



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: إعلام واتصال

التخصص: الإتصال التنظيمي

أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة - تبسة -

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

دفعة: 2021

إشراف الأستاذ:

د/ محمد مالك

إعداد الطالبتين:

-ندة عواشيرية

-سعيدة لزررق

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بن مهدي مرزوق	أستاذ محاضر -أ-	رئيس
محمد مالك	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
زيدان حمدي	أستاذ مساعد -أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: إعلام واتصال

التخصص: الإتصال التنظيمي

أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة - تبسة -

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

دفعة: 2021

إشراف الأستاذ:

د/ محمد مالك

إعداد الطالبتين:

-ندة عواشرية

-سعيدة لزرق

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مرزوق بن مهدي	أستاذ محاضر -أ-	رئيس
محمد مالك	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
زيدان حمدي	أستاذ مساعد -أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2021

سورة التين
بسم الله الرحمن الرحيم
التين والذكر والقرآن
الذي انزلنا بالبرق
الذي انزلنا بالبرق
الذي انزلنا بالبرق
الذي انزلنا بالبرق



قال تعالى:

((رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ

لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا)) الآية 10 / سورة الكهف

شكر و عرفان

كن علما... فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع أحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم.

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكاللت بإنجاز هذا البحث، نحمد الله عزو جل على نعمه التي منّ بها علينا فهو العلي القدير، كما لا يسعنا أن نخص بأسمى عبارات الشكر و التقدير الى الدكتور المشرف {محمد مالك} الذي تفضل علينا بالإشراف علينا ولم يبخل علينا بإرشاداته و توجيهاته طول مدة انجاز البحث والتي ساهمت في تجاوز العقبات و تذليل الصعوبات، نسأل الله تعالى أن يزيده في علمه و فضله.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى من زرعوا فينا حروف الأبجدية ليتيم بوجمعة رحمه الله . مسلوب عبد الرحمان، عواشرية هندا، عواشرية

منيرة. والى من قدموا لنا المساعدات جزيل الشكر منهم {عياض طارق} الذي أسهم بشكل وفير في تشجيعنا أثناء إنجاز البحث.

وبأسمى كلمات الشكر و التقدير إلى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على مساعدتي و مسانديتي وخاصة أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال كل باسمه و مرتبته .

ولا يفوتني أن أتوجه بجزيل الشكر والاحترام مسبقا للجنة المناقشة الذين أشرفوا على مناقشة هذه المذكرة وإثراء البحث العلمي و كل الشكر و الثناء للساهرين على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أعوانا و موظفين و مسيرين والى كل من ساعدني في هذا العمل و لو بكلمة.

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برويتك، إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين {سيدنا محمد ﷺ}.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان و التفاني... إلى بسمة الحياة وسر الوجود... إلى من سهرت معي الليالي إلى من كان دعائها سر نجاحي إليك أنتي أغلى الحبايب {أمي الحبيبة}

إلى من كلله بالهيبية والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار... أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار

وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد.. {والدي العزيز}

إلى من بهم أكبر و عليم اعتمد إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها

إخوتي {محمد} {حمزة} {والأخ الأصغر} {رضوان} {عقبال} تخرجك إن شاء الله..

إلى من راودتني أجمل الذكريات مع الـ روح أخي {خالـد رحمه الله}.

إلى عمي و سندي بعد أبي العم المثالي {عمار} رفع الله عنك كل أذى.

إلى من لم يكتب لهما الله في هذه الدنيا أن يبقوا معي إلى من انطفأت شمعتهم في حياتي و لم يروا ثمرة نجاحي رغم حبهما العظيم لي جدتي الغالية {عائشة} و {جدي الحبيب}

لزهر {رحمهم الله}.

إلى القلب الطاهر والرفيق إلى من تطلع لنجاحي بنظرات الأمل {علي عبيد} إلى أخواتي

التي لم تلدهن أمي إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق

الصافي إلى من معهم سعدت إلى من جعلهم الله أخوات لي إلى من رافقاني طيلة المسيرة

الدراسية ومعهم سرت الدرب خطوة بخطوة {شيماء (بزة)}، {خولة}.

إلى أحبتي و عائلتي بفرقة التخرج ودمعة الفراق إلى من ساعدني على طريق النجاح ومن

عرفت كيف أجدهم و علموني أن لا أضيعهم الأمس و اليوم و الغد وإلى الأبد إلى أحـن

مخلوق في الكون {فوزية} إلى الهادئة" {كوكو، قمر} إلى الجميلة" {لويـزة} إلى

الرائعة {هديل} إلى الغالية {سماح} والحنونة" {عواطف} و الطيوبة {صبرينة}، {مديحة،

رونق، نجمة، أمة الله، سموعة، تقوى، مقداد، ابتسام، مروى، نذير، نسرين، شروق، شراد،

منال، نجيب،، آسيا، سيدرا ولاء، وائل، نجوى لبيك، أميمة، خولة، ونأم، و الكتكوتقلينا {

إلى من قسمت معي مذكرة التخرج {لزررق سعيدة}. وإلى من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم

قلمي.

عواشيرية لندة

إهداء

نحمد الله و نشكره أن وفقنا لانجاز هذا العمل المتواضع الذي أهديه الى دكتورنا
الفاضل {مالك محمد} لأقول له يشرفني هذه السنة أنني كنت من طلابك شكرا على
مجهوداتك و دعمك و نصائحك القيمة في سبيل النجاح مع تمنياتي لك بالصحة
والعافية.

أهدي نجاحي الى من ببصره اقتديت الى من بذراعه احتमित و بنوره اهتديت الى
من تبكي عيني على فراقه و وحشته الذي أفنى عمره في تبيتي و حان أجله {أبي
لزررق محمد} رحمه الله وأسكنه جناته.

الى أمي و نبع حناني {فرحات فجرة} التي تعبت لأرتاح و سهرت لأنام و حلمت
لأنال حفظها الله لنا.


الى سندي وقوتي ملاذي بعد الله إخوتي أخواتي و أزواجهم و أطفالهم {عبد
الرحمن و أطفاله: أنس محمد أنيس، عدي} و أخي {نبيل و براعمه: الأء
، محمد} و أخي {عبد الرزاق و زوجته سيغة نور الهدى} و أختي {عدنة و زوجها
مصالي كمال و أطفاله: شيراز، ضياء، ميار، أنفال} و أختي {علية و زوجها محمد عبيد
و بناتها: فرح، أمل، رشا} و أختي {سهيلة حفظها الله}.
الى زوجي و قرّة عيني {عبيد نذير و أمه}.

الى من جمعتني بهم الحياة و أخذوا مكانا في قلبي صديقاتي: رزق الله إيمان، حاجي
أحلام، جنة و سام.

الى الفوج (4) قسم علوم الاعلام و الاتصال دفعة 2021 كل بإسمه.
الى من قاسمت معي مذكرة التخرج سهرت و تعبت و ناضلت من أجل
النجاح {عواشيرية لندة و عائلتها} لهم فائق التقدير و الاحترام.
الى بنات خالي: {فرحات لندة، مروى، ياسمين، نوارة، سهير} و ابنة
عمي {أمال}.

وفي الأخير أرجوا أن يكون بحثنا خالصا لوجه الله و أن ينتفع به جميع
الطلبة و تكون فيه فائدة للجميع

لزررق سعيدة



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ - ج	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي والتمهيدي للدراسة	
02	تمهيد
03	1. أسباب إختيار الموضوع
03	2. أهمية الدراسة
03	3. الإشكالية
04	4. أهداف الدراسة
05	5. الدراسات السابقة
07	6. تحديد المفاهيم
13	7. المقاربة النظرية
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: أشكال الإتصال	
21	تمهيد
22	1 ماهية الإتصال

فهرس المحتويات

22	أولاً- نشأة الاتصال وتطوره
23	ثانيا: خصائص الاتصال
24	ثالثا: وظائف الاتصال
25	رابعا: أهمية الاتصال
25	خامسا: أهداف الاتصال
27	سادسا: عناصر عملية الاتصال
30	2 أساسيات الإتصال
30	أولاً: أشكال الاتصال
32	ثانيا: مهارات الاتصال
33	ثالثا: شروط نجاح عملية الاتصال
34	رابعا: العوامل المؤثرة في عملية الاتصال
35	خامسا: معوقات الاتصال
38	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: جائحة كورونا covid-19	
40	تمهيد
41	أولاً: التعريف الإصطلاحي لكورونا
41	ثانيا: نشأة فيروس كورونا (كوفيد-19)
43	ثالثا: أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19)
43	رابعا: طرق إنتشار الفيروس
44	خامسا: الوقاية من الفيروس
45	سادسا: إجراءات وتوصيات منظمة الصحة العالمية لمواجهة جائحة كورونا
46	سابعاً: إدارة أزمة كورونا وسلوكها بالمؤسسة

فهرس المحتويات

48	ثامنا: مناهج تشخيص أزمة كورونا بالمؤسسة
50	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة	
53	1 -المرتكزات المنهجية للدراسة
53	أولاً: مجالات الدراسة
56	ثانياً: مجتمع الدراسة
57	ثالثاً: عينة الدراسة
57	رابعاً: منهج الدراسة
58	خامساً: أدوات جمع البيانات
61	2 تحليل وعرض النتائج
93	3 -نتائج الدراسة
95	4 -توصيات ومقترحات الدراسة
97	الخاتمة
99	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق



فهرس الجداول والأشكال

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح متغير الجنس	61
02	يوضح متغير السن	62
03	يوضح الحالة العائلية	63
04	يوضح المؤهل العلمي	64
05	يوضح الخبرة المهنية	65
06	يوضح الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة للتخطيط لأزمة كورونا	66
07	يوضح إن تم تحديد خطة مناسبة على مستوى مؤسستكم لتسيير العمل على مستوى خلية أزمة كورونا	68
08	يوضح إن تسمح لكم المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا	69
09	نوع الخطط التي قام بها الموظفون على مستوى المؤسسة	70
10	جودة الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي	71
11	يوضح إن وجدت خطط تتنبأ بحدوث الأزمة	72
12	يوضح أن للإتصال فعالية في تسيير المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي	73
13	يبين مساهمة الإتصال في تحقيق فعالية خلال أزمة كورونا في المؤسسة	74
14	يوضح أهمية الاتصال سواء على الصعيد الرسمي أو غير الرسمي بالمستشفى	75
15	يوضح الإتصال المناسب في ظل جائحة كورونا	77
16	الإتصال الأكثر إستعمالا وتداولاً في مؤسستكم في ظل جائحة كورونا	78
17	أهم أشكال الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الصحية محمد الشبوكي	79
18	يوضح الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها المؤسسة الصحية أزمة كورونا	80
19	يوضح مدى تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها في المؤسسة	82
20	أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الصحية في ظل فيروس كورونا	83
21	يبرز إن كانت تحقق الوسائل المتاحة فعاليتها في الوصول إلى الجمهور الداخلي والخارجي	84

فهرس الجداول والأشكال

85	يوضح الوسائل التي يستخدمها الموظفون من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الإعلام	22
87	يوضح إن كانت هناك صعوبات تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى المؤسسة في ظل الجائحة	23
88	يوضح أبرز الصعوبات التي تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى مؤسستكم في ظل الجائحة	24
89	محاولة المؤسسة إيجاد حلول لهذه الصعوبات	25
90	يوضح أهم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة	26

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح متغير الجنس	61
02	يوضح متغير السن	62
03	يوضح الحالة العائلية	63
04	يوضح المؤهل العلمي	64
05	يوضح الخبرة المهنية	65
06	يوضح الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة للتخطيط لأزمة كورونا	66
07	يوضح إن تم تحديد خطة مناسبة على مستوى مؤسستكم لتسيير العمل على مستوى خلية أزمة كورونا	68
08	يوضح إن تسمح لكم المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا	69
09	نوع الخطط التي قام بها الموظفين على مستوى المؤسسة	70
10	جودة الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي	71
11	يوضح إن وجدت خطط تتنبأ بحدوث الأزمة	72
12	يوضح أن للإتصال فعالية في تسيير المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي	73
13	يبين مساهمة الإتصال في تحقيق فعالية خلال أزمة كورونا في المؤسسة	74
14	يوضح أهمية الانصال سواء على الصعيد الرسمي أو غير الرسمي بالمستشفى	75
15	يوضح الإتصال المناسب في ظل جائحة كورونا	77
16	الإتصال الأكثر إستعمالا وتداولاً في مؤسستكم في ظل جائحة كورونا	78
17	أهم أشكال الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الصحية محمد الشبوكي	79
18	يوضح الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها المؤسسة الصحية أزمة كورونا	80
19	يوضح مدى تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها في المؤسسة	82
20	أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الصحية في ظل فيروس كورونا	83
21	يبرز إن كانت تحقق الوسائل المتاحة فعاليتها في الوصول إلى الجمهور الداخلي والخارجي	84

فهرس الجداول والأشكال

85	يوضح الوسائل التي يستخدمها الموظفون من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الإعلام	22
87	يوضح إن كانت هناك صعوبات تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى المؤسسة في ظل الجائحة	23
88	يوضح أبرز الصعوبات التي تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى مؤسستكم في ظل الجائحة	24
89	محاولة المؤسسة إيجاد حلول لهذه الصعوبات	25
90	يوضح أهم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة	26

مقدمة

مقدمة:

إن الإنسان إجتماعي بطبعه، فلا يستطيع أن يعيش دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين ، ومن هنا كانت عملية الإتصال أمراً حتمياً على كل إنسان، يمارسه عشرات المرات كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياته، فالإتصال هو عملية تتم بين طرفين، فهو لا يعني مجرد الإخبار من الشخص المرسل، أو مجرد الإستماع من الشخص المرسل إليه، إنما يعني المشاركة في الأفكار والمعلومات المراد نقلها و بمعنى آخر أن يكون هناك وحدة في الفكر، فالإتصال يعني بالضرورة إشراك الغير في أفكارك إذا كنت أنت مرسلها، فلو تحدث شخص لزميله ولم يكن الأخير صاغياً له فهذا لا يتحقق الإتصال لأنه لا توجد مشاركة في الأفكار بين المرسل والمرسل إليه، بالإضافة إلى أن الإتصال يعدّ الركيزة الأساسية والعماد القوي في حياتنا بصفة عامة وفي طبيعة تعاملاتنا اليومية بصفة خاصة، لذلك يمكن الإستغناء عنه لأنه مطلب لا بد من توفره حتى نصل إلى تحقيق أهدافنا، كما أن الإتصال عصب الحياة داخل المؤسسات سواء كانت اقتصادية، إجتماعية، ثقافية، خدماتية، تربوية أو غيرها، حيث أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الإعلام والإتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن، كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم ،وفي هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في مجابهة المجالات الحياتية، إذ أنه لا بد أن تشهد الأوساط المؤسسية محلياً وعربياً وعالمياً اهتماماً متزايداً بتكنولوجيا الإتصالات، ومع حلول الألفية الثالثة سارعت المؤسسات إلى دمج الإتصال و تكنولوجياته الحديثة في أداء أنشطتها للرفع من مردوديتها وتوسعي إلى تحقيق أهدافها.

ومن أبرز المجالات التي تعمل وسائل الإعلام والاتصال على تثقيف الفرد فيها نجد مجال الصحة لما لهذه الأخيرة من أهمية كبيرة، فهي تساعد الفرد على اكتساب سلوكيات صحية إيجابية وتزوده بنصائح في هذه المجال من خلال اعتمادها على مختلف الفنون التحريرية والأشكال التعبيرية سواء كانت حصص أو إعلانات أو مقالات صحفية أو تحقيقات... الخ، وهي بهذا الشكل تحاول أن تبني لدى الفرد ثقافة صحية ووعياً بخطورة الأمراض والأوبئة المنتشرة والتي من الممكن أن تصيبه ،وتدفعه إلى تبني سلوك إيجابي للحفاظ على صحته الشخصية وصحة الآخرين ،ونظراً للاهتمام المتزايد من طرف الحكومات والمنظمات المحلية والعالمية بموضوع الصحة وأهميتها ظهر نوع إعلامي جديد يعني بهذا المجال هو ما يسمى بالاتصال أو الإعلام الصحي ،حتى أن بعض الدول خصصت لهذا النوع الإعلامي قنوات إذاعية وتلفزيونية وحتى صحف ومجلات متخصصة في ميدان الصحة ،ومنها ما اكتفت بإدراجه ضمن الشبكة

البرامجية العامة وخصصت له حيزا زمنيا معينا، وفي ظل فيروس كورونا تعدد أشكال الإتصال خاصة في المؤسسات الصحية لما تحتاج له من إتصالات كبيرة لمكافحة الجائحة كما تهتم المؤسسات الصحية في ظل فيروس كورونا بالاتصال الرسمي كونه أحد عوامل تحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها، إذ على قدر ما يكون الاتصال فعال تكون النتائج مبنية بصفة ايجابية، في حسن سير وانسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، حيث يمثل الاتصال عملية انتقال وتبادل المعلومات والأفكار والآراء المساعدة على أداء الأعمال بطريقة أفضل، وجعل الأفكار تفهم بوضوح، وفي الوقت المناسب، لذلك يعتبر العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لأي مؤسسة، فهو عنصر مهم من عناصر إستراتيجية التسيير الحسن لها، كما يعتبر من ابرز العوامل التي أنشأت العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار المتضمنة في الاتصال.

والجزائر اتخذت في الآونة الأخيرة أي أثناء حدوث الجائحة العالمية سياسة صحية تهدف إلى ضرورة الوصول إلى تغطية صحية وطنية بالإعتماد على أشكال الإتصال المختلفة لتلبي حاجة المواطن من خلال بناء المنشآت الصحية من مراكز متخصصة ومستشفيات عمومية وأخرى جامعية مع الإبقاء على مجانية الصحة كمطلب وحق أساسي للمواطن الجزائري.

وتسلط هذه الدراسة الضوء على أبرز أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية بحيث قمنا بدراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي الشريعة للتعرف على ذلك. وفي هذا الإطار قسمنا بحثنا هذا إلى أربعة فصول تغطي الجانب المنهجي والتمهيدي وكذلك الجانب النظري والجانب الميداني (التطبيقي) وهي على النحو الآتي:

الفصل الأول: تناولنا فيه الإطار المنهجي والتمهيدي للدراسة بدأناه بتمهيد ثم أسباب إختيار الموضوع حيث قسمناها إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، لننتقل مباشرة إلى أهمية الدراسة والإشكالية وأهداف الدراسة والدراسات السابقة التي ساعدتنا في الوصول إلى العديد من المراجع، وحددنا مفاهيم الدراسة بشكل لغوي واصطلاحي وإجرائي، بعدها فصلنا في المقاربة النظرية وعلاقتها بدراستنا، ثم ختمنا بخلاصة الفصل.

الفصل الثاني: جاء بعنوان أشكال الإتصال تحدثنا في عن ماهية الإتصال من مفهوم ونشأة وتطور وخصائص ووظائف وأهمية وأهداف وعناصر العملية الإتصالية لننتقل مباشرة إلى أساسيات الإتصال أين

ذكرنا أهم أشكال الإتصال، ومهارات الإتصال وشروط نجاح العملية الإتصالية والعوامل المؤثرة في عملية الإتصال وفي الأخير معوقاته، ثم خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: وفيه تطرقنا إلى جائحة كورونا **covid-19** حيث تناول التعريف الاصطلاحي لكورونا ونشأة فيروس كورونا (كوفيد-19) وأعراض فيروس كورونا (كوفيد-19) وطرق إنتشار الفيروس والوقاية من الفيروس ومناهج تشخيص أزمة كورونا بالمؤسسة وإدارة أزمة كورونا وسلوكها بالمؤسسة وإجراءات وتوصيات منظمة الصحة العالمية لمواجهة جائحة كورونا وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: ويشمل الإطار الميداني (التطبيقي) للدراسة، وتضمن المرتكزات المنهجية للدراسة من مجالات الدراسة ومجتمعها والعينة والمنهج وأدوات جمع البيانات كما تضمن تحليل وعرض ومناقشة النتائج من خلال الجداول والأشكال البيانية والبيانات الإحصائية، ثم نتائج الدراسة والتوصيات فالخاتمة، كما أدرجت استمارة الدراسة ضمن الملاحق.



الفصل الأول

الإطار المنهجي

والتمهيدي للدراسة

تمهيد:

سنحيط في هذا الفصل الذي سميناه بعنوان الإطار المنهجي والتمهيدي للدراسة بإبراز أسباب اختيار الموضوع، ثم أهمية الدراسة والإشكالية انطلاقاً من تحديد مشكلة الدراسة و ضبط تساؤلاتها، وأهدافها و عرض الدراسات السابقة، مع تحديد المصطلحات و المفاهيم المتعلقة بالدراسة.

1 أسباب اختيار الموضوع:

تختلف الأسباب التي تدفع الباحثين للقيام بدراسة حول موضوع ما من باحث الى آخر و تتجلى أسباب اختيارنا لموضوع "أشكال الاتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسة الصحية" في عدة أسباب منها:

* الأسباب الذاتية:

- الرغبة الذاتية في دراسة الاتصال بصفة عامة و معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسة الصحية.

- معرفة مدى تطبيق الاتصال في المؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا

- ملائمة الموضوع ضمن مجال التخصص

- اهتمامنا الشخصي بموضوع الاتصال نظرا لأهميته على مستوى المؤسسة الصحية

* الأسباب الموضوعية:

- معرفة الذي يلعبه الاتصال في تسيير المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

- تبيان مدى مساهمة الاتصال الرسمي و الغير الرسمي في المؤسسة الصحية

- إثراء الباحث العلمي بدراسة أكاديمية ضمن الاتصال في المؤسسة الصحية

- إثراء مكتبة الجامعة بهذه الدراسة التي لم يسبق أن أجريت ليستفيد منها الطلبة نظرا لقلّة

الدراسات السابقة.

2 أهمية الدراسة:

تتوقف أهمية أي دراسة على نوع الظاهرة التي نتناولها و على النتائج التي ستحققها ، حيث يمكن أن تساعد في توظيف ظاهرة ما أو اكتشافها ،وتتمثل أهمية دراستنا التي هي تحت عنوان "أشكال الاتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسة الصحية " ، في كونها تجعلنا أكثر قربا من الموضوع ،و تمكنا من ملامسة ابرز مكانه و خباياه و هذا بالنظر إلى التصاعد المتزايد لهذه الجائحة في الآونة الأخيرة،و ذلك لتحسين العلاقات داخل المستشفيات في ظل جائحة كورونا التي يتعرض لها القطاع الصحي بالجزائر.

3 الإشكالية:

تعتبر المؤسسة الصحية نسق اجتماعي مفتوح تتم من خلالها العديد من التفاعلات بين الأفراد العاملين فيها بهدف تحقيق أهداف معينة تساهم في تطوير وبقاء هـ ذه المؤسسة من خلال تقديم

خدمات صحية للمرضى على مدار الساعة دون انقطاع خلافا لبعض المؤسسات الأخرى التي يقتصر عملها على الساعات العادية للعمل.

ومع ظهور جائحة كورونا covid-19 في أواخر سنة 2019، في العالم و دخولها للجزائر مطلع سنة 2020، عرفت المؤسسات الصحية ضغط كبيرا لاسيما مع نقص وسائل الحماية و الوقاية ضد هذا الفيروس ناهيك عن نقص الوعي لدى المواطن بخطورة الفيروس بقوة و استقبال المؤسسات الصحية للعديد من الحالات المشتبه في إصابتها صعوبة في التحكم بالوباء و انتشار الخوف في أوساط الطواقم الطبية و شبه الطبية و القائمين على المؤسسات الصحية .

فالوضعية التي آلت إليها المؤسسات الصحية جزاء انتشار فيروس كورونا حتمت على القائمين على هذه المؤسسات و الموظفين تفعيل التواصل فيما بينهم إما عن طريق الاتصال الرسمي الذي يعتمد على القرارات و المراسلات والتعليمات الصادرة عن الوصاية من أجل السير الحسن لنشاطات المؤسسة أو عن طريق الاتصال غير الرسمي الذي يعتمد على تكوين علاقات بين الموظفين داخل محيط العمل قصد تذليل مختلف الصعوبات و الاستفسارات عن العراقيل و إيجاد الحلول لها و كذا خلق روابط بين الموظفين تمكنهم من خلق روح التعاون بينهم و تسهيل العمل و من هنا نطرح التساؤل الآتي:

ما هي أشكال الاتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسة الصحية؟

وعلى ضوء التساؤل الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ؟

- كيف يساهم الاتصال الرسمي في تحقيق الأهداف التنظيمية في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ؟

- ما هي أكثر وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة الصحية؟

- كيف أثرت جائحة كورونا على الاتصال في المؤسسات الصحية؟

- ما هي العراقيل التي تواجه الاتصال المستعملة داخل المؤسسة الصحية ؟

4 أهداف الدراسة :

✓ محاولة معرفة إلى أي مدى يؤثر الاتصال في المؤسسة الصحية.

✓ محاولة إبراز أشكال الاتصال المتواجدة في المؤسسة الصحية.

✓ محاولة التعرف على وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة الصحية .

✓ التعرف على مدى تأثير جائحة كورونا على الاتصال في المؤسسة الصحية.

5 الدراسات السابقة:

يقصد بمراجعة البحوث السابقة تلخيص أو تجميع أهم نتائج البحوث السابقة المرتبطة بالمشكلة و ليس هذا فقط فهي تساعد الباحث و القارئ في أن يكتسب بصيرة أبعد من مجرد استعراض للنتائج التي تمخضت عنها تلك البحوث، فمراجعة الدراسات السابقة تساهم في تحقيق عدة أغراض كتحديد المشكلة و بناء تصميم البحث و ربط نتائج البحث بالدراسات السابقة ووضع الدراسة في منظور تاريخي و فهم الباحث لأسباب ما يوجد في المجال من تناقضات ، وتجنبه التكرار غير المقصود و غير الضروري و المساعدة على معرفة أي مناهج البحث الأكثر فائدة و اختيار المقاييس و الطرق المناسبة و ربط النتائج بالمعرفة القائمة و اقتراح بحوث جديدة¹

• الدراسة الأولى:

وردت هذه الدراسة بعنوان "دور الاتصال في تسيير المؤسسات الإستشفائية"، دراسة حالة المؤسسة العمومية "شغيفارا بمستغانم"، مذكرة تخرج لنيل شهادة "ما ستر أكاديمي"، تخصص "إدارة الهياكل"، جامعة عبد الحميد بن باديس "مستغانم"، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير. للباحث {غالي محمد مصطفى}².

تتمحور إشكالية الدراسة حول حالة المنظمات الصحية في الجزائر ووضعيتها باعتبار معظمها تابع للقطاع العام و ضعف إمكانياتها وفيه انطلق الباحث من طرح الفرضية التي مفادها "أن الاتصال الصحي يأخذ بعدا كبيرا في تحسين الخدمة الصحية بالنسبة للقطاع الخاص عكس القطاع العام الذي لا يزال غائبا فيه هذا المفهوم حيث طرح الباحث التساؤل التالي "ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال الصحي في تسيير وتحسين المنظمات الصحية؟ هذه الإشكالية تتفرع عنها مجموعة من الأسئلة يمكن طرحها على النحو التالي:

- ما هي أهم الاستراتيجيات والخطط الاتصالية المتبعة من قبل المنظمات الصحية؟
- ما هو أثر البيئة التنافسية على استراتيجيات المزيج الاتصالي في تقديم الخدمة الصحية؟

¹ رجاء محمود أبو علام : مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، ط 9، القاهرة، 2014، ص. ص. 100-101.

²غالي محمد مصطفى : دور الاتصال في تسيير المؤسسات الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شغيفارا بمستغانم، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2017-2018.

- كيف يمكن قياس درجة رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة؟
- و للإجابة عن هذه الإشكالية قام بوضع مجموعة من الفرضيات وهي كالآتي:
- الاتصال الصحي يأخذ بعدا كبيرا في تحسين الخدمة الصحية بالنسبة للقطاع الخاص عكس القطاع العام الذي لايزال غائبا فيه هذا المفهوم.
- كفاءة العنصر البشري و سرعة الاستجابة لطلبات المرضى عاملا أساسيا للارتقاء بمستوى الأداء في المنظمة الصحية
- تقوم المنظمات الصحية التابعة للقطاع العمومي بإجراء بحوث ميدانية حول الخدمة الصحية المقدمة و يتم استخدامها نتائجها في التخطيط و تحسين نوعية الخدمة بما يتوافق مع معايير الجودة.
- تأثير البيئة التنافسية على إستراتيجيات المزيج الاتصالي للخدمة الصحية تأثيرا متباينا ،حيث تدفع بالخدمة نحو التحسين و الارتقاء.

التعقيب عن الدراسة:

لقد أصاب الباحث "غالي محمد مصطفى" في ترتيبه لعناوين الإطار النظري ،بحيث تناول متغيرات الدراسة بالتدرج ، بالإضافة إلى الصياغة الجيدة للفرضيات التي كانت بمثابة إجابات أولية لمجموعة التساؤلات الفرعية المطروحة مسبقا ،إلا أن هذا لا يخفي عنا مجموعة النقائص الواضحة في البحث كالغياب التام لأسباب اختيار الموضوع سواء الذاتية أو الموضوعية ،بالإضافة إلى غياب استمارة الاستبيان التي جعلت الجداول المفرغة مبهمة بعض الشيء.

• الدراسة الثانية:

وردت الدراسة بعنوان "الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية (دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بن باديس - قسنطينة -)"، للباحث "مسيلي ياسين"¹.

حيث تهدف هذه الدراسة الى واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية فهو يعمل على تسيير و تنظيم العلاقات داخلها حيث تهتم المؤسسة الصحية بالاتصال الداخلي كونه أحد عوامل تحقيق أهدافها و الوصول الى حل لمختلف مشاكلها ومن خلال هذا طرح الباحث التساؤل الجوهري:

* ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة موضوع الدراسة؟

تندرج ضمنه تساؤلات فرعية كالآتي :

¹ مسيلي ياسين:الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية،دراسة ميدانية بمستشفى الجامعي بن باديس- قسنطينة-مجلة المعيار،المجلد23،العدد2019،48.

