

جامعة عمار ثليجي بالأغواط.
كلية: العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة.
قسم: علوم الإعلام والاتصال.



عنوان المذكرة:

واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية دراسة ميدانية على عينة من الإداريين بمستشفى هواري بومدين بقصر الحيران.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالب:

● نبق محمد أمين

إشراف:

* د/ النوعي عبد القادر.

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	اللجنة
د. النوعي عبد القادر	دكتور	مشرف و مقرر
د. جودي بن قيط	دكتور	مقرر و مناقش
د. شوشة مسعود	دكتور	مناقش

السنة الجامعية:

2018 م / 2019 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان:

أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساهم في هذا العمل من

قريب او بعيد وأخص بالذكر الدكتور الفاضل النوعي عبد القادر

الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته ونصائحه وصبره معي من أجل انجاز

هاته الرسالة.

كما أشكر كل من كان حريصا معي خاصة: رقاد سعيدة،

وشوشة ياسين من أجل انجاز هذه المذكرة ولا أنسى زملائي الذين


مدو يد العون لي.

نبق محمد أمين.

إهداء

الحمد لله الذي خلق الإنسان ولم يكن قبل الخلق شيئاً، ووهبه سمعاً
وبصراً وعقلاً وفؤاداً، ونصلي ونسلم على سيدنا محمد سيد الخلق
أجمعين، أما بعد:

أهدي هذا العمل إلى المصباح المنير والمشكاة الصافية صاحب الفضل
علي الوالدان العزيزان حفظهما الله و أطال في عمرهما.
إلى اللذين كانوا السند في هذه الحياة اخوتي وكل العائلة
والى كل الأقارب من بعيد أو قريب.
كما اخص بالذكر رفاة سعيدة والزميل شوشة ياسين، وكل الأصدقاء
الذين قدموا لي يد المساعدة.
إلى كل هؤلاء أهدي لهم هذا العمل.



فهارس الدراسة

فهرس الرسالة:

الصفحة	المحتوى
	بسملة.
	شكر وعرفان.
	إهداء.
	فهرس الرسالة.
	ملخص الدراسة.
أ - ب	مقدمة.
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.
06	أولاً: أسئلة و فرضيات.
08	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.
08	ثالثاً: أهمية الدراسة وأهدافها.
09	رابعاً: تحديد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالدراسة.
12	خامساً: الدراسات السابقة.
18	سادساً: حدود الدراسة [المكاني، الزماني، البشري].
18	سابعاً: أدوات الدراسة التقنية.
21	ثامناً: نوع الدراسة منهجها
	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.
	الجزء الأول: ماهية الاتصال الاجتماعي.
25	تمهيد
27	أولاً: مفهوم الاتصال الاجتماعي .
27	ثانياً: خصائص الاتصال الاجتماعي.
29	ثالثاً: أهمية الاتصال الاجتماعي.
30	رابعاً: أهداف الاتصال الاجتماعي ووظائفه.
31	خامساً: نظريات ونماذج الاتصال الاجتماعي.
37	خلاصة
	الجزء الثاني: مدخل عام حول المؤسسة الاستشفائية.

40	تمهيد
41	أولا: ماهية المستشفى.
42	ثانيا: كرنولوجيا تاريخية حول نشأة المستشفى.
47	ثالثا: خصائص ومميزات المستشفى.
48	رابعا: المهام الرئيسية للمستشفى.
50	خامسا: بعض أشكال المستشفيات
50	سادسا: الهيكل الداخلي لتسيير المستشفيات.
51	سابعا: الاتصال في المستشفى.
53	ثامنا: الإدارة الاستشفائية.
55	ثامنا: المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران.
60	خلاصة.
الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة.	
63	تمهيد.
64	أولا: عرض وتحليل الدراسة الميدانية.
74	ثانيا: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.
75	الاستنتاج العام للدراسة.
77	خاتمة.
قائمة المصادر والمراجع.	
الملاحق.	

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين نسبة الجنس داخل المؤسسة الاستشفائية	64
02	يبين النسبة حسب السن	65
03	يبين نسبة المستوى التعليمي داخل المؤسسة	66
04	يبين نسبة الخبرة المهنية داخل المؤسسة الاستشفائية	67
05	يبين الاتصال الاجتماعي يتطلب فريق عمل خاص	68
06	يبين تطبيق الاتصال الاجتماعي بشكل حر في نزاعات الأفراد ومواقفهم	68
07	يبين الاتصال الاجتماعي ومتطلبات فريق عمل رسمي مؤهل	69
08	يبين الاتصال الاجتماعي وتطبيقه بشكل مكثف	69
09	يبين المشاركة في العملية الاتصالية داخل المؤسسة بعمق من الاحساس بأنك فعال	70
10	يبين من أسباب عدم الرضا في العمل طريقة الاتصال الاجتماعي	71
11	يبين مساهمة الاتصال بكامل أنواعه في توضيح المعلومات الخاطئة والغامضة	71
12	يبين يعتمد نجاح إدارة المؤسسة على الخدمات التي تستخدمها	72
13	يبين مساهمة الاتصال الاجتماعي في توطيد العلاقات بين الموظفين	73
14	يبين هل الاتصال الاجتماعي يطبق بشكل حر في النزاعات	73

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
64	يمثل نسبة الجنس داخل المؤسسة الاستشفائية	01
65	يمثل النسبة حسب السن	02
66	يمثل نسبة المستوى التعليمي داخل المؤسسة	03
67	يمثل نسبة الخبرة المهنية داخل المؤسسة الاستشفائية	04



ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية [قصر الحيران]، ولقد تم إجراء هذه الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين بمستشفى هواري بومدين، قدر عددهم 42 مفردة باختلاف: الجنس، العمر، المستوى التعليمي... إلخ، كما اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل موضوعنا، واستخدمنا استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات من المبحوثين.

ومن خلال هذا نحاول أن نقدم أهم النتائج العامة التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية وذلك حسب فروض البحث المطروحة وهي كما يلي:

- الفرضية الأولى: مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة الاستشفائية بشكل كبير.

- الفرضية الثانية: تأثير الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل إيجابي.

ومن خلال القراءة والتحليل الإحصائي الخاصة بالفرضية الأولى، وجدنا:

✓ أن الاتصال الاجتماعي يتطلب فريق عمل خاص.

✓ تطبيق الاتصال الاجتماعي يتم بشكل حر في نزاعات الافراد وموافقتهم.

✓ الاتصال الاجتماعي يتطلب فريق عمل رسمي مؤهل.

✓ يطبق الاتصال الاجتماعي بشكل مكثف داخل المؤسسة.

ومن خلال القراءة والتحليل الإحصائي الخاصة بالفرضية الثانية، وجدنا:

✓ طريقة الاتصال الاجتماعي تعتبر من أسباب عدم الرضا في العمل.

✓ يساهم الاتصال بكامل أنواعه في توضيح المعلومات الخاطئة والغامضة وذلك يرجع لعدة

أسباب من بينها فعالية ونجاعة الاتصال وكذا ثقة أفراد العينة في العملية الاتصالية.

✓ نجاح إدارة المؤسسة يعتمد على نوع الخدمات التي تستخدمها وذلك يرجع لعدة أسباب منها

تسهيل مهام المؤسسة الاستشفائية وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لأفراد المجتمع.

✓ للاتصال الاجتماعي دور فعال ومهم في توطيد وتحسين العلاقات بين الموظفين.



✓ حرية الاتصال الاجتماعي في النزاعات تطبق بشكل حر وذلك يعود مصداقية الإدارة في التعامل مع النزاعات.

*الكلمات المفتاحية: واقع، الاتصال، الاتصال الاجتماعية، المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين، الإدارة الاستشفائية.

The study was aimed to finding out the reality of social communication in the hospital institution [Qasr al-Hieran].

This study was conducted on a sample of employees at Houari Boumediene Hospital, estimated at 42 individuals according to gender, age, educational level, Analysis of our subject, and used a questionnaire as a tool for collecting data from respondents. Through this we tried to present the most important general results that we have reached through the field study, according to the research hypotheses presented, which are as follows:

The first hypothesis: the extent of the application of social communication within the hospital hospital significantly.

The second hypothesis: the impact of social communication within the institution positively. Through reading and statistical analysis of the first hypothesis, we found:

- Social communication requires a special team.
- The application of social communication is freely conducted in the disputes of individuals and their consent.
- For which a social contact requires a qualified official team.
- From which the social communication is applied intensively within the institution.

Through reading and statistical analysis of the second hypothesis, we found:

- The method of social communication is one of the reasons for dissatisfaction at work.
- Communication contributes in all its types to the clarification of false and ambiguous information due to several reasons, including the effectiveness and effectiveness of communication and the confidence of the sample in the communication process.
- The success of the management of the institution depends on the type of services you use, due to several reasons, including facilitating the functions of the hospital, through the services provided to members of the community.
- Social communication has an important role to play in consolidating and improving employee relations.

Key words: reality, communication, social communication, hospital Houari Boumediene

مقدمة

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد وإن الحاجة إليه وجعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات وأفكار التي تكون أولاً وأخيراً مضمون الاتصال، وفي هذا الإطار ومن أجل تأثير على عادات وسلوك مختلف الشرائح المستهدفة تلجأ المؤسسة إلى اعتماد هذا التفاعل وتبادل المعلومات والأفكار مع هؤلاء باستعمال وسائل محددة لغرض تحقيق أهدافها المسطرة وفقاً لطبيعة كل شريحة تتحلى أهمية الدراسة التي نقوم بها من خلال بحثنا هذا في تحديد المفاهيم المتعلقة بالاتصال والأهمية التي نكتسبها في حياتنا.

فالمؤسسة الاستشفائية كمؤسسة مفتوحة فإن الاتصال ببعده الرسمي التنظيمي لا يمكن أن يتوقف عند الطرح الذي ساد في النظريات الكلاسيكية البيروقراطية والبناء الهرمي الجامد، بمعنى الاعتماد على الأوامر والرسائل النازلة والصاعدة بل إن الواقع يفرض مرونة في المعاملات التي تتماشى مع التحولات التي يعيشها المجتمع، مجتمع المعلومات كما قال دانيال بل ويرى كلج أن نموذج التنظيم ما بعد الحداثة هو نموذج تم تدعيمه عن طريق مدخل العلاقات الانسانية، ويتصف بخصائص التنظيم العضوي وإن كان هذا الطرح الذي طبعه اليابانيون بعد الحرب العالمية الثانية ويعتمدونه في تسيير مؤسساتهم الآن وفق ما تتصوره نظريات ما بعد الحداثة أو ما بعد المجتمع الصناعي وهي موجه نحو التنظيمات الصناعية المنتجة للسلع وخاصة لمواجهة المنافسة الشرسة في السوق العالمية، فإن تطبيقه على المؤسسات الخدماتية أمر له أهمية بالغة لتفعيل دور الفرد وإعطائه الحرية لإبداع والمبادرة والتفاني في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة وخاصة عندما يتعلق الأمر بمؤسسة استشفائية خدماتية ذات أبعاد إنسانية.

ومن خلال هذه الدراسة نسلط الضوء على واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين وللتفصيل في هذه الدراسة قمنا بتجزئة دراستنا إلى ثلاثة أقسام هي:
الإطار المنهجي - الإطار النظري - الإطار الميداني للدراسة.



حيث يتضمن القسم الأول الذي عنوانه: الإطار المنهجي للدراسة، والذي يتكون من إشكالية الدراسة وفرضياتها، كذلك تناولنا أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، كما قمنا بتحديد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالدراسة، وكذا التطرق إلى الدراسات السابقة، حدود الدراسة من الناحية [المكانية والزمانية والبشرية]، وفي الأخير تم عرض أدوات الدراسة التقنية ونوع الدراسة ومنهجها.



الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة.

- ✓ **أولاً:** إشكالية الدراسة وفرضياتها.
- ✓ **ثانياً:** أسباب اختيار الموضوع.
- ✓ **ثالثاً:** أهمية الدراسة وأهدافها.
- ✓ **رابعاً:** تحديد مفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالدراسة.
- ✓ **خامساً:** الدراسات السابقة.
- ✓ **سادساً:** حدود الدراسة (المكاني، الزماني، البشري).
- ✓ **سابعاً:** أدوات الدراسة التقنية.
- ✓ **ثامناً:** نوع الدراسة ومنهجها.

❖ أولاً: إشكالية الدراسة:

يعد موضوع الاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفة نذكر من أهمها علم النفس والاجتماع، العلوم السياسية، الأنثروبولوجيا والتاريخ وغيرها من المجالات، فالاتصال هو عنصر مهم في الحياة، برزت أهميته وفعالته مع زيادة التقدم التكنولوجي الذي جعل العالم أشبه بقرية صغيرة.

فالالاتصال أداة لتنمية الانسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو الثقافية أو التوجيهية أو السياسية، فهو عملية تلقائية يومية بدأ ظهورها منذ بدأ الخليفة، ولا يمكن للإنسان الاستغناء عنه، ونظراً لأهميته البالغة فقد شهدت تطورات كثيرة منذ أن بدأ ظهوره وحتى وقتنا هذا، فهو يعتبر حلقة وصل أساسية في كل نطاقات المجتمع، فالالاتصال عبارة عن نوع من التفاعل الاجتماعي من خلال الرسائل المرسله ومجموعة من العمليات تؤدي إلى زيادة الشيوخ والمشاركة والعمومية، فهو الشيء المشترك بين المشاركين في هذه العملية، لأن الاتصال يستهدف العمومية والشيوخ والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات، الأفكار والآراء من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو مجموعات باستخدام الرموز ذات المعاني المحددة والمفهومة لنفس الدرجة لدى كل من الطرفين، وبالتالي فالالاتصال هو أساس نقل المعارف والمعلومات، ييسر التفاهم بين الأفراد والجماعات، فهو النشاط الذي يستخدمه الانسان لتنظيم حياته ولاستقرارها أو تغيير حياته الاجتماعية، لذلك فعملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حتى تتحقق الخبرة مع المرسل وبنصب هذا التأثير على أفكار المستقبل لتعديلها أو تغييرها، أو على اتجاهاته أو على مهاراته¹، وعندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات ومواقف وسلوكيات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع أصطلح على تسميته بالاتصال الاجتماعي الذي يعرف على أنه يتجاوز تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال بل أنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير عن الآخرين بالإقناع من أجل تعديل

¹ - أحمد البلاي، مقالات مماثلة: ما بين الثورة والثقافة والعمولة من اتصال وانفصال وتغيير اجتماعي وديموغرافي، ص 51/39.

المعارف والمواقف والآراء والسلوكيات سعياً نحو مصلحة المجتمع كهدف أساسي له، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد من المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع¹.

فالاتصال الاجتماعي من الأمور المهمة في بعض المؤسسات كالمؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين المتواجدة ببلدية قصر الحيران، ذات الطابع الإداري المتمتع بالشخصية المعنوية والاستغلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، والتي بدأت نشاطها في السابع عشر من شهر ماي عام ألفين وخمسة عشر، فالاتصال الاجتماعي يعتبر من الوسائل التي تحقق التكامل بين الأعضاء والإداريين وبالتالي تحقق أهداف المؤسسة، فبدونه تكون المؤسسات والإدارات وحتى موظفين المؤسسة معزولين عن بعضهم البعض، وبالتالي عدم تبادل المعلومات والقرارات ووصولها للأفراد، فالاتصال الاجتماعي يعتبر أحد الركائز التي تقوم عليها المؤسسة.

ومن هنا يتبادر في أذهاننا عدة تساؤلات من بينها:

➤ التساؤل العام:

* ما واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران؟

➤ التساؤلات الفرعية:

- ما مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية هواري بومدين بقصر الحيران؟

- كيف يؤثر الاتصال الاجتماعي على المؤسسة الاستشفائية العمومية هواري بومدين؟

➤ الفرضيات: يمكن تحديد فروض الدراسة في ظل الاشكالية المطروحة، باعتبارها [هي ما يتوقعه الباحث من نتائج على مستوى بحثه، في شكل فكرة، توقع، حل، إجابة، رأي] يصور علاقات التأثير والتأثر بين متغيرات الظاهرة المدروسة².

¹ - جمال يوسف، بين حتمية الموضوعية، اشكالية الذاتية، دراسة استطلاعية على عينة من أساتذة كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، ص 141/105.

² - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003م، ص 90.

ووفقا لهذا التصور تم وضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة الاستشفائية بشكل كبير.
- الفرضية الثانية: يؤثر الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل إيجابي.

❖ ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، منها ماهي أسباب ذاتية، وأخرى موضوعية:

➤ الأسباب الذاتية: من بينها:

- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص.
- الرغبة الشديدة في دراسة هذا الموضوع والتعرف عليه.
- معرفة واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران.

➤ الأسباب الموضوعية: من بينها:

- أن هذا الموضوع يستحق الدراسة.
- تكوين رصيد معرفي حول هذه الموضوعات حتى يستفيد منها الطالب في المستقبل لدراسة هذا الموضوع من عدة جوانب أخرى.
- قلة الدراسات والبحوث التي تولي الاهتمام الكبير والضروري لواقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين ببلدية قصر الحيران.

❖ ثالثا: أهمية الدراسة وأهدافها:

- يستمد هذا الموضوع أهميته من طبيعة فئة الموظفين الإداريين، فهذه الفئة مهمة داخل المؤسسات الاستشفائية لما تقدمه من خدمات تجاه المجتمع.
- تسهيل الطريق إلى إجراء مجموعة من الدراسات التي تطرقت للموضوعات المشابهة لهذا الموضوع، بما يساهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحث في هذا المجال.
- إبراز واقع الاتصال الاجتماعي وتأثيره ومدى تفاعله في المؤسسة الاستشفائية [هواري بومدين بقصر الحيران].

- المساهمة في فتح باب جديد للعلم والمعرفة خاصة في دراسة علوم الإعلام والاتصال.

➤ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على واقع الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين.
- التعرف على مدى تأثير الاتصال الاجتماعي في هذه المؤسسة ومدى تفاعله.
- إثراء مكتبات الجامعة بهذا النوع من الدراسات واستفادة طلبة الإعلام والاتصال منها.
- تهدف لإعداد نسخة للمستشفى.

❖ رابعا: تحديد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالدراسة:

عرفت المفاهيم بأنها: "الوسيلة الرمزية التي يستعين بها الباحث للتعبير عن الأفكار والمعاني المختلفة بهدف توصيلها إلى الناس"¹، وعليه فإن المنهجية تقتضي تحديد المفاهيم التالية:

- تعريف كلمة واقع:

● **التعريف اللغوي:** الواقع في اللغة "معناه الحاصل في الواقع" وهو الشيء الموصوف بالواقع بمعنى الحصول والوجود².

