



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع الإتصال

الموضوع :

دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية
-دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية لصحة الجوارية قداش علي بالطارف-

مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع الإتصال

تحت إشراف:

د. مناعي وسيلة

إعداد الطالبات :

قرايرية فهيمة

حوامدي أمانة

رئيسا	الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	د. لعبيدي ادريس
مشرفا ومقررا	الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر ب	د. مناعي وسيلة
عضوا	الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر ب	د. زعبالة لندة

السنة الجامعية: 2023-2022

شكر وعرافان

قال تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم "

الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده، وشكره على توفيقه لنا في إتمام الوصل وإقتداء برسوله الذي

حثنا على الشكل كما قال: "الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها"

أسجل عظيم شكري وتقديري إلى أستاذي المشرف " **د. مناعي وسيلة** " حفظ الله دائم طول مدة إنجاز هذه

المذكرة ولن يتسع المقال لمقامكي وفضلك جزاك الله خيرا.

كذلك أتوجه بالشكر إلى كل من علمني حرف أو كلمة من

أستاذتي الكرام من بداية مشواري الدراسي إلى وصولي هذه المرحلة.

وما بحوزتها لنقول " اللهم ارزقنا شفاعه سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

وأوردنا حوضه واسقنا من يده الشريفتين شربة ماء لا تظمأ بهما أبدا يا رب العالمين "

و في الأخير نسأل الله عز وجل أن يجعلنا ممن يكثر ذكره

ويحفظ أمره وأن يغمر قلوبنا بمحبته ويرضى عنا.

إهداء

أشكر الله تعالى القدير وأحمده على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل

أهدي ثمرة جهدي إلى كل من كان سندي في توجيهي وإرشادي الذي كان قدوتي في الحياة إلى من
دفعني نحو طريق العلم إلى من أحمل اسمه بكل افتخار "أبي الحنون" أطل الله في عمره وحفظه لي

إلى من تعبت من أجل راحتي وسهرت الليالي من أجل نجاحي ودعت المولى عز وجل لأتمكن من
تحقيق أحلامي "أمي العزيزة"

كما أهدي تحياتي إلى أخواتي العزيزان " دنيا " حنان "

إلى إخواني الأعمام " رضا " و " محمد " و " فارس " وزوجاتهم

أقدم إهداء خاص إلى براعم العائلة " رنيم " ولينا " حفظهم الله.

إلى أطياف الأرواح التي غادرتني لتسكن زرقة السماء أسكنها الله فسيح جناته

إلى روح جدتي الغالية وزوجة خالي رحمهم الله

إلى جميع الأهل والأقارب والأصدقاء

إلى صديقات الدرب " عبير " يمينة " هاجر " وسيلة "

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذتي الكريمة " مناعي وسيلة " إلى لجنة المناقشة ولهم مني كل الاحترام

والتقدير

وفي الأخير نسأل الله عز وجل أن يبقى هذا العمل مرجعا نافعا للجميع ويجعله خالصا لوجه الله.

فهيمة

إهداء

أهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء وإلى من
أحمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يمد في عمرك
لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار " والدي العزيز "
وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان
والتفاني وإلى بسمه الحياة وسر الوجود وإلى من كان
دعائها سر نجاحي أغلى الحبايب " أمي الحبيبة "
وإلى من تعلمت المثابرة والاجتهاد و أرجو الله أن يحفظه لي " زوجي "
وإلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها
وإلى من عرفت معهم معنى الحياة تميز وبالوفاء والعطاء
وإلى من برفقتهم في دروب الحياة السعيدة والحزينة
سرت وإلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير " أصدقائي الأعزاء "
بتوفيق من الله ودعاء من الأم لم يبق سوى خطوات قليلة لإنهاء مسيرتي الدراسية
شكرا لمن مد لي يدا العون اهدي تخرجي هذا إلى أمي وأبي اللهم أحفظهم لي

آمنة

أصبح الاتصال الداخلي يحظى بإهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين، كونه أحد العوامل التي من خلالها تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل لمختلف مشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقة داخلها، ومن خلال هذا يمكننا أن نقول أن الاتصال الداخلي يؤثر على العنصر البشري باعتباره جزء لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الإنتاجية للمؤسسة مهما كانت وظيفتها وأهدافها، وهذا ما يعطي للمؤسسة مكانتها في السوق بطبيعتها الإقتصادية أو الخدماتية ويضمن لها البقاء والإستمرار والتميز ضمن الشركات الناجحة.

ومن خلال عرضنا للإشكالية نقوم بطرح التساؤل الرئيسي؟

ما هو دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالطارف؟

ويندرج ضمن الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي اتجاهات الاتصال السائدة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش على الطارف؟

- هل يساهم الاتصال الداخلي في توطيد العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش

علي بالطارف؟

- هل يساهم الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

قداش علي الطارف؟

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه الأكثر ملائمة مع كموضوع دراستنا وهو الأكثر شيوعا في الدراسات الاجتماعية والإنسانية مستخدمين الأدوات الثلاثة (ملاحظة، مقابلة، استمارة) كأدوات لجمع البيانات، أما عينة الدراسة فقد قمنا باختيار العينة العشوائية بنسبة 100% لمجتمع الدراسة.

تمثلت في كل الموظفين دون استثناء (أطباء، ممرضين، إداريين، عمال) وبعد توزيع الاستنتمارات على الموظفين وجمع المعلومات وتفريغها وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

- الاتصال الداخلي ذو مكانة وأهمية داخل المؤسسة الاستشفائية فهو يعد عامل مهم جدا وضروري للموظفين داخل المؤسسة.
- يقوم الاتصال الداخلي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية على الاتصال الرسمي فذلك بمختلف اتجاهاته، حيث يتضمن الاتصال النازل تعليمات وأوامر وقرارات، والأفقي الذي يسهل طريقة العمل وكذلك نجد الاتصال الصاعد الذي يكون على شكل شكاوي ومقترحات.
- الاتصال مع الزملاء والعمل الجماعي يؤثر إيجابيا على العامل ويشعره بالراحة النفسية.
- العلاقات التي تجمع بين العامل والرئيس تحسن من ظروف العمل لأغلبية العمال.
- تعتمد المؤسسة محل الدراسة على الاتصال الشخصي والهاتف كوسائل هامة لإيصال التعليمات بسرعة إلى العمال.
- مشاركة العمال في اتخاذ القرارات تحقق رضاهم الوظيفي وتعر العامل بالانتماء إلى المؤسسة.
- استخدام الوسائل الاتصالية المناسبة يساهم في إيصال المعلومات للعامل في الوقت المناسب ويجعله على دراية بكل ما يتعلق بالمؤسسة وهذا ما يزيد من الدافعية للعمل.

Summary

Summary

Internal communication has become very important to thinkers and managers, as it is one of the factors through which the institution seeks to achieve its goals and reach a solution to its various problems. It works to manage and regulate the relationship within it, and through this we can say that internal communication affects the human element as part. It cannot be ignored or overlooked in the production process of the enterprise, whatever its function and objectives, and this is what gives the enterprise its position in the market with its economic or service nature and guarantees its survival, continuity and distinction among successful companies.

Through our presentation of the problem, we ask the main question?

What is the role of internal communication in achieving job satisfaction in the public institution of neighborhood health in El Tarf?

The problem includes a number of the following sub-questions:

- What are the prevalent communication trends in the public institution of neighborhood health, Kadash on El Tarf?
- Does internal communication contribute to the consolidation of human relations within the public institution of neighborhood health, Qadash Ali in El Tarf?
- Does internal communication contribute to motivating workers and increasing their motivation to work in the public health institution, Qadash Ali El-Taref?

In our study, we relied on the descriptive approach because it is the most appropriate with the subject of our study, and it is the most common in social and human studies, using the three tools (observation, interview, form) as data collection tools. As for the study sample, we chose the 100% random sample of the study population.

It consisted of all employees without exception (doctors, nurses, administrators, workers). After distributing investments to employees and collecting, unloading and analyzing information, we reached a number of results, the most important of which are:

- Internal communication has a status and importance within the hospital institution, as it is a very important and necessary factor for the employees within the institution.
- The internal communication in the Public Institution for Neighborhood Health is based on official communication in its various directions, as the downward communication includes instructions, orders and decisions, and the horizontal communication that facilitates the way of work, as well as the upward communication in the form of complaints and suggestions.
- Communication with colleagues and teamwork positively affects the worker and makes him feel psychologically comfortable.
- Relationships between the worker and the boss improve working conditions for the majority of workers.
- The institution under study relies on personal contact and the telephone as important means to deliver instructions quickly to the workers.
- The participation of workers in decision-making achieves their job satisfaction and makes the worker aware of belonging to the institution.
- The use of appropriate means of communication contributes to the delivery of information to the worker in a timely manner and makes him aware of everything related to the institution, and this increases the motivation to work.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات :

الصفحة	العنوان
-	شكر وعرقان
-	إهداء
-	ملخص بالعربية
-	ملخص بالإنجليزية
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
أ	المقدمة
01	الفصل الأول : الإطار المنهجي والمفهومي للدراسة
02	أولا : الإشكالية والمفاهيم
02	الإشكالية
06	مفاهيم الدراسة
14	الدراسات السابقة
23	ثانيا: منهج الدراسة وأدواتها
23	منهج الدراسة
24	أدوات جمع البيانات
28	مجالات الدراسة
31	الفصل الثاني الإطار النظري للاتصال الداخلي
32	تمهيد
33	1 - أنواع الاتصال الداخلي
39	2 - أهداف الاتصال الداخلي
40	3 - أهمية الاتصال الداخلي
42	4 - وسائل الاتصال الداخلي
48	5 - عوائق الاتصال الداخلي
50	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

51	الفصل الثالث : الإطار النظري للرضا الوظيفي
52	تمهيد
53	1 - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
56	2 - خصائص الرضا الوظيفي
57	3 - أهمية الرضا الوظيفي
58	4 - دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي
59	5 - نظريات الرضا الوظيفي
68	خلاصة الفصل
69	الفصل الرابع : الإطار النظري للمؤسسة الاستشفائية
70	تمهيد
71	1 - أهداف المؤسسات الإستشفائية
72	2 - أنواع المستشفيات
73	3 - خصائص المؤسسة الإستشفائية
74	4 - وظائف المؤسسة الإستشفائية
75	5 - تصنيفات المؤسسات الإستشفائية
78	خلاصة الفصل
79	الجانب الميداني
80	تمهيد
81	1 - عرض تحليل البيانات الميدانية
103	2 - نتائج الدراسة
107	خاتمة
110	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
81	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
82	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية	02
83	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	03
84	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المهنة	04
85	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	05
86	جدول يوضح اهتمام المؤسسة بالاتصال الداخلي	06
86	يبين أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا في المؤسسة الإستشفائية	07
87	يبين توزيع عينة الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى في المؤسسة الاستشفائية	08
88	يوضح مدى مساهمة الاتصال الداخلي في حل مشكلات العمل	09
88	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في التقليل من التغيب في العمل	10
89	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي على إتقان عمل الموظف	11
90	يوضح اتجاهات الاتصال الداخلي المناسبة لانجاز العمل في الوقت المحدد	12
91	يوضح مدى مساهمة الاتصال في زيادة الرغبة في العمل	13
92	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في توطيد العلاقات في العمل	14
92	يبين مدى انتقال المعلومات بين المصالح والأقسام في المؤسسة بشكل جيد	15
93	يوضح الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا	16
94	يوضح مدى ملائمة الوسائل الإتصالية لطبيعة العمل	17
94	يوضح مدى وجود لقاءات بين العمال والمسؤولين	18
95	يوضح طريقة تلقي الموظف للمعلومات والمستجدات الخاصة بعمله	19
96	يمثل اتصال الموظف مع الزملاء في العمل	20
96	يمثل توزيع مفردات العينة حسب وجود الاتصال بين العامل والرئيس أثناء فترة العمل	21

فهرس الجداول

97	يوضح تأثير أسلوب العقوبات والجزاءات المعتمدة في المؤسسة على تحفيز أداء الموظف	22
98	يوضح المساعدات التوجيهية والتعليمية المقدمة من طرف المسؤول في تقديم بأداء الجيد	23
98	يوضح الحوافز المعنوية الملقاة من طرف الإدارة	24
99	يوضح ضرورة التحفيز في العمل	25
100	يوضح الشعور بالراحة والاستقرار في العمل	26
100	يمثل توزيع مفردات العينة حسب رضا العمال عن الأجر الذي يتقاضاه	27
101	يمثل توزيع مفردات العينة حسب تحقيق الاتصال مع الزملاء في العمل الرغبة في العمل	28
102	تمثل توزيع مفردات العينة حسب شعور العامل بالإنتماء للمؤسسة عند مشاركته في اتخاذ القرارات	29
103	يوضح كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي	30

مقدمة

مقدمة :

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

فالاتصال عملية يقضي على العزلة وتساعد على إدماج الفرد داخل الجماعة بحيث يساهم في ربط العلاقات بين الأفراد أي جماعة وينمي الشعور بالمسؤولية لذا يعتبر الاتصال في عصرنا الحالي أحد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل البناء التنظيمي باعتباره أحد الركائز الرئيسية والضرورية التي تركز عليها المؤسسات حيث يشكل أرضية هامة بواسطته تم توحدي الأنشطة والتعاون بين جميع وحدات المؤسسة ويحقق التكامل والانسجام القائم على علاقات اجتماعية وإنسانية فالرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالراحة والسعادة اتجاه عمله ووظيفته وهذا قد ينعكس بشكل أو بآخر على عمله الذي يتجلى في زيادة إنتاجية وتحسين أدائه.

وقد يكون الاتصال الداخلي هو من العوامل الرئيسية في تحقيقه داخل المؤسسة من خلال التنسيق والإنسجام بين العمال والتأثير عليهم بشكل خاص لتحقيق الأهداف المرجوة من خلال الترقيات والتحفيزات المعنوية والمادية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة التي سنتطرق من خلالها إلى دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف، وقد تم إختيار هذه المؤسسة لقربها الجغرافي من جهة وسهولة الوصول إلى المعلومات والإجراءات الإدارية لإنجاز الدراسة الميدانية بها.



مقدمة

حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول وهي كالآتي:

الجانب النظري ويضم أربعة فصول الفصل الأول تناولنا فيه الجانب المنهجي لدراسة، والذي قسم

إلى مجموعة محاور تضمنت إشكالية الدراسة وذلك من خلال حدود الدراسة ومنهجها ومجتمع الدراسة

وعينتها .

ويتناول الفصل الثاني أنواع الإتصال الداخلي وأهدافه وأهميته، ثم تناولنا وسائل الاتصال الداخلي

ومعوقاته .

أما الفصل الثالث يتناول العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وخصائص وأهمية الرضا الوظيفي

ودور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي ثم تناولنا نظريات الرضا الوظيفي.

أما الفصل الرابع يتناول المؤسسة الإستشفائية وأهدافها والهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية

للصحة الجوارية قداش علي وكذلك الأنواع والخصائص ووظائف وتصنيفها.

أما فيما يخص الفصل الأخير خصصناه للإطار التطبيقي للدراسة تناولنا فيه عرض وتحليل

البيانات الميدانية، وهذا بالاعتماد على أداة جمع البيانات المتمثلة في الإستمارة فالمحور الأول لتحليل

نتائج محور اتجاهات الاتصال السائد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي.

والمحور الثاني(مساهمة الإتصال الداخلي في توطيد العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية بقداش علي الطارف).

والمحور الثالث(تحليل نتائج محور مساهمة الإتصال الداخلي في تحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم

للمعمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف)

ولقد اعتمدنا في تحليل هذه المحاور إلى جداول بسيطة ومركبة، ثم قمنا بعرض أهم النتائج التي

توصلنا لها وفي الأخير قمنا بصياغة خاتمة لموضوعنا وقد دعمناها بملاحق.



الفصل الأول

أولاً : الإشكالية والمفاهيم

1 الإشكالية:

إن التطور التكنولوجي الهائل الحاصل في عصرنا هذا أدى إلى التدفق السريع للمعلومات فالاتصال يساهم بنقلها بشكل أسرع وأنجح لأنه يعتبر من ابرز العوامل التي تنشأ علاقات اجتماعية بين الأفراد والجماعات من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال التواصل والاندماج مهما اختلف أنواعها، فهو عملية تبادل فكري و وجداني وسلوكي بين الناس أو عملية نقل المعلومات ومهارات واتجاهات من شخص إلى آخر ومن شخص إلى جماعة أو من جماعة إلى أخرى لهذا فالإنسان لا يعيش لوحده شخصيته بمظاهرها المختلفة إنما هي نتاج تفاعل بين الفرد وبين المجتمع الذي يعيش فيه.

فالاتصال يعتبر وسيلة رئيسية لتبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولاً وأخيراً مضمون للاتصال بحيث تلعب دوراً كبيراً وشاملاً في جميع الميادين بما فيها المؤسسات على اختلاف مجالاتها وذلك لتفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد على مختلف المجتمعات وتسهيل العملية الاتصالية وتكون مستمرة بين المؤسسة والأفراد على مختلف المجتمعات وتسهيل العملية الاتصالية وتكون مستمرة بين المؤسسة والأفراد العاملين داخلها، فالاتصال الداخلي سر نجاح المؤسسة كونه الوسيلة المثالية للحوار بين الأفراد العاملين داخل تلك المؤسسة ونقل المعلومات والبيانات بشكل دقيق وشفافية عالية. ومن هنا يتم من خلاله تحقيق أهداف المؤسسة وهذا ما أثار اهتمام العاملين داخل المؤسسة وخاصة فيما يتعلق بتلقيهم القرارات والتعليمات وبذات الوقت تقديم الخدمات التي يحتاجونها داخل المؤسسة و هذه العملية تساهم في إيجاد نوع من العلاقة بين العاملين و الإدارة، فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات، كما يساعد على خلق جو تحفيزي

للعاملين مما يحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين، فالإتصال الداخلي يساهم على زرع روح التعاون والتناسق بين الوظائف والعاملين فيها والدقة في نقل المعلومات وتوفيرها فيما بينهم مما يؤدي ذلك إلى اتخاذ القرارات الفعالة عن طريق المشاركة وتفعيل العلاقة بين الإدارة والعاملين الذي يسودها الثقة وعليه نجد المؤسسات تسعى إلى تحقيق الرضا الوظيفي من قبل الباحثين في مجالات عدة كعلم النفس وعلم الاجتماع وحتى علوم الإعلام والاتصال، وقد ازداد هذا الاهتمام في العقود الأخيرة نظرا للأهمية البالغة له داخل المؤسسات، فهذه الأخيرة هي التي أكدت أهمية العنصر البشري الذي يعتبر مفتاح نجاحها والوسيلة الأمثل لتحقيق أهدافها، ويقوم الرضا الوظيفي على العديد من العوامل تنحصر بين مادية ومعنوية ومن بينها (الترقيات، رفع الأجور، توفير المناخ الملائم للعمل) بالإضافة إلى تقديم المساندة المعنوية للعمال لأنها تلعب دورا كبيرا في كسب ولاء الموظفين داخل المؤسسة، وكما أن الإتصال الفعال يعتبر عامل من عوامل الرضا الوظيفي الذي له دور في تنسيق العمل بين الموظفين في المؤسسة أما أنه يخلق مجموعة من الروابط الإنسانية من رضاهم و ولائهم للعمل وتحفيزهم على تقديم أداء جيد و قوي بالإيجاب على المؤسسة و بذلك تحقق أهدافها.

فالمؤسسات الاستشفائية تعد مؤسسات خدماتية رسمية تقدم خدمات علاجات والتي تحقق إشباعا ورضا للمستفيد بحيث لم يعد دور المؤسسات الصحية مقتصر على مجرد تقديم خدمات صحية بل أصبحت في وقتنا الراهن تعد تنظيما كاملا وعليه فإن عملية الإتصال في المؤسسة الصحية ليست بالعملية السهلة فالأفراد داخلها يكونون جماعي هيكل تنظيمي متكامل لتحقيق الخدمة العمومية الصحية بجودة ولكي يقوم هؤلاء الأفراد بأداء جيد من منظمة لا بد من توفير لكل المحفزات لتحقيق رضاهم و ولائهم.

انطلاقا من هنا تتمحور إشكاليتين حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية؟

تمحورت حول إشكالية بحثنا عدة تساؤلات فرعية:

- ما هي اتجاهات الاتصال السائدة في المؤسسة الإستشفائية؟
- هل يساهم الإتصال الداخلي في توطيد العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإستشفائية؟
- هل يساهم الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل؟

1-1 أسباب إختيار الموضوع:

تعد مرحلة اختيار الموضوع أول مرحلة في البحث العلمي، وهي بمثابة البداية الفعلية للخوض في غمار البحث، فإذا تعثرت تعثر البحث بأكمله وأنحرف عن مساره الذي يصبو إليه، وفي نفس الوقت هي الأكثر صعوبة وذلك نظرا لحيرة الباحث في إختيار موضوع معين خلاف موضوع آخر له وجود في الواقع، وبإمكان الباحث الوصول إلى معلومة وبالتالي هذا يولد رغبة ملحة في تفضيل موضوع معين، ومن ثمة تتجلى هذه الأسباب سواء كانت ذاتية أو موضوعية فيما يلي:

- أسباب ذاتية:
- الرغبة في دراسة موضوع الإتصال الداخلي والرضا الوظيفي.
- الرغبة في تناول الإتصال وربطه بفاعلية تحقيق الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل في المؤسسة.
- ميلنا إلى هذا الموضوع المتعلق بالاتصالات والرغبة في إجراء دراسة ميدانية تناول العلاقة بين الإدارة والعمال.
- إهتمامي الشخصي بالرضا الوظيفي للموظف، ورغبتني الشخصية في الإطلاع ومعرفة واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية.

- أسباب موضوعية:

- قرب الإتصال الداخلي من التخصص المدروس والإرتباط المباشر به.
- العزم على تبيان وتوضيح السلوك الإتصالي في المؤسسة والوقوف على مدى فاعلية الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي.
- معرفة الدور الذي يلعبه الإتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الإستشفائية.
- محاولة تقديم إضافة علمية جديدة إلى التراث العلمي الجامعي.
- إعطاء صورة واضحة لواقع الإتصال داخل المؤسسة الإستشفائية.
- توفر المصادر والمراجع.

1-2 أهمية الدراسة:

تكتسي الدراسة أهمية بالغة كونها تعالج موضوعا وهو الإتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية، لدوره في تلبية حاجة العمال لمختلف المعلومات المتعلقة ببيئة العمال، كما يضمن مشاركة فعالة للعمال في أداء مهامهم، مما يسمح بتحقيق أهدافهما المختلفة من خلال مزاولتهم لعملية الإتصال، كما يعمل على مساعدتهم في إنجاز أعمالهم اليومية وحل مشكلات العمل ونصحهم وإرشادهم وتحفيزهم.

