

دور الإتصال الإداري في تفعيل الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها

إعداد الباحثين

باسم سعد سعيد الجهني

طالب دراسات عليا في إدارة الأعمال في جامعة الملك خالد

bassem.ssad@hotmail.com

د. تهاني مصلح صويلح الميلبي

أستاذ مساعد بقسم الصيدلة السريرية في جامعة الملك خالد

talmelby@kku.edu.sa

٢٠١٩م

المستخلص

هذه الدراسة بعنوان دور الإتصال الإداري في تفعيل الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها بالمملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة الى التعرف على دور الإتصال الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، مجتمع الدراسة شمل العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، حيث تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة للتطبيق عليها، ولقد بلغ حجم العينة (٩٠) من الكوادر الصحية العاملة، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وبدرجة عالية للاتصال الإداري على الأداء الوظيفي، كما اظهرت الدراسة أن وسائل الاتصال الإداري المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية تؤثر ايجاباً وبدرجة عالية على الاداء الوظيفي، كذلك كشفت الدراسة أن من أبرز المعوقات التي تقف أمام كفاءة عمليات الإتصال الإداري بالمستشفيات تمثلت في وجود فجوة كبيرة جدا في مجال تدريب الكوادر الصحية على استخدام تقنيات الإتصال الحديثة، وضعف العلاقات بين إدارة المستشفيات الحكومية والكوادر الصحية العاملة،

ومن اهم توصيات الدراسة المحافظة على الإتصال الإداري الايجابي الحالي لما له من اثر بدرجة عالية على الأداء الوظيفي، وضرورة دعم وتفعيل وسائل الإتصال الإداري المستخدمه حالياً، وضرورة وجود سياسة واضحة ومحددة للاتصال، وان تهتم ادارات المستشفيات الحكومية بتدريب العاملين، كما أوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالموضوع وذلك لندرته في البيئة المحلية بالمملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإداري – الاداء الوظيفي –المستشفيات الحكومية العامة

ABSTRACT

Study title: the role of administrative communication in activating the functional performance of health staff working in government hospitals in the city of Abha, Saudi Arabia, the study aimed to identify the role of administrative communication and its impact on job performance, to fulfill these objectives the descriptive analytical method is used in this study, where the researcher used the questionnaire to collect primary data. The study population consists of the Employees in government hospitals in Abha city, the researcher select a simple random sample of the study population and the staff of the numbered (٩٠) individual. study concluded that the study showed that appositive and high impact of administrative communication on job performance, the study also showed that the means of administrative communication used in the hospital between the administration and health staff positively and significantly affect the job performance, the study also revealed that one of the most important obstacles facing the efficiency of administrative communication operations in hospitals was the existence of a very large gap in the field of training health personnel on the use of modern communication techniques, and weak of the relations between management of government hospitals and health staff working. the main recommendations of the study that to maintaining current positive administrative communication because of its high impact on job performance, and the need to support and activate the means of administrative communication currently used, and the need for a clear policy and specific communication,

Government hospital departments should be concerned with the training of personnel, at the end the researcher recommended further studies on the subject as there is scarcity in such studies in the local environment of the Kingdom of Saudi Arabia.

Key words: Administrative Communication- Functional Performance, Government Hospitals

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

نعيش اليوم عصر الإتصالات واستخدام المعلوماتية والتقنيات الحديثة المرتبطة بالمعرفة الحديثة والنظم الحديثة لتسهيل العمل الإداري بشكله العام في المؤسسات العامة والخاصة، حيث يعتبر الإتصال في وقتنا الحاضر وسيلة أساسية في حياة البشر، كما يعتبر من مقومات الحضارة البشرية التي لم يكن بالإمكان تقدمها أو نشوئها لولا قدرة العقل البشري على نقل تجربته إلى الأجيال الجديدة والإستفادة من تجارب السابقين، مما أدى إلى تراكم متزايد للمعلومات والخبرات يتم الإستفادة منها، كما يعد الإتصال من العمليات الإجتماعية المستمرة والضرورية للحياة البشرية، وفي ذلك يلعب الإتصال الإداري في القطاع الصحي دوراً هاماً في الوصول إلى وحدة الفكر والفهم الذي ينتج عنه توفير وتجميع المعلومات الضرورية لاستمرار العمل في أي مؤسسة صحية، لاسيما فيما يخص نقل وتبادل تلك المعلومات بين العاملين للإستفادة منها في عملهم، حيث تهدف أساساً إلى تطوير قدراتهم.

في سياق اخر فهناك حاجة دائمة لتنمية وتطوير الأداء الوظيفي بالمؤسسات الصحية المختلفة، وتضع معظم المؤسسات الصحية على وجه التحديد ضمن خططها السنوية تنمية وتطوير مجالات الإتصال الإداري المختلفة لديها لأنها تسهم بشكل كبير وفعال في سرعه تحقيق المؤسسة لخططها الموضوعه مسبقاً وان تلك الخطط لاتخلو أن تكون مرتبطه إرتباطاً وثيقاً بالأداء وضرورة ان يكون الأداء فيها مرتفع، فالأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويرتبط بالمرجات التي تسعى المؤسسات الصحية المختلفة إلى تحقيقها، حيث إن المؤسسات الصحية عبارة عن مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية، طبيعية كانت أو مالية، وهي بمختلف أشكالها وأحجامها وأهدافها تعمل في مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني وضمن شروط معينة والقيام بمهام محددة الغرض منها تحقيق الأهداف.

مشكلة الدراسة:

الإتصال بشكله العام يمكن ان يكون سلاح ذو حدين، فاستخدام وسائله بصورة علمية جيدة يمكنها ان تؤدي بالمؤسسات الصحية الى رفع مستويات أداء العاملين لديها وبالتالي رفع مستوى الأداء العام لتلك المؤسسات الصحية والعكس تماما فان استخدام وسائل الاتصال بطريقة سيئة قد ينتج عنه سوء وإتخفاض في مستويات الأداء للعاملين بالمؤسسة وبالتالي ينعكس ذلك سلباً على بقيه أنشطة تلك المؤسسات، والإتصال وعبر وسائله المختلفة أصبح عملية أساسية في مختلف مجالات الحياة، فهو لم يعد اليوم مجرد هدف تسعى المؤسسات لتحقيقه بل أصبح وسيلة وضرورة ملحة لتحقيق الغايات لكونه عملية يتم وفقها نقل الأفكار والمعلومات للأفراد والجماعات وإشراكهم فيها من خلال تبادل الآراء، وسوء الإتصال الإداري من شأنه أن يؤثر في العملية الإدارية برمتها، وفي القطاع الصحي فان الامر يتطلب وسائل إتصالات إدارية حديثة تواكب مجتمع المعرفة الحالي وتواكب التقنيات الحديثة لتلعب مع شبكات الإنترنت الدور المتوقع منها لتنمية وتطوير الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة في هذا القطاع.

وفي السياق فقد تناول العديد من الباحثين دور الإتصال في تطوير الأداء الوظيفي ووقفوا على الصعوبات والتحديات التي تواجه عمليات الإتصال في دورها لتفعيل وتطوير وتنمية الأداء الوظيفي للكوادر العاملة في مختلف القطاعات انتاجية كانت ام خدمية وسبل ايجاد الحلول اللازمة لها كما هو الحال في المؤسسات الصحية،

ففي دراسة (العيد، ٢٠١٦م) وقد أشارت أهم نتائجها لوجود صعوبات تتمثل في غياب ثقافة الإتصال الإداري لدى المؤسسات، اما (فطيمة، ٢٠١٥م) فقد أظهرت نتائج دراستها عدم وصول المعلومة في الوقت المناسب الى العاملين حيث انه لا وجود لهيئة اتصال.

كما اظهرت دراسة (المانع، ٢٠٠٦م) ان واقع تقنيات الاتصال هو واقع متدني ومتاخر، أما (نورة وسعيدة، ٢٠١٨م) فقد اظهرت نتائج دراستها ان غياب الآليات التنظيمية للاتصال الإداري أدى إلى خلق فجوة اتصالية بين العاملين، ووجود اضطرابات في العلاقات المتبادلة بين العاملين بسبب المشاكل الشخصية والذي بدوره يؤدي إلى عرقلة العملية الإتصالية، ويرى الباحث من خلال ملاحظاته وجود ضعف في عمليات التواصل الإداري ممثلاً في تاخر وصول القرارات الإدارية التي تصدر عن الإدارة، إضافة لعدم استخدام التقنيات الحديثة كالانترنت وغيره في العمل الإداري بشكل عام وضعف ثقافة التعامل الصحيح مع الانترنت ووسائل الإتصال الحديثة بين الكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات العامة بمدينة أبها وذلك بدوره باعتقاد الباحث قد يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي.