والواقع هو "الشيء في ذاته" "la chose en so" أي هو الموجود ثمة أصلا³.

● **التعريف الاصطلاحي:** يعرف الواقع على أن فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والأحداث

الجارية في سواء كانت عامة أو خاصة لمعرفة حيثياتها وآثارها ووسائل حماية المجتمع من أضرارها⁴.

كما أن الواقع هو خاصية لما هو معطى في التجربة بمعنى مجموع الأشياء والحوادث الملموسة الماضية أو الحاضرة⁵.

¹ - عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 02، 2010م، ص 22.

² - علي بن هادية، القاموس الجديد الطلاي، معجم عربي، تونس: الشركة التونسية للتوزيع، 2007م، ص 209.

³ - سعيد أراف، الحوار المتمدن، العدد 1798، 2006/12/08م.

<http://www.Elhewar.Org/debat/show.Art.asp?Aid82719>.

⁴ - علي بن هادية، مرجع سابق، ص 209.

⁵ - كمال صدقي:

<http://www.scribd.doc/7232726/cour-verite2>.

- مفهوم الاتصال:

● لغة: هي كلمة تشتق من الأصل اللاتيني للفعل Communicate بمعنى يتربع أو يشيع عن طريق المشاركة، ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Comunis ومعناها Commun بمعنى عام أو مشترك¹.

● اصطلاحاً: عرفه احدادن إلى التفاعلات الاجتماعية عن طريق الاشارات والكلمات مثل هذه الرسائل ترمي إلى وجود تفاعل بين الأفراد فيما بينهم، وفي المعنى القديم التي كانت تحملها كلمة الاتصال هي الوصول أو البلوغ، وبصورة اجمالية هي عملية تبادل للمعاني، تتكون من مرسل ومستقبل، وهذا لا يحدث إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، حيث إذا وقع بين شخصين يسمى اتصال شخصي، بينما إذا وقع بين شخص وعدد من الأشخاص فإنه يعتبر اتصال جماهيري².

- الاتصال الاجتماعي:

يشير إلى أنه العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أتمع محلي أو مجتمع قوي أو المجتمع الانساني ككل³.

فالالاتصال الاجتماعي بمعناه البسيط يقوم على نقل أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة، مصادر وتفنن على التخصص والتصميم على نحو يتصد به ويترتب عليه تغير في الموقف أو السلوك أي أن أكثر المعلومات الاتصالية قادرة على تحقيق الغرض منها هي تلك التي تربط بين الإشارات والرموز الاتصالية التي تهدف إلى احداث الاتصال كما وكيفا بين قابلية المتلقي ونزوعه على ما في الانسان من جنوح الأهواء والتمركز حول ذاته، وقد عرفه أحد العلماء " أن المجتمع الانساني

¹ - أميرة منصور علي، وسلوى عثمان الصديقي، الاتصال والخدمة الاجتماعية، مصر: دار المعرفة الجامعية، 2005، ص 13.

² - زهير احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2002م، ص 09.

³ - عبد الحميد عطية، الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2004م، ص 12.

يقوم على مجموعة من العلاقات قوامها الاتصال وأن ما يجمع الإرادة ليست قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وإنما هي علاقات الاتصال التي هي ضرورة من ضروريات الحياة الاجتماعية ذاتها¹.

● **تعريف اجرائي:** يعرف الاتصال الاجتماعي بالاتصال المتبادل بين الأفراد بعضهم مع بعض، وهذا الاتصال هو نوع من الاحتكاك والتعارف الاجتماعي وهو الاتصال الذي يهدف إلى معالجة كافة المشاكل الاجتماعية عن طريق استخدام جميع أنواع الرسائل الاتصالية قد تغير الواقع السلي نحو الأفضل في إدارة مستشفى قصر الحيران.

✓ **مفهوم المؤسسة:** إن كلمة مؤسسة هي بالواقع ترجمة للكلمة: Enterprise كما يمكن استعمالها ترجمة للكلمتين التاليتين: Undertaking و Firm .

✓ **مفهوم المؤسسة لغة** ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل - أسس - الأس - الأسس، الأساس: كل شيء مبتدأ، والأسس والأساس أصل البناء والأسس أصل كل شيء، وأس الانسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم، وأس البناء مبتدؤه، وقد أس البناء يؤسسه أسا وأسسه تأسيسا، وأسست دار إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعدها².

● **اصطلاحا:** عرفت حسب قاموس المنهل: بأنها منشأة أو مؤسسة تقوم بوظيفة داخلية أو خارجية لفائدة الصالح العام باعتمادها الرئيس على المشروعات المخططة، المنظمة والمتصلة في إطار موحد تنتج خدمات متعددة لأغراض مختلفة³.

● **تعريف المؤسسة الاستشفائية:**

هي مؤسسة عمومية ذات الطابع الإداري المتمتع بالشخصية المعنوية والاستغلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي.

¹ - محمود عودة، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت: دار النهضة العربية، 1988، ص 05.

² - الطاهر بن خلف الله وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، الجزائر: دار هومة للنشر، 2003م، ص 27.

³ - عبد النور جبور وسهيل إدريس، قاموس المنهل، لبنان: دار الآداب ودار العلم للملايين، 1980، ص 394.

• تعريف الإدارة الاستشفائية:

يشير مصطلح إدارة المستشفيات إلى ذلك المنصب الوظيفي الذي يقوم على عمليات التخطيط والتنسيق في المستشفيات أو العيادات، وعادة ما يقوم مدير المستشفى بالأعمال المتعلقة بمجال تخصصه الإداري هذا ابتداء من موازنة الميزانيات وحتى جدولة عمل الموظفين، بالإضافة تتطلب هذه الوظيفة إلى تشغيل المرافق الطبية بكفاءة وفاعلية مع الحرص على اتباع القوانين المنصوص عليها في لوائح الرعاية الصحية مع ضرورة إيلاء الاهتمام بتوفير خدمات ذات سمعة طيبة للمجتمع.

إجرائيا: إدارة المستشفيات هي ذلك المنصب الوظيفي الذي مهامه التخطيط والتنسيق والموازنة وجدولة عمل الموظفين في المؤسسات الاستشفائية أو العيادات الطبية¹.

❖ خامسا: الدراسات السابقة:

لقد تم الحصول على عدة دراسات مشابهة لدراستنا، والتي من بينها:

✓ أولا: دراسة طاهر أجغيم²:

تعالج دراسة طاهر أجغيم علاقة أساليب الاتصال باتجاهات العامل نحو عمله، كما تهدف أيضا إلى التعرف على أهم أساليب الاتصال التي تولد اتجاهات موجبة أو سالبة لدى العمال، لكون هذه الأساليب ليست كلها بنفس الأهمية في ظهور الاتجاهات وتغيرها.

وشملت عينة الدراسة 120 فردا من مجموع العاملين بمركب الحجار للحديد والصلب والبالغ عددهم 1200 عاملا أي أن عينة البحث مثلت 10% من المجتمع المبحوث³.

فحسب دراسة الباحث فإن اختيار أي أسلوب من أساليب الاتصال يتوقف على الظروف المتاحة للشخص الذي يريد نقل معلوماته إلى الآخرين، أخذ بعين الاعتبار نمط التعامل تبعا لنوع المادة التي يريد نقلها، ومن هذه الأساليب نذكر ما يلي:

¹ - مصطلحات إدارة المستشفيات، شوهد على الموقع:

<https://www.who.int/iris/handle/10665/120019ahl=ar-DZ+atg=124apt=3>.

² - محمد مزياي، مدخل إلى نظريات الاتصال المعاصرة، الجزائر: منشورات لالة سكيينة، 2002، ص 34.

³ شوشة مسعود، الاتصالات الإدارية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمرضيين، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمدية بن عجيلة بالأغواط، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص: دراسات سوسولوجية وديموغرافية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عمار تليجي بالأغواط، 2013/2012م.

الاتصال الشفوي والكتابي والمصور:

رغم أن المحور العام لهذه الدراسة بعيدا نوعا ما من موضوع دراستنا إلا أن الباحث طاهر أجغيم أفادنا في أكثر من مستوى.

ومن النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة، ما يلي:

أ/ ميل العمال إلى الاتصال الكتابي رغم أهمية الأسلوب الشفوي.

ب/ درجة رضا العامل على المشرف المباشر أكثر من درجة رضائه على المسؤول الإداري.

ج/ العمل متمتع في المؤسسة حسب غالبية العمال.

د/ انتشار ظاهرة ادراك العامل لأساليب اتصال فعالة وأكثر رضا على العمل مع الالتزام بالقوانين والقرارات ليكون أكثر استعداد للعمل وأكثر شعورا بالاستقرار في المؤسسة.

✓ ثانيا: دراسة " ويسن " حول أثر تفاوت المكانات الاجتماعية على الاتصال¹:

قام الباحث الأمريكي ويسن دراسته بإحدى المستشفيات الكبيرة بالولايات المتحدة الأمريكية، عام 1958، دامت 03 أشهر، وكان الهدف منها التحقق من تفاوت مراكز الجماعة في السلطة أو المكانة الاجتماعية يؤثر انتقال المعلومات بين أفراد الجماعة بصورة حرة.

وقد طلب الباحث من كل فرد من أفراد العينة تسجيل الاتصالات التي تحدث بينه وبين الآخرين في التنظيم بصفة عامة، خلال يوم كامل لمدة خمسة أيام ثم بعد ذلك قام الباحث بتحليل هذه البيانات التي جمعت عن طريق التدوين من طرف الباحثين بالإضافة إلى البيانات التي جمعت بواسطة الملاحظة المقننة.

ونذكر بعض النتائج التي تحصل عليها في دراسته:

أ/ اتصال وتفاعل العاملين في المستشفى من أطباء وممرضات وغيرهم يكون وفقا لمراكزهم ومكانتهم الاجتماعية، حيث اقتصر تفاعلات الأطباء على زملائهم من الأطباء، واقتصر اتصالات

¹ - محمد مزياي، مرجع سبق ذكره، ص 35.

المرضات على زملائهن ونفس الشيء لاحظته بالنسبة لمن يشغلون مراكز اجتماعية أقل وأكثر في المستشفى.

ب/ في حالة الاتصال أفراد ذوي مكانات اجتماعية متفاوتة، فإن أصحاب المكانات الاجتماعية الأقل يميلون إلى توجيه تفاعلهم إلى ذوي المكانات الاجتماعية العليا بغية التقرب منهم وكسب تقديرهم.
ج/ تأثير تفاوت المراكز الاجتماعية على قيام اتصال نوعي كمي، أي أن ذوي المراكز الاجتماعية الدنيا يتخرجون كثيرا من ارسال معلومات تتضمن نقد ذوي المراكز الاجتماعية العليا، ويتجلى ذلك من النتائج التالية:

- اعتقاد المرؤوسين أن أوامر الرئيس لا تنطوي سوى عن نصائح عامة.
- حب المرؤوسين الاستقلالية عن السلطة والمحافظة على تكامل شخصياتهم.
- تجاهل المرؤوسين منشورات الإدارة العليا وعدم تطبيقها.

✓ ثالثا: دراسة محمد علي محمد: "حول نظام الاتصال ووظائفه في تحقيق الاستقرار للعامل ونظريته اتجاه الإدارة": قام بدراسة في مصر عام 1971، وفي شركة تدعى بشركة النصر للأصواف والمنتجات"، والغاية منها هو التحقق من أن الاتصال يؤدي وظيفة هامة في تحقيق استقرار العامل في عمله ونظريته اتجاه الإدارة.

كما هدفت الدراسة كذلك إلى وصف طبيعة العلاقة القائمة بين سهولة الاتصال ووضوح القرارات والبيانات وانعكاس ذلك على استقرار العمال ورفع مستوى أدائهم للعمل. وشملت عينة الدراسة مجموعة من العمال في خمسة أقسام أساسية في التنظيم ومن جملة النتائج التي توصل إليها نذكر ما يلي:

أ/ يحقق الاتصال في التنظيم الصناعية وظيفة هامة في التكامل والتوازن بين الوحدات والأقسام المختلفة للمؤسسة.

ب/ إن الفشل في اتجاه شبكة قوية للاتصال الصاعد وتعدد المستويات الاشرافية واتساع نطاق المسؤولية في التنظيم الكبير، قد عمل على تغيير اتجاه العامل نحو العمل والإدارة من الحالة الإيجابية إلى الحالة السلبية، وأدى في الوقت نفسه إلى ظهور شبكة الاتصال غير الرسمي.

ج/ إن إدراك مضمون الاتصالات يختلف باختلاف الجماعة الداخلة في عملية الاتصال.

د/ إن الإدارة قد وجدت أن أفضل طريقة للاحتفاظ على التوازن الداخلي والاستمرار في تحقيق أعلى مستوى من الاستقرار للعمال، ورفع مستوى أدائهم للعمل، تتمثل في استخدام استراتيجية تسمح بتدعيم الاتصال الصاعد، لتحقيق مزيد من الترابط والتفاهم بين العمال والإدارة.

ولاحظ الباحث أن الاتصال أن الاتصال الرسمي العمودي هو الأكثر شيوعاً وانتشاراً داخل المؤسسة.

ورغم كل الصعوبات التي واجهت دراسة "محمد علي محمد" إلا أنها تبقى في النهاية من الدراسات الهامة، لما يلعبه الاتصال من دور في المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية وغيرها.

✓ رابعاً: دراسة الأستاذ: "شوشة مسعود" حول الاتصالات الإدارية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمرضين¹:

قام الأستاذ شوشة مسعود دراسته بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحمدية بن عجيبة بالأغواط، سنة 2013/2012م، على عينة من المرضين داخل المؤسسة، وقد تمحورت إشكالية الدراسة من خلال طرح الباحث التساؤلات التالية:

* ماهي أنواع الاتصال الأكثر نجاعة في المؤسسة الاستشفائية أحمدية بن عجيبة بالأغواط؟

* كيف تؤثر قنوات الاتصال على الأداء الوظيفي للمرضين داخل المؤسسة الاستشفائية أحمدية بن عجيبة بالأغواط؟

* كيف تحقق عملية الاتصال الغرض والهدف المطلوب؟

¹ - شوشة مسعود، الاتصالات الإدارية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمرضين، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمدية بن عجيبة بالأغواط، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص: دراسات سوسولوجية وديموغرافية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عمار تليجي بالأغواط، 2013/2012م.

* ما مدى فعالية تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للمرضين داخل المؤسسة الاستشفائية
أحميدة بن عجيلة بالأغواط؟

أما فروض الدراسة فكانت كالتالي:

الفرضية العامة هي: للاتصال كعملية تنظيمية تأثير دور كبير على الأداء الوظيفي للمرضين داخل
المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة.

أما الفرضيات الفرعية:

- كلما تعددت الاتصالات أدى ذلك إلى نجاعة العمل بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة
بالأغواط.

- كلما تعددت قنوات الاتصال أدى ذلك بالارتياح لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن
عجيلة بالأغواط.

- كلما تم التغلب على عوائق الاتصال كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة.

- كلما كانت فعالية تأثير المناخ التنظيمي ايجابية كلما أدى ذلك إلى زيادة في الأداء الوظيفي وزيادة
في مردودية العمل والعكس صحيح.

وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

* الكشف عن قلة ونقص الاتصال النازل من الإدارة إلى الممرضين سواء كان عن طريق المراقب الطبي
أو المنسق أو رئيس المصلحة أو عن طريق الاجتماعات أو الاعلانات.

* رغبة الممرضين في الكثرة من وجود يعتمد فيه الممرضين على الاتصال بالمسؤول المباشر أو استغلال
الاجتماعات لإيصال كل الانشغالات الخاصة بهم رغم تفضيلهم الاتصال والمقابلة الشخصية لمدير
المؤسسة مباشرة ويتبين من خلال كل هذا أن المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة أن نمط
الاتصال بها بين الممرضين والإدارة هو المزج بين الاتصال الصاعد والاتصال النازل مع وجود أفضلية
للاتصال الصاعد من طرف الممرضين.

* لقد لوحظ من خلال الدراسة الميدانية ومن خلال كون الباحث جزء من عينة البحث أن تقنية الاتصال موجودة ولكن للأسف عدم الوجود الاستفادة منها يعني عدم وجود مناخ تنظيمي يعمل على الاستفادة من تكنولوجيات الاتصال مهما كان نوعه يعني أن الاتصال لا يزال غير مستغل بالكيفية المطلوبة رغم أهميته ودوره الفعال في نقل المعلومات وتحقيق التواصل بين المرضين والادارة في جميع الاتجاهات.

* وعلى الادارة الاهتمام بعملية الاتصال بكل أساليبه من خلال فتح قنوات الاتصال وتسهيل نقل المعلومات عموديا وأفقيا.

* ضرورة عمل الادارة على تكثيف الاجتماعات الدورية مع المرضين بصفتهم يمثلون نسبة كبيرة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بالأغواط وذلك للكشف عن المشكلات الحقيقية لهذه الفئة والتعرف على كيفية معالجتها وتقديم الحلول الناجحة والمناسبة لها أي على الادارة اتباع أسلوب الباب المفتوح.

* أن تحاول الادارة معرفة حاجات المرضين وأن تسهر على توفيرها واشباعها لأنها بهذا تساهم في توازن المؤسسة واستقرارهم.

* على الادارة أن تحرص على الاتصال الفعال مع ممرضيهما على كافة المستويات بهدف التخطيط والتنظيم والتوجيه والوقاية وكذا بمعالجة كل معوقات التي تواجه كل عملية اتصالية.

* ولقد توصل الباحث أنه كلما تعددت الاتصالات أدى ذلك إلى نجاعة العمل بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجييلة بالأغواط، لذلك تحقق الفرضية الأولى.

* توصل إلى أنه كلما تعددت قنوات الاتصال كلما قوبل ذلك بالارتياح لدى ممرضيه المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجييلة بالأغواط وبهذا تعتبر الفرضية الثانية قد تحققت.

* ولقد توصل أيضا إلى أنه كلما تم التغلب على عوائق الاتصال كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة وبذلك نجد أن الفرضية الثالثة محققة

* ولقد توصل الباحث إلى أنه كلما كانت فعالية تأثير المناخ التنظيمي إيجابية كلما أدى ذلك زيادة في الأداء الوظيفي وزيادة في مردودية العمل والعكس صحيح وبذلك نجد أن الفرضية الرابعة قد تحققت.

❖ سادسا: حدود الدراسة:

✓ الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية هواري بومدين، حيث تقع هذه المؤسسة ببلدية قصر الحيران بطريق حاسي الدلاعة، يحدها من الشمال متوسطة غريس الطاهر، ومن الجنوب السكنات الاجتماعية ومن الشرق السكنات الاجتماعية ومن الغرب حي قسمية بن حرز الله.