ويمكن تحديد أهمية الدراسة فيمايلي:

- الكشف عن مفهوم الإتصال الداخلي بإعتباره عنصرا تسعى من خلاله المؤسسة لت تحقيق أهدافها، تبيان أهم خصوصيات الإتصال الداخلي في المؤسسات الخدم اتية ومدى تؤثر الإستراتيجية الإتصالية المتبعة في تسييرها وتحقيق أهدافها المنشودة.
- السعي في إبراز فائدة وجدوى إستخدامها ل لإتصال لتحسين العلاقة داخل المستشفيات العمومية الجزائرية في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع الصحي.

- إعطاء صورة واضحة لدور الإتصال داخل المؤسسة الإستشفائية.
- قلة الدراسات التي تدرس عملية الإتصال في المؤسسات الإستشفائية الصحية الجزائرية بالخصوص.

1 3 أهداف الدراسة:

- الهدف العام: معرفة دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف.
- تسليط الضوء على مكانة الإتصال داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف.
- محاولة إبراز أنواع الإتصال داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الطارف.
- معرفة كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الطارف.
- محاولة الكشف لأهم المعوقات التي تواجهها المؤسسة الصحية في عملية الإتصال.

2 مفاهيم الدراسة

2 1 مفهوم الدور:

لغة:

دار الشيء يدور دورا بفتح وسكون ويدور واستدار يستخدم إذا طاف حول الشيء إذا عاد إلى الموضوع الذي ابتدأ منه.¹

¹ - محمد مرتدي الديبدي، تاج العروس من جواهر القاموس، منشورات مكتبة الحياة بيروت، 1982، ص315.

اصطلاحاً:

الدور: نماذج محددة ثقافياً للسلوك وملزمة للفرد الذي يحتل مكانة محددة، فهو معيار اجتماعي بوضع اجتماعي معين بطي علاقة تبادلية معينة، فعلى سبيل المثال الشخص الذي يحتل مكانة " أخصائي إجتماعي" فإن التوقعات من الآخرين، العملاء والمشرفين على المهنة، وجمهور العامة... إلخ هو أن يتصرف ويسلك الأساليب والطرق الملزمة لكل الأخصائيين الإجتماعيين.¹

بعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء الشخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم.²

التعريف الإجرائي:

هو أداء سلوكي أو مجموعة من الأنشطة المرتبطة يجب على الفرد أن ينجزها في إطار تفاعله مع الجماعة في مواقف معينة.

2 2 مفهوم الإتصال:

لغة:

أقدم تعريفات هي التي ركزت على الإشتقاق اللغوي لكلمة Communication وهو الكلمة اللاتينية comunis التي تعني الشيء المشترك وفعالها Comunicare أي يذيع أو يشيع فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك المعلومات والأفكار والإتجاهات ونكون علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك.

¹ - أحمد شفيق السكري، قاموس الخدمة الإجتماعية والخدمات الإجتماعية، القاهرة، دار المعرفة الجامعية، 2000، ص 451.

² - محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الإجتماع، د.ط، دار المعرفة الجمعية، القاهرة، 1995، ص 392.

والإتصال لغويا هي القواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية.¹

اصطلاحا:

يرى عالم الاجتماع " تشارلز كولي " بأن الإتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتتمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف.²

أما محمود عودة فيرى بأن الإتصال هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق إجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقة المتضمنة فيه.³ يعرفه " محمود فتحي " على أنه تبادل الحقائق والأفكار والآراء والانفعالات ويتطلب ذلك تقييم البيانات واستقبالها، مما ينتج التفاهم بين الأشخاص الذي يتم بينهم الإتصال⁴ ، بالتالي فالإتصال يعتبر تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار والآراء والمعلومات مما يتطلب عرض واستقبالا يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني فهو عملية تفاعل إجتماعي معلوماتي هادف.

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص19.

² رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والإتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص24.

³ محمود عودة، أساليب الإتصال والتغيير الإجتماعي، دار النهضة العربية، 1988، ص5.

⁴ غريب عبد السميع غريب، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، 2004، ص14.

التعريف الإجرائي:

هو عملية تفاعلية منظمة وعفوية يقوم فيها طرف الإتصال (مرسل، مستقبل) بتبادل المعاني والمعلومات والبيانات بواسطة وسيلة مناسبة لتحقيق أهداف معينة مثل: الإقناع والإبلاغ والتأثير.

2 3 مفهوم الإتصال الداخلي:

هو مجموعة المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى تشجيع السلوك وتسهيل تمرير ونشر المعلومات لتسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية المنظمة من أجل تحسين الفعالية والفردية والجماعية فيه يعرفه " محمد فهمي العطروري " بأنه عملية تتم عن طريق إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى أي عضو آخر بقصد إحداث تغيير.¹

يعرف المفكر " Simon " الإتصال الداخلي على أنه عملية لها اتجاهين، نقل الأوامر المعلومات التوجيهات إلى مركز اتخاذ القرار (معناه إلى فرد مكلف بمسؤوليات خاصة) ونقل القرارات المتخذة على مستوى هذا المركز إلى باقي أعضاء المؤسسة.²

ويعرفه " إبراهيم أبو قرعوب " بأنه عبارة عن الإتصال الإنساني في شكله المنطوق والمكتوب والذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، يعمل على تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات

¹ - يمينة عبد الرحمان، علاقة الإتصال الداخلي الرسمي واللا رسمي بالرضا الوظيفي لدى عمال الشبه طبي، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي نفيسة محمود بالعاصمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم النفس العمل والموارد البشرية، جامعة الجزائر 02، 2014-2015، ص06.

² - كراموا ليلي، الإتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة يحي بجيجل، 2016-2017، ص09.

الإجتماعية بين الموظفين وهو إما اتصال رسمي أو غير رسمي، كما يعرف بأنه البحث عن إدماج المستخدمين ومعرفة الأجير كشخص وتقوية روح الجماعة وذلك لخلق ثقافة المؤسسة.¹

والملاحظ من التعاريف الواردة للاتصال الداخلي أن كل واحد يذهب فب تعريفه للاتصال الداخلي حسب تجربته الخاصة وحسب المكانة التي يحتلها في المؤسسة وحسب تحكمه في بعض الوسائل فاختلاف التعاريف متعلق باختلاف المقاربات فالبعض يفضل الغايات والبعض الآخر يفضل الأهداف وهناك من يهتم بالدعامات لذلك يمكن اعتبار الاتصال الداخلي جملة العلاقات الرسمية والغير الرسمية وكذا التفاعلات الحاصلة داخل المؤسسة بين مختلف أعضائها لتحقيق أهداف محددة بالاعتماد على وسائل معينة.

التعريف الإجرائي:

هو ذلك الاتصال الذي يتم بين العاملين باختلاف رتبهم المهنية داخل مؤسسة معينة سواء كان اتصال رسمي أو غير رسمي.

2 4 مفهوم الرضا الوظيفي:

لغة: من الفعل رضي ورضوان ومرضاة بمعنى زال استياؤه واستعاد هدوءه بعد أن قبض إكراميته وراض جمع رضاه بمعنى قانع بالشيء غير متذمر وراض بالشيء بمعنى إقتنع به.²

¹ - سارة لعويس، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بأذاعة جيجل، دراسة ميدانية بأذاعة جيجل الجهوي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد الصديق، جيجل، 2016، ص09.

² - بوخلط سماح، دور الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، جامعة المسيلة، 2013-2014، ص15.

إصطلاحاً: يرى " عبد الخالق " بأنه الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يشمل الرضا الذي يستمدّه الفرد من مهنته وجماعة العمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.¹

وعرفه " هربت " بكونه يمثل مشاعر العمال تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين هما ما يوفره العمل للعامل في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم² .

تعريف " هوبيك " الرضا هو مجموعة الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق إنني راضي عن وظيفتي.³

يعرف الرضا الوظيفي بأنه خلاصة من المشاعر الإيجابية التي يحسها الموظف تجاه وظيفته وعمله الذي يمارسه، ويتضمن أيضاً مجموعة من الأعمال الوظيفية التي تتولد عند الموظفين والشعور بالرضا والسعادة، عما يتم ممارسته من قبل الإدارات العليا داخل المؤسسة أو المنظمة الواحدة، وما يحصل عليه من الإنجاز والتقدير والحوافز.

التعريف الإجرائي: هو حالة وجدانية نابعة عن الفرق بين ما يقدمه لعامل المؤسسة وما يتوقعه من طموحات وحاجات يريد تحقيقها والوصول إليها من جهة وبين ما تقدمه له المؤسسة من جهة أخرى.

¹ - عيد الغاني تغلابت، مرجع سابق، ص391.

² - خيرى أسماء، قراءة سوسيوتنظيمية لعلاقة الولاء التنظيمي بالرضا الوظيفي لدى العمال، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 09، العدد02، 2019، ص230.

³ - بوقلول أحلام، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية العمومية، دراسة ميدانية على عينة من موظفي مستشفى صالح زرداني، غين البيضاء، 2017-2018، ص42.

2 5 مفهوم المؤسسة:

لغة: من الفعل أسس، أي أسس والأساس، كل شيء مبتدئ وأساس أصل البقاء والأس كل شيء وأسس الإنسان قلبه لأنه أول تكون في الرحم رأس البناء مبتدؤه، وقد أس البناء يؤسس أساس وأسسه تأسيس، وأسس دار إذا بنيت حدودها فقد من قواعدها.¹

إصطلاحاً: يعرفها " ناصر دادي " على أنها كل هيكل تنظيمي إقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين.²

أما بالنسبة " لماركس " فالمؤسسة تكون متمثلة في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس الرئيس ونفس المكان من أجل إنتاج نوع من السلع.³

يعرفها " ماكس فيبر " بأنها تركيب بيروقراطي ووظائفي يحتوي على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في كل منظمة بالإضافة إلى وجود هيكل تركيبي معين يحدد العلاقات وتدفقات السلطة وحدود كل قسم، حيث يتم تركيب البيروقراطي في سلم أو توراتي يضمن الرقابة بالقواعد الوظيفية.

فالمؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع فالمؤسسة تشمل كل التنظيمات القائمة في المجتمع والملكية والمشروع الإقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية.

¹ - دموش حياة، مرجع سبق ذكره، ص05.

² - داي هاجر، دور إستراتيجية الإتصال في تحسين أداء المؤسسة العمومية الخدماتية في الجزائر، دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر، فرع إكفال، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019، ص38.

³ - المرجع نفسه، ص39.

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

2 6 مفهوم المؤسسة الإستشفائية:

عرفها عالم الاجتماع الأمريكي " غوفمان إرفينق " بأنها مؤسسة كلية لعزل المرضى ومراقبتهم ومحاولة تطبيعهم بقيم وممارسات تتفق وأهداف المنظمة، كما أنها تمثل مكان لهيكله التصرفات وبناء الإستراتيجيات خاصة من طرف المرضى.¹

وعرفها أيضا " علي كاوي " بأنها جزء من المركز الطبي تحصر بداخلها التكنولوجيا المتطورة والبروقراطية المتزايدة والتنافس الداخلي بين التخصصات الطبية وعلاقات القوة وإتخاذ القرار وتقسيم العمل، وهي تضطلع بالرعاية الداخلية والخارجية للمرضى.²

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

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن منشآت الهامة في المجتمع، وهي عبارة على وحدات علاجية تقدم خدمات لغرض علاجي ووقائي للبلاد وتوفر للظروف المناسبة لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة الإستشفائية.

¹ -Goffman Erving :études sur la condition social des malades mentaux, in : population,25 e année n°1-1970, p173.

² محمد سامي راضية، المحاسبة المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعة الإبراهيمية، الإسكندرية، 2007، ص14.

3 الدراسات السابقة:

الجزائرية:

بعد إستعراض الدراسات السابقة مسألة مهمة قد تساعد الباحث لوضع بحثه في إطاره الصحيح والوصول إلى فهم أعمق لمشكلة وصياغتها بشكل صحيح.

- الدراسة الأولى¹:

بعنوان " واقع الإتصال في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية حيث كان محور الإشكالية الدراسة على واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية الجزائرية من خلال دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف البويرة.

وإعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي: ماهو واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟ وتدرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

ما مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف، البويرة؟

ماهي أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف، البويرة؟

ماهي وسائل التي تعتمد الإتصال الداخلي لإنجاح العملية الإتصالية بين الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف، بويرة؟

ماهي العراقيل التي يواجهها الإتصال الداخلي مع الموظفين والعاملين داخل المؤسسة الإستشفائية

لمحمد بوضياف، البويرة؟

كيف تقيم الموظفين للإتصال داخل المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف، البويرة؟

¹ صونية بانوح، لطيفة بومكواز، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الإعلام والإتصال، جامعة إكلي مح ن والحاج البويرة 2017-2018.

أهداف الدراسة:

- محاولة معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.
- محاولة إبراز أنواع الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.
- محاولة الكشف لأهم العراقيل التي تواجهها المؤسسة الصحية في عملية الإتصال.

منهج الدراسة:

إستخدام الباحثين المنهج دراسة الحالة بإعتباره المنهج الملائم والذي يوافق موضوع الدراسة، وإعتمد على أداة الإستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات من المبحوثين وكعينة للدراسة فقد أخذنا 60 مفردة من المجتمع الكلي 607 موظف.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية يحظى بأهمية ومكانة لدى المسؤولين والعاملين داخل المؤسسة.
- الإعتماد على الوسائل البسيطة كالهاتف والإتصال الشخصي وغياب الوسائل الحديثة كالإنترنت.
- طغيان الإتصال النازل على المؤسسة الإستشفائية حيث يلعب دورا مهما من الرئيس إلى المرؤوسين حيث يكون على شكل أوامر وتعليمات وغياب حرية العمال في إبداء رأيهم حول مسائل العمل مما يؤدي لغياب روح المبادرة.
- عدم منح الفرص للعمال لتعبير عن مشاكلهم وشكاويهم بحيث لا تأخذ هذه الأخيرة بعين الإعتبار مما يؤدي إلى ضعف ونقص مردودية العمل.

الدراسة الثانية¹:

بعنوان دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإذاعة جيجل، إتمدت الدراسة على التسؤل الرئيسي التالي: مامدى أهمية الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإذاعة جيجل الجهوي؟

وإنبثقت منه تساؤلات فرعية تمثلت في:

ما علاقة نوع الإتصال داخل إذاعة جيجل بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها؟

ما علاقة وسائل الإتصال المستخدمة في إذاعة جيجل بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها؟

ما علاقة مجالات التواصل بالإتصال بين العاملين بإذاعة جيجل بتحقيق الرضا الوظيفي لديهم؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على الإتصال الداخلي داخل إذاعة جيجل الجهوية وعلاقته بالرضا الوظيفي بإذاعة جيجل.
- تسليط الضوء على موضوع الإتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بإذاعة جيجل.
- معرفة أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسات خاصة الإعلامية منها.

منهج الدراسة:

إستخدم الباحثين المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة، واعتمدنا على أداة الإستمارة لجمع البيانات، وكعينة للدراسة فقد إختار الحصر الشامل كونه يتناسب ومجتمع الدراسة نظرا لصغر حجمه ومحدوديته.

¹ - سارة لعويسي، دور الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإذاعة جيجل، دراسة ميدانية بإذاعة جيجل الجهوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد الصديق بني يحيى، جيجل، 2016-2017، ص13.

نتائج الدراسة:

سمحت المعطيات التي تحصلت عليها من ميدان الدراسة بعد معالجتها وتحليلها إلى النتائج:

- يعد الإتصال الداخلي عاملاً رئيسياً في العمل الإذاعي يفيد في توفير المعلومات للعاملين ويعتمد على أسلوب الإتصال المباشر الذي يناسب رغبات الموظفين بها يؤدي إلى رضاهم.
- عمال إذاعة جيجل رضوان عن تواجدهم في منصبهم جراء طبيعة العلاقات مع المسؤولين والزملاء مما إثر على مستوى الرضا لديهم.
- تربط عمال إذاعة جيجل علاقات جيدة تجعلهم في اتصال دائم داخل المؤسسة وخارجها.

العربية:

الدراسة الثالثة¹:

بعنوان الرضا الوظيفي في المؤسسات الإعلامية الأردنية ودوره في الأداء المهني للعاملين فيها. وفي هذا الإطار تتمحور مشكلة الدراسة في التعرف إلى الرضا الوظيفي في المؤسسات الإعلامية ودوره في الأداء المهني للعاملين فيه.

وإعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي وهو: ما درجة الرضا الوظيفي في المؤسسات

الإعلامية وعلاقته في مستوى الأداء المهني للعاملين فيها؟ (وكالة الأنباء الأردنية نموذجاً).

وتتدرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

ما العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني للعاملين في وكالة الأنباء الأردنية بتر؟

ما الأساليب الإدارية المتبعة في وكالة الأنباء الأردنية بتر وعلاقتها بمستوى الأداء المهني للإعلامية

العاملين؟

¹ - محمد بديع الضامن، الرضا الوظيفي في المؤسسات الإعلامية الأردنية ودوره في الأداء المهني للعاملين فيها وكالة الأنباء الأردنية (بتر) نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الصحافة، جامعة اليرموك، الأردن، كلية الإعلام 2014-2015.

ما درجة الرضا الوظيفي لإعلاميين العاملين في وكالة الأنباء الأردنية بترا؟

ما علاقة بين البيئة الداخلية والخارجية ومستوى الأداء المهني في وكالة الأنباء الأردنية بترا؟

أهداف الدراسة:

- التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي للعاملين في وكالة الأنباء الأردنية بترا ودوره في الأداء المهني للعاملين فيها.
- التعرف إلى درجة رضا العاملين في وكالة الأنباء الأردنية بترا عن مستوى الأجر.
- التعرف إلى درجة رضا الصحفيين العاملين في وكالة الأنباء الأردنية بترا عن قانون المطبوعات والنشر (32) لسنة 2012 في الحفاظ على القيم والنظم الإجتماعية.
- التعرف على درجة الرضا الصحفيين العاملين في وكالة الأنباء الأردنية بترا عن وسيلتهم الإتصالية في نشر القيم الإجتماعية والرقمي والحفاظ عليه.

منهج الدراسة:

وقد تم استخدام الإستبيان كأداة للدراسة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (152) إعلامي من العاملين في وكالة الأنباء الأردنية (بترا) تم إختيارها بطريقة المسح الشامل لمجتمع الدراسة وقد تفرغ الإستبيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

نتائج الدراسة:

وجود درجة متوسطة الرضا الصحفيين العاملين في بترا في الحصول على المعلومات من مصادرها ودرجة رضا مرتفعة عن الوظيفية للصحفيين، ودرجة رضا متوسطة عن الأجر للصحفيين ودرجة رضا متوسطة عن ظروف بيئة العمل، ودرجة رضا مرتفعة عن الزملاء في العمل للصحفيين، ودرج رضا مرتفعة أيضا عن الإستقرار (الأمان) الوظيفي، ودرجة رضا متوسطة عن مستوى الرقابة للصحفيين في بترا، ودرجة رضا مرتفعة للصحافيين عن التنمية الإجتماعية.

الدراسة الرابعة¹:

بعنوان دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية العمومية.

حيث جاءت هذه الدراسة لتتطرق فيها إلى دور الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة

العمومية الإستشفائية.

إعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي: كيف يمكن للإتصال الداخلي أن يحقق الرضا الوظيفي

في المؤسسة الإستشفائية صالح زرداني عين البجضاء؟

وتندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

ما مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية صالح زرداني؟

ما هي عوامل تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية صالح زرداني؟

كيف يساهم الإتصال الداخلي لتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية صالح زرداني؟

أهداف الدراسة:

- معرفة دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية صالح زرداني.
- الكشف عن مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية صالح زرداني.
- معرفة كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية صالح زرداني.

¹ - بوقلول أحلام، فاضل روميصة، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية العمومية، دراسة ميدانية على عينة من موظفي مستشفى صالح زرداني، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017-2018.

منهج الدراسة:

إعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأكثر ملائمة مع الموضوع صدد الدراسة وإستخدم أدوات جمع البيانات الثلاثة (الإستبيان، الملاحظة، المقابلة) وقد تم أخذ 120 عينة من بين 676 مقسمة على عدة طبقات من أطباء وممرضين وإداريين حيث تمت الإجابة على 118 من أصل 120.

نتائج الدراسة:

- من عوامل الرضا الوظيفي هو توافق الوظيفية مع المستوى الدراسي والمؤهلات من جهة وملائمة الظروف المحيطة بالعمل، وكذا تناسب الأجر مع المجهود العملي.
- للإتصال الداخلي دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي وهذا من خلال وضع نظام اتصالي منظم ومرتب يساعد على خلق ثقافة الحوار وتبادل المعلومات والخبرات والإستفادة منها في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة.

التعقيب على الدراسات:

تختلف هذه الدراسات على دراستنا من حيث الإشكالية حيث ركز معظمهم على متغير واحد فقط متمثل في الإتصال الداخلي أو الرضا الوظيفي بربطه بمتغيرات أخرى، بينما تناولت دراسة سارة لعويبي المتغيرين.

تختلف هذه الدراسات عن دراستنا حيث ركزنا الدور الذي يلعبه الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية، بينما ركزت الدراسة الأولى (دراسة صونيا بانوح) واقع الإتصال في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية.

أما تختلف دراسة وديع عبد الضامن التي كانت بعنوان الرضا الوظيفي في المؤسسات الإعلامية الأردنية ودوره في الأداء المهني للعاملين فيه وكذلك دراسة سارة لعويسي في المجال الزمكاني والنتائج المتوصل إليها في كل دراسة.

المنهج المتبع:

فقد إستعملت دراسة صونية بانوح منهج دراسة الحالة لجمع البيانات في حين إستعملنا نحن المنهج الوصفي.

تختلف الدراسات السابقة في مجملها عن دراستنا في تساؤلات الدراسة وأيضاً إعتدنا على الفرضيات بينما لم تشمل دراستنا فرضيات.

كذلك تنوعت أساليب وطرق جمع المعلومات من مقابلة وملاحظة بينما إعتدت الدراسات الثلاثة الأولى على الإستبيان فقط.

تختلف الدراسة الثالثة (دراسة وديع عبد الضامن) عن دراستنا في تركيزها على الرضا الوظيفي كمتغير مستقل.

تختلف دراسة سارة لعويسي وكذلك دراسة وديع عبد الضامن مع دراستنا في نوع المؤسسة.

تتشابه هذه الدراسات مع دراستنا في:

- تشابهت الدراسة الأولى والثانية مع دراستنا أنها درست دور الإتصال في المؤسسة وركزت عليه بشكل كبير.

- سعت كل من الدراستين إلى معرفة تأثير الإتصال داخل المؤسسة ودوره في حسن تسييرها.

- تتفق دراستنا مع الدراستين كونها تناولت موضوع الإتصال الداخلي وفعالية في المؤسسة

الخدمائية، كما تتفق مع دراستنا في الأهداف المتوصل إليها في كل دراسة كونها تهدف إلى

إبراز دور أهمية الإتصال داخل المؤسسة.