لذا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الإتصال الإداري في تفعيل الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة في المستشفيات الحكومية بمدينة أبها وبالتالي تحاول الدراسة الحاليه الإجابة على تساؤل الدراسة الرئيس والمتمثل في: ما دور الإتصال الإداري وما تأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها؟

أسئلة الدراسة:

إستناداً لتساؤل الدراسة الرئيس فان هذه الدراسة تحاول الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما هو دور الإتصال الإداري وما تأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها؟
٢. ما هي المعوقات التي تقف كحاجز أمام العملية الإتصالية بين الكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها وما تأثيرها على أدائهم الوظيفي؟
٣. ما هو نوع الإتصال الإداري الأكثر اعتماداً بين الكوادر الصحية العاملة في المستشفيات الحكومية بمدينة أبها وما أثره على أدائهم الوظيفي وفقاً للمتغيرات: المهنة، سنوات الخبرة، المؤهل الأكاديمي؟
٤. ما هي آراء افراد العينة حول دور الإتصال الإداري في تفعيل الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها وفقاً للمتغيرات: المهنة، سنوات الخبرة، المؤهل الأكاديمي؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى ما يلي:

١. التعرف على دور الإتصال الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها.
٢. التعرف على المعوقات التي تقف كحاجز أمام العملية الاتصالية بين الكوادر العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها وتأثيرها على أدائهم الوظيفي.
٣. التعرف على نوع الإتصال الإداري الأكثر اعتماداً بين الكوادر الصحية العاملة في المستشفيات الحكومية بمدينة أبها واثره على أدائهم الوظيفي وفقاً للمتغيرات: المهنة، سنوات الخبرة، المؤهل الأكاديمي.

٤. التعرف على الفروق بين إستجابات أفراد العينة حول دور الإتصال الإدارى في تفعيل الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها وفقاً للمتغيرات: المهنة، سنوات الخبرة، المؤهل الاكاديمي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها:

١. ستوفر مدخلا علمياً للمستشفيات الحكومية بمدينة أبها باتجاه تفعيل وتطوير التقنيات المستخدمة في عملية الإتصال الإداري بين العاملين فيها.
٢. ستلقي الضوء على معوقات تطبيق الإتصالات الإدارية بالمستشفيات الحكومية.
٣. تركز الدراسة على حالة التطوير والتحسين المستمرة المطلوبة في مجال الإتصالات الإدارية بالمستشفيات الحكومية.

الإطار النظري للدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة يتم التطرق لبعض الجوانب النظرية فيما يخص الإتصال الإداري تعريفاته ومعوقاته إضافة لانواعه، كما يتم استعراض تعريفات الأداء الوظيفي ومن ثم تستعرض الدراسة بعض من الدراسات التي تناولت الإتصال الإداري واثره على الأداء الوظيفي، وقد تحصل الباحث على بعض الدراسات العربية فيما يخص موضوعه.

ماهية الإتصال الإدارى وماهي معوقاته وأنواعه:

عرف الإتصال بانه " هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعلومات والمعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعة بينهما"، (الدعياج، ٢٠١١م: ١١)، كما عرف الإتصال الإداري بانه "تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل (قنوات) لدى أيّ (أو كل) من الطرفين، أو هي تبادل رسائل للتوصيل"، (فطيمة، ٢٠١٥م: ١٥)، كما عرف بانه " تبادل المعلومات وإرسال المعاني، وهذا جوهر عمل المؤسسة"، (حمود، ٢٠٠٨م: ٣٤٨). وحيث انه لا يمكن أن يكون هناك أي عمل بدون اتصال، فالحديث والخطابة وإلقاء التعليمات والتوجيهات والاجتماعات والتقارير وغيرها هي وسائل للاتصال لنقل الأفكار والمعلومات داخل المؤسسات الصحية المختلفة، ايضا عرف الاتصال الإدارى بانه "عملية إدارية واجتماعية وسلوكية تعمل على إيصال البيانات والمعلومات والقرارات إلى أفراد المؤسسة للوصول، إلى الهدف المشترك، يتفاعل من خلال الاتصال بمجموعة من الأفراد المرسلين والمستقبلين اجتماعيا وتخلق الروابط، الصلات، التشابكات، فيؤثرون ويتأثرون في بعضهم البعض"، (القاضي، ٢٠٠٦م: ٣٠١).

وفى هذا الإطار يشير (الماضي، ٢٠٠٥م: ٤٤٤) الى معوقات الإتصال الإداري بمعوقات ناتجة عن خطط ونظم الإتصال غير الجيدة، ومعوقات بسبب التنظيم غير الجيد: فالهيكل التنظيمى للمنظمة هو الذى يحدد خطوط السلطة والتي إن كانت غير واضحة ومحددة بدقة فإن عملية الإتصال سوف تكون غير فعالة، ومعوقات تتعلق باستخدام وسائل إتصال غير مناسبة، وعدم توافر مهارات الإتصال، وعدم قدرة العاملين على استخدام وسائل الإتصال بشكل سليم، والفروق الفردية بين الأفراد، والإتجاهات السلبية لدى بعض العاملين، وعدم توافر نظام معلومات جيد، أو اللغة المستخدمة .

كما ويشير (آل مساعد والعقباوى، ٢٠١٢م: ٥٧-٥٩) الى ان معوقات عملية الإتصال الإداري هي عدم وجود تخطيط كاف لعملية الإتصال، ووجود آراء وفرضيات غير واضحة، في كثير من الأحيان تترك بعض الجوانب ناقصة وغير موضحة ونتيجة لذلك تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة، وعدم القدرة على التعبير بالرغم من وضوح الفكرة، وضعف الإصغاء، وكثرة التشويش الناتج عن المؤثرات المتعددة التي تؤثر على عملية الإتصال، والرقابة على الإتصال، وعدم القدرة على فهم طرف الطرف الآخر خلال عملية الإتصال، وعدم اختيار وسيلة الإتصال الملائمة، وتحريف المعلومات بالإضافة، أو الحذف وذلك للتأثير على متخذ القرارات.

أما (المطرفي، ٢٠١١م: ٩٥-٩٦) فيشير الى معوقات عملية الإتصال الإداري بعد نقاط من أبرزها المبالغة في السرية لكثير من أعمال الإدارة، وضعف العلاقة بين الإدارة والقيادة والعاملين، وإتجاهات العاملين السلبية نحو الإدارة، وعدم إشراك العاملين في إتخاذ القرارات المهمة، والضغط المتزايد على الإدارة في العمل، وإعتماد الإدارة على سياسة الباب المغلق، وضعف التغذية الراجعة التي توضح مدى إستجابة العاملين للرسالة، وقلة الخبرة لدي الإدارة، وضعف الرغبة في الاتصال مع العاملين، وضعف القدرة اللغوية على سرد المعلومات لفظياً.

ويمكن تقسيم الاتصالات الإدارية بحسب (درويش، ٢٠١٢م: ١١١)، (Griffin,2002:563) الى قسمين هما:

١. الإتصالات الرسمية: وهي التي تتم عبر القنوات والخطوط المحددة وفق سياسات المنظمة وتعليماتها وهيكلها التنظيمي.

٢. الإتصالات غير الرسمية: وهي الإتصالات الشخصية التي تتم خارج مسارات وخطوط السلطة الرسمية، وهناك أشكال عديدة للإتصال في المنظمات، ففي الإتصال الرسمي بهذه المنظمات تنقل المعلومات من خلال القنوات الواضحة وفي إتجاهات محددة وتقليدية وهناك ثلاث إتجاهات لتدفق المعلومات هي: الإتصال من أعلى لأسفل (الإتصال النازل)، الإتصال من أسفل لأعلى (الإتصال الصاعد)، الإتصال الجانبي (الافقي).

ماهية الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يعتبر حجر الزاوية بالنسبة لنجاح المنظمة وفعاليتها في بيئتها وتحقيق الإستمرار لها، ونظرا لما للأداء من أهمية في المؤسسات الصحية فقد اخذ قسطا كبيرا من إهتمام الباحثين وقد قدمت عدة تعريفات للأداء حيث يعتبر مؤشراً أساسيا للحكم على فعالية المستخدم في المؤسسة فنجد عدة تعاريف منها بانه "هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد"، (قلبو، ٢٠١٥م: ٣٥)، وعرف الاداء الوظيفي ايضاً بانه " نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية لاستخدام الأمتل للموارد المتاحة"، (زكلال، ٢٠١٣م: ١٤).