✓ الحدود الزمانية:

انطلقت هذه الدراسة يوم 17 جانفي 2019م، وانتهت يوم 28 ماي 2019م، وقد تم من خلالها بتحديد الموضوع مع الأستاذ المشرف النوعي عبد القادر وضبط متغيراتها، ثم صياغة مشكلة البحث وجمع كل ما يتعلق بالبحث من مصادر ومراجع، ثم بعد ذلك تم الشروع في انجاز الفصول التي يتضمنها البحث ، إلى أن وصلنا إلى إعداد أسئلة استمارة الاستبيان والانتقال إلى مجتمع الدراسة، وبعدها قمت بتحليل وصياغة النتائج النهائية للدراسة.

✓ الحدود البشرية: شملت الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين بالمؤسسة الاستشفائية هواري بومدين ببلدية قصر الحيران، ولاية الأغواط، والذين يتكونون من 42 مفردة مختلفي الأعمار والمستوى الدراسي وغيرها.

❖ سابعا: أدوات الدراسة التقنية:

✓ نوع الدراسة والمنهج المستعملة:

● نوع الدراسة:

يندرج موضوعنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، وهذا النوع من الدراسات يقوم على الوصف الكامل لواقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران، ومن خلال دراستنا سوف نسعى إلى معرفة مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة وما تأثيره عليها، وهذا من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بهذه المؤسسة، وبالتالي اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع أداة استمارة استبيان.

• منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة لبلوغ نتيجة ما ذلك بإتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة التي تتطرق إليها وبذلك يعرف المنهج بأنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة البحث أو في دراسة مشكلة موضوع البحث¹.

فالمنهج بشكل عام هو الطريق التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضوع البحث فعندما يواجه الباحث أو الإنسان العادي مشكلة ما فإنه يبدأ بالتفكير كيف سجل هذه المشكلة أو المنهج هو طريقة الحل وانطلاقاً من محور الدراسة وهو واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين ببلدية قصر الحيران بالأغواط وهو يعتبر من الدراسات الوصفية التحليلية في علم الاتصال اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حتى يتسنى لنا فهم موضوع الاتصال الاجتماعي وواقعه في المؤسسات الاستشفائية وكيفية تأثيره عليها، ومدى فاعليته في هذه المؤسسة.

• تعريف المنهج الوصفي التحليلي:

هو مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو موضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا للوصول إلى نتائج و تعميمات الظاهرة²

¹ - عمار بوحوش، نتائج البحث العلمي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص 29.

² - زيزاخ سعيدة، محاضرات علم النفس الاجتماعي، جامعة عمار ثليجي، سنة ثانية 2008.

ويعتبر المنهج الوصفي أداة لجمع البيانات بنوعيتها الكيفي والكمي حول الظاهرة محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها و تحديد العلاقات بين عناصرها و بين الظواهر الأخرى و الوصول إلى تعميمات¹.

وبما أن موضوع دراستنا واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية [هوارى بومدين]، فلا بد لنا من استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف هذه الدراسة وتحليلها.

• أدوات جمع البيانات:

تتحكم نوعية الدراسة إلى جانب المنهج المستخدم فيها على نوع معين من طرف جمع البيانات حول الموضوع المدروس ولها غرض، واعتمدنا في هذه الدراسة على استعمال التقنيات التالية:

• استمارة استبيان:

يستخدم الباحث بعض الأدوات والوسائل لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لبحثه، بحيث اعتمدنا في دراستنا على استمارة استبيان الذي يستخدم لجمع المعلومات ويعد أداة أساسية وملائمة للحصول على حقائق أو معلومات أو بيانات مرتبطة بحالة معينة أو مشكلة، وهو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الأهداف أو الأهداف المراد الوصول إليها².

تم استخدام استمارة ميدانية [الاستبيان] كأداة لجمع البيانات للدراسة، حيث يمثل هذا الاستبيان أحد الأساليب الأساسية التي تستخدم لجمع بيانات أولية أساسية وذلك لتقديم حقائق وأفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها.

وتعرف كذلك استمارة استبيان بأنها: مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ويتم وضعها في استمارة ترسل إلى الأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيد للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة³.

¹ - عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، القاهرة: مكتبة الوهبة للنشر والتوزيع ط1، 1990.

² - محمد الجراح محمود، أصول البحث، عمان: دار الراجية للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص19.

³ - عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 64.

تعتبر أحد أكثر أدوات البحث العلمي الشائعة استعمالاً حيث تضم مجموعة من العبارات و الأسئلة المنتقاة و المصممة بطلب من المبحوث وضع علامة أمام الاختيار المناسب الذي يتماشى مع رأيه.

تهدف الاستمارة إلى الحصول على معلومات تفيد الباحث في دراسته بالدرجة الأولى و تكون من أهم الوسائل التي اعتمدنا عليها في بحثنا واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران.

وانتظمت أسئلة استمارتنا في ثلاث محاور وهي:

✓ المحور الأول: وتضمن بيانات شخصية: كالجنس، السن، المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

✓ المحور الثاني: بيانات متعلقة بالفرضية الأولى: مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل كبير.

✓ المحور الثالث: بيانات متعلقة بالفرضية الثانية: تأثير الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل إيجابي.

حيث تضم 10 أسئلة، وتحتوي على مجموعة من الأسئلة متنوعة الطرح مفتوحة وغير مفتوحة.

● مجتمع الدراسة وعينته:

✓ مجتمع الدراسة:

هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث أو التقصي¹.

ومن خلال دراستنا تبين لنا أن مجتمع الدراسة هم مجموعة من الموظفين الإداريين بالمؤسسة الاستشفائية هواري بومدين ببلدية قصر الحيران كلهم .

✓ خصائص مجتمع الدراسة:

* مجتمع الدراسة يتكون من إداريين بالمؤسسة الاستشفائية من مختلف الأعمار.

¹ - موريس أنجوس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، 2004، ص 298.

* مفردات مجتمع الدراسة يشتملان على الجنسين الذكري والأنثوي.

* مفردات مجتمع الدراسة يختلفون من حيث المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

✓ عينة الدراسة:

- **تعريف العينة:** هي جزء من المجتمع الأصلي، أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي تجمع منها المعطيات أو البيانات بقصد دراسة خصائص هذا المجتمع، وبهذه الطريقة فإنه يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة الجزء بشرط أن تكون ممثلة للمجتمع المأخوذة منه، وتختلف العينة من موضوع لآخر حسب طبيعة كل موضوع¹.

وبما أننا بصدد القيام بدراسة تهتم بواقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين، لهذا اخترنا العينة التالية:

✓ **العينة القصدية:** وهي عينة غير احتمالية، التي تختار عن عمد بما يتناسب مع تحقيق هدف البحث، حيث يقوم الباحث باختيار مفردات عينة المبحوثين في ضوء انطباق سمات أو خصائص معينة عليهم، وتستبعد المفردات التي لا تتوفر فيهم هذه السمات².

✓ **وتعرف أيضا:** العينة التي يعتمد عليها الباحث وأن تكون معينة ومقصودة لاعتقاده أنها ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا³.

وبهذا اعتمدنا في دراستنا على **العينة القصدية** لأنها مواتية ومثلت مجتمع بحثنا، وقد كان اختيارنا للموظفين الإداريين بمستشفى هواري بومدين] تحديدا لما لهم من أهمية كبيرة في تسهيل وتقديم خدمة اجتماعية لهذه المستشفى وإلى جميع المرضى.

وعليه قمنا بتشكيل 42 مفردة مختلفي الجنس، الفئات العمرية، المستويات التعليمية والخبرة المهنية.

¹ - فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2008م، ص 43/42.

² - محمد الجمال راسم، مقدمة في مناهج البحث في الدراسات الإعلامية، مصر، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 1995م، ص 133.

³ - رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي، في العلوم الاجتماعية عين مليلة، الجزائر، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2007م، ص 346.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للدراسة.



الجزء الأول:

الاتصال الاجتماعي.



➤ تمهيد.

✓ أولا: مفهوم الاتصال الاجتماعي.

✓ ثانيا: خصائص الاتصال الاجتماعي.

✓ ثالثا: أهمية الاتصال الاجتماعي.

✓ رابعا: أهداف الاتصال ووظائفه.

✓ خامسا: نماذج الاتصال الاجتماعي.

➤ خلاصة.

تمهيد:

إن موضوع الاتصال هو محل التناول من جانب الإنسان منذ مراحل حياته الأولى التي تقود إلى بدايات خلقه ووجوده، وإذا كان التناول له من خلال محاولات استخدامه في مجالات الحياة المختلفة بهدف إخضاعها لمتطلباته و بدون الاستناد إلى خلفيات علمية وإنما في ظل إشباع حاجاته الفسيولوجية والسيكولوجية والسيوسولوجية وما ينطوي ذلك على توارث فطري شمل الإشارات والأصوات كي يعبر عن مشاعره وأحاسيسه ومواقفه ومع التطور الإنساني وظهور اللغة أصبحت الاتصالات لا تقتصر على المواقف الآتية، وإنما احتوت محاولات تاريخ حياته السابقة وتطلعاته المستقبلية وبالتالي تمكن من توفير ميراث شمل مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والثقافية ومما دفع إلى ابتكار العديد من الوسائل الاتصالية كي تسهل له فرص التغلب على التباعد الزمني المكاني في إطار طبيعته الاجتماعية التي تقوم على التفاعل الاجتماعي.

أولاً: مفهوم الاتصال الاجتماعي:

هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى يصبح مشاعاً بينهم وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية الاتصالية عناصر ومكونات واتجاهات تسير فيه⁽¹⁾.

ويعرفه أحمد أبو زيد: الاتصال بأنه العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعته وتكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم⁽²⁾.

ويعرفه أيضاً محمود عودة: بأنه العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى مجتمع إنساني⁽³⁾.

ثانياً: خصائص الاتصال الاجتماعي:

الاتصال عملية نقل المعلومات والمهارات والاتجاهات، إن عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية حيث أننا من خلالها نفهم بيئتنا بما فيها الأفراد والجماعات ونحظى عليها وعليهم معان معينة وأن نكون قادرين على التعامل معهم أي نؤثر فيهم أو نتأثر بهم وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير والتأثر سواء عن طريق هذه العملية الأساسية وهي الاتصال ولاشك أن الفرد سواء وعي ذلك أو لم يعيه يشكل دائماً المحور الأساسي الذي يدور من حوله بواسطة كل ما يتم في المجتمع الإنساني من عمليات اتصالية، ولقد تخيل لبعض الناس أنهم يدركون بالفطرة المعنى الذي تقصده، حيث أن استخدام كلمة اتصال وهناك من يخيل لهم أن جميع الناس متفقون بوعده ويتغير الوعد على مدلولات

1 - جمال محمد أبو شب، الاتصال والإعلام والمجتمع، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، بدون طبعة، ص 22.

2 - أحمد أبو زيد، عالم الفكر، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، سبتمبر 1980، ص 16.

3 - عبد الكريم العفيفي معوض، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، القاهرة: مكتبة عين الشمس، ص 97.

ثابتة المفاهيم، التي يتصورون أنها ثابتة الدلالة وعلى حين أن المعرفة الإنسانية تنمو دائما وأن خبرة الأفراد تزداد كلما مضى العصر نتيجة لعمليات الاتصال.

كما أن القائمين بالاتصال عموما ونحن الأخصائيون الاجتماعيون خصوصا نحتاج على المستوى الفني والإبداعي إلى فهم أساس على الأقل لإنتاج المطبوعات والتصميم على الكتابة وخواص الإذاعة، التلفزيون والسينما حتى تتمكن من القيام بالاستخدام الجيد لهذه الأشكال المختلفة في الاتصال والتي عن طريقها تتمكن من نقل المعلومات والمهارات والخبرات والاتجاهات من شخص لآخر أو من جماعة لأخرى ومن شخص لجماعة أو إلى ظهور الجمهور بصورة مؤثرة⁽¹⁾.

الاتصال ظاهرة اجتماعية لها صفة الانتشار، يعتبر الاتصال من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات كما يمارس في كافة المنظمات محلية وإقليمية ودولية حيث لا يمكن أن تتصور وجود الإنسان يعيش بمفرده أو بعيدا عن الأحداث التي تدور في مجتمعه، كما لا يستطيع الفرد إشباع حاجاته إلا من خلال اتصال الأفراد بالآخرين، وكذلك الحال بالنسبة للجماعة والمجتمع فالناس ينظرون إلى اتصا لهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم شيء ضروري ولا غنى عنه ولذلك فهم يفقدون الاتصال لو انتشلوا منه فجأة وتعتبر خاصة استثنائية شاملة التي تتمثل في الرموز خاصة المتطورة إلى أبعد الحدود ومع ذلك فإن استخدام الرموز هو ما يربط بن الناس ويربطهم بأنشطتهم⁽²⁾.

الاتصال يعمل على ترابط المجتمع "يعتبر الاتصال وسيلة لتحقيق الترابط والتماسك بين أفراد المجتمع ومؤسساته من خلال مواجهة الشائعات وكل ما من شأنه أن يسيء إلى أمن المواطن والمجتمع وهو في ذلك يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد وكل ما هو ذات قيمة في ثقافة أو حضارة البلد ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه ودعوة المجتمع إلى التمسك بما يحافظ على حرية المجتمع وتحقيق الترابط بين أفراد ونبذ السلوك السيء الذي يضر بالمجتمع ويجب أن

¹ - محمد سلامة غباري، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: دار المعارف الحديثة، 1982، ص 36-42.

² - سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري في المجتمع الحديث، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1982، ص 40.

ندرك أن هناك بعض الحقائق قد لا ندركها أثناء الاتصال، أننا لا ننقل المعلومات فقط، بل ننقل أيضا العديد من الوسائل الأخرى⁽¹⁾.

الاتصال له طبيعة تاريخية حيث كان الاتصال في بدايته يقوم على مواجهة وتكون المقابلة وجها لوجه، إلا أنه مع تطور الحياة الاجتماعية وتعدد الرسائل أو الإدارة تنقل عن طريق شخص آخر، ثم اخترعت الكتابة فأدت على رجوع الاتصال بين الأفراد والمجتمعات، ثم ظهرت أساليب الاتصال للمماثلة من وسائل سمعية وبصرية وسهل الاتصال بين العالم، بل أصبح حاليا عنصر الزمن غير موجود حيث يمكن عمل أي اتصال خلال ثواني معدودة بعد كل ذلك يستغرق شهورا عديدة⁽²⁾.

قابلية الاتصال للتنبؤ: منذ أكثر من عشرين عاما بدأ اهتمام البحث في مجال الاتصال على الآخرين ثم حاول بعض الدارسين فيما بعد القيام بتحليل وفهم ما يحدث داخل الشخص أثناء قيامه بفعل اتصالي، وقد دفعت الخبرة البحثية التي استمرت سنوات عديدة، فالباحثون في الاتصال يعتقدون أنما بحيث يكون عندما تأتي رسالة معينة من مصدر محدد وتصل إلى جمهور معين هو مسألة قابلة للتنبؤ بها وهذا ما يتفق على ما ذكرناه من قبل من أن الاتصال عملية عشوائية⁽³⁾.

ثالثا: أهمية الاتصال الاجتماعي:

للاتصال أهمية بالغة في كافة المجتمعات على اختلاف درجة تطورها وذلك لتحقيق الاتصال وبذلك بفاعلية لأي فرد منا في عمله وفي الحياة بصفة عامة، فلا يمكن تحقيق شيء بدون اتصال جيد فهو يجمع أطراف المجتمع بعضه إلى بعض وبدونه نكون أفرادا لأننا نعتمد فقط على تجاربنا الذاتية لتعيننا على شؤون الحياة، المقدرة على تحقيق الاتصال وتمير الأفكار والتجارب والمشاعر التي أدت إلى تطوير الجنس البشري⁽⁴⁾.

¹ - عبد الحميد عطية محمد محمود مهدي، الاتصال الاجتماعي و ممارسة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2004، ص 52 - 53 - 54.

² - هناء حافظ بدوي، مرجع سابق، ص 52 - 54.

³ - عبد الحميد عطية محمد محمود مهدي، نفس المرجع، ص 59.

⁴ - الاتصال الفعال، برنامج للتطوير الذاتي، سلسلة الإدارة العملية، بيروت: مكتبة لبنان، 2002، ص 8.

وتتوقف هذه المهارة على نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها حيث يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية، وكذلك زيادة انتمائهم للمجتمع كما يكسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جيدة وجديدة كما تزيد من فرص التفاعل الاجتماعي، فيما يتم من خلاله نشره بالصحف والمجلات والإذاعة... إلخ.

فعملية الاتصال هي بمثابة أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم المؤسسة بالبيئة المحيطة بها، كما أنها أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها⁽¹⁾.

رابعاً: أهداف الاتصال ووظائفه:

نظراً لما يتميز به الاتصال من كونه عملية اجتماعية لا يمكن أن نعيش بدونها أية جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية، وعلى ذلك فإن الاتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجرى من أعضائها. ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى يتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها أو تغييرها أو على اتجاهاته ومهاراته، لذلك للاتصال عدة أهداف نذكر منها:

* **هدف توجيهي:** ويمكن تحقيق ذلك بينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات الحديثة التي أجريت أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

* **هدف تثقيفي:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو التبصير وتوعية المستقبلين بأمور تمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم وفهمهم لما يدور حولهم من أحداث.

¹ - محمد مصطفى أحمد، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1995 ص 15.

* **هدف تعليمي:** حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

* **أهداف ترفيحية ترويجية:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور وإقناع المستقبل.

* **أهداف إدارية:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات وعدم التفاعل من العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

* **هدف اجتماعي:** حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد وفي الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد⁽¹⁾.

خامسا: نماذج الاتصال الاجتماعي:

نظرا لأن عملية الاتصال في جميع أنماطها تتوقف على انتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد فقد أصبح ينظر إلى الاتصال في جوهره على أنه نقل المعاني عن طريق الرموز المتعارف عليها إلى الدرجة التي ذهب إليها التقليديون على أن الرسالة هي أهم شيء في العملية الاتصالية إلا أن الرمز نفسه جزء من الموقف الاتصالي العام بأبعاده النفسية والاجتماعية والثقافية ولقد كان الاهتمام بالرموز والرسالة جعل العلماء جهودا مفرقة، ووقتا طويلا في بحوث الرسالة نفسها من حيث كتابتها وتحريرها وفنون صياغتها، غير أن المواقف الاتصالية أشمل من ذلك وأعم، ولقد أدرك أرسطو هذه الحقيقة حيث أوضح أن أركان الاتصال تشمل ثلاثة أركان أساسية هي: المتحدث والحديث أو الخطبة والمستمعين أو الجمهور أدرك أن المتحدث لا بد أن يصل إلى إقناع الناس بوجهة نظره حيث يقول: " طالما أن الخطابة قد وجدت لتؤثر في الناس، فعلى الخطيب أن يتجاوز توضيح حديثه بالبرهان المنطقي ويقدم ومضمونا قابلا للتصديق بشكل يحمل المستمعين على الاعتقاد بأنه شخصية صادقة

¹ - عبد الحميد عطية محمد محمود مهدي، المرجع السابق، ص 60.

