

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry Of Higher Education And Scientific Research

Mohamed Boudiaf University Of M'sila
Faculty Of Economic, Comercial And
Management Sciencs
Departement of



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي
بالمؤسسة الاستشفائية
دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية "محمد بناني" ب رأس الوادي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير
تخصص: تسيير عمومي

تحت إشراف:
تمار التوفيق

من إعداد الطالبة:
"بلبكرة هالة"

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر	د/الوافي رابح
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر	د/ تمار التوفيق
مناقشا	أستاذ محاضر	د/عطا الله ياسين

السنة الجامعية : 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

أحمد الله الذي أنعمني بنعمة العلم ووفقني الى بلوغ هذه الدرجة وأقول:
"اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى."
واعترافا بالفضل وتقديرا للجميل لا يسعنا إلا ان نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:
الأستاذ تمار التوفيق لقبوله الاشراف على هذا العمل وتخصيصه جزء من وقته وجهده
ومتابعة هذا العمل.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على
تفضلهم بقبول الاشتراك في مناقشة هذا البحث المتواضع وتقييمه.
كما اشكر كافة عمال مستشفى محمد بناني بولاية برج بوعريريج على السماح لي
بأجراء التريص وتسهيل الحصول على المعلومات والنصائح القيمة والارشادات التي
افادونا بها خصوصا السيد "رباح عبد الرزاق".
والى كل من بذل معي جهدا ووفر لي وقتا، ونصح لي قول أسأل الله ان يجزيهم عني
خير الجزاء.

الإهداء

الحمد لله فالق الانوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا محمد المختار.
الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إلى هذا لولا فضل الله علينا، أما بعد:
من دواعي الفخر والاعتزاز أهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع إلى بؤرة النور التي
عبرت بي نحو الأمل والآمال الجميلة واتسع قلبه ليحتوي حلمي حين ضاقت الدنيا، والذي
الحبيب الذي كرس حياته وأثر ما يحب على من يحب وعاش من أجلنا من أجل أن نحيا
حياة كريمة في بيت كريم وفي أحضان علم نافع كريم ومن أجل أن انتل أمامه الان بشهادة
التي تعترف كل قصاصة فيها بأنه سبب جهدها وسبب خلودها في طريق مدارك العلم بإذن
الله، وقد كان ارضاءه جزء من طموحي وجزئاً من سيري في طريق العلم حتى ترى ثمرة
جهدك وطيب غرسك فكنت معنى الحياة لي، وقد أَرْضاني الله فيك يا أبتى فهلا رُضيت
عني !

وإلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها، الى من تمتهن الحب وتغزل
الامل في قلبي عصفورا يرفرف فوق ناصية الاحلام، طالما كانت دعواتها عنوان دربي
ولطالما تفطر قلبها شوقاً وحنن عيناها الوطاءتان لرؤيتي حاملة شهادة الماستر، وهاهي
اينعت لأقدمها الان بين يديها، الى قلبي وروحي وسندي لك يا امي الحبيبة يا سيدة النساء يا
سيدة القلب والحياة أهديك رسالتي لتهديني الرضاء والدعاء.
الى اخوتي الأعزاء سعادتي في الدنيا محمد إبراهيم وطه أيوب.

الى اخواتي كل باسمها:
صديقتي ونصفي الثاني آية اختي الغالية.
التي لا شيء يشبهها ويحمل جمالها ولا شيء يسعد قلبي مثلها نجمتي سهى.
إلى كل عائلة بلبقرة وعائلة جودي.
الى اعز وأغلى صديقات العمر: رقية حساني، هاجر نيقرو، سماح نايلي سماح لعيشي منال
ميدونة، ذكرى حشايشي، كريمة لميش.
الى كل من ذكره قلبي ولم يكتبه قلبي.

ملخص الدراسة:

يعد موضوع نظم المعلومات من اهم المواضيع التي ازداد اهتمام الباحثين بها، كونه موضوع يتماشى مع متطلبات العصر الحديث، حيث أصبح ازدياد الحاجة الى جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها واستخدامها بفعالية يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المنظمات بمختلف اشكالها في عصرنا الحالي الذي يتميز بالتغيرات البيئية المستمرة والمعقدة والذي أصبح إلزاما على المؤسسات أن تستخدم نظم المعلومات بما فيها المؤسسات الاستشفائية لكي ترتقي بخدماتها.

من خلال ما سبق حاولنا في هذه الدراسة تقييم مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسات الاستشفائية ودوره في تحسين الاتصال الداخلي بها ،من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بناني براس الوادي ولاية برج بوعرييج ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان حيث وزع على عينة عشوائية من العاملين في هذه المؤسسة وتشمل العينة الطاقم الإداري ،الطاقم الطبي والشبه طبي ،وقد تم اعتماد 50 استمارة مسترجعة بأكملها ، وبتحليل بيانات الاستبيان تبين أن نظم المعلومات المعمول بها في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني تسهل عملية الاتصال عن طريق مساهمتها في تدفق المعلومات وزيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية في المؤسسة ،وفي الأخير توصلت الدراسة إلى نظام المعلومات له دور جد فعال ومهم بحيث يساهم في تحسين وتطوير الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية .

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، الاتصال الداخلي، المؤسسة الاستشفائية

Résumé:

Le sujet des systèmes d'information des sujets les plus importants qui ont augmenté les chercheurs intérêt pour eux ,étant le sujet aux exigences modernes ,où il est devenu le besoin croissant de données et la collecte d'information ,le traitement et l'utilisent est effectivement l'exigence de base pour le succès des organisation sous diverses formes dans l'époque actuelle , qui se caractérise par des changements environnementaux persistants et complexes , qui il est devenu obligatoire pour les institutions qui utilisent des systèmes d'information , y compris les établissement hospitaliers afin d'élever ses services.

Grace à ce que précède , nous avons essayé dans cette étude pour évaluer l'utilisation du système d'information dans les établissement hospitaliers et de son rôle dans l'amélioration de communication interne , par établissement hospitaliers cas d'étude a été utilisé comme distribué à un échantillon aléatoire d'employés dans cette institution comprennent le personnel administratif ,personnel médical et le personnel paramédical ,ont été récupéré 50 formulaire complètement , distribué et analysé les données de l'enquête montrent que les systèmes d'information mis en place dans l'établissement hospitalier Mohamed Bennani facilite processus ras el oued à bourg bourarij de communication en contribuant ay flux de l'information et de renforces la coordination entre les départements de l'intérieur de l'institution , et dans la dernière étude a révélé que le système d'information a un rôle très important et efficace de contribuer à l'amélioration et au développement de l'organisation de la communication interne de l'hôpital

Mots-clés : système d'information, de communication interne, établissement hospitalier.

أ-هـ.....	مقدمة:
7.....	تمهيد:
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات ونظم المعلومات الصحي والاستشفائي.
7.....	المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات.
7.....	المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات.
8.....	أولاً- مفهوم النظام.
8.....	ثانياً- مفهوم المعلومات.
8.....	ثالثاً- مفهوم نظام المعلومات.
9.....	المطلب الثاني: أنواع وموارد نظام المعلومات.
9.....	أولاً- أنواع نظام المعلومات.
10.....	ثانياً -مصادر نظام المعلومات.
11.....	المطلب الثالث: وظائف نظام المعلومات وأهدافه.
11.....	أولاً-وظائف نظام المعلومات.
12.....	ثانياً -أهداف نظام المعلومات الإدارية.
14.....	المطلب الرابع: مكانة نظم المعلومات ودورها في عملية صناعة القرار الإداري.
14.....	أولاً -مكانة نظم المعلومات.
14.....	ثانياً: دور نظام المعلومات في مراحل صنع القرار الإداري.
16.....	المبحث الثاني: نظام المعلومات الصحي والاستشفائي.
16.....	المطلب الأول: نظام المعلومات الصحي.
16.....	أولاً-المستشفى كنظام.
17.....	ثانياً: تعريف نظام المعلومات الصحي.
18.....	ثالثاً-أهداف نظام المعلومات الصحي.
18.....	رابعاً-مكونات نظام المعلومات الصحي.
18.....	المطلب الثاني: نظام المعلومات الاستشفائي وأهميته.
18.....	أولاً: تعريف نظام المعلومات الاستشفائي.
19.....	ثانياً: أهمية نظام المعلومات الاستشفائي.
19.....	المطلب الثالث: أسس ومكونات وميزات نظم المعلومات الاستشفائي.

- 19 أولا -أسس نظم المعلومات الاستشفائي:
- 20 ثانيا-مكونات نظم المعلومات الاستشفائي:
- 21 ثالثا-مميزات نظم معلومات المستشفيات:
- 22 الخلاصة:

الفصل الثاني: الاطار المفاهيمي للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية

- 24 تمهيد:
- 25 المبحث الأول: ماهية الاتصال.
- 25 المطلب الأول: مفهوم الاتصال.
- 25 أولا-تعريف الاتصال.
- 26 ثانيا-عناصر عملية الاتصال.
- 27 المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال.
- 27 أولا: أنواع الاتصال (types communication).
- 29 ثانيا: وسائل الاتصال.
- 30 المطلب الثالث: أهمية الاتصال وأهدافه.
- 30 أولا: أهمية الاتصال.
- 31 ثانيا: أهداف الاتصال.
- 32 المطلب الرابع: معوقات الاتصال وطرق تحسينه.
- 32 أولا: معوقات الاتصال.
- 33 ثانيا: طرق تحسين الاتصال.
- 33 المبحث الثاني: الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.
- 34 المطلب الأول: الاتصال الداخلي.
- 34 أولا: تعريف الاتصال الداخلي.
- 34 ثانيا: أنواع الاتصال الداخلي.
- 35 ثالثا: أساليب الاتصال الداخلي.
- 36 المطلب الثاني: الاتصال الداخلي بالمستشفى أهميته وأهدافه.
- 36 أولا: تعريف الاتصال الداخلي بالمستشفى.
- 36 ثانيا: أهمية الاتصال الداخلي بالمستشفى.

37	ثالثا: أهداف الاتصال الداخلي بالمستشفى:.....
38	المطلب الثالث: عوامل نجاح الاتصال الداخلي بالمستشفى ومعوقاته.....
38	أولا: عوامل نجاح الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية.....
39	ثانيا: معوقات نجاح الاتصال الداخلي بالمستشفى.....
43	المطلب الرابع: العوامل التي تساعد على تطبيق نظم معلومات المستشفيات وتأثيره على الاتصال.....
43	أولا: العوامل التي تساعد على تطبيق نظم معلومات المستشفيات.....
43	ثانيا: تأثير نظم المعلومات على الاتصال الداخلي.....
45	خلاصة:.....

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي

47	تمهيد:.....
47	المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة الاستشفائية مح الدراسة.....
48	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بناني برج بوعريريج:..
48	أولا: تعريفها ونشأتها:.....
49	ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
51	المطلب الثاني: واقع الاتصال ونظام المعلومات المطبق في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني:.....
51	أولا: طبيعة تدفق المعلومات في المؤسسة:.....
51	ثانيا: أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة محل الدراسة:.....
52	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج.....
53	المطلب الأول: منهجية الدراسة.....
54	أولا: متغيرات ونموذج الدراسة.....
55	ثانيا: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
56	ثالثا: مجتمع الدراسة وعينتها:.....
57	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.....
58	أولا: اختبار صدق أداة الدراسة.....

59	ثانيا: أساليب تحليل البيانات
63	ثالثا: بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي.....
64	رابعا: بالنسبة لمتغير الخبرة.....
64	خامسا: بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي
65	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة:.....
66	أولا- اتجاه عبارات المحور الأول (عناصر نظم المعلومات):.....
67	ثانيا: اتجاه عبارات المحور الثاني (الاتصال الداخلي).....
70	الخلاصة:.....
72	خاتمة:.....

قائمة الجداول

55	جدول رقم 1: مقياس ليكارت الخماسي
56	الجدول رقم (2): يمثل مجتمع الدراسة وعينتها
56	الجدول رقم (3): المتوسط المرجح.....
56	الجدول رقم (04): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (عناصر نظم المعلومات).....
59	الجدول رقم (05): قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور (الاتصال الداخلي).....
60	الجدول رقم (06): نتائج معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة
56	الجدول رقم (07): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.....
62	الجدول رقم (08): توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر.....
62	الجدول رقم (09): ت توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي
63	جدول رقم (10) توزيع متغيرات العينة حسب الخبرة
64	الجدول رقم (11) توزيع مفرد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي
65	الجدول رقم (12) تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي
65	الجدول رقم (13) تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي
67	الجدول (14): اتجاهات عبارات المحور الثاني (الاتصال الداخلي).....

قائمة الأشكال

- الشكل :01 يمثل مفهوم نظام المعلومات.....9
- الشكل :02 يوضح أهداف نظام المعلومات الإدارية.....13
- الشكل :03 مكانة نظم المعلومات.....14
- الشكل :04 عناصر الاتصال.....26
- الشكل :05 أهداف الاتصال.....32
- الشكل :06 يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....50
- الشكل :07:النموذج النظري للدراسة.....54



مقدمة

مقدمة:

إن الإنسان هو هدف التنمية ،كما انه وسيلتها ،والصحة هي أول متطلبات الإنسان وأهم مقومات الحياة ،والواقع أن صحة المواطن هي اعلی ما تملكه المجتمعات ، وهي ثروة يجب الحفاظ عليها ،لذا يسعى الإنسان منذ القديم الى تطوير العلاج والبحث عن الشفاء حتى وصل الطب إلى ما نحن عليه الان من تقدم ،ومازال الباحثون يبحثون عن المزيد من التطور في الطب مستخدمين كل وسائل العلم المتاحة واهمها تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات ،حيث ان المعلومات هي مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان للوصول لهدف معين والمساعدة في صناعة القرار وزيادة الوعي والمعرفة ،وعليه فان المؤسسات الصحية من اكثر المؤسسات التي تحتاج الى ضمان وتحسين خدماتها، كما انه اصبح من الضروري في ظل التكنولوجيا والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة له ،فالتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال بتقسيماتها وفرت وقدمت للمؤسسات الخدماتية العديد من التسهيلات في مجالات كثيرة منها التبادل السريع للمعلومات سواء داخل المؤسسة او بينها وبين جمهورها كما خلقت جوا جديدا من الارتقاء والتقدم .

ولهذا لا نكاد نجد مؤسسة إلا وتعمل بالتكنولوجيا الحديثة فالمؤسسات الاستشفائية كغيرها وجب عليها مواكبة التطور للارتقاء بالعمل الإداري حتى تدخل عصر المعلومات و الاتصالات لنقدم الأفضل بين مختلف الأقسام والمصالح ،وقد تعتبر متميزة عن باقي المؤسسات باعتبارها تحتوي على نوعين من العاملين ،الطواقم الطبية وشبه الطبية والطواقم الإدارية ،وعليه فمسألة الاتصال داخل هاته المؤسسة بالغة الأهمية ،حيث انه يمكن كلا النوعين من العاملين من التواصل وذلك بإيصال الرسائل واستقبالها كما تعتبر المؤسسة الاستشفائية محمد بناني مؤسسة صحية متمركزة بولاية برج بوعرييج دائرة راس الوادي.

وفي إطار هذه الدراسة وعلى ضوء ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية الا وهي: ما هو دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية؟

ويقودنا هذا الاشكال إلى طرح السؤال الفرعي التالي:

- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية؟



وسعيا للإجابة على هذا التساؤل افترضنا الفرضية التالية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية.

الدراسات السابقة:

-دراسة بشير كاوجة (2013) تهدف إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الهدف الرئيسي لإدخال التكنولوجيا في المستشفى هو توفير الرعاية الحقيقية للمرضى، وكذلك ان ادماج التكنولوجيا في وظائف مختلفة من المستشفى لا يسمح بالسرعة في معالجة المعلومات فقط ولكن أيضا تخفيض التكاليف وكذا تحسين صورة المستشفى، وزيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة ومتابعة الازمات والابوئة.

-دراسة د. بخابشة موسى، أ.معاذ ذويب، أ. محمد فراس، تهدف الى توضيح أثر نظام المعلومات في الرفع من كفاءة التسيير في أي منظمة بما فيها المنظمات الصحية كالمستشفيات، وقد توصلت الدراسة انه من الضروري الاعتماد عليه بدلا من الأدوات التقليدية، لتفادي العديد من المشاكل في التسيير التي من أهمها نقص أو عدم ملائمة المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات على مستوى مختلف المستويات.

- دراسة دلال السويسي (2012) التي تهدف الى توضيح لثر نظام المعلومات على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية وقد بينت النتائج أن الخدمات الصحية يمكن تحسينها من خلال نظام المعلومات وذلك بضرورة تأديته أفضل من البقاء على النظام اليدوي حتى يكون فعال ويساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفى.

وقد تختلف دراستنا هذه عن باقي الدراسات من حيث الحدود المكانية والزمنية.

أسباب اختيار الموضوع:

قد تم اختيار هذا الموضوع لأسباب موضوعية وذاتية نوجزها كما يلي:

الأسباب الموضوعية:

-التأكد من الدور الحقيقي الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالمؤسسة.

ي-يعتبر موضوع الدراسة من اهتماماتنا البحثية الخاصة بدور نظام المعلومات والاتصال وما تقدمه للمؤسسات الصحية، حيث يعطينا هذا حقلا خصباً لدراسات كثيرة ومتعددة مرتبطة بالتخصص.



- معرفة الدور الذي يقدمه نظام المعلومات في المؤسسات الاستشفائية وعلاقته بالاتصال الداخلي.

الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع للاطلاع على التقنيات والوسائل المتطورة المستخدمة في العديد من المجالات في المؤسسات الاستشفائية.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

- السعي لإبراز أثر نظم المعلومات على الاتصال الداخلي في المستشفيات.
- الأهمية التي اكتسبتها المعلومات في عصرنا الحالي بحيث أصبحت مورد أساسي في المؤسسة.
- تتمثل أهمية الدراسة في توضيح اهم خصوصيات الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية وضرورة الاهتمام به وضمان فعاليته في هذا المجال.
- أهمية استخدام نظم المعلومات في المؤسسات ودوره في شتى وظائف مهام المؤسسات خصوصا المستشفيات.

أهداف الدراسة:

- ان الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذه الدراسة نذكرها كالتالي:
- محاولة توضيح مدى أهمية نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية وتأثيره على الاتصال الداخلي.
- محاولة دراسة موضوع الاتصال الداخلي وإبراز أهم خصوصياته في قطاع الصحة لدى المؤسسات الاستشفائية.
- محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات ومدى استغلالها لتكنولوجيا نظم المعلومات لتحسين الاتصال الداخلي بها.
- المساهمة في الدراسات المتعلقة بالمؤسسات الاستشفائية للرفع من مستواهم.

منهج الدراسة:

مقدمة

- من اجل دراسة مختلف عناصر الموضوع وتوضيح دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وذلك بتحديد الاطار النظري وهذا من اجل إلمام بالجوانب النظرية لموضوع الدراسة والاطلاع على الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ، والمنهج التجريبي من خلال الفصل التطبيقي عن طريق دراسة الحالة التي تمكن من التعمق في مختلف جوانب الموضوع وكشف ابعاده من خلال الزيارات الميدانية للمؤسسة محل الدراسة إضافة الى استخدام الاستبيان ودراسة مختلف الوثائق والمعطيات وتحليل نتائج الاستبيان .

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بناني بولاية برج بوعريج دائرة راس الوادي، وتقوم هذه الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، حيث اخترنا مؤسسة استشفائية واحدة من قطاع الصحة في الجزائر كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها وذلك لمعرفة واقع هذه الأخيرة من الاتصال الداخلي ومدى استخدام نظام المعلومات فيها.

- الحدود الزمنية: امتدت الدراسة الميدانية ما بين 2023/02/05 الى 2023/02/23

- الحدود الموضوعية: اقتصرنا دراستنا على المتغير التابع الذي هو الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية ومدى تحسنه من خلال نظام المعلومات فهناك متغيرات أخرى من شأن نظام المعلومات التأثير عليها مثل اتخاذ القرارات المناسبة، أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية.