كما عرف الأداء بانه " نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام الأمتل للموارد المتاحة"، (خليفة والمطارنة، ٢٠١٠م: ٦٠٦)، ايضاً عرف (جلال الدين، ٢٠٠٩م: ٢٥) الأداء الوظيفي بانه "هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة".

الدراسات المتعلقة بالإتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي:

تم الإطلاع على الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، وقد تم التوصل لمجموعة من الدراسات التي تناولت الإتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي، وتحاول الدراسة الحالية من خلال التطرق إليها التعرف على المشاكل التي واجهت الدراسات السابقة والنتائج والتوصيات التي خرجت بها لتنتقل هذه الدراسة مستفيدة من مخرجات الدراسات السابقة لتضيف إضافة نوعية مهمة لصناع القرار في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية ومن هذه الدراسات: دراسة (نورة وسعيدة، ٢٠١٨م) وقد هدفت الى التعرف على طبيعة الإتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، والكشف عن وسائل وأساليب الإتصال الإداري المستعملة وقد أظهرت نتائجها بأنه تعد الإتصالات الإدارية أهم عنصر في المكتبات الجامعية والتي تعمل على تحقيق التواصل بين العاملين بنجاح وفعالية، ويستخدم العاملين في المكتبة المركزية وسائل وطرق الإتصال المتاحة بدرجات متفاوتة لتفعيل الإتصال فيما بينهم، وأوصت الدراسة بتحسين العملية الإتصالية وبناء سياسة واضحة ومستقرة، وتطوير مهاراتهم الشفوية والمكتوبة والإلكترونية، وتوعية العاملين أكثر بأهمية الإتصال.

كما أظهرت نتائج دراسة (نصيرة وفتيحة، ٢٠١٨م) والتي هدفت الى معرفة واقع الإتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وتسليط الضوء على عمليات الإتصال بالمؤسسة ومعرفة آليات ووسائل الإتصال، وقد أظهرت نتائجها عن أن الوسائل المستخدمة للإتصال هي المحاضرات والندوات والمواقع الإلكترونية، كما أن واقع الإتصالات الداخليه والخارجية هو وسط بين العالي والمنخفض.

كما أظهرت دراسة (نسبية، ٢٠١٦م)، والتي هدفت الى الكشف عن دور الإتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية، وقد أظهرت نتائجها ان الإتصال الداخلي يؤدي دور مهم داخل المؤسسة التربوية من خلال نشر ثقافة الترابط والتماسك بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم من أجل المصلحة العامة.

وأظهرت دراسة (العبد، ٢٠١٦م) والتي هدفت الى التعرف على الإتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية، وجود عوائق وصعوبات في الجو الإتصالي بين الإدارة والمسؤولين وهذا راجع لغياب ثقافة الإتصال الإداري، وغياب الآليات التنظيمية للإتصال الإداري مما خلق فجوة اتصالية بين الإدارة والمسؤولين مما أثر سلباً على فاعلية الأداء. فيما تناولت (فطيمة، ٢٠١٥م) في دراستها عن تأثير واهمية المعلومات والإتصال الإداري على رفع أداء العاملين، وقد هدفت الى التوصل للحقائق التي تسهم المعلومات والإتصال في تطوير أداء الأفراد بما يحقق الأداء الناجع، حيث أظهرت اهم نتائج دراستها الى ان هناك إهمال في المعلومات وعملية الإتصال، اذ يجب العمل على تطوير نظام معلومات واتصال فعال يخدم المؤسسة، ويرفع من أداء العاملين.

وهدفت (كريمة وأمينة، ٢٠١٥م) من دراستهما للكشف عن ما إذا كانت تكنولوجيا الإتصال تؤثر في مستوى أداء المؤسسة، وأظهرت نتائج دراستهما إن وسائل الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الموظفين، كما أدت أيضاً هذه التكنولوجيا إلى تحسين الإتصال الإداري بالمؤسسة. فيما أظهرت دراسة (على، ٢٠١٣م) والتي هدفت الى التعرف على درجة وجود معوقات الإتصال الإداري بالمنظمة الإرشادية، وكذلك درجة تأثير وجود هذه المعوقات على الأداء الوظيفي للعاملين ومقترحات التغلب على تلك المعوقات، ان جاءت المعوقات الإدارية في المرتبة

الأولى من بين المعوقات الرئيسية من ناحية تأثير وجودها على الأداء الوظيفي للعاملين يليها المعوقات الفنية، ثم جاءت المعوقات التنظيمية، وجاءت المعوقات المتعلقة بالعاملين أخيراً.

وتساءل (الجودي، ٢٠١٢م)، في دراسته عن هل هناك إستراتيجية للإتصال للإدارة الإستشفائية الجزائرية أم لا، حيث أظهرت نتائج الدراسة ان الإستراتيجية الإتصالية في الحملات التحسيسية الخمسة للإدارة الإستشفائية لولاية الاغواط، غير مطبقة إذ إفتراضنا نظرياً أنها موجودة، وان هنالك تركيز على إستراتيجية الإتصال في أوقات معينة من السنة.

أما (أبو كريم، وطنش، ٢٠٠٨م) فقد هدفا في دراستهما إلى التعرف على درجة فاعلية الإتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية، ومن النتائج وجود درجة متوسطة في فاعلية الإتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في: التوقيت المناسب للإتصال وتوصيل المعلومات، والإهتمام والمشاركة، والتغذية الراجعة، والأداة ككل، ووجود درجة عالية في فاعلية الإتصال وذلك في مجالات: إنفتاح ووضوح نظام الإتصال، ومصادقية وحجم المعلومات، وإختيار وسيلة الإتصال المناسبة.

الإجراءات المنهجية للدراسة

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على دور الإتصال الإداري والمعوقات التي تقف كحاجز أمام العملية الإتصالية وتأثير ذلك على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، وفي هذا الجزء تتناول الدراسة الإجراءات المنهجية التي تم الإعتماد عليها في الجانب التطبيقي من الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، وتتمثل تلك الإجراءات في تحديد المنهج المستخدم، أداة الدراسة، من حيث إعدادها ومتغيراتها وإختبار صدقها وثباتها، كما تتناول الدراسة مجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيار العينة، بالإضافة إلى ذلك تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة:

يعد تحديد المنهج المستخدم من الخطوات الهامة في البحوث العلمية، ويعتبر تحديد المنهج المتبع بمثابة خريطة الطريق التي يسلكها الباحثون لتحقيق أهداف الدراسات التي يقومون بها، اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي لارتباطها بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية. ويعتقد أن استخدام هذا المنهج من شأنه أن يساعد في الوصول إلى أهداف هذه الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها البحثية بالدقة المطلوبة والمناسبة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالي في العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها بالمملكة العربية السعودية، حيث تم إختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد استطاعت هذه الدراسة الحصول على استجابات من عدد (٩٠) من العاملين بالمستشفيات الحكومية.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية التي تساهم في تحقيق أهداف الدراسة، حيث تم تصميم استبانة اشتملت على محورين رئيسيين تغطي موضوع الدراسة، كما شملت أداة الاستبيان في جزئها الأول على البيانات الديموغرافية

للعيينة وشملت ستة متغيرات وهي: النوع، سنوات الخبرة في العمل، المؤهل التعليمي، المهنة، طبيعة الإتصال الإداري ونوعه.

وفيما يلي نتناول تفاصيل محوري أداة الاستبيان

- المحور الأول: دور الاتصال الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها، واحتوى هذا المحور على ٧ فقرات.
- المحور الثاني: المعوقات التي تقف كحاجز امام العملية الاتصالية بين الكوادر العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها وتأثيرها على ادائهم الوظيفي، ولقد اشتمل هذا المحور على ٩ فقرات.

مؤشرات الصدق والثبات لأداة الدراسة:

أولاً/ صدق الاستبانة:

للتحقق من صدق أداة الاستبيان قام الباحث بحساب درجة ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (١) أدناه.