- أما تتشابه الدراسة بعنوان دور الإتصال الداخلي ف ي تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإذاعة جيجل مع دراستنا في إستخدامها للمنهج الوصفي في وصف الظاهرة المدروسة .
- في تحديد الإطار النظري بدقة وتوسيع المعلومات وجمعها.
- أما الدراسة الرابعة كانت تحت نفس عنوان بحثنا بعنوان دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية.
- وتتفق كذلك مع دراستنا في المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات.
- ساعدتنا في صياغة إشكالية الدراسة من خلال الإطلاع على المعلومات الموجودة فيها وأخذ فكرة عامة حول الإتصال الداخلي والرضا الوظيفي.
- أفادتنا في إمكانية التحديد الدقيق للنقاط المهمة التي يمكن التطرق إليها والتركيز عليها فيما يخص متغيرات دراستنا لكل من الإتصال الداخلي والرضا الوظيفي والمؤسسة العمومية الإستشفائية.
- يمكن القول أننا إستفدنا باحثتين من هذه الدراسات بصيغة عامة في الجانب المنهجي وذلك بإتباع طريقة منهجية صحيحة في صياغة الإشكالية وكيفية ربط المتغيرات وإختيار الأدوات والعينة المناسبة لجمع البيانات في الدراسة كما أننا إستفدنا من هذه الدراسات في تدعيم الجانب النظري من ناحية ترتيب العناصر والفصول النظرية لدراستنا الحالية.
- كذلك أفادتنا في صياغة تساؤلات الدراسة بشكل جيد وتحديد الخطوات المنهجية العلمية المناسبة لموضوع الدراسة.
- أما فيما يخص الدراسة الرابعة التي كانت تحت عنوان دراستنا مما ساعدنا على تقريب الصورة أكثر في المؤسسة الإستشفائية ودور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

ثانيا: منهج الدراسة وأدواتها

1 منهج الدراسة:

لكي نستطيع دراسة مشكلة البحث بطريقة علمية هادفة لابد من إتباع خطوات علمية وذلك بتحديد نوع المنهج الذي سنتبعه لتحليل موضوع الدراسة.

والذي يعتبر بأنه السبيل لتقص الحقائق العلمية في أي فرع من فروع المعرفة ونشرها بين العامة بطريقة علمية وموضوعية مبنية على أسس وقواعد محددة مدعمة بالإثبات والبراهين.

يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث العلمي إذ هو الذي ينير طريق الباحث ويساعده على ضبط أبعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث¹.

وللإجابة على إشكالية البحث المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع استخدمنا:

المنهج الوصفي: فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة، وهو شائع الاستخدام في الدراسات الإنسانية والاجتماعية.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن

ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من الحصول على نتائج علمية

يتم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات العلمية لظاهرة² كما يعتبر المنهج

الوصفي استقصاء يقوم على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة على وقت، بهدف تشخيصها وكشف

جوانبها، وتحديد العلاقات القائمة بين عناصرها والعلاقات بينهما وبين ظواهر أخرى، ويشار أيضا

¹ - سليمان عبد الرحمان سيد، مناهج البحث، عالم الكتب للنشر والتوزيع، كلية التربية، جامعة عين الشمس، جمهورية مصر العربية، 2014، ص 97.

² - العزاوي رحيم يونس كرو، مقدمة في منهج البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار دجلة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 21.

أن الأسلوب الوصفي البحث هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم الذي يصف ظاهرة أو مشكلة محددة ويقوم الباحث العلمي من خلال الأسلوب الوصفي بتحليل الظاهرة تحليلاً دقيقاً¹. وعلى هذا الأساس تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي انطلاقاً من اعتقادنا بأن هذا النوع من المناهج هو الملائم والمناسب لموضوع الدراسة، كما أنه سيساعدنا على إعطاء صورة واقعية لدراسة دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية، وعليه يتم النزول إلى الميدان وذلك لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة وتحليلها والوصول إلى النتائج المتوخاة من هذا التحليل.

2- أدوات جمع البيانات:

للبحث العلمي أدوات تساعد الباحث على إنجاز بحثه والأداة هي الوسيلة المستخدمة في البحث سواء كانت تلك وسيلة متعلقة بجمع البيانات أو الجدولة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة كالاستبيان والملاحظة والاختبارات، واختيار أدوات جمع البيانات من طرف الباحثين يخضع إلى نوع وطبيعة الموضوع والمواقف الاجتماعية التي تتطلب وسائل معينة دون غيرها، كذلك المنهج المستخدم في الدراسة.

وبما إن دراستنا وصفية تحليلية فهي تفرض علينا الاعتماد على بعض الأدوات المنهجية الضرورية والتي تساعدنا في نجاح الدراسة إذ تم تطبيقها بموضوعية وفعالية لهذا اعتمدت في دراستي على مجموعة من أدوات وهي (الملاحظة، المقابلة، الاستمارة).

¹ - إبراهيم مروان عبد الحميد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص84.

2 1 الملاحظة: تعد الملاحظة أداة مهمة في جمع المعلومات، ويقصد بها في مجال البحث العلمي أداة المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما، أو ظاهرة معينة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة¹.

وتعد الملاحظة من بين التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية، لأنها الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالاً بالبحوث، كما تقدم الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أو العقل أو المختبر وتسجيل ملاحظاته وتجميعها أو الاستعانة بالآلات السمعية البصرية².

وفي هذا الموضوع الرضا الوظيفي كان من المستلزم استخدام الملاحظة العلمية وهي نوع من أنواع الملاحظات المنهجية التي يقوم بها الباحث بدقة مستهدف الكشف عن تفاصيل الظواهر والعلاقات الخفية أو الظاهرة التي يحتمل وجودها بين عناصرها، وقد استعنا بالملاحظة خلال هذه الدراسة الميدانية وملاحظات سلوكيات وعلاقات العمال الاتصالية، سواء بين الإدارة والعمال، وكذلك ملاحظة مختلف التجهيزات المتوفرة في المؤسسة.

2 2 المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي لمساهمتها في توفير معلومات عميقة وكثيرة حول الموضوع والظاهرة المراد دراستها كما تمتاز بأنها أكثر الأدوات دقة وذلك بقدرة الباحث على مناقشة المبحوث حول الإجابات التي على تقديمها ومن بين التعاريف التي قدمه طلعة إبراهيم لطفي، حيث عرفها بأنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف عن مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن

¹ خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، 2008، ص 13.

² جودت عزت عطوى، أسالي ب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007 ص 21.

يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرون والحصول على بعض البيانات الموضوعية¹.

قد تم استعمال هذه الأداة للإجابة على بعض الأسئلة المتعلقة نشأة المؤسسة الاستشفائية وتعريفها وإحصاء الموظفين العاملين بها وكذا معرفة الأنواع والوسائل الاتصالية الموجودة فيها بالإضافة إلى الحصول على الهيكل التنظيمي ومعلومات أخرى تخص نوعية العلاقات الاتصالية بين الموظفين داخل المؤسسة الاستشفائية محط الدراسة وكذلك مكان تواجدها وأهم النشاطات التي تقوم بها بالإضافة إلى معرفة الإمكانيات التي تتوفر عليها المؤسسة بين مادية وبشرية، وتوصيف المهام والوظائف كذلك الأهداف ومعرفة التزامات وعلاقات المؤسسة مع المحيط الخارجي من سلطات وصية ومؤسسات جوارية عمومية، فقد قمنا بمقابلة حرة مع العاملين في قسم الإدارة بمؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف، حيث أفادنا في الحصول على معلومات مبدئية من حيث عدد العمال وتوزيعهم حسب المصالح، التعريف بالمؤسسة والهيكل التنظيمي لها، وهذا ما سهل علينا تطبيق الإستمارة.

حيث تمت المقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية بطرح مجموعة من الأسئلة (أنظر الملحق 02).

¹ - الطيب بوقجان، مرجع سابق، ص 15.

2 3 الإستمارة:

يقصد بالإستمارة تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تفسيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة¹.

أما تعني مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في إستمارة ترسل الأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها². تصميم إستمارة الإستبيان في صورها الأولية وبناء على التساؤلات الفرعية تم توزيع الإستمارة من أجل التحكيم من الأستاذة، وفي ضوء هذه التعديلات النهائية وبناء على ملاحظات وآراء الأستاذة المشرفة تم تقديم العديد من الملاحظات وتمحورت في تغيير بعض الأسئلة وإعادة ترتيب بعضها وضبط المصطلحات وتجنب بعض الغموض في الأسئلة بدقة إضافة إلى معلومات الاستبيان وأسئلة جديدة وتغيير أخرى، ثم تليها مرحلة التجريب والتوزيع النهائي في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى شهر ماي.

وعلى هذا السياق تم تقسيم أسئلة الاستبيان إلى محاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية وقد تضمن (الجنس، السن، الأقدمية في العمل، المهنة، الحالة العائلية).

¹ - أحمد بن مرسي، مناهج البحث العلمي في عوم الإعلام والاتصال، ديوان للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص11.

² - عمار بوحوش ومحمد محمود (الذبيبات)، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 23.

المحور الثاني: اتجاهات الاتصال السائدة في المؤسسة الاستشفائية.

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل.

المحور الرابع: مساهمة الاتصال الداخلي في توطيد العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الاستشفائية.

3-مجالات الدراسة:

إن أي دراسة علمية تتضمن ثلاث مجالات والمتمثلة في:

3 1 المجال الزمني:

بدأت هذه الدراسة من شهر ديسمبر 2023 إلى غاية شهر ماي 2023.

فالفترة الممتدة من 15 ديسمبر 2023 إلى 20 جانفي 2023 تعلقت بالفصل المنهجي

المتمثل في طرح الإشكالية والتساؤلات الخاصة بدراستنا بالإضافة إلى تحديد أسباب الدراسة وأهميتها

وأهدافها وأهم المفاهيم مع إبراز طبيعتها وقمنا كذلك بتحديد منهج الدراسة وعينتها وأدوات جمع

البيانات، بالإضافة إلى تحديد المقاربات النظرية المعتمدة.

أما في الفصل الثاني والثالث والرابع والمتعلق بالجانب النظري فبدأنا في العمل فيه في الفترة

الممتدة من 25 جانف 2023 إلى غاية 15 مارس 2023 حيث قمنا بتجميع المصادر والمراجع

المناسبة التي أفادتنا في دراستنا الخاصة بهذا الجانب.

أما الجانب التطبيقي فبدأ العمل من الفترة الممتدة من 20 مارس 2023 إلى غاية 12 ماي

2023، حيث قمنا بتصميم الاستمارة وتوزيعها على كل المبحوثين، بالإضافة إلى إجراء مقابلات

شفوية مع بعض المبحوثين في نفس هذه الفترة قمنا كذلك بتفريغ البيانات وتحليلها، بالإضافة إلى

استخلاصه النتائج والخروج بحوصلة شاملة عنه دراستنا.

3 2 المجال المكاني:

تمثل الإطار المكاني الذي تم فيه إجراء الدراسة المتمثلة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف، وقد اخترت هذه المؤسسة بالذات، مجال الدراسة كمعرفة دور الإتصال فيها.

نشأة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف:

نشأة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها في 01 جانفي 2008 تضمنها مرسوم تنفيذي رقم 140/07 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 ماي سنة 2007، وان رئيس الحكومة وفق الدستور وبناء عليه، لا سيما المادتان 4-85 و125 (الفقرة 02) منه :
وبمقتضى عدة قوانين وعدة مراسيم رئاسية وتنفيذية منه المرسوم التتقيطي رقم 466-97 المؤرخ في شعبان عام 14/8 الموافق ل 2 ديسمبر سنة 1997 الذي يحدد قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسيرها.

يرسم ما يلي:

المؤسسة الأولى يهدف هذا المرسوم إلى إنشاء المؤسسات العمومية للصحة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي حيث تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات، وتحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة تتمثل مهما المؤسس ة في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تولى على الخصوص المهام التالية:

- ضمان وتنظيم برمجة توزيع العلاج الثنائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة .

3 3 المجال البشري: (العينة)

إن عملية اختيار العينة تعد عملية جوهرية وأساسية في البحث العلمي، فهي تحدد وتؤثر على جميع خطوات البحث، فإذا استحالتم تعميم النتائج المتوصل إليها خارج نطاقها ولو بشكل بسيط فإن هذا البحث لا يمكن أن يضيف المعرفة شيئاً جديداً أو حتى تسميته عملاً علمياً فالباحث غالباً ما تصادفه صعوبات وعراقيل متعلقة باختيار العينة ومدى تمثليته للمجتمع الدراسة، مثل أكبر حجم المجتمع أو عدم تجانسه...الخ.

ويمكن تعريف العينة بأنها: "هي جزء من مجتمع أصل، ويجب أن تتوفر فيها خصائص المجتمع المدروسة، ويتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.

تم إجراء هذه الدراسة على الأفراد العاملين من أطباء وممرضين وإداريين وعمال الذين يزولون عملهم في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي لولاية الطارف، وحيث تم اختيارها العينة العشوائية، ونظراً لصغر حجم أفراد مجتمع البحث فقد اخترنا ما نسبته 100% ومنه عينة دراستنا كانت 27 مفردة.

الفصل الثاني

تمهيد:

يعتبر الاتصال الداخلي من أهم المواضيع التي أصبح الباحثون يهتمون بها عند دراسة السلوك البشري وقد ازدادت أهمية باهتمام المؤسسات به إدراكها أن الوجود نظام اتصال سليم وفعال ضروري لتحقيق أهدافها وقدرتها على التسيير الجيد لأعمالها فاعتمدت على بناء استراتيجيات اتصالية واضحة وفعالة، وهذا يبرز المكانة الحقيقية للاتصال الداخلي للمؤسسة.

1 أنواع الاتصال الداخلي:

يعتبر الاتصال الداخلي في المؤسسة ضروري لأنه بمثابة همزة وصل بين الرئيس والمرؤوسين وهو مهم لسير وسيرورة العمل داخل الكيان المؤسساتي، ويتفرع الاتصال داخل المؤسسة إلى نوعين هما: الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي.

1 + الاتصال الرسمي:

وهي عمليات الاتصال المهيكلة التي تتم في إطار بناء تنظيمي محكم يحدد خطوط الاتصال داخل المؤسسة بحيث تكون هذه الاتصالات نظاما يسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة، بهدف نقل الأوامر والقرارات والتوجيهات والتعليمات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الوسطى والدنيا، فضلا على إيصال الشكاوي والاقتراحات والاستفسارات من المستويات التنفيذية إلى هرم السلطة الإدارية ومتخذي القرار وبالعكس أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدة أو الوحدات التنظيمية في المؤسسة ويكون ذلك بناءا على تحديد المهام والمسؤوليات وخطوط السلطة الموضحة في الهيكل التنظيمي ووفقا لطبيعة الاختصاصات التي تتطلبها هذه المهام.¹

و تنقسم اتجاهات الاتصال الداخلي في المؤسسة إلى:

أ. **الاتصال النازل (الهابط):** وهو أكثر أنواع الاتصال شيوعا والشكل الغالب في معظم

المؤسسات وتتجه فيه الرسالة الاتصالية من أعلى الهرم الإداري إلى المستويات التنظيمية

الأقل تبعا للتسلسل الإداري للسلطة.²

ويمكن حصر أنواع الاتصال النازل في 5 أشكال أساسية هي:

¹ - حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، القاهرة، د س ، ص 329.

² - أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي، نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل، المركز الجامعي، القاهرة، د س ن، ص 350.

- تعليمات محددة تتعلق بالمهام المحددة وذلك لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات وتحقيق الأهداف.
 - معلومات تهدف إلى تطوير درجة عالية من الفهم للمهام وعلاقتها بالمهام الأخرى في التنظيم.
 - معلومات حول الإجراءات و الممارسة التنظيمية.
 - معلومات ترجع المرؤوس فيما يتعلق بمستوى الأداء المتحقق.
 - معلومات ترجع ذات طبيعة، إيديولوجية غايتها إحداث تمثّل بين العاملين و أهداف التنظيم.¹
- و من وظائف الاتصال النازل نجد:

- تقديم النصح والإرشاد وللمرؤوسين ومساعدتهم على حل مشاكلهم.
- تحديد أهداف وبرامج العمل للمرؤوسين.
- من العاملين بالمعلومات على مدى تقدمهم في الإنجاز.
- شرح طريقة أداء عمل المرؤوسين.²

أما معوقات الاتصال النازل فتتمثل في:

- كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمردها الرسالة.
- البعد الجغرافي يلي المرسل و المستقبل أحياناً.
- الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) و المستقبل (المرؤوس).

¹ - بشير علق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار البلووري للنشر والتوزيع، عمان، 2009 ص 102-103.

² - عبد الله الطويرفي، علم الاتصال المعاصر، مكتبة الهيكل، الرياض، 1997، ص 225.

ب. الاتصال الصاعد:

يرى ليفزي (Livezy) أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة في قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن التي يتيح للمستويات، الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا.¹

وعموما يمكن للمعلومات التي يتم نقلها عن طريق الاتصال الصاعد أن تكون:

- معلومات عن العامل نفسه وأدائه ومشاكله.
 - معلومات على الآخرين ومشاكلهم.
 - معلومات حول السياسات والإجراءات التنظيمية.
 - معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف يمكن أن يتم ذلك.²
- عموما يمكن القول أن هناك جملة من العقبات التي تحول نجاح و فعالية الاتصال الصاعد:
- بعد المسافة بين الإدارة والمستويات الدنيا في التنظيم وذلك بسبب تعدد وكثرة المستويات التنظيمية و كبر حجم المؤسسة.
 - تحريف المعلومات والتقارير والشكاوي أو تشويهها أثناء نقلها إلى الأعلى وذلك ينجم جراء التعديلات بالحذف أو بالإضافة، حيث يعتمد بعض المشرفين والمسؤولين إلى ذلك خوفا من غضب الإدارة في اكتشاف التجاوزات والأخطاء وبالتالي فتح تحقيقات واتخاذ إجراءات صارمة.

¹ - إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 737.

² - حسين حريم، مرجع سابق، ص 344.

- اتجاهات وقيم الرئيس والمشرف وذلك انطلاقاً من طبيعة القيم التي يحملها سواء، كانت إيجابية تشجع المرؤوسين على الاتصال بالمستويات الإدارية العليا أو العكس من خلال استخدام الصلاحيات والنفوذ واعتماد أسلوب التهديد والتخويف الشيء الذي يجعل المرؤوسين يهجمون على الاتصال مع رؤسائهم في العمل.
- المركز المتدني للمرؤوسين: فبينما يستطيع الرؤساء بحكم سلطتهم وقدراتهم بالاتصال مع كافة المستويات الإدارية، لا يمكن ذلك بالنسبة للمرؤوسين الذين يكونون على درجة متدنية وفي وضع وظيفي متواضع.

ج. الاتصال الأفقي:

- ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل والتبادل المعاني والمعلومات، والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي وغالباً ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصال لقناعتها بإسهامه الكبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها والحد من الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازاته، ومما لا شك فيه أن الاتصال الأفقي يلعب دوراً حاسماً في تثمين علاقات التعاون والمؤازرة بين العاملين وإدارات و أقسام المنظمة.
- وينظر Isthans إلى الاتصالات الأفقية على أنها تفاعلات تبادلية لمالها من علاقة بالأفراد وسلوكهم ويحصر أهدافه فيما يلي:

- تنسيق الواجبات من خلال توحيد الجهود والأفكار لتحقيق الأهداف المنشودة.
- حل المشكلات والنزاعات: وذلك تم بمناقشة المشاكل واقتراح حلول لحلها ويتم على مستوى الإدارة العليا.

- مشاركة المعلومات: وذلك بين المستويات الإدارية التي تعمل على أداء مهام مشتركة.

- تعزيز المبادرات والعمل الابتكاري فالعمل الجماعي يبرز أفكارا مبدعة وبتيح الفرصة لاقتراح مبادرات وإجراء تحسينات على العمل وبيئته.
- ومن وظائف الاتصال الأفقي نجد:
- بث و نشر المعلومات بين الأفراد والمهتمين بها.
- تشجيع التعاون بين الوحدات الإدارية في المواقف المختلفة التي تواجهها.
- أما معوقات الاتصال الأفقي فتتمثل في:
- تداخل الاختصاصات و الصلاحيات بين الإدارات.
- عدم الرغبة في مشاركة المعلومات، اختلاف المتخصصات الوظيفية، مضیعة للوقت عندما يساء استقدمه.¹
- والاتصال الأفقي يسمح عادة بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طري الاتصال العمودي كما يسمح بالتنسيق بين مختلف المصالح و الفروع من أجر فعالية أكبر.

1 2 الاتصال غير الرسمي:

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

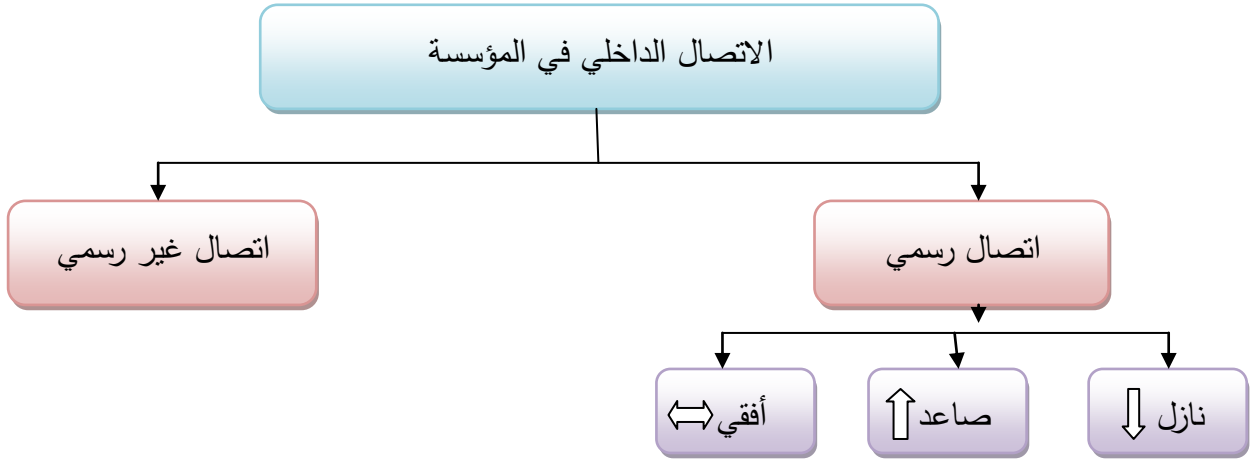
وتعرف أيضا على أنها تلك أو ذلك الاتصال الذي لا يخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة رسمية حيث تتم بين مستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية خطوط السلطة الرسمية أما وسائل الاتصال غير الرسمية فهي عديدة نذكر منها: الاتصالات المباشرة بغرض الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بنشاطات المنظمة.

¹ - فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص 199.

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

- انتشار بسهولة في المنظمة، يتميز بالسرعة والمرونة في نقل البيانات وتبادلها بين عدد كبير من الموظفين+ يعتمد على الوسائل الشفوية على الاتصال، يعتمد على تعزيز العلاقات بين العمال.
- كما يخلق روح التعاون والتماسك فيما بينهم و يجعل العمل يتم بأكثر فعالية.¹

شكل رقم (1): أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة:



المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال ما سبق أن الاتصال الداخلي هو أيضا مقسم إلى عدة أبعاد واتجاهات تساهم بشكل أو بآخر في تسيير العمل وإيصال المعلومات في كافة المستويات، فهذا ما يزيد من أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة.