صعوبات الدراسة:

- ندرة المراجع والدراسات والبحوث المتخصصة خاصة في مجال المؤسسات الاستشفائية كون ان التخصص جديد لا يوجد مراجع وكتب يمكن الاعتماد عليها.

- صعوبة الدراسة الميدانية نظرا لقلة المعرفة الجيدة لدى بعض الموظفين لنظام المعلومات وعدم اطلاعهم على أهمية استخدامه في المؤسسة.

هيكل الدراسة:

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة ارتأينا ان يشمل مخطط بحثنا جانبين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، من هنا جاء تقسيم البحث الى ثلاثة فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي.

حيث تم في المقدمة طرح الإشكالية وتبيان التصور العام لموضوع البحث بينما الفصل الأول تناول الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات ونظم المعلومات الصحية والاستشفائية وتم تقسيمه الى



مقدمة

مبحثين الأول يتناول ماهية نظام المعلومات اما المبحث الثاني تطرقنا فيه لنظم المعلومات الصحي والاستشفائي.

تناول الفصل الثاني الإطار النظري لنظام المعلومات حيث هو الاخر قسمناه الى مبحثين الأول يستعرض مدخل عام للاتصال اما المبحث الثاني فتناول فيه الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية وأثر نظم المعلومات عليه.

تطرق الفصل الثالث الى الدراسة الميدانية حيث تضمن تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي، دراسة حالة مستشفى محمد بناني بولاية برج بوعرييج راس الوادي، وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل الى مبحثين الأول وهو التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وعرض واقع الاتصال الداخلي بها ونظام المعلومات المعمول به داخل هذه المؤسسة اما المبحث الثاني تناول عرض نتائج الاستبيان ومن ثم تحليلها وتقييمها واختبار صحة الفرضيات.

لنصل في النهاية الى خاتمة البحث التي تتضمن اهم النتائج المتوصل اليها من التأكيد على صحة الفرضية او نفيها، متبوعة بجملة من الاقتراحات وفي الأخير آفاق الدراسة المستقبلية التي يمكن ان تدفع بالباحثين للمزيد من البحوث العلمية



المفصل الأول



الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات
ونظم المعلومات الصحي والاستشفائي.

تمهيد :

تعد المعلومات اليوم موردا مهما ورئيسا من موارد المنظمة ،ذلك انها تشكل عاملا هاما لنجاح المنظمة في تحقيق رياتها وأهدافها خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد والتغير نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة ،فأصبحت المعلومة سلاحا تنافسيا وموردا استراتيجيا يتوقف عليه نجاح المنظمة او فشلها ،وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأي منظمة ،الا ان ذلك ليس كافيا لحل المشكلات والتحديات التي قد تواجهها ،فالمعلومات يجب ان توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت المناسب لذا لجأت المنظمة لاستخدام نظام المعلومات وبالتالي تتمكن من تحقيق أداء افضل.

وسنتطرق في هذا الفصل الى مبحثين اوله يستعرض مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات اما الثاني فتناول نظام المعلومات الاستشفائي .

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات.

تمثل المعلومات مورد من الموارد المهمة المنظمة والتي تستطيع من خلالها تحقيق مزايا تنافسية، وأداء متميز وصولا الى نجاح المنظمة وان هذه المعلومات تحتاج الى إدارة، أي تحتاج الى تخطيط وتنظيم ورقابة لكي يتم الاستفادة منها بشكل جيد وتحقيق الفائدة من استخدامها ولتحقيق ذلك ينبغي ان تتم عملية إدارة المعلومات في إطار منظم ويمثل هذا الإطار بنظام المعلومات الإدارية، والذي أصبح أحد اهم الأنظمة الواجب توافرها في المنظمات لكي تستطيع تأدية أنشطتها المختلفة .

ولكن وجود هذا النظام لا يكفي وحده لتحقيق ذلك اذ ان هذا النظام ينبغي ان يمتاز ببعض الخصائص والتي تجعله يوفر المعلومات وفقا لاعتبارات معينة والتي تجعل منه نظاما ناجحا وبالتالي يمكن الاستفادة منه بشكل أمثل في مختلف الجوانب التنظيمية .

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات

لقد أصبحت المعلومات أحد الأصول الهامة بالنسبة للمؤسسة مثلها مثل الموارد المالية والموارد البشرية ونتيجة التطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة وذات أهمية في جميع الحالات .

حتى يتسنى لنا فهم نظام المعلومات يجب علينا التعرف على مصطلح «نظام » ومفهوم

لمصطلح "المعلومات " . (بلاحة، 2017/2016)

أولاً- مفهوم النظام

تعددت تعاريف النظام ومن أهمها:

هو مجموعة من المكونات التي تربطها ببعضها علاقات تفاعلية. كما انه تكامل منظم الأجزاء المترابطة وتتأثر هذه الأجزاء بوجودها في النظام وتعتبر في تركها له والنظام يكون لها اهتمام وهدفا خاصا. (بلاحة، 2016/2017)

ثانياً- مفهوم المعلومات :

تعرف المعلومات على انها البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى وباتت مرتبطة بسياق معين .المعلومات مصطلح واسع يستخدم لعدة معاني حسب سياق الحديث، وهو بشكل عام مرتبط بمصطلحات مثل: المعنى، المعرفة، (d.s) . التعليمات، التواصل.

ثالثاً- مفهوم نظام المعلومات :

هناك عدة مفاهيم لمصطلح نظام المعلومات نذكر منها:

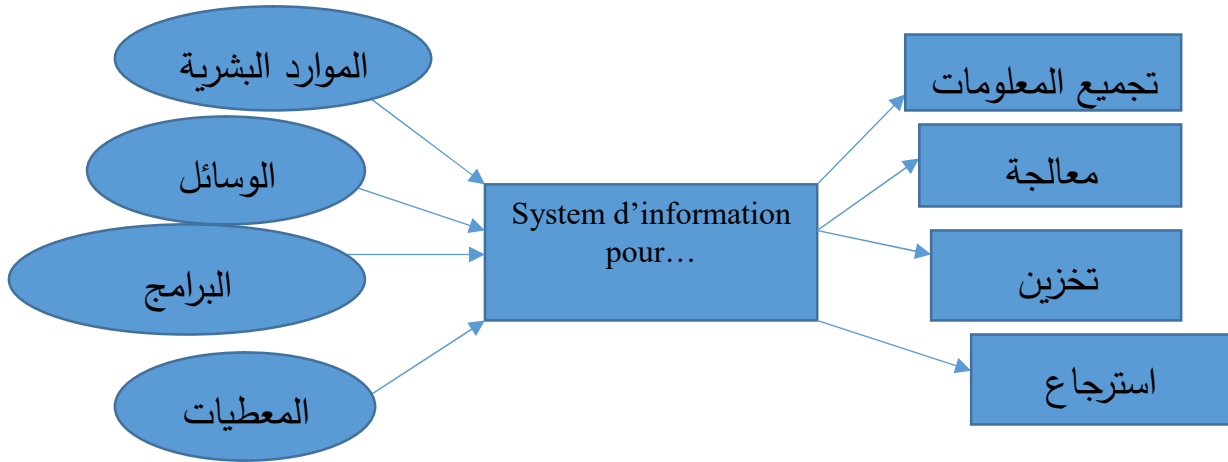
نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة الخطوات والإجراءات التي تتبع لتشغيل نظاما لمعالجة البيانات لغاية توفير، وتوليد، وجمع، وتنظيم، وتخزين، واسترجاع، المعلومات في مؤسسة ما او اية جهة في المجتمع حول أنشطة او ظروف خاصة، ذلك باستخدام مجموعة من المستلزمات، والموارد، والنظم والأساليب الفنية. (الدويكات، 2016)

يمكن تعريف نظام المعلومات فنيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف الى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في المؤسسة، وبالإضافة الى دعم عملية صنع القرار، التنسيق، والسيطرة، فان نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشال والموضوعات المعقدة بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرار.

(رجم، 2018/2017)

عرفته كل من الدكتورة منال محمد الكردي والدكتور جلال محمد العيد "على انه مجموعة من الافراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصال وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والتنسيق داخل المنظمة. (بلاحة، 2016/2017)

الشكل : 01 يمثل مفهوم نظام المعلومات.



المصدر: د. خالد رجم، مقياس نظام المعلومات، ورقة، جامعة قاصدي

مرباح، 2017/2018، ص 13

المطلب الثاني: أنواع وموارد نظام المعلومات .

أولاً-أنواع نظام المعلومات :

يمكن تقسيم أنواع نظم المعلومات وفقاً لعدة طرق نذكر منها :

١-التقسيم حسب الوظائف:

يمكن تصنيف نظام المعلومات على أساس نوع الوظيفة داخل المؤسسة الى:

نظام المعلومات التسويقي: هو نظام معلومات مبني على الحاسب ويعمل بالتكامل مع نظم

المعلومات الوظيفية الأخرى لدعم إدارة المنظمة في حل المشكلات المرتبطة بتسويق منتجاتها .

نظم المعلومات الإنتاجي: هو النظام المسؤول عن تحويل مجموعة من المدخلات الى مجموعة

من المخرجات في شكل سلع وخدمات فمثلاً في نظام صناعي مثل صناعة السيارات، تقوم وظيفة

الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات المتمثلة في الموارد المتاحة من عمالة راس المال وصناعات

ومكونات تسويقية وتكنولوجية الى منتجات نهائية في شكل سيارات .

نظام المعلومات التمويلي: ان نظام المعلومات التمويلي الفرعي يتضمن وظائف المحاسبة والتي تعتبر من الناحية التاريخية أولى الوظائف التي استخدمت معالجة البيانات وبالتالي ليس من المستغرب وجود تطبيقات مكثفة لنظم المعلومات الإدارية في نظم التمويل الذاتي.

نظم المعلومات للموارد البشرية: ان نظام معلومات الموارد البشرية او الافراد لم يلقى الاهتمام المناسب في كتابات النظم، وقد يرجع السبب الى تطبيقات الافراد عادة ما تكون روتينية مثل أنشطة حفظ السجلات وتستخدم بدرجة اقل نماذج علوم الإدارة التي تطلق في وظائف الإنتاج والتسويق .

ب-نظم المعلومات وفقا لمستوى القرار وفقا لهذا الأساس فان نظم المعلومات يشمل :

نظم تشغيل المعلومات: يهدف هذا النوع من نظام المعلومات الى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة ويعتمد هذا النوع على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الأجور وتتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين :

-رسم حدود المنظمة وبنيتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها.

- تعد بمثابة منتج للمعلومات تستخدم بأنواع أخرى من نظم المعلومات بالداخل او الخارج.

نظم المعلومات الإدارية: يتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من معلومات وأصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذي القرار من المعلومات لذلك اتجهت المنظمات الى تطبيق الإدارة المعتمدة على الحاسب الآلي، ويمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بانها نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي توفر المعلومات للمديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة.

نظم دعم القرارات: وهي نظم معلومات تهدف الى مساعدة المديرين عند اتخاذ القرارات غير المتكررة أي لا يمكن تحديدها سابقا وتعتمد نم دعم القرار على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات وكذلك معلومات من خارج المنظمة، ويتم تصميم نظم دعم القرارات وتنفيذها للاستجابة للاحتياجات غير المخططة من المعلومات مثل قرارات الإنتاج.

(كلثوم، 2017/2016)

ثانيا -موارد نظام المعلومات:

أ-موارد الافراد: وتشمل هذه الموارد المستفيدين والمختصين في نظام المعلومات:

*المستفيدون او المستعملون هم افراد يستعملون نظام المعلومات او يستفيدون من المعلومات التي ينتجها هذا النظام ويمكن ان يكونوا محاسبين او عملاء او مدراء .

*المختصون في نظم المعلومات هم افراد وظيفتهم تطوير وتشغيل نظم المعلومات ويشملون محللو النظم، واداريو قواعد البيانات، والمختصون في الشبكات، والمبرمجون، ومشغلي الحاسب .

ب-موارد الأجهزة: ويشمل كل الأدوات المستعملة في معالجة البيانات ومن اهم هذه الأجهزة:

-الأجهزة الملحقة بالحاسب : وهي أدوات مثل لوحة المفاتيح او الفارة لإدخال البيانات او الأوامر، والشاشة او الطابعة لإخراج

المعلومات، والاقراص الممغنطة او البصرية لتخزين موارد البيانات.

-نظم الحاسب: وهي المتكونة من وحدة المعالجة المركزية ومن تشكيلة الأجهزة الملحقة.

-شبكات الاتصال عن بعد : وهي تتكون من أنظمة حاسب ومعالجات اتصالات عن بعد مهمتها إتاحة قدرات الحاسب في كل مكان في المنشأة .

ج-موارد البرمجيات: ويشمل كل من النظام من التعليمات الخاصة بمعالجة البيانات، ومن اهم هذه

الموارد يمكن ان نذكر ما يلي :

-برمجيات النظام : مثل برنامج نظام التشغيل وهو يتحكم في عمليات نظام الحاسب ودعمها .

-برمجيات التطبيق : وهي برامج توجه المعالجة نحو استعمال معين للحاسب من طرف المستفيدين.

- إجراءات البيانات : تعليمات تشغيل للأشخاص الذين يستعملون نظام المعلومات

. د-موارد البيانات: وتشمل على:

- قواعد البيانات : وهي تحفظ بيانات منظمة تمت معالجتها.

- قواعد النماذج : وهي تتسع لنماذج مفاهيمي ورياضية ومنطقية تمثل علاقات اعمال او روتينيات تحليلية.

- قواعد المعرفة : وهي تخزن علما في أشكال متنوعة مثل الحقائق وقواعد الاستنتاج حول مواضيع مختلفة. (رجم، 2017/2018) **المطلب الثالث: وظائف نظام المعلومات وأهدافه.**

أولاً-وظائف نظام المعلومات:

يقوم نظام المعلومات بعدة وظائف نعرضها على النحو التالي:

- الحصول على البيانات (المدخلات) : تتضمن اختيار وتحديد البيانات اللازمة لاحتياجات مراكز القرارات سواء من مصادرها الداخلية أو الخارجية.
 - اعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (الإجراءات) : تتحدد بناء على ما يلي:
 - * طبيعة الاستخدام حيث تتحدد المعلومات المطلوبة ثم طريقة معالجة البيانات.
 - * رأي الخبراء حيث يشترك المتخصصون (مستخدمو المعلومات) في وضع التعليمات.
 - * تكنولوجيا المعلومات حيث تحدد التكنولوجيا المستخدمة والإجراءات الفنية للتشغيل.
 - تشغيل البيانات : تتضمن تجميع وتحليل البيانات، التحقق من صحتها، ثم يتم تشغيلها بهدف اعداد المعلومات التي تطلبها الإدارة وفقا للإجراءات أو برامج معدة مسبقا.
 - تخزين البيانات : تحفظ جميع البيانات التي يتم الحصول عليها سواء تم استخدامها أو لم تستخدم بطريقة يسهل الرجوع اليها عند الحاجة، وتتوقف هذه الطريقة على التكنولوجيا الحديثة المتاحة.
 - توصيل المعلومات الى مستخدميها: يقوم نظام المعلومات بتوصيل المعلومات بالشكل المطالب وفي الوقت المناسب لاحتياجات مراكز القرارات بالمؤسسة، فلا يجب ان تقتصر على مجرد توصيل المعلومات الى مستخدميها بل لابد من التأكد من مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجات متخذ القرار.
- (كلثوم، 2016/2017)

ثانيا -أهداف نظام المعلومات الإدارية:

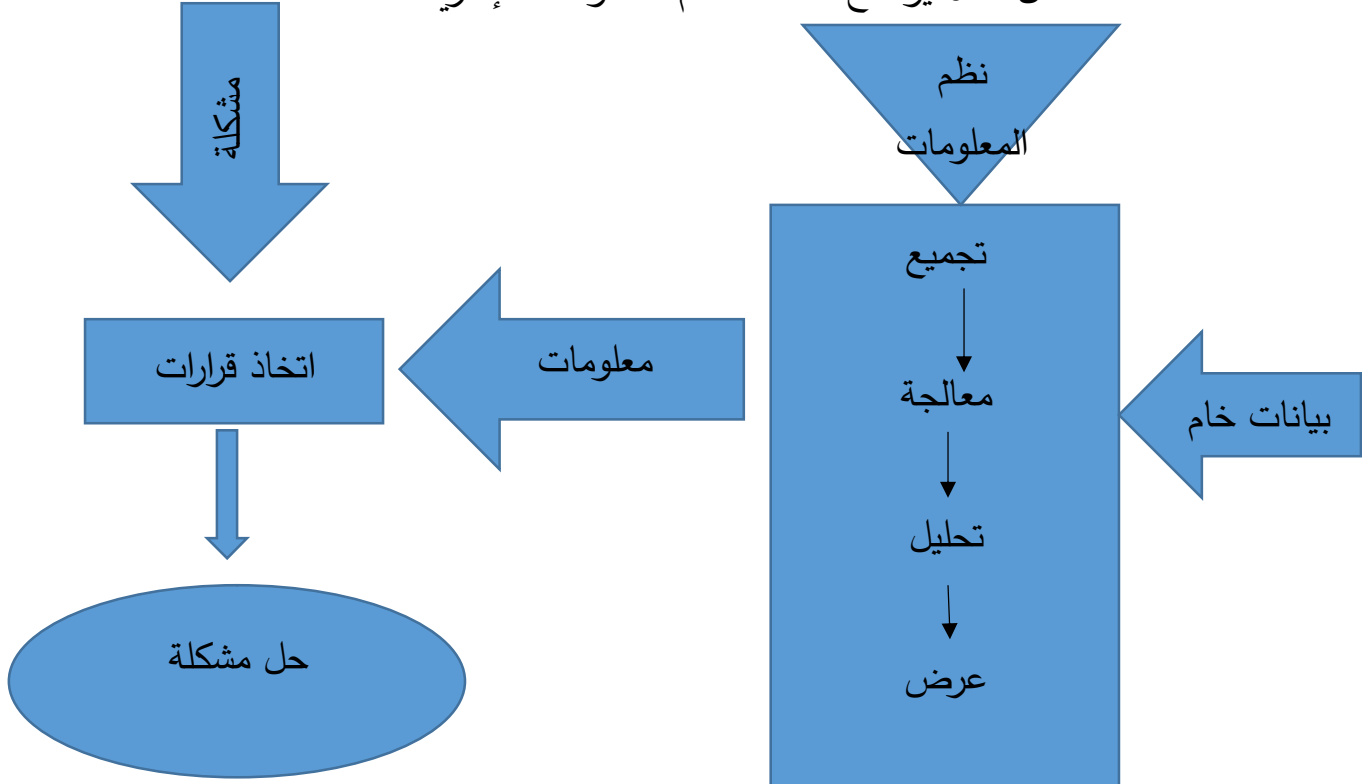
- *أهداف تتعلق بعملية اتخاذ القرار: زيادة فعالية اتخاذ القرار وذلك من اجل مراقبة سليمة للعمليات.
- * أهداف تتعلق بخدمات المعلومات : متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات وتجميع وتوفير كافة الوثائق والمطبوعات والمعلومات الصادرة في مجال تخصصه.
- * أهداف تتعلق بتطوير النظام: للمحافظة الدائمة على النظام وصيانتة ومراعاة جميع التغيرات التي قد تنشأ بعد إقامة النظام وتهدف الى توفير عملية فحص مستمر للتطبيقات الضرورية في مجال أنشطته ومتابعة تطوير برامجها.
- * أهداف تتعلق بالمستفيدين : تتمثل في عملية تطوير المستفيدين من النظام، والعمل علي زيادة القدرة الإنتاجية للقوي العاملة المتاحة للعمل، وخفض حجم معدلات الأخطاء نتيجة تخفيضه لمعدلات التدخل البشري في النظام.
- * أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات : وتتمثل بالتكفل التام بتطوير العاملين ورفع مستوى دائم وتحديد الخطط الموضحة لمدى معرفة العاملين به لتفاصيل النظام وأهدافه .

