

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم اجتماع

الشعبة : علوم إجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

العنوان:

التفاعل التنظيمي في المؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر " ل.م.د "

دفعه: 2021

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

د: غرايبية فضيلة.

- قديجة بلقاسم

- مساهية عمار

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
جبلي فاتح	أستاذ محاضر - ب -	رئيسا
غرايبية فضيلة	أستاذ محاضر - ب -	مشرفا و مقررا
توايحية رابح	أستاذ مساعد - أ -	عضوا مناقشا

شُكْرٌ وَقَوْلٌ

قال الله تعالى:

بعد بسم الله الرحمن الرحيم: "فاذكروني أنكركم واشكروا لي ولا تكفرون" صدق الله العظيم.
الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع وعملا بحديث رسول الله صلى الله عليه
وسلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله" صدق رسول الله.

نتوجه بجزيل الشكر إلى:

جميع معلمينا وأساتذتنا في جميع الأطوار التعليمية وكل من كان له تأثيرا ايجابيا في مسيرتنا
الدراسية، وخاصة الأساتذة المشرفة الأستاذة "غرايبية فضيلة" التي لم تبخل علينا مجهوداتها
المبذولة في مساعدتنا كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
شكر موصول كذلك لكل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد لكم منا جميعا فائق التقدير
وكل الشكر.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
الصفحة	الموضوع
-	شكر و عرفان
I-II	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
VI	فهرس الاشكال
أ-ب	المقدمة
الفصل الأول : الاطار التمهيدي للدراسة	
3	الاشكالية و تساؤلاتها
4	أهمية الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	أسباب اختيار الموضوع
6	مفاهيم الدراسة
7	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : التفاعل التنظيمي	
13	المبحث الأول : ماهية التفاعل التنظيمي
13	المطلب الأول : أشكال التفاعل التنظيمي
14	التفاعل التنظيمي النازل
15	المطلب الثالث: معوقات التفاعل التنظيمي النازل
16	المطلب الرابع: التفاعل التنظيمي الصاعد
16	المطلب الخامس: مزايا التفاعل التنظيمي الصاعد
17	المطلب السادس: معوقات التفاعل التنظيمي الصاعد
18	المطلب السابع : التفاعل التنظيمي الأفقي
18	المطلب الثامن : وظائف التفاعل التنظيمي الأفقي
23	المبحث الثاني:التفاعل التنظيمي أهميته و واهدافه و معوقاته
25	المطلب الثاني : أهمية وأهداف التفاعل التنظيمي
27	المطلب الثالث: معوقات التفاعل التنظيمي
28	المبحث الثالث: التفاعل التنظيمي المؤسساتي ووسائله

فهرس المحتويات

الفصل الثالث: المؤسسة الصحية في ضل جائحة كورونا	
31	المبحث الأول : ماهية الخدمات الصحية:
31	المطلب الاول : مفهوم الخدمات الصحية:
32	المطلب الثاني :خصائص الخدمات الصحية:
34	المطلب الثالث : مدخلات إنتاج الخدمات الصحية:
36	المطلب الرابع : النظام الصحي في الجزائر:
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية تحليل و تفسير البيانات و استخلاص النتائج	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة
47	المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية
47	المطلب الثاني: الدراسة الأساسية
47	أولاً: منهج البحث
47	ثانياً: متغيرات الدراسة
48	ثالثاً: مجتمع الدراسة
48	رابعاً: عينة الدراسة
48	خامساً: مجالات الدراسة
56	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
58	الفرع الثاني: التحليل الإحصائي لمحاو الاستبيان
75	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
77	خلاصة
	الخاتمة
-	المصادر والمراجع
-	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الفهرس

الصفحة	قائمة الجداول
58	الجدول رقم (01): توزيع العينة حسب الجنس
59	الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب متغير السن
60	الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
62	الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة
63	الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل
64	الجدول رقم 06: التوزيع الإحصائي للمحور الأول
65	الجدول رقم 07: توزيع إحصائي للعبارة رقم 05
65	الجدول رقم 08: توزيع إحصائي للعبارة رقم 06
66	الجدول رقم 09: توزيع إحصائي للعبارة رقم 07
67	الجدول رقم 10: توزيع إحصائي للعبارة رقم 09
67	الجدول رقم 11: توزيع إحصائي للعبارة رقم 10
68	الجدول رقم 12: توزيع إحصائي للعبارة رقم 11
68	الجدول رقم 13: توزيع إحصائي للعبارة رقم 12
69	الجدول رقم 14: توزيع إحصائي للعبارة رقم 13
70	الجدول رقم 15: توزيع إحصائي للعبارة رقم 14
70	الجدول رقم 16: توزيع إحصائي للعبارة رقم 15
71	الجدول رقم 17: توزيع إحصائي للعبارة رقم 17
71	الجدول رقم 18: توزيع إحصائي للعبارة رقم 18
72	الجدول رقم 19: توزيع إحصائي للعبارة رقم 19
72	الجدول رقم 20: توزيع إحصائي للعبارة رقم 20
73	الجدول رقم 21: توزيع إحصائي للعبارة رقم 21
73	الجدول رقم 22: توزيع إحصائي للعبارة رقم 22
74	الجدول رقم 23: توزيع إحصائي للعبارة رقم 23
74	الجدول رقم 24: توزيع إحصائي للعبارة رقم 24

قائمة الأشكال

الفهرس

الصفحة	قائمة الأشكال
54	الشكل (1): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية (الاستعجالات الطبية).
55	الشكل (3): يوضح الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة-
58	الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
69	الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
61	الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي
62	الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة
63	الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

مقدمة



يعتبر التفاعل التنظيمي من المواضيع التي تناولها الباحثون بالدراسة وهذا نظرا يكتسيها على اعتبار أنه أحد أسس النظم الاجتماعية وعماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد في المجتمع وكذا داخل المؤسسات، فالمؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة تهدف في مجموعها إلى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ككل والتفاعل داخل المؤسسة أمر ضروري وأساسي لأنه يعمل على توفير المعلومات والأفكار والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها، فهو همزة الوصل و ربط بين الإدارة وعمالها في ظل جائحة كورونا حتى يتمكنوا من تأدية أعمالهم بالكفاءة اللازمة ما يضمن تحقيق فعالية المؤسسة، فحاجتها إلى البقاء والنمو والقدرة على التكيف مع المتغيرات المختلفة من المعايير الأساسية لنجاح هذه المؤسسة ومؤشرات يتحدد طبقاً لها مستوى التنظيمي على اعتبار أنها المحرك الأساسي لطاقة التطوير والتحسين المستمر للأداء المتميز في مختلف نواحي المؤسسة وعليه فمخطط المؤسسة وأهدافها وقراراتها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالعملية التفاعلية، لذلك ومن أجل تحقيق أهدافها لا بد لها من استمرار حركة تفاعل بين أفرادها لضمان التبادل المشترك للأنشطة المختلفة.

وعليه فهو الركيزة الأساسية التي يركز عليها الأنساق في المؤسسة وهو يشكل أرضية هامة يتم بواسطته توحيد النشاط التعاوني في ظل هاته الأزمة كورونا إصدار المعلومات من الضروريات الجوهرية إذ بواسطتها يمكن إحداث التغييرات وتحقيق الأهداف وبهذا الغرض تناولنا موضوع الدراسة المعنون بـ "التفاعل التنظيمي في المؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا" تم تقسيم الدراسة إلى جانبين، أولهما جانب نظري، وثانيهما جانب ميداني اشتملا على ثلاثة فصول تضمن الفصل الأول ، الإطار المفاهيمي للدراسة تناولنا فيه الاشكالية والفرضيات ، أهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة .

بينما الفصل الثاني والمعنون بـ التفاعل التنظيمي تعريفه وخصائصه ، معوقاته ... الخ ، بينما نجد الفصل الثالث والذي عنونه بالإجراءات الميدانية للدراسة تناولنا فيه مجالات الدراسة والمنهج ، العينة ، أدوات الاحصائية، عرض وتحليل مناقشة البيانات ، مناقشة الفرضيات ، خاتمة ، قائمة المصادر والمراجع ، ملاحق.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1 - الإشكالية:

يعتبر التفاعل التنظيمي عملية ضرورية في طبيعة البشر، وفي التنظيمات على إختلاف أنواعها فالتبيعة البشرية تسعى إلى التواصل والاندماج، والانضمام إلى جماعات مهما اختلف نوعها، وتشكل عملية التفاعل التنظيمي أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، فعملية التفاعل التنظيمي تحدد مدى تقدم المجتمعات الذي يتوقف على مدى فعاليته داخل التنظيم، وإذا كان التفاعل التنظيمي بالغ الأهمية منذ الزمن القديم، فما بالك اليوم؟ حيث التطور السريع الذي شمل جميع الميادين، فلما كانت المؤسسات في أطوارها الأولى بسيطة في إدارتها، وفي الوسائل المادية والبشرية المستعملة، كانت عملية التفاعل التنظيمي سهلة ومستمرة ويومية بين المنظم والأفراد العاملين معه، وفق طرق ووسائل شفوية عامة ومباشرة، هذه الطرق البسيطة ما فتئت أن تطورت وتعقدت في المؤسسة الحديثة مع تعقد هذه الأخيرة في تنظيمها ومستوياتها الإدارية، وزيادة عدد الأفراد المشتغلين مما يستدعي تقسيم المسؤوليات والمهام على عدة مناصب يشترك في مجموعها لأداء ما تم التخطيط له . فالجماعات الصغيرة توسعت، وانتقل التفاعل التنظيمي ليلعب دوره على الصعيد التنظيمي، ذلك أن التنظيم ما هو إلا جماعة من البشر تجمعهم تنظيمات ومصالح وأهداف، وتحكمهم قواعد وقوانين ضمن شروط واقعية معينة بغرض القيام بمهام محددة تهدف في مجموعها إلى تحقيق غايات وأهداف، هذه الأهداف والغايات يسهر على تطبيقها إداري مسؤول . وحتى يتمكن هؤلاء من أداء دورهم فمن الضروري وجود إتصالات فيما بينهم، فهم يتخاطبون ويتبادلون المعلومات والبيانات، فلا يمكن تصور أي تنظيم دون إتصالات، ومن هنا أدركت المؤسسات مدى أهمية برامج التفاعل التنظيمي داخل هياكلها خاصة في المؤسسات الصحية فلا يمكن لأي مؤسسة أن تمتنع عن بناء إستراتيجية إتصال بين جميع مستويات التنظيم قصد تسهيل أداء الأفراد لأدوارهم ووظائفهم، وحتى تقوم الإدارة بالمهام المنوطة بها فمن واجبها الإهتمام بالتفاعل التنظيمي حتى تتمكن من الاستفادة منه في التأطير والتوجيه وبالتالي فهي لا تنحصر في التفاعل التنظيمي الصاعد والنازل فقط، وإنما تفي أو تغطي جميع الإتجاهات وجميع المستويات، ففعالية المؤسسة أو التنظيم تعكس مدى إحساس العاملين بقدرة الإدارة على تحقيق الرضا عن الوظيفة للعاملين، وزيادة انتماءهم للمؤسسة، وتكوين اتجاهات إيجابية نحو الأداء الوظيفي وزيادة الثقة في المدير ففعاليته يمكن الحكم عليها من خلال قدرته على إدارة الصراع، ومن خلال إشاعة مناخ العمل الذي يساعد العاملين على تحقيق الاحترام المتبادل فيما بينهم وتقوية الرغبة في العمل الجماعي وتحسين الأداء ولضمان تحقيق درجة عالية من فعالية التنظيم .

وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتثير إشكالية محددة تدور حول تساؤل رئيسي:

كيف يعمل التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية عليا صالح بولاية تبسة في ظل جائحة كورونا ؟

1 - الأسئلة الفرعية:

- كيف يساهم نقل المعلومات في رفع كفاءة العمال داخل المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ؟
- هل يعمل نمط الاتصال السائد داخل المؤسسة على تحقيق الرضا لدى العمال في ظل جائحة كورونا؟
- كيف يعمل التفاعل بين الإدارة والعمال داخل المؤسسة الصحية على خفض معدلات دوران العمل في ظل جائحة كورونا ؟

2 - فرضيات الدراسة :

- يساهم نقل المعلومات في رفع كفاءة العمال داخل المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا.
- يعمل نمط الاتصال السائد داخل المؤسسة على تحقيق الرضا لدى العمال في ظل جائحة كورونا.
- يعمل التفاعل بين الإدارة والعمال داخل المؤسسة الصحية على خفض معدلات دوران العمل في ظل جائحة كورونا .

3 - أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في كونها تناولت موضوع الهيكل التنظيمي وانعكاسه على الخدمات الصحية وذلك للوصول إلى أقصى درجة من الاحترافية والاستقلالية في وضع مثل هذه الأشياء لتحسين سيرورة العمل. ونذكر ما يلي:

يعد التفاعل التنظيمي مسألة ذات أهمية كبيرة لما يشهده من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة وفي علم الاجتماع وغيرها من التخصصات، فالتفاعل التنظيمي يمثل أحد الأسس الهامة التي يركز عليها الهيكل التنظيمي لتحقيق نشاطاته وتعاملاته مع المستويات التنظيمية المختلفة، ويعتبر أيضا الأداة و البنية الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة الصحية لتحقيق الأهداف المرجوة منها، حيث يعمل التفاعل على التنسيق الجيد بين مختلف أقسام المؤسسة وذلك من خلال تسهيل سير المهام والفعالية في الأداء، كما تظهر أيضا من خلال التخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات، حيث أن التفاعل الجيد يساعد علي وضع خطط

موضوعية و قابلة لتطبيق علي أرض الواقع إضافة إلي مساهمته في نقل القرارات و توصيلها إلي مختلف وحدات التنظيم و القيام بعملية الرقابة وفق شبكة اتصالية فعالة تجمع مختلف أقسام التنظيم.

4-أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة علمية خلفية تكون سبب رغبة الباحث لدراسة ظاهرة ما. فهناك أسباب ذاتية تخص الباحث نفسه وهناك أخرى تفرض لانتشارها و أهمية في المجتمع.

أما الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة هي نوعين:

الأسباب الذاتية :

- الميول الشخصي الذي يعتبر حافزا في تناول هذا الموضوع بدراسة البحث.
- ارتباط موضوع البحث مع طبيعة تخصصنا وهو علم الاجتماع تنظيم وعمل .
- رغبة التعمق في الموضوع والتعرف على جوانبه المختلفة .
- الرغبة في معرفة العلاقة الموجودة بين التفاعل التنظيمي والاتصال داخل المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا.

- محاولة معرفة مدى قدرتنا على توظيف المعارف النظرية وتطبيق المعلومات وتوظيفها واقعياً.

الأسباب الموضوعية :

- الأهمية العلمية التي يكتسيها الموضوع الجديد وما يمكن أن يضيفه من معلومات ونتائج .
- قابلية الموضوع المختار للدراسة الإمبريقية وإمكانية التحقق من الأهداف وصحة الفرضيات.
- إثراء الرصيد المعرفي والمساهمة في إنجاز دراسة علمية يمكن الاستفادة منها مستقبلاً .
- معرفة كيف يعمل التفاعل التنظيمي على تحقيق الفعالية داخل المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا.
- الرغبة في الوصول إلى نتائج واقتراحات في هذا الموضوع من شأنها أن تخدم المؤسسة.

5-أهداف الدراسة:

مما لا شك فيه أن أي دراسة علمية تسعى في نهاية الأمر إلى تحقيق أهداف محددة سواء كانت أهداف نظرية لمحاولة فهم أو تفسير ظاهرة اجتماعية أو كانت أهداف تطبيقية كمحاولة لإيجاد حلول لمشكلات ميدانية ترتبط بتطبيقات معينة أو إجراءات محددة، وعليه فإن دراستنا هذه تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- اختبار الفروض ميدانياً والوصول إلى تحليل العلاقة التي تربط التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا محل الدراسة.

- فهم عملية التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جل جائحة كورونا .

- محاولة لفت انتباه القائمين على إدارة هذه المؤسسة إلى الأهمية التي يؤديها التفاعل التنظيمي المناسب في ظل جائحة كورونا.

6 - تحديد المفاهيم :

مفهوم التفاعل التنظيمي:

اصطلاحاً:

يعرفه فضيل دليو: بأنه تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات و البيانات اللازمة للاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها و نقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي و خارجه بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين.¹

من خلال هذا التعريف أن التفاعل التنظيمي هو حقل تتدفق فيها البيانات و المعلومات من مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي و خارجه.

ويعرفه محمد منير حجاب بأنه العملية التي تهدف إلي تدفق البيانات و المعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات بين هابطة و صاعدة و أفقية و عبر مركز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي.²

إجرائياً :

هو عملية من خلالها نقل و تبادل الأفكار و المعلومات عن طريق التفاعل بين أعضاء المؤسسة من مستويالي مستوى آخر بطريقة رسمية و غير رسمية، من أجل تكوين علاقات اجتماعية من أجل تسيير المهام و الوظائف بطريقة ناجحة و فعالة بغية نجاح المؤسسة.

مفهوم المؤسسة الصحية:

¹مسلم محمد، الاتصال والعلاقات الإنسانية وتنمية الموارد البشرية، مجلة مخبر علم النفس وعلوم التربية، 2007، ص

. 57

²نفس المرجع السابق، ص 58.

عرفته جمعية المستشفيات الأمريكية بأنه: "مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم، يتمتع بتسهيلات طبية دائمة يشمل على أسرة للمرضى الداخليين وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء والتمريض، وذلك من أجل إعطاء المرضى التشخيص و العلاج اللازم.¹

7 - الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى (ميلود طبيش 2010 - 2011): قدمت هذه الدراسة من طرف "ميلود طبيش" بعنوان: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية، وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع الاتصال في المنظمات سنة 2010 - 2011، جامعة ورقلة .وقد تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة (إذاعة سطيف الجهوية؟) ويندرج عنه أسئلة فرعية:

ما علاقة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة بتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية للعاملين؟ -

هل الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة؟

ما علاقة الاتصال التنظيمي بديناميكية جماعة العمل داخل المؤسسة؟ وتتجلى فرضيات الدراسة فيما يلي: يعمل الاتصال في المؤسسة على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين.

الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة.

للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بديناميكية جماعة العمل داخل التنظيم.

وقد اعتمد الباحث من أجل الوصول للإجابة عن تلك التساؤلات على المنهج الوصفي، ومنهج دراسة حالة لإجراء الدراسة الميدانية لكونها أكثر المناهج ملائمة لموضوع البحث . وقام الباحث باختيار مجتمع البحث بأكمله، حيث تكونت عينة البحث من جميع العاملين بالمؤسسة والتي تقدر بـ 43 مفردة . وجاءت نتائج الدراسة كالتالي:

1: ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 21.