جدول رقم (١): معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحور الثاني				المحور الأول			
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠.٧٢٨**	١٣	٠.٦٤٤**	٨	٠.٤٢٤**	٦	٠.٧٨٥**	١
٠.٨٢٩**	١٤	٠.٦٠٩**	٩	٠.٦٦١**	٧	٠.٧٣٣**	٢
٠.٨٦٠**	١٥	٠.٧٨٣**	١٠			٠.٧٥٧**	٣
٠.٧١٠**	١٦	٠.٨٦١**	١١			٠.٧٤٠**	٤
		٠.٨٧٠**	١٢			٠.٤٦٦**	٥

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)

يتضح من النتائج بالجدول رقم (١) ان جميع عبارات الاستبانة ترتبط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه على نحو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، كما بينت النتائج أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠.٤٢٤-٠.٨٧٠). وبالتالي نستنتج من ذلك أن جميع العبارات تحقق أهداف القياس المرجوة، وذلك لأنها تمتعت بدرجة عالية من الصدق.

ثانياً/ ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي):

تم التحقق من الثبات الكلي لأداة الدراسة (الاستبانة) عن طريق حساب معاملات ألفا كرونباخ للثبات الكلي والمحاور، ويوضح الجدول رقم (٢) النتائج:

جدول رقم (٢): يوضح معامل ألفا كرونباخ للثبات الكلي للاستبانة ومحاورها

معامل الثبات	عدد الفقرات	
٠.٧٦٥	٧	المحور الأول: دور الاتصال الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها
٠.٩١٣	٩	المحور الثاني: المعوقات التي تقف كحاجز أمام العملية الاتصالية بين الكوادر العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها وتأثيرها على ادائهم الوظيفي.
٠.٨٥٤	١٦	الثبات الكلي

يتضح من النتائج بالجدول رقم (٢) أن أداة الدراسة (الإستبانة) قد حققت درجة عالية من الثبات، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات الكلي (٠.٨٥٤)، حيث تفوق هذه القيمة الحد المسموح به للثبات والمقدر ب (٠.٧٠)، وهذا يطمئن الباحث إلى سلامة إجراءات بناء الاستبانة وسلامة الأسئلة التي تحويها، كما بلغت قيمة الثبات لفقرات المحور الأول (٠.٧٦٥)، بينما بلغت قيمة الثبات لفقرات المحور الثاني (٠.٩١٣).

الأساليب والمعالجات الإحصائية:

لمعالجة بيانات الدراسة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي بالحزمة الإحصائية (SPSS)، حيث تم ادخال بيانات الدراسة وتحليل بيانات الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والإستدلالي، ولقد تم استخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي، حيث شملت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، بالإضافة إلى ذلك فقد تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك لقياس مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعزى لاختلاف متغيرات الدراسة (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، المهنة)، بينما تم استخدام إختبار "ت" لاختبار دلالة الفروق باختلاف الجنس، كذلك تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من صدق أداة الدراسة، وبينما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لإختبار ثبات أداة الدراسة.

تم تقدير مستوى إجابات أفراد العينة حول فقرات محوري الإستبانة وفق تدرج مقياس ذو التدرج الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) مقياس (ليكرت)، ويوضح الجدول التالي معيار الحكم على قيم المتوسطات الحسابية من حيث درجة موافقة أفراد العينة على كل فقرة من عدمها.

جدول رقم (٣): معيار الحكم على النتائج

الدرجة الموافقة	التدرج
غير موافق بشدة	من ١ - لأقل من ١.٨٠
غير موافق	من ١.٨٠ - لأقل من ٢.٦٠
محايد	من ٢.٦٠ - لأقل من ٣.٤٠
موافق	من ٣.٤٠ - إلى ٤.٢٠
موافق بشدة	من ٤.٢٠ - لأقل من ٥

من إعداد الباحث

عرض وتحليل بيانات الدراسة وتفسيرها:

لتحليل بيانات الدراسة تحليلاً علمياً وتفسير نتائجها تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لإدخال بيانات الدراسة ومعالجتها إحصائياً، حيث تم الحصول على استجابات من عدد (٩٠) من أفراد العينة المستهدفين بالدراسة من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، ولتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والإستدلالية لاستخراج الجداول الإحصائية والعمل على تحليلها وتفسير نتائجها، وبالتالي فإن خطوات تحليل بيانات الدراسة في هذا الفصل ستركز على الإجابة عن الأسئلة البحثية التي ترتبط بأهداف الدراسة، وفيما يلي يتناول الباحث تحليل وتفسير نتائج الدراسة كما سيرد فيما يلي:

- تحليل الخصائص الديمغرافية والمعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة.
- الإجابة عن التساؤلات البحثية
- نتائج اختبار الفروق الإحصائية

وفيما يلي يتناول الباحث تحليل بيانات الدراسة وفق التصور السابق:

أولاً/ تحليل الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة :

تم توصيف أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية حسب المتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي والمهنة)، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (٤): توصيف عينة الدراسة تبعاً للخصائص الديمغرافية

الخصائص الديمغرافية	العدد	النسبة المئوية %
١. النوع		
ذكر	٦٣	٧٠.٠
أنثى	٢٧	٣٠.٠
٢. سنوات الخبرة في العمل		
من ١- لأقل من ٥ سنوات	٢٧	٣٠.٠
من ٥- لأقل من ١٠ سنوات	٣٥	٣٨.٩
من ١٠- لأقل من ١٥ سنة	١٨	٢٠.٠
من ١٥ سنة فأكثر	١٠	١١.١
٣. المؤهل التعليمي		
دبلوم	١٦	١٧.٨
بكالوريوس	٤٢	٤٦.٧
ماجستير	١٢	١٣.٣

دكتوراه	٢٠	٢٢.٢
٤. المهنة		
طبيب	٢٠	٢٢.٢
أخصائي مختبر	١٣	١٤.٤
أخصائي أشعة	٧	٧.٨
صيدلي	٢٨	٣١.١
مررض	٢٢	٢٤.٤

بينت النتائج بالجدول رقم (٤) أعلاه أن أفراد العينة الذكور المشاركين في الدراسة يشكلون الغالبية بنسبة ٧٠.٠%، بينما بلغت نسبة الإناث ٣٠.٠%. كما أظهر توزيع أفراد العينة بحسب سنوات الخبرة أن ٣٠.٠% تراوحت سنوات خبرتهم ما بين (١- لأقل من ٥) سنوات، بينما هناك ٣٨.٩% سنوات خبرتهم تراوحت ما بين (٥- لأقل من ١٠) سنوات، في حين أن ٢٠.٠% تراوحت سنوات خبرتهم من (١٠- لأقل من ١٥) سنوات، بينما ١١.١% سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر. فيما يتعلق بتوزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل التعليمي،

فإن غالبية أفراد العينة مؤهلهم التعليمي بكالوريوس حيث يشكلون نسبة ٤٦.٧%، بينما ٢٢.٢% يحملون درجة الدكتوراه، في حين أن هناك ١٧.٨% مؤهلهم التعليمي دبلوم، بينما حملة الماجستير يمثلون نسبة ١٣.٣%.

كما بينت النتائج أن توزيع أفراد العينة حسب المهنة قد بين أن نسبة أفراد العينة الصيادلة بلغت ٣١.١%، بينما الممرضين يمثلون نسبة ٢٤.٤%، في حين أن الأطباء يشكلون نسبة ٢٢.٢%، بينما بلغت نسبة أخصائي المختبر بلغت ١٤.٤%، كما بلغت نسبة أخصائي الأشعة ٧.٨%.

جدول رقم (٥): توصيف عينة الدراسة تبعاً لطبيعة ونوع الإتصال الإداري

النسبة المئوية %	العدد	
		١. طبيعة الاتصال الإداري
١٦.٧	١٥	اتصال صاعد
٧٥.٦	٦٨	اتصال نازل
٧.٨	٧	اتصال أفقي

٢. نوع الاتصال الإداري		
اتصالات عبر وسائل إلكترونية	١٦	١٧.٨
اتصالات عبر وسائل مكتوبة	١	١.١
اتصالات شفوية	٣	٣.٣
كل ما ذكر يستخدم	٧٠	٧٧.٨

بينت النتائج بالجدول رقم (٥) أعلاه أن غالبية أفراد العينة من العاملين بالمستشفيات السعودية الحكومية بمدينة أبها يعتقدون أن طبيعة الاتصال هي اتصال نازل أي من قمة الهرم إلى قاعدته، حيث يشكلون نسبة ٧٥.٦%، بينما ١٦.٧% طبيعة الاتصال هي اتصال صاعد، في حين يرى ٧.٨% أن الاتصال أفقي، أما فيما يتعلق بنوع الاتصال الإداري، فقد بينت النتائج أن جميع أنواع الاتصال الإداري تستخدم في بيئة المستشفيات الحكومية في مدينة أبها، حيث بلغت نسبة من أشاروا إلى ذلك ٧٧.٨%، وعلى وجه الخصوص الاتصالات عبر وسائل إلكترونية.