* أهداف تتعلق بالتكلفة : وتتمثل في التخفيض من تكلفة وحدة المعلومات بقدر الإمكان وتوضيح فعالية التكلفة المرتبطة به والتخفيض من متطلبات التخزين المادي التقليدي.

* أهداف تتعلق بالعلاقات والتبادل : وتتمثل في توفير عملية الاتصال من وإلى المستفيدين والاتصال بنظم المعلومات المتشابهة وإنشاء نظام لتبادل المطبوعات والمواد بينه وبين غيره وتقديم خدمات الاعلام الآلي لعمال المؤسسة.

* أهداف تتعلق بوضع سياسة المعلومات: وتتمثل في القيام بوضع وتحليل وتنفيذ سياسة المعلومات في المؤسسة، ومراجعتها وتطوير سياسة المعلومات واقتراح سياسات جديدة واعداد كتبها او نشرة عن سياسة المعلومات التي تتبعها، وإعلان سياسة المعلومات الخاصة بها، ومتابعتها باستمرار للاتفاق مع أنشطة المؤسسة ومواكبتها للتطور التقني الحديث. (حسن، 2019)

الشكل: 02 يوضح أهداف نظام المعلومات الإدارية.



المصدر: أ.د. طاهر حسن، نظم المعلومات الإدارية، مقرر، كلية إدارة الأعمال، 3/2/2019، ص 6

المطلب الرابع: مكانة نظم المعلومات ودورها فب عملية صناعة القرار الإداري .

أولا -مكانة نظم المعلومات :

ان ظهور اول نظام للمعلومات في المؤسسة كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات ،ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واستخدام النماذج الرياضية وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات .وتجدر بنا الإشارة الى ان نظام المعلومات في المؤسسة يظهر بين نظام القيادة والتنفيذ ،النظام التنفيذي يقوم بتحويل الدخلات الى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المسطرة ،ويقوم نظام القيادة بمراقبة وتعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي ، اما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين القيادة والتنفيذ. (بلاحة، 2016/2017) .

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل :03 مكانة نظم المعلومات.



المصدر: بلاحة نور الايمان، دور نظام المعلومات الاستشفائي في تحسين جودة الخدمة الصحية، مستغانم، جامعة عبد الحميد بم باديس، 2016/2017، ص20.

ثانيا: دور نظام المعلومات في مراحل صنع القرار الإداري:

ان هدف نظام المعلومات هو خدمة عمليات صنع القرار الإداري في المنظمات لذلك فان التطرق لمراحل صنع القرار الإداري سوف يظهر الدور الذي يمكن ان تلعبه نظم المعلومات في كل مرحلة منها واهم هذه المراحل ما يلي :

1-مرحلة الاستخبارات : ان اهم ما تحتاجه مرحلة الاستخبار عند البحث عن المشكلة هو مسح

البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ويتم في هذه المرحلة ما يلي:

أ-**الاستكشاف:** والذي يعني متابعة الموقف في ضوء الظروف المتغيرة والتي تؤدي الى ظهور المشكلة ولهذا يجب التمييز بين الأسباب الظاهرية والباطنية للمشكلة.

ب-**التعرف الدقيق على نوع المشكلة:** ويتطلب تحديد لحجم الاختلاف بين الموقف الحالي والموقف المطلوب.

ج-**التشخيص:** يتضمن تجميع البيانات الإضافية وتحديد المتغيرات المؤثرة في المشكلة وكذلك النتائج المترتبة على وجودها.

ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي يمكن ان تفيد بشكل فعال صانع القرار في هذه الخطوة من خلال كم المعلومات الذي يتم تخزينه سابقا، كذلك تساهم نظم المعلومات من خلال ما تقدمه من تقارير في تسيير عملية البحث عن المشكلات وذلك بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط، من خلال التقارير الدولية أو تقارير الاستثناء في حالات ظهور المشاكل أو من خلال التقارير الخاصة في حالة حاجة المديرين لمعلومات لا تحويها التقارير الدولية أو بالاستثناء.

2- **مرحلة التصميم (تخطيط الحلول البديلة):** يقوم صانع القرار أثناء مرحلة التصميم بتسمية بدائل الحلول الممكنة التي تشتمل كل منها على مجموعة من التصرفات التي يجب القيام بها واختيار مدى جدوى تطبيقات حل المشكلة، وعادة ما تستخدم الأساليب الكمية وأدوات التصميم المتاحة في بحوث العمليات وبناء النماذج لأغراض التنبؤ بالنتائج المحتملة لكل بديل . ويفترض أثناء مرحلة التصميم توافر كل البيانات اللازمة لإجراء المزيد من التحليل، وبالتالي فمن المتوقع ان يشتمل نظام المعلومات الذي يساند هذه المرحلة على نماذج التخطيط والتنبؤ، ومن ثم فان نظم دعم القرار يمكن ان توفر العديد من النماذج الرياضية والكمية والتي تساعد على التعرف على بدائل الحلول المختلفة وتقييمها.

3- **مرحلة الاختيار:** يواجه صانع القرار في هذه المرحلة العديد من البدائل التي يجب ان يختار بينها ويصبح البديل المختار هو القرار الذي تترب عليه مجموعة من التصرفات والافعال، ويمكن القول ان تساهم نظم دعم القرار في مرحلة الاختيار عن طريق إجراء عمليات التقييم الكمي للبدائل،

وأيضاً من خلال اجراء تحليل الحساسية وتقديم الإجابات السليمة بشأن الأسئلة (ماذا -لو) ومن ثم يمكن تحديد السيناريوهات البديلة لحل المشكلة .

4-مرحلة التنفيذ : يقوم التنفيذ الجيد للقرار على عوامل أهمها:

- واقعية الحل ودقته.
- اقتناع العاملين بأهمية تنفيذ الحل وتوفير الموارد الكافية لتنفيذه.
- اختيار الوقت المناسب لتنفيذه.

وكنتيجة لان القرار يتطلب اقتناع للأطراف المشاركة وتلك التي سوف تقوم بالتنفيذ فان الامر يحتاج الى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار، ومن ثم يمكن استخدام النظم الخبرة في عمليات التفسير والتبرير المصاحبة للقرار الذي تم صنعه حتى يسهل تنفيذه. (جواني، 2015/2016)

المبحث الثاني: نظام المعلومات الصحي والاستشفائي:

يستخدم نظام المعلومات الصحي على كل من المستوى الجزئي داخل المستشفيات والمستوى الكلي بالنسبة للقطاع الصحي في الدولة ككل، حيث يتم جمع البيانات المختلفة من المستشفيات والجمعيات الصحية والمنظمات المختصة وغيرها ثم معالجتها لأجل الحصول على معلومات تساعد على اتخاذ قرارات مناسبة تخدم السياسة الصحية للدولة ككل، لكن في مبحثنا هذا سوف نركز على الجانب الجزئي باختيار المستشفى كموضوع للدراسة.

المطلب الأول: نظام المعلومات الصحي.

أولاً-المستشفى كنظام :

يعتبر المستشفى أحد اهم حلقات النظام الصحي في أي دولة كما يعتبر في حد ذاته نظاما يحوي مجموعة من النظم الفرعية التي تعمل مع بعضها لتقديم الخدمة الصحية المناسبة للمرضى، فهو بالتالي كنظام يقوم على عناصر أساسية نذكرها كالتالي:

* المدخلات : وتشمل ثلاث عناصر:

- **العنصر الإنساني :** ويشمل المستفيدين من الخدمات الصحية والعاملين بالمستشفى على المستويين الإداري والفني.

العنصر المادي: ويشمل جميع الإمكانيات المادية اللازمة لقيام المستشفى بوظيفته من تجهيزات وادوية واموال....

-عنصر المعلومات: وتشمل المعلومات عن البيئة الداخلية للمستشفى مثل المعلومات المحاسبية والإدارية والمعلومات الخاصة بالعاملين والمرضى، ومعلومات عن البيئة الخارجية للمستشفى مثل المعلومات الخاصة بالاحتياجات الخاصة بمنطقة معينة.

* عملية التحويل أو النشاطات : وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الدخالات الى مخرجات أي جميع العمليات التي تؤديها مختلف الأقسام وفق التنظيمات المعدة لها، للوصول الى تحقيق اهداف المستشفى.

* المخرجات : وهي الخدمات الصحية التي يقوم بها المستشفى، والتي يجب القيام بها بأقل تكلفة وأكثر جودة، إضافة للتعليم الطبي والبحوث الصحية.

* التغذية المرتدة : وتعبر عن المعلومات الراجعة للمستشفى والتي يستفاد منها في تحسين مخرجاته بصفة عامة.

* البيئة: وهي كل الظروف الداخلية والخارجية المؤثرة عن المستشفى. (د،بخاشة، أ،معاذ، و أ،محمد).

ثانيا: تعريف نظام المعلومات الصحي:

هو مجموعة من الأنظمة الحاسوبية التي تستخدم لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى وبالمستشفيات بفضل مجموعة من الوظائف تمكن من ادخال المعلومات وصيانتها واستعراضها، وإصدار إحصاءات وتقارير تساعد على اتخاذ القرارات الطبية العلاجية والإدارية.

ولقد عرفت منظمة الصحة العالمية نظام المعلومات الصحية بأنه العلم الذي يقوم على اكتساب وحفظ واسترجاع وتطبيق المعارف والمعلومات الطبية بغية تحسين رعاية المرضى والبحث والإدارة ويعرف كذلك على انه نظام يسعى للحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية الخاصة بالمرضى او بالمحيط ومعالجتها للحصول على المعلومات ثم توصيلها الى مستخدميها بطريقة ملائمة للمساعدة في اتخاذ القرارات الطبية العلاجية أو الإدارية.

من خلال ما سبق نستنتج ان نظام المعلومات الصحي هو عبارة عن مجموعة من العناصر والإجراءات والوسائل التي تقوم بتسجيل، معالجة، حفظ، استرجاع، وتوزيع المعلومات من اجل دعم مؤسسات الرعاية الصحية. (كلثوم، 2016/2017)

ثالثاً-أهداف نظام المعلومات الصحي:

يسعى نظام المعلومات الصحي الى تحقيق الأهداف التالية:

- توفير مخزون المعلومات عند الطلب على الخدمات الصحية جغرافيا واجتماعيا.
- بيانات عن معدلات الأداء لكل مهنة من العاملين بالمستشفيات المنافسة والمكملة.
- استخدام الحاسبات الالكترونية في تحليل البيانات وتشغيلها لاستخراج المؤشرات والتنبؤ بالنتائج.
- توفير البيانات والمعلومات عن الأنشطة المتخصصة والاختصاصات النادرة ومدى توفرها في بعض او كل المستشفيات.
- تحديد مقاييس أساسية لموارد واستخدامات جميع المستشفيات والنتائج النهائية لأنشطتها بالاعتماد على تحليل أو تشغيل البيانات الصادرة منها. (كلثوم، 2016/2017)

رابعاً-مكونات نظام المعلومات الصحي:

تتألف نظم المعلومات الصحية من أربع مكونات لرئيسية وهي:

- **عنصر البيانات :** وتتألف من برمجيات المعلومات وهي الحجر الأساس في بناء النظام وتنظيم العلاقات المتدخلة بين البيانات.
- **عنصر الماديات :** البرمجيات والشبكة تقرر فعالية وكفاءة النظام والتكنولوجيا الجديدة والتي يظهر لها تأثير رئيسي في هذا المجال.
- **عنصر عملية تطبيق العملية :** المهمة تعكس طبيعة متداخلة الاختصاصات لنظام المعلومات الصحية، وهي مرتبطة ارتباطا وثيقا بإرسال الخدمات الصحية.
- **عنصر المستخدم - الإدارة :-** وتتألف من معمارية السيطرة وهي تمثل وظيفة حرجة من حيث تحقيقها للمخرج المناسب للعناصر الثلاث الأخرى. (بلاحة، 2016/2017)

المطلب الثاني: نظام المعلومات الاستشفائي وأهميته:

أولاً: تعريف نظام المعلومات الاستشفائي:

يمكن تعريفه بأنه مجموعة عناصر تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف معين من خلال جمع، معالجة وتوفير المعلومات الضرورية المتعلقة بالجوانب الصحية والإدارية في المستشفى. (السويس، 2011/2012)

ثانيا: أهمية نظام المعلومات الاستشفائي:

أشار مسلم (1994) الى أهمية نظم المعلومات بالنسبة للإدارة حيث ترجع هذه الأهمية الى ظهور اتجاهات حديثة وهي:

- تزايد نفوذ المعرف والمعلومات في المجتمعات الحديثة لذلك نجد ان إنتاجية المشتغلين بالمعلومات أصبحت أحد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات الغربية، مما أدى الى زيادة الطلب على المعلومات.
- تنمية وتطور شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة، فقد أدى ظهور نظم المعلومات المبنية على استخدام أجهزة الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال المتقدمة الى زيادة الطلب على استخدامها لدرجة يمكن بها تصميم منظمات تعمل بالكامل بواسطة الحاسب الآلي، وإيجاد شبكة معلومات واحدة.
- التغيرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها أدت الى اغير في مفهوم دور المعلومات حتى أصبح ينظر اليها باعتبارها موردا استراتيجيا مهما، وأصبح أداء المنظمات يعتمد بشكل متزايد على ما يمكن ان يقدمه نظام المعلومات المستخدم بها. (كلثوم، 2016/2017)

المطلب الثالث: أسس ومكونات وميزات نظم المعلومات الاستشفائي:

أولا -أسس نظم المعلومات الاستشفائي:

ان نظام معلومات المستشفى يجب ان يتوفر على المعلومات اللازمة دون إضاعة الموارد النادرة غير الضرورية من اشخاص ومال ووقت، ويتعين ان يعرف المدير ما يكفي من الوظائف:

1- الإدارية

2- (السريية) المعالجة للشفاء والشخصية والمساندة.

3- المالية

جميع هذه الثلاث مرتبطة وان غياب المعلومات من أي مجال سيكون تأثير سلبي على غيره من المجالات يجب ان يكون النظام معدا بطريقة توفر فيه الشبكة المعلومات اللازمة في جميع الاتجاهات ويتعين ان يتجاوب مع الاحتياجات العاجلة والخطرة الطارئة وأن تكون قادرة على نشر المعلومات

والاحصائيات كما يجب ان يوفر نظام المعلومات تقارير دورية عن وظائف الأقسام المختلفة للمستشفى.

وفي هذا النوع من الأسلوب الإبداعي الإداري فان المعلومات لها أهمية قصوى في التوقع المبكر للمشكلة واستنباط أبسط الحلول لها وتوقعات النتائج التي قد تصادف كثيرا من فرص النجاح، حيث ان نظم المعلومات في هذا الأسلوب تعطي الإجابة المباشرة لكل التساؤلات المعنية عن المشكلة المتوقعة قبل حدوثها. وان أساليب الحصول على المعلومات تعتمد على التقنيات التكنولوجية الحديثة والمهارات الإدارية التقنية للعاملين في حل المشكلات بالابتكار الإبداعي والزيادة. (بلاحة، 2016/2017)

ثانياً-مكونات نظم المعلومات الاستشفائي:

بالإضافة الى نظام المعلومات الإداري الذي يضم نظام المعلومات المحاسبي والمالي ونظام معلومات الموارد البشرية تتكون نظم معلومات المستشفيات من نظم فرعية تتمثل أهمها فيما يلي:

- نظام سجل المريض الالكتروني: هو سجل طبي الكتروني يحتوي على جميع المعلومات الشخصية والإدارية للمريض ومعلومات التشخيص والسوابق المرضية والمؤشرات الحيوية والإجراءات العلاجية المتخذة وبيانات المختبر والاشعة، وقد تكون هذه المعلومات في شكل صور او فيديو او نصوص او ارقام او غير ذلك.

- نظام المعلومات المختبر: هو نظام معلومات خاص بمختبرات التحاليل الطبية، ابتداء من استقبال طلبات التحاليل الى تحصيل ومعالجة النتائج، وأيضا معالجة تحديد العينات اللازمة للتحليل، وتوجيهها للأقسام المختلفة للمختبر حسب الاختصاص، ثم إيصال النتائج الى الجهات المستخدمة لها
- نظام معلومات الاشعة: وهو نظام يقوم بتخزين الصور الطبية المختلفة ومعالجتها وتوزيعها وعرضها على القائمين بالخدمة الصحية ذوي الاختصاص، ويرتبط هذا النظام بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة ويتكامل مع الأنظمة الأخرى في المستشفى من جهة أخرى.

- نظام ادخال الأوامر الطبية الكترونيا: وهو نظام آلي متكامل يسمح للأطباء بإرسال وصفاتهم الدوائية والتحليلية ووصفات الاشعة الى الأقسام ذات الصلة، ويشمل النظام أيضا الأوامر التي يقوم بتسجيلها الطبيب في السجل الالكتروني للمريض.

- نظام الصيدلة : وهو النظام الذي يعمل على تبسيط عملية صرف الادوية ومراقبة المخزون وكذا مراقبة الجرعات الدوائية حسب ما وصفه الطبيب ومنع التضارب في الوصفات العلاجية.

- نظام التمريض : وهو عبارة عن أنظمة حاسوبية تدير البيانات الصحية من عدة مصالح داخل المركز المستشفى وتوفرها في الوقت المناسب وبشكل منظم لمساعدة طاقم التمريض في تحسين خدمة الرعاية المقدمة للمريض. (د،بخاشة، أ،معاذ، و أ،محمد)

ثالثاً-ميزات نظم معلومات المستشفيات:

- تقديم رعاية جيدة للمرضى لا سيما في العيادات الخارجية والعيادات الداخلية.
- تحسين الإدارة المالية.
- زيادة نزاهة المعلومات.
- تقليل أخطاء النسخ على سبيل المثال، تسبب خط اليد غير المقروء للأطباء في حدوث أخطاء طبية في الوصفات الطبية المقدمة.
- انخفاض في إعادة الاختبار لان المعلومات الشائعة تظهر ما تم تشخيصه بالفعل.
- لا ازدواجية في ادخالات المعلومات.
- وقت استجابة محسن للتقارير والنتائج.
- تخزين موثوق به واسترداد فوري للمعلومات المشتركة.
- قصر الوصول الى بيانات الرعاية الصحية للمرضى على الافراد المصرح لهم فقط.
- واجهة سهلة الاستخدام .

نظم المعلومات في المستشفيات، 22/11/2022 (Mohamed. -)

الخلاصة:

يمكن ان نستخلص من خلال هذا الفصل ان انظمة المعلومات في المؤسسة تلعب دورا لا يستهان به لا سيما إذا تم استغلالها بأحدث الطرق باعتمادها على أحسن المصادر بحيث تتدخل نظم المعلومات في مختلف الوظائف الأساسية والمستويات الإدارية للمؤسسة فلكي تستمر هذه الأخيرة في نشاطها ويكون لها أداء متميز لابد من ان تستخدم نظم المعلومات التي تتركز مهمتها أساسا في تزويد المسيرين او متخذي القرار بالكمية اللازمة من المعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات الصائبة والرشيدة في الوقت المناسب.

الفصل الثاني



الاطار المفاهيمي للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية



تمهيد:

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي انشأت علاقات اجتماعية بين الافراد، وإن الحاجة اليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر مكنت هؤلاء الافراد من تنظيم وتنسيق الاعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل معلومات وأفكار والتي تكون أولاً وأخيراً مضمون الاتصال، فالاتصال أداة لتنمية الانسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية او التعليمية او التربوية او التنقيفية او التوجيهية او السياسية. ولدراسة ما سبق فقد قمنا بتقسيم هذا الفصل الى مبحثين أولها مدخل عام للاتصال يعطي نظرة شاملة عن الاتصال تفيد في فهم موضوع الدراسة اما المبحث الثاني فقد تطرق لبعض المفاهيم والتعاريف التي لها علاقة بالاتصال داخل المؤسسة عامة وداخل المستشفى خاصة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال.