من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الأولى، فقد تبين أن الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة، ومنه فقد تحقق الفرض الأول بنسبة قاربت - 89.37%. من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الثانية، فقد تبين أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة، ومنه فقد تحقق الفرض الثاني بنسبة قاربت 87.85% - . من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثالثة فقد تبين أن للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة، ومنه فقد تحقق الفرض الثالث بنسبة قاربت 90.38%. وعليه فالنتيجة العامة المستخلصة من هذه الدراسة هي أن هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة. تشترك دراستنا مع هذه الدراسة في المتغير المستقل (الاتصال التنظيمي)، لكن فيما يخص نقاط الاختلاف في المتغير التابع، ففي هذه الدراسة تم ربط الاتصال التنظيمي بالتفاعل الاجتماعي، لكن في دراستنا ربطنا المتغير المستقل بالفاعلية التنظيمية (المتغير التابع)، كذلك فيما يخص المنهج المستخدم ففي دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي، لكن هذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة، لكونهما من أكثر المناهج ملائمة لموضوع بحثه، كذلك الاختلاف في بيئة الدراسة وميدانها وطبيعة المؤسسة المعنية، حيث تمت هذه الدراسة بإذاعة سطيف الجهوية، وهي مؤسسة خدماتية، بينما دراستنا الميدانية تمت في مؤسسة صناعية.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في الإحاطة بموضوع دراستنا في الجانب المتعلق بالاتصال التنظيمي

حيث ساهمت في إبراز أهمية الاتصال داخل المؤسسة.

الدراسة الثانية (فاطمة بنت عليان عطية السفياني 2009):

قدمت هذه الدراسة من طرف "فاطمة بنت عليان عطية السفياني" بعنوان "الاتصال التنظيمي

وعلاقته بأسلوب إدارة الصراع التنظيمي»، دراسة ميدانية بإدارة التربية والتعليم للبنات بجهة السعودية

وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير سنة 2009، جامعة أم القرى، السعودية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاتصال التنظيمي كما يدركه أعضاء إدارة التربية

والتعليم للبنات بجهة، السعودية.

كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة البحث من قسمين: القسم الأول تكون من 85 قيادياً وقيادية يمثلون مجتمع الدراسة، أما القسم الثاني تكون من 500 موظفاً وموظفة يمثلون عينة الدراسة.

واعتمدت الباحثة على استبانة لجمع المعلومات وتحليلها عن طريق النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل الارتباط (معياري بيرسون).

وجاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- إن مستوى أبعاد الاتصال التنظيمي السائد في إدارة التربية والتعليم للبنات بمحافظة جدة من وجهة

نظر القياديين جاءت بدرجة عالية وفق الهدف الذي وضعتة الباحثة، حيث جاءت بعد مهارات الاتصال الأكثر ممارسة، وكان بدرجة كبيرة جداً.

- أن مستوى أبعاد الاتصال التنظيمي من وجهة نظر الموظفين والموظفات جاءت وفق الهدف الذي وضعتة الباحثة، حيث جاء بعد أنماط الاتصال الأكثر استخداماً وبدرجة عالية.

كما بينت الدراسة أيضاً أن درجة ممارسة أساليب إدارة الصراع لدى القادة كانت كالتالي: أسلوب أما وجهة التجنب بدرجة متوسطة، أسلوب التنافس بدرجة منخفضة، أسلوب التعاون بدرجة كبيرة جداً نظر الموظفين كانت كالتالي: أسلوب التنافس، أسلوب التجنب، أسلوب التعاون بدرجات متوسطة.

بالإضافة إلى ذلك أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين أبعاد الاتصال التنظيمي

وبين أسلوب التنافس وأسلوب التجنب، وبالتالي فالعلاقة عكسية، أما العلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي

وأسلوب التعاون فكانت علاقة ارتباطية موجبة، وبالتالي فالعلاقة طردية من وجهة نظر القادة

أو الموظفين.

كما أظهرت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بينمتوسطات الاستجابات حول أسلوب التجنب، أسلوب التعاون من وجهة نظر القادة وفقاً لمتغير الجنسأما وجهة نظر الموظفين فقد كانت عكس ذلك.

كما أظهرت أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,50 بينمتوسطات الاستجابات حول أسلوب التنافس وأسلوب التجنب وأسلوب التعاون من وجهة نظر القادة وفقاً

لمتغير طبيعة المؤهل وعدد سنوات الخبرة والدورات التدريبية، بينما توجد فروق لمعظم هذه المتغيرات منوجهة نظر الموظفين.

وقد عالجت الباحثة في هذه الدراسة العلاقة بين مستوى الاتصال التنظيمي وأسلوب إدارة الصراع

في إدارة التربية والتعليم للبنات في جدة من وجهة نظر القادة والموظفين، حيث أظهرت الدراسة اعتماد

أسلوب التعاون بشكل كبير من طرف القادة وأسلوب التجنب والتنافس بنسبة متوسطة، في حين كانت

الأساليب تستخدم بدرجة متوسطة حسب وجهة نظر الموظفين، كما بينت الدراسة أن هناك علاقة طردية

بين أبعاد الاتصال وأسلوب التجنب أو التنافس وهذا سواء من وجهة نظر القادة الموظفين، كما أظهرت

أثر بعض المتغيرات الديموغرافية كالعبرة والمؤهل والجنس على الأساليب المستخدمة في إدارة

الصراعدى قيادي وموظفي إدارة التربية والتعليم.

اهتمت هذه الدراسة العربية بدراسة موضوع الاتصال التنظيمي في إدارة التربية والتعليم ومحاولة

إدارة التربية والتعليم، والتعرف على أسباب حدوثه وأساليب إدارته من قبل مدراء واعتمدت هذه

الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، وتكونت العينة من المدراء وأعضاء الإدارة التربوية، وتولت هذه

الدراسة أن الأسلوب أو الإستراتيجية الأكثر استخداماً من قبل أفراد العينة هي إستراتيجية التعاون، وما

يعاب على هذه الدراسة هو تركيزها على فئة الإداريين همال هيئة التدريس والأساتذة، بينما اعتمدت

دراستنا على المنهج الوصفي . وقد أفادتنا هذه الدراسة في الإحاطة بموضوع دراستنا في الشق المتعلق

بالاتصال التنظيمي حيث ساهمت في إثراء المعرفة والمعلومات حول موضوع الدراسة

الفصل الثاني : التفاعل التنظيمي



تمهيد:

إن الفرد في اتصالات دائمة مع غيره في المنظمة فهناك الاتصال بين الرؤسا والمرؤوسين والاتصال مع العملاء، و الاتصال مع الزملاء و يعتبر الاتصال عملية رئيسية وضرورة حيوية في بنا علاقات إنسانية داخل المنظمة والذي يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة بين المستويات الإدارية المختلفة وانتقال رجح الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة، ونظرا لأهمية الإتصال التنظيمي في المؤسسة والدور الذي يحتله وجب التعرف عليه .

المبحث الأول : ماهية التفاعل التنظيمي

المطلب الأول : أشكال التفاعل التنظيمي¹

يتكون الهيكل التنظيمي من عدة وحدات ومستويات مختلفة التي بدورها تشكل هيكل المنظمة أو النظام الإداري لها الذي يعدد بصفة رسمية مكانة ودور كل فاعل داخله ، ولا يمكن أبدا فصل الهيكل التنظيمي عن هيكل السلطة ، إذ أن هذه الأخير هو الذي يحدد المهام التنظيمية التي تربط بدرجة أساسية بمناصب العمل.

حيث وحدة صلة عضوية بين التنظيم الإداري وعملية التفاعل التنظيمي يجد التنظيم الرسمي هو الذي يعمل على العمل ويحدد السلطات والمسؤوليات والواجبات وكذلك العلاقات الوظيفية وبحواره التنظيم غير الرسمي والذي يتحدد بين العاملين أو الفاعلين على أسس شخصية تفاعلية ، ولكلاً النوعية من التنظيم صلة وثيقة ومباشرة بعمليات التفاعل التنظيمي ، فنتيجة للتفاعل الحاصل بين الفاعلين في اطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات والتعليقات والمطلب الى مختلف المستويات والأقسام ، فقد أصبح من الضروري وجود منافذ ومسالك لهذه العملية والتي تعبر عنها بالهيكل الرسمي ، والذي يتميز بأنماط وأشكال رسمية لحركة المعلومات بهذا يمكن الحديث عن التفاعل التنظيمي الرسمي المرتبط بالتنظيمي الرسمي كما يمكن ربط التفاعل التنظيمي الرسمي بجماعات معينة داخل التنظيم الرسمي.

أ- التفاعل التنظيمي الرسمي: ²

هو الذي يتم من خلال شبكة التفاعل التنظيمي الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة ببعضها البعض ، وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى الى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات وتوجيهات من المستويات الإدارية العليا للمستويات الأدنى

هو ذلك التفاعل التنظيمي الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة ، ويكون في مسارته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه يمكن أن تعرف التفاعل التنظيمي

¹ - محمد يسري ابراهيم عبس،الاتصال و السلوك الإنساني ،البيطاش للنشر و التوزيع،الإسكندرية،1999، ص113.

² - حسان جيلالي ، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 ص 49

الرسمي هو تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات وتوجد في الهيكل التنظيمي على شكل خطوط وقنوات خاضعة لقوانين وقواعد تفرضها المنظمة.

ويعتمد هذه النوع من التفاعل التنظيمي ات على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية وقد يكون صاعد أو هابط أو أفقي أو محوري ، وتبتعد العلاقة في هذا النوع من التفاعل التنظيمي ات عن الطابع الشخصي وتقيد بلوائح معينة .

1 - مهامه : ويمكن اجمال بعض مهام التفاعل التنظيمي الرسمي في النقاط التالية:

-نشر أهداف المنظمة وقيامها وفلسفتها.

-اعلام أعضاء المنظمة بخطط المنظمة وإمكانيتها وتطلعاتها.

-ابلاغ التعليمات والتوجيهات والأوامر الى العاملين.

-الحصول على المعلومات البيانات والاستفسارات والتوقعات والمقترحات والمشكلات والشكاوي.

-توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات.

الأوامر الذي يصعب في النهاية في اجاه تحقيق الأهداف وخدمة مصالح العمل من التأشيرات في الأفراد ودفعهم في اتجاه تحقيق الهدف¹

2- التفاعل التنظيمي النازل:²

ويطلق عليه البعض التفاعل التنظيمي المتجه إلى الأسفل ، وبناء عليه تتحقق الرسائل من قمة التنظيم أو من التنظيم الى أدناه ، وقد يكون هذه التفاعل التنظيمي ات من الإدارة العليا إلى الدنيا مباشرة وذلك فان هذا النوع من التفاعل التنظيمي ات يستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم وله هدفان هما:

¹ - المرجع السابق ،ص49.

² - جمال محمد المرسي ، ثابت عبد الرحمن ادريسي ، السلوك التنظيمي ، نظريات و نماذج و تطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة ،الدار الجامعية للطباعة و النشر، لإسكندرية ، 2000 ، ص452 .

-توصيل المعلومات الى المرؤوسين بطريقة صحيحة واضحة حتى يمكن إدراكها وفهمها.

-قبول المستقلين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس إلى المرؤوس.

وما كثر الطرق المستخدمة في هذا النوع من التفاعل التنظيمي الاجتماعات والنشرات الخاصة بموظفينا ، كاتبات التنظيم مجالات الحائط ، تقرير النمطية...الخ وتجدر الإشارة إلى ضرورة متابعة المناسبة من الأعلى الى الأسفل حتى تضمن وصولها وفهمها بالطريقة السليمة والصحيحة وهذا عن طريق التغذية الراجعة .

-ويمكننا التطرق الى مزايا ومعنويات هذا النوع من التفاعل التنظيمي فيما يلي:

مزايا التفاعل التنظيمي النازل:

-تعليم الموظفين وتوجيههم ، وتوضيح المواقف المختلفة لهم وهذا ما يعمل على إزالة مخاوفهم وشكوكهم وبالتالي يقضي على وجود عدم الثقة الذي قد يسود المنظمة أو حالة خيبة الأمل نتيجة الشعور بان الفرد يعمل دون أن يدرب لماذا ؟ كيف ؟ أو متى ؟ .

-يمكن من خلف الشعور لدى الموظفين بأنه موضع اهتمام وتقدير للإدارة في المستويات العليا.

-تمكن العاملين من متابعة التغييرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المنظمة وموقف الإدارة منها. مما يساعد على المحافظة على التوازن العام للمؤسسة .

المطلب الثالث: معوقات التفاعل التنظيمي النازل:

ان أسباب فشل هذا النوع من التفاعل التنظيمي ترجع الى معوقات عدة نذكر منها:

-ان العديد من التنظيمات غالبا ما يعتمد على وسائل التفاعل التنظيمي ميكانيكية وكتابة وينحاز التفاعل التنظيمي ات الشفهية والمواجه وجها لوجه مما ينعقد للاتصال قيمته وهدفه .

-أسلوب الفترة من قبل المسؤولين من خلال حجزهم لبعض المعلومات عن المستويات الدنيا ومعطى هذه المعلومات تؤثر حتما وبشكل فعال في أحداث الأثر المرغوب للرسائل الهابطة من الإدارة للعاملين .

-نقص الفهم والمعرفة من جانب المرؤوسين ، وعدم ادراكهم بأن هذه المعلومات قاصرة عليهم الم يجب نقلها للآخرين.

-مصداقية المرسل ومدى سلطته ومدى الثقة فيه والخبرات السابقة معه... وكل هذا من أنه يؤثر سلبا على التفاعل التنظيمي والعكس .

-التوفيق ويقصد ليه الوقت المناسب للاستقبال التلقي للرسالة وكذا المكان المناسب والحالة النفسية التي عليها متلقى الرسالة.¹

المطلب الرابع: التفاعل التنظيمي الصاعد:²

ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا الى المستويات العليا وبعد هذا التفاعل التنظيمي حاسما ومهما للنمو وتطوير التنظيم.

ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من التفاعل التنظيمي حسب ما جاء به كل من "ليسلي وليود" في اربع نقاط والتمثلة في:

*المعلومات حول أداء المرؤوس ومدى تقدمه وخطئه المستقبلية

*مشكلات العمل تحتاج وقفة من المدير والتي تتضمن جملة شكاوى ومشاكل التي يعاني منها الفاعل.

*أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو أداء عملها.

*معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة.

المطلب الخامس: مزايا التفاعل التنظيمي الصاعد:

-تمكين الأفراد من التغيير عن إحساساتهم ومشاعرهم وهذا بالطبع إرضاء للحاجات الاجتماعية والذاتية لهم .

-يمكن من اكتشاف الأخطاء قبل وصولها لمرحلة الخطر ومعالجتها

¹- سمرة عسلي ، الجماعات غير الرسمية وتأثيرها على الإتصال الداخلي للمؤسسة ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم قسم علم النفس ،جامعة قسنطينة ، 2006/2007 ، ص 40 .

²- المرجع السابق، ص 57 .

المساعدة في زيادة الالتزام جانب المرؤوسين بأهمية تحقيق فرض التفاعل التنظيمي المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس. وبناء عليه يعتبر المرؤوس جزء هام في المنظمة مما يجعله يبدي كافة البيانات والمعلومات التي يلتمسها في بيئة العمل وفي ظل الظروف الدافعة للعمل ، حتى يمكن الإدارة تطوير وتحسين ورفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية.

المطلب السادس: معوقات التفاعل التنظيمي الصاعد:

-محاولة المرؤوس الهيمنة على العوامل المؤثرة في رأي الرئيس به ويحاول أن يترك ذلك أثر إيجابيا لدى الرئيس ، وقد يتطلب ذلك ادخال تعديلات لازمة في محتوى الرسالة أو حتى بعض الحالات الاستثنائية تزييف بعض المعلومات.

-البعد المكاني والإداري بين الرؤساء والمرؤوسين .

-التقاليد الإدارية في المنظمة مثل اعتباراته من الطبيعي أن يبدأ التفاعل التنظيمي بالمرؤوسين وليس بالعكس ويعتبرون التفاعل التنظيمي ات الصاعدة استثنائية بينما التفاعل التنظيمي ات النازلة هي الأساسية .

-حب العزلة لدي الرؤساء وإتباع سياسية الباب المغلق ، والبعد عن التفاعل التنظيمي المباشر بالمرؤوسين ويعرقل عن ذلك وجود حاجز الرئيس والمرؤوسين مما يجعل معلومات كثيرة خاصة بالعمل تكون بعيدة عن سمع المدير ويأخذ عليه أن ينقل انباء سارة وغير سارة بصورة دائمة.

والتفاعل التنظيمي الصاعد يأخذ عدة أشكال فقد يكون عن طريق الاجتماعات وتقارير الأداء وصناديق الاقتراحات وسياسة إتباع الباب المفتوح من قبل الرؤساء.¹

¹-المرجع السابق ،ص58.

المطلب السابع : التفاعل التنظيمي الأفقي :¹

يتم هذا النوع من التفاعل التنظيمي ات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري ، كان يتصل مدير الإنتاج بمدير التسويق والتكامل وهذا النوع من التفاعل التنظيمي ات ضرورة لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة.

كما أن هذا النوع من التفاعل التنظيمي يسمح بوصول المعلومات والآراء المقترحات من كل جانب الأمر الذي يسمح ويعطي للمدراء الفرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد الى معلومات كافية.

المطلب الرابع : وظائف التفاعل التنظيمي الأفقي:

أ-التنسيق للقيام بمهمة

ب-حل المشاكل وذلك في محاولة الاجتماع كل مشاكل تعرض لها المنظمة

ج-تبادل المعلومات

د-حل الصراع ويتمثل ذلك في اجتماع امضاء إدارة أو اداريين قد نشب صراعا بين أعضاء كل إدارة أو بين اداريين حيث أن التفاعل التنظيمي الأفقي في مثل هذه الحالة يسهل عملية التنسيق بين الإدارات المختلفة ويقل من الجهة والوقت اللازمين لتبادل المعلومات بينهما.

- مزايا التفاعل التنظيمي الأفقي:

-يسمح بوصول المعلومات والأداء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت تقريبا ، الأمر يعطي للمدربين فرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم.

-يساعد على الروح المعنوية للموظفين ويبرزهم شركاء في الإدارة أكثر منهم المرؤوسين عليهم.

-معوقات التفاعل التنظيمي الأفقي:

¹- عبد الغفار حنفي و حسين القزاز، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد،الدار الجامعية الإسكندرية،1996،ص399 .

-ان تطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل داخل المنظمة حلف أنواع متعددة من الولاء داخلها الى الحد الذي يجول دون تحقيقها.

-ان هذه التفاعل التنظيمي ات اذ ما تحققت لا تتم بالسرعة المطلوبة ومرد ذلك شدة التمسك بالشبكات والمبالغة في إطالة الإجراءات والتعقيدات.¹

التفاعل التنظيمي المحوري :

ويطلق عليه تسمية التفاعل التنظيمي القطري أو السائل وكلها تصب في معنى واحد والذي يتمثل في أنها تتناسب بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة ليت بينهم علاقات رسمية في المنظمة كان يتصل مدير الإنتاج أحد أقسام إدارة التسويق.

