

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الانسانية والإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة بعنوان:

استراتيجية الاتصال في المؤسسات العمومية الإستشفائية

ودورها في تسيير أزمة كورونا

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية احמידة بن عجيلة - الأغواط -

مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات العامة

تحت إشراف:

د/ تواتي خضرون

إعداد الطالبتين:

- بدرينة أنفال

- هيبور مليكة

الموسم الجامعي: 2022/2021

شكر و عرفان

مصادقا لقوله تعالى "لئن شكرتم لأزيدنكم"

بكل عبارات الشكر والحمد كلمات التقدير والاحترام
نرفع أسمى آيات الشكر والعرفان للفاطر الرحمان الذي وهبنا وسدد
خطانا وسهل مسعانا الذي جعل من العمل إتقان.

بعد رحلة بحث و جهد تكلفت بإنجاز هذا البحث ، نحمد الله عز وجل
على نعمه التي من بها علينا فهو العلي القدير، كما لا يسعنا إلا أن نخص
بأسمى عبارات الشكر و التقدير للأستاذ المشرف " تواتي خضرون" لما
قدمه لنا من جهد ونصح ومعرفة طيلة إنجاز هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز
هذا البحث والذين كانوا عوننا لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي
كانت تقف أحيانا في طريقناإلى كل أساتذتنا الكرام الذين رافقونا منذ بداية
مشوارنا الدراسي إلى آخره

إلى من زرعو التفاؤل في دربنا وقدموا لنا يد المساعدة

من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة او دعوة صادقة ...

الإهداء

الى ملاكي في الحياة الى معنى الحب والحنان الى بسمة

الحياة وسر الوجود الى من علمتني الصبر والاجتهاد الى

من كان دعائها سر نجاحي وجنانها بلسم جراحي.

الى اغلى الحبايب امي الحبيبة

الى من احمل اسمه بكل افتخار ابي الغالي.

الى وكل العائلة الكريمة الى صديقتي التي شاركتني في

المشروع مليكة

أنفال

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل اليه لولا فضل الله علينا،

أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع الى أمي وأبي العزيزين حفظهما الله

لي اللذان سهرا وتعبا على تعليمي

والى أفراد اسرتي سندي في الدنيا ولا أنسى فضلهم

الى كل أقاربي وأخص بالذكر اخوتي الأعزاء

الى كل الاصدقاء والأحباب من دون استثناء الذين رافقوني في

مشواري الدراسي وبالأخص صديقتي أنفال

ملیكة

الصفحة	فهرس المحتويات
-	الشكر
-	الإهداء
-	فهرس المحتويات
أ-ز	مقدمة عامة
	الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة
2	1. اشكالية الدراسة
3	2. فرضيات الدراسة
3	3. أسباب ودوافع اختيار الموضوع
3	4. أهمية الدراسة
4	5. أهداف هذه الدراسة
5	6. تقنيات الدراسة
5	7. مجتمع وعينة الدراسة
6	8. متغيرات الدراسة نوع الدراسة ومنهجها
6	9. مجالات الدراسة
6	10. صعوبات الدراسة
6	11. تحديد المفاهيم والمصطلحات

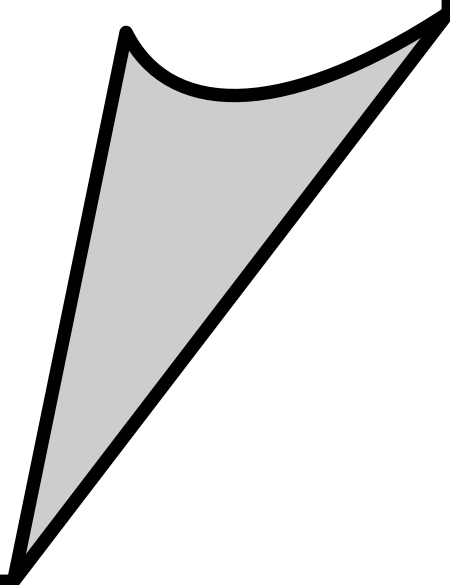
10	.12 الدراسات السابقة
	الفصل الثالث: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة بالاغواط
15	تمهيد
16	1. نموذج الدراسة
17	2. تصميم الدراسة
18	3. عرض نتائج الدراسة
30	4. نتائج الدراسة
33	الخاتمة
35	المراجع
37	الملاحق

الصفحة	الجدول	الرقم
	عدد الاستبيانات الموزعة و المسترجعة	01
	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	02
	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	03
	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	04
	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	05
	يوضح توزيع إجابات المبحوثين حسب وجود استراتيجية اتصال حقيقية في المؤسسة	06
	يوضح توزيع إجابات المبحوثين حسب عدم فاعلية استراتيجية الاتصال من أسباب عدم الرضى في العمل	07
	يؤدي وضوح استراتيجية الاتصال إلى تعزيز العلاقات وخلق روح التعاون	08
	مرنة حسب مختلف الأشكال الاتصالية (اتصال صاعد، اتصال نازل) اتصال في نفس المستويات)	09
	مرنة حسب نوع الخدمة أو المنتج	10
	يشارك كل موظفي المؤسسة في وضع استراتيجية الاتصال الخاصة بالمؤسسة	11
	وضع استراتيجية حقيقية لمواجهة جائحة مثلا تعزيز إجراءات النظافة في مكان العمل	12
	الاستراتيجية المطبقة في مؤسسة استراتيجية مستمرة ومواكبة لأي تغيرات الهامة والدائمة مثلا دعم ومراقبة صحة المريض عبر فحص درجة الحرارة يوميا	13
	توزيع العمل بشكل يضمن تحقيق مستوى أكبر من التعاون بين أعضاء الفريق	14
	تطابق الاستراتيجية مع الواقع الموجود داخل المؤسسة مثلا توفير أفضل الممارسات والأدوات والتوجيهات	15
	إنشاء ملصقات ونشرات افتراضية تشرح العادات مثلا كيفية غسل اليدين بطريقة صحيحة، وذكر الموظفين والمرضى بروتين النظافة	16
	التأكد من أن جميع الموظفين لديهم إمكانية الوصول إلى الاتصالات على الفور	17

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
	نموذج الدراسة	01

مقدمة



مقدمة

يعد الاتصال أحد أهم المواضيع التي كانت ولا تزال محط اهتمام الباحثين في مجال العلوم الانسانية عامة وعلوم الإعلام والاتصال، خاصة لما له من اهمية كبيرة في تحقيق الاهداف التي تسعى لتحقيقها اي مؤسسة.

يعتبر الاتصال أحد الدعامات التي تساهم في انسجام المجتمع وتماسكه وهو الركيزة الاساسية في كل مجتمع ويعد من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الافراد، والحاجة اليه جعلت الانسان يمارسه منذ القدم كوسيلة لنقل واستقبال وتبادل المعلومات ، بل عمل على تطويره وتطوير وسائله المختلفة التي يستعملها في ظل جهوده المستمرة التي يبذلها ويسعى من خلالها الى انشاء علاقات اتصالية سليمة مع غيره من أفراد المجتمع.

تعتبر المؤسسة مجموعة من الافراد المنظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة هدفها تحقيق أهداف ومساعي المؤسسة، وعليه فإن الاتصال يعتبر الركيزة الأساسية لكل مؤسسة فمن خلاله يتم توفير المعلومات والافكار والخطط والاستراتيجيات عبر الاطراف العاملة بها.

وبما أن المؤسسات اليوم اصبحت على دراية اكبر بمدى اهمية وجود الاتصال من خلال الدور الذي يلعبه في ممارسة كافة العمليات التنظيمية والادارية كالتنظيم والتنسيق والتوجيه اصبح من الواجب وضعه في اطاره الاستراتيجي ليكون اكثر فاعلية وقدرة على تحقيق الاهداف المرغوبة.

لذلك تلعب الاستراتيجية الاتصالية دورا فعالا في المؤسسات حيث اصبحت ضرورة ملحة لا بد منها لتمكن المؤسسات من ضمان النجاح في تسيير المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الاستشفائية بصفة خاصة، اذ يتجلى دورها في الحفاظ على حياة الانسان وتقديم كل سبل الرعاية له في جميع الظروف خاصة في ظل انتشار اي مرض كوفيد كورونا من اجل الحد من انتشار هذا الوباء ومكافحته.

لتحقيق مهمة مكافحة وباء كورونا يجب أن يتزامن مع مواصلة جميع المؤسسات الاستشفائية بتقديم خدماتها على أكمل وجه وضمان استمراريتها خلال فترة الوباء، حيث أن اي انقطاع أو خلل من شأنه أن يؤدي إلى حدوث تأثيرات خطيرة على حياة المواطنين، من أهم العوامل المساعدة في تحقيق ذلك الاستراتيجية الاتصالية حيث انها تلعب دورا مهما في تحقيق الانسجام داخلها وتقديم أفضل الخدمات.

ونحن في هذه المذكرة تناولنا موضوع : استراتيجية الاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية ودورها في تسيير ازمة كورونا.