ومقنعة ولا يتأثر ذلك إلا بوضع هؤلاء المستمعين في الإطار العقلي والمنطق السليم"، وتبين من ذلك أن "أرسطو" أدرك أن الموقف الاتصالي موقف مركب وأن الرسالة ما هي إلا جزء منه⁽¹⁾. وهذه النظرية التي انتهى إليها "أرسطو" تتفق مع النظرية الحديثة للاتصال من حيث الجوهر وهي النظرة الكلية إلى الموقف الاتصالي التي تقوم عليه ضرورة الاهتمام بجميع أركان عملية الاتصال وعدم إهمال أحدها، ومن ذلك فلقد بذلت محاولات عديدة لتوضيح عملية الاتصال وتحليلها ووصف أبعادها وتشخيص مجالاتها، وذلك في شكل نماذج لتنظيم المعلومات وعقد المشابكات ومنه هذه النماذج⁽²⁾.

أ/ نموذج هارولد لاسويل:

تعتمد أي دراسة في مجال الاتصال على معرفة المسار التي تغطيها الرسالة في طريقها من المرسل إلى المستقبل الذي يسعى "لاسويل" إلى معرفة ودراسة ما أسماه بفعل الاتصال من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية وتكون فيها الأبعاد متعددة خاصة الإشهار⁽³⁾. ولقد قدم "هارولد لاسويل" نموذجاً في الاتصال مؤكداً على عنصر التأثير في العملية الاتصالية ولخص النموذج في عبارته المشهورة "من يقول؟ وماذا يقول؟ ومن يقول؟ وبأي وسيلة؟ وبأي تأثير؟" ويشير "لاسويل" إلى أن دراسة الاتصال تحاول الإجابة على الأسئلة السابقة فالسؤال الأول من يقول؟ يشير من القائم بالاتصال وماهي خصائصه سواء كانت الفردية أو الجماعية، إذ أن القائم بالاتصال يعد أحد عناصر العملية، والعنصر الثاني في هذا النموذج يركز على السؤال ماذا يقول؟ أي على الرسالة ذاتها، والعنصر الثالث يركز على الجمهور ونوعه وطبيعته، إذ أن هناك العديد من الجماهير⁽⁴⁾.

لذلك ينبغي تحديد الجمهور ونوعه وطبيعته إذ أن هناك العديد من الجماهير الذي ستوجه إليه الرسالة والعنصر الرابع في هذا النموذج يركز على الوسيلة بآية وسيلة، إذ أن هناك العديد من الرسائل

1 - عبد الحميد عطية محمد محمود مهدي، مرجع سبق ذكره، ص 77.

2 - مهدي، نفس المرجع، ص 78.

3 - محاضرات بكاي رشيد، مدخل لعلم اجتماع اتصال، سنة ثالثة، 2010.

4 - عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي، نفس المرجع السابق، ص 79/78.

ويدخل تحتها الراديو والتلفزيون والصحف والمجلات وغيرها وكل وسيلة من هذه تختلف عن غيرها من الوسائل من حيث مدى ملاءمتها للجمهور وللرسالة ومن حيث مدى فاعلية كل منها. والعنصر السابق يركز على التأثير الذي تحدثه العملية الاتصالية، ولقد انصب اهتمام "لاسويل" على العنصر الخير وهو عنصر التأثير، وذلك لأن اهتمامه ودراساته كانت تركز على تأثير الدعاية على الرأي العام فإن لم يتحقق هذا التأثير تصبح عملية الاتصال فاشلة وإن أدت جميع العناصر الأخرى وظائفها المطلوبة وبكفاءة عالية، وينظر "لاسويل" إلى جميع عمليات الاتصال على أنها تسير في اتجاه واحد أو خط واحد من مرسل إلى مستقبل دون اعتبار للعناصر الوسيطة وإيجابية المستقبل المتوقفة على الأبعاد النفسية والاجتماعية، كما أن "لاسويل" لا يشير في نموذجيه إلى الأصدقاء الراجعة فهمهما عند المتلقي⁽¹⁾، وتعرف الضوضاء أو التشويش على أنه شيء يضاف إلى الرسالة بين نقلها واستقبالها وهو شيء لم يقصده المرسل أو مصدر أو يرغب فيه ووفقا لتصور "شانون وويفر" فإن الضوضاء تعني إشارة تتلقى ولا ينقلها المصدر وتزيد من صعوبة فهم المتلقي للمعنى الحقيقي للرسالة.

لذلك فلقد أدخل "ريموند نيكسون" في عبارة "لاسويل" وأضاف شيئا جديدا يتصل بالموقف العام للاتصال الهدف من عملياته الاتصالية، واصبحت العبارة على هذا النحو "من يقول؟ وما يقول؟ وما هو تأثير ما يقال؟ وفي أي ظروف؟ ولأي هدف؟ ويوضح "نيكسون" أنه لا يمكن تقويم العملية الاتصالية إلا على أساس الهدف الذي تسعى لتحقيقه وقد نبه أيضا "فيرنج" النظر إلى أهمية الأصدقاء المراجعة من المستقبل، قائلا أنه ليس من الممكن تبسيط عملية الاتصال إلى حد اعتباره مجرد نقل للمعلومات والأفكار أو وحدات ذات معنى مصدر إلى آخر، ويصر على اعتبار المستقبل مفسرا وليس مجرد جهاز تسجيل⁽²⁾.

1 - عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي، نفس المرجع السابق، ص 82/79.

2 - محمد مجت كاشك، سلمى محمود جمعه، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، بدون طبعة 1987، ص 33.

ب/ نموذج "كلود شانون وويفر":

يعتبر هذا النموذج من النماذج الأولية لعملية الاتصال والتي أسهمت في إبراز وظهور دراسات الاتصال، ويشير هذا النموذج إلى أن عملية الاتصال عملية خطبة يتم في إطارها نقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي، ولقد تركز اهتمام الباحثين في محاولة سعي لتطوير فاعلية قنوات الاتصال وتحديد الراديو والتلفزيون لتصبح أكثر كفاءة في نقل الرسائل وآثار في ذلك بعض التساؤلات مثل: كيف يمكن نقل أقصى كمية ممكنة من معلومات عبر القناة أو الوسيلة الاتصالية وكيف يمكن قياس قدرة الوسيلة في حمل المعلومات ونقلها بين المصدر والمتلقي، ويبدو أن التركيز "شانون وويفر" على دراسة الوسيلة وقدرتها على حمل المعلومات يعود إلى خلفيتهما الهندسية والرياضية، ومع ذلك أشار إلى أن نظريتهما في الاتصال يمكن تطبيقها بصورة واسعة على كل سؤال يتعلق بالاتصال الانساني.

ووفقا لتصور " شانون وويفر" لعملية الاتصال نجد أن عناصرها تتكون من "مصدر-أداة-رسالة-متلقي-الضوضاء-التشويش".

وبهذا الفهم حدد " شانون وويفر ثلاث مستويات ومن المشكلات في دراسة عملية الاتصال⁽¹⁾.

إذ أنه في الواقع لا يمكن الفصل بين الهدف والجمهور لأن كل اتصال يرمي إلى تحقيق استجابات محددة بالنسبة لجمهور معين فالقائم بالاتصال عليه أن يعرف الهدف الذي يسعى لتحقيقه والموضوع الذي يتحدث عنه وأن ينفذ اللعبة التي يستخدمها إلى حد المهارة وأن يتدر على الاقناع وتقديم الحجج والبراهين المنطقية ودراسة الموضوعات التي ينبغي عليها أن يسهب فيها ويكرر، أو يؤخر فيها ويلخص في تجنب الملل وعليه أيضا أن يفهم وسيلة الاتصال التي سوف يستخدمها ودراسة امكانياتها وخصائصها وقد حدد صاحب هذا النموذج أغراض الاتصال في ثلاث: الإعلام- الاقناع- الترفيه- وهذه الأهداف الثلاثة متداخلة مع بعضها البعض.

وخلاصة نموذج " شانون وويفر" أنه ينظر إلى الموقف الاتصالي نظرة شاملة عامة، فالرسالة وحدها وفقا له لا تؤخذ وحدها مقياسا للموقف الاتصالي، بل على أساس ما ترمي إلى تحقيقه وما

¹ -عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، المكتب العربي للنشر، 1990، ص33.

تسعى إلى الوصول إليه وفي ضوء القائم بالاتصال، وما ينبغي أن يتوفر فيه من مهارات وإدراك للأهداف والغايات التي يسعى لتحقيقها⁽¹⁾.

ج/ نموذج "ويلير شرام":

قدم "ويلير شرام" نموذجاً للاتصال في أواخر الأربعينيات من القرن العشرين يصور فيه المصدر وأصحاب الفكرة التي قد تكون واضحة بصورة كافية بحيث تعتبر صالحة لتوصيل إلى المستقبل وقد لا تكون، والعنصر الثاني هو التعبير عن هذه الفكرة وصياغتها في رموز لتكوين الرسالة أو الإشارة، والعنصر الثالث هو المستقبل الذي يفك رموز الرسالة والعنصر الرابع هو الاستجابة ورجع الصدى الذي قد لا يصل إلى انتباه مرسل الرسالة الأصلية.

وإذا وصلت هذه الاستجابة وفسرها المرسل تفسيراً صحيحاً فإن الدورة الاتصالية تكتمل وتكرر هذه الدورة بطبيعة الحال إلى ما لا نهاية وهذه التفاعلات الاجتماعية هي نسج البناء الاجتماعي والثقافي.

فالمرسل لا بد وأن يضع رسالته في صيغة محددة من الرموز أو الكلمات ومن الطبيعي أن تحتاج هذه الكلمات إلى أجهزة النقل أو وسائل اتصال كالصحف والإذاعة... وغيرها.

وبمجرد أن ترسل الرسالة المعروفة تصبح طليقة وليس لصاحبها سلطان عليها، وإذا كانت الرسالة غير مصاغة بطريقة فعالة فإنها تؤثر أيضاً على نجاح الاتصال، كما أن الوسيلة ينبغي أن تكون من القوة والمرونة بحيث تصل الإشارة إلى المستقبل في لبوقت المناسب والمكان المناسب مهما حدث من تداخل كما يعد المستقبل نفسه وقدرته على حل الرموز بالطريقة المطلوبة من أهم العناصر لإتمام الدورة الاتصالية⁽²⁾.

د/ نموذج "بيرلو":

يتكون نموذج "بيرلو" من أربع حلقات أساسية هي: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، ولعل من الأهمية أن نشير إلى أن هذه العملية في واقع الأمر ليس لها بداية أو نهاية وليست عملية

¹ - عبد الفتاح عبد النبي، نفس المرجع السابق، ص 33.

² - محمد حسن، محمد حسين البغدادي، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية: المكتب التجاري الحديث، 1976، ص 109/18.

ساكنة أو ثابتة بل هي ظاهرة متغيرة باستمرار، شأنها شأن الأشياء والكائنات التي تتغير باستمرار وهذا نموذج ليس إلا تشبيها أو تصورا جامدا من أجل التحليل والدراسة والتعبير للكلمات.

ويرى " بيرلو " أننا نتصل لكي نأثر وأن عملية الاتصال لا بد أن تكون لها هدف تسعى لتحقيقه، فالناس دائما يسعون بالتأثير في بعضهم وفي البيئة التي يعيشون فيها، لذلك كان قائم بالاتصال " المرسل " أن يعرف الهدف الذي يرغب في تحقيقه، وأن يضع هذا دائما نصب عينه، أي عليه أن يسأل نفسه باستمرار ما هو تأثير الذي أريد أن أحققه؟ وما هو نوع التأثير؟ وإذا اختفى الهدف وأصبح غير معروف للإنسان فإن عملية الاتصال لا تؤدي غرضها المنشود، ويرجع الفشل في الاتصال إلى فقدان الاحساس بالهدف أو عدم الكفاءة أو سوء الفهم أو عدم الإدراك، بل إن انعدام الكفاءة قد يرجع إلى فقدان الهدف وعدم تحديده وهذه الأهداف الذي يسعى إليها القائم بالاتصال قد تكون أهدافا قصيرة المدى أو بعيدة، وقد تكون أهداف ذاتية عندما يكون الاتصال مقصورا لذاته كالفنان أو الموسيقي.

وغاية الأمر أن المرسل عليه أن يكون على نسبة من الاستجابة التي يسعى إلى بلوغها وهنا يصبح الجمهور المستهدف مرتبطا تماما بالارتباط بالغاية المقصودة⁽¹⁾.

¹ - محمد مجت كاشك، سلمى محمود جمعه، نفس المرجع السابق، ص33.

➤ خلاصة:

لقد تم عرض ودراسة موضوع الاتصال الاجتماعي والذي هو عبارة عن تبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمستقبل عبر قناة اتصالية مع وجود رد فعل بين الطرفين كذلك تطرقنا في هذا الجزء إلى خصائص الاتصال الاجتماعي، أهميته وأهدافه والوظائف التي يقوم بها كذلك تطرقنا إلى بعض نماذج الاتصال الاجتماعي كنموذج لاسويل، شانون وويفر، ولير شرام، وبيرلو.

الجزء الثاني:

مدخل عام حول المؤسسة

الاستشفائية.

➤ تمهيد.

- ✓ أولا: ماهية المستشفى.
- ✓ ثانيا: كولوجيا تاريخية حول نشأة المستشفى.
- ✓ ثالثا: خصائص ومميزات المستشفى.
- ✓ رابعا: المهام الرئيسية للمستشفى.
- ✓ خامسا: بعض أشكال المستشفى.
- ✓ سادسا: الهيكل الداخلي للمستشفى.
- ✓ سابعا: الاتصال في المستشفى.
- ✓ ثامنا: الإدارة الاستشفائية.
- ✓ تاسعا: المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران.

➤ خلاصة.

تمهيد:

إن التطور الذي تشهده المنظومة الصحية، من تعدد الاختصاصات والمهن، والوسائل التكنولوجية، وأمام التزايد المستمر للطلب على الخدمة الطبية، يفرض بالتوازي اعتماد تنظيم مؤسسي عقلائي، يديره طاقم بشري متخصص، ومستوعب لدوره ومبادئ المهنة التي ينتمي إليها، وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة باعتبارها ذات طابع خدماتي اجتماعي وانساني بامتياز، تشتغل بدون انقطاع وفي كل الأحوال والظروف.

في هذا الفصل نقدم تعريف لمفهوم المؤسسة الإستشفائية وأصنافها، وهياكلها وأهدافها والمراحل التاريخية التي تطورت من خلالها، كما نقدم لمحة عن المنظومة الصحية في الجزائر.

أولاً: ماهية المستشفى:

يقصد في اللغة العربية بكلمة مستشفى المكان الذي يطلب فيه الشفاء من المرض أما في اللغة اللاتينية فتعني أكرام الضيف ولقد أخذت المستشفيات عبر الزمن مسميات مختلفة، نجد في الحضارة الإغريقية [1200] قبل الميلاد حيث اتخذت شكل معابد آلهة الطب بحيث تعمل بالتوازي بين العمل الديني ورعاية المرضى، وفي الحضارة المصرية أطلق عليها معابد الشفاء وهي نفس التسمية التي نجدها في الحضارة الهندية أما عند العرب فقد أطلق على المستشفيات لفظ " البيماريستانات " أي دور المرضى وكلمة "بيماريستان" لفظ فارسي يتكون من كلمتين "بيمار" أي مريض و " ستان" بمعنى الدار، وقد اهتم العرب في العصور الإسلامية بالجمال الطبي، حيث وضعوا مجموعة من القواعد ومنها:

- عدم السماح للمرضى المصابين بأمراض معدية بمخالطة المرضى الآخرين.

- اختيار موقع بيئي مناسب لإقامة المستشفى.

- الاهتمام بنضافة البيئة الداخلية للمستشفيات.

- التركيز على جودة الرعاية الطبية المقدمة للمريض.

- إجازة مزاوله مهنة الطب والصيدلة بواسطة الإمتحان¹.

وعرفت الهيئة المريكية للمستشفيات المستشفى بأنه مؤسسة تحتوي على جهاز طبي يتمتع بتسهيلات طبية هي دائمة تشمل أسرة للنوم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء، وخدمات التمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج اللازمين للمريض.

أما منظمة " الصحة العالمية" فقد عرفت المستشفى من منظور وظيفي على أنها: جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطني، تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة للسكان، علاجية كانت أم وقائية، وتمتد خدماته الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، كما أنها أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين والقيام ببحوث اجتماعية حيوية².

¹ - بحدادة نجاة، تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية، مذكرة ماجستير [غير منشورة]، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2012م، ص 40/39.

² - منظمة الصحة العالمية، إدارة المستشفيات، سلسلة التقارير الفنية رقم 395، سويسرا، 1980، ص 06.

وبهذا فإن مفهوم المستشفيات يعني المؤسسة التي تعني بتقديم الرعاية الصحية الضرورية للإنسان من توفير كل مستلزمات الطببة النفسية والاجتماعية ويسهر على تنفيذها طاقم طبي مؤهل علميا وأخلاقيا، بمعنى القيام التشخيص والعلاج والتعليم وتدريب العاملين الصحيين واجراء البحوث العلمية وفق شروط وضوابط مهنية وأخلاقية.

ثانيا: **كرنولوجيا تاريخية حول نشأة المستشفى:** يقول [فريد النجار] في كتابه "إدارة المستشفيات والمنظمات الصحية في العالم العربي منذ فترات طويلة، حيث وجدت المستشفيات والمصحات عند قدماء المصريين وعند العرب، ويقال أن أول مصحة أمراض عقلية في العالم وجدت في مصر تحت اسم مستشفى قلوون، كما لا يمكننا اهمال المساهمات العلمية للعرب في المجال الطبي مثل: "ابن سينا وجابر ابن حيان"¹، أما في العصر الحديث رغم الانفاق الحكومي للدول العربية على القطاع الصحي خاصة الدول البترولية إلا أنه لا تزال بعض الدول تحتل مراتب متوسطة في نسب الرعاية الصحية لسكانها.

ومع التطور الذي عرفه العالم الغربي بعد الثورة الفرنسية والثورة الصناعية في إنجلترا بدءا من القرن الثامن عشر، ومواكب ذلك من تغيرات جذرية في الحياة والاقتصادية والاجتماعية والسياسية ومع ظهور المؤسسات كإطار عام ينظم شؤون البشر، وبروز مفاهيم الإدارة العلمية، قصد عقلنة النشاطات الاجتماعية الاقتصادية ومؤسسة الحياة بشكل عام.