ان عطاء الاهتمام لكل أنواع التفاعل التنظيمي الرسمي المذكورة سلفا يؤدي الى تكوين انطباع جيد عند المرؤوسين ويساعد على سير المعلومات داخل الأطر التنظيمية بشكل كافي وصورة واضحة ومنتظمة ويفتح المجال لكل الفاعلين داخل التنظيم من خلال الاهتمام بكل هذه الأشكال من أجل ابداء آراءهم في الأعمال التي يقومون بها وهذا ما يساعد على نتيجة وزيادة الدوافع الداخلية للعاملين ، والتي تعمل على زيادة تماسكهم وتعاونهم وبالتالي تحقق الرضا في العمل.²

¹ - شهرزاد حلو، خامسة رمضان ، خديجة نوي ، تأثير الاتصال غير الرسمي على طبيعة العلاقات الاتصالية و الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بولاية بسكرة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام و الاتصال لتخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة بسكرة ، 2008/2009 ص46.

² - عبد الله الطويرقي،الاتصال المعاصر (دراسة في الانماط و عالم لوسيلة)، الطبعة الثانية،مكتبة عبيكان،الرياض،1998. ص128.

ب- التفاعل التنظيمي غير الرسمي: ¹

- التفاعل التنظيمي غير رسمي هو التفاعل التنظيمي الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون هذا التفاعل التنظيمي بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة وتتميز هذه التفاعل التنظيمي ات بسرعة إنجازها قيام التفاعل التنظيمات الرسمية التي تحددتها ضوابط رسمية محددة .

-هو اتصال دائم الحركة والتجدد والتغيير ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة دون أن تحدد الإدارة موضوعة أو طريقة أو تملك القدرة على السيطرة عليه سيطرة تامة فإذا حاولت منعه في مكان ظهر في مكان آخر نظر لارتباطه بالطبيعة البشرية والبيئة الإنسانية حيث يتعذر كتمه تماما

-إذا التفاعل التنظيمي ات التنظيمية غير الرسمية تحدث بطريقة غير مضبوطة ويكون شفوية غير مؤكدة أو ملزمة ويظهر لنا أن التفاعل التنظيمي ات غير الرسمية قد برزت أهميتها على أثر تجارب والأفكار التي قدمها أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية ، اذ يؤكدون على الدور الهام الذي تلعبه التفاعل التنظيمي ات التنظيمية غير الرسمية في انجاز أهداف المنظمة.

-دافع وجوده : توجد عوامل ودوافع تجعل الأفراد في المنظمة يتصلون معا بطريقة غير رسمية مما يؤدي إلى ظهور ما يسمى بالتنظيم غير رسمي ، وهذه الدوافع هي:

أ-وجود حاجات ورغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في أشبعها.

ب-رغبة الأفراد القياديين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور .

ج-عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين .

د-اتباع المنظمة لنمط القيادة الدكتاتورية والمركزية الزائدة ومع حرية التعبير والمشاركة لأفراد و العاملين.²

¹ - محمد سلامة غباري والسيد عبد الحميد عطية، الإتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق،المكتب الجامعي الحديث مصر،1991،ص27.

² -هالة منصور، الإتصال الفعال ، مفاهيمه وأساليبه ومهاراته ، المكتبة الحامعية ، الأزاريطة، الإسكندرية ، 2000 ص .

- سلبياته :¹

-انتشار الشائعات والمعلومات المشوهة مما يترك اثار سلبية على الأداء الوظيفي والعلاقة الإنسانية داخل الإدارة

-يؤدي أحيانا الى انخفاض الروح المعنوية واضطراب العلاقة الإنسانية الناجمة عن ردود أفعال انتقامية بالدرجة الأولى وذلك بسبب الاشاعات وسوء الفهم مثلا.

من خلال كل هذا ينبغي على المدير أو المنظمة الاستعانة بالمختصين لدراسة قنوات التفاعل التنظيمي غير رسمي المرتبط بالتنظيم اللارسمي الموازي للتنظيم الرسمي من أجل الاستفادة من التفاعل التنظيمي غير الرسمي ونفاذي الصعوبات والنزاعات القائمة داخل التنظيم ، وبالتالي الوصول باستعمال التفاعل التنظيمي ينوعه الى المساهمة في بلوغ وإنجاز أهداف التنظيم.

المطلب الثاني : أهمية وأهداف التفاعل التنظيمي :

-ان نجاح أي منظمة في تحقيق أهداف يتوقف على نظام التفاعل التنظيمي ات بها وهذا يعني أن التفاعل التنظيمي ات التنظيمية لا ينبغي النظر اليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاته وإنما عملية تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المنظمة

-تعتبر التفاعل التنظيمي ات وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية وفي إدارة وتحقيق أهداف المنظمة وذلك على أن التفاعل التنظيمي ات تساعد على تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعرف المشاكل وسبل علاجها وتقييم الأداء وإنتاجية العامل

-ويفضل التفاعل التنظيمي التنظيمية يتمكن كل أفراد المنظمة الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة كما يساعد على "توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات وتطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال"

¹ - مصطفى حجازي، الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر . والتوزيع، بيروت، 1982، ص118.

-تتمكن المنظمة من القيام بعملية تخطيط العمل بفضل شبكة التفاعل التنظيمي المتوفرة لديها فحينما يسعى المديرون والأفراد الى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم فانه لا يمكن وضعها الى حين الواقع يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومذكرات وقرارات مكتوبة.

-التفاعل التنظيمي الشامل حسب روقوبي (1988) ينطلق من قاعدة نظرية واضحة في الشركة الكل يتصل كل تعبير اتصلي يجب أن يعتبر كعنصر حيوي بالنسبة لهوية وشخصية المؤسسة.

كما أن التفاعل التنظيمي يساهم في توفير الفرصة للإعلام الرؤساء بما ثم إنجازهم وبالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ أو الانحرافات التي لم تكن في الحسبان وكيفية التغلب عليها وبذلك يتخذ أهمية التفاعل التنظيمي في تصنيف الفجوة بين التخطيط والتنفيذ وتحقيق التفاعل الإنساني بين العاملين وزيادة التفاهم والتعاون بينهم وفي هذا الصدد يورد صالح بن نوار جملة من الأهداف التي يسعى التفاعل التنظيمي الى تحقيقها.¹

لتحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات:

يتم التفاعل التنظيمي بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة فبدون التفاعل التنظيمي تصح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها بعض وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة الى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة المشاركة في المعلومات يساعد التفاعل التنظيمي على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

1- توجيه سلوك الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم

2- تعريف الأفراد بنتائج أفعالهم

3- اتخاذ القرارات حيث يلعب التفاعل التنظيمي دورا كبيرا في اتخاذ القرارات وتقييم نتائجها.

¹ ناصر دادى عدون : الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية ، ط1، الجزائر 2004 ص66.

4-التعبير عن المشاعر الوجدانية يساعد التفاعل التنظيمي الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم عن المشاعر الوجدانية يساعد التفاعل التنظيمي الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين حيث يستطيع العامل إبداع رأيه في موقف دون حرج أو خوف .

5-يمكن ادراج هدف اخر للاتصال لا يقل أهمية عن سابقته والمتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العملي فعندما تنتشر الإشاعة بشكل مبرز مفعولها بالنسبة الى المنظمة.¹

المطلب الثالث: معوقات التفاعل التنظيمي²

ان العليمة التفاعل التنظيمي ية داخل المنظمات تواجه العديد من العوائق والتي تجد من فعاليتها وتؤدي بها في الغالب الأحيان الى عدم تحقيق أهدافها المسطرة ولدا لا بد من التعرف أو الوقوع على هذه المعوقات التي يتم تجنبها أو التقليل منها معالجتها بشكل يؤدي الى زيادة فعالية التفاعل التنظيمي والوصول الى الأهداف المطلوبة وهناك ثلاث أنواع من المعوقات وهي:

-معوقات نفسية.

-معوقات تنظيمية.

-معوقات اجتماعية وثقافية.

-معوقات النفسية وهذه تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية التفاعل التنظيمي المتمثلة بالمصدر (المرسل) والمستقبل وتحت أثر عكسيا الفروق الفردية يختلفون في أحكامهم على الأشياء فهمهم لعملية التفاعل التنظيمي وأهم هذه العوائق هي:

-تباين الإدراك المرسل الخاطئ للمعلومات التي يرسلها وبالتالي إدراك وفهم الآخرين لها وعدم انتباه المستقل الى محتوياتها وإدراكه الصحيح لمحتوياتها وبالتالي يؤثر تباين الادراك نتيجة اختلاف الفروق الفردية والبيئية الى اختلاف المعاني التي يعطونها لأشياء كما أن الكلمات المنتظمة في الرسالة قد تكون لها دلالات ومعاني مختلفة لكل شخص.

¹-المرجع السابق ،ص67.

² - بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة ، دار اليازوري ، ط1، الأردن - عمان ، 2009 ص88.

-تكمّن أسباب الإدراك المشوش للمرسل اليه في الأسباب التالية:¹

أ) تأثير التوقعات الحاجات والخبرات السابقة للمرسل اليه على ادراكه المقومات الرسالة

ب) مدى تناسب المثيرات التي تحتوي عليها الرسالة مع الدرجة ومستوي وعي المرسل اليه.

ج) درجة الخبرة في محتويات الرسالة حيث يصعب تفهم الوسائل ذات المحتويات غير المألوفة جانب المرسل اليه.

الادراك الانتقائي : يمثل الفرد للاستماع الى ما يناسب مع معتقداته وأفكار وآرائه والعمل على اعافه المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم واتجاهات وأفكار.

الانطواء :

-عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم.

-تشويه وترشيح المعلومات مما يؤدي الى انحراف العمل عن تحقيق أهدافه.

اللغة : هي وسيلة اتصال يتم نقل المعلومات أو الفكرة من خلاله أما شفاهية أو كتابة إلا أن اللغة قد تتحول الى عقبة أمام التفاعل التنظيمي في حالة اختلاف مستوى التعلم والثقافة ، مما يؤدي الى عدم فهم الكلمات والألفاظ المتبادلة بين الطرفين فيفسرها كل من طرف حسب فهمه الخاص كما أن عامل التخصص قد يشكل صعوبة في التفاعل التنظيمي ، ان التفاعل التنظيمي الأطباء فيما بينهم يتم بسهولة ويسر ولكن الصورة تختلف عند اتصالهم بالمهندسين ورجال القانون. بها وطبيعة الحال فان مشكلة اللغة تظهر أكثر في التفاعل التنظيمي ات المكتوبة ، أما الشفهية فان الفرض تبقي متاحة لتوضيح المعاني والاستفسار عن مدلول الألفاظ والكلمات.

الانفعالات : ان الحالة الانفعالية لكل من مرسل المعلومات ومتلقها ستحدد ما اذا كانت المعاني صحيحة هي

التي يتم تبادلها أو هناك حاجزا انفعاليا بينهما يمنع من تحقيق هذه النتيجة

¹ - شعبان علي حسين السيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي ، ط1. الإسكندرية 2009ص45.

الاختلافات الوراثية : ان المقصود بالاختلاف الوراثية هي تحديد كل مرسل المعلومات ومتلقيها ومعرفة ما اذا كان اصلها متجانسا نسبيا و تعذر عليها نقل المطلوب والمعروف ان مركز الانسان في الحياة يشكل بقوة أفكاره واتجاهه

تنقية وغرلة المعلومات : تحدث عادة بالنسبة للاتصالات الصاعدة ونشير الى استعاد أو تعديل بعض المعلومات موضع الرسالة لتحقيق إيجابيات أو زيادة قيمتها من متطور المستقبل فالمرؤوس قد يخفي أو يعدل معلومات غير مفصلة في الرسائل الموجهة الى رؤسائهم ويمكن السبب في اللجوء بثقة المعلومات المرسله للإدارة العليا كونها الأساس في ممارسة الرقابة.¹

المبحث الثالث: التفاعل التنظيمي المؤسسي ووسائله

المطلب الأول : مفهوم التفاعل التنظيمي المؤسسي:²

بديهي جداً في أن يكون للاتصال أهمية كبرى في العلاقات الاجتماعية، فهو العملية التي تسمح بتجديد المعاملات فيما بين الأفراد والسؤال الذي يمكن طرحه، ما هو مفهوم التفاعل التنظيمي المؤسسي؟ وقبل الخوض في تحديد هذا المفهوم المركب، فحري أن نشير الى علاقة التفاعل التنظيمي بالمؤسسة. ينظر الى المؤسسة على أنها وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة أفراد يتفاعلون فيما بينهم بحكم طبيعة النشاط والوظيفة التي يؤدونها في المؤسسة.

وهذا ما يجعلنا نحاول توظيف التفاعل التنظيمي ليس فقط كوظيفة طبيعية في المجتمع وإنما كوظيفة اساسية داخل المؤسسة القائمة على تنظيم وتوجيه المعاملات التي تحدث بداخلها لأجل تحقيق الهدف المنشود. ولبيان هذه العلاقة يطرح ا. سيمون (Simon.A) نقاط الإختلاف الموجودة بين التفاعل التنظيمي ات التي تحدث داخل المؤسسة وبين ما يحدث بين وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية والأفراد، فيقول:³

-الجماهير التي يتوجه إليها الراديو أو التلفزيون ليس بينهم أي قاسم مشترك إلا المصطلح التقني، كما أنهم لا يتقاسمون معرفة مخصصة، فمن الصعب معرفة أفكار وتوجهات الجماهير في نفس الوقت الذي يتلقون فيه

¹-المرجع السابق ،ص46.

²- بشير العلاق ، مرجع سابق ص67.

³- شعبان علي حسين السيسي ،المرجع السابق ،ص68.

الرسائل من وسائل الإعلام .."فحسبه، يتوقف دور وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية على إرسال المادة الإخبارية والإعلامية دون أن يكون لذلك استجابة من قبل المستقبل على عكس ما يحدث بين طرفين أو شخصين داخل المؤسسة يمتلكان نفس مجال التخصص والمعرفة، الشيء الذي يسمح لهم بالحوار، التفاعل التنظيمي وإرسال وتبادل رموز مفهومة في إطار عملية التأثير والتأثر .

وحسبه أيضا ، تتم عملية استقبال الأفراد للمعلومات والأوامر في إطار معاملاتهم مع مختلف أجهزة المؤسسة وأعضائها انطلاقا من تجربة طويلة في المعاملات والمعرفة المعمقة للمحيط الداخلي التي تسمح بتكون رصيد معرفي عن كل شخصية وقدراتها فما يحدث بين وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية والأفراد، هو اتصال جامد فليس هناك تفاعل، فالعملية تنحصر في إرسال المعلومات فقط. ليس هناك عامل التفاعل الذي نجده في التفاعل التنظيمي الذي يحدث داخل المؤسسة ... "كما يطرح ا.سيمون (Simon. A) أيضا، مصطلح "الدور الإجتماعي" فيقول : "إن الأدوار داخل المؤسسة على عكس مختلف الأدوار التي يقوم بها الأفراد، هي ليست فقط الفكرة التي يجب أن يحفظوها،

بل هي في ما يمكن أن يستوعبه الفرد من دور عن طريق أشخاص آخرين، هم على ارتباط أو علاقة معه على غرار ما يحدث بين وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية والأفراد من عملية تقنية فقط قائمة على نقل المعلومات دون وجود تفاعل وانسجام، فإن وظيفة التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة، هو كل فعل اتصالي يكون الهدف منه تبادل المعلومات والتفاعل فيما بين أعضائها في أدوار منسجمة.

وعليه، فالتفاعل التنظيمي المؤسساتي هو كل عملية يهدف من ورائها أي عضو في المؤسسة تمرير رسالة معينة بهدف إحداث تغيير على الطرف الآخر سواء كانت هذه الرسالة تتضمن معلومات، تعليمات أو توجيهات، القصد منها السير الحسن لنشاط المؤسسة¹.

¹-شعبان علي حسين السيسي، المرجع السابق، ص68.

المطلب الثاني: وسائل التفاعل التنظيمي المؤسساتي

بعد الحديث في المبحث السابق عن أهم نوعين في التفاعل التنظيمي المؤسساتي وهما التفاعل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، فإننا سنستدرج أهم وسائل التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة وكذلك المعايير الواجب أخذها بعين الاعتبار في عملية اختيار تلك الوسائل:¹

1 - وسائل التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة:

أ- الملاحظات الحائضية: تعتبر الملصقات بمختلف أنواعها من أكثر الوسائل استعمالاً في التفاعل التنظيمي المؤسساتي ومن أهم أنواعها نذكر: أ- مذكرة المصلحة " service de Note: تحتوي مذكرة المصلحة على تعليمات وتوضيحات عن موضوع ما بأسلوب . بسيط، دقيق ولا يحبز فيها الجمل الطويلة ..."

كما أنها من أكثر الوسائل استعمالاً من قبل الإدارة المؤسسة لإعلام موظفيها بأهم المعلومات والتعليمات المتعلقة بنشاطهم لكن هناك من المؤسسات التي لا تقوم بإصدار هذا النوع من الوسائل، اعتقاداً منها بأنها سوف لن تقرأ، لذلك تقوم بإصدار جريدة المؤسسة، الأكثر استعمالاً في المؤسسات الضخمة.²

ب- الجداول الملصقة: يهدف هذا النوع من الملصقات على وجه الخصوص إلى " تنظيم أهم المعلومات والمعطيات المتعلقة بنشاطات مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة ... " لكن ما يعاب على هذا النوع من الوسائل هو صعوبة عملية إعدادها، إذ تتطلب وقتاً وبالتالي فهي لا تواكب المعلومات الآنية التي قد تعرفها المؤسسة. أضف إلى ذلك، فهناك من المؤسسات التي تحتكر المعلومات على مستوى مصالحها. وهذا ما يؤثر على عملية إعداد هذا النوع من الملصقات .وعليه، فالمؤسسات مطالبة بتجاوز السلوكات البيروقراطية في إعلام مختلف أعضائها وهذا حتى تواكب الجداول الملصقة أهم وآخر الأحداث التي قد تعرفها المؤسسة.

ج - الرسائل: هي الرسائل التي يقوم مسؤول المؤسسة بإرسالها إلى الموظفين والمتعلقة بموضوع مهم أو شخصي أو لتقديم تشكرات تقديراً لمجهود معين³

¹ - فضيل دليو: (أ)،الاتصال في المؤسسة، (د. ط)، مؤسسة الزهراء، الخروب، 2000 ص200.

² -المرجع السابق، ص200.

³ - فضيل دليو: (ب)، اتصال المؤسسة، ط1، دار الفجر، مصر، 2003 ص40.

د - التقارير : تعد التقارير من أهم الوسائل التي تهدف إلى نقل أهم المعلومات إلى مختلف أفراد المؤسسة وتلخص التقارير محتوى ندوة أو إجتماع معين ومن أهم محتوياتها، نجد:

1- العنوان : موضوع التقرير.