- ما هي مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة موضوع الدراسة؟
- ما هي طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة موضوع الدراسة؟
- ما هي وسائل الاتصال المستعملة في المؤسسة موضوع الدراسة؟
- ما هي العراقيل التي تواجه الاتصال داخل المؤسسة موضوع الدراسة؟

حيث تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف الى وصف موضوع معين كما هو في الواقع من حيث الخصائص العامة و التفصيلية بما فيه من متغيرات و عناصر وعلاقات و مؤثرات وذلك باستخدام المنهج العلمي في كافة إجراءات البحث حيث تستهدف تحديد تكرارات حدوث ظاهرة معينة، كما اعتمد على المنهج الوصفي كونه أسلوب من أساليب البحث العلمي التي تتيح للباحث إمكانية توجيه أفكاره نحو مسار محدد يمكنه من صياغة إشكالية بحثه، بينما تمثلت عينة الدراسة في العينة الطبقية وأدوات جمع البيانات المتمثلة في استمارة الاستبيان ،حيث لخص الباحث جملة من النتائج منها :

- لا يحتل الاتصال الداخلي مكانة هامة في المؤسسة موضوع الدراسة.
- يغلب على الاتصال الداخلي طابع الرسمية.
- تعد الوسائل الكتابية هي أكثر وسائل الاتصال الداخلي استعمالا في المستشفى .
- يواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية جملة من العراقيل.

التعقيب عن الدراسة:

❖ لقد أصاب صاحب الدراسة في بناء الإشكالية وهو مشكور على ذلك بحيث انتقل من الفكرة الرئيسية و العامة التي يطرحها موضوع البحث كما انه أصاب في اختياره للتساؤل الرئيسي للبحث و الذي عبر بامتياز عن الإشكالية المراد دراستها كما لا يخفى علينا تدرج الأسئلة المطابق لعناوين الإطار النظري إلا أن ما يعاب عليه الباحث في هذه الدراسة أنه تجاهل التعريفات اللغوية و الاصطلاحية لمفاهيم البحث و اعتمد على تعريفات إجرائية بحتة .

6 تحديد المفاهيم:

من المعلوم أن عملية التفكير تشتمل على استخدام اللغة و هذه اللغة هي قناة للاتصال تتألف من رموز و مجموعة من القواعد تسمح بإنشاء تركيبات متعددة من هذه الرموز و من أكثر هذه

الرموز أهمية هو " المفهوم " ومن المفاهيم المفهوم الإجرائي حيث يقصد به شرح المتغيرات أو المفاهيم التي تأخذ معنى مختلفا عن المعنى المقصود في الدراسة.¹

الاتصال:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح الى الآن و سنحاول تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بالموضوع:

لغة: حيث يرجع أصل كلمة "اتصال" communication "، الى الكلمة اللاتينية communis، ومعناها Common، أي "مشترك"، أو "عام"، و بالتالي فإن: "الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التقاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.² أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط و لسان العرب ، على أنها مشتقة من "وصل " و الذي يعني الصلة و بلوغ الغاية، فوصل الشيء الى الش يء وصولا و توصل إليه أي انتهى إليه و بلغه" و يعني أيضا "المواصلات و البلاغ.³

اصطلاحا:

تشير لفظة الاتصال في معناه الاصطلاحي العام الى انتقال و تبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم و تفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم و استجاباتهم السلوكية و التبادل لا يتم الا إذا وقع بين شخصين أو أكثر نحو تحقيق هدف معين.⁴ يعرفه كارل هوفلاند "على أنه: العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).⁵

ويعرفه "أحمد ماهر " :على أنه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة الى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة اتصال الى الطرف الآخر⁶

¹ بلغيث محمد الطيب :مطبوعة بيداغوجية بعنوان المقاربات الكمية و الكيفية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة تبسة 2018-2019، ص16.

² حسن عماد مكوي، ليلي حسين السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة،، الدار المصرية اللبنانية، ط4، القاهرة، 2003، ص.23.

³ فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص9

⁴ محمود حسن إسماعيل :مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص.60.

⁵ جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، (د.ط)، القاهرة، 1978، ص.50-52.

⁶ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص.24-25.

* أما حسب تعريف "شافي، برجر"، "Berger . Chaffee": فهو يدرس إنتاج و معالجة و تأثير الرموز و أنظمة الإشارات عن طريق نظريات قابلة للتحليل، تحتوي على تعميمات شرعية تمكن من تفسير الظواهر المرتبطة بالإنتاج و المعالجة و التأثيرات¹.

* حيث اكتفى "كرونكت" بأن يحصر مفهوم الاتصال في نطاق الإنسان إذ قال: إن الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب الإنسان لرمز ما² {

* أما من وجهة نظر م لتقى المعلومات فإن الاتصال يعرف بأنه : العملية التي بواسطتها يدرك و يفسر و يتجاوب بطريقة ما مع وسائل التنشيط التي يتيحها المصدر.³

التعريف الإجرائي:

هو مضمون فكرة من شخص أو مجموعة من الأشخاص (مرسل)، إلى شخص أو جماعة أخرى (مستقبل)، بواسطة وسيلة مناسبة لتحقيق أهداف معينة سواء كانت الرسالة شفوية أو كتابية. الاتصال الرسمي: هو الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظامها و تقاليدھا.⁴

التعريف الإجرائي:

هو أي معلومات أو أوامر يتم تداولها عبر قنوات مثل الأوامر الإدارية المكتوبة و البث بها خلال الاجتماعات الرسمية و يبلغ بها الجميع و ينتج عنه ردة فعل.

الاتصال غير الرسمي:

وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو جهات النظر في الموضوعات التي تهمهم و تتصل بعملهم أو تب ادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية.⁵

¹فضيل دليو :التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال (ntic-nict)المفهوم-الاستعمالات-الأفاق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص.24.

²إسماعيل علي سعد:الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007، ص.44.

³عبد العزيز شرف :نماذج الاتصال في الفنون و الاعلام و التعليم وإدارة الأعمال،الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2003، ص.22.

⁴رضوان بلخيري، سارة جابري:مدخل الاتصال و العلاقات العامة، طيبور النسور و التوزيع، ط1، الجزائر، 2014، ص.29.

⁵رحيمة الطيب عيسا ني : مدخل الى الاعلام و الاتصال المفاهيم الاساسية و الوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، مطبوعات الكتاب و الحكمة، ط1، باتنة، الجزائر، 2007، ص.34.

التعريف الإجرائي:

هو مجموعة العلاقات الاجتماعية التي تنشأ داخل المنظمة بين الموظفين و التي يتم من خلالها تبادل الآراء و محاولة الاستفسار عن الصعوبات و تذليلها.

الفعالية التنظيمية:

بالرغم من صعوبة تعريف هذا المصطلح إلا أنه من الضروري تحديده فعدد التعاريف

يختلف باختلاف المؤلفين الذين اهتموا بهذا المصطلح حيث :

* يعتبر "برنارد" Barnard "أول من حاول أن يقدم تعريفا للفعالية التنظيمية معتمدا

على عنصر الهدف كمؤشر رئيسي للفعالية حيث اعتبر أن "فعالية أي نشاط مقترنة بمدى النجاح في تحقيق الهدف الذي أقيم من أجله هذا النشاط، كما عرفها على أنها تحقيق الهدف المحدد¹

* يعرفها KATZ &KAHN: "على أنها مضاعفة النتائج النهائية للمؤسسة من خلال

الاستخدام الأمثل لكافة الوسائل المتاحة في البيئة الداخلية و الخارجية و بعبارة أخرى هي القدرة على البقاء و الاستمرار و التحكم".²

* ويعرفها كل من "فريمن (Freema)" و هانان (Hannan): "على أنها درجة التطابق

بين الأهداف التنظيمية و النتائج المتحصل عليها".³

* و كذلك يعتبرها "ETZIONI": على أنها عدد الوحدات المستعملة من الموارد لإنتاج

وحدة واحدة من منتج معين.⁴

* كما عرفها أيضا الباحثان "فريدلندر وبيكل"

(Fried Lander.F –Pikle.H): "على أنها تعكس الاعتمادية المتبادلة بين المنظمة و البيئة".⁵

¹ مارس هناء: مؤشرات التغيير التنظيمي و الفعالية التنظيمية وفق نظرية كيرت لوبن، مجلة أبحاث نفسية و تربوية، مختبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة قسنطينة2، العدد10، جوان2017، صص 388-389.

² مختار عيواج، مالكية أحميدة: الفاعلية التنظيمية و مداخل قياسها – دراسة تحليلية مقارنة بين المداخل التقليدية و المداخل المعاصرة، مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية، العدد2، (د.س)، صص.271.

³ عبد القادر برطال و آخرون: الفعالية التنظيمية في الفكر الإداري (دراسة نظرية)، مجلة العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد01، العدد2017، صص.201.

⁴ سومية سعال: الفعالية التنظيمية في ظل التوجهات الإدارية الحديثة، مجلة الب احث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، مركز البحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد2018، صص.81.

⁵ العايب رابح: مقارنة نظرية لمفهوم الفاعلية التنظيمية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، العدد21، جوان،2004، صص.132.

* و يعرفها "أبو قحف" بقوله: هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة بما تحويه من أنشطة فنية ووظيفية وإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية و خارجية لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة.¹

في حين أشار "ألفار" Alvar، 1976 بشيء مغاير حيث عرفها على أنها : قدرة المنظمة على البقاء و التكيف و النمو، بغض النظر عن الأهداف التي تحققها.²

التعريف الإجرائي:

هي الاعتماد على كافة الموارد المتاحة داخل المؤسسة الصحية و تضافر الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرجوة و تقديم الخدمات المناسبة.

المؤسسة:

لغة: بمعنى "أسس، أنشأ، بنى، أرسى أساساً لشيء".³ تشتق كلمة المؤسسة من الفعل أسس أي بنى هيكلًا أو أنشأ إطاراً فكرياً أو أوجد تنظيمًا معيناً على أساس أو صرح،⁴ يقصد بها جمعية، أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية.⁵

اصطلاحاً:

يرى "جارلس كولي": "أن المؤسسات هي مجموعة مقاييس تعتمد عليها المجتمعات في مواجهة حاجاتها الأساسية بطرائق نظامية."⁶

و يعرفها "ناصر دادي عون": "على أنها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع و الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام لكليهما مع إنتاج زائٍ د تبادل بغرض تحقيق نتيجة ملائمة و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني تبعا لحجم و نوع النشاط."⁷

¹ ماهر صالح بنات: الفاعلية التنظيمية للجامعات الإ سلامية غزة - دراسة حالة، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2002، ص.65.

² نور الدين تاوريريت: قياس الفاعلية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم في علم نفس العمل و التنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس و علم التربية، جامعة محمود منتوري قسنطينة، 2005-2006، ص.145.

³ عبد القادر الشبخلي: البحث العلمي بين الحرية و المؤسسة، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2001، ص.66.

⁴ هاني محمود الكايد: علم النفس، السلوك القيادي، دار الراية للنشر، ط1، الأردن، 2009، ص.70.

⁵ بو زيد غلابي: مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2010/2011، ب. ر.ص.

⁶ عطا الله أحمد شاكِر: إدارة المؤسسات الإعلامية، دار أسامة، ط1، الأردن، عمان، 2011، ص.20.

⁷ ناصر دادي عيدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، 1998، ص.11.

التعريف الإجرائي: تعرف المؤسسة بأنها مجموعة من الموارد المادية و البشرية تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف معين .

- جائحة كورونا (COVID-19):

- الجائحة:

لغة: من الفعل الثلاثي الجوح و الاجتياح، وتعني الهلاك والاستئصال، يقول ابن فارس: "الجيم و الواو والحاء أصل واحد وهو الاستئصال، يقال جاح الشيء يجوحه استأصله، ومنه اشتقاق الجائحة "والجائحة المصيبة تحل بالرجل في ماله فتحتاجه و الجوحة والجائحة :الشدة والنازلة العظيمة التي تجتاح المال من سنة أو فتنة، يقال جاحتهم الجائحة، واجتاحهم، و جاح الله المال، وأجاحه، أي أهمله بالجائحة، و يلاحظ أن الجائحة في اللغة يشمل جائحة المال أو النفس، مثلا يجتاح مرض معين منطقة ما فيحصل عددا كبيرا من الأرواح.¹

وهي المرض الذي يعبر الدول و القارات كما يصاب كبير من الأشخاص في آن واحد و هذا بحسب ما تقرره منظمة الصحة العالمية من نسب الإصابة.²

- فيروس كورونا (COVID-19):

*هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان و الإنسان و من المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب ل دى البشر أمراض نفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة الى الأمراض الأشد وخامة.³

* و يعرف أيضا على انه : مرض تتسبب به سلالة جديدة من الفيروسات التاجية (كورونا) الاسم الانجليزي للمرض مشتق كالتالي : "CO" هما أول حرفين من كلمة (كورونا) و "VI" هما أول حرفين من كلمة فيروس "VIRUS" و "D"، أول حرف من كلمة "DISEASE" و أطلق على هذا المرض سابقا إسم novel 2019.⁴

¹ سوا لم سفيان: التأمين ضد خطر جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد: 34، عدد خاص: القانون وجائحة كوفيد19 ،

² لبيض لينده، لبصير فطيمة :الفايسبوك و التوعية بالخدمات الصح ية اتجاه جائحة كورونا، مجلة الوقاية و الارغوميا ،المجلد8، العدد6، 2020/12/1، ص.55.

³ غبولي أحمد، توابتية الطاهر: دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة لأهم آثار جائحة كورونا (كوفيد-19) على الاقتصاد العالمي-الأزمة الاقتصادية العالمية، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيبي، المجلد20، 2020، ص.131 .

⁴ عمر بن عيشوش، حسان بوسرسوب: دور شبكة الفايسبوك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا- كوفيد19-، دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي الفايسبوك صفحة أخبار فيروس كورونا و التوعية الصحية نموذجا، مجلة التأمين الاجتماعي، المجلد 2، العدد2، جوان 2020، ص.293.

* و يعرف أيضا على أنه :مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا ،ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد و مرضه قبل بدء تفشيه في مدينة "ووهان" الصينية في كانون الاول/ديسمبر 2019،وقد تحول "كوفيد-19" الآن الى جائحة تثر على العديد من بلدان العالم.¹

التعريف الإجرائي:

هو مرض يصيب الجهاز التنفسي ناتج من الفيروس التاجي كورونا covid-19 و يتسبب له في مضاعفات .

7 المقاربة النظرية:

7 1 -نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام:

يعتبر الاعتماد على وسائل الإعلام ضرورة أساسية في المجتمعات الحديثة، حيث يستطيع الفرد إدراك هذا الاعتماد بالتدرج منذ الحاجة إلى معرفة أفضل المشتريات في الأسواق وانتقالاً إلى احتياجات أكثر شمولاً وأكثر تعقيداً كالرغبة في الحصول على مع لومات عن العالم الخارجي لكي يتفاعل معه.

ونظراً لاختلاف الأفراد في أهدافهم ومصالحهم فإنهم أيضاً يختلفوا في درجة الاعتماد على وسائل الإعلام وبالتالي يشكلون نظاماً خاصة لوسائل الإعلام ترتبط بالأهداف والحاجات الفردية لكل منهم وطبيعة الاعتماد ودرجته على كل وسيلة من الوسائل في علاقتها بهذه الأهداف. يعد مدخل اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام DEPENDENCY جزء من نظرية الاعتماد المتبادل بين وسائل الإعلام والنظم الاجتماعية، الذي يشكّل بدوره علاقات الجمهور مع هذه الوسائل²

7 2 -فكرة نظرية الاعتماد:

مع تعقد الحياة في المجتمعات الحديثة، والتقدم المستمر في تكنولوجيا وسائل الإعلام ، تتزايد أهمية وسائل الإعلام في نقل المعلومات، ففي المجتمع الأمريكي على سبيل المثال، فإن وسائل الإعلام تقوم بمجموعة متنوعة من الوظائف منها تقديم معلومات عن الحكومة، والخدمة في حالة الطوارئ،

¹رياض حمدوش، أحمد دعاس: وسائل الاتصال الاجتماعي و دورها في تعبئة الرأي العام العالمي و في الحد من انتشار وباء كورونا كوفيد19، المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، المجلد3، العدد1، جوان، 2020، ص.166.

² همة حسن عبد المجيد، دراسات في نظريات الإعلام، ط1، العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص248.

كما تعتبر المصدر الأساسي لإدراك المواطن العادي للأحداث القومية والعالمية ، كما توفر أيضاً كماً هائلاً من البرامج الترفيهية لمساعدة الجمهور على الاسترخاء والهروب من مشاكل الحياة اليومية.

ومن أجل الحصول على المعلومات تتفاعل وسائل الإعلام مع النظم الأخرى كالنظام الاقتصادي ، السياسي، والديني حيث تنشأ علاقة متبادلة بين وسائل الإعلام وهذه الأنظمة، ومن هنا وضع " ديفيلير و ركتيش " نموذج لتوضيح العلاقة بين وسائل الإعلام والقوى الاجتماعية الأخرى، وهو ما عرف بنظرية الاعتماد¹.

ويمكن تلخيص الفكرة الأساسية لنظرية الاعتماد على النحو التالي " أن قدرة وسائل الاتصال على تحقيق قدر أكبر من التأثير المعرفي والعاطفي والسلوكي، سوف يزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظائف نقل المعلومات بشكل متميز مكثف، وهذا الاحتمال سوف تزيد قوته في حالة تواجد عدم استقرار بنائي في المجتمع بسبب الصراع والتغيير. بالإضافة إلى ذلك فإن فكرة تغيير سلوك ومعارف ووجدان الجمهور يمكن أن تصبح تأثيراً مرتداً لتغيير كل من المجتمع ووسائل الاتصال، وهذا هو معني العلاقة الثلاثية بين وسائل الاتصال والجمهور والمجتمع. ويمكن النظر إلى نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام بأنها.

-نظرية ذات منشأ سوسولوجي وظيفي.

-نظرية بيئية تنظر إلى المجتمع باعتباره تركيباً عضوياً ، فهي تبحث في كيفية ارتباط أجزاء من النظم الاجتماعية صغيرة وكبيرة ببعضها ، ثم تحاول تفسير سلوك الأجزاء فما يتعلق بتلك العلاقات.

-نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام نموذج طارئ Contingency من حيث كون أي تأثير محتمل من جراء ذلك الاعتماد يعتمد بشكل ما على الظروف المصاحبة لموقف محدد.

-النظرية جزء من نظرية الاعتماد المتبادل بين وسائل الإعلام والنظم الاجتماعية².

7 3 -نشأة وتطور نظرية الاعتماد:

اهتم بعض الباحثين في العشرينات بدراسة تأثير وسائل الإعلام على المستوى المعرفي Cognitive Level، وأكد بعضهم أن اختلاف المستوى المعرفي للأفراد يرجع أساساً إلى التفاعل بين متغيرات مرتبطة بطبيعة وسائل الإعلام بالإضافة إلى سمات الجمهور وخصائصه المختلفة . كما أوضح

¹ مي عبد الله، نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، بيروت، 2006، ص175.

² مي عبد الله، المرجع السابق، ص 176.

الكثير من الخبراء في الغرب العلاقة بين وسائل الإعلام والنظم الاجتماعية ومؤسساتها في المجتمع على أساس من الاعتماد المتبادل.

ومن ثم كانت البدايات الأولى لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على يد الباحثة ساندرابول روكيتش وزملائها عام 1974 عندما قدموا ورقة بحثية بعنوان " منظور المعلومات " وطالبوا فيها بضرورة الانتقال من مفهوم الإقناع لوسائل الإعلام إلى وجهة النظر التي ترى قوة وسائل الإعلام كنظام معلوماتي يستمد من اعتمادات الآخرين على المصادر النادرة للمعلومات التي تسيطر عليها وسائل الإعلام أي أن هناك علاقة اعتماد بين وسائل الإعلام والأنظمة الاجتماعية الأخرى¹.

7 4 - النموذج الأول لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام عام 1976

نموذج الاعتماد الأول سنة 1976 إذ عرضا " ديفلر وساندرابول روكيتش " قدم نموذجهما لتوضيح العلاقة بين العناصر الرئيسية للنظرية (المجتمع - وسائل الإعلام - الجمهور) بشكل متداخل حيث تختلف هذه العلاقة من مجتمع لآخر، إذ أن طبيعة الأنظمة الاجتماعية والإعلامية تختلف من بيئة لأخرى وأن نشاط وسائل الإعلام ونشاطها يختلف من مجتمع لآخر، زيادة على أن اهتمامات وحاجات الجمهور².

7 5 - تعريف النظرية:

من خلال اسم النظرية يتضح مفهومها، وهو الاعتماد المتبادل بين الأفراد ووسائل الإعلام، وأن العلاقة التي تحكمهم هي علاقة اعتماد بين الوسائل والنظم الاجتماعية والجمهور³، فمحور هذه النظرية يقوم على أن الجمهور يعتمد على وسائل الإعلام لتزويده بالمعلومات التي تلبى حاجاته وتساعد في تحقيقها⁴، ويبين " ديفلر وساندرابول " أن المعلومة هنا هي كل الرسائل الإعلامية حتى الترفيهية منها.

ونظرية الاعتماد لا تشارك فكرة المجتمع الجماهيري في أن وسائل الإعلام قوية، لأن الأفراد منعزلون بدون روابط اجتماعية، والأصح أنها تتصور أن قوة وسائل الإعلام تكمن في السيطرة على

¹ جمال محمد أبو شنب، نظريات الإتصال والإعلام: المفاهيم، المداخل النظرية، القضايا، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006، ص93.

² حسن عماد المكاوي، ليلي حسن السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، ط7، الدار المصرية اللبنانية اللبنانية، القاهرة، 2008، ص314.

³ هيثم الهيثي، الإعلام السياسي والإخباري في الفضائيات، عمان، ب ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص133.

⁴ مخلف خلف النوافعة، إتجاهات الجمهور الأردني إزاء قضايا الإرهاب التي تبثها قناتا الجزيرة والعربية الفضائيات الإخباريتان، رسالة ماجستير في الإعلام جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2002، ص14.

مصادر المعلومات، وتلزم الأفراد ببلوغ أهدافهم الشخصية، علاوة على أنها كلما زاد المجتمع تعقيدا، زاد اتساع مجال الأهداف التي تتطلب الوصول إلى مصادر معلومات وسائل الإعلام. والمفترض أن يكون نظام وسائل الإعلام جزءا مهما من التركيب الاجتماعي للمجتمع الحديث، ويرى مؤسس النظرية أن لوسائل الإعلام علاقة بالأفراد والمجتمعات، وقد تكون هذه العلاقة متغيرة أو منتظمة، مباشرة أو غير مباشرة، قوية أو ضعيفة¹.

ويمكن القول أن هذه النظرية هي "نظرية بيئية" تنظر إلى المجتمع باعتباره تركيبا عضويا وهي تبحث في كيفية ارتباط أجزاء من النظم الاجتماعية ويرتبط كل منها بالآخر ثم تحاول تفسير سلوك الأجزاء فيما يتعلق بهذه العلاقات².

6 7 - الافتراضات التي تبني عليها نظرية الاعتماد المتبادل على وسائل الإعلام:

تجدر الإشارة إلى أنه يجب الوضع بعين الاعتبار عند تحديد هذه الافتراضات، ضرورة الربط بين المتغيرات من ناحية وبين النموذج المتكامل لطبيعة العلاقة بين كل من المجتمع ووسائل الإعلام ودورها في التأثير على الجمهور المعتمد عليها من ناحية أخرى، وانطلاقا من هذه العلاقة الترابطية أمكن استخلاص الافتراضات الرئيسية التي تقوم عليها نظرية الاعتماد المتبادل على وسائل الإعلام، وذلك كالتالي:

- يعتبر النظام الإعلامي مهما للمجتمع، بحيث تزداد درجة الاعتماد عليه في حالة إشباعه لحاجات الجمهور، وتقل في حالة وجود قنوات بديلة للمعلومات، كما يختلف الجمهور في درجة اعتماده على وسائل الإعلام نتيجة اختلافاتهم في الأهداف والمصالح والحاجات الفردية³.
- يؤدي اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام إلى زيادة احتمالية أو إمكانية أن تحقق الرسائل الإعلامية نطاق واسع من التأثيرات المعرفية والعاطفية والسلوكية، وعندما توفر النظم الإعلامية خدمات معلوماتية متميزة وأساسية، وتزداد إمكانية التأثير عندما تكون هناك درجة عالية من عدم الاستقرار الهيكلي في المجتمع وانتشار الغموض ووقوع الأحداث والأزمات

¹ هيثم الهيثمي، الإعلام السياسي والإخباري في الفضائيات، مرجع سابق، ص 143.

² حسن عماد المكاوي، ليلي حسن السيد، المرجع السابق، ص 314.

³ Sandra, Ball Rokeach.J and Melvin Defleur, Communication Research, Vol 3,No.1, January ,1976, PP 262-264.

الطارئة المختلفة، أي أن كثافة العلاقات الاعتماد للفرد ترتبط إيجابيا بإدراكات التهديد في البيئة الطبيعية والاجتماعية¹.

• يزداد الاعتماد على وسائل الإعلام في حالة ما تكون القدرة على تلقي المعلومات المحتاج إليها من خلال مصادر الاتصال الشخصي مقيدة، وتغيب البدائل الأخرى للحصول على المعلومات، كما تزداد درجة الاعتماد أيضا كلما كان الفرد أكثر اعتمادا على قناة اتصالية بعينها، وكلما كانت درجة التنبؤ بنتائج الإتصال كبيرة².

كلما كان الاعتماد على وسائل الإعلام كبير ، كلما كان مستوى الانتباه أثناء التعرض كبير³، كما أن الشخص ينمي اعتماده عندما يدرك إمكانية تحقيق أهدافه الشخصية من خلال المحتوى الإعلامي، والعكس صحيح فهو يقلل من نشاط اعتماده في حالة إدراكه بأن المحتوى لا يتفق مع أهدافه كما يتأثر مدى اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام بعدة متغيرات، أهمها طبيعة وسائل الإعلام بالمجتمع ومدى تنوعها وتعددتها والمضمون الذي تقدمه، إلى جانب العوامل الخاصة بالمجتمع نفسه.

8 ركائز النظرية:

يقوم مدخل الاعتماد على وسائل الإعلام على دعامتين أساسيتين⁴:

الدعامة الأولى: أن هناك أهدافا للأفراد يبغون تحقيقها من خلال المعلومات التي توفرها المصادر المختلفة، سواء كانت هذه الأهداف شخصية أو اجتماعية.

الدعامة الثانية: اعتبار نظام وسائل الإعلام نظام معلومات، يتحكم في مصادر تحقيق الأهداف الخاصة بالأفراد، وتتمثل هذه المصادر في مراحل استقاء المعلومات ونشرها، مروراً بعملية الإعداد والترتيب والتنسيق لهذه المعلومات ثم نشرها بصورة أخرى.

9 علاقة نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام بالدراسة:

إن دراستنا ستطلق بالأساس من الافتراضات التي تتخذ من المتغيرات الكلية والتي تمثل أشكال الإتصال في المؤسسة الصحية وتبنى على علاقة الموظفين ببعضهم وبوسائل الإعلام أي اعتماد

¹ Ibid,P.5.

² Pablo Hallpern, Media Dependency and Political Perception in Authoritarian Political System, Journal of Communication, Vol.44, No.4, autumn,1999.PP.39-52.

³ Sandra, Ball Rokeach.J and Melvin Defleur, Op.Cit,P.7.

⁴ يوسف محمد، النظريات النفسية والاجتماعية في وسائل الاتصال المعاصرة والالكترونية، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، د ت، ص 360.

موظفي مؤسسة محمد الشبوكي بالشريعة على وسائل الإعلام والإتصال لتسيير الإتصال الداخلي والخارجي، وقد تحدد خط الدراسة بهذا الشكل تبعاً للاستنتاجات التالية:

- تحو الدراسة أشكال الإتصال في المؤسسة الصحية إلى إعتماد الموظفين على وسائل الإتصال الرسمي وغير الرسمي.
- ركزت الدراسة على تناول اعتماد الجمهور (موظفي المؤسسة) على وسائل الإعلام (إنترنت وفاكس وإذاعة وتلفزيون) فيما يتعلق بأحداث وأمور محلية أو دولية متنوعة (إتصال داخلي وخارجي).

10 7 - النقد الموجه للنظرية

على الرغم من تعدد السمات التي انفردت بها نظرية الاعتماد المتبادل على وسائل الإعلام، وعلى الرغم أيضاً من الإيجابيات السابقة والمميزات التي يتميز بها مدخل الإعتماد، والتي جعلتها تتميز عن غيرها من نظريات التأثير الإعلامي، فإن البعض يأخذ عليها أوجه القصور التالية¹:


- نست النظرية أو تتاست التعرض بشكلى دقيق لدور قنوات الإتصال الشخصي، على الرغم من أن الاتجاه يتزايد نحو تعظيم قدر المعلومات التي يستقبلها الفرد من شبكات الإتصال الشخصي، وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى ارتكازها على خبرات المجتمعات الغربية، ذات الخصوصية البنائية الوظيفية، والتغاضي عن المجتمعات التقليدية التي ما زالت بعد لم تعتمد بالشكل الكافي على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات الأساسية.
- لا تتيح النظرية فصلاً واضحاً بين التأثيرات المختلفة لاعتماد على وسائل الإعلام، حيث لا يمكن أحياناً تحديد الأثر الناتج عن كل وسيلة لوحدها²، فأى اثر يتحقق يمكن أن يكون دالاً على مجموع هذه الوسائل، فمثلاً عندما يستخدم الاعتماد على التلفزيون كمقياس نسبي فإن حالة الاعتماد المرتفع على التلفزيون لا يمكن تمييزها من حالة الاعتماد المنخفض على الصحف، ويمكن بسهولة أن يصنف خطأ الشخص الذي لا يقرأ الصحف بأنه معتمد بالضرورة على التلفزيون، وهذا بالطبع لا يكون دائماً صحيحاً أو دقيقاً.

¹ محمد عبد الوهاب الفقيه كافي، العلاقة بين الإعتماد على القنوات التلفزيونية الفضائية ومستويات المعرفة بالموضوعات الإخبارية في المجتمع اليمني، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2002، ص 55.