¹ - صونية بانوح ، مرجع سابق، ص 32.

2 أهداف الاتصال الداخلي:

في كثير من الأحوال نجد أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق الأهداف فقد حاولنا ذكر أهمها التي يسعى الاتصال الداخلي إلى تحقيقها وهي كالآتي:

2 1 أهداف خاصة بالعاملين:

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

2 2 أهداف خاصة بالقيادات الإدارية:

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

2 3 أهداف خاصة بالجمهور:

حيث تسعى المؤسسة إلى إقامة نظام اتصال داخلي خاص بها يمكنها من ترسيخ صورة المؤسسة وكذا طبيعة خدماتها ونشاطها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى والاتصال الداخلي كذلك يساهم في رفع معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها.

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

- إعلام المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط والمسؤوليات والسلطات... الخ التي أقرتها ووحدها الإدارة لإعلام المرؤوسين بالتعليمات والتنظيمات التي تتعلق بتنفيذ أعمال (محددة).

- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات للأفراد و العاملين.
- التعريف على مدى تنفيذ الأعمال و المعوقات التي تواجه المرؤوسين.¹

ومن هنا يتضح أن هدف الاتصال الداخلي الرئيسي هو رفع معنويات الموظفين وخلق نوع من الرضا لديهم وذلك يكون من خلال اشتراكهم في عملية اتخاذ القرارات ومنحهم فرصة التعبير عن مشاعرهم وحرية وديمقراطية فهو ما يجعل الإدارة في تواصل دائم مع موظفيها وهذا هدف الاتصال الداخلي الرئيسي.

3 أهمية الاتصال الداخلي :

يشبه الباحثون الاتصالات بالجهاز العصبي الذي يربطه كافة العناصر المكونة للمنظمة، فنظام الاتصالات هو الوسيلة لوصول الرئيس بالمرؤوسين، و يقول آخرون أن الاتصالات هي عملية يتم من خلالها تبادل المعلومات وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة في المجالات التالية:

- 1 3 الاتصال الداخلي واتخاذ القرارات: يلعب الاتصال دور جوهري في عملية اتخاذ القرارات إن عن طريق الاتصال يمكن تسهيل إيصال البيانات والمعلومات الحقيقية والصحيحة، التي تأتي

¹ - دموش حياة، بلخروي بشرى: الاتصال الداخلي في ظل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على المؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020/2019، ص ص 35، 36.

من خارج سواء كانت صاعدة أو هابطة والتي تساعد على اختيار أفضل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد أو القريب من الرشد.

3 2 الاتصال الداخلي و التوجيه: يعتمد المدير في توجيهه للعاملين على نظام من الاتصالات

حيث يستطيع المدير باستخدام سبل الاتصال المتاحة له أن يحدد للعاملين أهداف التنظيم بصفة عامة ويشرح لهم الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديونها والإمكانات التي تضعها الإدارة تحت تصرفهم بمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف كما أن الاتصالات هي سبل الإدارة لإبلاغ العاملين رأيها في مستويات أدائه.

3 3 الاتصال الداخلي و التنسيق:

حيث يقصد بالتنسيق، التوفيق بين الأنشطة المختلفة على المؤسسة أو جهود جماعة من جماعات المؤسسة، وذلك لمنع التضارب أو التعارض بين هذه الوحدات وبحيث تسير الجهود الجماعية على تجانس وانسجام، لذلك فإن التنسيق الفعال يتوقف على وجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة، وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في تحقيق التنسيق في مجالات الاتصالات الأفقية أو العرضية ويلخص الدكتور عبد الوهاب علي محمد " أهمية الاتصال الداخلي على المؤسسة" فيما يلي:

- تغيير القاعدة الأساسية للعلاقات والصلات الإنسانية والإدارية.
- تحفيز النشاط داخل المؤسسة والتأثير على التنفيذ وتوجيهه للوجهة المطلوبة.
- مواجهة مشاكل التسيير الداخلي والتغيرات ومحاولة التحكم في العقبات.
- استخدام الوسائل الفعالة لتحقيق أهداف المنظمة.
- تدريب وتهيئة وتنسيق العمل ورفع الروح المعنوية.

➤ المؤسسة لا تستطيع إعطاء صورة خارجية إيجابية عنها دون التحكم في الاتصال الداخلي

مع مستخدميها، لأنهم الأكثر مصداقية لصورة المؤسسة.¹

ويتضح لنا أن أهمية الاتصال الداخلي تكمن في كونه أحد العناصر المهمة داخل التنظيم بحيث يبين

لهم في تقوية الصلة بين أفراد المؤسسة، وتسهيل انسياب المعلومات فيما بينهم وتبادل الخبرات

وزيادة التقاطع والدقة بين أفرادها مما يؤدي إلى الحصول على رضاهم.

4 وسائل الاتصال الداخلي:

عرفت أن عملية الاتصال بأنها عملية تبادل المعلومات أو الآراء أو الأفكار بين شخصين أو

أكثر وعلى هذا الأساس تستعمل المؤسسة في اتصالها الداخلي وسائل متعددة ومتنوعة لضمان السير

الحسن للعمل، فمنها المكتوبة والشفوية والسمعية البصرية وذلك حسب الأهداف التي توجه إليهم

المعلومات.

4 1 الوسائل المكتوبة:

يتم الاتصال الكتابي عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل، ويمكن

القول عنها بأنها القنوات الأكثر دقة في نقل المعلومات والأسلوب الأكثر استخداماً على المنظمات

الكبرى وعليه لا بد أن يتم الاتصال الكتابي بالبساطة والوضوح والدقة، يتم ذلك بوسائل أهمها:

• **التقرير:** يحرر من طرف مسؤول يعمل داخل المؤسسة، يكون مكتوباً بعد اجتماع عمل أو

اجتماع إعلامي يعمل على توصيل المعلومات من المشاركين في الاجتماع إلى بقية

المستخدمين، وبهذا يتم الخروج بمقترحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة.

¹ - الطيب بوقجان، مرجع سابق، ص ص 25، 26.

- **الإعلان:** من الوثائق الداخلية التي تستعملها المؤسسة في تعليماتها الضرورية للسير الحسن لمصالحها، والإعلان هو وثيقة رسمية تحمل أعضاء أو تاريخاً.
- **المذكرة (المدونة الإعلامية):** هي المعلومات أو التعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير ومحدد من المسؤولين، وتتعلق بتنظيم العمل، الأجور، الحوافز الاجتماعية وعامة المدونة الإعلامية هي كل ما يتعلق بتغيير جديد في المؤسسة.
- **رسالة غالى العمال:** وثيقة يحررها المدير لتوجيه معلومات إلى العمال في شكل رسالة تسليم إليهم، للتذكير بموضوع ما، أو لدعوتهم لاجتماع معين، ومن ايجابياتها السرعة والتقليل من دور الإشاعة.
- **جريدة المؤسسة:** تعتبر من وسائل الاتصال الخاصة التي تكتسب أهمية بالغة في نق الأخبار والمعلومات عن الأحداث المختلفة التي تتعلق بطبيعة العمل، ومشكلاته بالعاملين وإسهاماتهم في تقدم العمل، وما يميز هذه الوسيلة هو عملية إشراك العاملين في إصدارها الأمر الذي يساعد على الإطلاع على آراء وأفكار العاملين واقتراحاتهم من خلال ما يساهمون فيه من كتابات و تعليقات.
- **دليل المنظمة:** يشتمل على نبذة عن المنظمة وتطورها ونشاطاتها وإدارتها والممارسات الإدارية البارزة التي تعد منبع فخرها ومواعيد العمل والإنجازات، وكل ما يهم العاملين في المنظمة و سياستها.
- **لوحة الإعلانات:** وسيلة سهلة التنفيذ والتسيير، توضع عادة داخل المؤسسة أو في أماكن الراحة و تسمح بنشر المعلومات المختلفة مثل: معلومات متعلقة بالصحة، الأمن حقوق وواجبات العمال، المعلومات الاقتصادية والاجتماعية لظروف العمل.

- عملية الأفكار أو صندوق الاقتراحات: تسمح للمستخدمين بتقديم آراء واقتراحات للمؤسسة حول ما يتعلق بحياتهم لمعلومات مهمة من فوائدها، وسيلة اتصال بالحصول على تفاصيل أكثر دقة.¹

4 2 الوسائل الشفوية:

ومنها الاتصال المباشر الذي يتم دون استخدام أداة وسيطة وآخر غير مباشر يتم على العكس من الأول.

- وسائل الاتصال الشفوي المباشر: وأهم وسائل الاتصال الشفوي المباشر:
 - التعليمات و الأوامر: تنفذ في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس لأداء عمل معين والتي تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي المتبع.
 - الاستشارة: ونقصد بها استعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث " وقد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من داخل أو خارج المؤسسة وبالتالي الوسيلة هي تقديم الاستشارات.²
 - المقابلات: وهي عبارة عن مواجهة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة وأفرادها لتحقيق غرض معين. من أهم أنواعها نذكر:

مقابلة تحقيق، مقابلة لتقييم وإعطاء تقديرات عن الوضع، مقابلة لتحديد الحاجات والمتطلبات، مقابلة لتحديد الأهداف و المهمات المستقبلية.

¹ - خنifer وفاء، دور الاتصال الداخلي على تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، BNA، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013/2014، ص ص 18/17.

² - فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، سيرتا كوبي، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 24.

➤ **الاجتماعات:** نعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتقيما لمؤسسة بصفة عامة ووضع الاستراتيجيات المستقبلية.

تختلف أنواعها تبعا للأهداف المراد تحقيقها و من أنواعها:

✓ الاجتماع الذي يهدف من خلاله المدير إلى تمرير المعلومات للمرؤوسين، و الذي يشار إليه بالاتصال الصاعد.

✓ الاجتماع الذي يتم فيما بين الموظفين بهدف تبادل المعلومات و الآراء فيما بينهم لإيجاد حل لمشكل معين، و هو الموصوف بالاتصال الأفقي.

➤ الندوات:

للندوات دورين أساسيين هما:

- **الدور الإعلامي:** من خلال إصدار تعليمات وتوصيات، إذ يقوم المسؤول بعقد ندوة مع الموظفين ليمرر لهم أهم التوصيات والقرارات المتخذة من طرف الإدارة، فهي ضمن الندوات الرسمية التي تهدف إلى توجيه مجموعة من التعليمات إلى القاعدة.
- **الدور الاتصالي:** قد تستعمل الندوة في هذا النوع لتمرير انشغالات الموظفين إلى القمة عن طريق تنظيم لقاءات مباشرة تجمعهم مع مسؤول المؤسسة، وهي قائمة على الحوار والشفافية بين جميع الأطراف.¹

➤ **اللجان:** مجموعة من الأفراد تستند إليهم مهام استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية، هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها بتحقيق الهدف الذي تسعى إليه.

¹ – marie hélène iaesthalen : communication, troisième édition, dunod, édition, paris, 1998, p 391.

➤ **البرامج التدريبية:** تهدف إلى تنمية المواهب وزيادة قدرات الموارد البشرية، وتستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال ويقوم المتدربون بالاستقبال وتبادل الآراء.

4 3 وسائل الاتصال الشفوي غير المباشر: وتتمثل أهم هذه الوسائل في:

➤ **الهاتف:** أداة اتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الاتصال فحضور الطرفين يساعد على فهم الرسالة.

➤ **نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة:** توجد في المؤسسات ذات الدعم المالي الكبير يتم

من خلالها تبليغ التعليمات وانتقال المعلومات دون تشويه أو تحريف، لكنها تفتقر إلى عدم

القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد بسبب خضوع الجميع إلى شبكة إذاعية واحدة.

➤ **الاتصال الهاتفي التسجيلي:** والمقصود به تسجيل الرسالة المراد نقلها على رقم هاتفي معين

ويمكن هذا الإجراء من استقبال الرسالة في أي مكان حتى خارج المؤسسة ويعتبر هذا الإجراء

وليدا لتكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال.

4 4 الوسائل التكنولوجية:

➤ **البريد الإلكتروني:** استخدامه يمكن الموظفين والمسؤولين داخل المؤسسة من الاحتكاك

والتقارب فيما بينهم، من خلال تبادل الرسائل الإلكترونية.

➤ **الشبكة الداخلية internet:** التي ربطت أعضاء المؤسسة ببعضهم البعض وبالتالي في

تجاوز الحدود المكانية، فلم تصبح المجموعات داخل المؤسسات بفضل تكنولوجيا الاتصال

الجديدة بحاجة إلى اتصال مواجهي مباشر لأن هذه التكنولوجيات سمحت بتفعيل التعاون فيما

بين وحدات العمل، كذلك ساهمت في تجسيد الحوار بين القمة والقاعدة وفيما بين الموظفين

لذلك فإن المؤسسة مطالبة اليوم بإحداث توازن في الاتصالات التي تحدث على مستواه وهذا

عن طريق تفعيل مجموعات الحوار التي تحدث عبر الانترنت مع تشجيع اللقاءات المباشرة فيما بين الموظفين بصفة منتظمة وهذا ما يعطي واقعية ملموسة للاتصال والعمل الجماعي.

➤ **الشبكة الخارجية exrent:** هي شبكة خاصة لأجهزة الحاسوب تعتمد على تكنولوجيا الانترنت والأنظمة العامة للاتصالات عن بعد، لأغراض التبادل الآمن لجزء من معلوماتها التجارية أو عملياتها مع الموردوين والشركاء أو الشركات الأخرى، وهي تستلزم الأمن والخصوصية فقد تشمل برامج جدار الحماية، وهي تستلزم الأمن والخصوصية فقد تشمل برامج جدار الحماية، إدارة الخوادم، استخدام الشهادات الرقمية وتشفير الرسائل.¹

نجد أن معظم المؤسسات تعتمد على معظم هذه الوسائل لأداء أعمالها وحتى تتمكن من تسيير نشاطاتها بسهولة ويسر وتقليل الجهد على موظفيها بالإضافة إلى أن هناك مؤسسات أخرى ولكبت التقدم التكنولوجي في علوم الإعلام والاتصال وأصبحت تعتمد أيضا على الشبكات الاجتماعية (فيسبوك وتويتر) لأداء اتصالاتها ومهامها.

نجد أن معظم المؤسسات تعتمد على معظم هذه الوسائل لأداء أعمالها وحتى تتمكن من تسيير نشاطاتها بسهولة ويسر والتقليل الجهد على موظفيها بالإضافة إلى أن هناك مؤسسات أخرى والكتب التقدم التكنولوجي في علوم الإعلام والاتصال وأصبحت تعتمد أيضا على الشبكات الاجتماعية (فيسبوك و تويتر) لأداء اتصالاتها ومهامها.

¹ - يس عامر، مرجع سابق، ص 68.

5 عوائق الاتصال الداخلي:

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

5 1 معوقات تنظيمية:

وتتمثل في تشعب المستويات الإدارية واتساع نطاقها يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة وعدم وجود هيكل تنظيمي يوضح الاختصاصات في الصلاحيات وغياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنظمة التي تبين أهدافها وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية أيضا يؤثر على حصول المعلومات.

5 2 المعوقات البيئية:

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

5 3 المعوقات الفنية و التكنولوجية:

وتتمثل في المشاكل الناجمة عن استخدام الأدوات التكنولوجية العالية ووسائل الاتصال الحديثة حيث تتطلب العملية نقل الرسالة وتحويلها إلى رموز نستطيع بواسطة النقل فعملها وحملها بعد فك رموزها، وفي هذه الحالة تحدث معوقات كثيرة كانقطاع المكالمات الهاتفية والنشويش أو عدم خبرة الأفراد المسيرين للأجهزة خبرة كافية.¹

¹ - صونية بانوح، مرجع سابق، ص ص 38، 39.

5 4 المعوقات النفسية و الاجتماعية: يقدم الباحثون بعض هذه المعوقات:

- كبر عدد العمال في المؤسسة واختلاف العوامل النفسية والاجتماعية فيهم وضعف الإدارة في عملية التقريب بينهم، أو خلق ثقافة و هوية متميزة للمؤسسة.
- ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا في المؤسسة وهو ما يؤدي إلى سوء استعمالها.
- نقص الفهم لدى أفراد المؤسسة و تأويل القرارات و الوثائق المختلفة حسب الشخص المستعمل ولما يتمتع به من الجانب النفسي والاجتماعي.
- تدخل الجماعات غير الرسمية في إعداد الوثائق والتقارير الرسمية الصاعدة لتزييف المعلومات لأهداف إخفاء النقص في الأداء أو لإظهار ضعف إطلاع الإدارة العليا.
- تميز بعض القادة بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية على الوجه المطلوب وهذا في مختلف المستويات.¹

¹ - سارة لعويسري، مرجع سابق، ص 37.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم طرحه في هذا الفصل يتضح لنا أن الإتصال الداخلي، هو عملية تفاعلية بين طرفين أو أكثر داخل المؤسسة من خلال تبادل المعلومات والأفكار والآراء، وهذا من أجل تحقيق الأهداف المسطرة بفعالية كبيرة وأقل تكلفة من اختصار الجهد والمال، وعليه فالإتصال الداخلي هو مفتاح نجاح المؤسسة، فبدون الاتصال لا تستطيع المؤسسة أن تتسلم المعلومات عن المداخلات التي تحتاجها ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والأوامر الآونة إضافة إلى عدم قدرتهم على معرفة مشاكل العاملين، كذلك على المؤسسة أن تختار نوع الإتصالات الأكثر فعالية سواء الاتصالات الرسمية أو غير الرسمية، والمفاضلة بين وسائل الإتصال اللفظية والوسائل الاتصال الغير لفظية وغيرها هامة الوسائل التي تتوقف على الهدف المطلوب تحقيقه وأن تتغلب على معوقات الإتصال الداخلي، وذلك بالإعتماد على المهارات التي تزيد من نجاحه.

الفصل الثالث

تمهيد:

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في الإدارة وعلم الاجتماع وعلم النفس فظهرت الكثير من الدراسات والبحوث للإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم إرضائه وفي هذا الفصل سنحاول التطرق لعوامل الرضا الوظيفي وأهميته ونظرياته والعديد من العناصر الأخرى.

1- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل التي تساهم إسهاما مباشرا أو غير مباشر في خلق الرضا عن العمل وتحديد مداه ويمكنه تصنيف هذه المحددات منهجيا على النحو التالي:

- **الأجر:** حيث أن الأجر لا يمثل إلا مصدر إشباع إلا للحاجيات الدنيا أو توافره لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يصنع فقط مشاعر الإستياء من أن تستحوذ على الفرد ومضمون هذا العمل هو أن الأجر لا يمثل عنصرا هاما من عناصر الإشباع في مجتمع يتوافر العاملين فيه مستوى أجر يوجز لهم الاحتياجات الأساسية للعيش وهو نفس الرأي الذي ذهب إليه هرزبرج عندما أكد أن الأجر لا يؤدي إلا الرضا الوظيفي.
- **محتوى العمل:** وهو مرتبط بطبيعة تصميم الوظيفة ودرجة إثرائها ، تشمل محوري الوظيفة الأفقي المتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة والرأسي المتمثل في عمق الوظيفة ومحتوى إشباعها بمستوى مرتفع من الحاجات وهذه العوامل: هي اكتساب معرفة جديدة السيطرة من ناحية الوظيفة ، الرقابة، النظرة الاجتماعية للطبيعة الوظيفية، الشعور بالإنجاز¹.
- **الترقية:** يقصد بالترقية تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر منه السابقة ودرجة أعلى من درجتها ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب كاعتراف من

¹ - وسام كلاش، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية(مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال) تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي ، أم البواقي، 2015-2016، ص46.

الإدارة بالجهد المبذول والالتزام، كما أن ترقية بعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل، إذ تشير

بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي.¹

ويتضح لنا من خلال ما سبق أن الرضا الوظيفي يمر بعدة عوامل تساهم في رضا عامل عن عمله كالأجر ومحتوى العمل والترقية في الأجر يتمثل في إشباع حاجات الفرد العامل ومحتوى العمل يتمثل في تصميم الوظيفة والترقية أن يعطي للعامل وظيفة أكبر .

• الأستقلالية ودرجة السيطرة على العمل:

تختلف الأعمال في درجة سيطرة الفرد على أدائها حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل ومتى يبدأ وينتهي من العمل اي له الحرية في جدولة عمله كلما زاد رضاه عنه أي عن العمل.

• إمكانية الفرد وقدراته ومعرفة بالعمل:

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة ان اناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي الى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك. لذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وامكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المؤسسة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم² .

• محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنساق الذي يشير عليه حيث أن بعض الأعمال يكون مستوى الرضا الوظيفي فيها منخفض مثل الأعمال التي تحتاج الى سرعة التنفيذ والقدرة العالية في الاداء وبالمقابل هناك بعض الأعمال التي

¹ - برباح محمد الأمين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية لمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل

شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2015-2016، ص8.

² - سهيلة محمد عباس ، إدارة موارد البشرية ، مدخل إستراتيجي ، ط2، دار وائل للنشر ، عمان ، 2006، ص168.

يكون مستوى الرضا الوظيفي فيها عالي مثل الأعمال التي يوجد فيها إثراء وظيفي والأعمال التي تتيح للموظف القيام بمهام متعددة وإبراز قدراته ومهاراته وابداعاته¹.

مما سبق العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تتضمن الاستقلاليه ودرجة السيطرة على العمل وإمكانية الفرد وقدراته ومعرفة بالعمل وكذلك محتوى الوظيفة وهذا لإرضاء العامل .

● عدالة العائد :

أوضح " أحمر " أن الفرد يقارن معدل فوائد المنظمة قياسيا بمدخلاته (مهاراته ، قدراته، مستوى تعليمه خبراته) مع معدل الأفراد العاملين معه قياسيا بمدخلاتهم , عن نقص مايستلمه الفرد عن معدل ماستلمه غير يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الإستياء وعدم الرضا².

● العلاقات الإجتماعية:

وهي التي تتم بين العاملين ودرجة التعاون والتفاوت السائد بين العاملين أنفسهم وبين رؤسائهم .

● المكانة الإجتماعية :

وهي المركز الاجتماعي والأحترام من قبل المجتمع وأن لا يكون في العمل لا ما يدني كرامة وشرف العامل ويشير كذلك إلى أن تسلسل هذه العوامل كمؤشر لدرجة الرضا باختلاف نوع العمل وتنظيم والبيئة التي يعيش فيها الشخص³.

¹ - سارة لعويني وأمينة عتامية ، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم إعلام والإتصال) تخصص إتصال وعلاقات عامة ، قسم العلوم والإتصال ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، ص56.

² - وسام تلاش ، مرجع سابق ذكره ، ص56.

³ - منال عاتق حكمت أبو غزالة ، الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات والأندية التابعة للاتحاد الأردني للرياضة ذوي الإحتياجات الخاصة ، قدمت هذه الرسالة لإستكمال الحصول على درجة الماجستير في علوم الرياضة ، أساتذ الرياضة المعاقين مشارك ، قسم التأهيل الرياضي ، جامعة يرموك ،الأردن ، جامعة الهاشمية ، ص 13.