مقدمة

وقد حاولنا تقسيم موضوع بحثنا الى :

الاطار المنهجي :

والذي تضمن كل الخطوات المنهجية حيث تم التطرق الى الاشكال المطروح في الدراسة وتحديد اهمية الدراسة واهدافها وأيضاً الى اسباب اختيارنا للموضوع ثم منهج الدراسة واخيراً تم التطرق الى الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

الاطار الميداني : تضمن نموذج، وتصميم، عرض نتائج الدراسة

واخيراً خاتمة والتي احتوت بدورها على أهم النتائج المتحصل عليها في هاته الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. اشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب ودوافع اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف هذه الدراسة
6. نوع الدراسة ومنهجها
7. تقنيات الدراسة
8. مجتمع وعينة الدراسة
9. متغيرات الدراسة
10. مجالات الدراسة
11. صعوبات الدراسة
12. تحديد المفاهيم والمصطلحات
13. الدراسات السابقة

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

يعد الاتصال من اقدم اوجه النشاط الانساني، وتلعب أنواع الاتصال المختلفة دورا كبيرا في حياة كل شخص مهما كانت الوظيفة التي يشغلها، أو وقت الفراغ المتاح أمامه، فالاتصال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر، وإذا سألنا أي انسان ان يصف لنا سيرة حياته اليومية فإن الاجابة المؤكدة ستكون إما القيام بالاتصال أو تلقي اتصال. ويعد الاتصال من السمات الانسانية الأساسية، سواء أكان في شكل صور أو موسيقى، وسواء أكان اتصالا فعليا أم مستترا، اعلاميا أم إقناعيا، مخيفا أم مسليا، واضحا أم غامضا، مقصودا أم عشوائيا، داخليا أم مع أشخاص آخرين، فالاتصال هو القناة التي تربطنا بالانسانية، وهو الذي يجهد لكل ما نقوم به من أفعال.¹ كما أن للاتصال أهمية كبيرة في حياة الانسان، فهو ضرورة حتمية داخل المؤسسات باختلاف أنواعها ومجالات عملها ونشاطها.

ومن بين المؤسسات الاستشفائية اخترنا مستشفى حميدة بن عجيله بالأغواط كنموذج للدراسة.

ومن هنا نطرح الاشكالية كالاتي :

1. اشكالية الدراسة:

ما هو دور استراتيجية الاتصال في المؤسسات العمومية الاستشفائية (احميدة بن عجيله) في تسيير أزمة الكورونا؟

تساؤلات الدراسة :

ولمعالجة هذه الاشكالية قمنا بطرح التساؤلات التالية :

- هل وجود استراتيجية اتصالية يساهم في مواجهة جائحة كورونا داخل مستشفى حميدة بن عجيله؟
- هل وضوح الاستراتيجية الاتصالية تؤدي إلى تسهيل مواجهة جائحة كورونا داخل مستشفى حميدة بن عجيله؟
- هل تساهم مرونة الاستراتيجية الاتصالية في التكيف مع تطورات جائحة كورونا؟
- هل القبول الداخلي للاستراتيجية الاتصالية من طرف الموظفين يساهم في مواجهة جائحة كورونا؟

¹د.حسن عماد مكاوي و د.ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، اكتوبر 1998، ص23

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

2. فرضيات الدراسة :

- وللإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة فرضيات والتي تعتبر اجابات للتساؤلات السابقة :
- توجد استراتيجية اتصالية يساهم في مواجهة جائحة كورونا داخل مستشفى حميدة بن عجيلة.
- وضوح الاستراتيجية الاتصالية تؤدي إلى تسهيل مواجهة جائحة كورونا داخل مستشفى حميدة بن عجيلة.
- تساهم مرونة الاستراتيجية الاتصالية في التكيف مع تطورات جائحة كورونا.
- القبول الداخلي للاستراتيجية الاتصالية من طرف الموظفين يساهم في مواجهة جائحة كورونا.

3. أسباب ودوافع اختيار الموضوع :

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع إلى عدة أسباب منها ذاتية و أخرى موضوعية وهي كالآتي :

أ. الأسباب الذاتية :

- اهتمامي الكبير بالاتصال والرغبة في التعرف على الاستراتيجيات الخاصة خاصة داخل المؤسسات الاستشفائية
- ارتباط الموضوع بمجال تخصصنا في الاتصال والعلاقات العامة.
- محاولة منا لإضافة لبنة جديدة في مجال البحث العلمي.
- إمكانية إنجاز هذه الدراسة نظريا وميدانيا.

ب. الأسباب الموضوعية :

- المكانة التي تلعبها الاستراتيجية الاتصالية الفعالة في المؤسسة لكونها أجمع الأعمدة التي ترتكز عليها المؤسسة
- ابراز أهمية الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة ومساهمتها في تحسين دور المؤسسة الاستشفائية خاصة في ظل وجود ازمان صحية
- الاهتمام المتزايد بموضوع الاتصال الذي يعتبر من بين العوامل المساهمة في نجاح المؤسسة.

4. أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع نفسه باعتبار الاتصال عنصرا أساسيا في التخطيط الاستراتيجي لأي مؤسسة.
- كما تتمثل أهمية الدراسة في تبيان مدى تأثير الاستراتيجية الاتصالية المتبعة في تسيير المؤسسات الاستشفائية وتحقيق أهدافها المنشودة.

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

- الاستراتيجية الاتصالية إذا ما وضعت بشكل صحيح دقيق ومدروس من شأنها تطوير وتحسين أداء المؤسسة الاستشفائية وخاصة في ظل وجود أزمات صحية وبذلك تكون قد حققت الأهداف التي قامت من أجلها.

5. أهداف هذه الدراسة :

نسعى من خلال هذه الدراسة الى ابراز جملة من الاهداف اهمها :

- محاولة إظهار أهمية الاستراتيجية الاتصالية في المؤسسة الاستشفائية ومدى مساهمتها في تحقيق أهدافها.
- معرفة انواع الاستراتيجيات الاتصالية المتبعة داخل المؤسسة الاستشفائية بالاغواط حميدة بن عجيلة.
- محاولة معرفة مدى فاعلية استراتيجيات الاتصال للمؤسسة في تحقيق اهدافها وتحسينها لاداء مهامها.
- تشخيص العراقيل التي قد تواجه المؤسسات في تطبيقها للاستراتيجيات الاتصالية.

6. نوع الدراسة ومنهجها:

أ. نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، حيث أن البحوث الوصفية تعرف على أنها البحوث التي تهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها تحديدا كينيا أو كيميا وكما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه مستقبلا.¹

ب. منهج الدراسة:

للإجابة على اشكالية البحث المطروحة ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام لأهم جوانبه

استخدمنا المنهج الوصفي، والذي يعتبر أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة محددة وتصويرها كيميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة او المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.²

بالإضافة إلى المنهج المسحي، حيث يعتمد هذا المنهج على تجميع البيانات والحقائق ليس هذا فقط، بل يمكن أن يؤدي إلى صياغة مبادئ هامة في المعرفة...، كما يمكن من اكتشاف عالقات معينة بين مختلف الظواهر التي قد لا يستطيع الباحث الوصول إليها بدون مسح.³

¹ مروان عبدالمجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2000، ص40.

² محمد عبد الجبار نواف عبد الجبار مناهج البحث العلمي عالم الكتب الحديث الاردن 2012 ص194

³ يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الاعلامية - الاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2017، ص65.

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

7. تقنيات الدراسة:

فقد استعملنا في دراسة هذا الموضوع الاستبانة:

-الاستبيان :ويمكن تعريف الاستبيان(الاستفتاء) بأنه : مجموعة من الاسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه.

8. مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة:

إن المجتمع هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها.¹

كما أنه يعني جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، ويشمل جميع الأفراد أو الأشخاص أو

الأحداث أو المشاهدات موضوع البحث أو الدراسة.²

ويقصد به الاعداد بالدرجة الاولى وهو إعلام المجتمع بإجراء البحث، وخلق المناخ الملائم الذي يضمن تعاون المبحوثين وإدلائهم ببيانات دقيقة فمجتمع البحث هو مجموعة محدودة او غير محدودة من المفردات(العناصر والوحدات) أو الاشياء التي لها خصائص مشتركة يهتم بها الباحث ويود معرفة حقائق معينة عنها، وكلما كان التحديد أكثر دقة كلما ساعد ذلك على دقة النتائج، كما يعرف انه المجتمع الذي يستطيع الباحث ان يختار منه عينة الدراسة ويرغب في تعميم النتائج عليه، ويعتبر مجتمع البحث جميع الوحدات التي يرغب في دراستها ، فقد يكون عبارة عن مجموعة من الاشخاص اذا كان موضوع البحث عن هذا الاخير كما هو الحال في بحثنا هذا.³

عينة الدراسة:

العينة هي جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وتعتبر جزء من الكل، بمعنى انه تؤخذ مجموعة من المجتمع الاصلي على ان تكون ممثلة لمجتمع البحث لتجري عليها الدراسة، فالعينة اذن جزء من افراد المجتمع الأصلي ويتم من خلالها تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله.⁴

¹ عاطف عدلي العبد، بحوث الإعلام والرأي العام - تصميمها وتنفيذها -، ط4، دار الفكر العربي، القاهرة 2007، ص 27.

² محمد غريب وجدي حلمي، مناهج البحث الإعلامي الأسس النظرية والتطبيقية الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2019، ص 116.

³ عامر مصباح، منهجية البحث في علوم السياسة والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 58

⁴ عامر مصباح، مرجع سبق ذكره، ص 52

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

من أجل قياس استراتيجية الاتصال في مؤسسات العمومية الاستشفائية ودوره في تسيير أزمة كورونا، تم اختيار عمال مستشفى حميدة بن عجيلة بالأغواط كمجمع للدراسة، وتم أخذ عينة وكانت قصدية وحدد حجمها 52 مفردة، وتم استرجاع 40 مفردة قابلة للتحليل.

9. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: وهو العامل الذي يريد الباحث قياس مدى تأثيره في الظاهرة المدروسة وعمامة يعرف باسم المتغير المستقل ويتمثل في دراستنا في استراتيجية الاتصال.
- المتغير التابع: وهذا المتغير هو نتاج العامل المستقل في الظاهرة و المتغير التابع في دراستنا هو المؤسسة الاستشفائية وأزمة كورونا.

10. مجالات الدراسة :

المجال الزمني: بعد اختيار موضوع دراستنا، انطلقنا في الدراسة التطبيقية فينهاية جوان 2021.

