

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام والاتصال



موضوع حول :

مساهمة الإتصال في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية

دراسة وصفية مسحية على عينة من العمال للمؤسسة الإستشفائية

"محمد ندير" بولاية تيزي وزو

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال تنظيمي

تحت إشراف الأستاذة :

فروجة موساوي

من إعداد الطالبين:

أحلام حمار

حورية سي أحمد

السنة الجامعية: 2022/2021



كلمة شكر

نشكر الله العليّ القدير الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و سير لنا أداء هذا العمل المتواضع و نسأله النجاح المتواصل لنا و لجميع من اتخذ العلم سلاحا ،نتقدم بالشكر إلى من كل ما ساعدنا على انجاز هذا العمل المتواضع خاصة الأستاذة المشرفة "فروجة موساوي" التي لا تكفي الكلمات و العبارات لإيفائها بحقها و صبرها الكبير علينا و توجيهاتها العلمية السليمة و القويمة و نصائحها المفيدة السيدة التي لا تقدر بثمن ، والتي ساهمت بشكل كبير على إتمام و إكمال هذا العمل المتواضع .

ما أشرفت في الكون حضارة إلا و كانت من ضياء معلم ، مهما كتبنا لك من كلمات الحب والشكر والثناء لن نستطيع أن أشكرك حق الشكر على كل هذا الاخلاص والوفاء والعطاء شكرا لجهودك الكبيرة في جميع أوقات الدراسة التي مرت عليها ، فما قمت به معنا يفوق أكبر من كل شكر و تقدير و شكرا حارا حبا على ما قدمت لنا وأشرفت عليه .

شكرا أستاذتي الفاضلة و الكريمة، ولا يفوتني كذلك أن أتوجه بالشكر إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام و الاتصال على جهودهم التي قدموها لنا من بداية المشوار الدراسي إلى غاية وصولنا لهذه المرحلة .

وشكر خاص إلى كل من وقف معنا من قريب و من بعيد ولو بكلمة طيبة طوال الفترة الدراسية

أحلام - حورية

الإهداء :

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي ذات القلب الكبير والحنان الفياض والفائض وذات الإحساس بالمسؤولية الملقاة على عاتقها .

إلى أبي نبض من الأمان إلى من كان لي سندي ومددي والذي أخذ بيدي في السراء والضراء ، وكان لي نعمة الأب الحنون والعطوف الذي كافح وكبد الأمرين حتى أصل إلى هذه المنزلة العالية و المكانة المرموقة و الرفيعة والذي أشرف بكل فخر و إعتزاز بجعل إسمه والذي يبقى مغروسا في قلبي أطال الله في عمرك يا أبي العزيز ودمتم سندا لنا.

إلى أخواتي وإخوتي حفظهم الله وأطال أثرهم مدى الحياة، كما أتقدم بالشكر الوفير والتقدير الكثير إلى زميلتي أحلام التي قاسمتني وشاطرتني الشقاء والسهر والتعب إلى اتمام هذا العمل ، وإلى صديقاتي كل من "كاتية و ليليا وفريال و ليندة وميريام، اللواتي قدمنا إلي يد المساعدة .

وأخص بالذكر أيضا زميلي : نبيل وصوفيان اللذان سانداني وأمداني من وقتهما الثمين في إنجاز هذا العمل أدام الله بعمر مديد.

"حورية"

الإهداء

قال الله تعالى :

" ووصينا الإنسان بوالديه حملته أمه وهنا على وهنا و فصاله في عامين، أن أشكر لي ولوالديك و الي المصير.

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ، ولا يطيب الآخرة بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك ، الله جل جلاله .

أهدي ثمرة جهدي إلى :

إلى التي ربنتي في كنفها و لم تفارقني ابتسامتها و لم تبخل علي بالدعاء و النصح ، إلى من تسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها ، من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما عليه الآن ، أمي الغالية .

إلى من كان مستقبلي مستقبلي إليك أقول أنت نعم المثل والوفاء والبر والكفاف والاصرار أنت النور الوضاء الذي ينير لي دياجير وظلومات الطريق للوصول والبلوغ ذروة النجاح أنت معدن الحكمة وقاسم الظلمة ورفيع الهمة والدي الحبيب العزيز حفظه الله وسدد خطاه نحو الطريق السليم القويم .

إلى أعز ما أملك في الوجود أفراد عائلتي وإلى القلوب الطاهرة الرقيقة المرهفة الحس والنفس البريئة إخوتي وأختي "منال" .

إلى من كانوا ملاذي وملجئي، وإلى من قضيت معهم مختلف اللحظات بملوها ومرها وإلى صديقات ورفيقات دربي "ميريام" و"حياة" اللتان ساندتاني وساعدتاني في إتمام هذا العمل المتواضع .

وإلى كل من وقف إلى جانبي ولو بكلمة طيبة وبسمة صادقة

"أحلام"

خطة الدراسة

- كلمة الشكر
- الإهداء
- ملخص الدراسة
- مقدمة عامة

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب إختيار موضوع الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواته
- 7- مجتمع الدراسة وعينته
- 8- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

الفصل الأول : ماهية الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية .

• تمهيد للفصل

- المبحث الأول: مفهوم الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية
- المبحث الثاني: أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية
- المبحث الثالث: أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية
- المبحث الرابع: أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية
- المبحث الخامس: وظائف الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية
- المبحث السادس: معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية

• خلاصة الفصل

الفصل الثاني: ماهية المؤسسة الخدمائية .

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمائية

المبحث الثالث: خصائص المؤسسة الخدمائية

المبحث الرابع: عناصر المؤسسة الخدمائية

المبحث الخامس: وظائف المؤسسة الخدمائية

المبحث السادس: أهداف المؤسسة الخدمائية

• خلاصة الفصل

الفصل الثالث: مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة

الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو .

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: أهمية الإستراتيجية الإتصالية

المبحث الثاني: أهداف الإستراتيجية الإتصالية بالمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير " بولاية

تيزي وزو .

المبحث الثالث: أهداف الإتصال الداخلي وتحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد"

بولاية تيزي وزو

المبحث الرابع: دور الإتصال الداخلي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الإستشفائية

" محمد ندير " بولاية تيزي وزو

المبحث الخامس: علاقة الإتصال وتحسين أداء العاملين في المؤسسة الإستشفائية

" محمد ندير " بولاية تيزي وزو

المبحث السادس: دور الإتصال الداخلي في تسيير و تنظيم وإدارة شؤون المؤسسة

الخدمائية الإستشفائية " محمد ندير " بتيزي وزو

• خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي

عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

• تمهيد

- 1-التعريف بالمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو
- 2-الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو
- 3-أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو

4-التحليل الكمي والكيفي للجداول

أ-التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

ب-التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

5- عرض المقابلات والتعليق عليها

6- عرض نتائج الدراسة

أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة

ب - عرض النتائج العامة للدراسة

• خلاصة عامة

• توصيات ومقترحات الدراسة

• قائمة المصادر والمراجع

• ملاحق الدراسة

• فهرس المحتويات

• فهرس الجداول البسيطة والمركبة

• فهرس الأشكال

ملخص الدراسة :

أصبح الإتصال الداخلي يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين ، كونه أحد العوامل التي من خلالها تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حد لمختلف مشاكلها ، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقة داخلها ، ومن خلال كل هذا يمكننا أن نقول أن الإتصال الداخلي يؤثر على العنصر البشري بإعتباره جزء لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الإنتاجية للمؤسسة مهما كانت وظيفتها وأهدافها ، وهذا ما يعطي للمؤسسة مكانتها في السوق بطبيعتها الاقتصادية أو الخدماتية ، أين يضمن لها البقاء والإستمرار ، التميز ضمن الشركات الناجحة ، ولذلك فالإتصال الداخلي يهدف إلى إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة المؤسسة وتزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم من أجل تطوير وتحسين المواقف وإتجاهات الأفراد .

تهدف هذه الدراسة للتعرف على كيفية مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو ، وهذا من أجل تكوين صورة وسمعة جيدة عن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة الاستشفائية ، حيث أن الإتصال داخلي ذو مكانة و أهمية داخل هذه المؤسسة الصحية بإعتبارها عامل مهم وجد ضروري، إذ يساهم هذا الأخير في تحسين أداء الموظفين وتزويدهم بالمعلومات إضافة في ذلك السير العمل وتحقيق التناسق بين أوجه المصالح المختلفة في المؤسسة .

كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" لولاية تيزي وزو ومدى مساهمته في تحقيق أهدافها ، وفي تسهيل عملية التواصل بين المؤسسة وجمهورها الداخلي و الخارجي.

و من خلال عرضنا للإشكالية قمنا بطرح التساؤل الرئيسي :

كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية :

- ما واقع الإتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو؟

- كيف تساهم الإستراتيجية الإتصالية المعتمد عليها في المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها ؟

- ما العلاقة الموجودة بين إستخدام تكنولوجيا الإتصال وتحقيق المؤسسة الإستشفائية لأهدافها؟

- كيف تسهل اللغة القائم بالإتصال في إيصال المعلومات داخل المستشفى لجمهورها الداخلي؟

- كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي والخارجي ؟

- كيف تمنع العراقل الإتصالية في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية ؟

أما المنهج المتبع في دراستنا ، فيتمثل في المنهج المسحي ، كونه المنهج الأنسب والأفضل لجميع البيانات والمعلومات حول تبيان فعالية الاتصال الداخلي في هذه المؤسسة الصحية ، ووصف فعالية في تحقيق أهدافها، وذلك يصبح آراء مجتمع البحث أطباء، مرضيين، إداريين ... حول المؤسسة التي يعملون فيها.

أما أدوات الدراسة المستخدمة تتمثل في إستمارة الإستبيان التي تعد أداة أساسية ورئيسية في دراستنا الحالية ، كونها سمحت لنا بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات ، بالإضافة إلى المقابلة وهي أداة مساعدة المدعمة و مكملة لدراستنا الحالية .

ولقد توصلنا من خلال دراستنا إلى أهم النتائج وهي :

الإتصال الداخلي ذو مكانة وأهمية داخل المؤسسة الاستشفائية "مجدد ندير " بولاية تيزي وزو حيث يعد عامل مهم جدا وضروري، إذ يساهم في تحسين أداء الموظفين وتزويدهم بالمعلومات ومختلف البيانات.

يقوم الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير " بولاية تيزي وزو على الإتصال الرسمي وذلك بمختلف إتجاهاته، حيث يتضمن الاتصال النازل تعليمات ، أوامر وقرارات والأفقي الذي يسهل طريقة العمل، وكذلك نجد الإتصال الصاعد الذي يكون على شكل شكاوي ومقترحات .

أما الإتصال الغير الرسمي فهو موجود بحكم العلاقات التي تربط بين العمال.

تستخدم المؤسسة الاستشفائية لغات متنوعة ومتعددة من خلال الإتصال الداخلي، وهذا بالتفاعل بين عمال المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي ، وهذه اللغات متمثلة في: اللغة الأمازيغية ، اللغة العربية اللغة الفرنسية و الدارجة .

تواجه المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو جملة من الصعوبات والعراقيل الإتصالية التي تمنعها من تحقيق أهدافها التي تتمثل في :

➤ نقص الموارد البشرية

➤ عدم التحكم في التكنولوجيا وإستخدامها بشكل

➤ عدم وجود متخصصين في الاتصال

✓ **الكلمات المفتاحية :** الإتصال، الإتصال الداخلي ، أهداف المؤسسة، المؤسسات الخدماتية .

• Résumé de l'étude :

La communication interne est devenue d'un grand intérêt pour les penseurs et les gestionnaires, étant l'un des facteurs à travers lesquels l'institution cherche à atteindre ses objectifs et à atteindre la limite de ses divers problèmes, elle travaille à gérer et à organiser la relation en son sein, et à travers tout cela, nous pouvons dire que la communication interne affecte l'élément humain comme une partie qui ne peut être ignorée ou négligée dans le processus productif de l'institution quelle que soit sa fonction et ses objectifs, et c'est ce qui donne à l'institution Sa position sur le marché par sa nature économique ou de service où elle garantit sa survie et sa continuité, l'excellence au sein d'entreprises prospères, et donc la communication interne vise à avoir un impact sur diverses activités afin de servir l'institution et de fournir aux employés les informations nécessaires pour mener à bien leur travail afin de développer et d'améliorer les attitudes et les attitudes des individus.

Cette étude vise à identifier la contribution de la communication interne à la réalisation des objectifs de l'institution hospitalière « nedir Mohamed » dans la wilaya de Tizi Ouzou, afin de former une bonne image et une bonne réputation sur les services fournis par cette institution hospitalière, car la communication interne est d'une position et d'une importance au sein de cette institution de santé en tant que facteur important et très nécessaire, car ce dernier contribue à améliorer la performance des employés et à leur fournir des informations en plus du fonctionnement du travail et à atteindre la cohérence Entre les différents aspects des intérêts dans l'institution.

Cette étude vise également à identifier la réalité de la communication interne au niveau de l'institution hospitalière « Nedir Mohamed » de la wilaya de Tizi Ouzou et la mesure dans laquelle elle contribue à la réalisation de ses objectifs, et à faciliter le processus de communication entre l'institution et son public interne et externe.

À travers notre présentation du problème, nous posons les questions principale:

- Quelle est la réalité de la communication interne avec l'institution hospitalière « Nadir Mohamed » dans la wilaya de Tizi Ouzou?
- Comment la stratégie de communication adoptée dans l'établissement hospitalier « Nadir Mohamed » de la wilaya de Tizi Ouzou y contribue-t-elle ?
- Quelle est la relation entre l'utilisation des technologies de communication et la réalisation des objectifs de l'établissement hospitalier ?

- Comment la langue facilite-t-elle la communication de l'information au sein de l'hôpital à son public interne?

- Comment la communication interne contribue-t-elle à améliorer son image auprès de son public interne et externe ?

- Comment prévenir les obstacles à la communication dans la réalisation des objectifs de l'établissement hospitalier ?

Quant à l'approche suivie dans notre étude, c'est l'approche d'enquête qui est l'approche la plus appropriée et la plus optimale à toutes les données et informations pour montrer l'efficacité de la communication interne dans cet établissement de santé, et décrire l'efficacité dans l'atteinte de ses objectifs, et qui devient l'opinion de la communauté de recherche médecins, infirmières, administrateurs ... À propos de l'organisation dans laquelle ils travaillent.

Les outils d'étude utilisés sont le formulaire de questionnaire, qui est un outil essentiel et clé dans notre étude actuelle, car il nous a permis de recueillir autant d'informations et de données que possible, en plus de l'entretien et est un outil d'aide soutenu complémentaire à notre étude actuelle.

Grâce à notre étude, nous avons atteint les résultats les plus importants, à savoir:

La communication interne est de prestige et d'importance au sein de l'institution hospitalière « Nedir mohamed » dans la wilaya de Tizi Ouzou, où elle est un facteur très important et nécessaire car elle contribue à améliorer la performance des employés et à leur fournir des informations et diverses données.

La communication interne dans l'établissement hospitalier « Mohamed Nadir » dans la wilaya de Tizi Ouzou est basée sur la communication officielle dans diverses directions, où la communication de débarquement comprend des instructions, des ordres et des décisions

L'horizontale qui facilite la façon de travailler, ainsi que la communication ascendante qui se présente sous forme de plaintes et de propositions.

Les contacts informels existent en vertu des relations entre les travailleurs.

L'institution hospitalière utilise une variété de langues par le biais de la communication interne, et ce grâce à l'interaction entre les travailleurs de l'institution et son public interne et externe, et ces langues sont: tamazight, arabe, Français et darija.

L'institution hospitalière « Mohamed Nadir » de la wilaya de Tizi Ouzou est confrontée à un certain nombre de difficultés et d'obstacles à la communication qui l'empêchent d'atteindre ses objectifs, à savoir:

- Manque de ressources humaines
- Manque de contrôle technologique
- Manque de spécialistes en communication
 - ✓ **Mots-clés** : communication, interphone, institutions de services.

مقدمة عامة

مقدمة عامة :

يعد الإتصال أداة إجتماعية وظاهرة لا يمكن الإستغناء عنها، بإعتبار أن الإنسان لا يمكن له بأي حال من الأحوال أن يعيش معزولا عن باقي أفراد جماعته، حيث يتلقى المساعدات من الجماعة التي يعمل معها لهذا فإننا نجده يعمل على معرفة كل ما يقوم به غيره، الإتصال عملية يقضي على العزلة ويساعد على إدماج الفرد داخل الجماعة، حيث يساهم في ربط العلاقات بين الأفراد في أي جماعة وينمي الشعور بالمسؤولية كما يهدف أيضا إلى خلق جو من التنظيم داخل الإطار الذي يعيش فيه الفرد ، بالإضافة إلى دوره الفعال في عملية الإنماء و ذلك أنها ضرورة حتمية لمختلف التفاعلات وذلك بوجود إتصال مستمر ودائم بحيث يسمح هذا الأخير بإقامة علاقات و روابط تأخذ في مجملها صورة الأفعال والأقوال التي يقوم بها الإنسان .

يعد الإتصال الداخلي من أهم المواضيع التي شغلت إهتمام العديد من الرواد والباحثين في مجال العلوم الإنسانية و ذلك لما له من أهمية بالغة في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها العديد من المؤسسات، حيث يعد هذا الأخير أحد أهم أنواع الإتصال داخل المؤسسات لأنه من العوامل التي تسعى من خلالها المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل لمختلف مشاكلها .

عليه فالإتصال الداخلي يهدف إلى إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة وتزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم من أجل تطوير وتحسين المواقف والإتجاهات للأفراد ، الذي يؤدي بذلك إلى التخطيط الناجح للمؤسسة .

من جهة أخرى فالإتصال الداخلي يعتبر وسيلة رئيسية لتبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولا وأخيرا مضمون للإتصال بحيث يلعب دورا كبيرا وشاملا في جميع الميادين

وخاصة بما فيه المؤسسات سواءا كانت خدماتية أو إقتصادية وذلك لتفعيل العلاقات الإجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات و تسهل العملية الإتصالية و تكون مستمرة بين المنظمة و الأفراد العاملين داخلها وفق وسائل و طرق بسيطة ، إذ يؤدي الإتصال

الداخلي دورا فعالا داخل المؤسسة، من خلال زيادة الأفراد العاملين فيها و ضخامة الموارد المادية المستعملة مما يستدعي في تقسيم المسؤوليات و المهام .

الإتصال الداخلي يعتبر في عصرنا الحالي أحد أهم العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة، حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده، ومع إختلاف المؤسسات وتعددتها وإنتشارها في المجتمع الحديث، إهتم الباحثين بدراسة الإتصال داخل البناء التنظيمي بإعتباره أحد الركائز الضرورية والرئيسية التي تركز عليها المؤسسات ،حيث يشكل أرضية هامة بواسطته تم توحيد الأنشطة والتعاون بين جميع وحدات المؤسسة ويحقق التكامل والإنسجام القائم على علاقات إجتماعية و إنسانية . فالإتصال الداخلي كونه عملية إدارية فهو أيضا عملية إجتماعية ، تتفاعل من خلالها جماعات العمل وهذا لتنشيط وقيادة التنظيمات أو المؤسسات نحو أهدافها المسطرة ، فإذا كان وجود المؤسسة مرتبط بتحقيق أهدافها، فإن الأهداف بحد ذاتها مرتبطة بمدى فاعلية العملية الإتصالية داخل المؤسسة ، حيث يعد الإتصال الداخلي في المؤسسة أحد المقومات السير الحسن ، والمضي بالمؤسسة نحو تحقيق الأهداف وفقا للخطط المرسومة .

ومن بين الأهداف التي تسعى المؤسسة الخدمائية لتحقيقها نجد :

- تحقيق أهداف و حاجات المجتمع التي تعمل في كنفه .
- ضمان إشباع حاجات و رغبات العاملين و من ضمنها الإستقرار الوظيفي للفرد العامل .
- الإستمرارية و البقاء .
- الحفاظ على صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي و الخارجي .
- تحقيق الكفاءة و الفاعلية و رضا الزبون .
- جلب أكبر عدد ممكن من الجماهير .
- تقديم خدمات متميزة من غيرها من المؤسسات المنافسة لها .

ولذلك يمكن إعتبار الإتصال الداخلي بمثابة الدم الدافق عبر شرايين المؤسسة، حيث أن بدونه تموت أو تدمر الحركة الدائرية للمؤسسة بذلك تتوقف جميع أنشطتها الأخرى.

وقد جاءت هذه الدراسة الوصفية المسحية على عينة من عمال المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، بهدف مسح مجموع آرائهم وإتجاهاتهم حول مدى مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية ، وهي عينة قصدية ، حيث إعتدنا على أدوات الدراسة المتمثلة في إستمارة الإستبيان، المقابلة،

وهذه الدراسة هي محاولة متواضعة منا لتقديمها بشكل مبسط ومفهوم ، ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لمعرفة مدى مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية، أين إقتضت طبيعة الدراسة تقسيمها كما يلي:

الجانب المنهجي: حيث تضمن هذا الأخير إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ، كما قمنا بعرض أسباب إختيار الموضوع إضافة إلى أهمية الدراسة وأهدافها، نوع الدراسة تحديد المفاهيم و المصطلحات الدراسات السابقة، ومنهج الدراسة وأدواته ، مجتمع الدراسة وعينته

الإطار النظري: الذي قسمناه إلى ثلاثة فصول وهي

الفصل الأول: تحت عنوان "ماهية الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية" ، أين تناولنا من خلال مباحثه بعد التمهيد للفصل مفهوم وأنواع الإتصال الداخلي وتضمن كذلك أساليب الإتصال ووظائفه و أهميته. وأخيرا تطرقنا إلى معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية و خلاصة الفصل

الفصل الثاني: تحت عنوان "ماهية المؤسسة الخدمائية" أين تناولنا من خلال مباحثه بعد التمهيد له إلى مفهوم المؤسسة الخدمائية ومراحل تطورها، كما قمنا أيضا بذكر كل من خصائصها، عناصرها ووظائفها ، وإختتمنا هذا الفصل بذكر أهداف المؤسسة الخدمائية و خلاصة الفصل .

الفصل الثالث: والأخير الموسوم بعنوان " مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو. قمنا بالتطرق من خلال مباحثه بعد التمهيد له، إلى أهمية الإستراتيجية الإتصالية بالمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، كما تطرقنا أيضا إلى أهداف هذه الإستراتيجية، كما تناولنا أيضا أهداف الإتصال الداخلي وتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية ، ودور الإتصال الداخلي في تحسين

الصورة الذهنية لهذا المستشفى الجامعي، كما تضمن أيضا هذا الفصل الأخير علاقة الإتصال الداخلي وتحسين أداء العاملين بهذه المؤسسة، وفي الأخير ذكرنا علاقة الإتصال الداخلي في تسيير، تنظيم، وإدارة شؤون المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير" بولاية تيزي وزو وخلاصة الفصل .

الجانب التطبيقي: تحت عنوان "عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية" تناولنا من خلال عناصره بعد التمهيد له إلى التعريف بالمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو وهيكلها التنظيمي وأهدافها، التحليل الكمي والكيفي للجداول للجداول البسيطة والمركبة، عرض المقابلات والتعليق عليها، عرض النتائج الجزئية والعامة للدراسة ، خلاصة عامة ، توصيات ومقترحات الدراسة ، قائمة المصادر والمراجع ملاحق الدراسة، فهرس المحتويات ، فهرس الجداول البسيطة والمركبة ، فهرس الأشكال

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب إختيار موضوع الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أنواع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواته
- 7- مجتمع الدراسة وعينته
- 8- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها :

يعد الاتصال أحد الأنشطة المهمة التي إرتبط وجودها بوجود الانسان، فهو أساس العلاقات الإنسانية، وبكل بساطة ليس هناك من حياة فردية وجماعية دون الإتصال فهو لا يمثل ضرورة إنسانية فقط، بل يؤثر على كل مظهر من مظاهر الحياة، حيث يجد الفرد نفسه منشغلا بشكل أو بآخر في مواقف إنسانية مختلفة.

بالتالي أصبح الاتصال وخاصة الداخلي منه مهما جدا داخل التنظيمات والمؤسسات التي وجدت نفسها مجبرة على إنتهاج سياسة داخلية معينة لتحقيق أهدافها والحفاظ على وجودها.

وأي مؤسسة مهما كان طابعها تسعى إلى تحقيق أهدافها بإتباع تنظيم إداري من خلال عملية الإتصال التي يتم من خلالها إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم الرسمي أو الغير الرسمي، لا يمكن أن نتصور أي مؤسسة مهما كان نوعها دون شبكة إتصال رسمية وحتى غير رسمية ، تستخدم مختلف الوسائل لتحريكها من أجل تحقيق أهداف معينة .

يعد الإتصال جوهر ونشاط المؤسسة وهو الروح الذي يحركها بحيث أي نقص أو غياب أو تشويه للمعلومات يعني إضطراب أهداف المؤسسة، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكات إتصالية خاصة ، ولا يمكن أن نتصور وجود أي تنظيم دون أشكال الإتصال الذي من خلاله تنتقل المعلومات بين الموظفين و المرؤوسين .

فعملية الاتصال هي الأداة التي تربط بين كافة أجزاء البناء التنظيمي خاصة في العلاقات الداخلية التي تتم بين الموظفين ،وبالتالي فهي لا تعن فقط العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين، بل تمتد لتغطي جميع الإتجاهات، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات، فالإتصال الداخلي عبارة عن عملية تبادل الخبرات والآراء بين أفراد المنظمة وعليه فالإتصال الداخلي يهدف إلى إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة وتزويد العاملين

بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم من أجل تطوير وتحسين المواقف والإتجاهات للأفراد والذي بذلك يؤدي إلى التخطيط الناجح.

إضافة إلى ذلك فالمؤسسات بحاجة إلى للاتصال وذلك لتوفير المعلومات و البيانات الضرورية للاستمرار العمليات لإدارية و تحقيق مختلف أهدافها ، تعتبر المؤسسة الخدمائية بمختلف أشكالها وأهدافها وأحجامها كمجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني وضمن شروط واقعية بغرض القيام بمهام محددة تهدف في مجموعها إلى تحقيق رغبات وأهداف وتقديم خدمات، وحتى يتمكن هؤلاء الأفراد من أداء أدوارهم و تأدية مهامهم، وحتى تؤدي المؤسسة الخدمائية نشاطها العادي وتحقيق أهدافها فمن الضروري الاهتمام بالعملية الاتصالية و بأنشطتها ووظائفها المهمة.

لهذا فإن الإتصال الداخلي يؤدي أكثر من وظيفة مهمة داخل المؤسسات الخدمائية كونه يحقق لها جملة من الأهداف كالتنسيق بين أعضائها ومختلف وحداتها ويساعد على اتخاذ القرارات المناسبة ويعطي الفرصة لمواردها البشرية للتعبير عن آرائهم وأفكارهم كما أنه يساهم في إزالة التوتر والغموض داخل التنظيم يترجم طبيعة العلاقة الترابطية بين الإتصال الداخلي ومدى تحقيق المؤسسة الخدمائية لأهدافها .

لذلك أولت المؤسسات الخدمائية الكثير من الاهتمام للعملية الاتصالية من متطلبات لمسايرة التطورات الكبيرة في بيئة العمل ولذلك من الواجب على إدارات هذه المؤسسات أن أهمية خاصة لتبني على المفهوم ، كما يجب عليها أن تولد الاستعدادات لدى عاملها لتطبيقه، وتوفر المستلزمات الضرورية والمتطلبات والشروط والضرورية و الخاصة لنجاحه .

فإن دراستنا الحالية تسعى للتعرف على مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية، وهذا بالتركيز على المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو

وعلى ضوء ما سبق تتجلى معالم إشكالية البحث والتي تم بلورتها في التساؤل
الجوهري التالي:

كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد"
بولاية تيزي وزو؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الجوهري جملة من التساؤلات الفرعية و الجزئية التالية:

- ما واقع الإتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" «بولاية تيزي وزو؟
- كيف تساهم الوسائل الإتصالية المستخدمة في المستشفى في تسير وتحسين خدماتها؟
- كيف تساهم الإستراتيجية الإتصالية المعتمد عليها في المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد"
في تحقيق أهدافها؟
- ما العلاقة الموجودة بين إستخدام تكنولوجيا الإتصال وتحقيق المؤسسة الاستشفائية
"ندير محمد" لأهدافها ؟
- كيف تسهل اللغة القائم بالاتصال في إيصال المعلومات داخل المستشفى لجمهورها
الداخلي؟
- كيف تساهم الإستراتيجية الإتصالية التي يتم الإعتماد عليها بالمؤسسة الإستشفائية
" محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها ؟
- كيف يساهم الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير"
بولاية تيزي وزو لدى جمهورها الداخلي و الخارجي؟
- كيف تمنع العراقيل الاتصالية المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير" بولاية تيزي وزو
في تحقيق أهدافها ؟

2-أسباب إختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيار الموضوع فيما يلي:

أ- أسباب ذاتية:

- محاولة تطبيق معارفنا النظرية مع ما هو موجود في الواقع، كذلك الدافع المعرفي لهدف التطلع على واقع الإتصال في المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزوو.
- الميل الشخصي للبحث في مجال الخدمات كذلك الرغبة في إبراز مساهمة الاتصال الداخلي وفعاليتيه في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية والخدماتية.
- الميل إلى دراسة مثل هذه المواضيع التي تربط بين الاتصال والجانب الخدماتي داخل المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزوو.

ب- أسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية.
- أهمية الاتصال الداخلي ودوره الفعال في الارتقاء بمستوى أداء المؤسسة الخدماتية.
- الأهمية البالغة لقطاع الخدماتية والدور الكبير الذي تؤديه في تحقيق التنمية والرفاهية والإتصال أيضا في مجال الاتصال.
- الحاجة إلى القيام بالمزيد من الدراسات في الوسط الخدماتي والاستشفائي داخل مؤسساتنا لمحاولة إثراءه.
- قلة المراجع التي بحثت في كيفية إستخدام الإتصال داخل المؤسسة بوسائله وأساليبه وطرقه وإستراتيجيته لتحقيق أهداف المؤسسة .

3-أهداف الدراسة:

-التعرف على واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو .

- التعرف على مدى مساهمة الرسائل الإتصالية المستخدمة في المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" في تسيير و تحسين الخدمات.

- معرفة الإستراتيجيات الإتصالية التي تضعها المؤسسة الاستشفائية في مخططاتها لتحقيق أهدافها .

- معرفة مدى تسهيل اللغة القائم بالإتصال في إيصال المعلومات داخل المؤسسة الإستشفائية.

- التعرف على نوع الإتصال الذي تنتهجه المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو.

- التعرف على كيفية مواجهة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" الصعوبات والتحديات التي تعرقل أهدافها.

- التعرف على كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال المستخدمة بالمؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" في تحسين خدماتها.

4-أهمية الدراسة:

- تبيان أهم خصوصيات تزايد الاهتمام بالموضوع بعد أن أصبح الإتصال الداخلي أحد أهم الوظائف التي تسعى المؤسسة الخدماتية إلى تحقيقها.

- من جهة أخرى قد تساهم هذه الدراسة في الإتصال الداخلي في القطاع الخدماتي وضرورة الإهتمام به وضمان فعاليته في هذا المجال ،كما أن الدراسة تعطينا حقائق

ودلالات، إضافة إلى البحث العلمي في مجال علوم الإعلام و الاتصال بصفة خاصة والمعرفة الإنسانية بصفة عامة حول علاقة الإتصال بأهداف المؤسسة.

- محاولة تقديم دراسة توفر لكل الباحثين وصناع القرار على حد سواء مصدر للمعلومات لا يتضمن مجرد مفاهيم بل يمتد لتسهيل مضامين الإتصال وكيفية تطبيقه واستخدامه لتحقيق أهداف المؤسسات خاصة الخدماتية منها للخروج باقتراحات و توصيات حول كيفية توظيف الإتصال بوسائله و أساليبه، عناصره لتسهيل تحقيق أهداف المؤسسة.

5- نوع الدراسة:

تنتمي دراستنا إلى الدراسات الوصفية الميدانية من إداريين ممرضين، وشبه طبيين في مستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي" التي تعتمد على الوصف والتحليل ظاهرة والكشف على أبعادها وعلاقتها مع متغيراتها وكذلك معرفة العوامل المؤثرة فيها، بحيث من خلال دراستنا، قمنا بوصف واقع الإتصال الداخلي على مستوى مؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو وكيفية تدفقه بين مختلف مستويات الإدارية ودوره في تحقيق أهداف هذه المؤسسة، وهذا بإعتماد على أساس المنهجي والنظري والتطبيقي بهدف الوصول إلى نتائج وأفاق تساعد صناع القرار والمسؤولين في إعداد مختلف الاستراتيجيات والخطط والسياسات، التي تهدف إلى تحسين الإتصال على المستوى المؤسسات باعتبار أن المؤسسة لا تنشط في فراغ إنما تتفاعل مع محيطها الخارجي والكشف على أبعادها وعلاقتها مع متغيراتها وكذلك معرفة العوامل المؤثرة فيها.

6- منهج الدراسة وأدواته:

تدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي هي الطريقة المؤدية للحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع الاجتماعي و تساهم في تحليل الظواهر.(1)
وتعرف أيضا على أنها تقوم بوصف الظواهر للوصول الى أسبابها و العوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج و التعميمات وذلك من اجل تجميع البيانات و تنظيمها و تحليلها.(2)

1-حسين محمد جواد جبور، مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1، دار الصفا للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص12.
2-محمد حسن عبد الباسط، أصول البحث الإجتماعي، الطبعة الثالثة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1971، ص109.

لذا يعتبر المنهج العلمي أسلوباً للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها، وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول ظاهرة موضوع الدراسة ويرتبط الأسلوب والمنهج العلمي الذي يستخدمه الباحث في هذه الظاهرة المتعلقة بموضوع مختلف الظواهر المدروسة.

بمعنى أن مناهج وأساليب دراسة ظاهرة معينة قد لا يصلح لدراسة ظاهرة أخرى ولهذا فإن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث المنهج الذي يتبعه في دراسته وعليه فالمنهج يعرف بأنه الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلة والوصول إلى بعض النتائج المعينة وقواعد يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقائق حول الظاهرة موضوع الاهتمام من الباحثين أي مختلف مجالات المعرفة الإنسانية.⁽¹⁾

وبما أن دراستنا هي فعالية الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية إرتأينا إلى الإعتماد على المنهج المسحي، الذي هو منهج وصف يعتمد عليه الباحثون للحصول على معلومات دقيقة تهدف إلى وصف العلاقة بين الظاهرة الإتصالية وأهداف المؤسسة، كذلك الحصول على حقائق ذات علاقة بمؤسسة أو الإدارة.⁽²⁾

ويعرف أيضاً على أنه منهج علمي منظم يهدف إلى جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بمؤسسة إدارية أو علمية أو ثقافية والتعرف على أنشطته المختلفة وسلوك العاملين فيها ومواقفهم في مختلف القضايا.⁽³⁾

ولقد إعتدنا على المنهج المسحي وذلك لجمع البيانات والمعلومات حول طبيعة الإتصال الداخلي في مستشفى "ندير محمد" بتيزي وزو ووصف فعاليته في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية وذلك بمسح آراء عينة البحث من أطباء، ممرضين، إداريين حول المؤسسة التي يعملون فيها.

¹-حسين محمد جواد جبوري، منهجية البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الصفا للنشر، عمان، 2013، ص177.
²-عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص99.
³-مصطفى حميد الطائي، خير ميلاد، أبوبكر، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والعلوم السياسية، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2007، ص230.

أدواته:

تعد عملية جمع البيانات الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، بحيث أن النتائج التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطبيقها مع الواقع تتوقف على الإختيار السليم لأدوات جمع البيانات التي تعرف بأنها مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين.(1)

و تتمثل أدوات دراستنا الحالية في مايلي:

أ-استمارة الإستبيان:

تعد الاستمارة الركيزة وأداة الأساسية ورئيسية ومحورية في دراستنا الحالية كونها سمحت لنا بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات حيث نجد تعاريف مختلفة للإستمارة و الإستبيان التي تتمثل في:

تعرف الإستمارة أنها أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبأتها.(2)

ولقد تنوعت أسئلة استمارتنا بين أسئلة المفتوحة وأسئلة مغلقة، بالإضافة إلى أسئلة الرأي التي تعطي المجال والحرية لتعبير عن آراءه وأفكاره إتجاهاته بكل شفافية ووضوح، لقد قمنا بتوزيع هذه الإستمارة على مجموعة من الأساتذة الحاكمين بهدف تحكّمها أين خضعت لتغيرات طفيفة و بسيطة حتى تصبح بشكلها النهائي و الأخير ومن أجل تحديد آراء العاملين داخل مستشفى "ندير محمد" حول فعالية الإتصال الداخلي ومدى إسهامه في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية

1-محمد عبيدات و آخرون،منهجية البحث العلمي ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان،1999صص 47 48
2-مصطفى عليان ربحي و محمد غنيم، أساليب البحث العلمي، الطبعة الثانية، دار الصفا للنشر و التوزيع، عمان 2008صص206.

وتتكون إستمارة إستبياننا من 40 سؤالاً فقد موزعة على أربعة (4) محاور و هي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: واقع الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزوو

المحور الثالث: أهداف المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزوو

المحور الرابع: مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزوو

ب-المقابلة:

تعد المقابلة من الأدوات المساعدة في جمع المعلومات والبيانات وهي "عبارة عن حوار يدور بين الباحث والشخص الذي يتم مقابله، بحيث تعرف على أنها وسيلة شفوية عادية مباشرة أو هاتفية لجمع البيانات تتم من خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى".⁽¹⁾

وإعتمادنا في دراستنا على **المقابلة المقننة** وفيها يكون لدى الباحث قائمة بالأسئلة التي طرحها بالنفس التسلسل ويحاول الباحث عادة التقيد بهذه الأسئلة، ويشبه هذا النوع من المقابلة الإستبيان المقيد من حيث طبيعة الإجابة المحددة وسهولة التحليل الإحصائي للبيانات التي يتم الحصول عليها.⁽²⁾

بحيث سمحت لنا هذه التقنية بكسب ثقة المبحوث سواء من خلال المقابلات التي أجريت مع السيدة : **"سهيلة سي أحمد"** مسؤولة خلية الإتصال على مستوى مستشفى "ندير محمد" بتيزي وزوو، من خلال طرح بعض التساؤلات والإستفسارات المتعلقة بموضوع الدراسة.

¹ شهيرة كواشي، إيسمهان ياحي، **واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية**، مركز التسلية والترفيه العلمي، بأم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، الجزائر، 2014-2015، ص26.
² جودة عزت عطوي، **أساليب البحث العلمي**، (د-ط)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007، ص113.

والمقابلة أداة بارزة من أدوات البحث العلمي، وهي أهم وسائل المعتمدة عليها جمع المعلومات، وهي ليست حكرا على الإرشاد والتوجيه والعلاج النفسي، بل هي كذلك أسلوب هام في ميادين عديدة مثل الطب، الصحافة، والخدمات الاجتماعية بصفة عامة.

7-مجتمع الدراسة وعينته:

أ-مجتمع البحث:

هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة.⁽¹⁾

ويعرف أيضا على أنه "المجموعة الكلية من المفردات أو العناصر التي يهتم بها الباحث وتعم نتائجها عليها، والمفردات أو العناصر قد تكون أشخاص أو أسر أو مؤسسات".⁽²⁾

بحيث قمنا باختيار مجتمع البحث الذي يتناسب مع موضوع دراستنا المتمثل في مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية بمستشفى "ندير محمد" بولاية تيزي وزو الذي يهدف إلى مسح آراء مجتمع البحث الذي هم ممرضين و أطباء وإداريين على مستوى مؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو.

ب- عينة الدراسة:

العينة ضرورية في إجراء البحوث الميدانية لتمثيل المجتمع الأصلي، حيث تعددت التعاريف المقدمة للعينة وأهمها:

تعرف العينة أنها "عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم إختيارها بطريقة معينة و إجراء الدراسة عليها ثم استخدام تلك النتائج على كامل مجتمع الدراسة الأصلي".⁽³⁾

وتعرف أيضا أنها "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين".⁽⁴⁾

¹-أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الاعلام و الإتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص286.
²-شفيق العتوم، طرق الإحصاء تطبيقات اقتصادية و إدارية، طبعة الأولى، دار المناهج للنشر، الأردن، 2007، ص22.
³-ليلي بوقرو وبمينة قسام، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الخدمائية الجزائرية في ظل تكنولوجيا الاعلام و الإتصال الحديثة،دراسة حالة للمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني "إيمرزوفن أرزقي" تيزي وزو، مذكرة ماستر في علوم الاعلام و الإتصال تخصص: إتصال المؤسسات والمنظمات، 2015-2016، ص14.
⁴-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصب للنشر، الجزائر، 2006، ص301.

كما نجد تعريف آخر للعينة أنها "فئة من المجتمع الغرض منها تمثيل خصائص المجتمع الأصلي وأخذ العينة الممثلة له يتطلب أمري: أولها تحديد هدف الدراسة الإحصائية و ثانيها تحديد المجتمع الإحصائي، والهدف من أخذ العينة هو تعميم النتائج التي تستخلص منها على مجتمع أكبر".⁽¹⁾

بما أن مجتمع دراستنا يتكون من الموظفين ، الأطباء ، المرضى و الإداريين ، وهو مجتمع معروف لذا فقد إعتدنا على العينة الغير إحصائية ، والتي تندرج ضمنها العينة القصدية . العينة القصدية أو ما يطلق عليها العينة الغير إحصائية ، هي إحدى أنواع العينات في البحث العلمي ويتم تعريفها على أنها أسلوب أخذ العينات التي يختار فيها الباحث العلمي العينات بناء على الحكم الذاتي للباحث العلمي بدلا من الإختيار العشوائي ، فهي العينة التي ينتقيها الباحث من العناصر والأفراد في المجتمع، لأنه يعرف مسبقا بأنهم الأقدر على تقديم معلومات عن مشكلة معينة أكثر من غيرهم .⁽²⁾

يكون الإختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث ، وحسب طبيعة بحثه ، بحيث يحقق هذا الإختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة.⁽³⁾

في دراستنا قصدنا عينة من العمال على مستوى المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير" بولاية تيزي وزو من مرضيين ، أطباء ، إداريين إعتقادا منهم بأنهم يتوفرون على خصائص معينة، تسمح لنا بجمع معلومات منهم دون غيرهم حول موضوع " مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية "

¹ جركات هارون ونجم السيد، أساليب التحليل الإحصائيون برنامج spsswin، (دط)، دار النشر الزقازيق، 2001، ص4.
² يحي سعيد ، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: [https:// drasah . com](https://drasah.com) ، تاريخ الإطلاع: 2 أكتوبر 2022 الساعة 21:00 .
³ محمد در، أهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد: 09 ، ص 315.

تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1- الإتصال (Communication) :

أ- لغة :

كلمة إتصال تعني (Communication)، وهو لفظ مشتق من الأصل اللاتيني لفعل، (TO Communicate)، ويعني يتبع عن طريق المشاركة، ويرى البعض أن الكلمة اللاتينية (Common) أو (Communis) تعني مشترك أو عام

ب- إصطلاحا:

يعرفه "كاول هوفلاند" بأنه "العملية التي ينقل الفرد بمقتضاها منبهات، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين "

ويعرف "محمد عبد الحميد" الإتصال بأنه "العملية التي يتم بمقتضاها نقل منبهات تبادل المعلومات والآراء والأفكار ، في رموز دالة بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة"

كما تعرفه "جيهان رشتي" على أنه "العملية التي يتفاعل بمقتضاها، متلقي ومرسل الرسالة مع كائنات حية أو بشرية، في مضامين إجتماعية معينة، ويتم خلال هذا التفاعل نقل أفكار ومعلومات واستجابات بين الأفراد عن قضية معينة أو واقع معين"⁽¹⁾

ج- إجرائيا :

نقصد في دراستنا الحالية بالاتصال، هو ذلك الإتصال الداخلي الذي يتم بين الأفراد السلك الإداري والطبي، من ممرضين وموظفين وعمال ورؤساء المصالح على مستوى المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، ويتم فيه تبادل مختلف الرسائل والمضامين والمعلومات والبيانات فيما بينهم بإستخدام وسائل إتصالية التقليدية والحديثة منها من أجل تحقيق التفاهم المشترك والتنسيق فيما بينهم، من أجل تنفيذ مختلف الوظائف

⁽¹⁾ شهبيرة كواشي، وإسمهان يحي، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمتية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015، ص 7 الإعلام

والمهام، وتحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية ، وهي تكوين وتجسيد منظومة صحية قوية ومتينة ومتماسكة ومتكاملة الجوانب .

2-الإتصال الداخلي: (Communication interne)

1-إصطلاحا:

يعرفه "محمد فهمي العطروري بأنه "عملية تتم عن طريق إيصال المعلومات، من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى أي عضو "

يعرفه "أبو عرقوب" بأنه "عبارة عن الإتصال الإنساني المنطوق والمكتوب، الذي يتم داخل المؤسسة، على المستوى الفردي والجماعي، ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات والاجتماعية بين الموظفين"

-يعرّف الإتصال أيضا على أنه " علاقة تفاعلية بين الإتصال الداخلي والخارجي لتشكيل صورة خارجية، ومن هنا يجب الاهتمام بعلاقة جماهير المؤسسة داخليا، لأنهم المحرك الرئيسي لأنشطة ومهام المؤسسة ، وذلك حسب سياساتها المسطرة "

-يعرفه "عبد الباقي زيدان" على أنه " مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات، التي تكفل إنتاج وتوصيل وإستخدام البيانات لاتخاذ القرارات السليمة الاتجاه صحيحة التوقيت" (1)

ب-إجرائيا :

هو عملية نقل المهارات والاقتراحات، من طرف لآخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك عن طريق شخص أو مجموعة من الأشخاص، من أجل تحقيق الهدف، الذي وجدت من أجل الوصول إلى إتصال فعال، يضمن تحقيق أهداف المؤسسة

وعليه فإن الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، هو مجموعة من التعاملات الإدارية والتنظيمية القائمة بين المنظمة والأطراف

¹ -كنزة بلقاسم وصبرينة بوقلودة، فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص: إتصال علاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، 2016/ 2015 ، ص6

المكونة لها، ويمثل الموظفون، الجزء الأكبر من التعاملات، التي يتم عن طريقها التعرف على حاجات العاملين وشعورهم تجاه منظماتهم ، وقياس مدى تأثيرهم بها.

3- المؤسسة (Entreprise):

أ-لغة:

المؤسسة اللغة الإنجليزية (Institution)، منظمة تم تأسيسها، من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال، مثل: تقديم الخدمات ، وفقا لمعايير تنظيمية خاصة، في مجال عملها وتعرف المؤسسة أيضا ، بأنها تسعى إلى تحقيق هدف ما (1)

ب-إصطلاحا:

-تعرف المؤسسة على أنها " منظمة تم تأسيسها، لتحقيق نوع من العمل والخدمة في السوق، وفقا للعديد من الإجراءات والمعايير الخاصة، الموضوعة من عند الحكومات أو الموضوعة من قبل قوانين السوق المحلي والدولي "

-وفي تعريف آخر للمؤسسة هي عبارة عن " مكان به العديد من البرامج العلمية والوظيفية، لتحقيق أهداف معينة، وبالتالي هناك العديد من أنواع المؤسسات، كما تحتوي هذه المؤسسات على العديد من الخصائص المختلفة، إلى جانب وضع معايير لتجنب وتنظيم بيئة العمل فيها، إلى جانب وضع أهداف خاصة، وعليها لجميع البرامج الوظيفية في المؤسسة "

-كما تعرف أيضا على أنها " منظمة تم تأسيسها، من أجل تحقيق نوع من الأعمال مثل:تقديم الخدمات، وفقا لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها، وتعرف أيضا، أنها تسعى إلى تحقيق هدف ما"

-من التعريفات الأخرى للمؤسسة هي " إنشاء وتأسيس مكان خاص أم عام من أجل تطبيق برنامج معين أو فكرة ما" (2)

1-أحمد عزت، تعريف المؤسسة، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <http://mawdou3.com>، تاريخ الإطلاع : 17جانفي 2022، الساعة: 16:00

2-أسماء ماجد، ماهو تعريف المؤسسة، أهم 5 معلومات عن مؤسسات العمل ، وخصائصها وأهدافها،موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <http://www.edarabia.com>، تاريخ الإطلاع : 17جانفي 2022، الساعة : 16:30

ج-إجرائيا:

المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، عبارة عن نظام ديناميكي مفتوح يؤثر ويتأثر بمحيطه الخارجي والداخلي، مرتبط بمكوناته الأساسية، التي تعد العناصر الرئيسية لنشاطه، الذي يهدف إلى تحقيق نتائج إيجابية على المستوى الاقتصادي الخدماتي والاجتماعي.

4- الخدمة (Service):

أ-اصطلاحا:

-تعرف الخدمة على أنها " أداء يخضع للتبادل، بحيث أن التبادل غير ملموس والذي لا يسمح باي تحويل للملكية، ويمكن أن تكون الخدمة مرتبطة بمنتج مادي، كما يمكن أو يكون كذلك"

-ومن جهة أخرى يشير مفهوم الخدمة إلى " الأعمال الاقتصادية، التي لا تمتلك طبيعة مادية، يمكن الإحساس بها، وهي أنشطة يقوم بها الأفراد والشركات، لأجل أفراد المجتمع، على عكس البضائع، التي تشتري ويمكن تلمسها والإحساس بها، وهذا يعني أن تقديم الخدمات، لا يعن بالضرورة جلب شيء مادي جديد، لصنعه للناس أو الزبائن ومن أشهر الخدمات الموجودة في المجتمعات الإنسانية، كل من الخدمات الصحية خدمات البنوك....، ومن الجدير بالذكر، أن قطاع الخدمات، تطور كثيرا في الآونة الأخيرة وأصبح يحوز على حصة أكبر في الإقتصاد " (1)

ب-إجرائيا:

هي أي نشاط أو صفقة تعقدها المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو سواء كان للمرضى والمرافقين، وكان ذلك الجمهور الداخلي أو الخارجي، وتكون هذه المنفعة غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها، قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو غير ملموس

¹فراس بوعامر، مفهوم الخدمة، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <http://hyatok.com>، تاريخ الإطلاع: 13جانفي 2022، الساعة: 17:00

5- المؤسسة الخدماتية (Enterprise Service):

أ- اصطلاحا:

-تعرف المؤسسة الخدماتية أنها "المؤسسة التي تناط بها مهمة تقديم الخدمات بغية تلبية حاجيات المستهلكين كالمؤسسات التجارية ، مؤسسات التأمين، فهي تصطلح هي الأخرى لهذه المهمة، بواسطة وسائل تشغيل مختلفة وبإشراف وتنفيذ القوى العاملة " -ومن جهة أخرى يشير مفهوم المؤسسة الخدماتية " هي المنظمة التي تقوم على أشخاص و متمكنين من العملية الاقتصادية لوسائل خاصة ، تهدف إلى تحقيق الأرباح عن طريق إشباع رغبات الزبائن ، كما تسهر على تقديم وتحسين نوعية الخدمة " (1)

-كما تعرف أيضا المؤسسة الخدماتية "هي هيكل تنظيمي منظم، لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والأنواع، فالشركات والمؤسسات العامة في مجال الخدمات، تقدم فعليا مئات الأنواع من الخدمات على المستهلكين سواء، لذلك فهي منظمة، تقوم على أساس أشخاص قادرين و متمكنين من العملية الاقتصادية والخدماتية وسائل خاصة، تهدف إلى تحقيق أرباح، وذلك عن طريق حاجيات ورغبات الزبائن " (2)

ب- إجرائيا:

المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، عبارة عن هيكل منظم للقرارات ووسائل خاصة ، حيث يستفيد الفرد بخدماتها ، بمختلف الأشكال والأنواع ، فهي تقوم بتقديم الخدمات مباشرة للأفراد ، وهذا ما يجعلنا نضطر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن، لتضم أكبر عدد منهم، إن هذا التوسع يسمح المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو بالاطلاع السريع والمباشر على رغبات جمهورها الداخلي والخارجي من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة .

¹ -شهبيرة كواشي، وإسمهان يحي، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مرجع سبق ذكره ، ص 11
² -فريد فنوح وعبد الفتاح فنيزة، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدماتية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وتسويق ، جامعة الصديق بن يحي ، جيجل ، 2018 ، ص 13

8-الدراسات السابقة :

1-الدراسة الأولى: تحت عنوان، "واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية"، للطالبتين: شهيرة كواشي، وإسمهان ياحي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014.

