

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس

بعنوان:

واقع الاتصال في المؤسسة الاستشفائية في ظل جائحة كورونا

دراسة حالة مستشفى الزمراوي - المسيلة -

إشراف الأستاذ:

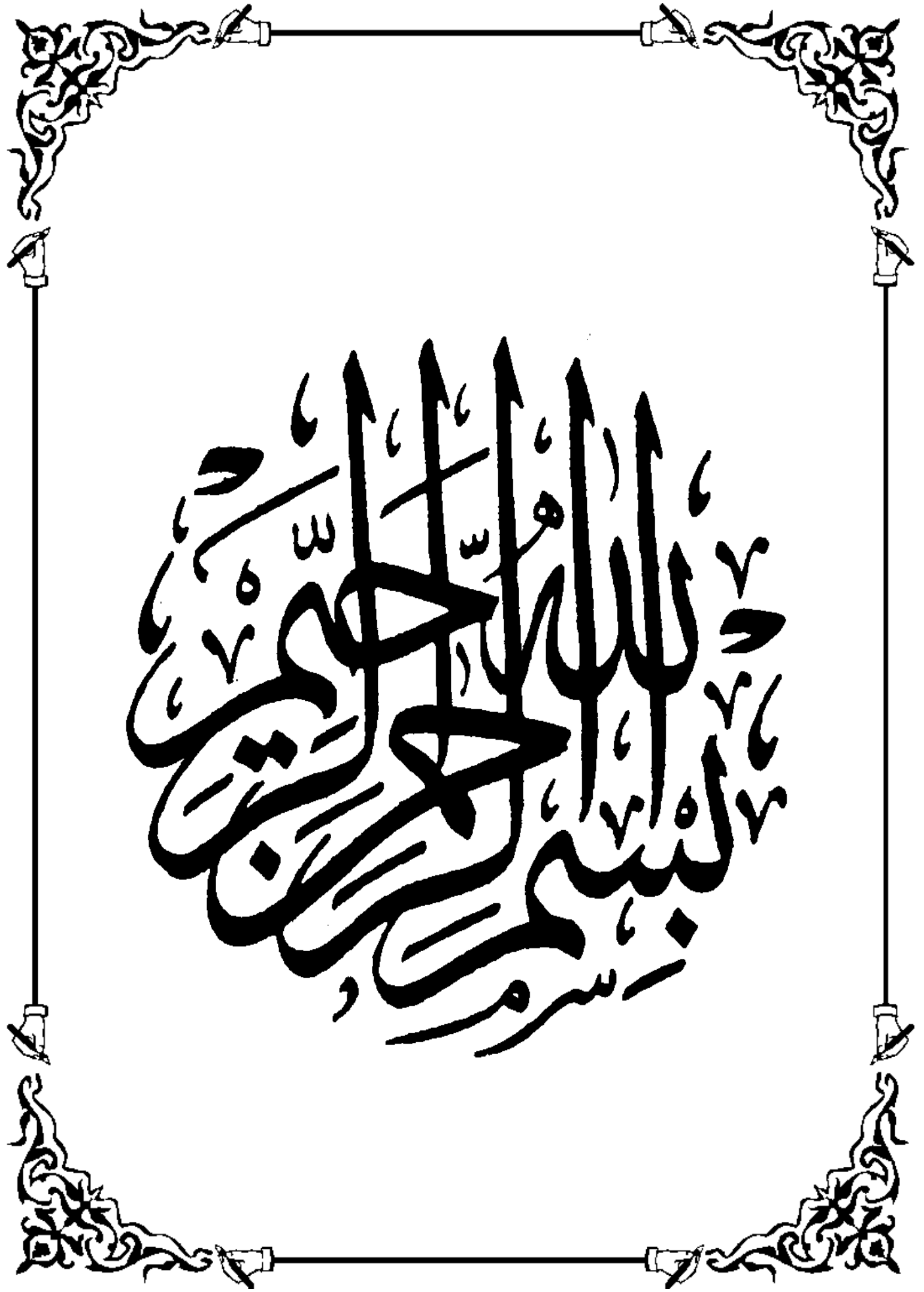
- فيصل ببيبي

إعداد الطالب (ة):