² رضا محمود عكاشة، المعالجة الصحفية لشئون الأقليات المسلمة في الصحافة العربية: دراسة تحليلية على نماذج من الصحافة المصرية والسعودية في الفترة من 1980-1990، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية اللغة العربية، قسم الصحافة والإعلام، جامعة الأزهر، 1999، ص 102.

خلاصة الفصل

انطلاقا مما طرح في هذا الفصل والخاص بالإطار المنهجي وبعد صياغة الإشكالية في إطارها النظري وبعد صياغة التساؤلات الفرعية، وبعد عرض مجمل الخطوات المنهجية الإجرائية للبحث، فإننا نرى بأن الضرورة المنهجية منا أن نحاول وبالتفصيل أن نقدم شرحا نظريا لأهم المفاهيم التي يتهيكّل عليها البحث وذلك من خلال الفصول النظرية.



الفصل الثاني
أشكال الإتصال

تمهيد

تعتمد المؤسسة على الاتصال الفعال لكي تتأقلم مع محيطها الداخلي و الخارجي بما يتماشى و الأهداف المسطرة و المرجوة لذلك حتى يتمكن الأفراد العاملين فيها من فهم مهامهم حتى يتم إزالة التباعد و العراقيل التي تؤثر سلبا على السير الحسن لعمل المؤسسة . فالالاتصال يعد القلب النابض لكل مؤسسة من خلال توفير المعلومات الضرورية لكل فرد في المؤسسة و التي تسمح بإنجاز العمل المطلوب على أكمل وجه عن طريق عدة أشكال منها ما هو رسمي عن طريق الاعتماد على المراسلات و البرقيات و التعليمات و منها ما هو غير رسمي الذي يعتمد على العلاقات و الروابط الاجتماعية بين الأفراد.

1 - ماهية الإتصال

أولاً- نشأة الاتصال وتطوره

يمر الاتصال بعصور مرتبطة بتطور الرموز والاشارات والكلام والكتابة والطباعة والاتصال بوسائل الاتصال الحالية ففهم نتائج واثر هذا الانتقال من المراحل الاقدم الى المراحل الاحداث يتيح الحصول على خلفية هامة للتطور وادراك أهمية ونتائج المرحلة التي دخلها الانسان في القرن الماضي (القرن العشرون).¹

1. مرحلة ما قبل نشوء اللغة : وفيها استخدم الانسان الاصوات المباشرة وغير المباشرة والاشارات اليدوية والجسدية والنار وغيرها من الوسائل .

2. مرحلة نشوء اللغة : وفيها تطورت الاشارات الى رموز صوتية مفهومة تحمل فكرة من شخص الى آخر أو الى جماعة، من خلال المحادثة المباشرة.

3. مرحلة نشوء الكتابة : والتي لا تشترط وجود المرسل والمستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة،وبذلك اتسعت دائرة الاتصال ووسائله.²

4. مرحلة اختراع الطباعة : يرجع الفضل فيها الى يوحنا جوتنبرغ التي يتعبرها المختصون ثورة في عملية الاتصال،لأنها عممت وسهلت هذه العملية،إضافة الى تعميم انتشار المعرفة الانسانية وبداية تدوين هذه المعرفة وتثبيتها.

5. مرحلة الاتصالات التقنية:و تشمل بالترتيب:

أ - اختراع الهاتف السلكي.

ب - اختراع الاجهزة اللاسلكية مثل: الاذاعة والتلفزيون.

ت - اختراع وسائل الاتصال عبر الاقمار الصناعية .

ويشهد العالم حالياً تطورات في وسائل الاتصال تساعد في تعميم الثقافة والمعرفة وخلق التفاعل بين الكثير من الامم و الشعوب.³

¹ إياد شاكر البكري: تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 200، ص.ص، 17-18.

² ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2005، ص.35.

³ عبد الحافظ سلامة: الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار البيزوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2002، ص.18.

ثانيا: خصائص الاتصال

1. الاتصال عملية مستمرة:(continuous process):

الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية مح ددة فإنها دائمة التغير و الحركة ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته. لأنه مبني على علاقات متداخلة.

2. الاتصال يشكل نظاما متكاملًا(complète system):

يتكون الاتصال من وحدات متداخلة و تعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل و مستقبل و رسائل و رجع صدى اذا غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فالالاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.¹

3. الاتصال عملية دائرية:

يوصف الاتصال في هذا الاطار بأنه أحادي الاتجاه أي أن الاتصال له إتجاه واحد من المرسل الى المستقبل فقط و ليس له اتجاه آخر نحو المرسل نفسه.²

4. اتصال تفاعلي وآني و متغير:

الاتصال يبني على التفاعل مع الآخرين،حيث يقوم الشخص بالارسال والاستقبال في الوقت نفسه،ولا يمكن ان يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بارسال رسالة اليه أو يستجيب لرسالته.

5. الاتصال غير قابل للتراجع أو التفاذي غالبا:

قد يتمكن الشخص من التأسف والاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال،ولكن لا يمكنه التراجع ابدا عن الاتصال بعد حدوثه.

6. الاتصال قد يكون مقصودا وقد لا يكون:

يتمثل في أربع حالات:

أ./ يرسل المرسل رسالته بقصد و يستقبلها المستقبل بجد و غالبا ما يكون الاتصال مؤثرا.

ب./ يرسل الرسالة بدون قصد و يستقبلها المستقبل بقصد

ج./ يرسل المرسل الرسالة بقصد و يكون المستقبل غير منتبه لها فلا يتفاعل معها

¹ عبد الله حسن مسلم:مهارات الاتصال الإداري والحوار،دار المعزز للنشر والتوزيع،ط1،الاردن،عمان،2015،ص.20.

² راكان عبد الكريم حبيب وآخرون:مقدمة وسائل الاتصال،مكتبة دار زهران،(د.ط)،(د.ب)،2001،ص.29.

د/يرسل شخصان الرسائل و يستقبلانها بلا قصد.

7. اتصال ذو أبعاد متعددة:

كل الرسائل لها بعدان الأقل من المعاني :

أ/معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة

ب/معنى باطن تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة الكلام وما يصاحب الحديث

من إشارات...الخ.¹

ثالثا: وظائف الاتصال

1. التوجيه:

ويقصد به عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد يراها المجتمع صالحة حيث تقوم به

كافة المؤسسات والأجهزة في المجتمع.²

2. الوظيفة الترفيهية:

يلعب الاتصال دورا في الترويج عن أفراد المجتمع و تخفيف أعباء الحياة اليومية

ومتاعبها عنهم ،وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويج عن نفوس الناس

من خلال برامج فنية متعددة تستهوي جمهور المستقبلين عبر وسائل الاتصال الجماهيري

خاصة.

3. الوظيفة الثقافية:

تتمثل في نقل التراث الثقافي من جيل الى آخر،ومن فرد الى آخر ومن مجتمع الى آخر.³

4. الوظيفة التعليمية:

حيث يسهم الاتصال في نقل المعارف والعلوم والتراث من جيل الى جيل مما يساعد على

تواصل الخبرات في المجتمع.⁴

¹ كمال خورشيد مراد:الاتصال الجماهيري والإعلام، التطور- الخصائص - النظريات ، دار المسيرة للنشر، ط1، عمان،الأردن 2011،ص.48.

² خيري خليل الجميلي:الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث،المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية،(د.ط)،1997،ص.32.

³ عبد الرزاق الدليمي:مدخل الى وسائل الاعلام الجديد،دار المسيرة،عمان،ط2012،1،ص.86.

⁴ محمد الصيرفي:الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورية الدولية،الإسكندرية،مصر،(د.ط)،2007،ص.27.

5. التعارف الاجتماعي:

يعمل الاتصال على خلق فرصا للاحتكاك و تقارب الأفراد والجماعات على المستويين العقلي والعاطفي و يتحقق هذا مما تنتشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس.¹

رابعاً: أهمية الاتصال

يمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل و من وجهة نظر المستقبل .
فمن وجهة نظر المرسل تتمثل فيما يلي:

أ - الإعلام: أي نقل المعلومات و الأفكار الى المستقبل أو جمهور المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.

ب - التعليم: أي تدريب و تطوير أفراد المج تمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.

ت - الترفيه: وذلك بالترويج عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.

ث - الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

أما المستقبل فإنه ينظر الى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:

أ - فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.

ب تعلم مهارات و خيرات جديدة

ت الراحة والمتعة والتسلية.

ث الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار و التصرف بشكل مقبول

اجتماعياً.²

خامساً: أهداف الاتصال

(1) أهداف توجيهية:

ويقصد بها سعي عملية الاتصال لإكساب المستقبل آراء واتجاهات ووجهات نظر حديثة

ومتطورة وتغيير الاتجاهات القديمة أو تدعيم بعض الاتجاهات المرغوبة ،حيث تعتبر هذه

الأهداف موجهة نحو أغراض مقصودة و هادفة مهنية.

¹ الدسوقي عبده إبراهيم : وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لندنيا، الإسكندرية، مصر، (د.ط)، 2003، ص.35.

² مصطفى يوسف كافي: الرأي العام و نظريات الاتصال، دار ومكتبة الجامد للنشر، عمان، ط5، 2015، ص.183.

(2) أهداف إدارية:

ويقصد بها سعي عملية الاتصال الى تنمية وتحسين وتطوير العمل في الجهاز الإداري للدولة والقطاع الخاص باستخدام تلك الأهداف و تنحصر أيضا نحو تحسين مستوى الأداء المهاري و توزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة باستخدام عملية الاتصال.¹

(3) أهداف تعليمية:

حيث يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة

(4) أهداف تثقيفية:

يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمر تهمهم قصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.²

(5) أهداف ترفيحية:

يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع الى نفس المستقبل.³

(6) أهداف اجتماعية:

يقصد به الأوضاع المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات و يتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض الآخر، حيث تؤدي الى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.⁴

(7) أهداف تكنولوجية:

يتحقق هذا الهدف حينما يسعى الاتصال الى تحقيق التغيير في المجتمع بمواكبة التغيرات الناتجة عن التكنولوجيا والعولمة الثقافية مثل استخدام وسائل الانترنت والكمبيوتر و الفاكس والتلفزيون المحمول وغيرها من الوسائل التي ساهمت في التواصل مع المجتمعات.

¹نصيف فهمي منقربوس :الاتصال بين الجوانب الإنسانية و التكنولوجيا المعاصرة، المكتبة الجامعية الحديثة، الاسكندرية، مصر، (د.ط)، 2010، ص.ص 22-23.

² محمد سيد فهمي:تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية،مكتبة الجامعة الحديثة،(د.ط)،(د.ب)،2006،ص.33.

³ محمد سيد فهمي،نورشان منير حسن :المدخل التكنولوجي والاتصال في الخدمة الاجتماعية،المكتبة

الجامعية،الإسكندرية،مصر،(د.ط)،2002،ص.54.

⁴ عمر عبد الرحيم نصر الله:مبادئ الاتصال التربوي والإنساني،دار وائل للنشر،ط1،عمان،الأردن،2001،ص.123.

(8) أهداف مهنية:

تسعى عملية الاتصال الى تحقيق التطوير و التقدم المنشود في كل المجالات و الميادين بالمجتمع و ذلك بالاعتماد على عناصر الاتصال المختلفة واختيار الوسائل التي تتناسب مع طبيعة الموقف الاتصالي.¹

(9) أهداف سياسية:

يسهم الاتصال في التثقيف السياسي ويسهل كذلك الاتصال بين الحاكم والمحكوم ويوطد العلاقة بين القائد وشعبه، كما يساهم في تشكيل الرأي العام والرد على الدعاية المغرضة.²

سادسا: عناصر عملية الاتصال

تعتمد عملية الاتصال على عناصر أساسية متصلة ببعضها و تتداخل مع الظروف النفسية والشخصية والاجتماعية، و تتأثر بها عمليات نقل المعلومات والآراء بين الأفراد والجماعات و فيما يلي أهم هذه العناصر:

1. المرسل Sender:

وهو الشخص الذي يقوم بالحوار بداية فيضع أفكاره وآرائه على شكل رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده، بهدف تحقيق أثر معين.³ اذ يمكن في هذه الحالة القول أن الشخص المرسل ربما يكون رئيسا وقد يكون مرؤوسا على حد سواء.⁴

2. الرسالة Message:

هي الوضوح أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله الى المستقبل أو الهدف الذي تهدف عملية الاتصال الى تحقيقه.⁵ حيث تكون الرسالة عبارة عن رموز كال كتابة والكلام والرسومات والصور،⁶ ويراعي في ذلك ما يلي:

- أن تكون الرسالة واضحة حتى يسهل فهمها.
- أن تحسن اختيار الزمان والمكان لاستقبال الرسالة.

¹ نجلاء محمد صالح :مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية،الأسس النظرية والعلمية، دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1،عمان،الأردن،2012،ص.123.

² إبراهيم أبو عرقوب :الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،ط1،عمان،الأردن،2011،ص.49.

³ عبد اللطيف بن ديبان العوفي :المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل،دار جامعة الملك سعود للنشر،ط 2،الرياض،السعودية،2012، ص.04.

⁴ محمد علي شمس الدين،إسماعيل محمد الفقي : السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية،دار الفكر للنشر والتوزيع،ط1،عمان، لأردن،2007،ص.267.

⁵ حسين حمدي الطوبجي:وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم، دار القلم،ط8،الكويت،1987،ص.30.

⁶ غريب عبد السميع:الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر،مؤسسة شباب الجامعة،الإسكندرية،2006،ص.18.

- أن يكون محتوى الرسالة مناسباً لسن المستقبل.¹

3. الوسيلة Channel:

وهي وسيلة الإتصال التي يمكن بواسطتها نقل الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه، أي أنها الخط أو المسار الذي تتخذه الرسالة عند تحريكها من المرسل حتى تصل إلى المستقبل.² وهنا نذكر بمقولة ماكلوهان من أن "الوسيلة هي الرسالة" دلالة على أهمية تأثير الوسيلة على الرسالة نفسها، وضرورة اختيار الوسيلة بما يتناسب مع الرسالة، ضماناً لأداء دورها المطلوب بفاعلية.³

4. المستقبل:

وهو الشخص أو الأشخاص الذين أرسلت لهم الرسالة والمرسل معرض للعديد من التأثيرات التي يمكن أن تؤثر على فهم الرسالة.⁴ ويمكن القول أن: "المستقبل هو مرسل مقلوب أو عكسي يحول الإشارة المرسل إلى رسالة مستقبلية ويعالج هذه الرسالة ويوصلها إلى وجهتها وهدفها."⁵

5. التغذية الراجعة:

وهي ردة فعل المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المرسل و تساعد التغذية الراجعة على جعل المرسل قادراً على الاستمرار بالاتصال مع المستقبل للوصول إلى فهم واضح للهدف المطلوب . ومن ثم ، فإن رجوع الصدى ما هو إلا رسالة من نوع خاص تتعلق بتأثير رسالة سابقة⁶ من المصدر إلى المستقبل ، ومن وجهة نظر المصدر ، قد يفهم رجوع الصدى على أنه رسالة تحمل معرفة عن فعالية الاتصال ورجوع الصدى سبيل للنظر إلى المصدر على أنه مستقبل ، وهو يؤكد عملية التبادل في الاتصال الفعال.⁷

¹ الدسوقي عبده إبراهيم: التلفزيون والتنمية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2004، ص.32.
² إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي: تنمية مهارات الإتصال، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2019، ص.186.
³ حارث عبود: الإتصال التربوي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص.36.
⁴ السعيد مبروك إبراهيم: الإتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2013، ص.114.
⁵ عماد فاروق محمد صالح: الإتصال الانساني في الخدمة الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي، ط1، الامارات، 2010، ص.30.
⁶ جاسم مائدة علي: وسائل الإتصال في المكتبات الجامعية دراسة حالة، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 2، العدد 2008، 1.
⁷ منى الحديدية، شريف درويش اللبان: فنون الإتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2009، ص.27.

6. الأثر:

هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال، وتتم على خطوتين، الأولى هي تغيير التفكير، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك.¹ وحسب كيلبر "kilber" فإن هناك ثلاث آثار اتصالية مهمة وهي:

- أ - الأثر المعرفي: هو كل اكتساب ذهني لمعرفة أو معلومة كنتيجة للتفاعل مع الآخرين أو بسبب التعرض لرسالة اتصالية جماهيرية أو عامة.
- ب - الأثر العاطفي: وهو ما يعرف بالمشاعر والعواطف الذاتية الناتجة عن الفعل الاتصالي، مثل مشاعر الحب والكراهية وما يخالج ذواتنا عند التعرض لمضامين رسائل اتصالية.
- ت - الأثر الإدراكي ال حركي: ومعنى الاستجابة الجسدية واللفظية تجاه الرسائل الاتصالية ومضامينها أي اجتماع الأثر المعرفي والأثر العاطفي والسلوكي على مستوى الفعل الحركي وإحداث الاستجابة أو الأثر الاتصالي.²

7. التشويش:

تفسر قضية التشويش على أنها خلل طارئ في قناة أو وسيلة الاتصال وهذا الخلل أو الاضطراب يحدث تحريفا في مضمون الرسالة الاتصالية.³ وله أشكال عديدة أهمها:

- تشويش ناتج عن اختلاف في دلالات الألفاظ.
- تشويش ناتج عن خلل ميكانيكي فني في أجهزة الإرسال والاستقبال.
- تشويش ناتج عن البيئة المحيطة بالمرسل أو بالمستقبل أثناء عملية الاتصال.⁴

8. الخبرة المشتركة:

أي كل فرد يحمل نطاقا واسعا من الخبرات والمعلومات، فكلما تقاربت المعلومات بين المرسل والمتلقي زادت فعالية الرسالة وكلما قلت انخفضت فعالية الرسالة.⁵

¹ وسام فاضل راضي، مهندس حميد التميمي: الاتصال ووسائله الشخصية و الجماهيرية و التفاعلية، دار الكاتب الجامعي، ط1، الإمارات، 2017، ص.58.

² مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل الى الاتصال و تقنياتها الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004، ص.ص.33-34.

³ عبد الله الطويرقي: علم الاتصال المعاصر - دراسة في الأنماط والمفاهيم و علم الوسيلة الإعلامية، مكتبة العبيكات، ط2، الرياض، 1997، ص.44.

⁴ علي فرجاني: العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، دار أمجد للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2018، ص.88.

⁵ عبد الرزاق الدليمي: نظريات الاتصال في القرن ال حادي والعشرين، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص.29.

2- أساسيات الإتصال

أولاً: أشكال الاتصال

❖ من حيث اللغة المستخدمة:

- **الاتصال اللفظي:** وهو الذي يتم باستخدام الكلمات عند إرسال واستقبال الرسالة و يعد كلا من الحديث والكتابة من أشكال الاتصال اللفظي.¹
- **الاتصال غير اللفظي:** وهو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير الى مجموعة معان يستخدمها الإنسان أو قد يقصدها في احتكاكه بالآخرين.²

❖ من حيث درجة رسميته:

- **الاتصال الرسمي:** وهو الاتصال المهيكل والموضوعي والمحدد بواسطة الادارة وترتبط أساسا بهيكل السلطة في المنظمة و تكون من الاعلى الى الاسفل.³
- **الاتصال غير الرسمي:** وهو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة.⁴

❖ من حيث الاتجاه:

- **الاتصال الصاعد:** تنتقل الرسالة في الاتصال الصاعد من الأسفل الى الأعلى، وهو يعتبر مكملاً للاتصال الهابط، ويساعد هذا النوع من الاتصال على انجاز الكثير من ال مهام أي إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، فيؤدي الى تحقيق المزيد من اثبات الذات عن طريق زيادة التحرك الفعلي الصاعد في السلاسل التنظيمية.⁵
- **الاتصال النازل:** من السلطة العليا الى من هم اقل منهم درجة في جميع مجالات العمل والحياة، بمعنى آخر من قمة ال تنظيم الى أدنى المستويات وهو يتضمن في العادة الافكار والقرارات والوامر التعليمات، والتوجيهات... الخ. وأكثر أشكال الاتصالات حدوثاً في تعليمات العمل التي تعطي

¹ محمود صديق عبد الواحد :مهارات الاتصال النظرية والتطبيق، دار العلم و الإيمان للنشر والتوزيع، (د.ط)،(د.ب)، (د.س)،ص.38.

² نضال فلاح الضلاعين وآخرون :نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، دار ر الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الاردن، 2016، ص.89.

³ علاء الدين عبد الغني محمود:إدارة المنظمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص.352.

⁴ ناصر قاسمي:الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية،(د.ط)،(د.ب)، 2016، ص.11.

⁵ مدحت محمد أبو النصر :مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط 3، القاهرة، مصر، 2015، ص.32.

لجميع العاملين على اختلاف مستوياتهم والوظائف التي يقومون بأدائها والمذكرات الرسمية والنشرات المطبوعة.¹

• **الاتصال الأفقي** : ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء، ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة والأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات الأفقية لقناعتها بأنه يسهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها، حيث تلعب دورا حاسما في تمتين علاقات التعاون والمؤازرة بين العاملين فهذا النوع لا يستهدف الإبلاغ فقط بل يشتمل أيضا على طلب المساعدة والتنسيق.²

❖ من حيث حجم المشاركين:

- **الاتصال الذاتي** : وهو الذي يتم بين الفرد ونفسه، ويكون مرسله الحواس ورسالته النبضات الالكتروكيميائية ووسيلته الجهاز العصبي ومستقبله الدماغ.³ فهو أساس كل اتصال ومعرفته وفهمه يساعدان في فهم العملية الاتصالية بمختلف مستوياتها، خاصة في جانبها النفسي.⁴
- **الاتصال الشخصي** : وهو القدرة على معرفة صدى الرسالة عند المستقبل وتوجيه الاتصال على أساس هذا الصدى مما يساعد على إحداث التأثير المنشود، إذا ما توفرت مهارات الاتصال عند المرسل، وتهيأت ظروف المستقبل لتلقي الرسالة.⁵
- **الاتصال الجمعي** : الاتصال الجمعي يعكس أكبر حجم من المشاركين في الاتصال والتفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي.
- **الاتصال التنظيمي** : هو نقل الرسائل من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية لجماعة كبيرة العدد نسبيا ومصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي هذا إلى بناء معان تؤثر في أعضاء الجماعة سواء بشكل فردي أو جماعي.⁶

¹ رضوان بلخيري: مدخل الى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2015، ص.80.
² بشير العلاق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الاردن، 2009، ص.52-53.
³ فضيل دليو: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط4، الجزائر، 2013، ص.20.
⁴ عصام سليمان الموسى: مدخل في الاتصال الجماهيري، إثراء للنشر والتوزيع، ط8، عمان، 2012، ص.62.
⁵ علي عوجة وآخرون: مقدمة في وسائل الاتصال، مكتبة مصباح، ط1، جدة، المملكة العربية السعودية، 1989، ص.37.
⁶ محمد علي أبو العلا: فن الاتصال بالجماهير بين النظرية والتطبيق، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، دسوق، 2014، ص.32-34.

• **الاتصال الجماهيري:** هو عملية اتصال تقوم بها هيئات أو أفراد بهدف الوصول الى عدد كبير جدا من الناس باستخدام وسيط مادي مستخدمة ما يعرف بوسائل الاتصال الجماهيري¹. إلا أننا لا نستطيع ان نؤكد نجاح اي اتصال جماهيري انما يتوقف بدرجة او باخرى على مدى كفاءة الاتصالات الشخصية التخطيطية التي تسبقه.²

• **الاتصال العام:** بين مجموعة كبيرة من الافراد ويعني وجود الرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في الندوات و المحاضرات والمسارح.³

• **الاتصال الوسيطي:** هو ذلك الاتصال الذي يقع وسط نوعين من الاتصال: اذ يقع بين اتصال المواجهة (الاتصال بين الاشخاص) الذي يتم وجها لوجه، وبين الاتصال الجماهيري الذي لا يتم فيه مثل هذه المواجهة المباشرة.⁴

ثانيا: مهارات الاتصال

• **مهارة الإصغاء :** يعد الإصغاء مهارة أساسية للاتصال الشفوي أو اللفظي، وهناك فرق بين الاستماع والإصغاء، حيث يتطلب الأخير الفهم والإدراك لما يقول المتحدث وللإصغاء مستويات ثلاثة هي:

أ- الإصغاء السطحي: كالاستماع للراديو خلال العمل

ب- الإصغاء اليقظ: كما يحدث في المناسبات الاجتماعية المختلفة.

ج- الإصغاء المركز : وفيه يضع المستقبل نفسه مكان المتحدث ويحاول معرفة أفكاره ومشاعره كما يحدث في المقابلات الرسمية والاجتماعات الهامة.⁵

• **مهارة التحدث والإقناع:** أي مدى قدرة الشخص المحيطة على اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله بالآخرين، ويتكون موقف الحديث دائما من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة، أو طرح رأيا معيناً أو يشرح موضوعا... الخ، والمتحدث إليه هو الطرف المعني بالحديث والمستمع له، ثم الظروف

¹ علي عبد الفتاح كنعان: نظريات الاعلام، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الاردن، 2014، ص.5.

² وفيق صفوت مختار : وسائل الاتصال والاعلام وتشكيل وعي الاطفال والشباب، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (د.ط)، القاهرة، 2008، ص.87.

³ علياء رمضان: مهارات الاتصال، مؤسسة حورس الدولية، ط1، الاسكندرية، 2018، ص.44.

⁴ صالح خليل أبو إصبع :الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط5، عمان، الاردن، 2006، ص.23.

⁵ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، مرجع سابق ص.156.

المحيطة بموقف الحديث سواء كانت مادية أو معنوية ،دائما ما يكون لها تأثيرا وفاعلية على الحديث ذاته.¹

- **مهارة القراءة :** وتعرض لها من خلال مضمونها وأهميتها وطبيعتها المهارات اللازمة لها،أنواعها،ولفن قراءة الصحف والكتب وفن التعامل مع المكتبة ثم أساليب تحسين القراءة.²
- **مهارة الكتابة:** عندما يكون المرسل كاتباً و تكون الرسالة مكتوبة فيقتضي من المرسل أن يتقن مهارة الكتابة ويتمكن منها .³ أي تساعد على توصيل القرارات و التعميمات بطريقة مقروءة واضحة ومفهومة بواسطة الكتب الرسمية والنشرات والتعليمات المكتوبة.
- **مهارة التفكير :** وتعتبر من المهارات الواجب توافرها لكل من المرسل والمستقبل،ويختلف نوع التفكير و مستواه حسب موضوع الاتصال والرسالة المراد توصيلها وحسب حدود وإمكانيات وقدرات كل من المرسل والمستقبل.⁴

ثالثا: شروط نجاح عملية الاتصال

حتى تتم عملية الاتصال بنجاح يجب مراعاة الاعتبارات التالية:

- وجود رغبة وحافز لدى المرسل، وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.
- تحديد صيغة الرسالة،ولابد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل.⁵
- تكيف المعلومات على أساس الشخص المستقبل للمعلومات وليس كما يراها المرسل فقط.
- إرسال المعلومات في وحدات صغيرة حتى يتمكن المستقبل فهمها واستيعابها.
- يجب على المرسل معرفة رد الفعل لدى المستقبل، وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة، ويتم ذلك بأي طريقة.
- إذا كان الهدف الاتصال تغيير اتجاهات المستقبل،فيجب أن نتذكر أن الات جاهات يصعب تغييرها بقوة المناقشة،ويستحسن تغييرها بطريق غير مباشر.⁶

¹ منال طلعت محمود :مدخل الى علم الاتصال ،المكتب الجامعي الحديث،مصر،(د.ط)،2001،ص.53.

² عبد النبي عبد الله الطيب: مهارات الاتصال الفعال،دار أمواج للنشر والتوزيع،(د.ط)،عمان،الأردن،2016،ص.50.

³ محسن علي عطية : تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال،دار المناهج للنشر والتوزيع،ط1،عمان،الأردن،2008،ص.75.

⁴ إبراهيم علي ربابعة:مهارة الاتصال،شبكة الالوكة،النسخة الالكترونية،الموقع الرسميwww.alukah.net .

⁵ محمد صاحب سلطان :مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،ط1،عمان،

الأردن،2014،ص.116.

⁶ هادي نهر،أحمد الخطيب :إدارة الاتصال والتواصل،النظريات،العمليات،الوسائط، الكفايات،عالم الكتب الحديث،ط1،أربد،

الأردن،2009،ص.246.

- يجب أن تحوي الرسالة معلومات جديدة بالنسبة للمستقبل، وإلا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة فيها.

- يجب أن تكون الرسالة واضحة ولا تقبل التأويل أو التفسير.¹

رابعاً: العوامل المؤثرة في عملية الاتصال

تخضع عملية الاتصال لعوامل عدة، وهذه العوامل إما أن تزيد من كفاءة عملية الاتصال أو تقلل من تلك الكفاءة ومن هذه العوامل ما يلي:

*التشويش: وهو من أهم العوامل المؤثرة في مدى وضوح الرسالة المنقولة من المصدر ومدى استيعابها من قبل المستقبل و يتقسم الى قسمين هما:

1. التشويش الداخلي: وهذا يشمل العوامل الفسيولوجية والنفسية للشخص المتلقي للرسالة، فوجود عوائق فسيولوجية قد تحد من دقة الاستقبال للرسالة، وبالتالي فهمها من قبل المستقبل ومن هذه العوائق ضعف النظر أو السمع أما العوامل النفسية فهي كذلك تلعب دوراً مهماً في درجة تفهم الرسالة المنقولة، فالشرود الذهني والمشاكل الاجتماعية والشعور بالملل وهي من بعض العوامل النفسية التي تحد من درجة بلوغ هدف الرسالة الرئيسي وتفهمه.