• سياسيات وأساليب , إجراءات العمل :

تعتبر السياسيات التي تنتهجها الإدارة من العوامل المهمة التي تؤثر على الأفراد الذين يقومون بتنفيذها أو يتأثرون بتطبيقها، وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل وقواعد تنظم العمل وتوضح تصرفات وتسلسلها بشكل يسير ولا يعيقه فكلما اتسمت السياسات والإستقرار والوضوح أدى إلى شعور العاملين بالثقة والإرتياح في أنفسهم¹.

ونستنتج في الأخير أن هناك علاقات إجتماعية التي تمثل درجة التعاون والثقة بين الأفراد العاملين ولتحقيق الرضا الوظيفي للجوء لسياسات تنتجها الإدارة والعدالة والمساواة بين الأفراد العاملين .

2 - خصائص الرضا الوظيفي :

هناك مفاهيم تتداخل مع مفهوم الرضا ولها علاقة وثيقة به ولقد تناول المختصون البحث في هذه الخصائص النوعية من خلال نقاط الألتقاء ونقاط الإختلاف لرضا الوظيفي مع غيره من المفاهيم .
الرضا الوظيفي والاتجاهات المهنية

كلما كان تقبل العمل أو المهنة أو النفور منه يدخل في إطار إتجاهات فإن مختلف العوامل التي تؤثر في تكوين الإتجاهات المهنية تؤثر أيضا في الرضا المهني ، ومع ذلك فإن الإتجاهات المهنية ليس عامة في طبيعتها بمعنى أنها تتعلق بجوانب معينة في العمل ، مثل الجوانب الداخلية للعمل والأشراف وظروف العمل بعكس الرضا الوظيفي فهو ذو طبيعة عامة بمعنى لا يختص بناحية معينة من نواحي العمل².
ويمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي في مايلي :

¹ - حفيدة شريفي عديدي عقال ، أثر الإتصال الداخلي على الرضا الوظيفي مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2014-2015، ص64.

² - بووذن نبيلة ، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليان للدافعية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ، قسم علم النفس وعلوم التربوية والأرتوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة محمود منتوري ، قسنطينة ، 2006-2007، ص33.

- تعدد مفاهيم طرق القياس .
 - النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي .
 - الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة لسلوك الإنسان .
 - الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول .
 - الرضا عن العمل ارتباط بصياغ تنظيم العمل والنظام الاجتماعي .
 - رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليل على رضاه عن العناصر الأخرى .¹
- ويتضح لنا مما سبق أن الرضا الوظيفي خصائص مهمة تدخل في تعدد مفاهيم القياس والرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول ويستلزم الرضا العامل عن كل العناصر المهنية .

3 - أهمية الرضا الوظيفي :

إن الرضا الوظيفي موضوع ذو أهمية كبيرة سواء بالنسبة للأفراد الذين يعملون في المؤسسة أو الأفراد الذين نقوم بدراستهم (spector، 1997) ونظرا الأهمية الرضا الوظيفي فإن مدراء الشركات الكبيرة شركة ibm يهتمون بمدى رضا موظفيهم ، حيث تقوم الشركة سنويا بإستقصاء آراء موظفيها حول كيفية شعورهم نحو وظائفهم ، ويعتبر الرضا الوظيفي معيارا هاما بالنجاح فكلما أشبع الفرد حاجاته ورغباته وكلما بحث عن تطوير نفسه، وبالتالي جلب المساهمة الحيوية لتطوير منظمته (kumar ;2002) وهكذا فإن درجة الرضا لعمال تصبح دعامة مهمة تعتمد عليها المنظمة في التخطيط وتسيير مجهودات موظفيها

(vaillancourt ;2003)².

¹ - محمد الحسين التجاني يوسف ، التحفيز وأثاره في تحقيق الرضا الوظيفي ، دراسة منشودة دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، مكة المكرمة ، د س، دط ، ص 61.

² - ونوغي فتيحة ، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي للأساتذة التعليم العالي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير مؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2014-2015، ص65.

هناك وجهة نظر تفيد بأن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة إنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسة والعاملين .

هناك بحوث كشفت بأن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد الغير راضيين وأنهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الإجتماعي كما أنهناك علاقة بينالرضا عن الحياة والرضا الوظيفي أي أن الأفراد الراضين وظيفيا راضون عن حياتهم ¹.

مما سبق يتضح لنا أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وأن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أفضل من الغير الراضين فالأفراد الراضين عن هذا العمل راضون عن حياتهم .

4 - دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي

يلعب الاتصال الداخلي دورا فعالا بمختلف أنواعه وتوضح الدراسات أن أهم العوامل الرئيسية التي تؤثر في الموقف الإجمالي عمال هو موقف إدارة المؤسسة من العاملين فيها. بمعنى إن العامل إذا انه شريك في الإنتاج وأحسن تدريبه سيره اهتمامه وأعطى فكرة صحيحة متكاملة عن أهداف هذا العمل أن توجيهه هو كان يقدم له النصح والتعليم وتصحيح الأخطاء وفتح مجال الترقية أمامه ².

هذه العوامل كلها ترتكز على المخطط الاتصال الذي يعمل كذلك رفع معنويات العاملين وتحسيسهم بأهميتهم داخل التنظيم والاستماع إلى شكاويهم بعمل على تطوير شخصياتهم وتقوية روح المسؤولية بذلك حاجات المستوى الخامس من السلم ماسلو تحقيق الرضا الوظيفي لديهم إذ لا بد أن تتوفر سبل الاتصال الذي تكفل نقل المقترحات العاملين في القاعدة إلى القائمين على الإدارة وبالتالي الاتصال هذا يساعد على علاج الصعوبات التي تعرقل التنفيذ والقضاء على مصادر الشكاوي العاملين والاتصال الضروري في مرحلة التخطيط ينبغي إن توضح الخطة على أساس من البيانات والمعلومات المستمدة من

¹ - حفيظة الشريفي ، مرجع سبق ذكره ، ص44.

² - سارة لعويسي وأمينة عثمانة : مرجع سبق ذكره ، ص65.

مستويات المختلفة من الإدارة والعمال ويفيد الاتصال في أحكام الرقابة على طريقه سير العمل بالمؤسسة إن نجاح أي عمل تعاوني لابد أن ينطلق من شبكة الاتصال المتكاملة¹.

يتضح لنا من خلال هذا أن الاتصال الداخلي دور كبير في تحسين وتفعيل النشاطات المؤسسة كما يعمل أيضا على انسجام بين العمال من جهة ومن العمال ومرؤوسين من أخرى وكل هذا له أهمية بالنسبة للمؤسسة .

5 -نظريات الرضا الوظيفي

وفيما يلي نستعرض النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي

1 نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو: يحتل الاتجاه الإنساني " أبراهام ماسلو" و" فريدريك بيرلز" و " كارل

روجرز" والمنطلق رئيسي لهذا الفريق هو أن الإنسان بطبيعته مدفوع إلى الخير، وإنما ينطوي على دافع رئيسي للنمو والارتقاء والإبداع وتحقيق الذات، وذهب " ماسلو" ما يقرب من 20 عاما من ناحية ليثبت أن إمكانية الإنسان وحاجاته العليا هي التي تدفعه للسلوك الصادق في تحقيق الذات وتقويتها في مواجهة الخبرات المختلفة، أما " روجرز" فقد طور أسلوبا لتحقيق وجهة نظره المتفائلة بأن الإنسان خير بطبيعته بسبب ما يولد به من حاجات فكريا للنمو والتفتح والإبداع أما " ماسلو" فقد ذهب إلى ان بنى البشر يولدون ولديهم خمسة أنظمة من الحاجات التي تنظم بشكل تدريجي فإذا تحققت الحاجات الفيزيولوجية الحاجة للجماعة والأمن: الحاجة للانتماء حاجات التقدير، حاجات تحقيق الذات².

وتقوم هذه النظرية على مبدئين أساسيين:

¹- ناصر قاسمي، الاتصال الداخلي في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية)، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2011، ص237.

²- وسام كلاش، مرجع سبق ذكره، ص48.

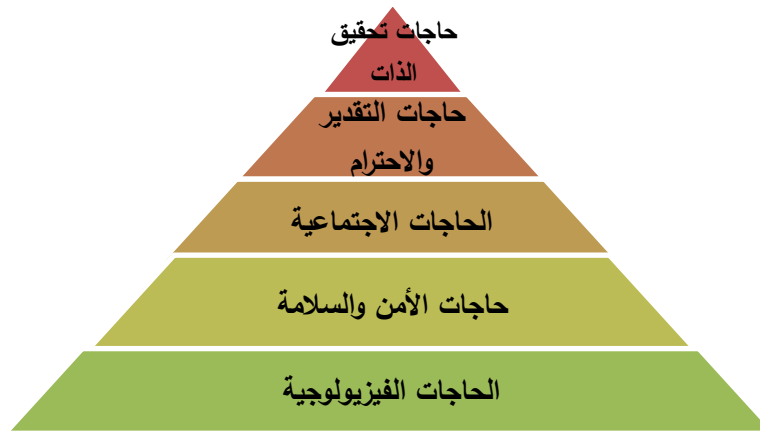
- إن حاجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحسب أولوياتها للفرد كما في

الشكل (1).

- إن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وحفزه، إما الحاجات المشبعة فلا

تؤثر على سلوك الفرد وبالتالي ينتهي دورها في عملية التحفيز¹.

شكل يوضح حاجات الفرد حسب أولوياتها



المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة دار البازوري العملية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008،

ص 70.

ويمكن وصف الحاجات التي ذكرها إبرام ماسلو كآآتي:

أ - الحاجات الأساسية الفيزيولوجية : تتضمن الحاجات الأساسية مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء

الفرد وتضم الحاجة إلى الطعام، الماء، الهواء، النوم، والكساء، وما يقابل هذه الحاجات الضرورية

¹ - الحسين عربية، علاقة الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016/2017، ص 48.

لدى الأفراد في المؤسسات هي حاجة هؤلاء الأفراد إلى الأجور والحوافز المادية بأنواعها، الوجبات الغذائية وأوقات الاستراحة¹.

ب - حاجات الاستقرار والأمن : تتمثل في توفير البيئة الآمنة والمساعدة على كينونة الفرد وبقائه كالأمن، الحماية من الخوف، وفي مجال العمل، تعني الحصول على عمل مستقر وأجر كاف.

ت الحاجات الاجتماعية : فعند ماسلو تعد إشباع الحاجات السالفة الذكر ينتقل الإنسان إلى إشباع حاجاته الاجتماعية والتي قد تأخذ صورة² الولاء والانتماء ويتضح لنا في الأخير الرضا الوظيفي يتجدد بالمدى أو القدر الذي تثق به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه ويتوقف على إشباع الحاجات الخمس.

ث حاجات التقدير والاحترام : وتعني الحاجات الذاتية المتمثلة في الحاجة إلى احترام النفس الحاجة إلى الشعور بالمكانة والثقة بالنفس خصوصا عن النجاح أداء العمل وتلقي تقدير الآخرين إزائه.

ج الحاجة إلى تحقيق الذات : تحتل أعلى مستوى في ترتيب الحاجات وتعني رغبة الفرد في تحقيق ما يتوافق مع قدراته³.

2 نظرية فروم vroom:

وتسمى أيضا نظرية التوقع وهي الأكثر حداثة في الظهور حيث فسرت الرضا الوظيفي على أساس المقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي

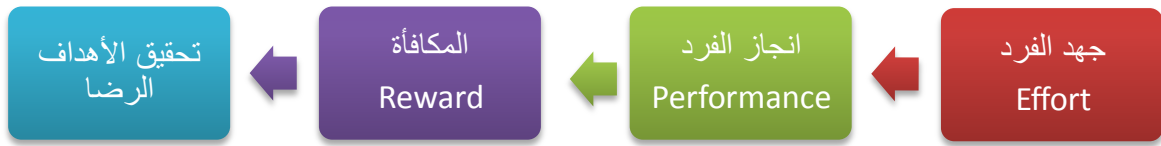
¹ - إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 ص 218-219.

² - عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص 90.

³ - بريند خراوم على، الرضا الوظيفي مفهومه، عوامله، ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع. 6، يوليو 2014، ص 77. (<https://mhs.academy.adu.ly>).

بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل ماديا ومعنويا¹.

شكل يوضح أهداف الرضا في نظرية فروم



يتضح لنا في نظرية فروم أن الرضا الوظيفي يتحقق بالمدى الذي تبني المقارنة التي يجريها الفرد لتؤدي به للمفاصلة بين عدة بدائل.

3 نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت نظرية العلاقات الإنسانية ترد فعل على النظريات الكلاسيكية لتنظيم والتي أهملت الجوانب المادية واهتمت بالجوانب المادية ويعتبر البنون مايو 1830-1949 زعيم مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال التجارب التي قام بها رفقة زملائه في مصانع ويستون الكتريك بولايات المتحدة الأمريكية في الفترة الممتدة من (1924 إلى 1933) وقد انتهت هذه الدراسات إلى اكتشاف العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية وبين الإنتاجية لتشع هذه الدراسات لتشمل جماعات العمل من حيث البناء والروح المعنوية والاتجاهات، وقد كشفت هذه الدراسات علة أهمية التنظيم غير الرسمي وعن اثر جماعات العمل غير الرسمية في التأثير على سلوك العمل ويمكن تشخيص أهم مبادئ نظرية العلاقات الإنسانية كالاتي:

¹ - ايناس عباد العيسى، الرئيسية في الرضا الوظيفي، 2021/12/12، (articles/ https://www.neweduc.com)

- يتأثر الناس في سلوكهم داخل العمل باحتياجاتهم الاجتماعية.
 - يشعر الناس بأهميتهم ونواتهم من خلال العلاقات الاجتماعية التي يكونها وهي أن تكوين الاتجاهات لدى العاملين عملت على زيادة الروابط والعلاقات الاجتماعية.
 - انعكاس العلاقات الإنسانية على زيادة درجات الثقة والصدقة بين العاملين¹.
- وجهت هذه النظرية اهتماما للعنصر البشري وعلاقات العمل مع رؤسائهم وجماعة العمل داخل المؤسسة، فقد كانت المؤسسات الصناعية المسيرة وفق مبادئ الإدارة العلمية لتايلور في الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من عدة مشاكل تنظيمية وسلوكية².
- ولهذا فإن مدرسة العلاقات الإنسانية قد جاءت ببعض البادئ النظرية والتقنيات للتغلب عن المشاكل التي واجهت المؤسسات الرأسمالية مالية المسيرة .

4 -نظرية الدروفيز Aldeffier:

وفق هذه النظرية تتدرج حاجات الأفراد في شكل هرمي في ثلاث مستويات فقط تتحدد في:

- أ -حاجات البقاء: وهي الحاجات الفيزيولوجية.
- ب حاجات الانتماء: وهي التي تشبع بالحاجات الاجتماعية والتفاعلات بين الأفراد.
- ت حاجات النمو: وهي الحاجات التي يشبعها الفرد بمساهمته ومشاركته المنتجة.

¹ - محمد رسلان، جميلة جاد الله، إدارة علم وتطبيق دار المسيرة للطباعة والنشر، ط1، الأردن، 2000، ص 43-44.

² - حفيظة تشريفي، عايد عقال، مرجع سبق ذكره، ص 46.

ويتضح أن هناك علاقة بين نظرية " ماسلو " و " لدرفيد " فنجد أن حاجات البقاء عند الدرفير " يقابلها الحاجات الفيزيولوجية والأمن عند " ماسلو " وحاجات الانتماء عند " الدفير " يقابلها حاجات احترام الذات والحاجات الاجتماعية عند " ماسلو " ¹.

فقد قلص الدرفير مستويات الحاجات إلى 3 مستويات فقط هي: حاجات البقاء والحاجة للانتماء وحاجة النمو.

- حاجات البقاء: وهي حاجات الرفاه المادي.

- حاجات الانتماء: هي رغبة الفرد أن تكون له علاقات مع الناس.

- حاجات النمو: تمثل الحاجة للتطور الشخصي ورفع الكفاءة والحاجة لتطوير القدرات

الإنسانية ².

حسب الدفير الحاجات الإنسانية تتمثل في جانبين وهي حاجات الانتماء وحاجات النمو وخلافا لماسلو الدرفير لم يشترط ضرورة التدرج في الإشباع هذه الحاجات الثلاث.

5 نظرية العدالة أو الإنصاف لآدم Adms (1963-1965) : la théorie du l'aquté

تنسب نظرية المساواة للكاتب " أدامس " Adms " وتتص بأن درجة الجهد الذي يبذله له الفرد في عمله تتوقف على إحساسه الشخصي بمعاملة المؤسسة له على أساس المساواة والعدالة ضمن الإطار الاجتماعي الذي يتواجد فيه أي زملاء العمل حيث تزداد حساسية الفرد اتجاه المعاملة التي يتلقاها عند

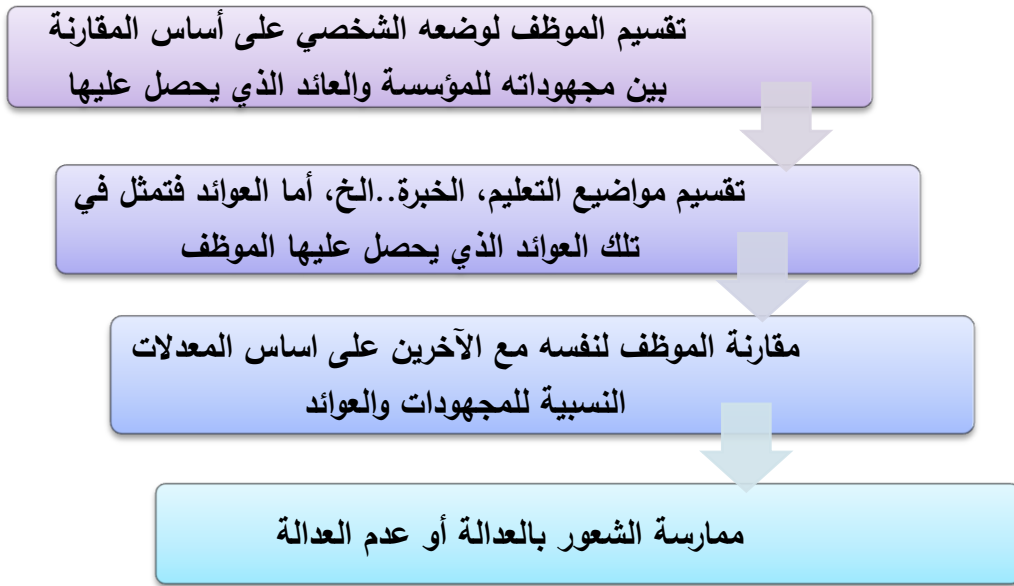
¹ - فايزه محمد رجب بهندسي، مرجع سبق ذكره، ص54.

² - ونوغي فتية، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير مؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ر 2014-2015، ص32.

مقارنة نفسه مع الآخرين الذين هم بنفس المؤهلات والكفاءات الوظيفية، وفي ضوء هذه المقارنة تحدد درجة الرضا¹.

وتشكل عملية إدراك الموظف للعدالة وفقا لأربع خطوات يوضحها الشكل التالي²:

الشكل يوضح تشكل عملية إدراك لموظف للعدالة



المصدر: عربي علي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص

.216

¹ - طويل كريمة، الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 117.

² - عربي علي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص216.

6 - نظرية العاملين فيريدريك هرتزبورغ (1909م):

لقد قدم فيريدريك هرتزبورج عام 1959 نظرية ذات العاملين ومنذ ذلك التاريخ ونظرية كان الرأي المؤدية إلى الرأي الشائع النظر إلى الرضا الوظيفي هي نفسها، العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي ¹.

حيث أن نظرية هرتزبورج تحتوي على مجموعتين من العوامل هما:

1 العوامل الدافعة: وهي مجموعة العوامل التي يؤدي توفرها إلى دفع الموظف للإنجاز والرضا

الوطني.

- مستوى رضا الفرد عن عمله وعمل الآخرين.

- الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

- فرص التقدم والنمو في العمل.

- أداء عمل ذي أهمية وقيمة العمل ².

2 العوامل الوقائية:

الأجر العلاقات الشخصية، السياسات الإدارية، ظروف العمل، الحالة الاجتماعية، استقرار العمل

عوامل متعلقة بالجوانب الشخصية للفرد توافرها لا يؤدي إلى الرضا ولكن نقصها يؤدي إلى حدوث عدم

الرضا ³ ووفقا لهذه النظرية في مجال العمالة المؤقتة نجد أن العوامل الدافعية أن وجدت فهي تؤدي إلى

تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعورا إيجابيا لدى الأفراد وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي مما

يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية، وكذلك أوضحت أن المكافآت تدفع للعاملين من أجل زيادة

¹ - حفيظة شريفي، عديدي عقال، مرجع سبق ذكره، ص 51-52.

² - خالد على سعد الحوتي، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم السياسية كلية الاقتصاد، جامعة بغاري، 2018، ص 31.

³ - فايزه محمد رجب بهنسي، دار النشر والتوزيع الوفاء، الطبعة 1، الإسكندرية، 2011، ص 52.

دافعهم للعمل و الإنجاز بالتالي سوف يكون عندهم رضا وظيفي ايجابي للعمل وللمكان الذي يعملون به وتزداد مستويات أدائهم وانجازهم للمهام المطلوبة منهم¹.

وما يوجه من نقد لهذه النظرية أنها استخدمت المقابلة الشخصية التي كانت تتم مع العاملين مباشرة،

هي وسيلة متحيزة في ظل الأسئلة التي كانت تطرح، فقد كانت هذه الوسيلة تثير الرغبة لدى العاملين بالدفاع عن أنفسهم، إذ إن الطبيعي عند السؤال عن سبب نجاح الفرد وسبب فشله أن يحاول نسبة النجاح لنفسه فقط، في حين يحاول إلقاء اللوم على الآخرين في حالة الفشل².

ويتضح لنا أن نظرية ذات العاملين من أكثر النظريات استعمالا بين المدراء والباحثين والذين اعترفوا

بأن هذه النظرية أسهمت في توضيح العلاقة القوية بين الأداء والرضا الوظيفي.

¹ - فايژه محمد رجب بهنسي، مرجع سبق ذكره، ص 53.

² - برنية طروم علي، مرجع سبق ذكره، ص 78.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل تم التوصل إلى أن الاتصال الداخلي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي وله أهمية فعالة وتطرقنا إلى عدة عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي وخصائص تبرز الرضا الوظيفي ومكانته وبهذا يعتبر الرضا الوظيفي هو رضا العاملين في المؤسسات .

الفصل الرابع

تمهيد:

تعد المؤسسة العمومية الاستشفائية الركيزة الأساسية وهي التي تسعى إلى خدمة وتقديم المساعدة إلى كل فئات المجتمع في مجال الصحة والرعاية النفسية والجسمية وفي كل التخصصات وهذا ما يعطيها أهمية بالغة في المجتمع.