أجرت هاتين الطالبتين هذه الدراسة على مستوى مركز التسلية والترفيه العلمي بأم البواقي سنة 2015/2014

تتناول هذه الدراسة واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، ومن جهة أخرى طرحتها الطالبتين التساؤل الجوهري التالي:

-ماهو واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية (بمركز التسلية والترفيه العلمي) ؟

كما طرحتا مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي :

-ما لمقصود بواقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية بولاية أم البواقي ؟

-ماهي أنماط الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية بولاية أم البواقي ؟

-ماهو اتجاه الإتصال الداخلي على مستوى مؤسسة التسلية والترفيه الخدمائية بولاية أم البواقي ؟

-هل يساهم الإتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف داخل المؤسسة وتحقيق هدف إرضاء الزبون ؟ *

كما قامت الطالبتين بوضع فرضيتين أساسيتين هما:

1- يساهم الإتصال الداخلي بمختلف أنماطه في نجاح مؤسسة التسلية والترفيه

*شهيرة كواشي، وإسمهان ياحي، مرجع سبق ذكره

حيث تحمل هذه الفرضية مؤشرين:

-يعمل الإتصال الداخلي على تحسين العلاقات المهنية سواء بالنسبة للرؤساء أو المرؤوسين.

-يركز الإتصال الداخلي على تفعيل الإتصال على اتجاهاين.

2-تحقيق مؤسسة التسلية والترفيه الخدماتية لأهدافها، مرتبط بمدى قدرة الإتصال الداخلي على التحكم في التطورات، التي تحدث على مستوى الوظائف والكفاءات داخلها وتحمل هذه الفرضية مؤشرين هما:

-يساهم الإتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف المختلفة في المؤسسة الخدماتية
-إن الاعتماد على خطة اتصالية داخلية فعالة ، تحقق هدف إرضاء الزبون .

أما منهج الدراسة المستخدم، فيتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لسهولة تطبيقه خاصة في مثل هذه الدراسات

إستخدمت لجمع البيانات والمعلومات، الأدوات التالية المتمثلة في: استمارة الإستبيان
الملاحظة ، المفايلة.

في هذه الدراسة، يتمثل مجتمع البحث في مجموع العاملين على مستوى وحدات مركز التسلية والترفيه ، إعتمدت الطالبين على العينة العشوائية المنتظمة، التي شملت وحدات مركز التسلية والترفيه العلمي لولاية أم البواقي وكافة العاملين به ، ومن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي :

-الإتصال الداخلي في المركز، قائم على الإتصال الرسمي بصفة كبيرة، حيث يتضمن الإتصال النازل: التعليمات، الأوامر، القرارات، والاتصال الأفقي، يعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر حول العمل، كذلك الإتصال الصاعد، الذي يكون كرد فعل على التعليمات والأوامر، فيما يخص الإتصال الرسمي، فهو موجود أيضا، وهذا ما تترجمه العلاقات بين الموظفين .

-تؤثر وسائل الإتصال في سير العمل في المركز، بالرغم من توفره على شبكة الأنترنت، إلا أنه لضعف هذه الشبكة، قد لا تصل المعلومة في الوقت المناسب، وهذا ما يعيق عملية الإتصال لديهم، لكننا لاحظنا أن العامل البشري، من أكثر العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومة

-علاقة الإتصال بين العمال ورؤسائهم، تسير بطريقة جيدة، وهو ما تفسره النتائج المتحصل عليها سابقا .

-بالنسبة للعلاقات بين الموظفين، فالإتصال الداخلي، يساعد الأفراد على التبادل والمشاركة الوجدانية والتعبير عن سعادتهم أو أحزانهم ، مخاوفهم وتفاعلمهم بالآخرين
-وضع خطة إتصالية، تعد خطوة مهمة في عملية اتخاذ القرار، ووضع البدائل وتنفيذ القرارات ، ثم تقييم نتائجها ، كون عملية اتخاذ القرار، هي أهم أسس عمل الإدارة.

أوجه الإختلاف والتشابه بين الدراستين :

أ-أوجه الإختلاف:

-تختلف هذه الدراسة عن دراستنا على العموم، أنها تناولت أهدافا وأسبابا مختلفة، وذلك حسب الموضوع المراد دراسته، حيث أن في دراستنا، سلطنا الضوء على كيفية مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية، لكن في هذه الدراسة، فهي قامت بدراسة الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية بصورة عامة .

-أيضا تختلف في حجم العينة، أي عينة الدراسة تختلف في حجم ونوع عينة دراستنا

-إضافة إل ذلك، فيما يخص مكان إجراء الدراسة، فقد أجريت دراستنا في مكان وزمان مختلفين عن الدراسة السابقة .

ب-أوجه التشابه:

-من خلال ما تم تناوله في هذه الدراسة السابقة، فإنها تتشابه مع دراستنا، من حيث تناولها لبعض المفاهيم للاتصال الداخلي بالمؤسسة الخدمائية .

-التشابه في إبراز أهمية الإتصال وفاعليته في المؤسسة، كعنصر أساسي، وهذا ما أكسب الدراسة أهمية كبيرة

-إعتماد هذه الدراسة على دراسة المؤسسة الخدمائية مثل الدراسة السابقة .

ج-أوجه الاستفادة من الدراسة :

إستفادنا من هذه الدراسة في العديد من الجوانب، منها الجانب المنهجي، وذلك من خلال المساعدة في معرفة أي مناهج البحث الأكثر فائدة، وذلك لاختيار أدوات جمع البيانات المناسبة، كما استفدنا من الجانب النظري، كونهم تناولوا واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية .

2-الدراسة الثانية: تحت عنوان "فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية

داخل المؤسسة الإدارية"-دراسة ميدانية بالديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقته بأم البواقي، للطالبتين : "كنزة بلقاسم" و"صبرينة بوقلوذة" ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي،2015/ 2016 *

تناولت هذه الدراسة فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الإدارية.

يتمثل التساؤل الجوهري في :

-كيف تساهم فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية بالمؤسسة الخدمائية

أما التساؤلات الفرعية فتتمثل في :

-هل المؤسسة الخدمائية تعنى بالاتصال الداخلي ؟

-هل الإتصال الداخلي ضرورة لتفعيل المهام الإدارية المختلفة بالمؤسسة ؟

-ماهي أنماط الإتصال الداخلي السائدة في المؤسسة ؟

*كنزة بلقاسم وصبرينة بوقلوذة ، فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الإدارية ، مرجع سبق ذكره

-ماهي أهم الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في هذا النوع من الإتصال ؟

-هل يؤثر الإتصال الداخلي في نجاعة وحسن سير المؤسسة ؟

أما منهج هذه الدراسة ، فيتمثل في المنهج المسحي الشامل، وذلك لتناسبه مع طبيعة الدراسة، وهذا بهدف جمع المعلومات والبيانات من المجتمع الكلي للدراسة، أي الموظفين العاملين على مستوى هذه المؤسسة .

استخدمت الطالبتين أدوات الدراسة لجمع المعلومات والبيانات المتمثلة في : الملاحظة

واستمارة الإستبيان

أما مجتمع الدراسة، فيتمثل في مجموع موظفي الديوان الولائي لمؤسسات الشباب ولقد ذكرنا في السابق، بأن المنهج المستخدم هو المنهج المسحي الشامل، حيث إحتوت على جميع موظفي المؤسسة ، الذين يقدر عددهم بـ 108 مفردة.

ومن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي :

-إن نوع الإتصال الغالب على مستوى الديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقاته هو

الإتصال الداخلي بنسبة 73%

-يهتم هذا الديوان بالاتصال الداخلي، حيث يعطيه أهمية متوسطة بنسبة 51%

-إن المختصين في مجال الإتصال، داخل هذا الديوان موجودون بنسبة 82%

-يزود الإتصال الداخلي، الرئيس الإداري بالمعلومات الكافية خلال عملية صنع واتخاذ

القرار، وذلك بنسبة 10%.

-يساعد الإتصال الداخلي على القيام بعملية الرقابة الإدارية بنسبة 71%.

-إن نمط الإتصال السائد داخل هذا الديوان هو الإتصال النازل بنسبة 61%.

-يساهم الإتصال غير الرسمي في تحسين العلاقات بين الموظفين، ويخلق جو مناسب

للعمل بنسبة 91% .

-يساعد الإتصال الداخلي الموظفين في تحسين أدائهم بنسبة 31%.

-يساهم الإتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة داخليا وخارجيا ، بنسبة 46%.

-إن المؤسسة تستخدم عدة وسائل اتصالية ، أكثرها المكتوبة بنسبة 44%.

أوجه الاختلاف و التشابه بين الدراستين:

أ-أوجه الاختلاف:

-تختلف دراستنا مع الدراسة السابقة، في مجالها الزمني والمكاني، التي أجريت فيه وكذلك من حيث النتائج المتوصل إليها.

-إختلفت أيضا في الأهداف، التي سعت إليها كل دراسة، نظرا لتباين الموضوعات التي تناولت الإتصال الداخلي .

-إضافة إل ذلك، نجد عينة الدراسة، أي حجمها تختلف مع حجم عينة دراستنا.

ب-أوجه التشابه:

-تشابه دراستنا الحالية والدراسة السابقة في الإطار النظري العام، ألا وهو فعالية الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية .

-إضافة إلى هذا، اتفقت دراستنا مع هذه الدراسة، في اهتمامها بالاتصال الداخلي وفعاليتها داخل المؤسسة الخدمائية .

-من جهة أخرى، تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا، من خلال تناولها لبعض المفاهيم الخاصة بالاتصال الداخلي، كما أبرزت أهمية الإتصال الداخلي وفعاليتها داخل المؤسسة الخدمائية .

ج-أوجه الاستفادة من الدراسة :

استفدنا من هذه الدراسة في العديد من الجوانب، منها تجنب التكرار غير المقصود وغير الضروري، والمساعدة في التعرف على أي المناهج الأكثر فائدة وملاءمة، وذلك لاختيار أدوات جمع البيانات ، وربط النتائج بالمعرفة القائمة وإقترح بحوث جديدة

2-الدراسة الثالثة : تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين

الإتصال الداخلي "للطالب: "كاوجة بشير"، وهي شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، وهي دراسة

حالة مستشفى "بوضياف محمد" بورقلة ، 2013/2012 *

تدور إشكالية هذه الدراسة، حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي ، كأسلوب تعتمد عليه المؤسسات في تحسين اتصالاتها الداخلي والخارجي كما ونوعا، ولا تستغن عنها أي مؤسسة، سواء تنتمي إلى القطاع العام أو الخاص، وذلك لكونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الإتصالية، ويعد قطاع الصحة في الجزائر، من القطاعات التي تسعى إلى تجسيد هذه التكنولوجيا ، لما توفره من وقت وتكلفة .

من جهة أخرى طرح الطالب التساؤل الجوهرى التالي:

-هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين

الإتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية ؟

كما طرح أيضا مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

-ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ وماهي أهم أبعادها ومرتكزاتها ؟

-هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسات

الاستشفائية العمومية ؟

-ماهو واقع وآفاق الإتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية في

ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

للإجابة عن هذه الأسئلة السابقة تم وضع عدة فرضيات وهي كالتالي:

*بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي"رسالة الماجستير في علوم التسيير تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح بورقلة ، 2013/2012

-تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية، مما يساعد في تحقيق التنسيق وأهداف المستشفيات بالرغم من الصعوبات والتعقيدات الراجعة لطبيعة العمل، والخدمة المقدمة من طرف المستشفيات حيث ترتبط بمصير وحياة الأفراد والمجتمع .

-تساهم وسائل تكنولوجيا الإتصال والمعلومات المتطورة على تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية .

أما فيما يتعلق بمنهج الدراسة، فقد اعتمد الطالب على الأسلوب الوصفي، بما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما الجانب التطبيقي، فاعتمد على منهج دراسة حالة، بغية تحليل واقع استخدام وسائل الإتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية .

أما مجتمع الدراسة، فتمثل في مجموع موظفي هذه المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية ورقلة، ومن أجل جمع هذه البيانات والمعلومات، إعتد الطالب على استمارة الإستبيان والملاحظة والمقابلات، الوثائق

ومن جملة النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي :

-أن هناك إهتمامات متزايدة، من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال.

-رغم هذا الاهتمام، إلا أن هذا المستشفى، لم يصل إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الإتصال المتطورة، لإستخدامها في الإتصال الداخلي والخارجي .

-من جهة أخرى، يبقى الاهتمام محدود، رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته وأثره على حجم ونوع الإتصال الداخلي بالمستشفى، وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة، بأن استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتطورة، تعمل على تحسين الإتصال الداخلي.

أوجه الاختلاف و التشابه بين الدراستين:

أ-أوجه الاختلاف:

-يكمن الاختلاف في هذه الدراسة، ودراستنا الحالية في طبيعة كل دراسة وموضوعها كما اختلفت في الأهداف، التي سعت إليها كل دراسة ، نظرا لتباين الموضوعات التي تناولت الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية .

-اختلفت أيضا في المنهج المتبع، بحيث أن هذه الدراسة، اعتمدت على دراسة الحالة على عكس دراستنا ، أين اعتمدنا فيها على المنهج المسحي.

ب-أوجه التشابه:

-اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة، كونها تتطابق كثيرا بالاتصال الداخلي ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية.

إضافة على ذلك، فالتشابه بين دراستنا الحالية، والدراسة السابقة يكمن في الإطار النظري العام

-كما يكمن هذا التشابه في الأهداف، التي سعت إليها هذه الدراسة، حيث قامت هذه الدراسة بدراسة المؤسسة الاستشفائية، ونحن بدورنا قمنا بدراسة المؤسسة الاستشفائية .

ج-الاستفادة من الدراسة السابقة :

وعموما فقد إستفادنا من هذه الدراسة، من خلال استخدام أدوات جمع البيانات التي ساعدتنا بشكل كبير في تحديد الأدوات المناسبة لدراستنا، كذلك من جهة أخرى، تم الاستفادة منها ، في تدعيم التراث النظري، المتعلق بالاتصال الداخلي والمؤسسة الخدمائية

وكذا الاستفادة منها، في تحديد الإجراءات المنهجية والتطبيقية، التي تم الاعتماد عليها في كيفية إعداد أسئلة الإستبيان إلى حد كبير .

-أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:-

تمثلت أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، في التعرف على المواضيع ذات العلاقة بموضوع دراستنا، كذلك إثراء الإطار النظري، والاستفادة من معلوماتها في بناء فكرة الدراسة، إضافة إلى الاستفادة من تفسير النتائج ومقارنتها، وذلك بهدف التعرف على أهم العوامل والمتغيرات، التي تؤثر على موضوع البحث، أو تكمن وراء جوانبه، لتمدنا بدلالات ذات أثر كبير في الكشف عن مواطن الضعف والقوة، التي تحيط بالموضوع محل الدراسة .

لذلك فالدراسات السابقة، كانت بمثابة الانطلاقة الصحيحة والقوية والسليمة، بالنسبة لدراستنا الحالية بإعتبار أن معظم هذه الدراسات المتناولة، أخذت في بعض مؤشراتنا عنصر الإتصال، الذي يعد المؤشر الرئيسي في دراستنا، حيث أفادنا منهجيا في إعداد الخطة، وإختيار العينة والمنهج المستخدم، كذلك أدوات جمع المعلومات والبيانات بسهولة تامة .

الإطار النظري

الفصل الأول

الفصل الأول: ماهية الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية.

• تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية

المبحث الثالث: أساليب الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية

المبحث الرابع: أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية

المبحث الخامس: وظائف الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية

المبحث السادس: معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة
الخدمائية

• خلاصة الفصل

• تمهيد:

باعتبار الإتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة، فإن كافة العاملين والموظفين داخلها يتعاملون مع بعضهم البعض من خلال الأنواع المختلفة للإتصال، وهذا من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها. والتطورات الحديثة في المؤسسات المختلفة أدى بشكل كبير إلى تدعيم أهمية الاتصال وخاصة الداخلي منه، باعتباره خطوة مهمة في حياة المؤسسات والتنظيمات الخدمائية كانت أو إقتصادية.

لذلك أصبح الإتصال الداخلي في المؤسسات الخدمائية يحظى باهتمام جميع المسيرين والموظفين، حيث يركز على تدقيق المعلومات بين الأطراف داخل التنظيم أو المؤسسة، أي يتم داخل حدودها ويستخدم قنواتها.

وعليه سنحاول في هذا الفصل الأول النظري التطرق إلى مفهوم الاتصال الداخلي أنواعه، أساليبه، وظائفه وفي الأخير معيقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية.

المبحث الأول: مفهوم الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية:

تعددت التعاريف التي وصفت الاتصال الداخلي في المؤسسة، وسوف تستعرض بعضها للوصول لمفهوم واضح، فعرف الاتصال الداخلي على أنه: "مجموعة المبادئ الخاصة بالعمل وتنفيذه من أجل حث الكل على علاقات أحسن للوصول إلى عمل مشترك جماعي".

كما عرّف الاتصال الداخلي بأنه: "وسيلة التعريف بالأهداف والقرارات وتوضيحها لجميع العاملين وتوزيع العمل وحلّ مشكلاته وتتبع المجهودات".

في حين يعرفه "فيليب ديتري" (Philippe Detrie) بأنه: "علاقات العمل بين مختلف الخلايا المكونة لهيكله المنظمة وطرق وأنماط العمل، فهو يرى أن الاتصال هو تلك العلاقات القائمة بين مختلف الأطراف في المؤسسة".

أما "تيري ليبارت" (Thierry Libaert) فهو يرى بأنه "عنصر مركب من النظام العام للمؤسسة من تدفق المعلومات والمبادلات".

وكتعريف شامل فالإتصال الداخلي هو سلسلة من العمليات المركبة والهادفة العملية والمعرفية والنفسية والإجرائية لتحقيق منافع مشتركة بين عدّة أطراف ، تستلزم خلق إطار من التواصل الفعّال باستخدام رموز وأدوات معينة بما يضمن جودة مخرجاته ومدخلاته وعملياته في بيئة ذات أبعاد ثقافية وتنظيمية وإقتصادية ومادية⁽¹⁾.

تعريف "هونكز" (Hankins) و"برستون" (Preston) عملية الإتصالات بأنها العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات وبواسطة تبادل الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية⁽²⁾.

¹ - فريدة جحالة، الاتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر (3)، 2012، 2013، ص ص 64 - 65.

² كسيرة مريم وقرواز نبيلة، الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة 2018 - 2019، ص 15.

في تعريف آخر هو "الأداة الأساسية لتحقيق الكثير من الأهداف داخل التنظيم بالمصلحة والتحفيز وتكوين الدافعية لدى العاملين ومختلف عمليات الاقناع وكل عمليات التفاعل التي تتم داخل المؤسسة، فمن خلاله يتم نقل وتبادل كل الرموز الثقافية وتلك المتعلقة بالتسيير إلى الأطراف المعنية وفيما بين أقسامها".

يعرّف "إبراهيم أبو عرقوب" الإتصال الداخلي أنه "عبارة عن الإتصال الإتساقى المنطوق أو المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي، ويهتم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة".

في حين يعرفه "فؤاد شريف" بأنه "مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل انتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت".

ومنه فالإتصال الداخلي هو الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياتها، ويهتم بسير المعلومات والحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف⁽¹⁾.

المبحث الثاني: أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية:

يتم تدفق المعلومات وإنتقالها داخل المؤسسة لإنجاز الأعمال المخطط لها والتي تعني في الحقيقة الإجراءات المعتمدة من قبل المنظمة وإدارتها لصياغة الشكل الرسمي والمنطقي لعملها، وذلك باتجاه القرارات وتوجيه الافراد العاملين في المؤسسة نحو إنجاز ما هو مطلوب ومخطط لهم، وإذا تقلصت هذه الإتصالات فإن الأهداف الشخصية للأفراد العاملين في المؤسسة سوف تسبق وتتجاوز على أهدافها، وبهذا الصدد يمكن القول بأن هناك نوعين من الإتصالات داخل المؤسسة وهما⁽²⁾:

¹ - كسيرة مريم و قرواز نبيلة، نفس المرجع السابق ، ص 15.
² شهيرة كواشي، إسمهان باحي، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، مذكرة في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014 - 2015، ص 32.

1 . الإتصالات الرسمية:

الإتصالات سواء كانت نازلة أو صاعدة أو أفقية، يمكن أن تكون بشكل رسمي ويعرف الإتصال بأنه تلك الإتصالات التي تتم من خلال خطوات ومنافذ إتصال يقررها التنظيم ويتطلبها، فتنتم القواعد التي تحكم هذا النوع من الاتصال بالثبات والاستقرار⁽¹⁾.

هي تلك الاتصالات التي تنساب عبر القنوات الرسمية المتوافقة مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة وحدود الصلاحية والسلطة المفوضة وفق التسلسل الوظيفي داخل المؤسسة، كما يتضح أن المدير يتصل بمدراء الإنتاج أو التسويق، والافراد بدورهم يتصلون بالأفراد الآخرين وكل حسب تخصصه في العمل وباتجاه تحقيق أهداف المؤسسة. وتأخذ شبكة الاتصالات الرسمية في المؤسسة اتجاهات مختلفة تتوافق وتبرز أهمية ودور كل واحد منها بحسب طبيعة عمل المنظمة، ولكن في الغالب تأخذ الاتجاهات التالية: الاتصال النازل الاتصال الصاعد والاتصال الأفقي⁽²⁾.

أ - **الاتصال النازل:** وهو عملية تدفق المعلومات والتوجيهات من الإدارة العليا أي من الرؤساء إلى المرؤوسين بهدف دفعهم وتوجيههم نحو العمل ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية، ونظم أهم أنواع الرسائل النازلة الآتي:

- التعليمات الوظيفية التي تمثل توجيهات محدّدة من المهمة.
- الإجراءات والممارسات التي تحدد سياسات المنظمة، وهي معلومات خاصة بالمؤسسة.
- التغذية العكسية من أداء المرؤوسين.
- تأصيل الأهداف وهي معلومات عن الطبيعة الإيديولوجية لغرض تنمية الإحساس برسالة المنظمة.
- تحفيز العاملين والتعريف بثقافة المؤسسة ورسالتها وقيمتها⁽³⁾.

¹الأمين بلقاضي، "الاتصال داخل المؤسسة"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، العدد:02، ديسمبر، 2014، ص 71.
²شهبيرة كواشي واسمهان باحي، مرجع سابق ذكره، ص 32.
³صونية بانوح، لطيفة بومكوان، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة أكلي محند اولحاج البويرة، 2018 - 2019، ص 29.

يطلق أيضا عليه الإتصال من الأعلى إلى الأسفل، ويتمثل في الأوامر والقرارات التوجيهات وطلب الإستفسارات والبيانات من المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى على مستوى إداري أسفل، ويعد هذا النوع من الإتصال الأكثر شيوعا يتم من خلاله نقل المادة المرسله من أوامر وتعليمات وبلاغات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة، ومن معوقاته كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة (1).

يطلق عليه البعض الإتصال المتجه إلى الأسفل، وبناء عليه تتدفق الرسائل من قمة التنظيم أدناه، وقد يكون هذا الإتصال من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى إلى الدنيا، أو من الإدارة العليا مباشرة إلى الدنيا، لذلك فإن هذا النوع من الإتصال يستخدم الأمر والتوجيه والإتصال النازل له هدفان أساسيان هما:

- إيصال المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة وواضحة حتى يمكن إدراكها وفهمها.

- قبول المتلقين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس إلى المرؤوس.

ومن أكثر الطرق المستخدمة في هذا النوع من الإتصال التنظيمي: الإجتماعات الرسمية النشرات الخاصة بالموظفين، كتيبات التنظيم، مجلات التنظيم، مجلات الحائط والتقارير... إلخ.

وتجدر الإشارة إلى ضرورة متابعة المعلومات المناسبة من الأعلى إلى الأسفل حتى تضمن وصولها وفهمها بالطريقة السليمة والصحيحة، وهذا يكون عن طريق التغذية العكسية(2).

¹ كنزة بلقاسم، صبرينة بوقلوذة، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015 - 2016، ص 28.

² نجعوم رزيقة، العمري سميرة، دور الإتصال التنظيمي في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2014 - 2015، ص 35.

ب - **الاتصال الصاعد:** هي الإتصالات الرسمية الراسية التي تتجه عادة من المرؤوسين إلى الرؤساء بشأن العمل في المؤسسة، ويكون هذا الاتصال من الأسفل إلى الأعلى المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي. ومن المفهوم يتبين أن الاتصال الصاعد هو الاتصال الذي يتمثل في الرسائل الصاعدة من المرؤوس إلى الرئيس، ويكون من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى.

ويعرف أيضا على أنه الإتصال المتمثل بالمعلومات المحصلة من المستويات الدنيا في المنظومة إلى الإدارة العمليات، وذلك لحاجتها إلى البيانات والمعلومات لمعرفة مستوى الإنجاز المحقق وذلك لغرض معرفة الإدارة العليا ما تحقق من أهداف.

ومن هذا المفهوم يتبين أن الإتصال الصاعد في المنظمة وفق المستويات (الإدارة العليا والإدارة الدنيا) بهدف ما تحقق من أهداف⁽¹⁾.

ويهدف إلى تصعيد المعلومات إلى أعلى ويأتي مكمل للاتصال النازل، حيث لا تتوافر للعاملين جميع المستويات على استقبال المعلومات فقط، وإنما تتوافر لهم القدرة على تصعيدها إلى الأعلى، وتتضمن الاتصالات الصاعدة عملية إرسال كافة المعلومات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل والآراء والاتجاهات المختلفة عن كل ما يتصل بالأداء الجيد له إلى الأعلى، فهي تساعد الإدارة على التأكد من أن المعلومات قد تم إيصالها للعاملين وأنه تم فهمها واستيعابها، وأنها قد استطاعت تحريك سلوكهم في الاتجاه المرغوب فيه كما أنها تعطي الإدارة صورة واضحة عن درجة شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا.

ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من الاتصال حسب ما جاء به كل من "ليسلي وليود" في أربع نقاط والمتمثلة في:

- معلومات حول أداء المرؤوس ومدى تقدمه وخطته المستقبلية.

- مشكلات العمل التي تحتاج وقفة مع المدير والتي تتضمن جملة من الشكاوي والمشاكل

التي يعاني منها الفاعل.⁽²⁾

¹ ليلي غوبال، مساهمة الاتصال الداخلي في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018 - 2019، ص 27.

² - بوعراب حدة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص: عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2013 - 2014، ص 23.

- أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو في أداء عملها.

- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة.

ج - الاتصال الأفقي: ويعني ارسال المعلومات واستيعابها بين المستويات الإدارية المختلفة مثل الإدارات والأقسام والأفراد ذات المستويات المتشابهة، ويعتبر الاتصالات الأفقية ضرورية لإحداث التنسيق المطلوب والتناغم والانسجام بين الإدارات والأقسام، كما أن هذا النوع من الاتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب، الأمر الذي يسمح ويعطي للمديرين فرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد إلى معلومات كافية⁽¹⁾.

يتم الإتصال الأفقي بإرسال المعلومات وتبادلها بين مختلف زملاء العمل الذين يشغلون نفس المركز ومناصب العمل في النظام الإداري الرسمي، ويشكل الاتصال الأفقي وسيلة هامة لتحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية وغيرها التي تقع في نفس المستوى التنظيمي، ولا يخفى بطبيعة الحال لما للتنسيق من أهمية في نشاط المنظمة فزملاء العمل يلجئون إلى هذا الأسلوب من الاتصال للحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها بواسطة الاتصال النازل، وخاصة في المؤسسات التي يسودها التسلط الذي يؤدي إلى احتكار المعلومات والاتصالات الأفقية والتي تهدف إلى سرعة التنسيق وتبادل المعلومات اللازمة لتسهيل إنجاز الأعمال⁽²⁾.

هو ذلك الإتصال الذي يتم بين الأفراد على نفس المستوى الإداري كان يتصل مدير الإنتاج بمدير التسويق بغية التنسيق والتكامل، وهذا النوع من الاتصال ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة، كما أن هذا النوع من الاتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب، الأمر الذي يسمح ويعطي للمديرين فرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم⁽³⁾

¹ - بوعراب حدة، نفس المرجع السابق، ص 23 ، 24

² صالح مسعودي، الإتصال غير رسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة حمه لخضر الوادي، 2017 - 2018، ص 33.

³ نجعوم رزيقة والعمرى سميرة، مرجع سبث ذكره، ص 39، 40.

بالإستثناء إلى معلومات كافية، ويمكن اجمال أهم وظائف الاتصال الأفقي فيما يلي:

- التنسيق عند القيام بالمهام الإدارية.

- حل المشاكل بواسطة الاجتماع.

- تبادل المعلومات (المشاركة).⁽¹⁾

2 - الإتصالات غير الرسمية:

إن الإتصالات في منظمات العمل لا تقتصر على الاتصالات الرسمية فقط، فهناك الاتصالات الغير الرسمية وتعني ذلك النوع من الاتصال الذي يخضع لقواعد وإجراءات متينة مكتوبة ورسمية، كما هو الحال في الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية والتي تتم بين مستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية خطوط السلطة الرسمية، وهذه الاتصالات سواء كانت داخل المنظمة أو خارجها تعبر عن رغبة الافراد في عدم الانعزال بعضهم عن بعض وذلك بهدف اشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية.

إذن فالإتصالات التنظيمية غير رسمية تحدث بطرق غير مضبوطة وغير مقننة ويظهر لنا أنه الاتصالات غير الرسمية قد برزت أهميتها على أثر تجارب "الماوثورن"، وهو الأفكار التي قدمها أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية إذ يؤكدون على الدور الهام الذي تلعبه الاتصالات التنظيمية غير رسمية في انجاز أهداف المنظمة.

ويظهر هذا النوع من الإتصالات نتيجة عدم توفر مبدأ العدالة والمساواة في المنظمة، وظهور ما يسعى بالأفراد الموالين والمقربين وكذلك وجود حاجات ورغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في إشباعها، بالإضافة في رغبة الأفراد القيايين وصناع القرار في المنظمة أو بعضهم في السيطرة والتحكم على جميع الأمور الوظيفية والتنظيمية والإدارية في المنظمة.⁽²⁾

¹ - نجعوم رزيقة والعمرى سميرة، نفس المرجع السابق، ص ص 39، 40.
² - يوغراب حدة، مرجع سبق ذكره، ص ص 24 ، 25.

فالاتصال الغير رسمي أصبح ملازما للاتصال الرسمي داخل التنظيمات في وقتنا الحالي حيث نجد أن تواجد الاتصال الغير الرسمي لوحده يشكل نوع من الفوضى والعشوائية وعدم التنظيم والتسيير، ومن أجل الاستفادة من الاتصال الغير رسمي وتفاذي الصراعات والنزاعات القائمة داخل التنظيم ينبغي على المنظمة أو مديرها الاستعانة بالمختصين لدراسة قنوات الاتصال الغير رسمي، وبالتالي الوصول إلى المساهمة في بلوغ وإنجاز أهداف التنظيم⁽¹⁾.

المبحث الثالث: أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية:

لكي تتم العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل داخل المؤسسة الخدمائية لا بد من استعمال أساليب يمكن عن طريقها نقل المعلومات، إذ تنقسم هذه الأساليب إلى أربعة (4) أنواع:

الإتصال الكتابي، الإتصال الشفوي، الإتصال غير اللفظي والإتصالات الإلكترونية.

1. الإتصال الكتابي:

الإتصال أو التواصل الكتابي هو نوع من الرسائل التي تستخدم الكلمات المكتوبة، بحيث يتم نقل رسالة من خلال الكلمات أو الرموز الكتابية، بحيث يتم نقل رسالة من خلال الكلمات أو الرموز المكتوبة وهو الطريقة الأهم والأكثر تعامله مع مهمات تحتاج إلى تفصيل كالأرقام والحقائق، وتعدّ رسائل البريد الإلكتروني والمذكرات والتقارير والوثائق والخطابات والمجلات ووصف الوظائف وأدلة الوظيفة التي يتم تبادلها في الشركان من أشكال التواصل المكتوب، وتكمن أهمية هذا الأسلوب في تحديد مكان عمل الفرد حيث يستخدم الكتابة لتخزين المعلومات المهمة من العمل والعودة لها عند الحاجة⁽²⁾.

¹يوغراب حدة، نفس المرجع السابق ، ص25.

²ندى إبراهيم، بحث عن الإتصال الكتابي المراسلات، منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <https://almrj3.com>، تاريخ الإطلاع 22 أكتوبر 2022 ، الساعة 16:00.

يتم الاتصال الكتابي عن طريق الكلمات المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل ويعتبر هذا الأسلوب من أهم الأساليب الاتصالية في المؤسسة ولكي تتحقق يجب أن تتم الكلمات المكتوبة بالبساطة والوضوح والدقة، كما يتم من خلال عدة وسائل تميز هذا الأسلوب الكتابي بأنه يمكن من الرجوع إلى الكلمات كلما دعت الحاجة إلى ذلك، كما يحمي المعلومات من التحريف والتشويه في نفس الوقت نجد أن لهذا الأسلوب بعض النقص حيث أن يحرم المرسل من معرفة أثر رسالته على وجه المستقبل وبالتالي معرفة مدى تقبله لها في الحين، كما أنه لا يسعف في الظروف الاستثنائية التي تقتضي السرعة في إبلاغ المستقبل⁽¹⁾.

2. الإتصال الشفوي:

الإتصال الشفوي هو أحد أشكال التعبير عند البشر يتكون من إستخدام كلمات منطوقة تختلف حسب درجة الصوت والحجم والسرعة والوضوح التي يتم نطقها بها. يوجد هذا النوع من الإتصال بين شخصين أو أكثر يستخدمون نفس الرمز اللغوي ويتم نقل الرسالة عبر الهواء أو من خلال بعض الوسائل المادية.

الإتصال الشفوي له قدرة جوهرية للإنسان تميزه عن بقية الحيوانات التي على الرغم من انها يمكن أن تصدر أصواتا، إلا أنها غير قادرة على تعديل الكلمات ووضع مثل هذا الرمز المعقد من العلامات. هذا التواصل جعل الانسان القديم أن ينتظم في مجموعات السكان حيث ساهم في تطورهم اليوم وأصبحت الحياة في المجتمع ممكنة بسبب اللغة الشفوية المهمة، وهذا عبر مختلف المجالات سواء في المدرسة أو في الأعمال السياسية أو المهنية⁽²⁾.

¹ كنزة بلقاسم، صبرينة بوغلو، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015 - 2016، ص ص 32، 33.

² شاكس زونز، الاتصال الشفوي: ما هو، خصائصه، مميزاته وعيوبه، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <https://snackzones.com> تاريخ الاطلاع : 22 أبريل 2022، الساعة 17:00 سا.

تتمثل الطرق الشفوية الجزء الأكبر في عملية الإتصالات الإدارية، وتتمثل فيما يلي:

- إصدار الأوامر والتعليمات.
- المقابلات مثل مقابلة التوظيف، التدريب، مقابلة النظر في الشكاوي.
- نظام الاستشارات للعاملين كحل المشكلات.
- الإجتماعات اليومية أو الأسبوعية أو الشهرية أو السنوية.
- البرامج التدريبية وهي زيادة معلومات ومهارات العاملين وتطوير مستوياتهم المختلفة.
- المؤتمرات.
- الندوات.
- الملفات والزيارات مثل لقاءات الرئيس بالمرؤوسين لحل المشكلات أو مراجعة الأداء او التعريف على المعلومات المرتدة⁽¹⁾

3. الإتصال غير اللفظي:

إلى جانب النوعين السابقين نجد كذلك الأسلوب غير لفظي ويتميز هذا الأسلوب بتأثيره السريع وقدرته على نقل المعلومات والحالة، كما يصعب التحكم فيه لأنه غالبا ما يتم بتلقائية وعفوية وأهم السلوكيات غير اللفظية نجد حركات الجسم المتمركز عند التحدث مع الآخر المستقبل، بالإضافة إلى التقارب الذي يمثل الصياغة التي تفصل بين المرسل ومن أهم الوسائل غير اللفظية التي نجدها في المؤسسة الفيديو او الاتصال التصوري الذي يتم عن طريق إستخدام الصور والرسومات لنقل المضمون الاتصالي⁽²⁾

الإتصال بين شخصين ليس محددًا فقط بالاتصال اللفظي ولكنه أكثر تعقيدا⁽³⁾

¹ بوغراب حدة، مرجع سبق ذكره، ص 26.

² كنزة بلقاسم، صبرينة بوقلودة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

³ يمينة زنقط، عفاف أرجيوس، دور الاتصال الإلكتروني في التعريف بالسياحة في الجزائر، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: الصحافة المطبوعة والإلكترونية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، شعبة العلوم الإنسانية جامعة أحمد دراية أدرار، 2018 - 2019، ص 31.

أين يلعب السلوك الجسمي الإشارات والحركات الإرادية دورا خاصا في تقديم وجود لرمز السلوك الخاص بكل ثقافة، حيث أننا لا نستطيع القيام بعملية الاتصال بدون استخدام الحركات والإشارات المعبرة عن المعنى المراد الوصول إليه فالإتصال غير اللفظي يصاحب دوما الإتصال اللفظي.

لعلّ من الواضح أن هناك مجموعة من الخصائص المميزة للإتصال غير لفظي فهو الوحيد الذي يستعمل في جميع مجالات الحياة (فالتصمت هو اتصال غير لفظي)، ونحن نستعمله دائما بطريقة واعية وإرادية أو غير واعية لا إرادية فبالإمكان التواصل بالطرق اللفظية فقط مثل الحركات، الإشارات والإيماءات.

4. الاتصالات الإلكترونية:

هو ذلك الإتصال الذي يتم بغرض نقل المعلومات والأفكار والمشاعر داخل المنظمة أو خارجها، وذلك بإستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الإتصال الإلكتروني داخلية (الانترنت) وشبكة اتصال الكترونية.

ويعرف أيضا بأن العملية التي يتم فيها تبادل المعلومات أو توفير التسلية سواء كان ذلك على الصعيد الشخصي أو العملي باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث تطورت في عصرنا وأصبح بالإمكان الإتصال بين قارة وأخرى بل بين قطر وآخر بغضون ثوان مجدودة حتى أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة تصل الأخبار إليها بسرعة.

ويمكن القول إن الإتصال الإلكتروني هو ذلك الإتصال الذي يتم عن طريق شبكات الانترنت ويتم عادة بين الأهداف التالية:

من الأعمال إلى المستهلك.

من الأعمال إلى الأعمال.

من المستهلك إلى المستهلك.⁽¹⁾

¹ يمينية زنقط، عفاف أرجيوس، نفس المرجع السابق، ص 31.

الاتصال الإلكتروني لم يعرف إلا بعد اقتحام الانترنت لحياة الشعوب فقام بتقريب المسافات وإلغاء الحواجز، وعلى الرغم من أن التواصل الإلكتروني له الكثير من السلبيات إلا أن له كثير من الإيجابيات وعلى الإنسان استخدامه بالقدر الذي يجلب إليه المنفعة ويحميه من الضرر، فإن القاعدة في ديننا الحنيف هي الاعتدال بلا إفراط أو تفريط.

فالإتصال الإلكتروني هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار عن طريق إستخدام أحد وسائل التواصل الاجتماعي سواء كان لغرض التسلية أو المعرفة، وسواء كان ذلك بصفة شخصية أو عملية ويتم ذلك في بضع ثوان، من أشهر مواقع التواصل الإلكتروني نجد الفايسبوك، واتس آب، تويتر، أنستغرام، سناب شات.⁽¹⁾

المبحث الرابع: أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية:

يمكن القول بان الاتصالات الإدارية باي صورة كانت رسمية أو غير رسمية، وهي مجموعة عالية من الأهمية داخل المؤسسة ويمكن ايجاز هذه الأهمية كالاتي:

- البعد عن التخمين والتقدير الشخصي:

عند إتباع الأسلوب المناسب للاتصال، فوجود نظام الاتصال يجبر المسئول أو المدير على استخدام الأسلوب المناسب للاتصال في التوقيت المناسب والسليم.

- التنفيذ الكفاء للعمل:

تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديرهم القدرة العالية على الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير، وبالتالي يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.

- تحقيق ديموقراطية العمل:

فنظام الاتصال الإداري يحقق نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، كما يحقق فرصة للشعور بالديموقراطية في العمل.⁽²⁾

¹ماجدة فراح، بحث عن الاتصال الإلكتروني وأهميته،،موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.mosoah.com>، تم الاطلاع عليه يوم 22 أبريل 2022، على الساعة 18:00 سا.
²زيد منير عبودي، فن الإدارة بالاتصال، ط1، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص ص 72، 74.

- تحقيق السرعة في تبادل المعلومات:

فوجود نظام الاتصال الإداري يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال، ذلك لأنها تحدّد متى يبدأ الإتصال وبأي أسلوب وفي ظل أي طرق من أطراف الاتصال المشتركة لها.

الإتصالات الإدارية وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشتركة للأنشطة المختلفة للمنظمة.

الاتصالات نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المنظمة، حيث أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها. (1)

- الإتصالات وسيلة أساسية لإنجاز الأعمال والمهام والفعاليات المختلفة في المنظمة.

- يؤدي الإتصال دوراً مهماً في توجيهه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة. (2)

تظهر أهمية الاتصالات الداخلية على وظائف المديرين في التخطيط، الرقابة، التنظيم القرار، وترجع هذه الأهمية، التوجيه، الاتصالات، التنسيق واتخاذ القرار و ترجع هذه الأهمية كنشاط رئيسي في المنظمة إلى الوقت المبذول في مزاولته، حيث تشير الدراسات إلى أن المدير يغطي ما بين 75% إلى 90% من الوقت العمل الرسمي في الاتصالات وتكمن الأهمية في:

- إن قدرة العاملين على تحقيق الأهداف تعتمد على فاعلية الاتصال في المنظمة.

- إن الاتصال هو الوسيلة الأساسية التي تؤدي إلى توحيد الجهود المختلفة في التنظيم،

وهي الوسيلة لإحداث التغيير في السلوك والتغيير في فلسفة المنظمة وسياساتها. (3)

¹ زيد منير عبودي، نفس المرجع السابق، ص 74.

² خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوري، مبادئ إدارة الأعمال، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 35.

³ كسيرة مريم، قرواز نبيلة، الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 16.

- تعتبر الاتصالات بالنسبة للموارد البشرية طريقة فعالة في تكليف الافراد بالواجبات واقناعهم بقبول التعليمات والسياسات والبرامج.

- يتطلب تحقيق الأهداف كفاءة وفاعلية عالية في المنظمة ووجد نظام اتصال فعال بين العاملين من خلال العمل الجماعي.

فالعملية الاتصالية الإدارية من تخطيط وتنظيم، تنسيق، توجيه، رقابة، اتخاذ القرارات تتم من خلال الاتصال فهي تمثل ما يعرف بعنق زجاجة الاتصال.⁽¹⁾

المبحث الخامس: وظائف الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية:

يؤدي الاتصال داخل المؤسسة العديد من الوظائف أهمها:

- المساهمة في خلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل البيئة التنظيمية الواحدة فيما يتعلق بأهداف المنظمة ومعاييرها واتجاهاتها وعلاقتها بالمنظمات.

- بقاء صانعي القرار في المنظمة على إطلاع مستمر على النشاطات التفصيلية الدقيقة وتوفير المعلومات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات.

- مساعدة العاملين في المنظمة على مواكبة ما يستجد من تطورات وتجديدات تمس المنظمة وتنعكس على بيئتهم العملية.

- توفير فرصة للإبداع والابتكار لدى العاملين في المنظمة من خلال إتاحة المجال أمامهم لطرح الأفكار والمفاهيم التي تسهم في تطوير المنظمة والرقى بها.

- المساهمة في إمتصاص حالات عدم الرضا، حيث يعمل الاتصال داخل المؤسسة كصمام

أمان يمكن من خلاله أن يعبر العاملون عن اتجاهاتهم وسلوكيات تعزيز لروح المعنوية للعمال في المنظمة مما يساعد على الرقي بالمنتجات الإنتاجية للمنظمة.⁽²⁾

¹ كسيرة مريم، قرواز نبيلة، نفس المرجع السابق ، ص 17.

² سميحة كواشي، إسمهان ياحين ، مرجع سبق ذكره، ص 35.

- المساهمة في تعزيز حالة الولاء المتواصلة للمؤسسة.
- ولقد لخص "برنرت روبن" (Brent Roben) أهم وظائف الاتصال الداخلي فيما يلي:
- التنسيق بين الأنشطة المتباينة للأفراد والوحدات الفرعية.
- الحفاظ على خطوط السلطة والمهام.
- تسهيل عمليات تبادل المعلومات داخل التنظيم.
- تسهيل عملية تدفق المعلومات بين التنظيم والجمهور.⁽¹⁾
- ويستخدم الاتصال لتحقيق عدة وظائف في المؤسسات والمنظمات هي:
- إستقبال ونقل الرسالة من طرف أو جانب آخر.
- إستقبال المعلومات والبيانات المتاحة والوصول إلى نتائج جديدة يمكن عن طريقها إعادة تركيب وبناء الأحداث وتحقيق مزيد من القدرة على التوقع والتنبؤ بالسلوك في المستقبل.
- التأثير في العمليات الفسيولوجية داخل الجسم وتعديلها وهو ما يطلق عليه التأثير في الأشخاص وتوجيههم.⁽²⁾

المبحث السادس: معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية:

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

أ - معوقات تنظيمية:

وتتمثل في تشعب المستويات الإدارية واتساع نطاقها ويؤثر على وصول المعلومات⁽³⁾

¹ شهيرة كواشي، نفس المرجع السابق ، ص 37.

² ياسمينه بودويره، مريم بوزردوم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاتصال والإعلام، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2016 - 2017، ص 53.

³ صونية بانوح، لطيفة بومكواز، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص ص 38، 39.

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.

ب - المعوقات النفسية والاجتماعية:

وتتمثل في النقاط التالية:

- كثرة عدد الافراد المشكلين للتنظيم ووجود فروق نفسية واجتماعية بينهم.
- الفهم السيء لمبادئ وأبعاد العملية الاتصالية لدى الإدارة العليا، وهذا يظهر في نقص الاهتمام بالمعلومات المرتدة من الأسفل.
- تدخل الجماعات غير الرسمية في العملية الاتصالية داخل التنظيم.
- تميز بعض أطراف العملية الاتصالية بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية بصفة جديدة.

ت - 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، وهي من العوامل المعرقلة للاتصال في المنظمة.

ج - المعوقات الفنية والتكنولوجية:

وتتمثل في المشاكل الناجمة على استخدام الأدوات والتكنولوجيات العالية ووسائل الاتصال الحديثة، حيث تتطلب العملية نقل الرسالة وتحويلها على رموز تستطيع لواسطة النقل فهمها وحملها بعد فك رموزها، وفي هذه الحالة تحدث معوقات كثيرة كانفصام المكالمات الهاتفية والتشويش أو عدم خبرة الافراد المسيرين للأجهزة خبرة كافية.⁽¹⁾

¹ صونية بانوح، لطيفة بومكوان، نفس المرجع السابق، ص 39.

• خلاصة الفصل:

تمحورت دراستنا في هذا الفصل حول الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية وما يحيط به، ومما سبق نستنتج أن الاتصال عملية لنقل المعلومات والخبرات والاتجاهات والمهارات والأفكار والقيم بين الأفراد داخل المؤسسة، فهو عملية ذات اتجاهين تتصف بالموضوعية والواقعية.

إن هي تعمل على ترابط الأفراد في المنظمة بهدف اكتساب خبرات ومهارات أو مفاهيم جديدة بالإضافة إلى تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المنظمة، وتوضح لجميع العاملين أهدافها، خططها وأسلوب وبرامج العمل وبالتالي فالإتصال الداخلي هو عبارة عن وسيلة وليس غاية يساعد أعضاء المؤسسة على تحقيق أهدافهم إذ كانت شخصية أو أهداف المؤسسة ككل.

فالدور الذي يلعبه الإتصال الداخلي في المؤسسة يوضح المكانة المحورية التي يحتلها داخل المؤسسة، كما تتضح من خلال الضرورة القصوى للتحكم في المعلومة التي تسمح بتسطير وتوجيه مشاريع وقرارات المنشآت المختلفة، مهما كانت طبيعة نشاطها ومهما كان حجمها.

ونظرا لأهمية الاتصال داخل المؤسسة شكل معوقاته أكبر مشكلة يمكن أن تواجه الإدارة لأنها تؤثر سلبا على العملية الاتصالية وتعوق تحقيق الغايات المنشودة منها، حيث تعمل المؤسسة على تفاديها باستخدام مجموعة من الإجراءات تؤدي إلى تفعيل الاتصال.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: ماهية المؤسسة الخدمائية

• تمهيد

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمائية

المبحث الثالث: خصائص المؤسسة الخدمائية

المبحث الرابع: عناصر المؤسسة الخدمائية

المبحث الخامس: وظائف المؤسسة الخدمائية

المبحث السادس: أهداف المؤسسة الخدمائية

• خلاصة الفصل

• تمهيد:

مع التطور الذي عرفه قطاع الخدمات أخذت المؤسسة الخدمائية في احتلال مكانة عامة في حياة المجتمعات التي تساهم في رفاهيتهم واستقرارهم، ومن هنا زاد الاهتمام بالخدمات في العصر الحديث بعد أن كان الاهتمام في القديم منصبا على السلع المادية خاصة مع وجود مؤسسات كبرى متخصصة في مجال تقديم الخدمات سواء كانت خاصة أو عامة وهذا ما جعل المؤسسات الخدمائية ضرورة ملحة لتسيير مختلف الخدمات المقدمة وسنتطرق في هذا الفصل تحت عنوان بـ: "أهداف المؤسسة الخدمائية" من خلال مباحثه بعد التمهيد له ، إلى مفهوم المؤسسة الخدمائية، مراحل تطور المؤسسات الخدمائية خصائص المؤسسة الخدمائية ،عناصر المؤسسة الخدمائية ، وظائف المؤسسة الخدمائية وأهداف المؤسسة الخدمائية ، خلاصة الفصل

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية:

من خلال التعاريف المقدمة لكل من المؤسسة والخدمة مستنتج أن المؤسسة الخدمائية: عبارة عن نظام، تنظم مجموعة من الافراد والوسائل التي يتفاعل مع بعضها لإنتاج قيمة غير ملموسة.

هي المؤسسة التي تناط إليها مسؤولية تقديم الخدمات بغية تلبية حاجات ورغبات المستهلكين كالمؤسسة الصحية، المواصلات، أي أنها المؤسسة التي ينحصر نشاطها في تقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع بغية تحقيق رغبات المستهلكين.

كما أن المؤسسة الخدمائية هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل، ومن أمثلة المؤسسات التي تقدم خدمات نجد الفنادق، المؤسسات المالية، المؤسسات الاتصالية، المؤسسات التعليمية. وعليه فغن المؤسسة الخدمائية عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية بغرض اشباع حاجات ورغبات الزبون.¹

المبحث الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمائية:

تمر المؤسسة الخدمائية بمجموعة من المراحل خلال دورة حياتها بدءا بمرحلة التأمين وانتهاء عند مرحلة الانحدار محاولة تجيد النشاط، وسنتطرق بالتفصيل لأهم مميزات وخصائص كل مرحلة فيما يلي

المرحلة الأولى:

المؤسسة الأصل تعرف هذه المرحلة بمرحلة البناء أو التدشين، وتتعلق بإيجاد وتحديد حاجات ورغبات جديدة لتلبيتها من خلال التنسيق بين مجموعة من الوسائل سواء كانت مادية أو معنوية لتقديم خدمة جيدة او خدمة موجودة مسبقا، ولكن بتركيبية وخصائص مختلفة وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدمائية الالتزام بالخطوات التالية وهي: إقامة وتوطيد مفهوم الخدمة وتحديد مستويات عرض الخدمة المطلوبة أو اللازمة.⁽²⁾

¹ فؤاد بوجنانة، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الحديثة (دراسة حالة الاتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس)، رسالة ماجستير كلية العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2009، ص 03.
² سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمائية والمفاهيم الإستراتيجية ، (د-ط)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2022، ص 37

تحديد الفئات المستهدفة كما تعمل على تحديد نظام الإنتاج ووضعه قيد التطبيق داخل المؤسسة، ويتوقف نجاح هذه المرحلة على قدرة المؤسسة الخدمائية على تحديد وتطوير الأفكار الإنتاجية في صياغة الخدمات.

المرحلة الثانية:

التطور الجغرافي والتنظيم العقلاني للفروع وهدف المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة هو اختيار التشكيلة أو الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعادة إنتاج الخدمة الأصلية في المؤسسة، وهذا بطريقة تضمن النمو والمردودية ويجب على المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة الالتزام بالنقاط الأساسية التالية وهي:

- تتميط مختلف النشاطات الإنتاجية لتنتهي عملية إنتاج الخدمة.

- تحديد معايير الخيارات الإنتاجية المتاحة.

- تحديد الاحتياجات المالية للمؤسسة واختيار مصادر التمويل.

بعد تحديد المؤسسة لكل من مفهومها للخدمة وصيغتها تنتقل على مرحلة أكثر تطورا وسرعة ووعي وهي مرحلة النمو والوعي.

المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة قد يكون النمو سريعا جدا، مما يساعد المؤسسة الخدمائية على توسيع حجم نشاطها والانتقال من سوق محلي صغير إلى تغطية كل التراب الوطني مع إمكانية استعمال وسائل إعلام واتصال أخرى، والتي تسمح لها باستثمار صورتها بشكل أفضل كما تسمح نشاطاتها واستثمارها الجغرافي السريع والاستفادة من اقتصاديات السلع ولاستراتيجيات السرعة ميزة حماية ببعض المؤسسات الخدمائية من تقليد منتجاتها من طرف المؤسسة المنافسة لها وتتمثل العناصر الأساسية لهذه المرحلة في:

- إختيار شكل التمويل لتغطية نفقات وتكاليف التوسيع والنحو.⁽¹⁾

¹ سعيد محمد المصري، نفس المرجع السابق، ص 38

- إختيار طريقة النمو والتوسع المناسب.

- بناء شبكة تعمل فعالة.

إنشاء الوظائف الأساسية للمؤسسة التي أهمها إرساء القواعد التسويقية بالمؤسسة كالاتصال إلى جانب الوظائف الأخرى كمراقبة التسيير والتوعية.

المرحلة الرابعة:

في هذه المرحلة يتسم نشاط المؤسسة الخدمائية بالاستقرار، حيث يتوقف نمو رقم أعمالها بسبب تشبع السوق المحلية واشتداد المنافسات ويصعب على المؤسسة الحصول على عملاء جدد، وبالتالي توسيع حصتها السوقية ويصبح من الصعب إنشاء مؤسسات جديدة ذات مردودية في أسواق ضيقة جدا، وفي هذه المرحلة تظهر مجموعة من المخاطر وهي:

- العثور وإهمال عمال مراقبة التكاليف بدقة.

- تكاليف إضافية ناتجة عن غزو أسواق فرعية.

- إمكانية ارتفاع معدل تاركي العمل الأكثر فعالية نتيجة تخوفهم من توقف نمو المؤسسة وتطورها في المستقبل وبالتالي على المؤسسة أن تحتفظ دائما بقدرتها على توسيع نشاطها وتنوعه.

أما شروط في هذه المرحلة الأساسية لنمو المؤسسة بنجاح في هذه المرحلة فهي:

- تطوير سياستها التسويقية والاتصالية على عملائها والتميز في عرض خدماتها من أجل التصدي للمنافسة.

- القدرة على التجديد وتطوير خدماتها وتنوعها.

- الاختيار الأمثل للاستثمارات لاستعمال أموال المؤسسة بأفضل طريقة ممكنة في هذه المرحلة.⁽¹⁾

¹ نفس المرجع ، ص 37

- الإهتمام بالإدارة وتسيير الإطار الدائمة للمؤسسة.

في هذه المرحلة ينبغي لمسيرى المؤسسة الإهتمام أكثر بالمعايير الاستراتيجية من انفتاح على الأسواق وتطوير نظرة مستقبلية واسعة وواضحة.

المرحلة الخامسة: الانحدار والرجوع:

بعد مرور المؤسسة الخدمائية بمراحل الأربعة السابقة هناك احتمال دخولها في مرحلة الانحدار التي يمكن أن تتفادها إذا ما التزمت المؤسسة بالتعليمات الواردة في المرحلة الرابعة السابقة، وتمكن إعادة نشاط المؤسسة الخدمائية مساعدتها على الاستمرار من خلال شكلين هما:

- إعادة ادخال تعديلات جديدة على الخدمة.

- انشاء خدمات جديدة من خلال انشاء سلسلة خدمات متكاملة موجهة لنفس العملاء (فندق مطعم، قاعة محاضرات).

- محاول تكييف الخدمات الأساسية للمؤسسة مع أسواق حديثة.

- اقتراحات جديدة لفئات صعبة من العملاء⁽¹⁾.

المبحث الثالث: خصائص المؤسسة الخدمائية:

تتخذ خصائص المؤسسة الخدمائية باعتبارها ذات طابع خدماتي وبمقارنتها بالمؤسسات الأخرى في المجالات التالية:

من حيث نمط المنتج:

غير نمطي وغير متكرر ويحتاج مستوى عال من الخبرة والمهارة.⁽²⁾

¹ نفس المرجع

² سامح عبد المطلب، علاء محمد قنديل، تخطيط مراقبة الإنتاج في المؤسسات الصناعية الخدمائية، ط1، دار الفكر للنشر، الأردن

- نمط الهيكل التنظيمي:

- سطح الهيكل.
- العلاقات غير واضحة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- حرية واضحة على كل المستويات الإدارية.

- الانتشار الجغرافي:

- مكتب رئيس واحد.
- مقرات العدد لخدمة قطاع محدد.
- إقليم معين وسوق محلي.
- طبيعة الافراد القائمين على العمل: مديرين مهنيين.
- مشاركون.
- طبيعة الاتصال: قنوات الاتصال بين العميل ومقدم الخدمة متوسط الاجل وأحيانا طويلة.
- قنوات التوزيع: من خلال المهنيين القائمين على العمل داخل المؤسسة.
- دافعية الإدارة: اختراق مهني مع توقع زيادة العمل.
- دافعية الافراد العاملين: فرصة كبيرة للنمو المهني وزيادة الدخل مستقبلا (1).

- المبحث الرابع عناصر المؤسسة الخدمائية:

- تتكون المؤسسة الخدمائية من أهم العناصر التي تساعد على تحقيق أهدافها من جهة وكسب ثقة جماهيرها الداخلية والخارجية من جهة أخرى وهي تتحدد كالاتي:
- إدارة المؤسسة:

- ترتبط إدارة المؤسسة بتحديد من الذي يملك حق إصدار القرارات لأن هؤلاء في النهاية هم الذين يتدخلون في أداء العمل، وتطوير المؤسسة وهم يضعون فلسفة المؤسسة (2)

¹سامح عبد المطلب، علاء محمد قنديل، تخطيط مراقبة الإنتاج في المؤسسات الصناعية الخدمائية، ط1، دار الفكر للنشر، الأردن 2010، ص 120

²-Mohamed Sadeg, **Management des entreprise publiques**, Sans édition, Revue de la faculté des sciences economique et des sciences de gestion, 1999, Alger, P28

التي تحقق الأهداف.

- السياسة العامة للمؤسسة:

تعتبر سياسة المؤسسة الخدمائية دليل عام ومرشد في أداء الأعمال التي تقوم بها هذه المؤسسة كترتيب وتوزيع سلطة الرسمية التي تحدد من الذي الحق والسلطة في أداء العمل كذلك دراسة خطوط الاتصال وكيفية توزيعها في المؤسسة.⁽¹⁾

- النظم الإدارية المالية:

والتي تحدد في ضوئها الأجور والمكافآت وتضم الجزاءات والميزانية والتسجيل.

- حجم المؤسسة:

ترتبط المؤسسة الخدمائية بحجمها وطبيعتها المقدمة، بحيث كلما كبر حجم المؤسسة كلما كانت أساسية قائمة وعلاقات غير شخصية ومن هنا يزداد الطابع الرسمي لها.

- العلاقة بين المشرفين والعمال:

تكمن هذه العلاقة في توفير الجو الملائم، كما يتحكم في ذلك وجود بعض الخصائص كالشجاعة وحسن التصرف في مواجهة المشاكل التي يوجهها العمال، إضافة إلى الكفاءة والفعالية في المؤسسة الخدمائية.

- هيكل المؤسسة:

يقصد به ذلك الإطار الذي ينظم الأنشطة والعمليات التي تؤديها المؤسسة لتحقيق أهدافها.

-الأفراد:

هم الأشخاص الذين يكونون المؤسسة الخدمائية ويقومون بأداء المهام لتحقيق الأهداف هذا العنصر يعني من أهم عناصر المؤسسة.

-الأدوات:

يقصد بها المعدات والأجهزة الفنية التي يستخدمها أفراد المؤسسة الخدمائية، والتي تساعد في أداء الأنشطة و المهام لتحقيق الأهداف المرسومة.⁽²⁾

¹-Ibid, p28

²ناصر محمد العديل، السلوك الإنساني والتنظيم في الإدارة، ط1، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1985، ص 62

المبحث الخامس: وظائف المؤسسة الخدمائية:

تحتوي المؤسسة الخدمائية على عدة وظائف تخضع لها هذه الأخيرة ويمكن ذكرها كالآتي:

1. وظيفة الموارد البشرية:

تتعلق هذه الوظيفة بالأفراد العاملين في المؤسسة الخدمائية، من حيث اختيارهم وتعيينهم عن طريق وضع المعايير السليمة لعملية الاختيار، كما تتعلق بالخدمات التي تشبع حاجاتهم المادية والنفسية، حيث تتمثل هذه الوظيفة في توفير البيئة العاملة والمحفزة لتحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية ويتحدد نجاحها بوجود استقرار العمالة وولائهم لها مع تبني علاقات قوية بالنقابات ومراكز التدريب فيها.

2. الوظيفة المالية:

هي مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة الخدمائية، حيث تضمن هذه الأخيرة رأي كل الأنشطة الهادفة غلبها في تسيير الأموال بها وذلك من خلال خطتها وبرامجها الاستثمارية وحاجاتها اليومية بطريقة عقلانية من جهة والوصول إلى تحقيق الربح من جهة أخرى.

3. وظيفة الإنتاج:

تتكفل هذه الوظيفة بتلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المخلات إلى مخرجات بمعنى خلق خدمات من خلال الموارد الأولية ذات قاعدة للمستهلك النهائي. (1)

4. وظيفة التجارية للمؤسسة:

تقوم هذه الوظيفة من خلال أفراد أو مسؤولين يتم تعيينهم لضمان حركة الموارد والسلع ومختلف احتياجاتها منها كمدخلاتها ومخرجاتها من سلع والخدمات المقدمة إلى السوق. (2)

¹فايز الزغبي وآخرون، أساسيات الإدارة الحديثة، الطبعة الأولى، دار المستقبل، الأردن، 1997، ص ص 225-226.
²حسن محمود حريم، تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي، (د ط)، دار الحامد للنشر، الأردن، 2000، ص ص 11، 12.

5. وظيفة البحث والتطوير:

- تضمن هذه الوظيفة كل الأنشطة التي تساعد على الاستعانة بالدراسات والبحوث في الارتقاء بجودة ما تقدمه المؤسسة من خدمات، حيث يتحدد نجاحها من خلال وجود وحدة تنظيمية قادرة على إجراء البحوث الخاصة بالخدمات وتطويرها.
- توفير القدرة المالية لإجراء البحث والتطوير للاستفادة منها.
 - القدرة على استيعاب نتائج البحث و الاستفادة منها .
 - مرونة العمليات والإجراءات والهيكل التنظيمي بما يسمح بالاستفادة من البحوث.⁽¹⁾

المبحث السادس: أهداف المؤسسة الخدمائية:

تسعى المؤسسة الخدمائية إلى تحقيق جملة من الأهداف منها ما يلي:

1. المصداقية في سوق الخدمة:

- إن جميع الاستراتيجيات والتقنيات التي تقوم بها المؤسسة الخدمائية لها غاية وأهداف ترمي إليها من اتساع رقعة التجارة وسمعة المؤسسة، ونجد من بين الأهداف ما يلي:
- توفير الضمان الشخصي من خلال النتائج.
 - الحضور لإظهار الثقة وإعطاء صورة المؤسسة من خلال القدرات.

ضمان الشخصية:

- توصية صادرة من مصدر موثق عيه.

- شهادة الزبائن.

- الإنتماء إلى الجمعيات المهنية.⁽²⁾

¹حسن محمود حريم، نفس المرجع السابق، ص 12.
²محمد دحماني، الخدمة التسويقية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسيير مؤسساتي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2008، ص 56

الصور:

- صورة المؤسسة.

- العتاد التربوي.

- تقديم الأوراق المريحة.

- مراعاة العوامل الثقافية.

2. ضرورة التوسع والتدويل:**فوائد سوق عالمي منفتح:**

- منح إمتيازات في المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات.

- منافذ في كل مكان في العالم.

- عامل أساسي الكفاءة التجارية للسلع.

- ساعد المؤسسة على توريد خدماتها في سوق عالمي واسع.

- ترقية النمو الاقتصادي والتطوير ويحسن نهائيا مستويات المعيشة.

المنافذ:

وهي عبارة عن تكنولوجيا الاعلام والموارد البشرية وتتجلى اشكال المنافذ الجديدة في الأنماط الجديدة كخدمات المسافات البعيدة، فتبادل المعلومات وخدمات البرمجة الإعلامية تعدّ إحدى نشاطات المقابلة الباطنية على المستوى الدوري وتؤدي هذه المنافذ اللامركزية للشغل إلى:

- رفع الصادرات على المستوى الدولي. (1)

¹ محمد دحماني، نفس المرجع السابق، ص 56

- عروض عامة تؤثر على اليد العاملة ونظام الاتصال الحديث.

مساهمة الخدمات:

- تدويل قطاع الخدمات الذي يلعب دور حيوي في تسهيل كل جوانب النشاط الاقتصادي.

- تمثل حصة من اقتصاديات دول العالم كله.

3. تطور القدرات:

- دعم السلطات الحكومية بالمشاركة في التظاهرات التجارية او المظاهرات الدولية وتأسيس عقود الشراكة والعروض القانونية.

- موقع Web هي إحدى الطاقات التي لها انطباع لدى الزبائن، الموقع العنوان في الانترنت.

- الكفاءات والشهادات المهنية المؤهلين منهم المحترفين.

- المسابقات الدولية والكفاءات.

- الفهارس المهنية.

- التغطية الإعلامية والتحالفات الاستراتيجية مع الشركات المماثلة.¹

¹ نفس المرجع، ص 56.

● خلاصة الفصل:

نستنتج في الأخير أن المؤسسة الخدمائية لا تنشط من فراغ إنما تتفاعل من خلال التغيرات الداخلية المتمثلة في الموارد البشرية والمادية والمالية والمتغيرات الخارجية والمتمثلة في نظام المنافسة وميولات وتغيير أذواق العملاء والزبائن، وكذا النظام القانوني والتكنولوجي السائد في ذلك المجتمع. مما يتوجب على المؤسسة الخدمائية من أجل الاستمرار والاستقرار والبقاء في السوق لأطول مدة ممكنة ضرورة مواكبة ومسيرة التغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية خاصة في ظل المنافسة الشرسة والحادة التي تعرفها المنظمات حالياً من أجل تحقيق الأرباح وجذب واستهداف أكبر قدر ممكن من الزبائن والعملاء نحو منتجاتها وخدماتها نحو منتجاتها وخدماتها، وهذا لن يأتي إلا من خلال تكوين المؤسسة الخدمائية التي من خلال تكوين صورة ذهنية إيجابية وجيدة وحسنة عن نفسها، وأن تعمل على أن تكون أهدافها وغاياتها وتوجيهاتها متناسقة ومتناغمة مع قيمهم ومبادئ وعادات وتقاليد ذلك المجتمع الذي ينشط فيه، في إطار ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية وان تعمل على الإصغاء الدائم والمستمر بالاقترحات واتجاهات الجمهور والعمل على تلبيةها بكل ديموقراطية وتفتح في إطار ما يعرف بالرأي والرأي الآخر

(the opinian and other opinion) .

الفصل الثالث

الفصل الثالث : مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "محمد نذير" بتيزي وزو

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: أهمية الاستراتيجية الاتصالية

المبحث الثاني: أهداف استراتيجية الاتصال الداخلي على مستوى

المؤسسة الاستشفائية "نذير محمد" بتيزي وزو

المبحث الثالث: أهداف الاتصال الداخلي وتحقيق أهداف المؤسسة

الاستشفائية "نذير محمد" بتيزي وزو

المبحث الرابع: دور الاتصال الداخلي في تحسين الصورة الذهنية

للمؤسسة الاستشفائية "نذير محمد" بتيزي وزو

المبحث الخامس: علاقة الاتصال الداخلي وتحسين أداء العاملين

في المؤسسة الاستشفائية "نذير محمد" بتيزي وزو

المبحث السادس: دور الاتصال الداخلي في تسيير وتنظيم وإدارة

شؤون المؤسسة الاستشفائية "نذير محمد" بتيزي وزو

• خلاصة الفصل

• تمهيد:

يعد الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" حلقة ربط وجسر لالتقاء الأفكار والاتجاهات والمعلومات والبيانات بين جميع المستويات الإدارية العليا الوسطى والدنيا. والذي يكون بين المدير ورؤساء المصالح الطبية والأطباء والمرضى مما يساهم في تقديم خدمة مميزة وذات نوعية جيدة الا وهي السهر على راحة المرضى ورعايتهم طبيا ونفسيا، وتكون المحطة النهائية تكوين صورة إيجابية حسنة لدى الجمهور الداخلي لمستشفى "محمد ندير" بولاية تيزي وزو والجمهور الخارجي، حيث يعمل ويقوم الاتصال الداخلي على إدارة الصراعات التنظيمية الموجودة بين الإدارة العليا والعاملين وهذا من خلال تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية وهي تجسيد منظومة صحية سليمة قوية خالية من الأوبئة والأمراض، ويجب أن يكون هذا الاتصال الداخلي على مستوى المستشفى في إطار التفاعل مع جماعات التنظيم، مما يؤدي إلى تحفيز وزيادة فعالية الأداء المهني والوظيفي من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الخدمائية، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل المعنون بمساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بتيزي وزو بعد التمهيد ومن خلال مباحثه، حيث سنتناول في المبحث الأول أهمية الاستراتيجية الاتصالية وفي المبحث الثاني أهداف الاستراتيجية الاتصالية بالمؤسسة الخدمائية الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو.

المبحث الثالث حول أهداف الاتصال الداخلي وتحقيق أهداف المؤسسة.

المبحث الرابع: دور الاتصال الداخلي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية الاستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو.

المبحث الخامس: علاقة الاتصال الداخلي وتحسين أداء العاملين في المؤسسة الخدمائية الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو.

المبحث السادس تناولنا دور الاتصال الداخلي في تسيير وتنظيم وإدارة شؤون المؤسسة الخدمائية الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو.

المبحث الأول: أهمية الاستراتيجية الاتصالية:

تكمن أهمية الاستراتيجية الاتصالية على مستوى المؤسسة الاستشفائية "نذير محمد" بتيزي وزو فيما يلي:

- تحقيق أفضل انجاز من خلال معرفة اتجاهات المنظمة لفترة زمنية طويلة نسبيا.
- تعطي الخطة الاستراتيجية أهداف وتوجيهات واضحة للمستقبل.
- التعرف على العوامل الخارجية والداخلية المؤدية إلى إحداث تغييرات مهمة في المنظمة كإدخال منتجات جديدة او التوسع في الأسواق والبحث عن أسواق جديدة.
- تساعد الاستراتيجية متخذي القرار على معرفة الاتجاهات الصحيحة في اتخاذ القرارات وتساعد المدراء على فحص المشكلات الرئيسية.
- تنظيم القرارات المالية والتسويقية المهمة المتعلقة باتجاهات المنظمة.
- اضافة إلى التخطيط الاستراتيجي الناجح هو بحد ذاته من الأعمال الإدارية الكفوة.
- تمكن الخطة الاستراتيجية متخذي القرار من تحقيق الاتصال الكفاء والتنسيق والتعامل والتفاعل مع كافة فعاليات المنظمة.
- توفير العيار الذي يمكن استخدامه في عملية اتخاذ القرار الصائب.
- القدرة على التجاوب مع الظروف البيئية المختلفة.
- المساعدة في وضع الخطط الهجومية لمواجهة المنافسين.
- تساعد في التفكير بعيد الأمد¹.
- الاقتصاد في استخدام الموارد لأنها تستخدم وفقا للطريق المرسوم لتحقيق الأهداف.
- الأهداف الاستراتيجية تكون واضحة ودقيقة ومدروسة، وهذا يساعد على توجيه جهود المنشأة باتجاه صحيح.

¹ - بن قيط الجودي، استراتيجيات الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال تنظيمي ، كلية العلوم السياسية و الإعلام جامعة الجزائر 3 2012، ص ص 48 - 49.

- تقلل من حالات المخاطرة وعدم التأكد.

- تمكن الاستراتيجية من زيادة قدرة المنظمة على الاتصال بالمجموعات المختلفة داخل المنظمة.

- تنفيذ الاستراتيجية في إعداد الكوادر العليا، حيث يساعد المديرون في إعداد الاستراتيجية في تنمية الفكر لديهم.

- تساعد الاستراتيجية على تخفيض الفائض من الموارد⁽¹⁾

المبحث الثاني: أهداف استراتيجية الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو:

إن استراتيجية الاتصال الداخلية في المؤسسة تسعى لتحقيق الهدف العام والمتمثل في التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة والقرار مع المرسل، وبالتالي ذكر العديد من الأهداف والرهانات التي تسعى إليها المؤسسة من خلال وضع استراتيجية اتصال داخلية.

- هدف توجيهي:

من خلال الاتصال يتم توجيه العاملين بالمؤسسة في مختلف مهماتهم ومناصبهم وأصبح الآن أكثر أهمية في المؤسسات الخدمائية، خصوصا التي تتعامل بكثرة مع الزبائن في الخارج وتسعى إلى ارضاء هم مع المنافسة الشرسة في هذا القطاع.

- تحفيز المستخدمين:

تمكن الاتصالات الجيدة العامل من التعبير عن آرائه إلى الإدارة الممثلة في رؤسائه مما هيئ له فرصة الحصول على كل ما يلزمه من معلومات لتذليل ما يواجهه من صعوبات وعراقيل في التنفيذ⁽²⁾، وهذا ما يؤدي إلى تحفيزه للقيام بعمله على أحسن وجه وبالتالي كسب هذا الرهان والمتمثل فب تحسين الإنتاجية والمنافسة داخل المؤسسة.

¹ بن قيط الجودي، نفس المرجع السابق، ص 49.

² أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة اتصالات، معلومات، القرارات، (د ط)، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، ص 123.

- تنسيق الأفعال:

لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها الاستراتيجية إذا لم تتمكن من تنسيق مجمل أفعالها ومبادراتها، وقد يؤدي غياب المعلومة على المستوى العام إلى نشوء الخلل وعدم التجانس الذي قد يؤدي على ظهور انقسامات بين مجموع أطراف العملية الإتصالية

- تغيير التصرفات والعقليات:

يعمل الاتصال على مواجهة التقلبات في المواقف وتقديم الإجابات الضرورية للاستفسارات المطروحة دون إهمال أهم جانب من العملية وهو التقليل من حدة المعارضة الناتجة غالبا من الرغبة في التمسك بما اعتدنا عليه.

- التعليم والتثقيف:

ان الاتصال الداخلي في المؤسسة يهدف إلى كسب المتدخلين فيه وخوض العاملين معارف ومهارات ومفاهيم جديدة سواء في إطار عملهم أو خارج إطار عملهم، هذا يؤدي بالضرورة إلى تحفيزهم للاطلاع أكثر على مستجدات والمشاركة في اتخاذ القرارات.

- الترويح والترفيه (التسلية):

ان استراتيجية الاتصال الداخلي ناجحة هي التي تسعى إلى رفع الروح المعنوية لدى الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية "ندير محمد من أجل تحسين الإنتاج، وهذا ما وضحه "مالسي" في قوله إنه «الروح المعنوية هي الاستعداد الوجداني الذي يساعد العاملين على زيادة الإنتاج وإجادته، دون ان يعتبر بمزيد من التعب والإجهاد وهي الالتزام الأدنى من قبل العاملين ببذل الجهد اللازم لتأييد سياسة المؤسسة وتحقيق أهدافها(1).

¹شهبيرة بوهلة ، استراتيجية الاتصال و دورها في الأداء التنافسي للمؤسسة ، دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائر موبيليس ، رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص اتصال الاستراتيجية، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر 3، 2012 ، ص 36.

- هدف اجتماعي:

يتمثل في خلق درجة من التفاعل الاجتماعي والإنساني بين المرسل والمستقبل، يهدف على تحسين وتدعيم الروابط والعلاقات الاجتماعية والإنسانية سواء داخل العمل ويمتد حتى إلى خارجه من خلال إيجاد الحلول للمشاكل الاجتماعية والشخصية للعنصر البشري من خلال الاتصال الغير الرسمي في المؤسسة.

- هدف تنظيمي وإداري:

يتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل داخل المؤسسة وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين فيما بينهم وما بين الإدارة العليا والمؤوسين ويكون ذلك أساسا باستخدام وسائل الاتصال الحديثة وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعدم احتكار المعلومة لدى الإدارة العليا للمؤسسة وإتاحة الفرصة للحصول على المعلومة بسهولة.⁽¹⁾

المبحث الثالث: أهداف الاتصال الداخلي وتحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو

بعض الباحثين في مختلف التخصصات المختلفة الاجتماعية والنفسية والاتصالية الذين تطرقوا لأهداف الاتصال داخل المؤسسة ومهم "دوتش" والذي لخص أهداف الاتصال في 4 عناصر وهي:

1 - التكوين:

وتعني العمال في المؤسسة وتعويدهم على استخدام التقنيات الجديدة وهذا من خلال توظيف مجموعة من الوسائل، وهي تخصيص ركن داخل جريدة المؤسسة أو وجود مكتبة نسخ لأفراد العاملين بالاطلاع على الكتب أو الوثائق التي تعالج بعض الوسائل التي تفيدهم كالمجال التقني².

¹ - شهيرة بوهلة، نفس المرجع السابق، ص 37.

² - رضوان بلخيري، صارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 95.

2 - الإعلام:

وهنا يكون هدف الاتصال هو التعريف بهوية المؤسسة وشرح سياستها واستراتيجياتها وكذا أهدافها وإعلام العاملين بالنتائج المحققة وهذا يتم على الملصقات.

3 - التحفيز:

وهذا يخص المؤسسة حيث تدفع العاملين إلى تطوير احساسهم بالانتماء إلى المؤسسة، وهذا يتم عن طريق تطبيق سياسة المكافآت والتشجيعات.

4 - المشاركة والدمج:

والذي جعل الافراد العاملين يشتركون ويندمجون في المؤسسة، أي يصبحوا أعضاء أو أطراف فاعلين في المؤسسة وهذا يتم عن طريق مجموعة من الوسائل كالاحتفالات السنوية.

على العموم هذه مختلف الأهداف الأساسية التي تشترك فيها كل مؤسسة منها التخفيف من حدة الضغوط الموجودة في قسم من أقسامها، كما تعمل على تحسين العلاقات بين العمال والغدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال المفتوحة وزيادة الوعي لدى العاملين فيما يخص الدور الذي يقومون به في المؤسسات، وكذا مساهمتهم في الاقتصاد القومي.⁽¹⁾

المبحث الرابع: دور الاتصال الداخلي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو

يعدّ تحسين صورة المؤسسة من بين الانشغالات والأهداف الرئيسية التي تهتم بها المؤسسة، وقد بدأ الحديث عن قوة المؤسسة واستراتيجياتها في بداية العشرينات من القرن الماضي بالولايات المتحدة الأمريكية ثم انتقلت هذه الاستراتيجية إلى فرنسا لتعم على باقي المؤسسات في جميع انحاء العالم، وجرى التركيز في البداية على الإشهار كوسيلة لتحسين صورة المؤسسة لتنتقل إلى شعار المؤسسة ومكوناتها، ليصل اليوم إلى استراتيجية جديدة تسهم بشكل كبير في تحسين صورة المؤسسة ألا وهو الاتصال الداخلي الذي يركز على

¹- رضوان بلخيرى، صارة جابري، نفس المرجع السابق ، ص 95.

معلومات فعلية تخص نشاط المؤسسة وهويتها، فالارتباط جد وثيق بين الاتصال الداخلي والخارجي فيما يتعلق بتحسين صورة المؤسسة، حيث يساهم في نقل الصورة إلى الجماهير الخارجية من خلال مختلف وسائل الاتصال حيث يهدف على بناء صورة ذهنية متينة ودائمة، وذلك من خلال التقرب أكثر إلى الجمهور كما تقوم المؤسسة بالسعي من خلال الاتصال الداخلي إلى رد الاعتبار لصورة المشوهة بسبب الشائعات أو الأكاذيب المغرضة أو بسبب أخطاء أو هفوات ارتكبتها المؤسسة، علاوة على ذلك يتم تحسين صورة المؤسسة من خلال السهر على حمايتها وتحسينها، وكذا تطويرها من خلال المكلف بالعلاقات العامة الذي يعدّ الناطق الرسمي لهذه المؤسسة.

وعليه تركز المؤسسة على مختلف الوسائل الاتصالية المختلفة (شفوية، مكتوبة، سمعية بصرية وتكنولوجية) لتحسين وتقوية صورتها وضمان استمراريتها، كما تغتتم فرصة الأحداث التي يتابعها الكثير من الجماهير الخارجية (العملاء، الزبائن والمستهلك) كالأحداث الرياضية والاجتماعية لتظهر بـ|احسن صورة لها وتكون اقرب لـ|زبائنها وبتعاملها، ومن بين هذه الأساليب الرعاية والأعمال الخيرية، وهي محاولة لتقديم رسالة على انها ليست عنصرا اقتصاديا فقط يسعى لتحقيق الأرباح وإنما هي عنصر فعال في المجتمع يسعى لتقديم العوم والرعاية والمساندة بعيدا عن أي تحقيق عائد مادي⁽¹⁾

المبحث الخامس: علاقة الاتصال الداخلي وتحسين أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو

يترتب عن العاقبة بين الاتصال الداخلي الفعال في المؤسسة وأداء العاملين نتائج تتعلق بهذا الأخير وبالمؤسسة، وهذا نتيجة علاقة التأثير التي يحدثها الاتصال الداخلي على أداء العاملين، يمكن أن نستنتج العلاقة بين الاتصال الداخلي الفعال و الأداء في المؤسسة نتائج تتمثل فيما يلي:

¹ -سماويل عرابجي، اقتصاد المؤسسة، ط¹، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر، 1982، ص ص 14-15.

أولاً: النتائج المتعلقة بتفعيل العنصر البشري:

والتي تتمثل في تحقيق الانتماء الذي يترتب عن تأثير الاتصال الداخلي على أداء العاملين في المؤسسة وشعورهم بالانتماء الداخلي، كذلك انتمائهم لفريق العمل وللمؤسسة ككل وهذا ما يدل على وجود رغبة للعاملين وتقبلهم للمناخ الموجود داخل المؤسسة وهذا السلوك الإيجابي للعاملين ينتج تدني نسب التغيب وكذلك نقص في معدل دورات العمل.

1 - المشاركة الفعالة:

يخلق الاتصال الداخلي فينفوس العاملين الرغبة في المشاركة في أعمال المؤسسة وشعورهم بالمسؤولية اتجاه أهداف المؤسسة، وفتح المجال للحوار والنقاش والذي يسير موضوعه تجاه تحسين الأداء بواسطة تحديد المسؤولية وحب الإنجاز وموجهة لتحقيق التوافق بين أهداف المؤسسة من جهة وأهداف العاملين من جهة أخرى.

2 - تطوير مستوى أداء العاملين:

وذلك عن طريق اكتساب المعرفة والمهارة التي تقوم المؤسسة بتطوير مستوى أداء عاملها من خلال تدريبهم وتنميتهم من خلال اكتسابهم مهارة وقدرة لازمة لأداء وظائفهم بفعالية لبلوغ أهداف المؤسسة، ويكون هناك الاتصال الداخلي الإيجابي في سلوك الفرد من الناحية المهنية الوظيفية ويستهدف اكتسابهم المعارف والخبرات والاتجاهات للعاملين لتحسين مستوى أدائهم.⁽¹⁾

3 - شعور العامل بمعنى الوظيفة:

بحيث العامل يشعر أنه مهم وله دور في المؤسسة، ويعمل لتحقيق أهداف مشتركة فيتعديل له معنى العمل من معنى محدود إلى معنى أشمل، مما يساعد في تحقيق التميز في العمل واشباع الحاجات المعنوية مثل اكتساب مهارات التفاعل والتواصل مع الآخرين والاتصال والحوار والتفاهم وليس فقط لإشباع الحاجات المادية.⁽²⁾

¹ نادر أحمد أبو شيخا، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية 1، دار صفاء للنشر، الأردن، عمان، 2010، ص 388.
² نجم عبد الله الغراوي، عباس حسن جواد، الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، (د ط)، دار البازوري للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 350.

4 - تحقيق الرضا الوظيفي:

تستخدم إدارة شؤون العاملين أعلى الاتصال الداخلي وتوجيه سلوكه باتجاه المطلوب كالأنشطة التدريبية والتعليمية على سبيل المثال تحقيق الرضا المطلوب للعاملين، على المدير أن يقوم بتبني أساليب أكثر ملائمة وقدرة على تحفيز العاملين وتحقيق رضاهم.

ثانيا: النتائج المتعلقة بفعالية الأداء وكفاءة المؤسسة:

إذا قدمت المؤسسة كل ما يمكن ان تقدمه للعاملين من تمكينهم وتطوير المهارات والسلوكيات الوظيفية لتساهم في زيادة الكفاءة، وتحسين الأداء وتوظيف القدرات الشخصية لصالح الفرد او المؤسسة لتحقيق فعاليتها وكفاءتها من النتائج المتعلقة بفعالية الأداء وكفاءة المؤسسة نذكر منها:

1 - المحافظة على العنصر البشري:

ان المنظمات الناجحة هي التي تعمل على المحافظة على العمال المتمكنين ذوي الخبرات والكفاءات والقدرات، كما توفر لهم عوامل التحفيز سواء كانت مادية مثلا: تقديم علاوات مالية أو معنوية مثلا: تقديم الهدايا التشجيعية أو تلقي عبارات المدح والثناء، ومن شان هذه الحوافز ان تعمل على رفع وتحسين الأداء للأفراد العاملين الذي من شأنه أن يساهم في رفع وتحسين الأداء الوظيفي الفعال والناجح الذي يتم وفق أسس سليمة واضحة المعالم.

2 - زيادة العنصر البشري:

فالعامل الذي يشعر بان المؤسسة قد قدمت له تحفيزات تليق بمقامه من خلال عملية الاتصال بين العامل والإدارة، حيث ان المشاركة الجماعية في صنع واتخاذ القرارات من خلال أدائهم وعطائهم وتحسين الإنتاجية في المؤسسة.

3 - تبني المؤسسة برامج تطوير وتجديد وتحسين العلاقة بين العاملين:

إذا احسنت المؤسسة الاتصال بالعاملين بطريقة جيدة وتوفر لهم المعلومات الضرورية في الوقت المناسب، فهذا يساعد في كل البرامج التي تقوم بها المؤسسة،¹ وهذا من خلال

¹ - محمد أحمد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار زمزم للنشر، الأردن، عمان، 2010، ص 288.

تعليم الافراد واكسابهم خلفية واسعة من المعارف والمعلومات والاتجاهات النظرية التي من شأنها أن تمكن الافراد من التعامل بشكل إيجابي مع بعضهم وتطويرهم، من خلال اكسابهم مهارات أدائية وظيفية عن طريق الممارسة الميدانية والتجريبية لتقبل كل تغيير يحدث في المؤسسة.⁽¹⁾

المبحث السادس: دور الاتصال الداخلي في تسيير وتنظيم وإدارة شؤون المؤسسة الاستشفائية "ندير محمد" بتيزي وزو

يتمثل دور الاتصال الداخلي في تسيير وتنظيم إدارة شؤون المؤسسة من خلال تسييره الفعال والأمثل لأدوار ونشاطات ووظائف المؤسسة لأن فهم مضمون الرسالة يتوقف على عدّة عوامل منها ظروف الموقف والغرض من الاتصال والاتجاه الفكري السائد في المنطقة والحاجة النفسية لطرفي الاتصال ومهارته.

ويظهر دوره كعملية حيوية ورئاسية لكل منظمة في الجوانب التالية:

1 - فهم العاملين لطبيعة العمل:

حيث يسهم الاتصال في نقل الأوامر والتعليمات التي تصدرها الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة، لذا يتم اطلاعهم وإحاطتهم بموقف وسلوك الإدارة العليا، بما يساعد العاملين على تفهم طبيعة أعمالهم المختلفة والأهداف التنظيمية التي يسعون إليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها حت يتم تعاونهم مع الإدارة مع بعضهم البعض، مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم.

2 - الإحاطة بمشاكل العمال:

يساعد الاتصال في إحاطة وإمداد الإدارة العليا بمجريات الأمور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوى، وبالتالي يمكن الإدارة العليا من تفهم ومعايشة الظروف المحيطة بهم مما يساعد على تحسين أداء العاملين في المنظمة².

¹ - محمد أحمد عبد النبي، نفس المرجع السابق، ص 288.
² - عبد العزيز فهد سعود العثمين، الاتصالات الإدارية، أهمية وأهدافها وأساليبها، (د ط)، شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، 1993 ص ص 15 - 17.

3 - تنمية العلاقات الإنسانية:

يسهم الاتصال في خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية والنفسية، مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية خاصة في ظل الجماعة وتحقيق نتائج إيجابية قابلة لتجسيد لمنظمة وللعاملين.

4 تحقيق التنسيق في العمل:

يحقق الاتصال الفعال تقاربا في وجهات نظر العاملين المختلفة، مما يساهم في تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الإدارية، ويقلل سواء التفاهم والاختلافات التي تحدث في محيط العمل.

5 - وعي الأفراد بنشاط المنظمة وأهدافها:

حيث ساعد الاتصال الجيد على توطيد العلاقة بين المنظمة والعاملين وتعريفه بالظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تعمل المنظمة في إطارها، وتزويدهم بنوعية العناصر البشرية المتاحة وكل ذلك يؤدي إلى كسب تأييدهم للمنظمة والحد من الشائعات.

6 - توطيد العلاقات مع المجتمع:

يقوم الاتصال على تدعيم العلاقة بين المنظمة والأفراد ويولي القوة الاجتماعية، أي بإمكانها فرض تأثيرها على المنظمة وعلى تحديد أهدافها وسياستها وقراراتها، حيث يمكن عن طريق الاتصال الفعال مع هذه القوى كسب تأييدها وتشجيعها.

7 - تحقيق الفعالية للوظائف:

الإدارة تأتي أهمية الاتصال العلاقية المباشرة والقوية بوظائف الإدارة المختلفة كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة.⁽¹⁾

¹ عبد العزيز فهد سعود العثميني، نفس المرجع السابق، ص 17.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نخلص في الأخير بان الاتصال الداخلي مقوم أساسي لضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار والمهام، لذا يتوجب على مسؤولي المؤسسة الاستشفائية "محمد ندير" بتيزي وزوو ضرورة تدعيمه وتقويته من خلال استخدام الاتصال غير الرسمي الذي يساهم في بناء وتكوين العلاقات الإنسانية والاجتماعية في جو من الثقة والود والحب والشفافية التامة، وكما يتطلب توفر معلومات وبيانات نوعية ومناسبة يهدف إلى اتخاذ القرارات الإدارية الحاسمة على مستوى المؤسسة الاستشفائية. عليه تحقيق أهداف المؤسسة سواء على المدى القريب أو المتوسط أو البعيد وتكوين صورة حسنة لدى جماهيرها الداخلية والخارجية، ومنه الاستمرارية والبقاء في ظل المسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتقها، وهي السهر على رعاية وعناية المرضى والتخفيف عنهم نفسيا وبدنيا.

الجانب التطبيقي

الإطار التطبيقي: جمع و تحليل البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

• تمهيد:

- 1- تعريف المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو :
- 2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي

وزو :

- 3- أهداف المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو

4- التحليل الكمي و الكيفي للجداول

أ – التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة

ب- التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة

5- عرض المقابلات و التعليق عليها

6- عرض نتائج الدراسة

أ- عرض النتائج الجزئية

ب- عرض النتائج العامة

• خلاصة الدراسة

• توصيات و إقتراحات الدراسة

تمهيد:

يعد الإتصال في عصرنا الحالي من العناصر التطبيقية لسير أي نشاط داخل المؤسسة حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده ، ومع إختلاف المؤسسات وتعددتها وإنتشارها في المجتمع الحديث، إهتم الباحثون بدراسة الإتصال داخل البناء التنظيمي، حيث يشكل أرضية هامة، بواسطته، تم توحيد الأنشطة والتعاون بين جميع وحدات المؤسسة، ويحقق التكامل والإنسجام القائم على علاقات إنسانية وإجتماعية

والإتصال له أهمية ودور كبير في المؤسسة لكسب رضاهم في العمل، هذا الأخير، يعد العامل الحيوي والرئيسي، إذ هو من عناصر إستراتيجية التسيير الجيد لها، وقد نجد المستشفى، الذي يعد مرآة للمستوى الحضاري، الذي وصلت إليه الدولة، لذا نجد أن المؤسسات الإستشفائية على غرار المؤسسات الأخرى، جعلت على عاتقها وأولويتها الإهتمام بالإتصال بين العاملين والمسيرين، إذ على قد ما يكون الإتصال فعال، تكون النتيجة مبنية بصفة إيجابية والمكسب صحيح ، لذلك يعد الإتصال من المواضيع ، التي لها دور كبير داخل المؤسسات خاصة المؤسسات الإستشفائية .

بعد دراستنا للجانب النظري الذي تناولنا فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع البحث و الذي يضم ثلاث فصول ، ننتقل الى الجانب التطبيقي ،تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات و تم توزيعها على العينة العشوائية البسيطة مكونة من 50 مفردة،و بعد توزيع و إسترجاع الإستبيان نقوم ضمن هذا الفصل بتحليل و قراءة النتائج المتحصل عليها ، و ذلك من خلال :

- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين .

- التحليل الكمي و الكيفي لمحور واقع الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو.

- التحليل الكمي و الكيفي لمحور أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو .

- التحليل الكمي و الكيفي لمحور مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو.

و بعد القيام بتبويب البيانات ليتم تحويلها إلى جداول بسيطة و مركبة ، و التعليق عليها وإستنباط النتائج منها

1- تعريف المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو :

1-1 لمحة عن المستشفى الجامعي ندير "محمد" بولاية تيزي وزو:

- المستشفى الجامعي ندير محمد مؤسسة عمومية ، ذات طابع صحي استشفائي ، فتح أبوابه في 28 جويلية 1955 في ذلك الوقت شمل هذا الأخير عدد من التخصصات الطبية.
- في عام 1974 أصبح المستشفى الإقليمي في تيزي وزو قطاعا صحيا بفضل الوحدات الصحية المختلفة المرتبطة به.
- في عام 1982 تم تحويل قطاع تيزي وزو إلى مستشفى جامعي ، و ذلك من خلال افتتاح التدريب الطبي و البيداغوجي متعدد التخصصات .
- المستشفى المركزي الجامعي ندير محمد المرسوم رقم 186/25 المؤرخ في 11 فيفري 1986 الذي تم إكماله و تعديله في 294/86 بتاريخ 16 سبتمبر .

1-2 بطاقة فنية للمركز الاستشفائي الجامعي "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

- اسم المؤسسة :المركز الاستشفائي الجامعي ندير محمد تيزي وزو.
- نوع المؤسسة: عمومية ذات طابع صحي خدماتي.

-تاريخ التأسيس : 16 ديسمبر 1986.

-الجنسية : جزائرية.

-المدير العام : يزيد موزاوي.

-المقر: تيزي وزو.

-الشعار: البحث ، الصحة ، التكوين.

-الرمز : Centre Hospitalier Universitaire

- الفاكس : 026-11-13-16

- موقع المؤسسة: Centre Hospitalier Universitaire

www.chuto.dz¹

¹ مقابلة مع السيدة " سهيلة سي أحمد " ، المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير بولاية تيزي وزو ، 16 ماي 2022 ، الساعة 11:00-

3- أهداف المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو :

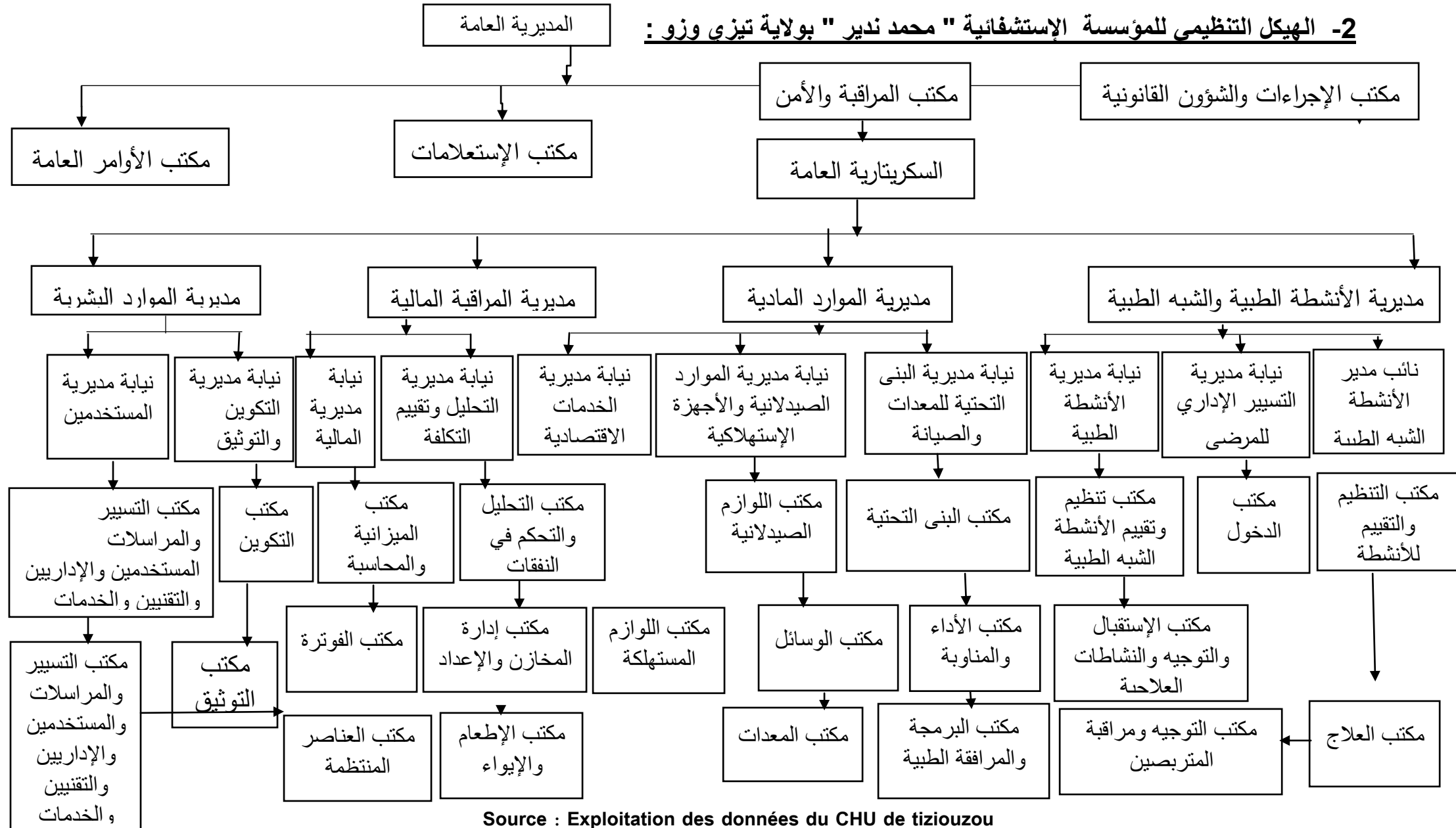
أدت التطورات الحديثة في العلوم الطبية و الصحية و التقدم الهائل في التكنولوجيا إلى تطور أهداف المؤسسات الإستشفائية ، حيث تتمثل أهداف المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو في التكفل بصفة متكاملة و متسلسلة بالحاجات الصحية للسكان

و في هذا الإطار تتولى بالخصوص المهام التالية :

- ضمان تنظيم و برمجة التوزيع الشفائي و التشخيص و إعادة التأهيل الطبي و الإستشفاء .
- تطوير المعرفة الطبية و الصحية من خلال ما يقام به من أنشطة بحثية في هذا المجال .
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة .
- ضمان التنسيق بين الخدمات الوقائية و العلاجية .
- ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الإجتماعية .
- تقرير و تدعيم العلاقة بين المستشفى و مجتمعه المحلي بما يساهم في مشاركة أكبر في صحة المجتمع و توفير الدعم و التفاهم المطلوب في المستشفى .
- المقدرة على الإستجابة لما يطرأ على المستشفى من تغيرات ، و القدرة على التكيف مع آخر الظروف المستجدة
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم¹

¹ - مقابلة مع السيدة " سهيلة سي أحمد " ، نفس المرجع السابق

2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو :



Source : Exploitation des données du CHU de tiziouzou

6- التحليل الكمي والكيفي للجداول

أ- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة:

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

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة / الجنس
%26	13	ذكر
%74	37	أنثى
%100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس ، أن نسبة الإناث أكبر وأعلى من نسبة الذكور، حيث تمثل لدى الإناث نسبة 74%، في حين النسبة لدى الذكور تمثل 42%.

يتبين لنا أن المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، تعمل على توظيف العنصر النسوي، اللواتي يتمتعن بمهارات إتصالية وإدارية ومعرفية من أجل التكفل التام والرعاية السليمة بالمرضى، أما الذكور فإنهم يتميزون بقدرات بدنية مثل : القوة والشجاعة والإقدام والحيوية من أجل العناية بالمرضى، والقدرة على التحمل والصبر ومواجهة مختلف الضغوطات والأعباء الوظيفية، ويمكن تفسير النسبة الكبيرة للإناث، إلى كون العنصر النسوي هو الغالب في عينة دراستنا ، المتمثلة في 37 مفردة

منه نستنتج بأن المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، تعمل على إستقطاب وتوظيف الذكور والإناث، من أجل تقديم خدمات صحية ، تكون في مستوى تطلعات وآمال المرضى والمرافقين .

الجدول رقم(2): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة السن
44%	22	من 20 سنة إلى 29 سنة
28%	14	من 30 سنة إلى 39 سنة
18%	9	من 40 سنة إلى 49 سنة
10%	5	من 50 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) يمثلون النسبة الغالبة، التي تقدر بـ 44%، وهذه الفئة العمرية ذات مستوى تنظيمي ونضج عقلي متواضع، وتفتقر إلى الخبرات والمهارات والحنكة التنظيمية المناسبة واللازمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية لولاية تيزي وزو لكنها تتمتع بالحيوية والنشاط والقوة، ثم تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 28% وهذه الفئة العمرية في مرحلة إكتساب الخبرة والتجربة والمهارات التنظيمية والمعرفية من أجل تقديم الرعاية المناسبة والضرورية للمرضى، وفي المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تقدر بـ 18%، وهي ذات نضج عقلي وتنظيمي كبيرين، يسمح لها بالقيام بمختلف الأدوار والوظائف والمهام بكل سرعة وفعالية، وفي أخير الترتيب نجد الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة 10%، وهذه الفئة بلغت مرحلة من الحنكة والتمرس التنظيمي والخبرة الطويلة في العمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية، مما يسمح لها بتقديم خدمات صحية مناسبة للمرضى.

منه نستنتج بأن المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، تعمل على إتباع سياسة التشبيب من خلال العمل على توظيف الأفراد، الذين يتمتعون بالقوة والحيوية والنشاط، بالإضافة إلى الإعتماد على عنصر الخبرة والتجربة والتمرس التنظيمي والإداري من أجل تقديم خدمات صحية مناسبة وملئمة للمرضى المتوفدين إلى هذه المؤسسة الصحية

الجدول رقم (3): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة المستوى التعليمي
8%	4	متوسط
18%	9	ثانوي
54%	27	جامعي
16%	8	دراسات عليا
4%	2	التكوين المهني
100%	50	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تقدر بـ 54%، وهذا يعود إلى أن هذه المؤسسة الصحية لولاية تيزي وزو، تعمل على إستهداف الأفراد الجامعيين، الحاصلين والحاملين لشهادات جامعية، الذين تتوفر فيهم مؤهلات ومهارات علمية وتقنية وإدارية تسمح لهم بأداء مختلف المهام والوظائف، وتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، بناء على أسس علمية ومنطقية وخطط وسياسات مدروسة، ثم يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تقدر بـ 18%، حيث تسند إليهم مسؤوليات ومهام، تناسب مستوياتهم العلمية والتعليمية متعلقة بالأمن والوقاية، والعمل كأعوان إدارة وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة 16%، مثل الأفراد الحاملين لشهادات الدكتوراه، مما يسمح لهم بتقديم الإضافة المناسبة والملائمة، مما ينعكس بشكل إيجابي على مهام ووظائف هذه المؤسسة، وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تقدر بـ 8%، حيث تسند إليهم وظائف تتعلق بحفظ الأمن والوقاية والنظافة، أو سائقين لسيارات الإسعاف، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي التكوين المهني، بنسبة تقدر بـ 4%، وهذه الفئة من الأفراد يتمتعون بمهارات معرفية وتقنية، كونهم حاصلين على شهادات من مراكز التكوين المهني والتمهين، حيث تسند إليهم مهام ومسؤوليات، مثل أعوان الصيانة وإصلاح الأعطاب عمال الترصيص ، ميكانيكيين ، كهربائيين ، إلخ.