يعد الاتصال عملية أساسية في جميع مجالات الحياة الاجتماعية وظواهرها، هذه العمليات تتمثل في العلم والتنقيف والتوجيه والعلاقات العامة وغيرها، وهي عمليات اجتماعية تهتم بالشخصية الإنسانية ومدى قدرتها على التعاون والمشاركة في خدمة المجتمع من خلال الأدوار التي يشغلها الفرد، تلعب وظيفة الاتصال دورا هاما على كافة المستويات وذلك نظرا للتطور الذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كافة ومردودية المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال.

أولا-تعريف الاتصال:

الاتصال لغة: في القواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية اما قاموس اوكس فورد فيعرف الاتصال بانه نقل وتوصيل او تبادل الأفكار والمعلومات.

اما في اللغة الأوروبية تعود كلمة الاتصال communication والتي اقتبست وترجمت الى اللغات الأوروبية الأخرى وشاعت في العالم الى جذور الكلمة اللاتينية communise التي تعني في القرنين العاشر والحادي عشر الجماعة المدنية بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا يذيع او يشيع كما يمكن وصف الاتصال بانه سر استمرار.

الاتصال اصطلاحا:

بالنسبة لجورج لندرج فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات او صور او لغة او أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.

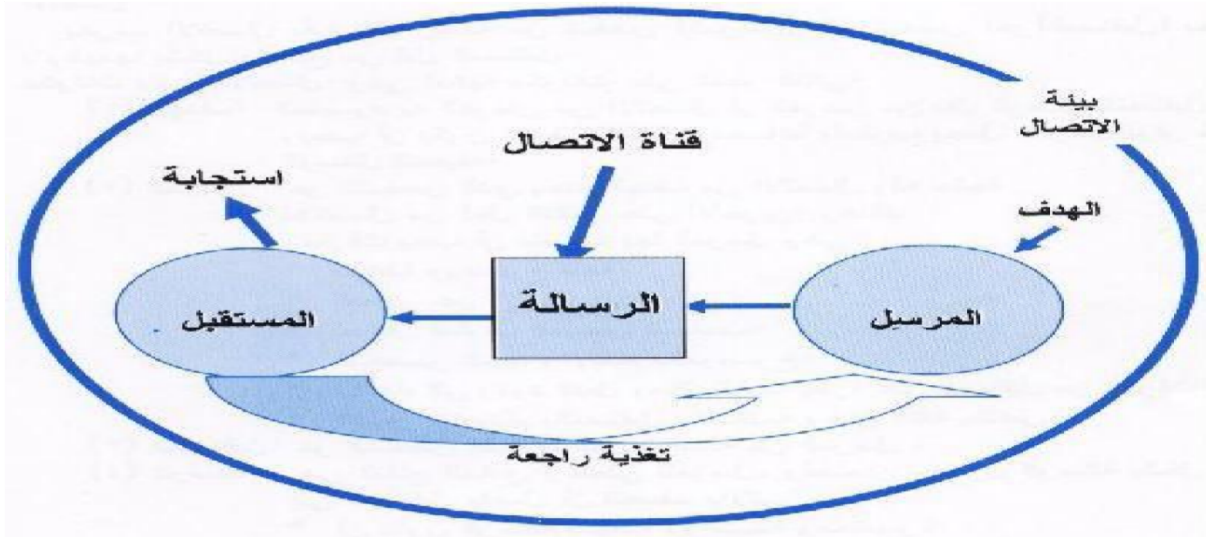
أما في المجال الإداري فيقصد بالاتصال بانه عملية التي تهدف الى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة للاستمرار العملية الإدارية

عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه.

التعريف الاجرائي: هو عملية تفاعلية تتضمن تبادل الأفكار والمعلومات والرسائل بين الطرفين او أكثر. (بن حمودة، زيارة، بونوه، 2013/2014)

- 1- المرسل Emetteur: يعتبر مصدر الرسالة، او نقطة بداية العملية الاتصالية، التي تحدد مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم وسوف يكون لدى العضو في هذه الحالة بعض الأفكار والنوايا والمعلومات.
- 2- الرسالة le message : هي المحتوى او الأفكار والمعاني الذي يريد المرسل ان ينقله الى المستقبل، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية او اللفظية او بهما معا.
- 3- الوسيلة le moyen: هي القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل، هناك اشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في -الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل اليه. البيئة التنظيمية منها: - الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة والمسموعة.
- تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل اليه.
- 4- المستقبل le récepteur: هي الجهة او الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد او كل حواسه المختلفة ثم يقوم بتفسير الرموز ويحاول إدراك معانيها.
- 5- التغذية العكسية back Fed : هي إعادة ارسال الرسالة من المستقبل الى المرسل واستلامه لها وتأكده من انه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ حدوث التغذية العكسية. (كلثوم، 2016/2017)

الشكل 04: عناصر الاتصال.



المصدر: بالقرع ام كلثوم دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، 2017-

2016 مرجع سبق ذكره، ص11

المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال.

أولاً: أنواع الاتصال (types communication).

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه.

وتبعا لذلك فان هناك خمسة أنواع من الاتصال:

- الاتصال الذاتي
- الاتصال الشخصي
- الاتصال الجمعي
- الاتصال الجماهيري
- الاتصال بين الثقافات.

1- الاتصال الذاتي (Communication Interpersonnel) :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا.

ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام -كما نراه ونحس به- في ذاتنا. وبما ان الاتصال يتركز في داخل الانسان وحده، فانه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما ان وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يرجع الصدى عندما يقلب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر او يستبدلها بغيرها.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئنا او منزعجا من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها.

ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة او مشكلات نتج عنها خصام او توتر في العلاقة مع الآخرين.

2- الاتصال الشخصي (Communication Interpersonnel)

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان او أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء وفي هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الاثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل، وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر لمعرفة من التفاعل ولرجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشاركة فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد المجموعة ونظراً من الاتصال، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

3- الاتصال الجمعي (Communication Group) :

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصيغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه.

4- الاتصال الجماهيري (Mass Media Communication) :

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب.

وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

5- الاتصال الثقافي (Communication Interculturel)

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس.

وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكم من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في المملكة العربية السعودية ذلك عيباً بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال الأربعة الأولى (الذاتي والشخصي والجمعي والجماهيري). أما الاتصال الثقافي فإنه قد يأتي على أي من هذه الأنواع. (تركستاني)

ثانياً: وسائل الاتصال.

هناك أكثر من وسيلة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال، واختيار إحدى هذه الوسائل عن غيرها يعتمد على طبيعة المرسل وطبيعة المستمعين وطبيعة الموقف الذي يملئ عليه عملية الاتصال، وهناك العديد من هذه الوسائل نذكر منها ما يلي:

أ- **الوسائل المباشرة:** الوسائل المباشرة للاتصال ربما أكثر الوسائل فاعلية وتأثيراً في الجمهور لأن الاتصال بين المرسل والمستقبل يكون عادة مباشرة، أي وجهاً لوجه، بمعنى أن ما يريد أن يقوله، وما يريد أن يعطيه المرسل من انطباعه يتحقق في لحظات أو دقائق معدودة بسرعة مثل: المقابلات الشخصية.

ب- الوسائل المقروءة أو المكتوبة: والوسائل المقروءة والمكتوبة كثيرة ومتعددة في منظمات الأعمال، خاصة وأن كل منظمة تحاول فتح مختلف من المجالات للاتصال الجماهير، إما لتعريفها برسالتها أو للتعرف على آرائهم واتجاهاتهم، ورغباتهم واهتماماتهم ومحاولة مشاركتهم في حياتهم اليومية، لأنها لو نجحت في ذلك فسوف تستطيع أن تشد اهتماماتهم وبالتالي تكسب تأييدهم لها حتى ولو كانت خدماتها أو سلعتها لا يتكرر شرائها أو التعامل فيها كثيرا وتكون عن طريق الكتابة مثل الكتيبات المطبوعة وفي المؤسسة تكون على شكل تقارير وتعليمات وأوامر.

ت- الوسائل المسموعة: من المعروف أن الاستماع إلى الآخرين أثناء تحدثهم والانصات إليهم أحد آداب الحديث وأساليب الكلام وهذه قد تدخل ضمن الوسائل المباشرة للاتصال إلا أن الوسائل المسموعة في الاتصال هي أيضا التي تتم عن طريق غير مباشر بين طرفي الاتصال مثل: الإذاعة، التلفزيون، والتسجيلات الصوتية.

ث- الوسائل المرئية: أما الوسائل المرئية فهي التي تتمثل في الصوت والصورة معا، والتي يمكن أن تظهر على شاشة التلفزيون مثلا. (كلثوم، 2016/2017)

المطلب الثالث: أهمية الاتصال وأهدافه.

أولا: أهمية الاتصال.

تعد عملية الاتصال عملية هادفة وضرورية في أي تنظيم فالاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقع بقاءها، وترجع أهمية الاتصال في المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصاً اجتماعياً وسيكولوجياً خطيراً وعليه تتجلى أهمية الاتصال فيما يلي:

- يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها - يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية.
- يعد أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- يعتبر أداة فعالة لمواجهة أية شائبات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

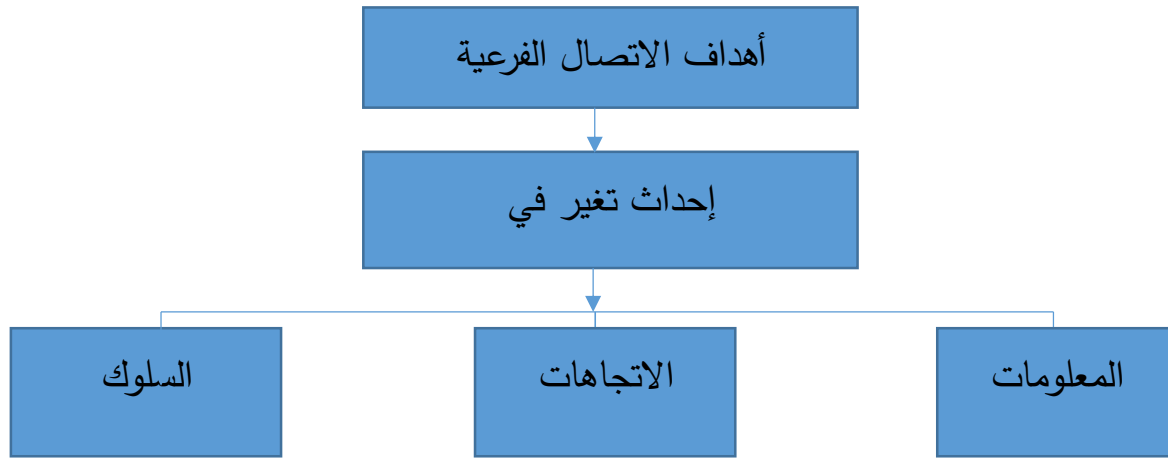
- الاتصال هو وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى.
- تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الافراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع.
- مهارة الاتصال مهارة إنسانية منها احترام الانسان وقيمه وتفكيره ومشاعره، ومن خلالها يتم مراجعة احتياجاتهم الأساسية. (كلثوم، 2016/2017)

ثانيا: أهداف الاتصال.

تتمثل أهداف الاتصال فيما يلي:

- 1- إن الهدف الأساسي من عملية الاتصال هو إحداث تغيير في البيئة، أو في الآخرين، فالمرسل يقصد من ان إرساله التأثير في مستقبل معين (محدد)، لذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود، وآخر غير مقصود في عملية الاتصال، إذا يجب أن تصل الرسالة إلى الطرف المقصود، وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضها.
 - 2- ويهدف أيضا إلى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من حيث الاشتراك بفكرة، او مفهوم، أو رأي أو عمل أو حتى إحداث تغيير في المعلومات أثناء نقلها .
 - 3- يهدف إلى أن يؤثر أحد طرفي الاتصال في الطرف الآخر، بحيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوك المستقبل. (سومية، 2011/2012)
- هذا ويمكن التعبير عن أهداف الاتصال بمضمون آخر من خلال الشكل التالي:

الشكل 05: أهداف الاتصال

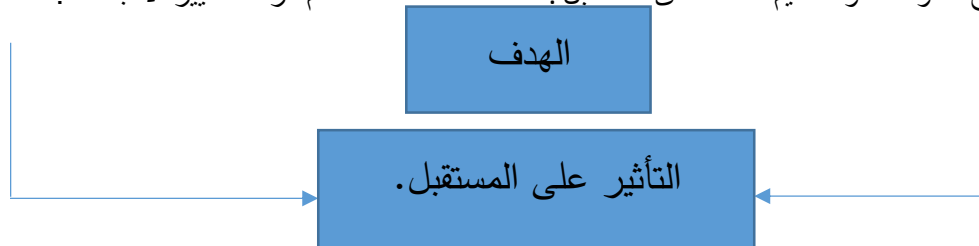


-تزويد المستقبل بمعلومات صحيحة -تعزيز وتقوية الاتجاه الموجود لدى المستقبل. - تغيير السلوك العلني

تمكن من انجاز القرارات - تعزيز اتجاه المستقبل. للمستقبل وهذه المرحلة تلي

- تزويد المستقبل بمعلومات إضافية. - تغيير اتجاه المستقبل. مرحلة تغيير المعلومات

-تصحيح معلومات أو مفاهيم خاطئة لدى المستقبل. ثم مرحلة تغيير الاتجاهات.



المصدر: طوبال معمرسومية، الاتصال كأداة للتعريف بالمؤسسة 2011-2012، مرجع سبق ذكره.

المطلب الرابع: معوقات الاتصال وطرق تحسينه.

أولاً: معوقات الاتصال.

تتلخص معوقات الاتصال في النقاط التالية:

- **المعوقات الشخصية :** تتعلق بالمرسل او المستقبل من خلال الثقة فيما بينهم او تضارب القيم والمبادئ والاتجاهات بين المرسل والمستقبل.

- **معوقات تتعلق باللغة :** تتمثل في اختلاف التفسير الالفاظ والعبارات من شخص لآخر مما يؤثر على محتوى ومضمون الرسالة. او صعوبة التحدث بلغة او فهمها.
 - **معوقات مادية :** قد نشأت هذه المعوقات نتيجة للعوائق المادية كالضوضاء في أجهزة الاتصال وعدم الإضاءة المناسبة مما يؤثر على المستقبل في فهم الرسالة.
 - **معوقات في الإصغاء :** حيث أن كثير من الافراد لا يصغون بشكل جيد في حين أنهم يتظاهرون بالانتباه. لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث. وهذا ناتج عن اللامبالاة أو عدم الاهتمام بمحتوى الرسالة أو لأسباب أخرى .معوقات نفسية واجتماعية للاتصال فهي ناتجة عن:
 - كثرة عدد العاملين بالمؤسسة او اختلاف العوامل النفسية والثقافية والاجتماعية بينهم.
 - سوء فهم الإدارة العليا للمفهوم الصحيح لعملية الاتصال إذا يرونها تقتصر فقط على إصدار الأوامر وتلقي التقارير من المرؤوسين.
 - وجود غموض في بغض القرارات الإدارية تفسر حسب العوامل النفسية والاجتماعية لمستقبلها- .
 - التنظيمات الغير الرسمية في المؤسسة ينتج عنها نقل بيانات بعيدة عن الواقع للإدارة العليا.
 - الصفات الشخصية لبغض القادة تعرقل عملية الاتصال كاتصافهم بعدم التعاون مع الآخرين.
- (كلثوم، 2016/2017)

ثانيا: طرق تحسين الاتصال.

- يجدر الإشارة الى النقاط التالية وذلك لتحسين عملية الاتصال:
- إن طرفي الاتصال هما المستقبل والمرسل حيث يقوم المرسل بإيصال المعلومة أو الفكرة إلى المستقبل ويتحقق ذلك عن طريق استماع المستقبل للمرسل لذلك يعتبر عنصر الاستماع اهم عامل يساهم في تحسين الاتصال وعليه فإن المستمع الجيد هو الذي يوظف الاستماع كما يوظف الكلام ويكون متفتح العقل والفكر لاستقبال الرسالة أي أنه يستمع بعقله .
- الوضوح والسهولة : وذلك من خلال اختيار المصطلحات البسيطة من طرف المرسل .
- من الضروري توعية كافة المستويات التنظيمية بأهمية الاتصال ودوره في المساعدة لبلوغ الأهداف وخلق روح العمل الجماعية .التأثير على المستقبل
- إعطاء الوقت الكافي لمستقبل الرسالة لفهم أبعادها.

- إتاحة الفرصة للأفراد داخل المؤسسة للاستفسار وتبادل الأفكار والمناقشة وذلك من خلال خلق مناخ جيد من طرف المدير.
- عند حدوث مشاكل أو مواجهة صعوبات على المدير أن يسعى إلى معالجة هذه المشكلة ثم بعد ذلك البحث عن المتسبب فيها .
- إيجاد شكلية اتصالات رسمية محددة وواضحة ومعروفة لدى العاملين.
- عدم تجاهل الاتصال الرسمي لشبكات الاتصال الغير الرسمي. (كلثوم، 2016/2017)

المبحث الثاني: الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

ان الاتصالات الداخلية لا تتم إلا داخل المؤسسة وهذا ما يفرقها بوضوح عن الاتصالات الخارجية كما ان الاتصالات الداخلية ترتبط ارتباطا وثيقا مع وظيفة التنظيم في المؤسسة وتعمل على خدمتها لذا وجود نظام اتصال داخلي سليم وفعال ضرورة لتحقيق أهداف المؤسسة، فالمؤسسات الاستشفائية كغيرها من المؤسسات تعمل على اكتساب اتصال داخلي فعال ومتطور لمواكبة التطورات من ولها وتحسين الخدمات المقدمة بها.

المطلب الأول: الاتصال الداخلي.

أولا: تعريف الاتصال الداخلي.

يعرف قاموس أكسفورد الاتصال بأنه "نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة والإشارات)". ويعتبر الاتصال الداخلي بأنه هو "الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين ". (بشير ورفاع، 2015)

ثانيا: أنواع الاتصال الداخلي.

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة من بين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والادنى للمؤسسة، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية من نفس المستوى وهذا ما يمكن أن نعبر عنه

بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة والذي يتولد داخله تنظيم رسمي بين الهيئات والافراد المختلفة.

1- الاتصال الرسمي : هو التنظيم المبني على أساس وضع السلسلة من السلطات التي تفوض بالترتيب بين فردين او جماعة وعبر هذه السلسلة تسير المعلومات والأفكار والاتجاهات المختلفة وهذا التنظيم الرسمي للأجهزة او الوحدات الإدارية .ومنه فالاتصال الرسمي يتخذ أنماط واشكال رسمية تكوم مرتبطة بالهيكل الرسمي وتصبح حركة الاتصال منه مرتبطة بالهيكل التنظيمي للعمل ونوع العلاقات التي تربط بين افراد النسق، ومن ثمة بطبيعة الاتصال الذي تسعى المؤسسة الى تحقيقه ويحدث هذا النوع من الاتصال عن طريق الموائيق، المنشورات، المذكرات والأوامر المكتوبة، التعليمات .ويتخذ الاتصال الرسمي حركته على اتجاهات تكون مرتبطة بالهيكل التنظيمي حيث يتم الاتصال عموديا من اعلى الى أسفل ومن أسفل الى اعلى او افقيا وذلك على مستوى تنظيمي، بما في ذلك الإطارات المشرفين والعمال .ومنه فالاتصال الرسمي يسير في الاتجاهات التالية:

* **الاتصال الهابط او النازل: (من اعلى الى أسفل):** من الرؤساء الى المرؤوسين والعمال وهو أكثر الأنواع شيوعا ويتدفق من قمة التنظيم الى أدنى المستويات الإدارية ويتضمن في عادة الأفكار، القرارات، الأوامر، التعليمات، التوجيهات لتنفيذ الخطط وبرامج عمل معين.