- وصال ميهوبي
- شيماء حفيظي
- انتصار حفيظي

السنة الجامعية: 2020-2021 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة على أشرف المرسلين

سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين نشكر الله العلي القدير

على توفيقه لإتمام العمل فهو أحق بالشكر والحمد سبحانه وتعالى ولا يسعنا في هذا المقام

إلا أن ننسب الفضل

لأصحابه ونخص بالذكر الدكتور المشرف "فيصل بيبي"

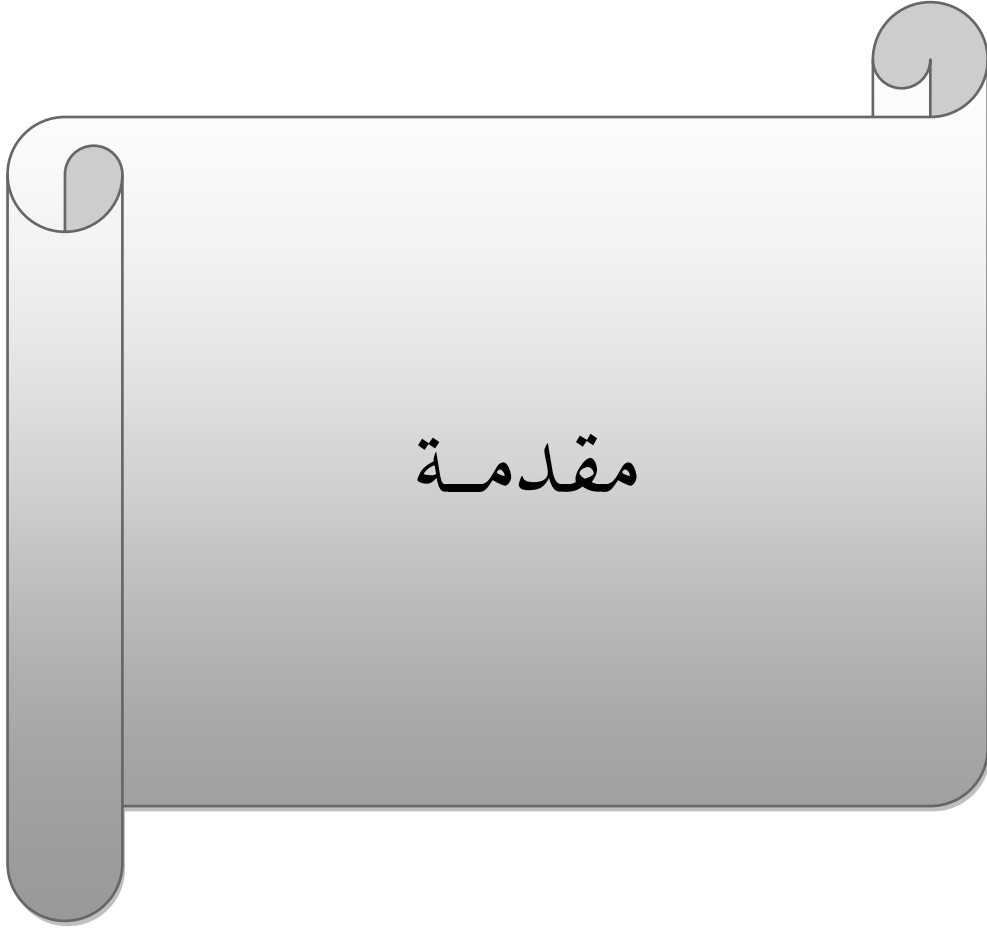
الذي منحنا الكثير من وقته ولم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة فله جزيل الشكر

والعرفان



فهرس المحتويات

	شكر وتقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	الإطار المنهجي للدراسة.
03	اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية
04	أسباب اختيار الموضوع
04	أهمية الدراسة وأهدافها
05	أنواع الدراسة ومنهجها وأدواتها
07	حدود الدراسة
08	تحديد المفاهيم والمصطلحات
12	قائمة المصادر والمراجع



1-الإشكالية:

يعتبر الاتصال وسيلة لتبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولا وأخيرا مضمون الاتصال، بحيث تلعب دورا كبيرا وشاملا في جميع الميادين وخاصة بما فيها المؤسسات على اختلاف مجالاتها وذلك لتفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات وتسهيل العملية الاتصالية وتكون مستمرة بين المنظمة والأفراد العاملين داخلها وفق وسائل وطرق بسيطة إذ يلعب الاتصال دورا فعالا داخل المؤسسة وهنا تخصص المؤسسة الاستشفائية بشكل خاص وهي عبارة عن مؤسسة خدماتية رسمية تقدم خدمات وعلاجات لتحقيق إشباع ورضا المستفيد، بحيث لم يعد دور المؤسسة الصحية فقط بل أصبحت في وقتنا الحالي تعد تنظيميا كاملا وخاصة في ظل جائحة كوفيد الذي اجتاح العالم وفرض نفسه على جل المؤسسات الاستشفائية وعليه فإن عملية الاتصال في هذه المؤسسات ليست بالعمليات السهلة، انطلاقا مما سبق سنحاول أن ندرس واقع الاتصال في المؤسسة الاستشفائية في ظل جائحة كورونا من خلال (مستشفى الزهراوي - المسيلة).

ومن هنا نطرح السؤال المحوري كالاتي:

- ما مدى تأثير فيروس كورونا المستجد على العملية الاتصالية داخل المؤسسة

الاستشفائية (الزهراوي)؟

التساؤلات الفرعية:

ضمن الإشكالية الرئيسية قمنا بتسليط دراستنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية كما

يلي:

1- ما مكانة الاتصال الداخلي في مستشفى الزهراوي في ظل جائحة كوفيد ؟

2- ما هي أنواع الاتصال الداخلي في مستشفى الزهراوي في ظل جائحة كوفيد؟

3- ما هي الوسائل المعتمدة التي يتبناها الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية (الزهرابي) لإنجاح العملية الاتصالية بين الأفراد العاملين في ظل جائحة كورونا؟

4- ما هي العراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية المسيلة في ظل جائحة كورونا؟

5- كيف تقيم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية الزهرابي بالمسيلة؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

ويرجع اختيارنا لهذا الموضوع إلى الأسباب الذاتية والموضوعية كالاتي:

2-1. أسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية في دراسة واقع الاتصال في ظل الوضع الراهن لجائحة كورونا.
- ميلنا إلى هذا الموضوع المتعلق بواقع الاتصال في ظل جائحة كورونا ومدى تأثيرها على المؤسسة الاستشفائية (الزهرابي).
- الرغبة في تنمية وإثراء المعلومات في هذا المجال بحكم التخصص.

2-2. أسباب موضوعية:

- معرفة الدور الذي تأخذه المؤسسة الاستشفائية على عاتقها في تسيير مهامها في ظل هذه الجائحة.
- معرفة مدى تصدي المؤسسة (الزهرابي) وتنظيم هيكلها لمواجهة الكوفيد.

3- أهمية الدراسة وأهدافها:

من المعروف أن كل دراسة تستمد أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تناوله ونوع المشكلات التي يطرحها ويمكن تحديد أهمية الدراسة فيما يلي:

3-1. الأهمية العلمية:

تتجلى الأهمية العلمية لدراستنا لما سنثريه من معلومات حول واقع الاتصال وإبراز دور الجائحة في ذلك.

3-2. الأهمية العملية:

توضيح وبيان أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي في ظل جاحة كورونا.

تسليط الضوء على مكانة الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية الزهراوي المسيلة في ظل جائحة كورونا.

محاولة التعرف على وسائل الاتصال الداخلي التي تعتمد عليها المؤسسة الاستشفائية في ظل الجائحة.

إبراز أنواع الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية وإبراز أهم العراقيل التي تواجهها المؤسسة في ظل الكوفيد.

الوقوف على كيفية تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة.

4- نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها:

باعتبار أن دراستنا تهدف إلى الكشف عن واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية فإنها تندرج ضمن الدراسات الرسمية وتستخدمه العلوم الطبيعية والاجتماعية ويعتمد على الملاحظة بأنواعها، بلا منافسة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات.