برزت المؤسسات الصحية استجابة إلى عقلنة المنظومة الصحية. نتيجة الحاجة إلى رعاية صحية غلى العامل، مع انتشار الأمراض المهنية، وحوادث العمل، وأمراض البيئة الصناعية... إلى آخره، وأيضا انطلاقا من نظريات كنز في الاقتصاد السياسي الذي ينادي بضرورة تدخل الدولة، وضرورة حماية النشاط الإقتصادي من الأزمات والسلبيات العقلنة الأداة، كما وصفتها المدرسة النقدية فرانكو فورت وبخاصة في كتابات [أودورنو] و[هوركهيمر]، إذ تزايد اهتمام الدولة بالقطاع الصحي بزيادة الانفاق الحكومي على المنظومة الصحية، وأخذت هذه المؤسسات في ازدياد مضطر عددا

¹ - عبد المهدي بواعنة، إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية، دار الحامد، الأردن، 2004م، ص 67.

وحجما، وظهرت الحاجة الماسة إلى إدارة تلك المؤسسات بفعالية وكفاءة، وبالتالي بروز أهمية لإدارة خدمات الصحية¹.

ومن البديهي أن نجاعة المؤسسات الإستشفائية، لا يتوقف عند توفير الجانب المادي فحسب، بل يعتمد على جملة من المدخلات، تتمركز أساسا حول العنصر البشري المؤهل علميا وأخلاقيا، يعمل بانسجام مع كافة الأقسام الإدارية والطبية، ويعتمد على البحث العلمي والاحتكاك بالخبرات الدولي، وجهاز إداري يعتمد على مقارنة إدارة الجودة الشاملة، التي تأخذ بعين الاعتبار المؤسسة الاستشفائية كنظام مفتوح.

وحسب تأكيد منظمة الصحة العالمية، أن المتوسط المعمول به لكي تتمكن الدولة من تقديم رعاية لصحة مواطنيها، يجب أن يكون عند مستوى [23] لكل [10000] ساكن، حيث نلاحظ أن الجزائر مازالت تعاني نقص كبير في القوى العاملة الصحية لمهني التمريض، كما نلاحظ أيضا على مستوى الدول المغاربية أن النسبة مازالت ضعيفة، مقارنة ببعض الدول الخليجية التي تمكنت من تسجيل تغطية معتبرة، مثل قطر والأردن، والبحرين، أما الدول المتقدمة مثل: كوبا، فرنسا، سويسرا، والولايات المتحدة،... وغيرها فإن معدلاتها تفوق [70] لكل [10000] ساكن مما يعطي انطباع على تفوقها وتحسن منظومتها الصحية.

الجدول رقم [01]: يبين نسبة العاملين في القطاع الصحي مهنيي " التمريض والقبالة" في بعض الدول:

الدولة	العدد	الكثافة	الدولة	العدد	الكثافة
الجزائر	69749	22	قطر	4880	60
البحرين	3850	61	سويسرا	79153	110
كوبا	83880	74	تونس	28537	29
الدنمارك	54073	101	USA	2669603	94

¹ - عبد المهدي بواعنة، مرجع سابق، ص 66.

6	1893	مورتانيا	34	248010	مصر
2	2818	النيجر	80	486006	فرنسا
6	8338	مالي	08	24328	المغرب

1

كما يلعب التكوين وطريقة وشروط التوظيف في مناصب مهنيي التمريض وتعيينهم وطرق ترقية من منصب إلى أعلى أهمية بالغة في تفعيل دورهم وقدرتهم على العطاء باستمرار وعلى الاستقرار الوظيفي لكل ممرض أو ممرضة وعلى مستوى ودرجة دوران العمل بالمؤسسة الاستشفائية وفي الجزائر بعد نضال قدمته الاتحادات النقابية ومفاوضات مع الوزارة لتحسين الوضعية المهنية لفائدة القطاع الصحي وخاصة المنتمين لأسلاك الشبه طبي حيث تم الاتفاق على الصيغة الموالية في الجدول رقم [01].

الجدول رقم [02]: يمثل تصنيف سلك الممرض في الوظيف العمومي الجزائري:

الرتبة	الصف	الرقم الاستدلالي
ممرض مؤهل	09	418
ممرض حاصل على شهادة دولة	11	498
ممرض متخصص للصحة العمومية	12	537
ممرض ممتاز للصحة العمومية	13	578

2

إن القراءة الأولية للتصنيف تؤكد أن التحفيز المادي لفئة التمريض غير متطابق مع المكانة الأساسية لطاقتهم الشبه طبي في التنظيمات الصحية مقارنة باختصاصات مشابهة، مما يشكل عائق أمام استقرار هذه الفئة المهنية، وللإشارة أن مجتمع الدراسة لا يوجد من بينهم من ترقى إلى رتبة ممرض ممتاز رغم أن الشروط من حيث الأقدمية متوفرة بالكثير منهم.

¹ - المصدر: "منظمة الصحة العالمية احصائيات [2009م].

² - المصدر: الجريدة الرسمية رقم [17] الصادرة بتاريخ [15] ربيع الثاني عام 1432هـ / الموافق لـ 20 مارس عام 2011م.

النظام الصحي في الجزائر:

يمكن تقسيم مراحل تطور المنظومة الصحية في الجزائر إلى عدة مراحل وهي:

المرحلة الأولى [1962/1973م]: وجدت الجزائر غداة الاستقلال منظومة صحية قائمة على أساس تنظيمات المنظومة الفرنسية، وابتدؤها من [1963م] عملت الحكومة للحد من مختلف التشريعات القائمة وادخال نوع من الاستقلالية في التسيير، بحيث أخذت الدولة والجماعات المحلية النسبة الكبرى من النفقات الصحية [60%] يستفيد من هذا التمويل الأشخاص المحرومين وعديمي الدخل وأصحاب الحقوق...

كما يقوم الضمان الاجتماعي بتغطية [30%] من النفقات العامة للهياكل العمومية التابعة لقطاع الصحة عن طريق صناديقه الجهوية والتي تغدي بواسطة اشتراكات العمال الأجراء. أما الجزء المتبقى مصدرها المساهمة المالية للأفراد الميسورين وأصحاب المهن الحرة.

المرحلة الثانية [1974/1993م]:

سميت هذه المرحلة بمجانية العلاج، حسب الأمر رقم [65/78] الصادر في 28 ديسمبر 1973م، المتعلق بمجانية العلاج، حيث أصبح العلاج مجانا في كل المؤسسات العمومية، بالإضافة إلى التغييرات التي مست نسبة مساهمة التمويل في تغطية النفقات الصحية، مست أيضا تغييرات في طرق تسيير الهياكل الصحية القائمة، حيث عرفت تعويض سعر اليوم بالميزانية الجزافية الشاملة، وقسمت الهياكل الصحية كما يأتي¹:

- الهياكل العمومية للصحة: تضمنت القطاعات الصحية، المراكز الصحية الجامعية والمتخصصة التي تمثل القاعدة الأساسية في العلاج.

- القطاع الشبه عمومي: وهو يمول من طرف صندوق الضمان الاجتماعي بالاشتراك مع المؤسسات العمومية ويستفيد من خدماته العمال وعائلاتهم.

- القطاع الخاص: لم يكن حجمه كبير وقد اقتصر على بعض عيادات التشخيص للأطباء العاميين أخصائيون، أطباء أسنان،... إلخ.

¹ - بحدادة نجاة، مرجع سابق، ص 161/164.

وبظهور الأزمة المالية الخانقة، نتيجة انهيار أسعار البترول 1986م، فانخفضت الموارد المالية حيث انخفضت اشتراكات العمال، مع بداية تسريح العمال من المؤسسات العمومية، مما يعني بداية تخلي الدولة على تمويل الخدمات الصحية.

المرحلة الثالثة [1994/2006م]: اتسمت هذه المرحلة بالتخلي التدريجي للدولة على تمويل الخدمات الصحية تاركة المجال للتمويل الشخصي للخدمة الصحية من طرف المستفيد، وهي تعكس التحولات التي شهدتها المجتمع الجزائري والانتقال من الحزب الواحد إلى التعددية ومن النظام الاشتراكي إلى النظام الاقتصادي الحر بعد أحداث أكتوبر 1988م أو ما يسمى اليوم بالربيع الجزائري.

المرحلة الرابعة [2006/ إلى يومنا هذا]: تمثل هذه المرحلة بداية تجسيد النظام التقاعدي للعلاجي للمستشفيات وذلك عبر مراحل تدريجية وأصبح بشكل نهائي خلال 2009م حيث توزع النفقات العمومية بالنسبة للمرضى الأجراء عن طريق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية [CNS] والمرضى غير الأجراء عن طريق الصندوق الوطني لغير الأجراء [CASNOS] أما عديمي الدخل فتكون بمساهمة الدولة عن طريق مديرية الضمان الاجتماعي [DAS] وذلك من أجل تخفيف العبء على خزانة الدولة¹

وجاء المرسوم التنفيذي لسنة 2007م يتضمن تقسيم القطاع الصحي كما يلي:

- المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- المؤسسة العمومية للصحة الجوية.
- المؤسسة الاستشفائية المتخصصة.
- تعد المؤسسة العمومية الاستشفائية حسب المرسوم التنفيذي رقم [140/7] مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ومن مهامها ما يأتي:
- 1- التكفل بالحاجيات الصحية للسكان من ضمان نشاطات العلاج والتشخيص والاستشفاء والاستعجالات الطبية الجراحية.

¹ - بحدادة نجاة، مرجع سابق، ص 161/164.

2- ضمان تقديم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.

3- تطبيق البرنامج الوطني للصحة.

4- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

5- ضمان تحسين مستوى مصالحي الصحة وتحديد معارفهم.

كما يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية كميدان للتكوين الطبي والشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقات تبرم مع مؤسسات التكوين¹.

ثالثا: خصائص ومميزات المستشفى: تتميز المؤسسة الاستشفائية كنظام خدماتي عن غيره من التنظيمات لجملة من الخصوصيات منبثقة عن طبيعة المنظومة الصحية وطبيعة وظيفة المؤسسة الاستشفائية وأهدافها، ويمكن تحديد أهم الصفات فيما يلي:

- يتميز المستشفى بنظام خدمة مستمرة لاستقبال المرضى على مدار اليوم [24/24].

- يعتبر المستشفى من المنظمات الفنية والاجتماعية المعقدة لاشتماله على عدد كبير من العاملين لتعدد التخصصات الدقيقة في أقسامه المختلفة وكذا تنوع أساليب التكنولوجيا المستخدمة في التشخيص والعلاج.

كما يتسم المستشفى بكونه نظام لحل مشكلات معينة التي تعترض صحة أفراد المجتمع وإن هؤلاء يتفاعلون مع نظام المستشفى بحيث يتأثرون به ويأثرون فيه أيضا.

- إن المستشفى نظام إنساني فمدخلاته إنسانية وأنشطته وأعماله تتم بوسائل إنسانية تستخدم كافة الموارد المكانية والتقنية أفضل استخدام ممكن، بينما تتمثل مخرجاته في رعاية المرضى والتدريب وإعداد البحوث والدراسات العلمية.

- كذلك تعتبر المستشفى بمثابة نظام لا يمكن ميكنة نشاطاته أو توحيدها لاختلاف احتياجات المرضى ومتطلباتهم الصحية، وذلك على خلاف المنظمات الصناعية التي تركز على منتوج له مواصفات محددة، فضلا عن عدم إمكانية تحديد الوقت المستغرق لكل حالة مرضية عكس المنتوج الصناعي والذي قد يعتمد على نظام السلسلة الذي اقترحه [هنري فورد].

¹ - المرسوم التنفيذي، رقم [140/07]، المؤرخ في 2 جمادى الأولى 1428 هـ / الموافق 19 ماي 2007م المتضمن انشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية.

- وتتميز المستشفيات بوجود خطين للسلطة، الأول خط السلطة الوظيفية الرسمية وتتمثل في الجهاز الإداري بينما الخط الثاني يمثل سلطة المعرفة من خلال الجهاز الطبي بسبب طبيعة تخصصهم الدقيق، الأمر الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى صراع على النفوذ،¹ وفي هذا الصدد قدمها [روبير هولكمان] رسالة دكتورا في علوم التسيير تناولت موضوع البيروقراطية المهنية من خلال التضارب بين التوجهات العلاجية أمام أوامرتسيير المستشفى، حيث يقول أن المستشفيات تواجه خطين من السلطة الأولى تمثل الإدارة البيروقراطية والثانية تمثل الشخصية الكاريزمية المهنية للهيئة للطبية، إذ أن وضعية مهنيي الشبه طبي من الممرضات والممرضين في وضع حرج أمام وجود سلطتين في المؤسسة الاستشفائية، خاصة إذا ما علمنا أن الممرض يمارس عدة مهام، بحيث يمثل السلطة الإدارية غير الطبية في موقع المصالح الطبية من حيث هم معنيون بتطبيق التوجيهات العلاجية، بالإضافة إلى تكلفهم بتجسيد أدوارهم كمرضين² ويؤكد [منتزرج] قائلا: في البيروقراطية المهنية نجد في الغالب نمطين من السلمية متوازنين أحدهما تمثل المهنيين من حيث تنتقل الأوامر والأفعال الاتصالية من الأسفل إلى الأعلى بشكل ديموقراطي أما الأخرى التي تمثل مهام الدعامة اللوجستية تنطلق من الأعلى إلى الأسفل بحيث تأخذ طابع البيروقراطية الميكانيكية³.

رابعا: المهام الرئيسية للمستشفى:

من خلال ماتقدم في التعريف يمكن حصر مهامات المستشفى كالاتي:

4-1/ الرعاية الطبية والصحية:

تمثل الرعاية الطبية أهم وظيفة تسعى المؤسسة الاستشفائية إلى تحقيقها، ويقصد بالرعاية الطبية تلك الخدمات المتعلقة بالتشخيص، والعلاج، والتأهيل الاجتماعي والنفسي المتخصص، التي تقدمها الأقسام العلاجية والأقسام الطبية المساندة، وما يرتبط به من فحوصات مخبرية، وخدمات الإسعاف والطوارئ وخدمات التمريض والصيدلة والتغذية، ولعل من المفيد الإشارة إلى أن هناك خطأ

¹ - بحدادة نجا، تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية، مذكرة ماجستير [غير منشورة]، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2011م، ص 54.

² - Robert holcam. Element surstructurant de loganisation du travail. these de doctorat de scionces de gestion. CNAM. France. 2008. p 54.

³ - بحدادة نجا، مرجع سابق، ص 54.

شائعا بين الناس وحتى بي مهنيي القطاع، يتمثل في الخلط بين مفهومي المعالجة الطبية والمعالجة الصحية، إذا ينظر إليهما وكأنهما متطابقتان أو مترادفتان، بينما الصحيح هو أن المعالجة الطبية هي التي تتعامل مع المرض عندما يقع، بينما الرعاية الصحية لها مدلول أشمل، وما المعالجة الطبية إلا مكون وفرع أو ميدان من ميادين الرعاية الصحية تركز بداية على منع هذا المرض، أو منع الإصابة بالمرض، وبالوقاية منه، بوسائل عديدة، من تثقيف صحي، وتطعيم ضد الأمراض، وتتطلب تضافر جميع الجهود ابتداء من الفرد نفسه حيث أنه المسؤول الأول عن صحته، وجهود قطاعات أخرى، فهي مسؤولة جماعية¹.

تمثل الرعاية الصحية المدخل الرئيسي لإعادة توجيه النظام الصحي في المجتمع بحيث يوفر الصحة للجميع، ويشجع الأفراد والمجتمع في الأنشطة الصحية على أساس من الفهم الواضح لأهم المشكلات الصحية التي يعانها المجتمع².

2/4 التعليم والتدريب:

تفرض الثورة التكنولوجية على المؤسسات المواكبة المستمرة لكل جديد حتى تتمكن من مسايرة التطور وتلبية حاجيات الزبون وتحقيق أهدافها، وذلك من خلال الايمان بضرورة تطوير مهارات وخبرات كافة الفاعلين لمختلف مجالات المهن الطبية والصحية والإدارية من خلال برنامج تعليمي متكامل ومستمرين، وتعد المستشفيات بما تتوفر عليه من تجهيزات وخاصة المستشفيات الجامعية مراكز تدريب عملية و متميزة لتنمية معلومات ومعارف الطواقم العاملة بها، ونشر ذلك عبر كافة الأقسام والملحقات والشركاء الاجتماعيين.

3/4 البحوث الطبية والاجتماعية: تسهم المستشفيات بشكل أو بآخر من خلال ماتحتويه من مخابر وأجهزة وسجلات طبية وحالات مرضية متنوعة وكوادر بشرية متخصصة مهنية في توفير بيئة مناسبة لإجراء البحوث والدراسات الطبية والاجتماعية المتخصصة، في مختلف مجالات التشخيص والعلاج والتطوير الذاتي لخدمات المستشفى ومهارات الأفراد وأساليب العمل³.

1 - عبد المهدي بوعنه، مصدر سابق، ص 30/29.

2 - عبد العزيز جميل ومحمود محمد الطعمنة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات، بحث مشترك مقدم في ملتقى علمي من تنظيم جامعة اليرموك، الأردن.

3 - عبد العزيز جميل، ومحمود محمد الطعمنة، مصدر سابق.

كما يمكن ذلك من خلال الاحتكاك والتواصل بين مختلف الفاعلين وخاصة ذوي الخبرة المهنية.

خامسا: بعض أشكال المستشفيات: إن وظائف المستشفيات هي التي تحدد طبيعتها وخصائصها وهناك مجموعة من السس تستخدم غالبا لتصنيف أنواع المستشفيات ومن أهمها:

نمط الملكية والاشراف والربحية، عمومية أم خاصة، مدة الإقامة حيث تعد إقامة المريض في المستشفى أساسا في تصنيف المستشفيات وغالبا ما تعتمد مدة ثلاثين يوما وأقل كمعدل لإقامة المريض في المستشفى ضمن المستشفيات قصيرة الإقامة، وإذا تجاوزت ذلك تعد مستشفيات طويلة الإقامة، وكذلك نوع الخدمة بمعنى مستشفيات عامة أو متخصصة وجودة خدمات الرعاية الصحية وحجم المستشفى من حيث عدد الأسرة، إذ نجد المستشفيات الصغيرة الحجم والتي تحتوي على 100 سرير أو أقل والمستشفيات المتوسطة الحجم التي تحتوي بين 100 إلى 500 سرير، أما المستشفيات كبيرة الحجم هي تلك التي تحتوي على أكثر من 500 سرير¹، وعليه نوجز تصنيف أنواع المستشفيات حسب المقاييس كالاتي:

- أولا: حسب عدد الأسرة.