* **الاتصال الصاعد (من اسفل الى اعلى):** من العمال الى الرئيس و المدير وهو الاتصال الذي يتمثل بالرسائل الصاعدة من المستخدمين الى رؤسائهم، و هذت النوع من الاتصال هام بالنسبة للمرؤوسين ،اذ يتم عن طريق هذه الاتصالات تحقيق الإدارة بالمشاركة و تساعد على تزويد الإدارة العليا بالبيانات و المعلومات و قد تكون قرارات المدير واقعية ،كما تمكن المدير من التعرف على عوائق العمل و تكشف له عن أسباب التضارب في المصالح ،و تساعده على فض الخلافات التي قد تكون في المؤسسة ،و يعتبر هذا النوع من الاتصال مكملًا للنوع الأول ،حيث يشير هذا النوع الى ارسال و تصعيد المعلومات من الأسفل الى الأعلى و عادة ما تحمل في طياتها شكاوى ،مقترحات ،تقارير و كثقة المعلومات عن سير العمل.

* **الاتصالات الافقية والعرضية:** وهي الاتصالات التي تتم بين العاملين في مستوى اداري واحد كاتصال رؤساء فيما بينهم ويهدف هذا النوع الى تبادل المعلومات والتنسيق بين مختلف المصالح والدوائر الإنتاجية والإدارية، والاتصالات الافقية لا تقتصر على العلاقات الداخلية في المؤسسة او

الإدارة الواحدة وإنما قد تكون بين مؤسسة وأخرى أو الإدارة أخرى بمعنى أن الاتصالات الأفقية قد تكون خارجية.

2- الاتصال الغير الرسمي: الاتصال الغير رسمي هو الاتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين وبين جميع أعضاء المؤسسة بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم، وتتصل بعملهم، فتبادل المعلومات هذا يتم من خارج منافذ الاتصال الرسمي، أو بعيد عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية، خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم، وذلك في اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص. (بوزيد وساحل، 2014/2015)

ثالثا: أساليب الاتصال الداخلي.

1- الاتصالات المكتوبة: ويعني هذه الاتصالات تدوين الرسائل في صورة مادية مكتوبة، ومن أهم أشكالها في مجال العملية الإدارية: المذكرات، التقارير، التعليمات، المنشورات، الكتب والرسائل....

2- أسلوب الاتصال الشفهي: هو نوع من الاتصال يتم عن طريق تبادل الحديث بين المرسل والمستقبل مباشرة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة، ويعتبر الاتصال الشفهي أحد أنواع الاتصال وأقربها وأكثرها فائدة لصالح العمل، وهذا توفير للوقت والجهد عكس ما تتطلب الاتصالات الأخرى سواء كانت مكتوبة أو صورة 3-. الاتصالات المصورة: حيث يتم في هذا الاتصال استعمال بعض الرموز أو الصور أو الألوان في التعبير المهم أن يكون كل من المستقبل متفاهمين على ما ترمي إليه هذه الأساليب المستعملة، وغالبا ما يتم استعمال الاتصالات المرمية في الاتصالات التعليمية كوسائل إيضاح للطلبة المبتدئين. (بوزيد وساحل، 2014/2015) **المطلب الثاني: الاتصال الداخلي بالمستشفى أهميته وأهدافه.**

أولا: تعريف الاتصال الداخلي بالمستشفى.

يعتبر توصيل المعلومات هو الجوهر والأساس في كل التنظيمات بما فيها المستشفيات وبدون مشاركة المعلومات لا يمكن للتنظيم أن يتشكل وعليه فإن الاتصال عملية أساسية في المستشفى والتي يفترض أن لا تتم بصورة عشوائية ، وليس من المتوقع أن تكون عملية بسيطة وميسرة، وإنما هي عملية منظمة وواسعة النطاق ومركبة ومتداخلة، ولذلك يجب أن تتم وفق أسس وقواعد وأنظمة ومبادئ محددة، كما أنها تحتاج إلى أنظمة وسياسات وأدوات ومهارات متنوعة من التبادلات تحدث داخل

المؤسسات الاستشفائية بين مختلف الجهات الفاعلة حيث يمكن التواصل من أجل الفعل والاستجابة والإعلام والاستعلام أو التدريب، الاقناع أو مجرد متعة التواصل مع الغير . كما يمكن الإشارة أن هناك خصائص وسمات تميز المستشفى عن غيرها من المنظمات والتعرف عليها يسهل فهم صعوبات الاتصال الداخلي وذلك من شأنه أن يعالج الكثير من المشكلات التي تعاني منها المستشفيات والتي تنعكس على أداء وفعالية المستشفى بصفة عامة واهم هذه الخصائص ما يلي:

- تعدد وتعدد الوظائف التي يقوم بها المستشفى.
- تعدد الفئات العاملة داخل المستشفى.
- ازدواج خطوط السلطة.
- صعوبة التنبؤ بحجم العمل في المستشفى.
- صعوبة تقييم نشاط المستشفى بالمقاييس العادية التي تستخدم في الوحدات الإنتاجية.
- يمتاز العمل داخل المستشفى بالدقة المتناهية والحذر الشديد في أداء الخدمة.
- صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين. (كلثوم، 2016/2017)

ثانيا: أهمية الاتصال الداخلي بالمستشفى.

أ) إن الاتصال الداخلي الفعال هو مفتاح نشاط المؤسسة. وعليه يتوقف بقائها. فبدون الاتصال الداخلي لا يعرف الموظفون عمل زملائهم. ولا تستطيع الإدارة ان تستلم المعلومات من المدخلات التي تحتاجها، ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة وبدون اتصال داخلي يصبح التنسيق بين اعمال الوحدات والأفراد مستحيلا ولا يمكن التعاون فيما بينهما لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين وهذا كله يؤدي حتما إلى انهيار المؤسسة.

ب) الاتصالات في مجال إدارة الأعمال كشرابين جسم الإنسان التي نجدها متصلة ومتراطة ببعضها البعض ولا تتحقق سلامة الدورة الدموية بدون وجود هذه الشرايين. وبالمثل نجد ان الاتصالات الداخلية. تعمل على استمرارية النشاط في المؤسسة وكذلك نموها وبقائها لأطول مدة ممكنة فقد قدر الوقت الذي ينفقه المدير في الاتصال ما بين 75% و 90% من ساعات عمله حيث يقضي 5% من وقته في الاتصال مع الموظفين 10% قراءة 35% تحدثا 40% في الاستماع.

ومما يزيد من أهمية الاتصال في المؤسسات المعاصرة ما يلي:

- التضخم الكبير في حجمها والتعدد والتشعب الواسع في فروعها والتنوع والتعدد الهائل في وظائفها إلى الحد من الذي أدى إلى ضرورة وجود نظام متطور من العلاقات أو الاتصالات التي تمكن من الربط بين هذه الأجزاء والفروع والوظائف بشكل يضمن التناسق بينهما .
- إن نجاح وفشل القرارات الإدارية يعتمد على مدى نجاح أو فشل أجزاء الاتصال التي تهدف إلى الحصول على المعلومات الدقيقة والمباشرة عم مواضيع هذه القرارات.
- أهمية الترابط بين المؤسسة ومحيطها وعالمها الخارجي. بحيث المؤسسة كإنسان لا تستطيع أن تكون منفردة ومنعزلة عن غيرها. (معروف ودري، 2019/2020)

ثالثاً: أهداف الاتصال الداخلي بالمستشفى:

- تهدف عملية الاتصال الداخلي ألي مجموعة من الأهداف أهمها:
- إبقاء العاملين على معرفة بالوضع والظروف الحالية والمستقبلية للمؤسسة.
- تعريف العاملين بالسياسات والاستراتيجيات والأساليب المرتبطة بالعمل وكذلك تعريفهم بأهداف المؤسسة ما يطرأ عليها من تعديل او تغيير .
- التواصل بين الإدارة والعاملين في مختلف الجوانب الفنية والإدارية. وتطوير فهم ومعرفة العاملين والواجبات والمهام والتعليمات الصادرة عن الإدارة.
- نقل وجهات النظر بين مختلف الأقسام وبين العاملين وكذلك منح العاملين فرصة المشاركة في نقل آراءهم واقتراحاتهم
- تقديم المعرفة الجديدة في كافة المجالات .للإدارة.
- أهداف أخرى كالمعرفة والمشاركة الاجتماعية ونقل الشكاوى وتقييم الأداء.
- تجنب مختلف جوانب القصور خاصة فيما يتعلق بنقل وتبادل المعلومات والتعليمات، كما يهدف الاتصال الداخلي أيضا إلى منع ومحاربة مجموعة من الظواهر التي من شأنها أن تقصر في العمر الافتراضي للمؤسسة ونذكر من جملة هذه الظواهر ما يلي:
- اتخاذ قرارات متكررة غير فعالة ينتج عنها سوء استخدام للموارد والإمكانيات وإهدارها ومن ثم تهديد رسالة المنظمة وأهدافها بما يؤدي إلى إضعاف المنظمة وتهديد بقائها.
- تأسيس مناخ عمل غير صحي مليء بدرجة كبيرة من القلق والتوتر وعدم الأمان. وبمستوى عالي من الصراع المؤسسي والتنظيمي والوظيفي. وعادة ما يترتب على ذلك تدهور في الإنتاجية والربحية ومن تم ضعف المنظمة على الاستقرار والبقاء والنمو.

- قلة جاهزية المنظمة للتعامل مع نقاط الضعف أو قيود أو المشكلات أو الأزمات ومن ثم يتعرض بقاء المنظمة واستقرارها للخطر فضلا عما تتطلب من جهد ووقت ومال للتعامل مع هذه المواقف. ويساهم كل ذلك في إضعاف قدرة المنظمة للبقاء وللاستقرار والنمو.

- عدم جودة التواصل بين المنظمة والعناصر المتميزة من العاملين بها والارتفاع معدل دوران العمالة وترتفع تكلفة الموارد البشرية، وقد تهرب الكفاءات المتميزة إلى المنظمات المنافسة بما يهدد استقرار المنظمة ونموها. من خلال كل هذه الأهداف يمكننا ان نستنتج التشبيه الصحيح وهو ان الخلل في الجهاز العصبي أو الدورة الدموية للإنسان يهدد حياته، وأن رداءة الوقود المستخدم في التشغيل وسوء اعمال الصيانة والإصلاح يهدد بقاء وكفاءة الأصل الاستثماري. فإن الخلل في عملية الاتصال الداخلي كذلك لها تبعات خطيرة بحيث يهدد بقاء المؤسسة وتطورها. (شفيق ويوسف، 2018/2017)

المطلب الثالث: عوامل نجاح الاتصال الداخلي بالمستشفى ومعوقاته.

أولاً: عوامل نجاح الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية.

يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منهم سواء في المؤسسة الاستشفائية أو غيرها:

عوامل تتصل بالمرسل: من اجل ان يتحقق الاتصال الناجح على المرسل:

- أن يكون محل ثقة المستقبل حتى يتفاعل معه، أن يكون لديه مهارات اتصال عالية، لفظية غير لفظية، القدرة على صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح والمراعية لطبيعة المستقبل - يحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل وللرسالة وهدفها.

عوامل تتصل بالمستقبل:

- مستوى الادراك الحسي للمستقبل، تصورات واتجاهات المستقبل في الاستجابة للرسالة.
- دافعية المستقبل للمعرفة والظروف المحيطة بالمستقبل وسلوكه نتيجة لفهمه مضمون الرسالة.

عوامل متصلة بالرسالة: عند إعداد الرسالة يجب مراعاة ما يلي:

- مستوى الادراك الحسي للمستقبل من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه وإدراكه وتلبية احتياجاته .
- حسن صياغتها من حيث التشويق والاثارة التي تخاطب إدراك المستقبل وتؤدي الى تفاعله مع الرسالة.

عوامل تتعلق بوسائل الاتصال:

- يجب ان يتوفر عند المرسل عدة وسائل للاتصال : الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكتوبة، رسائل غير اللفظية الخ، والتي تتناسب مع الهدف من الاتصال وصياغة الرسالة حسب طبيعة المستقبل وميوله. (كلثوم، 2016/2017)

ثانيا: معوقات نجاح الاتصال الداخلي بالمستشفى.

تواجه عملية الاتصال في كافة المجالات معوقات قد تعيق أو عطل استمرارية عملية الاتصال أو تحد من إحداث التأثير المرغوب فيه على الرغم من اتفاق علماء الإدارة والاعلام على أهمية معوقات الاتصال وخطورة تأثيرها على تبادل الأفكار والاتجاهات بين الافراد والمنظمات إلا أنهم يختلفون في تحديد معوقات الاتصال من مجال إلى آخر ومن بيئة لأخرى ، لأن معوقات الاتصال تعتبر من أهم أسباب فشل المنظمات في تحقيق أهدافها لأن هذه المعوقات تحول دون تنفيذ الأعمال المهام بكفاءة وفعالية وتؤدي إلى تأخر إنجاز الأعمال نتيجة عدم وصول التعليمات في الوقت المناسب نظرا لصعوبة الاتصالات.

والمعوقات هي:

مجموعة من العامل التي تعوق وتؤثر على مضمون المعلومات المتبادلة في عملية الاتصال ويتضمن ذلك تحريف المضمون بسبب خواص المستقبل والإدراك الانتقائي والمشكلات اللغوية والتوقيت والكم الهائل من المعلومات .ويمكن حصر عوائق الاتصال فيما يلي :

1/ اللغة : تعتبر اللغة مادة التعبير عن الموضوع الاتصال، فالكلمات التي تصاغ بها الرسالة سواء كانت شفوية أو مكتوبة هي التي ترسم صورة ومعنى الرسالة المراد تبليغها. فاللغة شاسعة وواسعة والكلمات لها معاني مختلفة ربما يسيء البعض تفسيرها أو فهمها.

2/ غموض الرسالة: إن استخدام الكلمات من قبل الشخص المرسل ربما يختلف عن استخدامها بواسطة المستقبل والأسباب تعود في ذلك إلى أن كل فرد يختلف عن الآخر ولما كانت العوامل الفردية تختلف بين الأفراد فإنه من الواقع أن يختلف إدراكهم لمعاني الكلمات لدى كل منهم. مما يحدث عقبة في إتمام عملية الاتصال فكثيرا ما نجد أن اختلافات في وجهات النظر بين المستويات الإدارية في المؤسسة تعود إلى اختلاف في فهم وتفسير الأمور وحكمهم على الأشياء.

3/ العوائق النفسية : هناك عوائق أو عوامل نفسية تؤثر تأثيرا مباشرا في مدى فاعلية الاتصال ومنها عدم التنبه لبعض العوائق النفسية. مثل الخوف والتعصب وسوء العلاقات بين الافراد، تأثير إدراك الفرد وتصوره على معنى المعلومات المتبادلة واحتمال تشويه المعلومات قصدا أو بدون قصد ويحدث تشويه المعلومات المقصود عندما يعمل الأفراد على تحقيق أهداف خاصة غير تلك التي وضعها المسليين.

4/ حجم المؤسسة وموقعها الجغرافي: يؤثر حجم المؤسسة على عملية الاتصال لأن كبر حجم المؤسسة يرتبط بانتشارها الجغرافي على أساس المركزي. والتي لديها فروع أو مكاتب مختلفة، وذلك لأن بعد المسافة بين المصدر الرسالة (مركز اتخاذ القرارات) ومستقبل الرسالة (موقع التنفيذ) قد يؤدي إلى تغير أو تعديل أو تحريف في موضوع الرسالة فكلما زاد العد الجغرافي كلما صعب إجراء الاتصال في الوقت المناسب والظروف الملائمة .

5/عدم الإصغاء للمرسل : يتطلب الإصغاء للرسالة أن يعود الشخص المتلقي قادرا على فهم ما يجري، كما أن الإصغاء صفة ذات أهمية بالغة يتحلى بها المدرك من جميع المستويات.

6/ البناء التنظيمي : كلما زاد حجم المؤسسة وزادت المستويات الإدارية فيها، وبالتالي كبر حجم الوحدات الإشرافية فيها وتشعب العلاقات إلى أنواع متعددة مثل العلاقات التنفيذية والاستشارية والوظيفية فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة احتمال انهيار نظام الاتصالات بين هذه المستويات.

7/ كثرة قنوات الاتصال : كلما زادت قنوات الاتصال زادت احتمالات تعرض الرسالة للتشويش والتحريف، وهذا المنطق ينطبق على الاتصالات الشفوية وغير اللفظية أما الاتصالات المكتوبة فإنها لا تتعرض له.

8/ الرقابة على الاتصال: تؤدي الرقابة على الاتصال إلى تغيير بعض الكلمات أو مجمل الرسالة التي كتبها الموظف والموجهة إلى شخص ثالث ،مما قد ينتج عنه تغيير في المعني المقصود من الرسالة كما هو مفهوم لدى شخص الذي كتب الرسالة.

9/ ظروف الاتصال : قد تكون ظروف المحيطة بمستقبل الرسالة عند وصولها إليه غير مناسبة لاستقبالها بالشكل المطلوب ،فوجود متلقي المعلومات في ظروف تحتوي على مشتتات ،مثل الضوضاء في حال كون وسيلة الاتصال الصوتية، أو ازدحام مجال الاتصال بعناصر متعددة كوجود أكثر من فرد يحاول الاتصال بفرد واحد .

10/عنصر الوقت: من المعروف أن وقت المستويات الإدارية العليا يكون محدودا فبالنتالي هم لا يستطيعون القيام بعملية الاتصال بشكل دائم مع كافة المرؤوسين وإذا تمت عملية الاتصال في هذه الظروف، فقد لا يتم فهم الرسالة من قبل المدير المشغول، كما هو وارد في المعنى الذي أرسله الموظف وذلك بسبب طبيعة عمل المدير وانشغاله وعدم توافر الوقت الكافي لاستيعاب الرسالة .

11/الصعوبات المادية : تتعلق مباشرة بالمادة الإخبارية. فما توسع المؤسسات وظهور التخصصات، برزت صعوبات تتعلق باتجاه الرسالة وتحديد زمن بثها وأسئلة كثيرة تطرح في هذا المجال.

- ماهي فعلا المعلومات التي يجب بثها؟ ما هو الوقت الزمني المناسب لبث المعلومة؟ هل كل الأطراف الغائلة داخل المؤسسة معني معلومة ما؟ أم أنه يجب توجيه الرسالة إلى طرف أو أطراف أخرى؟

12/بطء الاتصال : كثيرا ما تؤدي العراقيل البيروقراطية إلى سد القنوات الرسمية للاتصال الداخلي. فتعطل عملية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى الإجراءات اللازمة في الأوقات الضرورية لأداء العمل، هذا مع بروز الاتصال غير الرسمي كقناة رئيسية لتبادل الرسائل، مما يؤدي إلى كثرة الاشاعات وانقطاع الحبل الاتصالية بين مركز القرار والقاعدة العمالية فاختلال لتوازن بين الاتصال الرسمي والغير الرسمي هو أحد العوامل الرئيسية في سوء الاتصال داخل المؤسسة.

13/ العائق المترتب عن المستقبل : ولدينا هنا مجموعة من العوائق:

- يترتب العائق الأول عن خط الاستماع، فالمستقبل يقوم بتلقي الرسالة على أساس التفاعل معها، ولا يتم هذا إلا عم طريق حسن الاستماع .

-عائق الادراك، ويتمثل في اننا لا نستمع الى من يجيء الاتصال اليه وكل معلومة خارجة عن إطار معارفنا لا ندركها ذلك لان الرسائل يؤول حسب آرائنا وتجاربنا.

- عائق الخلفية التي يحملها المستقبل الذي يمكن أن يؤدي الى رفض الرسالة.

14/ العائق المترتب عن القناة: ويتعلق باختيار القناة إذ لا تؤدي بعض الرسائل بسبب الاختيار السيء للقناة، فمعلومة مستعجلة مثلا لا يمكن وضعها في رسالة ظرفية وإنما تبليغها إما بالهاتف أو الفاكس.