1 أهداف المؤسسات الإستشفائية :

العديد من الأهداف للمؤسسة الصحية تختلف باختلاف القطاع الذي تتبع إليه تلك المؤسسة وحتى ضمن القطاع الواحد تختلف باختلاف نوعيه الخدمة المقدمة وتختلف الأهداف أيضا باختلاف العديد من العوامل وبغض النظر عن هذه الاختلافات فان الأهداف العامة للمؤسسة الصحية هي

- توفير أقصى ما يمكن من خدمات طبية وتمريضية للمصابين من اجل شفائهم.
- تدريب وتعليم العاملين في المجالات الطبية والتمريضية والمهن الطبية المساندة.
- توفير أقصى ما يمكن من خدمات الطبية وخدمات الرعاية الصحية الأولية.
- إجراء البحوث والدراسات الحيوية بمختلف جوانب الصحة.
- تحقيق نسبه من الأرباح لمؤسسات القطاع الخاص وتركيز على تقديم الخدمة دون النظر لتكاليف المؤسسات القطاع العام¹.
- ضمان تنسيق بين الخدمات الوقائية والعلاجية.
- الرباط وتنسيق بين مستويات الرعاية الصحية.
- تقرير وتدعيم العلاقة بين المستشفى ومجتمعه المحلي بما يساهم في مشاركة اكبر في صحة المجتمع وتوفير الدعم وتفاهم المطلوب للمستشفى ودوره وأهدافه وقضاياها ومشاكله.

وبشكل عام فإن المريض ورعايته تأتي في مقدمه أهداف المستشفى وتقسيمه كليا لدى كاهه العناصر المشاركة في المستشفى من أطباء ممرضين ومهنيين صحيين وجهاز إداري².

ويتضح لنا من خلال ما سبق أن هناك العديد من الأهداف المؤسسة الصحية مثل تدريب العاملين في مجالات الطبية وان المريض ورعايته هيا في مقدمة الأهداف الصحية .

¹ - عبد العزيز بن عبد العرب، الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات، دراسة تطبيقية، على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة، غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 1429، ص80.

² - غانم عماد الدين، مرجع سبق ذكره، ص35.

2 - أنواع المستشفيات

هناك الكثير من التقسيمات للمستشفيات أهمها التقسيم وفقا للجهة المالكة لها كما يلي:

2 1 مستشفيات الحكومية:

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

أ- مستشفيات الحكومي العامة

ب- مستشفيات الحكومية الخاصة بفئات معينة ومنها المستشفيات العسكرية

ج- مستشفيات الحكومية التخصصية كمستشفيات السرطان¹.

2 2 مستشفى العام:

وهو المستشفى ذو الإمكانيات الكبيرة والتخصصات المتعددة يعمل على معالجة مختلف الحالات العامة كمستشفيات المحلية والولائية.

2 3 مستشفيات تخصصية:

هو المستشفى الذي يعمل على معالجة نوع محدود من الأمراض أو فئة معينة منهم الذين يعانون نفس العلة مثل مستشفى الأمراض العقلية.

2-4 مستشفيات عامة تخصصية:

في هذا العصر هناك اتجاه يعمل على تركيز إمكانيات هائلة في المستشفى تتوفر فيه خصائص معينة تعمل على معالجة الحالات العامة بالإضافة إلى جراحات متخصصة دقيقة مثلا قلب مفتوح التوليد الأمراض النفسية كمستشفيات الجامعية²

ويوضح لنا من خلال ما سبق أن المستشفيات لها أنواع حكومية ومستشفيات عام ة ومستشفيات تخصصية ومستشفيات عامة تخصصية.

¹ - غواري مليكة، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020 ص81.

² - نصر الدين عساوي، مراقبة التكاليف في المؤسسة الإستشفائية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، معهد العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2004-2005، ص ص 124 125.

3 - خصائص المؤسسة الإستشفائية :

مؤسسات الإستشفائية مجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيرها من المؤسسات الأخرى وتتمثل في:

3 1 ازدواج خطوط السلطة: وهذا راجع للتعدد الفئات والوظائف داخل المستشفى ومنها الخاص بالجهاز الإداري ومنها الخاص بالجهاز الطبي.

3 2 تعدد الفئات العاملة داخلية: فنجد الطبيب والإداري والعضو في هيئة التمريض والمساعد لكل منهم مهامه الخاصة ويهتم كل فرد فيه بأدائه وظيفته بصرف النظر عن الآخرين لذلك هو أشبه بالعامل على خط الإنتاج الذي لا يهتم إلا بعملية التي يؤديها عند النقطة التي يقف عندها على خط الإنتاج¹.

3-3 نظام متعدد الأهداف: حيث يهدف إلى تلبية حاجات المريض بالنسبة للمعالجة والعناية الطبية وهناك أهداف إضافية أخرى كالتكوين الطبي وشبه الطبي والبحث العلمي .

نظام إنساني: فهو نظام إنساني من الدرجة الأولى لأنه يقدم خدماته للإنسان المريض .

نظام مفتوح: المستشفى نظام مفتوح يحوي أنظمة جزئية كثيرة تتفاعل مع بعضها البعض².

يتضح لنا من خلال ما سبق أنا ازدواج خطوط السلطة وتعدد الفئات العاملة داخله ونظام متعدد الأهداف تعتبر من خصائص المؤسسة الإستشفائية .

اعتماد نشاط المؤسسات الصحية أساسا على كفاءة ومهارة العنصر البشري: تبرز أهمية كفاءة ومهارة العنصر البشري في تمييز نشاط مؤسسة عن الأخرى من خلال المعاملة الحسنة استقبال الجيد والكفاءة العلاجية والتمريضية .

¹ - بقول أحلام وفاضل حنان رمية، مرجع سبق ذكره، ص 73.

² - شرايطي شمس الدين وبلحميزي أبراهيم، دور التسويق الداخلي في تحسين الرضا لدى العاملين في المؤسسات الإستشفائية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدينة، 2017-2018، ص72.

3 4 اختبار مؤسسات الصحية بمثابة نظام لا يمكن مكنة نشاطاته أو توحيدها: وهذا عائد لاختلاف احتياجات المرضى ومتطلباتهم الصحية¹.

3 5 الطابع العاطفي: يلعب الطابع العاطفي أحيانا في اتخاذ القرار في المستشفى وان المؤسسة الصحية تتعامل مع الإنسان وصحته كأهم عامل من العوامل التي يهتم بها الإنسان.

3 6 الخدمة المستمرة والدائمة خلال الفترات الزمنية (على مدار الساعة).

3 7 التعقيد في تركيب المؤسسة الصحية بسبب كثرة إعداد وأنواع المهن والوظائف العاملة في المستشفى².

ويتضح لنا من خلال ما سبق أن هذه الخصائص هي المعيار الأساسي للمؤسسة الإستشفائية وهي التي تبرز المستشفى ما بين المستشفيات.

4 -وظائف المؤسسة الإستشفائية:

وتختلف باختلاف هدفها ونوعها فنجد :

4 1 وظيفة الرعاية الصحية العلاجية: ويقصد بها الخدمات الشخصية والعلاجية من خلال العلاج الدوائي المباشر أو من خلال خدمات الصحية المساندة أو من خلال تدخل الجراحي بالإضافة إلى الفحوصات المخبرية العادية والمتخصصة وخدمات الإسعاف والطوارئ وخدمات التمريض وخدمات الصيدلانية والغذائية³.

4 2 التعليم والتدريب: يفرض التطور في العلوم الطبية وتخصصات الطبية لمساندة وتقنيات الحديثة والأجهزة الطبية ضرورة تطوير مهارات خبرات كافة العاملين المتخصصين في مختلف مجالات المهن الطبية والصحية والإدارية من خلال برنامج تعليم وتكوين مستمرين كما إن الممارسة الطبية اليومية وعمليات الجراحية تعتبر تدريب عملي للأطباء والكوادر الطبية المساعدة للحصول

¹- بن مهدي سليمة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص تسيير الهياكل الإستشفائية، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016-2017، ص29.

²- صلاح محمود نياض، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2009 ص234.

³- بقول أحلام و فاضل حنان رميسة ، مرجع سبق ذكره ، ص74.

على الخبرة والتخصص حيث تجد المستشفيات بما تتوفر عليه من تجهيزات وخاصة المستشفيات الجامعية تدريب عملي و متميزة لتنمي معلومات ومعارف الطواقم العاملة بها¹.

3 4 ميدان البحث: القيام بكل أعمال الدراسة والبحث في ميدان علوم الطب وتنظيم مؤتمرات وندوات وأيام دراسية وتظاهرات من أجل ترقية العلاج الطبي بصفقة عامة².

يتضح لنا من خلال ما سبق أن المؤسسة الإستشفائية لديها وظائف تختلف حسب هدفها ونوعها فهناك أنواع في الوظائف مثل الوظيفة الرعاية الصحية العلاجية والتعليم والتدريب .

5 - تصنيفات المؤسسات الإستشفائية:

تعددت التصنيفات المؤسسة الصحية حيث يمكن تصنيفها على أساس عدة معايير منها:

1 5 التصنيف على أساس الملكية والتبعية الإدارية:

تصنف المؤسسات الصحية وفق هذا المعيار إلى:

- أ - **المؤسسات الصحية الحكومية العامة** : تتميز بملكيتها للدولة أو إحدى هيئات أو المؤسسات الرسمية التي تقوم بإشراف عليها وغالبا ما تتبع وزارة الصحة، ويقوم هذا النوع بتقديم خدمات لجميع الأفراد بالمجان أو مقابل وقد تضم مختلف التخصصات والأقسام العلاجية اللازمة³.
- ب **المستشفيات الخاصة:** مستشفيات إما أن تكون مملوكة من قبل شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص " شركة مساهمة" ويهدف هذا النوع من المستشفيات لتقديم الخدمات الطبية بهدف الربح يطلق عليهم مستشفيات ربحية، وتقاس كفاءة هذه المستشفيات بكمي الأرباح التي يحققها المستشفى في نهاية السنة المالية ويطبق في هذه المستشفيات مبادئ إدارة أعمال والتي تسعى لتحقيق أقصى درجة من الربح في ظل المنافسة الموجودة في السوق ، وأحيانا قد يكون هناك منافسة بين

¹- غانم عماد الدين، دور التكوين في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الصحية العمومية مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2018-2019، ص36.

²- نور الدين حاروش ، إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية ، دار

³- بن مهدي سليمة، مرجع سابق ذكره، ص30.

مستشفيات القطاع العام والقطاع الخاص "مستشفيات الخاصة" بهدف استقطاب المرضى والكوادر الطبية والتمريضية.

ج- المستشفيات الخيرية: هذا نوع المستشفيات يكون مملوكا لجهات خيرية تطوعية مبنية على اساس عرقي أو ديني أو جهوي¹.

1 - تصنيف مستشفيات حسب متوسط فترة الإقامة:

حسب هذا المعيار يمكن تصنيف المستشفيات الى :

أ -مستشفيات ذات فترة عناية قصيرة : هي المستشفيات التي يكون فيها متوسط فترة الإقامة اقل من 30 يوما كمستشفيات العامة التوليد طب الأطفال.

ب -مستشفيات ذات فترة عناية طويلة : هي المستشفى التي تتعدى فيها متوسط فترة الإقامة أكثر من 30 يوما مثل المستشفيات الأمراض العقلية والأمراض النفسية بعض الأمراض المزمنة².

2 -التصنيف على أساس التخصص ونوع الخدمة:

يمكن تصنيف المستشفيات الحكومية والخاصة على السواء وفقا لمعايير التخصص ونوع الخدمة المقدمة إلى مجموعتين هما:

أ -مستشفيات عام ة: وتتمثل في المستشفيات سواء العاملة الحكومية منها أو الخاصة وهي متعددة التخصصات أي التي تقدم خدمات صحية متنوعة كما تتميز في الغالب بكبر حجم متوافر إمكانيات وتجهيزات وإطارات بشرية متخصصة لتشخيص ومعالجة مختلف الحالات المرضية .

ب -مستشفيات تخصصية : وقد بدأ بظهور مستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة الحكومية أو الخاصة استجابة للتوجهات العملية والتقنية نحو التخصص في معالجة بعض الحالات المرضية أو إجراء بعض العمليات الجراحية المعقدة أو توجيهه عناية خاصة لبعض الحالات أو الأمراض ونتيجة

¹ - صلاح محمد ذياب، عبد الله سيف الدين الساعاتي، إدارة المستشفيات(المنظور شامل)، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص204.

² - نصر الدين عيساوي، مرجع سابق، ص ص 125-126 .

الميل إلى التخصص في المجالات الطبية ظهرت عديد من المستشفيات المتخصصة ، ونذكر منها على سبيل المثال مستشفيات الأمراض القلب وأمراض الباطنية والحمايات والأمراض العصبية.¹

ويتضح لنا من خلال ما سبق أن تصنيف المستشفيات يتم حسب معايير مثل معيار متوسط فترة الإقامة.

¹ - غانم عماد الدين، مرجع سبق ذكره، ص 39.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير نستنتج أن المؤسسة الإستشفائية هي الواجهة الحضارية وهي مؤسسة خدمتية اجتماعية إنسانية، تتميز بنظام معقد فرضه تعدد الاختصاصات المهنية، وتنوع الأقسام وتوفره على تجهيزات تكنولوجيا متطورة، كما أن طبيعة عمل المؤسسة الاستشفائية، تفرض على مختلف الفاعلين بها نمط تواصل عقلاني يتسم بالمرونة لتحقيق مستوى عالي من الانسجام والتعاون، ولضمان خدمة تتوافق مع الأهداف التي أنشأت من أجلها هذه المؤسسة.

الجانب الميداني

تمهيد:

في هذا الفصل سنقوم بعرض بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها من خلال جداول إحصائية باستخدام التكرارات والنسب المئوية للوصول إلى نتائج الدراسة ومدى تحققها

الجانب الميداني

1 عرض تحليل البيانات الميدانية:

المحور الأول: خصائص مجتمع البحث (البيانات الأولية):

جدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
85.18%	23	أنثى
14.81%	04	ذكر
100%	27	المجموع

يبين الجدول رقم 01 توزيع المبحوثين حسب الجنس ومن خلال المعطيات الواردة فيه تبين لنا أن نسبة

الإناث 85.18% في حين بلغت نسبة الذكور 14.81% وهذا ما يدل أن عدد الإناث يغلب عدد الذكور

ويمكن أن نرجع هذه النسبة إلى أن المرأة قد اكتسحت المجال العلمي وفرضت نفسها بقوة في جميع

المجالات وخاصة أي أن العمل في المؤسسات الإستشفائية يتطلب الصبر والعطف على المرضى وهذا

من صفات المرأة.

الجانب الميداني

جدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية.

النسبة	التكرار	السن
18.51%	05	من 21 إلى 30 سنة
48.14%	13	من 31 إلى 40 سنة
29.62%	8	من 41 إلى 50 سنة
3.70%	01	أكثر من 50 سنة
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 02 أعلاه نجد أن أكبر نسبة بلغت 48.14% وقد مثلت أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 31 و 40 سنة، في حين نجد نسبة 29.62% مثلت أفراد العينة الذين يتراوح سنهم 41 و 50 سنة، حيث كانت نسبة 48.14% من بين 31 إلى 40 سنة وهي أعلى نسبة وتليها الفئة من 21 إلى 30 سنة بنسبة 18.51% ثم تليها الفئة 50 سنة فأكثر بنسبة 3.70% . وهذا دليل على أن المؤسسة الإستشفائية تهتم بالفئات العمرية الشبابية كونها تقدم مجهودات كبيرة في العمل كل إتقان، كما أنه يمكن أن يكون عامل الخبرة هو من أعطى الفئة العمرية نسبة عالية لأن مجال الصحة يتطلب ذلك.

الجانب الميداني

جدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	3	11.11%
من 5 إلى 10 سنوات	7	25.92%
من 10 إلى 15 سنة	10	37.03%
أكثر من 15 سنة	07	25.92%
المجموع	27	100%

يبين الجدول رقم 03 توزيع المبحوثين حسب ومن خلال البيانات الإحصائية الواردة فيه نجد أن نسبة العمال الذين يعملون بالمؤسسة من 10 إلى 15 سنة بلغت 37.03% ثم بعدها العمال الذين يعملون بالمؤسسة من 5 إلى 10 سنوات وأكثر من 15 سنة بنسب متساوية 25.92% وفي الأخير نسبة العمال الذين يعملون بها نقل من 5 سنوات ب 11.11% ومن هنا فنسبة العمال الذين يعملون بالمؤسسة أكثر من 10 سنوات هي النسبة الأكبر وذلك قد يرجع إلى أقدمية في العمل التي تحقق أهداف المؤسسة، أما فيما يخص العمال الذين يشتغلون بالمؤسسة أقل من 5 سنوات فكانت نسبتهم ضعيفة فهذا ربما لأنهم حديثو التوظيف بالمؤسسة.

الجانب الميداني

جدول رقم 04: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المهنة.

النسبة	التكرار	المهنة
29.62%	08	طبيب
48.14%	13	ممرض
14.81%	04	إداري
7.40%	02	عامل
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الوارد في الجدول رقم 04 والذي يمثل توزيع المبحوثين حسب المهنة نجد أن فئة الممرضين أكبر فئة حيث بلغت 13 مفردة بنسبة 48.14% وتليه فئة للأطباء بنسبة 29.62% حيث يبلغ عددهم 8 أطباء، أما نسبة الإداريين يقدر 14.81% يمثلون 04 موظفين وفي الأخير نجد نسبة العمال 7.40% ما يعادل 2 أفراد.

وبما أن العينة عشوائية فقد تنوعت درجاتها المهنية من طبيب وممرض وإداري وعمال وهذا ما يؤكد التكامل الوظيفي بين هؤلاء كل حسب درجته وكل حسب اختصاصه.

الجانب الميداني

جدول رقم 05: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	المهنة
81.48%	22	متزوج
18.51%	05	أعزب
0	0	مطلق
0	0	أرمل
100%	27	المجموع

يبين الجدول رقم 05 توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية ومن خلال قراءتنا لمعطياته الإحصائية نجد

أن أعلى نسبة كانت لفئة المتزوجين وقدرت بـ 81.48% ثم فئة العزاب 18.97% ويرجع بسبب هذه

النتائج إلى أن فئة المتزوجين كبيرة لأنها أكثر الفئات حاجة للعمل لتلبية احتياجاتهم وتكوين حياتهم

وإشباع رغباتهم فالمتزوجين لديهم عائلات وأولاد والعزباء على وجه تكوين أسرة وبيت وبالتالي هم بحاجة

إلى هذه الوظائف.

الجانب الميداني

محور الثاني: عرض وتحليل اتجاهات الاتصال السائد في المؤسسة الاستشفائية

جدول رقم 06: جدول يوضح اهتمام المؤسسة بالاتصال الداخلي

النسبة	التكرار	الفئة
%81.48	22	نعم
%18.51	07	لا
%99.99	27	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في جدول رقم 06 أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة تهتم بالاتصال الداخلي وذلك بنسبة %81.48 مقابل %18.51 صرحوا بأنهم لا يعلمون بوجود اهتمام المؤسسة بالاتصال الداخلي، ومنه يتضح أن المؤسسة الإستشفائية تعطي أهمية الاتصال الداخلي وتتوفر على خلية اتصال.

جدول رقم 07: يبين أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا في المؤسسة الإستشفائية

النسبة	التكرار	أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا
%81.48	22	رسمي
%18.51	05	غير رسمي
%100	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 07 نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة صرحوا أن الاتصال الرسمي هو نوع الاتصال الأكثر استعمالا بنسبة %81.48 ثم يليها الاتصال الغير الرسمي بنسبة %18.51 ومنه يتضح أي الاتصال الرسمي هو الاتصال الأكثر استعمالا لأن موظفي المؤسسة يتعاملون به فيما بينهم.

الجانب الميداني

معنى هذا أن المسؤولين يحرصون دائما على الاتصال مع كل الفئات العمالية داخل المؤسسة وذلك من أجل الحرص على نقل المعلومات والتعليمات.

جدول رقم 08: يبين توزيع عينة الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى في المؤسسة

الاستشفائية

النسبة	التكرار	نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الاستشفائية
%37.03	10	صاعد
%40.74	11	نازل
%22.22	06	أفقي
%100	27	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم 08 نجد أن هناك تقارب كبير بين نسبة أفراد العينة الذين يرون أن الاتصال النازل هو الاتصال السائد داخل المؤسسة، وأفراد العينة الذين يرون أن الاتصال الصاعد هو السائد، حيث بلغت النسبة الأولى %40.74 في حين بلغت النسبة الثانية %37.03 وهذا يدل على أن هناك تفاعل كبير بين الرؤساء من جهة والمرؤوسين والرؤساء من جهة أخرى مما يؤدي إلى نقل المعلومات والإنشغالات بصورة مستمرة بينهم، في المقابل نجد نسبة %22.22 من أفراد العينة صرحوا أن الاتصال الأفقي هو السائد وهي تدل ممكن على الاتصالات الغير رسمية داخل المؤسسة.

الجانب الميداني

جدول رقم 09: يوضح مدى مساهمة الاتصال الداخلي في حل مشكلات العمل

النسبة	التكرار	الفئة
96.29%	26	نعم
3.70%	01	لا
100%	27	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية الجدول رقم 09 نلاحظ أن أغلبية المبحوثين صرحوا أن الاتصال الداخلي يساهم في حل مشكلات العمل بنسبة 96.29% أما المبحوثين الذين أجابوا الاتصال الداخلي لا يساهم في حل مشكلات العمل بنسبة 3.70%، ومنه يتضح أن حسن الاتصال بين الموظفين والإدارة في المؤسسة يساهم في حل مشكلات العمل.

جدول رقم 10: يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في التقليل من التغيب في العمل

النسبة	التكرار	الفئة
96.29%	26	نعم
3.70%	01	لا
100%	27	المجموع

انطلاقاً من المعطيات الواردة في الجدول رقم 10 نلاحظ أن أغلبية المبحوثين صرحوا أن الاتصال الداخلي يساهم في العمل بنسبة 96.29% أما المبحوثين الذين أجابوا أن الاتصال الداخلي لا يساهم في التقليل من التغيب في العمل بنسبة 3.70% ومنه يتضح أن الاتصال بين الزملاء في العمل يقلل من التغيب في العمل وذلك راجع إلى العلاقة الوطيدة بين الموظفين داخل المؤسسة، ورغبتهم الجدية في العمل والحرص على التواجد المستمر بالمؤسسة.

الجانب الميداني

جدول رقم 11: يوضح مساهمة الاتصال الداخلي على إتقان عمل الموظف

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	الفئات
%80	20	لأنه يساهم في تبادل المعلومات بينكم	%92.59	25	نعم
%8	2	لأنه يساعد على معرفة كل جديد حول عملك	%7.40	02	لا
%12	3	لأنه يساعدك على الاستفادة من خبرات زملائك في العمل	%100	27	المجموع
%100	25	المجموع			

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 11 والذي يمثل مساهمة الاتصال الداخلي على إتقان عمل الموظف نلاحظ أن نسبة 92.59% يرون أن الاتصال الداخلي يساهم في إتقان عملهم فكانت أعلى نسبة للفئة التي ترى أن الاتصال الداخلي يساهم في تبادل المعلومات بينهم بنسبة 80 % وتليها لأنه يساعدك على معرفة كل جديد حول عملك بنسبة 08% أما نسبة 7.40 % يرون أن الاتصال الداخلي لا يساهم في إتقان العمل.