ثانياً/ الإجابة عن الأسئلة البحثية

نتائج الإجابة عن السؤال الأول: وينص على ما هو دور الاتصال الإداري وما تأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها؟. وللإجابة عن هذا السؤال يتناول الباحثة استجابات أفراد العينة كما هو مبين بالجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول دور الاتصال الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
١	٠.٥٩	٤.٧٤	وسائل الاتصال الإداري المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية تؤثر إيجاباً على الأداء العام للمستشفى.

٢	٠.٥٧	٤.٧٤	الاتصال الإداري المميز بين ادارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة يحسن من فاعلية ادائهم الوظيفي.	١
٣	٠.٦٤	٤.٦٦	العلاقات الاجتماعية بين الكوادر الصحية بمختلف تخصصاتها في المستشفى مميزه وبالتالي لها اثر ايجابي على الاداء الوظيفي لديهم.	٣
٤	٠.٥٦	٤.٦٦	وجود سياسة واضحة ومحددة للاتصال داخل المستشفى يؤدي الى رفع معدلات الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة.	٤
٥	٠.٥٧	٤.٣٩	الاتصال الإداري بالمستشفى يؤدي لخلق جو عملي مناسب والتنسيق بين مختلف المستويات وتدفق المعلومات وبالتالي يخلق اثر ايجابي على الاداء الوظيفي.	٦
٦	٠.٨١	٤.٠٢	هنالك سرعه وحرية في انتقال المعلومات عبر الاتصال الإداري وهذا بدوره يساهم في رفع كفاءة الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة.	٧
٧	٠.٦٩	٣.٨٩	تعمل ادارة المستشفى على إيجاد نظام اتصال اداري ميسر ومفتوح بينها والكوادر الصحية العاملة بالمستشفى ما يؤثر ايجاباً على ادائهم الوظيفي.	٥
	٠.٤١	٤.٤٤	المتوسط الحسابي المرجح العام	

يتضح من النتائج بالجدول رقم (٦) أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام، قد بلغت (٤.٤٤) وانحراف معياري قدره (٠.٤١)، وبالتالي يتبين من ذلك أن استجابات أفراد العينة بشكل عام تشير إلى أن هناك أثر بدرجة عالية جداً للاتصال الإداري على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها.

وفيما تناول تحليل وتفسير استجابات أفراد العينة حول دور وأثر الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، كما سيرد فيما يلي:

أظهرت النتائج بالجدول (٦) أن الفقرة رقم (٢) حيث نصت على "وسائل الاتصال الإداري المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية تؤثر ايجاباً على الاداء العام للمستشفى" قد حازت على المرتبة الأولى من بين الفقرات التي تفسر أثر الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (٤.٧٤) وانحراف معياري (٠.٥٩). وبالتالي نستنتج من مما سبق أن هناك أثر وبدرجة عالية جداً لوسائل الاتصال المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية، مما يؤثر على الأداء العام بالمستشفى.

كما بينت النتائج بالجدول (٦) السابق أن الفقرة رقم (١) حيث نصت على "الاتصال الإداري المميز بين ادارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة يحسن من فاعلية ادائهم الوظيفي" قد نالت المرتبة الثانية من بين الفقرات المفسرة لدور وأثر الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (٤.٧٤) وانحراف معياري (٠.٥٧)،

وبالتالي نستنتج مما سبق أن غالبية أفراد العينة يدعمون وبدرجة كبيرة جداً أن هناك أثر إيجابي للاتصال الإداري على الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الإداري المميز بين إدارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة، حيث يؤدي ذلك إلى تحسين فاعلية الأداء الوظيفي.

ومن جانب آخر، فقد أشارت النتائج بالجدول رقم (٦) أن العبارة رقم (٣) والتي نصت على " العلاقات الاجتماعية بين الكوادر الصحية بمختلف تخصصاتها في المستشفى مميزه وبالتالي لها إثر ايجابي على الاداء الوظيفي لديهم" قد نالت المرتبة الثالثة من بين الفقرات، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح حيث بلغت (٤.٦٦) وانحراف معياري قدره (٠.٦٤). وفي ذات السياق، جاءت العبارة رقم (٤) والتي نصت على " وجود سياسة واضحة ومحددة للاتصال داخل المستشفى يؤدي الى رفع معدلات الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (٤.٦٦) وانحراف معياري (٠.٥٦).

وبالتالي نستنتج من المؤشرات من خلال تحليل الفقرتين (٤، ٣) أن العلاقات الاجتماعية بين الكوادر الصحية ووجود سياسة واضحة محددة للاتصال داخل المستشفى لها دور مؤثر جدا وتساهم في رفع معدلات الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة.

كما كشفت النتائج بالجدول رقم (٦) السابق أن العبارة رقم (٧) حيث نصت على " هنالك سرعه وحرية في انتقال المعلومات عبر الاتصال الاداري وهذا بدوره يساهم في رفع كفاءة الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة،" قد جاءت في المرتبة قبل الأخيرة من بين الفقرات المفسرة لدور وأثر الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي حيث بلغت (٤.٠٢) وانحراف معياري قدره (١.٨١)، وبالتالي يتضح أن غالبية أفراد العينة يوافقون أن سرعة وحرية انتقال المعلومات عبر الاتصال الإداري يساهم في رفع كفاءة الأداء للكوادر الصحية بدرجة كبيرة.

وفي ذات السياق فقد بينت النتائج بالجدول رقم (٦) السابق أن العبارة رقم (٥) حيث نصت على " تعمل ادارة المستشفى على إيجاد نظام اتصال اداري ميسر ومفتوح بينها والكوادر الصحية العاملة بالمستشفى ما يؤثر ايجاباً على ادائهم الوظيفي،" قد جاءت في المرتبة السابعة والأخيرة من بين الفقرات المفسرة لدور وأثر الاتصالات الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي حيث بلغت (٣.٨٩) وانحراف معياري قدره (٠.٦٩)، وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن هناك أثر إيجابي لوجود نظام اتصال إداري ميسر ومفتوح بين إدارة المستشفى والكوادر الصحية بدرجة كبيرة.

وبالتالي يستخلص الباحث من خلال تحليل استجابات أفراد العينة والمشاركين في الدراسة الحالية، والمتعلقة بدور وأثر الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، يتضح أن من أهم المؤشرات التي تدعم وجود أثر إيجابي وبدرجة عالية للاتصال الإداري على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، تمثلت في: أن وسائل الاتصال الإداري المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية تؤثر إيجاباً وبدرجة عالية على الاداء العام للمستشفى، كما أن الاتصال الاداري المميز بين ادارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة يؤدي لتحسين فاعلية الاداء الوظيفي للكوادر الصحية، بالإضافة إلى ذلك أن العلاقات الاجتماعية بين الكوادر الصحية بمختلف تخصصاتها في المستشفى مميزه وبالتالي لها اثر ايجابي على الاداء الوظيفي لديهم، كما أن وجود سياسة واضحة ومحددة للاتصال داخل

المستشفى يؤدي الى رفع معدلات الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بدرجة عالية جدا، كما أن الاتصال الإداري يؤدي لخلق جو عملي مناسب والتنسيق بين مختلف المستويات وتدفق المعلومات.

الإجابة عن السؤال الثاني: وينص على ما هي المعوقات التي تقف كحاجز امام العملية الاتصالية بين الكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها وما تأثيرها على ادائهم الوظيفي؟.