منه نستنتج بأن المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو ، تعمل على توظيف الأفراد، الذين يتمتعون بمهارات وإمكانيات معرفية وإدارية وتقنية معتبرة ومحترمة من أجل تقديم خدمات صحية وطبية، تكون في مستوى تطلعات وآمال المرضى والمرافقين ، وتساهم في تكوين صورة حسنة عن هذه المؤسسة ، لدى جمهورها الخارجي.

الجدول رقم (4): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة الخبرة المهنية
48%	24	أقل من 5 سنوات
24%	12	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
16%	8	من 11 سنة إلى 20 سنة
12%	6	أكثر من 20 سنة
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 48%، حيث يفتقرون إلى المهارات والخبرات والتجارب والممارسات الإدارية، كونهم حديثا للعمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية ولا يمتلكون خبرات ومهارات اللازمة، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) تمثل نسبة 24%، وهم في طور إكتساب الخبرة والتجربة المناسبة، مما يسمح لهم بأداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام المكلفين بها، يليه ثالثا الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة 16%، كونهم يتمتعون بخبرات وتجارب ومهارات إدارية وميدانية، تسمح لهم بالأداء السليم والمناسب لمختلف المهام الموكلة إليهم ، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية (أكثر من 20 سنة) بنسبة 12%، حيث يتمتعون بالخبرات والمؤهلات والمهارات العلمية والإدارية والتقنية والحنكة التنظيمية، وهذا نتيجة إلتحاقهم المبكر بالعمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية، مما يسمح لهم بتقديم أداء أمثل وأنسب للعناية والسهر على رعاية المرضى .

منه نخلص في الأخير ، بأن المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو تعمل على توظيف الأفراد من ذوي الخبرات والمهارات المتنوعة والمتعددة من أجل تقديم خدمات صحية وطبية للمرضى المتوفدين ، ومنه تكوين صورة ذهنية جيدة وحسنة لديهم

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
30%	15	عامل في المستوى الأول
24%	12	إداري
22%	11	طبيب
24%	12	شبه الطبي
100%	50	المجموع

من خلال الجدول، المتعلق بمتغير الوظيفة ، يتضح لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة، من الموظفين، عمال من المستوى الأول، بنسبة تمثل 30%، حيث يقومون بمختلف المهام والوظائف الموكلة إليهم مثل: السائقين، أعوان الحراسة والوقاية ، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من الإداريين وأعوان شبه الطبي، بنسب متساوية تمثلان بـ 25%، لكل منها، أما الأفراد الإداريين، فيقع عليهم مسؤولية التنظيم والتنسيق والتخطيط والتوجيه والرقابة على مختلف المهام والوظائف الإدارية، في حين نجد الأعوان شبه الطبي ، مكلفين بالسهر على رعاية صحة وراحة المرضى، وفي أخير الترتيب نجد ، الأطباء، بنسبة تقدر بـ 22%، الذين يقع على عاتقهم تشخيص مختلف الحالات المرضية، والسهر على علاج المرضى المتوفدين إلى هذه المؤسسة الصحية .

منه نستنتج العمال من المستوى الأول هم الغالبون على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية ولاية تيزي وزو، كونهم يقومون بوظائف ومهام متعددة ، لكن بمساعدة وتعاون وتساند الأطباء والشبه الطبي والإداريين ،من أجل تكريس منظومة صحية سليمة من الأمراض وقوية ومتينة .

الجدول رقم (06): يمثل الجهة المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
22%	11	مكتب العلاقات العامة
58%	29	مكتب الإعلام والإتصال
8%	4	مصلحة الموارد البشرية
12%	6	سكرتاريا عامة
100%	50	المجموع

يظهر من خلال الجدول، بأن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن مكتب الإعلام والإتصال، يمثل الجهة المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58%، وهذا المكتب مكلف بتقديم مختلف المعلومات والبيانات لوسائل الإعلام المختلفة، وفي ثاني الترتيب نجد مكتب العلاقات العامة، بنسبة تقدر بـ 22%، ويقع على عاتقه التنسيق وإحداث التفاهم بين الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي لهذه المؤسسة الإستشفائية، وفي المرتبة الثالثة، نجد السكرتاريا العامة، بنسبة تمثل 12%، التي تقوم بتسهيل مختلف المهام والوظائف وتحقيق التنسيق بينها وبين المدير وفي أخير الترتيب نجد مصلحة الموارد البشرية، بنسبة تقدر بـ 8%، المكلفة لتسيير وإدارة الأفراد العاملين والموظفين، من خلال توزيع مختلف المهام والوظائف عليهم، وفق مستوياتهم العلمية والبدنية والتقنية، أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

منه نستنتج أن مكتب الإعلام والإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" ولاية تيزي وزو، يعد همزة وصل ونقطة ربط بين مختلف المصالح والأقسام الإدارية، وهذا من خلال تبادل المعلومات والبيانات، التي تهدف إلى إتخاذ قرارات إدارية هامة، من أجل تقديم خدمات صحية وطبية، من خلال الرعاية المناسبة للمرضى والسهر على راحتهم وسكينتهم

الجدول رقم (07): يمثل وسائل الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
22%	11	الإجتماعات
20%	10	الهاتف
30%	15	الفاكس
12%	6	الأنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي
14%	7	الملصقات
2%	1	التعليمات المكتوبة
100%	50	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن الفاكس من أهم وسائل الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ30%، وفي المركز الثاني نجد الإجتماعات، بنسبة تقدر بـ22%، كون هذه الإجتماعات تعمل على تبادل الآراء والأفكار والإتجاهات بين مختلف الأفراد العاملين في هذه المؤسسة، في إطار ديمقراطي حرومتفتح، وفق ما يعرف "بالديمقراطية التشاركية"، وفي المرتبة الثالثة، نجد الهاتف، بنسبة تمثل 20%، وهذه الوسيلة شفوية وفعالة وناجعة على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية من خلال إحداث التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية، بهدف تقديم خدمات صحية في المستوى، وفي المرتبة الرابعة، نجد الملصقات، بنسبة تمثل 14%، من خلال تقديم مختلف المعلومات والبيانات لكافة العاملين والموظفين، حتى يكونوا على إطلاع كبير ومعرفة بمختلف الوظائف والمهام المسندة إليهم، وفي المرتبة الخامسة، نجد الأنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي، بنسبة 12%، وهي وسائل تكنولوجية فعالة، تعمل على توفير الوقت والجهد، تتسم بالآنية والتفاعلية وتسهيل مختلف المعاملات الإدارية، وتزيد الإدارة العليا بأكثر قدر ممكن من المعلومات والبيانات، من أجل تقديم خدمات صحية، ذات جودة عالية للمرضى والمرافقين وهذا من خلال السهر على رعايتهم وعلاجهم، وفي أخير الترتيب نجد التعليمات المكتوبة بنسبة تمثل بـ2%، وتتمثل في التقارير وعروض الخال ومحاضر

الإجتماعات، نشریات والبرقيات، التي تعمل إطلاع الإدارة بالسير الحسن لمختلف الوظائف والمهام والأنشطة على مستوى هذه المؤسسة .

منه نستنتج بأن المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تستخدم مختلف وسائل الإتصال، من أجل تبادل المعلومات والبيانات بين جميع المستويات الإدارية والمساهمة في تقديم خدمات صحية، تنال إستحسان وقبول المرضى والمرافقين المتوفدين إلى هذه المؤسسة، مما يؤدي إلى تجسيد منظومة صحية قوية وسليمة وخالية من الأمراض والأوبئة

الجدول رقم (08): يمثل نوع الوسائل الإتصالية الأكثر إستخداما على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الوسائل التقليدية	27	54%
الوسائل الحديثة	23	46%
المجموع	50	100%

يظهر من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون، على أن الوسائل التقليدية، من أهم الوسائل الإتصالية الأكثر اعتمادا على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 54%، وتمثل هذه الوسائل التقليدية في: الإجتماعات، نشریات، البرقيات، لوحة الإعلانات، الملصقات، الهاتف، الإجتماعات... إلخ، ثم يليه الوسائل الحديثة، بنسبة تقدر بـ 46%، وتمثل في المرقع الرسمي للمؤسسة الأنترانات، الإكسترنات، والصفحة الرسمية للمؤسسة عبر موقع الفيسبوك والمحاضرات عبر الفيديو، من أجل تحقيق التفاعل والإتصال بين جميع المستويات الإدارية والمصالح والأقسام، وتبادل الآراء والأفكار والإتجاهات، وحتى الإنتقادات البناءة، التي يكون أن تكون في المستوى، تعمل على السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار والمهام بهذه المؤسسة الإستشفائية.

منه نستنتج أن على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تقوم بالتنوع في إستخدام الوسائل الإتصالية التقليدية والحديثة في جميع فروعها وأقسامها

الإدارية، حيث أن هذه الوسائل الإتصالية، تعمل على تحقيق التكامل والتفاهم المشترك بين جميع الموظفين والعمال وكافة أعضاء السلك الطبي في هذه المؤسسة.

الجدول رقم (09): يمثل نوع الإتصال السائد بكثرة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
36%	18	الإتصال النازل
12%	6	الإتصال الصاعد
6%	3	الإتصال الأفقي
46%	23	جميعها
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون، على أن جميع الأنواع الإتصالية هي الأكثر سيادة وهيمنة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 46%، وهذا بهدف ربط مختلف الأقسام والمصالح الإدارية المتعلقة بهذه المؤسسة، من خلال تبادل كافة المعلومات والبيانات ذات المية والنوعية المناسبة، مما يسهم في إستحداث أساليب وخطط من أجل سير مختلف المهام والوظائف بالإضافة إلى بناء علاقات إنسانية، وفق أسس الإحترام والتقدير بين الموظفين، يليه في المرتبة الإتصال النازل، بنسبة تقدر بـ 36%، وهو ذلك الإتصال، الذي يكون من المستويات الإدارية العليا، أي من الرئيس مدير المستشفى، نحو المستويات الإدارية الدنيا، المتمثلة في رؤساء المصالح الطبية والموظفين، وأعاون الشبه الطبي، وتتمثل أشكاله، من خلال التوجيهات التعليمات، القرارات، الأوامر... إلخ، وفي المرتبة الثالثة، نجد الإتصال الصاعد بنسبة تقدر بـ 12%، ويكون هذا الإتصال من المستويات الإدارية الدنيا نحو المستويات الإدارية العليا، أي من موظفي الشبه الطبي ورؤساء المصالح الطبية، نحو مدير المستشفى، ويكون هذا الإتصال مسنودا، أي مكتوبا، يحمل الختم الإداري والتوقيع والإمضاء، وتتمثل صور هذا الإتصال في الشكاوي، الطعون، صندوق الإقتراحات الإقتراحات، والتي تهدف إلى تزويد الإدارة العليا، بحصيلة كبيرة من المعلومات والبيانات من أجل ضمان السير الحسن لمختلف مهامها ونشاطاتها، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد

الإتصال الأفقي، بنسبة تقدر بـ6%، وهذا الإتصال، يتم بين نفس المستويات الإدارية والوظيفية مثلا: الإتصال الذي يكون يتم رئيس الموارد البشرية ورئيس الموارد المادية والمالية ، ويهدف هذا النوع من الإتصال إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين والعمال على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية، من خلال تبادل الآراء والأفكار، بهدف تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، سواء على المدى القريب أو البعيد أو المتوسط .

منه نستنتج في الأخير على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تعتمد على مختلف أنواع الإتصال الرسمية الصاعدة والنازلة والأفقية، بهدف تحقيق التفاهم والتنسيق وإدارة مختلف الصراعات التنظيمية، والتعرف على نقاط القوة والضعف في السياسات والإستراتيجيات والمهام، والعمل على تقويمها وتعزيزها، لناء على مؤشرات كمية ونوعية ، يمكن قياسها

الجدول رقم (10): يمثل أهم اللغات المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
66%	33	اللغة الأمازيغية
0%	0	اللغة العربية الفصحى
16%	8	اللغة الفرنسية
0%	0	اللغة الدارجة
18%	9	جميعها
100%	50	المجموع

يظهر من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين ، يؤكدون أن اللغة الأمازيغية من أهم اللغات المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ66%، كون هذه اللغة ، تعد للغة الأم لسكان ولاية تيزي وزو ، كما أن الموظفين من السلك الطبي ، يستخدمون ، هذه اللغة من أجل التفاعل والتواصل فيما بينهم ومع المرضى والمرافقين والإنصات التام لإنشغالاتهم ، من أجل تحقيق الإستيعاب والفهم المشترك، خاصة وأن هذه اللغة رسمية في الدولة إلى جانب اللغة العربية ، وفق ما نصت عليه المادة الثالثة من الدستور الجزائري " اللغة الأمازيغية واللغة العربية لغتين رسميتين

في البلاد " وفي المركز الثاني نجد جميع اللغات، بنسبة تمثل 18% ، وهذا مؤشر إيجابي يدل على أن هذه المؤسسة الصحية ، تفتح المجال للتعبير عن الآراء والمقترحات والأفكار في إطار إحترام معتقدات الآخرين الثقافية، وفق ما يعرف بـ "الديمقراطية التشاركية" وفي المرتبة الثالثة ، نجد اللغة الفرنسية ، بنسبة تقدر بـ 16% ، وهذا يعود إلى أن أغلب الموظفين على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية ، من أطباء وممرضين وموظفين إداريين يستخدمون مصطلحات طبية فرنسية نوعا ما، بهدف تشخيص مختلف الحالات المرضية بهدف العلاج، كما أن أغلب المعاملات الإدارية، تتم باللغة الفرنسية، سواء كانت مراسلات إدارية أو نشریات أو برقيات، وفي المركز الرابع والأخير الأخير نجد النسب صفرية فيما يتعلق باللغات العربية الفصحى واللغة الدارجة بنسبة 0%، لكل واحدة منهما، وهذا يعود إلى أن سكان ولاية تيزي وزو، ناطقين بالأمازيغية، التي يفهمونها جيدا وتحقق لهم الإستيعاب المطلوب .

منه نستنتج في الأخير بأن المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تعتمد بشكل مكثف على اللغة الأمازيغية، بهدف نشر وتبادل مختلف المعلومات والبيانات بين الموظفين، وبين المرضى بشكل سهل وواضح ومستعاب، من أجل رعاية المرضى والسهل على صحتهم .

الجدول رقم (11): يمثل مدى تناسب هذه اللغات على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
90%	45	مناسبة
10%	5	غير مناسبة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه ، نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ، يؤكدون تناسب هذه اللغات على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 90% حيث أن هذه اللغات المتمثلة في الأمازيغية والفرنسية، تناسب كافة العاملين والموظفين، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بينهم ، من خلال تبادل المعلومات والبيانات ، التي تؤدي إلى تقديم خدمات صحية ، ذات نوعية جيدة للمرضى، وتسهم كذلك في بناء

علاقات إنسانية بعيدا عن الصراعات التنظيمية، في حين ينفي بقية الأفراد ذلك ، بنسبة تقدر بـ 10%، نظرا لوجود لغات أخرى ، ينبغي إستخدامها للتواصل والتفاعل بين الموظفين، مثل العربية الفصحى والدارجة، وتجنب مختلف الحساسيات والإعتبارات العرقية والثقافية ، والتعايش في جو من الود والثقة والإحترام المتبادل، من أجل تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الإستشفائية ، وأهم غاية هي تجسيد مجتمع سليم وخال من الأوبئة والأمراض .

منه نستنتج بأنه بتوجب على موظفي المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو ، ضرورة إستخدام مختلف اللغات من أجل إيصال مضمون الرسائل الإتصالية بشكل سهل وواضح ودقيق فيما بينهم ، والتفاعل والتواصل الجيد مع المرضى وفق أسس حسنة وجيدة .

الجدول رقم (12): يمثل أهم مقومات القائم بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
40%	20	التخصص في الإتصال
26%	13	الحيوية والنشاط
18%	9	القدرة على إدارة الأزمات
12%	6	التحلي بروح المسؤولية
4%	2	التحكم في مهارات الإتصال
100%	50	المجموع

يبرز لنا من خلال الجدول، أن معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن التخصص في الإتصال من أهم مقومات القائم بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو ، بنسبة تقدر بـ 40%، حيث يتطلب توفر مهارات وقدرات إتصالية مثل حسن الحوار والنقاش والتفاعل الجيد، وإدارة مختلف الصراعات التنظيمية الموجودة بين الموظفين والعمال، وفق أسس سلمية وودية ، وتقريب وجهات النظر والآراء، وفي المرتبة الثانية، نجد الحيوية والنشاط، بنسبة 26%، حيث يجب أن بتصف الخفة والرشاقة والسرعة وروح المبادرة في أداء مختلف الوظائف والأدوار المسندة إليه ، ولا يكون خاملا

أو كسولاً، قابعا فقط في مكتبه ، وفي المرتبة الثالثة، نجد القدرة على إدارة الأزمات، بنسبة تقدر بـ 18%، ويكون ذلك من خلال السرعة في التصرف في إدارة مختلف الأزمات والمشاكل برزانة وهدوء وحكمة، دون التسرع في إتخاذ القرارات الإدارية ، وفي المركز الثالث، نجد التحلي بروح المسؤولية ، بنسبة تمثل 12%، وهذا من خلال أداء مختلف المهام والوظائف بكل إخلاص وتفان ، ومواجهة مختلف الضغوطات برزانة ووعي شديدين وكذا إقتراح حلول وبدائل تصب في مصلحة هذه المؤسسة الإستشفائية ، وفي أخير الترتيب، نجد التحكم في مهارات الإتصال ، بنسبة تمثل 4% ، من خلال توفر مهارة الإنصات ، مهارة التحدث، مهارة الكتابة ومهارة الإقناع ، ومهارة التحليل، والقدرة على إيصال مختلف المضامين والرسائل الإتصالية بكل سهولة ووضوح

منه نستنتج بأن التخصص في الإتصال من أبرز المهارات الواجب تفرها لدى القائم بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، كونه يساهم في ربط وتكامل مختلف المستويات الإدارية، من خلال التفاعل والإتصال، الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، وتقديم خدمات صحية ذات نوعية جيدة للمرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة .

الجدول رقم (13): يمثل مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال والإعلام على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
40%	20	نعم
2%	1	لا
58%	29	إلى حد ما
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون إستخدام تكنولوجيا الإتصال والإعلام على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، إلى حد ما، بنسبة تقدر بـ 58%، وهذا نتيجة وجود عقبات ونقائص البسيطة ، التي سوف يتم مواجهتها، مثل عدم تحكم الموظفين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وضعف تدفق الأنترنت وفي المرتبة الثانية نجد بقية المبحوثين يؤكدون ذلك، بنسبة تقدر بـ 40%، حيث تسمح

تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل العمل الإداري، وتبادل مختلف المعلومات والبيانات بين جميع المستويات الإدارية والأقسام والمصالح، وفي إيجاد أسس التعاون والتضامن والتفاهم والتنسيق بين أعضاء السلك الطبي، والقيام بمختلف الأدوار والوظائف بكل سهولة وفعالية وسرعة ، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك ، بنسبة تقدر بـ2%، وهذا يعود إلى وجود معوقات تقنية وبشرية ومالية، تؤثر على السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار والنشاطات الإدارية، مما يؤثر بشكل سلبي على تقديم خدمات صحية للمرضى المتوفدين .

منه نخلص في الأخير، بأن المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تعمل على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل عصنة نشاطاتها ومهامها ووظائفها وإستحداث أنماط وأساليب إدارية وتنظيمية حديثة وعصرية ، تواكب التطور الحاصل في المؤسسات الخدمية، من أجل تحقيق أهدافها وإستمراريتها، وكسب تأييد ورضا الجمهور الوافد إليها

الجدول رقم (14): يمثل أهم المشاكل الإتصالية المصادفة للمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
18%	9	متعلقة بالرسالة
38%	19	متعلقة بالمرسل
20%	10	متعلقة بالمستقبل
24%	12	متعلقة بالوسيلة
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن أهم المشاكل الإتصالية المصادفة للمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، متعلقة بالمرسل بنسبة تقدر بـ38%، وتتمثل هذه المشاكل، في عدم قدرة المرسل في إيصال المضمون الإتصالي، من خلال وجود ظروف فيزيقية مثل الضوضاء والإضاءة ،وفي المرتبة الثانية، متعلقة بالوسيلة، بنسبة تقدر بـ24% ، حيث تعد الوسائل الإتصالية التكنولوجية، وسائل هامة في إيصال مختلف المعلومات والبيانات، بهدف تحقيق التغذية الراجعة المناسبة

مقارنة بوسائل الإتصال التقليدية المتمثلة في الهاتف والنشريات والبرقيات... إلخ، وفي المرتبة الثالثة، متعلقة بالمستقبل، بنسبة تقدر بـ 20%، متمثلة في عدم فهم المستقبل لمحتوى الرسائل الإتصالية المتدفقة إليه، نتيجة عوامل نفسية أو تقنية، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، متعلقة بالرسالة، بنسبة تقدر بـ 18%، والمتمثلة في عدم وضوح الرسالة وإحتوائها على رموز ودلالات، التي يصعب فهمها وإستيعابها من قبل المستقبلين .

منه نستنتج أن المشاكل الإتصالية، التي تواجه المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، ينبغي على مسؤولي هذه المؤسسة ، أن يعملوا على صياغة أساليب وخطط وإستراتيجيات من أجل ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية .

الجدول رقم (15): يمثل أهم الأسس والمرتكزات المتعلقة بالمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
50%	25	الإنتظام في تقديم الخدمات لإرضاء الزبون
42%	21	القدرة على التنافس
0%	0	الإنصاف في التعامل الخارجي
8%	4	تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول، بأن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون، يؤكدون أن الإنتظام في تقديم الخدمات لإرضاء المريض، من أهم الأسس والمرتكزات المتعلقة بالمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 50%، من أهم معايير ومبادي الخدمة العمومية، هي الإستمرارية والديمومة في تقديم الخدمة، دون توقف أو إنقطاع ، وإلا سيؤدي ذلك إلى حدوث مشاكل وإضطرابات، تؤثر بشكل سلبي على المنظومة الصحية وفي المرتبة الثانية، نجد القدرة على التنافس ،بنسبة تقدر بـ 42%، وهذا من أجل إستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء ، وهذا يكون من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية للمرضى المتوافدين ،وفي المرتبة الثالثة، نجد تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي

والخارجي، بنسبة ذلك بنسبة تقدر بـ 8%، حيث تعد صورة المؤسسة وسمعتها رأس مالها لذلك وجب على هذه المؤسسة، أن تقدم خدمات في المستوى المطلوب، من أجل كسب تأييد وتعاطف ومساندة الجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة الإستشفائية، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة، نجد النسبة معدومة، فيما يتعلق بالإنصاف في التعامل الخارجي، بنسبة 0%، ويكون من خلال تطبيق مبدأ المساواة في معاملة جميع المرضى، دون تفضيل أو تمييز

في الأخير نستخلص أن الإستمرارية والإنتظام في تقديم الخدمات ذات النوعية الجيدة لإرضاء المرضى الوافدين إلى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، يعد من أهم مقومات الخدمة العمومية، التي تضمن إستمرار سير هذا المرفق العام، دون حدوث مشاكل أو إضطرابات

الجدول رقم (16): يمثل أهم الوظائف الإتصالية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
30%	15	التخطيط
10%	5	التنظيم
22%	11	القيادة
30%	15	الرقابة
8%	4	الإعلام والإتصال
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون، على أن التخطيط والرقابة من أهم الوظائف الإتصالية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 30%، لكل واحدة منهما، حيث أن التخطيط يتمثل في وجود نظرة إستشرافية نحو المستقبل، من خلال الإعداد والإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية والمالية، من أجل تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، بناء على مؤشرات كمية ونوعية، يمكن قياسها، أما الرقابة، فتتمثل في الإشراف ومراقبة السير الحسن لمختلف الوظائف والموارد البشرية، والتعرف على نقاط القوة والضعف ومواطن الخلل في

السياسات والإستراتيجيات والأنماط الإدارية، ثم يليه في المرتبة الثانية، نجد القيادة بنسبة تقدر بـ 22%، من خلال التأثير على سلوكيات الأفراد العاملين وإتجاهاتهم ، من أجل أداء مختلف المهام والأدوار والوظائف على أكمل وجه ممكن، إذ أن الإدارة الحقيقية، تقوم على أساس الإتصاف بشخصية كاريزماتية (القوة الهادئة) ،وفي المركز الثالث، نجد التنظيم بنسبة تقدر بـ 10% ، وذلك من خلال وضع كل شيء في مكانه المناسب، حيث تسند المهام والمسؤوليات للأفراد المؤهلين، وفق مستوياتهم العلمية والبدنية ، ويتم أيضا تحقيق الأهداف والغايات، من خلال مراعاة الإمكانيات المادية والبشرية والمالية المتوفرة، وعدم إتباع أساليب فوضوية وعشوائية في التنظيم، التي تقوم على الحدس والتكهن والإرتجالية وإنما يتم ذلك من خلال إتباع أسس علمية ومنطقية وقواعد ومقاربات نوعية وكمية، وفي أخير الترتيب نجد الإعلام والاتصال، بنسبة تمثل 8%، وذلك من خلال نشر وعرض مختلف المعلومات والبيانات، من خلال إستخدام مختلف الوسائل الإتصالية ، مما يضمن تحقيق التنسيق التام والتفاهم المشترك بين كافة المستويات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة الصحية ، ومنه تحقيق أهدافها وغاياتها المتعددة والمختلفة .

منه نستنتج بأن التخطيط والرقابة يعدان مقومان أساسيان في القيام بمختلف الأنشطة والوظائف والمهام، وهما مترابطان ومتكاملان مع بعضهما البعض، من أجل تحقيق أهداف وغايات المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو.

الجدول رقم (17): يمثل أهم أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
34%	17	تحسين صورتها الذهنية
30%	15	تحسين الجودة والإنتاجية
10%	5	ضمان الإستمرارية في المحيط
20%	10	تحسين أداء العمال
6%	3	التنسيق بين الأطباء والمرضى والمرضى
100%	50	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ، بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون ،أن تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، من أهم أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، بنسبة تقدر بـ 34% ويتمثل من خلال العمل على الدفاع عن سمعة وصورة هذه المؤسسة من كافة حملات التشويه والأكاذيب المغرضة والإشاعات المشوشة، التي تعمل على التأثير بشكل سلبي على مهام وأدوار هذه المؤسسة الإستشفائية، حيث ينبغي على مسؤولي هذه المؤسسة، إتباع أسلوب الشفافية في عرض مختلف المعلومات والبيانات، وفق أسس موضوعية ومنطقية من أجل وضع حد للإشاعات والأخبار المضللة، يليه في المرتبة الثانية، تحسين الجودة والإنتاجية، بنسبة تقدر بـ 30% ، وذلك من خلال تقديم خدمات صحية ذات نوعية جيدة تكون في مستوى آمال وتطلعات المرضى والمرافقين، الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية ،وفي المركز الثالث، نجد تحسين أداء العمال، بنسبة تقدر بـ 20%، ويكون من خلال عقد دورات تكوينية وتدريبية لفائدة الموظفين، من أجل تحسين وتطوير مهاراتهم المعرفية والإتصالية والتنظيمية، تضمن تقديم خدمات صحية، ذات مستوى جيد ونوعي وتكون مناسبة وملائمة للمرضى، وفي المركز الرابع، ضمان الإستمرارية في المحيط، بنسبة تقدر بـ 10%، وذلك من خلال الإستجابة والتعامل مع مختلف الضغوطات والإحتياجات هذه المؤسسة الصحية، من خلال الإصغاء التام والكامل لإنشغالات الجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة، لأن من أهم معايير الخدمة العمومية الإستمرارية والديمومة، وفي أخير الترتيب، نجد التنسيق بين الأطباء والمرضى والمرضى، بنسبة تمثل 6%، ويكون من خلال تبادل الآراء والأفكار والإقتراحات والمبادرات، التي تهدف إلى إيجاد مختلف الحلول

للمشاكل الموجودة على مستوى هذه المؤسسة الصحية، وتجسيد منظومة صحية متماسكة وقوية ومتكاملة بين جميع الفاعلين في قطاع الصحة .

منه نخلص في الأخير على أن تحسين صورة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، من أهم أهدافها ، حيث تمثل هذه الصورة، ركنا ركينا وعنصرا جوهريا في الحصول على التأييد والمساندة والتعاطف، من قبل الجمهور الداخلي والخارجي وضمان السير الحسن لمختلف مهامها ووظائفها المختلفة

الجدول رقم (18): يمثل أهم الموارد الموجودة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الموارد البشرية	28	56%
الموارد المادية	7	14%
الموارد المالية	3	6%
كلها	12	24%
المجموع	50	100%

يظهر من خلال الجدول، أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن الموارد البشرية من أهم الموارد الموجودة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو ، بنسبة تقدر بـ 56%، حيث يمثل المورد البشري مقوما أساسيا وعنصرا جوهريا هاما لسير مختلف المهام والوظائف والأنشطة على مستوى هذه المؤسسة، خاصة إذا كان هذه المورد البشري مؤهلا ومدربا تدريبا عاليا، ومونا تكوينا معرفيا وتقنيا وإداريا ، مما ينعكس بشكل إيجابي على تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الإستشفائية ،وفي المرتبة الثانية، نجد كل الموارد بنسبة تمثل 24%، (بشرية، مادية، مالية)، حيث تعد المؤسسة نسقا، تتفاعل فيه مختلف المقومات البشرية والمالية والمادية، من أجل تحقيق أهدافها وغاياتها، سواء كانت أساسية أو ثانوية، وفي المرتبة الثالثة، نجد الموارد المادية، بنسبة تقدر بـ 14%، وتتمثل في مختلف الوسائل والمعدات والأجهزة الطبية مثل: أجهزة التصوير الإشعاعي والرنين المغناطيسي والأسرة والكراسي المتحركة والأدوية.... إلخ

من أجل تقديم خدمات، تكون في مستوى آمال وتطلعات المرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية، وفي المرتبة الأخيرة، نجد الموارد المالية، بنسبة تقدر بـ 6%، حيث أن مختلف الأنشطة والمهام والوظائف، ومن أجل ضمان سيرها الحسن، يستلزم توفير أغلفة مالية وميزانية مالية معتبرة، من أجل إقتناء مختلف المعدات والأجهزة والوسائل الطبية وكذا دفع رواتب مستخدمي السلك الطبي، من أطباء ومرضى وموظفين إداريين وعمال .

منه نستنتج في الأخير. بأن العنصر البشري يمثل المورد الأساسي والجوهري والعنصر الحيوي للقيام بجميع الوظائف والمهام والأنشطة الإدارية المتعلقة بهذه الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، حيث يتوجب أن يتمتع هذا المورد البشري بمؤهلات وقدرات معرفية وتقنية وإدارية معتبرة وكبيرة، ويتسم بالحيوية والديناميكية والنشاط والروح المسؤولة والمبادرة، شريطة توفر المقومات والعناصر المادية والمالية من أجل تحقيق مختلف أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية .

الجدول رقم (19): يمثل أهم الإستراتيجيات المركزة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
30%	15	التنفيذ
4%	2	التوجيه
4%	2	التخطيط
4%	2	التنظيم
0%	0	التقييم
52%	26	الرقابة
2%	1	الإعلام
4%	2	التكوين
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن الرقابة، من أهم الإستراتيجيات المركزة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 52%، وهذا من خلال ممارسة الرقابة على مختلف المهام والأنشطة

والوظائف لضمان السير الحسن لها ، قبل وأثناء وبعد ، من أجل تقديم خدمات صحية تلقى قبول وإستحسان المرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية ، ثم يليها في المرتبة الثانية، التنفيذ، بنسبة تمثل 30%، أي القيام وأداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام على أرضية الواقع، وأن تكون جميع هذه المهام والوظائف في خدمة المرضى وفي المرتبة الثالثة، نجد التوجيه والتخطيط والتكوين والتنظيم، بنسب متساوية تمثل 4%، لكل منها، حيث يمثل التوجيه والتخطيط والتنظيم من أهم وظائف الإدارة العامة، لكن يساهم التكوين في تحسين وتنمية القدرات والمهارات المعرفية والإدارية والإتصالية للموظفين، من أجل تقديم خدمات صحية ذات نوعية جيدة، وفي المرتبة الرابعة، نجد الإعلام، بنسبة تقدر بـ 2%، ويكون من خلال تزويد الجماهير الداخلية والخارجية بمختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية المناسبة والملائمة، وفي إطار حق الجمهور في المعلومة، وفق أسس الشفافية والوضوح والإحترام المتبادل، بعيدا عن الغموض والتكتم والمعلومات المضللة، وفي أخير الترتيب ، نجد التقييم ، بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذا مؤشر سلبي، يدل على غياب تقديم حصيلة رقمية ونوعية، عن أهم الأهداف المحققة ونقاط القوة والضعف، من أجل إعادة صياغة خطط وسياسات وإستراتيجيات إتصالية جديدة ، لتحقيق أهداف أخرى أكثر أهمية منه نخلص في الأخير بأن إستراتيجية الرقابة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تعد صمام الأمان والإطمئنان، من أجل ضمان السير الحسن لمختلف المهام والوظائف على مستوى هذا المرفق الصحي، الذي يعمل على تقديم خدمات صحية ذات نوعية جيدة ، تكون في متناول المرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية

الجدول رقم (20): يمثل أهداف إستراتيجيات الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
48%	24	تبادل المعلومات
30%	30	الفهم الجيد بين الموظفين
18%	9	وضع خطط مناسبة
4%	2	توفير أنسب الطرق والوسائل والأساليب الإتصالية
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول، بأن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن تبادل المعلومات من أهم أهداف إستراتيجيات الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ48%، وهذا من خلال الإتصال والتفاعل بين كافة الموظفين والفاعلين على مستوى المؤسسة الصحية والمنظومة الصحية من ممرضين وأطباء ومديريات الصحة والسكان... إلخ، وتبادل الآراء والإقتراحات والأفكار والإتجاهات من أجل الوصول إلى إجماع وتنسيق وتفاهم مشترك، وفي المرتبة الثانية، نجد الفهم الجيد بين الموظفين، بنسبة تقدر بـ30%، وهذا من خلال التواصل والتفاعل في إطار ديمقراطي حر ومتفتح، يضمن التداول والإنسياب المرن والسهل لمختلف المعلومات والبيانات كل وضوح فهم وإستيعاب، وفي المرتبة الثالثة، نجد وضع خطط مناسبة، بنسبة تمثل 18% أي وضع خطط وسياسات إستشرافية للمستقبل، بناء على الإستغلال الأمثل للموارد المادية والمالية والبشرية، ومجابهة مختلف الأزمات والمشاكل المفاجئة، مثل الأزمة الصحية، التي عرفتها بلادنا، جراء إنتشار فيروس كورونا، حيث تم إتخاذ العديد من التدابير الإحترازية للوقاية من هذا الوباء، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة، نجد توفير أنسب الطرق والوسائل والأساليب الإتصالية، بنسبة تقدر بـ4%، التي تجسد أسس الإتصال والتفاعل البناء والناجع وتحقيق الجودة، على مستوى الخدمات الصحية المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الصحية. منه نستنتج بأن تبادل المعلومات والبيانات وإنتقالها بين جميع المستويات الوظيفية والإدارية بالمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، يعد مقوما أساسيا ورئيسيا

في إستمرارية وظائف ومهام هذا المرفق الصحي الهام ، من خلال تطبيق إستراتيجيات وخطط إتصالية فعالة ، تضمن تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية .

جدول رقم (21): يمثل أهم العناصر الواجب تنظيمها على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تنظيم الموارد البشرية	33	66%
تنظيم الموارد المالية	10	20%
تنظيم الموارد المادية	7	14%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، يتبين لنا بأن معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون أن تنظيم الموارد البشرية، من أهم أهم العناصر الواجب تنظيمها على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ66%، وذلك من خلال تكليف الأفراد المؤهلين والمتمتعين بالقدرات المعرفية والتقنية، بأداء الوظائف والمهام والمسؤوليات المتنوعة والعمل على تكوينهم وتدريبهم، من أجل تحسين وتطوير مستوى أدائهم المهني، وبصفة عامة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وفي المرتبة الثانية، تنظيم الموارد المالية بنسبة تقدر بـ20%، من خلال التسيير الأمثل والعقلاني للأغلفة والميزانية المالية، بغية تنفيذ مختلف السياسات والخطط والبرامج المتعلقة بهذه المؤسسة الإستشفائية، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد تنظيم الموارد المادية، بنسبة تقدر بـ14، وذلك من خلال وضع كامل المعدات والوسائل والأجهزة، مثل: الأسرة والكراسي المتحركة وأجهزة الفحص الطبي في مكانها المناسب، وتكون في متناول المرضى، من أجل الإستفادة من مختلف الخدمات الصحية ، في أحسن الظروف

منه نستنتج بأن تنظيم الموارد البشرية، من أهم العناصر الواجب تسييرها تسييرا عقلانيا ورشيدا، حيث ينبغي مراعاة المستويات العلمية والنفسية والإجتماعية لهذه الموارد البشرية، من أجل تقديم خدمات صحية ، ذات نوعية جيدة ، للمرضى الوافدين نحو المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

الجدول رقم (22): يمثل كيفية التسيير العقلاني الأنسب والأمثل على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
32%	16	التنسيق والتنظيم الأمثل
56%	28	وضع الرجل المناسب في المكان المناسب
12%	6	إكساب العاملين أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين ، يؤكدون بأن وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، من أهم أساليب التسيير العقلاني الأنسب والأمثل على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ56%، وذلك من خلال تكليف الأفراد العاملين، بإنجاز مختلف المهام والوظائف والأنشطة، حيث تكون الأولوية، على أساس توفر المهارات والقدرات المعرفية والتقنية والإدارية والإتصالية، وليس من خلال معايير المحاباة والمحسوبية، ثم يليه في المرتبة الثانية، التنسيق والتنظيم الأمثل، بنسبة تقدر بـ32%، وذلك من خلال ترتيب ووضع مختلف العناصر البشرية والمالية والمادية، في إطار نظام متسلسل ومتكامل ومترابط، من أجل تحقيق التفاعل في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، وفي المرتبة الثالثة، نجد إكساب العاملين أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية، بنسبة تقدر بـ12%، وذلك من خلال تنمية وتدعيم مهاراتهم وقدراتهم المعرفية والتقنية، والمهارات الإتصالية المتمثلة في: مهارات الحوار والنقاش ومهارات الإنصات والتحدث والإقناع، أما الثقافة التنظيمية، فتتمثل في تزويد الموظفين والعمال بمختلف المعلومات والبيانات المتعلقة بسير العمل، وتفسير وتبسيط مختلف الإجراءات التنظيمية والقانونية، وكذا شروط ومتطلبات العمل، وكذا توصيف مختلف الوظائف والأدوار ، وذلك من خلال وضع الهيكل التنظيمي بهذه المؤسسة .

منه نستنتج بأن يتوجب على مسؤولي المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، ضرورة تزويد الفرد العامل بمختلف مقومات الثقافة الإتصالية، من أجل تقديم مستوى جيد من الأداء الوظيفي، ينال قبول وإستحسان المرضى، ويعمل على تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية

الجدول رقم (23): يمثل صورة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو الراسخة لدى الجمهور الوافد (مرضى ، مرافقين)

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	3	6%
متوسطة	35	70%
سيئة	12	24%
المجموع	50	100%

يتضح من خلال الجدول، بأن معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون أن طبيعة صورة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو الراسخة لدى الجمهور الوافد (مرضى مرافقين)،متوسطة، بنسبة تقدر بـ 70%، وهذا يعود إلى كون الخدمات الصحية المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الصحية، تواجهها معوقات وصعوبات تنظيمية وإتصالية ومادية مثلا كثرة أعداد المرضى، كثرة الضغوطات على أعضاء السلك الطبي، وعدم الإستجابة لكافة متطلبات وإحتياجات المرضى، ثم يليه في المرتبة الثانية، طبيعة الصورة سيئة، بنسبة تقدر بـ 24%، لكون هذه المؤسسة الصحية، لاتقدم خدمات صحية في المستوى، وعدم وجود التنسيق والتنظيم بين مختلف الوظائف والمهام، وسوء إستقبال المرضى والمرافقين وفي المرتبة الثالثة، طبيعة الصورة جيدة ، بنسبة تقدر بـ 6%، وهذا يعود إلى كون هذه المؤسسة الصحية، تعمل على تقديم خدمات صحية وطبية، تكون في مستوى تطلعات وآمال المرضى والمرافقين، من خلال توفير مختلف شروط وظروف الراحة والسهر على رعاية وعناية المرضى، نفسيا وصحيا، من أجل بناء وتكوين صورة ذهنية جيدة وحسنة لهذه المؤسسة، لدى جمهورها الخارجي.

ونخلص في الأخير بأن صورة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو تمثل المعيار الأساسي والمعيار الرئيسي، لكسب التأييد والمساندة والتعاطف من الجمهور الخارجي، مما يتوجب على هذه المؤسسة الصحية، ضرورة المحافظة على صورتها وسمعتها الجيدة ، المترسمة والراسخة لدى أذهان جماهيرها الخارجية (مرضى، مرافقين)

الجدول رقم (24): يمثل مدى وجود العلاقة بين موظفي المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو وفق أسس الشفافية والثقة المتبادلة

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون قيام العلاقة بين موظفي المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، وفق أسس الشفافية والثقة المتبادلة، بنسبة تقدر بـ 60%، وهذا من خلال التفاعل والإتصال، وتبادل الأفكار والآراء والإتجاهات والإقتراحات، في إطار جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية، والإحترام المتبادل والتقدير وتكريس أسس التعاون والتضامن بين هذه الفعاليات التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية، مما يساهم في تحفيز وتنمية قدرات الموظفين على تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك، بنسبة تقدر بـ 40%، وهذا نتيجة، وجود الصراعات الإدارية بين الموظفين والعمال، وتحفظ بعض العمال في بناء العلاقات الإجتماعية، أو سوء فهم مضامين الرسائل الإتصال بين الموظفين والعمال، مما يؤدي إلى نقص التنسيق والتفاهم، وتقديم خدمات صحية للمرضى، تتسم بالرداءة .

منه نخلص في الأخير بأن قيام العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين مستخدمي قطاع الصحة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، وفق معايير الشفافية وتبادل الآراء والأفكار والتعاون والتضامن، يساهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، وتجسيد منظومة صحية قوية وسليمة من مختلف الأوبئة والأمراض.

الجدول رقم (25): يمثل أهم المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
50%	25	رفع مستوى الأداء
30%	15	زيادة قيمة المؤسسة
16%	8	تسهيل العمل
4%	2	تسهيل المهام
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول، نلاحظ بأن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن رفع مستوى الأداء، من أهم المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 50%، وهذا من خلال عقد دورات تكوينية وتدريبية وتربصات، لفائدة الأفراد الموظفين، من أجل تحسين وتنمية قدراتهم الإدارية والمعرفية والوظيفية، وتقديم خدمات صحية في المستوى المطلوب، ثم يليه في المرتبة الثانية، تحسين زيادة قيمة المؤسسة، بنسبة تقدر بـ 30%، وهذا من خلال إبراز النقاط الإيجابية لهذه المؤسسة الصحية، وأهم مميزات مثل: جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وحسن الإستقبال، والتكفل التام بإحتياجات ومتطلبات المرضى، في إطار إنتزامها بمبدأ المسؤولية الإجتماعية في رعاية والسهل على السلامة الصحية المرضى، وفي المرتبة الثالثة، نجد تسهيل العمل، بنسبة تقدر بـ 16%، وذلك من خلال تقسيم العمل وتجسيد أسس التعاون والتضامن، وتكليف الأفراد بأداء وظائف ومهام تتناسب مع قدراتهم المعرفية والبدنية، وفي أخير الترتيب، نجد تسهيل المهام، بنسبة تقدر بـ 4%، من خلال توزيع المهام والوظائف والأدوار على الأفراد المؤهلين لها، وفق أسس علمية وموضوعية صارمة، من خلال توفر المهارات اللازمة والخبرة المطلوبة، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية

منه نستنتج في الأخير، بأن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، يؤدي إلى تبسيط مختلف المهام والوظائف بهذه

المؤسسة الصحية، من خلال تجسيد التنسيق والتفاهم المشترك بين كافة المستويات الإدارية، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية .

الجدول رقم (26): يمثل أهداف تكنولوجيا الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو.

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
40%	20	دعم الميزة التنافسية الجديدة في المؤسسة
26%	13	دفع عجلة التنمية
34%	17	تخفيض التكاليف
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول، لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن دعم الميزة التنافسية الجديدة في المؤسسة، من أهم أهداف تكنولوجيا الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 40% وذلك من خلال إستحداث أساليب وطرق إدارية وتنظيمية جديدة في القيام بمختلف الأدوار والمهام ، التي تهدف إلى تقديم خدمات صحية للمرضى ورعايتهم والسهل على راحتهم، وفي المرتبة الثانية، نجد تخفيض التكاليف، بنسبة تقدر بـ 34%، وهذا من خلال تخفيض بعض العناصر البشرية، أو دمج بعض المصالح والأقسام الإدارية في قسم أو مصلحة واحدة، وإستخدام وسائل إتصالية حديثة ذات التأثير الكبير، بدلا من الوسائل التقليدية المكلفة جدا، مما يؤدي إلى التسيير العقلاني للموارد البشرية والمالية وفي أخير الترتيب، نجد دفع عجلة التنمية، بنسبة تقدر بـ 26% وهذا من خلال ترقية الخدمات الصحية على مستوى هذه المؤسسة الصحية، على إعتبار أن قطاع الصحة قطاع حساس، وجب تخصيص ميزانية معتبرة له، من أجل تكوين منظومة صحية متماسكة ومتكاملة من جميع الجوانب .

وعليه نستنتج في الأخير على أن دعم الميزة التنافسية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو ، يمثل أحد أهداف إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، من أجل تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

الجدول رقم (27): يمثل كيفية مساهمة اللغة المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
56%	28	تحقيق التنسيق والتفاهم
14%	7	تحسين نوعية الخدمة لدى جمهورها الداخلي والخارجي
30%	15	تحسين صورة المؤسسة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول، يتضح لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن تحقيق التنسيق والتفاهم، من أهم أساليب مساهمة اللغة المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ 56%، وهذا من خلال تبادل الأفكار والآراء والاتجاهات والإقتراحات والمعتقدات، في إطار إطار مناخ ديمقراطي حر ومتفتح، يجسد أسس العلاقات الإنسانية والإجتماعية القوية والوطيدة، خاصة لما تكون في إطار الجماعة، وفي المرتبة الثانية، نجد تحسين صورة المؤسسة، بنسبة تقدر بـ 30% وذلك من خلال إبراز إيجابيات ومزايا هذه المؤسسة، مثل: قيامها بتظاهرات وفعاليات رياضية وإجتماعية، كالقيام بأعمال خيرية، وتنظيم عمليات ختان الأطفال، وتقديم الهدايا والألعاب للأطفال الصغار وإجراء عمليات جراحية مجانية للأسر الفقيرة والمعوزة وفي المركز الثالث والأخير، نجد تحسين نوعية الخدمة لدى جمهورها الداخلي والخارجي بنسبة تقدر بـ 14%، ويكون من خلال توفير الموارد المالية والمادية، المتمثلة في الميزانية المالية المخصصة، وكذا مختلف المعدات والوسائل وأجهزة الفحص الطبي، وتوفير ظروف الإستقبال الجيد وظروف الراحة للمرضى الوافدين، التي تعمل على تقديم خدمات صحية ذات نوعي جيدة، ومناسبة لهم .

منه نخلص في الأخير، بأن التفاعل والتنسيق الفعال والجيد، يؤدي إلى تسهيل وتبسيط مختلف الوظائف والمهام على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، من خلال إستخدام لغة سهلة، بسيطة، واضحة، مفهومة، من قبل الموظفين، بهدف تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية .

الجدول رقم (28): يمثل كيفية مساهمة وسائل الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
50%	25	تحقيق التنسيق والفهم المشترك بين المرضى والعمال
10%	5	تقسم العمل والأدوار
20%	10	زيادة الفعالية في الأداء
20%	10	تحسين نوعية الخدمات
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول، بأن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون، أن تحقيق التنسيق والفهم المشترك بين المرضى والعمال، من أهم طرق مساهمة وسائل الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ50%، وهذا من خلال تبادل المعلومات والآراء والإتجاهات بين الموظفين وبين المرضى، من أجل التعرف على مختلف المشاكل والإنشغالات، الموجود عند تقديم الخدمات الصحية للمرضى، والعمل على إيجاد حلول لها، وفي المرتبة الثانية، نجد زيادة الفعالية في الأداء وتحسين نوعية الخدمات، بنسب متساوية تقرب 20%، لكل واحدة منها حيث أن زيادة الفعالية في الأداء، تكون من خلال توفر وإكتساب مهارات تنظيمية وإتصالية وإدارية، مثل: الإنضباط، الجدية في العمل، روح المسؤولية والمبادرة، مهارات الحوار والإنصات والتحدث والإقناع.... إلخ، وكذا تبادل المعلومات، فيما يخص إجراءات وشروط ومتطلبات تقديم هذه الخدمات الصحية للمرضى، من خلال التقيد الصارم والشديد بمختلف التعليمات السارية المفعول على مستوى هذه المؤسسة الصحية، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد تقسم العمل والأدوار، بنسبة تقرب 10%، ويكون من خلال تكليف الأفراد الموظفين بمهام معينة، تتناسب وتتلاءم، مع إمكانياتهم العلمية والبدنية، من أجل تجسيد مبدأ التضامن والتفاعل بين كافة الموظفين، في جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية الوطيدة بين الموظفين والمرضى، على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

منه نستنتج في الأخير بأن تحقيق التفاهم والتنسيق المشترك ، يمثل أهم مساهمات الوسائل الإتصالية في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

وهذا يكون من خلال تجسيد ثقافة إتصالية وتنظيمية قوية ومتماسكة ومتنوعة، تكون واضحة ومفهومة وسهلة ، لدى جميع الموظفين بهذه المؤسسة الصحية .

الجدول رقم (29): يمثل أهم الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الإذاعة	5	10%
التلفزيون	4	8%
الفاكس	26	52%
مواقع التواصل الإجتماعي	15	30%
المجموع	50	100%

يظهر لنا من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن الفاكس، من أهم الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ52%، حيث يعد الفاكس وسيلة إتصالية فعالة وهامة التي تعمل على إيصال ونقل مختلف المعلومات والبيانات في أسرع وقت ممكن وخصوصا في الظروف الطارئة وأثناء الأزمات المستجدة، التي يتطلب فيها إتخاذ قرارات إدارية بسرعة كبيرة ،في المرتبة الثانية، نجد مواقع التواصل الإجتماعي، بنسبة تقدر بـ30%، وهذا من خلال الصفحة الرسمية لهذه المؤسسة الصحية عبر موقع الفايسبوك، التي تقوم بنشر مختلف النشاطات والمهام، وكذا ظروف سير العمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية حيث تعد مواقع التواصل الإجتماعي، وسيلة إتصالية تكنولوجية وجماهيرية، تتميز بخصائص التفاعلية والأنية والنشر المتنوع لمختلف المعلومات والبيانات حول ظروف سير العمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية ،وفي المرتبة الثالثة، نجد الإذاعة، بنسبة تقدر بـ10%، وهذه الوسيلة الإتصالية الجماهيرية، تعتمد على خاصتي الإستماع والتخيل كما يقول الشاعر: **يا قومي إن أذني لبعض الحي عاشقة**

والأذن تعشق قبل العين أحيانا

حيث تعمل على ضمان الإنسياب السهل والتداول المرن لمختلف المعلومات والبيانات بشكل واضح ومفهوم ، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة، نجد التلفزيون، بنسبة تقدر بـ8%، فهي

وسيلة إتصالية جماهيرية، تجمع بين الصوت والصورة، حيث تقوم هذه الوسيلة الجماهيرية بعرض مختلف النشاطات والفعاليات والوظائف، التي تقوم بها هذه المؤسسة الصحية بأسلوب مشوق وجذاب وواضح، مما يسهم في تكوين ثقافة صحية في المجتمع، وتكريس منظومة صحية قوية وسليمة من مختلف الأمراض والأوبئة .

منه نخلص في الأخير، بأن هناك تنوع في إستخدام الوسائل الإتصالية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، من أجل تكوين الوعي الصحي والثقافة الإتصالية لدى أفراد المجتمع .