المجال المكاني: قمنا بإنجاز البحث الميداني على مستوى مستشفى حميدة بن عجيلة بالأغواط.

11. صعوبات الدراسة :

لكل دراسة صعوبات وعراقيل قد تواجه الباحث في عملية بحثه. من أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال قيامنا بهذه الدراسة :

- نقص الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع نظرا لكون متغير كورونا من المواضيع الجديدة.
- صعوبة التواصل مع العمال في القسم الخاص بالكورونا نظرا لخطورة انتقال أو الإصابة بهذا المرض.

12. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

● الاستراتيجية:

- لغة: هي فن من الفنون العسكرية يتناول الوسائل التي يجب الأخذ بها في قيادة الجيوش.¹
- اصطلاحا: تاريخيا اشتق هذا المصطلح من اللفظ اليوناني استراتيجية *stratégie*، ويعني علم وفن وقيادة الجيوش لكن وبمرور الوقت أصبح يستخدم مصطلح الاستراتيجية في ميدان الأعمال وعلى مستوى الأجهزة الحكومية وغيرها من المنظمات، فقد تطور مفهوم وتعريف كلمة استراتيجية عبر مختلف عصور التاريخ وفقا لاختلاف وتطور التقنية في كل عصر عن الآخر، ووفقا لتباين المدارس السياسية والفكرية لكل قائد أو مفكر،

¹ المنجد الأبجدي، طبعة 2، دار المشرق، بيروت، ص 63

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

ومن هنا تنبع الصعوبة لتقديم تعريف شامل لكلمة استراتيجية لأنه لا يوجد تعريف موحد متفق عليه حتى الآن لهذه الكلمة، وفي هذا الإطار بعض محاولات تعريف المصطلح وذلك على النحو التالي :

براون وأكونور: الاستراتيجية هي تحديد وتقديم المسارات البديلة لتحقيق رسالة او هدف محدد ثم اختيار البديل المناسب.

جلويك وجاوش: خطة موحدة ومتكاملة وشاملة تربط بين المزايا التنافسية للمنظمة والتحديات البيئية والتي تم تصميمها لتأكد من تحقيق الاهداف الاساسية للمنظمة من خلال تنفيذها الجيد بواسطة المنظمة.¹

التعريف اجرائي: هي مجموعة الخطط والبرامج التي تقوم بإعدادها المؤسسة العمومية الاستشفائية، من أجل تحسين أدائها والقيام بالمهام المكلفة بها وتحقيق اهدافها.

• الاتصال:

- لغة: في القواميس العربية كلمة اتصال مشتقة من مصدر وصل يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية، أما قاموس أوكس فورد فيعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات.²
- اصطلاحا: بالنسبة "لجورج لندرج" فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.
- أما في المجال الاداري فيقصد بالاتصال بأنه عملية التي تهدف الى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الادارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بحيث تسير عملية التواصل المطلوبة بين مختلف المتعاملين.
- ومن جهة يعرفه "إبراهيم أبو عرقوب" أنه عبارة عن اتصال انساني منطوق ومكتوب داخل المؤسسة على مستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو اما اتصال رسمي او غير رسمي.³
- التعريف الاجرائي: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والرسائل بين المدراء والعاملين من أجل العمل على تطوير وتحسين أداء المؤسسة الاستشفائية.

• استراتيجية الاتصال:

¹ أبو جحف، عيسى السلام 1992، اساسيات الادارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، الاسكندرية، ص53

² فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار النشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص15

³ ناصر عدوان، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دراية نظرية وتطبيقية، الجزائر، 2004، ص71

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

- اصطلاحاً: هي حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لا بد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف مختلفة.¹

تعتبر استراتيجية الاتصال من بين العوامل الهامة المساعدة في عملية تحديد الطرق والوسائل المساهمة في تطبيق وأداء الاستراتيجية العامة للمنظمة، وإذا كانت هذه الاستراتيجية تعد بعدا بالنسبة للاستراتيجية العامة للمنظمة فإن التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي وفي مختلف الميادين الأخرى، ونظرا للخصائص التي تميز المحيط المتغير للمنظمة جعلت الاتصال اليوم جزءا لا يتجزأ من التفكير الاستراتيجي.²

- **التعريف الاجرائي:** المقصود بها القرارات التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية الاستشفائية، من أجل إنجاز الاهداف الاتصالية الخاصة بها، وفق رزنامة محددة (مدة زمنية معينة).

● المؤسسة :

- لغة: يقصد بالمؤسسة جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية، يقال مؤسسة علمية، مؤسسة صناعية.³

- اصطلاحاً: تعرف المؤسسة كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية. المالية. المادية والاعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الاهداف في نطاق زمني.⁴ وقد عرف M.Trumd المؤسسة بأنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي.⁵

- **التعريف الاجرائي:** هي عبارة عن مجموعة من الأشخاص يعملون داخل حيز محدد، حيث لكل فرد منهم مهمة خاصة به، ينبغي له الالتزام بها لتحقيق أهداف معينة.

● المؤسسة العمومية :

- اصطلاحاً: هي منظمة ادارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والاداري، وترتبط بالسلطات الادارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الادارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الاداري اللامركزي لتحقيق اهداف محددة في نظامها القانوني.¹

¹ حجازي مصطفى، الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية والادارية، دار الطليعة، بيروت، 1982، ص25

² بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص22

³ المنجد في اللغة العربية، الطبعة الحادية والثلاثون، دار المشرق، بيروت، 1991، ص10

⁴ محمد قاسم القروي، الادارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية، عمان، 1985، ص92

⁵ عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص25

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

ويعرف الاستاذ "محيو" المؤسسة العمومية على انها شخص اعتباري اداري من النموذج التأسيسي، الهدف من احداثها تأمين التسيير المستقل لمرفق الدولة او الولاية او البلدية او لشخص آخر من النموذج التجمعي.²

- **التعريف الاجرائي:** هي عبارة عن ادارة عامة ، تملكها الدولة، تتولى تسيير مرفق عام متخصص في مجال محدد، تهدف الى تلبية حاجيات اجتماعية هامة، وتقديم خدمات مجانية.

● المستشفى :

- **لغة:** مستشفى اسم جمع (مستشفيات) ، مكان يقيم فيه المرضى ويسهر على معالجتهم وخدمتهم فيه اطباء وممرضون وممرضات.³

- **اصطلاحا:** عرفت منظمة الصحة العالمية المستشفى من المنظور الوظيفي بأنها جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي، تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية للسكان، سواء كانت علاجية او وقائية ، وتمتد خدمات عيادته الخارجية الى الاسرة في بيئتها المنزلية، كما أنه أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين ومركز للقيام ببحوث اجتماعية حيوية.⁴

- **التعريف الاجرائي:** هو مؤسسة مسؤولة عن تقديم الرعاية الصحية، يتم فيها علاج الافراد الذين يعانون من مرض معين، حيث يتكون من طاقم طبي متخصص وأجهزة طبية.

● المؤسسة الاستشفائية :

- **اصطلاحا:** هي عبارة عن تركيب اجتماعي انساني يستهدف تحقيق وتلبية أهداف محددة يشمل مدخلات ومخرجات، ويتكون من ثلاثة عناصر اساسية : أفراد وجماعات تحتاج لخدمات صحية. أفراد أو مهنيين متخصصون بميادين صحية متنوعة، ومنظمات اجتماعية انسانية تنظم أسلوب تقديم الخدمة الصحية وأسلوب التمويل والشراء للخدمات وتقنين وتشريع الخدمات والتخطيط والتنسيق ورسم الأهداف والسعي المتواصل لتحسين الخدمات ومراقبة ذلك.⁵

¹ عمار عوابدي، القانون الاداري، الطبعة الثالثة، الجزء الاول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص307

² أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الادارية، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 3، الجزائر، 1979، ص443

³ معجم الرائد، جبرا مسعود، الطبعة السابعة، دار العلم للملايين، بيروت، 1992، ص70.

⁴ اصلاح محمود ذياب، دارة المستشفيات والمراكز الاجتماعية الحديثة، منظور شامل، طبعة 1، عمان، دار الفكر، 2009، ص32

⁵ مهديد يمينة وجرمي ابو بكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية، شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان ، 2015-2016، ص48.

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

- **التعريف الاجرائي:** هي مؤسسة عمومية تابعة للدولة، تحت اشراف وزارة الصحة، وهي مؤسسات علاج واستشفاء، تعمل على تلبية حاجيات المجتمع العلاجية.

13. الدراسات السابقة:

• **الدراسة الأولى :** استراتيجية الإتصال للادارة الاستشفائية الجزائرية، دراسة وصفية للادارة الاستشفائية بالأغواط لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، سنة 2011/2012.

انحصر موضوع الدراسة على مجموعة من الأسئلة والتي يمكن ادراجها فيما يلي :

- استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية والادارة الاستشفائية بالأغواط موجودة ام لا؟

- اين تظهر استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية من خلال الادارة الاستشفائية بالأغواط؟

- استراتيجية الاتصال لهذه الادارة مطبقة ام لا؟

- ما مدى نجاح استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية؟

من أهم النتائج المتوصل إليها :

- الاستراتيجية الاتصالية في الحملات التحسيسية الخمسة التي رأيناها للادارة الاستشفائية لولاية الأغواط، غير مطبقة إذ افترضنا نظريا أنها موجودة، وذلك من خلال التعليمات التي صدرت من طرف وزارة الصحة والسكان

وإصلاح المستشفيات إلى مديرية الصحة والسكان في أغلب الأوقات من أجل التركيز على استعمال وسائل

اتصالية فعالة في نقل رسالتها مثل الاذاعة، المحاضرات، الأيام المفتوحة، المطويات، بالإضافة الى الوسائل وطرق

الاتصال التي استعملتها الادارة الاستشفائية بالأغواط في الحملات التحسيسية الخمسة، رغم عدم وجود وثيقة

رسمية تبين وجود استراتيجية اتصالية واضحة في هذا الامر، الا أنه من خلال المقابلات والملاحظات يمكن القول

انه هناك بعض مبادئ استراتيجية اتصالية، إلا أنها تفتقد إلى عنصر الاستمرارية.