2. التشويش الخارجي: ويشمل جميع العوامل الخارجية التي تقلق الشخص المتلقي للرسالة مثل: الأصوات المزعجة وضعف الإضاءة أو شدتها والبعد أو القرب من مصدر الرسالة والوقت الذي ترسل فيه الرسالة، كل هذه العوامل تقلل من مدى تفهم الشخص لغرض الرسالة وهدفها المعني بالرسالة.²

*الدقة في نقل الرسالة:

عند إعداد الرسالة يجب أن يراعي تحري الدقة في نقل المعلومات و تدوينها وحتى إرسالها إلى المستقبل، فتسلسل الأفكار وتدعيمها بالأمثلة والبراهين وربط المفهوم بالواقع في شرح الموضوعات وتبسيط الحقائق العلمية، فهي عوامل مهمة في تقريب المعلومات إلى ذهن متلقيها وبالتالي نصل إلى

¹ أحمد الخطيب، عادل سالم معايه: الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص.341.
² محمد حميد مهدي المسعودي، صباح عبد الصمد الجاوي: تكنولوجيا التعليم المعاصر، أفكار وتطبيقات، ج 2، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2020، ص.118.

الهدف المنشود من نقل الرسالة، وقد لأتكون الرسالة المنقولة ألفاظا، بل قد تكون رموزا، مثل لوحات الإرشاد المروري.¹

خامسا: معوقات الإتصال

يمكن تقسيم معوقات الإتصال كما يلي:

1/ معوقات متعلقة بالمرسل:

هناك مجموعة من الأخطاء التي يقع فيها المرسل عند اتصالاته بالآخرين نوضحها في:

- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن دوافعه لا تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أنه يتصرف فقط لمصلحة العمل وليس لمصلحته.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أنه يفهم ويدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن حالته الانفعالية لا تؤثر في شكل المعلومات التأيدية.
- يخطئ المرسل عندما يتحيز لطبيعة الامور والأحداث.

2/ معوقات متعلقة بالرسالة:

يحدث خطأ في الرسالة عند القيام بالصياغة أو توفير المعلومات وتحويلها الى كلمات وأرقام وجمل وأهم هذه الأخطاء:

- أحد أطراف الإتصال أو كلاهما لا يفهم الهدف أو الأهداف المشتركة بينهم .
- أحد أطراف الإتصال تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة.
- أحد طرفي الإتصال لا يفهم وظيفة الطرف الآخر.
- عدم فهم أخطاء أو مواقف سوء الإتصال.
- عدم قيام بيئة الإتصال بالابتكار والإبداع.²

3/ معوقات متعلقة بقناة الإتصال:

تتمثل في:

أ - قناة غير كافية: يعرقل الإتصال على المستوى الفردي لان القناة المستخدمة تكون غير كافية، ولا بد من الاستعانة بقنوات أخرى توضيحية، كذلك التعليمات المكتوبة قد لا تفي وحدها بالغرض بل لابد من إلحاقها باجتماع توضيحي .

¹ خضرة عمر المفلح: الإتصال المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2015، ص.42.

² محمد علي أبو العلا : نظريات الإتصال المعاصرة في ضوء تكنولوجيا الإتصال والعولمة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، دسوق، 2013، ص.ص.33-34.

ب قناة مشوشة: تتعلق المسألة بالتشويش الفيزيقي على المستوى التقني كانهقطاع الخط، ضوضاء عالية جدا تحيط بالاطار المكاني الذي يتم فيه الاتصال وقد يكون التشويش نابعا من الاسلوب نفسه ويحدث كثيرا حين استخدام القناة اللغوية المكتوبة أو الشفوية أي وجود عملية حشو أفكار اعتراضية مما يعرقل وضوح الرسالة.

ت قناة غير ملائمة: من ابرز مقومات فن الاتصال، استخدام القناة الأكثر ملائمة لإيصال معلومات من نوع معين الى جمهور له خصائص وظروف معينة، وبالضرورة لا بد للاتصال ان يفشل اذا عجز المرسل عن استخدام القناة الملائمة لنقل رسالة من نوع محدد الى جمهور معين.¹

4/ معوقات متعلقة بالمستقبل:

أ - عدم قدرة المستقبل على تحليل محتوى الرسالة وبذلك عدم القدرة على فهمها أو فهمها بشكل خاطئ.

ب عدم ملائمة ظروف وجو المستقبل على استقبال المعلومات

ت عدم قدرة المستقبل على الاصغاء وخاصة اذا كان ذلك يتطلب وقت طويل، ولأن ذلك يصيب المستقبل بالملل والاحباط وبالتالي عدم وصول الرسالة كاملة

ث نقص الادراك من جانب المرؤوسين (المستقبل) حيث لا يدرك الفرد هل هذه المعلومات قاصرة عليه، ام يجب نقلها الى مستويات تالية أو تقف عند هذا الحد، فعدم معرفته ذلك قد تؤخر من عملية الاتصال وتحد من فعاليته.²

ج سوء إرجاع الاثر: ويتجلى بعدم إعطاء ردود الفعل الدالة على حسن استقباله للرسالة وتفاعله معها مما يؤدي الى إرباك عملية الاتصال.³

5/ معوقات متعلقة بالتغذية الراجعة:

يمكن إيجاز معوقات التغذية الراجعة ومشاكلها الرئيسية بالآتي:

- الافتقار الى متابعة سير عملية الاتصال وعدم الاكتراث بالنتائج المرجوة منها

¹ مصطفى حجازي :الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر

والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 1999، ص.ص 161-163.

² ضرار العتيبي وآخرون :العملية الإدارية مبادئ واصول وع

والتوزيع، (د.ط)، عمان، الاردن، 2007، ص.211.

³ حسن محمد عبد الرحمن: الاعلام والاتصال، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، ط2006، ص.8.

- افتراض المرسل بالتغذية العكسية غير ضرورية وهذا ما يحصل في ظل الادارة الديكتاتورية التي تفترض الالتزام الحرفي بالتعليمات (الرسائل) دون أي مناقشة
- ضعف بنى الاتصال التحتية، أو سوء تصميمها بحيث تكون بإتجاه واحد وليس بإتجاهين
- عدم ايلاء اهتمام كاف بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها
- تعالي مرسل الرسالة على المستلم (النظرة الفوقية الضارة) وعدم استعداد المرسل للاستئناس بآراء المستلم أو وجهات نظره بخصوص ما ورد في الرسالة.¹

¹ بشير العلاق: نظريات الاتصال (مدخل متكامل)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الاردن، 2010، ص.138.

خلاصة الفصل :

إن الاتصال عملية أساسية في مختلف مجالات الحياة، فهو لم يعد اليوم بمجرد هدف يرجى تحقيقه بل أصبح وسيلة و ضرورة ملحة لتحقيق الغايات، لكونه عملية يتم وفقها نقل الأفكار و المعلومات للأفراد و الجماعات و اشتراكهم فيها من خلال تبادل الآراء.



الفصل الثالث

جائحة كورونا

Covid-19

تمهيد

تعتبر الجائحة الناجمة عن ظهور و سرعة فيروس كورونا كوفيد -19- وضعية وبائية استثنائية في تاريخ البشرية وهو أحد الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي العلوي و الجيوب الأنفية حيث أحدث هذا الفيروس أزمة صحية غير مسبوقة في التاريخ و ذلك بفعل سرعة انتشاره بين البشر مما أدى الى تضاعف أعداد المصابين خلال وقت قصير.

أولاً: التعريف الإصطلاحي لكورونا

فيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة(السارس).

يمكن للفيروس أن ينتقل من شخص لآخر، من خلال قطرات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عند السعال أو العطس، وعندما يستنشق شخص آخر هذا الرذاذ، أو يلمس سطحاً استقر عليه هذا الرذاذ ثم يلمس عينيه أو أنفه أو فمه، فإنه قد يُصاب بمرض كوفيد 19.

ومرض كوفيد 19 -يمكن أن يصيب الأطفال والبالغين على حدٍ سواء، ولكن معظم حالات المرض المسجلة هي لإصابات بين البالغين، ويبدو أن الأعراض لدى الأطفال أخف من الأعراض لدى البالغين، وقد وردت تقارير مؤخراً عن متلازمة تصيب عدداً من أجهزة الجسم بالالتهاب لدى الأطفال وترتبط بمرض كوفيد 19 ، وتسبب أعراضاً مثل الطفح الجلدي والحمى وآلام البطن والتقيؤ والإسهال.¹

ثانياً: نشأة فيروس كورونا (كوفيد -19)

إن ما يشهده العالم حالياً مع ازدياد تحركات السكان سواء عن طريق السياحة أو الهجرة أو نتيجة الكوارث ونمو التجارة الدولية في الأغذية والمواد البيولوجية والتغيرات الاجتماعية والبيئية التي تقترن بالتوسع الحضري وإزالة الغابات والتغيرات الطارئة على طرائق تجهيز الأغذية والتوزيع وعادات المستهلكين جعلته يشهد ظهور أمراض معدية² شكلت أوبئة فتاكة كان بعضها في نطاق جغرافي محدود وبعضها أوبئة عالمية أو ما يطلق عليه الجائحة، وكان آخرها جائحة مرض كوفيد-19 الذي ظهر في مدينة (ووهان) الصينية أواخر سنة 2019، والذي أطلق عليه في البداية تسمية (فيروس كورونا المستجد) ثم غيرت التسمية إلى (COVID-19) وهي التسمية التي تم اعتمادها رسمياً منظمة الصحة العالمية بتاريخ 11 فيفري 2020 وهو اسم انجليزي مشتق من حرفي (CO) وهما أول حرفين من كلمة كورونا، وحرفي (V) وهما أول حرفين من كلمة (virus) و (D) وهو أول حرف من كلمة مرض بالانجليزية (disease) ، وهو مرض ناجم عن الإصابة بفيروس كورونا الجديد الذي يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي

¹ تقرير منظمة الصحة العالمية، المنشور في 4 جوان 2012، الولايات المتحدة الأمريكية، تحديث المقال بتاريخ 28 جوان 2020.

² تقرير الأمانة العامة لمنظمة الصحة العالمية بعنوان الأمن الصحي العالمي - الإنذار بحدوث الأوبئة والاستجابة لمقتضياتها، بمناسبة الدورة 107 للمجلس التنفيذي، 28 نوفمبر 2000 ، ص 01

إليها والذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارز) وبعض أنواع الزكام العادي، وتتمثل أعراضه في الحمى والسعال وضيق التنفس، وفي الحالات الشديدة يمكن للمرض أن يتسبب بالتهاب الرئة أو صعوبة التنفس، كما يمكن أن يؤدي إلى الوفاة¹.

ولقد أعلن عن انتشار فيروس (كوفيد-19) واعتبر جائحة عالمية من طرف منظمة الصحة العالمية بتاريخ 09 مارس 2020، حيث انتشر حالياً إلى معظم دول العالم، وقد كانت بداية انتشار هذا الفيروس بالجزائر بتاريخ 25 فيفري 2020 لما كشفت الفحوصات إصابة رعية ايطالي بالفيروس، لتلي بعد هذه الحالة العديد من الحالات في مختلف ولايات الوطن . الفرع الثاني : خطورة وباء كورونا (كوفيد-19) على الصحة العامة².

لقد بات وباء كورونا (كوفيد-19) من أكبر المخاطر التي تهدد جميع دول العالم، وسط تزايد حالات الإصابات والوفيات في دول عدة، ولم تقتصر مخاطره على جانب تعداد الضحايا فحسب، بل انجر عنه توقف شبه كلي لجل النشاطات في الدول سواء الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والدينية والرياضية ومؤسسات التعليم وغيرها من النشاطات الحساسة، ومن الصعب في الوقت الراهن في ظل انتشاره تحديد حجم الخسائر التي لحقت بهذه القطاعات.

أما ما تعلق بمخاطر هذا الوباء على الصحة العامة فتتمثل في حالات الإصابة بالمرض التي قد تنتهي بالوفاة، حيث تجاوز عدد المصابين في الجزائر 5000 مصاب من بينهم أكثر من 400 حالة وفاة، هذا بالإضافة إلى التكاليف المترتبة على توفير كل من العلاج وكذلك تكاليف برامج الوقاية التي تزيد من الأعباء وتثقل كاهل ميزانية المخصصة للصحة العامة، حيث تشمل تكاليف العلاج تكاليف الكشف عن الإصابة بالفيروس والفحص الطبي بالإضافة إلى تكاليف الدواء، وتكاليف الإقامة الحجر الصحي في المستشفى، وتكاليف العناية المركزة للحالات التي تتطلب ذلك، هذا علاوة عن خسارة قطاع الصحة العديد من الكوادر الطبية التي توفت من جراء إصابتها بالفيروس الذي انتقل إليهم من المرضى في فترة الإشراف إليهم.

¹ فانج هوي، دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، المستقبل الرقمي، ترجمة دار النشر المستقبل الرقمي، بيروت، لبنان، 2020، ص 10.

² ليسا بيندير وآخرون، رسائل وأنشطة رئيسية للوقاية من مرض كوفيد-19 والسيطرة عليه في المدارس، مقال منشور على موقع منظمة اليونسيف، متوفر على الرابط التالي :

<https://www.unicef.org/media/65871/file>

تم الاطلاع عليه بتاريخ 02 أبريل 2021 على الساعة 22.36.

هذا ولانتشار وباء كورونا اثر أخرى على الصحة العامة تتعلق بالآثار التي خلفها ومزال يخلفها على الصحة النفسية للأشخاص الموضوعين تحت الحجر المنزلي والحجر الصحي، لان الصحة النفسية جزء لا يتجزأ من الصحة الجسدية، وقد حذر أطباء وعلماء نفسانيون من آثار عميقة لوباء كورونا على الصحة النفسية في الوقت الحاضر ومستقبلا، حيث أن الإمعان في العزل الاجتماعي، والوحدة، والقلق، والتوتر، والإعسار المالي، هي بمثابة عواصف قوية تجتاح الصحة النفسية للناس، ووسط توقعات بزيادة معدلات القلق والتوتر أثناء الوباء، يتوقع الباحثون زيادة في أعداد المكتئبين والقدمين على الانتحار، حيث سجل سنة 2003 وفي ظل انتشار وباء سارس، معدلات الانتحار في الفئة العمرية التي تجاوزت الخامسة والستين ارتفاعا بنسبة 30%.

ثالثا: أعراض فيروس كورونا (كوفيد 19)

يمكن أن تتراوح شدة أعراض كوفيد 19 بين خفيفة جدًا إلى حادة. قد يُصاب بعض الأشخاص بأعراض قليلة فقط، وقد لا تكون لدى بعض الناس أي أعراض على الإطلاق. قد يعاني بعض الأشخاص من تأزم الأعراض، مثل تقادم ضيق النفس وتقادم الالتهاب الرئوي، بعد حوالي أسبوع من بدء الأعراض. الأشخاص الأكبر سنًا عرضة بشكل أكبر لخطر الإصابة بأعراض كوفيد 19 خطيرة، ويزداد ذلك الخطر كلما تقدم الشخص في العمر . قد يكون المصابون بحالات طبية أصلاً أكثر عرضة للإصابة بأعراض خطيرة. من أمثلة الحالات الصحية الخطيرة التي ترفع احتمال إصابتك بأعراض كوفيد 19 خطيرة¹. قد تظهر علامات وأعراض كوفيد 19 بعد يومين إلى 14 يومًا من التعرض له . وتسمى الفترة التالية للتعرض والسابقة لظهور الأعراض "فترة الحضانة". يمكن أن تتضمن العلامات والأعراض الشائعة ما يلي:

- الحمى
- السعال
- التعب

رابعاً: طرق إنتشار الفيروس

يبدو أن الفيروس المسبب لكوفيد 19 ينتشر بسهولة بين الناس، وسيستمر العلماء باكتشاف المزيد عن كيفية انتشاره مع مرور الوقت. أظهرت البيانات أنه ينتشر من خلال المخالطة الشخصية اللصيقة (ضمن

¹ ليسا بيندير وآخرون، المرجع السابق.

6 أقدام، أو 2 متر). وينتشر الفيروس عن طريق الرذاذ التنفسي المنطلق عندما يسعل المصاب بالفيروس أو يعطس أو يتحدث. يمكن استنشاق هذا الرذاذ أو دخوله في فم شخص قريب أو أنفه أو عينه. يمكن أحياناً أن ينتشر فيروس كوفيد 19 عند التعرض للقطرات الصغيرة أو الضباب التي تبقى عالقة في الهواء لعدة دقائق أو ساعات، ويسمى ذلك: الانتقال بالهواء. من غير المعروف حتى الآن مدى شيوع انتشار الفيروس بهذه الطريقة.

ويمكن أن ينتقل أيضاً إذا لمس الشخص سطحاً أو شيئاً عليه الفيروس ثم لمس فمه أو أنفه أو عينيه، مع أن هذه ليست الطريقة الرئيسية لانتقاله¹.

خامساً: الوقاية من الفيروس

أصدرت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) ترخيصاً طارئاً لاستخدام ثلاث لقاحات لكوفيد 19، الأول من إنتاج فايزر-بيوانتيك، والثاني من إنتاج موديرنا، والثالث من إنتاج جانسن /جونسن آند جونسن. قد يقيك اللقاح من عدوى كوفيد 19 أو الإصابة بمرض حاد في حال أصبت بفيروس كوفيد 19. يمكنك اتخاذ خطوات إضافية لتقليل خطر إصابتك بالعدوى. توصي منظمة الصحة العالمية (WHO) ومراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) في الولايات المتحدة باتباع الاحتياطات التالية لتجنب التعرض للفيروس المسبب لكوفيد 19:

- تجنّب المخالطة للصيقة (ضمن مسافة 6 أقدام أو 2 متر) مع أي شخص مريض أو لديه أعراض.
- حافظ على وجود مسافة بينك وبين الآخرين (ضمن 6 أقدام أو 2 متر). ولهذا الأمر أهمية خاصة إذا كنت من الفئات الأكثر عرضة للإصابة بحالة شديدة من المرض. ضع في اعتبارك أن بعض الأشخاص قد يكونون مصابين بكوفيد 19 ويمكن أن ينقلوه للآخرين، حتى إذا لم تكن لديهم أعراض أو لم يعرفوا أنهم مصابون به أصلاً.
- تجنب الازدحامات والأماكن المغلقة ذات التهوية السيئة.
- يجب غسل اليدين كثيراً بالماء والصابون لمدة 20 ثانية على الأقل، أو استخدام مطهر يدي يحتوي على الكحول بنسبة 60% على الأقل.

¹ فانج هوي، مرجع سابق، ص 14.

- ارتد كمامة قماشية في الأماكن العامة، مثل محلات البقالة، حيث يصعب تجنب المخالطة للصيقة بالآخرين. يمكن استخدام الكمامات الجراحية في حال توفرها . يجب أن يقتصر استخدام كمامات N95 على مزودي الرعاية الصحية.
- غَطِّ فمك وأنفك بمرفقك أو بمنديل عند السعال أو العطس . تخلص من المنديل بعد استخدامه . واغسل يديك فوراً.
- تجنَّب لمس العينين والأنف والفم.
- تجنب مشاركة الأطباق وأكواب الشرب والمناشف وأغطية الفراش والأدوات المنزلية الأخرى إذا كنت مريضاً.
- نظِّف وعقِّم يوميًا الأسطح التي تلمس بكثرة، مثل مقابض الأبواب ومفاتيح الإضاءة والإلكترونيات والطاولات.
- إذا كنت مريضاً فالزم منزلك ولا تذهب للعمل أو المدرسة أو الجامعة، وكذلك الأمر بالنسبة للأماكن العامة، إلا إذا كان ذلك بهدف الحصول على رعاية طبية . إذا كنت مريضاً، تجنب وسائل النقل العام وسيارات الأجرة، بما فيها تلك التي تُطلب عبر التطبيقات الذكية¹.

سادسا: إجراءات وتوصيات منظمة الصحة العالمية لمواجهة جائحة كورونا (COVID-19)

لقد سجلت معظم بلدان العالم حالات إصابة بمرض كوفي د 19 -، ويشهد العديد منها تفشي هذا المرض، ونجحت السلطات المعنية في بعض البلدان في إبطاء وتيرة تفشي المرض من خلال تبني إجراءات الحجر الصحي، غير أنه لا يزال من الصعب التنبؤ بالوضع ويمكن الحد من احتمالات الإصابة بعدوى كوفيد 19 -على مستوى الأفراد وانتشارها باتخاذ بعض الاحتياطات البسيطة:

- المواظبة على تنظيف اليدين بفركهما بمطهر كحولي أو بغسلهما جيدا بالماء والصابون لقتل الفيروسات .
- المحافظة على مسافة التباعد بين الأشخاص والمقدرة بـ 3 (أقدام) على الأقل.
- تجنب الأماكن المزدحمة أين ترتفع احتمالات مخالطة الأشخاص المصابين بالمرض ويصعب الحفاظ على مسافة التباعد.

¹ فانج هوي، مرجع سابق، ص 15.

- تجنب لمس العينين، الفم والأنف، إذ أن تلوث اليدين من خلال ملامسة العديد من الأسطح قد يؤدي إلى التقاط الفيروسات ونقلها إلى العينين أو الأنف أو الفم ومن هذه المنافذ يمكن للفيروس أن يدخل إلى جسم الشخص وأن يصيبه المرض.
- التأكد من اتباع ممارسات النظافة التنفسية الجيدة، كتغطية الفم والأنف بثنائي المرفق أو بمنديل والرمي عند السعال أو العطس.
- إلتزام البيت والانعزال حتى في حالات ظهور أعراض بسيطة مثل السعال والصداع والحمى الخفيفة إلى حين التعافي، والحرص على عدم مخالطة الباقين إلا للضرورة بوضع الكمامة لتجنب نقل العدوى.
- إلتماس الرعاية الطبية والاتصال بالجهات المعنية في حالة الإصابة بالحمى والسعال وصعوبة التنفس، لأن التوجه نحو المرفق الطبي المناسب سيساعد في حماية الأشخاص ومنع انتشار الفيروس.
- متابعة آخر المستجدات من مصادر موثوقة، مثل منظمة الصحة العالمية أو السلطات الصحية المحلية والوطنية، لأنها هي الأقدر على إسداء المشورة بشأن الإجراءات والتدابير اللازمة لمواجهة مرض كورونا.¹¹

سابعا: إدارة أزمة كورونا وسلوكها بالمؤسسة

يرى العديد من الباحثين أن أزمة فيروس كورونا المستجد من الأزمات الشديدة باعتبارها حدثا صادما وغير متوقعا شكّل ضغطا كبيرا على صانعي القرار في مختلف بلدان العالم، وذلك بسبب ضخامته وخطورته وسرعة انتشاره الذي كان يستلزم معها توفر الآليات والوسائل العلمية للحد من استفحاله أو التقليل من انتشاره، وقد كان للأخطاء المرتكبة من طرف صانعي القرار على المستوى العالمي من خلال التقليل من أهمية الحدث على الرغم من انبعاث مؤشرات خطورته من بلده الموطن الصين، الأثر البالغ في إدارة هذه الأزمة الصحية نتيجة الفهم الخاطئ وضعف التعامل مع أحداثها مما أدى إلى تحولها لكارثة عالمية بسبب ما خلفته من أضرار لا حصر لها سواء بشرية أو مادية عصفت بالنظم الصحية وخلفت أثارا نفسية واجتماعية بالغة.

¹¹ غبولى أحمد، توابتية الطاهر: دراسة تحليلية فوق نظرة شاملة لأهم آثار جائحة كورونا (كوفيد-19) على الاقتصاد العالمي الأزمة الاقتصادية العالمية 2020، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، المجلد 20، العدد خاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، 2020، ص.133.

وقد أثبتت أزمة فيروس كورونا أهمية علم إدارة الأزمات في العصر الحالي والذي شهد العديد من المتغيرات الفجائية والمتشابكة، تجاوزت فيها تأثيراتها الحدود القومية إلى المستويات الإقليمية وصولاً إلى العالمية، ويجمع العديد من الباحثين في مختلف المجالات سواء في علم الإدارة أو العلوم السياسية أو العلاقة الدولية بأن إدارة الأزمات معناها هو كيفية التغلب على الأزمة بأدوات وأساليب علمية وموضوعية لتجنب عواقبها وذلك من خلال اتخاذ إجراءات طارئة يفرضها ضغط وحجم الأزمة وذلك من أجل إصلاح الخلل الناجم عنها في سبيل خلق التوازن للتكيف مع متغيراتها المختلفة¹.

ولذلك، ومن خلال نموذج أزمة فيروس كورونا، فإن إدارة الأزمة تستوجب التحكم في أحداث فجائية سواء قبل وقوعها وأثناء حدوثها أو بعد الانتهاء من محطاتها، وذلك عبر مجموعة من الإجراءات والمخططات الاستراتيجية التي ترسمها الدولة للتعامل مع الأزمات الطارئة للسيطرة عليها، وهي تتجلى في التالي²:

1. أهمية التخطيط في القدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية أي على ما قد يحدث،
2. محاولة التعرف على حجم وطبيعة الأزمات المحتملة خصوصاً الفجائية مثل الأزمة الصحية لجائحة كورونا العالمية،
3. التعامل الفعال مع الأزمة وذلك من خلال إيجاد كافة البدائل المتاحة لمنع وقوعها مستقبلاً أو على أقل تقدير التقليل من حدة آثارها والإعداد لمواجهةها عند حدوثها.
4. المرونة والقدرة على التعامل السريع مع تغيرات الأزمة بحيث شهدت أزمة فيروس كورونا المستجد أحداثاً وتطورات متسارعة بفعل تغير الوضعية الوبائية بين الفينة والأخرى وتصاعد تأثيراتها سواء الصحية أو الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها.
5. توفير المعلومات الكافية بالسرعة المطلوبة بما يُمكن من تحديد أبعاد الأزمات ووضع المؤشرات لما سيترتب عليها من نتائج.
6. القدرة على خلق مناخ تنظيمي عبر التنسيق الفعال بين مختلف مؤسسات وأجهزة الدولة سواء الصحية أو التنظيمية أو الإدارية وغيرها لمواجهة مخلفات الأزمة والحد من آثارها السلبية.

¹ يوسف أبو قار: إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة، دار البيزوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2020، ص: 35-34.

² صالح بن حمد التويجري: الكوارث والأزمات: التخطيط/الاستعداد/الإدارة، العبيكان للنشر، الطبعة الأولى 2018، ص: 239-252.

ولذلك فإن العناصر الشديدة الأهمية التي يجب توافرها في إدارة الأزمات والتي تمثل أزمة كورونا أكبر مثال حي لكيفية إدارة الأزمات بطريقة ناجحة هي كفاءة القيادة ووعيها في معالجة الأزمة عبر إستراتيجية وتخطيط واضح المعالم لمجابهة كافة التحديات، ويتحمل القادة في مثل هذه الأزمات الفجائية مسؤولية قيادة فريق العمل أو خلية الأزمة لاتخاذ القرارات المناسبة التي تتوافق مع ظروف وتحديات وسياقاتها. وقد كان للقيادة دور حاسم في التعامل مع الأزمة الوبائية لأزمة كورونا بحيث أثبتت بعض التجارب نجاحها في وضع إستراتيجية فعالة للتعامل مع هذه الوجة الوبائية بينما فشلت أخرى في تدبيرها نتيجة الاستهانة بخطورة الوضع الوبائي من جهة وتسييس هذه الجائحة العالمية من جهة أخرى. ولذلك كان على المؤسسات في بداية جائحة كورونا العالمية أن تضع تقييما موضوعيا حول مدى خطورة الوضع الوبائي ومن ثم تحديد أولويات التعامل مع الأزمة، وذلك من خلال تأمين صحة المواطن وتحقيق التوازن في استخدام الموارد الطبية المتاحة سواء الآلياتية أو البشرية، لأن طبيعة الأزمة وتعقيداتها والتعامل مع عنصر الزمان يحتاج إلى اتخاذ قرارات عاجلة دقيقة وواقعية لتفادي تفاقم الوضع الوبائية. ولا شك أن وقوع هذه الأزمة، والاجتهاد في إدارتها ومواجهتها ستضيف لنا الكثير من الخبرات العملية والعلمية في إدارة الأزمات بشكل عام وفي الإدارة الإعلامية للأزمات بشكل خاص في المستقبل.

ثامنا: مناهج تشخيص أزمة كورونا بالمؤسسة

يعد التشخيص السليم للأزمات هو مفتاح التعامل معها، وبدون هذا التشخيص السليم يصبح التعامل معها ارتجالا، وأساس التشخيص السليم هو المعرفة والممارسة والخبرة والإدراك، وفوق كل هذا وفرة المعلومات أمام متخذ القرار أو من تولى مهمة تشخيص الأزمة، ومن هنا فإن مهمة التشخيص الدقيق لا تنصرف فقط إلى معرفة أسباب وبواعث نشوء الأزمة، والعوامل التي ساعدت عليها، ولكن الضرورة إلى تحديد كيفية معالجتها، ومتى وأين تتم معالجة الأزمة، ومن يتولى أمر التعامل معها، وما تحتاجه عملية إدارة الأزمة من معلومات واتصالات وأدوات مساندة، ويستخدم في تشخيص هذه الأزمات عدة مناهج أساسية هي كالتالي¹:

1 المنهج الوصفي التحليلي:

يقوم هذا المنهج على تشخيص الأزمة وفقا للمرحلة التي وصلت إليها، وكما هي عليها الآن، من حيث تحديد مظاهرها ولامحها العامة والنتائج التي أفرزها، أو تأثيرها على هيكل المؤسسة التي حدثت لها

¹ محسن أحمد الخضيرى ، إدارة الأزمات ، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص ص 65-74.