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول المعوقات التي تقف كحاجز أمام العملية الاتصالية بين الكوادر الصحية وأثره على الأداء الوظيفي لديهم

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
١	٠.٨٣	٤.٣٩	انخفاض مستوى تدريب الكوادر الصحية على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة	١٦
٢	٠.٨٨	٤.٣٦	ضعف العلاقات بين ادارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة	١٥
٣	٠.٧٩	٤.٣٠	عدم اهتمام ادارة المستشفى باستخدام وسائل حديثة في الاتصالات الادارية واقتصارها على استخدام الوسائل التقليدية	١٠
٤	٠.٨٢	٤.٢٩	غياب التخطيط الاستراتيجي اللازم لتطوير نظم الاتصال الإداري بالمستشفى	١٤
٥	٠.٧٩	٤.٢٦	عدم توفر الاجهزة والتقنيات الحديثة التي تساعد في سرعه عمليات الاتصال الاداري بالمستشفى	٩
٦	٠.٩٨	٤.٢٤	صعوبة الاتصال بالإدارة العليا للمستشفى	١١
٧	٠.٨٤	٤.٢٣	تكرار الاعطال في وسائل الاتصال المتاحة وارتفاع تكلفة صيانتها	١٢
٨	٠.٨٥	٤.٢٢	انخفاض وعي الكوادر الصحية العاملة بأهمية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال الاداري.	١٣
٩	٠.٧٨	٤.٢٠	عدم وجود هيكل تنظيمي لمراكز الاتصال وغياب السياسة الواضحة للاتصال الإداري بالمستشفى	٨
	٠.٦٥	٤.٢٨	المتوسط الحسابي المرجح العام	

يتضح من النتائج بالجدول رقم (٧) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام، قد بلغت (٤.٢٨) وانحراف معياري قدره (٠.٦٤)، وهذا يتبين أن جميع المعوقات الواردة بالجدول تعتبر معوقات تقف أمام العملية الاتصالية بين الكوادر الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها، مما يكون لها أثر سلبي بدرجة كبيرة جداً على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية بالمستشفيات الحكومية من جهة نظر أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية.

أظهرت النتائج بالجدول (٧) أن الفقرة رقم (١٦) حيث نصت على "انخفاض مستوى تدريب الكوادر الصحية على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة" قد حازت على المرتبة الأولى من بين المعوقات التي تقف كحاجز أمام الاتصالات الإدارية لتؤدي دورها في تحسين ورفع كفاءة الأداء الوظيفي، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (٤.٣٩) وانحراف معياري (٠.٦٣). وبالتالي نستنتج من ذلك أن هناك فجوة واسعة في تدريب الكوادر الصحية في مجال استخدام تقنيات الاتصال الحديثة، مما يعوق فاعلية الاتصال الإداري.

كما بينت النتائج بالجدول (٧) السابق أن الفقرة رقم (١٥) حيث نصت على "ضعف العلاقات بين إدارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة" قد نالت المرتبة الثانية من بين المعوقات التي تعوق الاتصال الإداري، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (٤.٣٦) وانحراف معياري (٠.٨٨). وبالتالي يتبين من ذلك أن ضعف العلاقات بين إدارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة يعد من المعوقات الهامة التي تحد من فعالية الأداء الوظيفي بالمستشفيات الحكومية. وعليه فإن وجود إدارة تبتعد عن بيئة العمل والعاملين يعد معوقاً له تأثيره على الأداء الوظيفي، مما يتطلب توعية الإدارة العليا بأهمية تواصلها مع الكوادر الصحية لمعرفة ما يدور داخل غرف المستشفى. وفي ذات السياق فقد أظهرت النتائج بالجدول (٧) السابق أن الفقرة رقم (١٠) حيث نصت على "عدم اهتمام إدارة المستشفى باستخدام وسائل حديثة في الاتصالات الإدارية واقتصرها على استخدام الوسائل التقليدية" قد نالت المرتبة الثالثة من بين المعوقات التي تعوق الاتصال الإداري، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (٤.٣٠) وانحراف معياري (٠.٧٩).

ومن جانب آخر، فقد كشفت النتائج بالجدول (٧) السابق أن الفقرة رقم (١٣) حيث نصت على "انخفاض وعي الكوادر الصحية العاملة بأهمية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال الإداري." قد نالت المرتبة قبل الأخيرة من بين المعوقات التي تعوق الاتصال الإداري، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (٤.٢٢) وانحراف معياري (٠.٨٥). وهذا يعني أن ضعف الوعي للكوادر الصحية العاملة بأهمية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال الإداري، يعد من بين المعوقات المؤثرة على الأداء الوظيفي لهذه الكوادر.

وأخيراً، فقد أظهرت النتائج بالجدول (٧) السابق أن الفقرة رقم (٨) حيث نصت على "عدم وجود هيكل تنظيمي لمراكز الاتصال وغياب السياسة الواضحة للاتصال الإداري بالمستشفى" قد نالت المرتبة الأخيرة من بين المعوقات التي تعوق الاتصال الإداري، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (٤.٢٠) وانحراف معياري (٠.٧٨)، وبالتالي فإن غياب الهيكل التنظيمي لمراكز الاتصال وغياب السياسة الواضحة للاتصال الإداري بالمستشفى يعد معوقاً مؤثراً بدرجة كبيرة جداً على الأداء الوظيفي بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها.

وبالتالي يستخلص الباحث من خلال تحليل وتفسير آراء أفراد العينة حول معوقات الاتصال الإداري بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها، فقد بينت النتائج أن من أهم وأبرز المعوقات التي تقف أمام كفاءة عمليات الاتصال الإداري بالمستشفيات تمثلت في: وجود فجوة كبيرة جداً في مجال تدريب الكوادر الصحية على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة، ضعف العلاقات بين إدارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة، عدم اهتمام إدارة المستشفى باستخدام وسائل حديثة في الاتصالات الإدارية، بالإضافة إلى غياب التخطيط الاستراتيجي اللازم لتطوير نظام الاتصال الإداري بالمستشفى.

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث: والذي نص على ما هو نوع الاتصال الإداري الأكثر اعتماداً بين الكوادر الصحية العاملة في المستشفيات الحكومية بمدينة ابها وما أثره على ادائهم الوظيفي وفقاً للمتغيرات: المهنة، سنوات الخبرة، المؤهل الأكاديمي؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي (X^2)، وجاءت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (٨): يوضح العلاقة بين نوع الاتصال الإداري وكلا من المهنة، وسنوات الخبرة والمؤهل التعليمي

نوع الاتصال الإداري		المتغيرات
الدالة الإحصائية	اختبار مربع كاي (X^2)	
٠.٢٠	١٢.٢٨٠	سنوات الخبرة
٠.٨١	٥.٣١	المؤهل التعليمي
٠.٥٦	١٠.٦٩	المهنة

يتضح من النتائج بالجدول رقم (٨) أن قيم اختبار مربع كاي (X^2) غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) ويدعم ذلك قيم مستوى الدلالة الإحصائية حيث أن جميع القيم أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) أي ($\alpha > 0.05$). وبالتالي نستنتج من ذلك أنه لا توجد علاقة بين نوع الاتصال الإداري المستخدم في المستشفيات الحكومية بمدينة ابها وكلا من سنوات الخبرة والمؤهل التعليمي والمهنة. مما يعني أن نوع الاتصال الإداري لا يؤثر على الرضا الوظيفي، مما يعني وجود بعض الفجوات في نوع الاتصال المستخدم.

نتائج الإجابة عن السؤال الرابع: وينص على ما هي آراء افراد العينة حول دور الاتصال الإداري في تفعيل الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها وفقاً للمتغيرات: المهنة، سنوات الخبرة، المؤهل الأكاديمي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك لقياس مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول محاور الدراسة تعزى لاختلاف المهنة، سنوات الخبرة والمؤهل التعليمي، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (٩): نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير المهنة

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
٠.٠٩	٢.٠٥٨	٠.٣٣٣	٤	١.٣٣٤	بين المجموعات	دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي
		٠.١٦٢	٨٥	١٣.٧٧١	دخل المجموعات	
			٨٩	١٥.١٠٤	المجموع	
٠.٠٠٣	٤.٤٠٨**	١.٥٩٢	٤	٦.٣٦٨	بين المجموعات	معوقات الأداء الوظيفي
		٠.٣٦١	٨٥	٣٠.٧٠٠	دخل المجموعات	
			٨٩	٣٧.٠٦٨	المجموع	

**تشير على أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١).

يتضح من النتائج بالجدول رقم (٩) أنه ليست هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي يعزى لمتغير المهنية، بينما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١). بين آراء العينة حول معوقات الاتصال الإداري وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي. وللتعرف على دلالة الفروق في معوقات الإتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي قام الباحث بتطبيق اختبار المقارنات المتعددة باستخدام أسلوب أقل فرق معنوي (Least Square Difference)، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (١٠): نتائج اختبار أقل فرق معنوي لدلالة الفروق في معوقات الاتصال الإداري باختلاف المهنة

فرق المتوسط					المهنة
ممرض	صيدلي	أخصائي أشعة	أخصائي مختبر	طبيب	
٠.٤٧*	-	٠.٦٩*	-	-	طبيب
٠.٤٩	-	٠.٧١	-	-	أخصائي مختبر
-	-٠.٧٥*	-	-٠.٧١*	-٠.٦٩*	أخصائي أشعة
٠.٥٣*	-	٠.٧٥*	-	-	صيدلي
-	-٠.٥٣*	-	-٠.٤٩*	-٠.٤٧*	ممرض

*تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

كشفت النتائج بالجدول رقم (١٠) أعلاه أن الفروق جوهرية وذات دلالة إحصائية كما يلي:

- هناك فروق جوهرية بين طبيب وكلا من أخصائي أشعة وممرض وذلك لصالح طبيب.
- هناك فروق جوهرية بين أخصائي مختبر وأخصائي أشعة وممرض، وذلك لصالح أخصائي مختبر.
- هناك فروق جوهرية بين صيدلي وأخصائي أشعة وممرض، وذلك لصالح صيدلي.