وهذه النتائج توصلنا إلى أن الاتصال الداخلي أهمية كبيرة تتبع من الدور الذي يؤديه في المساهمة في حل المشاكل وتسهيل تبادل الخبرات لتحسين أداء الموظفين ورفع كفاءة العمل وجودة الإنتاج والاهتمام أكثر بالمرضى والزوار داخل المؤسسة.

الجانب الميداني

جدول رقم 12: يوضح اتجاهات الاتصال الداخلي المناسبة لانجاز العمل في الوقت المحدد

النسبة	التكرار	اتجاهات الاتصال الداخلي المناسبة لانجاز العمل
%11.11	3	صاعد
%7.40	2	نازل
%18.51	5	أفقي
%62.96	17	الثلاثة معا
%100	27	المجموع

من خلال معطيات الواردة في الجدول رقم 12 نلاحظ أن عدد المبحوثين الذين أجابوا بأن الاتصال الرسمي الذي يطفئ على المؤسسة الاستشفائية هو اتصال جميعا بنسبة 62.96% ثم تليها بنسبة 18.51% وهو الاتصال الأفقي وكما نرى أن هناك اتصال صاعد بالنسبة 11.11% وفي الأخير يأتي الاتصال النازل بنسبة 7.40% ومنه يتضح أن نوع الاتصال الرسمي الذي يطفئ على المؤسسة الاستشفائية هما أنواع الاتصال الرسمي الثلاثة (صاعد، نازل، أفقي).

الجانب الميداني

جدول رقم 13: يوضح مدى مساهمة الاتصال في زيادة الرغبة في العمل

النسبة	التكرار	الفئة
%100	27	نعم
%0	0	لا
%100	27	المجموع

من خلال الجدول رقم 13 نلاحظ أي 100% من العمال يرون بأن الاتصال مع زملائهم أثناء العمل يحقق لهم الرغبة في العمل، وعليه يمكن أن يكون السبب وراء بان أغلب المبحوثين يرون بأن الاتصال مع الزملاء أثناء فترة العمل يحقق لهم الرغبة في العمل هو تلك جو الهادئ الذي قد ينتج من خلال هذا الاتصال عن طريق التعاون والأخوة وكل هذه الظروف المحيطة تزيد لديك الرغبة في العمل وتبعد عنه الشعور بالملل وتجعله يحس بالإنتماء للمحيط الذي هو فيه أما العمال الذين يرون بأن الاتصال مع الزملاء أثناء العمل لا يحقق لهم الرغبة في العمل فذلك قد يكون راجع لشخصية كل عامل فهناك من يحب العمل بمفرده بعيدا عن الآخرين وأنه يفضل العمل في جو هادئ وقد تكون العلاقة بينه وبين زملائه متوترة.

الجانب الميداني

المحور الثالث: يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في توطيد العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة

جدول رقم 14: يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في توطيد العلاقات في العمل

النسبة	التكرار	الفئة
%100	27	نعم
%0	0	لا
%100	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 14 والذي يمثل مدى مساهمة الاتصال الداخلي في توطيد العلاقات في الفصل نجد أن عدد المبحوثين الذين أجابوا بأن الاتصال الداخلي يساهم في توطيد العلاقات في العمل بنسبة 100% وهذا راجع لوجود الوعي بأهمية الاتصال الداخلي والدور الكبير الذي يلعبه في المؤسسة وإعطائه الأهمية الكافية، كذلك يتضح أنه يوجد علاقة جيدة في الاتصال بين الموظفين والإدارة.

جدول رقم 15: يبين مدى انتقال المعلومات بين المصالح والأقسام في المؤسسة بشكل جيد

النسبة	التكرار	الفئة
%85.15	23	نعم
%14.81	04	لا
%100	27	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول 15 الذي يشير إلى مدى انتقال المعلومات بين المصالح والأقسام داخل المؤسسة وجدنا نسبة 85.18% نعم و 14.81% لا، من هنا يتضح أن حرية

الجانب الميداني

انتقال المعلومات جيدة وتنتقل بشكل مريح بين الموظفين حتى يتمكنوا من أداء مهامهم على أكمل وجه وهي في الغالب معلومات عادية وروتينية في العمل تحفز من نشاط الموظف.

جدول رقم 16: يوضح الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالاً

النسبة	التكرار	الاقتراحات
51.85%	14	الاتصال الشخصي
7.40%	02	البريد الإلكتروني
40.74%	11	الهاتف
100%	27	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 16 و الذي يبين توزيع المبحوثين حول وسائل

الاتصال التي تستخدمها المؤسسة الإستشفائية نجد أن 51.85% أجابوا بأن الاتصال الشخصي هو

الوسيلة الأكثر استخداماً في المؤسسة ثم تليها الهاتف بنسبة 40.74% فأما البريد الإلكتروني فكانت

بنسبة 7.40% ومن هنا يمكن القول أن الموظفي المؤسسة الإستشفائية يعتمدون على الاتصال

الشخصي والهاتف كأداة للتواصل مع بعضهم البعض وتعتبر وسائل هامة في تسهيل تبادل المعلومات

ونشر أهم أنشطة المؤسسة فهي وسائل تختصر الجهد والوقت على العمال وسهلة الإستعمال.

الجانب الميداني

الجدول رقم 17: يوضح مدى ملائمة الوسائل الإتصالية لطبيعة العمل:

النسبة	التكرار	الفئة
81.48%	22	نعم
18.51%	5	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 17 نلاحظ أن أغلبية الباحثين عبروا رضاهم على الوسائل

الإتصالية التي يستخدمونها في العمل بنسبة 81.48% أما نسبة 18.51% صرحوا أن الوسائل

الإتصالية المستخدمة في المؤسسة غير ملائمة لطبيعة العمل، ومنه يتضح أن موظفي المؤسسة يعتمدون

على وسائل الإتصال كأدوات للتواصل مع بعضهم البعض وتعتبر وسائل هامة في تسهيل تبادل

المعلومات أهم أنشطت للمؤسسة فهي وسائل تختصر العهد والوقت على العمال وسهلة الإستعمال.

الجدول رقم 18 يوضح مدى وجود لقاءات بين العمال والمسؤولين:

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	الفئات
78.94%	15	عقد اجتماعات	70.37%	19	نعم
15.78%	3	دورات تكوينية	29.62%	8	لا
5.26%	1	ملتقيات علمية	100%	27	المجموع
100%	19	المجموع			

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم 18 نلاحظ أن نسبة 70.37% من عينة الدراسة الممثلة ل

19 موظف صرحوا بأن المؤسسة تفصل على وضع الدوريات واللقاءات لمناقشة سير العمل في حين أن

نسبة 29.62% من عينة الدراسة الممثلة ل 8 موظف صرحوا لنا بأن المؤسسة تقوم بأي لقاءات ودوريات

الجانب الميداني

سير العمل ، فكانت أعلى نسبة للفئة التي ترى أن طبيعة اللقاءات هو عقد إجتماعات بنسبة 78.94% والدورات التكوينية بنسبة 15.78% وتليها الملتقيات العلمية بنسبة 5.26% وهذه النتائج توصلنا إلى أن اللقاءات والدوريات في شكل عقد إجتماعات تلعب دور كبير كمناقشة العمل وتزيد من رضا العمال عن عملهم والتي تمنح للعمال من خلالها تسهيلات لفهم العمل والطرق التي يتم بها .

الجدول رقم 19 يوضح طريقة تلقي الموظف للمعلومات والمستجدات الخاصة بعمله

النسبة	التكرار	مصدر المعلومات
11.11%	3	المدير
62.96%	17	المسؤول المباشر
25.92%	7	ممثلي العمال
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 19 والذي يبين مصدر المعلومات في العمل نجد أن نسبة 62.96% من المسؤول المباشر و 25.92% من ممثلي العمال و 11.11% من المدير نجد أن المسؤول المباشر يمثل نسبة كبيرة جدا من مصدر المعلومات لأنه الوحيد الذي له الحق في إتخاذ الإجراءات وإصدار الأوامر مع أو ضد الموظف بينما يساهم ممثلي العمال في مصدر المعلومات بنسبة 25.92% سواء من مصادر التواصل الإجتماعي أو مذكرة عمل التي تعلق داخل المؤسسات بحد ذاتها. لمسنا أن المعلومة تأخذ حين واسع من طرف المسؤول المباشر لأنه هو الأمر والناهي داخل المؤسسة والموظف مجرد أداة لإتخاذ الإجراءات فقط التي يراها المسؤول مفيدة أو غير مفيدة.

الجانب الميداني

جدول رقم 20: يمثل اتصال الموظف مع الزملاء في العمل

النسبة	التكرار	الفئة
100%	27	نعم
0%	0	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 20 نلاحظ أن أغلب المبحوثين صرحوا أنهم على اتصال مستمر مع زملائهم في العمل بنسبة 100% ومنه يتضح أن الإنسان يقضي الكثير من وقته في العمل وغالبا ما يكون أكثر مما يقضيه مع أسرته وأصدقائه وقد ينتج عن ذلك بناء علاقات مع زملائه في العمل، كما قد يؤثر ذلك على إنتاجيته في العمل ومستقبله الوظيفي ومن أجل الحفاظ على بيئة صحية وسليمة في العمل، وحتى تكون عملية التواصل مع الموظفين الآخرين إيجابية وسلسلة يجب على الشخص إتباع آداب خاصة في التعامل مع زملائه والالتزام بقوانين وقواعد العمل الخاصة بالشركة التي يعمل بها.

جدول رقم 21: يمثل توزيع مفردات العينة حسب وجود الاتصال بين العامل والرئيس أثناء فترة العمل

النسبة	التكرار	الفئة
100%	27	نعم
0%	0	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 21 نلاحظ أن 100% أي أن أغلب المبحوثين من العمال يتواصلون أثناء فترات العمل وعليه قد يكون ذلك راجع إلى المهام الموكلة لكل عامل والتي تستدعي

الجانب الميداني

الإتصال بالمسؤول إضافة إلى أن الإدارة في المؤسسة الإستشفائية تتلقى التعليمات باستمرار وهذا الإتصال أغلب في الإطار الرسمي لتوجيه العمال، مثلا كاجتماع طارئ لتوجيه العمال، أما فيما يخص العمال الذين لا يتواصلون مع الرئيس أثناء العمل، ربما لأن مهامهم لا تستدعي ذلك.

المحور الرابع: مساهمة الإتصال الداخلي في تحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل

جدول رقم 22: يوضح تأثير أسلوب العقوبات والجزاءات المعتمدة في المؤسسة على تحفيز أداء

الموظف

النسبة	التكرار	الفئة
48.14%	13	نعم
51.85%	14	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 22 والذي يبين تأثير أسلوب العقوبات والجزاءات على تحفيز للأداء وجدنا 51.85% لا و 48.14% نعم هناك من يأمل بأن العقوبات والجزاءات لها دور في مساره المهني للموظف يخاف على منصبه من الضياع وهناك من لا يؤمن بأسلوب العقوبات ويرى نفسه إذا ارتكب غلط يغادر المؤسسة والبحث عن عمل آخر.

من خلال الدراسة تبين أن أسلوب الجزاءات غير ثابت وهذا راجع لنفسية وتعامل الموظف فهناك من يتأثر بها وهناك من لا يتأثر بها وهي على العموم مفيدة للمؤسسة بحد ذاتها للحفاظ على سلامة وتقديم المؤسسة.

الجانب الميداني

جدول رقم 23: يوضح المساعدات التوجيهية والتعليمية المقدمة من طرف المسؤول في تقديم أداء

الجيد

النسبة	التكرار	الفئة
96.29%	26	نعم
3.70%	1	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 23 والذي يمثل المساعدات والتوجيهات والتعليمات المقدمة

من طرف المسؤول في تقديم أداء جيد وجدنا النسب التالية 96.29% نعم و 3.70% لا، من خلال

هذه النسب نقول أن التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف المسؤول لها دور فعال في الأداء الجيد في

العمل وأن المسؤول الذي يركز مع الموظف ويعطيه تعليمات له ثمار في المؤسسة، أما نسبة 3.70%

نسبة ضعيفة وهذه الفئة من الموظفين لا يحبون النصائح وتعليمات المسؤول.

جدول رقم 24: يوضح الحوافز المعنوية الملقاة من طرف الإدارة

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	نوع التحفيز
50%	10	الشكر والثناء	25.92%	7	حوافز مادية
20%	4	المديح أثناء العمل	74.07%	20	حوافز معنوية
15%	3	ملاحظات إيجابية	100%	27	المجموع
10%	2	ترقيات			
5%	1	تكريمات			
100%	20	المجموع			

الجانب الميداني

من خلال معطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 24 والذي يتناول الحوافز التي يتلقاها الموظف في المؤسسة وجدنا النسب الثانية حوافز معنوية 74.07% و 25.92% من خلال هذه النسب نجد أن الحوافز المعنوية المتمثلة في الشكر والثناء على الموظف تحتل مراتب الأولى داخل المؤسسة فهي ترفع من معنويات الموظف تجعله يقدم التحسن في عمله و 20% المدح أثناء العمل و 15% ملاحظات إيجابية و 10% ترقيات وفي الأخير نجد للتكريمات نسبة 5% ، أما الحوافز المادية تتمثل في إهداء الموظف هدايا داخل المؤسسة كانت بنسبة 25.92% .

جدول رقم 25: يوضح ضرورة التحفيز في العمل

النسبة	التكرار	الفئة
92.59%	25	نعم
7.40%	02	لا
100%	27	المجموع

من خلال معطيات الواردة في الجدول رقم 25 الذي تطرق إلى أن التحفيز ضروري في العمل وجدنا نسبة 92.59% كانت نعم و 7.40% ب لا، من خلال هذه النتائج نقول أن التحفيز ضروري ومهم داخل المؤسسة سواء كان مادي أو معنوي لأنه يزرع المحبة والثقة بين المسؤول والموظفين وتترك الموظف يقوم بعمله على أكمل وجه ويحترم المؤول مؤسسته.

الجانب الميداني

جدول رقم 26: يوضح الشعور بالراحة والاستقرار في العمل

النسبة	التكرار	الفئة
74.07%	20	نعم
25.92%	7	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 26 نلاحظ أن أغلب الباحثين صرحوا أنهم يشعرون بالراحة والاستقرار في عملهم بنسبة 74.07% أما نسبة 25.92% صرحوا أنهم لا يشعرون بالاستقرار في عملهم ذلك لأن التغيير الكثير سواء لمكان أو طبيعة العمل أو عدم يقين الموظف من قدرته على الحفاظ على وظيفته الحالية يزعزع رغبته بالاستقرار كثير كما يعطل قدرته على اعتياد العمل والتركيز والازدهار به، أما الفئة التي صرحت أنهم يشعرون بالراحة والإستقرار في العمل تلك راجع إلى شعور الموظف بالأمان الوظيفي الذي يقلل من قلقه فبدون قلق الموظف وتوتره المستمر حول فقدان عمله سيتوقف عن الإفراط في أدائه للحفاظ على وظيفته.

جدول رقم 27: يمثل توزيع مفردات العينة حسب رضا العمال عن الأجر الذي يتقاضاه

النسبة	التكرار	الفئة
59.25%	16	نعم
40.74%	11	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 27 يتضح لنا أن نسبة 59.25% من العمال راضون عن الأجر الذي يتقاضونه ونسبة 40.74% ليسوا راضين عن الأجر الذي يتقاضونه، أما الفئة التي ترى أن

الجانب الميداني

الأجر مناسب فهذا بما تكون رتبهم المهنية جيدة بالتالي أجرهم عالي ويساعدهم على قضاء احتياجاتهم اليومية وأن المورد المالي لهم لا بأس به أي يكفيهم لتغطية جميع النفائص المادية راجع لطبيعة الإنسان والتي تسعى دائما للتطلع إلى أكثر فكلما زاد الأجر زادت الاحتياجات والتمتطلبات وإن هؤلاء العمال رواتبهم قليلة لأنهم يشغرون مناصب عادية فالأجر يختلف باختلاف الرتب المهنية.

جدول رقم 28: يمثل توزيع مفردات العينة حسب تحقيق الاتصال مع الزملاء في العمل الرغبة في

العمل

النسبة	التكرار	الفئة
96.29%	26	نعم
3.70%	01	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 28 نلاحظ أن نسبة 96.29% يرون بأن

الاتصال مع زملائهم أثناء العمل يحقق لهم الرغبة في العمل في حين نسبة 3.70% من العمال لا يرون

بأن للاتصال مع الزملاء يحقق لهم الرغبة في العمل، وعليه يمكن أن يكون السبب وراء بأن أغلب

المبحوثين يرون بأن الاتصال مع الزملاء أثناء فترة العمل يحقق لهم الرغبة في العمل هو ذلك الجو

العائلي الذي قد ينتج من خلال هذا الاتصال عن طريق التعاون والأخوة وكل هذه الظروف المحيطة تزيد

لديه من العمل وتبعد عنه الشعور بالملل وتجعله يحس بالانتماء للمحيط الذي هو فيه، أما العمال الذين

يرون بأن الاتصال مع الزملاء أثناء العمل لا يحقق لهم الرغبة في العمل فذلك قد يكون راجع لشخصية

كل عامل فهناك من يحب العمل بمفرده بعيدا عن الآخرين أو انه يفضل العمل في جو هادئ وقد تكون

العلاقة بينه وبين زملائه متوترة .

الجانب الميداني

جدول رقم 29: تمثل توزيع مفردات العينة حسب شعور العامل بالانتماء للمؤسسة عند مشاركته في

اتخاذ القرارات:

النسبة	التكرار	الفئة
96.29%	26	نعم
3.70%	01	لا
100%	27	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 29 نلاحظ أن نسبة العمال الذين يشعرون

بانتمائهم إلى المؤسسة عند مشاركتهم في اتخاذ القرارات والتي بلغت 96.29% و 3.70% من العمال لا

يشعرون بانتمائهم للمؤسسة عند المشاركة في اتخاذ القرارات، أما الفئة الأولى والتي تشعر بالانتماء أثناء

مشاركتها في اتخاذ القرارات فذلك ربما راجع إلى شعور العامل بأنه عنصر مهم داخل المؤسسة لأن له

فرصة المشاركة في اتخاذ القرار وإحساسه بان لديه رأي مهم يعين الاعتبار وأن لديه القوة على تقديم

الأفضل والأحسن للمؤسسة في حين أن الذين لا يشعرون بالانتماء للمؤسسة عند المشاركة في اتخاذ

القرارات وذلك ربما راجع إلى طبيعة رتبهم في العمل الذي لا يحولهم المشاركة في اتخاذ القرارات وعليه

ينتابهم الشعور بالانتماء للمؤسسة.

الجانب الميداني

جدول رقم 30: يوضح كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	الفئة
48.14%	13	معرفة كل المستجدات والنقائص وتداركها بسرعة
37.03%	10	التواصل والاستقرار في العمل
14.81%	4	تحسين أداء الموظفين
100%	27	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم 30 أعلاه والذي يوضح كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي نجد أن نسبة كبيرة من أفراد العينة المدروسة والتي بلغت 48.14% نرى أن الاتصال الداخلي سيساهم في معرفة كل المستجدات والنقائص وتداركها بسرعة، في حين نجد نسبة أقل بلغت 37.03% نرى أن الاتصال الداخلي يؤدي إلى التواصل والاستقرار في العمل في المقابل نجد نسبة 14.81% من أفراد العينة يرون أن الاتصال الداخلي يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين. في الأخير يمكن القول أن للاتصال الداخلي دور كبير في تحقيق الاستقرار الوظيفي، تحسين العلاقات الإنسانية بين العملاء إضافة إلى تجديد قنوات الاتصال بين الموظفين.

2 نتائج الدراسة

من خلال دراستنا وبحثنا الذي دام لشهور والقيام بالدراسة الميدانية توصلنا إلى نتائج التالية:

- أغلب العاملين في المستشفى من جنس الإناث بنسبة 85.18% .
- أغلب العاملين في المستشفى من فئة المتزوجين بنسبة 81.48% .

❖ عرض نتائج السؤال الفرعي الأول المتمثل في اتجاهات الاتصال السائد في المؤسسة

الاستشفائية:

- اهتمام المؤسسة بالاتصال الداخلي بنسبة 81.48% حين تبين لنا أن الاتصال الداخلي يتمتع بمكانة كبيرة وذلك يعود إلى اهتمام الإدارة بالاتصال الداخلي وإعطاءه أهمية في العمل والدور الكبير الذي يقوم به. (الجدول رقم 05)
- أن الاتصال الداخلي يساهم في حل مشكلات العمل بنسبة 96.29% فهو يساعد على خلق ثقافة الحوار وتبادل المعلومات والخبرات والإستفادة منها في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة ومنه نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها.
- أن الاتصال الداخلي يساهم في التقليل من التغيب في العمل بنسبة 96.29% حيث تؤكد معظم أفراد العينة أنهم في حالة غياب زملائهم في العمل يقومون بالعمل نيابة عنهم.
- إن الاتصال الداخلي يساهم على إتقان عمل الموظف بنسبة 92.59% حيث يؤكد معظم أفراد العينة أنهم يؤدون عملهم بالإتقان مما يجعلهم يسعون لتقديم الأفضل في العمل.
- يعتبر المبحوثين أنهم يستعملون أنواع الاتصال الثلاثة مع (صاعد، نازل، أفقي).
- إنجاز العمل بنسبة 62.96% حيث يسهل عليهم التعامل فيما بينهم كما يسهل عملهم من خلال التنظيم والصرامة في العمل.
- أن الاتصال الزملاء أثناء العمل يزيد من رغبتهم في العمل بنسبة 100% حيث يؤكد جل أفراد العينة أن العمل مع الزملاء يرفع مستوى التلاحم بينهم لتقديم الخدمات الصحية.
- هناك تقارب كبير بين نسبة أفراد العينة الذين يرون أن الاتصال ل النازل هو الاتصال الذي يطغى على المؤسسة وأفراد العينة الذين يرون أن الاتصال الصاعد هو السائد، حيث بلغت النسبة الأولى 40.74% في حين بلغت النسبة الثانية 37.03%. (الجدول رقم 08)

من خلال النتائج السابقة يتبين لنا أن نوع الاتصال السائد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي بالطراف هو الرسمي كذلك يطغى على المؤسسة الاتصال الصاعد والنازل بنسب متقاربة.

❖ عرض نتائج السؤال الفرعي الثاني المتمثل في مساهمة الاتصال الداخلي في توطيد العلاقات

الإنسانية داخل المؤسسة الإستشفائية:

- الاتصال الداخلي يساهم في توطيد العلاقات في العمل بنسبة 100%.
- أن العمال المؤسسة يعتمدون على الاتصال الشخصي بنسبة 51.85%، والهاتف بنسبة 40.74% وذلك لأن هذه الوسائل تعد أحسن وسيلة للتواصل فيما بينهم لأنها الوسيلة الأكثر انتشارا في المؤسسة والأكثر استعمالا.
- استخدام الوسائل الاتصالية المناسبة يساهم في إيصال المعلومات للعامل في الوقت المناسب ويجعله على دراية بكل ما يتعلق بالمؤسسة وهذا ما يزيد من دافعية العمال بنسبة 81.48% .
- أغلبية العمال يمارسون الاتصال مع زملائهم في العمل بنسبة 100%، وذلك يؤدي إلى يحقق لهم الرغبة في العمل.
- وجود اتصال بين العالم والرئيس أثناء فترة العمل بنسبة 100% وذلك يؤدي إلى تخفيف من المشاكل وحدوث النزاعات داخل المؤسسة وهذا ما يحفظ بقائها واستمرارها كما يحقق الشعور بالرضا الوظيفي.
- أغلبية الموظفين يتواصلون مع زملائهم في العمل بنسبة 100% مما يؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية، كما يضمن تحسين وتجديد معارفهم.