15/ العوائق الطبيعية: وهي متعددة مثل حدوث ضوضاء تعرقل الاتصال أو وجود طرفي الرسالة في ظروف غير ملائمة مثل الحرارة أو البرودة الشديدة، كل هذه العوائق تزيد من احتمال عدم فهم الرسالة أو سوء فهم مضمونها. (معروف ودري، 2020/2019)

المطلب الرابع: العوامل التي تساعد على تطبيق نظم معلومات المستشفيات وتأثيره على الاتصال.

أولاً: العوامل التي تساعد على تطبيق نظم معلومات المستشفيات.

- ان أهم العوامل التي ساعدت المستشفيات لتطبيق نظم المعلومات المحوسب تكمن في النقاط التالية:
- انخفاض تكلفة أجهزة الحاسوب، وتوفير عدد كبير من الأيدي العاملة المدربة بالإضافة إلى الدقة والسرعة وارتفاع درجة إتاحة المعلومات.
- سهولة برمجة العديد من الأنشطة الصحية باستخدام الحاسب الالكتروني.
- سهولة مقارنة بيانات مستشفى مع أخرى أو مع منظمات صحية أخرى .
- سهولة تخزين المعلومات بوسائط التخزين الموجودة بالحاسب الآلي. (بلاحة، 2016/2017)

ثانياً: تأثير نظم المعلومات على الاتصال الداخلي.

من خصائص نظم المعلومات نجد أنه يشبه شبكة الاتصال، فهو يساعد على تدفق المعلومات داخل المؤسسة، وكذلك يعمل على الربط بين جميع مستويات المؤسسة سواء كان الاتصال عمودياً أو أفقياً، باعتبار نظام المعلومات يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال هناك مزايا وإنجازات حققتها هذه التكنولوجيا للمنظمات من أبرزها:

- تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية وبالتالي مكنت من إيصال الرسائل الاتصالية فقط بسرعة هائلة وإنما أيضاً في الوقت الحقيقي.

-تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في عملية الاتصال، حيث حولت تكنولوجيا المعلومات الاتصال المبتكرة مسار الابتكار التقليدي من طرف واحد إلى مسار ذي مسريين، وقد أدى هذا التحول الجذري إلى تحسين عملية الاتصال لصالح الطرفين المرسل والمستلم، ومن شأن ذلك تعزيز القيم المشتركة بين طرفي الاتصال وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة لكليهما.

ومما تجدر الإشارة إليه ان تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات قد أحدثت تحولا جذريا في أساليب تقديم الخدمات (خصوصا الخدمات الاتصالية كثيفة المعلومات)، فهذه الخدمات صارت تقدم بشكل آلي بفضل التطور الحاصل في تقنيات الخدمة الذاتية دون توسط العنصر البشري والضوضاء، وهي من الأمور الإيجابية التي تؤثر على أداء الاتصالات نفسها. (كلثوم، 2017/2016)

خلاصة :

ان ما يمكن استخلاصه هو ان الاتصال في المؤسسة يشبه الدم الذي يجري في عروق الانسان، فلا يمكن للمديرين ان يؤدوا أعمالهم ما لم يكن هناك أنظمة اتصالات جيدة داخل مؤسسة ما، فالاتصال هو امر حيوي وجزء أساسي لنجاح بيئات الاعمال، فهو يعتبر الوسيلة الوحيدة التي من خلالها تتحقق عملية الانسجام الجيد اذ انه مهما بلغت سياسة التنظيم والتسيير من مستوى عال فان تطبيقها يرتكز على كيفية ايصالها وابلاغها، فهي بذلك تحتل الموقع الاستراتيجي في أي عملية فالاتصال يسلمهم في ازدهار المؤسسة.

ان امتلاك أي مؤسسة لاتصال داخلي فعال يمكنها من تجاوز عدة عقبات وزيادة التنسيق ما بين المصال والوحدات، كما يعمل على التقليل من المعاملات الورقية وتحسين سير المعلومات مما يساعد في اتخاذ القرار وكذلك يخفض من التكاليف. مما زاد في سعي المؤسسات عموما والمستشفيات خصوصا للحصول على اتصال داخلي ذو قيمة ومصادقية لإيصال مختلف المعلومات والبيانات في الوقت المناسب للاستفادة من قيمتها، فالمؤسسة التي تطمح للرقى والازدهار هي التي تهتم بالاتصال وتحاول تطبيقه على احسن وجه وبالتالي تكون على علاقة مباشرة بجمهورها الداخلي، وهذه العلاقة مبنية على الثقة والتعاون والاحساس بالمسؤولية، لان اهمال الاتصال الداخلي في المؤسسة قد يؤثر على مردودها، لذا فان الاهتمام بالاتصال الداخلي في المؤسسة حتما سيؤدي الى نجاحها وتطورها

الفصل الثالث



أثر نظام المعلومات على تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة
الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي



تمهيد:

بعد تناولنا خلال الفصلين السابقين نظام المعلومات الاستشفائي والاتصال الداخلي للمستشفيات وتأثير نظام المعلومات عليه حيث وجدنا لأنه في ظل التطورات والاكتشافات الجديدة التي شهدتها العالم خاصة التطور التكنولوجي مما ألزم على المؤسسات التكيف مع هذه التطورات بما يخدم مصالحها ويحقق أهدافها والعمل على دعمها للبنية التحتية للاتصالات والقوانين المنظمة لهذه الأنشطة، من هنا جاء هذا الفصل لدراسة حالة أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي.

سنحاول في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية ميدانيا على إحدى المؤسسات العمومية الاستشفائية وهي المؤسسة الاستشفائية محمد بناني برج بوعريرج، لمعرفة واقع الاتصال الداخلي بها ونظم المعلومات المعمول بها داخل هذه المؤسسة، وهذا من خلال الاستعانة باستبانة تحتوي على مجموعة من المعلومات والبيانات التي نخدمنا في موضوعنا وتساعدنا في دراسة الحالة، لذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين الأول تناول تقديم المؤسسة محل الدراسة أما المبحث الثاني تطرق إلى منهجية الدراسة المتبعة وكذا تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة الاستشفائية محمد بناني ببرج بوعريرج محل الدراسة.

المؤسسة تجمع انساني منظم في سلطة لتحقيق هدف موحد وذلك باجتماع الموارد البشرية والموارد المالية، فهناك عدة اشكال للمؤسسة كالمؤسسة الخاصة التي تسير من طرف مجموعة من الأشخاص والمؤسسة العمومية المراقبة من طرف الدولة والتي هدفها تقديم خدمات كما هو الحال في القطاع الصحي.

المرسوم التنفيذي 140/07 المؤرخ في 02 جماد الأول عام 1428 الموافق ل 19 مايو 2007،

يقسم لقطاعات صحية هي:

-المؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

-المؤسسات العمومية الاستشفائية.

في هذا المبحث سنتطرق إلى التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محل التبرص، نشأتها، نظامها الداخلي واقع الاتصال بها ونظم المعلومات المطبقة فيها.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بناني برج بوعرييج:

أولاً: تعريفها ونشأتها:

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد بناني من اهم الإنجازات الحيوية بدائرة رأس الوادي، انجز هذا المشفى الطبي للعمل على تلبية حاجيات المواطنين، حيث انجز هذا المشفى من طرف شركة بلجيكية سنة 1983 بمبلغ قدر ب 14 مليار دج في فترة زمنية لا تتعدى السنتين حالياً تحتوي المؤسسة الاستشفائية براس الوادي على 12 مصلحة طبية حيث يقدر عدد الاسرة بالأقسام الفنية ب 240 سرير.

وقد يقع بالجنوب الشرقي لمدينة رأس الوادي على بعد 39 كلم عن ولاية برج بوعرييج يحده من الشمال القطاع الصحي لدائرة بوقاعة، اما جنوبا فيحده القطاع الصحي لولاية المسيلة ومن الجهة الشرقية القطاع الصحي لدائرة عين ولمان لولاية سطيف، اما من الغرب القطاع الصحي لولاية برج بوعرييج.

افتتح يوم 10 اكتوبر 1985 كمؤسسة إدارية وفي 01 جانفي 1986 كمؤسسة استشفائية عمومية بحيث افتتحت فيه جميع المصالح وكان ذلك من طرف وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات مدير القطاع الصحي لولاية برج بوعرييج ووالي الولاية، كما يغد هذا المستشفى الوحيد في الدائرة الذي يقدم خدمات عديدة في جميع المصالح لتلبية حاجيات المواطن

مهام المؤسسة:

للمؤسسة العمومية مهام محددة، مندمجة ومتدرجة وفقا للاحتياجات الصحية للمواطنين وفي هذا السياق تحدد لها المهام الرسمية التالية:

-تطبيق البرامج الوطنية الصحية.

-ضمان النظافة والإجراءات ضد الاضرار والانحرافات الاجتماعية.

-ضمان تحسين التكوين وركلة افراد المصالح الصحية.

-المؤسسة العمومية الاستشفائية تعمل على إتاحة كل الفرص للتكوين الشبه الطبي والتسيير الاستشفائي على أساس تعاقد مع مؤسسات التكوين. (معلومات من وثائق المؤسسة الاستشفائية محمد بناني 2023/02/07)

التنظيم الداخلي للمؤسسة:

يسير هذا المستشفى من بل مدير عام له سلطة التعيين ويساعده في هذا التسيير أربعة مدراء فرعيين هم:

- المدير الفرعي للوسائل والمالية.
- المدير الفرعي للموارد البشرية.
- المدير الفرعي للمصالح البشرية.
- المدير الفرعي للصيانة.

المديرية العامة:

يتولى تسيير المديرية العامة المدير الذي هو الممثل القانوني والرسمي للمؤسسة، ويساعده مكتبان:

- مكتب التنظيم العام.
- مكتب الاتصال.

في اشغاله اليومية ومتابعة تنفيذ البرامج الصحية وتعليمات الوصاية، يركز المدير على ثلاث مديريات فرعية وهي كالتالي:

-المديرية الفرعية للوسائل المالية:

- وتنقسم بدورها الى أربع مكاتب:
- مكتب المدير الفرعي للمالية والوسائل.
- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهياكل.

-المديرية الفرعية للموارد البشرية:

- والتي بدورها تتكون من المكاتب التالية:
- مكتب المدير الفرعي للموارد البشرية.
- مكتب تسيير الموارد البشرية.
- مكتب المنازعات.
- مكتب الأجور.
- مكتب التكوين.

-المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

وتنقسم بدورها الى مكاتب وهي:

-مكتب المدير الفرعي للمصالح الصحية.

-مكتب القبول.

-مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

-مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات الصحية.

-المديرية الفرعية للصيانة:

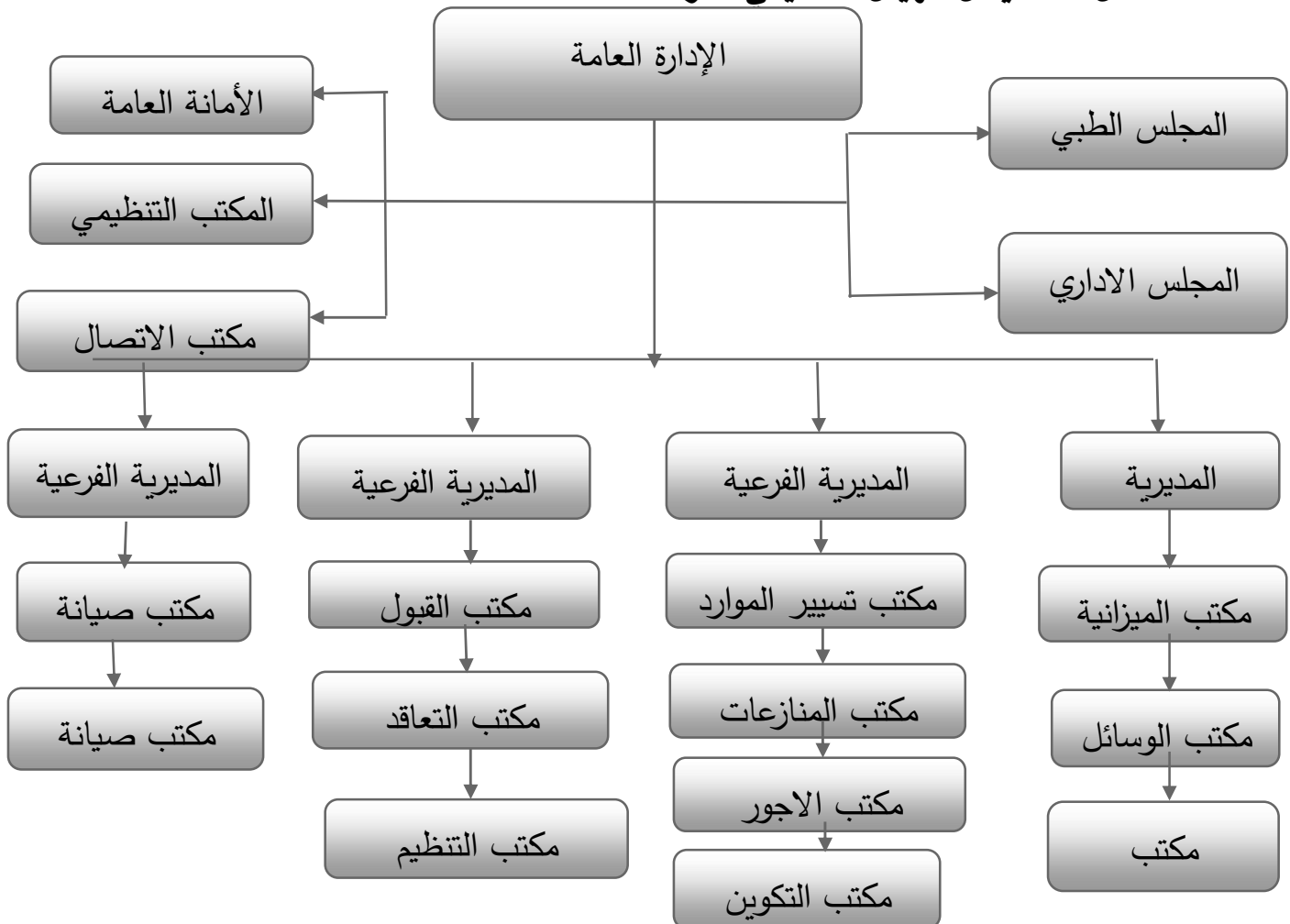
تتكون من مكتبين هما:

-مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

-مكتب صيانة تجهيزات المراقبة. (المؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي، 2023)

الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل 06: يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

المطلب الثاني: واقع الاتصال ونظام المعلومات المطبق في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني:

. طبيعة تدفق المعلومات في المؤسسة:

يتم تدفق المعلومات داخل المؤسسة بشكل اعتيادي وباستخدام الوسائل التقليدية سواء في الاتصال او في انتقال المعلومات من قسم

الى اخر، إذ ان انتقال المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة يكون إما بالاتصال شفهيًا بين العاملين او عن طريق الهاتف او كتابيا او الانتقال الشخصي بين الموظفين من قسم الى آخر ونقل مختلف الوثائق والملفات المتعلقة بالعمل.

. أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة محل الدراسة:

كما سبق وان ذكرنا في الجزء النظري لهذه الدراسة فان الاتصال داخل أي مؤسسة بأخذ أنواعها واتجاهات عدة ومن خلال دراستنا في المؤسسة الاستشفائية ميزنا بين نوعين من الاتصالات:

1-الاتصالات الرسمية:

تلعب هذه الاتصالات دورا هاما في المؤسسة حيث من خلالها يتم نقل مختلف التعليمات وتبليغ القرارات والاوامر، قصد الحفاظ على السير الحسن لمختلف المصالح والنشاطات، ويتخذ هذا الشكل عدة اتجاهات هي:

-الاتصال النازل: يتم بين الإدارة العليا والمصالح التابعة لها ويكون في شكل تعليمات وأوامر وتوجيهات وتقارير وذلك لشرح الخطط والبرامج وتحديد الاختصاصات وتوضيح الاعمال.

-الاتصال الصاعد: ويتمثل هذا النوع في الرد على المعلومات التي تصدر من الإدارة العليا للمؤسسة وذلك لتبليغهم بانه قد تم تطبيق لتعليمات او الأوامر.

-الاتصال الافقي: ان الاتصال الافقي مهم جدا ولا يمكن تجاوزه او تجاهله، ويظهر هذا من خلال الاتصالات الجارية بين الفئات المتكافئة بين المصالح داخل المؤسسة الاستشفائية مثل اتصال الموظفين من نفس المصلحة المتواجدين بها او اتصال الموظفين بين مصلحة المستخدمين ومصلحة النشاطات الصحية مثلا وذلك لتبادل وجهات النظر حول العمل.

-الاتصالات الغير الرسمية:

هي تلك الشبكة التي توجد بين موظفي المستشفى، وتتضمن جمع ونقل ومعالجة معلومات مرتبطة بالأفراد الزملاء وجماعات العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وإنجازاتهم، بحيث تتميز انها تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وهي تعتمد أساسا على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط بين عمال لمستشفى وبين المجموعات أيضا، والدراسات اثبتت ان الاتصال غير الرسمي له إيجابيات لابد للمسيرين ومتخذي القرار العمل على الاستفادة منها واهمها تقوية الروابط بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي وتساعد على تحقيق اهداف العمل.

اما نظم المعلومات المطبقة في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني فإن المؤسسة تتوفر على الكفاءات البشرية التي تقوم بوضع وتطوير البرامج وتطبيقات أنظمة المعلومات لمختلف المصالح لغرض تسهيل لنجاز مهامهم يمكننا ذكر مجموعة نظم المعلومات المطبقة هي: -نظام معلومات الموارد البشرية بالمستشفى خاص بتسيير مستخدمين.

-نظام معلومات الصيدلة: خاص بتسيير وتخزين الادوية.

-خلية المحاسبة الاستشفائية: التسيير والمحاسبة خاص بكامل مصالح المستشفى.

-نظام معلومات حقن الدم: خاص بمعلومات حول المتبرعين بالدم وتسيير المخزون.

-السجل الصحي: ملف المريض خاص بكل المعلومات المتعلقة بالمريض موجود بمكتب القبول.

-نظام معلومات خاص بالإحصائيات النشاطات وحساب الكلفة متواجد في مديرية المصالح الصحية.

-نظام المعلومات الخاص بتسيير المعدات الصحية والغير صحية متواجد في مديرية الشؤون الاقتصادية.

وهذا خاص بتسيير الاعلام الآلي. G INFO (Gestion informatique) نظام المعلومات -

ونأخذ على سبيل المثال أنظمة المعلومات التالية:

-نظام تسيير المرضى (مكتب القبول):

يعد مكتب الدخول ن اهم المكاتب في المستشفى بحيث ان له علاقة بالمصالح الطبية وكذا بالمصالح الإدارية فهو يتصل مع المصالح الطبية لمعرفة التحويلات بين الأقسام وغيرها ،ويتصل مع المصالح الإدارية للتصريح بالتكاليف وبعض الإحصائيات الأخرى ،فعند دخول أي مريض للمستشفى سوف يتصل لولا بهذا المكتب سواء كان المريض في حالة استعمالات او حول من مستشفى آخر او له موعد مسبق وبذلك يملأ المريض بطاقة الدخول تدل على دخوله للمستشفى بها معلومات عن

الحالة المدنية للمريض ثم بعد ذلك يعرض على الطبيب فإن كانت حالة المريض تستوجب مكوثه في المستشفى سوف يأمر الطبيب بخلق ملف للمريض ويقوم مكتب الدخول بمنح المريض بطاقة تتبع المريض فترة مكوثه بالمستشفى والتي يسجل معلومات عن المريض وكل إجراء طبي لابد ان يسجل فيها إلى ان يأمر الطبيب بخروجه وكذا توجيه المريض إلى المصلحة التي أمر الطبيب بتوجيهه إليها . (مقابلة شخصية مع مختص في الاعلام الآلي بالمؤسسة، 2023)

-نظام المعلومات الصيدلة:

يهدف مسيري مستشفى محمد بناني من استخدام نظام معلومات الصيدلة إلى صرف الادوية، مراقبة المخزون ومراعاة تاريخ الصلاحية للأدوية، تجميع بيانات عن الادوية والمستلزمات الطبية مثل السعر، الكمية، ومعرفة رصيد الادوية وإصدار أوامر الشراء .
إلا ان هذا النظام يعاني من عدم اتصاله بنظم المعلومات الأخرى المتواجدة في المستشفى ولذلك نجد الغرض النهائي هو فقط توفير الادوية المطلوبة ذات الصلاحية دون التسريع في عملية الحصول عليها مثلا ان كان له علاقة مع نظام معلومات المستشفى سوف يستطيع الصيدلي الوصول إلى ملفات المرضى يوميا وتحديد ما يلزمهم من ادوية دون توجه الممرضين له وكذلك يستطيع حفظ مت تم تقديمه للمريض في ملف المريض مباشرة.