الجدول رقم (30): يمثل مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
38%	19	نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة
32%	16	توجيه الأفراد العاملين في المؤسسة
30%	15	إتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول، يتضح لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ 38%، ويكون من خلال الإتصال عبر وسائل التكنولوجيا، التي تتمتع بمميزات وخصائص، من خلال توفير الوقت والجهد والمال وتحقيق الإستيعاب والفهم الجيد، حول مختلف الإجراءات والقوانين وجميع متطلبات العمل والشروط، التي تعمل على ضمان السير الحسن لمختلف المهام والوظائف بكل فعالية وتنسيق وتنظيم محكم وحازم ودقيق بهذه المؤسسة الصحية، وفي المرتبة الثانية، نجد توجيه الأفراد العاملين في المؤسسة بنسبة تقدر بـ 32%، من خلال التأثير الإيجابي على سلوكيات وإتجاهات الأفراد العاملين، من أجل أن يقدموا أداء وظيفيا أمثلا وأنسبا، وهذا من خلال القيادة العقلانية (**Rational Leader Ship**)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد إتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة، بنسبة تمثل 30%، خاصة وأن إتخاذ القرارات الإدارية

الصحيحة والسليمة، لا يكون إلا من خلال توفر المعلومات والبيانات، ذات الكمية والنوعية المطلوبة، من أجل تصحيح مختلف الأساليب والأنماط والسياسات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

وعليه نستنتج في الأخير، بأن نقل وتبادل المعلومات والأفكار والإتجاهات والآراء عبر وسائل الإعلام الحديثة، يعد مقوما أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها

الجدول رقم (31): يمثل أهم وظائف الإتصال الداخلي المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
56%	28	المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة الإستشفائية
38%	19	إبقاء صانعي القرارات في المؤسسة على اطلاع بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات
2%	1	مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة المستجدات والتطورات التي تمس المؤسسة
4%	2	تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول، يتضح بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة ، من أهم وظائف الإتصال الداخلي المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ56%، وذلك من خلال العمل على خلق وبناء وعي جماعي وثقافة إتصالية وتنظيمية متنوعة وهائلة ، مما يؤدي إلى قيام الموظفين بمختلف المهام والأدوار بشكل فعال وجيد، وفي المرتبة الثانية، نجد إبقاء صانعي القرارات في المؤسسة على اطلاع بالنشاطات، التي تمكنهم من إتخاذ القرارات، بنسبة تقدر بـ38%، ويكون من خلال إبقاء الأفراد المكلفين بصنع القرارات وإتخاذها في حالة تأهب وإستعداد دائمين، والتحلي بالتركيز الشديد والإنضباط، وتبادل المعلومات والبيانات، مما يؤدي إلى إصدار قرارات إدارية مناسبة وملائمة لهذه المؤسسة الصحية ،وفي المرتبة الثالثة، نجد تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة، بنسبة تقدر بـ4%، من خلال

تشجيع وتحفيز العمال والموظفين ماديا ومعنويا، وإشعارهم بأهميتهم على مستوى هذه المؤسسة، مما يؤدي إلى تجسيد رابطة الولاء للتنظيم، أي الإرتباط الشديد والوثيق بالمؤسسة والحرص على تحقيق أهدافها ومصالحها العامة، بدل من الإهتمام بالمصالح والأهداف الشخصية، مثل: نيل الترقيات وزيادة الراتب الشهري، في أخير الترتيب، نجد مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة المستجدات والتطورات التي تمس المؤسسة بنسبة تقدر بـ 2%، من خلال إبقاء العاملين، على إطلاع بأخير المستجدات والتطورات والتغيرات الحاصلة على مستوى مهام ووظائف وأدوار ومتطلبات على مستوى هذه المؤسسة الصحية وإستشعار مختلف التغيرات الحاصلة على مستوى البيئة الخارجية للمؤسسة، حتى تتجسد لدى الموظفين أسس الإنضباط التنظيمي وحس المسؤولية والإخلاص والتفان في أداء العمل .

منه نخلص في الأخير بأن المساهمة في خلق وعي تنظيمي وإتصالي لدى الموظفين والعمال، من أجل تقديم خدمات صحية وطبية، ذات جودة عالية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها.

الجدول رقم (32): يمثل كيفية تحقيق الإتصال الداخلي لأهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
66%	33	التنسيق بين أقسام المستشفى
24%	12	تحديد جهود التنظيم
10%	5	تحسين العلاقة بين العمال
100%	50	المجموع

يبرز لنا من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون، بأن التنسيق بين أقسام المستشفى، من أهم طرق تحقيق الإتصال الداخلي لأهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 66%، ويكون من خلال التنظيم المحكم وتنسيق مختلف المهام والوظائف بين كافة المستويات الإدارية العليا والدنيا والوسطى، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار، التي تصب في السهر على العناية بالمرضى، ورعايتهم صحيا

ونفسياً، وفي المرتبة الثانية، نجد تحديد جهود التنظيم، بنسبة تقدر بـ 24%، وذلك من خلال تكليف كل فرد عامل بوظيفة معينة، بناء على توفر المتطلبات العلمية والبدنية والتقنية، من أجل وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، أي على أساس الإستحقاق والجدارة في شغل تلك الوظيفة، وفي الأخير الترتيب، نجد تحسين العلاقة بين العمال، بنسبة تقدر بـ 10%، ويكون من خلال بناء وتجسيد أسس العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الموظفين والمرضى والمرافقين، مما يؤدي إلى جعل هذه المؤسسة الصحية، أشبه بالأسرة السعيدة التي يسودها أسس الحب والود والحميمية والدفء، حيث تحفيز الموظفين على تقديم أداء وظيفي، يكون في مستوى تطلعات وآمال المرضى والمرافقين على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

منه نستنتج في الأخير، على أن إحداث التنسيق بين المهام والوظائف على مستوى أقسام ومصالح المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، يقوم أساساً على توفر المعلومات والبيانات الصحيحة والسليمة، ذات النوعية والكمية المناسبة، من أجل ضمان السير الحسن لمختلف المهام والوظائف والأنشطة بهذه المؤسسة الصحية .

الجدول رقم (33): يمثل أهم الإمكانيات المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
إمكانيات مادية	9	18%
إمكانيات بشرية	23	46%
إمكانيات مالية	4	8%
كلها	14	28%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، يظهر لنا بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن الإمكانيات البشرية، من أهم الإمكانيات المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ 46%، حيث يعد المورد البشري (موظفين، عمال مسؤولين) من أهم المقومات الهامة، لضمان سير الحسن لمختلف الوظائف والمهام والأنشطة على مستوى هذه المؤسسة الصحية، مما يتوجب ضرورة العناية والإهتمام بها ،

من خلال تكوينها وتدريبها، تكويناً وتدريباً علمياً وتقنياً عالياً ومعتبراً، من أجل إكسابه مختلف الخبرات والمهارات الضرورية، التي تسمح لهم بتقديم خدمات صحية، ذات نوعية جيدة للمرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية، وفي المرتبة الثانية، نجد جميع الإمكانيات، بنسبة تقدر بـ 28%، إذ أن جميع هذه المقومات البشرية والمادية والمالية تقوم على أساس التفاعل والترابط والتكامل، من أجل القيام بمختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة الصحية، حيث لا يمكن فصل أحد المقومات، حتى لا يختل التوازن التنظيمي على مستوى هذه المؤسسة، وفي المرتبة الثالثة، نجد الإمكانيات المادية، بنسبة تقدر بـ 18%، وهذا من خلال توفير مختلف المعدات والوسائل والأجهزة الطبية ومختلف مواد التعقيم والجراحة، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة، نجد الإمكانيات المالية، بنسبة تقدر بـ 8%، حيث تعد الأغلفة والميزانية المالية، من أهم المقومات الأساسية، لتقديم الخدمات الصحية للمرضى، مما يتوجب ضرورة الإستغلال الأحسن والرشيد والأمثل لهذه الإمكانيات المالية، من أجل تجسيد منظومة صحية قوية وسليمة من الأمراض والأوبئة .

نستنتج في الأخير، أن المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، تقوم بالإعتماد على مختلف الإمكانيات المالية والبشرية والمادية، من أجل أداء مختلف مهامها ووظائفها، الهادفة إلى تقديم خدمات صحية للمرضى والمرافقين.

الجدول رقم (34): يمثل مدى وجود معوقات إتصالية معرقة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، يتبين لنا بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون وجود معوقات إتصالية معرقة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 60%، وتتمثل هذه المعوقات في المعوقات البشرية مثل: نقص المهارات لدى بعض الموظفين، ومعوقات تقنية، متمثلة في ضعف تدفق الأنترنت وكثرة الأعطاب على

مستوى أجهزة الكشف الطبي ومعوقات إتصالية، متمثلة في نقص التنسيق والتفاهم ووجود الصراعات التنظيمية بين الموظفين، ومعوقات تنظيمية ، تتمثل في تداخل الصلاحيات والمسؤوليات وكثرة الضغوط المهنية ،في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك ، بنسبة تقدر بـ 40%، وهذا يدل على وجود التنظيم المحكم والتنسيق الجيد بين مختلف الوظائف والمهام على مستوى أقسام ومصالح هذه المؤسسة الصحية، في إطار جو من العلاقات والصلات الإنسانية، مما يسهم في تطوير وتحسين الخدمات الصحية المقدمة إلى المرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة .

منه نخلص في الأخير المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، يتوجب عليها صياغة وتطبيق إستراتيجية إتصالية واضحة المعالم ومرنة ومستمرة، من أجل مجابهة ومواجهة مختلف المعوقات، التي تؤثر بشكل سلبي على ضمان السير الحسن لمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة الصحية .

الجدول رقم (35): يمثل أهم المعوقات الإتصالية المعرقلة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو،

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نقص الموارد البشرية	10	33.33%
عدم التحكم في التكنولوجيا	9	30%
عدم وجود متخصصين في الإتصال	11	36.66%
المجموع	50	100%

يظهر لنا من خلال الجدول، بأن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن عدم وجود متخصصين في الإتصال، من أهم المعوقات الإتصالية المعرقلة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 36.66%، وهذا يعود إلى عدم توفر مهارات وخبرات ومؤهلات إتصالية معتبرة لدى المكلفين بالإتصال، مما يتطلب ضرورة تدريبهم وتكوينهم، تكويننا عاليا ومعتبرا ،وفي المرتبة الثانية، نجد نقص الموارد البشرية، بنسبة تقدر بـ 33.33%، حيث تعاني بعض المصالح الطبية من نقص الأطباء والممرضين، مما يؤثر سلبا على إستيعاب جميع المرضى وتقديم الرعاية الطبية والصحية

المناسبة لهم ، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد عدم التحكم في التكنولوجيا، بنسبة تقدر بـ 30% ويكمن إرجاعه إلى عدم تحكم القائمين بالإتصال لأبجديات الإعلام الآلي ، وعدم توفر المهارات الإتصالية والتقنية ، مما يؤدي إلى ضعف ونقص التنسيق والتفاهم بين كافة الموظفين على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

منه نستنتج في الأخير، بأن عدم وجود مختصين في الإتصال ، من أهم المعوقات الإتصالية، التي تعرقل تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو مما يتوجب ضرورة، إستدراك الأمر، من خلال عقد دورات تدريبية لفائدة المكلفين بالإتصال، من أجل ضمان إنسياب المعلومات والبيانات بشكل جيد، ومنه تحقيق التنسيق والتفاهم بين جميع الموظفين، من أجل تقديم خدمات صحية للمرضى

الجدول رقم (36): يمثل مدى تخصيص دورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضى لتحسين أدائهم وضمان تحسين مستوى الخدمات المقدمة على المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	42%
لا	29	58%
المجموع	64	100%

يتبين لنا من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد، ينفون تخصيص دورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضى لتحسين أدائهم وضمان تحسين مستوى الخدمات المقدمة على المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58%، وهذا يعود إلى كثرة الضغوطات المهنية والمسؤوليات والمهام، خصوصا في خضم جائحة كورونا، إضافة إلى نقص الموارد المالية والبشرية الملائمة، من أجل عقد هذه الدورات التكوينية والتدريبية بهدف تحسين مستوى أداء الأطباء والمرضى والعمال والموظفين الإداريين، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يؤكدون ذلك ، بنسبة تقدر بـ 42%، وذلك من خلال الإحتكاك والتفاعل مع مستخدمي القطاع الصحي في الولايات المجاورة، من أجل إكتساب الخبرات والمهارات والتجارب في أداء مختلف المهام والوظائف، وهذه الدورات تكون بصفة شهرية أو أسبوعية أو سنوية .

منه نستنتج في الأخير، بأن عقد الدورات التكوينية والتجريبية لفائدة موظفي هذه المؤسسة الصحية ، يساهم في تحسين من مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى حيث يجب أن تكون هذه الدورات والتربصات التكوينية، من تقاليد وسياسات المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، من أجل تحسين مستوى الأداء الوظيفي لمستخدميها

الجدول رقم (37): يمثل المدى الزمني لهذه الدورات التكوينية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
يومية	3	14.28%
شهرية	11	52.38%
أسبوعية	2	9.52%
سنوية	5	23.80%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال الجدول، بأن معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون، بأن المدى الزمني لهذه الدورات التكوينية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تكون شهرية، بنسبة تقدر بـ 52.38%، وهذا بغرض أداء الفرد العامل لمهامهم على مستوى هذه المؤسسة الصحية، ومن خلال إكتساب المهارات والخبرات المطلوبة، ويكون ذلك أثناء العطل الشهرية للموظفين ،يليه في المرتبة الثانية، سنويا، بنسبة تقدر بـ 23.80%، وهذا يعود إلى إتباع أسلوب تخفيض التكاليف، وإستغلال أمثل للموارد المالية، وفي المرتبة الثالثة، تكون يومية، بنسبة تمثل 14.28%، وهذا بهدف التسريع في إكساب الموظفين الخبرات المتنوعة والتجارب المتعددة في وقت قصير جدا ،وفي أخير الترتيب، نجد الأسبوعية ، بنسبة تمثل 9.52%، ويكون في يومي الجمعة والسبت عطلة نهاية الأسبوع حيث يكون هناك متسع من الوقت، من أجل القيام بهذه الدورات التكوينية والتدريبية الرامية إلى تطوير مستوى أدائهم الوظيفي .

منه نستنتج في الأخير بأنه يتوجب على المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، ضرورة التسريع في عقد الدورات التكوينية والتدريبية ، لفائدة الموظفين، من أجل إكتساب المهارات والخبرات الضرورية المناسبة، من أجل تقديم خدمات صحية للمرضى .

الجدول رقم (38): يمثل مدى شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو الساعية لتحقيقها

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	19	38%
لا	31	62%
المجموع	50	100%

يتضح من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، ينفون شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو الساعية لتحقيقها ، بنسبة تقدر بـ 62%، وهذا يدل على أن هذه المؤسسة الصحية، تتبع الأسلوب التسلطي الديكتاتوري ولا تقوم بفتح أبواب النقاش والحوار والتفاعل مع العمال، من أجل شرح أهداف المؤسسة الراغبة إلى تحقيقها ، وهذا يمثل مؤشرا سلبيا على ضعف الإتصال ونقص التنسيق والتفاهم على مستوى هذه المؤسسة الصحية، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يؤكدون ذلك بنسبة تقدر بـ 38%، وهذا مؤشر إيجابي وجيد، يؤكد حرص مسؤولي هذه المؤسسة الصحية على تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال تقديم تفاصيل وشروحات كافية ووفية وشفافية للعمال، من أجل ضمان السير الحسن لجميع الوظائف والمهام، مما يؤدي إلى تحفيز العمال على تقديم خدمات صحية ملائمة للمرضى .

منه نخلص في الأخير بأن تحديد أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تمثل أهم المقومات والأسس الهامة والرئيسية ، التي تقوم على أسس تقديم مختلف التفاصيل والمعلومات والبيانات للعمال، بهدف تجسيد أهداف هذه المؤسسة الصحية.

الجدول رقم (39): يمثل كيفية شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو الساعية لتحقيقها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
36.84%	7	شرح إستراتيجية المؤسسة وكيفية تحديدها
26.31%	5	تقسيم أدوار وصلاحيات كل عضو بالمؤسسة
21.05%	4	حثهم على إتباع أوامر معينة لتحقيق أهداف المؤسسة
15.78%	3	تحديد النقائص والأخطاء ، التي يتوجب تفاديها
100%	19	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، بأن معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون، بأن شرح إستراتيجية المؤسسة وكيفية تحديدها، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو الساعية لتحقيقها، بنسبة تقدر بـ 36.84%، من خلال تزويدهم بمختلف الخطط والسياسات والإستراتيجيات المتعلقة بأداء مختلف المهام والأدوار والوظائف، بهدف تجسيد ثقافة إتصالية وتنظيمية واضحة وفعالة لدى الموظفين يليه في المرتبة الثانية، نجد تقسيم أدوار وصلاحيات كل عضو بالمؤسسة، بنسبة تقدر بـ 26.31%، وهذا من خلال تكليف كل فرد موظف أو عامل بأداء مهام أو وظائف معينة بالإستناد على توفر المهارات والخبرات العلمية والإتصالية والإدارية والتقنية، مما يؤدي ذلك إلى تجسيد أسس التضامن والتساند والتعاقد والتعاون بين مختلف الفعاليات التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الصحية ، وفي المرتبة الثالثة، نجد حثهم على إتباع أوامر معينة لتحقيق أهداف المؤسسة، بنسبة تمثل 21.05%، وهذا من خلال التنفيذ الحرفي والمباشر والسريع لهذه الأوامر والتوجيهات والتعليمات وعدم مخالفتها ،كون نظام العمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية، يتسم بالصرامة والإنضباط الشديد شبيه بالنظام العسكري الذي، يستند على قوانين ولوائح ومراسيم تنظيمية ، وفي أخير الترتيب، نجد تحديد النقائص والأخطاء، التي يتوجب تفاديها ، بنسبة تمثل 15.78%، وهذا من خلال قيا هذه المؤسسة بالتعرف على مواطن الضعف والخلل والنقص في الأنماط التنظيمية والاساسليب والمهام والأدوار، من أجل العمل على تقويمها وتقييمها وتوجيهها الوجهة الصحيحة المناسبة والسليمة

منه نخلص في الأخير بأنه يتوجب على جميع الفاعلين القائمين على شؤون المؤسسة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، أن يعملوا على تكوين وتدريب العمال والموظفين، من خلال عقد الدورات التكوينية والتدريبية، وعقد ملتقيات وندوات، من أجل تجسيد الثقافة التنظيمية، لدى مستخدمي هذه المؤسسة الصحية ، وتقديم خدمات صحية تكون في متناول المرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية .

الجدول رقم (40): يمثل مدى قيام المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والمرضى لتحسين صورتها

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	48%
لا	26	52%
المجموع	50	100%

يتبين من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، ينفون قيام المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والمرضى لتحسين صورتها ، بنسبة تقدر بـ 52%، وهذا يعود إلى وجود معوقات تنظيمية مثل : تداخل الصلاحيات والمسؤوليات وكثرة الأعباء والمسؤوليات لدى الموظفين، وهذا مؤشر سلبي، يعبر عن عدم أخذ هذه المؤسسة الصحية لآراء وإتجاهات العمال والمرضى بعين الإعتبار، من أجل تحسين صورتها، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يؤكدون ذلك، بنسبة تقدر 48%، وهذا معيار أساسي ومقوم رئيسي تعكف هذه المؤسسة الصحية على تجسيده ، وهو الإصغاء والإستماع لآراء وإتجاهات وأفكار العمال والمرضى، من أجل تحسين مستوى خدماتها والتعرف على مكانتها ومنزلتها لدى جماهيرها الداخلية والخارجية ، ومنه بناء صورة حسنة وجيدة عن خدماتها المقدمة للجمهور .

منه نخلص في الأخير بأن المؤسسة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، لا تنشط في الفراغ، إنما يجب أن تكون رسالتها الإتصالية متناغمة ومتناسقة مع قيم وعادات المجتمع، من خلال تقديم خدمات صحية لجميع أفراد المجتمع، في إطار المسؤولية الإجتماعية .

الجدول رقم (41): يمثل الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والمرضى لتحسين صورتها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
34%	17	التعريف بالمؤسسة وخدماتها
26%	13	كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي
40%	20	تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي والخارجي
100%	50	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي والخارجي، من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر 40%، وهذا من خلال إستخدام أساليب إتصالية فعالة، مثل العلاقات العامة، القيام بتظاهرات رياضية وإجتماعية، القيام بالأعمال الخيرية.... إلخ ، والتفاعل مع الجمهور بصفة مباشرة وتقديم مختلف المعلومات والبيانات للجمهور الخارجي والداخلي عن أهم مهام هذه المؤسسة الصحية وأهم التغيرات الحالة فيها، وفق أسس الشفافية والثقة والإحترام المتبادل ،وفي المرتبة الثانية ، نجد التعريف بالمؤسسة وخدماتها ،بنسبة تقدر 34%، وهذا من خلال عرض ونشر مختلف المعلومات والبيانات، عن أهم وظائف هذه المؤسسة الصحية، وأهم سياساتها وأهدافها ومبادئها، ومختلف هيكلها التنظيمية ، وفي المرتبة الثالثة، نجد كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، بنسبة تقدر 26%، وهذا يعد مقوما أساسيا، من أجل إستمرارية خدمات هذه المؤسسة الصحية في المحيط ، الذي تنشط فيه، من خلال الإهتمام بقبول مختلف آراء وإتجاهات الجماهير الداخلية والخارجية ومختلف الإنتقادات البناءة والهادفة ، إلى تطوير وتحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة بهذه المؤسسة الإستشفائية .

منه نستنتج بأن سمعة وصورة بأن المؤسسة المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، تعد حجر الزاوية والركن الركين والعنصر الأساسي، لنيل ثقة الجمهور الخارجي والداخلي، ويكون من خلال التفاعل والإتصال الفعال، في إطار إلتزام هذه المؤسسة بمسؤولياتها الإجتماعية والإنسانية والتنظيمية، في تقديم خدمات صحية للمرضى.

الجدول رقم (42): يمثل أهم المعوقات الإتصالية المصادفة للمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والمرضى لتحسين صورتها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
36%	18	عدم توفر الكفاءات والإمكانيات في مجال تكنولوجيا الإتصال
22%	11	الصعوبات المالية والتكاليف
34%	17	قدم البنى التحتية للإتصال
8%	4	عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال
100%	50	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن عدم توفر الكفاءات والإمكانيات في مجال تكنولوجيا الإتصال، من أهم المعوقات الإتصالية المصادفة للمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والمرضى لتحسين صورتها ، بنسبة تقدر 36% ، وهذا يعود إلى نقص الموارد المالية المخصصة لهذا القطاع الحساس والحيوي ، بالإضافة إلى هجرة أصحاب الكفاءات العالية إلى الخارج من أجل البحث عن ظروف إجتماعية أحسن ، وفي المرتبة الثانية، نجد قدم البنى التحتية للإتصال ، بنسبة تقدر 34%، وهذه الوسائل الإتصالية المستخدمة قديمة وتقليدية ، ولا تعرف تطورا أو تجديدا أو تحسينا، أو تغييرا من خلال مواكبة التطور، في إستخدام وسائل إتصالية حديثة مثل مواقع التواصل الإجتماعي والبريد الإلكتروني، التي تعمل على تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، من خلال تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين ، وفي المرتبة الثالثة، نجد الصعوبات المالية والتكاليف، بنسبة تقدر 22%، حيث أن مجال الصحة يستهلك ميزانية ضخمة ومعتبرة، من أجل تجسيد منظومة صحية قوية، وتقديم خدمات صحية مناسبة للمرضى ، وفي أخير الترتيب، نجد عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، بنسبة تقدر 8%، وهذا يعود إلى عدم توفر المهارات الإتصالية لدى الموظفين والعمال، التي تستخدم تكنولوجيا الإعلام والإتصال إستخداما أمثلا وأنسبا وعقلانيا، من أجل تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى .

منه نستنتج بأن هذه الصعوبات والمعوقات الإتصالية، التي تواجه هذه المؤسسة الإستشفائية ، يؤثر تأثيرا سلبيا على سير مختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة، مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة الصحية ضرورة التحرك العاجل من أجل مجابتهها وإصلاح الوضع القائم، وتحسينه وتطويره، من اجل تجسيد سياسة صحية قوية وسليمة من الأمراض والأوبئة وبناء وعي صحي متجذر ومستعاب لدى مختلف شرائح المجتمع .

ب- التحليل المي و الكيفي للجداول المركبة:

جدول رقم(43) : يمثل علاقة متغير السن و المستوى التعليمي و الخبرة المهنية حول المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو

المجموع		تسهيل المهام		تسهيل العمل		زيادة قيمة المؤسسة		رفع مستوى الأداء		الاجابة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات
% 44	22	% 4.54	1	% 22.72	5	% 22.72	5	% 50.00	11	من 20 سنة الى 29 سنة
% 28	14	% 0	0	% 7.14	1	% 42.85	6	% 50.00	7	من 30 سنة الى 39 سنة
% 18	9	% 0	0	% 11.11	1	% 44.44	4	% 44.44	4	من 40 سنة الى 49 سنة
% 10	5	% 20	1	% 20	1	% 0	0	% 60.00	3	من 50 سنة فما فوق
% 100	50	% 4	2	% 16	8	% 30	15	% 50.00	25	المجموع
% 8	4	% 0	0	% 0	0	% 25	1	% 75.00	3	متوسط
% 18	9	% 0	0	% 0	0	% 22.22	2	% 77.77	7	ثانوي
% 58	29	% 3.44	1	% 27.58	8	% 27.58	8	% 41.77	12	جامعي
% 16	8	% 12.5	1	% 25	2	% 25	2	% 37.50	3	دراسات عليا
% 4	2	% 0	0	% 0	0	% 100	2	% 00.00	0	تكوين مهني
% 100	50	%	2	%	15	%	15	%	25	المجموع
% 48	24	% 4.16	1	% 20.83	5	% 25	6	% 50.00	12	اقل من 5 سنوات
% 24	12	% 0	0	% 0	0	% 58.33	7	% 41.66	5	من 6 سنوات الى 10 سنوات
% 16	8	12.5	1	12.5	1	% 25	2	%50.00	4	من 11 سنة الى 20 سنة
% 12	6	0	0	33.33	2	% 0	0	%66.66	4	اكثر من 20 سنة
% 100	50	4	2	16	8	% 30	15	%50.00	25	المجموع

من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) يؤكدون أن رفع مستوى الأداء من أهم المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 60%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 44.44% ، وفي الأخير نجد النسب متساوية لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثلان 50%.

بناء على هذه المعطيات الرقمية الواردة في الجدول، يتضح لنا إرتفاع النسبة لدى الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) ،الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 44.44%، هاتان الفئتين تتسمان بالنضج العقلي والتنظيمي والتركيز العالي وحسن التصرف والجدية والثقة بالنفس، مما يجعل هاتين الفئتين تهتمان برفع مستوى الأداء الوظيفي والعمل على تعزيزه من أجل تحقيق الكفاءة التنظيمية لهذه المؤسسة الصحية من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي الأخير أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، فهم يتسمون بالحيوية والنشاط والديناميكية، مع نقص النضج العقلي والتنظيمي، مما يجعلهم يركزون على رفع مستوى أدائهم المهني والوظيفي، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، فهم يتسمون بنوع من النضج النفسي والعقلي والتنظيمي، والحركية والقوة، وهم في طور الإندماج المهني وتحسين مستوى أدائهم ، من خلال العمل على رفع مستوى أدائهم المهني بهذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون أن رفع مستوى الأداء من أهم المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي

المستويات الجامعية بنسبة تمثل 41.37%، وفي المرتبة الثالثة، نجد النسب متساوية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والدراسات العليا، التي تمثل نسبة 37.5% لكل منهما، وفي المرتبة الأخيرة، نجد النسبة معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، التي تمثل 0%

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يظهر لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يتسمون بمستوى تعليمي محدود، ولكن يعملون على الرفع من مستوى أدائهم المهني من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحسين قدراتهم الذهنية التقنية بينما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، من ذوي المستويات التعليمية الهامة والمعتبرة، يعملون على تعزيز مستاهم الوظيفي من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل على زيادة أدائهم وفق مؤشرات كمية ونوعية يمكن الإستناد عليها، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، فهم يتمتعون بمستويات تعليمية مقبولة نوعاً، مما يجعلهم يعملون على الرفع من مستوى أدائهم المهني، بناء على مقاييس علمية وموضوعية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، فهم يتميزون بمستويات علمية راقية وعالية، مما يجعلهم يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل تدعيم وتعزيز مستوى أدائهم المهني وفق أسس منطقية وعلمية، بعيد عن العشوائية والحدس والتكهن، وفي الأخير نفسر النسبة المعدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، كونهم محدودي العدد على مستوى عينة دراستنا الحالية بالإضافة إلى تركيزهم على مزايا أخرى لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهم من خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن رفع مستوى الأداء من أهم المزايا المحققة المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 66.66%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة

مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تمثل 50%، لكل واحد منهما، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 41.66% .

بناء على هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أغلبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، من ذوي بالخبرات والمهارات المعتبرة والهامة، من خلال إطلاعهم وملاحظتهم، وهذا نتيجة إلتحاقهم بالعمل على مستوى هذه المؤسسة، أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم مساهمة كبيرة وفعالة في رفع مستوى الأداء وتعزيزه أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم يتميزون بنقص الخبرة والتجربة ويحتاجون إلى تطوير مستوى أدائهم المهني والوظيفي من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بينما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، فهو من الحنكة والتمرس التنظيمي والإداري العالين، من خلال إطلاعهم وتعرفهم على دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة والرفع من مستوى الأداء الوظيفي، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات متوسطة ومحترمة نوعا ما، حيث أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يؤدي إلى تحسين وتطوير مستوى أدائهم المهني على مستوى هذه المؤسسة .

منه نستنتج أن رفع مستوى الأداء من أهم الإيجابيات المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، نظرا لمساهماتها في تبسيط مختلف المهام والوظائف وتوفير الوقت والجهد وتقديم أداء جيد ذو مستوى كبير وفعال.

وفي المرتبة الثانية، نجد زيادة قيمة المؤسسة ، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) يؤكدون أن زيادة قيمة المؤسسة من أهم المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 44.44%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية

(من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 42.85%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة تمثل 22.72% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) بنسبة صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يتسمون بالنشاط والحيوية والإنضباط والتركيز التنظيمي العالي والصرامة في العمل، مما يجعلهم يركزون على زيادة قيمة المؤسسة والدفاع عن سمعتها من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بهذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، فهم في أول مشوارهم المهني، ويفتقدون إلى النضج التنظيمي والعقلي، ولكن رغم ذلك فإنهم يركزون على زيادة قيمة المؤسسة من خلال تقديم الأداء الأمثل وعن طريق إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) من خلال النسبة الصفرية، التي تعود إلى تركيزهم على مزايا وإيجابيات أخرى مثل تحقيق التنسيق والتفاهم ورفع مستوى العمل، بالإضافة إلى محدودية أفرها على مستوى عينة دراستنا الحالية، وهذه الفئة تتسم بالنضج التنظيمي والنفسي والهدوء نوعا ما.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يؤكدون أن زيادة قيمة المؤسسة من أهم المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 27.58%، وفي المرتبة الثالثة، نجد النسب متساوية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والدراسات العليا، التي تمثل نسبة 25% لكل منهما، وفي المرتبة الأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية ، التي تمثل نسبة 22.22%

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يتمتعون بمستويات علمية مقبولة من خلال تخرجهم من مراكز التكوين المهني حيث يركزون على زيادة قيمة المؤسسة وتكوين صورة جيدة عنها من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، فهم ذوي رصيد علمي معتبر وهام، إذ أنهم يروون أن الإستهخدام الجيد والسليم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل أداء مختلف المهام والوظائف مما يسم في رفع قيمة المؤسسة أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فهم من ذوي الرصيد التعليمي المتواضع والبسيط، حيث أنهم من خلال الدورات التدريبية التي عقدها ، يروون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في رفع قيمة المؤسسة، من خلال تحسينها لمستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمرافقين، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، فهو يتميزون بزاد معرفي وعلمي عال وراق، مما سمح لهم بتركيزهم على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في زيادة قيمة المؤسسة من خلال تحسين مستوى المهام والخدمات الصحية المقدمة للجمهور، من خلال أسس ومعايير علمية منظمة من خلال تبادل مختلف المعلومات والبيانات بكل مناسب وملائم، وفي المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، ذوي رصيد علمي مقبول نوعا ما، ولكنهم تلقوا دورات تدريبية وتكوينية ، تسمح لهم بالإطلاع الجيد على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في زيادة قيمة المؤسسة لدى جمهورها الخارجي والداخلي، نظرا لمساهمتها الكبيرة والفعالة في تحسين مستوى المهام والوظائف والأنشطة، التي تؤدي وفق أسس علمية ومنظمة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون أن زيادة قيمة المؤسسة من أهم المزايا المحققة المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 58.37%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11سنة إلى 20سنة) بنسبة تمثل 25%، لكل واحد منهما، وفي المرتبة

الثالثة والأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة صفرية تمثل 0% .

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بقدرات ومهارات متوسطة ومحترمة، مما سمح لهم بالتعرف والإطلاع على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في تقديم صورة حسنة لدى الجمهور الداخلي والخارجي من خلال جودة الخدمات الصحية المقدمة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم يفتقدون لأسس الثقافة التنظيمية ونقص في الخبرات والمهارات، نتيجة إلتحاقهم الحديث بهذه المؤسسة الصحية ولكنهم يتسمون بدقة الملاحظة والتركيز، من خلال إطلاعهم على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في رقي هذه المؤسسة من خلال تبسيط مختلف المهام والوظائف، مما ينعكس بشكل إيجابي في كسب التأييد والمساندة من الجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة الصحية، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، من ذوي التمرس التنظيمي العالي والخبرة المعتبرة، وهذا ما سمح لهم بالتركيز على رفع قيمة المؤسسة وزيادتها لدى الجمهور الخارجي، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الصحية، من خلال تفاعلهم الطويل وفي الأخير، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، من خلال النسبة الصفرية، التي تعود إلى تركيزهم على مزايا وإيجابيات أخرى لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل تقسيم العمل والمهام والتنظيم المحكم والتنسيق بين الأدوار والوظائف وهذه الفئة تتسم بتوفر مختلف المهارات التقنية والمعرفية والتنظيمية .

منه نخلص في الأخير إلى أن الرفع من قيمة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي من أهم إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، كونها تساهم بشكل كبير في تقديم خدمات صحية وطبية في المستوى وتعمل على توفير الوقت والجهد وسرعة التفاعلية وتبادل مختلف المعلومات والبيانات بكل مناسب وملائم.

أما في المرتبة الثالثة، فنجد تسهيل العمل، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) يؤكدون أن تسهيل العمل من أهم المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 22.72% يليه في المرتبة الثانية الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) بنسبة تمثل 20%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 11.11%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 7.14%.

من خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، يتسمون بنقص النضج العقلي والتنظيمي والنفسي، مع توفر الحماسة والقوة والشباب، ويحتاجون إلى أجواء ملائمة ومناسبة من أجل تسهيل إندماجهم وأداء بمختلف الوظائف والمهام وتبسيطها عن طريق استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، فنتسمان بتوفر النضج التنظيمي والنفسي العالين، بالإضافة إلى التركيز العالي والتنظيم والتنسيق المحكم، مما يجعلهما تركزان على تسهيل العمل، نتيجة نقص إنخفاض مستوى القدرات البدنية نوعا ما، حيث تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في توفير الجهد وعدم الشعور بالتعب، وفي أخير الترتيب، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، تتسم بتوفر النضج العقلي والقوة والنشاط، مما يسمح لها بالقيام بمختلف الوظائف والمهام وفق أسس صحيحة وبشكل مبسط وسهل، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين وجود تقارب في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، حيث تمثل لدى ذوي المستويات الجامعية، بنسبة 27.58%، أما لدى ذوي الدراسات العليا، التي تمثل بنسبة

25%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، بنسب صفرية، تمثل 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، تتسمان هاتين الفئتين بتوفر القدرات والمهارات والعلمية والمعرفية المعتبرة مما يسمح لها بالقيام بمختلف الوظائف والأدوار وفق أسس علمية صحيحة ومنطقية وبشكل سهل ومبسط دون بذل مجهودات كبيرة ومعتبرة من خلال التوظيف الحسن والجيد لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، في حين يمكن أن ننسب النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، إلى كون هذه الفئات الثلاث من ذوي المستويات التعليمية المحدودة، وكونها تركز على مزايا وإيجابيات أخرى لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل رفع مستوى الأداء والحرص على سمعة ومكانة المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن تسهيل العمل من أهم المزايا المحققة المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 33.33%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 20.89%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 12.5% وفي المرتبة الرابعة والأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) ، بنسبة معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتسمون بتوفر التجارب والمهارات التنظيمية الملائمة والمناسبة، التي تسمح لهم بتسهيل وتبسيط مختلف المهام والوظائف من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، لهم مهارات وتجارب تنظيمية محدودة، إذ أنه من خلال التكنولوجيا الإتصال الحديثة ، تساهم

في تسهيل إندماجهم الوظيفي من خلال تبسيط مختلف المهام والأدوار والوظائف على مستوى هذه المؤسسة الصحية، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، فهم مندمجين وظيفياً، بناء على توفرهم على خبرات ومهارات تسمح لهم بتبسيط العمل، ومساعدة الأفراد المحدودين من حيث الخبرة والتجربة في الإندماج بشكل سريع من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتوفرون على خبرات وتجارب متوسطة ومقبولة على مستوى هذه المؤسسة، ويمكن أن ننسب نسبتهم الصفرية إلى كونهم أنهم يعملون على تحسين وتطوير مستوى أدائهم الوظيفي وتحسينه والعمل على زيادة قيمة المؤسسة الصحية لدى جمهورها الخارجي والداخلي، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

منه نستنتج أن تسهيل العمل، من أهم أهم الإيجابيات والفوائد المحققة المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، حيث تعمل تكنولوجيا الإتصال على توفير الوقت والجهد والمال وتقديم خدمات صحية ذات مستوى جيدة ونوعي للجمهور المتوافد إليها .

وفي المرتبة الرابعة، نجد تسهيل المهام، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يؤكدون أن تسهيل المهام من أهم المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة تمثل 4.54%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) والأفراد والمبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يركزون على تسهيل مختلف المهام والوظائف من

خلال الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، كونهم يتميزون بنقص القوة البدنية والحيوية نوعا مع توقر النضج النفسي والعقلي والتنظيمي والتركيز والإدراك الجيد لمتطلبات العمل الضرورية على مستوى هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، فإنهم يتسمون بالقوة والحركة والحيوية، مع نقص الثقافة التنظيمية، حيث يحتاجون إلى توجيه وإشراف من أجل أداء مختلف المهام والأدوار بكل سهولة ومرونة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ويكون عن طريق تزويدهم بمختلف المعلومات والبيانات الضرورية لأداء العمل على أكمل وجه ممكن، في حين نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) والأفراد والمبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يتسمون بالحيوية والقوة والإدراك الجيد والنضج التنظيمي المعتبر، حيث نفسر نسبهم الصفرية، إلى أنهم يركزون على مزايا أخرى لإستخدام لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل: رفع مستوى الأداء الوظيفي والحرص على سمعة وصورة المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون أن تسهيل المهام من أهم المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 12.5%، يليه في المرتبة الثانية ، الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 3.44%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، بنسب صفرية، تمثل 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، تتسم برصيد معرفي علمي معتبر وراق، يسمح لها بأن تمارس مختلف مهامها وأدوارها بشكل جيد وحسن وملائم، وهذا يعود إلى إستخدام هذه المؤسسة الإستشفائية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث إطلع الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا على أنها على تقديم مختلف المعلومات والبيانات، التي تساهم في تسهيل مختلف الوظائف والأنشطة، في حين يمكن أن ننسب النسب معدومة لدى الأفراد

المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، إلى كون هذه الفئات الثلاث من ذوي المستويات التعليمية المحدودة والمتواضعة، التي تعمل على تحسين مستوى قدراتها المعرفية والمهنية والأداء الوظيفي الملائم، بفضل تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون أن تسهيل المهام من أهم المزايا المحققة المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 12.5%، يليه في المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 4.16%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسب معدومة تمثل 0%، لكل منهما .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتسمون بتوفر الخبرات والمهارات الكبيرة والمعتبرة التي سمحت لهم بالإطلاع على تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في تقسيم العمل وتبسيط المهام والوظائف على مستوى هذه المؤسسة الصحية وتكريس أسس التعاون والتضامن، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم لا يتمتعون بالخبرة والتجربة الملائمة والمناسبة ويحتاجون إلى التوجيه والتأطير الجيد من قبل الأفراد الذين يتمتعون بالخبرات، من أجل تزويدهم بمختلف المهارات والخبرات، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، حتى يندمجوا أكثر مع أجواء العمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، لكل منهما، فيتمتعون بخبرات ومهارات متفاوتة ومتباينة، ونفس النسب الصفرية، كونهم يروون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة لها مزايا وإيجابيات أخرى مثل: تزويد الإدارة بالمعلومات والبيانات التي تسمح لها باتخاذ القرارات الإدارية الهامة والحاسمة، والمساهمة

كذلك في التعرف والإطلاع على مختلف الصراعات التنظيمية والمشاكل التي تكون بين العمال والموظفين والعمل على حلها وفق أسس سلمية .

منه نستنتج في الأخير على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على تسهيل وتبسيط مختلف الوظائف والأدوار على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، من خلال توفير مختلف المعلومات والبيانات التي تبين إجراءات العمل ومتطلباته وتعمل على تجسيد أسس التعاون والتضامن والتساند بين مختلف الفعاليات على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

جدول رقم (44): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الأقدمية كيفية مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى مؤسسة إستشفائية لتحقيق أهدافها

الاجابة المتغيرات	تحقيق التفاهم و التنسق		تحسين نوع الخدمة لدى جمهورها		تحسين صورة المؤسسة		المجموع
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
المستوى التعليمي	متوسط	3	75 %	0	0 %	1	25 %
	ثانوي	1	11.11 %	2	22.22 %	6	66.66 %
	جامعي	16	59.25 %	4	14.81 %	7	25.92 %
	دراسات عليا	7	87.5 %	1	12.5 %	0	0 %
	تكوين مهني	1	50 %	0	0 %	1	50 %
	المجموع	28	56 %	7	14 %	15	30 %
الأقدمية المهنية	اقل من 5 سنوات	12	50 %	5	20.83 %	7	29.16 %
	من 6 سنوات الى 10 سنوات	7	58.33 %	2	16.66 %	3	25 %
	من 11 سنة الى 20 سنة	6	75 %	0	0 %	2	25 %
	اكثر من 20 سنة	3	50 %	0	0 %	3	50 %
	المجموع	28	56 %	7	14 %	15	30 %

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون على أن تحقيق التنسيق والتفاهم من أهم مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 87.5%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 75%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، التي تمثل نسبة 59.25%، وفي المرتبة الرابعة، نجد النسبة

الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، التي تمثل 50%، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 11.11%

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا ، يتمتعون برصيد علمي ومعرفي كبيرين، يسمح لهم بالإطلاع على أن اللغة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال إستخدام ألفاظ وعبارات واضحة ومفهومة ومستعابة تساهم في تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، فيتسمون بالمستويات التعليمية المحدودة، إلا أنهم من خلال الدورات التدريبية، التي قاموا بإجرائها إكتسبوا مهارات وخبرات تنظيمية ومعرفية، ساهم ذلك في تحسين مهاراتهم اللغوية والإتصالية، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين والعمال لتحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فيتمتعون بكفاءات ومؤهلات وقدرات ذهنية ومعرفية، تسمح لهم بالتواصل الفعال والإتصال البناء من خلال لغة سهلة وواضحة وذات إستيعاب كبير، مما يضمن تحقيق الإنسجام والتناسق في الأدوار والوظائف بين العاملين والموظفين على مستوى هذه المؤسسة الصحية، في حين الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، فهم يتمتعون بقدرات لغوية ومعرفية، تسمح لهم إستخدام اللغة بشكل جيد والمناسب، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام الجيد بين كافة المستويات الإدارية، وهم من خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين وفي المرتبة الخامسة والأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، وهم من ذوي المستويات التعليمية المقبولة، نوعا ما، ويمتلكون قدرات لغوية وعتصالية للتواصل الفعال من خلال اللغة الواضحة والمستعابة، مما يسهم في تجسيد الثقافة التنظيمية بناء على الثقافة الإتصالية بين الموظفين والعمال

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون على أن تحقيق التنسيق والتفاهم من أهم

مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 58.33%، يليه في المرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20سنة) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسب متساوية تمثل 50%، لكل واحد منهما .

بناء على هذه المقاربات الرقمية ، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11سنة إلى 20سنة)، يتسمون بتوفر الخبرات والمهارات المعرفية والمعتبرة التي تسمح لهم باستخدام اللغة بشكل جيد من أجل التنسيق والتفاهم وتحقيق الإنسجام الفعال والبناء لتحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات)، وهم يتمتعون بخبرات وتجارب وكفاءات تنظيمية متوسطة ومحترمة نوعا ما، تتيح لهم التفاعل مع الأفراد الموظفين من أجل تحقيق التنسيق والتعاون في مختلف المهام والأدوار الموكلة إليهم لتأديتها، يليه في المرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20سنة) وهذه الفئة من الموظفين ذات حنكة وتمرس تنظيمي معتبر، من خلال تفاعلها مع مختلف المستويات الإدارية، وإطلاعهم على مساهمة اللغة في تحقيق التنسيق والتفاهم في جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية بهدف تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، وفي الأخير، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمي ، كونهم أفراد موظفين مبتدئين وفي أول المشوار المهني، وهم يحتاجون إلى الإتصال الفعال والمناسب، وتلقي مختلف الإجراءات والتعليمات التنظيمية، من أجل تحقيق الإندماج في التنظيم وضمان تحقيق أهداف هذه المؤسسة.

منه نخلص في الأخير إلى أن تحقيق التنسيق والتفاهم من أهم مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها

حيث يتوجب أن تكون واضحة ومفهومة ومستعابة لدى الموظفين والعمال، من أجل تجسيد أسس التعاون والتضامن والتساند التنظيمي بين مختل الفعاليات التنظيمية.

وفي ثاني الترتيب، نجد تحسين صورة المؤسسة، حيث يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، المستويات الثانوية، يؤكدون أن تحسين صورة المؤسسة من أهم مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها بنسبة تمثل 66.66%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات التكوين المهني، بنسبة تمثل 50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، التي تمثل نسبة 25.92%، وفي المرتبة الرابعة، نجد النسبة الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، التي تمثل 25%، وفي المرتبة الخامسة، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة صفرية تمثل 0%

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الثانوية، يركزون على تحسين صورة المؤسسة، من خلال العمل والحرص على إظهار إيجابيات ومزايا هذه المؤسسة الصحية للجمهور الداخلي أو الخارجي والدفاع عن سمعتها من شتى حملات التشويه والإساءة، وبالرغم من مستوياتهم التعليمية المقبولة، نوعا ما إلا أنهم تلقوا دورات تكوينية وتدريبية، من أجل إكتساب مهارات لغوية وإتصالية، تسمح لهم بالإتصال الفعال لتحقيق أهداف هذه المؤسسة الخدمية، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات التكوين المهني، فيتسمون بتوفر المهارات الإتصالية واللغوية، كونهم من خريجي مراكز التكوين والتمهين، ويهتمون بالدفاع عن سمعة هذه المؤسسة والعمل على تحسين صورتها أما الجميع، من أجل تحقيق أهدافها، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، تتمتع برصيد علمي ومعرفي كبيرين، يسمح لها بإبراز وإظهار ميزات هذه المؤسسة الصحية، من خلال تعداد خدماتها الصحية المقدمة وحسن رعايتها للمرضى المتوافدين، مما يسهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة، وفي المرتبة الرابعة، نجد النسبة الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يتمتعون بمستويات تعليمية محدودة، ولكن رغم ذلك يعملون على تحسين سمعة وصورة هذه

المؤسسة، من خلال إستخدام لغة واضحة، كونهم يحرصون على مصلحة وسمعة هذه المؤسسة الصحية، وفي المرتبة الخامسة، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة صفرية، والتي يمكن أن ننباها إلى أنهم يروون أن هناك مميزات أخرى لمساهمة اللغة في تحقيق أهداف هذه المؤسسة والمتمثلة في تحقيق التفاهم والإنسجام والتفاهم المشترك بين كافة العاملين والموظفين وتحسين نوعية الخدمات الصحية والطبية المقدمة للمرضى المتوفدين إلى هذه المؤسسة، علما أن هذه الفئة تتسم بتوفر القدرات والكفاءات العلمية الراقية والعالية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يؤكدون على أن تحسين صورة المؤسسة من أهم مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 29.16%، يليه في المرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسب متساوية تمثل 25%، لكل واحد منهما

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتسمون بتوفر الحنكة والتجربة التنظيمية الملائمة والمناسبة التي تسمح لهم بالعمل على تحسين صورة المؤسسة، والدفاع عن مصالحها وسمعتها من مختلف حملات التشوية والإساءة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فإنهم في بداية المشوار المهني والوظيفي، ويفتقدون إلى الخبرات والمهارات التنظيمية، إلا أنهم يعملون على التحلي حس المسؤولية والإلتزام والولاء التنظيمي من أجل الدفاع عن مصلحة هذه المؤسسة في المرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، وهذه الفئة، تتسم بتوفر خبرات ومهارات متوسطة ومحترمة وفي طريق التحسن والتطور، من أجل أداء مختلف

الوظائف وتحسين صورة هذه المؤسسة لدى جمهورها الخارجي والداخلي من خلال التفاعل والإتصال بلغة واضحة و سهلة ومستعابة ، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) فهم يمتلكون حنكة تنظيمية وإدارية معتبرة، تسمح لهم بإبراز إيجابيات هذه المؤسسة والدفاع عن سمعتها والحرص على أن تكون في القمة، من خلال إبراز مميزات التنظيمية والإدارية الجيدة والحسنة .

منه نستنتج في الأخير أن تحسين صورة وسمعة المؤسسة من أهم مؤشرات مساهمة مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، كون صورة المؤسسة تمثل الركن الأساسي لبقاء وإستمرارية هذه المؤسسة من عدمه .

وفي ثالث الترتيب، نجد تحسين نوع الخدمة لدى جمهورها، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الثانوية، يجمعون على أن تحسين نوع الخدمة لدى جمهورها من أهم مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها بنسبة تمثل 22.22%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 14.81%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الدراسات العليا، التي تمثل نسبة 12.5%، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل 0%

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الثانوية، يركزون على تحسين نوعية الخدمات، من خلال اللغة الجيدة والبسيطة التي تسهم في توضيح مختلف المهام والوظائف والأنشطة، وهذه الفئة تتسم بمستويات تعليمية مقبولة، فضل الدورات التدريبية التي قاموا بإجرائها والمشاركة فيها، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الدراسات العليا، يتميزون بتوفر الرصيد المعرفي والثقافي الجيد والمناسب، الذي يتيح لها

تحقيق التواصل الجيد والفعال، من أجل تحسين الخدمات الصحية، من خلال الرسالة الإتصالية لهذه المؤسسة الصحية، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والتكوين المهني، التي تتسم بمستوياتها التعليمية المحدودة والمتباينة، ويمكن أن نفسر النسب الصفرية، إلى كونهم يركزون على مؤشرات أخرى مثل التنسيق التفاهم وتحقيق الأداء الجيد من خلال اللغة المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة الصحية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) يؤكدون على أن تحسين نوع الخدمة لدى جمهورها من أهم مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 20.83%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 16.66%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسب صفرية تمثل 0%، لكل واحد منهما .

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، لا يتوفرون بشكل كبير على الخبرات والمهارات والقدرات التنظيمية والإدارية والتقنية والمعرفية، ولكن مع ذلك يعملون على تحسين مستوى أدائهم من أجل تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة، من خلال اللغة المعتمدة، من أجل تحقيق الاندماج الوظيفي وتحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فيتسمون بتوفر المهارات والخبرات والتجارات والكفاءات التنظيمية المتوسطة والمقبولة، التي تسمح لهم بإستخدام اللغة من أجل تحسين مستوى الخدمات الصحية، من خلال التفاعل وتبادل الآراء والأفكار في إطار تنظيمي يسوده النسق الإجتماعي والتعاوني، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر

من 20 سنة)، من خلال النسب الصفرية، التي تعود إلى إهتمامهم وتركيزهم على مؤشرات ومميزات أخرى للغة مثل: تحقيق الإنضاط في العمل والجدية والالتزام الوظيفي وتجسيد أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية على مستوى هذه المؤسسة .

منه يتضح لنا في الأخير على أن تحسين نوع الخدمة لدى جمهورها من أهم مؤشرات ومظاهر مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، كون تحسين الخدمة يساهم مساهمة كبيرة في كسب التأييد والتعاطف والمساندة والقبول والإستحسان من الجمهور الداخلي والخارجي .