- ثانيا: حسب الملكية والاشراف.

- ثالثا: حسب نوع الخدمة.

- رابعا: حسب مدة الإقامة.

سادسا: الهيكل الداخلي لتسيير المستشفيات:

بحكم مركزية وحساسية موضوع الصحة في حياة الفرد والمجتمع فإن الخدمة التي تقدمها المؤسسات الاستشفائية مباشرة للجمهور تستدعي درجة عالية من التنظيم واليقظة والجاهزية في كل الظروف والأحوال، لذلك فالمستشفى بحكم تنوع وتعدد الاختصاصات له نظام إداري معقد نتيجة تعدد الوظائف والتفاعلات ما بين الأنظمة الفرعية ومكوناتها، فهو كمؤسسة خدمتية مفتوحة تتفاعل مع البيئة الداخلية الخارجية، فنظام المؤسسة معقد لتنوع الوظائف والمهن به، فإضافة إلى أنشطة

¹ - كحيلة نبيلة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة، 2009، ص 24.

العلاج التي يقوم بها الأطباء والممرضون تضم المؤسسة الاستشفائية وظائف أخرى كالوظائف اللوجستية والإدارية¹.

وفي الجزائر تتهيكّل المؤسسة الاستشفائية حسب القرار الوزاري المشترك لوزير الصحة والمالية المؤرخ في 20 ديسمبر 2009م ، حيث نجد أن المدير هو الرئيس التنفيذي الأول للمستشفى وهو المسؤول عن نجاح أو فشل المؤسسة الاستشفائية بحيث يكون المدير مدربا على الإدارة وقوانين الأفراد وعلاقات العمل والمالية والتخطيط وإدارة الموارد وطبيعة عمل المؤسسات الاستشفائية وأنماط التسيير الحديثة، ويأتي أيضا في الأهمية الهيئة الطبية، إذ يعتبر الأطباء أهم عناصر التنظيم في المستشفى وأكثرها تأثيرا على كم ونوع الخدمات الطبية التي يقدمها المستشفى لمرضاها.

ويعتبر مجلس الإدارة هو المسؤول قانونيا وأخلاقيا عن سلوك الأطباء وعن العمل الطبي في المؤسسة، وللوفاء بهذه المسؤولية لا بد للمجلس من المصادقة على القوانين الداخلية والتعليمات المنظمة للهيئة الطبية، كما أن الهيئة الطبية مسؤولة عن القيام بالوظائف الآتية:

- رعاية المرضى التي تتركز عليها كافة الجهود والنشاطات في المستشفى.
- تنظيم أفراد الهيئة الطبية وربطهم بالترقيم الكلي للمستشفى.
- التعليم والتدريب من خلال محاضرات نظرية وتطبيقات ميدانية في كافة أعضاء الهيئة الطبية والشبه الطبي.

- تقويم أداء الخدمة الطبية ونتائجها من خلال مقاييس مهنية لضمان جودة الخدمة.

- مراجعة استخدام أجهزة ومعدات المستشفى للتأكد من سلامة استخدامها.

- تقديم المشورة لإدارة ومساعدتها في إدارة التنظيم شؤون المستشفى².

سابعا: الاتصال في المستشفى:

انطلاقا من النمط الذي ينتمي إليه لتنظيم المؤسسة الاستشفائية كمؤسسة مفتوحة فإن الاتصال ببعده الرسمي التنظيمي لا يمكن أن يتوقف عند الطرح الذي ساد في النظريات الكلاسيكية

¹ - بحدادة نجا، تحديات الإمداد الصحي، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2012م، ص 59.

² - كحيلة نبيلة، المرجع السابق، ص 29.

البيروقراطية والبناء الهرمي الجامد، بمعنى الاعتماد على الأوامر والرسائل النازلة والصاعدة بل إن الواقع يفرض مرونة في المعاملات التي تتماشى مع التحولات التي يعيشها المجتمع، مجتمع المعلومات كما قال دانيال بل ويرى كالج أن نموذج التنظيم ما بعد الحداثة هو نموذج تم تدعيمه عن طريق مدخل العلاقات الانسانية، ويتصف بخصائص التنظيم العضوي التي حددها بيرنز وستوكر وهي: التوافق المستمر، وإعادة تحديد الوظائف من خلال التفاعل مع الآخرين، ووجود شبكة من أبنية الضبط والسلطة والاتصال ويتخذ الاتصال الإتجاه الأفقي أكثر من الرأسى وينطوي على اتصالات مكثفة تتم بين الناس من مراتب مختلفة وتتخذ الاتصالات شكل الاستشارات أكثر من الأوامر ويذهب بيرنز وستوكر إلى أن هذا النموذج العضو المرن للتنظيم هو النموذج المناسب الذي يحقق كفاءات التنظيمات¹.

وإن كان هذا الطرح الذي طبعه اليابانيون بعد الحرب العالمية الثانية ويعتمده في تسيير مؤسساتهم الآن وفق ماتتصوره نظريات ما بعد الحداثة أو ما بعد المجتمع الصناعي وهي موجه نحو التنظيمات الصناعية المنتجة للسلع وخاصة لمواجهة المنافسة الشرسة في السوق العالمية، فإن تطبيقه على المؤسسات الخدمانية أمر له أهمية بالغة لتفعيل دور الفرد وإعطائه الحرية لإبداع والمبادرة والتفاني في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة وخاصة عندما يتعلق الأمر بمؤسسة استشفائية خدمانية ذات أبعاد إنسانية.

حسب المنشور الوزاري المشترك والمؤرخ في 2009/12/20م، المحدد للهيكل التنظيمي للمؤسسة عمومية الاستشفائية الذي يعتمد مكتب خاص بالاتصالات، غير أن في الواقع عند زيارتنا للمؤسسة الاستشفائية هواري بومدين لم نجده في الواقع وحسب مدير الموارد البشرية فإن عملية الاتصال عملية مشتركة يقوم بها الجميع، وإن كان التبرير دبلوماسي على أساس أن التواصل بين عناصر المؤسسة فناعة واقتناع شخصي يؤمن به الجميع لتحقيق المجتمعية فإن مقتضيات العقلنة تفرض أن يكون هناك جهاز يتولى العملية ليقوم بأدواره وفق منهج عملي ذلك أن أخطاء الاتصال قد تمس

¹ - طلعت ابراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2008م، ص 130/131.

استقرار الهيكل التنظيمي، كما يمكن أن تكون وراء تؤثر العلاقات بين مختلف الفاعلين وبين عناصر المؤسسة مما ينتج عنه ظهور الصراعات والنزاعات التي تشل الحركة الوظيفية لمختلف المصالح. إن غياب متخصص الاتصالات والعلاقات العامة للمؤسسة يجعل هذه الأخيرة عرضة لمخاطر داخلية وخارجية، فكيف يمكن الرد عن الاشاعات التي تمس سمعة المؤسسة وعناصرها؟ ومما يؤكد أهمية وخطورة عملية الاتصالات داخل المنظمة ما ذهب إليه [ألتون مايو] مؤسس مدرسة العلاقات الانسانية من حيث أن الدراسة الاجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لما يسمى الاتصال¹.

ثامنا: الإدارة الاستشفائية:

فرع من علوم الإدارة يعني بإدارة المنشآت الصحية، مثل: المستشفيات، يستهدف كوادرات الفريق الطبي من أطباء وصيادلة وأطباء أسنان، ويهدف إلى أن يكون مدير المنشآت الصحية على دراية كاملة وقدرة على إدارة كافة الموارد البشرية والمستلزمات الطبية المتاحة لتحقيق أكبر قدر من الفائدة للمريض، وترشيد استخدام الأدوية وحسن استغلال الأجهزة الطبية في المستشفيات، وتنظيم الوقت، كما يهدف إلى أن يعمل الفريق الطبي في تكامل مع الفريق الإداري بشكل نموذجي لتحقيق السهولة في حصول المريض على الخدمة الطبية، وتنظيم حصول المريض على الخدمة الطبية، وتنظيم الحصول على المعلومات والبيانات الطبية بشكل دقيق.

ومن هنا يتضح أن الإدارة هي الحكم والفيصل في نجاح المستشفى أو فشلها وأن الإدارة هي المسؤول الرئيسي عن تحقيق الأهداف الموضوعية، أي أن إدارة المستشفيات هو علم يعمل على تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام الموارد والامكانيات المتاحة مع إمكانية الأخذ في اعتبار المعوقات المتوقعة وتحديد كيفية التعامل معها أو تفاديها.

¹ - طلعت ابراهيم لطفي، مصدر سابق، ص 83.

وبالرغم من أن الإدارة غير ملموسة إلا أن نتائجها يمكن قياسها حيث أنها وسيلة وليست غاية لتحقيق الأهداف¹.

بالإضافة إلى أن إدارة المستشفيات علم فهي أيضا فن يمكن المدير من تحريك الموارد المختلفة لاستخراج الخدمة المميزة وذلك من خلال الاستعانة بالقوى البشرية العاملة للقيام بأدوار محددة، فلإدارة تشمل عدة عمليات من بينها:

أولا: التخطيط: ويعني ضرورة التفكير مسبقا قبل الإقدام على أي خطوة معتمدا على دراسات علمية ومنطقية وعلى التجارب السابقة حتى تأتي النتائج مطابقة أو متقاربة مع الواقع، كما يقوم على أهداف الفرد، أهداف المنظمة، سياسة واستراتيجية المستشفى، قواعد واجراءات المستشفى، برامج صحية مختلفة للمستشفى.

ثانيا: التنظيم: وهو تنسيق جهود العاملين وتأکید التعاون بينهم، وذلك من خلال التخصص والتقسيم والتسكين المناسب لكل من العاملين بالمستشفى، كذلك تقوم على تفويض السلطة، استخدام الموظفين ومجموعات الخدمات مجموعات غير رسمية من المستشفى، تكامل النشاط الهيكلي.

ثالثا: القيادة: عن طريق توحيد وترشيد المرؤوسين وتحفيزهم لاستغلال كامل طاقاتهم من خلال استخدام الدوافع المادية والمعنوية.

رابعا: الرقابة: التأكد من مدى مطابقة الخدمة المقدمة من المستهدف وتحديد الانحرافات والتعرف على أسبابها وتحديد أساليب العلاج، وضع معايير الأداء، طرق قياس الأداء، مقارنة الأداء مع المعايير، تحسين معدل العائد من على الاستثمار، توطيد الموازنة الفعالة، توظيف مراقبة أفضل في التكاليف ومراقبة الجودة.

خامسا: التوظيف: إجراءات التوظيف، الخطط التنموية للمستشفى فيما يتعلق بالموارد البشرية، الحفاظ على بقاء الموظفين، استخدام الموظفين.

¹ - <https://ar.m.wikipedia.org/wiki/%d8%.14/04/2019.a.16:30h>.

سادسا: التوجيه: قيادة طاقم العمل، تحفيز الموظفين، قنوات الاتصال والأساليب، الرضا الوظيفي، خطط الإثراء الوظيفي وتوسيع فرص العمل، الاشراف على الموظفين.

سابعا: التنسيق: التعاون بين وحدات مختلفة من المستشفى.

واتقان هذه العمليات يحقق أهداف المستشفى بأعلى كفاءة¹.

أيضا بالنسبة للقدرات الإدارية فكل مستوى إداري يحتاج إلى قدرات مناسبة لموقعه، ولفهم هذا نلخص معنى القدرات الثلاثة:

1/ المهارة العلمية: هي ضرورة توافر النظرة الشمولية والثقافة والادراك والقدرة على الابداع والتفاعل مع المتغيرات والمواقف.

2/ المهارة الإنسانية: أي التعامل مع العنصر البشري وهم المرؤوسين وكيفية دفعهم وتوجيههم وتنمية انتمائهم واخلاصهم.

3/ المهارة الفنية: القدرة على الارتفاع بكفاءة الأداء مما يستلزم الاشراف والمتابعة واصلاح الانحرافات².

تاسعا: المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران:

1/8 موقع مستشفى هواري بومدين:

تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين ببلدية قصر الحيران بطريق حاسي الدلاعة يحدها من الشمال متوسطة غريس الطاهر ومن الجنوب السكنات الاجتماعية، ومن الشرق السكنات الاجتماعية، ومن الغرب حي قسمية بن حزالله.

2/8 نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية بالأغواط:

نشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين قصر الحيران بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14/234 المؤرخ في 29 شوال عام 1435 الموافق لـ 25 أوت عام 2014م المتضمن انشاء

¹ - <https://googleweblight.com/i?u=https://hrdiscussion.com/hr/128855.html&hl=ar-dz> .
14/04/2019.a 17:00h.

² - <https://kenanaonline.com.14/04/2019.a.17:30h>.

المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيورها وقد بدأ نشاطها في السابع عشر من شهر ماي عام ألفين وخمسة عشر 2015/05/17م.

3/8 هيكلية المؤسسة:

تتربع المؤسسة على مساحة إجمالية قدرها 48.335.67 متر مربع ومساحة مبنية قدرها 8.856.27 متر مربع و تتكون من طابقين , طبيعة البناية خرسانة مسلحة، لينة إسمنتية، لينة آجر¹.

✓ الطابق الأرضي :

- مكتب الاستقبال و التوجيه.
- مصلحة الاستعجالات .
- مصلحة تصفية الدم.
- مصلحة الأشعة.
- مصلحة الصيدلة.
- مصلحة المخبر
- إدارة المؤسسة
- المطبخ المركزي.

✓ الطابق الأول :

- قسم العمليات
- مصلحة الجراحة
- الطب الداخلي
- مصلحة التوليد
- طب الأطفال.

¹ - مقابلة عن المديرية الفرعية عن المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين DRH.

✓ المصالح الإستشفائية:

✓ مصلىة الجراحة العامة:

تحتوي على:

❖ 10 أسرة لجناح النساء

❖ 10 أسرة لجناح الرجال

هذه المصلىة تحتوي على وحدة إستشفائية للجراحة العامة و قسم العمليات متكون من أربع(4) قاعات للعمليات و قاعة مخصصة للإنعاش تحتوي على 6 أسرة¹.

✓ مصلىة الطب الداخلي :

ذو سعة 20 سرير، 10 أسرة جناح النساء و 10 أسرة لجناح الرجال و به مجموعة من النشاطات:

أمراض الغدد الصماء والسكري، الأمراض الصدرية، أمراض الكلى، تصفية الدم وتحتوي وحدة تصفية الدم على تسعة أسرة وعشرة مولدات لتصفية الدم ومحطتين².

✓ مصلىة طب الأطفال:

يحتوي على ثلاث وحدات وهي كالأتي:

- وحدة حديثي الولادة: 8 أسرة.

- وحدة الرضع: 20 سرير

- وحدة الأطفال: تتكفل بالأطفال الذين لم يفوق سنهم 15 سنة و تحتوي على 10 أسرة.

✓ مصلىة الولادة و طب النساء:

✓ وحدة الولادة:

- 15 سرير

- 4 طاوولات للتوليد .

¹ - عن المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين DRH.

² - عن المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين DRH.

✓ وحدة طب النساء:

- 15 سرير

نظرا لغياب طبيب متخصص في طب النساء و التوليد فإن أنشطة هذه الوحدة تقتصر على النساء اللواتي يعانين من مرض مستعصي.

✓ مصلحة الإستعجلات :

ويستقبل مختلف الحالات المستعجلة التي يتطلب فيها تدخل العلاج مباشرة و تحتوي هذه المصلحة على 14 سرير مقسمة كما يلي :

- وحدة الاستعجلات الطبية .

- وحدة الاستعجلات الجراحية

- قاعة الإنعاش مكونة من ثلاث أسرة .

✓ المصالح الطبية التقنية:

✓ مصلحة الأشعة:

تتوفر على:

- الأشعاع الاعتيادي.

- تصوير الثدي الشعاعي.

- التّصوير الشعاعي البانورامي.

- السكانير.

✓ مصلحة التحاليل الطبية:

- غرفة biochimie

- قاعة hématologie

- قاعة microbiologie

- وكذا بنك للدم¹.

¹ - عن المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين DRH.

✓ مصلحة الصيدلية:

- صيدلية مركزية بها مختلف الأدوية الإستشفائية.
- صيدلية تابعة لمصلحة الإستعجالات.

✓ مصلحة تصفية الدم:

- تحتوي على 10 أجهزة لتصفية الدم¹.

¹ - عن المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين DRH.

خلاصة الفصل:

إن المستشفى مؤسسة خدمتية، اجتماعية انسانية تتميز بنظام معقد فرضه تعدد الاختصاصات المهنية وتنوع الأقسام وتوفره على تجهيزات تكنولوجية متطورة ومخابر علمية تستوجب تنوع عددي ونوعي في مختلف الاختصاصات والفئات المهنية وكذلك علاقته بالبيئة الداخلية والخارجية باعتباره نظام مفتوح وانعكاس الظروف السياسية والسوسيو ثقافية والاقتصادية على مخرجات المؤسسة الاستشفائية، كما أن طبيعة منتوجه الذي لا يقبل الخطأ وإن كان ممكنا، باعتبار أن الصحة تمثل أعلى وأعز سلعة عند الانسان، بحيث لا يمكن الاستغناء عنها لتحقيق وجود انسان وقدرته على العمل والتواصل مع المجتمع.

ومن خلال ماسبق يتأكد أن طبيعة عمل المؤسسة الاستشفائية، تفرض على مختلف الفاعلين بها نمط تواصل عقالني يتسم بالمرونة والانسيابية لتحقيق مستوى عال من الانسجام والتعاون، ولضمان خدمة تتوافق مع الأهداف التي أنشأت من أجلها هذه المؤسسة.

الفصل الثالث:

الإطار الميداني للدراسة.

➤ تمهيد.

✓ أولاً: عرض وتحليل الدراسة الميدانية.

✓ ثانياً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

➤ الاستنتاج العام.