-نظام معلومات الموارد البشرية:

تعد المديرية الفرعية للموارد البشرية جزء من الإدارة يعني بشؤون الافراد والعاملين، بحيث تقوم بجمع بيانات عن موظفيها ومعالجتها بغرض الوصول إلى قرار معين يخص التعيين، التأهيل، التدريب تطوير الكفاءات، وصف المناصب، التكوين، ومنه هذا النظام عبارة عن برنامج مدمج متكامل يحتوي على كل المعطيات المطلوبة حول أي عامل من عمال المؤسسة منذ ان تم توظيفه حتى يوم تقاعده بما في ذلك من الحوافز والترقيات والاجازات المقدمة له. (مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي ، 2023)

وهناك بعض أنظمة معلومات مقترحة من طرف المختصين في الاعلام الآلي ولم يتم العمل بها الى حد الان، والتي يطمح المختصين تطبيقها مستقبلا نذكر منها:

-نظام تسيير الصيانة الموجه بالحاسوب: GMAO (Gestion de maintenance a orienté par ordinateur)

تابع لمديرية المعدات والوسائل.

متواجد في مصلحة الطب الوقائي (Maladies à déclaration obligatoire)

MDO-

SEMEP (service de médecine de prévention)

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

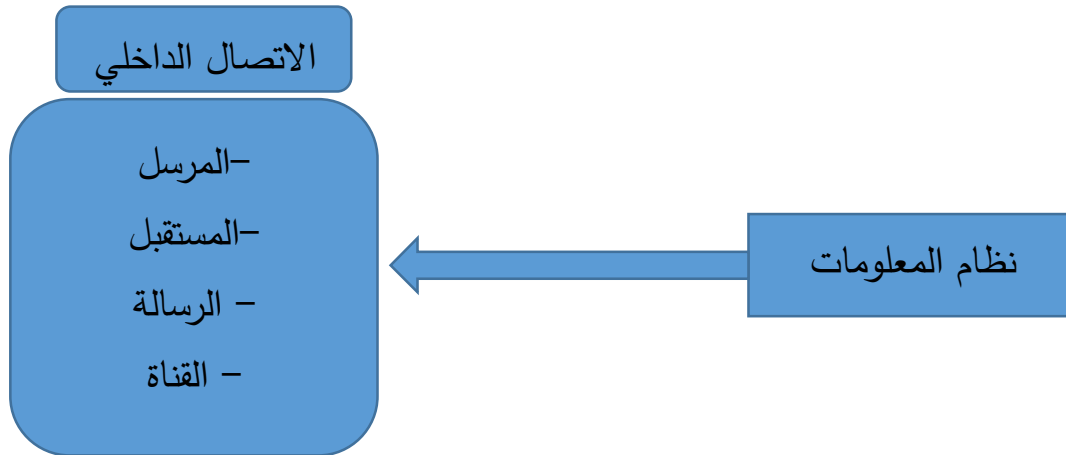
المطلب الأول: منهجية الدراسة.

1) متغيرات الدراسة: في هذه الدراسة سيتم دراسة المتغير المستقل الذي هو نظام المعلومات وأثره

على متغير آخر وهو الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية ويسمى هذا المتغير بالتابع.

2) النموذج النظري للدراسة:

الشكل 02: النموذج النظري للدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة.

3) مصادر جمع البيانات

على ضوء إشكالية الدراسة وفرضياتها اتضح لنا ان انسب أداة للبحث هي الاستبيان وكذا اعتمدنا على المقابلة وذلك لانهما أكثر ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة.

1-المقابلة: بهدف التعرف على واقع الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية محمد بناني وكذا نظم

المعلومات المطبقة فيها أجرينا مقابلة مع عمال المؤسسة حيث زدونا بمعلومات عن المؤسسة وكذلك

مع مختصين في الاعلام الآلي حيث اوضحوا لنا مختلف أنظمة المعلومات المعمول بها في هذه المؤسسة.

2-تضمنت استمارة الاستبيان مقدمة توضح موضوع الدراسة ،الأهداف وسية المعلومات بحيث الإجابة ستكون لأغراض البحث العلمي فقط وهذا لكسب ثقة المستجوبين كما تم طرح أسئلة عامة حول خصائص العينة متعلقة بالجنس ،السن ،الرتبة والخبرة المهنية .وبعد ذلك قسمنا الاستمارة الى محورين اساسين تماشيا مع إشكالية البحث ،ويندرج تحت كل محور مجموعة من الأسئلة والملاحظ في هذا الدليل ان الأسئلة جاءت مغلقة وقد تم استخدام كسلم للقياس مقياس ليكارت الخماسي (ب خمس درجات)للإجابة على الفقرات وكانت الإجابة على كل عبارة مكونة من خمس إجابات حيث الدرجة "5"تعني الموافقة بشدة والدرجة "1"تعني الموافقة بدرجة قليلة جدا وفق الجدول التالي

جدول رقم 1: مقياس ليكارت الخماسي.

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

حيث تضمن الاستبيان 27 سؤال مقسمة كما يلي:

-من 1 الى 5 أسئلة عامة للتعرف على المعلومات العامة للمستجوبين أي عينة الدراسة.
-المحور الأول: يحتوي من 6الى 16 سؤال ويهدف للتعرف على واقع نظام المعلومات بالمؤسسة ومعرفة آلية معالجة البيانات ومدى وجود صعوبة في استرجاع المعلومات.
المحور الثاني: من 17 الى 27 سؤال ويهدف للتعرف على واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة من خلال معرفة إمكانية وسهولة اجراء الاتصال في أي وقت ومعرفة مدى أهميته داخل المؤسسة.

ثالثا: مجتمع الدراسة وعينتها:

تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 50 موظف بالمستشفى منهم 17 اداري و33موظف في المجال الطبي حيث وزعت 50 استمارة استبيان واسترجعت 50 استمارة وهذا العدد المسترجع يمثل 100% وهي نسبة استرجاع عالية يمكننا الاعتماد عليها في الوصول الى اهداف الدراسة.

الجدول رقم (2): يمثل مجتمع الدراسة وعينتها.

عينة الدراسة					مجتمع الدراسة
نسبة الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي	الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي	الاستمارات المستبعدة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الموزعة	
100%	100	0	50	50	إطارات المؤسسة الاستشفائية محمد بناني.

المصدر من إعداد الطالب

أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي

تم تحديد الأداة المعتمدة من طرف الباحث: ثتان في جمع البيانات من عينة الدراسة، ثم تحديد أدوات التحليل الإحصائي اللازمة لتبلغ هذه الدراسة أهدافها نبرز ذلك فيما يلي:

أولاً: أداة الدراسة

اشتملت الاستبانة على مقدمة للتعريف بالغرض والهدف من الدراسة قسمت الاستبانة إلى قسمين، القسم الأول اشتمل على رسالة وجهت إلى أفراد العينة لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية بينما تناول القسم الثاني أسئلة القياس التي تناولت المتغير المستقل نظام المعلومات والذي غطته العبارات من (1-11)، أما الجزء الثاني فخصص لأسئلة القياس التي تناولت المتغير التابع الاتصال الداخلي وقد غطته العبارات من (11-22).

قد تم تصميم إجابات هذه العبارات على أساس مقياس ليكرت الخماسي الذي يتضمن خمسة مستويات أدناها 1 وأعلىها 5 على النحو التالي: موافق تماماً (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق تماماً (1)، تم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي و يتم ذلك بحساب طول الفترة أولاً و هو عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5، حيث تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى، و من 2 إلى 3 مسافة ثانية من 3 إلى 4 مسافة ثالثة ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة)، 5 تمثل عدد الاختبارات عند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة و يساوي 0.80 و يصبح التوزيع حسب الجدول رقم (2)

الجدول رقم (3) المتوسط المرجح

المتوسط المرجح	المستوى
من 1.79 الى	غير موافق تماما
من 1.80 الى 2.59	غير موافق
من 2.60 الى 3.39	محايد
من 3.40 الى 4.19	موافق
من 4.20 الى 5	موافق تماما

المصدر: (حماش، 2016-2017، صفحة 274)

ثانيا: أساليب تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج spss 26 في عملية التفريغ والتحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

1-معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة.

2-الإحصاء الوصفي التحليلي: يتضمن استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، واستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لقياس مستوى توفر المتغيرات بهدف إعطاء تحليل تفسيري عن مدى إجابة المبحوثين والعوامل الأكثر تقديرا لديهم

-استخدام الانحدار الخطي البسيط (Liner Régression): لمعرفة العلاقة بين المتغيرين ولاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة: أولا: اختبار صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق أداة الدراسة هو أن تقيس أداة الدراسة ما وضعت لأجل قياسه. و هنا قمنا في هذه الدراسة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال تطبيق طريقتين كما يلي :

1-صدق المحكمين :

تم عرض الاستبيان الأولي على مجموعة من المحكمين، و قد استجبنا لآرائهم وتصويباتهم و قمنا بإجراء ما يلزم من حذف و إضافة و تعديل حتى خرج الاستبيان في شكله النهائي.(الملحق رقم..)

2-صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان :

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع متوسط عبارات المحور الذي تنتمي إليه قد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان و ذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان و متوسط عبارات المحور الذي تنتمي إليه و ذلك كما يلي:

1-قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:(عناصر نظم المعلومات)

الجدول رقم (04): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (عناصر نظم المعلومات)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة المعنوية
1	يساعد نظم المعلومات في تحسين سير الإجراءات الروتينية.	0.830**	0.000
2	تعتقد انه من الضروري استخدام نظام المعلومات في عملك.	**0.881	0.000
3	يتم استخدام نظام المعلومات في عملك بشكل متكرر.	0.972**	0.000
4	يتم معالجة البيانات آليا (باستعمال الحاسوب) في عملك.	0.854**	0.000
5	تجد سهولة في استرجاع المعلومات المخزنة لديك بسرعة.	** 0.752	0.000
6	يتم إعادة جمع البيانات ومعالجتها من اجل بناء قاعدة معلوماتية جديدة.	0.8.54**	0.000
7	نظام المعلومات يتطلب سرعة الحصول على المعلومة.	** 0.851	0.000
8	نظام المعلومات يتطلب المعالجة الصحيحة للمعلومة.	0.915**	0.000
9	يساهم نظام المعلومات في تجوز الصعوبات.	0.871**	0.000
10	يساعد نظام المعلومات في اتخاذ قرارات مناسبة عن طريق توفير المعلومات في الوقت المناسب.	0.808**	0.000
11	يساهم نظام المعلومات في توثيق المعلومات.	0.872**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 26 (الملحق رقم 02)

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة =-0.01

• الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة =-0.05 التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه بان اغلب الفقرات ترتبط مع بعضها، أي ان فقراتها دالة احصائيا، حيث نجد ان معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته أكبر من قيمة ٢ الجدولية، كما ان قيمة SIG (مستوى المعنوية)

اقل من بمستوى دلالة 0.05 في اغلب فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الاول صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

6-قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: (الاتصال الداخلي)

الجدول رقم(5): قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور (الاتصال الداخلي)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة المعنوية
12	يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب من خلال الاتصال.	0.721**	0.000
13	يمكنك الاتصال مع زملائك في أي مصلحة.	0.773**	0.000
14	يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة.	0.683**	0.000
15	الاتصالات الطبية ضرورية مقارنة بالاتصالات الإدارية داخل المؤسسة الاستشفائية.	0.851**	0.000
16	يتم اعتماد الاجتماعات كطريقة للاتصال المباشر.	0.830**	0.000
17	تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال كالهاتف النقال، الثابت، الانترنت، الانترنت، الفاكس في المؤسسة.	0.714**	0.000
18	تعتمد المؤسسة في الاتصال على التعليمات المكتوبة.	0.714**	0.000
19	يوفر الاتصال الداخلي السرية في المعلومات.	0.824**	0.000
20	يحقق الاتصال الداخلي الكفاءة.	0.598**	0.000
21	يوفر الاتصال الداخلي الشفافية.	0.786**	0.000
22	يساهم الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي	0.814*	0.000

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 26 (الملحق رقم 07)

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة =-0.01

* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة =-0.05

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه بان اغلب الفقرات ترتبط مع بعضها، أي ان فقراتها دالة إحصائيا، حيث نجد ان معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته أكبر من قيمة r الجدولية، كما ان قيمة SIG (مستوى المعنوية)

أقل من بمستوى دلالة 0.05 في اغلب فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

ثالثا: اختبار ثبات أداة الدراسة:

- معامل ألفا كرونباخ:

للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) نقوم بحساب قيمة معامل "ألفا كرونباخ" فحصلنا على ما يلي:

الجدول رقم (06): نتائج معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
01	المحور الأول: عناصر نظام المعلومات	11	0.746
06	المحور الثاني: الاتصال الداخلي	11	0.830
	المجموع الكلي	22	0.781

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 26 (الملحق رقم 08)

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات ألفا كرونباخ للمحورين هي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا للمحورين الاستبيان معا بلغ 0.781 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة لأداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (0-1)، وكلما اقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات. وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو: 0.6

المبحث الثالث: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

سنقوم في هذا المبحث بعرض خصائص العينة ووصفها إحصائياً من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المنصب الوظيفي) وكذلك سنقوم بعرض بيانات محاور الاستمارة من خلال جداول التبني (درجة الموافقة) وذلك بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss26 المتعلقة بالإحصاء الوصفي (المتوسطات الانحرافات)

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لخصائص العينة

انطلاقاً من خصائص عينة المستجوبين في الدراسة ظهرت نتائج التحليل الوصفي للتكرارات والنسب الموضحة كما يلي:

أولاً: بالنسبة لمتغير الجنس

الجدول رقم (07): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس:

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكور	24	%48
	إناث	26	%52
	المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات Spss26 الملحق رقم (09)

التعليق:

من خلال الجدول رقم (07) يتضح إن فئة الاناث من العينة تشكل اعلى نسبة حيث بلغت %52 مقارنة مع نسبة الذكور التي بلغت %48 وهذا راجع لطبيعة ميدان العمل وهي المؤسسة الاستشفائية لان مجتمعنا الجزائري يفضل عمل المرأة في المجال الصحي.

ثانيا: بالنسبة لمتغير العمر

الجدول رقم (08) توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر:

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
العمر	من 20 سنة إلى 30 سنة	06	12%
	من 31 سنة إلى 40 سنة	29	58%
	من 40 سنة إلى 50 سنة	11	22%
	من 50 فما فوق	04	08%
	المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات 26Spss الملحق رقم(10)

التعليق:

يتضح من الجدول رقم(07) إن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة كانت من أصحاب العمر (من 31 سنة إلى 40 سنة) حيث بلغ عددهم (29) بنسبة (58%)، وأقل نسبة كانت من أفراد عينة الدراسة لأصحاب فئة العمر (من فوق 50 سنة)، حيث بلغ عددهم (4) بنسبة (8%).
فهذا يدل على أنهم يملكون القدرة الجسمية لأداء مهامهم على أكمل وجه.

ثالثا: بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (09) توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	ثانوي فاقل	13	26%
	جامعي	22	44%
	دراسات عليا	15	30%
	المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات 26Spss الملحق رقم (11)

التعليق:

يوضح الجدول رقم (09) أن أفراد عينة الدراسة موزعين حسب متغير المستوى التعليمي على النحو التالي: أكبر توزيع من حيث المستوى التعليمي كان لأفراد عينة الدراسة الذين يحملون شهادات جامعية حيث كان عددهم (22) فردا ما نسبته (44%)، إما ثاني أكبر توزيع فقد كان لحاملي شهادات دراسات عليا حيث كان عددهم (15) بنسبة (30%)، يليها ذوي المستوى التعليمي ثانوي فأقل الذين عددهم (13) فردا ما نسبته (26%).

يتضح أن أغلبية أفراد العينة من مستوى جامعي بنسبة (44%)، إضافة إلى حاملي دراسات عليا بنسبة (30%)، ثم ما نسبته (26%) لمستوى ثانوي فأقل، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تعمل على استقطاب رأس مال بشري من ذوي شهادات العلمية بما يتوافق مع متطلبات العمل، ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تحتاج إلى هذه الفئة للقيام بالمهام الموكلة إليهم.

رابعا: بالنسبة لمتغير الخبرة

جدول رقم (10) توزيع متغيرات العينة حسب الخبرة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الخبرة	أقل من 5 سنوات	0	0
	من 5 إلى 10 سنوات	14	28%
	من 11 سنة إلى 15 سنة	18	36%
	فما فوق	18	36%
	المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات 26Spss الملحق رقم (11)

التعليق:

يتبين من الجدول رقم (10) أن هناك تقارب بين النسب وهذا يدل على امتلاك المؤسسة تنوع في الخبرة المهنية لعمالها مما يخلق لها توازن، فالفئات ذوي الخبرة المهنية (لهم أقدمية في العمل) تكون قادرة على تسيير المواقف الصعبة وحل المشاكل أما الفئات التي لديها خبرة قليلة فئة الشباب فتكون قادرة على الابتكار والتجديد والابداع وكذا تحمل ضغط العمل.

خامسا: بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي.

الجدول رقم (11) توزيع مفرد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
المنصب الوظيفي	طاقم اداري	15	30%
	طاقم شبه طبي	21	42%
	طاقم طبي	14	28%
	المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات 26Spss الملحق رقم(12)

التعليق: يتبين من الجدول رقم (11) فيما يتعلق بالتوزيع الخاص ب المنصب الوظيفي إن منصب طاقم شبه طبي جاء بتكرار (21) ونسبة (42%)، وفي المرتبة الثانية منصب طاقم اداري جاء بتكرار 15 ونسبة (30%)، بينما في المرتبة الثالثة جاء المنصب طاقم طبي بتكرار (14) ونسبة (28%)، وهذا يعود لكون ان عدد مناصب الشبه طبي كبير اما بالنسبة لنسبة الإداريين لكون ان الموضوع مختص بالإداريين أكثر من غيرهم.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة:

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الوصفي هي قيمة المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لجميع متغيرات الدراسة، العبارات المكونة لكل متغير من وذلك وفق لسلم ليكرت الخماسي وقد كان تصنيف المتوسطات الحسابية بعد حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات المقياس (4=1-5) ثم تم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة (0.80) ثم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس هي الواحد ذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي

الفئة	الاتجاه
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.60	غير موافق
من 2.60 إلى 3.40	محايد
من 3.40 إلى 4.20	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة

أولاً- اتجاه عبارات المحور الأول (عناصر نظم المعلومات):

الجدول رقم (13): اتجاه عبارات المحور الأول (عناصر نظم المعلومات)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يساعد نظم المعلومات في تحسين سير الإجراءات الروتينية.	4.1400	0.64	موافق
2	تعتقد انه من الضروري استخدام نظام المعلومات في عملك.	4.3600	0.69	موافق بشدة
3	يتم استخدام نظام المعلومات في عملك بشكل متكرر.	3.8800	1.14	موافق
4	يتم معالجة البيانات آليا (باستعمال الحاسوب) في عملك.	3.6400	1.21	موافق
5	تجد سهولة فني استرجاع المعلومات المخزنة لديك بسرعة.	3.7800	1.15	موافق
6	يتم إعادة جمع البيانات ومعالجتها من اجل بناء قاعدة معلوماتية جديدة.	4.0200	0.96	موافق

7	نظام المعلومات يتطلب سرعة الحصول على المعلومة.	4.4000	0.57	موافق بشدة
8	نظام المعلومات يتطلب المعالجة الصحيحة للمعلومة.	4.5200	0.54	موافق بشدة
9	يساهم نظام المعلومات في تجاوز الصعوبات.	4.3200	0.62	موافق بشدة
10	يساعد نظام المعلومات في اتخاذ قرارات مناسبة عن طريق توفير المعلومات في الوقت المناسب.	4.3000	0.86	موافق بشدة
11	يساهم نظام المعلومات في توثيق المعلومات.	4.3600	0.66	موافق بشدة
متوسط عبارات المحور (عناصر نظم المعلومات)		4.1564	0.45	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 26 (الملحق رقم 13)

التعليق : يبين الجدول رقم (12) اجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بنظام المعلومات ،حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.64-4.52)بمتوسط مقداره 4.15على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى مستوى الموافق ل نظام المعلومات في مؤسسة محمد بناني-رأس الوادي - ،إذ جاءت في العبارة الثامنة العبارة-نظام المعلومات يتطلب المعالجة الصحيحة للمعلومة -بمتوسط حسابي بلغ 4.52 و انحراف معياري 0.54 فيما حصلت العبارة الرابعة- يتم معالجة البيانات آليا (باستعمال الحاسوب)في عملك.- المرتبة الرابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي 3.64 و هو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ 4.15 و انحراف معياري 0.45.