2- مقدمة عن المشكل: ملخص عن المضمون

3- عرض القضية: حوصلة سريعة

4- تحليل الحلول الممكنة : إبداء الحكم

5- الحل المقترح: تقديم رأي الجماعة أو الرأي الشخصي

6- الخلاصة: إقتراحات محددة مع توضيح سبل تحقيقها على أرض الواقع

هـ - جريدة المؤسسة : هي الأكثر شيوعا وأهمية في التفاعل التنظيمي المؤسساتي كما تعتبر جريدة إتحاد الصحف والصحافيين للمؤسسات الفرنسية (UJF) أهم نموذج عن هذا النوع من الإصدارات .وهي على غرار الإصدارات الكتابية الأخرى "تحتوي على معلومات مفصلة دقيقة وتحليلات معمقة ... " لذلك نجدها عادة ما تتكون من عشرين (20) صفحة، كما أنها تستعمل في الاتجاهات الثلاثة للاتصال المؤسساتي : النازل، الصاعد والأفقي بحيث تستعملها الإدارة لإرسال قراراتها وتعليماتها وأداة هامة يعبر من خلالها الموظفون عن انشغالاتهم و أخيرا وسيلة للتواصل والاحتكاك فيما بين الموظفين.

-السريعة المعلومات: تتميز بالآنية في نشر المعلومات على مستوى المؤسسة، رسائلها قصيرة ومختصرة.

ومن أهم مميزاتهما :- متعلقة بالحدث- معلومات خام-رسائلها سريعة و دقيقة-سريعة الاستهلاك والزوال.¹

المطلب الثالث : معايير اختيار وسائل التفاعل التنظيمي المؤسساتي² :

إذا كان صاحب الحملة الانتخابية يضع لحملة الدعائية لجنة مختصة في انتقاء الوسيلة الإعلامية الأكثر فعالية في تمرير رسائله إلى الجماهير لئتم إقناعهم بها من جهة وإذا كانت عملية إختيار الصحفي للعمل في

¹-المرجع السابق ،ص41.

²- محمود عوده: أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، (د.ط)، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998 ص75.

صحيفة ما تتم وفق مؤهلاته الثقافية وعلاقاته المتعددة مع الأفراد من جهة أخرى فإن القاعدة هي نفسها التي تحدث في إطار اختيار أدوات التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة والتي تخضع لمجموعة من المعايير، أهمها: 1- البساطة والإستقلالية : وتعني القدرة على تحريك الوسيلة بكل سهولة مع مراعاة التكلفة التي يمكن أن تتطلبها من ميزانية المؤسسة. على أن تكون مستقلة عن كل جهة في المؤسسة وعدم استعمالها لأغراض دعائية

2- المصداقية : كلما كانت تتمتع الوسيلة التفاعل التنظيمي ية بالمصداقية على مستوى المؤسسة كلما وثق فيها الموظفين و من هنا، تعتبر جريدة المؤسسة من أكثر الوسائل تحقيقاً لهذا المطلب.

3- التدقيق في الجمهور المستهدف : كلما كان الجمهور المستهدف مُدَقَّقُ الخصائص كلما كان مضمون الرسالة التي تتضمنها الوسيلة التفاعل التنظيمي ية متوافقاً مع ذلك فالإطار السامي ليس كالعامل البسيط فكلا الطرفين له خصائصه المهنية المختلفة وهذا ما يتطلب التدقيق في اختيار الوسائل والرسائل، لكن المبالغة في التخصيص قد يؤدي إلى تهميش باقي أطراف المؤسسة.

4- أن تكون في متناول جمهور كبير : وذلك يعني، كم هو عدد الموظفين ؟ كم نحتاج من وسيلة لتغطية هذا العدد؟ مثل هذه الأسئلة مهمة في عملية انتقاء وسيلة التفاعل التنظيمي التي يجب أن تشمل رسائلها عددا كبيرا من الموظفين دون استثناء.

5- السرعة : كلما كانت وسيلة التفاعل التنظيمي سريعة كلما كانت رسائلها آنية تتماشى مع آخر المعلومات و الأحداث التي تعرفها المؤسسة. وأحسن مثال على ذلك، نجد المعلومات السريعة (Info Flash) والملصقات الحائطية التي هي سريعة الاستهلاك مقارنة بجريدة المؤسسة التي تتطلب وقتاً في عملية إعدادها وتوزيعها . وعليه، فأهم الشروط الواجب توفرها في عملية اختيار وسائل التفاعل التنظيمي المؤسساتي هي: البساطة و التكلفة أقل، المصداقية، السرعة¹.

¹ - المرجع السابق، ص76.

الفصل الثالث: المؤسسة الصحية في
ضل جائحة كورونا

المبحث الأول : ماهية الخدمات الصحية:

المطلب الاول : مفهوم الخدمات الصحية:

الخدمة الصحية مطلب أساسي لكل إنسان في الحياة، تسعى المجتمعات الإنسانية إلى تحقيقه مهما اختلفت نظمها السياسية والاقتصادية، كما تحاول مختلف الدول توفير الإمكانيات المناسبة في مؤسساتها الصحية، سواء كانت بشرية أو تقنية أو مالية، للارتقاء بمستوى أداء الخدمة الصحية.

وتعتبر الخدمة الصحية سلعة اقتصادية غير ملموسة شأنها شأن السلع الخدمية الأخرى، ولكنها تتميز بمجموعة من الخصائص التي تؤثر في الطلب عليها، الأمر الذي يتطلب تحديد هذه الخصائص.

لكن قبل هذا، نرى أنه من المفيد التطرق لمفهوم الخدمة الصحية فيما يلي:

تعرف الخدمة الصحية بأنها: "عبارة عن جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية والأجهزة التعويضية وغيرها بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض المعدية.¹

يتبين من التعريف أعلاه أن الخدمات الصحية هي كل ما يوفره القطاع الصحي في الدولة من خدمات سواء كانت موجهة للفرد أو المجتمع أو البيئة. ونرى من الضروري التفريق بين مفهومين وهما:

- الرعاية الطبية: ويقصد بها الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية كالخدمات المتعلقة

بالتشخيص والعلاج والتأهيل الاجتماعي والنفسي، وما يرتبط بها من خدمات طبية متخصصة

1: طلعت الدمرداش، اقتصاديات الخدمات الصحية، مكتبة القدس، مصر، ط2، 2006، ص 33.

مكاملة.

- أما الرعاية الصحية فيقصد بها الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية للمجتمع بأسره، بهدف توفير الصحة للجميع، كحملات تنظيم الأسرة، رعاية الأمومة والطفولة، الوقاية من الأمراض المتوطنة، التطعيم ضد الأمراض المعدية، رعاية المسنين.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات الصحية:

كغيرها من الخدمات تتمتع الخدمات الصحية بمجموعة من الخصائص تميزها عن المنتجات الأخرى بكونها لا ملموسة أي عدم إمكانية مشاهدتها ولمسها، تزامن إنتاجها مع استهلاكها أي أنها تنتج وتقدم للانتفاع بها في وقت واحد، التباين أي عدم القدرة على تقديم المستوى نفسه من جودة الخدمة، فالطبيب يصعب عليه التعهد بتقديم خدمات متماثلة ومتجانسة على الدوام، الهلاك أو التلاشي أي عدم إمكانية تخزينها والاحتفاظ بها كحقبة من الزمن، عدم التملك أي عدم إمكانية الانتفاع بها والتمتع بحق امتلاكها وإضافة إلى هذه الخصائص يمكننا أن نلخص الخدمات الصحية بمجموعة مزايا تعود إلى خصوصيتها، ومن أبرزها نجد:

- أنها تتميز بوجود كونها على درجة عالية من الجودة فهي مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه وليس بأي شيء آخر يمكن تعويضه أو إعادة شرائه؛
- أن الخدمات الصحية تعد سلعا جماعية "فالسلع الجماعية هي تلك السلع التي يرى المجتمع أنها تقدم منافع ليس فقط للفرد الذي يستهلكها ولكن للمجتمع ككل، و ينطبق ذلك على الخدمات الصحية إذ أن تحسن صحة الفرد لا يفيد هذا الفرد فقط، ولكنه يفيد الأسرة والأصدقاء وصاحب العمل؛

- يعد الطلب على الخدمات الصحية طلبا مشتقا، إذ يطلق اصطلاح "الطلب المشتق" عادة على السلع التي لا تطلب للاستهلاك المباشر ولكنها تستخدم في صناعة منتجات أخرى من اجل الاستهلاك النهائي وهكذا فان الطلب على هذه السلع يعتمد على الطلب على السلع والخدمات التي تساعد على إنتاجها، ويسمى الطلب على هذه السلع "الطلب المشتق"¹؛

يتميز الطلب على الخدمات الصحية بالتذبذب وعدم الاستقرار وذلك استنادا إلى الظروف البيئية وحاجة المريض للعلاج والكوارث والحروب وغيرها من العوامل ، فعلى سبيل المثال في موسم الشتاء نجد أن هناك طلبا عاليا على الخدمات الصحية فيما يتعلق بالزكام، وفي فترة أخرى من السنة على الأخص في بداية الصيف يكون هناك طلب على الأدوية والعناية الصحية²؛

- تخضع أسواق الخدمات الصحية إلى جانب كبير من التدخل والتنظيم الحكومي، تبدأ بالتدخل الحكومي التقليدي لوضع القواعد المهنية في الخدمات الصحية، ويتسع التدخل الحكومي في مجال الإنتاج المباشر للخدمات الصحية من خلال وحدات إنتاج مملوكة للدولة، وفي معظم دول العالم يرجع النصيب الأكبر لإنتاج الخدمات الصحية إلى الحكومات.

- تتميز بعض الخدمات الصحية بكونها شخصية أي أنها تقدم لشخص واحد حيث نجد أن لكل طبيب تخصص في مجال معين من الخدمات الصحية، هذا إلى جانب كون الطبيب لا يستطيع معالجة أكثر من مريض واحد في آن واحد وبنفس تخصصه.

1: طلعت الدمرداش مرجع سبق ذكره ص 33

2: نفس المرجع، ص ص 33-34.

في حين نجد أن بعض الخدمات الأخرى تقدم لعدد من الأشخاص في آن واحد مثال على ذلك حملات التوعية الصحية من مرض معين الموجهة لأفراد المجتمع.

– أن الخدمات الصحية تتطلب السرعة في الأداء لأنها غير قابلة للتأجيل وهذا يتطلب انتشار منافذ تقديم الخدمة في المناطق السكانية واستقبال الحالات المختلفة في أي فترة زمنية؛

– تتكون الخدمة الصحية من عناصر تكمل بعضها بعضا حيث نجد أن خدمات الفحص والتشخيص والخدمات العلاجية والوقائية والتمريض والفندقية والخدمات الإدارية خدمات مكملة لبعضها البعض¹.

المطلب الثالث : مدخلات إنتاج الخدمات الصحية:

ويمكن حصر مدخلات إنتاج الخدمات الصحية في عناصر الإنتاج الرئيسية التالية:

أ. **مدخلات الموارد البشرية:** والتي تتمثل في عنصر العمل الذي يشتمل على مجموعات فرعية عديدة تبدأ بالمهارات العالية رفيعة المستوى المتمثلة في الأطباء المتخصصين وتنتهي بالعمالة غير الماهرة.

ويمكن تصنيف عنصر العمل في قطاع الخدمات الصحية من خلال المجموعات التالية:²

– الأطباء؛

– الممرضين؛

– عمال المساندة الذين يتولون مهام التمريض الأقل مهارة؛

– فنيي الأجهزة الطبية الذين يتولون تشغيل وصيانة الأجهزة الطبية المتخصصة من المهندسين أو

الفنيين؛

1: نفس المرجع، ص ص 34-35.

2: طلعت الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 51.

- الإداريين وتشمل هذه المجموعة المحاسبين ومسؤولي الإدارة المالية وشؤون العاملين والمشتريات والمخازن وأقسام تسجيل المرضى والإحصاء؛
- عمال الخدمات المساعدة، وتشمل هذه المجموعة عمال النظافة، عمال أقسام التغذية، عمال أقسام الغسيل والتنظيف وعمال السلامة البيئية داخل الوحدات والسائقين وعمال الصيانة والأمن وغيرها.
- ب. مدخلات رأسمالية ثابتة: وتتمثل في جميع الأصول الثابتة المستخدمة في إنتاج الخدمات الصحية وتشتمل على:
 - الأرض: وتتمثل في الأراضي المقام عليها وحدات الخدمات الصحي؛
 - المباني والتأثيث الطبي: ويشمل هذا العنصر على جميع المباني للمستشفيات والمعامل ومراكز الإسعاف والعيادات الطبية...أما التأثيث الطبي فيشمل أثاث غرف المرضى والعيادات الخارجية والاستراحات من الأسرة والمقاعد وكذلك تأثيث غرف العمليات وغيره؛
 - الأجهزة والأدوات الطبية المعمرة: وتشمل جميع الأجهزة الطبية سواء تلك المستخدمة في التشخيص أو العلاج، فأما بالنسبة لأجهزة التشخيص فهي تتمثل في أجهزة الأشعة وأجهزة معامل التحاليل وغيرها، وأما أجهزة العلاج فتشتمل على الأجهزة الطبية لغرف العمليات وغرف العناية المركزة والأجهزة الطبية اللازمة للعلاج السريري؛
 - معدات مساندة: كآلات الغسيل وتنشيف وتعقيم الملابس وآلات وأدوات المطبخ، ثلاجات حفظ الموتى، معدات التبريد والحفظ في بنك الدم وكذا معدات بنوك حفظ الأعضاء البشرية؛
 - وسائل النقل كسيارات الإسعاف وسيارات نقل العاملين وسيارات نقل المواد والمستلزمات الطبية المملوكة للمستشفيات وحدات الخدمات الصحية.

ج. مدخلات جارية: والتي يمكن تقسيمها إلى:

– مستلزمات العلاج الطبي الجارية: وتشمل على جميع المواد التي تستخدم للعلاج اليومي وأثناء إجراء العمليات الجراحية مثل الغازات الصناعية الطبية والأدوية ومستلزمات العمليات الجراحية من مطهرات وخيوط وأقطن وغيرها ... وكذا الأجهزة التعويضية الصناعية المستخدمة في الجراحات مثل الشرائح والمسامير في عمليات العظام وبدائل الأسنان وغيرها وكذا الأحزمة والأحذية والكراسي الطبية الخ؛

– التغذية: وتشمل الوجبات الغذائية المقدمة للمرضى والعاملين في المستشفيات ومراكز الرعاية الطبية المختلفة؛

– الطاقة: وتتمثل أساسا في الكهرباء وكذا في وقود السيارات؛

مستلزمات النظافة اليومية: ومستلزمات المعامل من الكيماويات وما إلى ذلك. وكذا مستلزمات الصيانة الدورية للمباني والأثاث والأجهزة ووسائل النقل¹.

المطلب الرابع : النظام الصحي في الجزائر:

1- لمحة عن النظام الصحي في الجزائر:

شهدت الجزائر منذ بداية الثمانينات تقدما ملحوظا ومستمر في الارتقاء بالحالة الصحية للمواطن، وقد تحسنت بعض المؤشرات الصحية بشكل متسارع منذ بداية التسعينيات من القرن الماضي، حيث تراجع معدل الوفيات بصفة عامة، وارتفع متوسط العمر المأمول عند الولادة، وبالرغم من التحسن في بعض المؤشرات، إلا أن الأساليب التي كانت قبل سنة 2002، أي قبل مشروع الإصلاح، لتقديم وتوزيع الخدمات

1: طلعت الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص ص 51-52.

وإنفاق الموارد المالية المتاحة لقطاع الصحة لم تحقق العائد المستهدف منها، ولذا كان لابد من إعادة النظر في السياسة الصحية، بتبني مشروع جديد سمي بمشروع إصلاح المستشفيات، كان الهدف منه إرساء مبدأ العدالة عند تقديم الخدمات الصحية وكفاءة الإنفاق الصحي والارتقاء بجودة الخدمات وضمان الاستمرارية على المدى البعيد¹.

2- تطور النظام الصحي في الجزائر:

مر النظام الصحي في الجزائر بعدة تحولات، كانت نتيجة لقرارات سياسية أو أزمات اقتصادية، ويمكن تقسيم المراحل التي مر بها النظام الصحي في الجزائر إلى ثلاثة مراحل أساسية كما يلي:

المرحلة الأولى 1963-1973: تميزت هذه المرحلة بما يلي:

غداة الاستقلال، بلغ عدد الأطباء في الجزائر 5000 طبيب (50 % منهم جزائريين) من أجل تغطية الحاجات الصحية للسكان الذين بلغ عددهم 10.5 مليون ساكن، وتميزت المؤشرات الصحية في هذه الفترة بمعدل وفاة مرتفع للأطفال تجاوز 180 لكل 1000، وتوقع حياة لا يصل إلى 50 سنة وانتشار الأمراض المتنقلة، كل هذه الظروف كانت السبب الرئيسي في الوفاة والإعاقة لمواجهة هذه الوضعية، وفي ظل الموارد المحدودة، ركزت وزارة الصحة على هدفين أساسيين هما:

- تخفيض اللامساواة في مجال توزيع الطاقم الطبي (العام والخاص) لتسهيل الحصول على العلاج؛
- مكافحة الأمراض والتقليل من الوفاة، وخاصة الأمراض المعدية.

1، تقرير تمهيدي للمجلس الوطني للإصلاح المستشفيات، الأولويات والأنشطة المستعجلة، : وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، المجلس الوطني للإصلاح المستشفيات، الجزائر في 17 جانفي 2003.

تميزت هذه الفترة بوضع العديد من برامج الصحة الموجهة من أجل حماية طبقة السكان المحرومين، وضمان الوقاية من الأمراض المستعصية، كما فرض التطعيم الإجباري لكل الأطفال.

وفي نفس الفترة كان الإنتاج الصيدلاني، الاستيراد والتوزيع بالجملة مضمونا من طرف الصيدلية على الخصوص المركزية الجزائرية، يمكن تقسيم النظام الصحي المعتمد آنذاك إلى ما يلي:¹

- المستشفيات التابعة للدولة؛
- مصحات خاصة يملكها الأفراد؛
- المراكز والمستوصفات الصحية كانت تدار من قبل البلديات، وقد ألحقت بالمستشفيات بين عامي 1967-1968.²

2- المرحلة الثانية: 1974-1989: تميزت هذه المرحلة على مستوى السياسة الصحية بمايلي:

- تقرير مجانية العلاج في الهياكل الصحية العمومية انطلاقا من جانفي 1974 من أجل تجسيد شعار الصحة لجميع المواطنين مهما كان دخلهم ووضعيتهم الاجتماعية؛
- إصلاح النظام التربوي وبالخصوص الدراسات الطبية، من أجل تحسين جودة التعليم وتدعيم التأطير، مما سمح بوجود عدد كبير من الممارسين الطبيين في كل التخصصات؛
- إنشاء القطاع الصحي، حجر الزاوية لتنظيم النظام الوطني للصحة، الذي ارتبطت به كل وحدات العلاج الأساسية.

1- تقرير تمهيدي للمجلس الوطني لإصلاح المستشفيات والأولويات و الأنشطة المستعجلة، مرجع سبق ذكره.