- التركيز على استراتيجية الاتصال في الحملات في اوقات معينة من السنة ثم تنطفئ.

- عدم استعمال المطويات بكثرة وبصفة دائمة، وذلك في أغلب الحملات، كأن توزع هذه المطويات بعد

المحاضرات واللقاءات باعداد معينة ثم تنتفذ الكمية، والتي هي قليلة أصلا، فلا نجد هذه المطويات حتى عند

القائمين على الادارة الاستشفائية، ناهيك عند الأشخاص العاديين الذين هم هدف هذه الحملات التحسيسية

والاتصالية الاساسيين.

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

- الدراسة الثانية: حفصي أمال، الاستراتيجية الاتصالية لمؤسسات الأمن للوقاية من حوادث المرور، دراسة حالة لمديرية امن ولاية مسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، سنة 2015/2016.

جاءت اشكالية الدراسة بالآتي :

ماهي الاستراتيجية الاتصالية التي تنتجها مؤسسة الامن بولاية المسيلة للوقاية من حوادث المرور؟ مامدى نجاعتها؟
تساؤلات الدراسة :

وقد تم طرح التساؤلات التالية :

- 1- هل هناك استراتيجية اتصالية تقصدها طرق سير الامن لولاية المسيلة؟
- 2- ماهي الوسائل والطرق المستعملة في الوقاية من حوادث المرور؟
- 3- مامدى فعالية هذه الاتصالية في الوقاية من حوادث المرور؟
- 4- كيف يقيم سائقي الاجرة لولاية المسيلة هذه الاستراتيجية الاتصالية؟

نتائج الدراسة :

تعرضت الدراسة الى واقع الاستراتيجيات الاتصالية لولاية المسيلة باستعراض احصائيات حوادث المرور خلال السنوات من 2011 الى 2015 ، حيث تم ملاحظة بعض المؤشرات التي توضح عمل استراتيجية الوقاية من حوادث المرور في هذه الولاية خصوصا وفي الجزائر عموما، حيث اشارت الاحصائية المتعلقة بحوادث المرور بولاية المسيلة سنة 2011 نسبة حوادث المرور مرتفعة ثم تلاها انخفاض معتبر في سنة 2012 و 2013 ، لتعاود نسبة الحوادث في الارتفاع سنة 2014 وذلك راجع حسب الدراسة الى :

- غياب تفعيل دقيق للقانون المروري الساري وقتئذ وهو قانون المرور لسنة 2011 الى غاية صدور الامر رقم 03.09 في جويلية 2009 المعدل والمتمم لقانون رقم 14.01 المؤرخ في أوت 2001.

- الدراسة الثالثة : خليل صبرينة، واقع تطوير كفاءات المسيرين بالمؤسسات الاستشفائية الجزائرية، دراسة عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية، مقال من مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد العاشر، جامعة البليدة 2.

الاشكالية:

ماهو واقع تطوير كفاءات المسيرين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية؟
من أهم نتائج الدراسة :

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

1- عدم تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة وعدم تقويم مخرجات نظام التدريب يحد من فعالية هذا الأخير خاصة مايتعلق بتطوير الكفاءات

2- اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من شأنه المساهمة في تطوير كفاءات المسيرين شريطة توفير كل المتطلبات الفنية، التقنية، البشرية والمادية لذلك

3- غياب اتصال واضح وقوي بين المسيرين الاداريين والمسيرين الطبيين من شأنه أن يؤثر سلبا على أداء الكفاءات بالمؤسسات الاستشفائية

4- عدم التمييز الموضوعي بين الأداء العادي والكفاءات نتيجة للمحاباة والمحسوبية يؤثر سلبا على أداء كفاءات المسيرين.

- الدراسة الرابعة: بن الطيب علي، التأثير العالمي لأزمة كورونا على الفرص المتاحة للاستدامة المستقبلية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 20 العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، سبتمبر 2020.

اشكالية الدراسة :

مامدى تأثير أزمة جائحة كورونا على الفرص المتاحة للاستدامة المستقبلية في دول العالم؟
التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة :

-ما التأثير العالمي لأزمة كورونا على مؤشرات تحقيق أبعاد الاستدامة؟

-ماهي الدروس التي فتحت جائحة كورونا أعين العالم عليها من أجل تحقيق الاستدامة؟

-ماهي الفرص المتاحة للاستدامة المستقبلية بعد أزمة كورونا في العالم؟

أهم النتائج :

-جائحة كورونا (كوفيد-19) التي اجتاحت العالم واخترقت الحدود والفئات والطبقات من الوقائع التي ستسجل

الى جانب وقائع اخرى عرفها القرن العشرون من قبيل الحربين العالميتين، وكذا الازمة الاقتصادية لسنة 1929،

واختيار المعسكر الشرقي، وسقوط جدار برلين، وظهور ما يسمى بالنظام العالمي الجديد الاحادي القطب.

-يعد النظام البيئي الصحي أساسا للنمو الاقتصادي المستدام والرفاهية المجتمعية المستقرة، فكلما ادركنا اسرع كلما

استطعنا ان نلتقي معا ونشفي، ولهذا فيجب ان ننظر الى هذه الازمة كمحفز للتغيير الجديد في حياتنا سعيا الى

العيش المستدام.

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

- أظهر فيروس كورونا ان الاستجابة العالمية السريعة للقضايا البيئية امرا ممكنا لو انتبه الانسان الى ان حماية البيئة من المؤكد انها ستقيه شر كثير من الشرور والفيروسات والجوائح والكوارث، لو يعلمون
- كشفت أزمة كورونا عن اختلالات كبيرة في نظم الحوكمة الصحية والاقتصادية، بل والسياسية ايضا في كثير من دول العالم، فلم تنج دول صناعية غنية بمواردها المالية ومتقدمة علميا وطبيا من هذا الوباء سريع الانتشار، بسبب عدم استعداد نظمها للتعامل مع مثل هذه الازمات، بينما اثبتت دول فقيرة لديها بنية تحتية متواضعة، مهارتها في التنسيق واستنفار طاقتها البشرية لمواجهة خطر انتشار هذا الوباء.
- جائحة كورونا جاءت اليوم لتغير جميع المنظومات وتضيف لها تهديدات أكثر وحشية وضراوة في الفتك بالأرواح البشرية التي أصبحت تمثل تهديدا للتنمية البشرية المستدامة، وتأتي هذه الجائحة في حين كانت الدول في بعض من مناطق العالم في حالة تأهب قصوى نتيجة لبعض النزاعات الاقليمية التي شهدتها العشرة الاخيرة وحالة الإستقرار الاقليمي والدولي وحالة من الترقب والقلق الدولي من اشتعال شرارة حرب نووية او حرب عالمية ثالثة في ظل موجات من حالة اللااستقرار.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

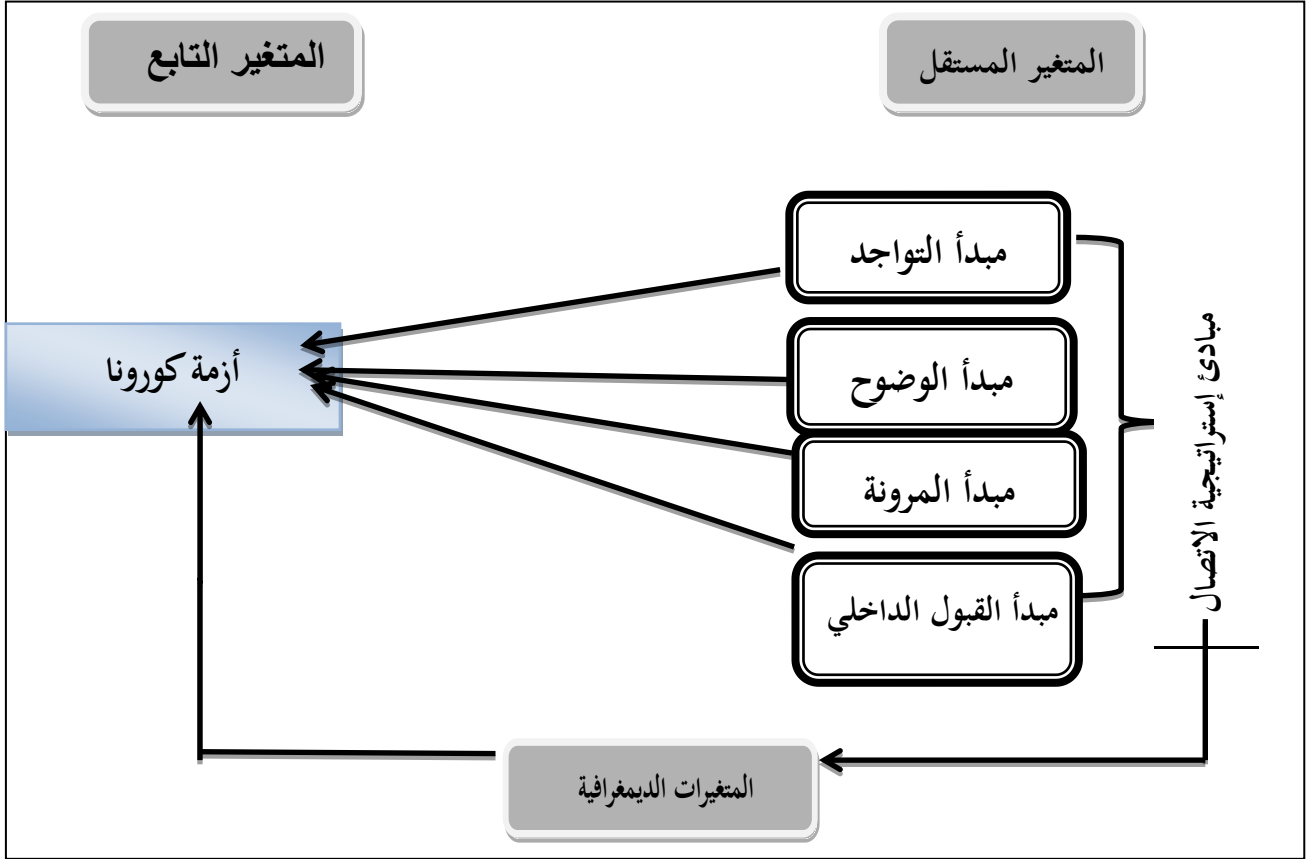
1. تمهيد
2. نموذج الدراسة
3. تصميم الدراسة
4. عرض نتائج الدراسة
5. نتائج الدراسة