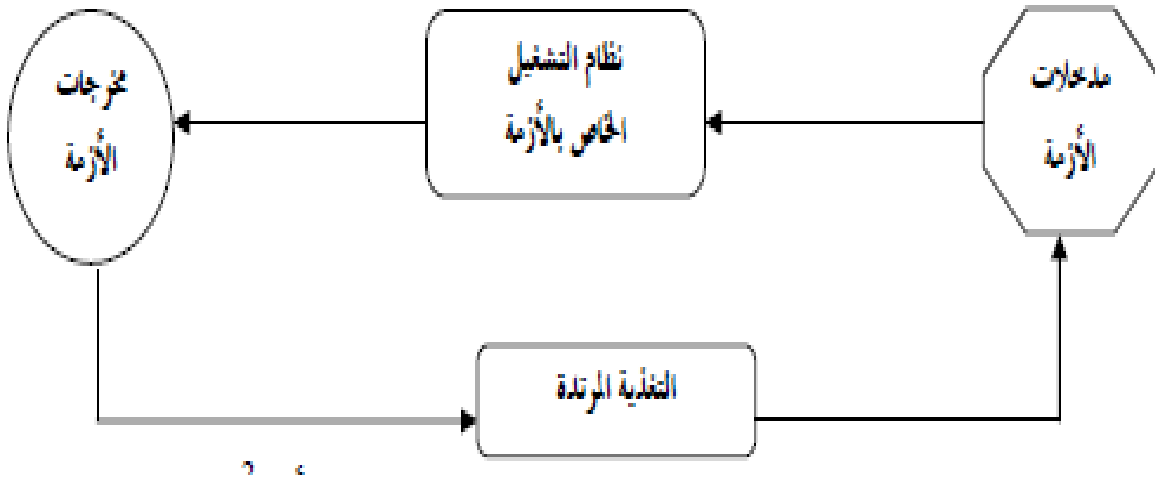
وينتهي هذا المنهج بتوصيف الأزمة وعرض أبعادها وجوانبها ومظاهرها التي وصلت إليها، والوضع و المرحلة التي وصلت إليها والأطراف الفاعلة فيها، والتداعيات التي قد تصل إليها.

2 المنهج التاريخي لتشخيص الأزمات:

يعمل هذا المنهج وفقا لنظرية أن أي أزمة من الأزمات لا تنشأ فجأة، وأنها ليست وليدة للحظة التي حدثت، ولكنها ناتج تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الأزمة تاريخيا، ومن هنا فإن أي تعامل مع الأزمة يجب أن يبنى أساسا على معرفة كاملة بالماضي التاريخي للأزمة وكيفية تطورها، فالتعمق في تشخيص الأزمة، وردها إلى أصولها التاريخية هو المقدمة الضرورية لطرح تصورات المعالجة، ووفقا لما سبق يتم تقسيم الأزمة إلى مراحل تاريخية، يتم تشخيص و توصيف كل مرحلة، وتحليل العوامل التي تسببت في نشوئها... الخ

3 منهج النظم في تشخيص الأزمات:

يعتبر منهج النظم على أن هناك مجموعة من الأجزاء أو الأقسام تعمل مع بعضها البعض في توافق و تناسق، وتؤدي مجموعة من العمليات المتكاملة بتناغم لتحقيق هدف معين، أو مجموعة أهداف، وينظر للأزمة في هذا المنهج على أنها نظام متكامل، والنظام يحتوي على أربعة عناصر يوضحها الشكل التالي¹:



¹ محسن أحمد الخضيرى، المرجع السابق، ص 76.

خلاصة الفصل:

إن جائحة كورونا كوفيد 19 كان لها الأثر السلبي على معظم القطاعات خاصة القطاع الخدماتي أو الإقتصادي الذي تضرر كثيرا في كل دول العالم الذي انتشر فيه هذا الوباء، على غرار الدولة الجزائرية التي تأثر اقتصادها وخدماتها كثيرا بجائحة كورونا، وتأت في مقدمة المؤسسات الخدماتية والاقتصادية المتضررة، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تأثرت كثيرا بهذه الأزمة الصحية نتيجة تفشي وباء كورونا، مما انعكس سلبا على مواردها المالية والبشرية وعلى التسيير العادي لنشاطها.



الفصل الرابع

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

تضمن الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالشرية، حيث تم التطرق إلى كافة مجالات الدراسة، المكانية، الزماني، البشري والذي بدوره تجرى عليه الدراسة الميدانية، واختيار عينة الدراسة من المجتمع المدروس، والمنهج المستخدم في الدراسة التي تفرضه طبيعة الموضوع والهدف منه، ويتم تحقيق هذا من خلال أهم خطوة في البحث العلمي وهي الاختيار الأنسب لأدوات جمع البيانات وبعدها تم تغطية الجانب النظري لهذه الدراسة كان لابد من النزول إلى الميدان لتأكيد أو نفي صحة ما قد جاءت به ، وسنحاول في هذا الفصل أن نوضح أهم الإجراءات ال ميدانية التي تابعتها في الدراسة ومن أجل الحصول على نتائج موضوعية قابلة للتجريب مرة أخرى وبالتالي الحصول على نفس النتائج الأولى حيث قمنا بتوزيع 70 إستمارة على موظفي المؤسسة الإستشفائية مجد الشوكي -الشرية- بولاية تبسة مكونة من خمس محاور، قد تم استرجاع كل الإستمارات وبعد ترتيبها وتصنيفها ، قمنا بتفريغها في الجداول كالتالي:

1 المرتكزات المنهجية للدراسة

يقوم الباحث بتنفيذ بحثه من خلال مراحل أساسية تحوي كل منها مجموعة من الخطوات و الإجراءات لذلك ينبغي أن يقوم قبل تنفيذ بحثه بوضع تصميم منه جي لبحثه يتم فيه تخطيط المراحل والخطوات و الإجراءات التي يمر بها البحث بصورة واضحة و درجة كافية تتحدد معها الخطوات العملية للتنفيذ بأقل فاقد ممكن في الوقت و الجهد و التكاليف¹

أولاً: مجالات الدراسة

تعتبر مجالات الدراسة خطوة أساسية في بناء البحث العلمي حيث تسمح بإعطاء نظرة على بيئة الدراسة و تساعد على قياس و تحقيق المعارف النظرية في الميدان تتضمن المجال المكاني و الزماني و البشري. **المجال المكاني:** ونعني به المجال الذي تم تحديده لانجاز الدراسة الميدانية أو تحديد المنطقة التي تجرى فيها الدراسة حيث تم إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية-محمد الشبوكي- الشريعة وسوف نعرض تعريفاً شاملاً حولها:

تعرف على أنها منشأة من منشآت الدولة، دورها استشفائي لإيواء المرضى وتقديم خدمات صحية لهم على مستوى كل المصالح الداخلية، وتم إنشاؤه كمستشفى سنة 1981، وكان ذلك آنذاك كقاعة ولادة يتسع ل12 سرير، وفي سنة 1987 تم تسليم هيكل من هيئة الضمان الاجتماعي وأجريت عليه عدة توسيعات و ترميمات وأصبح يتسع ل90 سرير، وفي سنة 2005 تم إنجاز جناح آخر، وبهذا الإنجاز أصبح مستشفى الشريعة يتسع ل150 سرير مصنف في القائمة (ب).

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في: 2007/05/19 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها.

▪ بناءً على الهيكل التنظيمي للمؤسسة تم تحديد أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية:

✓ الأهداف الداخلية (العناية بالمريض داخل المؤسسة): من الأهداف التي تسعى لها المؤسسة بالدرجة الأولى تقديم أعلى الخدمات للمواطن، وذلك التكفل بالمريض داخل المصالح والعناية بهم، و تقديم الرعاية القصوى لهذا الأخير من خلال لحظة دخوله المستشفى الى غاية خروجه وتوفير الجو المناسب له، والسهر على راحته.

¹ ماهر أبو العاطي علي: الاتجاهات الحديثة في البحوث الكمية و البحوث الكيفية و دراسات الخدمة الاجتماعية، ط 1، المكتب الجامعي الحديث، طوان، مصر، 2014، ص. 64.

✓ الأهداف الخارجية (تطبيق البرامج الوطنية للصحة): من الأهداف التي تركز عليها المؤسسة هي تطبيق البرامج بمختلف لوائحها و التي تصدر عن الوزارة المعينة بتقديم الخدمات المختلفة للمواطن، كاللقاح لفئة الطفولة في مواعيدها المحددة، طبقاً للمنظومة الصحية مع ضمان الخدمة الأدنى للشريحة المعرّنة.

✓ الأهداف العامة (التوعية العامة بين جميع الشرائح): أما عن الأهداف العامة للمؤسسة كالتوعية العامة بين شرائح المواطنين، وذلك بتنظيم أيام دراسية و تحسيسية و إشراك مؤسسات أخرى واستدعاء هيئات وشخصيات معتبرة، والهدف المنشود تجنب العديد من الآفات المرضية والأوبئة المنتشرة والسعي الى ضمان سلامة الجميع وهذه الأهداف تعتبر من الخدمات الأساسية التي تقدمها المؤسسة للمريض وذلك بالتنسيق مع إدارات ومؤسسات أخرى محلية وغير محلية مثل الشرطة والحماية المدنية والبلدية والدائرة وهذا العمل المشترك يشكل هدف عام.

■ إمكانيات المؤسسة

✓ الإمكانيات المادية:

تعتمد المؤسسة على ميزانيتها وهي غير كافية لتغطية احتياجات ومتطلبات المؤسسة سواء من حيث التسيير أو التجهيز مثل (أدوية، عتاد طبي، ومختلف التجهيزات الخاصة بالمؤسسة والوجبات الغذائية المعدة للمرضى لاسيما أمراض الكلى).

■ الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الشريفة

● المديرية الفرعية للمالية والوسائل:

✓ مكتب الميزانية والمحاسبة: خاص بكل ما يتعلق بالميزانية والمحاسبة.

✓ مكتب الصفقات العمومية: خاص بإبرام الصفقات العمومية للمؤسسة وكذا اتفاقيات الشراء بمختلف أنواعه.

✓ مكتب الوسائل العامة والهيكل: ويضم المخازن، ومكتب الجرد، ويسهر على تسيير المخزونات بكافة أنواعها وكذا متابعة الجرد ويشمل الأقسام التالية:

- مغارة خاصة بالأدوات المكتبية والسجلات.

- مغارة خاصة بمواد الترخيص الصحي والخردوات ولوازم الكهرباء.

- مغارة خاصة بمواد التنظيف.

✓ المديرية الفرعية للموارد البشرية:

- مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات : يسهر هذا المكتب على تسيير الموارد البشرية و مراقبة حركة المستخدمين فيما يخص الإجازات ، العطل ، الترقية ، التوظيف ، الاستيداع ، التقاعد ، ... الخ. وكذا تسيير المنازعات عن طريق محامي خاص بالمؤسسة.

- مكتب التكوين : يسهر على تكوين المستخدمين بكل تخصصاتهم حيث يتم برمجة حصص تكوينية متعددة يلقونها متخصصون في التكوين المتواصل سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة أي عن طريق التحاضر المرئي في ظل جائحة كوفيد 19 لسنة 2020/2021.

✓ المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

▪ مكتقة تسجل فيها معلومات المريض على مستوى مكتب القبول ثم ترسل هذه البطاقة الى المصلحة المستقبلية للمريض ليتم تسجيل أي عمل طبي أو شبه طبي موجه للمريض وعند انتهاء الاستشفاء يتم إرجاع البطاقة للمكتب قصد إنجاز فاتورة نهائية توجه لمصالح الضمان الاجتماعي.

▪ مكتب التعاقد وحساب الكلفة : يتم فيه حساب كلفة المريض من دخوله الى خروجه من حيث استهلاكه للأدوية والأكل ... الخ.

▪ مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها:
يتم فيه إعطاء إحصائيات مفصلة عن المؤسسة كل شهر.

✓ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة:

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية : وهو مكتب خاص بصيانة العتاد الطبي من طرف شركات متعاقدة مع المؤسسة.

- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة : وهو مكتب خاص بصيانة التجهيزات الأخرى مثل المجثمة، المولد الكهربائي... الخ.

المجال الزمني : ويعتبر في البحث العلمي الفترة الزمنية الكل ية لتنفيذ البحث العلمي مروراً بجميع الخطوات وجمع المادة العلمية وتحديد مجالاتها واختيار عينتها، وصولاً الى تحليل البيانات والخروج بالنتائج

1. **المجال الزمني للإطار المنهجي :** كان ذلك منذ بداية الدراسة مباشرة بعد خطوة اختيار الموضوع و

الموافقة عليه و بالتحديد في ا لفترة الممتدة من منتصف شهر جانفي الى غاية ضبط و صياغة

المشكلة البحثية وما يليها من إجراءات منهجية فكانت المدة الزمنية المخصصة له من منتصف شهر جانفي الى غاية منتصف شهر فيفري 2021.

2. **المجال الزمني للإطار النظري:** خلاله قمنا بجمع المادة العلمية المتعلقة دراسته لذلك يعتبر جزءا مهما من الدراسة يستغرق مدة زمنية قدرت في هذا العمل بالفترة الممتدة من منتصف شهر فيفري الى غاية شهر أبريل 2021.

3. **المجال الزمني للإطار التطبيقي:** و يعتبر شهر ماي البداية الحقيقية لهذا الجزء من الدراسة انطلاقا من مرحلة إعداد استمارة استبيان قيا س الاتجاه و تحكيمها بعرضها على مجموعة من الأساتذة و توزيعها على أفراد العينة المبحوثين وجمعها و معالجتها من خلال القيام بتفريغ معطياتها، وصولا الى مرحلة قراءة تلك المعطيات بالطريقة المناسبة بالتعليق و التحليل و التفسير و الاستنتاج لتنتهي الفترة المتخصصة لهذا التطبيقي في آخر شهر ماي 2021.

المجال البشري: تتمثل في تعداد الموظفين والعمال بمختلف رتبهم وأسلاكهم وهي إمكانيات متوسطة على العمال حيث تتوفر على:

- موظفي سلك إداري:.....50
- طبيب مختص:.....09
- طبيب عام:.....28
- شربه طبيين:.....300
- عمال متعاقدين:.....120

ثانيا: مجتمع الدراسة

هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراس ته و يتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته¹ ويعرف أيضا بأنه: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها من غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي"².

إن مجتمع الدراسة الذي سيقوم عليه هذا البحث يتمثل في الموظفين داخل المؤسسة الاس تشفائية -مجد الشبوكي - بالشرية.

¹ محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2000، ص.130.
² مورييس أنجرس: منهجية البحث العلمي الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2008، ص.301.

ثالثاً: عينة الدراسة

حينما كان يصعب على الباحث أن يجمع بيانات دراسته عن طريق الحصر الشامل الذي يطبق على جميع أفراد المجتمع الأصلي فلا مفر له من أن يلجأ الى أسلوب المعاينة، حيث تعد العينة إحدى الدعائم الأساسية في البحث الإيمبيقي.¹

والتي تعرف على أنها "نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، وتكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي".² وتعرف أيضاً: "بأنها فئة تمثل مجتمع البحث أو جمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث."³

وحسب موضوع البحث وإشكاليته فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة لأنها النسبة الأكثر اتصال بالمريض في ظل جائحة كورونا دون غيرهم في المؤسسة العمومية الإستشفائية الشريعة، و عينة البحث هي فئة الممرضين أي الطاقم الشبه طبي .

وشملت عينة هذا البحث 70 مبحوثاً من المجتمع الكلي المدروس المقدر بـ 279 مفردة و هذا يعني أنها ممثلة للمجتمع الأصلي بنسبة 25 % ، و قد تم استنباط ذلك كما يلي :

$$\%25 = \frac{\%100 \times 70}{279}$$

279

ومنه عينة الشبه طبيين ممثلة بنسبة 25% أي ما يعادل 70 مبحوثاً

رابعاً: منهج الدراسة

لم يعد الأساس في التقدم العلمي هو الحصول على كم معرفي أكثر، وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في أقصر وقت ممكن وبأبسط الجهود، والوسيلة في ذلك هو المنهج العلمي بكل معطياته،⁴ فكل دراسة أو بحث أو بحث علمي لابد أن يقوم على منهج معين حيث يتمكن الباحث من الوصول الى نتائج علمية موضوعية ودقيقة . وتشير كلمة منهج لغويا الى طريقة أو

¹ سان محمد الحسين: موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط1، بيروت، 1999.

² عامر إبراهيم قنديلجي: البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 1999، ص137.

³ رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العملية، دار الفكر، ط1، دمشق، سوريا، 2000، ص.306.

⁴ أحمد عمير اوي: مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد1، جامعة منتوري قسنطينة، (د.ت.ن)، ص.96.

أسلوب،¹ أو وسيلة محددة توصل الى غاية معينة،² ويعرف المنهج بأنه "الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة مهيمنة على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة."³ كما عرفه البعض الآخر بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا، ومن أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون."⁴ ونظرا لطبيعة الموضوع "أشكال الاتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسة الصحية"، فقد تم توظيف المنهج الوصفي باعتباره يتوافق مع طبيعة البحث، وعموماً فإن هذا البحث يندرج ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف الى وصف الظواهر الاجتماعية وتفسيرها وشرح أسباب وجودها، وهذا من خلال تحليل علمي دقيق للظاهرة المدروسة، ويعرف بأنه: "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة."⁵ ويعد أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته.⁶

خامساً: أدوات جمع البيانات

تتوقف دقة البحث العلمي على اختيار أنجع الأدوات وأنسبها في الحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، وتعرف الأدوات المنهجية بأنها "وسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، فاستعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل مساعدة ومناسبة تمكنه من الوصول الى المعلومات اللازمة، والتي يستطيع بواسطتها معرفة واقع أو ميدان الدراسة، والواقع أن اعتماد الباحث على منهج معين هو الذي يحدد نوع الأدوات التي يستعين بها في جميع هذه البيانات."⁷

وبالنسبة لموضوع بحثنا فقد تم الاستعانة بالأدوات المنهجية:

أ - **الملاحظة:** يجمع الباحثون بأن الملاحظة من أهم الأدوات المنهجية المستخدمة في البحث العلمي، و مصدرها أساسياً للحصول على البيانات وجمع المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، حيث تعتمد

¹ جروان السابق: معجم اللغات الوسيط، دار السابق للنشر، ط1، بيروت، لبنان، 1985، ص.618.

² عبد الهادي الفضلي: أصول البحث، دار المؤرخ العربي، ط1، بيروت، 1992، ص.50.

³ عبد الرحمن بدوي: مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، ط3، الكويت، 1977، ص.5.

⁴ سعد الدين السيد صالح: البحث العلمي ومناهجه النظرية "رؤية إسلامية"، مؤسسة الأهرام للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 1993، ص.10.

⁵ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، القواعد والهراسل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان، 1999، ص.46.

⁶ عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمرير، ط2، دمشق، 2004، ص.6.

⁷ سيد علي شيتا: المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية، مكتبة الأشعة الفنية، (د.ط)، مصر، 1997، ص.31.

أساساً على حواس الباحث وقدرته على ما يفسر ما يلاحظ وترجمته الى عبارات ذات دلالات ومعاني،¹ فتعد أهم أداة ينفذ بها المنهج الوصفي، فهي تعمل على توجيه الانتباه والإدراك الى ظاهرة أو حادثة معينة أو لشيء ما يهدف الكشف عن أساليب الظاهرة وقوانينها.² ولا تتم الا بالمشاهدة المباشرة لما تحمله من معاني المشاهدة التي تستوجب الحضور الواعي للشخص المسؤول عما يحمله من شهادة عند الإدلاء بالمعطيات، فهو شاهد مسؤول عن شهادته.³

والملاحظة تعرف بأنها: تلك العملية التي يقوم فيها بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات،⁴ كما تعرف على أنها "عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، أحدهما الباحث، والآخر المستجيب أو المبحوث، لجمع المعلومات حول موضوع معين، ويلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوث.⁵

وباعتبار موضوع دراستنا يتطلب هذا النوع من الملاحظات، وذلك بهدف التعرف على: " أشكال الاتصال في المؤسسة الصحية"، وانطلاقاً من إشكالية البحث أهدافه استخدمنا الملاحظة المباشرة كأداة لاستقصاء الحقائق بالمتابعة والمشاهدة، حيث مكنتنا هذه الأداة من الكشف عن بعض المواقف والنشاطات و الممارسات اليومية للعمال وأدائهم أثناء العمل، وكذلك الوقوف على سلوك الأفراد في أماكن عملهم.

ب - الاستبيان: يعتبر الاستبيان أو الاستقصاء أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استئارة المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة، لتقديم حقائق وآراء معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة.⁶ إذ يعد الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها والاستبيان لا يمكن أن يمثل الموضوع ولا يمكن أن يمثل المبحوثين ولكنه يمثل توقعات.⁷ وعليه فإن الاستبيان هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف التي يسعى إليها الباحث، وذلك في ضوء موضوع البحث والمشكلة التي

¹ عبد العزيز بودون: البحث الاجتماعي، المراحل والأساليب والتقنيات، (د.ط)، قسنطينة، الجزائر، 2005، ص. 103.

² سامي ملحم: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (د.ط)، الأردن، 2000، ص. 266.

³ مراد زعيبي وآخرون: دراسات في تسيير الموارد البشرية، إدارة الأفراد، دار قرطبة، ط1، الجزائر، 2008، ص. 317.

⁴ فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 2002، ص. 143.

⁵ ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي، أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، (د.ط)، عمان، الأردن، (د.س)، ص. 115.

⁶ محمد الفاتح حمدي، وآخرون: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1 (د.ب)، 2019، ص. 92.

⁷ مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000، ص. 165.

اختارها.¹ من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة، وتعريفها من جوانبها المختلفة.²

أما بالنسبة لاستمارة الاستبيان التي قمنا بإعدادها لخدمة موضوع هذه المذكرة الذي يتمثل في "أشكال الاتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية" ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد الشبوكي -الشرية- حيث يحتوي على... سؤال مقسمة إلى 05 محاور أساسية وهي :

✓ **المحور الأول:** البيانات السوسيوديمغرافية

✓ **المحور الثاني:** كيفية تسيير المؤسسة الصحية محمد الشبوكي بالشرية لإتصالاتها في ظل جائحة كورونا

✓ **المحور الثالث:** أهمية الإتصال الرسمي وغير الرسمي في مواجهة أزمة كورونا في المؤسسة الصحية محمد الشبوكي بالشرية

✓ **المحور الرابع:** أهم الإستراتيجيات والوسائل الإتصالية المستخدمة لإدارة الأزمة بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي بالشرية

✓ **المحور الخامس:** صعوبات التي يواجهها الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي بالشرية في ظل أزمة فيروس كورونا

إذ حرصنا على ترتيب هذه الأسئلة و توضيحها و إعطائها الصيغة المباشرة دون وضع

الشخص المبحوث في حالة غموض.

¹ عامر قنديلجي، إيمان ال سامرائي: البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الأردن 2009، ص.288.

² أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 4، جامعة الجزائر، 2010، ص.220.

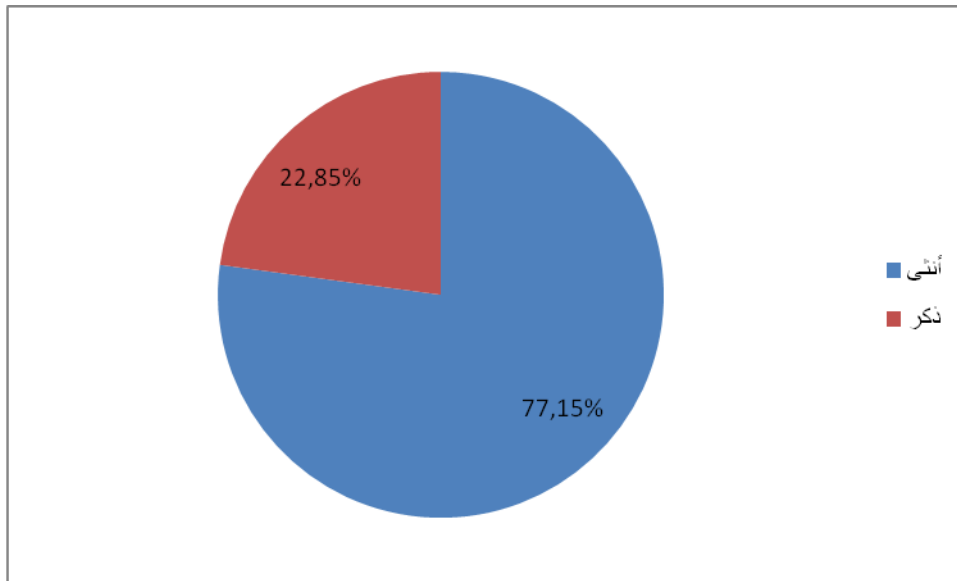
2 تحليل وعرض النتائج

❖ المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية

الجدول رقم (01): يوضح متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%77.15	54	أنثى
%22.85	16	ذكر
%100	70	المجموع

الشكل رقم (01): يوضح متغير الجنس



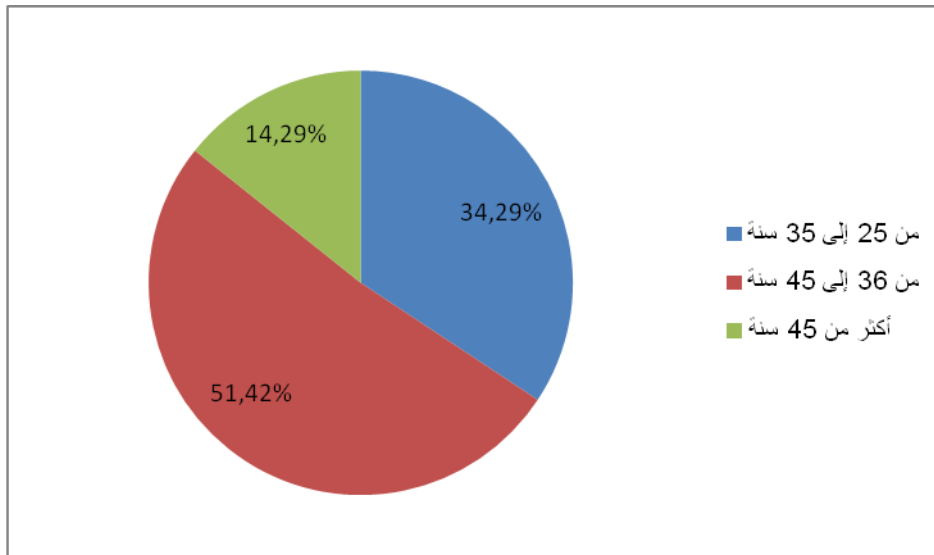
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن نسبة الإناث المبحوثات بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي هي %77.15 ونسبة الذكور %22.85 وتعد النسبة الأكبر للإناث وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة وطبيعة الإتصال التي تستلزم توافر العنصر النسوي وأيضا دون تغافل العنصر الذكوري لتغطية كافة المظاهر التي تعكسها الأزمة فالعنصر النسوي له مهام مثل العنصر الرجالي في المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي وأشكال إتصالية مماثلة تساعد المؤسسة في مجابهة فيروس كورونا من خلال إتصال يساعد في وصول المعلومات لكافة الموظفين وحتى الجمهور الخارجي.

الجدول رقم (02): يوضح متغير السن

النسبة	التكرار	السن
%34.29	24	من 25 إلى 35 سنة
%51.42	36	من 36 إلى 45 سنة
%14.29	10	أكثر من 45 سنة
%100	70	المجموع

الشكل رقم (02): يوضح متغير السن



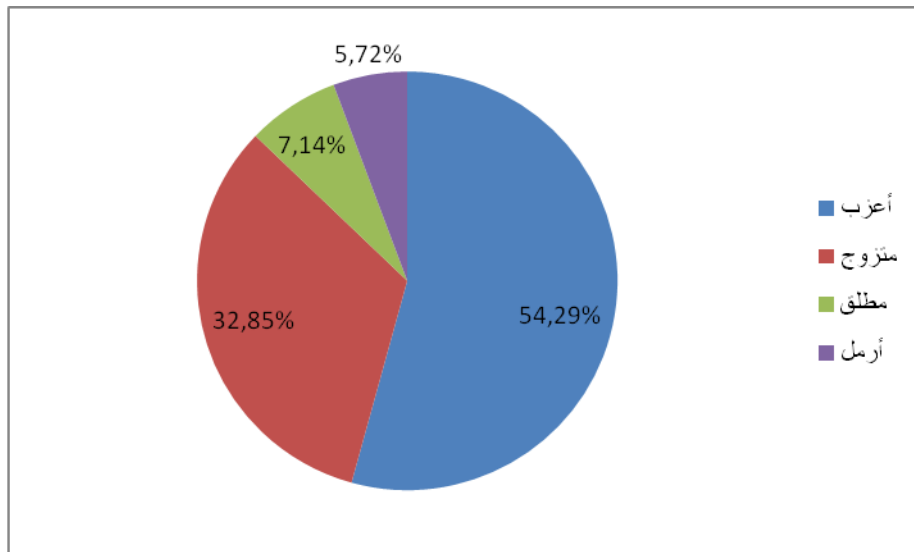
التحليل:

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ أن نسبة الذين يتراوح سنهم بين 36 و 45 سنة أعلى نسبة حيث تقدر %51.42 وهذا راجع إلى أن هذه الفئة تعتبر فئة شبابية وكهولية وهي ما تتطلبه هذه الوظيفة خاصة مع كثرة العمل داخل المستشفى والتي تتطلب السهر والعمل الدؤوب والمتواصل خاصة مع فيروس كورونا ومستجداته أما نسبة الذين أعمارهم من 25 إلى 35 سنة كانت %34.29 وهي الفئة الشبابية الأكثر جد ونشاط في الإتصال والتفاعل والتنظيم والتسيير وهي تمثل المرتبة الثانية ، أما الذين أعمارهم أكثر من 45 سنة فهي %14.29 فهي تعتبر قليلة وتمثل الأشخاص ذوي خبرة كبيرة حيث لاحظنا وجود عدد قليل من هؤلاء وصولاً إلى سن الخمسة وخمسين سنة وهم في رأس الهرم الإداري ذوي الخبرة والأقدمية.