تمهيد:

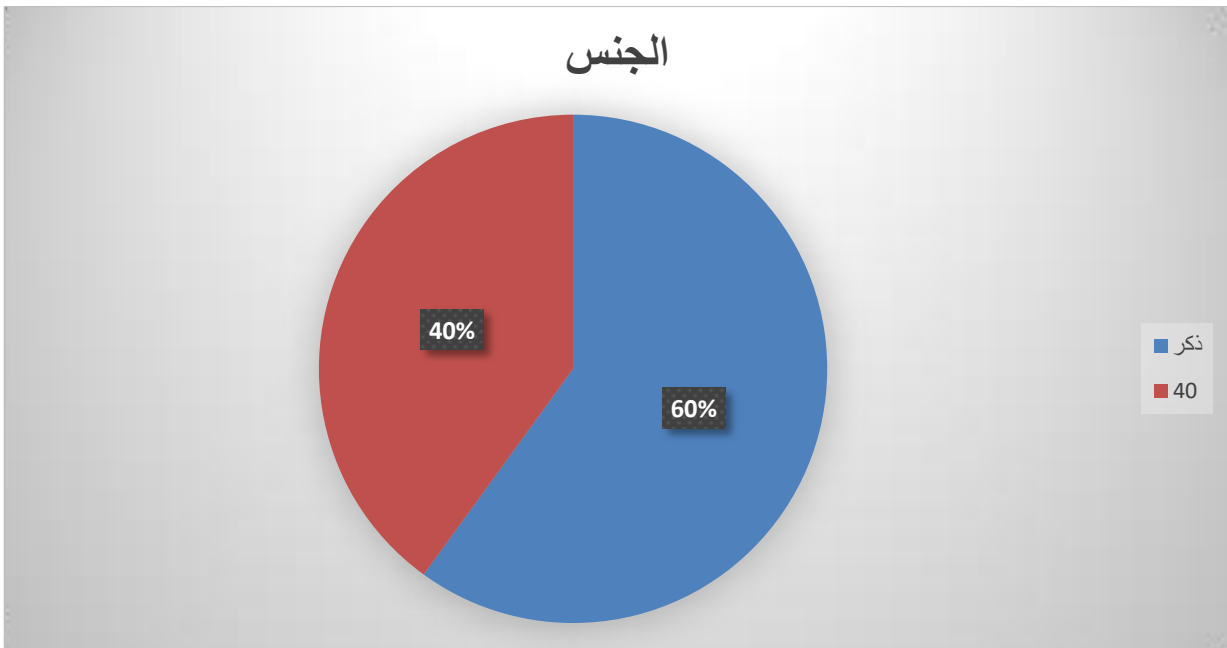
تعتبر مرحلة عرض البيانات من المراحل الأخيرة في البحث العلمي، وهي خطوة أساسية ومهمة، وفيما يلي سيتم عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية استناداً على المعطيات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان التي كانت بين الباحث والمبحوث، وقد تم تبويب الإجابات بشكل جداول تحمل تكرارات ونسب مئوية، تم التعليق عليها كما وكيفاً من أجل إيجاد تفسيرات دلالات لأجوبة المبحوثين واستخلاص النتائج.

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

• تحليل الجداول الخاصة بالبيانات الشخصية:

- الجدول رقم (1): يمثل نسبة الجنس داخل المؤسسة الاستشفائية:

النسبة المئوية %	الجنس
60	ذكر
40	أنثى
100	المجموع

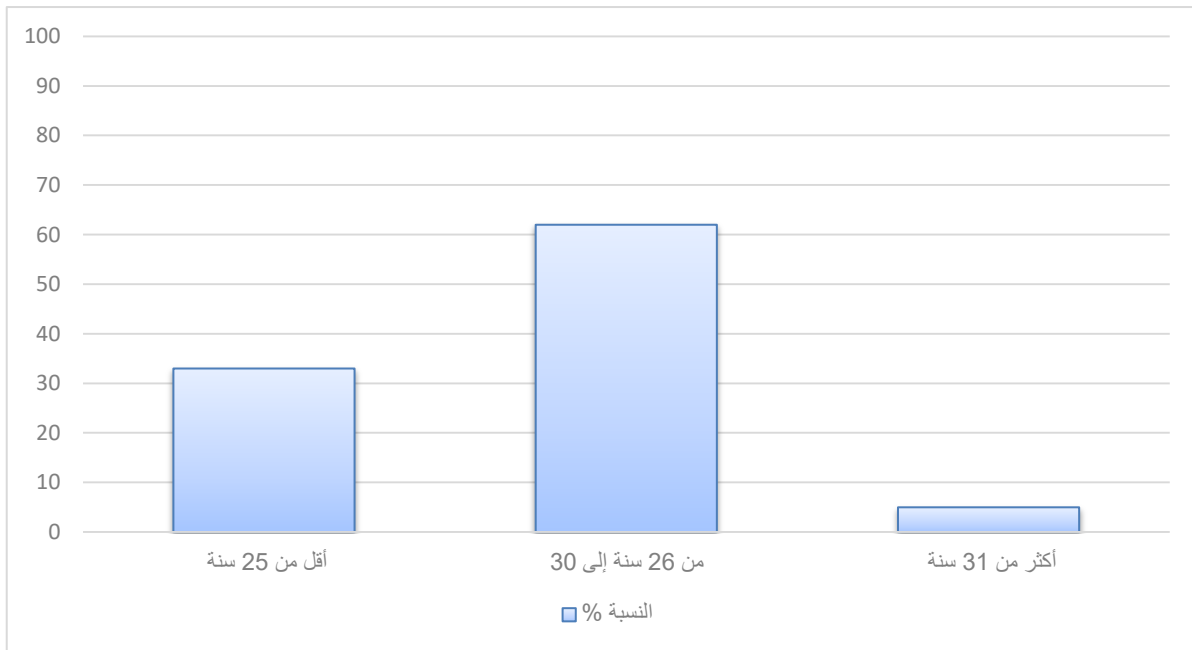


من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من عينة الدراسة هي فئة الذكور وذلك ما تمثله النسبة

60% من الجدول كما أن نسبة الإناث قدرت ب 40% ومنه الفئة الغالبة هي فئة الذكور.

- الجدول رقم (2): يمثل توزيع النسبة حسب السن:

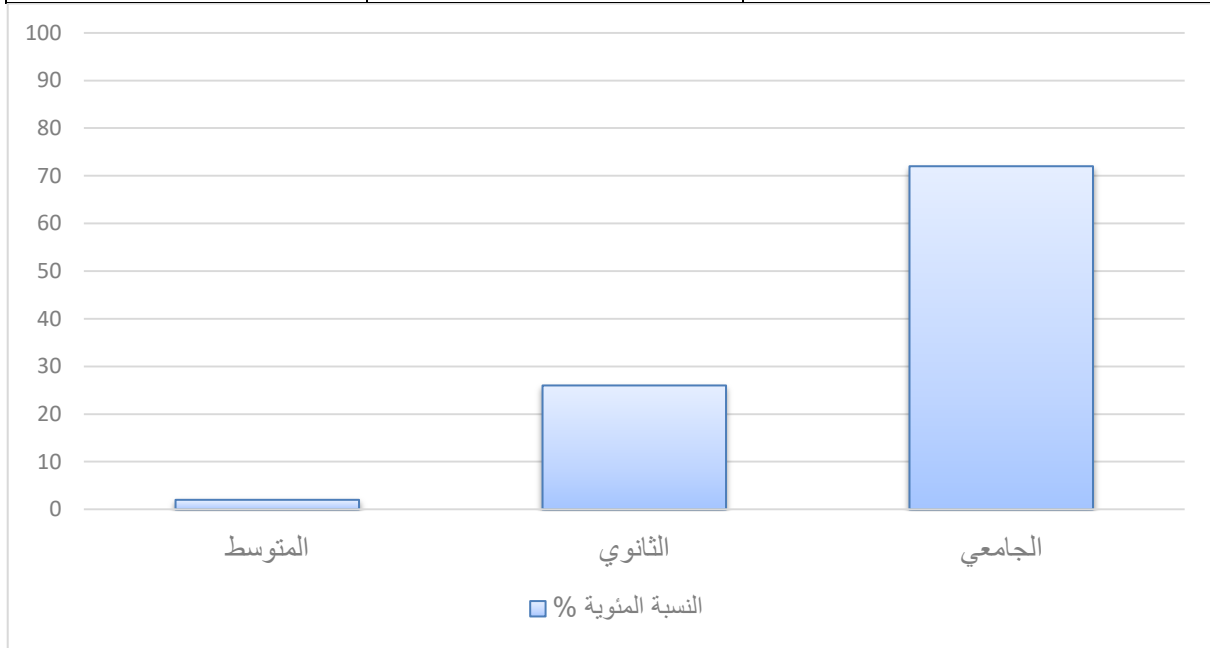
النسبة %	التكرار	
33	14	أقل من 25 سنة
62	26	من 26 سنة إلى 30
5	2	أكثر من 31 سنة
100	42	المجموع



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان أكبر فئة من العينة المدروسة كانت فئة الذين أعمارهم تتراوح بين 26 إلى 30 سنة و ذلك حسب ما تمثله النسبة 62 % بينما إحتلت فئة الأقل من 25 سنة المرتبة الثانية بنسبة 33% كما قدرة نسبة العمال الأكثر من 31 سنة ب 5 % .

- الجدول رقم (3): يمثل نسبة المستوى التعليمي داخل المؤسسة:

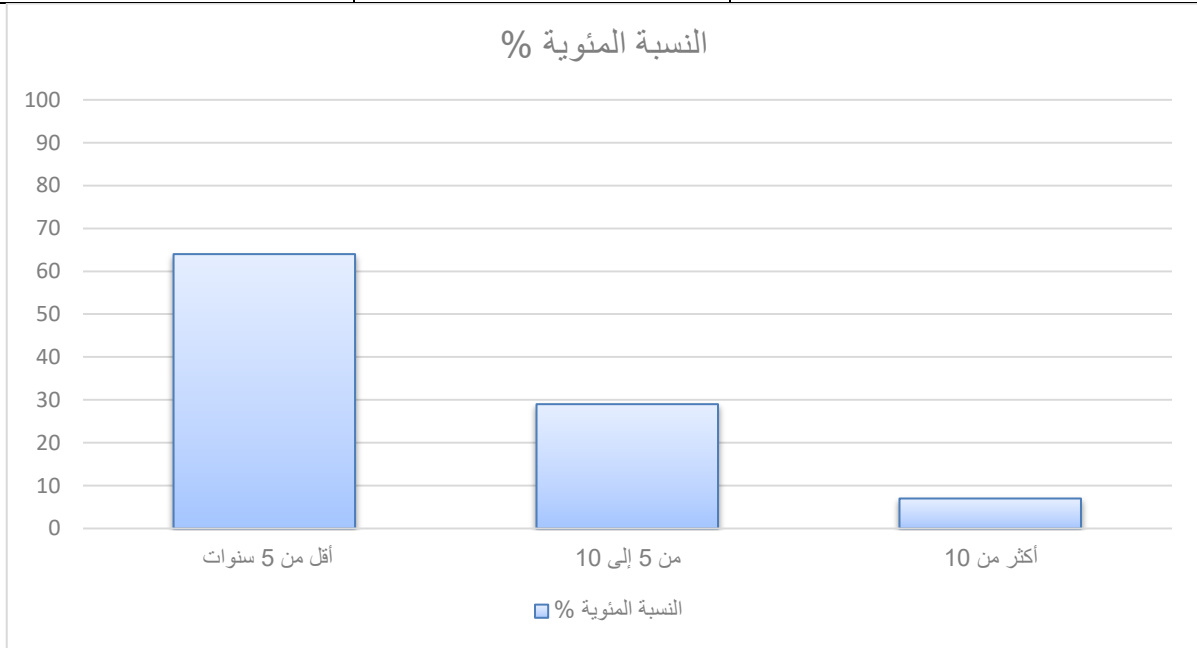
النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
2	1	المتوسط
26	11	الثانوي
72	30	الجامعي
100	42	المجموع



من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الجامعيين داخل المؤسسة الاستشفائية تحتل أكبر نسبة حيث تقدر بـ 72 ونسبة الثانويين تحتل الصف الثاني حيث تقدر بـ 26 وتحتل نسبة المتوسطين أقل قيمة وتقدر بـ 2%.

- الجدول رقم (4): يمثل نسبة الخبرة المهنية داخل المؤسسة الاستشفائية:

عدد السنوات	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	27	64
من 5 إلى 10	12	29
أكثر من 10	3	7
المجموع	42	100



من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة العمال الإداريين الذين تتراوح خبرتهم بأقل من 5 سنوات تقدر بـ 64% في الجهة المقابلة عدد العمال الإداريين الذين تتراوح خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات تقدر نسبتهم بـ 29% وعدد العمال الذين تفوق نسبتهم أكثر من 10 سنوات تقدر بـ 7%.

أي أن أعلى نسبة في عينة الدراسة لها خبرة أقل من 5 سنوات.

- تحليل الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى [مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل كبير]:

- الجدول رقم (5): الإتصال الإجتماعي يتطلب فريق عمل خاص:

النسبة المئوية %	التكرار	
72	30	موافق
21	9	غير موافق
7	3	محايد
100	42	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب العمال موافقون على أن الاتصال الاجتماعي يتطلب فريق عمل خاص و ذلك حسب ما تمثله النسبة 72% من الجدول بينما كانت نسبة الغير موافقين 21% حسب الجدول و كانت أصغر فئة ممن أجابوا ب "محايد" و التي قدرت بنسبة 7% حسب الجدول السابق.

و منه الاتصال الاجتماعي يتطلب فريق عمل خاص.

- الجدول رقم (6): يمثل تطبيق الاتصال الاجتماعي بشكل حر في نزاعات الافراد وموافقتهم:

النسبة المئوية %	التكرار	
74	31	نعم
26	11	لا
100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية عينة الدراسة ترى ان تطبيق الاتصال الاجتماعي يتم بشكل حر في نزاعات الأفراد و ذلك حسب النسبة 74% من الجدول بينما أجابت الأقلية بالنفي وذلك حسب النسبة 26%.

ومنه تطبيق الاتصال الاجتماعي يتم بشكل حر في نزاعات الافراد وموافقتهم.

- الجدول رقم (7): يمثل الاتصال الاجتماعي ومتطلبات فريق عمل رسمي مؤهل:

النسبة المئوية%	التكرار	
67	28	نعم
33	14	لا
100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية عينة الدراسة ترى ان الاتصال الاجتماعي يتطلب عمل فريق رسمي مؤهل و ذلك حسب النسبة 67% من الجدول بينما أجابت الأقلية بالنفي و ذلك حسب النسبة 33%.

ومنه يتطلب الاتصال الاجتماعي فريق عمل رسمي مؤهل.

- الجدول رقم (8): يمثل الاتصال الاجتماعي وتطبيقه بشكل مكثف:

النسبة المئوية%	التكرار	
69.04	29	نعم
30.95	13	لا
100	42	المجموع

المصدر: من إنجاز الطالب

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية عينة الدراسة ترى ان الاتصال الاجتماعي يطبق بشكل مكثف وذلك حسب النسبة 69% من الجدول بينما أجابت الأقلية بالنفي و ذلك حسب النسبة 31%.

ومنه يطبق الاتصال الاجتماعي بشكل مكثف داخل المؤسسة.

- الجدول رقم (9): المشاركة في العملية الاتصالية داخل المؤسسة يعمق من الإحساس بأنك فعال:

النسبة %	التكرار	
71	30	موافق
7	3	محايد
22	9	غير موافق
100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية عينة الدراسة موافقة على أن المشاركة في العملية الاتصالية داخل المؤسسة يعمق من الإحساس بالفعالية وذلك حسب النسبة 71% من الجدول بينما كانت نسبة المحايدين والغير موافقين ب 7% و 22% على الترتيب ومنه أغلبية العينة ترى أن المشاركة في العملية الاتصالية داخل المؤسسة يعمق من الإحساس بالفعالية.

- تحليل الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية [تأثير الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل إيجابي]:

- الجدول رقم (10): من أسباب عدم الرضا في العمل طريقة الاتصال الاجتماعي:

النسبة المئوية %	التكرار	
76	32	موافق
19	8	محايد
5	2	غير موافق
100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية عينة الدراسة موافقة على أنه من أسباب عدم الرضا في العمل طريقة الاتصال الاجتماعي وذلك حسب النسبة 76% من الجدول بينما كانت نسبة المحايدين و الغير موافقين ب 19% و 5% على الترتيب ومنه أغلبية العينة ترى أنه من أسباب عدم الرضا في العمل طريقة الاتصال الاجتماعي

- الجدول رقم (11): يساهم الاتصال بكامل أنواعه في توضيح المعلومات الخاطئة والغامضة:

النسب المئوية %	التكرار	
83	35	موافق
10	4	محايد
7	3	غير موافق
100	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية عينة الدراسة موافقة على مساهمة الاتصال بكامل أنواعه في توضيح المعلومات الخاطئة و الغامضة و ذلك حسب النسبة 83% من الجدول بينما

كانت نسبة المحايدين و الغير موافقين ب 10% و 7% على الترتيب و منه أغلبية العينة ترى أنه من أسباب عدم الرضا في العمل طريقة الاتصال الاجتماعي
 أي أن الاتصال يساهم بكامل أنواعه في توضيح المعلومات الخاطئة و الغامضة وذلك يرجع لعدة أسباب من بينها فعالية ونجاعة الاتصال وكذا ثقة أفراد العينة في العملية الاتصالية.
 - الجدول رقم (12): يعتمد نجاح إدارة المؤسسة على نوع الخدمات التي تستخدمها:

النسبة المئوية %	التكرار	
76	32	موافق
2	1	محايد
22	9	غير موافق
100	42	المجموع

. نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية عينة الدراسة موافقة على أن نجاح إدارة المؤسسة يعتمد على نوع الخدمات التي تستخدمها و ذلك حسب النسبة 76% من الجدول بينما كانت نسبة المحايدين و الغير موافقين ب 2% و 22% على الترتيب و منه أغلبية العينة ترى أن نجاح إدارة المؤسسة يعتمد على نوع الخدمات التي تستخدمها وذلك يرجع لعدة أسباب منها تسهيل مهام المؤسسة الاستشفائية وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لأفراد المجتمع.

- الجدول رقم (13): هل يساهم الاتصال الاجتماعي في توطيد العلاقات بين الموظفين؟

النسبة المئوية %	التكرار	
86	36	نعم
14	6	لا
100	42	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول والذي يمثل مساهمة الاتصال الاجتماعي في توطيد العلاقات بين الموظفين أن أكبر نسبة أجابت بنعم حيث قدرت بنسبة 86% أما أقل نسبة قدرت بـ 14% والذين أجابوا بـ [لا].

وهذا ما يعني أن للاتصال الاجتماعي دور فعال ومهم في توطيد وتحسين العلاقات بين الموظفين وهذا حسب ما أجابوه أفراد العينة، وهذا راجع إلى العلاقات الوطيدة بين الموظفين في المؤسسة الاستشفائية.

- الجدول رقم (14): هل الاتصال الاجتماعي يطبق بشكل حر في النزاعات؟

النسبة المئوية %	التكرار	
64	27	نعم
36	15	لا
100	42	التكرار

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتصال الاجتماعي يطبق بشكل حر في النزاعات وذلك حسب نسبة 64% الذين أجابوا بنعم، كما أن أقل نسبة قدرت بـ 36% مثلتها أفراد العينة الذين أجابوا بـ لا.

ومما سبق نلاحظ أن حرية الاتصال الاجتماعي في النزاعات تطبق بشكل حر وذلك يعود مصداقية الإدارة في التعامل مع النزاعات.