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيله

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي في محاولة منا لدراسة استراتيجية الاتصال في مؤسسات العمومية الاستشفائية ودورها في تسيير أزمة كورونا داخل المؤسسة سنحاول في هذا الفصل اسقاط مبادئ إستراتيجية الاتصال الموضحة سابقا على مواجهة جائحة كورونا في مستشفى احميدة بن عجيله، لمعرفة دور استراتيجية الاتصال في تسيير أزمة كورونا.

الشكل رقم (1) : نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

6. تصميم الدراسة

اسلوب جمع البيانات الاولية

قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الاولية .

وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه الى قسمين هما :

القسم الاول : يحتوي على بيانات الخاصة بالعمال من حيث (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الأقدمية في المؤسسة).

القسم الثاني : يحتوي على المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مبادئ إستراتيجية الاتصال وهي على التوالي :

- المتغير الاول : مبدأ التواجد

- المتغير الثاني : مبدأ الوضوح

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

- المتغير الثالث: مبدأ المرونة

- المتغير الرابع: مبدأ القبول الداخلي

وكذا المتغير التابع: المتمثل في استراتيجية الاتصال

أساليب تحليل البيانات

تم الاستعانة ببرنامج Excle في رسم الجداول المختلفة وبرنامج SPSS في عملية التفريغ والتحليل الاحصائي للبيانات.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيلة

2. عرض وتفسير نتائج الدراسة

يتم عرض نتائج الدراسة من خلال جداول اتجاه العبارات المكونة للاستبيان، وذلك باستخراج التكرارات والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على عباراته كل على حدى كانت النتائج كالتالي :

المحور الاول : البيانات الأولية

الجدول رقم 1 : يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	25	62,5 %
أنثى	15	37,5 %
المجموع	40	100 %

أظهرت نتائج الجدول اعلاه أن عينة الدراسة من أصل (40) مفردة مكونة من (25) ذكور والتي تقديرها بنسبة 62,5 %، أما الاناث متمثلة في (15) مفردة أي ما يعادل نسبة 37,5 %، كانت العينة مقصودة مما يدل على طبيعة النشاط السائد في مستشفى احميدة بن عجيلة الذي يستلزم نشاطها التدخلات الميدانية و كذا المهام التي تتماشى مع طبيعة العمل والالتزامات العائلية لدى المرأة على وجه الخصوص خاصة العمل في الفترة المسائية.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

الجدول رقم 2 : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
30-20 سنة	11	27,5 %
40-30 سنة	14	35 %
40-30 سنة	8	20 %
50 سنة فما فوق	7	17 %
المجموع	40	100 %

يتبين لنا أن الفئة العمرية (من 30 الى 40 سنة) هي الأكثر تكرارا بنسبة (35 %) من حجم العينة ، وهذا راجع الى المهارات و المعارف التي تتمتع بها هذه الفئة الى جانب قدرتها على تحمل الأعباء ، كما تملك امكانية التغيير احسن من الأكبر سنا، مما يسهل عملية الاتصال داخل المؤسسة وخلق جو الفعالية ووجود علاقات وتفاهم وسيرورة المعلومات بين الموظفين داخل المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم 3 : يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	2	0.5%
متوسط	4	10,0%
ثانوي	11	27,5%
جامعي	23	57,5%
المجموع	40	100%

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

من الجدول نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة الاحصائية هو المستوى الجامعي بنسبة (57,5 %) ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة (27,5%)، ثم تليه 10,0% تمثل المتوسط وفي الأخير نسبة 0.5% تمثل الإبتدائي، وهذا راجع الى القدرات و المؤهلات العلمية التي يتطلبها العمل في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم 4 : يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 4 سنوات	10	25,0 %
5-10 سنوات	24	60,0 %
أكثر من 10 سنوات	6	15,0 %
المجموع	40	100,0 %

نلاحظ من خلال الجدول أن الأفراد الأكثر تكرارا من حيث عدد سنوات الخدمة هي (أكثر 5-10 سنوات) بنسبة 60,0 %، ثم تليها نسبة 25,0 % التي تمثل أقل من 4 سنوات، و في الأخير تأتي الفئة الأقل تكرارا (أكثر من 10 سنوات) بنسبة 15,0 %، نستنتج ان هذه الفئات تمتاز بخبرة واسعة مما يدل على أن المؤسسة يكون توظيفها للعمال على أساس جهود وطاقنة العمال من خلال خلق لديهم الإحساس بأنهم عنصر هام داخل المؤسسة والوقت الطويل الذي عمل فيه تجعله يعرف كيفية نقل المعلومات وطريقة الحصول على الأفكار وتقديم خدمة قيمة.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

الجدول رقم 5 : يوضح توزيع إجابات المبحوثين حسب وجود استراتيجية اتصال حقيقية في المؤسسة:

س1	التكرار	النسبة
غير موافق	4	10,0
محايد	8	20,0
موافق	28	70,0
المجموع	40	100,0

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ اجابات المبحوثين تبين وجود استراتيجية اتصال حقيقية في

المؤسسة توافق بنسبة 70% وغير موافق بنسبة 10,0% ومحايد باقل نسبة 20%، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة الاستشفائية بالاغواط لديها استراتيجية اتصال منظمة من خلال تبادل المعلومات والأفكار والرسائل بين المدراء والعاملين من أجل العمل على تطوير وتحسين أداء المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم 6 : يوضح توزيع إجابات المبحوثين حسب عدم فاعلية استراتيجية الاتصال من أسباب عدم الرضى في العمل:

الأقدمية	أقل من 4 سنوات		5-10 سنوات		أكثر من 10 سنوات		المجموع
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
غير موافق	1	14,3%	5	71,4%	1	14,3%	7
محايد	2	22,2%	6	66,7%	1	11,1%	9
موافق	7	29,2%	13	54,2%	4	16,7%	24
المجموع	10	25,0%	24	60,0%	6	15,0%	40

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيلة

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية المطلقة من أفراد العينة المستهدفة من عمال مستشفى احميدة بن عجيلة التي كانت اجاباتها بغير موافق والتي لديها أقدمية من 5-10 سنوات تمثل نسبتها 71,4%، ثم تليها أقل من 4 سنوات و أكثر من 10 سنوات كانت نسبتها متساوية وتمثلت في 14,3%.

أما الإجابات التي كانت محايدة في إجاباتها والتي لديها أقدمية من 5-10 سنوات تمثل نسبتها 66,7%، ثم تليها أقل من 4 سنوات والتي تمثلت نسبتها في 22,2%، وفي الأخير تأتي الأقدمية أكثر من 10 سنوات وكانت نسبتها 22,2%.

أما الإجابات التي كانت إجاباتها موافق في إجاباتها والتي لديها أقدمية من 5-10 سنوات تمثل نسبتها 54,2%، ثم تليها الأقدمية الأقل من 4 سنوات بنسبة 29,2%، وفي الأخير تأتي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات بنسبة 16,7%.

ومن هنا يتضح أن نسبة كبيرة من المبحوثين صرحوا بأنهم غير موافقين على عدم فاعلية إستراتيجية الاتصال من أسباب عدم الرضا، نستنتج ان للاتصال دور فعال في تحقيق الرضى من خلال خلق جو اجتماعي ومناخ مناسب لمحيط العمل

الجدول رقم 7: يؤدي وضوح استراتيجية الاتصال إلى تعزيز العلاقات وخلق روح التعاون:

النسبة	التكرار	
10,0%	4	غير موافق
30,0%	12	محايد
60,0%	24	موافق
100,0%	40	المجموع

من خلال البيانات المتحصل من الجدول رقم 7 يتبين لنا الاجابات التي كانت بموافق بنسبة 60%، تليها الإجابات المحايدة بنسبة 30,0%، وغير موافق بنسبة 10%، وهذا ما يؤكد أن استراتيجية

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيلة

الاتصال تعمل على تعزيز العلاقات وخلق روح التعاون بين طاقم المؤسسة وهو ما يؤدي الى تحسين مستوى الاداء المهني للعاملين في المؤسسة بمختلف الرتب.

الجدول رقم 8 : مرنة حسب مختلف الأشكال الاتصالية (اتصال صاعد، اتصال نازل) اتصال في نفس المستويات):

النسبة	التكرار	س7
17,5	7	غير موافق
20,0	8	محايد
62,5	25	موافق
100,0	40	المجموع

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية المطلقة من أفراد العينة المستهدفة من عمال مستشفى احميدة بن عجيلة التي كانت اجاباتها بموافق والتي بلغت نسبتها 62,5%، ثم تليها الإجابات المحايدة بنسبة 20%، وفي الأخير وفي الأخير تأتي الإجابات التي ترى أنها غير موافقة بنسبة 17,5%، ولعل ذلك راجع الى سيورة كل الاشكال الاتصالية في المؤسسة وتطبيقها بين كل المستويات .