الجدول رقم (03): يوضح الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
%54.29	38	أعزب
%32.85	23	متزوج
%07.14	05	مطلق
%05.72	04	أرمل
%100	70	المجموع

الشكل رقم (03): يوضح الحالة العائلية



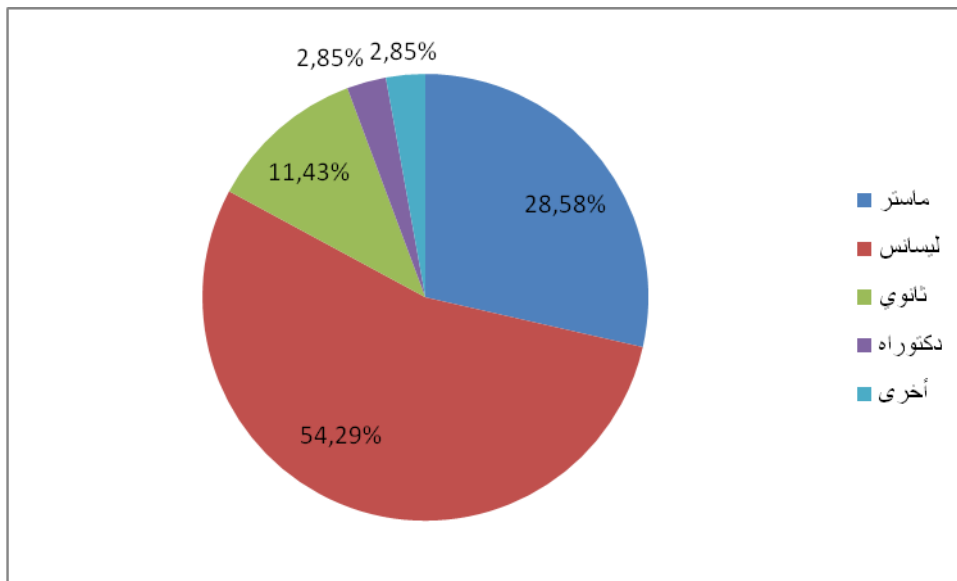
التحليل:

من خلال الجدول رقم 03 نلاحظ أن نسبة المبحوثين العزاب كانت 54.29 % وهي أعلى نسبة وذلك أن مؤسسة محمد الشبوكي تحتاج أشخاص متفرغين تماما للوقوف بسير إتصال المؤسسة وتنظيمها، أما نسبة المبحوثين المتزوجين فهي 32,85 %، وهذا يدل على روح المسؤولية التي يتمتع بها المبحوثين كما نجدهم أكثر إرتباطا بالتزاماتهم العائلية والعمل أيضا مما يؤثر في درجة إتقان الأداء، في حين أن نسبة المطلقين 7.14 % وهذه نسبة ضئيلة مقارنة مع سابقاتها أما نسبة المبحوثين الأرامل كانت متقاربة مع نسبة الأرامل فهي 5.72 %.

الجدول رقم (04): يوضح المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
%02.85	02	دكتوراه
%28.58	20	ماستر
%54.29	38	ليسانس
%11.43	08	ثانوي
%02.85	02	أخرى
%100	70	المجموع

الشكل رقم (04): يوضح المؤهل العلمي



التحليل:

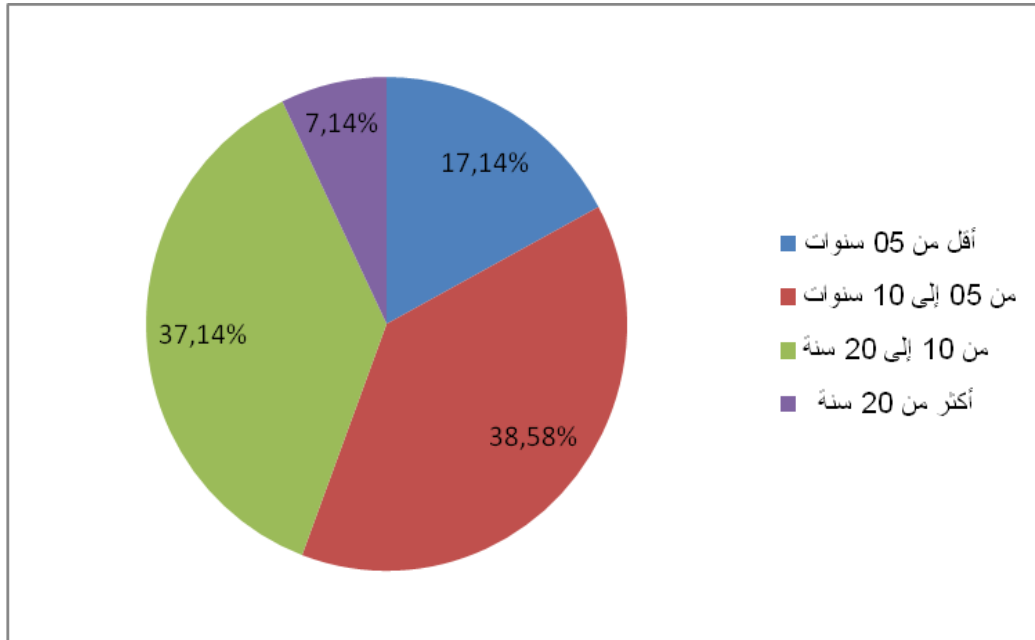
من خلال الجدول رقم 04 نلاحظ أن نسبة المبحوثين الأكبر هم الذين لديهم شهادة ليسانس بنسبة %54.29 بعدد 38 مبحثاً وهذا راجع لأن أغلب المناصب الإدارية في المؤسسة تتطلب أثناء إجراء المسابقة شهادة الليسانس كما تطلب ذوي الشهادات العليا مما يعمل على سيرورة الإدارة أما نسبة المبحوثين المتحصلين على م مستوى ماستر فهي %28,58 في المرتبة الثانية تليها نسبة المؤهل الثانوي

11,43% والتي تتقارب مع نسبة المؤهلات الأخرى كالتقنيين الساميين بنسبة 02.85%، في حين أن نسبة المتحصلين على مستوى دكتوراه هي أيضا 02.85% وهي ضئيلة مقارنة بسابقاتها وهذا راجع لأن ذوي الشهادات العليا يمثلون قمة الهرم الإداري.

الجدول رقم (05): يوضح الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
17.14%	12	أقل من 05 سنوات
38.58%	27	من 05 إلى 10 سنوات
37.14%	26	من 10 إلى 20 سنة
07.14%	05	أكثر من 20 سنة
100%	70	المجموع

الشكل رقم (05): يوضح الخبرة المهنية



التحليل:

من خلال الجدول رقم 05 نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة أقل من 05 سنوات 17.14% وجاءت بعدها نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة من 05 إلى 10 سنوات 38.58% بعدد 27 مبحوثاً، في حين أن نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة من 10 إلى 20 سنة هي 37.14% وهذا راجع لأن أغلب المبحوثين خبرتهم بين الخمس والعشر سنوات، ووتيرة التوظيف السريعة والمعتبرة في قطاع الصحة في السنوات الأخيرة، والعمال الذين يمكنهم مواجهة ساعات العمل الطويلة والإجهاد الجسدي اليومي خاصة مع خلية الإتصال بالمؤسسة، في حيث جاءت نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة أكبر من 20 سنة هي 7.14% وهي أقل نسبة وتمثل المبحوثين رؤساء المصالح ذوي الخبرة الطويلة.

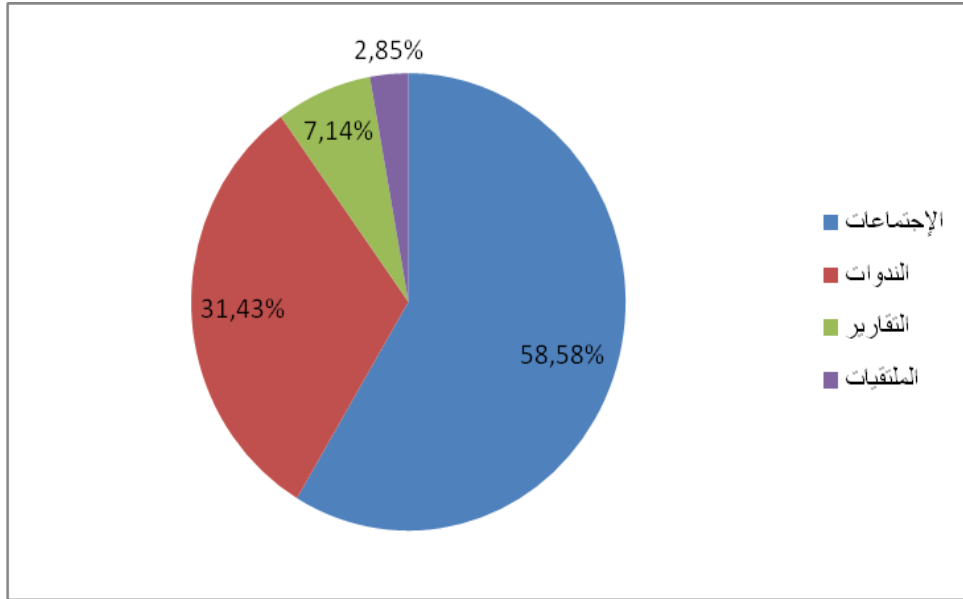
❖ المحور الثاني: كيفية تسيير المؤسسة الصحية عهد الشبوكي بالشرعية لإتصالاتها في ظل جائحة

كورونا

السؤال رقم (06): ما هي الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة لتسيير أزمة كورونا ؟
الجدول رقم (06): يوضح الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة للتخطيط لأزمة كورونا.

النسبة	التكرار	الإجابة
58.58%	41	الإجتماعات
31.43%	22	الندوات
07.14%	05	التقارير
02.85%	02	الملتقيات
100%	70	المجموع

الشكل رقم (06): الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة للتخطيط لأزمة كورونا.



التحليل:

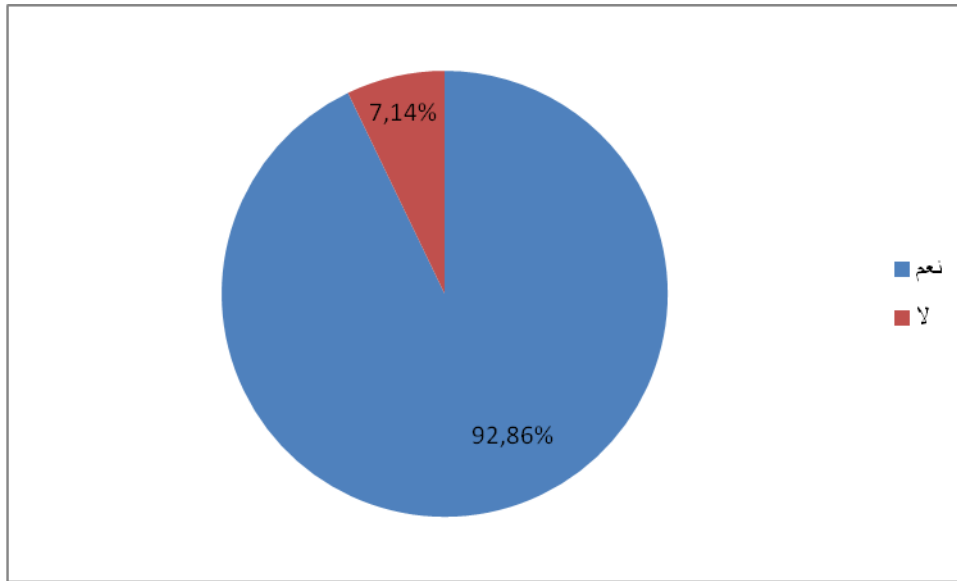
نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن نسبة المبحوثين الذين اختاروا الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة للتخطيط لأزمة كورونا والمتمثلة في الاجتماعات هي أعلى نسبة 58.58% من المبحوثين أي أنه إجراء مناسب جدا في مثل هذه الأزمات ، أما نسبة المبحوثين الذين اختاروا الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة للتخطيط لأزمة كورونا والمتمثلة في الندوات هي 31.43% أما المبحوثين الذين اختاروا التقارير كإجراء إداري إتصالي اتخذته المؤسسة للتخطيط لأزمة كورونا هم 7.14%، في حين أن النسبة الضئيلة هنا متمثلة في الملتقيات بـ 2,85% ويرجع ذلك إلى عدم وجود تجمعات تسمح بذلك لان عدد الحاضرين في الملتقيات يكون كبير.

السؤال رقم (07): هل تم تحديد خطة مناسبة على مستوى مؤسستكم لتسيير العمل على مستوى خلية أزمة كورونا؟

الجدول رقم (07): يوضح إن تم تحديد خطة مناسبة على مستوى مؤسستكم لتسيير العمل على مستوى خلية أزمة كورونا

النسبة	التكرار	الإجابة
%92.86	65	نعم
%07.14	05	لا
%100	70	المجموع

الشكل رقم (07): يوضح إن تم تحديد خطة مناسبة على مستوى مؤسستكم للتنسيق في العمل على مستوى خلية أزمة كورونا



التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن نسبة المبحوثين الذين اختاروا الإجابة بنعم وأنه تم تحديد خطة مناسبة على مستوى مؤسسة محمد الشبوكي بالشريعة للتنسيق في العمل على مستوى خلية أزمة كورونا هي %92.86 كأعلى نسبة وهذا دليل على استعدادات المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الدائمة لمثل هذه الأزمات، أما الإجابة بلا فكانت بنسبة %7,14 من المبحوثين الذين اختاروا أنه لم يتم تحديد خطة مناسبة

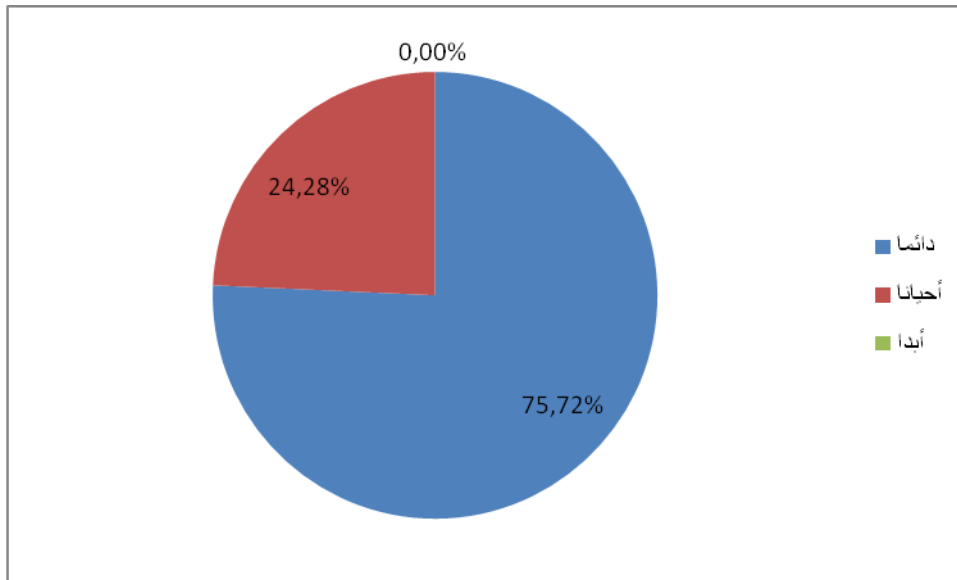
على مستوى مؤسسة محمد الشبوكي بالشريعة و هذا يدل على أن أغلب المبحوثين يوافقون ويؤكدون على وجود خطط مناسبة للتنسيق في العمل.

السؤال رقم (08): هل تسمح لكم المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا؟

الجدول رقم (08): يوضح إن تسمح لكم المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا

النسبة	التكرار	الإجابة
75.72%	53	دائما
24.28%	17	أحيانا
00%	00	نادرا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (08): يوضح إن تسمح لكم المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا



التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن نسبة المبحوثين الذين اختاروا بأنه يسمح للموظفين من قبل المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا دائما هي 75.72% كأعلى نسبة وهذا دليل على كفاءة المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي في مثل هذه الأزمات ، أما نسبة 24.28% من المبحوثين الذين اختاروا بأنه يسمح للموظفين أحيانا من قبل المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا وهي

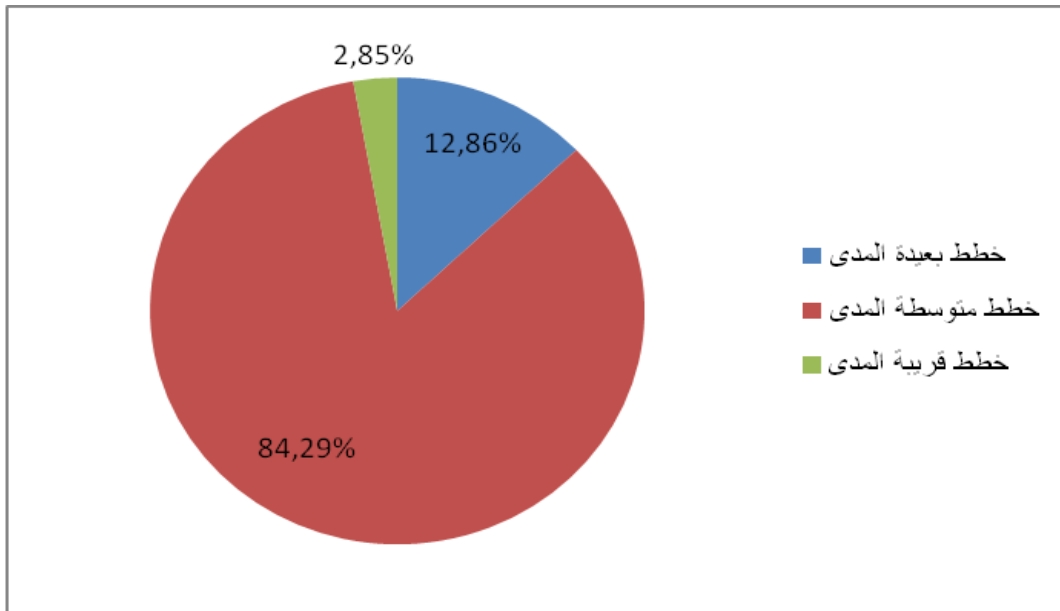
النسبة المتبقية من الموظفين الذين يشاركون أحيانا في الإتصال ، في حين أن النسبة المعدومة هي نسبة المبحوثين الذين اختاروا الإجابة بنادرا 00% ويرجع ذلك إلى مشاركة الإدارة للموظفين في خطط تساعد على تخطي الأزمة والحد منها.

السؤال رقم (09): ماهو نوع الخطط التي قام بها الموظفين على مستوى مؤسستكم؟

الجدول رقم (09): نوع الخطط التي قام بها الموظفين على مستوى المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
%12.86	09	خطط بعيدة المدى
%84.29	59	خطط متوسطة المدى
%02.85	02	خطط قريبة المدى
%100	70	المجموع

الشكل رقم (09): نوع الخطط التي قام بها الموظفين على مستوى المؤسسة



التحليل:

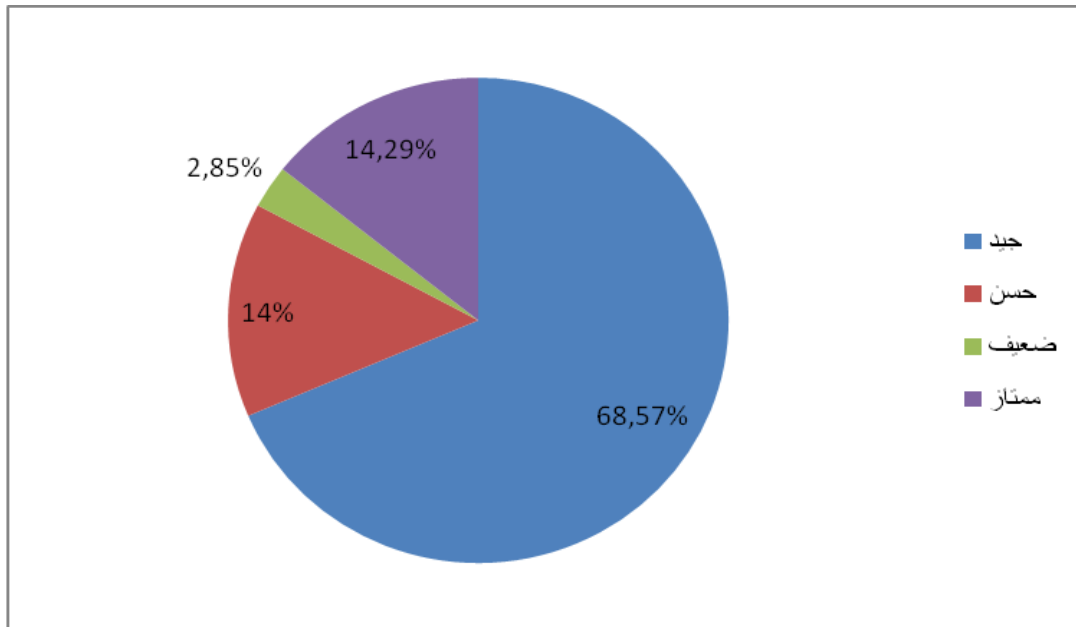
نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 أن نسبة المبحوثين الذين اختاروا الخطط متوسطة المدى في إدارة أزمة كورونا هي 84.29% كأعلى نسبة وهذا دليل على نجاعة وفعالية المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي في مثل هذه الأزمات ، أما نسبة 12.86% من المبحوثين الذين اختاروا الخطط بعيدة المدى لإدارة أزمة

كورونا وهي تعبر عن تقارب وتجاذب وتجانس آراء الموظفين في الإجابات وكذا التوافق في العمل والمهام في الإتصال وعلى مستوى المصالح ، في حين أن النسبة الضئيلة هي نسبة المبحوثي ن الذين اختاروا الإجابة بخطت قريبة المدى بعدد مبحوثين فقط فكانت النسبة 02.85% ويرجع ذلك إلى أن الخطط التي وضعت من قبل الموظفين المسؤولين عن الإتصال على مستوى المؤسسة كان بين البعيدة والمتوسطة للتمكن من الأزمة والتحكم في مخلفاتها.

السؤال رقم (10): ما رأيك في الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي؟
الجدول رقم (10): جودة الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي.

النسبة	التكرار	الإجابة
14.29%	10	ممتاز
68.57%	48	جيد
14.29%	10	حسن
02.85%	02	ضعيف
100%	70	المجموع

الشكل رقم (10): جودة الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي.



التحليل:

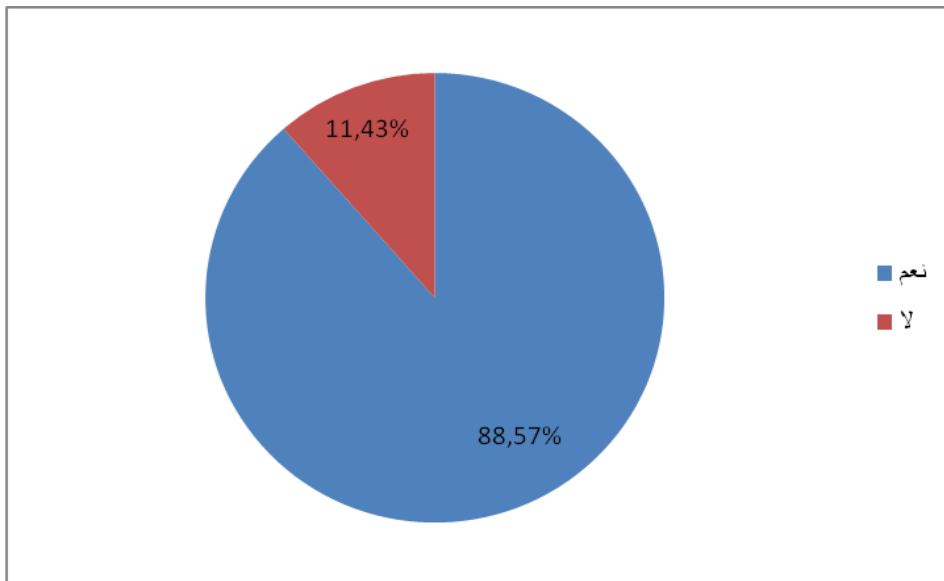
يتبين لنا من خلال الجدول رقم 10 أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا عن السؤال جودة الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي بالإجابة جيد هي 68.57% كأعلى نسبة وهذا دليل على جودة الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي أثناء أزمة كورونا ، أما نسبة 14.29% من المبحوثين الذين أجابوا عن السؤال جودة الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي بالإجابة ممتاز وهذا يدل على تقارب الإجابات بين الجيد والممتاز والحسن أيضا بنسبة 14% من خلال وضعية الموظفين وواجباتهم ومهامهم، في حين أن النسبة الضئيلة هي نسبة المبحوثين الذين اختاروا الإجابة بضعيف فكانت النسبة 02.85% وتعد نسبة شاذة عن النسب الأخرى لأنها جاءت من مبحوثين فقط من أصل 70 مبحوثا.

السؤال رقم (11): هل كانت عندكم خطط تتنبأ بحدوث الأزمة ؟

الجدول رقم (11): يوضح إن وجدت خطط تتنبأ بحدوث الأزمة.

النسبة	التكرار	الإجابة
88.57%	62	نعم
11.43%	08	لا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (11): يوضح إن وجدت خطط تتنبأ بحدوث الأزمة.



التحليل:

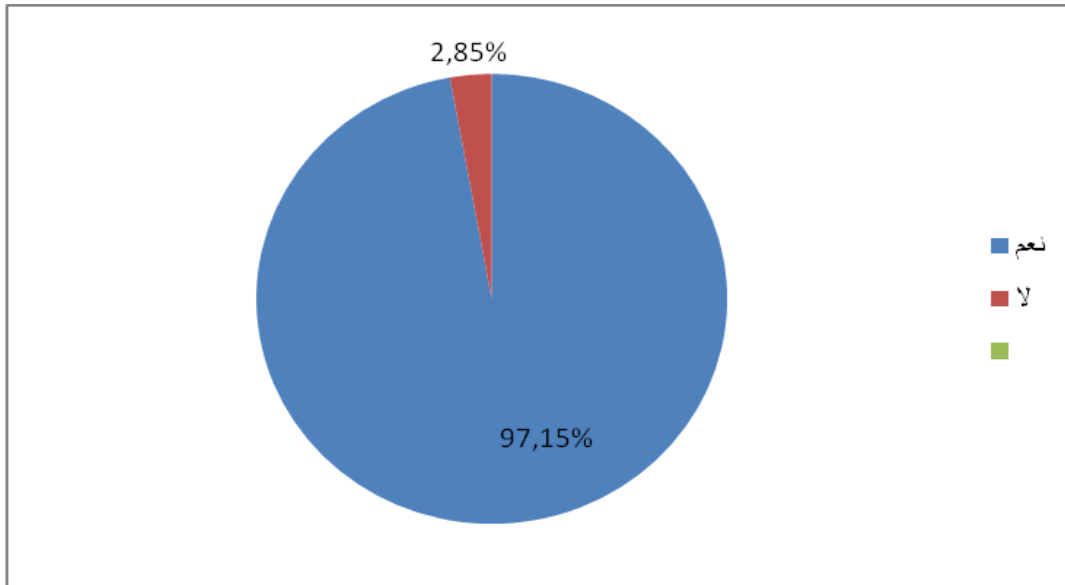
من خلال البيانات المبينة في الجدول رقم 11 أعلاه، نلاحظ أنه لا يمكن الإستغناء عن الخطط المستقبلية التي تنتبأ بحدوث أي أزمة خاصة أزمة كورونا والتي تساهم في الإستعداد التام واللازم لمنع الأزمة أو التخفيف من تبعاتها وتعتبر النسبة متفاوتة فالمبحوثين الذين أجابوا بنعم يفوق الإجابة بلا بكثير فالأول كانت نسبته 88.57% بعدد 62 مبحوثا بينما الثاني كانت نسبته 11.43% بعدد ثمانية مبحوثين وهي النسبة التي لم تشارك في الخطط المستقبلية.

السؤال رقم (12): هل أن للإتصال فعالية في تسيير المؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي؟

الجدول رقم (12): يوضح أن للإتصال فعالية في تسيير المؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي.

النسبة	التكرار	الإجابة
97.15%	68	نعم
02.85%	02	لا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (12): يوضح أن للإتصال فعالية في تسيير المؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي.



التحليل:

من خلال البيانات المبينة في الجدول رقم 12 أعلاه، نلاحظ أنه لا يمكن الإستغناء عن الإتصال في المؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي بالشرعية وفعاليتها في تسيير المؤسسة في ظل أي أزمة خاصة أزمة

كورونا والتي تساهم في الإستعداد التام واللازم لمنع الأزمة أو التخفيف منها وتعتبر النسبة متفاوتة فالمبحوثين الذين أجابوا بنعم يفوق الإجابة بلا بكثير فالأول كانت نسبته 97.15% بعدد 68 مبحوثا بينما الثاني كانت نسبته 02.85% بعدد مبحوثين وهي النسبة التي تعبر عن مفردتين فقط من مفردات الدراسة.

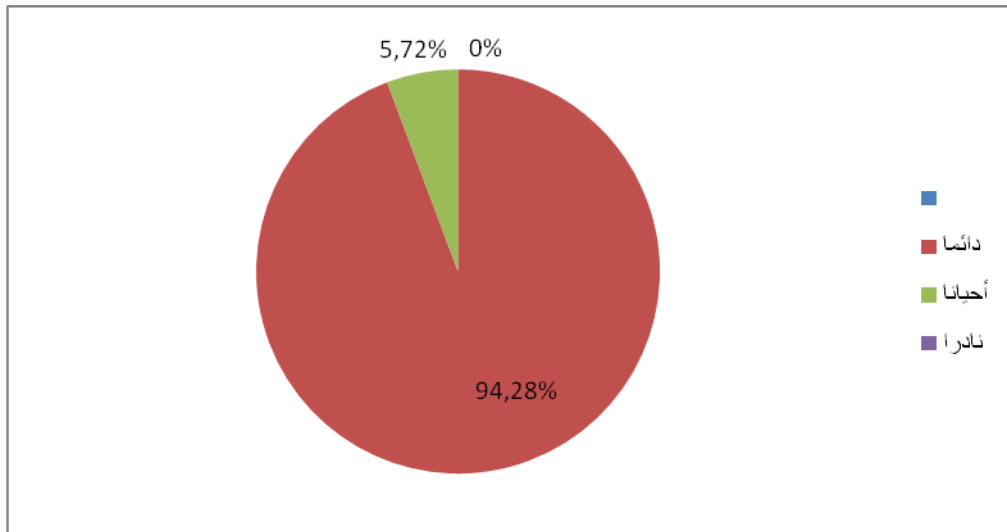
❖ المحور الثالث: أهمية الإتصال الرسمي وغير الرسمي في مواجهة أزمة كورونا

في المؤسسة الصحية عهد الشبوكي بالشرعية

السؤال رقم (13): هل أن الإتصال يساهم في تحقيق فعالية خلال أزمة كورونا في مؤسستكم ؟
الجدول رقم (13): يبين مساهمة الإتصال في تحقيق فعالية خلال أزمة كورونا في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
94.28%	66	دائما
05.72%	04	أحيانا
00%	00	نادرا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (13): يبين مساهمة إتصال الأزمة في تحقيق فعالية خلال أزمة كورونا في المؤسسة.