وبأني على مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى: مرحلة الاستكشاف والصياغة التي تحتوي بدورها على ثلاث خطوات والاستناد إلى ذوي العملية والعلمية.

• **المرحلة الثانية:** فهي مرحلة التشخيص والوصف وذلك بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها تحليلاً يؤدي على اكتشاف العلاقة بين التغيرات والتفسير.¹

4-1. منهج الدراسة:

ان اختيار منهج البحث يعتبر من أهم المراحل في عملية البحث العلمي تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها تختلف باختلاف طبيعة الدراسة المراد انجازها، والمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن على سير وتحديد عملياته، فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء ويتم إتباعها في البحث العلمي بغية الحصول على معلومات وحقائق علمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف والتحصل على النتائج²

أما المنهج المناسب لهذه الدراسة هو:

دراسة حالة:

وتعرف على أنها البحث المتعلق للحالات الفردية في اطار المحيط الذي تتفاعل فيه حيث تقوم هذه الدراسة كما ذكر محمد زيان عمر على افتراض ان كل حالة قابلة للدراسة تكون مع المجال الذي تتفاعل داخله وحدة وكلا³.

4-2. خطوات دراسة الحالة:

1. هي ظاهرة أو المشكلة أو نوع السلوك المطلوب دراسته.
2. تقديم المفاهيم والفروض العلمية.
3. اختبار العينة الممثلة للحالة التي يقوم بدراستها.
4. جمع المعلومات من مصادرها بالوسائل التي تم تحيدها.

¹ - عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ط2، دار النصر، دمشق، 2004، ص6.

² - عبود عبد الله العسكري: مرجع سابق، ص180.

³ - عبد الرحمان البدوي، مناهج البحث العلمي، ط2، وكالة المعلومات، الكويت، 1997، ص5.

5. تنظيم وعرض تحليل البيانات.¹

6. تنظيم نتائج التوصيات في هذه المرحلة يوضح الباحث نتائج التي تم التوصل إليها.²

فقد قمنا بالمرحلة الأولى بتحديد المشكلة وهي واقع الاتصال في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة في ظل جائحة كورونا.

المرحلة الثانية: تحديد المصطلحات والمفاهيم لفك الغموض.

الاستمارة الإستبائية : وقد اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة كأداة رئيسية وتقصد بها مجموعة من الأسئلة تطرح على عينة البحث والتي تعطينا إجابات لتفسير موضوع البحث.³

تصميم الاستمارة الإستبائية في صورتها الأولية بناء على التساؤلات الفرعية.

وفي هذا السياق تم تقسيم أسئلة الاستبيان إلى محاور وهي كالتالي:

- **المحور الأول:** مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة في ظل جائحة كورونا وقد تضمن 06 أسئلة مغلقة.
- **المحور الثاني:** العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية في ظل جائحة كورونا وقد تضمن 06 أسئلة.
- **المحور الثالث:** تقييم الموظفين للإتصال داخل المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة، وقد تضمنت 6 أسئلة مغلقة وسؤال مفتوح.

5- حدود الدراسة:

من خلا الأهداف التي أردنا تحقيقها قمنا بتحديد ثلاث حدود منها:

1 - أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2005، ص302.

2 - كمال الدبشلي: منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2017، د.ط، ص36.

3 - كمال الدبشلي: مرجع سابق، ص63.

أ/ الحدود البشرية:

تتم إجراء هذه الدراسة على الأفراد العاملين من أطباء وممرضين ومهنيين الذين يزاولون عملهم في المؤسسة الاستشفائية الزهراي بولاية المسيلة.

ب/ الحدود المكانية:

تمثل الإطار المكاني الذي تتم فيه إجراء هذه الدراسة المتمثلة في المؤسسة الاستشفائية مستشفى الزهراوي بالمسيلة.

ج/ الحدود الزمانية:

تتمثل في فترة توزيع الاستبيان واستعادته.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

الواقع: مشتق من الفعل الثاني ومعناه الحاصل في الواقع أي الشخص الموصوف في الواقع بمعنى الحصول والوجود.