الجدول رقم 9 : مرنه حسب نوع الخدمة أو المنتج:

المجموع		أكثر من 10 سنوات		10-5 سنوات		أقل من 4 سنوات		الأقدمية س9
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100,0%	10	30,0%	3	30,0%	3	40,0%	4	غير موافق
100,0%	18	11,1%	2	72,2%	13	16,7%	3	محايد
100,0%	12	8,3%	1	66,7%	8	25,0%	3	موافق
100,0%	40	15,0%	6	60,0%	24	25,0%	10	المجموع

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيلة

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية المطلقة من أفراد العينة المستهدفة من عمال مستشفى احميدة بن عجيلة التي كانت اجاباتها بغير موافق والتي لديها أقدمية أقل من 4 سنوات تمثل نسبتها 40,0% ، ثم تليها الأقدمية 5-10 سنوات وأكثر من 10 سنوات بنسبة متساوية بلغت 30,0%

أما الإجابات التي كانت محايدة في إجاباتها والتي لديها أقدمية من 5-10 سنوات تمثل نسبتها 72,2% ، ثم تليها أقل من 4 سنوات والتي تمثلت نسبتها في 16,7% ، وفي الأخير تأتي الأقدمية أكثر من 10 سنوات وكانت نسبتها 11,1% .

في حين المبحوثين الذين أجابوا بموافق بلغت نسبتهم 66,7% والتي أقدميتهم من 5-10 سنوات، ثم تليها الأقدمية أقل من 4 سنوات بنسبة 25,0% ، وفي الأخير تأتي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات بنسبة 8,3% .

الجدول رقم 10 : يشارك كل موظفي المؤسسة في وضع استراتيجية الاتصال الخاصة بالمؤسسة:

المستوى س14	ابتدائي		متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
غير موافق	0	0,0%	1	10,0%	7	70,0%	2	20,0%	10	100,0%
محايد	0	0,0%	0	0,0%	2	12,5%	14	87,5%	16	100,0%
موافق	2	14,3%	3	21,4%	2	14,3%	7	50,0%	14	100,0%
المجموع	2	5,0%	4	10,0%	11	27,5%	23	57,5%	40	100,0%

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احמידة بن عجيلة

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية المطلقة من أفراد العينة المستهدفة من عمال مستشفى احמידة بن عجيلة التي كانت اجاباتها بغير موافق والتي لديها ثانوي تمثل نسبتها 70,0%، ثم يليها المستوى الجامعي بنسبة 20,0%، وفي الأخير يأتي مستوى المتوسط بنسبة 10,0%.

أما الإجابات التي كانت محايدة في إجاباتها والتي لديها أعلى مستوى في الجامعي والتي تمثل نسبتها 87,5%، ثم يليها المستوى الثانوي 12,5%.

أما الباحثين الذين أجابوا بموافق بلغت نسبتهم 50,0% ولديهم مستوى جامعي، ثم يليها المستوى الثانوي بنسبة 27,5%، والمتوسط بنسبة 10,0%، والإبتدائي بنسبة 5,0%.

الجدول رقم 11 : وضع استراتيجية حقيقية لمواجهة جائحة مثلا تعزيز إجراءات النظافة في مكان

العمل:

المجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		المستوى س14	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
100,0%	5	80,0%	4	0,0%	0	20,0%	1	0,0%	0	غير موافق
100,0%	26	61,5%	16	26,9%	7	7,7%	2	3,8%	1	محايد
100,0%	9	33,3%	3	44,4%	4	11,1%	1	11,1%	1	موافق
100,0%	40	57,5%	23	27,5%	11	10,0%	4	5,0%	2	المجموع

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية المطلقة من أفراد العينة المستهدفة من عمال مستشفى احמידة بن عجيلة التي كانت اجاباتها بغير موافق والتي لديها مستوى جامعي تمثل نسبتها 80,0%، ثم يليها مستوى المتوسط بنسبة 20,0%، في حين المستوى الثانوي والإبتدائي فكانت نسبتها منعدمة.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

أما الإجابات التي كانت محايدة في إجاباتها والتي لديها أعلى مستوى في الجامعي والتي تمثل نسبتها 61,5%، ثم يليها المستوى الثانوي 12,5%، ثم تليها نسبة 26,9% للمتوسط، ونسبة 7,7% للإبتدائي أما المبحوثين الذين أجابوا بموافق بلغت نسبتهم 44,4% لديهم مستوى ثانوي، ثم يليها المستوى الابتدائي والمتوسط بنسبة 11,1%.

ويتضح من ذلك أن أفراد العينة لديهم وعي أكبر بضرورة الوقاية قبل العلاج وذلك من خلال تجنب الاحتكاك بين العمال لتجنب العدوى كإستراتيجية حقيقية.

الجدول رقم 12 : الاستراتيجية المطبقة في مؤسسة استراتيجية مستمرة ومواكبة لأي تغيرات الهامة والدائمة مثلا دعم ومراقبة صحة المريض عبر فحص درجة الحرارة يوميا:

س7	التكرار	النسبة
غير موافق	5	12,5
محايد	9	22,5
موافق	26	65,0
المجموع	40	100,0

من خلال الجدول اعلاه يتبين لنا أن الاستراتيجية المطبقة في مؤسسة استراتيجية مستمرة ومواكبة لأي تغيرات الهامة والدائمة مثلا دعم ومراقبة صحة المريض عبر فحص درجة الحرارة يوميا بموافق بلغت 65,0%، ومحايد بنسبة 22,5%، وغير موافق بنسبة 12,5%، فالنتائج تبين لنا ذلك راجع الى فعالية الاتصال ومواكبه لأي تغييرات هامة ودائمة.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

الجدول رقم 13 : توزيع العمل بشكل يضمن تحقيق مستوى أكبر من التعاون بين أعضاء الفريق:

	المجموع		أنثى		ذكر		
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
غير موافق	100,0%	4	75,0%	3	25,0%	1	
محايد	100,0%	12	33,3%	4	66,7%	8	
موافق	100,0%	24	33,3%	8	66,7%	16	
المجموع	100,0%	40	37,5%	15	62,5%	25	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان غالبية الإجابات غير موافقة على أن توزيع العمل بشكل يضمن تحقيق مستوى أكبر من التعاون بين أعضاء الفريق بنسبة 75,0% في صفوف الإناث، أما في صفوف الذكور بلغت النسبة 25,0%.

اما المبحوثين الذين كانت إجاباتهم محايدة في فئة الذكور بنسبة 66,7%، تليها الإناث بنسبة 33,3%.

في حين أن المبحوثين الذين كانت اجاباتهم بموافق في فئة الذكور بنسبة 66,7%، تليها الإناث بنسبة 33,3%.

يتضح أن الاتصال يسهل عملية التعاون وتبادل النشاطات في ظروف جيدة لا تكون فيها ضغوطات ولا رسميات بين أعضاء الفريق سواء من حيث الذكور أو الإناث.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيبة

الجدول رقم 14 : تطابق الاستراتيجية مع الواقع الموجود داخل المؤسسة مثلا توفير أفضل الممارسات والأدوات والتوجيهات:

س18	التكرار	النسبة
غير موافق	11	27,5
محايد	14	35,0
موافق	15	37,5
المجموع	40	100,0

يبين الجدول رقم 14 ان تطابق الاستراتيجية مع الواقع الموجود داخل المؤسسة مثلا توفير أفضل الممارسات والأدوات والتوجيهات بموافق يمثل 37%، ومحايد 35%، و غير موافق بنسبة 27%، فمن خلال تقارب النسب يتضح لنا ان هناك تضارب بين الاراء حول تطبيق الاستراتيجية والواقع المهني ، ولعل ذلك راجع الى نقص الامكانيات والتوجيهات الذي تعانيه كل المؤسسات الاستشفائية في الجزائر وهذا ماتم ملاحظته في الدراسات السابقة.

الجدول رقم 15 : إنشاء ملصقات ونشرات افتراضية تشرح العادات مثلا كيفية غسل اليدين بطريقة صحيحة، وذكر الموظفين والمرضى بروتين النظافة

19	التكرار	النسبة
غير موافق	11	27,5
محايد	18	45,0
موافق	11	27,5
المجموع	40	100,0

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احميدة بن عجيلة

من خلال الجدول يتبين لنا أن النسبة التي توافق على إنشاء ملصقات ونشرات افتراضية تشرح العادات مثلًا كيفية غسل اليدين بطريقة صحيحة، وتذكير الموظفين والمرضى بروتين النظافة بلغت نسبتها 27%، كما تعادل النسبة التي لاتوافق على ذلك ، الا أن نسبة الحياد بلغت 45%، ولعل ذلك راجع الى عدم اهتمامهم بهذه النشرات والملصقات وعدم اخذها بعين الاعتبار ما يدل على انه لاحاجة لذلك وأن النشرات والملصقات لاتفيد الجميع ولا تذكركم بالإجراءات الوقائية.

الجدول رقم 16 : التأكد من أن جميع الموظفين لديهم إمكانية الوصول إلى الاتصالات على الفور:

السن	30-20 سنة		40-30 سنة		50-40 سنة		50 سنة فما فوق		المجموع
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
غير موافق	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	3
محايد	7	26,9%	9	34,6%	5	19,2%	5	19,2%	26
موافق	3	27,3%	5	45,5%	1	9,1%	2	18,2%	11
المجموع	11	27,5%	14	35,0%	8	20,0%	7	17,5%	40

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية المطلقة من أفراد العينة المستهدفة من عمال مستشفى احميدة بن عجيلة التي كانت اجاباتها بغير موافق في الفئة بين 40-50 سنة بنسبة 66,7%، ثم تليها الفئة بين 30-20 سنة بنسبة 33,3%، وفي الأخير النسب المنعدمة.