ثانيا: من خلال القراءة والتحليل الإحصائي للجداول نستنتج أن:

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: [مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل كبير]:

✓ ومنه الاتصال الاجتماعي يتطلب فريق عمل خاص.

✓ تطبيق الاتصال الاجتماعي يتم بشكل حر في نزاعات الافراد وموافقتهم.

✓ ومنه يتطلب الاتصال الاجتماعي فريق عمل رسمي مؤهل.

✓ ومنه يطبق الاتصال الاجتماعي بشكل مكثف داخل المؤسسة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية [تأثير الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل ايجابي]:

✓ طريقة الاتصال الاجتماعي تعتبر من أسباب عدم الرضا في العمل.

✓ الإتصال يساهم بكامل أنواعه في توضيح المعلومات الخاطئة و الغامضة و ذلك يرجع لعدة أسباب

من بينها فعالية و نجاعة الاتصال وكذا ثقة أفراد العينة في العملية الاتصالية.

✓ نجاح إدارة المؤسسة يعتمد على نوع الخدمات التي تستخدمها و ذلك يرجع لعدة أسباب منها

تسهيل مهام المؤسسة الاستشفائية وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لأفراد المجتمع.

✓ للاتصال الاجتماعي دور فعال ومهم في توطيد وتحسين العلاقات بين الموظفين.

✓ حرية الاتصال الاجتماعي في النزاعات تطبق بشكل حر وذلك يعود مصداقية الإدارة في التعامل

مع النزاعات.

الاستنتاج العام:

يبدأ البحث في ذهن الباحث كفكرة تأخذ من ميدان أو من الدراسات السابقة حول موضوعه ثم يقوم بتكوين مفاهيمه والاجابة عن تساؤلاته لأن المعلومات النظرية بدون جانب ميداني تبدو عميقة فالميدان هو المكان الخصب الذي تتولد عنه الحقائق العلمية والهدف من هذا البحث هو الإجابة عن التساؤلات التي طرحت في الإشكالية واختبار الفروض المطروحة وتفيد مجمل النتائج المتحصلة عليها من خلال الجداول المعروضة في هذه الدراسة أن للاتصال الاجتماعي دورا فعالا وهاما داخل المؤسسات الاستشفائية وهذا لما يقدمه لخدمة المجتمع والموظفين، وهذا ما يعني من خلال مقارنة بين النسب أن للاتصال الاجتماعي دور كبير في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين، وهذا ما أكدته النتائج الجزئية المتحصل عليها في هذه الدراسة.


خاتمة

نحمد الله الذي قدرنا على إتمام هذا العمل والذي يتمثل في انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة
الماستر إعلام واتصال تحت عنوان (واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري
بومدين) والتي هي حصيلة المعلومات المكتسبة والجهود المبذولة خلال فترة دراستنا.

من خلال هذه الدراسة مررنا بمراحل متتالية ومتكاملة، حيث تم عرض ودراسة موضوع
الاتصال الاجتماعي والذي هو عبارة عن تبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمستقبل عبر
قناة اتصالية مع وجود رد فعل بين الطرفين كذلك تطرقنا في هذا الجزء إلى خصائص الاتصال
الاجتماعي، أهميته وأهدافه والوظائف التي يقوم بها، ومن خلال ما سبق يتأكد أن طبيعة عمل
المؤسسة الاستشفائية، تفرض على مختلف الفاعلين بها نمط تواصلية عقلاية يتسم بالمرونة
والانسيابية لتحقيق مستوى عال من الانسجام والتعاون، ولضمان خدمة تتوافق مع الأهداف
التي أنشأت من أجلها هذه المؤسسة.

وهكذا نكون قد أقمنا هذا البحث المتواضع، الذي يعتبر دراسة جزئية ويحتاج إلى المزيد من
البحوث والدراسات المعمقة للتحقق من صحة نتائجها، ولاستكمال البيانات اللازمة للتوصل إلى
التعميمات والتنبؤات الصحيحة في هذا المجال خاصة تلك التنبؤات التي تتعلق بواقع الاتصال
الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران بولاية الأغواط.

وفي الأخير نتمنى أن تكون ثمرة جهدنا سبب في تسهيل ولو بقدر قليل بحل بعض مشاكل
عمال المصلحة، رغم ما قد يكون بها نقائص وآخر القول الحمد لله والشكر لله.



قائمة المصادر

والمراجع.



➤ المصادر والمراجع:

1. الاتصال الفعال، برنامج للتطوير الذاتي، سلسلة الإدارة العملية، بيروت: مكتبة لبنان، 2002.
2. أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003م.
3. أميرة منصور علي، وسلوى عثمان الصديقي، الاتصال والخدمة الاجتماعية، مصر: دار المعرفة الجامعية، 2005.
4. جمال محمد أبو شب، الاتصال والإعلام والمجتمع، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، بدون طبعة.
5. رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي، في العلوم الاجتماعية عين مليلة، الجزائر، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2007م.
6. زهير احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2002م.
7. سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري في المجتمع الحديث، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1982.
8. الطاهر بن خلف الله وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، الجزائر: دار هومة للنشر، 2003م.
9. طلعت ابراهيم لظفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2008م.
10. عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط02، 2010م.
11. عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، القاهرة: مكتبة الوهبة للنشر والتوزيع ط1، 1990.

12. عبد الحميد عطية محمد محمود مهدي، الاتصال الاجتماعي و ممارسة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2004.
13. عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، المكتب العربي للنشر، 1990.
14. عبد الكريم العفيفي معوض، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، القاهرة: مكتبة عين الشمس.
15. عبد المهدي بوعنة، إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية، دار الحامد، الأردن، 2004م.
16. عمار بوحوش، نتائج البحث العلمي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
17. فوزي غرايية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
18. محاضرات بكاي رشيد، مدخل لعلم اجتماع اتصال، سنة ثالثة، 2010.
19. محمد الجراح محمود، أصول البحث، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
20. محمد الجمال راسم، مقدمة في مناهج البحث في الدراسات الإعلامية، مصر، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 1995م.
21. محمد بهجت كشك، سلمى محمود جمعه، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، بدون طبعة 1987.
22. محمد حسن، محمد حسين البغدادي، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب التجاري الحديث، 1976.
23. محمد سلامة غباري، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: دار المعارف الحديثة، 1982.
24. محمد مزياي، مدخل إلى نظريات الاتصال المعاصرة، الجزائر: منشورات لالة سكيينة، 2002.

25. محمد مصطفى أحمد، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1995.
26. محمود عودة، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت: دار النهضة العربية، 1988.
27. موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر، 2004.

➤ قواميس ومعاجم:

1. عبد النور جبور وسهيل إدريس، قاموس المنهل، لبنان: دار الآداب ودار العلم للملايين، 1980.
2. علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي، تونس: الشركة التونسية للتوزيع، 2007م.

➤ دوريات علمية:

1. أحمد أبو زيد، عالم الفكر، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، سبتمبر 1980.
2. أحمد البلالي، مقالات مماثلة: ما بين الثورة والثقافة والعولمة من اتصال وانفصال وتغيير اجتماعي وديموغرافي.
3. سعيد أراف، الحوار المتمدن، العدد 1798، 2006/12/08م.
4. عبد العزيز جميل ومحمود محمد الطعمانة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات، بحث مشترك مقدم في ملتقى علمي من تنظيم جامعة اليرموك، الأردن.
5. المرسوم التنفيذي، رقم [140/ 07]، المؤرخ في 2 جمادى الأولى 1428هـ / الموافق لـ 19 ماي 2007م المتضمن انشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية.
6. المصدر: الجريدة الرسمية رقم [17] الصادرة بتاريخ [15 ربيع الثاني عام 1432هـ / الموافق لـ 20 مارس عام 2011م].

➤ أطروحات علمية:

1. بجدادة نجاة، تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية، مذكرة ماجستير [غير منشورة]، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2012م.
2. شوشة مسعود، الاتصالات الإدارية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للممرضين، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمدية بن عجيبة بالأغواط، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص: دراسات سوسولوجية وديموغرافية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، 2013/2012م.
3. كحيلة نبيلة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة، 2009.

➤ بحوث علمية:

1. جمال يوسف، بين حتمية الموضوعية، اشكالية الذاتية، دراسة استطلاعية على عينة من أساتذة كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3.
2. زيزاخ سعيدة، محاضرات علم النفس الاجتماعي، جامعة عمار ثليجي، سنة ثانية 2008.
3. منظمة الصحة العالمية، إدارة المستشفيات، سلسلة التقارير الفنية رقم 395، سويسرا، 1980.

➤ المواقع الإلكترونية:

- كمال صدقي:

- <http://www.Elhewar.Org/debat/show.Art.asp?Aid82719>.
- <http://www.Elhewar.Org/debat/show.Art.asp?Aid82719>.
- <http://www.scribd.doc/7232726/cour-verite2>.

- <http://www.scribd.com/document/7232726/cour-verite2>.
- <https://ar.m.wikipedia.org/wiki/%d8%>. 14/04/2019.a 16:30h.
- <https://kenanaonline.com>. 14/04/2019.a 17:30h.
- <https://googleweblight.com/i?u=https://hrdiscussion.com/hr/128855.html&hl=ar-dz>. 14/04/2019.a 17:00h.
- <https://www.who.int/iris/handle/10665/120019&hl=ar-DZ&atg=124&apt=3>.

➤ الكتب الأجنبية:

28. Robert holcam. **Element suructurant de loganisation
du travail.these de doctoratde scionces De gestion** .
CNAM. France. 2008.

ملاحق

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية: العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة.

قسم: علوم الإعلام والاتصال.

تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

استمارة استبيان:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر بعنوان:

واقع الاتصال الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية

دراسة ميدانية على عينة من الإداريين بمستشفى هواري بومدين بقصر الحيران.

المشرف:

د/ النوعي عبد القادر.

تقديم الطالب:

نبق محمد أمين.

السلام عليكم:

يشرفني كطالب في قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، أن أتقدم إليكم بطرح مجموعة من الأسئلة، لذا أرجو من سيادكم مساعدتي في البحث العلمي من خلال مساهمتكم بالإجابة عن الأسئلة المطروحة في هذا الاستبيان، كما أحيطكم علما أن استخدام هذه الإجابات سوف تكون فقط لأغراض البحث العلمي مع ضمان السرية التامة للموضوعات.

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

المحور الأول: بيانات شخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن:
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية: 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: بيانات متعلقة بالفرضية الأولى [مدى تطبيق الاتصال الاجتماعي

داخل المؤسسة بشكل كبير]:

1- الإتصال الإجتماعي يتطلب فريق عمل خاص:

- موافق غير موافق محايد

2- هل الاتصال يطبق بشكل حر في نزاعات الأفراد ومواقفتهم؟

- نعم لا

3- هل الاتصال الاجتماعي يتطلب فريق عمل مؤهل رسمي؟

- نعم لا

4- هل الاتصال الاجتماعي يطبق بشكل مكثف؟

- نعم لا

المحور الثالث: بيانات متعلقة بالفرضية الثانية [تأثير الاتصال الاجتماعي داخل

المؤسسة بشكل ايجابي]:

1- من أسباب عدم الرضا في العمل طريقة الاتصال الاجتماعي:

- موافق غير موافق محايد

2- يساهم الاتصال بكل أنواعه في توضيح المعلومات الخاطئة والغامضة:

- موافق غير موافق محايد

3- يعتمد نجاح إدارة المؤسسة على نوع الخدمات التي تستخدمها:

موافق غير موافق محايد

4- المشاركة في العملية الاتصالية داخل المؤسسة بعمق من الاحساس بأنك فعال:

موافق غير موافق محايد

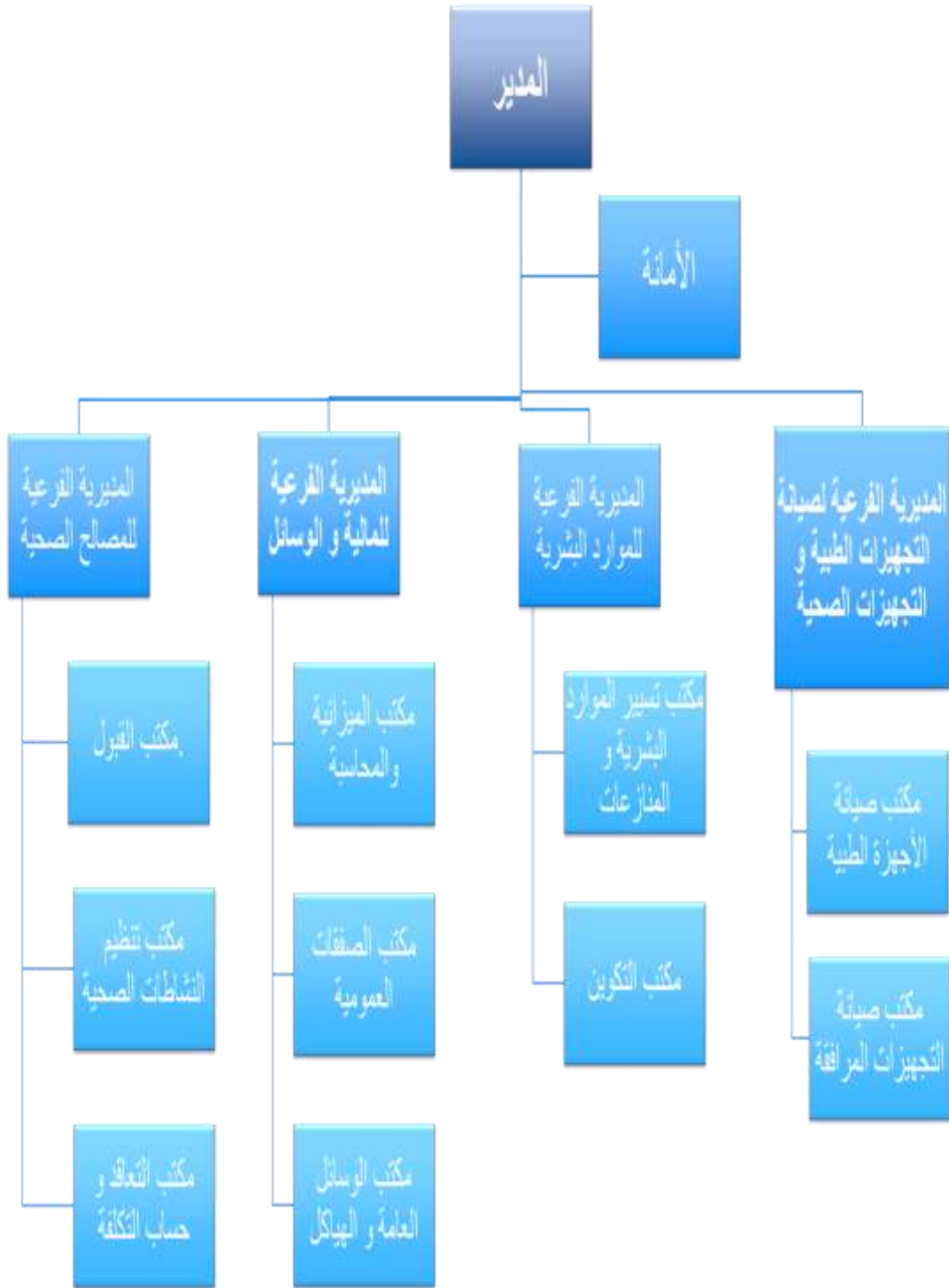
5- هل يساهم الاتصال الاجتماعي في توطيد العلاقة بين الموظفين؟:

نعم لا

6- هل الاتصال الاجتماعي يطبق بشكل حر في النزاعات؟:

نعم لا

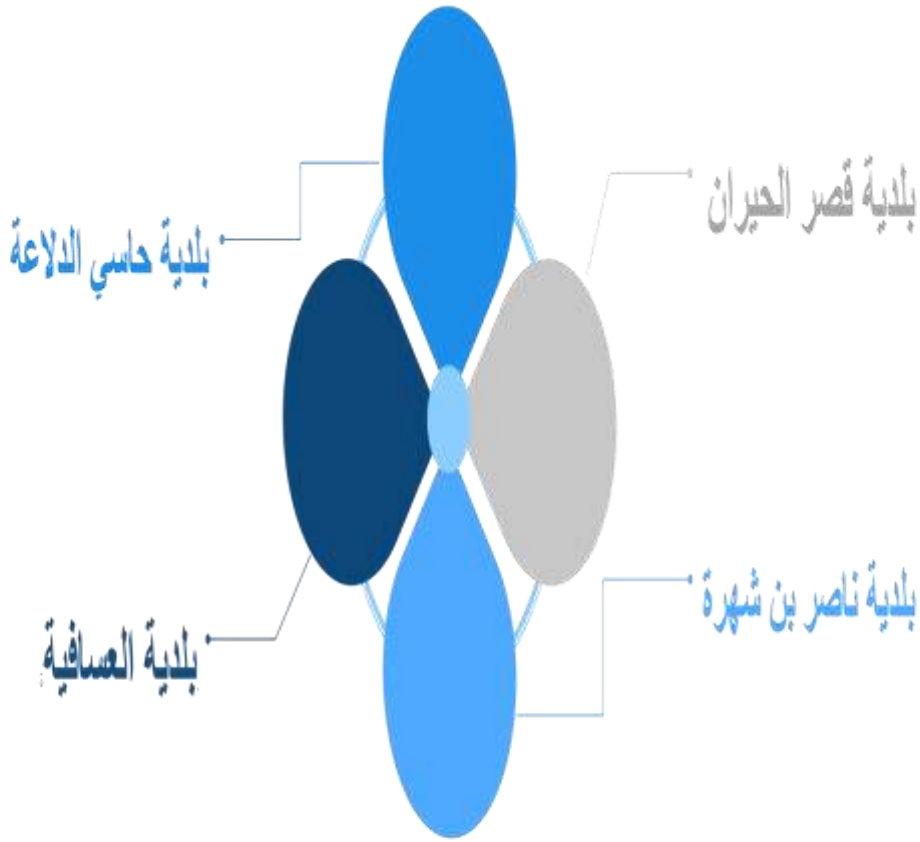
الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



الصورة رقم [01]: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران

التغطية الصحية للمؤسسة:

تغطي المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران أربع بلديات و هي:



بمجموع سكاني يقدر ب: 65.414 نسمة .

الصورة رقم [02]: التغطية الصحية للمؤسسة الاستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران



الصورة رقم [03]: المؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين.



الصورة رقم [04]: مصلحة طب الأطفال.



الصورة رقم [05]: مصلحة الولادة وطب النساء.



الصورة رقم [06]: مصلحة الإستعجالات.



الصورة رقم [07]: مصلحة الصيدلية.