جدول رقم (45): علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمؤشرات إعتبارا الإتصال الداخلي مقوما جوهريا و أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو

المجموع	اتخاذ القرارات الإدارية		توجيه الأفراد العاملين في المؤسسة		نقل الآراء و الأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة		الاجابة		المتغيرات
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
المجموع	26 %	13	15.38 %	2	23.07 %	3	61.53 %	8	ذكر
	54 %	37	35.13 %	13	35.13 %	13	29.72 %	11	أنثى
	100 %	50	30 %	15	32 %	16	38 %	19	المجموع
المجموع	8 %	4	25 %	1	50 %	2	25 %	1	متوسط
	18 %	9	55.55 %	5	11.11 %	1	33.33 %	3	ثانوي
	54 %	27	25.92 %	7	40.74 %	11	33.33 %	9	جامعي
	16 %	8	25 %	2	25 %	2	50 %	4	دراسات عليا
	4 %	2	0 %	0	0 %	0	100 %	2	تكوين مهني
	100 %	50	30 %	15	32 %	16	38 %	19	المجموع
	48 %	24	45.83 %	11	20.83 %	5	33.33 %	8	اقل من 5 سنوات
	24 %	12	16.66 %	2	41.66 %	5	41.66 %	5	من 6 سنوات الى 10 سنوات
	16 %	8	0 %	0	50 %	4	50 %	4	من 11 سنة الى 20 سنة
12 %	6	33.33 %	2	33.33 %	2	33.33 %	2	اكثر من 20 سنة	
100 %	50	30 %	15	32 %	16	38 %	19	المجموع	

يتبين من خلال المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون أن نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا و أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية

تيزي وزو، بنسبة تمثل 61.53%، مقارنة بنسبة الإناث المنخفضة، التي تمثل نسبة 29.72%

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الذكور، من خلال نسبتهم المرتفعة التي تعود إلى كونهم يعملون على نقل مختلف أفكارهم وآرائهم من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الصحية، كونهم يتسمون بروح المبادرة والجرأة والإقدام والالتزام، وسرعة التصرف والحركة، وفي التفاعل والتواصل، أما الإناث فيعملن على تبادل مختلف الآراء والاتجاهات من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تتسم بالتفاعلية وتوفير الوقت والجهد من أجل ضمان تقديم خدمات صحية وطبية في المستوى المطلوب والمناسب، ومن أجل إظهار قدراتهم الذهنية وأنفسهم في الوظائف والمسؤوليات المسندة إليهن

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات التكوين المهني، يجمعون أن نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والجامعية، التي تمثل نسبة 33.33%، لكل منهما.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات التكوين المهني، يتسمون بتوفر المهارات والقدرات المعرفية والتقنية، التي تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نقل مختلف المعلومات والبيانات والآراء والإقتراحات الصائبة والسليمة من أجل تقديم خدمات صحية ونوعية، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا والجامعية، التي تتسم بتوفر الرصيد المعرفي والعلمي المعتبر، فيرون أن تدفق المعلومات والبيانات من خلال وسائل الإتصال الحديثة، يعمل على جعل الإتصال الداخلي فعالا وجيدا يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وفق أسس علمية

ومنطقية ومنظمة، من خلال الإدلاء بأرائهم وإتجاهاتهم العلمية والمنطقية ، مما يسهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية ، وفي الأخير الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، التي تتسم بمستويات تعليمية مقبولة نوعا تسمح لها بسهولة إستخدام تكنولوجيا الإتصال من أجل نقل مختلف آرائهم وأفكارهم وفق أسس سليمة وتجسيد الإتصال الداخلي الفعال، وكذا إظهار قدراتهم الفكرية والذهنية المتوفرة فيهم ، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون على أن نقل الآراء والأفكار عبر الوسائل التكنولوجية من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 41.66%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من أقل من 5 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسب متساوية تمثل 33.33%، لكل واحد منهما .

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات ، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات ومهارات إدارية وتنظيمية هامة ومعتبرة تسمح لهم بتقديم أفكار وآراء جيدة وبناء عبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يساهم في تحقيق التعاون والتضامن والتنسيق بين مختلف الفعاليات التنظيمية بهذه المؤسسة الصحية في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من أقل من 5 سنوات)، يتمتعون بقدرات ومهارات وثقافة تنظيمية محدودة، ولكن رغم ذلك، فإنهم يعملون على إبراز قدراتهم المعرفية والإتصالية، من خلال نقل آرائهم وإقتراحاتهم عبر وسائل الإتصال الحديثة، من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية والكفاءة الإدارية الملائمة على مستوى هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، فهم

يتمتعون بأسس الثقافة التنظيمية المعتبرة والهامة، نتيجة ملاحظتهم، أن الإتصال يعد مقوما أساسيا، في تحقيق أهداف وغايات المؤسسة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تتسم بالفعالية والتفاعلية وسرعة تداول المعلومات بين مختلف المصالح والأقسام الإدارية، من أجل تقديم خدمات صحية في مستوى آمال وتطلعات المرضى، حيث يعملون على الإدلاء بأرائهم وأفكارهم، من أجل تقديم الإضافة اللازمة، كونهم ذوي خبرات وهارات إتصالية هامة وكبيرة .

منه نستنتج أن نقل الآراء والأفكار والبيانات عبر الوسائل التكنولوجية من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، وحدث التنسيق والتفاهم الجيد بين جميع الموظفين والعمال على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

وفي ثاني الترتيب، نجد توجيه الأفراد العاملين في المؤسسة، حيث يتضح من خلال متغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن توجيه الأفراد العاملين في المؤسسة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 35.13%، مقارنة بنسبة الذكور المنخفضة، التي تمثل نسبة 23.07%

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور توجه وتحفز سلوكياتهم وإتجاهاتهم العقلية والإنفعالية والنفسية في المؤسسة، من أجل القيام بمختلف المهام والوظائف على أكمل وجه ممكن، من خلال الإتصال الداخلي، الذي يركز على إستثارة وتحفيز القدرات الكامنة لدى الأفراد من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة، وهذا مراعاة لأحوالهم وظروفهم النفسية والفيزيولوجية البدنية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يجمعون أن توجيه الأفراد والعاملين في المؤسسة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد

المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة 40%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، التي تمثل نسبة 25%، وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 11.11%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية، تمثل 0% .

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتبين لنا أن عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة يتسمون بمستويات تعليمية محدودة، وهم يحتاجون إلى توجيه سلوكياتهم وإتجاهاتهم، وفق أسس علمية ومنطقية، من خلال الإتصال الفعال، الذي يضمن تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، فهم يتسمون بمستويات تعليمية عالية وقدرات معرفية كبيرة، مما يسهل توجيه سلوكياتهم وإتجاهاتهم، الوجهة الصحيحة والمناسبة، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة الصحية، وفق أسس وأساليب كمية ونوعية، يمكن الإستناد عليها، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، يتسمون بمستويات تعليمية مقبولة نوعا ما، لكن من خلال الدورات التدريبية والتكوينية، فإن تحفز وتنمي قدراتهم النفسية والمعنوية، وتوجيهها الوجهة المناسبة، من خلال الإتصال، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون على أن توجيه الأفراد والعاملين في المؤسسة من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 41.66%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تمثل 33.33%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 20.83%

من خلال هذه النسب المئوية معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يتسمون بتوفر القدرات والخبرات المهنية، وأسس الثقافة الإتصالية، مما يسهل توجيههم توجيهها صحيحا وسليما، وإستثارة قدراتهم النفسية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الصحية، وفق أسس تنظيمية صحيحة وسليمة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، وهذه الفئة تتسم بتوفر الثقافة التنظيمية والخبرة والتجربة المتوسطة والمحترمة، ويحتاجون إلى تحسين وتطوير مستوى قدراتهم النفسية والتنظيمية من أجل توجيههم توجيها صحيحا للقيام بمختلف الوظائف والمهام، من خلال الإتصال الداخلي الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه المؤسسة، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتوفرون على قدرات ومهارات هائلة ومعتبرة، تسهم بشكل كبير في القيام بمختلف الوظائف والأدوار وفق أسس تنظيمية سليمة من خلال القيادة الرشيدة السليمة لصناع القرار على مستوى هذه المؤسسة الصحية، بغية تحقيق اهدافها وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) يتوفرون على خبرات وقدرات وتجارب إدارية وتنظيمية محدودة، ويحتاجون إلى الإشراف والتوجيه السليم والرشيد من المسؤولين على مستوى هذه المؤسسة، من خلال الإتصال الفعال، الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه المؤسسة، وهذا من خلال العمل على تحفيز وتنمية روحهم المعنوية وتشجيعهم نفسيا.

منه نستنتج أن توجيه الأفراد والعاملين في المؤسسة من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، وهذا يكون من خلال إستثارة النواحي العقلية والسلوكية والنفسية من أجل تقديم الأداء الوظيفي المناسب، المتمثل في تقديم خدمات صحية للمرضى المتوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية .

وفي ثالث الترتيب، نجد إتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكد أن إتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي

مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 35.13%، مقارنة بنسبة الذكور المنخفضة، التي تمثل نسبة 15.38%

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث، من خلال نسبتهم المرتفعة، التي تعود إلى كونهن يقع على عاتقهن مسؤولية المشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، من خلال تقديم مختلف البدائل والإقتراحات الرامية إلى نجاح المؤسسة، من خلال الإتصال الداخلي، من أجل تحقيق أهدافها، أما الأفراد المبحوثين من الذكور، فإنهم ملزمون أيضا بالمشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية، من خلال نقل وتبادل المعلومات، وهذا بحكم توفرهم على قدرات بدنية وفيزيولوجية هامة ومعتبرة وصفات تتمثل مثل الحيوية والحركية والتحمل، وهذا من مؤشرات مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الثانوية، يجمعون أن توجيه الأفراد والعاملين في المؤسسة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 55.55%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة 25.92%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا والمستويات المتوسطة، بنسب متساوية تمثل 25%، لكل منهما، وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه القراءة الرقمية يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الثانوية، يتمتعون بمستويات تعليمية مقبولة نوعا ما، تسمح لهم بالمشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية الفعالة وضمن نجاح المؤسسة، وهذا بفضل الدورات التدريبية التي إستفادوا منها كثيرا في تطوير قدراتهم ومهاراتهم الذهنية والإتصالية والإدارية أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا فيتمتعون برصيد علمي ومعرفي معتبر، يسهم في تقديم آراء وإقتراحات

بناءً وسليمة ونيرة وصائفة من أجل إتخاذ القرارات الإدارية العقلانية، التي تساهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، من خلال الإتصال الداخلي، في حين الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، لهم مستويات تعليمية محدودة، ولكن يساهمون بتقديم مختلف المعلومات والبيانات الرامية إلى صنع وإتخاذ القرارات الإدارية، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، وضمان نجاحها وبقائها في القمة وفي العلية، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، من خلال نسبتهم الصفرية، التي تعود إلى محدودية مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية، بالإضافة إلى أنهم بالإضافة لهم آراء أخرى حول مؤشرات إعتبار الإتصال مقوماً أساسياً في تحقيق أهداف المؤسسة مثل الحرص على صورة وسمعة هذه المؤسسة الصحية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) يؤكدون أن إتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوماً جوهرياً وأساسياً في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 45.83%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تمثل 33.33%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 16.66%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة صفرية تمثل 0%

من خلال هذه المقاربات الرقمية يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، لا يتمتعون بقدرات ومهارات وخبرات تنظيمية وإدارية كبيرة ولكن رغم ذلك يعملون على التحلي بحس المسؤولية من أجل المشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية، من خلال الإتصال الداخلي، الذي يقوم على تدفق المعلومات والبيانات بين مختلف المستويات الإدارية، في حين الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)

تتمتع بخبرات وتجارب إدارية وإتصالية وتنظيمية متباينة، تتيح لها فرصة المشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة والحرص على سمعتها ومصالحها من أجل تحقيقي أهدافها من خلال الإتصال الداخلي سواء على المدى القريب أو البعيد أو المتوسط، ومن خلال بناء مختلف الخطط والسياسات والإستراتيجيات المختلفة على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية .

منه نخلص في الأخير إلى أن الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، يسهم مساهمة فعالة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة، من خلال توفر المعلومات والبيانات اللازمة والنوعية والكمية، التي تضمن تحقيق أهدافها وغاياتها، كون هذه المؤسسة الصحية تقوم على أساس أدار مختلف أدوارها ووظائفها في إطار المسؤولية الإجتماعية الموكلة إليها.

جدول رقم (46): علاقة متغير السن و المستوى التعليمي بكيفية مساهمة وسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الصحية بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها

المجموع	تحسين نوعية الخدمات		زيادة الفعالية في الأداء		تقسيم العمل و الأدوار		عدم تنسيق و التفاهم المشترك بين المرضى و العمال		الإجابة		
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات		
% 26	13	% 15,3 8	2	% 23,0 7	3	% 30, 76	4	% 30, 76	4	ذكر	الجنس
% 54	37	% 21,6 2	8	% 18,9 1	7	% 2,7	1	% 56, 75	21	أنثى	
% 10 0	50	% 20	10	% 20	10	% 10	5	% 50	25	المجموع	
% 8	4	% 0	0	% 75	3	% 25	1	% 0	0	متوسط	المستوى التعليمي
% 18	9	% 22,2 2	2	% 22,2 2	2	% 33, 33	3	% 22, 22	2	ثانوي	
% 54	27	% 25,9 2	7	% 11,1 1	3	% 0	0	% 62, 96	17	جامعي	
% 16	8	% 0	0	% 25	1	% 25	1	% 75	6	دراسات عليا	
% 4	2	% 50	1	% 50	1	% 0	0	% 0	0	تكوين مهني	
% 10 0	50	% 20	10	% 20	10	% 10	5	% 50	25	المجموع	
% 48	24	% 29,1 6	7	% 12,5	3	% 8,3 3	2	% 50	12	أقل من 5 سنوات	الأقدمية المهنية
% 24	12	% 16,6 6	2	% 16,6 6	2	% 16, 33	2	% 50	6	من 6 سنوات الى 10 سنوات	
% 16	8	% 0	0	% 25	1	% 25	1	% 75	6	من 11 سنة الى 20 سنة	
% 12	6	% 16,6 6	1	% 66,6 6	4	% 0	0	% 16, 66	1	أكثر من 20 سنة	
% 10 0	50	% 20	10	% 20	10	% 10	5	% 50	25	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدون أن تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك بين العاملين من أهم مؤشرات مساهمة الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 56.75%، مقارنة بنسبة الذكور المنخفضة، التي تمثل نسبة 30.76%

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يركزون على تحقيق التنسيق والإنسجام والتفاهم بين العمال في القيام بمختلف الأدوار والوظائف والمهام، من خلال تبادل المعلومات والبيانات والإقتراحات، عن طريق وسائل الإتصال، ذات الفعالية والنجاعة الكبيرة، وفي جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية وأسس الاحترام والتقدير مما يؤدي إلى تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الصحية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون على أن تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك بين العاملين من أهم مؤشرات مساهمة الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة 62.96%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسب متساوية تمثل 22.22%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني والمتوسطة بنسب صفرية، تمثل صفرية تمثل 0%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي الدراسات العليا، والأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون رصيد علمي ومعتبر وهام، يسمح لهم بحسن استخدام هذه الوسائل الاتصالية المختلفة، خصوصا التكنولوجية، في تحقيق التفاهم والتنسيق المشترك، ومن أجل إيصال مختلف الرسائل والمضامين الاتصالية بلغة سهلة وبسيطة ومفهومة، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، فيتسمون بالمستويات التعليمية

المقبولة نوعا ما، ولكنهم بحاجة إلى تكوين وتدريب في مهارات استخدام وسائل الإتصال من أجل تحقيقي التنسيق والتفاهم في أداء مختلف الأدوار، من أجل تحقيق هذه المؤسسة الخدماتية وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني والمتوسطة بنسبة صفرية، والتي ننسبها إلى كونهم يرون أن وسائل الإتصال تقوم بوظائف أخرى مثل تحقيق الفعالية وتحسين مستوى ونوعية الخدمات الصحية، من أجل بناء منظومة صحية قوية ومتينة، وهاتين الفئتين من المبحوثين، تتسم بمستويات تعليمية محدودة، وهي بحاجة إلى تطوير وتحسين مهاراتها وقدراتها في استخدام وسائل الإتصال من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية والقيام مختلف الوظائف والأدوار والمسؤوليات على أكما وجه ممكن .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون على أن تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك بين العاملين من أهم بكيفية مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسب متساوية تمثل 50%، لكل واحد منهما، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة تمثل 16.66%

من خلال هذه البيانات الرقمية ، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات إتصالية وتنظيمية وإدارية ن تسمح لهم باستخدام وسائل الإتصال في تحقيق التنسيق والتفاهم في الأدوار والوظائف، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة، وفق نسق إجتماعي وتعاوني وتضامني، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) ، فهم يفتقرون إلى الخبرة والتجربة الملائمة في استخدام وسائل الإتصال، وهم بحاجة إلى وقت من أجل تطوير مهاراتهم الإتصالية، من خلال التدريب والتكوين العالي والنوعي والمكثف، يضمن لهم تبادل

المعلومات والبيانات، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، لكل واحد منهما، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، هاتين الفئتين من المبحوثين، تتمتعان بكفاءات تنظيمية وقدرات ومكتسبات إدارية متباينة ومختلفة، تسمح لهما بتحقيق وتجسيد التفاعل والتنسيق والتفاهم والإنسجام المشترك، من خلال تبادل المعلومات والبيانات وفق أسس تنظيمية سليمة ومنطقية، من أجل أداء مختلف الأدوار والوظائف والقيام وتحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية

منه نستخلص في الأخير على أن تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك بين العاملين من خلال الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، يؤدي إلى أداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام في جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، مما يضمن تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية على المدى القريب أو البعيد أو المتوسط .

وفي ثاني الترتيب، نجد زيادة الفعالية في الأداء، حيث نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون أن زيادة الفعالية في الأداء، من أهم مؤشرات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 23.07%، مقارنة بنسبة الإناث المنخفضة، التي تمثل نسبة 18.91%

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يجمعون على أن وسائل الإتصال المستخدمة، تسهم في زيادة مستوى الأداء النوعي والكمي للعاملين، مما يساهم في تقديم خدمات صحية وطبية في المستوى المطلوب، ويعمل على تحقيق أهداف هذه المؤسسة، خصوصا وأن الذكور يتسمون بالقوة والتحمل والسرعة والقدرات البدنية المعتبرة، أما الأفراد المبحوثين من الإناث، فإنهم يسعين من وراء استخدامهن لوسائل الإتصال إلى إبراز قدراتهن الذهنية والإدارية، من خلال تبوأهن

لمناصب المسؤولية الوظيفية، ومن خلال زيادة مستوى الأداء المهني وتقديم خدمات صحية للمرضى، تكون ذات جودة ونوعية عالية وممتازة، مما يساهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن زيادة الفعالية في الأداء من أهم كفاءات ومؤشرات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي التكوين المهني، بنسبة 50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الدراسات العليا، بنسبة تمثل 25%، وفي المرتبة الرابعة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 22.22، وفي المرتبة الخامسة، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 11.11%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، من ذوي المستويات المحدودة، ويحتاجون إلى زيادة مستوى أدائهم من خلال إستخدام وسائل الإتصال، وهذا يكون من خلال القيام بدورات تدريبية من أجل إكتساب المهارات والقدرات الإتصالية، التي تسمح لهم بتبادل المعلومات والبيانات والآراء من أجل تحقيق الفعالية الإدارية وتحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، بينما الأفراد المبحوثين، من ذوي التكوين المهني، يتمتعون بقدرات ومهارات معرفية وتقنية في إستخدام وسائل الإتصال من أجل زيادة الفعالية التنظيمية ومستوى الأداء وفق أسس علمية ومنطقية كونهم من خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الدراسات العليا، يمتلكون الكفاءات العليا والقدرات العلمية المعتبرة، التي تسمح لهم بتعزيز مستوى أدائهم المهني وفق مؤشرات كمية ونوعية وبناء على معايير علمية مثل تحقيق الفهم والإستيعاب ووضوح مستوى تلك الرسائل الإتصالية المتدفقة عبر وسائل الإتصال المختلفة، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، ثم نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، من ذوي المستويات التعليمية المقبولة، نوعا ما

ولكنهم بحاجة إلى تطوير مستوى مهاراتهم الإتصالية في استخدام وسائل الإتصال من أجل تحسين مستوى الأداء بشكل جيد ومناسب، وفي المرتبة الخامسة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتسمون بتوفر الرصيد العلمي والقدرات الذهنية والإدارية الهامة التي تسمح لهم بتدعيم وتعزيز مستوى الأداء الوظيفي، من خلال استخدام وسائل الإتصال المختلفة، التي تعمل على تبادل الآراء والإقتراحات والإتجاهات من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون على أن زيادة الفعالية في الأداء من أهم كفاءات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 66.66%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 25%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 16.66%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 12.5% .

بناء على هذه القراءة الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 25%، يتمتعون بخبرات ومهارات وقدرات تنظيمية وإدارية كبيرة ومعتبرة وهامة، تسمح لهم بتعزيز مستوى أدائهم المهني والوظيفي، لتحقيق أهداف المؤسسة، ونقل خبراتهم النوعية والكبيرة إلى الأفراد العاملين، ممن يفتقدون إلى الخبرات المناسبة والملائمة، من أجل تحقيق التعاون والتنسيق والتضامن الوظيفي والمهني في هذه المؤسسة الصحية، ثم نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات تنظيمية متوسطة ومحترمة، ولكنها في طور التحسن والتطور، من خلال إكتساب المهارات الإتصالية، التي تسمح لهم باستخدام وسائل الإتصال بشكل جيد في نقل المعلومات والبيانات من أجل زيادة مستوى أدائهم المهني وفي أخير

الترتيب الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، الذين يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية متوسطة وهم بحاجة إلى الدورات التدريبية والإحتكاك بأفراد عاملين من ذوي الحنكو والتمرس التنظيمي من أجل تحسين مهاراتهم الإتصالية والإدارية بغية تحقيق الأداء الوظيفي السليم والمناسب وتحقيق أهداف هذه المؤسسة الخدمائية

منه نستنتج أن إكتساب الأفراد العاملين على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد نذير" بولاية تيزي وزو لأسس الثقافة الإتصالية ، يؤدي إلى الإستخدام المناسب والسليم لوسائل الإتصال، التي تساهم في تجسيد اسس الثقافة التنظيمية، التي تسمح بزيادة الفعالية في الأداء لدى الموظفين والعمال، وتحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الإستشفائية

وفي ثالث الترتيب، نجد تحسين نوعية الخدمات، حيث نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدون على أن تحسين نوعية الخدمات، من أهم مؤشرات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 21.62%، في حين نجد نسبة لدى الأفراد المبحوثين من الذكور منخفضة، التي تمثل نسبة 18.91%

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يركزن على تحسين الخدمات الصحية، وهذا من خلال الرعاية والعناية المناسبة والملائمة من خلال إستخدام وسائل الإتصال على مستوى هذه المؤسسة، التي تضمن تدفق المعلومات بشكل سلس ومرن، أما الأفراد المبحوثين من الذكور، فيتسمون بتوفر القدرات البدنية والذهنية، مثل السرعة والحيوية وحسن التصرف التي تسمح لهم بتحسين مستوى الخدمات الصحية، بناء على الإقتراحات والآراء والأفكار والمعلومات المتبادلة بين كافة المستويات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي التكوين المهني، يؤكدون على أن تحسين مستوى الخدمات، من أهم كفيات ومؤشرات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية

الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة 25.92%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 22.22%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والدراسات العليا، بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه المعطيات والبيانات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني، يتمتعون بقدرات ومهارات تقنية وإتصالية ومعرفية، تسمح لهم بتحسين مستوى الخدمات الصحية والطبية المقدمة للمرضى، من خلال تبادل المعلومات والبيانات، عبر مختلف الوسائل الإتصالية، التي تسهم في تحقيق التنسيق والتفاهم، من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية، وهم من خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين، في حين الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يمتلكون مكتسبات وخلفيات معرفية وعلمية معتبرة، تسمح لهم بإقتراح مبادرات وأفكار من خلال إستخدام وسائل الإتصال، من أجل تحسين مستوى الخدمات الصحية وفق أسس معرفية ومنطقية وعصرية، تستجيب لمختلف متطلبات وإحتياجات المنظومة الصحية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، فهم من ذوي المستويات التعليمية المقبولة نوعاً ما، ولكن يحتاجون إلى تطوير مستوى مهاراتهم الإتصالية، من أجل تحسين الخدمات الصحية، على مستوى هذه المؤسسة الصحية، حين ثم نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، وهم من ذوي المستويات التعليمية المتدنية والمحدودة، حيث أنهم يحتاجون إلى دورات التكوينية وتدريبية، من أجل إكتساب مختلف المهارات الإتصالية والقدرات المعرفية لتحسين مستوى الخدمات الصحية بهذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، فهم من ذوي الكفاءات العلمية المعتبرة، ويمكن أن نفسر النسبة الصفرية، على أنهم يعملون على تحقيق التنسيق والتفاهم زيادة مستوى الأداء وفق أسس علمية ومنطقية منظمة، من أجل تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على تحسين مستوى الخدمات من أهم كفايات

مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد نذير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 29.16%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسب متساوية، تمثل 16.66%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة صفرية تمثل 0% .

من خلال هذه المؤشرات الكمية، يبرز لنا على أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يمتلكون خبرات وتجارب محدودة بحكم إلتحاقهم بالعمل حديثا على مستوى هذه المؤسسة، حيث أنهم يعملون على إثبات قدراتهم ومهاراتهم من خلال العمل على تحسين نوعية الخدمات الصحية، من خلال تبادل المعلومات والبيانات عبر وسائل الإتصال المختلفة المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة الصحية، يليه في الترتيب الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، تتمتع هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين، بخبرات وكفاءات ومكتسبات تنظيمية وإدارية وإتصالية ومعرفية معتبرة وهامة تسمح لهم بتبادل مختلف المعلومات والبيانات والآراء من خلال الإستخدام الجيد والسليم لمختلف وسائل الإتصال المختلفة، التي تعمل على تحقيق الفعالية والنجاعة المطلوبة وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) تتمتع بأسس الثقافة التنظيمي، التي تسمح لها بأداء مختلف الوظائف والأدوار، حيث أن تحسين نوعية الخدمة، لا يعد من مؤشرات مساهمة وسائل الإتصال في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية، نتيجة وجود مؤشرات أخرى، مثل: زيادة مستوى التنسيق والتفاهم والتعاون والتضامن، والعمل على تنظيم السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار .

منه نخلص في الأخير على أن تحسين مستوى الخدمات من أهم كفاءات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد نذير" بولاية تيزي وزو في

تحقيق أهدافها، من خلال إنتقال وتبادل مختلف المعلومات والبيانات بين مختلف المستويات الإدارية، التي عمل على ضمان إستراتيجية خدمات هذا المرفق الهام

وفي المرتبة الرابعة، نجد تقسيم العمل والأدوار، حيث يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون أن تقسيم العمل والأدوار من أهم مؤشرات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 30.76%، في حين نجد النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الإناث منخفضة، التي تمثل نسبة 18.91%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، قد لا لاحظوا وإطلعوا على أن الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة الصحية تعمل على تقسيم العمل والأدوار والمهام، ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب، من خلال مراعاة النواحي الفيزيولوجية والعلمية والنفسية، المختلفة لدى الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون على أن تقسيم العمل والأدوار، من أهم كفايات ومؤشرات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 33.33%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا والمستويات المتوسطة، بنسب متساوية تمثل 25%، لكل واحد منهما في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والتكوين المهني، بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يتسمون بمستويات تعليمية مقبولة ومتوسطة نوعا ما، ويحتاجون إلى توجيه وإشراف لأداء مختلف المهام والوظائف إلى إطار تنظيمي تعاوني وتضامني، من خلال إستخدام مختلف الوسائل الإتصالية، التي تعمل على توضيح مختلف الإجراءات والمتطلبات المتعلقة بمختلف الوظائف والأدوار، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا

فيتمتعون بمستويات تعليمية معتبرة وهامة، من خلال إدراكهم العميق وملاحظاتهم الفاحصة أن وسائل الإتصال، تقوم بدور كبير في تقسيم العمل وتحديد نطاق الإشراف والمسؤولية كون المؤسسة، تمثل نسقا مترابطة أجزائه، إذ كل جزء يكمل الأجزاء الأخرى من أجل ضمان تقديم خدمات صحية في المستوى المطلوب والمناسب، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فهم من ذوي المستويات التعليمية المحدودة، ويحتاجون إلى تزويدهم وإمدادهم بمختلف المعلومات والبيانات، التي توضح لهم إجراءات العمل والمهام المختلفة وفق أسس صحيحة وسليمة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والتكوين المهني، فيتمتعون بأسس الثقافة التنظيمية والإتصالية والمعرفية، التي تسمح لهم بأداء مختلف الوظائف والمهام، وننسب تلك النسبة الصفرية إلى كونهم يحرصون على إضفاء الفعالية والكفاءة التنظيمية بصفة عامة على هذه المؤسسة الصحية، من أجل تحقيق أهدافها وغاياتها المختلفة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون على تقسيم الأدوار والعمل من أهم كفاءات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد نذير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 25%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 بنسبة تمثل 16.66%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 8.33%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة صفرية تمثل 0% .

إنطلاقا من هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن غالبية عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات ومهارات تنظيمية وإدارية كبيرة، من خلال أدائهم لمختلف الوظائف والأدوار، عن طريق تبادل المعلومات والبيانات بين كافة المستويات الإدارية من خلال إستخدام الوسائل الإتصالية المختلفة، في حين الأفراد المبحوثين، الذين

لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمية والإدارية والمعرفية ، ويحتاجون إلى تزويدهم وإمدادهم بمختلف الإجراءات التنظيمية والمعلومات المتعلقة بأداء مختلف الوظائف والأدوار في إطار تقسيم العمل، مما يعمل على تجسيد أسس التعاون التنظيمي بين العاملين والموظفين على مستوى هذه المؤسسة الصحية، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، من خلال نسبتهم الصفرية، التي يمكن أن ننسبها إلى أنهم تعودوا وإعتادوا على القيام بمختلف الوظائف والمهام وفق تقييم العمل والأدوار، بإستخدام وسائل الإتصال المختلفة التي تعمل على إحداث التنسيق التفاهم والإنسجام والتواصل الإيجابي بين مختلف الفعاليات التنظيمية بهذه المؤسسة الإستشفائية .

منه نستنتج أن تقسيم الأدوار والعمل من أهم كفايات مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد نذير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، مما يضمن أداء مختلف الوظائف والأدوار على أساس تعاوني وتضامني بين مختلف الفعاليات التنظيمية المتواجدة على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

جدول رقم (47): يمثل علاقة متغيران السن و المستوى التعليمي و الخبرة المهنية بكيفية مساهمة وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير لولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها على إطلاع مستمر بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات

المجموع	تعزيز روح تامغوية للعمال المؤسسة		مساهمة العاملين في المؤسسة و مواكبة المستجدات و التطورات التي تمس المؤسسة		إبقاء صانع القرار		المساهمة في خلق و عي جماعي داخل المؤسسة		الإجابة		
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات		
	% 44	22	% 0	0	% 0	0	% 27,27	6	% 72,72	16	من 20 سنة الى 29 سنة
	% 28	14	% 7,14	1	% 0	0	% 57,14	8	% 35,71	5	من 30 سنة الى 39 سنة
	% 18	9	% 0	0	% 0	0	% 44,44	4	% 55,55	5	من 40 سنة الى 49 سنة
	% 20	5	% 20	1	% 20	1	% 20	1	% 40	2	من 50 سنة فما فوق
	% 100	50	% 4	2	% 2	1	% 38	19	% 56	28	المجموع
	% 8	4	% 0	0	% 0	0	% 75	3	% 25	1	متوسط
	% 18	9	% 11,1	1	% 0	0	% 66,66	6	% 22,22	2	ثانوي
	% 54	27	% 3,7	1	% 0	0	% 22,22	6	% 74,07	20	جامعي
	% 16	8	% 0	0	% 12,5	1	% 50	4	% 37,5	3	دراسات عليا
	% 4	2	%	0	% 0	0	% 0	0	% 100	2	تكوين مهني
	% 100	50	% 4	2	% 2	1	% 38	19	% 56	28	المجموع
	% 48	24	% 0	0	% 0	0	% 33,33	8	% 66,66	16	أقل من 5 سنوات
	% 24	12	% 0	0	% 0	0	% 58,33	7	% 41,66	5	من 6 سنوات الى 10 سنوات
	% 16	8	% 15,5	1	% 0	0	% 37,5	3	% 50	4	من 11 سنة الى 20 سنة
	% 12	6	% 16,2	1	% 16,7	1	% 16,66	1	% 50	3	أكثر من 20 سنة
	% 100	50	% 4	2	% 2	1	% 38	19	% 56	28	المجموع

من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) يؤكدون أن المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة ، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 72.72%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 55.55% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) بنسبة تمثل 40%، وفي أخير الترتيب ، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 35.71%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يظهر لنا إرتفاع النسبة لدى الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، حيث تتسم هذه الفئة بالقوة والنشاط، ونقص النضج النفسي والتنظيمي، ومن خلال الإتصال التنظيمي، يتم خلق وعي تنظيمي جماعي مشترك لدى هذه الفئة من أجل أداء مختلف الوظائف والأنشطة بكل تقان وإخلاص وتجسيد حس المسؤولية لديهم في إطار الجماعة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، في حين الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، فتتسمان بتوفر النضج التنظيمي والعقلي والنفسي، إذا من خلال الإتصال الداخلي، يتم تعزيز هذا الوعي التنظيمي، من أجل تجسيد مبدأ الولاء التنظيمي والحرص على مصلحة هذه المؤسسة والدفاع عنها، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) تتسم بنوع من النضج العقلي والنفسي والتنظيمي، وهي بحاجة إلى تعليمات وتوجيهات من خلال الإتصال الداخلي، من أجل تحسين وتطوير مستوى الوعي التنظيمي لديهم، والقيام بمختلف الوظائف والنشاطات بكل حيوية ونشاط وجودة، في إطار التضامن والتساند والتعاون التنظيمي .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يؤكدون أن المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير

محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 74.07%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 37.5%، وفي المرتبة الرابعة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 22.22%.

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، فهم يتسمون بمستويات معرفية وتقنية معتبرة، إذ من خلال الإتصال، يتم خلق وعي وثقافة تنظيمية لديهم، من أجل القيام بمختلف الوظائف والأدوار والمهام بكل حيوية وإندفاع، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا تتسم بتوفر المؤهلات والقدرات العلمية والمعرفية المعتبرة والهامة، ومن خلال الإتصال فإن ذلك يسهم في خلق وعي جماعي لديهم، حول أهداف وغايات المؤسسة والحرص على تحقيقها، من خلال أسس الثقافة الإتصالية، في حين الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يتسمون بمستويات محدودة ومقبولة نوعا ما، حيث يحتاجون إلى الإتصال الداخلي، وإلى مهارات الإتصال من أجل تبادل الأفكار والآراء، مما يسهم في تحقيق التفاهم والوعي المشترك الجماعي بين الموظفين والعمال، من خلال التنسيق الجيد.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون أن المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 66.66%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 50%، لكل واحد منهما، وفي أخير

الترتيب ، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل %41.66

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمية والإتصالية وهم بحاجة إلى تحسين مهاراتهم الإتصالية والتنظيمية، من أجل تجسيد الوعي الجماعي التنظيمي، مع الموظفين الآخرين وأداء مختلف الأدوار في إطار التنسيق المشترك والتفاهم وتحقيق الإندماج الوظيفي، مما يساهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 50%، لكل واحد منهما، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات ومهارات تنظيمية وتجارب هامة ومعتبرة ومقبولة ، فعن طريق الإتصال الداخلي ، يؤدي ذلك إلى تكوين حس الولاء التنظيمي والإلتزام والوظيفي في إطار الجماعة، وتجنب مختلف الصراعات التنظيمية، التي تكون بين العمال والموظفين على مستوى هذه المؤسسة الصحية منه نستنتج في الأخير على أن المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، مما يؤدي إلى تحقيق أسس التعاون والتضامن التنظيمي بين مختلف الفعاليات التنظيمية، ويعمل على تقديم صورة حسنة عن هذه المؤسسة الصحية لدى جمهورها الخارجي

وفي ثاني الترتيب، نجد إبقاء صانعي القرار على إطلاع مستمر بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات، نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) يؤكدون أن إبقاء صانعي القرار على إطلاع مستمر بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 57.14%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية

الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 55.55%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، بنسبة تمثل 27.27%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) بنسبة تمثل 20% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة (من 30 سنة إلى 39 سنة)، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، وهاتين الفئتين تتسمان بالنضج العقلي والتركيز التنظيمي العالي، مما يسمح لها بالملاحظة والإطلاع على أن الإتصال الداخلي، يساهم في تقديم معلومات وبيانات لصانعي القرارات من خلال إطلاعهم على ظروف سير مختلف الوظائف والمهام والنشاطات على مستوى هذه المؤسسة الصحية، بهدف تحقيق أهدافها، في حين الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، تتسم بعدم توفر أسس الثقافة التنظيمية والإتصالية، ولكن مع ذلك إطلعوا على الإتصال الداخلي يساهم في إبقاء صانعي القرارات على أهبة الإستعداد والتأهب، من خلال الإطلاع على مختلف المهام والوظائف، من أجل إصدار القرارات الإدارية في حالة وجود معوقات تنظيمية، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يتسمون بالنضج التنظيمي العالي والعقلي، مما يسمح لهم بالإطلاع بشكل جيد على أن الإتصال يساهم مساهمة كبيرة، في إبقاء صانعي القرارات، على إطلاع دائم بمختلف الوظائف والأنشطة، من خلال التقارير الإدارية المقدمة من الموظفين والعمال على مستوى هذه المؤسسة، من أجل تحقيق غايات وأهداف هذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة ، يؤكدون أن إبقاء صانعي القرار على إطلاع مستمر بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل

66.66% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 50%، وفي المرتبة الرابعة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 22.22% ، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية، تمثل 0%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، والأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، يتسمون بمستويات علمية وتعليمية محدودة، ولكن من خلال الدورات التدريبية والتكوينية، سمحت لهم بالإطلاع على دور ووظيفة الإتصال الداخلي في إبقاء صانعي القرارات على إطلاع ومعرفة بسير ظروف العمل على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا والمستويات الجامعية، يتسمون بمستويات تعليمية كبيرة ومعتبرة وهامة تسمح لهم بالتعرف على أهمية الإتصال في إصدار وإتخاذ القرارات الإدارية في حالة وجود خلل في الوظائف أو المهام التنظيمية الأخرى ، بناء على التقارير المرفوعة والمقدمة للإدارة العليا لهذه المؤسسة الإستشفائية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، حيث نفسر النسبة الصفرية إلى محدودية أفراد هذه الفئة

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون أن إبقاء صانعي القرار على إطلاع مستمر بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 58.33%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11سنة إلى 20سنة)، بنسبة تمثل 37.5%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل 33.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (أكثر من 20سنة) بنسبة تمثل 16.66%

من خلال هذه البيانات الرقمية والإحصائية، يظهر لنا أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من

11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية، من خلال إطلاعهم على أن الإتصال الداخلي يساهم في وضع صانعي القرارات في حالة إستعداد وتأهب، من خلال إطلاعهم على ظروف سير مختلف المهام والوظائف، وهذا من خلال التقارير الإدارية المقدمة إليهم، مما يسمح لهم بتوفير حصيلة هامة من المعلومات والبيانات، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات محدود وب حاجة إلى إكتسابها، من خلال الثقافة الإتصالية، التي تسمح لهم بتقديم مختلف المعلومات والبيانات للإدارة، من أجل إطلاع صانعي القرارات، حول ظروف سير العمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (أكثر من 20 سنة)، فهم ذوي خبرة وتمرس ودراية تنظيمية وإدارية، من خلال تفاعلهم مع مختلف المستويات الإدارية، مما ساهم في إطلاعهم على أن الإتصال الداخلي يساهم في إطلاع صانعي القرارات بمختلف المستجدات والظروف التنظيمية، من أجل إتخاذ قرارات إدارية سليمة وصائبة ، لتحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية .

منه نستنتج أن إبقاء صانعي القرار على إطلاع مستمر بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، وهذه الرقابة الإدارية الضمنية، تعمل على ضمان السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة الإستشفائية .

وفي ثالث الترتيب، نجد مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة التطورات والمستجدات التي تمس المؤسسة، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) يؤكدون أن مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة التطورات والمستجدات التي تمس المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 20%، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية

الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 0% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية ، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، تمتلك النضج العقلي والتنظيمي ودقة التركيز والملاحظة ، مما يسمح لها بمواكبة ومسايرة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية من خلال الإتصال الداخلي ، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) فيمكن أن نفسر النسب المعدومة ، كونهم يرون أن هناك وظائف أخرى للإتصال الداخلي مثل، تجسيد روح الجماعة، والمساهمة في التنسيق والتفاهم من أجل تجسيد أهداف هذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات الدراسات العليا، يؤكدون مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة التطورات والمستجدات التي تمس المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 12.5%، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، التي تمثل نسبة 0%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يتسمون بمؤهلات ومستويات علمية راقية وعالية، تسمح لهم برصد مختلف التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية، من خلال الإتصال، من أجل المساهمة بآرائهم وأفكارهم في بناء الأساليب والأنماط الإدارية ، بهدف تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة .

أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فهم يتسمون بمستويات تعليمية محدودة ، ويكونوا موكلين بمهام ووظائف أخرى تناسب مستوياتهم التعليمية والعلمية، مثل تحقيق التفاهم والتنسيق بهدف أداء المهام والوظائف وفق أسس منظمة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، فهم يتمتعون بمستويات علمية وتقنية وإدارية، تتيح لهم تقديم الأفكار والمبادرات الشخصية، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، مثل التركيز على المحيط الداخلي لهذه المؤسسة

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة التطورات والمستجدات التي تمس المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 16.66%، في حين نجد النسب صفرية لدى الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) التي تمثل 0%.

من خلال هذه البيانات الرقمية ، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يمتلكون خبرات وتجارب تنظيمية وإدارية، تسمح لهم بمواكبة وملاحظة مختلف التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، بهدف سرعة التعاطي والتصرف معها، من أجل تقديم أداء وظيفي أنسب، يساير ويواكب هذه التغيرات والتطورات لتحقيق أهداف هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية متفاوتة ومختلفة، ويرون أن هناك وظائف أخرى للإتصال الداخلي مثل : زيادة الروح المعنوية للموظفين والعمل على تقديم أداء وظيفي أمثل وأنسب، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة .

من نستنتج أن مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة التطورات والمستجدات التي تمس المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، إذ من شأن هذا الرصد ومراقبة البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة أن يساهم في صياغة إستراتيجيات و خطط ، تعمل على زيادة الفعالية الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة .

وفي رابع الترتيب، نجد تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الرابعة (من 30 سنة إلى 39 سنة) يؤكدون أن تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 7.14%، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) بنسبة تمثل 0% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية ، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 11.11%، يليه في المرتبة الثانية ، الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 3.70%، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات الدراسات العليا والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، التي تمثل نسبة 0% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا، أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يتسمون بمستويات تعليمية مقبولة، وهم بحاجة إلى زيادة روحهم

المعنوية والنفسية، من أجل تقديم أداء مهني يساهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فيتسمون بتوفر الرصيد المعرفي، الذي يساهم في تحقيق التواصل التفاعل مع الأفراد الآخرين، من أجل تعزيز الروح المعنوية والنفسية لتقديم الأداء المهني المناسب، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات الدراسات العليا والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، فرغم تباين وإختلاف مستوياتهم التعليمية والعلمية، إل أنهم يمتلكون الروح المعنوية والنفسية التي تسمح لهم بتقديم الأداء الوظيفي، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة ، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 16.16%، يليه في المركز الثاني الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 12.5%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) التي تمثل نسبة 0%.

من خلال هذه المعطيات الرقمية ، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يمتلكون مهارات وخبرات تنظيمية وتجارب إدارية طويلة، إذ من خلال الإتصال الداخلي، يساهم ذلك في زيادة روحهم المعنوية والنفسية، من أجل مساعدة الأفراد الآخرين العاملين على تقديم الأداء الجيد وتشجيعهم بهدف تجسيد الثقافة التنظيمي ومنه تحقيق أهداف هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، تتباين تجاربهم وخبراتهم التنظيمية بين المحدودة والمقبولة، ويحتاجون إلى الرفع من مستوى

معنوياتهم النفسية ، من أجل تقديم الأداء الوظيفي الأمثل وتحقيق الاندماج الوظيفي الأنسب ومنه تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية ، من خلال الإتصال الداخلي .

منه نستنتج أن تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، إذ من شأن هذا العامل النفسي، أن يعمل على زيادة مستوى الفعالية والكفاءة الإدارية لهذه المؤسسة الإستشفائية

جدول رقم (48): يمثل علاقة متغيران المستوى التعليمي و الأقدمية بمدى قيام المؤسسة الإستشفائية ندير محمد بسير الآراء العمال و المرضى لتحسين صورتها لديهم

المجموع	لا		نعم		الاجابة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	المتغيرات	
% 8	4	% 75	3	% 25	1	متوسط
% 18	9	% 77,77	7	% 22,22	2	ثانوي
% 54	27	% 48,14	13	% 51,85	14	جامعي
% 16	8	% 37,5	3	% 62,5	5	دراسات عليا
% 4	2	% 0	0	% 100	2	تكوين مهني
% 100	50	% 52	26	% 48	24	المجموع
% 48	24	% 45,83	11	% 54,16	13	اقل من 5 سنوات
% 24	12	% 83,33	10	% 16,66	2	من 6 سنوات الى 10 سنوات
% 16	8	% 25	2	% 75	6	من 11 سنة الى 20 سنة
% 12	6	% 50	3	% 50	3	اكثر من 20 سنة
% 100	50	% 52	26	% 48	24	المجموع

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يؤكدون قيام المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو بسير آراء العمال والموظفين لتحسين صورتها، بنسبة تمثل 100%، في

المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 62.5%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية ، بنسبة تمثل 51.85% وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 22.5%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يتمتعون بقدرات معرفية وتقنية وإدارية، التي تسمح لهم بالتعبير عن مختلف الآراء والأفكار، من خلال سبر الآراء، حول ظروف العمل ومدى رضاهم عن مستواهم الوظيفي، وهم من خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين، في حين الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون بمؤهلات علمية ومعرفية، التي تسمح لهم بتقديم أفكار نيرة وآراء منطقية، من خلال سبر الآراء، ومدى وجود مشاكل ومعوقات وعراقيل، تؤثر على مستوى أدائهم المهني، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فهم من ذوي المستويات التعليمية المحدودة، إذ أن إهتمام الإدارة العليا بأرائهم وأفكارهم، يؤدي إلى زيادة مستوى أدائهم ، من خلال الشعور بأهميتهم وقيمتهم في القيام بسير الآراء، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، من ذوي المستويات التعليمية المقبولة، ومن خلال انخراطهم في دورات تدريبية، يؤدي ذلك إلى تقديم آراء وأفكار، من أجل أن تعمل هذه المؤسسة الصحية على تحسين الأوضاع المهنية والاجتماعية للموظفين، وتساهم في تقديم صورة حسنة عن نفسها، نتيجة إهتمامها بالإصغاء لجميع إقتراحات وأفكار العمال والموظفين

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون قيام المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والموظفين لتحسين صورتها، بنسبة تمثل 75%، يليه ثانيا الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 54.16%

وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تمثل 50%، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) التي تمثل 16.66%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية والإحصائية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون برصيد هام من التجارب والخبرات المعتبرة والهامة، وأسس الثقافة التنظيمية، وهذا ما يجعل الإدارة العليا تعمل على الإصغاء التام واللازم، لمختلف الإقتراحات والأفكار والاتجاهات، من خلال سبر آراء العمال والموظفين للتعرف على ظروف أدائهم لمختلف الوظائف ومدى رضاهم التنظيمي عن ظروف العمل على مستوى هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم يتميزون بنقص الخبرة والتجربة والتمرس والحنكة التنظيمية مما يتوجب على الإدارة العليا، أن تتعرف وتطلع على آرائهم وإقتراحاتهم، من أجل تحقيق الاندماج الوظيفي، وتحسين مختلف الأوضاع الإجتماعية، وخلق وإنشاء أساليب تنظيمية عصرية وحديثة على مستوى هذه المؤسسة، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تمثل 50%، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات ومهارات إدارية وتنظيمية معتبرة تتيح لهم الإدلاء بمختلف الآراء والإقتراحات من خلال سبر الآراء، وهذا يعكس إهتمام الإدارة العليا، بآراء موظفيها وعمالها، من أجل وضع خطط وإستراتيجيات وسياسات هادفة إلى إبتكار أساليب إدارية حديثة، تعمل على تحسين مختلف ظروف العمل على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية .

منه نستنتج أن المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو تقوم بسبر آراء العمال والموظفين لتحسين صورتها أمام جمهورها الخارجي والداخلي، من خلال تقديم خدماتها الصحية والطبية، مما يضمن إستمرارية هذا المرفق العام، من خلال وجود قنوات إتصالية بين الإدارة العليا والموظفين والعمال .

في حين نجد في الجهة الأخرى، من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، ينفون قيام المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والموظفين لتحسين صورتها، بنسبة تمثل 77.77%، في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة تمثل 75%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 48.14% وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 37.5%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة معدومة، تمثل 0%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة، من ذوي القدرات والمؤهلات العلمية المحدودة والمتواضعة ويحتاجون إلى توجيه ومتابعة من الإدارة العليا للمؤسسة الإستشفائية من أجل التعرف على آرائهم وإتجاهاتهم، المتمثلة في مدى رضاهم عن ظروف العمل، مما يسهم في تحسين صورة المؤسسة لديهم، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يتمتعون بمؤهلات وقدرات علمية ومعرفية وإدارية هائلة، التي تسمح لهم بتقديم أفكار هادفة وصائبة وآراء منطقية، ولكن الإدارة تتجاهل التعرف على آرائهم أو لا تقوم بالتفاعل معهم من خلال سبر الآراء، وهذا يعد مؤشر سلبي على عدم وجود الإتصال

أما الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات التكوين المهني، فننب النسبة الصفرية إلى محدودية مفرداتها على مستوى عينة دراستنا، بالإضافة إلى إجماعهم على أن هذه المؤسسة الإستشفائية، تقوم بسبر الآراء، من أجل التعرف على إتجاهاتهم وآرائهم، مما يؤدي إلى تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، ينفون قيام المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والموظفين لتحسين صورتها، بنسبة تمثل 83.33% يليه ثانيا الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة

تمثل 50% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 45.83%، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) التي تمثل 25%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بتجارب تنظيمية معتبرة وخبرات مقبولة ونوعية وهامة، تسمح لهم بتقديم إقتراحات وأفكار هادفة وصائبة، ولكن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الإستشفائية، لا تعمل على الإستفادة من خبرة هؤلاء الموظفين، من أجل التعرف على ظروف سير العمل على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) فإنهم يفتقدون لأسس الثقافة التنظيمية، مما يتوجب على هذه المؤسسة الصحية، ضرورة العمل على التعرف إتجاهاتهم وأرائهم، من أجل أن يندمجوا بشكل صحيح ومناسب في التنظيم، ويكون أدائهم الوظيفي جيدا، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، وهذه الفئة من الأفراد المبحوثين ذات تمرس مهني عال وحنكة تنظيمي معتبرة، من خلال تفاعلها مع مختلف المستويات الإدارية، ولكن الإدارة العليا لهذه المؤسسة، لا تعمل على الإصغاء لإقتراحاتهم وأفكارهم، من خلال القيام بإجراء سبر الآراء والإستطلاعات، مما يؤدي إلى ظهور عراقيل ومشاكل تنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية .

منه نخلص في الأخير إلى أنه، يتوجب على المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو العمل بالقيام بسبر آراء العمال والموظفين لتحسين صورتها، مما له من أهمية كبيرة في التعرف على ظروف سير مختلف الوظائف والمهام والأنشطة، بشكل حسن ومناسب والتعرف على مختلف الإنشغالات والعوائق، والعمل على حلها بشكل سريع وجدي .

جدول رقم (49) : جدول يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بالأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام و الإتصال .