وقد سجل خلال هذه الفترة ما يلي:

- إنجاز عدد كبير من الهياكل الصحية، خاصة المستشفيات العامة والهياكل الأخرى (العيادات المتعددة الاختصاصات والمراكز الصحية، والمراكز الاستشفائية الجامعية) من أجل زيادة التغطية الصحية في الوطن، مما انعكس إيجابيا على تطور عدد المستخدمين في قطاع الصحة من 57872 عام 1973 إلى 124728 عام 1987 ، وهذا بفضل الاستثمارات المرتفعة التي تقوم بها الدولة، حيث ارتفع عدد الأسرة من 42450 سرير عام 1973 إلى 62500 عام 1987 ، وارتفع عدد المراكز الصحية من 558 عام 1974 إلى 1147 عام 1986؛

- أما على مستوى المؤشرات الصحية، فسجل تراجع لمعدل وفيات الرضع، وانخفاض حدة الأمراض المعدية، كما ارتفع أمل الحياة من 51 سنة 1965 إلى 65 سنة 1987؛

- أما بالنسبة للجانب التشغيلي، أصبحت الدولة وصناديق الضمان الاجتماعي تتحمل كل نفقات الصحة، حيث ساعد ارتفاع سعر النفط في هذه الفترة على ذلك¹.

المرحلة الثالثة: 1990-2001: تميزت هذه المرحلة بتراكم المشاكل، والتي تطورت منذ نهاية الثمانينات، والتي أدت إلى إعادة هيكلة تدريجية للنظام الصحي، رغم إدخال مسار التكيف مع التطور الاجتماعي والاقتصادي للوطن، وترجم هذا الأخير بما يلي:

- مشروع الجهوية الصحية، والذي شرع فيه في الثمانينات، كإطار للوساطة والتحكيم لتجسيد القطاعية، اللامركزية، وتحقيق تنمية اجتماعية وصحية متوازنة؛

1: تقرير تمهيدي للمجلس الوطني لإصلاح المستشفيات الأولويات و الأنشطة المستعجلة ، مرجع سبق ذكره.

- على المستوى المؤسسي، تركز الجهوية على المجلس الجهوي للصحة (هيئة تنسيق) وعلى المرصد الجهوي للصحة، لكن الجهوية الصحية لم تتمكن من الاستجابة للمهام التي أسندت لها، نظرا لأن إطارها القانوني والتنظيمي حد من صلاحياتها في بعض التوجيهات أكثر استشارية منها قرارية.
- إنشاء ووضع حيز التطبيق هياكل الدعم لنشاط وزارة الصحة، والتي تمثلت فيما يلي:
- المخبر الوطني لمراقبة المنتجات الصيدلانية (LNCP) : مكلف بالمراقبة القبلية لكل دواء قبل إدخاله إلى السوق؛
- الصيدلية المركزية للمستشفيات (PCH) : كلفة بضمن تمويل الهياكل الصحية العمومية بالمنتجات الصيدلانية (1994)؛
- الوكالة الوطنية للدم (ANS) : مكلفة بوضع السياسة الوطنية للدم (1995)؛
- الوكالة الوطنية للتوثيق الصحي (ANDS) : مكلفة بتطوير التوثيق والمعلومة والاتصال؛
- المركز الوطني لليقظة الصيدلانية وبقظة العتاد (CNPM) : وكلف بمراقبة الآثار المترتبة عن استهلاك الأدوية واستعمال المعدات الطبية¹.

3- إصلاح النظام الصحي في الجزائر:

بعد عرض الأوضاع المحيطة بإصلاح المستشفيات، نستعرض موضوع إصلاح النظام الصحي في الجزائر. ويعتبر العنصر المميز لسنة 2002 في مجال الصحة في الجزائر، تغيير اسم وزارة الصحة

1- تقرير تمهيدي للمجلس الوطني لإصلاح المستشفيات والأولويات والأنشطة المستعجلة مرجع سبق ذكره.

والسكان إلى وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، ويندرج هذا التغيير ضمن حركة الإصلاحات التي تشهدها الجزائر، والتي مست العديد من القطاعات.

أ - أهداف مشروع الإصلاح و ملفاته:

لقد أورد التقرير التمهيدي للمجلس الوطني لإصلاح المستشفيات مجموعة من الأهداف، والتي يسعى الإصلاح إلى تحقيقها وتتمثل في الآتي:¹

- إحصاء عروض العلاج والاستشفاء وتكييفها مع الحاجات الصحية للمواطن بالاعتماد على نظام إعلامي فعال؛

- ضمان الموارد المالية اللازمة للسير الحسن للمؤسسات الصحية؛

- التأكيد على حقوق وواجبات المستعملين و حماية المرضى على وجه الخصوص؛

- إعادة التأكيد على الالتزامات التعاقدية لكل المتدخلين في صحة المواطن؛

- توفير الإمكانيات الضرورية لمحترفي الصحة، مهما كانت مسؤولياتهم، وذلك قصد الاستجابة بأكثر

فعالية للحاجات الصحية والاجتماعية؛

- تحسين فعالية النفقات التي تخصصها الجماعة في أنها في شكل كان للمؤسسات الصحية.

ويتضح من هذه الأهداف أن هناك هدفين أساسيين هما: التحكم في نظام المعلومات الصحي

وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

أما فيما يخص ملفات الإصلاح، فقد ركز المجلس في تصوره على ستة ملفات، نعرضها فيما يلي:

2- تقرير تمهيد للمجلس الوطني لإصلاح المستشفيات، الأولويات والأنشطة المستعجلة، مرجع سبق ذكره.

- ملف الحاجيات الصحية وطلب العلاج؛
- ملف الهياكل الإستشفائية: محور هذا الملف حول إصلاح الهياكل الصحية، وذلك بإدراج جملة من الأهداف نعرضها فيما يلي:
- تعزيز رقابة الدولة على مؤسسات العلاج العمومية والخاصة؛
- الحرص على تنظيم محكم للمؤسسات العمومية والخاصة على حد سواء من خلال إدخال أدوات التخطيط و الضبط المالي.¹

ب - هيكل النظام الصحي العمومي في الجزائر:

تعتبر وزارة الصحة والسكان المسؤول الأول عن تقييم الرعاية الصحية وتوفير الدواء ورفع المستوى الصحي للمواطنين الجزائريين والأجانب والقضاء على مشاكلهم الطبية تليها المستشفيات الجامعية والجهوية ثم القطاعات الصحية والوحدات القاعدية التابعة لها.

ولكي يتضح أكثر يتم شرح مختلف المستويات على النحو التالي:²

1- على المستوى المركزي: يشمل المستوى المركزي وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وتتكون:

أ. الوزير: يقوم وزير الصحة والسكان بوضع إستراتيجية لتنمية أعمال قطاعه في مجال:

- وقاية صحة السكان ورعايتها؛

1: تقرير تمهيدي للمجلس الوطني لإصلاح المستشفيات الأولويات و الأنشطة المستعجلة ، مرجع سبق ذكره.

– التحكم في النمو الديمغرافي والتخطيط العائلي؛

– التنظيم الصحي والخريطة الصحية؛

– العلاج الطبي في الهياكل الصحية؛

– تحديد أنماط تكوين الممارسين الطبيين والشبه طبيين.

ب. ديوان الوزير: يكلف مدير الديوان الذي يساعده مكلفون بالدراسة وعددهم 07 وملحقون بالديوان وعددهم 04، بجميع أشغال الدراسات والأبحاث المرتبطة باختصاصاتهم وتحضيرهم مشاركة الوزير في أعمال الحكومة وفي علاقته مع الخارج.

ج. الأمانة العامة: تكلف الأمانة العامة التي يشرف على إدارتها مدير عام يساعده (02) من مديري الدراسات ويلحقها مكتب البريد والاتصال والتنسيق بين الهياكل المركزية والمصالح التابعة لها وتقييمها وتوجيهها.

د. المفتشية العامة: يشرف عليها (06) مفتشين يقومون بالمهام التالية:

– الوقاية من كل أنواع التقصير وتسيير المصالح الصحية ؛

– توجيه المسيرين وإرشادهم لمراعاة القوانين والأحكام التنظيمية؛

– العمل على الاستعمال المحكم للوسائل والموارد؛

– ضمان مطلب الصرامة في تنظيم العمل.

هـ. المديريات المركزية: وتشمل ثمانية مديريات لكل منها اختصاص معين وهي:

مديرية الوقاية، مديرية المصالح الصحية، مديرية الصيدلية والدواء، مديرية السكان، مديرية

التكوين، مديرية التخطيط، مديرية التقنين والمنازعات¹.

1 : تقرير تمهيدي للمجلس الوطني لإصلاح المستشفيات الأولويات و الأنشطة المستعجلة، مرجع سبق ذكره.

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية
للدراسة

تمهيد

بعد التطرق إلى الجانب النظري وأهم ما يتعلق بمتغيرات الدراسة الحالية، سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وأيضاً خطوات تحليل الدراسة الميدانية من أجل معرفة أو التوصل إلى نتائج محققة للأهداف المسطرة في هذه الدراسة، الذي من خلاله سنتعرف على مدى مطابقة الجانب النظري العلمي للواقع الميداني العملي للدراسة.

وللإلمام أكثر بموضوع الدراسة يتم تقسيم الفصل إلى المباحث الآتية:

✓ المبحث الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة؛

✓ المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج؛

المبحث الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة**المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية**

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة عامة حول جوانب الدراسة الميدانية لبحثه حيث يقوم الباحث بتنظيم زيارات لميدان دراسته أو الاطلاع على بعض محاور دراسته الميدانية.

إن ضمان السير الحسن لأي بحث ميداني لا بد على الباحث القيام بدراسة استطلاعية لمعرفة مدى ملائمة ميدان الدراسة لإجراءات البحث الميدانية والتأكد من صلاحية الأداة المستخدمة والصعوبات التي قد تعترض الباحث في التجربة الميدانية، في إطار تحديد موضوع الدراسة موضوعا دقيقا، وسعيا منجماعة البحث للانطلاق في دراسة موضوع ميداني قابل للبحث والتحليل، قمنا بالدراسة الاستطلاعية من خلال تقربنا من المؤسسة الصحية عليا صالح بولاية تبسة وذلك لمعرفة التفاعل التنظيمي في المؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا وكذلك التأكد من ملائمة تطبيق إجراءات البحث في حدود الإمكانيات المتاحة، والتعرف على أهم الصعوبات المتوقع ظهورها عند تطبيق البحث ومعرفة مدى استجابة وكذا معرفة الزمن المناسب وأدوات القياس اللازمة لإجراء الدراسة وطبيعة الأسئلة التي تخدم الموضوع.

وقد تم جمع المعلومات المختلفة عن التفاعل التنظيمي وجائحة كورونا والمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسة الأساسية

والمتكونة من:

أولا: منهج البحث

يقصد بالمنهج تلك المجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية. نظرا إلى طبيعة موضوعنا المتمثل في "التفاعل التنظيمي في المؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا" في ضوء بعض المتغيرات، ارتأينا أن نعتمد على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة الحالية، أي دراسة الموضوع من الناحية الوصفية وهي الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد وأحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة، أو التحقق من حقائق قديمة.

ثانيا: متغيرات الدراسة

من خلال عنوان الدراسة وعلى ضوء الفرضيات الموضوعية يمكن تحديد متغيرات الدراسة كما يلي:

- المتغير المستقل

هو العامل الذي يتناوله الباحث بالتغيير للتحقق من علاقته بالمتغير التابع موضع الدراسة. ويتمثل المتغير المستقل في بحثنا هذا تحقيقاً للمؤسسات الصحية.

- المتغير التابع

هو الظاهرة التي توجد أو تتغير حينما يطبق الباحث المتغير أو يبدله. ويتمثل المتغير التابع هنا في دراستنا في التفاعل التنظيمي.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يعتبر المجتمع مجموعة من المفردات أو وحدات المعاينة التي تجمع عنها البيانات فقد يكون مجموعة من السكان داخل دولة أو سكان محافظة معينة أو مدينة معينة. المجتمع الأصلي تم اختياره بطريقة عشوائية. يكون مجتمع الدراسة من الموظفين في المؤسسة الاستشفائية عليا صالح بولاية تبسة.

رابعاً: عينة الدراسة

العينة هي ذلك الجزء من المجتمع التي يتم اختيارها وفق قواعد وطرق علمية لتمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً. ولقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، حيث أنه في هذا النوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي إلى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معين ويعتبر ذلك المعيار من عناصر أو متغيرات الدراسة الهامة بعد ذلك اختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي.

تتكون عينة الدراسة من 61 مفردة.

خامساً: مجالات الدراسة

إن لكل بحث علمي مجالات على الباحث أن يأخذها بعين الاعتبار، ومن بين هذه المجالات نجد:

- المجال البشري

إذ تتكون عينة الدراسة من 61 موظفي المؤسسة الصحية.

- المجال الزمني: يمثل الفترة المحددة لاجراء الابحاث والمهام فكان تاريخ أول زيارة 15 ماي 2021

وفيها القينا نظرة ومقابلة مع المدير حول مستشفى عليا صالح ولاية تبسة .

- أما المرحلة الثانية : في يوم 01 جوان 2021 فكانت عبارة عن تقديم معلومات عن المستشفى

وكيفية تسيير الماهم في ظل هاته الجائحة كورونا أما المرحلة الأخيرة قمنا بتوزيع الإستمارات و ثم

جمعها يوم 03 جوان 2021.

- المجال المكاني

قمنا بإجراء هذه الدراسة على مستوى المؤسسة الصحية عليا صالح ولاية تبسة.

- التعريف بالمؤسسة :

تعود نشأة المؤسسة العمومية عاليا صالح -تبسة- إلى 01 جانفي 2009م و ذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 61/08، المؤرخ في 24 فيفري 2008م المعدل و المكمل لقائمة المؤسسات العمومية الاستشفائية الملخص للمرسوم التنفيذي رقم 140/07، المؤرخ في 14 ماي 2009م و المتضمن إنشاء المؤسسات الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الحوارية، و هي مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي تتمتع بشخصية معنوية و استقلال مالي يوضع تحت وصاية الوالي و تقع المؤسسة تحديدا في طريق جبل الجرف بالقرب من صندوق الضمان الاجتماعي.

- أهداف المؤسسة:

لكل مؤسسة أوقطاع سواء عام أو خاص هدف يسعى لتحقيقه و تجسيده على أرض الواقع و تسعى المؤسسة نموذج دراستنا عاليا صالح بتبسة إلى تحقيق أفضل و أحسن و أنسب رعاية صحية للمرضى و كذلك جودة خدمات طبية كما توجد أهداف أخرى للمؤسسة نذكر منها مايلي :

الهدف الاجتماعي: و يتمثل في التكفل الاجتماعي بشريحة المواطنين و المحافظة على صحتهم و سلامتهم و توفير الرعاية المناسبة لهم و جعلهم يندمجون مع المجتمع.

الهدف الصحي: هو عنصر أساسي في العلاج الطبي و يقوم به الأخصائيون بالتعاون مع الأطباء و المسؤولين في الفريق الطبي للتقليل من المصاعب الاجتماعية و المشاكل الصحية التي يتعرض لها المريض و يتضح من خلال سعي الأخصائي الطبي الى نشر الوعي و الثقافة الصحية المناسبة للمريض للوقاية من الأمراض و ربط المؤسسة الاستشفائية بالبيئة الخارجية له.

الهدف الثقافي : من خلال توعية المواطنين و تقديم النصائح و الارشادات الطبية لهم و القيام ببرامج توعية و حملات تحسيسية للوقاية من مختلف الأمراض و الأوبئة.

الهدف البيئي : و يتمثل في توفير بيئة سليمة للمحافظة على صحة الفرد و سلامته من خلال توفير الرقابة على البيئة أي على المحيط الذي يعيش فيه الفرد.

الهدف الاقتصادي : و يتمثل في جلب المداخيل من خلال القيام بالتحاليل و الأشعة و هذا يعود عليها بالنفع.

1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية عاليا صالح بتبسة:

• **المدير العام :** وهو المدير الأساسي للمستشفى له صلاحيات التعيين و تتمثل مهامه فيمايلي :

- التسيير العقلاني للمؤسسة الاستشفائية ولاموارد البشرية المتواجدة فيه .
- ضمان التسيير العام للإدارة وتوجيه ومراقبة نشاطات المستشفى .
- إعداد الميزانية ومشروع التنظيم والقوانين الداخلية للمؤسسة الاستشفائية .
- ينفذ مداولات مجلس الادارة .
- يمكنه تفويض امضائه تحت مسؤوليته لمساعديه المقربين
- ويساعده أربعة نواب مديريين لفرعين (يكلفون على التوالي بمايلي:
- المالية والوسائل .
- الموارد البشرية .
- المصالح الصحية .
- صيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة .
- يعينون نواب المديرين بقرار عن الوزير المكلف بالصحة .

* المجلس الطبي :يكلف المجلس الطبي بدراسة كل المسائل التي تهم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي والتقني فيها ولاسيما فيما يأتي:

- التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية .

- مشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية واعادة تهيئتها.

- برامج الصحة والسكان .

- برامج التظاهرات العلمية والتقنية .

- انشاء هياكل طبية او إلغاؤها.

يقترح المجلس الطبي كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها ولاسيما مصالح العلاج والوقاية .

يمكن لمدير المؤسسة العمومية الاستشفائية ومدير المؤسسة العمومية للصحة الحوارية وإخطار المجلس الطبي بشأن كل مسألة ذات طابع طبي او علمي او تكويني .

يضم المجلس الطبي ماياتي :

- مسؤولي المصالح الطبية .

- الصيدلي المسؤول عن الصيدلية .

- جراح اسنان .

- شبه طبي ينتخبه نظراؤه من اعلى رتبة في سلك شبع الطبيين .

- ممثل عن المستخدمين الاستشفائيين الجامعيين عند الاقتضاء .

ينتخب المجلس الطبي من بين اعضائه رئيسا ونائب رئيس لمدة ثلاث (3) سنوات قابلة للتجديد .

* امانة المديرية : ومن مهامها مايلي :

- اعداد كافة الاتصالات المكتوبة (تقارير) والرد على المكالمات الهاتفية.
- تنظيم الوظائف والملفات التابعة لها وحفظها.
- استقبال الزوار وحسن المعاملة وكذا القيام بالاعمال الكتابية ومعالجة النصوص بواسطة الحاسوب .
- التحضير لاجتماعات المدير وتحضير قاعات الاجتماع ومعالجة البريد واستقبال جميع الوظائف .
- مكتب التنظيم العام :
- مكتب الاتصال :
- المديرية العامة للمالية والوسائل : وتضم مكتب الميزانية والمحاسبة ومكتب الوسائل العامة والهياكل ومكتب النزاعات ومن مهامه مايلي :
- تسجيل جميع العمليات المالية الخاصة بالمستشفى مع السهر على التسيير الصارم للاعمال.المراقبة الشهرية للميزانية وتسجيل امور ومرتببات العمال والتكفل الكامل بالمريض .
- تدعيم المستشفى بالموارد البشرية والعتاد .
- المديرية الفرعية للموارد البشرية : وهو المكتب المكلف بمراقبة حركات الموظفين وتسييرالعمال وتوفير وسائل العمل الضرورية والتنسيق مع المكاتب التابعة له "مكتب التمويل" تسيير الموارد البشرية ومكتب المنازعات .
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية : ومن مهامه مايلي :
- متابعة دخول وخروج المرضى والرقابة في حالة الامراض المعدية .

- التمويل بالادوية اللازمة والتنسيق مع المستشفيات الكبرى لعلاج المرضى.