جدول رقم (١١): نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
٠.٤٩	٠.٨١٧	٠.١٤٠	٣	٠.٤١٩	بين المجموعات	دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي
		٠.١٧١	٨٦	١٤.٦٨٦	دخل المجموعات	
			٨٩	١٥.١٠٤	المجموع	
٠.٣١	١.٢١٤	٠.٥٠٢	٣	١.٥٠٦	بين المجموعات	معوقات الأداء الوظيفي
		٠.٤١٤	٨٦	٣٥.٥٦١	دخل المجموعات	
			٨٩	٣٧.٠٦٦	المجموع	

يتضح من النتائج بالجدول رقم (١١) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول معوقات الاتصال الفعال تعزى لاختلاف سنوات الخبرة لأفراد العينة من موظفي المستشفيات الحكومية بمدينة أبها. وهذا يبين أن سنوات الخبرة لا تعتبر عاملاً يؤثر في آراء العينة حول أهمية الاتصال الإداري ومعوقاته في بيئة المستشفيات الحكومية بمدينة أبها.

جدول رقم (١٢) : نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير

المؤهل التعليمي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
٠.٠٦	٢.٥٤١	٠.٤١٠	٣	١.٢٣٠	بين المجموعات	دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي
		٠.١٦١	٨٦	١٣.٨٧٤	دخل المجموعات	
			٨٩	١٥.١٠٤	المجموع	
٠.٠٨	٢.٣٢٦	٠.٩٢٧	٣	٢.٧٨٢	بين المجموعات	معوقات الأداء الوظيفي
		٠.٣٩٩	٨٦	٣٤.٢٨٦	دخل المجموعات	
			٨٩	٣٧.٠٦٨	المجموع	

أظهرت النتائج بالجدول رقم (١٢) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول معوقات الاتصال الإداري تعزى لاختلاف المؤهل التعليمي لأفراد العينة من موظفي المستشفيات الحكومية بمدينة أبها. وهذا يبين أن المؤهل التعليمي لا يعد عاملاً يؤثر في آراء العينة حول أهمية الاتصال الإداري ومعوقاته في بيئة المستشفيات الحكومية بمدينة أبها.

جدول رقم (١٣) نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير

النوع

الدلالة الإحصائية	قيمة ت	النوع				
		أنثى		ذكر		
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٠.٠٩	-١.٧١٨	٠.٣٣	٤.٥٦	٠.٤٤	٤.٣٩	دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي
٠.٢٣	-١.٢٢٣	٠.٥١	٤.٤٠	٠.٦٩	٤.٢٢	معوقات الأداء الوظيفي

بينت النتائج بالجدول رقم (١٣) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول دور الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي،

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول معوقات الاتصال الإداري تعزى لاختلاف النوع لأفراد العينة من موظفي المستشفيات الحكومية بمدينة أبها، وهذا يبين أن إختلاف النوع أو النوع لا يعد عاملاً يؤثر في آراء العينة حول أهمية الإتصال الإداري ومعوقاته في بيئة المستشفيات الحكومية بمدينة أبها.
نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل بيانات الدراسة، فقد خلصت الدراسة بعد تحليل الإستبانه إلى النتائج التالية:

- بينت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي وبدرجة عالية للاتصال الإداري على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها.
- أن وسائل الاتصال الإداري المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية تؤثر إيجاباً وبدرجة عالية على الاداء الوظيفي للكوادر العاملة بالمستشفى.
- أن الإتصال الإداري المميز بين ادارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة يؤدي لتحسين فاعلية الأداء الوظيفي للكوادر الصحية.
- أظهرت النتائج أن تميز العلاقات الاجتماعية بين الكوادر الصحية بمختلف تخصصاتها في المستشفى ميزه لها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي لدى الكوادر الصحية.
- أن وجود سياسة واضحة ومحددة للاتصال داخل المستشفى يؤدي الى رفع معدلات الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بدرجة عالية جداً.
- كشفت الدراسة أن من أهم وأبرز المعوقات التي تقف أمام كفاءة عمليات الإتصال الإداري بالمستشفيات تمثلت في وجود فجوة كبيرة جداً في مجال تدريب الكوادر الصحية على استخدام تقنيات الإتصال الحديثة.
- كشفت الدراسة أن من أهم وأبرز المعوقات التي تقف أمام كفاءة عمليات الإتصال الإداري بالمستشفيات تمثلت في ضعف العلاقات بين إدارة المستشفيات الحكومية والكوادر الصحية العاملة.
- اوضحت النتائج أن من بين معوقات الإتصال الإداري عدم اهتمام إدارة المستشفى باستخدام وسائل حديثة في الإتصالات الإدارية.
- أوضحت النتائج ان من بين معوقات الإتصال الإداري غياب التخطيط الإستراتيجي اللازم لتطوير نظام الإتصال الإداري بالمستشفيات الحكومية.
- كشفت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة بين نوع الإتصال الإداري المستخدم في المستشفيات الحكومية بمدينة أبها وكلا من سنوات الخبرة والمؤهل التعليمي والمهنة، مما يعني أن نوع الاتصال الإداري لا يؤثر على الرضا الوظيفي، مما يعني وجود بعض الفجوات في نوع الإتصال المستخدم.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول دور الإتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي، ومعوقاته تعزى لاختلاف النوع، المؤهل التعليمي وسنوات الخبرة.
- بينت النتائج وجود فروق بين آراء العينة حول معوقات الاتصال الإداري باختلاف المهنة.

توصيات الدراسة:

- ضرورة المحافظة على الإتصال الإداري الايجابي الحالي لما له من اثر بدرجة عالية على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها.
- ضرورة دعم وتفعيل وسائل الإتصال الإداري المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية لانها تؤثر ايجاباً وبدرجة عالية على الاداء العام بالمستشفيات الحكومية.
- ضرورة خلق إتصال إدارى مميز بين ادارة المستشفيات الحكومية والكوادر الصحية العاملة بحيث يؤدي الى تحسين فاعلية الأداء الوظيفي للكوادر الصحية.
- النظر إلى عملية الاتصال الإدارى على أنها الشريان الرئيسى للعمل داخل المستشفيات الحكومية حيث أنها تؤثر فى جميع أنشطة مؤسسات القطاع الصحي في سبيل تحقيق اهدافها.
- الاهتمام بتميز العلاقات الاجتماعية بين الكوادر الصحية بمختلف تخصصاتها في المستشفيات الحكومية لما لها من أثر ايجابي على الاداء الوظيفي لدى الكوادر الصحية.
- ضرورة وجود سياسة واضحة ومحددة للاتصال داخل المستشفيات الحكومية مما يؤدي الى رفع معدلات الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة .
- ضرورة ان تهتم ادارات المستشفيات الحكومية بتدريب العاملين فيها على مهارات الاتصال وعلى استخدام وسائل الاتصال الحديثة.
- العمل على سد الفجوه التدريبية في مجال تدريب الكوادر الصحية على استخدام تقنيات الإتصال الحديثة مما يساعد ذلك في رفع معدلات الاداء الوظيفي.
- ان تعمل الادارة على نشر ثقافة الاتصال الاداري بين الادارات المختلفة في المستشفيات الحكومية وتفعيل وتقوية العلاقات بين إدارة المستشفيات الحكومية والكوادر الصحية العاملة.
- ضرورة ان تهتم اجارات المستشفيات الحكومية باستخدام وسائل حديثة في الاتصالات الإدارية.
- استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في الاتصال ومواكبة التطور في هذا الجانب بشكل حقيقي يستلزم تطوير شبكة المعلومات في القطاع الصحي بشكل عام والقطاع الصحي الحكومي بشكل خاص لتسهيل حرية تدفق المعلومات بما يخدم عمليات الاتصال الاداري.
- تفعيل التخطيط الاستراتيجي اللازم لما له من دور كبير في تطوير نظام الاتصال الإداري بالمستشفيات الحكومية.
- توعية العاملين أكثر بأهمية الاتصال بكافة انواعه لما له من دور كبير في تنمية قدراتهم وامكانياتهم.
- العمل على التنسيق بين الأقسام المختلفة والمصالح وتحديد وسائل وأساليب الاتصال المناسبة لضمان تدفق المعلومات، مما ينعكس بالإيجاب على تحسين وتطوير الاداء بالمؤسسة