المجموع	تحسين صورتها لدى الجمهور الداخلي و الخارجي		كسب ثقة الجمهور الداخلي و الخارجي		التعرف بالمؤسسة و نشاطاتها		الإجابة المتغيرات		
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
96%	13	7.69%	1	61.53%	8	30.76%	4	ذكر	الجنس
74%	37	51.35%	19	13.51%	5	35.13%	13	أنثى	
100%	50	40%	20	26%	13	34%	17	المجموع	
8%	4	25%	1	50%	2	25%	1	متوسط	المستوى التعليمي
18%	9	22.22%	2	33.33%	3	44.44%	4	ثانوي	
54%	27	49.74%	11	22.22%	6	37.03%	10	جامعي	
16%	8	50%	4	25%	2	25%	2	دراسات عليا	
14%	2	100%	2	0%	0	0%	0	تكوين مهني	
100%	50	40%	20	26%	13	34%	17	المجموع	الأقدمية المهنية
48%	24	33.33%	8	20.83%	5	45.83%	11	أقل من 5 سنوات	
24%	12	58.33%	7	16.66%	2	25%	3	من 6 الى 10 سنوات	
16%	8	50%	4	25%	2	25%	2	من 11 الى 20 سنوات	
12%	6	16.66%	1	66.66%	4	16.66%	1	أكثر من 20 سنة	
100%	50	40%	20	26%	13	34%	17	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد " بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، بنسبة تمثل 51.35%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور، التي تمثل 7.69%

بناء على هذه المعطيات الرقمية ، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يركزن على تحسين صورة المؤسسة الإستشفائية، من خلال إبراز إنجازات وإيجابيات هذه المؤسسة أمام وسائل الإعلام والاتصال وحسن تقديمها للخدمات الصحية للمرضى والمرافقين، من أجل تكوين صورة حسنة عن هذه المؤسسة، وكسب التعاطف والتأييد خاصة وأن الإناث يتميزن بمهارات إتصالية ولغوية في الحديث، أما الأفراد المبحوثين من الذكور، فيكون ذلك من خلال الدفاع عن سمعة وصورة هذه المؤسسة في حالة تعرضها لحمات التشويه والإساءة، لما يتميزون به، من شجاعة وإندفاع وسرعة التصرف والحيوية أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يؤكدون أن تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتقاد على وسائل الإعلام، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 49.74%، وفي المرتبة الرابعة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 22.22%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يتمتعون بقدرات ذهنية وعلمية وتقنية ، كونهم من خريجي مدارس التكوين المهني والتمهين، من خلال إطلاعهم على العمل على تحسين صورة المؤسسة الإستشفائية أمام وسائل الإعلام، من أهم أهداف هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فهم يتمتعون بصيد علمي وثقافي معتبر، يسمح لهم التعرف على أن تحسين صورة المؤسسة أمام وسائل من أهم أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية الواجب تحقيقها، وهذا من خلال إتباع أسلوب الشفافية في عرض المعلومات والبيانات حول جودة الخدمات المقدمة

من طرف هذه المؤسسة وحسن تكفلها التام بالمرضى الوافدين إليها، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة والمقبولة نوعاً ما، ولكن رغم ذلك يجمعون على أن تحسين صورة المؤسسة من أهم أهداف هذه المؤسسة الواجب تحقيقها، من أجل ضمان إستمراريتها وبقائها في المحيط الذي تنشط فيه، وهذا يعود إلى إنخراط هؤلاء الأفراد المبحوثين في دورات تكوينية وتدريبية من أجل إكتساب الخبرات والمهارات المعرفية والإدارية والتنظيمية الضرورية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون أن تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام ، بنسبة تمثل 58.33%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تمثل 50%، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 33.33%، لكل واحد منهما، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تمثل 16.66%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية ، يتضح لنا معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية وإدارية محترمة وهامة، سمحت لهم بالإطلاع والتعرف على أن هذه المؤسسة الإستشفائية ، تعمل على تحسين صورتها أمام وسائل الإعلام، من أجل مواجهة مختلف حملات الإساءة والتشويه التي تستهدفها من جهات معلومة أو مجهولة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أقل من 5 سنوات)، فهم يفتقدون لأسس الثقافة التنظيمية، ومع ذلك لاحظوا وإطلعوا على أن من أهم أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية هي، تحسين صورتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي، وهذا مؤشر إيجابي جيد على دقة تركيز وملاحظة هذه الفئة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين

لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بحنكة وتمرس تنظيمي كبير، من خلال تفاعلهم وإتصالهم مع مختلف المصالح والأقسام الإدارية بهذه المؤسسة، مما يتيح لهم أن يميزوا ويدركوا جيدا، أن هذه المؤسسة الإستشفائية، تعمل على تحسين صورتها أمام لدى الجمهور الداخلي والخارجي.

منه نستنتج أن تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو إلى تحقيقها من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، وهذا لمواجهة كافة حملات الإساءة والتشويه التي تستهدفها من أطراف أخرى، لا تريد الخير والفائدة لهذه المؤسسة الإستشفائية .

وفي ثاني الترتيب، نجد التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدن أن التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها، من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، بنسبة تمثل 35.13%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور، التي تمثل 30.76%

بناء على هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يركزون على أنه من أهم أهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، هي التعريف بهذه المؤسسة ووظائفها ومهامها، من خلال إتباع سياسة الإعلام وعرض مختلف البيانات والمعلومات، لكل ما يتعلق هذه المؤسسة، كون هذه المؤسسة ن تنشط في إطار المجتمع في إطار المسؤولية الإجتماعية، من خلال إلتزامها بتقديم خدمات صحية وحرصها على تكوين منظومة صحية قوية ومتينة خالية من مختلف الأوبئة والأمراض.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون أن التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها، من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، بنسبة تمثل 44.44%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد

المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 37.03%، وفي المرتبة الثالثة، نجد تساوي في النسب لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 25%، لكل منهما، وفي المرتبة الرابعة نجد الأفراد نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني بنسبة معدومة ، تمثل 0%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات المستويات الثانوية، تتمتع بمستوى علمي مقبول نوعا ما، وقاموا بإجراء دورات تدريبية وتكوينية، حيث يجمعون على أن التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها من أهم أهداف هذه المؤسسة، وهذا من خلال إبرازها لأدوارها ووظائفها المنوطة والموكلة إليها لتقديم الخدمات الصحية للمرضى، ونفس الأمر، ينطبق على الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، فهم يتمتعون بقدر كبير من الرصيد المعرفي والعلمي ، الذي يسمح لهم بالإطلاع والتعرف على أن هذه المؤسسة الإستشفائية ، تحرص على التعريف بأهم وظائفها وأهدافها، لمختلف وسائل الإعلام، من خلال إتباع إستراتيجية الشفافية والإعلام وكشف مختلف المعلومات والبيانات أمام الرأي العام دون إتباع أساليب التضليل والتعتيم وإخفاء الحقائق، حتى تكسب هذه المؤسسة الدعم والتأييد والتعاطف والمساندة من قبل الجمهور الداخلي والخارجي، أما الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، من خلال نسبهم الصفرية، التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى دراستنا الحالية، بالإضافة إلى أنهم يرون أن هذه المؤسسة تعمل على تحقيق أهداف آخر مثل: تحسين صورتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون أن التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها، من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، بنسبة تمثل 45.83%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11سنة إلى 20سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم

خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسب متساوية، تمثل 25%، لكل واحد منهما وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تمثل 16.66%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يظهر لنا معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يمتلكون خبرات ومهارات وتجارب تنظيمية محدودة وقليلة ، ولكن مع ذلك لاحظوا وإطلعوا على أن هذه المؤسسة الإستشفائية، تعمل على إبراز والتعريف بأهدافها ونشاطاتها أمام وسائل الإعلام، من أجل التقرب من الجمهور الخارجي والداخلي في إطار إستراتيجية بناء الإجماع والتوافق الواحد، أما المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات وقدرات تنظيمية وإدارية وتنظيمية معتبرة، أتاحت لهم فرصة التعرف على أن من أهم أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية هي التعريف بنفسها، من خلال إبراز أهم وظائفها ونشاطاتها وغاياتها التي تسعى إلى تحقيقها في المجتمع، كون هذه المؤسسة الإستشفائية، لها غاية وهدف من وجودها في المجتمع، وهي تقديم الخدمات الصحية والطبية للمرضى .

منه نستنتج في الأخير على أن التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها، من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، من أجل أن يكون هناك إجماع وتوافق عام لدى الجمهور الداخلي والخارجي ، في إطار مبدأ الشفافية في عرض مختلف المعلومات والبيانات

وفي ثالث الترتيب، نجد كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن معظم الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون أن كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، بنسبة تمثل 61.53%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور، التي تمثل 13.51%

بناء على هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يبرزون أن هذه المؤسسة الإستشفائية، تعمل على كسب ثقة الجمهور الخارجي، من خلال بناء علاقات إجتماعية وإنسانية قوية على أسس الإحترام والتقدير المتبادل، وتجسيد ثقافة الحوار والتفاعل من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بين هذه الجماهير، من أجل إستمرارية هذه المؤسسة في إطار المحيط الذي تنشط فيه .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون أن كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 25%، وفي المرتبة الرابعة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 22.22%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة معدومة، تمثل 0%.

من خلال هذه القراءة الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يتميزن بمستويات تعليمية متوسطة ومحدودة ومقبولة نوعا ما ، لكنهم لاحظوا أن هذه المؤسسة تعمل على كسب ثقة الجمهور الخارجي من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام، من أجل تكريس ثقافة التواصل والحوار، ومنع ظهور النزاعات والصراعات التنظيمية داخل المؤسسة، ونيل القبول والإستحسان والرضا من قبل الجمهور الخارجي لهذه المؤسسة الإستشفائية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فهم يمتلكون مكتسبات ومؤهلات علمية ومعرفية هامة وكبيرة، تسمح لهم بتقديم آراء أفكار موضوعية حيث يرون أن هذه المؤسسة الإستشفائية، تقوم بإتباع سياسة "الباب المفتوح" أي تعمل على فتح باب النقاش للموظفين والعمال للإدلاء بآرائهم وإقتراحاتهم،

كما تفتح المجال للجمهور الخارجي لتقديم مختلف الملاحظات والإنطباعات وحتى الإنتقادات البناءة، كما تقوم هذه المؤسسة الإستشفائية ببناء علاقات وطيدة مع وسائل الإعلام، من خلال تقديم مختلف المعلومات والبيانات حول ظروف العمل بهذه المؤسسة، مما يؤدي إلى بناء وتجسيد علاقات جيدة وتعزيزها وفق أسس إنسانية وإجتماعية، من أجل كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، من خلال نسبتهم الصفرية، التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، من أهم الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام ، بنسبة تمثل 66.66%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تمثل 25% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 20.83%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 16.66%.

منه نستنتج بأن المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، من أهم أهدافها التي تسعى لتحقيقها من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام هو إقامة علاقات وطيدة وممتينة مع الجمهور الداخلي والخارجي، من خلال التفاعل والحوار وتبادل الآراء والإقتراحات الهادفة إلى إيجاد أسس للتوافق والإجماع العام، ومنه يؤدي في الأخير إلى كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة الصحية

جدول رقم (50) : جدول يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمدى شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو.

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
ن	ت	ن	ت	ن	ت	المتغيرات	
26%	13	38.46%	5	36.15%	8	ذكر	
74%	37	70.27%	26	29.72%	11	أنثى	
100%	50	62%	31	38%	19	المجموع	
8%	4	50%	2	50%	2	متوسط	
18%	9	55.55%	5	44.44%	4	ثانوي	
54%	27	62.96%	17	37.03%	10	جامعي	
16%	8	62.5%	5	37.5%	3	دراسات عليا	
4%	2	100%	2	0%	0	تكوين مهني	
100%	50	62%	31	38%	19	المجموع	
48%	24	50%	12	50%	12	أقل من 5 سنوات	
24%	12	75%	9	25%	3	من 6 الى 10 سنوات	
16%	8	100%	8	0%	0	من 11 الى 20 سنوات	
12%	6	33.33%	2	66.66%	4	أكثر من 20 سنة	
100%	50	62%	31	38%	19	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث ينفين شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو التي تمثل 70.27% ، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور، التي تمثل 38.46%

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يجمعون على أن مسؤولي المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، لا يعملون على شرح وتوضيح أهداف وغايات هذه المؤسسة، وهذا يفسر بشكل كبير غياب ثقافة الحوار والتواصل والتفاعل بين المسؤولين والموظفين، مما يؤثر سلبا على تقديم الخدمات الصحية والطلية للمرضى والمرافقين .

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، ينفون شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 62.96% ، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 62.5% وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 55.55%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 50%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يتمتعون بمستويات علمية معتبرة وقدرات معرفية، سمحت لهم بالإطلاع والإدراك على أن مسؤولي هذه المؤسسة، لا يقومون بشرح وتوضيح وتفسير أهداف هذه المؤسسة للعمال من أجل أن تكون مهامهم ووظائفهم، وفق أسس سليمة وصحيحة، بعيدا عن العشوائية والحدس والإرتجالية، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، فتتمتعان بقدرات ومؤهلات معرفية وعلمية تسمح لها بتحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، ولكن غياب ثقافة التواصل والإتصال والتفاعل بين الموظفين والمسؤولين، يؤدي إلى عدم توضيح تلك الأهداف، وعدم وجود التنسيق والتفاهم والإنسجام في القيام بمختلف الأدوار والوظائف الموكلة إليهم بأدائها، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، ذات مستويات تعليمية متواضعة ومتوسطة ومقبولة، وهم بحاجة إلى توضيح للأهداف والغايات التي ترمي المؤسسة الإستشفائية لتحقيقها في المستقبل، حتى تكون مهامهم وأدوارهم، التي يقومون بها في الإتجاه الصحيح والقيام والمناسب والواضح

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، ينفون شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية

الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 75% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 75%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 33.33%

بناء على هذه البيانات والمعطيات، يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يمتلكون الحنكة والتجربة والتمرس التنظيمي والإداري، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها المختلفة، ولكن عدم توفر قنوات الإتصال والتفاعل، بين المسؤولين والموظفين، يؤدي إلى عدم شرح تلك الأهداف المتعلقة بهذه المؤسسة، والتي تسعى لتحقيقها، مما يؤدي إلى نقص وضعف الفعالية والكفاءة التنظيمية لهذه المؤسسة الصحية، في حين الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، تفتقد لأسس الثقافة التنظيمية، حيث يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة الصحية ضرورة، توضيح وإبراز أهداف وغايات هذه المؤسسة من أجل أن يندمجوا أكثر في هذا التنظيم، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، فهم يتمتعون بأسس الثقافة التنظيمية الهامة والكبيرة، ولكن عدم توضيح المسؤولين لأهداف هذه المؤسسة للعمال والموظفين، يؤدي ذلك إلى عدم الإستفادة من خبرة وتجربة هذه الفئة الفعالة، من أجل نمو ورقي هذه المؤسسة الصحية وتقديم خدمات صحية نوعية وجيدة للمرضى .

منه نخلص في الأخير إلى أنه يتوجب على صناع القرار على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، ضرورة العمل على شرح وإبراز أهداف وغايات هذه المؤسسة للعمال والموظفين، حتى تكون مهامها ووظائفها المقدمة للمرضى تسير وفق إستراتيجية واضحة وصحيحة ومنظمة.

في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين ، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس ، حيث يؤكد الذكور شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية

تيزي وزو بنسبة تمثل 61.53%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 29.72%

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يجمعون على حرص المسؤولين على توضيح وشرح أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية للعمال، من أجل تحقيقها في المستقبل، وهذا ما يبين وجود أسس الحوار والنقاش والالتزام والجدية في أداء مختلف الوظائف والادوار على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة ، يؤكدون شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 44.44%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 37.5% وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 37.03%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يتسمون المستويات التعليمية المحدودة والمقولة نوعا ما، مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة الصحية شرح وتوضيح الأهداف والغايات التي تسعى إلى تحقيقها هذه المؤسسة، من أجل تحسين مستوى أدائهم المهني والوظيفي، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يمتلكون مكتسبات ومؤهلات علمية ومعرفية، تسمح لهم بتحقيق مختلف الأهداف والغايات المتعلقة هذه المؤسسة، من خلال إسهامهم بأفكارهم وإقتراحاتهم البناءة والنيرة، في ترجمتها على أرضية الواقع، وفق مؤشرات كمية ونوعية يمكن الإستناد عليها، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين

المهني، يمكن تفسير نسبتهم الصفرية إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 66.66%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 50% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة معدومة ، تمثل 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون قدرات ومهارات وحنكة تنظيمية معتبرة، مما يسهل على المسؤولين شرح أهداف وغايات هذه المؤسسة، من خلال تفسير الإستراتيجية المتبعة في هذه المؤسسة، وكيفية تطبيقها على أرضية الواقع، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم يفتقدون للخبرة والتجربة التنظيمية المطلوبة، مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة، شرح وتوضيح أهداف هذه المؤسسة، حتى يكتسبوا الخبرات والقدرات التنظيمية والإدارية والمعرفية الضرورية والمطلوبة، التي تسمح لهم بالاندماج جيدا مع أعضاء التنظيم، في حين الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بقدرات وإمكانيات وتجارب تنظيمية متوسطة، حيث يستلزم على صناع القرار بهذه المؤسسة الصحية، ضرورة إبراز غايات وأهداف هذه المؤسسة الصحية، من أجل تحسين وتطوير مستوى أدائهم الوظيفي، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، ومن خلال هذه النسبة الصفرية التي تعود إلى أنهم يرون غياب ثقافة الإتصال والتواصل بين المسؤولين والموظفين، حيث لا يعمل المسؤولون على إبراز وتوضيح أهداف المؤسسة الواجب تحقيقها في المستقبل

منه نستنتج بأن توضيح وشرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، يؤكد على أن هذه المؤسسة الصحية تتبع أسلوب التخطيط الإستراتيجي لتحقيق أهدافها وغايتها، وهذا لا يكون إلا من خلال تجسيد الثقافة الإتصالية بين الموظفين والعمال، مما يؤدي إلى تكريس الثقافة التنظيمية المبنية وفق أسس موضوعية ومنطقية والتي تعمل على تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية

الجدول رقم (51) : يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمؤشرات شرح المسؤولين لأهداف المؤسسة الإستشفائية"محمد ندير " لولاية تيزي وزو .

المجموع	تحديد النقص و الأخطاء التي يتوجب عليهم تفاديها		حثهم على إتباع أوامر معينة لتحقيق أهداف المؤسسة		تقسيم أدوار و صلاحيات كل عضو بالمؤسسة		شرح إستراتيجية المؤسسة و كيفية تحديدها		الإجابة المتغيرات		
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
36.84%	7	14.28%	1	28.57%	2	14.28%	1	42.85%	3	ذكر	الجنس
63.15%	12	16.66%	2	16.66%	2	33.33%	4	33.33%	4	أنثى	
100%	19	15.78%	3	21.05%	4	26.31%	5	36.84%	7	المجموع	
10%	2	0%	0	50%	1	0%	0	50%	1	متوسط	المستوى التعليمي
20%	4	25%	1	0%	0	0%	0	75%	3	ثانوي	
50%	10	10%	1	30%	3	40%	4	20%	2	جامعي	
20%	4	25%	1	25%	1	25%	1	25%	1	دراسا عليا	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	تكوين مهني	
100%	20	15%	3	25%	5	25%	5	35%	7	المجموع	
52.63%	10	20%	2	20%	2	40%	4	20%	2	أقل من 5 سنوات	الأقدمية المهنية
21.05%	4	25%	1	25%	1	25%	1	25%	1	من 6 الى 10 سنوات	
5.26%	1	0%	0	0%	0	0%	0	100%	1	من 11 الى 20 سنوات	
21.05%	4	0%	0	25%	1	0%	0	75%	3	أكثر من 20 سنة	
%100	10	15.78%	3	21.05%	4	26.31%	5	36.84%	7	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس ، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين من الذكور يؤكدون على أن شرح إستراتيجية المؤسسة وكيفية تحديدها، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 42.85%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 33.33%

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يجمعون على أن مسؤولي هذه المؤسسة الصحية ، يعملون على توضيح وشرح إستراتيجية هذه المؤسسة، سواء كانت إستراتيجية إتصالية أو إدارية، حتى يكون أدائهم لمختلف المهام والوظائف وفق أسس سليمة وواضحة ومنظمة

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون على أن شرح إستراتيجية المؤسسة وكيفية تحديدها، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 75%، في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 25% وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 20%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية ، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والمحدودة، مما يتوجب على هذه مسؤولي هذه المؤسسة الصحية مراعاة مستوياتهم التعليمية، من خلال شرح إستراتيجية هذه المؤسسة الصحية ، حتى يكون أدائهم الوظيفي جيدا وملائما ومناسبا، أما بالنسبة للأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فيتمتعون بمكتسبات ومؤهلات علمية هامة، تسمح لهم بتطبيق تلك الإستراتيجية في أرضية الواقع تطبيقا صحيحا ومناسبا ويؤدي ذلك إلى تجسيد التنسيق والتفاهم بين كافة المستويات الإدارية على مستوى هذه

المؤسسة الصحية ، وفي الأخير، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني حيث يمكن تفسير هذه النسبة الصفرية إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية، بالإضافة على أنهم يرون أن مسؤولي هذه المؤسسة الصحية، لا يعملون على شرح أهداف وغاياتها للعمال والموظفين.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، نلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، على أن شرح إستراتيجية المؤسسة وكيفية تحديدها من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تمثل 75%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة معدومة تمثل 20% .

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات وقدرات وكفاءات إدارية وتنظيمية، تسمح لهم بإستيعاب وفهم إستراتيجية المؤسسة، من أجل تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة وفق أسس صحيحة وسليمة ومنظمة، وتقديم خدمات صحية ومناسبة للمرضى والمرافقين، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يفقدون إلى الخبرات والمهارات التنظيمية والتنظيمية، وهم بحاجة إلى فهم وإستيعاب طرق تنفيذ إستراتيجية هذه المؤسسة، حتى يعملوا على تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، وفق مؤشرات كمية ونوعية تكون محددة ومرسومة من قبل .

منه نخلص في الأخير على أن شرح إستراتيجية المؤسسة وكيفية تحديدها من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي

وزو، حيث تمثل إستراتيجية هذه المؤسسة الصحية "خارطة طريق" من أجل تحقيق مختلف الأهداف والغايات سواء على المدى القريب أو البعيد أو المتوسط، ومنه العمل على تجسيد منظومة صحية قوية و متماسكة وخالية من مختلف الأمراض والأوبئة .

وفي ثاني الترتيب، نجد تقسيم أدوار وصلاحيات كل عضو في المؤسسة ، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدون أن تقسيم أدوار وصلاحيات كل عضو في المؤسسة، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 33.33%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 14.28%.

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يجمعون على أن تقسيم العمل وتوزيع الأدوار من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، من خلال وضع الفرد المناسب في المكان المناسب، وشغل الوظيفة أو الدور، من خلال الإستناد ومراعاة النواحي النفسية والفيزيولوجية والعلمية للأفراد الموظفين من الرجال والإناث، من أجل تجسيد أسس التفاهم والتنسيق والتعاون في أداء مختلف الوظائف والأدوار

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تقسيم أدوار وصلاحيات كل عضو في المؤسسة، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 40%، في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 25%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسب صفرية ، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، يمتلكون مؤهلات وقدرات ومهارات معرفية وعلمية هائلة ، تسمح لهم أن بأداء مختلف

الوظائف والمسؤوليات الإدارية والوظيفية المسندة إليهم ، وفق أسس علمية وموضوعية منظمة ومناسبة ، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يتمتعون بمستويات تعليمية متباينة، بين المحدودة والمقبولة، ويركزون على مؤشرات أخرى مثل تحسين مستوى الأداء الوظيفي أو تطبيق الأوامر والتعليمات، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة، كما أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، هم الأكثر تواجداً على مستوى هذه المؤسسة الصحية، مما يؤكد حرص هذه المؤسسة على إستهاف الأفراد المتمتعين بالكفاءات العلمية والمعرفية المعتبرة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن تقسيم أدوار وصلاحيات كل عضو في المؤسسة، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 40%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 25%، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة معدومة تمثل 0% .

بناء على هذه المؤشرات الرقمية ، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات ومهارات وقدرات تنظيمية، تتراوح بين المحدودة والمتوسطة مما يجعلهم يركزون على أن تقسيم الأدوار والمهام والوظائف، من مؤشرات حرص المسؤولين على شرح أهداف وغايات هذه المؤسسة الصحية للموظفين والعمال، من أجل أداء مختلف الوظائف المسندة إليهم بشكل جيد ومناسب، وفق أسس التعاون والتضامن التنظيمي، مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين كافة الفعاليات التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الصحية، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة

إلى 20 سنة) الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، قد تعودوا على تقسيم الأدوار والمهام، من خلال أدائهم لمختلف الوظائف والمهام الموكلة إليهم بشكل روتيني ومستمر، وهذا ما يفسر النسبة المعدومة لديهم .

منه نخلص في الأخير على أن تقسيم أدوار وصلاحيات كل عضو في المؤسسة، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، من أجل تكريس أسس التفاهم والإنسجام والتفاهم بين كافة الموظفين والعمال وتكريس أسس التعااضد والتساند التنظيمي

وفي ثالث الترتيب، نجد حثهم على إتباع أوامر معينة لتحقيق أهداف المؤسسة، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون أن الحث على إتباع أوامر معينة لتحقيق أهداف المؤسسة، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 28.57%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 16.66%

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يركزون على إتباع الأوامر والتعليمات والتوجيهات بحذافيرها وبشكل حرفي لتحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الصحية، من أجل تنفيذ مختلف الأدوار والوظائف بشكل جيد وحسن وملائم.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون أن الحث على إتباع أوامر معينة لتحقيق أهداف المؤسسة، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 30%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات الدراسات العليا، بنسبة تمثل 25%، وفي المرتبة الرابعة ، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسب صفرية ، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يركزون على إتباع الأوامر المعينة لتحقيق أهداف المؤسسة، وهم يتسمون بمستويات تعليمية محدودة، مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة، أن تكون هذه الأوامر والتعليمات مفهومة، لتحقيق الفهم والإستيعاب الجيد لتنفيذ مختلف المهام والوظائف بشكل جيد وحسن، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات الدراسات العليا، من ذوي الكفاءات العلمية والمعرفية المعتبرة، التي يتيح لها التطبيق الأمثل والتنفيذ الأنسب لمختلف الأوامر والتعليمات بشكل جيد ومناسب من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يتمتعون بمستويات تعليمية ومعرفية محدودة ومتوسطة، ويمكن تفسير النسبة الصفرية على محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يؤكدون أن الحث على إتباع أوامر معينة لتحقيق أهداف المؤسسة، من أهم من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 25%، لكل واحد منهما، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 20%، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة معدومة تمثل 0% .

بناء على هذه المؤشرات الرقمية، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يتمتعون بقدرات وتجارب تنظيمية إدارية ومعرفية تسمح لهم بالإمتثال لكافة التعليمات والأوامر والتوجيهات الموجهة إليهم، من أجل تقديم الأداء الوظيفي الذي يسمح بتقديم خدمات صحية للمرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم يفتقدون لأسس الثقافة التنظيمية والإدارية، ويحتاجون

إلى توجيه وإشراف من المسؤولين ورؤساء المصالح، لحثهم على إتباع الأوامر والإرشادات لتحقيق أهداف المؤسسة الصحية، كونهم في بداية المشوار المهني والوظيفي، بهدف إكتساب الخبرات والمهارات الإدارية والتنظيمية، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، من ذوي الكفاءات التنظيمية العالية والمعتبرة ونفس هذه النسبة الصفرية، إلى كونهم لا يحتاجون إلى توجيهات وأوامر وتعليمات، كونهم تعودوا وإعتادوا على الإمتثال للتوجيهات والأوامر من قبل .

منه نخلص في الأخير إلى أن الحث على إتباع أوامر وتوجيهات وتعليمات معينة ومحددة لتحقيق أهداف المؤسسة، من أهم من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام بين كافة المستويات الوظيفية والإدارية، وفق إستراتيجية واضحة المعالم على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

وفي رابع الترتيب، نجد تحديد النقائص والأخطاء الواجبة عليهم تفاديها، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث، يؤكدن أن تحديد النقائص والأخطاء الواجبة عليهم تفاديها من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 16.66%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 14.28%

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يبرزون أن تحديد النقائص والأخطاء ومواطن ونقاط الضعف والخلل في الأساليب والإجراءات والخطط، ومختلف المهام والوظائف الواجبة عليهم تفاديها، من أجل تقديم الأداء المناسب الذي يساهم في تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الصحية، حيث تستهدف هذه المؤسسة تجسيد مبدأ التركيز والإنضباط التنظيمي وحس المسؤولية لدى الموظفين والعمال

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والدراسات العليا، يؤكدون أن تحديد النقائص والأخطاء الواجبة

عليهم تفاديها من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسب متساوية، تمثل 25%، لكل واحد منهما، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 15%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسب صفرية، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي من ذوي المستويات الثانوية، يتمتعون بمستويات تعليمية مقبولة نوعا، مما يتيح لهم تجنب وتفادي الأخطاء وتحديد النقائص من خلال توجيهات وإرشادات المسؤولين، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يتمتعون بمستويات تعليمية وعلمية عالية، تسمح بالفهم بالإستيعاب الجيد، وتحديد النقائص ومواطن الخلل والقصور والضعف، والعمل على تجنبها من أجل تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة، حيث نفسر هذه النسب الصفرية بمحدودية مفردات هاتين الفئتين التعليميين على مستوى دراستنا الحالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون أن تحديد النقائص والأخطاء الواجبة عليهم تفاديها من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 25%، يليه ثانيا الأفراد الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 20%، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسب معدومة تمثل 0%، لكل واحد منهما .

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتبين لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) يتمتعون بخبرات وقدرات تنظيمية متوسطة ومحترمة

تتيح لهم تفادي مختلف الأخطاء بناء على توجيهات المسؤولين، مما يسمح لهم تطوير قدراتهم ومهاراتهم التنظيمية أداءهم الوظيفي، لتحقيق أهداف هذه المؤسسة، أما الأفراد الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، يتمتعون بخبرات وقدرات تنظيمية تتباين بين المحدودة والمتوسطة، وهم يحتاجون إلى توجيهات المسؤولين، من أجل تحديد النقائص، مما يسمح لهم بإكتساب وتطوير قدراتهم ومهاراتهم التنظيمية ومستوى أداءهم الوظيفي، من خلال تفادي تلك الأخطاء لتحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، فهم يتمتعون بكفاءات وقدرات وتجارب تنظيمية معتبرة وهامة، من خلال إتحاقهم المبكر بهذه المؤسسة الصحية، وإكتسابهم لخبرات ومهارات، تسمح لهم بتفادي الوقوع في الأخطاء والتهفوات التنظيمية.

منه نستنتج أن تحديد النقائص والأخطاء الواجبة عليهم تفاديها من أهم مؤشرات شرح وتوضيح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو من أجل ضمان السير الحسن والمناسب لمختلف الوظائف والأدوار والمهام والأنشطة على مستوى هذه المؤسسة، ومنه تقديم خدمات صحية للمرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية.

الجدول رقم (52) : يمثل متغيرات المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمدى تخصيص دورات تكوينية و تدريبية للأطباء و الممرضين لتحسين أدائهم لضمان تحسين الخدمات الصحية المقدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" لولاية تيزي وزو .

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
ن	ت	ن	ت	ن	ت	المتغيرات	
8%	4	100%	4	0%	0	متوسط	
18%	9	66.66%	6	33.33%	3	ثانوي	
54%	27	48.14%	13	51.85%	14	جامعي	
16%	8	50%	4	50%	4	دراسا عليا	
4%	2	100%	2	0%	0	تكوين مهني	
100%	50	58%	29	42%	21	المجموع	
48%	24	41.66%	10	58.33%	14	أقل من 5 سنوات	
24%	12	83.33%	10	16.66%	2	من 6 سنوات الى 10 سنوات	
16%	8	75%	6	25%	2	من 11 سنة الى 20 سنوات	
12%	6	50%	3	50%	3	أكثر من 20 سنة	
100%	50	58%	29	42%	21	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني، ينفون تخصيص المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو لدورات تكوينية وتدريبية للأطباء والممرضين لتحسين أدائهم المهني بهدف ضمان تحسين الخدمات الصحية، تمثل 100%، وفي المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 66.66%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 50%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 48.14%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي ذوي المستويات الثانوية، والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والمحدودة والمقولة نوعا ما، وعدم تخصيص هذه المؤسسة الصحية لدورات تكوينية للممرضين، يؤدي إلى عدم تحسين مستوى أدائهم المهني، مما يؤدي سلبا على تقديم الخدمات الصحية للمرضى

أما الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون بمستويات تعليمية عالية وعلمية هائلة ومعتبرة، ولكن عدم تخصيص هذه المؤسسة الصحية لدورات تكوينية لفائدة الأطباء والإطارات، يؤدي إلى عدم تعزيز مستوى أدائهم المهني وعدم ضمان تقديم الخدمات الصحية الجيدة الملائمة والمناسبة، للمرضى، ويمكن تفسير عدم تخصيص هذه المؤسسة الصحية لدورات تكوينية إلى وجود صعوبات مالية ومادية وبشرية مثل: نقص الميزانية المالية، ونقص الأفراد المكونين من ذوي الكفاءة العالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، ينفون تخصيص المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو لدورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضى لتحسين أدائهم المهني بهدف ضمان تحسين الخدمات الصحية، بنسبة تمثل 83.33%، يليه ثانياً الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 75%، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة تمثل 50% والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 41.66% .

بناء على هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يمتلكون خبرات وقدرات تنظيمية وإدارية كبيرة وهائلة، من خلال تفاعلهم مع مختلف المستويات الإدارية هذه المؤسسة الصحية، التي سمحت لهم بالإطلاع والتعرف بأن هذه المؤسسة الصحية، لا تقوم بتخصيص دورات تكوينية من أجل تحسين أداء العمال لضمان تقديم الخدمات الصحية المناسبة للمرضى، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فهم يفتقدون للخبرات والمهارات والقدرات التنظيمية، مما يتوجب على هذه المؤسسة تخصيص التبرصات والدورات التكوينية والتدريبية، من أجل تحسين مستوى أدائهم المهني والوظيفي كونهم في بداية المشوار المهني والوظيفي .

في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، ومن خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يؤكدون تخصيص المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لدورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضين لتحسين أدائهم المهني بهدف ضمان تحسين الخدمات الصحية، تمثل 51.85%، وفي المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات الدراسات العليا، بنسبة تمثل 50%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني والأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، بنسب معدومة ، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات الدراسات العليا، يتمتعون بمستويات تعليمية وكفاءات علمية عالية ومعتبرة، كونها إنخرطت في دورات تكوينية وتدريبية، من أجل تعزيز مستوى أدائها المهني والوظيفي لتقديم خدمات صحية جيدة ونوعية للمرضى، في حين الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، يتمتعون بمستويات تعليمية مقبولة نوعا ما، وهي بحاجة إلى دورات تدريبية وتكوينية ، من أجل تحسين وتطوير مستوى أدائها المهني والوظيفي، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، من خلال نبها الصفرية، التي تعود إلى كونها ترى أن هذه المؤسسة الصحية لا تقوم بعقد الدورات التكوينية لفائدة المرضى والأطباء، من أجل تطوير مستوى أدائها الوظيفي وهاتين الفئتين ، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة والمتوسطة

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون تخصيص المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو لدورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضين لتحسين أدائهم المهني بهدف ضمان تحسين الخدمات الصحية، بنسبة تمثل 58.33%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20سنة)، بنسبة تمثل 50%، وفي

المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تمثل 25% والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 16.66% .

من خلال هذه القراءة الرقمية، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، تفتقد إلى أسس الثقافة التنظيمية وإلى الخبرات والتجارب والمؤهلات المطلوبة والضرورية، وقامت بالإنخراط وإجراء الدورات والتكوينية والتدريبية، من أجل إكتساب الخبرات والمهارات الإدارية والمهنية، من أجل تقديم الأداء الأنسب والأمثل على مستوى هذه المؤسسة الصحية وتحسين الخدمات المقدمة للمرضى، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة تمثل 50%، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بمكتسبات ومؤهلات تنظيمية متباينة من خلال إجرائهم لدورات تدريبية، التي سمحت لهم بتطوير وزيادة مستوى أدائهم الوظيفي من أجل تقديم خدمات صحية نوعية وجيدة للمرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية .

منه نخلص في الأخير، بأن المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، تعمل على تخصيص دورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضى لتحسين أدائهم المهني بهدف ضمان تحسين الخدمات الصحية، وهذا نتيجة توفر الإمكانيات المادية والمالية والبشرية المناسبة لإنجاح هذه الدورات التكوينية .

لجدول رقم (53) : يمثل علاقة متغيرات السن و المستوى التعليمي و الخبرة المهنية بمدى وجود معوقات إتصالية معرقة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
ن	ت	ن	ت	ن	ت	المتغيرات	
44%	22	27.27%	6	72%	16	من 20 سنة إلى 29 سنة	
28%	14	57.14%	8	42.85%	6	من 30 سنة إلى 39 سنة	
18%	9	44.44%	4	55.55%	5	من 40 سنة إلى 49 سنة	
10%	5	40%	2	60%	3	أكثر من 50 سنة	
100%	50	40%	20	60%	30	المجموع	
8%	4	100%	4	0%	0	متوسط	
18%	9	33.33%	3	66.66%	6	ثانوي	
54%	27	48.14%	13	51.85%	14	جامعي	
16%	8	0%	0	100%	8	دراسات عليا	
4%	2	0%	0	100%	2	تكوين مهني	
100%	50	40%	20	60%	30	المجموع	
48%	24	33.33%	8	66.66%	16	أقل من 05 سنوات	
24%	12	29.16%	7	41.66%	5	من 06 إلى 10 سنوات	
16%	8	25%	2	75%	6	من 11 إلى 20 سنة	
12%	6	50%	3	50%	3	أكثر من 20 سنة	
100%	50	40%	20	60%	30	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) يؤكدون وجود معوقات إتصالية لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 72.72%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) بنسبة تمثل 60%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 55.55%، وفي أخير الترتيب ، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 42.85%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يظهر لنا أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، يتسمون بالحيوية والنشاط ونقص النضج التنظيمي والعقلي، مما سمح لهم بملاحظة وجود صعوبات إتصالية، تؤثر على أداء مهامهم ، كونهم في أول المشوار المهني والوظيفي، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يتميزون النضج التنظيمي والعقلي والتركيز التنظيمي، مما سمح لهم بملاحظة المعوقات الإتصالية، المتمثلة في نقص التحكم بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وعدم توفر المعلومات بالشكل اللازم والمكثف، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 40 سنة إلى 49 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، تتسمان بالحيوية والنشاط والنضج التنظيمي والنفسي والتركيز المهني، مما أتاح لها فرصة، التعرف والإطلاع على المعوقات الإتصالية التي تؤثر على السير الحسن لمختلف الوظائف، مثل المعوقات التقنية، المتمثلة في ضعف تدفق المعلومات والبيانات، نتيجة التشويش عليها، وعدم وجود فهم وإستيعاب للمعلومات المتدفقة بين كافة المستويات الإدارية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون وجود معوقات إتصالية لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 100%، لكل واحد منهما، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 66.66%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 51.85%، وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة معدومة، تمثل 0%،

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يتمتعون بمستويات مقبولة، تسمح لهم بالتعرف على الصعوبات الإتصالية الموجهة لهذه المؤسسة المتمثلة في ضعف التنسيق والتفاهم بين كافة المستويات الإدارية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا والأفراد المبحوثين من ذوي

المستويات الجامعية، فيتسمون بمؤهلات وقدرات ومكتسبات علمية ومعرفية هائلة، مما يتيح لهم ملاحظة وجود معوقات إتصالية، تؤثر على السير الحسن والجيد لتحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، وتتمثل في عدم وضوح بعض الرسائل الإتصالية ونقص الإتصال والتفاعل بين الموظفين والعمال، مما يؤثر على الأداء الوظيفي وعلى الكفاءة التنظيمية لهذه المؤسسة الصحية، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية فيتسمون مستويات تعليمية متوسطة ومقبولة نوعا، ويجدون صعوبات إتصالية، نتيجة وجود معوقات تنظيمية، مثل: الصراعات التنظيمية وتداخل الصلاحيات بين الموظفين والعمال، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي، وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، من خلال النسبة المعدومة التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة الدراسة بالإضافة على أنهم يروون أن هذه المؤسسة الإستشفائية، لا تعاني من معوقات إتصالية، نتيجة لوجود تنظيم وتسيير محكم لكافة الوظائف والمهام .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون وجود معوقات إتصالية لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 66%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أكثر من 20 سنة)، بنسبة تمثل 50% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 41.66%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات وتجارب تنظيمية معتبرة، من خلال إحتكاكهم وتفاعلهم بكافة المستويات الإدارية والوظيفية، مما سمح لهم بالإطلاع على هذه المعوقات الإتصالية، المتمثلة في وجود الأعطاب والخلل، ونقص المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية اللازمة، مما يؤثر على السير الحسن في تقديم

الخدمات الصحية للمرضى، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، فيفتقدون لأسس الثقافة التنظيمية المناسبة، ومع ذلك لاحظوا موجود المعوقات الإتصالية، التي تؤثر على إكتساب وتطوير المهارات والخبرات والقدرات التنظيمية الضرورية، كونهم في بداية المشوار الوظيفي، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أكثر من 20 سنة)، الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يمتلكون خبرات وتجارب تنظيمية، سمحت لهم بالإطلاع وملاحظة مختلف المعوقات الإتصالية التي تؤثر سلبا على السير الحسن لمختلف الوظائف والمهام والأنشطة المتعلقة بهذه المؤسسة الإستشفائية، مما يؤدي إلى عدم تقديم خدمات صحية في المستوى المطلوب .

منه نخلص في الأخير، إلى أنه يتوجب على المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، ضرورة العمل على مواجهة ومجابهة هذه المعوقات الإتصالية، والعمل على تداركها، من خلال صياغة إستراتيجية إتصالية وتنظيمية ملائمة ومناسبة، تضمن السير الحسن لمختلف الوظائف والمهام، وتقديم خدمات صحية في المستوى المطلوب للمرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية .

في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين ، ينفون وجود المعوقات الإتصالية ، من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) ينفون وجود معوقات إتصالية لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 57.14%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 44.44%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، بنسبة تمثل 40%، وفي أخير الترتيب ، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة تمثل 27.27%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يظهر لنا أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية

الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يتمتعون بالقوة والحيوية والديناميكية، مما سمح لهم بالإطلاع على عدم وجود معوقات إتصالية، نتيجة للتنظيم المحكم والدقيق لمختلف الأدوار والوظائف، وفق إستراتيجية إتصالية وإدارية واضحة، في حين الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يتسمون التركيز التنظيمي والإنضباط التام، مما يتيح لهم ملاحظة عدم وجود المعوقات الإتصالية على مستوى هذه المؤسسة الصحية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) يتسمون القوة والشباب والحيوية والقوة، مع نقص النضج التنظيمي، لكن يتسمون بالفضول في ملاحظة عدم وجود المعوقات الإتصالية على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية، نتيجة للتسيير الجيد لمختلف الموارد البشرية والمادية والمالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، ينفون وجود معوقات إتصالية لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 48.44%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وفي المرتبة الرابعة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والدراسات العليا بنسب معدومة، تمثل 0%، لكل واحدة منهما

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة والمقولة نوعا نوعا، ولكن مع ذلك لاحظوا وإطلعوا على وجود المعوقات الإتصالية، مما يؤثر سلبا على تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والدراسات العليا، فمن خلال نسبهم المعدومة، التي تعود إلى تأكيدهم لوجود معوقات إتصالية، تثر على تحقيق أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) ينفون وجود معوقات إتصالية لتحقيق أهداف المؤسسة

الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 33.33%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 29.16% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تمثل 25%.

من خلال هذه البيانات والمعطيات الرقمية، يتضح لنا أن يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات تنظيمية هامة ومعتبرة، سمحت لهم بالإطلاع وملاحظة عدم وجود معوقات إتصالية، نتيجة لوجود تنسيق محكم والتفاهم المشترك بين كافة المستويات الإدارية، من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) فيفتقدون للخبرة والتجربة التنظيمية، ولكن عدم وجود الصعوبات والعراقيل الإتصالية يساعدهم في تطوير وإكتساب الخبرات والمهارات التنظيمية، ومنه تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية، أما النسبة للأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، فيتسمون بتوفر المؤهلات والمكتسبات التنظيمية والإدارية الضرورية، التي تسمح لهم بأداء مختلف الوظائف والمهام، من دون إشكال أو عراقيل، مما يسهم في تحقيق غايات وأهداف هذه المؤسسة الصحية .

منه نستنتج عدم وجود معوقات إتصالية لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، نتيجة للتفاعل القوي والمتين بين مختلف الفواعل البشرية والمادية والمالية، وفق نسق منظم ومحكم ودقيق، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية التنظيمية والكفاءة الإدارية لهذه المؤسسة الصحية

عرض المقابلة و التعليق عليها :

س1- ماهي مكانت الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو ؟

ج1- الإتصال لديه مكانة كباقي الوحدات في المؤسسة إذ يمنح المسيرين أهمية قصوى لهذا الإختصاص الذي يعد كعنصر محرك للمؤسسة ، حيث زود بإمكانيات بشرية و مادية معتبرة إضافة إلى موقعه الإستراتيجي بحيث يتموقع في المبنى الرئيسي للإدارة العامة ، فهو مرتبط مباشرة بالمدير العام .

س2- ماهي الجهة المكلفة بالإتصال داخل مؤسستكم ؟

ج2- مكتب الإعلام والإتصال هي الجهة المكلفة بالإتصال بالمستشفى الجامعي " ندير محمد " تيزي وزو .

س3- فيما تتمثل الأهداف الإتصالية للمؤسسة الإستشفائية " ندير محمد " ؟

ج3- تتمثل الأهداف الإتصالية لهذه المؤسسة في :

- تحسين صورة المؤسسة (داخليا و خارجيا) .

- تلبية حاجيات مستخدمي الصحة و ذلك عبر قنوات الإتصال التي فتحتها المؤسسة

سواء عبر مواقع التواصل الإجتماعي مثلا: إعطاء مواعيد الجراحة،

- تسهيل و توجيه المريض و إستعلامه في الوقت المناسب .

- الإرشاد و التحسيس عبر الأبواب المفتوحة (مثلا : حملات التحسيس للتبرع بالدم) أو

عن طريق الملصقات¹ .

س4- كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير

محمد " تيزي وزو ؟

¹ مقابلة مع السيدة " سهيلة سي أحمد" ، المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو، 16 ماي 2022، الساعة : 11:00

ج4- يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق :

- قنوات الإتصال الداخلي التي أنشئت سواء كانت مكتوبة أو شفوية (كالإتصال الهاتفي ، اللقاءات، الإجتماعات ،) حيث يحقق بطريقة مباشرة و عفوية بدون وسائط .

س5- هل تتوفر بمؤسستكم على قدرات مالية و مادية لازمة تضمن نجاح العملية الإتصالية لتحقيق أهدافها ؟

ج5- لا تتوفر إمكانيات مادية و مالية ، حيث أنها تتوفر بصورة قليلة لا تكفي لتسهيل و تأدية المهام الإتصالية خاصة الموارد الإتصالية الهادفة .

س6- ماهي الموارد اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ؟

ج6- الموارد اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة هي :

- موارد مالية .

- تخصيص ميزانية خاصة لتسيير مكتب الإعلام و الإتصال .

- قلة الموارد البشرية .

- يجب توفر وحدات رئيسية إضافة إلى الكاميرا ...

س7- كيف تساعد تكنولوجيات الإتصال تسهيل عملية التسيير داخل مؤسستكم ؟

ج7- تساهم تكنولوجيات الإتصال بطريقة جيدة و سريعة حيث تسهل عملية الإتصال بوقت وجيز ، حيث خلقت تكنولوجيات جديدة كموقع الوايب ، تزويد المكتب بشبكة الويفي .

س8- ماهي الإستراتيجية الإتصالية المطبقة على مستوى المؤسسة الإستشفائية من أجل

تحقيق أهدافها¹ ؟

¹ نفس المرجع

ج8- فعلا قام الإعلام و الإتصال في المؤسسة بوضع إستراتيجية إتصال على مدى خمس سنوات و هذا تزامنا مع متطلبات المؤسسة في مجال الإتصال إلا في حالة الوباء "كورونا" قاموا بتغيير الإستراتيجية و هذا بسبب التغيرات التي طرأت على المؤسسة.

س9- ماهي أهم الأنشطة و المهام التي تقومون بها لتحقيق أهداف مؤسستكم ؟

ج9- يقوم مكتب الإعلام و الإتصال بعدة أنشطة :

- تغطية الأحداث كتنظيم أبواب مفتوحة ، ملتقيات ،

- نشر الأخبار المتعلقة بالمؤسسة في مواقع التواصل الإجتماعي .

- متابعة الأخبار المتعلقة بالمؤسسة و ذلك بإعداد المجلة الصحفية اليومية .

- المشاركة في النشاطات الثقافية .

س10- هل تأخذون بعين الإعتبار شكاوي و إقتراحات الجمهور الداخلي و الخارجي

بمؤسستكم ؟

ج10- طبعا يتم الأخذ بعين هذه الشكاوي و خاصة الموجودة في مواقع التواصل

الإجتماعي و هذا بالتنسيق مع مكتب الشكاوي .

س11- ماهي معوقات الإتصال الداخلي التي تواجهها المؤسسة الإستشفائية " ندير

محمد"؟

ج11- كباقي المؤسسات الأخرى تواجه هذه المؤسسة عدة معوقات مثلا :

- المعوقات التنظيمية و المهنية .

- معوقات مادية .

- المعوقات التقنية .

- المعوقات المالية ¹ .

¹ نفس المرجع

التعليق على المقابلة:

من خلال إجرائنا للمقابلة مع المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو السيدة " سوهيلة سي أحمد" ، يظهر لنا مكانة الإتصال الداخلي على مستوى هذه المؤسسة كونه يعمل على تحقيق التنسيق و التفاهم المشترك بين مختلف المستويات الإدارية ، وهذا في إطار علاقات إنسانية وطيدة ، قوية، متينة، وكذا إدارة الصراعات التنظيمية وفق أسس سلمية، وودية، من أجل ضمان السير الحسن لمختلف الأنشطة و المهام الإدارية، وكذا تقديم خدمات صحية و طبية للمرضى و المتوافدين إليها.

يعد مكتب الإعلام و الإتصال الجهة المكلفة بالإتصال على مستوى هذه المؤسسة، حيث يعمل على التبادل الحر و السلس،السهل،المرن لمختلف البيانات و المعلومات وفق قنوات إتصالية فعالة لها تأثير كبير من أجل تقوية العلاقة بين الأطباء، المرضى، المرضى، المتوافدين،و الهيئات الصحية.

تهدف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" لولاية تيزي وزو من خلال إتصالها الداخلي إلى توجيه و رعاية المرضى و السهر على راحتهم النفسية ، كما يهدف أيضا إلى تقديم صورة إيجابية عن خدماتها الصحية المقدمة لكافة فئات المجتمع، كون هذه المؤسسة ذات طابع إنساني ، خدماتي،صحي ، و عمومي، بالإضافة إلى القيام بحملات تحسيسية لفائدة أفراد المجتمع من أجل الوقاية من كافة الأمراض و الأوبئة، كالحملة التحسيسية للوقاية من فيروس كورونا المستجد.

يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف هذه المؤسسة الصحية بإستخدام مجموعة من الوسائل الإتصالية المتعددة ذات الفعالية الرفيعة مثل : الوسائل المكتوبة المتمثلة في :

النشريات ، البرقيات ، و الوسائل الشفوية المتمثلة في : المقابلات ، لإجتماعات الملتقيات

و الندوات..... و الوسائل السمعية البصرية مثل : التلفزيون ، الوسائل الإلكترونية المتمثلة في : البريد الإلكتروني ، و الصفحة الرسمية لهذه المؤسسة عبر الفايسبوك ، كما

نجد أيضا WWW.CHUTO.COM الأنترنت ، إكسترنات ، و الموقع الرسمي للمؤسسة

لإستخدام هذه الوسائل الإتصالية يتطلب توفر الموارد البشرية المتمثلة في الأفراد المتخصصين و المؤهلين و المتمثلين بمهارات الإتصال و كذا الموارد المالية، و من أهم وسائل الإتصال نجد تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تساهم التي تساهم بطريقة جيدة و سريعة في تحقيق التنسيق و التنظيم بين مختلف المهام و الوظائف ، و كذا بناء علاقات إنسانية و إجتماعية متينة خاصة عند التفاعل في إطار جماعي مما يؤدي إلى تحفيز العاملين معنويا و نفسيا ، و هذا من أجل لتقديم أداء أمثل و أنسب ، و كذا تنمية الولاء التنظيمي ، أي ذلك الإرتباط الوثيق للعامل بالمؤسسة و الحرص على مصالحها ، أهدافها و الدفاع عن سمعتها و صورتها .

يخضع هذا الإتصال الداخلي لإستراتيجية خاصة و فريدة من نوعها ، و هذا تبعا للمواقف و الظروف التي توجد فيها هذه المؤسسة ، إذ أن هذه الأخيرة في ظل جائحة كورونا إتخذت حزمة من الإجراءات الوقائية للوقاية من هذا الفيروس المستجد و المميت ، و المتمثلة في :

- إحترام مسافات الأمان المقدرة بمتر أو مترين و نصف .