أما الإجابات التي كانت محايدة في إجاباتها والتي سنها بين 40-30 سنة بنسبة 34,6%، ثم تليها الفئة بين 30-20 سنة بنسبة 26,9%، وفي الأخير الفئة بين 40-50 سنة و 50 سنة فما فوق بنسبة 19,2%.

أما الباحثين الذين أجابوا بموافق بلغت نسبتهم 45,5% بين الفئة 40-30 سنة، ثم تليها الفئة 30-20 سنة بنسبة 27,3% ، والمتوسط بنسبة 50 سنة فما فوق بنسبة 18,2%، والإبتدائي بنسبة 9,1%، وفي الأخير الفئة 40-50 سنة بنسبة 9,1%.

الفصل الثاني: دراسة حالة في مستشفى احמידة بن عجيلة

يتضح أن ادارة المستشفى توفر إمكانيات لجعل عملية الاتصال بين الموظفين تتم بسهولة خاصة للموظفين الذين لديهم خبرة ومهارة للتأقلم مع كل المتغيرات الطارئة.

3. نتائج الدراسة:

نتائج الفرضية الأولى:

تعتبر استراتيجية الاتصال عامل من العوامل المساعدة على تنفيذ الاستراتيجية العامة للمؤسسة فمن خلال تحليل النتائج المتحصل عليها، نجد أن وجود استراتيجية اتصالية يساهم في مواجهة جائحة كورونا داخل مستشفى حميدة بن عجيلة ويظهر ذلك بنسبة %70.

ومنه نستنتج أن استراتيجية الاتصال عامل مهم حيث تساهم في مواجهة كورونا داخل مستشفى بن عجيلة من خلال اتخاذ الاجراءات للوقاية منها وتوعية المرضى حول خطورتها.

نتائج الفرضية الثانية:

أصبح في الوقت المعاصر نجاح الاتصال المؤسسي يتطلب من المؤسسة بناء استراتيجية اتصالية واضحة تشمل جميع الافراد العاملين فيها على ممارسة الاتصال حتي يصبح سلوكا عاديا لدى الجميع ، مما يؤهله لاكتساب الكفاءة والقدرة على الاتصال المباشر والتعبير وتبادل الاراء والإبداع، هذا يسمح له بالتعرف على العالم الداخلي للعمل وللأفراد ورفع كفاءة العمل والرضا عنه.

كما تؤثر ايضا على طريقة تعامل افراد المؤسسة مع بعضهم البعض حيث تمكنهم من النقاش الحر وتبادل الافكار والآراء وتقاسم الخبرات، وكذا تمكين العمال الجدد من الحصول بسهولة على المساعدة من زملائهم القدامى مما يسمح لهم بالاندماج بسرعة في مناخ العمل.

ومنه نستنتج أن وضوح الاستراتيجية الاتصالية هل تؤدي في تسهيل مواجهة جائحة كورونا داخل مستشفى حميدة بن عجيلة ويظهر ذلك بنسبة %60.

نتائج الفرضية الثالثة:

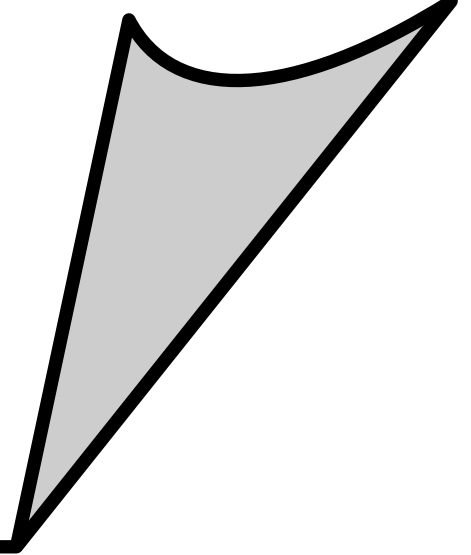
- هل تساهم مرونة الاستراتيجية الاتصالية في التكيف مع تطورات جائحة كورونا؟
يجب على المؤسسة الاستشفائية أن تكون لديها قابلية للتحديات الداخلية والخارجية بغرض حشد الموارد بتطلعات جديدة واستجابات سريعة لهذه التغيرات لتستطيع التكيف مع التطورات الحاصلة.

ومنه نستنتج أن مرونة الاستراتيجية الاتصالية تساهم في التكيف مع تطورات جائحة كورونا ويظهر ذلك بنسبة %66,7.

نتائج الفرضية الرابعة:

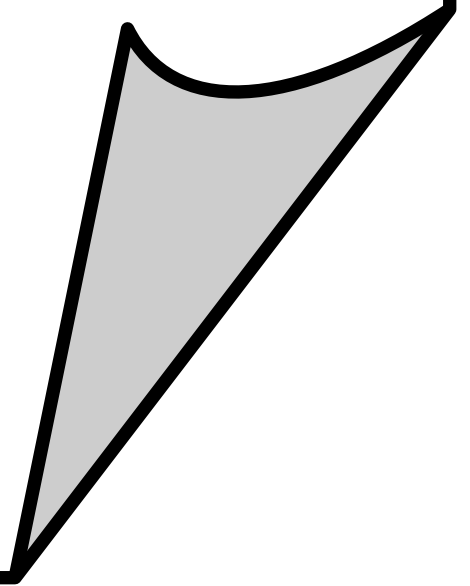
- هل القبول الداخلي للاستراتيجية الاتصالية من طرف الموظفين يساهم في مواجهة جائحة كورونا؟
- إن الاتصال الداخلي يتمتع بمكانة كبيرة وذلك يعود إلى اهتمام الإدارة بالاتصال وإعطاءه أهمية داخل المؤسسة الإستشفائية فهو يعد عامل مهم جدا وضروري للموظفين داخل المؤسسة، يساهم في تحسين أداء الموظفين، كما يساهم في تزويدهم بالمعلومات ويعمل على تحسين مهامهم إضافة إلى ذلك يساهم في تحسين سير العمل وتحقيق التناسق بين أوجه الشبكات المختلفة في المؤسسة.
- نستنتج أن القبول الداخلي للاستراتيجية الاتصالية من طرف الموظفين يساهم في مواجهة جائحة كورونا بنسبة 66,7%.

الختامة



إن الدراسة التي قمنا بها حول إستراتيجية الإتصال في المؤسسات العمومية الإستشفائية ودورها في تسيير ازمة كورونا، ماهي إلا بداية لدراسات أخرى تتعمق أكثر في دراسة الجوانب الاتصالية للمؤسسات بصفة عامة، والمؤسسة الإستشفائية خصوصا ، علما أن هذين المجالين ميدان الإتصال والصحة، مهمان جدا في حياة المواطنين وبالأخص ميدان الصحة، الذي يمس كل الشرائح من المجتمع ، ويساهم في التمتع بحياة سعيدة وهنيئة مع الصحة الجيدة والعلاج الأفضل، والوقاية الأساسية التي تجنبه كل التبعات المادية و النفسية ، ولذا فكان تطرقنا إلى مجال الإتصال والإستراتيجية المتبعة في هذا المجال لمواجهة أزمة كورونا، وذلك بتوعية السكان بمخاطرها وسرعة انتشارها في عصرنا الحالي، حيث أنها حالة غير طبيعية تخرج عن نطاق التحكم أو السيطرة، وتؤدي إلى عرقلة سير العمل او ايقافه تماما وهذا ما يؤدي الى تهديد تحقيق الأهداف المنشودة من قبل المنظمة في الوقت المحدد ، وتؤدي الى خلق توتر بدرجة عالية لمسيري المؤسسة وتجعلهم في حيرة من أمرهم، لقد شهد العالم ظهور هذه الأزمة أواخر عام 2019 في منطقة ووهان في الصين وتفشى بشكل سريع في جميع أنحاء العالم، حيث أصبح جائحة عالمية هددت حياة البشر، إن الانتشار الكبير للفيروس ادى الى حدوث ازمة على مستوى كافة الأنظمة الصحية والاجتماعية والسياسية وغيرها في جميع دول العالم ومن بينها الجزائر، لذا فمن خلال هذه الدراسة نجد أنه يتطلب على الإدارة الإستشفائية، بذل مجهودات أكبر في مجال الإتصال وتدارك النقائص، والتأكيد على الإيجابيات وإستغلال كل الطرق والوسائل الاتصالية في تبليغ رسالتها، وهي اولا التحسيس والوقاية قبل العلاج، خاصة و أنه في عصرنا أصبحت وسائل الإتصال متوفرة ومساعدة لهذه العملية.