وتضم هذه الادارة "مكتب القبول مكتب التقاعد, حساب التكاليف, مكتب التنظيم ومتابعة

النشاطات "

• المديرية الفرعية لصيانة الاجهزة الطبية : وتضم مكتب صيانة الأجهزة الطبية, مكتب صيانة التجهيزات المرافقة .

• مكتب الميزانية والمحاسبة

• مكتب الرقابة والتحويل : يقوم بمراقبة حركة جميع المستخدمين داخل المؤسسة الاستشفائية وخارجها

في الأمور التالية : "الغيابات ,الحضور , العطل السنوية والاستثنائية,العطل المرضية "

• مكتب القبول

• مكتب الصيانة والتجهيزات المالية

• مكتب الصفقات العمومية

• مكتب تسيير الموارد البشرية

• مكتب التقاعد وحساب الكلفة

• مكتب صيانة التجهيزات والمراقبة

• مكتب الوسائل والهيكل

• مكتب التكوين المتواصل : يختص بتكوين وتحسين المستوى لكافة المستخدمين داخل المؤسسة

وفقا لبرامج صادرة من وزارة الصحة واصلاح المستشفيات .

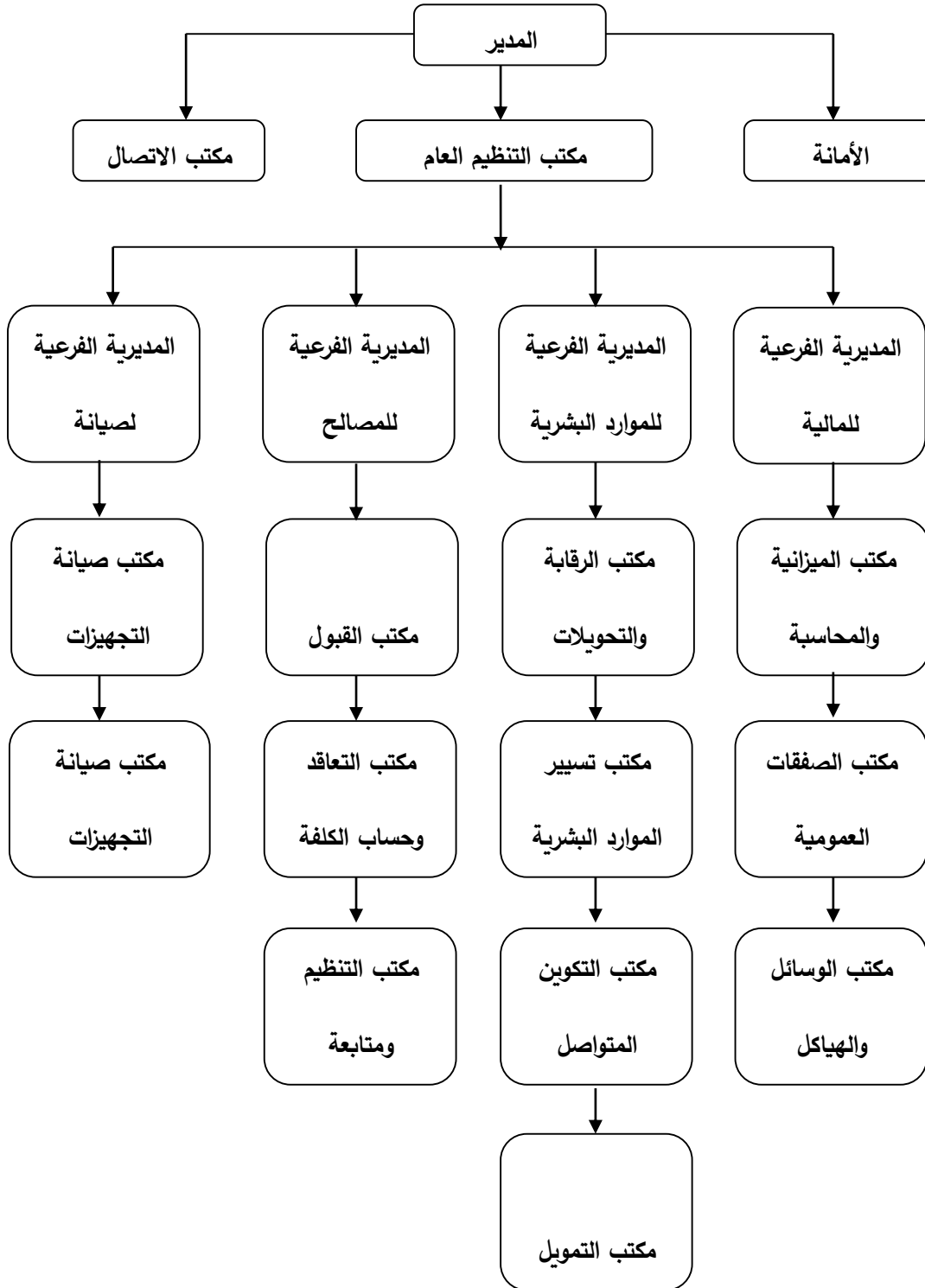
• مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات.

• مكتب التمويل.

الشكل (1): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية (الاستعجالات الطبية).



الشكل (4): يوضح الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

- المجال الزمني

قمنا بإجراء هذه الدراسة تزامنا مع الموسم الجامعي 2020-2021.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد على أداة الاستبيان لمعالجة موضوع الدراسة.

إن الاستبيان أداة مناسبة لمشكلة الدراسة وأهدافها، ففيما يخص تصميم الاستبيان فقد تم إعداده من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة، بالإضافة إلى الجانب النظري للبحث.

أ- مراحل توزيع الاستبيان: تتمثل في الخطوات التالية:

• إعداد استمارة الاستبيان أولية: من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛

- عرض استمارة الاستبيان على الأستاذ المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات؛

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد؛

- توزيع استمارة الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة، لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

ب- تصميم الاستبيان

تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى أربع محاور أحدهما خصص للبيانات الشخصية العامة لعينة الدراسة وتتكون من خمس فقرات وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة والأقدمية في العمل والهدف من اعتماد هذا المحور هو معرفة ما إذا كان لها تأثير على إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في الجزء الثاني من استمارة الاستبيان.

أما المحور الثاني فيتناول عبارات تتعلق بالتفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ويتضمن ست عبارات.

والمحور الثالث يتعلق ب مساهمة التفاعل التنظيمي في تسيير شؤون المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا، ويحتوي على سبع عبارات.

المحور الرابع جاء تحت عنوان معوقات التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ويتضمن هذا الأخير سبع عبارات كذلك.

تم توزيع استبيانات على مستوى المؤسسة الصحية عليا صالح بولاية تبسة وجمعها، حيث تحصلنا على النتائج الآتية:

الجدول رقم (2-2): الاستبيان المجمع

العدد	الاستبيانات
46	الاستبيانات الموزعة
15	الاستبيانات غير صالحة للدراسة
61	الاستبيانات الصالحة

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج جمع الاستبيانات

ت- الأساليب الإحصائية

بعد جمع الاستمارات الصالحة للدراسة قمنا بترميز عباراتها بالطرق المناسبة وإدخال بياناتها إلى برنامج الإحصائي، ولإنجاز الإطار العلمي للدراسة استخدمنا ما يلي:

ث- المتوسط الحسابي المرجح: وهو من بين مقاييس النزعة المركزية، حيث يعتبر مؤشراً لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة؛

ج- الانحراف المعياري: لأجل قياس التشتت؛

ح- اختبار الفا كرو نباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛

خ- معامل الارتباط بيرسون: لقياس درجة الارتباط حيث يقوم هذا الاختبار على دراسة علاقة بين متغيرين، وقد استخدم لحساب الاتساق والصدق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان؛

د- اختبار كولومجروف - سمر نوف: لمعرفة هل البيانات تتابع التوزيع الطبيعي أم لا؛

ذ- اختبار العينة واحدة لمعرفة درجة الموافقة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

بعد التعرف على الطريقة المتضمنة العينة المجتمع والمنهج وكذلك الأدوات المستخدمة في الدراسة والمتمثلة في الاستبيان يتم عرض النتائج بعد توزيع الاستمارات وتحليلها عن طريق برنامج الإحصائي *SPSS* وأخيرا مناقشة النتائج.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية (المحور الأول)

تم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة وفيما يلي تحليل ذلك.

أولاً: توزيع العينة حسب متغير الجنس

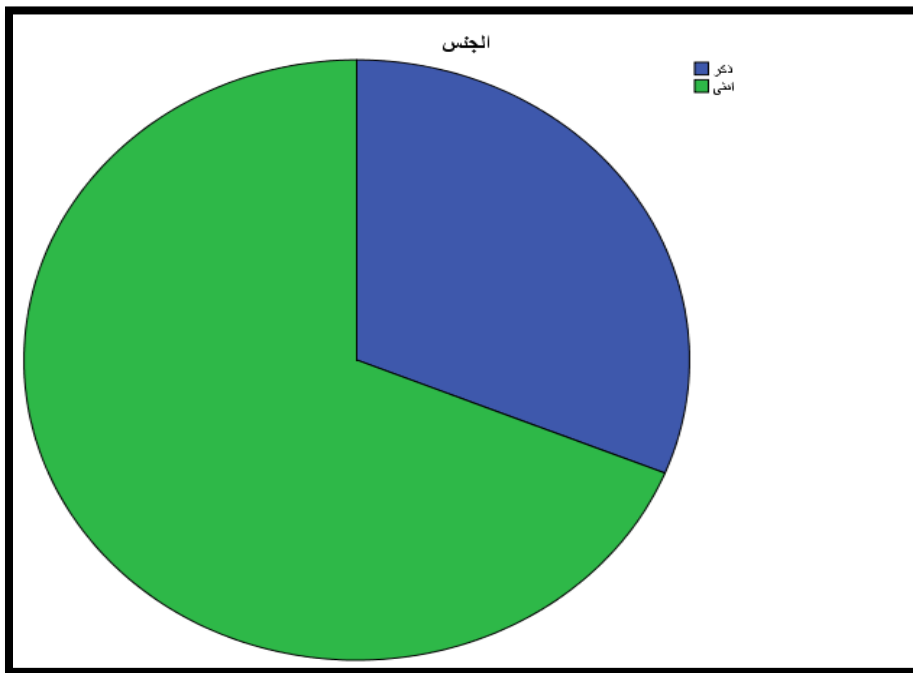
يبين الجدول والشكل الموالي توزيع الهيئة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (01): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	19	31.1
أنثى	42	68.9
المجموع	61	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات *SPSS*

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: مخرجات برنامج *SPSS*

من خلال قراءتنا للجدول رقم 01 والشكل رقم 01 والذي يتعلق بتوزيع أفراد العينة محل الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نجد أن أغلبية استجابات أفراد العينة إناث بنسبة تبلغ 68.9%، أي 42 فرد من إجمالي 61 فرد في العينة إناث، بينما بلغ عدد الذكور 19 مفرد وتبلغ نسبتهم 31.1%، ومنه نستطيع أن نقول أن الإناث أكثر من الذكور المتواجدين في المؤسسة الصحية عليا صالح بولاية تبسة

بعود تمركز النسبة الأكبر في جنس الإناث كون أن الوظيفة في المؤسسة مثلا وظيفة التمريض تكون أفضل للنساء خاصة لما يتمتعون به من قدرة على مجابهة المشكلات التي تطرأ من وعلى المرضى والقدرة على متابعتهم وفهمهم بشكل أفضل.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

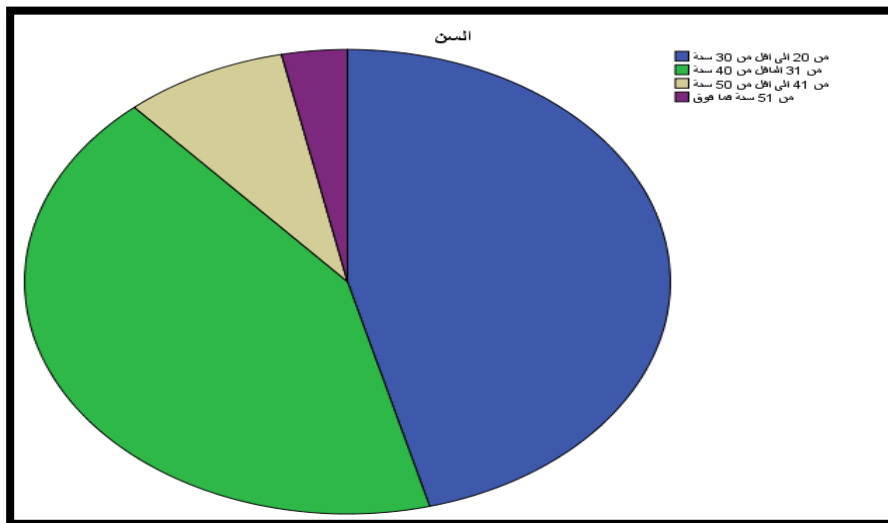
يبين الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب متغير السن

السنة	التكرار	الفئة العمرية
45.9	28	من 20 إلى أقل من 30 سنة
42.6	26	من 31 إلى أقل من 40 سنة
8.2	05	من 41 سنة إلى أقل من 50 سنة
3.3	02	51 سنة فما فوق
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات SPSS

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراءنا لنتائج الجدول رقم 02 وملاحظة الشكل رقم 02 والذي يتضمن توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، نلاحظ أن أغلبية اجابات الطلبة بتكرار 28 فرد ما يعادل 45.9% من إجمالي العينة التي تراوحت أعمارهم في الفئة العمرية من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة، بينما الذين أعمارهم في الفئة من 31 سنة إلى أقل من 40 سنة كانت نسبتهم 42.6% بتكرار 26 فرد من إجمالي أفراد العينة، والسن الذي بين 41 سنة إلى أقل من 50 سنة ل 05 أفراد يأخذون نسبة 8.2% وأخيرا نسبة 3.3% من النسبة المتبقية للذين أعمارهم أكثر من 50 سنة.

وبالتالي فإن السن الذي فيه أكبر عدد من التكرارات هو العمر من 20 سنة إلى 30 بنسبة كبيرة ومنه فإن معظم أفراد العينة في المؤسسة الصحية شباب وتجدهم أكثر قدرة على البحث عن الحلول السهلة للضغوط النفسية والمهنية للمرضى وغيرها من أسباب تجعل نسبة تتركز عند الموظفين الشباب أكثر من غيرهم.

ثالثا: توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي

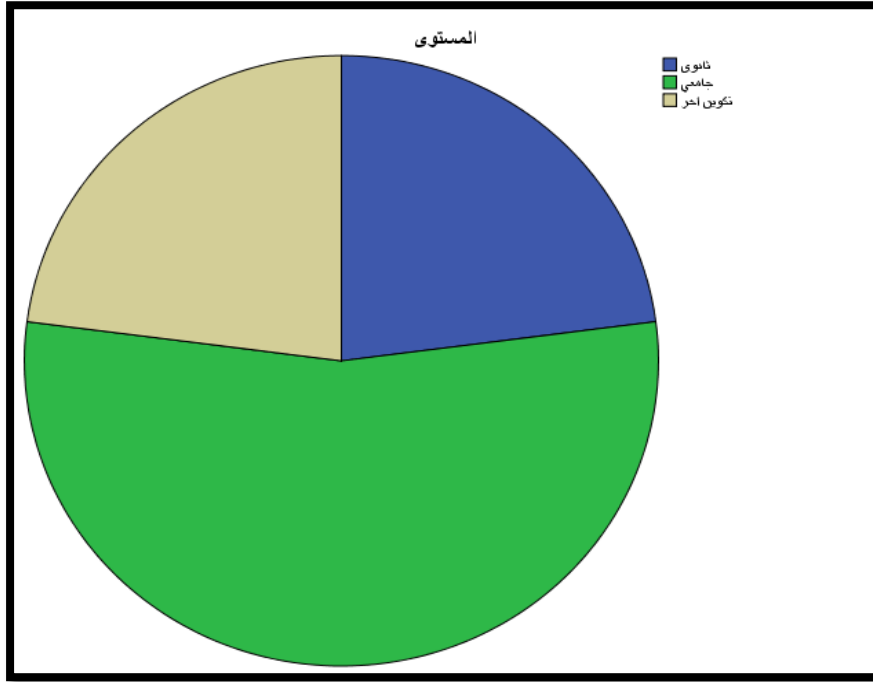
من خلال نتائج استمارة الاستبيان، نلخص النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
0.0	0	متوسط
23.0	14	ثانوي
54.1	33	جامعي
23.0	14	تكوين آخر
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات SPSS

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم 03 والشكل رقم 03 أعلاه الذي يتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة محل الدراسة والذين يمثلون الموظفين في المؤسسة الصحية حسب المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن أغلبية الموظفين بنسبة كبيرة تبلغ 54.1% بعدد تكرار 33 موظف من أصل 61 موظف مختار بطريقة عشوائية في مرحلة الجامعة أي لديهم شهادات جامعية، بينما 23% من الأفراد محل الدراسة لديهم شهادات الثانوية وتكوينات أخرى بتكرار 14 فرد من إجمالي 61 فرد في كل منهما، ثم يأتي المستوى التعليمي المتوسط الذي تتعدم فيها النسبة أي لا يوجد من أفراد العينة في طور المتوسط.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

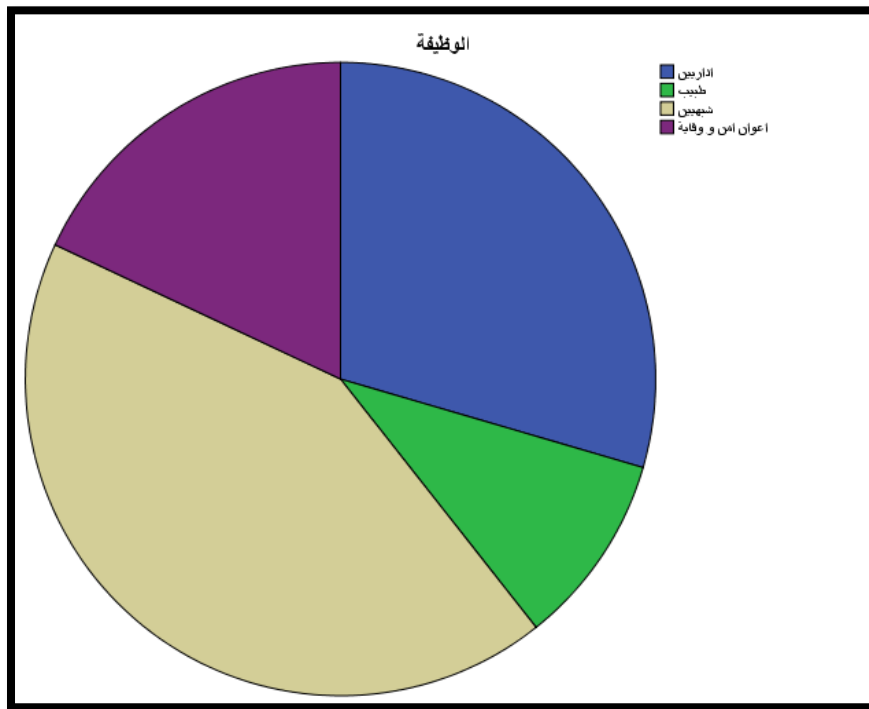
من خلال نتائج استمارة الاستبيان، نلخص النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