- إستخدام مواد التعقيم عند الولوج أو الخروج من المؤسسة الإستشفائية .

- إستقبال المرضى و المرافقين بالتناوب .

- فرض إرتداء الكمامة .

و أهم الأدوار المسندة إلى مكتب الإعلام و الإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية

" ندير محمد " بولاية تيزي وزو : نشر مختلف الأخبار المتعلقة بسير المهام و الأدوار على مستوى هذه المؤسسة ، وكذا متابعة شتى الأخبار التي تنشر حولها ، و إصدار تكذيبات و حقوق الرد ، في حال نشر الإشاعات التي تمس بسمعة المؤسسة الصحية.

كما تقوم أيضا بالمشاركة في مختلف التظاهرات و النشاطات الثقافية مثل التنسيق مع المؤسسات الأخرى مثلا : دار الثقافة " مولود معمرى " بتيزي وزو ، و المسرح الجهوي

كما يظهر دور هذا المكتب في استقبال الطلبة الجامعيين لإنجاز تقاريرهم و تربصاتهم ، كما يقوم بتغطية مختلف الأحداث و التظاهرات و الفعاليات كعقد الندوات و الأيام الدراسية. لهذه المؤسسة ميزة جيدة و هي إتسامها بالطابع الديمقراطي التشاركي و هذا من خلال الإتصال و الإستماع لمختلف الآراء و الأفكار ، الشكاوي ، الإنتقادات، بهدف إيجاد أرضية تفاهم و تنسيق بين هذه المؤسسة و جمهورها الداخلي أو الخارجي ، و هذا تطبيقا لمبدأ الديمقراطية التشاركية التي تقوم على أساس تقبل آراء الآخرين و إحترامها دون تمييز أو تفضيل .

بالرغم من كل هذه الأدوار و الوظائف الهامة التي تقوم بها المؤسسة الإستشفائية إلا أنها تواجه عراقيل و معوقات تتمثل في :

- المعوقات التنظيمية و المهنية مثل : تداخل الصلاحيات بين الموظفين ، و كذا كثرة ضغوطات العمل نتيجة كثرة توافد المرضى .
- المعوقات المالية المتمثلة في عدم توفر المعدات و الأجهزة اللازمة ، مثل الكراسي المتحركة و الأسرة .
- المعوقات التقنية المتمثلة في كثرة الأعطاب التي تصيب مختلف الأجهزة و المعدات .
- المعوقات المادية المتمثلة في الأغلفة المالية المرصودة لهذا القطاع الصحي (متوسطة غير كافية) .

النتائج الجزئية للدراسة :

- أكدت لنا النتائج المتحصل عليها من خلال الإستمارة الموزعة على عمال المستشفى الجامعي " محمد ندير" بولاية تيزي وزو ، أن أغلبية المبحوثين و بنسبة 74% هن إناث ،وهي إستراتيجية مقصودة من طرف هذه المؤسسة لتوظيف و تشجيع العنصر النسوي، التي يتمتعن بمهارات إتصالية و إدارية من أجل التكفل التام بالمرضى.

- أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) يمثلون النسبة الغالبة في المركز الإستشفائي الجامعي " محمد ندير" بولاية تيزي وزو التي تقدر ب 44% ، فالمؤسسة تشجع الفئة العمرية الشبابية ، رغم إفتقارهم إلى الخبرات و المهارات اللازمة إلا أنهم يتمتعون بالحيوية و النشاط و القوة. إضافة إلى ذلك نجد المستوى التعليمي للأفراد عالي حيث بينت النتائج المتحصل عليها أن أغلبية عمال هذه المؤسسة الإستشفائية ذو مستوى جامعي فإننا لاحظنا أن المؤسسة تخصص هذه المناصب لذوي الشهادات الجامعية الذين تتوفر فيهم المهارات العلمية و التقنية و الإدارية تسمح لهم بأداءمختلف المهام و الوظائف، و تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية. و هذا أيضا يؤكد إدراك المسؤولين لأهمية المستوى التعليمي .

- لاحظنا أيضا من خلال تحليلنا أن مكتب الإعلام و الإتصال هي الجهة المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير" بولاية تيزي ، . بنسبة تقدر ب 58%، وهذا المكتب مكلف بتقديم مختلف المعلومات والبيانات عبر وسائل الإعلام المختلفة.

- إن أغلبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية وهذا بنسبة تقدر ب 54% حيث تعمل هذه المؤسسة الصحية على إستهداف الأفراد الجامعيين، الحاصلين والحاملين لشهادات جامعية، الذين تتوفر فيهم مؤهلات ومهارات علمية وتقنية وإدارية تسمح لهم بأداء مختلف المهام والوظائف، وتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، بناء على أسس علمية ومنطقية وخطط وسياسات مدروسة.

- أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن الفاكس من أهم وسائل الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ30%.

- إن الوسائل التقليدية من أهم الوسائل الإتصالية الأكثر اعتمادا على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية بنسبة تقدر بـ 54%، وتتمثل هذه الوسائل التقليدية في: الإجتماعات، النشريات، البرقيات، لوحة الإعلانات، الملصقات، الهاتف، الإجتماعات... الخ .

- إن أغلبية الأفراد المبحوثين، من الموظفين، عمال من المستوى الأول، وهذا بنسبة تمثل 30%، حيث يقومون بمختلف المهام والوظائف الموكلة إليهم مثل: السائقين، أعوان الحراسة والوقاية

- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن الإتصال الداخلي في المركز قائم على جميع الأنواع الإتصالية و هذا بنسبة 46% و هذا بهدف ربط مختلف الأقسام و المصالح الإدارية المتعلقة بهذه المؤسسة. حيث يتضمن الإتصال النازل تعليمات، أوامر و قرارات ، و الإتصال الأفقي يعمل على تدفق المعلومات و تبادل وجهات النظر حول العمل و يسهل طريقة سيره ، و كذلك الإتصال الصاعد الذي يكون كردة فعل على التعليمات و الأوامر قد يتمثل أحيانا في الشكاوي و الإنشغالات .

- إستخدام العمال داخل هذه المؤسسة الإستشفائية اللغة الأمازيغية بنسبة تقدر بـ66% ، وهذا بإعتبارها اللغة الأم لسكان ولاية تيزي وزو ، كما أن الموظفين من السلك الطبي يستخدمون هذه اللغة من أجل التفاعل و التواصل فيما بينهم ، و مع المرضى للإنصات التام لإنشغالاتهم و مشاكلهم .

- أن معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن التخصص في الإتصال من أهم مقومات القائم بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو ، بنسبة تقدر بـ40%، حيث يتطلب توفر مهارات وقدرات إتصالية مثل حسن الحوار والنقاش والتفاعل الجيد، وإدارة مختلف الصراعات التنظيمية الموجودة بين الموظفين والعمال، وفق أسس سلمية وودية ، وتقريب وجهات النظر والآراء.

- أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن أهم المشاكل الإتصالية المصادفة للمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، متعلقة بالمرسل بنسبة تقدر بـ 38%، وتتمثل هذه المشاكل، في عدم قدرة المرسل في إيصال المضمون الإتصالي، من خلال وجود ظروف فيزيقية مثل الضوضاء والإضاءة .

- إن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون إستخدام تكنولوجيا الإتصال والإعلام على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، إلى حد ما، بنسبة تقدر بـ 58%، وهذا نتيجة وجود عقبات ونقائص البسيطة، التي سوف يتم مواجهتها، مثل عدم تحكم الموظفين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وضعف تدفق الأنترنت.

إن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن الإنتظام في تقديم الخدمات لإرضاء المريض، من أهم الأسس والمرتكزات المتعلقة بالمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 50%، و من أهم معايير ومبادي الخدمة العمومية هي الإستمرارية والديمومة في تقديم الخدمة، دون توقف أو إنقطاع، وإلا سيؤدي ذلك إلى حدوث مشاكل وإضطرابات، تؤثر بشكل سلبي على المنظومة الصحية.

- يعتبر التخطيط و الرقابة من أهم الوظائف الإتصالية على مستوى المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير" بولاية تيزي و هذا بنسبة 30%، حيث أن التخطيط يتمثل في الإعداد و الإستغلال الأمثل للموارد البشرية، المادية و المالية من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة. أما الرقابة فتتمثل في الإشراف و مراقبة السير الحسن لمختلف الوظائف .

إن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون، أن تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، من أهم أهداف هذه المؤسسة الإستشفائية، بنسبة تقدر بـ 34% ويتمثل من خلال العمل على الدفاع عن سمعة وصورة هذه المؤسسة من كافة حملات التشويه والأكاذيب المغرضة والإشاعات المشوشة، التي تعمل على التأثير بشكل سلبي على مهام وأدوار هذه المؤسسة الإستشفائية، حيث ينبغي على مسؤولي هذه المؤسسة، إتباع أسلوب الشفافية في عرض مختلف المعلومات والبيانات، وفق أسس موضوعية ومنطقية من أجل وضع حد للإشاعات والأخبار المضللة.

- غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن الموارد البشرية من أهم الموارد الموجودة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 56%، حيث يمثل المورد البشري مقوما أساسيا وعنصرا جوهريا هاما لسير مختلف المهام والوظائف والأنشطة على مستوى هذه المؤسسة، خاصة إذا كان هذه المورد البشري مؤهلا ومدربا تدريبيا عاليا، ومونا تكوينا معرفيا وتقنيا وإداريا ، مما ينعكس بشكل إيجابي على تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الإستشفائية .

- من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تبين لنا أن رفع مستوى الأداء من أهم المزايا التي حققتها هذه التكنولوجيا و هذا بنسبة 50% ، و هذا من خلال عقد الدورات التكوينية و هذا لفائدة الموظفين من أجل تحسين و تنمية قدراتهم المعرفية و تقديم خدمات صحية في المستوى المرغوب .

- إن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن تبادل المعلومات من أهم أهداف إستراتيجيات الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ48%، وهذا من خلال الإتصال والتفاعل بين كافة الموظفين والفاعلين على مستوى المؤسسة الصحية والمنظومة الصحية من مرضين وأطباء ومديريات الصحة والسكان... إلخ

- أن تنظيم الموارد البشرية، من أهم أهم العناصر الواجب تنظيمها على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ66%، وذلك من خلال تكليف الأفراد المؤهلين والمتمتعين بالقدرات المعرفية والتقنية، بأداء الوظائف والمهام والمسؤوليات المتنوعة والعمل على تكوينهم وتدريبهم، من أجل تحسين وتطوير مستوى أدائهم المهني، وبصفة عامة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

- معظم الأفراد المبحوثين ، يؤكدون أن الرقابة ، من أهم الإستراتيجيات المركزة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 52%، وهذا من خلال ممارسة الرقابة على مختلف المهام والأنشطة والوظائف لضمان السير الحسن لها ، قبل وأثناء وبعد ، من أجل تقديم خدمات صحية تلقى قبول وإستحسان المرضى الوافدين إلى هذه المؤسسة الصحية.

- إن تحقيق التنسيق و التفاهم مستوى المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو من أهم أساليب مساهمة اللغة في تحقيق أهداف هذه المؤسسة وهذا بنسبة 56% ، من خلال تبادل الأفكار و المعتقدات.....

- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن الفاكس، من أهم الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ52%، حيث يعد الفاكس وسيلة إتصالية فعالة وهامة التي تعمل على إيصال ونقل مختلف المعلومات والبيانات في أسرع وقت ممكن وخصوصا في الظروف الطارئة وأثناء الأزمات المستجدة، التي يتطلب فيها إتخاذ قرارات إدارية بسرعة كبيرة.

- إن نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ38% ،ويكون من خلال الإتصال عبر وسائل التكنولوجيا، التي تتمتع بمميزات وخصائص، من خلال توفير الوقت والجهد والمال وتحقيق الإستيعاب والفهم الجيد، حول مختلف الإجراءات والقوانين وجميع متطلبات العمل والشروط ، التي تعمل على ضمان السير الحسن لمختلف المهام والوظائف بكل فعالية وتنسيق وتنظيم محكم وحازم ودقيق بهذه المؤسسة الصحية.

- إن التنسيق بين أقسام المستشفى، من أهم طرق تحقيق الإتصال الداخلي لأهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ66%، ويكون من خلال التنظيم المحكم وتنسيق مختلف المهام والوظائف بين كافة المستويات الإدارية العليا والدنيا والوسطى، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار، التي تصب في السهر على العناية بالمرضى، ورعتهم صحيا ونفسيا.

- معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن الإمكانيات البشرية، من أهم الإمكانيات المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تقدر بـ46%، حيث يعد المورد البشري (موظفين، عمال مسؤولين) من أهم المقومات الهامة، لضمان سير الحسن لمختلف الوظائف والمهام والأنشطة على مستوى هذه المؤسسة الصحية، مما يتوجب ضرورة العناية والإهتمام بها ، من خلال تكوينها وتدريبها، تكويننا

وتدريباً علمياً وتقنياً عالياً ومعتبراً، من أجل إكسابه مختلف الخبرات والمهارات الضرورية، التي تسمح لهم بتقديم خدمات صحية، ذات نوعية جيدة .

- معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون وجود معوقات إتصالية معرقة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 60%، وتتمثل هذه المعوقات في المعوقات البشرية مثل: نقص المهارات لدى بعض الموظفين، ومعوقات تقنية، متمثلة في ضعف تدفق الأنترنت وكثرة الأعطاب على مستوى أجهزة الكشف الطبي ومعوقات إتصالية، متمثلة في نقص التنسيق والتفاهم ووجود الصراعات التنظيمية بين الموظفين، ومعوقات تنظيمية، تتمثل في تداخل الصلاحيات والمسؤوليات وكثرة الضغوطات المهنية.

- إن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن عدم وجود متخصصين في الإتصال، من أهم المعوقات الإتصالية المعرقة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 36.66%، وهذا يعود إلى عدم توفر مهارات وخبرات ومؤهلات إتصالية معتبرة لدى المكلفين بالإتصال، مما يتطلب ضرورة تدريبهم وتكوينهم، تكويناً عالياً .

- أغلبية الأفراد ينفون تخصيص دورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضى لتحسين أدائهم وضمان تحسين مستوى الخدمات المقدمة على المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58%، وهذا يعود إلى كثرة الضغوطات المهنية والمسؤوليات والمهام، خصوصاً في خضم جائحة كورونا، إضافة إلى نقص الموارد المالية والبشرية الملائمة، من أجل عقد هذه الدورات التكوينية والتدريبية بهدف تحسين مستوى أداء الأطباء والمرضى والعمال والموظفين الإداريين.

- أغلبية الأفراد المبحوثين، ينفون شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولاية تيزي وزو الساعية لتحقيقها وهذا يدل على أن هذه المؤسسة الصحية، تتبع الأسلوب التسلسلي الديكتاتوري ولا تقوم بفتح أبواب النقاش والحوار والتفاعل مع العمال، من أجل شرح أهداف المؤسسة الراغبة إلى تحقيقها، وهذا يمثل مؤشراً سلبياً على ضعف الإتصال ونقص التنسيق والتفاهم على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

- أن عدم توفر الكفاءات والإمكانيات في مجال تكنولوجيا الإتصال، من أهم المعوقات الإتصالية المصادفة للمؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ولولاية تيزي وزو بسير آراء العمال والمرضى لتحسين صورتها ، بنسبة تقدر 36% ، وهذا يعود إلى نقص الموارد المالية المخصصة لهذا القطاع الحساس والحيوي ، بالإضافة إلى هجرة أصحاب الكفاءات العالية إلى الخارج من أجل البحث عن ظروف إجتماعية أحسن .

- أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون أن رفع مستوى الأداء من أهم المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 75%.

- أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون على أن تحقيق التنسيق والتفاهم من أهم مؤشرات مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها، بنسبة تمثل 87.5%.

- غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات التكوين المهني ، يجمعون أن نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة، من أهم مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية محمد ندير بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 100%.

- أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون على أن تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك بين العاملين من أهم بكيفية مساهمة الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد ندير بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها وهذا بنسبة 75%.

- نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، يؤكدون أن المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة ، من أهم وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية" ندير محمد" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها بنسبة 72.72% .

- نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، يؤكدون قيام المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال والموظفين لتحسين صورتها، بنسبة تمثل %100 .

- أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون على أن شرح إستراتيجية المؤسسة وكيفية تحديدها، من أهم مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل %75.

النتائج العامة للدراسة :

- الإتصال الداخلي ذو مكانة و أهمية داخل المؤسسة الإستشفائية ، فهو عامل مهم جدا و ضروري للعمال داخل المؤسسة ، كذلك للمؤسسة بحد ذاتها بحيث يساعدها في تحقيق أهدافها .

- تستخدم المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير" بولاية تيزي وزو الكثير من الوسائل الإتصالية تساعدها في تحقيق أهدافها ، حيث أن الفاكس و الهاتف هي الوسائل الأكثر إستخداما في هذه المؤسسة ، و هذا من أجل تبادل المعلومات بين جميع المستويات الإدارية و المساهمة في تقديم خدمات صحية في المستوى .

- المستشفى الجامعي " ندير محمد " بولاية تيزي وزو يعمل على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، من أجل عصرنه نشاطاته و إستحداث أنماط إدارية و تنظيمية حديثة و عصرية، و كذا تحقيق أهداف المؤسسة و كسب تأييد و رضا الجمهور الوافد إليها .

- تعتبر الإستراتيجية الإتصالية صمام الأمان و الإطمئنان من أجل السير الحسن لمختلف المهام و الوظائف على مستوى هذا المرفق الصحي ، الذي يعمل على تقديم خدمات صحية في المستوى .

- صورة المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير" بولاية تيزي وزو التي تتميز بالشفافية و الصدق ساهمت في إرضاء و نيل ثقة الجمهور الداخلي و الخارجي ، و ذلك من خلال التفاعل و الإتصال الفعال في إطار الإلتزام بالمسؤوليات المنسوبة إليها .

- عدم وجود مختصين في الإتصال من اهم المعوقات الإتصالية التي تعرقل تحقيق أهداف المستشفى الجامعي مما يتوجب ضرورة إستدراك الأمر من خلال عثد دورات تدريبية لفائدة المكلفين بالإتصال .

- تعتمد المؤسسة الإستشفائية على مختلف أنواع الإتصال الرسمية الصاعدة ، النازلة و الأفقية بهدف تحقيق التفاهف و إدارة الصراعات التنظيمية .

- يعود الإتصال الداخلي فعال حيث يساهم في تحسين أداء الموظفين كما يساهم في تزويده بالمعلومات

و يعمل على تحسين مهامهم إضافة الى ذلك يساهم في تحسين سير العمل و تحقيق التناسق بين أوجه الشبكات المختلفة داخل هذه المؤسسة الإستشفائية .

- إن الإتصال الداخلي يحقق الرضى للعمال في المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد " تيزي وزو الذي يسهل لهم العمل في أحسن الظروف .

- سوء التفاهم الذي يحدث بين الموظفين عائد بالدرجة الأولى الى المستوى التعليمي والثقافي و الإجتماعي لتكوين الفرد و هذا ما يؤثر سلبا على سير المعلومات ، و هناك معوقات أخرى تؤثر على فعاليات الإتصال الداخلي ، لكن معظم هذه المشاكل عادة ما تحل بالطرق الودية حسب الأفراد المبحوثين.

- تحتوي المؤسسة الإستشفائية على لوائح ، تعليمات ، إعلانات ... للحفاظ على راحة الزوار و المرضى ، و مرافقين المرضى ، و بذلك فإن المؤسسة الإستشفائية تعتمد على إستراتيجية واضحة للإستقبال و إعلام و توجيه جمهورها الداخلي و الخارجي .

- بالنسبة للعلاقات بين الموظفين بالإتصال الداخلي يساعد الأفراد على التبادل و المشاركة الوجدانية و التعبير عن سعاداتهم و أحزانهم ، مخاوفهم و تفتهم بالأخارين ، و عليه تفعيل الإتصال في إتجاهين الصاعد و النازل فهذه العلاقات تعمل على تغذيته من خلال مختلف الأوامر و القرارات الصادرة من المستويات العليا و الى الدنيا ، و الشكاوي و الإستشارات من المستويات الدنيا الى العليا .

- تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على تسهيل وتبسيط مختلف الوظائف والأدوار على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، من خلال توفير مختلف المعلومات والبيانات التي تبين إجراءات العمل ومتطلباته وتعمل على تجسيد أسس التعاون والتضامن والتساند بين مختلف الفعاليات على مستوى هذه المؤسسة الصحية .

- أن الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد نذير بولاية تيزي وزو، يسهم مساهمة فعالة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة، من خلال توفر المعلومات والبيانات اللازمة والنوعية والكمية، التي تضمن تحقيق أهدافها وغاياتها، كون هذه المؤسسة الصحية تقوم على أساس أدار مختلف أدوارها ووظائفها في إطار المسؤولية الإجتماعية الموكلة إليها

- إن المؤسسة الإستشفائية "محمد نذير" بولاية تيزي وزو، من أهم أهدافها التي تسعى لتحقيقها من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام هو إقامة علاقات وطيدة ومنتينة مع الجمهور الداخلي والخارجي، من خلال التفاعل والحوار وتبادل الآراء والإقتراحات الهادفة إلى إيجاد أسس للتوافق والإجماع العام، ومنه يؤدي في الأخير إلى كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة الصحية

الخلاصة العامة :

في الختام نقول أن للإتصال الداخلي أهمية كبيرة ، كونه يمثل أبرز الظواهر السائدة في المؤسسات الخدمائية بصفة عامة و الإستشفائية بصفة خاصة ، و يمكن ان نلمس أهميته من خلال الدور الذي يلعبه في ممارسة كافة العمليات الإدارية و تحقيق الإنسجام داخل محيط العمل لضمان البقاء و الإستقرار .

كما يمثل الإتصال الداخلي عصب المؤسسة و أحد الأمور الحيوية باعتباره يضمن سير العمل فيها و ينسق بين مختلف المستويات الإدارية لتحقيق أهداف المؤسسة ، كما يمثل الرابط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم ، بما يضمن نقل و تبادل المعلومات بين الأفراد و المجموعات.

فالإتصال الداخلي نشاط لا يمكن الإستغناء عنه ، فلا يمكن القيام بإتصال خارجي أو علاقات عامة دون وجود إتصال داخلي ، و هو ما فرض على المؤسسات الإهتمام بهذا النوع من الإتصال ، و العمل على تحسينه و وضع إستراتيجية إتصال داخلية و كل هذا من أجل نجاح العملية الإتصالية من جهة ، و تحقيق الأهداف الإتصالية من جهة أخرى .

إنطلقت هذه الدراسة حول مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية ، فمن خلال هذه الدراسة التي تضمنت جانب نظري و آخر تطبيقي ، حاولنا إبراز مدى مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية و المؤسسة الإستشفائية بصفة خاصة ، فتطبيق الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية يؤثر سواء على المؤسسة أو على العمال .

حيث توصلنا الى أن الإتصال الداخلي يعتبر عامل من عوامل نجاح المؤسسة الإستشفائية وأنها تولي إهتماما كبيرا بالإتصال ، فالمؤسسة لا تستطيع الوصول الى أهدافها سواء كانت داخلية أو خارجية بغياب إتصال داخلي ، حيث بدونه يصبح التنظيم عديم الجودة ، هو ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات في المؤسسة .

و لقد أسفرت دراستنا الميدانية على أن العلاقات الجيدة من شأنها تفعيل الإتصال الداخلي و بطريقة جد فعالة تزيد من نشاط المؤسسة و تساعد على تحقيق أهدافها ، و لا يمكننا النفي أن الإتصال يكتسي أهمية كبيرة في المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو ، حيث يهدف إلى تنسيق الأعمال و النشاطات و يساهم في تزويد العمال بالمعلومات الصحيحة و الصادقة ، كما ذكرنا أن الإتصال الرسمي بكل أنواعه الأكثر إستخداما في هذه المؤسسة . كما أن الوسائل المستعملة قد أدت دورها و لو كانت ناقصة الى حد ما في تحسين المستوى و بالتالي الحصول على نتائج أفضل .

يمكن القول أن الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد " بولاية تيزي وزو جيد ، لكن مع ذلك يجب المحاولة الدائمة على تحسينه و وضع إستراتيجية داخلية فعالة ، لذا يجب مراعاة الإقتراحات التي من شأنها زيادة فعالية الإتصال أكثر فأكثر ، وهذا يساعد على تحسين سمعة و صورة المؤسسة و كذا تحقيق أهدافها .

التوصيات و الإقتراحات :

- تطوير وسائل الإتصال الداخلي و الإعتماد على التكنولوجيا الحديثة خاصة الأنترنت لتدعيم و ترقية العمل داخل المؤسسة الإستشفائية .
- إعطاء أولوية و أهمية لتكنولوجيا الإتصال خصوصا الشبكات و إستخداماتها ، و ضرورة ربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجيات المؤسسة الداخلية والخارجية .
- يجب على المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " لولاية تيزي وزو القيام بتكوينات في مجال الإتصال و إيلائها عناية و اهمية كبيرة .
- الإعتراف و الإهتمام بشكاوي و مشاكل العمال و أخذها بعين الإعتبار .
- تفعيل دور مكتب الإعلام و الإتصال اكثر و إعطائه صلاحيات و مهام أخرى ، بحيث يكون تسييره من طرف متخصصين في مجال الإتصال الداخلي حتى يستطيع أن يقدم خدمات اكثر للمؤسسة الإستشفائية .
- إحداث توازن بين الإتصال الرسمي و الإتصال غير رسمي .
- توعية الإدارة بأهمية الإتصال الداخلي الذي يعمل على تحسين الخدمة الصحية ، و ذلك بتفعيل خلايا إتصالية متواجدة بالمؤسسة .
- إعادة وضع هيكل للإتصال بحيث يكون أكثر ملائمة و ينظم مختلف المصالح في المؤسسة الإستشفائية.
- إعطاء الفرصة في تكوين الأطارات خاصة الشابة لأنها قابلة للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة و المتجددة .
- إنطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيات الإتصالية في المؤسسة فإننا نجد من المفيد أن تهتم المؤسسة أكثر بوسائلها الإتصالية و العمل على تحديثها و جعلها تواكب تطورات العصر .
- تفعيل و توسيع إستخدام شبكة الأنترنت في تطوير الموارد البشرية و الوظائف الإدارية ، و عدم إقتصارها على بعض المكاتب بل يجب إستغلالها بشكل كلي .

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر:

أ-المصادر

1- " ووصينا الإنسان بوالديه حملته أمه وهنا على وهنا وفصاله في عامين ، أن أشكر لي و لوالديك و إلي المصير " الآية : 14 من سورة لقمان

ب -قائمة المراجع :

• قائمة المراجع باللغة العربية:

1-الكتب:

(د ط)شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، 1993 .

2-المجلات: .

2- أبو شيخا نادر أحمد، إدارة الموارد البشرية إطار نظري و حالات علمية ، ط1،

دار صفاء للنشر، الأردن، عمان، 2010

3- أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبه للنشر

الجزائر، 2006

4- بركات هارون ونجم السيد، أساليب التحليل الإحصائيون برنامج spsswin،(دط)،

دار النشر الزقازيق،2001

5- بلخيري رضوان، جابري صارة ، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور

للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013

6- بلقاضي الأمين، "الإتصال داخل المؤسسة"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي

بن مهدي،العدد:02، ديسمبر، 2014

7- بن مرسلي أحمد ، مناهج البحث في علوم الإعلام و الإتصال ، ط2 ، ديوان

المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005

8- جبور حسين محمد جواد ،مدخل لبناء المهارات البحثية ،ط1 ،دار الصفا للنشر

والتوزيع الأردن،2013

- 9- جبوري حسين محمد جواد, منهجية البحث العلمي, الطبعة الأولى, دار الصفا للنشر, عمان, 2013
- 10- حريم حسن محمود حريم, تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي, (د ط), دار الحامد للنشر, الأردن, 2000
- 11- حمود خضير كاظم, موسى سلامة اللوري, مبادئ إدارة الأعمال, ط1, دار النشر والتوزيع, عمان, 2008
- 12- در محمد, أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي, مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية, كنوز الحكمة للنشر والتوزيع, الجزائر, العدد: 09
- 13- ربحي مصطفى عليان ومحمد غنيم, أساليب البحث العلمي, الطبعة الثانية, دار الصفا للنشر والتوزيع, عمان 2008
- 14- الزغبى فايز الزغبى وآخرون, أساسيات الإدارة الحديثة, الطبعة الأولى, دار المستقبل, الأردن, 1997, ص ص 225- 226.
- 15- الطائي مصطفى حميد , خير ميلاد أبوبكر, مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والعلوم السياسية, ط1, دار الوفاء للطباعة والنشر, مصر, 2007
- 16- عبد الباسط محمد حسن , أصول البحث الإجتماعي, الطبعة الثالثة , مكتبة الأنجلو المصرية, القاهرة, 1971
- 17- عبد المطلب سامح, علاء محمد قنديل, تخطيط مراقبة الإنتاج في المؤسسات الصناعية الخدمائية, ط1, دار الفكر للنشر, الأردن 2010
- 18- عبد المطلب سامح, علاء محمد قنديل, تخطيط مراقبة الإنتاج في المؤسسات الصناعية الخدمائية, ط1, دار الفكر للنشر , الأردن 2010,
- 19- عبودي زيد منير , فن الإدارة بالاتصال, ط1, دار دجلة للنشر والتوزيع, عمان 2006.
- 20- عبيدات محمد وآخرون, منهجية البحث العلمي , الطبعة الثانية , دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, 1999

- 21- العتوم شفيق ، طرق الإحصاء تطبيقات اقتصادية و إدارية ، طبعة الأولى ، دار المناهج للنشر، الأردن، 2007
- 22- العثمانيين عبد العزيز فهد سعود ، الاتصالات الإدارية، أهمية وأهدافها وأساليبها،
- 23- العديل ناصر محمد العديل، السلوك الإنساني والتنظيم في الإدارة، ط1، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1985 .
- 24- عرباجي سماعيل عرباجي، إقتصاد المؤسسة، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون الجزائر، 1982.
- 25- عطوي جودة عزت ، أساليب البحث العلمي، (د- ط)، دار الثقافة للنشر والتوزيع 2007،
- 26- الغراوي نجم عبد الله، عباس حسن جواد، الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، (د ط)، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن 2010
- 27- قنديجلي عامر ،البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
- 28- محمد أحمد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار زمزم للنشر، الأردن، عمان 2010
- 29- المصري السعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدماتية والمفاهيم الإستراتيجية ، (د-ط)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2022
- 30- المصري أحمد محمد ،الإدارة الحديثة اتصالات، معلومات، القرارات، (د ط) ،مؤسسة شباب الجامعة، مصر

3-المذكرات والرسائل الجامعية :

أ- رسائل الماجستير:

- 31- بن قيط الجودي، إستراتيجيات الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال تنظيمي، كلية العلوم السياسية و الإعلام جامعة الجزائر 3 2012.

32- بوجنانة فؤاد، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الحديثة (دراسة حالة الاتصالات الجزائرية للهاتف النقال موبيليس)، رسالة ماجستير كلية العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2009

33- بوهلة شهيرة، إستراتيجية الاتصال ودورها في الأداء التنافسي للمؤسسة، دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية موبيليس، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال الاستراتيجية، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر 3، 2012.

34- جحالة فريدة، الإتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر (3)، 2012، 2013.

35- دحماني محمد، الخدمة التسويقية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسيير مؤسساتي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2008

36- كاوجة بشير، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي "رسالة الماجستير في علوم التسيير تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2013/2012

37- كسيرة مريم وقرواز نبيلة، الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة 2018 - 2019.

ب-مذكرات الماستر:

38- بانوح صونية، لطيفة بومكوان، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، 2018 - 2019

39- بلقاسم كنزة بلقاسم و بوقلوذة صبرينة ، فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: إتصال علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/ 2016

40- بودويرة ياسمينه ، بوزردوم مريم، الإتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاتصال والإعلام، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2016 - 2017

41- بودويرة ياسمينه ، بوزردوم مريم ، الإتصال الداخلي و دوره في تحسين الأداء الوظيفي مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة ، قسم الإتصال و الإعلام ، جامعة الصديق بن يحي ، جيجل ، 2018

42- بوعراب حدة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص: عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2013 - 2014، ص 23.

43- بوقرو ليلي ويمينة قسام، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الخدمائية الجزائرية في ظل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة، دراسة حالة للمعهد الوطني المتخصص في

44- زنقط يمينة زنقط، عفاف أرجيوس، دور الاتصال الالكتروني في التعريف بالسياحة في الجزائر، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: الصحافة المطبوعة والالكترونية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، شعبة العلوم الإنسانية جامعة أحمد دراية أدرار، 2018 - 2019.

45- غوبال ليلي، مساهمة الاتصال الداخلي في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018 - 2019،

46- فنوح فريد فنوح عبد الفتاح فنيزة، دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدمائية.

47- كواشي شهيرة كواشي، إيسمهان ياحي، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، مركز التسلية والترفيه العلمي، بأم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة ، الجزائر، 2014-2015

48- مسعودي صالح، الإتصال غير رسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة حمه لخضر الوادي، 2017 - 2018.

49- نجعوم رزيقة، العمري سميرة، دور الإتصال التنظيمي في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2014 - 2015.

4-المقابلات :

50- مقابلة مع السيدة " سهيلة سي أحمد"، المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو،

5-المواقع الإلكترونية:

51- إبراهيم ندى ، بحث عن الاتصال الكتابي المراسلات، منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <https://almrj3.com>

52- بوعامر فراس، مفهوم الخدمة، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <http://hyatok.com>

53- شاكس زونز، الاتصال الشفوي: ما هو، خصائصه، مميزاته وعيوبه، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <https://snackzones.com>

54- عزت أحمد، تعريف المؤسسة، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <http://mawdou3.com>

55-فراح ماجدة ، بحث عن الاتصال الالكتروني وأهميته،موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.mosoah.com>¹

56-ماجد أسماء، ماهو تعريف المؤسسة، أهم 5 معلومات عن مؤسسات العمل ، وخصائصها وأهدافها، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي:
<http://www.edarabia.com>

57- يحي سعيد ، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني التالي: <https://drasa.com>

• قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

58- Mohamed Sadeg ,Management des entreprise publiques , Sans édition , Revue de la faculté des sciences economique et des sciences de gestion ،1999, Alger

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام والاتصال



إستمارة الاستبيان

حول موضوع:

مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية
-دراسة وصفية مسحية على عينة من العمال على مستوى المؤسسة
الإستشفائية محمد ندير "بولاية تيزي وزو"

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص: إتصال تنظيمي

نهدف من خلال هذه الإستمارة إلى جمع البيانات والمعلومات لدراسة فعالية الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية
وعليه ينبغي منكم التنسيق والتعاون معنا للإجابة على الأسئلة ، كما نعلمكم أن هذه المعلومات ستكون في غاية السرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي
المطلوب منكم:

1- القراءة المتأنية لكل سؤال.

2- وضع علامة x داخل إطار للإجابة المناسبة.

تحت إشراف الأستاذة:

فروجة موساوي

من إعداد الطالبتين:

- أحلام حمّار

- حورية سي أعمار

المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس :

ذكر أنثى

2-السن:

من 20 سنة إلى 29 سنة من 30 سنة إلى 39 سنة من 40 سنة إلى 49 سنة
من 50 سنة فما فوق

3-المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا التكوين المهني

4-الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات من 6 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 20 سنة
أكثر من 20 سنة

5-الوظيفة:

عامل من المستوى الأول إداري طبيب شبه طبي

المحور الثاني : واقع الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو

6-ماهي الجهة المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

مكتب الإعلام والإتصال مكتب العلاقات العامة مصلحة الموارد البشرية
السكريتاريا العامة

جهة أخرى أذكرها.....

7-ماهي وسائل الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى مؤسستكم ؟

الإجتماعات الهاتف الفاكس الأنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي

أخرى أذكرها.....

8- هل تعتمدون في مؤسستكم أكثر على الوسائل :

الوسائل التقليدية الوسائل الحديثة

9- مانوع الإتصال السائد على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي

وزو؟ ؟

الإتصال النازل الإتصال الصاعد الإتصال الأفقي جميعها

أخرى أذكرها.....

10- ماهي اللغة المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية

تيزي وزو؟

اللغة الأمازيغية اللغة العربية الفصحى اللغة الفرنسية الدارجة

جميعها

11- هل هذه اللغة :

مناسبة غير مناسبة

12- ماهي مقومات القائم بالإتصال على مستوى مؤسستكم ؟

التخصص في الإتصال الحيوية والنشاط القدرة على إدارة الأزمات

التحلي بروح المسؤولية والمبادرة التحكم في مهارات الإتصال

أخرى أذكرها.....

13- هل تستخدمون تكنولوجيا الإتصال والإعلام على مستوى المؤسسة الإستشفائية

"محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

نعم لا إلى حد ما

14- فيما تتمثل المشاكل الإتصالية التي تصادفها المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير"

بولاية تيزي وزو؟

متعلقة بالرسالة متعلقة بالمرسل متعلقة بالمستقبل متعلقة بالوسيلة

أخرى أذكرها.....

المحور الثالث: أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

15- ماهي الأسس التي تقوم عليها المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

الإنتظام في تقديم الخدمات لإرضاء الزبون القدرة على التنافس

الإنصاف في التعامل الإداري تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي

16- فيما تتمثل الوظائف الإتصالية فيما تتمثل المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

التخطيط التنظيم القيادة الرقابة الإعلام والإتصال

أخرى أذكرها.....

17- فيما تتمثل أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

تحسين صورتها الذهنية تحسين الجودة والإنتاجية

ضمان الإستمرارية في السوق تحسين أداء العمال التنسيق بين الأطباء والمرضى والمرضى

أخرى أذكرها.....

18- ماهي الموارد التي توفرها مؤسستكم لتحقيق أهدافها؟

موارد بشرية موارد مادية موارد مالية موارد تقنية كلها

19- ماهي أهم الإستراتيجيات التي تركز عليها المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

التنفيذ التوجيه التخطيط التنظيم التقييم الرقابة الإعلام التكوين

20- ماهي أهداف إستراتيجيات الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

تبادل المعلومات الفهم الجيد بين جميع الموظفين وضع خطط مناسبة توفير أنسب الطرق والوسائل والأساليب الإتصالية

21- كيف تتم عملية التنظيم على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

تنظيم الموارد البشرية تنظيم الموارد المالية تنظيم الموارد المادية

أخرى أذكرها.....

22 كيف يكون التسيير العقلاني والأمثل داخل المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير"

بولاية تيزي وزو؟

- التنسيق والتنظيم الأمثل وضع الرجل المناسب في المكان المناسب
 إكساب العاملين أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية

أخرى أذكرها.....

23- ماهي طبيعة صورة مؤسستكم الراسخة لدى الجمهور الوافد (مرضى ، مرافقين) ؟

- جيدة متوسطة سيئة

24- هل طبيعة العلاقة الموجودة على مستوى مؤسستكم تتم وفق أسس الشفافية والثقة المتبادلة؟

- نعم لا

المحور الرابع: مساهمة الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

25- ماهي المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال على المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

- رفع مستوى الأداء زيادة قيمة المؤسسة تسهيل العمل تسهيل المهام

26- فيما تتمثل أهداف تكنولوجيا الإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

- دعم الميزة التنافسية الجديدة في المؤسسة دفع عجلة التنمية تخفيض التكاليف

27- كيف تساهم اللغة التي يعتمد عليها القائم بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها؟

- تحقيق التفاهم والتنسيق تحسين نوعية الخدمة لدى جمهورها الداخلي والخارجي
تحسين صورة المؤسسة

أخرى أذكرها.....

28- كيف تساهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها؟

- تحقيق التنسيق والفهم المشترك بين المرضى والعمال تقسيم العمل والأدوار
زيادة الفعالية في الأداء تحسين نوعية الخدمات

29- ماهي أهم الوسائل الإتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها؟

- الإذاعة التلفزيون الفاكس مواقع التواصل الإجتماعي

30 كيف يعد الإتصال الداخلي مقوما جوهريا وأساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة

الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها؟

- نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الإتصال الحديثة توجيه الأفراد والعاملين في المؤسسة إتخاذ القرارات الإدارية وضمان نجاح المؤسسة

أخرى أذكرها.....

31- فيما تتمثل وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها؟

- المساهمة في خلق وعي جماعي داخل المؤسسة الإستشفائية إبقاء صانعي القرار في المؤسسة على إطلاع مستمر بالانشطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات
- مساهمة العاملين في المؤسسة على مواكبة المستجدات والتطورات التي تمس المؤسسة
- تعزيز الروح المعنوية للعمال في المؤسسة

32- كيف يحقق الإتصال أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها؟

- التنسيق بين أقسام المستشفى تحديد جهود التنظيم تحسين العلاقة بين العمال والمرضى

33- ماهي أهم الإمكانيات التي تعتمد عليها المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها؟

- إمكانيات مادية إمكانيات بشرية إمكانيات مالية كلها

34- هل يوجد معوقات إتصالية تحول دون تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها؟

- نعم لا

-إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فيما تتمثل :

- نقص الموارد البشرية عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال
- عدم وجود متخصصين في الإتصال

أخرى أذكرها.....

35- هل خصصتم دورات تكوينية وتدريبية للأطباء والمرضى لتحسين أدائهم لضمان تحسين مستوى الخدمات المقدمة ؟

- نعم لا

-إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل هذه الدورات ؟

- يومية شهرية أسبوعية سنوية

A series of 20 horizontal dotted lines for writing, enclosed in a rectangular border.

.....

.....

الملحق رقم 02: دليل مقابلة :

س1- ماهي مكانت الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" بولاية تيزي وزو؟

ج1- الإتصال لديه مكانة كباقي الوحدات في المؤسسة إذ يمنح المسيرين أهمية قصوى لهذا الإختصاص الذي يعد كعنصر محرك للمؤسسة ، حيث زود بإمكانيات بشرية و مادية معتبرة إضافة إلى موقعه الإستراتيجي بحيث يتموقع في المبنى الرئيسي للإدارة العامة ، فهو مرتبط مباشرة بالمدير العام .

س2- ماهي الجهة المكلفة بالإتصال داخل مؤسستكم؟

ج2- مكتب الإعلام والإتصال هي الجهة المكلفة بالإتصال بالمستشفى الجامعي " ندير محمد " تيزي وزو .

س3- فيما تتمثل الأهداف الإتصالية للمؤسسة الإستشفائية " ندير محمد " ؟

ج3- تتمثل الأهداف الإتصالية لهذه المؤسسة في :

- تحسين صورة المؤسسة (داخليا و خارجيا) .

- تلبية حاجيات مستخدمي الصحة و ذلك عبر قنوات الإتصال التي فتحتها المؤسسة سواء عبر مواقع التواصل الإجتماعي مثلا: إعطاء مواعيد الجراحة،

- تسهيل و توجيه المريض و إستعلامه في الوقت المناسب .

- الإرشاد و التحسيس عبر الأبواب المفتوحة (مثلا : حملات التحسيس للتبرع بالدم) أو عن طريق الملصقات .

س4- كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد " تيزي وزو؟

ج4- يساهم الإتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق :

- قنوات الإتصال الداخلي التي أنشئت سواء كانت مكتوبة أو شفوية (كالاتصال الهاتفي ، اللقاءات، الإجتماعات ،) حيث يحقق بطريقة مباشرة و عفوية بدون وسائط .

س5- هل تتوفر بمؤسستكم على قدرات مالية و مادية لازمة تضمن نجاح العملية الإتصالية لتحقيق أهدافها؟

ج5- لا تتوفر إمكانيات مادية و مالية ، حيث أنها تتوفر بصورة قليلة لا تكفي لتسهيل و تأدية المهام الإتصالية خاصة الموارد الإتصالية الهادفة .

س6- ماهي الموارد اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" ؟

ج6- الموارد اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة هي :

- موارد مالية .

- تخصيص ميزانية خاصة لتسيير مكتب الإعلام و الإتصال .

- قلة الموارد البشرية .

- يجب توفر وحدات رئيسية إضافة إلى الكاميرا ...

س7- كيف تساعد تكنولوجيات الإتصال تسهيل عملية التسيير داخل مؤسستكم ؟

ج7- تساهم تكنولوجيات الإتصال بطريقة جيدة و سريعة حيث تسهل عملية الإتصال بوقت وجيز ، حيث خلقت تكنولوجيات جديدة كموقع الوايب ، تزويد المكتب بشبكة الويفي .

س8- ماهي الإستراتيجية الإتصالية المطبقة على مستوى المؤسسة الإستشفائية من أجل تحقيق أهدافها ؟

ج8- فعلا قام الإعلام و الإتصال في المؤسسة بوضع إستراتيجية إتصال على مدى خمس سنوات و هذا تزامنا مع متطلبات المؤسسة في مجال الإتصال إلا في حالة الوباء "كورونا" قاموا بتغيير الإستراتيجية و هذا بسبب التغيرات التي طرأت على المؤسسة .

س9- ماهي أهم الأنشطة و المهام التي تقومون بها لتحقيق أهداف مؤسستكم ؟

ج9- يقوم مكتب الإعلام و الإتصال بعدة أنشطة :

- تغطية الأحداث كتنظيم أبواب مفتوحة ، ملتقيات ،

- نشر الأخبار المتعلقة بالمؤسسة في مواقع التواصل الإجتماعي .

- متابعة الأخبار المتعلقة بالمؤسسة و ذلك بإعداد المجلة الصحفية اليومية .

- المشاركة في النشاطات الثقافية .

س10- هل تأخذون بعين الإعتبار شكاوي و إقتراحات الجمهور الداخلي و الخارجي

بمؤسستكم ؟

ج10- طبعا يتم الأخذ بعين هذه الشكاوي و خاصة الموجودة في مواقع التواصل الإجتماعي

و هذا بالتنسيق مع مكتب الشكاوي .

س11- ماهي معوقات الإتصال الداخلي التي تواجهها المؤسسة الإستشفائية " ندير محمد " ؟

ج11- كباقي المؤسسات الأخرى تواجه هذه المؤسسة عدة معوقات مثلا :

- المعوقات التنظيمية و المهنية .

- معوقات مادية .

- المعوقات التقنية .

- المعوقات المالية .

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
ص	كلمة شكر
ص	إهداء
ص	فهرس المحتويات
ص	فهرس الجداول
ص	فهرس الأشكال
ص	مقدمة
الجانب النظري	
ص	الفصل الأول: ماهية الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية
ص	تمهيد
ص	المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية
ص	المبحث الثاني: أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية
ص	المبحث الثالث: أساليب الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية
ص	المبحث الرابع: أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية
ص	المبحث الخامس: وظائف الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية
ص	المبحث السادس: معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية
	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: ماهية المؤسسة الخدماتية	
ص	تمهيد

ص	المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية
ص	المبحث الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمائية
ص	المبحث الثالث: خصائص المؤسسة الخدمائية
ص	المبحث الرابع: عناصر المؤسسة الخدمائية
ص	المبحث الخامس: وظائف المؤسسة الخدمائية
ص	المبحث السادس: أهداف المؤسسة الخدمائية
ص	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية "محمد نذير" بتيزي وزو	
ص	تمهيد
ص	المبحث الأول: أهمية الاستراتيجية الاتصالية
ص	المبحث الثاني: أهداف استراتيجية الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الاستشفائية "نذير محمد" بتيزي وزو
ص	المبحث الثالث: أهداف الاتصال الداخلي وتحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية
ص	المبحث الرابع: دور الاتصال الداخلي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية
ص	المبحث الخامس: علاقة الاتصال الداخلي وتحسين أداء العاملين في المؤسسة
ص	المبحث السادس: دور الاتصال الداخلي في تسيير وتنظيم وإدارة شؤون المؤسسة الخدمائية
ص	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
ص	تمهيد
ص	تعريف المؤسسة الإستشفائية " محمد نذير " بولاية تيزي وزو
ص	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية " محمد نذير " بولاية تيزي وزو
ص	أهداف المؤسسة الإستشفائية " محمد نذير " بولاية تيزي وزو :

ص	عرض المقابلات و التعليق عليها
ص	عرض النتائج الجزئية
ص	عرض النتائج العامة
ص	الخلاصة العامة
ص	التوصيات والاقتراحات
ص	قائمة المراجع
ص	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
ص	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
ص	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	02
ص	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
ص	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	04
ص	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	05
ص	يمثل الجهة المكلفة بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	06
ص	يمثل وسائل الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	07
ص	يمثل الوسائل الإتصالية الأكثر إعتمادا على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	08
ص	يمثل نوع الإتصال السائد بكثرة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	09

ص	يمثل أهم اللغات المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	10
ص	يمثل مدى تناسب هذه اللغات على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	11
ص	يمثل أهم مقومات القائم بالإتصال على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	12
ص	يمثل مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال و الإعلام على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	13
ص	يمثل أهم المشاكل الإتصالية للمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	14
ص	يمثل أهم الأسس و المرتكزات المتعلقة بالمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	15
ص	يمثل أهم الوظائف الإتصالية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	16
ص	يمثل أهم أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	17
ص	يمثل أهم الموارد الموجودة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	18
ص	يمثل أهم الإستراتيجيات المركزة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	19
ص	يمثل أهداف إستراتيجيات الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	20
ص	يمثل أهم العناصر الواجب تنظيمها على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	21
ص	يمثل كيفية التسيير العقلاني الأنسب و الأمتل على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	22

ص	يمثل طبيعة صورة المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو الراسخة لدى جمهورها الوافد	23
ص	يمثل مدى قيام العلاقة بين موظفي المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو وفق أسس الشفافية و الثقة المتبادلة	24
ص	يمثل أهم المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	25
ص	يمثل أهداف تكنولوجيا الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	26
ص	يمثل كيفية مساهمة اللغة المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	27
ص	يمثل كيفية مساهمة وسائل الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها	28
ص	يمثل أهم الوسائل الإتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها	29
ص	يمثل مؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	30
ص	يمثل أهم وظائف الإتصال الداخلي للمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها	31
ص	يمثل كيفية تحقيق الإتصال الداخلي لأهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	32
ص	يمثل أهم الإمكانيات المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها	33
ص	يمثل مدى وجود معوقات إتصالية لتحقيق المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	34

ص	يمثل أهم المعوقات الإتصالية المعرقله لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	35
ص	يمثل مدى تخصيص دورات تكوينية و تدريبية للأطباء و الممرضين لتحسين أدائهم و ضمان تحسين مستوى الخدمات المقدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	36
ص	يمثل المدى الزمني لهذه الدورات التكوينية على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	37
ص	يمثل مدى شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو الساعية لتحقيقها	38
ص	يمثل مؤشرات شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو الساعية لتحقيقها	39
ص	يمثل مدى قيام المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال و المرضى لتحسين صورتها	40
ص	يمثل الأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال و المرضى لتحسين صورتها	41
ص	يمثل أهم المعوقات الإتصالية المصادفة للمؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال و المرضى لتحسين صورتها	42
ص	يمثل علاقة متغير السن و المستوى التعليمي و الخبرة المهنية حول المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	43
ص	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بكيفية مساهمة اللغة المعتمدة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو لتحقيق أهدافها	44

ص	يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمؤشرات إعتبار الإتصال الداخلي مقوما جوهريا و أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو	45
ص	يمثل علاقة متغير السن و المستوى التعليمي بكيفية مساهمة وسائل الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة الصحية بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها	46
ص	يمثل علاقة متغيرات السن و المستوى التعليمي و الخبرة المهنية بكيفية مساهمة وظائف الإتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو في تحقيق أهدافها على إطلاع مستمر بالنشاطات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات	47
ص	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمدى قيام المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو بسبر آراء العمال و المرضى لتحسين صورتها لديهم	48
ص	يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بالأهداف الواجب تحقيقها من قبل المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام و الإتصال .	49
ص	جدول يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمدى شرح المسؤولين للعمال أهداف المؤسسة الإستشفائية "نديرمحمد" بولاية تيزي وزو.	50
ص	يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمؤشرات شرح المسؤولين لأهداف المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" لولاية تيزي وزو .	51

ص	يمثل متغيرات المستوى التعليمي و الأقدمية المهنية بمدى تخصيص دورات تكوينية و تدريبية للأطباء و الممرضين لتحسين أدائهم لضمان تحسين الخدمات الصحية المقدمة على مستوى المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير " لولاية تيزي وزو .	52
ص	يمثل علاقة متغيرات السن و المستوى التعليمي و الخبرة المهنية بمدى وجود معوقات إتصالية معرقة لتحقيق أهداف المؤسسة الإستشفائية " محمد ندير " بولاية تيزي وزو	53