التحليل:

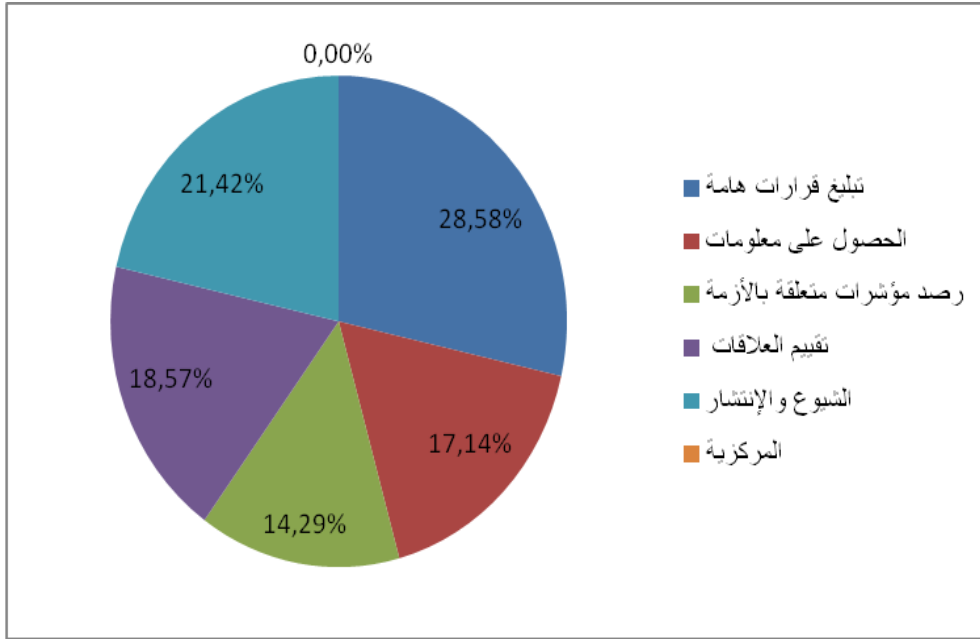
يتضح من خلال الجدول رقم 13 والبيانات المبينة أعلاه أن مساهمة إتصال الأزمة في تحقيق فعالية خلال أزمة كورونا في المؤسسة بصفة دائمة كانت نسبته عالية 94.28%، لأن جميع المبحوثين اتفقوا على الإجابة بدائماً وهذا يرجع إلى المساهمة الفعلية في تحقيق فعالية إتصالية خلال الأزمة بينما كانت النسبة الأقل هي 5.72% عن الإجابة أحياناً وبطبيعة الحال لا يمكن أبداً تجاهل أهمية الإ اتصال في تسهيل إنجاز مهمات مشابهة ومخطط لها، في حين أن الإجابة بنادراً جاءت بنسبة معدومة 00%، وبالتالي منح متنفس للعناصر الإتصالية الكاملة واستغلال فرصة المساهمة في إنجاز مهام فعالة.

السؤال رقم (14): من خلالكم فيم تكمن أهمية الاتصال سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي بالمستشفى؟

الجدول رقم (14): يوضح أهمية الاتصال سواء على الصعيد الرسمي أو غير الرسمي بالمستشفى.

النسبة	التكرار	الإجابة
28.58%	20	تبليغ قرارات هامة
17.14%	12	الحصول على معلومات
14.29%	10	رصد مؤشرات متعلقة بالأزمة
18.57%	13	تقييم العلاقات
21.42%	15	الشيوع والإنتشار
00%	00	المركزية
100%	70	المجموع

الشكل رقم (14): يوضح أهمية الاتصال سواء على الصعيد الرسمي أو غير الرسمي بالمستشفى.



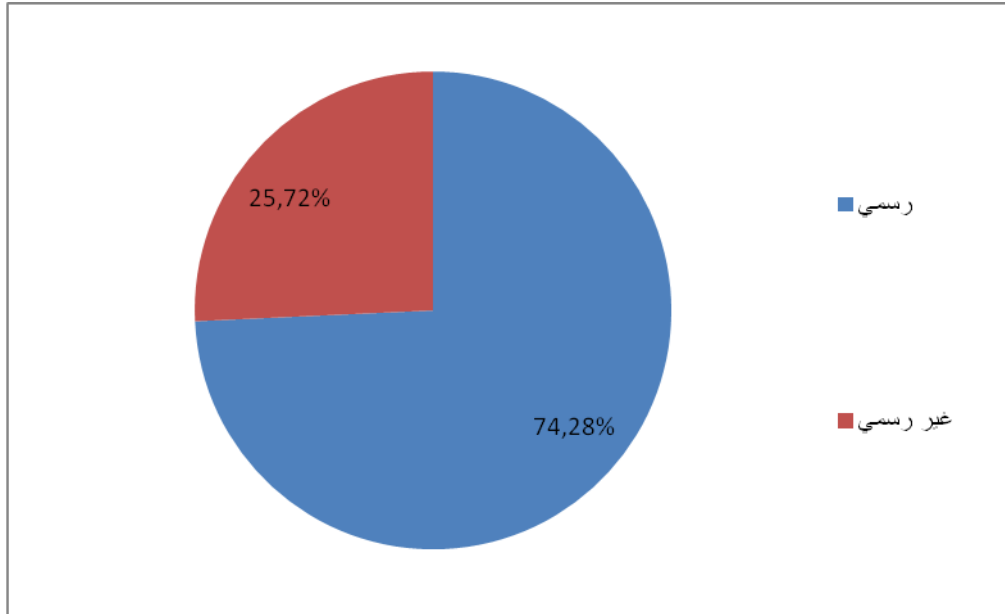
التحليل:

من خلال الجدول رقم 14 والذي يبين لنا أهمية الاتصال سواء على الصعيد الرسمي أو غير الرسمي بالمستشفى سواء على صعيد اتخاذ القرارات هامة ونسبته 28.58% بعدد عشرين مبحوثا كأعلى نسبة ويرجع ذلك إلى الأهمية القصوى في اتخاذ قرارات سليمة تساعد في تنظيم وتسيير الأزمة في المؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي، بينما كانت الإجابة بالحصول على المعلومات هي 17,14% بعدد 12 مبحوثا ويساعد الحصول على المعلومات في عملية التنظيم أيضا والقيام بالمهام على أكمل وجه، في حين أن نسبة رصد مؤشرات متعلقة بأزمة كورونا هي 14.29% بعدد عشرة مبحوثين، كما أن نسبة تقييم العلاقات مع مختلف المؤسسات ذات الصلة هي 18.57%، أما نسبة الشيوع والانتشار المختارة من قبل مفردات الدراسة هي 18.57%، أما النسبة المعدومة هنا هي المركزية 00% ومن خلال كل ما ذكر نستنتج أن أهمية الاتصال سواء على الصعيد الرسمي أو الغير رسمي بالمستشفى يكمن في الحفاظ على الانضباط وروح التعاون عمى مواجهة المشاكل التي تمر بها المؤسسة، أو محافظة الاتصال على صورة حسنة واستمرار المؤسسة.

السؤال رقم (15): ما هو الإتصال المناسب في ظل جائحة كورونا؟
الجدول رقم (15): يوضح الإتصال المناسب في ظل جائحة كورونا

النسبة	التكرار	الإجابة
%74.28	52	رسمي
%25.72	18	غير رسمي
%100	70	المجموع

الشكل رقم (15): يوضح الإتصال المناسب في ظل جائحة كورونا



التحليل:

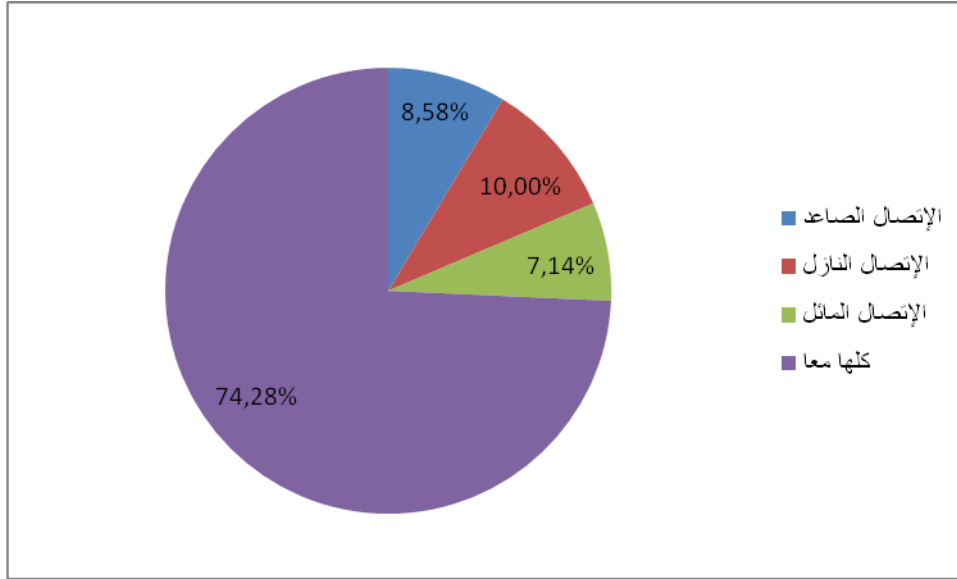
من خلال الجدول رقم 15 والبيانات المقدمة فيه يعتبر الإتصال الأزماتي من أهم أنواع الإتصال الذي يطبق أثناء حدوث الأزمات، و حسب نظر موظفي المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي بالشرعية فإن الإتصال المناسب لإدارة الأزمات كان بين الرسمي بنسبة %74.28 المتمثل في المعاملات الرسمية بين كافة موظفي المؤسسة من تعليمات وقرارات ومراسلات رسمية وبين الغير رسمي بنسبة %25.72 والمتمثل في القرارات الشفهية التي تحصل بين الموظفين وهذا راجع أساسا إلى تنوع الإتصال داخل المؤسسة فلإتصال عملية مهمة في المؤسسة، يسهل عملية تبادل المعلومات، وكذا المساهمة في تقدم المؤسسة وتطورها من حيث الخدمات.

السؤال رقم (16): ماهو الإتصال الأكثر إستعمالا وتداولا في مؤسستكم في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم (16): الإتصال الأكثر إستعمالا وتداولا في مؤسستكم في ظل جائحة كورونا

النسبة	التكرار	الإجابة
%08.57	06	الإتصال الصاعد
%10	07	الإتصال النازل
%07.14	05	الإتصال المائل
%74.28	52	كلها معا
%100	70	المجموع

الشكل رقم (16): الإتصال الأكثر إستعمالا وتداولا في مؤسستكم في ظل جائحة كورونا



التحليل:

تبين من خلال الجدول رقم 16 أن نسب الرد على الإستمارة كانت متقاربة نوعا ما لأن كل موظفي المؤسسة يستعملون ويتعاملون نفس نوع الإتصال وذلك للمجابهة الفعلية لفيروس كورونا وتتفاوت الإجابات من موظف لآخر كل حسب نوع عمله ورتبته، فجاءت الإجابة "بكلها معا" الأولى بنسبة %74.28 بعدد 52 مبحوثا، أما ثانيا جاء الإتصال النازل بنسبة %10 وهو افتصال الذي يكون من الأعلى إلى الأعلى، أما المرتبة الثالثة فجاءت لإتصال الصاعد بنسبة %08.57 وهو الإتصال الذي

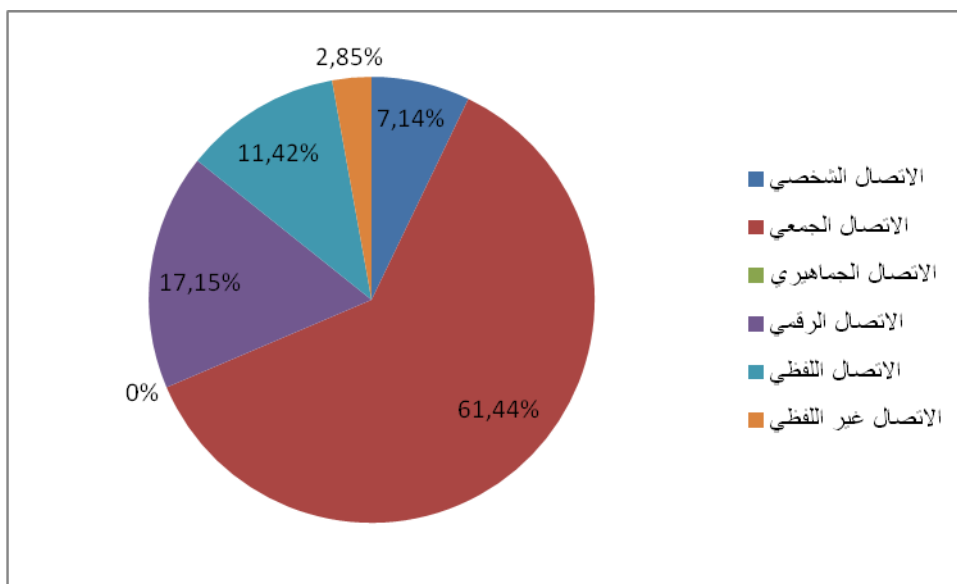
يكون من الأسفل إلى الأعلى أي من الموظفين إلى المدير "رأس الهرم الإداري"، في حين أن افتصال المائل الذي يكون بين رؤساء المصالح كان بنسبة 07,14% بعدد 05 مبحوثين.

السؤال رقم (17): ماهي أهم أشكال الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الصحية محمّد الشبوكي؟

الجدول رقم (17): أهم أشكال الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الصحية محمّد الشبوكي

النسبة	التكرار	الإجابة
07.14%	05	الإتصال الشخصي
61.44%	43	الإتصال الجمعي
00%	00	الإتصال الجماهيري
17.15%	12	الإتصال الرقمي
11.42%	08	الإتصال اللفظي
02.85%	02	الإتصال غير اللفظي
100%	70	المجموع

الشكل رقم (17): أهم أشكال الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الصحية محمّد الشبوكي



التحليل:

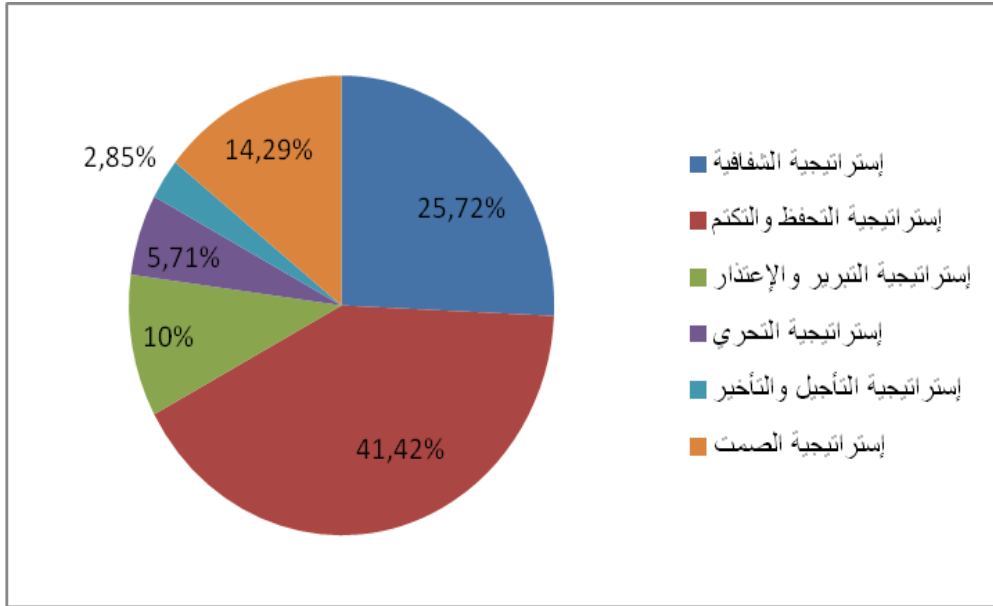
تبين من خلال الجدول رقم 17 أن نسب الرد على الإستمارة كانت متقاربة نوعا ما لأن كل موظفي المؤسسة يستعملون ويملكون نفس أشكال الإتصال وذلك للمجابهة الفعلية لفيروس كورونا حيث أجاب عن الإتصال الشخصي 05 مبحوثين بنسبة 07.14%، وأجاب عن الإتصال الجمعي 43 مبحوثا بنسبة 61.44% وهو الإتصال الأكثر تداولاً في المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة، أما النسبة المدومة هنا هي الإتصال الجماهيري 00% في حين أن الذين إختاروا الإتصال الرقمي هم 12 مبحوثا بنسبة 17.15% ، أما بالنسبة للإتصال اللفظي فكانت نسبته 11.42% بعدد ثمانية مفحوصين، والنسبة الأقل هنا هي نسبة الإجابة بالإتصال غير اللفظي 02.85% بعدد مبحوثين فقط، وهذا يدل على وجود أشكال عديدة من الإتصال حسب الحالة والموضوع والوقت.

المحور الرابع: أهم الإستراتيجيات والوسائل الإتصالية المستخدمة لإدارة الأزمة بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي بالشريعة

السؤال رقم (18): ما هي الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها المؤسسة الصحية أزمة كورونا
الجدول رقم (18): يوضح الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها المؤسسة الصحية أزمة كورونا

النسبة	التكرار	الإجابة
25.72%	18	إستراتيجية الشفافية
41.42%	29	إستراتيجية التحفظ والتكتم
10%	07	إستراتيجية التبرير والاعتذار
05.71%	04	إستراتيجية التحري
02.85%	02	إستراتيجية التأجيل والتأخير
14.29%	10	إستراتيجية الصمت
100%	70	المجموع

الشكل رقم (18): يوضح الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها المؤسسة الصحية أزمة كورونا



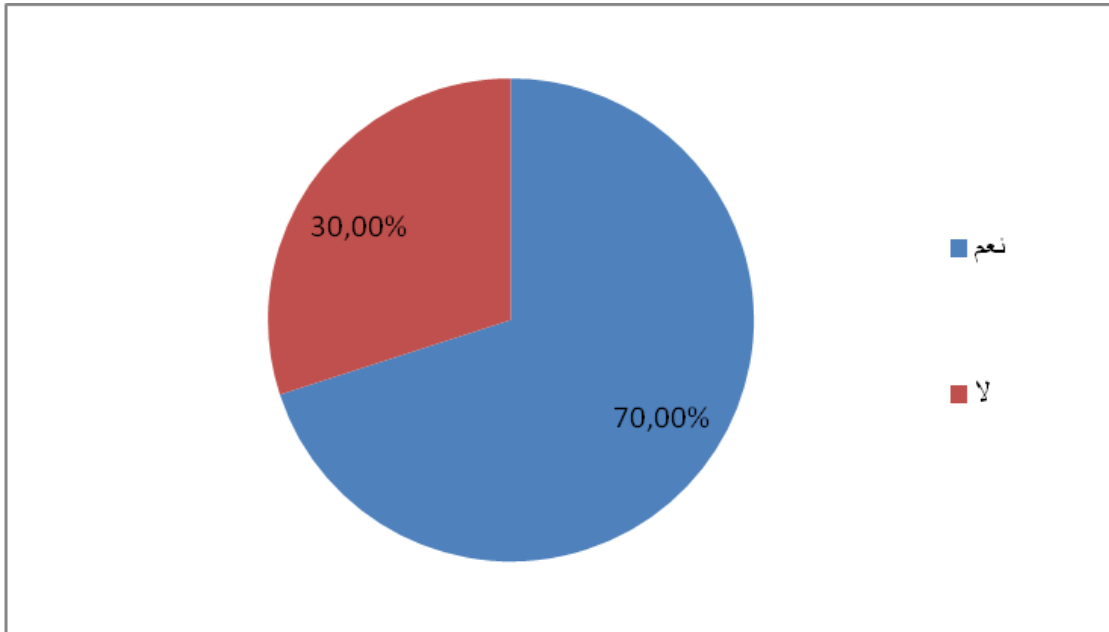
التحليل:

من خلال الجدول رقم 18 والبيانات الإحصائية المقدمة فيه حول الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها المؤسسة الصحية أزمة كورونا وحسب نظر موظفي المؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي بالشرية والذي إتفق عليها أغلب مفردات الدراسة من خلال إجاباتهم هي إستراتيجية التكميم والحفظ والتكتم بنسبة 41.42% بعدد 29 مبحوثا تليها إستراتيجية الشفافية 25.72% بعدد 18 مبحوثا ثم إستراتيجية الصمت بنسبة 14.29% بعدد 10 مبحوثين بينما كانت النسبة ضئيلة جدا هي الإجابة بإستراتيجية التأجيل والتأخير بنسبة 2.85% ومن خلال ما ذكر نستنتج أن المؤسسة تتبنى مبدأ التكميم للحفاظ على سرية معلوماتها.

السؤال رقم (19): هل تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها في مؤسساتكم؟
الجدول رقم (19): يوضح مدى تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها في مؤسساتكم

النسبة	التكرار	الإجابة
70%	49	نعم
30%	21	لا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (19): يوضح مدى تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها في مؤسساتكم



التحليل:

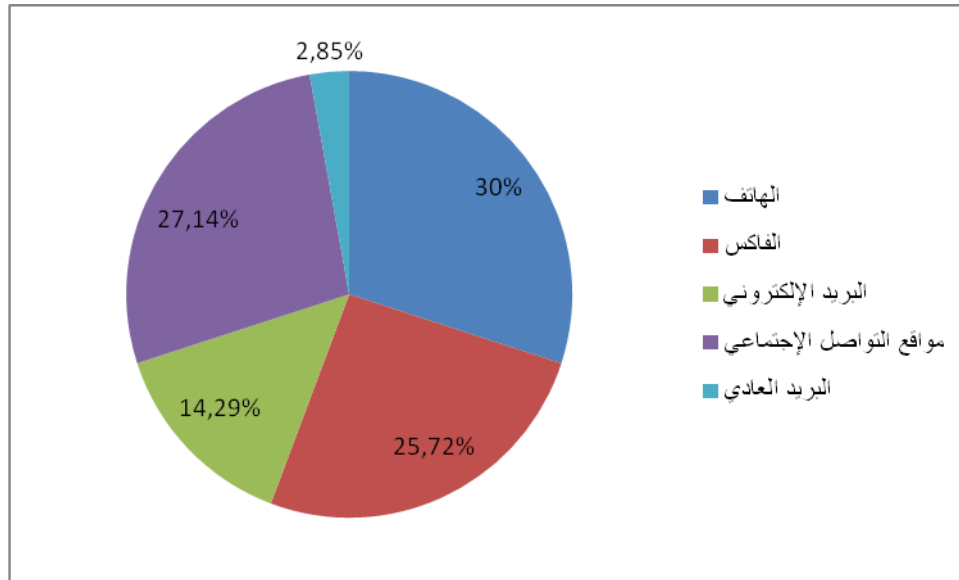
من خلال الجدول 19 أعلاه والبيانات الإحصائية المقدمة فيه الذي يوضح مدى تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها على مستوى مؤسسة محمد الشبوكي الإستشفائية بالشرية حيث إتجه أغلب المفحوصين إلى الإجابة بنعم بنسبة 70% بعدد 49 مبحوثا بينما كانت نسبة الإجابة بلا 30% بعدد 21 مبحوثا، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على مدى تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها في المؤسسة الصحية.

السؤال رقم (20): ماهي أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الصحية في ظل فيروس كورونا

الجدول رقم (20): أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الصحية في ظل فيروس كورونا

النسبة	التكرار	الإجابة
30%	21	الهاتف
25.72%	18	الفاكس
14.29%	10	البريد الإلكتروني
27.14%	19	مواقع التواصل الإجتماعي
02.85%	02	البريد العادي
100%	70	المجموع

الشكل رقم (20): أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الصحية في ظل فيروس كورونا



التحليل:

من خلال الجدول رقم 20 والبيانات المقدمة عن أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الصحية في ظل فيروس كورونا يتبين لنا أن الإجابات متقاربة بين كافة الوسائل الحديثة خاصة الهاتف والفاكس ومواقع التواصل الإجتماعي والبريد اإلكتروني، حيث جاءت نسبة الإجابة بالهاتف 30% بعدد 21 مبحوثا

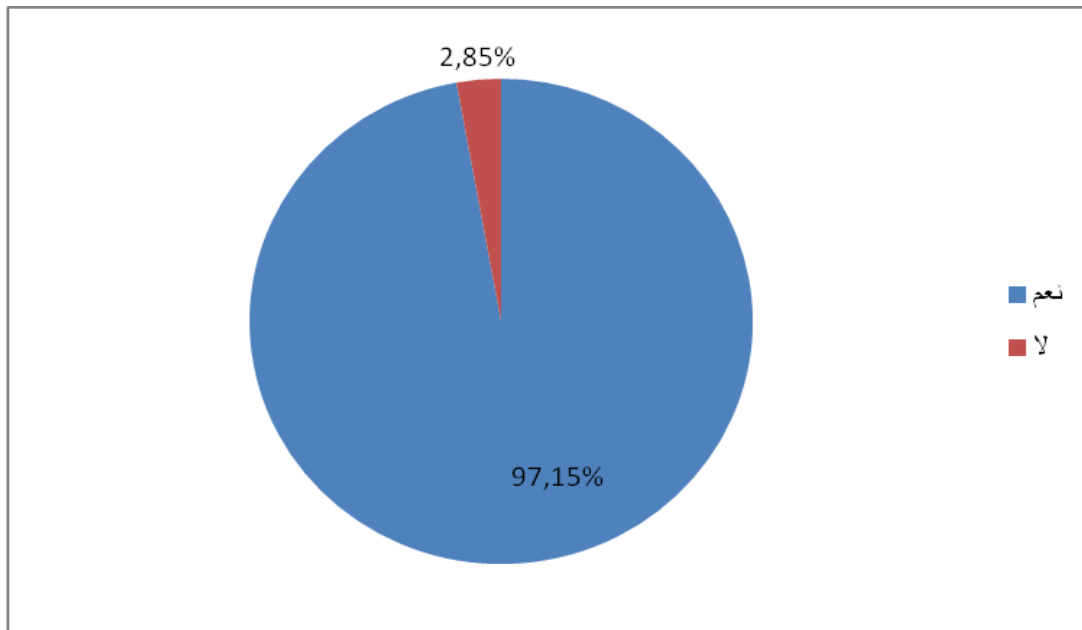
أما الفاكس 25.72% بعدد 18 مبحوثاً، والبريد الإلكتروني 14.29% بعدد 10 مبحوثين، ومواقع التواصل الإجتماعي بنسبة 27.14% بعدد 19 مبحوثاً، أما الوسائل القديمة المتمثلة في البريد العادي كانت بنسبة 02.85% بعدد مبحوثين فقط، وهذا يدل على أن موظفي المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة يستعملون كافة الوسائل المساعدة في عملية الإتصال الداخلي والخارجي.

السؤال رقم (21): هل تحقق الوسائل المتاحة فعاليتها في الوصول إلى الجمهور الداخلي والخارجي؟

الجدول رقم (21): يبرز إن كانت تحقق الوسائل المتاحة فعاليتها في الوصول إلى الجمهور الداخلي والخارجي

النسبة	التكرار	الإجابة
97.15%	68	نعم
02.85%	02	لا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (21): يبرز إن كانت تحقق الوسائل المتاحة فعاليتها في الوصول إلى الجمهور الداخلي والخارجي



التحليل:

من خلال الجدول رقم 21 والبيانات المقدمة يتبين لنا أن الوسائل المتاحة تحقق فعاليتها في الوصول إلى الجمهور الداخلي والخارجي من خلال نسبة الإجابة بنعم 97.15% بعدد 68 مبحوثا والذين يؤكدون على أن الوسائل التي توفرها مؤسسة محمد الشبوكي الإستشفائية بالشريعة تحقق فعاليتها بحيث تصل إلى الجمهور الداخلي والخارجي خاصة مواقع التواصل الإجتماعي بالنسبة للجمهور الخارجي والهاتف بالنسبة للجمهور الداخلي بينما كانت نسبة الإجابة بلا هي 02.85% بعدد مبحوثين وهي نسبة قليلة جدا لا تمثل النسبة الكلية لمفردات الدراسة.

السؤال رقم (22): ما هي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الإعلام؟

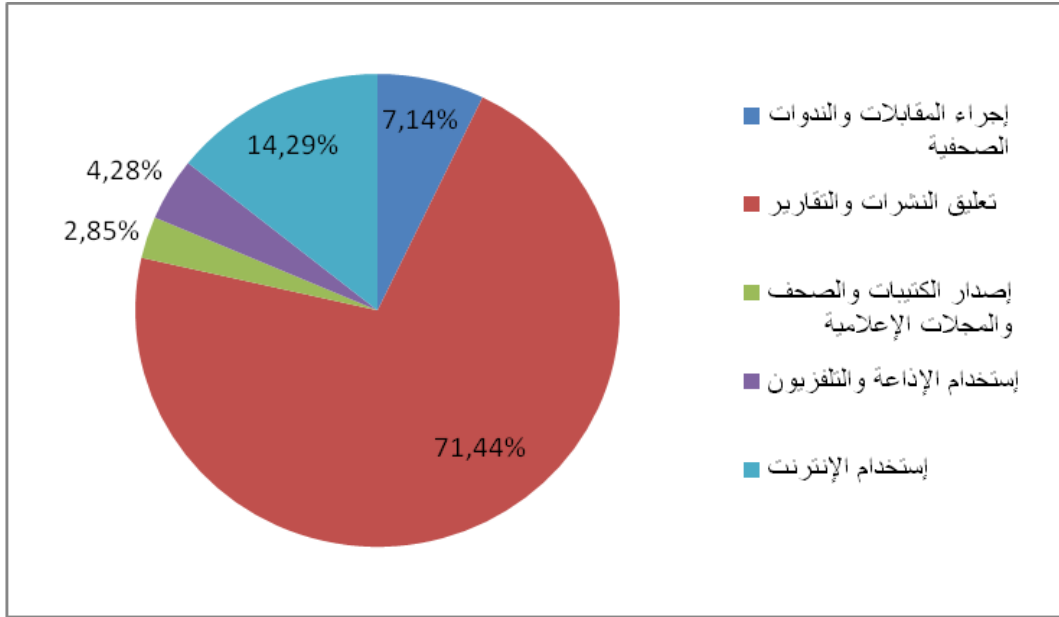
الجدول رقم (22): يوضح الوسائل التي يستخدمها الموظفون من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل

الإعلام

النسبة	التكرار	الإجابة
07.14%	05	إجراء المقابلات والندوات الصحفية
71.44%	50	تعليق النشرات والتقارير
02.85%	02	إصدار الكتيبات والصحف والمجلات الإعلامية
04.28%	03	استخدام الإذاعة والتلفزيون
14.29%	10	استخدام الإنترنت
100%	70	المجموع

الشكل رقم (20): يوضح الوسائل التي يستخدمها الموظفون من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل

الإعلام



التحليل:

من خلال الجدول رقم 22 والبيانات المقدمة فيه يتبين لنا أن المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي تلجأ العديد من الوسائل التي يستخدمها الموظفون من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الإعلام حسب إجابات المبحوثين والنسبة الأكبر كانت تعليق النشرات والتقارير وذلك بـ 71.44% وبعدها 50 مبحوثاً والذين يثبتون أن هذه الوسيلة الأكثر استعمالاً في تبليغ المعلومات والوصول إلى الجمهور ووسائل الإعلام تليها وسيلة استخدام الإنترنت بنسبة 14.29% بعدد 10 مبحوثين ثم إجراء المقابلات والندوات الصحفية بنسبة 7.14% لتيبعها استخدام الإذاعة والتلفزيون 4.28%، في حين أن نسبة الإجابة بإصدار الكتيبات والصحف والمجلات الإعلامية هي 2.85% ومنه نصل إلى أن المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي بالشريعة تتعامل بالعديد من الوسائل لإيصال المعلومات للجمهور ووسائل الإعلام وتبليغ خلال أزمة كورونا.