عرف أنه: فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والأحداث الجارية عامة وخاصة لمعرفة الحقيقة وأساليبها وأسباب أثارها.¹

التعريف الإجرائي: هي معرفة مجريات الأحداث التي تقع بين الموظفين والتواصل بينهم من خلال المؤسسات الاستشفائية والتواصل مع الآخرين ومعرفة الأسباب والأحداث الجارية في مؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة.²

الاتصال الداخلي:

الاتصال لغة: يرجع أصل كلمة اتصال الترجمة من الانجليزية Communication إلى اللغة اللاتينية communisé ومعناه comman التي تعني المشترك وفعالها

¹ - فضيل ديليو: اتصال مفاهيمه نظريات ووسائله، دار النشر والتوزيع، 2003، ص15.

² - نصر، قاسيمي: الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2011، ص07.

communicate يذيع أو يتبع وبالتالي فإن الاتصال كلمة يتضمن المشاركة أو التفاهم حول الشيء أو السلوك أو الفعل.¹

تعرفه سامية محمد على أنه عملية اشترك في المعنى من خلال التعامل الرمزي ويرى آخرون أنه تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة.

التعريف الإجرائي:

هي كل اتصال بين المرسل (الإدارة) والمستقبل (الموظفين) داخل المؤسسة الاستشفائية بغرض توصيل المعلومات ومعرفة الاخبار أو التفاهم فيما بينهم.

تعريف الاتصال الداخلي:

اصطلاحاً: يقصد به تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات اللازمة لإستمرار العملية الإدارية عن طريق تعميمها ونقلها في مختلف الاتجاهات نازلة وصاعدة وأفقية.²

تعريف المؤسسة:

لغة:

ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أسس، الأسس والأساس : كل مبتدأ للشيء.

اصطلاحاً:

المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الإنسان والمشروع الاقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية.

كما تعرف بكونها صورة عقلانية لنشاط.

1 - المرجع نفسه: ص 913

2 - محمد فهمي العطروري: العلاقات الادارية في المؤسسات العامة للشركات، عالم الكتب، القاهرة، دس، ص 344.

يقوم به مجموعة من الأشخاص من أجل تحقيق أهداف شركة محددة الاعتماد على نظام تقسيم العمل تحت قيادة السلطة¹.

التعريف الإجرائي:

هي عبارة عن مؤسسة تشمل التنظيمات داخلها من أجل تحقيق أهداف مشتركة محددة وتعتمد على التقسيمات التي تجري داخل المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة.

تعريف المؤسسة الاستشفائية

يقصد بها مراكز الخدمات الصحية التي تقدم خدمة طبية وقائية أو علاجية، وهذه الوحدات بأنها ذات طبيعة خاصة تجمع ما بين الخدمة الطبية وهي عبارة عن منشآت وخدمات عامة أو قد يمتلكها أفراد أو مؤسسات وحين إذن تكون وحدة خاصة وتقدم خدماتها².

التعريف الإجرائي:

هي عبارة عن منشآت هامة التي تساهم في رفع المستوى الصحي من أجل تحقيق رفاهية المجتمع وهي عبارة عن وحدات علاجية تقدم خدمات الغرض ووقائي للبلاد وتوافر الظروف المناسبة لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة.

تعريف فيروس كورونا:

فيروس كورونا فصيلة واسعة لانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (Mers) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم³ (sares)

¹ - جمال العيفة: مؤسسة الإعلام والإتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعان الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010، ص6/5.

² - محمد سامي راضي: المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعة الابراهيمية، الاسكندرية، 2007، ص14.