قائمة المراجع

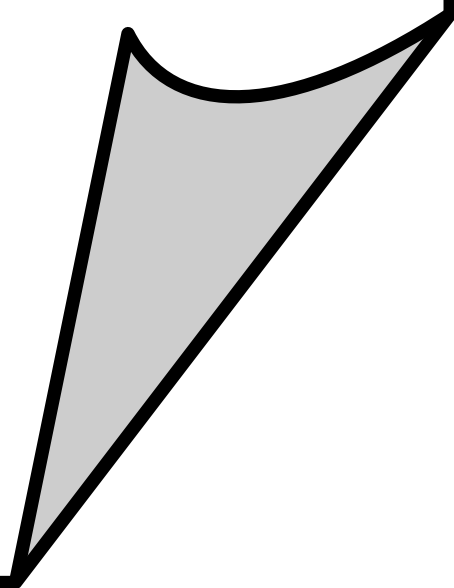


- د.حسن عماد مكاي و د.ليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، اكتوبر1998.
- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1 ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2000
- محمد عبد الجبار نواف عبد الجبار مناهج البحث العلمي عالم الكتب الحديث الاردن 2012
- وسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الاعلامية - الاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2017
- عامر مصباح، منهجية البحث في علوم السياسة والاعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008
- عاطف عدلي العبد، بحوث الإعلام والرأي العام - تصميمها وتنفيذها -، ط4 ،دار الفكر العربي، القاهرة 2007
- محمد غريب وجدي حلمي، مناهج البحث الإعلامي الأسس النظرية والتطبيقية الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2019
- المنجد الأبحدي، ط2، دار المشرق، بيروت
- ابو قحف، عيسى السلام 1992، اساسيات الادارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، الاسكندرية
- فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار النشر والتوزيع، القاهرة، 2003
- ناصر عدوان، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دراية نظرية وتطبيقية، الجزائر، 2004
- حجازي مصطفى، الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية والادارية، دار الطليعة، بيروت، 1982
- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2001
- المنجد في اللغة العربية، الطبعة الحادية والثلاثون، دار المشرق، بيروت، 1991
- محمد قاسم القريوتي، الادارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية، عمان، 1985
- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المرسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000
- عمار عوابدي، القانون الاداري، الطبعة الثالثة، الجزء الاول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر
- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الادارية، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة3، الجزائر، 1979
- معجم الرائد، جبرا مسعود، الطبعة السابعة، دار العلم للملايين، بيروت، 1992

قائمة المراجع

- اصلاح محمود ذياب، داره المستشفيات والمراكز الاجتماعية الحديثة، منظور شامل، طبعة 1، عمان، دار الفكر، 2009
- مهديد يمينة وبجري ابو بكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية، شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان ، 2015-2016

قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

الملحق رقم (01):

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي-الأغواط-

كلية العلوم الإنسانية

قسم : علوم الاتصال

استمارة

موضوع البحث

استراتيجية الاتصال في مؤسسات العمومية الاستشفائية

ودوره في تسيير أزمة كورونا

ملاحظة :

اخي الموظف اخي الموظفة

في اطار القيام بدراسة عملية لنيل شهادة الماستر في تخصص..... حول "استراتيجية الاتصال في مؤسسات العمومية الاستشفائية ودوره في تسيير أزمة كورونا" وقد اخترنا مؤسستكم محل دراستنا، نرجو منكم التعاون معنا ومساعدتنا في اتمام هذا البحث العلمي بسعة صدركم وتعاونكم معنا عن طريق الإجابة الواضحة والصادقة على الاستمارة التي وضعناها بني ايديكم من اجل السماح لنا بإبجاز دراسة واضحة . ونحيطكم علما ان هذه المعلومات تستخدم في اطار البحث العلمي فقط لا غير وليس لأغراض اخرى.

"تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير"

ضع علامة (x) امام الإجابة المناسبة

قائمة الملاحق

البيانات الشخصية للمبحوث

الجنس: ذكر انثى

السن: 20 إلى 30 30 إلى 40 40 إلى 50 أكبر من 50

المس: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الأقدمية في المؤسسة: 4 سنوات من 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

قائمة الملاحق

المحور الأول: مبادئ إستراتيجية الاتصال

1. مبدأ التواجد:

- وجود استراتيجية اتصال حقيقية في المؤسسة

غير موافق محايد موافق

عدم فاعلية استراتيجية الاتصال من

أسباب عدم الرضى في العمل

غير موافق محايد موافق

2. مبدأ الوضوح:

- يؤدي وضوح استراتيجية الاتصال إلى تعزيز العلاقات وخلق روح التعاون:

غير موافق محايد موافق

3. مبدأ المرونة:

- مرونة حسب مختلف الأشكال الاتصالية (اتصال صاعد، اتصال نازل، اتصال في نفس المستويات):

غير موافق محايد موافق

4. مبدأ القبول الداخلي:

- يشارك كل موظفي المؤسسة في وضع استراتيجية الاتصال الخاصة بالمؤسسة:

غير موافق محايد موافق

قائمة الملاحق

المحور الثاني: أهمية الاستراتيجية الاتصالية في مواجهة جائحة كورونا

- وضع استراتيجية حقيقية لمواجهة جائحة مثلًا تعزيز إجراءات النظافة في مكان العمل

غير موافق محايد موافق

- الاستراتيجية المطبقة في مؤسسة استراتيجية مستمرة ومواكبة لأي تغيرات الهامة والدائمة مثلًا دعم ومراقبة

صحة المريض عبر فحص درجة الحرارة يوميًا

غير موافق محايد موافق

- توزيع العمل بشكل يضمن تحقيق مستوى أكبر من التعاون بين أعضاء -الفريق

غير موافق محايد موافق

- تطابق الاستراتيجية مع الواقع الموجود داخل المؤسسة مثلًا توفير أفضل الممارسات والأدوات والتوجيهات

غير موافق محايد موافق

- إنشاء ملصقات ونشرات افتراضية تشرح العادات مثلًا كيفية غسل اليدين بطريقة صحيحة، وذكر

الموظفين والمرضى بروتين النظافة

نعم لا

- التأكد من أن جميع الموظفين لديهم إمكانية الوصول إلى الاتصالات على الفور

غير موافق محايد موافق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (02):

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	25	62,5	62,5	62,5
أنثى	15	37,5	37,5	100,0
Valide				
Total	40	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
20-30	11	27,5	27,5	27,5
30-40	14	35,0	35,0	62,5
40-50	8	20,0	20,0	82,5
50 فما فوق	7	17,5	17,5	100,0
Valide				
Total	40	100,0	100,0	

المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ابتدائي	2	5,0	5,0	5,0
متوسط	4	10,0	10,0	15,0
ثانوي	11	27,5	27,5	42,5
جامعي	23	57,5	57,5	100,0
Valide				
Total	40	100,0	100,0	

الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 4 سنوات	10	25,0	25,0	25,0
5-10 سنوات	24	60,0	60,0	85,0
أكثر من 10 سنوات	6	15,0	15,0	100,0
Valide				
Total	40	100,0	100,0	

قائمة الملاحق



Tableau croisé * 13 الأقدمية

		الأقدمية			Total
		أقل من 4 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
غير موافق	Effectif	1	5	1	7
	3س% compris dans	14,3%	71,4%	14,3%	100,0%
محايد	Effectif	2	6	1	9
	3س% compris dans	22,2%	66,7%	11,1%	100,0%
موافق	Effectif	7	13	4	24
	3س% compris dans	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%
Total	Effectif	10	24	6	40
	3س% compris dans	25,0%	60,0%	15,0%	100,0%

Tableau croisé * 16 الأقدمية

		الأقدمية			Total
		أقل من 4 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
غير موافق	Effectif	4	3	3	10
	6س% compris dans	40,0%	30,0%	30,0%	100,0%
محايد	Effectif	3	13	2	18
	6س% compris dans	16,7%	72,2%	11,1%	100,0%
موافق	Effectif	3	8	1	12
	6س% compris dans	25,0%	66,7%	8,3%	100,0%
Total	Effectif	10	24	6	40
	6س% compris dans	25,0%	60,0%	15,0%	100,0%

قائمة الملاحق



Tableau croisé * 4المستوى

		المستوى				Total
		ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	
غير موافق	Effectif	0	1	7	2	10
	4س% compris dans	0,0%	10,0%	70,0%	20,0%	100,0%
محايد	Effectif	0	0	2	14	16
	4س% compris dans	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%
موافق	Effectif	2	3	2	7	14
	4س% compris dans	14,3%	21,4%	14,3%	50,0%	100,0%
Total	Effectif	2	4	11	23	40
	4س% compris dans	5,0%	10,0%	27,5%	57,5%	100,0%

Tableau croisé * 8المستوى

		المستوى				Total
		ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	
غير موافق	Effectif	0	1	0	4	5
	8س% compris dans	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%
محايد	Effectif	1	2	7	16	26
	8س% compris dans	3,8%	7,7%	26,9%	61,5%	100,0%
موافق	Effectif	1	1	4	3	9
	8س% compris dans	11,1%	11,1%	44,4%	33,3%	100,0%
Total	Effectif	2	4	11	23	40
	8س% compris dans	5,0%	10,0%	27,5%	57,5%	100,0%

Tableau croisé * 11الجنس

		الجنس		Total
		ذكر	أنثى	
غير موافق	Effectif	1	3	4
	11س% compris dans	25,0%	75,0%	100,0%
محايد	Effectif	8	4	12
	11س% compris dans	66,7%	33,3%	100,0%
موافق	Effectif	16	8	24
	11س% compris dans	66,7%	33,3%	100,0%
Total	Effectif	25	15	40
	11س% compris dans	62,5%	37,5%	100,0%

قائمة الملاحق



Tableau croisé س 2 السن

		السن				Total
		20-30	30-40	40-50	50 فما فوق	
غير موافق	Effectif	1	0	2	0	3
	2س% compris dans	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%
محايد	Effectif	7	9	5	5	26
	2س% compris dans	26,9%	34,6%	19,2%	19,2%	100,0%
موافق	Effectif	3	5	1	2	11
	2س% compris dans	27,3%	45,5%	9,1%	18,2%	100,0%
Total	Effectif	11	14	8	7	40
	2س% compris dans	27,5%	35,0%	20,0%	17,5%	100,0%

س 1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
محايد	8	20,0	20,0	30,0
موافق	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

س 5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
محايد	12	30,0	30,0	40,0
موافق	24	60,0	60,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

س 7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	7	17,5	17,5	17,5
محايد	8	20,0	20,0	37,5
موافق	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

قائمة الملاحق



س9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	5	12,5	12,5	12,5
محاييد	9	22,5	22,5	35,0
موافق	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

س10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	11	27,5	27,5	27,5
محاييد	14	35,0	35,0	62,5
موافق	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

س12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	11	27,5	27,5	27,5
محاييد	18	45,0	45,0	72,5
موافق	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	