الجانب الميداني

- من خلال هذا الطرح وعلى ضوء هذه النتائج نجد أن العلاقات الجيدة التي تربط بين عمال المؤسسة تساهم كثيرا في نجاح عملية الاتصال الداخلي، وتفتح مجالات لاتصال داخل المؤسسة وخارجها وبالتالي يتحقق الرضا الوظيفي.

❖ عرض نتائج السؤال الفرعي الثالث المتمثلة في مساهمة الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين

وزيادة دافعتهم للعمل:

- أغلبية العمال عبروا عن رضاهم لدور المساعدات التوجيهية والتعليمية المقدمة من طرف المسؤول على تقديم أداء جيد بنسبة 96.29%.
 - يؤكد معظم أفراد العينة أنهم يتلقون الحوافز المعنوية من طرف الإدارة بنسبة 74.07% والتمثلة في (الشكر والثناء المديح أثناء العمل ، ملاحظات ايجابية ...)
 - أغلبية العمال يرون أن التحفيز ضروري في العمل بنسبة 92.59%.
 - أغلبية الأفراد عبروا عن شعورهم بالراحة والاستقرار بنسبة 74.07%.
 - أغلبية العمال يحقق لهم الاتصال مع الزملاء الرغبة في العمل بنسبة 96.29%.
 - فئة كبيرة من العمال يشعرون بالانتماء للمؤسسة وذلك بعد مشاركتهم في اتخاذ القرارات بنسبة 96.92%.
 - العمال عن الأجر الذي يتقاضونه بنسبة 59.25% في حين إن نسبة 40.74% من العمال غير راضون عن الأجر الذين يتقاضونه (جدول رقم 27).
- ومنه فان الاتصال الداخلي يساهم في تحفيز العاملين وزيادة دافعتهم للعمل .

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذا البحث حول دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية والتي تضمنت جانب نظري وآخر تطبيقي حاولنا إبراز أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة بصفة عامة والأستشفائية بصفة خاصة، نجد أن تطبيق الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية يؤثر على أداء سواء المؤسسة أو العمال حيث توصلنا فيها إلى أن الإتصال الداخلي يعتبر عامل من عوامل نجاح المؤسسة الإستشفائية وأنها تولي اهتماما كبيرا بالاتصال حيث أن هناك ترابط في علاقة بين الموظفين ورؤسائهم وثيقة اتجاه الإدارة إذ أنه كلما كان هناك اتصال جيد بين الأطراف العاملة بها (من المدير والموظفين) مستمر كلما حققت نجاحا أكبر، فالمؤسسة لا تستطيع الوصول إلى تحقيق أهدافها سواء كانت داخلية أو خارجية، وأنه بغياب الاتصال الداخلي يصبح التنظي م عديم الجدوى، فهو ضروري لتوصيل المعلومات التي ستنبنى عليها القرارات في المؤسسة كما أن الاتصال الداخلي عامل من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي من خلال مساهمته في التنسيق والإنسجام داخل المؤسسة وخلق نوع من العواطف التي تنشأ بين الموظفين مع الوقت وتكوين علاقات طيبة أساسها التعاون الذي تؤدي بدوره للتقليل من الملل والروتين الذي يكون في المؤسسة فالإتصال داخل المؤسسة بطبيعة الحال يحتاج إلى مجموعة من وسائل الاتصال المستخدمة على مستوى فهي متنوعة ومتطورة، كما أن سعي المؤسسة إلى تحفيز الأفراد وتحسين مستواهم التكويني والعملي من خلال دورات تكوينية، إضافة إلى أي الموظفون يقدمون على الاتصال الشخصي والهاتف وهذا التنوع من وسائل الاتصال الشيء الذي يرفع من فعالية الاتصال الداخلي ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التي تتخذها الإدارة والذي يشعرهم بالإنتماء والرضا وخلق التناسق مما يؤدي إلى تحقيق التكامل والثقة في العمل.

الخاتمة

يمكن القول أن الاتصال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف حسنة ومع هذا يجب محاولة الدائمة على تحسينه ووضع إستراتيجية اتصال داخلية فعالة لذا يجب مراعاة للاقتراحات التي من شأنها زيادة في فعالية الاتصال أكثر مما تساعد على تحسين سمعة وصورة المؤسسة وتطويرها.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع عمان، 2011.
2. إبراهيم مروان عبد الحميد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2000.
3. إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011.
4. أحمد بن مرسي، مناهج البحث العلمي في عوم الإعلام والاتصال، ديوان للمطبوعات الجامعية الجزائر 2005.
5. أحمد شفيق السكري، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الإجتماعية، القاهرة، دار المعرفة الجامعية 2000.
6. بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار البازوري للنشر والتوزيع عمان 2009.
7. جودت عزت عطوى، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007.
8. حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، القاهرة د س.
9. خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، 2008.
10. رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2012.
11. سليمان عبد الرحمان سيد، مناهج البحث، عالم الكتب للنشر والتوزيع، كلية التربية، جامعة عين الشمس، جمهورية مصر العربية، 2014.

قائمة المصادر والمراجع

12. سهيلة محمد عباس، إدارة موارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط 2، دار وائل للنشر، عمان 2006.
13. صلاح محمد ذياب، عبد الله سيف الدين الساعاتي، إدارة المستشفيات (المنظور شامل)، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2012.
14. عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009.
15. عربي علي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
16. العزاوي رحيم يونس كرو، مقدمة في منهج البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار دجلة لنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008.
17. عمار بوحوش ومحمد محمود (الذبيبات)، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
18. غواري مليكة، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020.
19. فايزه محمد رجب بهنسي، دار النشر والتوزيع الوفاء، الطبعة 1، الإسكندرية، 2011.
20. فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر، عمان، 2008.
21. محمد رسلان، جميلة جاد الله، إدارة علم وتطبيق دار المسيرة للطباعة والنشر، ط 1، الأردن 2000.
22. محمد سامي راضية، المحاسبة المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعة الإبراهيمية الإسكندرية، 2007.
23. محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، د.ط، دار المعرفة الجمعية، القاهرة 1995.
24. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط 2، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
25. محمد مرتدي الدبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، منشورات مكتبة الحياة بيروت، 1982.
26. محمود عودة، أساليب الإتصال والتغيير الإجتماعي، دار النهضة العربية، 1988.
27. ناصر قاسمي، الاتصال الداخلي في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية)، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2011.

المذكرات والأطروحات:

1. برباح محمد الأمين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية لمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان 2015-2016.
2. بن مهدي سليمة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص تسيير الهياكل الإستشفائية، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016-2017.
3. بوخلط سماح، دور الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، جامعة المسيلة 2013-2014.
4. بوقول أحلام، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية العمومية دراسة ميدانية على عينة من موظفي مستشفى صالح زرداني، غين البيضاء، 2017-2018.
5. بوقول أحلام، فاضل روميصة، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية العمومية، دراسة ميدانية على عينة من موظفي مستشفى صالح زرداني مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2017-2018.
6. بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليان للدافعية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس وعلوم الترقية والأرتوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة 2006-2007.

قائمة المصادر والمراجع

7. الحسين عربية، علاقة الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2017/2016.
8. حفيضة شريفي عديدي عقال، أثر الإتصال الداخلي على الرضا الوظيفي مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، قسم علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015-2014.
9. خالد على سعد الحوتي، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم السياسية كلية الاقتصاد، جامعة بغاري، 2018.
10. خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي على تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2014/2013.
11. داي هاجر، دور إستراتيجية الإتصال في تحسين أداء المؤسسة العمومية الخدمية في الجزائر، دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر، فرع إكفال، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019-2018.
12. ديموش حياة، بلخروبي بشرى: الاتصال الداخلي في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020/2019.
13. سارة لعويس، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإذاعة جيجل، دراسة ميدانية بإذاعة جيجل الجهوي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد الصديق، جيجل، 2016.
14. سارة لعويسي، دور الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإذاعة جيجل دراسة ميدانية بإذاعة جيجل الجهوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد الصديق بني يحيى، جيجل، 2017-2016.

قائمة المصادر والمراجع

15. سارة لعويني وأمينة عتامية، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم إعلام والإتصال) تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى.
16. شرايطي شمس الدين وبلحميزي إبراهيم، دور التسويق الداخلي في تحسين الرضا لدى العاملين في المؤسسات الإستشفائية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدينة، 2017-2018.
17. صلاح محمود ذياب، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2009.
18. صونية بانوح، لطيفة بومكواز، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الإعلام والإتصال، جامعة إكلي محند والحاج البويرة 2017-2018.
19. طويل كريمة، الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2007-2008.
20. غانم عماد الدين، دور التكوين في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الصحية العمومية مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018-2019.
21. كراموا ليلي، الإتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة يحي بجيجل، 2016-2017.
22. محمد الحسين التجاني يوسف، التحفيز وأثاره في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة منشودة دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي مكة المكرمة، دس، د ط.

قائمة المصادر والمراجع

23. محمد بديع الضامن، الرضا الوظيفي في المؤسسات الإعلامية الأردنية ودوره في الأداء المهني للعاملين فيها وكالة الأنباء الأردنية (بترا) نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الصحافة، جامعة اليرموك، الأردن، كلية الإعلام 2014-2015.
24. منال عاتق حكمت أبو غزالة، الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات والأندية التابعة للاتحاد الأردني للرياضة ذوي الاحتياجات الخاصة، قدمت هذه الرسالة لإستكمال الحصول على درجة الماجستير في علوم الرياضة، أستاذ الرياضة المعاقين مشارك، قسم التأهيل الرياضي، جامعة يرموك الأردن، جامعة الهاشمية.
25. نصر الدين عساوي، مراقبة التكاليف في المؤسسة الإستشفائية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير معهد العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2004-2005.
26. وسام كلاش، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية(مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال) تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2016.
27. ونوغي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي للأساتذة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير مؤسسات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2014-2015.
28. يمينة عبد الرحمان، علاقة الإتصال الداخلي الرسمي واللا رسمي بالرضا الوظيفي لدى عمال الشبه طبي، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي نفيسة محمود بالعاصمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم النفس العمل والموارد البشرية، جامعة الجزائر 02، 2014-2015.

المجلات:

1. بريند خراوم على، الرضا الوظيفي مفهومه، عوامله، ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع.6، يوليو 2014.
2. خيرى أسماء، قراءة سوسيوتنظيمية لعلاقة الولاء التنظيمي بالرضا الوظيفي لدى العمال، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 09، العدد 02، 2019.

المواقع الإلكترونية:

1. Goffman Erving :études sur la condition social des malades mentaux, in population, 25 e année n°1-1970
2. marie hélène iaesthalen : communication, troisième édition, dunod, édition, paris, 1998
3. <https://mhs.academy.adu.ly>

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد الطارف

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم علم إجتماع

تخصص: علم إجتماع تنظيم وعمل

إستمارة بحث بعنوان :

دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية قداش علي الطارف

أستاذة المقياس:

مناعي وسيلة

من اعداد الطالبتين:

قرايرية فهيمة

حوامدي آمنة

ملاحظة:

هذه المعلومات الواردة في الإستمارة سرية لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجوا منكم الإجابة بكل موضوعية.
ضع علامة (X) في خانات الإجابة الصحيحة.

السنة الجامعية: 2023-2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1 الجنس:

أنثى

ذكر

2 السن:

من 21 إلى 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

3 الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

4 المستوى الوظيفي:

طبيب

ممرض

إدارية

5 الحالة المدنية:

متزوج

أعزب

مطلق

ارمل

المحور الثاني : إتجاهات الإتصال السائد في المؤسسة الإستشفائية:

6 هل تهتم المؤسسة بالإتصال الداخلي؟

نعم

لا

7 ما هي انواع الإتصال الداخلي الأكثر إستعمالا في المؤسسة الإستشفائية؟

الإتصال الرسمي

الإتصال غير الرسمي

8 ما نوع الإتصال الرسمي السائد في المؤسسة؟

صاعد

نازل

أفقي

9 هل يساهم الإتصال الداخلي في حل مشكلات عملك؟

نعم

لا

10 - هل يعمل الإتصال الداخلي على تقليل من التغيب في عملك؟

نعم

لا

11 - هل يدفعك الإتصال الداخلي على إتقان عملك ؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة (نعم) لماذا؟

لأنه يساهم في تبادل المعلومات بينكم

لأنه يساعدك على معرفة كل جديد حول عملك

لأنه يساعدك على الإستفادة من خبرات زملائك في العمل

أخرى تذكر

12 - ماهي إتجاهات الإتصال الداخلي التي تراها مناسبة لإنجاز العمل في الوقت المحدد

صاعد

نازل

أفقي

الثلاثة معا

13 - هل الإتصال مع زملائك أثناء العمل يزيد من رغبتك مع العمل؟

نعم

لا

المحور الثالث: مساهمة الإتصال الداخلي في توطيد العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة
الإستشفائية

14 - هل يساهم الإتصال الداخلي في توطيد العلاقات في عملك؟

نعم

لا

15 - هل تنتقل المعلومات بين المصالح والأقسام في المؤسسة بشكل جيد؟

نعم

لا

16 - ماهي الرسائل الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة الإستشفائية من حيث الملائمة؟

الإتصال الشخصي

البريد الإلكتروني

الهاتف

..... أخرى تذكر

17 - هل ترى أن الوسائل الإتصالية التي تستخدمها في مؤسستك ملائمة لطبيعة عملها؟

نعم

لا

18 - هل هناك لقاءات دورية بين العمال والمسؤولين؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة (نعم) ما طبيعة اللقاء هل هو؟

عقد اجتماعات

دورات تكوينية

ملتقيات علمية

..... أخرى تذكر

19 - من أين تحصل على معلومات والمستجدات الخاصة بعملك؟

من المدير

من المسؤول المباشر

ممثلي العمال

..... أخرى تذكر

20 - هل أنت على إتصال مستمر مع زملائك؟

نعم
 لا

21 - هل أنت على إتصال مستمر مع مديرك في العمل؟

نعم
 لا

إذا كانت الإجابة (لا) لماذا؟

ليست له علاقات واتصالات مباشرة مع الموظفين
 لأنه لا يسمح لكم بذلك
 لأنه تتجنبه بسبب مزاجه السيئ

أخرى تذكر.....

المحور الرابع: مساهمة الإتصال الداخلي في تحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل

22 - هل يؤثر أسلوب العقوبات والجزاءات المعتمد في مؤسستك على تحفيزك للعمل؟

نعم
 لا

23 - هل تساعدك التوجيهات والتعلمت المقدمة من طرف مسؤولك في تقديم أداء جيد ؟

نعم
 لا

24 - ماهي نوعية الحوافز التي تتلقاها داخل الإدارة ؟

حوافز مادية
 حوافز معنوية

أخرى تذكر.....

في حالة الحوافز المعنوي ماهي :

الشكر والثناء
 المديح أثناء العمل
 ملاحظات إجابية

ترقيات

تكريمات

..... اخرى تذكر

25 - هل ترى أن التحفيز ضروري في العمل؟

نعم

لا

26 - هل تشعر بالراحة والإسقرار في عمل؟

نعم

لا

27 - هل أنت راضى عن الأجر الذي تتقاضاه؟

نعم

لا

28 - هل الإتصال مع الزملاء أثناء العمل يزيد من رغبتك في العمل؟

نعم

لا

29 - هل تشعر بإنتمائك للمؤسسة عندما تشارك في إتخاذ القرارات

نعم

لا

30 - حسب رأيك كيف يؤدي الإتصال الداخلي إلى تحسين الأداء الوظيفي؟

.....

.....

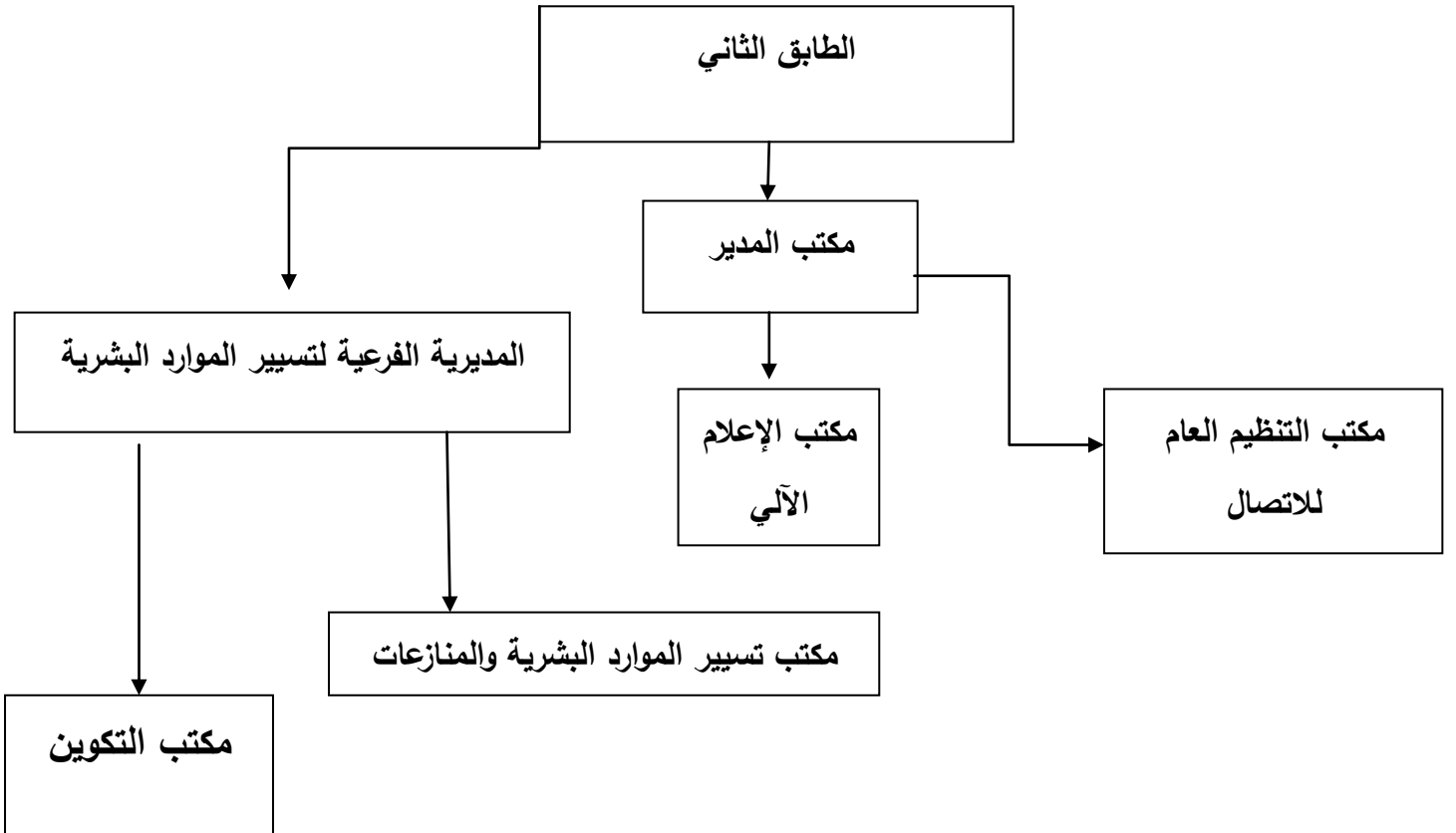
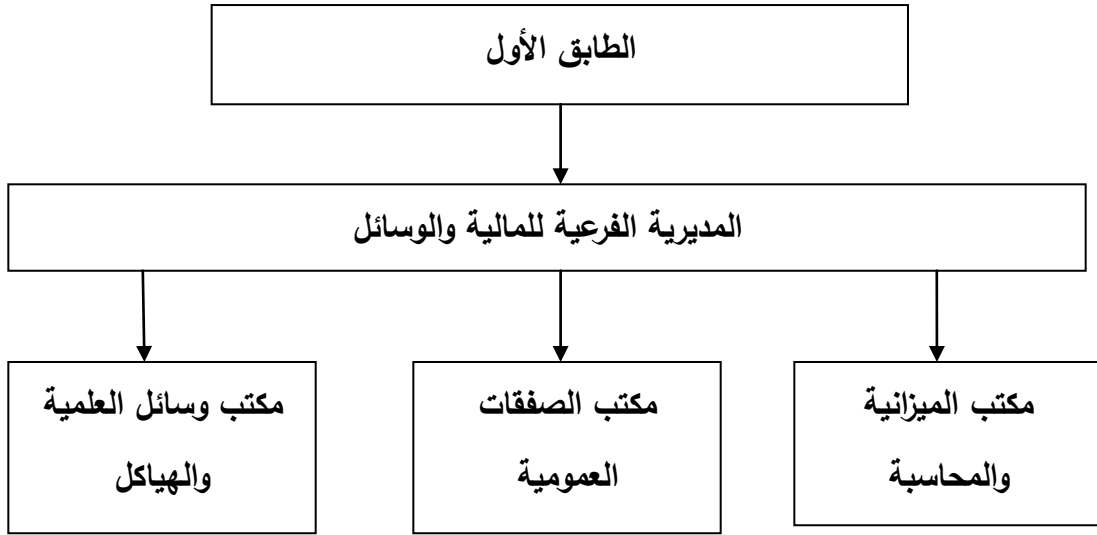
مقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1 الجنس: ذكر.
- 2 السن: 40 سنة.
- 3 الأقدمية: من 10 إلى 15 سنة.
- 4 الحالة العائلية: متزوج.
- 5 المستوى الوظيفي: إداري.

المحور الثاني: دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية

- 6 ما نوع الاتصال داخل المؤسسة؟
- 7 هل التفاعل بين الموظفين في المؤسسة يساهم في ضمان استمرارية الموظف؟
- 8 ما هو أسلوب الاتصال المتبع في المؤسسة في اتصال المعلومات لكم؟
- 9 بما تمتاز العملية الاتصالية بين الإدارة والموظفين؟
- 10 هل يعتبر الاتصال الداخلي عاملاً رئيسياً في العمل داخل المؤسسة؟
- 11 كيف يتم التعامل مع المشرف المباشر؟
- 12 هل يتم تطبيق قوانين الترقية بكل موضوعية؟
- 13 هل العلاقات الاجتماعية السائدة في محيط العمل تعمل على خلق التضامن بين الموظفين؟



الطابق الثالث

مديرية الفرعية للمصالح الصحية والمكاتب

مكتب النشاطات الصحية
ومتابعتها وتقليدها

مكتب التعاقد حساب
التكاليف

مكتب
القبول

المديرية الفرعية للصيغة و التجهيزات المرافقة لها

مكتب الصيانات الطبية و التجهيزات

مكتب التجهيزات الطبية