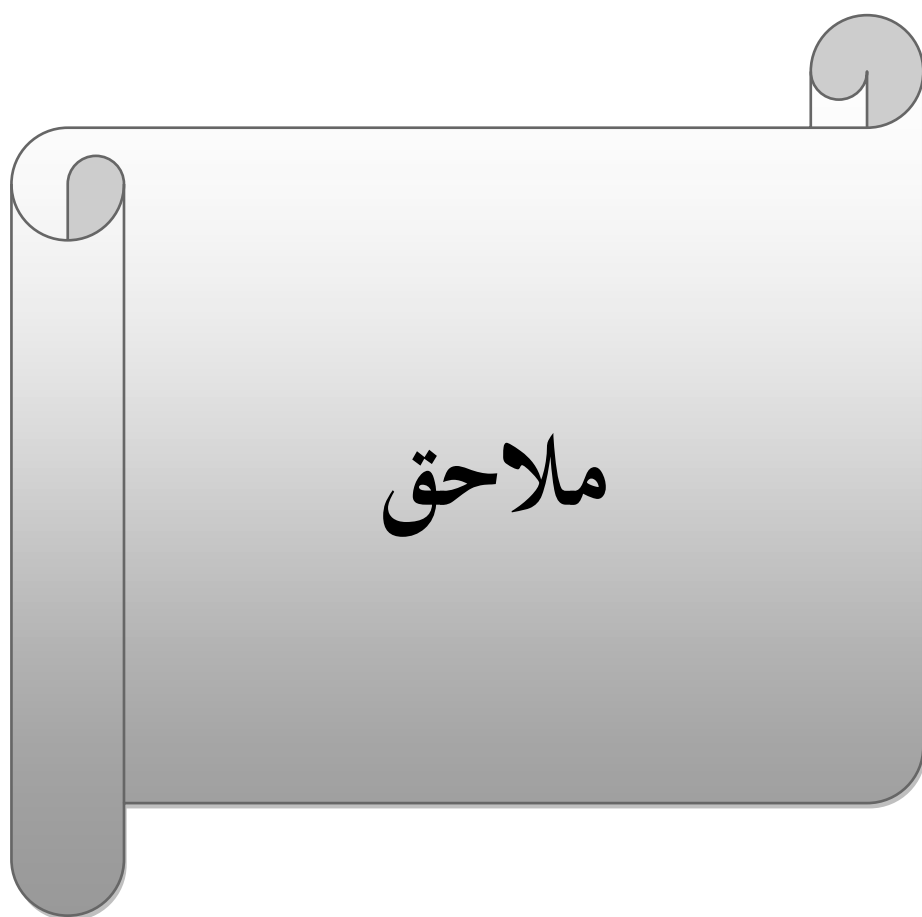
³ - منظمة الصحة العالمية: جينيف سويسرا، مرض فيروس كورونا، كوفيد19، 12 تشرين الأول، أكتوبر، 2020.



قائمة المصادر

والمراجع

- 1) أحمد بن مرسلبي : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2005.
- 2) جمال العيفة: مؤسسة الإعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010.
- 3) عبد الرحمان البدوي، مناهج البحث العلمي، ط2، وكالة المعلومات، الكويت، 1997.
- 4) عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ط2، دار النصر، دمشق، 2004.
- 5) فضيل ديليو: اتصال مفاهيمه نظريات ووسائله، دار النشر والتوزيع، 2003.
- 6) كمال الدبشلي: منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2017، د.ط.
- 7) محمد سامي راضي: المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعة الابراهيمية، الاسكندرية، 2007.
- 8) محمد فهمي العطروري: العلاقات الادارية في المؤسسات العامة للشركات، عالم الكتب، القاهرة، دس.
- 9) منظمة الصحة العالمية: جينيف سويسرا، مرض فيروس كورونا، كوفيد19، 12 تشرين الأول ، أكتوبر، 2020.
- 10) نصر، قاسيمي: الاتصال في المؤسسة ، دراسة نظرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2011.



البيانات الشخصية:

الجنس:

• ذكر

• أنثى

السن:

من 21 إلى 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

المستوى الوظيفي:

• طبيب

• ممرض

• إداري

• عام مهني

الأقدمية في المؤسسة

• أقل من 5 سنوات

• من 5 سنوات إلى 10 سنوات

• من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني:

مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة في ظل جائحة كورونا.

1. هل يعتبر الاتصال الداخلي عامل ضروري في المؤسسة الاستشفائية؟

مهم جدا مهم غير مهم

2. هل تقوم المؤسسات بعملية مراجعة في مجال الإتصال من تعميم فكرة أهمية

الإتصال داخل المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة؟

دائماً أحياناً أبداً

3. ما هي الوسائل الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة من حيث الملائمة؟

- الاتصال الشخصي

- البريد الإلكتروني

- الهاتف

إذا كانت أذكرها:

.....