المراجع:

- نورة، زغدودي وسعيدة، سيوان.(٢٠١٨م). الاتصال الإداري ودوره في تفعيل أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي، دراسة ماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة ٨ مايو ١٩٤٥م، أم البواقي، الجزائر.
- نصيرة، عسنونوفتيحة، بورعده.(٢٠١٨م). واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة نموذج جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة دراسة حالة، دراسة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، شعبة علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الجبلاي بونعامة خميس ملياله، الجزائر.
- العيد، عوني محمد.(٢٠١٦م). الاتصال الاداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، دراسة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.
- نسيبة، باهي.(٢٠١٦م). دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية في بلدية قصر الصبيحي، دراسة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- قلبو، حسينة.(٢٠١٥م). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، دراسة ماجستير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، بسكرة، الجزائر.
- فطيمة، مالك.(٢٠١٥م). تأثير اهمية المعلومات والاتصال على رفع اداء العاملين، دراسة حاله مديرية التجارة لولايه البويره، دراسة ماجستير علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر.
- كريمة، رماش وأمينه، عمران.(٢٠١٥م). استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الاداري، دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية ام البواقي، دراسة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي محمد بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر.
- على، عادل عبد السميع.(٢٠١٣م). معوقات الاتصال الاداري وتأثيرها على أداء العاملين بالمنظمة الارشادية كما يراها قيادات العمل الارشادي على المستوى التنفيذي بمحافظة الدلتا، دراسة منشورة في المجلة الاقتصادية والاجتماعية، جامعة المنصورة، المجلد(٤)، العدد(١٢)،
- زكلال، يمينة.(٢٠١٣م). أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مجمع طهراوي، دراسة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، بسكرة، الجزائر.
- الجودي، بن قيط.(٢٠١٢م). إستراتيجية الإتصال للإدارة الإستشفائية الجزائرية دراسة وصفية للإدارة الإستشفائية بالأغواط، ماجستير علوم الاعلام والاتصال، معهد علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، الجزائر.

- المطرفي، نيا ب سعد جبير. (٢٠١٢م). فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- درويش، عبد الرحيم. (٢٠١٢م). مقدمة إلى علم الاتصال، القاهرة: عالم الكتب.
- آل مساعد، حصة محمد، والى قبأوى، أحلام عبد السميع. (٢٠١١م). مهارات الاتصال والتفاعل، القاهرة: عالم الكتب.
- الدعياح، ابراهيم بن عبد العزيز. (٢٠١١م). الإتصال ووسائل الإعلام، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- خليفات، عبد الفتاح والمطارنة، شرين. (٢٠١٠م). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٦)، العدد (١-٢)، دمشق، سوريا.
- جلال الدين، بوعطيط. (٢٠٠٩م). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، دراسة ماجستير في علم النفس والعلوم التربوية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، الجزائر.
- ابو كريم، احمد، وسلامة طنش. (٢٠٠٨م). فاعلية الاتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية، مجلة دراسات: العلوم التربوية، المجلد (٣٥)، العدد (١)، عمان، الأردن.
- حمود، خضير كاظم. (٢٠٠٨م). مبادئ إدارة الأعمال، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- المانع، محمد بن على. (٢٠٠٦م). تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الاداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالامن العام، دراسة ماجستير في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- القاضي، فؤاد. (٢٠٠٦م). السلوك التنظيمي والإدارة، القاهرة: جامعة مصر للتكنولوجيا.
- الماضى، محمد المحمدى. (٢٠٠٥م). أساسيات الإدارة، كلية التجارة جامعة القاهرة.
- Griffin. Ricky W. (2002). Management 7th. Ed. Houghton Mifflin Company, Boston & New York. USA.

استمارة الاستبيان

الدراسة بعنوان: دور الإتصال الإداري في تفعيل الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة أبها

البيانات الأولية:

سنوات الخبرة العملية:

١ سنة – أقل من ٥ سنة ٥ سنة – أقل من ١٠ سنة ١٠ سنة – أقل من ١٥ سنة ١٥ سنة فأكثر

المؤهل الأكاديمي:

ثانوي بكالوريوس دبلوم ماجستير دكتوراه

المهنة:

طبيب اخصائي مختبر اخصائي اشعة اخصائي تخدير صيدلي

طبيعة قنوات الاتصالات بالمستشفى:

اتصال صاعد اتصال نازل اتصال افقي

نوع الاتصال الإداري الأكثر اعتمادا بين الإدارة والكوادر الصحية العاملة بالمستشفى:

اتصالات عبر وسائل الكترونية اتصالات عبر وسائل مكتوبة اتصالات شفوية كل ما ذكر يستخدم

المحور الأول

دور الاتصال الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
١	الاتصال الإداري المميز بين إدارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة يحسن من فاعلية ادائهم الوظيفي.					
٢	وسائل الاتصال الإداري المستخدمة بالمستشفى بين الإدارة والكوادر الصحية تؤثر إيجاباً على الاداء العام للمستشفى.					
٣	العلاقات الاجتماعية بين الكوادر الصحية بمختلف تخصصاتها في المستشفى مميزه وبالتالي لها اثر ايجابي على الاداء الوظيفي لديهم.					
٤	وجود سياسة واضحة ومحددة للاتصال داخل المستشفى يؤدي الى رفع معدلات الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة.					
٥	تعمل ادارة المستشفى على إيجاد نظام اتصال اداري ميسر ومفتوح بينها والكوادر الصحية العاملة بالمستشفى ما يؤثر ايجاباً على ادائهم الوظيفي.					
٦	الاتصال الإداري بالمستشفى يؤدي لخلق جوء عملي مناسب والتنسيق بين مختلف المستويات وتدفق المعلومات وبالتالي يخلق اثر ايجابي على الاداء الوظيفي.					
٧	هنالك سرعه وحرية في انتقال المعلومات عبر الاتصال الإداري وهذا بدوره يساهم في رفع كفاءة الاداء الوظيفي للكوادر الصحية العاملة.					

المحور الثاني

المعوقات التي تقف كحاجز امام العملية الاتصالية بين الكوادر العاملة بالمستشفيات الحكومية بمدينة ابها وتأثيرها على ادائهم الوظيفي

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
١	عدم وجود هيكل تنظيمي لمراكز الاتصال وغياب السياسة الواضحة للاتصال الاداري بالمستشفى					
٢	عدم توفر الاجهزة والتقنيات الحديثة التي تساعد في سرعه عمليات الاتصال الاداري بالمستشفى					
٣	عدم اهتمام ادارة المستشفى باستخدام وسائل حديثة في الاتصالات الادارية واقتصارها على استخدام الوسائل التقليدية					
٤	صعوبة الاتصال بالادارة العليا للمستشفى					
٥	ضائلة الميزانية المرصودة لتحسين وتطوير وسائل الاتصال الاداري بالمستشفى					
٦	تكرار الاعطال في وسائل الاتصال المتاحة وارتفاع تكلفة صيانتها					
٧	انخفاض وعي الكوادر الصحية العاملة باهمية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال الاداري .					
٨	غياب التخطيط الاستراتيجي اللازم لتطوير نظم الاتصال الاداري بالمستشفى					
٩	ضعف العلاقات بين ادارة المستشفى والكوادر الصحية العاملة					
١٠	انخفاض مستوى تدريب الكوادر الصحيه على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة					

مع تقديري ،،،

الباحث،،،