النسبة	التكرار	الوظيفة
29.5	18	إداريين
9.8	06	طبيب
42.6	26	شبهيين
18.0	11	أعوان أمن ووقاية
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات SPSS

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 04 والشكل أعلاه والذي يتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة التي يمتنونها، حيث نجد أن أغلبية أفراد العينة بنسبة كبيرة تبلغ 42.6% لهم وظيفة شبهيين من الممرضين أو مساعدين وذلك بتكرار 26 فرد محل الدراسة الميدانية المتمثلة في المؤسسة الاستشفائية عليا صالح الكائنة بولاية تبسة، بينما نجد النسبة 29.5% للإداريين بتكرار 18 إداري في المؤسسة الصحية، تليها

النسبة 18% لأعوان الأمن والوقاية بمعدل 11 فرد من أفراد العينة، كما نجد أن النسبة 9.8% للأفراد الذين يمارسون وظيفة الطب، وبالتالي فإن الشبهيين أكثر الأفراد المتواجدين في المؤسسة الصحية. **خامسا: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية**

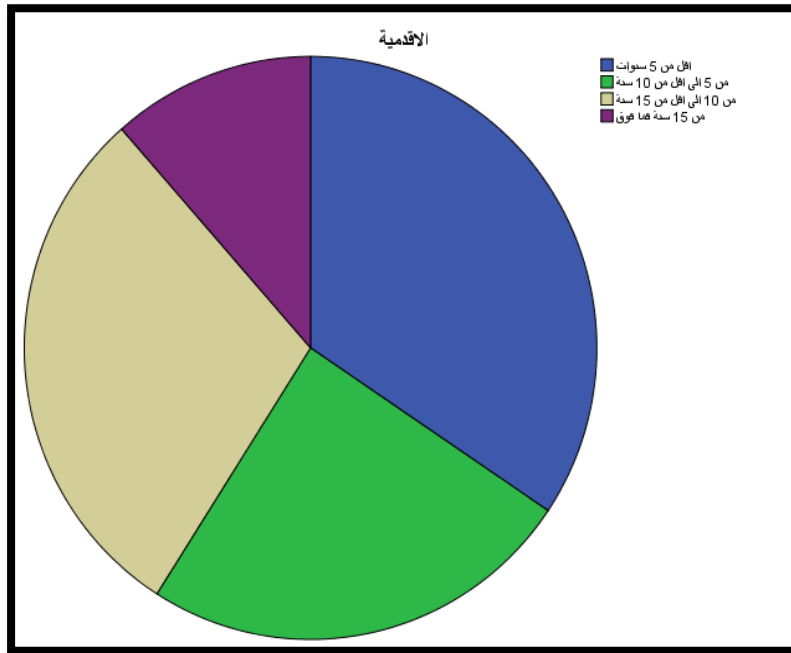
من خلال نتائج استمارة الاستبيان، نلخص النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	الأقدمية
34.4	21	أقل من خمس سنوات
24.6	15	من 05 إلى 10 سنة
29.5	18	من 10 سنوات إلى 15 سنة
11.5	07	15 سنة فما فوق
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات *SPSS*

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل



المصدر: مخرجات برنامج *SPSS*

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 05 والشكل أعلاه والمتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث نجد أن نسبة 34.4% من الأفراد الذين يثبتون أقدمية أقل من خمس سنوات في العمل بتكرار 21 فرد من إجمالي أفراد العينة، بينما 29.5% من الموظفين لديهم أقدمية في العمل تثبت من 10 إلى 15 سنة عمل متواصل، ونجد أيضا النسبة التي تليها تقدر ب 24.6% فمن يثبتون أقدمية في العمل

من 05 إلى 10 سنوات في المؤسسة الصحية، وأخيرا النسبة الأقل التي تقدر 11.5% بما يعادل 07 أفراد من أصل 61 فرد محل الدراسة الميدانية.

الفرع الثاني: التحليل الإحصائي لمحاو الاستبيان

يتم في هذا الجزء تحليل محاور الاستبيان من ناحية التوزيع الإحصائي للمتغيرات محل الدراسة.

أولاً: المحور الأول

والذي تضمن البيانات الشخصية، وقد ذكرنا سابقا التوزيع التكراري والنسبي لها وبالتالي نكتفي بذكر تحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري فقط.

الجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيانات الشخصية.

الجدول رقم 06: التوزيع الإحصائي للمحور الأول

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان الشخصي
0.466	1.688	الجنس
0.764	1.688	السن
0.683	3.000	المستوى التعليمي
1.387	2.672	الوظيفة
1.040	2.180	الأقدمية في العمل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم أعلاه أن المتوسط الحسابي لكل من الجنس والسن يساوي 1.688 وانحراف معياري 0.466 لمتغير الجنس و0.764 لمتغير السن وهي قيم منخفضة جدا، بينما نجد المتوسط الحسابي للمتغير المستوى التعليمي بلغ أعلى المتوسطات الأخرى بقيمة 3.00 وانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.683، كما أن متغير الوظيفة نجد أن المتوسط الحسابي فيها قد بلغ 2.672 وانحراف معياري 1.387 وهي قيمة أكثر من نصف الواحد صحيح في حين أن الأقدمية في العمل لها وسط حسابي قدر ب 2.180 ويقابله انحراف بالقيمة 1.040 وهي قيم تعتبر في مجملها متوسطة الدرجة أو الاتجاه لإجابات المستجوبين محل الدراسة.

ثانيا: المحور الثاني

والذي جاء تحت عنوان:

التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

1. كيف هي عملية التفاعل السائدة في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟

يوضح الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على التساؤل أعلاه.

الجدول رقم 07: توزيع إحصائي للعبارة رقم 05

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.542	1.852	23,0	14	منظمة
		68,9	42	نوعا ما
		8,2	5	غير منظمة
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 07 والذي يتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 05 والتي مفادها التساؤل: كيف هي عملية التفاعل السائدة في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟، فكانت نسبة 68.9% من إجابات المستجوبين في نوعا ما بتكرار 42 فرد من إجمالي 61 فرد محل الدراسة، بينما 23% من الأفراد يرون أن عملية التفاعل السائدة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا منتظمة وما ما يعادل 14 فرد، نجد أن 8.2% من إجابات المستجوبين كانت في غير منظمة هذه العملية، في حين نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.852 بانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.542 وهي قيم منخفضة جدا.

2. ما هي وسائل التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟

يوضح الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على التساؤل أعلاه.

الجدول رقم 08: توزيع إحصائي للعبارة رقم 06

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.613	1.918	23,0	14	شفوية
		62,3	38	مكتوبة
		14,8	9	الالكترونية
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من قراءة الجدول أعلاه رقم 08 والذي يتضمن التوزيع الإحصائي للعبارة رقم 06 والتي مدلولها التساؤل: ما هي وسائل التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟ حيث كانت أغلبية إجابات المستجوبين بنسبة 62.3% وما يعادل هذه النسبة التكرار 38 فرد من مجمل 61 فرد محل

الدراسة يرون أن الوسائل المكتوبة في التفاعل التنظيمي هي الأكثر استخداما في المؤسسة الصحية عليا صالح بولاية تبسة، بينما الوسائل الشفوية فتأخذ النسبة 23% من إجابات أفراد الدراسة الميدانية، كما نرى أن 14.8% من أفراد العينة محل الدراسة يرون أن الوسائل الالكترونية هي الأكثر استخداما من بين الوسائل الأخرى.

كما نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد قدر ب 1.918 وانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.613 وهي قيم منخفضة وبالتالي فإن الوسائل المكتوبة رغم التطور التكنولوجي لازالت هي الأكثر استخداما من بين الوسائل الأخرى المستخدمة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا.

3. كيف ترى الرسائل المراد إبلاغها في ظل جائحة كورونا؟

يوضح الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على التساؤل أعلاه

الجدول رقم 09: توزيع إحصائي للعبارة رقم 07

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.544	1.344	68,9	42	واضحة
		27,9	17	غامضة الى حد ما
		3,3	2	صعبة
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 09 والتعلق بالعنوان الذي مفاده التوزيع الاحصائي للعبارة رقم 07 التي جاءت تحت عنوان كيف ترى الرسائل المراد إبلاغها في ظل جائحة كورونا؟، حيث نجد أن نسبة 68.9% من أفراد الدراسة الميدانية يرون أن الرسائل المراد إبلاغها في ظل جائحة كورونا واضحة، بينما 27.9% من الأفراد المقدر عددهم ب17 فرد من أصل 61 فرد محل الدراسة الميدانية يرون أن هذه الرسالة المراد إبلاغها في ظل جائحة كورونا غامضة إلى حد ما، وتأتي النسبة الأخيرة من إجابات المستجوبين بالنسبة 3.3% ما يعادل فردين فقط مما أجابوا بأن الرسائل صعبة. ومن ناحية أخرى نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.344 وانحراف معياري يبلغ 0.544 وقيم ذات درجات منخفضة جدا.

4. كيف ترى التفاعل التنظيمي في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟

يوضح الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على التساؤل أعلاه.

الجدول رقم 10: توزيع إحصائي للعبارة رقم 09

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.907	2.098	36,1	22	فعال
		18,0	11	غير فعال
		45,9	28	نوعا ما
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 10 والذي يتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 09 والتي مفادها التساؤل: كيف ترى التفاعل التنظيمي في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟ حيث نجد أن أغلبية أفراد الدراسة يرون أن التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في وباء كوفيد نوعا ما بنسبة 45.9% وهو ما يعادل 28 فرد، بينما نجد أن 36.1% من أفراد العينة يرون أن التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا فعال، ونجد أيضا النسبة 18% يرونه غير فعال.

نجد أيضا بالإضافة إلى ذلك أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد قدر ب 2.098 وقيمة الانحراف المعياري هنا في هذا التساؤل قدرت ب 0.907 وهي قيم ذات درجات جيدة.

5. كيف تقيم قنوات التفاعل في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟

يوضح الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على التساؤل أعلاه

الجدول رقم 11: توزيع إحصائي للعبارة رقم 10

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.618	1.983	19,7	12	جيد
		62,3	38	لا بأس به
		18,0	11	سيئ
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 12 والذي يتعلق بالعبارة التي تتمحور حول التساؤل الذي مفاده كيف تقيم قنوات التفاعل في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟، حيث نجد أن 62.3% من أفراد العينة محل الدراسة يرون أنه لا بأس من قنوات التفاعل في المؤسسة في ظل جائحة كورونا، بينما 19.7% من أفراد العينة يقيمون قنوات التفاعل تقييم جيد بتكرار 12 فرد من إجمالي 16 فرد محل الدراسة، في حين نجد أن 18% من نسبة متبقية لأفراد العينة يرون عكس ذلك.

كما نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.983 وانحراف معياري بالقيمة المقابلة له والتي قدرت ب 0.618 وهي قيم منخفضة.

ثالثاً: المحور الثالث

والذي جاء تحت عنوان:

مساهمة التفاعل التنظيمي في تسيير شؤون المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

1. هل ترى أن التفاعل التنظيمي يحفز الموظفين على العمل في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم 12: توزيع إحصائي للعبارة رقم 11

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات	
0.500	1.442	55,7	34	نعم	
		44,3	27	لا	
		100,0	61	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 12 أعلاه والمتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 11 ومفادها التساؤل هل ترى أن التفاعل التنظيمي يحفز الموظفين على العمل في ظل جائحة كورونا؟، نلاحظ أن 55.7% من أفراد العينة يرون أن التفاعل التنظيمي يحفز الموظفين على العمل في ظل جائحة كورونا، بينما 44.3% م الأفراد محل الدراسة الميدانية يرون عكس ذلك أي أجابوا على هذا التساؤل بالنفي، وهي 'إجابات متقاربة بين الطرفين.

نجد أيضا أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة محل الدراسة قد قدر المتوسط الحسابي فيها ب1.442 وانحراف معياري بالقيمة 0.500 وهي قيم في اتجاه منخفض جدا.

2. بما تتميز إدارة المؤسسة في حالة اتصالك بها عند الحاجة في جائحة كورونا؟

الجدول رقم 13: توزيع إحصائي للعبارة رقم 12

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات	
0.622	1.524	54,1	33	سرعة الاستجابة	
		39,3	24	اللامبالاة	
		6,6	4	عدم الاستجابة	
		100,0	61	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 13 المتعلق بالعبارة رقم 12 والتي تتضمن التساؤل الذي مفاده بما تتميز إدارة المؤسسة في حالة اتصالك بها عند الحاجة في جائحة كورونا؟ حيث نجد أن أغلبية الأفراد محل

الدراسة بنسبة 54.1% ما يعادل 33 فرد من اثل 61 فرد محل الدراسة الميدانية يرون أن إدارة المؤسسة الصحية تتميز بسرعة الاستجابة، بينما نجد نسبة 39.9% من أفراد العينة محل الدراسة يرون أن المؤسسة الصحية عليا صالح بتياسة تتميز باللامبالاة وهو ما يعادل 24 فرد في العينة التي تتكون منهم الدراسة الميدانية، كما نجد أن أقل نسبة تتكون منهم العينة محل الدراسة 6.6% ما يعادل ب 6 أفراد محل الدراسة من يرون أن الإدارة في المؤسسة الصحية تتميز بعدم الاستجابة.

نلاحظ أيضا أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة في هذه العبارة قد بلغ القيمة 1.524 وانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.622 وهي قيم ذات اتجاه للإجابات منخفض.

وبالتالي فإن الإدارة في المؤسسة الصحية محل الدراسة والمتمثلة في مؤسسة عليا صالح تتميز بسرعة الاستجابة على الطلبات والخدمات التي تقدمها.

3. انسياب التعليمات الإدارية حسب التسلسل الوظيفي يساعدك على السرعة في إنجاز العمل في جائحة كورونا؟

الجدول رقم 14: توزيع إحصائي للعبارة رقم 13

الاحتمالات	التكرارات	النسب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نعم	43	70,5	1.295	0.459
لا	18	29,5		
المجموع	61	100,0		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه رقم 14 والمتعلقة بالعبارة انسياب التعليمات الإدارية حسب التسلسل الوظيفي يساعدك على السرعة في إنجاز العمل في جائحة كورونا؟ حيث نجد أن نسبة 70.5% من أفراد العينة يوافقون على أن انسياب التعليمات حسب التسلسل الوظيفي يساعد على السرعة في إنجاز العمل في ظل جائحة كورونا، بينما نجد ان النسبة 29.5% من أفراد العينة أجابوا بالنفي على العبارة محل الدراسة.

كما نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.295 وانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.459 وهي قيم تمثل درجة إجابة منخفضة.

4. ما رأيك بذلك؟

الجدول رقم 15: توزيع إحصائي للعبارة رقم 14

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.992	0.688	60,7	37	لم يجب
		18,0	11	مهم جدا
		13,1	8	يخفف الضغط والتوتر
		8,2	5	يسهل عملية الاتصال
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 15 أعلاه والمتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 14 ومفادها التساؤل ما رأيك بذلك؟ نلاحظ أن 60.7% من أفراد العينة لم يجيبوا على أن انسياب التعليمات في المؤسسة حسب التسلسل الوظيفي في ظل جائحة كورونا، بينما 18% م الأفراد محل الدراسة الميدانية يرون أن انسياب التعليمات في المؤسسة حسب التسلسل الوظيفي مهم جدا، وتأتي إجابات المتبقية بانخفاض في النسب لأقلية من أفراد لعينة.

نجد أيضا أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة محل الدراسة قد قدر المتوسط الحسابي فيها ب 0.688 وانحراف معياري بالقيمة 0.992 وهي قيم في اتجاه منخفض جدا.

1. ما هو نوع المعلومات التي تستقبلها من رؤسائك في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم 16: توزيع إحصائي للعبارة رقم 15

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.648	1.508	57,4	35	اوامر و تعليمات
		34,4	21	توجيهات
		8,2	5	قرارات
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 16 والذي يتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 15 والتي مفادها التساؤل: هو نوع المعلومات التي تستقبلها من رؤسائك في ظل جائحة كورونا؟، فكانت نسبة 57.4% من إجابات المستجوبين في أوامر وتعليمات بتكرار 35 فرد من إجمالي 61 فرد محل الدراسة، بينما 34.4% من الأفراد يرون أن نوع المعلومات التي تستقبلها من الرؤساء في ظل جائحة كورونا توجيهات وما ما يعادل 21 فرد، نجد أن 8.2% من إجابات المستجوبين كانت في قرارات في هذا التساؤل، في حين نجد أن

المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.508 بانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.648 وهي قيم منخفضة جدا.

1. هل كمية العمل المطلوبة منك كانت كبيرة جدا في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم 17: توزيع إحصائي للعبارة رقم 17

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات	
0.452	1.278	72,1	44	نعم	
		27,9	17	لا	
		100,0	61	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه رقم 14 والمتعلقة بالعبارة هل كمية العمل المطلوبة منك كانت كبيرة جدا في ظل جائحة كورونا؟ حيث نجد أن نسبة 72.1% من أفراد العينة يوافقون على أن كمية العمل المطلوبة من الموظف كانت كبيرة جدا في ظل جائحة كورونا، بينما نجد أن النسبة 27.9% من أفراد العينة أجابوا بالنفي على العبارة محل الدراسة.

كما نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.278 وانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.452 وهي قيم تمثل درجة إجابة منخفضة.

رابعا: المحور الرابع

جاء تحت عنوان:

معوقات التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

1. حسب رأيك ما هي معوقات التفاعل الأكثر تأثيرا في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم 18: توزيع إحصائي للعبارة رقم 18

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات	
0.479	1.344	65,6	40	نفسية	
		34,4	21	تنظيمية	
		100,0	61	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه رقم 18 والمتعلقة بالعبارة حسب رأيك ما هي معوقات التفاعل الأكثر تأثيرا في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟ حيث نجد أن نسبة 65.6% من أفراد العينة يوافقون على أن معوقات التفاعل التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة هي ظل جائحة كورونا، بينما نجد أن النسبة 34.4% من أفراد العينة أجابوا بأن المعوقات تنظيمية.

كما نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.344 وانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.479 وهي قيم تمثل درجة إجابة منخفضة.

2. هل هناك مراعاة من طرف رؤساء أثناء توجيه الموظفين في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم 19: توزيع إحصائي للعبارة رقم 19

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.498	1.573	42,6	26	يراعون حالتهم النفسية
		57,4	35	لا يأخذونها بعين الاعتبار
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 19 والذي يتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 19 والتي مفادها التساؤل: هل هناك مراعاة من طرف رؤساء أثناء توجيه الموظفين في ظل جائحة كورونا؟ فكانت نسبة 57.4% من إجابات المستجوبين في لا يأخذونها بعين الاعتبار بتكرار 35 فرد من إجمالي 61 فرد محل الدراسة، بينما 42.6% من الأفراد يرون أن المستجوبين محل الدراسة يراعون حالتهم النفسية، في حين نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.573 بانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.498 وهي قيم منخفضة جدا.