4. هل توجد خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية؟

نعم لا

5. ماهي أنواع الإتصال الداخلي الأكثر استعمالاً في المؤسسة الاستشفائية؟

الاتصال الرسمي الاتصال غير رسمي

6. ما هو نوع الإتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الاستشفائية؟

صاعد نازل أفقي جمعي

المحور الثاني :

7- العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي المسيلة في ظل جائحة كورونا.

1. ما هي طبيعة المشاكل التي تواجهها؟

2. مشاكل منطقة بالإدار

3. مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال

4. مشاكل متعلقة بظروف العمل

إذا كانت أذكرها...

8- هل واجهتك مشاكل بسبب سوء بينك وبين الإدارة؟

نعم لا

9- هل تواجه صعوبات عقد تقديم شكاوى للإدارة؟

نعم لا

10. تجد صعوبة أثناء اتصالك مع مسؤول مباشر؟

نعم لا

إذا كانت أذكرها.....

.....

11- هل توجد صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم فما هي هذه الصعوبات؟ .

12- هل تواجهك صعوبات في استخدام الإتصال الغير الرسمي في المؤسسة

الاستشفائية؟

أحياناً دائماً نادراً

المحور الثالث:

تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية في ظل جائحة كورونا.

13- هل يوجد اتصال بينك وبين الإدارة؟

نعم لا

14. بما تمتاز العملية الاتصالية بين الإدارة والموظفين؟

فعالة فعالة نوعاً ما تنقص الفعالية

15- هل يساعدك الاتصال الداخلي للحصول على معلومات في المؤسسة الاستشفائية

الزهرابي المسيلة؟

نعم لا

16- هل الاتصال الداخلي فعال في المؤسسة الاستشفائية الزهرابي المسيلة؟

نعم لا

17- هل الاتصال في إدارة يحقق الرضى للعمال؟

لا

نعم

18- ما هي اقتراحاتك لتحسين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية الزهراوي المسيلة؟

..... -

..... -

..... -

..... -

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي المسيلة، في ظل جائحة كورونا حيث اعتمدنا على منهج دراسة الحالة ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استمارة تكونت من 18 سؤال موزعة على أربعة محاور.

:Résumé

L'étude visait à identifier la réalité de la communication interne à l'hôpital de Zahrawi Messila, à la lumière de la pandémie Corona, car nous nous sommes appuyés sur l'approche des études de cas et pour atteindre les objectifs de l'étude puis préparer un formulaire composé de 18 questions réparties sur quatre axes

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): حفيظ بن تامل

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): حالياً

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119981020006210008

الصادرة بتاريخ: 2019/09/06 عن دائرة: السلام

المسجل بكلية: علوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علوم الاعلام و الارض

تخصص: السلام تحت رقم التسجيل: 32087432

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: واعف الارض في المؤسسات الاستبقائية في ظل

حاجة كورونا

دراسة حالة مستشفى الرخراوي "المسيلة"

اصح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):

وثيقة ايداع مذكرة ليسانس

الموضوع: واقع الأرحال في المؤسسة الاستشفائية في ظل
جائحة كورونا
دراسة حالة مستشفى الزهراوي "المسيلة"

إعداد الطلبة:

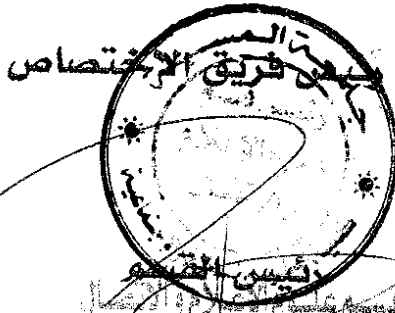
1- حيدوي وصال رقم التسجيل: 32087391

2- حفطي سماء رقم التسجيل: 32087461

3- حفطي انتصار رقم التسجيل: 32087432

القسم: علوم الإعلام والأخبار الشعبية: التخصص: الأرحال
إشراف: قبحل بيبي الرتبة: أستاذ مساعد

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة.



عزال عبد الرزاق

موافقة وامضاء المشرفة(ة):