كما و إن الجدول أعلاه يبين أن التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول عناصر نظم المعلومات بعباراته و هو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية نظم المعلومات في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي-برج بوعرييج-ويبين الجدول أيضا التقارب في المتوسطات الحسابية إذ يتضح من خلال درجات الموافقة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لنظام المعلومات في مؤسسة محمد بناني رأس الوادي-برج بوعرييج-و إن استجابات أفراد عينة الدراسة كانت بالاتجاه الموافق.

الجدول(14): اتجاهات عبارات المحور الثاني (الاتصال الداخلي)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة من خلال الاتصال	4.3600	0.66	موافق بشدة
02	يمكنك الاتصال مع زملائك في أي مصلحة	3.6600	1.12	موافق
03	يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة.	3.8200	0.92	موافق
04	الاتصالات الطبية ضرورية مقارنة بالاتصالات الإدارية داخل المؤسسة الاستشفائية.	3.9800	0.87	موافق
05	يتم اعتماد الاجتماعات كطريقة للاتصال المباشر	4.2400	0.72	موافق بشدة
06	تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال كالهاتف النقال، الثابت، الانترنت، والفاكس في المؤسسة	3.8200	1.04	موافق
07	تعتمد المؤسسة في الاتصال على التعليمات المكتوبة	4.1200	0.59	موافق
08	يوفر الاتصال الداخلي السرية في المعلومات	3.6800	0.99	موافق
09	يحقق الاتصال الداخلي السرية في المعلومات	3.3800	1.30	محايد
10	يوفر الاتصال الداخلي الشفافية	3.6600	1.04	موافق
11	يساهم الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي	3.4600	1.05	موافق
	متوسط عبارات المحور (الاتصال الداخلي)	4.1000	0.86	موافق

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 26 (الملحق رقم 16)

التعليق: يبين الجدول رقم(14) إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمحور الثالث الاتصال الداخلي ،حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين(3.38-4.36)بمتوسط مقداره 4.10على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى مستوى الموافقة ل الاتصال الداخلي في مؤسسة محمد بناني برأس الوادي -برج بوعرييج-،إذ جاءت في العبارة الأولى - يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة من خلال الاتصال-بمتوسط حسابي بلغ 4.36و انحراف معياري 0.66فيما حصلت العبارة التاسعة- يحقق الاتصال الداخلي السرية في المعلومات - المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.38 و هو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ 4.10 و انحراف معياري 0.86.

كما وإن الجدول أعلاه يبين إن التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاتصال الداخلي بعبارته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي-برج بوعرييج-ويبين الجدول أيضا التقارب في المتوسطات الحسابية إذ يتضح ان هناك نسبة قليلة من درجة المحاييد ولكن لم تؤثر على درجة الموافقة للاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي -برج بوعرييج-وإن استجابات أفراد عينة الدراسة كانت بالاتجاه الموافق.

الجدول رقم (13) الملحق(19)

نتائج الدراسة التجريبية: واقع نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي :

حسب ما جاء في الاستبيان الذي تم توزيعه وجمعه على موظفي المستشفى محل الدراسة يمكننا تسجيل مجموعة نتائج من شأنها أن تعطينا الصورة الواضحة لواقع الاتصال وواقع نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية محمد بناني من بينها :

-إدراك المستجوبين لأهمية نظام المعلومات في المستشفى وضرورة استخدامه لما له من دور في نقل وتبادل المعلومات كما إدراكهم لأهمية الاتصال الداخلي فهو عامل رئيسي في عملهم.

- اعتماد المؤسسة على بعض نظم المعلومات مثل نظام معلومات الموارد البشرية، الصيدلة... وهذا ما أكدته المستجوبين.

- هناك بعض النشاطات التي تم تاليتها في حين لازالت هناك نشاطات أخرى تعتمد على اليدوية.

- مساهمة نظام المعلومات في تحسين سير الإجراءات وفي تجاوز كل الصعوبات من خلال توفير المعلومة في الوقت المناسب، توثيق المعلومات وتسهيل استرجاعها بسرعة وكل هذا يساعد في اتخاذ قرارات مناسبة تحقق أهداف المستشفى.
- اعتماد المؤسسة على الاجتماعات، التعليمات المكتوبة، الملصقات، الهاتف النقال، والهاتف الثابت في الاتصال الداخلي وكلها طرق أساسية للاتصال بين العمال في المؤسسة.
- يحقق الاتصال الداخلي عدة مزايا وإيجابيات منها سرعة الحصول على المعلومة، سرية المعلومة، الشفافية وكذا الكفاءة والفعالية عن طريق وسائله المتطورة ويساهم بشكل كبير في تعزيز العمل الجماعي بين العمال في المؤسسة.

الخلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل لدراسة الحالة التي تتناول دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بناني، من خلال اعتمادنا على توزيع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة. وقد بينت هذه الدراسة بأن المؤسسة الاستشفائية محمد بناني تعتمد عموماً على نظم المعلومات إلا أنها يجب عليها تطويرها مستقبلاً ومن هنا يمكن القول بأن الاتصال الداخلي في مستشفى محمد بناني قد تم تحسينه وتفعيله من خلال اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات التي ساهمت في تطوير حركة الاتصالات بحيث تسمح بتدفق ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية والأقسام الداخلية للمؤسسة، وكذلك من خلال اعتماد المؤسسة على وسائل الاتصال المتطورة والتي بدورها تساهم في تسريع عملية الاتصال وهذا من شأنه أن يحقق هدف المؤسسة الأساسي وهو تقديم وتوفير لأفضل خدمة صحية للمرضى.

خاتمة



خاتمة:

يعتبر الاتصال الداخلي من أحد الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها نظرا للمكانة التي يتبوأها داخل المؤسسة الاستشفائية وأهميته ، إذ أنه عملية تفاعلية بين المستويات التنظيمية في المؤسسة بهدف نقل وإيصال المعلومات والأفكار والآراء وذلك باستعمال وسائل الاتصال المتاحة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية ، ما دفع المؤسسات الاستشفائية العمل على تحسينه وذلك بتحسين تقنيات الاتصال وتسهيل نقل المعلومات والبيانات بين الأقسام والتنسيق بينها لذا أصبح من الضروري على المؤسسات أن تتبنى نظام يضمن لها تدفق المعلومات في الوقت المناسب والذي هو نظام المعلومات الذي يعرف بأنه الإطار الذي يتم في ظله التنسيق بين الموارد (البشرية ، المادية) لتحويل المدخلات (بيانات) إلى مخرجات (معلومات) وذلك لتحقيق أهداف مؤسسة معينة ، لذا اتضح انه من الضروري تبنيه نظرا لأهمية البالغة الي يكتسبها في تطوير المؤسسة ككل وتحقيق أهدافها .

من خلال هاته الدراسة التي قمنا بتقسيمها الى فصلين توصلنا الى مجموعة من النتائج هي:

-نتائج الدراسة:

- يساهم نظام المعلومات في المجال الطبي في تسريع عملية تبادل المعلومات بين الهيئات الطبية والإدارية.
- يساعد نظام المعلومات المحوسب على عدم ضياع البيانات المتعلقة بالمرضى او البيانات المتعلقة بالعمل فعند حفظ البيانات آليا سوف لن تحتاج إلى الرجوع للملف الورقي او البيانات اليدوية التي من الممكن أن تضيع والتي تتطلب وقت لاسترجاعها.
- نظام المعلومات الاستشفائي المحوسب يعمل على تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين الأقسام الداخلية وذلك بسبب العلاقة الكبيرة التي تكون بين الأقسام فتألية نظام المعلومات تسهل نقل المعلومات الصحية بين العمال أفضل من البقاء على النظام اليدوي.
- الاتصال الداخلي الغير الفعال بالمستشفى له انعكاسات حادة بحيث جل رسائله متعلقة بشكل مباشر لو غير مباشر بصحة وأرواح الافراد داخل المستشفى.
- الاتصال الداخلي يكتسي أهمية كبيرة بالمؤسسة فهو يهدف الى تنسيق الاعمال والنشاطات بين الهيئات الإدارية ويساهم بدوره في تزويد العمال بالمعلومات الصحيحة التي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة الاستشفائية.

-من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام نظام المعلومات لضمان تدفق المعلومات وكذا استخدام وسائل الاتصال المتطورة.

- التوصيات:

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال تطبيق نظم المعلومات واستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها:

-ضرورة عمل المستشفى على تطوير نظم الاتصال به، من خلال الاستغلال الأمثل لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-ضرورة الاهتمام بالاتصال الداخلي في المستشفيات باعتباره عامل رئيسي ومهم لنجاح هذه المستشفيات ولتأدية مهامها والوصول الى الأهداف المسطرة ومتابعة الازمات والابوئة.

-انطلاقا من الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الداخلي داخل المستشفيات فمن الضروري الاهتمام بالموارد البشري من خلال الاستقطاب والتوظيف بشكل سليم، لأداء المهام الاتصالية بنجاح، كما لا بد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارفهم ومهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع وسائل الاتصال المتطورة، لتحقيق اهداف المؤسسة.

- لا بد من متابعة وقياس فعالية الاتصال الداخلي واستخدامه لكشف نقاط القوة ودعمها وكشف نقاط الضعف وتداركها في المستقبل.

- العمل على استغلال الموارد المادية والبشرية لإنجاح فعالية الاتصال الداخلي في المستشفى، وتوفير الكفاءات التي يمكن لها تشغيل هذه التكنولوجيا وصيانتها وإصلاحها عن طريق تكوينها وتدريبها.

-التطلع الى اكتساب نظم المعلومات محوسبة لنقل البيانات والمعلومات وإنجاز الاعمال المطلوبة في الوقت المناسب.

- تنفيذ حملات توعية تستهدف العاملين في المحال الصحي حول أهمية نظم المعلومات ودورها في المؤسسة.

- الاهتمام الجدي والواضح من قبل المؤسسة الاستشفائية بنظم المعلومات وإجراءاتها وتقنياتها الحديثة من أجهزة وبرامج كونها أصبحت اليوم رأس المال الحقيقي والمنبع الأساس لمواردها في ظل التغيرات المستمرة في بيئة العمل.

آفاق الدراسة:

بعدما تناولنا هذا الموضوع من التحليل في حدود الإمكانيات المتاحة، فإنه يبقى يحتاج إلى مزيد من الدراسة والتعمق أكثر في جزئياته خاصة وأن الموضوع واسع ويشمل على العدد من المفاهيم الهامة التي تتطلب المزيد من التحليل الإثراء بحيث تصلح بذورها لأن تكون مواضيع لدراسات مستقبلية، ومن جملة المواضيع نذكر ما يلي:

- دراسة موضوع أهمية نظام المعلومات كأداة للتخطيط الاستراتيجي في المؤسسة الاستشفائية.
- إجراء المزيد من الدراسات لبيان دور نظام المعلومات في تحسين متغيرات أخرى غير الاتصال الداخلي كاتخاذ القرار أو أداء المؤسسة في مجال المؤسسات الاستشفائية.

قائمة المصادر والمراجع



المراجع باللغة العربية:

- 1.. معلومات من وثائق المؤسسة الاستشفائية محمد بناني 2023/02/07.
2. (08, 02, 2023). مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي . على الساعة 10.00.
3. (06, 02, 2023). مقابلة شخصية مع مختص في الاعلام الآلي بالمؤسسة. على الساعة 9.00.
4. <http://ar.m.wikipedea.org/wiki/%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%A9>. تم الاسترداد من wikipedia.
5. zeina mohamed. (2022/11/22). نظم المعلومات في المستشفيات.
6. zeina mohamed. (2022/11/22). نظم المعلومات في المستشفيات.
7. ا.د. طاهر حسن. (3, 2, 2019). مقرر نظم المعلومات الادارية. تصنيف واهداف وابعاد نظم المعلومات الادارية، كلية ادار الاعمال.
8. احمد بن سيف الدين تركستاني. (بلا تاريخ). مدخل الى الاتصال الانساني.
9. اسماء جواني. (2016/2015). دور نظم المعلومات في صنع القرار الاداري. 29. كلية الحقوق والعلوم السياسية، ام البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
10. المؤسسة الاستشفائية محمد بناني برأس الوادي. (05, 02, 2023). على الساعة 08.30.
11. بلاحة نولا الايمان . (2017/2016). دور نظام المعلومات الاستشفائي في تحسين جودة الخدمة الصحية. تيسمسيلت: جامعة تيسمسيلت .
12. بلقرع ام كلثوم. (2017/2016). دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية. 33. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس.
13. بن خالد شفيق، و زواوشة يوسف. (2018/2017). الاتصال الداخلي في المستشفيات ودوره في التكفل الصحي بالمرضى. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، المدية: جامعة يحي فارس.

14. د.خالد رجم. (2018/2017). نظام المعلومات. 8. ميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
15. دلال السويسي. (2012/2011). نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
16. رندة بن حمودة، وفاء زيارة، و فاطمة الزهراء بونوه. (2014/2013). استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
17. سارة معروف، و فاطمة دري. (2020/2019). الاتصال الداخلي في المستشفودورة في تحسين الرعاية الصحية للمرضى. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
18. سناء الدويكات. (dicembre, 2016 19). mawdo3.com.
19. صبرينة بوزيد، و صليحة ساحل. (2015/2014). دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي . كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، ام البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
20. طوبال معمر سومية. (2012/2011). الاتصال كاداة للتعريف بالمؤسسة. البويرة: جامعة اكلي محند اولحاج.
21. كاوجة بشير، و شريفة رفاع . (06, 2015). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية. يسكرة: جامعة محمد خيضر.
22. موسى د،بخاشة، نويب أ،معاذ، و فراس أ،محمد. (بلا تاريخ). دور نظام المعلومات الصحي في الرفع من كفاءة التسيير. دراسة حالة المستشفى الجامعي سعادنة عبد النور بسطيف.
23. نادية حماش. (2017-2016). مساهمة راس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة. باتنة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
24. نور الايمان بلاحة. (2017/2016). دور نظام المعلومات الاستشفائي في تحسين الجودة الصحية.. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس.



ملاحق





* في إطار تحضيرنا لمذكرة الماستر تخصص تسيير عمومي تحت عنوان: "دور نظام المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية للمؤسسة الاستشفائية" دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بناني - برج بوعريش-راس الوادي" نرجو من سيادتكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل.

الطالبة : بلبقرة هالة

بوركتكم على حسن تعاونكم.

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

المحور الأول: معلومات عامة

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

العمر:

☐ من 30-20 ☐ من 40-30 ☐ من 50-41 ☐ من 50 فما فوق

المؤهل العلمي:

☐ ثانوي فأقل ☐ جامعي (ليسانس - ماستر) ☐ دراسات عليا (ماستر - دكتوراه)

الخبرة:

☐ أقل من 05 سنوات ☐ من 10-05 سنوات ☐ من 15-11 سنوات ☐ 15 فما فوق

المنصب الوظيفي:

☐ عامل مكلف ☐ رئيس مصلحة ☐ رئيس قسم ☐ مدير فرعي ☐ أخرى

الملاحق

المحور الثاني: عناصر نظم المعلومات.					
العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد د	موافق	موافق بشدة
يساعد نظم المعلومات في تحسين سير الإجراءات الروتينية.					
تعتقد انه من الضروري استخدام نظام المعلومات في عملك.					
يتم استخدام نظام المعلومات في عملك بشكل متكرر.					
يتم معالجة البيانات آلياً (باستعمال الحاسوب) في عملك.					
تجد سهولة في استرجاع المعلومات المخزنة لديك بسرعة.					
يتم إعادة جمع البيانات ومعالجتها من اجل بناء قاعدة معلوماتية جديدة.					
نظام المعلومات يتطلب سرعة الحصول على المعلومة.					
نظام المعلومات يتطلب المعالجة الصحيحة للمعلومة.					
يساهم نظام المعلومات في تجاوز الصعوبات.					
يساعد نظام المعلومات في اتخاذ قرارات مناسبة عن طريق توفير المعلومات في الوقت المناسب.					
يساهم نظام المعلومات في توثيق المعلومات.					

المحور الثالث: الاتصال الداخلي

العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد د	موافق	موافق بشدة
يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب من خلال الاتصال.					
يمكنك الاتصال مع زملائك في أي مصلحة.					
يعتبر الاتصال الداخلي عاملاً رئيسياً في عملك داخل المؤسسة.					
الاتصالات الطبية ضرورية مقارنة بالاتصالات الإدارية داخل المؤسسة الاستشفائية.					
يتم اعتماد الاجتماعات كطريقة للاتصال المباشر.					
تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال كالهاتف النقال، الثابت، الانترنت، والفاكس في المؤسسة.					
تعتمد المؤسسة في الاتصال على التعليمات المكتوبة.					
يوفر الاتصال الداخلي السرية في المعلومات.					
يحقق الاتصال الداخلي الكفاءة.					
يوفر الاتصال الداخلي الشفافية.					
يساهم الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي.					

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الرقم: 2023/.....

في إطار ربط الصلة بين الجامعة و المحيط فإنه يشرفنا نحن رئيس قسم علوم التسيير أن نطلب من سيادتكم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتمكين الطلبة المذكورين(ات) بمؤسساتكم وشكرا.

موضوع البحث

موضوع البحث
نظام المعلومات والاتصال في المؤسسات الحكومية

اسم المؤسسة المقترحة للتربص

..... د. والمعلمة الأستاذة الاستاذة الأستاذة
..... د. والمعلمة الأستاذة الاستاذة الأستاذة

اسم ولقب الأستاذ (ة) المشرف (ة)

خَمَادُ السَّوْفِيَّةِ



Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
إلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سم: علوم التسيير

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

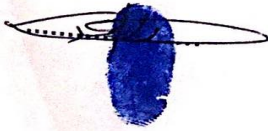
أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : بليغ دة ماله المولود (ة) بتاريخ: 2003/02/02 ب: داس الواسي بو عبد الرحيم
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 400717356 الصادرة بتاريخ: 2022/01/28 عن: السيد داس الواسي بو عبد الرحيم
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: تسيير عومي خلال السنة الجامعية: 2022/2023

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان "....."
"دور نظام المعلومات والانصاف في تحسين الانصاف الداخلي بالجامعة"
الاستشفاية "د. اسحاق الواسي" الاستشفاية د. داس الواسي بو عبد الرحيم
الوادي وادي بو عبد الرحيم بو عبد الرحيم
أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ:/...../.....

التوقيع و البصمة



*يحدد كل طالب (ة) تصريحها فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب (ة) واحد.