3. عند صدور تعليمات من مرؤوسيك من خلال السلسلة التفاعلية في ظل جائحة كورونا هل؟

الجدول رقم 20: توزيع إحصائي للعبارة رقم 20

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.484	1.639	36,1	22	تطبيقها مباشرة
		63,9	39	تتأكد من صحة مضمون الرسالة
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 20 والذي يتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 20 والتي مفادها التساؤل: عند صدور تعليمات من مرؤوسيك من خلال السلسلة التفاعلية في ظل جائحة كورونا هل ؟ فكانت نسبة 63.9% من إجابات المستجوبين في تتأكد من صحة مضمون الرسالة بتكرار 39 فرد من إجمالي 61 فرد محل الدراسة، بينما 36.1% من الأفراد يرون أن المستجوبين محل الدراسة يطبقونها مباشرة، في حين نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.639 بانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.498 وهي قيم منخفضة جدا

1. هل العمل الذي تقوم به يعرضك لمخاطر في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم 21:توزيع إحصائي للعبارة رقم 21

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات	
				نعم	لا
0.340	1.131	86,9	53		
		13,1	8		
		100,0	61	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 20 والذي يتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 20 والتي مفادها التساؤل: عند صدور هل العمل الذي تقوم به يعرضك لمخاطر في ظل جائحة كورونا؟ فكانت نسبة 86.9% من إجابات المستجوبين في تتأكد من صحة مضمون العبارة بتكرار 53 فرد من إجمالي 61 فرد محل الدراسة، بينما 13.1% من ينفون ذلك، في حين نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.131 بانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.340 وهي قيم منخفضة جدا

1. إذا كانت الإجابة نعم، ما هذه المخاطر؟

الجدول رقم 22:توزيع إحصائي للعبارة رقم 22

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات	
				الإصابة بالعدوى	التقارب و التعاملات
0.426	1.169	73,8	45		
		11,5	7		
		1,6	1		
		86,9	53	المجموع	
		13,1	8	System	Missing
		100,0	61	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 22 التضمن التوزيع الإحصائي للعبارة رقم 22 والتي تتعلق ب كانت الإجابة نعم، ما هذه المخاطر؟ حيث نجد أغلب إجابات المبحوثين محل الدراسة بنسبة 73.8% بتكرار 45 يرون أن المخاطر هي الإصابة بالعدوى، بالإضافة إلى أن 11.5% من أفراد العينة يرون أن من المخاطر هي التقارب والتعاملات، بينما نجد أن 1.6% من أفراد العينة يرون أن المخاطر هي سببها العنف.

نلاحظ أيضا أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.169 بانحراف معياري يقابل 0.426

وهي قيم منخفضة جدا

2. هل تشعر بأنك تعمل في ظل اجراءات وسياسات غير ملائمة؟

الجدول رقم 23:توزيع إحصائي للعبارة رقم 23

Q23				
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
0.479	1.344	65,6	40	نعم
		34,4	21	لا
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم 23 والذي يتعلق بالتوزيع الإحصائي للعبارة رقم 23 والتي مفادها التساؤل: هل تشعر بأنك تعمل في ظل اجراءات وسياسات غير ملائمة؟ فكانت نسبة 65.5% من إجابات المستجوبين في تتأكد من صحة مضمون العبارة بتكرار 40 فرد من إجمالي 61 فرد محل الدراسة، بينما 34.4% من ينفون ذلك، في حين نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 1.344 بانحراف معياري يقابله بالقيمة 0.479 وهي قيم منخفضة جدا

1. ما هي اقتراحاتك لتحقيق وضعية جيدة في عملك في هذا الظرف؟

الجدول رقم 24:توزيع إحصائي للعبارة رقم 24

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	الاحتمالات
1.916	2.721	26,2	16	لم يجب
		4,9	3	يجب احترام القوانين داخل المؤسسة
		9,8	6	اتباع اساليب الوقاية
		4,9	3	اجتماعات تكوينية
		37,7	23	التنظيم الجيد
		16,4	10	توفير الوسائل الوقائية
		100,0	61	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه رقم 24 والذي يتعلق بالتساؤل المطروح في الاستبيان والذي مفاده: ما هي اقتراحاتك لتحقيق وضعية جيدة في عملك في هذا الظرف؟ حيث نجد ان نسبة 26.2% من أفراد العينة يفضلون عدم الإجابة على التساؤل بينما 37.7% وهي أعلى نسبة يقترحون التنظيم الجيد ثم تأتي النسبة 16.4% من الأفراد محل الدراسة يقترحون توفير الوسائل المتعلقة بالوقاية، وتأتي أيضا الاقتراحات الأخرى بنسب أقل.

نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة قد بلغ القيمة 2.721 بانحراف معياري يقدر ب 1.916 وهي قيم مرتفعة بدرجات جيدة جدا.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: الفرضيات الفرعية

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

والتي نصت على:

التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

ان التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية كعملية شاملة لتحقيق أهداف عامة وتحقيق التواصل والتفاعل بين مختلف الهيئات العمالية والمرضى وإطارات على مستوى الإدارات الصحية، فالإدارة الحديثة تحرص على التفاعل الجيد مع عاملها على كافة المستويات التنظيمية بهدف التخطيط والتنظيم والتوجيه والوقاية، وكذا معالجة كل المعوقات التي تعيق الفعالية التفاعلية.

وبالتالي فإن التفاعل التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة والتي تتمثل في المؤسسة الصحية عليا صالح في ظل جائحة كورونا يمتاز بمواصفات جيدة حسب ما قيل من المستجوبين سواء من ناحية كيفية توصيل الارشادات والنصح والابلاغ عن حالات الخطر وكيفية مواجهتها، إضافة إلى ذلك نجد أن عملية التفاعل السائدة في هذه المؤسسة تمتاز بالانتظام، كما نجد أن وسائل التفاعل في المؤسسة الصحية تتمثل في الوسائل الشفوية والاتصالية عن بعد لنقادي مخاطر مختلفة.

وبالتالي فإن الفرضية الجزئية الأولى محققة.

2. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

والتي نصت على ما يلي:

مساهمة التفاعل التنظيمي في تسيير شؤون المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية يظهر من خلال المؤشرات التي تمحورت حولها أسئلة الاستبيان في المحور الثالث، نجد أن فعالية التفاعل التنظيمي تظهر جليا من خلال التعاملات والتواصل بين أفراد العينة، بحيث تؤكد الشواهد الكمية والبيانات الإحصائية والخاص بهذه المساهمة للشؤون في المؤسسة الصحية نجد أن الإدارة الصحية تمتاز بسرعة الاستجابة والرد على متطلبات مختلفة لكال الإطارات الصحية، كما أن نوعية المعلومات متلقية تتمثل في تعليمات وتوجيهات أكثر من كونها أوامر، ونجد أيضا أن كمية العمل المطلوبة من العمال كل على حسب قدرته وتسلسله الوظيفية، وبالحدوث عن التسلسل الوظيفي فإن انسياب المعلومات حسب التسلسل الوظيفي للعامل أو إداري العامل بالمؤسسة الصحية برجة ممتازة وتساهم في تحفيزه على العمل أكثر

وبالتالي فإن التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية يساهم في تسيير شؤون المؤسسة م حيث كيفية العمل أو الاهتمام بالمرضة ومتطلباتهم الضرورية
اذن الفرضية الثانية محققة.

3. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

والتي نصت على:

معوقات التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

من خلال النتائج التي تم استنتاجها من تحليل عناصر المحور الرابع للاستبيان تجد أن التفاعل التنظيمي وان كان له محاسن في تحسين التواصل والاتصال والتعامل مع العاملين أو المرضى أو غيرها من المحاسن فإن هناك مجموعة من المخاطر والمعوقات للتفاعل التنظيمي ونجد منها العدوى والتقارب بين العاملين كما أن الظروف الراهنة والصعبة تجعل من الصعب على العامل سواء بالإدارة أو طبيب أو حتى أعوان وقاية وأمن كما أت التعليمات التنظيمية الصادرة من المرؤوسين خلال السلسلة التفاعلية تجعل العام يتحتم عليه القيام بها مما يجعله أحيانا عرضة لمخاطر متنوعة وتجعله متخوفا خلال عمله.
ومنه فإن من بين المعوقات التنظيمية منها ما يمس صحة العامل الجسدية أو النفسية ومنها ما يخل بوظيفته العامة.

إذن الفرضية الثانية محققة.

ثانيا: الفرضية الرئيسية

والتي نصت على ما يلي:

فعالية التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

إن الإدارة مهما كان نمطها فإنها تحرص على الاتصال والتفاعل مع عاملها على كافة المستويات التنظيمية بهدف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والوقاية ومعالجة المشكلات التي تعيق عملية التفاعل بين العمال ومختلف الإطارات الوظيفية في المؤسسة الصحية خلال مختلف العمليات التفاعلية، كما أن التفاعل يلعب دورا هاما في المؤسسة من أجل الوصول إلى الانسجام بداخلها لتحقيق كفاءة وفعالية أقصى تضمن تحقيق أفضل النتائج.

كما أن عملية التفاعل ووسائله الشفوية، الكتابية والالكترونية تساهم في تحفيز العملية التفاعلية بين إطارات الإدارة والإطارات الأخرى الفاعلة في المؤسسة التنظيمية.

وبالتالي فإن عملية التفاعل التنظيمي له دور في تسيير المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا.

ومنه فإن الفرضية الرئيسية محققة.

خلاصة

انطلقت هذه الدراسة من محور يتضمن فعالية التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا محاولين ابراز دور أهمية هذا الأخير في المؤسسة من خلال التسيير لشؤون الإدارة وكيفية التعامل مع مختلف العمال والفاعلين في المؤسسات. وقد حقق هذا البحث كشفاً أولياً لعلاقة الموظفين والتفاعل التنظيمي وأيضاً نظرة العامل للإدارة ومختلف الأجهزة في المؤسسة الصحية.



الخاتمة



خاتمة :

حاولت هذه الدراسة تقديم تحليل سوسيولوجي في شقيها النظري والميداني حول التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا بمستشفى عليا صالح ولاية تبسة إذ يعد التفاعل التنظيمي محددًا للتحكم ويستهدف السلوك والأفكار والمعلومات والنظم الإدارية القائمة بأي مؤسسة مهما اختلف نشاطها وحجمها ومدى تحقيق أهدافها.

فهو إحداه التفاعل والتنسيق بين أعضاء المؤسسة، وتزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم من أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد بشكل يكفل التنسيق والانجاز والرضا عن الأعمال، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية ، ومن خلال الدراسة النظرية للموضوع الحالي تم التوصل إلى استنتاج أنه يعمل على تحقيق التفاعل، حيث تحرص الإدارات الحديثة على الاتصال الفعال على كافة فكلما كان الاتصال فعالاً كلما المستويات التنظيمية بهدف تحقيق العلاقة الايجابية بينها وبين العمال ، باعتبار التفاعل التنظيمي عنصر هام من عناصر العملية الإدارية ، له تأثير على كافة الأنشطة بالمؤسسة ، حيث يعمل على توصيل و شرح وتفسير السياسات والأهداف والخطط والتعليمات التي تبني عليها القرارات ، وبالتالي تحسين الأداء في ظل هاته الأزمة كوفيد 19.

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة ، دار اليازوري ، ط1، الأردن – عمان ، 2009 .
2. ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
3. جمال محمد المرسي ، ثابت عبد الرحمن ادريسي ، السلوك التنظيمي ، نظريات و نماذج و تطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة ،الدار الجامعية للطباعة و النشر، لإسكندرية ، 2000 .
4. حسان جيلالي ، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 .
5. شعبان علي حسين السيبي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي ، ط1 .الإسكندرية 2009.
6. طلعت الدمرداش، اقتصاديات الخدمات الصحية، مكتبة القدس، مصر، ط2، 2006.
7. عبد الله الطويرقي،الاتصال المعاصر (دراسة في الانماط و عالم لوسيلة)، الطبعة الثانية،مكتبة عبيكان،الرياض،1998.
8. عبد الغفار حنفي و حسين القزاز،السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد،الدار الجامعية الإسكندرية،1996.
9. فضيل دليو: (أ)،الاتصال في المؤسسة، (د. ط)، مؤسسة الزهراء، الخروب، 2000.
10. فضيل دليو: (ب)، اتصال المؤسسة، ط1، دار الفجر،مصر، 2003 .
11. محمد سلامة غباري والسيد عبد الحميد عطية،الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق،المكتب الجامعي الحديث مصر،1991.
12. محمد يسري ابراهيم عبس،الاتصال و السلوك الإنساني ،البيطاش للنشر و التوزيع،الإسكندرية،1999 .
13. محمود عوده: أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، (د.ط)، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998
14. مصطفى حجازي،الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة،المؤسسة الجامعية للنشر .والتوزيع، بيروت، 1982.
15. ناصر دادي عدون : الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية ، ط1، الجزائر 2004 .
16. هالة منصور، الإتصال الفعال ، مفاهيمه وأساليبه ومهاراته ، المكتبة الحامعية ، الأزاريطة، الإسكندرية ، 2000.

المذكرات :

1. سمرة عسلي ، الجماعات غير الرسمية وتأثيرها على الإتصال الداخلي للمؤسسة ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم قسم علم النفس ، جامعة قسنطينة ، 2007/2006.

2. شهرزاد حلو، خامسة رمضان ، خديجة نوي ، تأثير الاتصال غير الرسمي على طبيعة العلاقات الاتصالية و الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بولاية بسكرة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام و الاتصال لتخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة بسكرة ،2009/2008،

التقارير :

1. تقرير تمهيدي للمجلس الوطني للإصلاح المستشفيات، الأولويات والأنشطة المستعجلة، : وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، المجلس الوطني للإصلاح المستشفيات، الجزائر في 17 جانفي 2003.

المجالات :

2. مسلم محمد، الاتصال والعلاقات الإنسانية وتنمية الموارد البشرية ، مجلة مخبر علم النفس وعلوم التربية، 200

الملاحق



الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص :تنظيم وعمل

المستوى :سنة ثانية ماستر

إستمارة إستبيان

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر،تخصص تنظيم وعمل

تحت عنوان

التفاعل التنظيمي في المؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا وسعيها من لدراسة هذا الموضوع قمنا بطرح عدة أسئلة حتى

يتسنى لنا إنجاز بحث علمي يحوي نتائج دقيقة

تحت إشراف الدكتورة :

من اعداد الطلبة :

الموسم الجامعي : 2021/2020

الملاحق

البيانات الأولية :

01- الجنس : ذكر أنثى

02-السن : من 20 إلى أقل من 30 سنة من 31 إلى أقل من 40

من 41 إلى أقل من 50 سنة 51 سنة فما فوق

03-المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي تكوين آخر

04- الأقدمية في العمل:

- أقل من 5 سنوات

- من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة

- من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

15 سنة فما فوق

المحور الثاني: واقع التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

05- هل عملية التفاعل السائدة في المؤسسة في ظل جائحة كورونا ؟

منظمة نوعا ما غير منظمة

06- ما هي وسائل التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ؟

شفوية مكتوبة الكترونية

07 - كيف ترى الرسائل المراد ابلاغها في ظل جائحة كورونا ؟

واضحة غامضة إلى حد ما صعبة

08- كيف ترى التفاعل التنظيمي في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟

فعال غير فعال نوعا ما

09- كيف تقيم واقع قنوات التفاعل في المؤسسة في ظل جائحة كورونا؟

جيد لا بأس به سيء

المحور الثالث: مدى مساهمة التفاعل التنظيمي في تسيير شؤون المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

هل التفاعل التنظيمي يحفز الموظفين على العمل في ظل جائحة كورونا ؟

الملاحق

دائماً أحياناً أبداً

بما تتميز إدارة المؤسسة في حالة اتصالك بها عند الحاجة في جائحة كورونا؟

سرعة الاستجابة اللامبالاة عدم الاستجابة

انسياب التعليمات الادارية حسب التسلسل الوظيفي يساعدك على السرعة في انجاز العمل في جائحة كورونا؟

موافق غير موافق معارض

ما هو نوع المعلومات التي تستقبلها من رؤسائك في ظل جائحة كورونا؟

أوامر وتعليمات توجيهات قرارات

هل اتصالك بالادارة يساعدك على حل المشاكل في جائحة كورونا ؟

دائماً غالباً أحياناً أبداً

هل كمية العمل المطلوبة منك كانت كبيرة جدا في ظل جائحة كورونا؟

موافق غير موافق معارض

المحور الرابع: معوقات التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

حسب رأيك ما هي معوقات التفاعل الأكثر تأثيراً في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟

نفسية تنظيمية

هل هناك مراعاة من طرف الرؤساء أثناء توجيه الموظفين في ظل جائحة كورونا؟

يراعون حالتهم النفسية لا يأخذونها بعين الاعتبار

هل يتأثر الاتصال داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا بالعامل السوسيو نفسي؟

يتأثر لا يتأثر أحياناً

عند صدور تعليمات من مرؤوسيك من خلال السلسلة التفاعلية في ظل جائحة كورونا هل ؟

تطبقها مباشرة تتأكد من صحة مضمون الرسالة

هل العمل الذي تقوم به يعرضك لمخاطر أكثر في ظل جائحة كورونا؟

موافق غير موافق معارض

هل تشعر بأنك تعمل في ظل اجراءات وسياسات غير ملائمة ؟

موافق غير موافق معارض

هل تشعر بأن المهام المسندة اليك صعبة ومعقدة في ظل جائحة كورونا؟

الملاحق

معارض غير موافق موافق

ملخص:

تحاول الدراسة الراهنة تتبع موضوع التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية عليا صالح ولاية تبسة في ظل جائحة كورونا ، وذلك من خلال الوقوف على واقع كلي للمتغيرين بالمؤسسة محل الدراسة، إذ يعتبر الاتصال العصب المحرك للعملية الإدارية وعامل مهم في الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة، فدقة ووضوح المعلومات ووصولها في الوقت المناسب ضرورة حتمية لإنجاز المهام بالمعايير المطلوبة وبالتالي تحقيق التفاعل التنظيمي، هذه الأخيرة التي تفرض وجود علاقة وتفاعل بين الإدارة والعمال يعمل على خلق رضا ودافعية لديهم من أجل العمل لتمكين المؤسسة في الأخير من الوصول إلى أهدافها وعليه فقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه التفاعل التنظيمي في المؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا فاعتمدنا في هاته الدراسة على المنهج الوصفي.

Summary

The current study attempts to track the issue of organizational interaction in the health institution, Ali Saleh, in the state of Tebessa in light of the Corona pandemic, by standing on the holistic reality of the variables in the institution under study, as communication is the nerve that drives the administrative process and an important factor in achieving the desired goals, accuracy and clarity of information And its timely arrival is an absolute necessity to accomplish tasks with the required standards and thus achieve organizational interaction, the latter which imposes a relationship and interaction between management and workers that creates satisfaction and motivation for them to work to enable the institution in the end to reach its goals. Therefore, this study aimed to know the role Which organizational interaction plays in health institutions under the Corona pandemic, so we relied, in this study, on the descriptive approach.