❖ المحور الخامس: الصعوبات التي يواجهها الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي

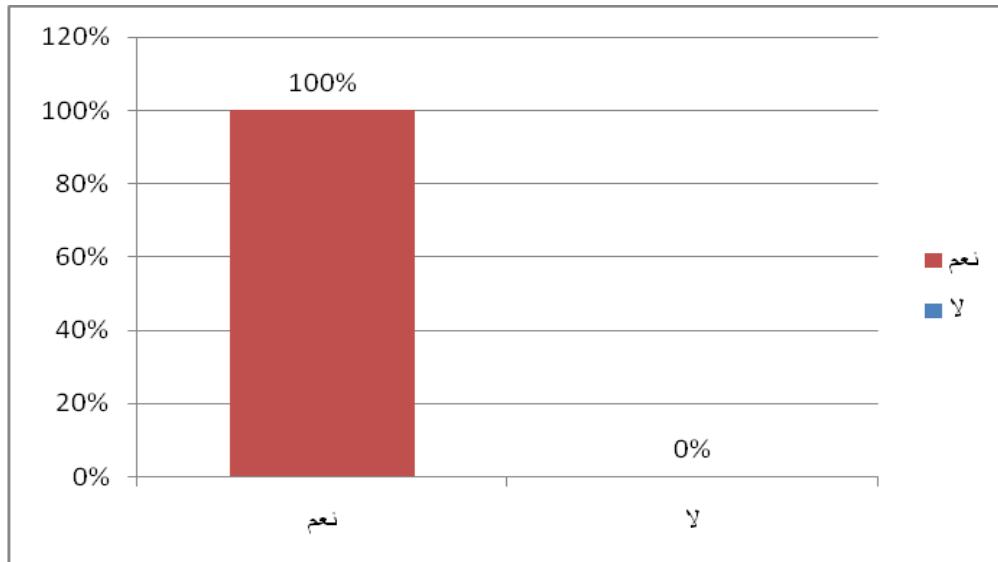
بالشريعة في ظل أزمة فيروس كورونا

السؤال رقم (23): هل هناك صعوبات تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى مؤسستكم في ظل الجائحة؟

الجدول رقم (23): يوضح إن كانت هناك صعوبات تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى المؤسسة في ظل الجائحة

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	70	نعم
00%	00	لا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (23): يوضح إن كانت هناك صعوبات تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى المؤسسة في ظل الجائحة



التحليل:

من خلال الجدول رقم 23 والبيانات المقدمة فيه والنسب يتبين لنا إتفاق كافة المبحوثين على إجابة واحدة وهي نعم يوجد صعوبات تواجه موظفي المؤسسة الصحية محمد الشبوكي خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى المؤسسة في ظل الجائحة بنسبة 100% والنسبة المعدومة هي 00% كانت للإجابة بلا التي لم

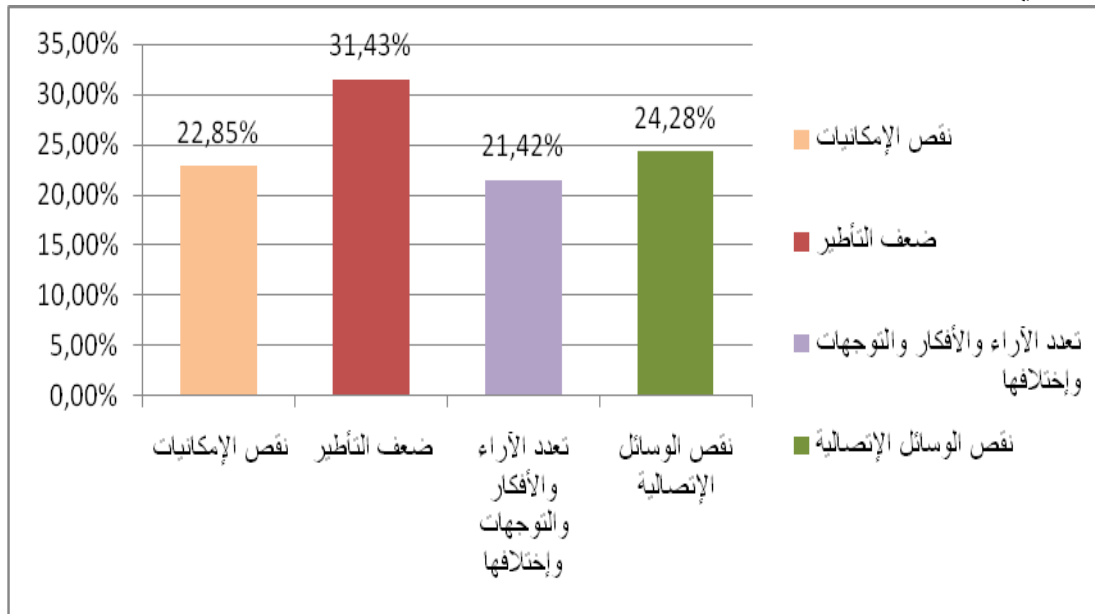
يختارها أحد من المبحوثين، ويدل هذا على صعوبات عديدة تواجه المبحوثين خلال القيام بالإتصال والذي تتطلب وجود حلول مساعدة على ذلك.

السؤال رقم (24): ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى مؤسستكم في ظل الجائحة؟

الجدول رقم (24): يوضح أبرز الصعوبات التي تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى مؤسستكم في ظل الجائحة

النسبة	التكرار	الإجابة
22.85%	16	نقص الإمكانيات
31.43%	22	ضعف التأطير
21.42%	15	تعدد الآراء والأفكار والتوجهات وإختلافها
24.28%	17	نقص الوسائل الإتصالية
100%	70	المجموع

الشكل رقم (24): يوضح أبرز الصعوبات التي تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى مؤسستكم في ظل الجائحة



التحليل:

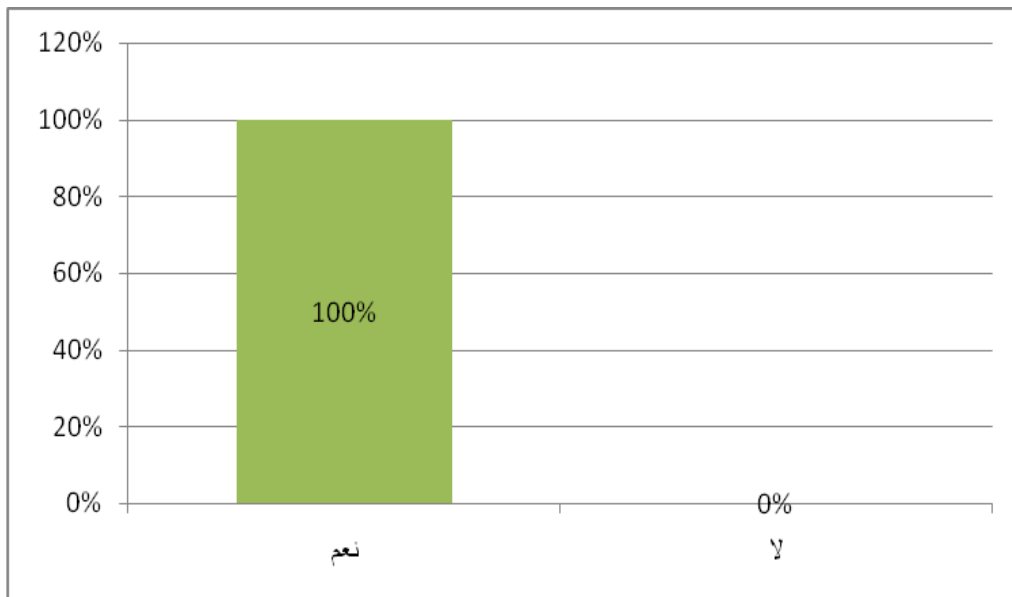
من خلال الجدول رقم 24 والبيانات الإحصائية المقدمة فيه يتبين لنا أن المؤسسة الإستشفائية محمد الشوكي تعاني من عدة صعوبات خلال القيام بالعملية الإتصالية خلال الأزمة ويتبين ذلك من خلال نسبة الإجابة بنقص الإمكانيات 22.85% بعدد 16 مبحوثا أما نسبة الإجابة بضعف التأطير 31.43% بعدد 22 مبحوثا أما نسبة الإجابة بتعدد الآراء والأفكار والتوجهات وإختلافها 21.42% بعدد 15 مبحوثا في حين أن الإجابة بنقص الوسائل الإتصالية كانت بنسبة 24.28% وبعدد 17 مبحوث، من هنا نستنتج أن المؤسسة الصحية محل الدراسة تعاني من عدة مشاكل وصعوبات وتحديات خلال أزمة كورونا.

السؤال رقم (25): هل حاولت المؤسسة إيجاد حلول لهذه الصعوبات ؟

الجدول رقم (25): محاولة المؤسسة إيجاد حلول لهذه الصعوبات

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	70	نعم
00%	00	لا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (25): محاولة المؤسسة إيجاد حلول لهذه الصعوبات



التحليل:

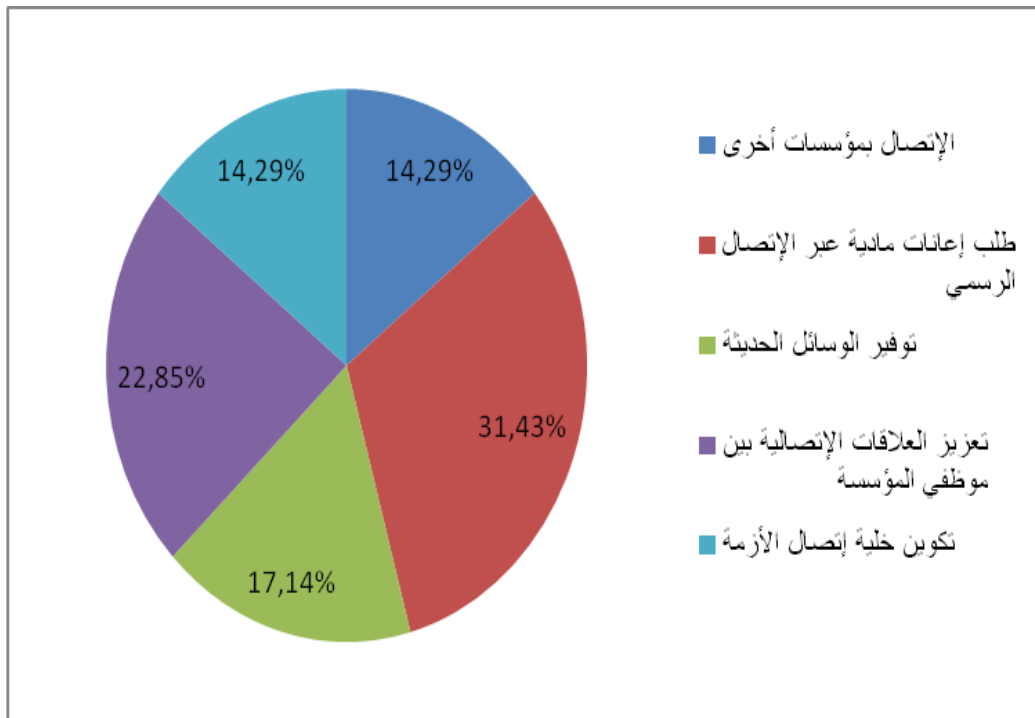
من خلال الجدول رقم 25 والبيانات المقدمة فيه نلاحظ أن أغلب مفردات الدراسة تتفق على وجود صعوبات على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي ومحاولة إيجاد حلول فعلية للحد منها أو القضاء عليها وتأتي الإجابة بنعم بنسبة 100% في حين أن نسبة الإجابة بلا معدومة 00% وهذا يدل على وقوف موظفي المؤسسة وإستعدادهم لإيجاد حلول ترجع بالنفع على مؤسستهم.

السؤال رقم (26): ماهي أهم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة؟

الجدول رقم (26): يوضح أهم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة

النسبة	التكرار	الإجابة
14.29%	10	الإتصال بمؤسسات أخرى
31.43%	22	طلب إعانات مادية عبر الإتصال الرسمي
17.14%	12	توفير الوسائل الحديثة
22.85%	16	تعزيز العلاقات الإتصالية بين موظفي المؤسسة
14.29%	10	تكوين خلية إتصال الأزمة
100%	70	المجموع

الشكل رقم (26): يوضح أهم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة



التحليل:

من خلال السؤال المفتوح والإجابات المتعددة التي قدمها المبحوثون على مستوى المؤسسة الصحية محد الشيوكي بالشرعية التي قمنا بحصرها والوقوف على نقاط معينة والجدول رقم 26 والبيانات الإحصائية المقدمة فيه والنسب يتبين لنا أ هم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة تتمثل في الإتصال بمؤسسات أخرى بنسبة 14.29% بعدد 10 مبحوثين، وطلب إعانات مادية عبر ا لإتصال الرسمي بنسبة 31.43% بعدد 22 مبحوثا، و توفير الوسائل الحديثة بنسبة 17.14% وبعدد 12 مبحوثا وتعزيز العلاقات الإتصالية بين موظفي المؤسسة بنسبة 22.85% بعدد 16 مبحوثا بالإضافة إلى تكوين خلية إتصال الأزمة بنسبة 14.29% بعدد 10 مبحوثين.

خلاصة الفصل:

من خلال دراسة الفصل الرابع المتعلق بالدراسة الميدانية، تم تحديد مجال الدراسة وهو المؤسسة الإستشفائية بالشرية، والمجال الزماني والمجال البشري وهم كافة عمال المؤسسة الإستشفائية، وتم اختيار عينة الدراسة حسب موضوع الدراسة وتم اختيار العينة العشوائية ف ي المؤسسة الإستشفائية مع إتباع المنهج المستخدم الوصفي واختيار أدوات جمع البيانات الملاحظة والاستبيان.

3 نتائج الدراسة

بعد عرض وتحليل البيانات التي جمعناها ورصدناها باستخدام الأدوات المعتمدة في بغية اختبار التساؤلات المطروحة الرئيسية منها والفرعية، إذ تبين من خلال المتابعة والتحليل مجموعة من النتائج، والتي يمكن عرضها كما يلي:

- وجود صعوبات تواجه موظفي مؤسسة محمد الشبوكي بالشرية خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى المؤسسة في ظل جائحة كورونا.
- تتمثل أهم أشكال الإتصال الداخلي وال خارجي في المؤسسة الصحية محمد الشبوكي في الإتصال الشخصي والإتصال الجمعي والإتصال الجماهيري والإتصال الرقمي والإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي التي تساعد في سير وتنظيم المؤسسة وسريانها.
- يعتبر الإتصال المائل والإتصال النازل والإتصال الصاعد من الإتصالات الأكثر إستعمالاً وتداولاً في مؤسسة محمد الشبوكي الصحية في ظل جائحة كورونا.
- أهمية الإتصال الرسمي وغير الرسمي في مواجهة أزمة ك ورونا في المؤسسة الصحية محمد الشبوكي بالشرية.
- إعتقاد المؤسسة على وسائل الإعلام كالإذاعة والتلفزيون وحتى وسائل الإعلام الجديدة كالفيديو واليوتيوب في إيصال المعلومات الهامة التي تخص الفيروس.
- أجمعت مفردات عينة المبحوثين على حتمية و أهمية الإتصال بمختلف أشكاله في مؤسسة محمد الشبوكي بالشرية في ظل أزمة كورونا.
- يلعب الإتصال الرسمي و غير الرسمي بالمؤسسة الإستشفائية بوقرة محمد الشبوكي بالشرية دور بالغ الأهمية في عملية التنسيق بين المعلومات و البيانات المرسله و المستقبله و التي من شأنها المساهمة في الحد من أزمة كورونا.
- كما أدلى مفردات العينة بالنسبة للوسيلة الأنسب بالمؤسسة الإستشفائية بوقرة محمد الشبوكي بالشرية من بين الخيارات المتاحة بأن أفضل وسيلتين كانت تتمثل في الهاتف والتقارير والفاكس، ولكن لكل وسيلة اتصالية دورها المناسب في الظروف المناسب و في تلك الأثناء قد تتغير الموازين لصالحها.

- الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها بالمؤسسة الإستشفائية بوقرة محمد الشبوكي بالشرعية أزمة كورونا كثيرة ومتعددة خاصة إستراتيجية التحفظ والتكتم وإستراتيجية الصمت إضافة إلى إستراتيجية التقصي والتحري وغيرها.
- تساعد الوسائل المعتمدة لتسيير الأزمة في تبليغ الجمهور الداخلي والخارجي بالمعلومات بصفة سريعة ومنظمة.
- دور الإتصال الهام في مواجهة أزمة فيروس كورونا في المؤسسة الإستشفائية بوقرة محمد الشبوكي بالشرعية.
- الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة الإستشفائية بوقرة محمد الشبوكي بالشرعية كثيرة ومتعددة من بينها الإجتماعات والندوات والتقارير والملتقيات.
- لاحظنا أن الإتصال يمثل الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية بالمؤسسة الإستشفائية بوقرة محمد الشبوكي بالشرعية.
- تعددت أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسة الصحية الجزائرية لكنها مازال لا تبقى إلى المستوى المطلوب كونه لا تحتل مكانة هامة ولا تقارن من طرف أشخاص مختصين ومكونين في الاتصال هامة إضافة إلى أن الإتصال يتسم بالطابع الرسمي الذي لا يخدم في بعض الأحيان الأهداف العامة للمؤسسة كما أنه لا يستعمل وسائل اتصالية كافية ويقتصر فقط على الاتصالات الكتابية.
- إن أهم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة تتمثل في الإتصال بمؤسسات أخرى وطلب إعانات مادية عبر الإتصال الرسمي وتوفير الوسائل الحديثة وتكوين خلية إتصال الأزمة وتعزيز العلاقات الإتصالية بين موظفي المؤسسة.

4 - توصيات ومقترحات الدراسة:

بعد الوقوف على هذه الدراسة الموسومة أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية ،
 يملئ لنا تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساعد في معرفة أشكال الإتصال في المؤسسة
 الصحية محمد الشبوكي وتعزيز دور الإتصال خلال الأزمة:

1. إستخدام كافة أشكال الإتصال والتنظيم بين الإتصال الرسمي وغير الرسمي لتتماشى العملية
 الإتصالية داخل المؤسسة.

2. التخطيط غير الجيد لمواجهة أي أزمة قد تخل بنظام وإستقرار المؤسسة سواء من الجانب الداخلي أو الخارجي.
3. محاولة تكثيف الملتقيات والندوات وذلك للتعرف أكثر على أشكال الإتصال اللازم التعامل بها خلال أزمة كورونا أو أي أزمة أخرى.
4. التكوين والتأطير الجيد لموظفي خلية الإتصال ومحاولة الرفع من مستوى فاعليتهم.
5. التنسيق مع خلية الإعلام والإتصال الأخرى لتبادل الخبرات.
6. الإعتماد على وسائل الإعلام بصفة أشمل وأعم لتغطية كافة التطورات الطارئة في ظل الفيروس المستجد.
7. محاولة الإعتماد على وسائل تكنولوجية حديثة والتخلي عن الوسائل التقليدية النمطية.
8. تعزيز الاتصال الداخلي بين عناصر التنظيم في اتجاهاته المختلفة، وبالأخص بين الموظفين الأكثر إتصالا وبقية العمال والموظفين باستعمال وسائل اتصال تخدم الغرض.
9. إجراء تربيصات لتزويد الموظفين بإستراتيجيات جديدة تساعد على تنظيم الإتصال فيما بينهم.

الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة:

في الختام يعتبر الإتصال في الإدارة أحد الركائز الأساسية لإتمام الأعمال وإنجازها، ويتحقق عند إرسال الرسالة الصحيحة في الوقت المناسب إلى الشخص المناسب من الشخص المناسب، وللإتصال في الإدارة عدة أشكال أهمها الاتصالات التنظيمية والتي تأتي بنوعين رسمية وغير رسمية، ويندرج تحت الاتصالات الرسمية عدة أنواع مختلفة، تستند طريقة تدفق المعلومات فيها حسب مستويات السلطة في الهيكل التنظيمي للمنظمة كما أن هناك عدة عوائق للإتصال في الإدارة يجب تجنبها ومحاولة تذليلها حتى تصل الرسالة بالشكل المطلوبة وتحقيق الهدف المرغوب منها، والسر في تحسين الإتصال الفعال وتجنب العوائق هو تحسين الرسالة وطريقة صياغتها واختيار الوقت والقناة المناسبة لإيصالها، مع ضرورة متابعتها حتى نتأكد من وصولها بشكل صحيحة واستلام المعلومات المرتردة من الطرف المستقبل لها، بشكل يخدم استمرار عملية الإتصال الفعال.

ورغم الصعوبات التي واجهتنا منذ اختيار موضوع أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية وتطبيقنا على المؤسسة الإسشفائية محمد الشبوكي بالشرعية ومعرفة دور أشكال الإتصال أثناء فيروس كورونا في المؤسسة إلى غاية كتابة وإخراج هذا العمل ولاسيما في الجانب الميداني الذي صعب كثيرا أثناء حدوث الفيروس والإجراءات الصارمة في كل إدارة خاصة إدارة المستشفى، إلا أن هذه الدراسة تعد محاولة للمزاوجة بين متغيرين أساسيين هما : أشكال الإتصال و المؤسسة الصحية.

حيث أن الإتصال بمختلف أشكاله يعد بمثابة العمود الفقري لأي مؤسسة بغض النظر عن حجمها وطبيعة عملها ، فبعد دراستنا وتطلعنا على أشكال الإتصال في ظل فيروس كورونا بالمؤسسة الإسشفائية محمد الشبوكي بالشرعية، و باعتبار أن المستشفى جهاز يسهر على حماية وعلاج المواطنين والإهتمام بهم لمجابهة فيروس كورونا والتصدي له والتقليل من إنتقال العوى.

إلا أننا حاولنا قدر المستطاع التنويه بأهمية الإتصال بمختلف أشكاله و مدى الدور الفعال الذي يلعبه منذ أول مراحل الأزمة أو الجائحة إلى غاية إدارتها و التحكم فيها و استرجاع طبيعة النشاط ، وتعتبر الاتصالات في المنظمات بمثابة الكهرباء التي تدير بها أجهزة الأعمال والعمليات الإدارية في المنظمة ولولا هذه الاتصالات لتوقف العمل وانعدمت الإنتاجية، وعم السكون وانتهت المنظمة

كما أن هناك عدة أشكال من الاتصالات ذات الطبيعة التنظيمية والتي تتم داخل المنظمة أو الشركة، وتعتبر هذه الاتصالات مهم لأداء الأعمال والمهام داخل المنظمة والتي تتم بين المستويات التنظيمية

الخاتمة

المختلفة في الهيكل التنظيمي للشركة وبين الإدارات دخل كل مستوى تنظيمي، ويمكن تقسيم هذه الاتصالات إلى اتصالات رسمية وغير رسمية.

فعلى الرغم من محاولتنا لتغطية بعض الجوانب من أشكال بالمؤسسة الصحية مجد الشبوكي بالشريعة، إلا أنه يضل موضوعا متداخل المجالات يستدعي جهودا ضخمة، ووقتا مستقيضا لتغطية جميع جوانبه، وتبقى هذه الدراسة محدودة بالمجالين المكاني والزمني الذي أجريت فيهما.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- الكتب باللغة العربية

1. إبراهيم أبو عرقوب :الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.
2. أحمد الخطيب، عادل سالم معايعه: الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
3. أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، جامعة الجزائر، 2010.
4. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
5. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي :تنمية مهارات الاتصال، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2019.
6. إسماعيل علي سعد:الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007.
7. إياد شاكر البكري :تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 200.
8. بشير العلاق:الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الاردن، 2009.
9. بشير العلاق :نظريات الاتصال (مدخل متكامل)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الاردن، 2010.
10. جروان السابق:معجم اللغات الوسيط، دار السابق للنشر، ط1، بيروت، لبنان، 1985.
11. جمال محمد أبو شنب، نظريات الإتصال والإعلام :المفاهيم، المداخل النظرية، القضايا، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006 .
12. جيهان أحمد رشتى:الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي،(د.ط)، القاهرة، 1978.
13. حارث عبود:الاتصال التربوي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
14. حسن عماد المكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط7، الدار المصرية اللبنانية اللبنانية، القاهرة، 2008.
15. حسن محمد عبد الرحمن: الاعلام والاتصال، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2006.

16. حسين حمدي الطوبجي: وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم، دار القلم، ط8، الكويت، 1987
17. خضرة عمر المفلح:الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة،دار الحامد للنشر والتوزيع،ط1،عمان،الأردن،2015.
18. خيرى خليل الجميلى :الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث،المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية،(د.ط.)،1997.
19. الدسوقي عبده إبراهيم : التلفزيون والتنمية،دار الوفاء لدنيا الطباعة وا لنشر، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2004.
20. الدسوقي عبده إبراهيم :وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية،دار الوفاء لدنيا،الإسكندرية،مصر،(د.ط.)،2003.
21. راكان عبد الكريم حبيب وآخرون:مقدمة وسائل الاتصال،مكتبة دار زهران،(د.ط.)،(د.ب.)،2001.
22. ربحي مصطفى عليان : البحث العلمي ،أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته،بيت الأفكار الدولية،(د.ط.)،عمان،الأردن،(د.س.).
23. ربحي مصطفى عليان،عدنان محمود الطوباسي :الاتصال والعلاقات العامة،دار صفاء للنشر والتوزيع،ط1،عمان،2005.
24. رجاء محمود أبو علام، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار ال نشر للجامعات، ط 9، القاهرة، 2014 .
25. رجاء وحيد دويدري :البحث العلمي،أساسياته النظرية وممارسته العملية،دار الفكر، ط 1، دمشق، سوريا،2000.
26. رحيمة الطيب عيسا ني : مدخل الى الاعلام و الاتصال المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية ،مطبوعات الكتاب و الحكمة، ط1، باتنة، الجزائر، 2007.
27. رضوان بلخيري : مدخل الى الاتصال المؤسساتاتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط 1، الجزائر، 2015.
28. رضوان بلخيري، سارة جابري: مدخل الاتصال و العلاقات العامة، طيور النشر و التوزيع، ط 1، الجزائر، 2014 .
29. سامي ملحم : مناهج البحث في التربية و علم النفس،دار المسيرة للنشر والتوزيع، (د.ط.)، الأردن،2000.

30. سان محمد الحسين: موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط1، بيروت، 1999.
31. سعد الدين السيد صالح: البحث العلمي ومناهجه النظرية "رؤية إسلامية"، مؤسسة الأهرام للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 1993.
32. السعيد مبيوك إبراهيم: الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2013.
33. سيد علي شيئا: المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية، مكتبة الأشعة الفنية، (د.ط)، مصر، 1997.
34. صالح بن حمد التويجري: الكوارث والأزمات: التخطيط/الاستعداد/الإدارة، العبيكان للنشر، الطبعة الأولى 2018.
35. صالح خليل أبو إصبع: الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط5، عمان، الأردن، 2006.
36. ضرار العتيبي وآخرون: العملية الإدارية مبادئ واصول وعلم وفن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الأردن، 2007.
37. عامر إبراهيم قنديلجي: البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999.
38. عامر قنديلجي، إيمان السامرائي: البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الأردن، 2009.
39. عبد الحاف ظ سلامة: الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2002.
40. عبد الرحمن بدوي: مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، ط3، الكويت، 1977.
41. عبد الرزاق الدليمي: نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
42. عبد الرزاق الدليمي: مدخل الى وسائل الاعلام الجديد، دار المسيرة، عمان، ط1، 2011.
43. عبد العزيز بودون: البحث الاجتماعي، المراحل والأساليب والتقنيات، (د.ط)، قسنطينة، الجزائر، 2005.
44. عبد العزيز شرف: نماذج الاتصال في الفنون و الاعلام و التعليم وإدارة الأعمال، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2003.

45. عبد القادر الشخيلي :البحث العلمي بين الحرية والمؤسسة،دار مجدلأوي للنشر والتوزيع،ط 1، عمان،الأردن،2001.
46. عبد اللطيف بن دبيان العوفي:المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل،دار جامعة الملك سعود للنشر،ط2،الرياض،السعودية،2012.
47. عبد الله الطويرقي: علم الاتصال المعاصر-دراسة في الأنماط والمفاهيم وعلم الوسيلة الإعلامية، مكتبة العبيكات،ط2،الرياض،1997.
48. عبد الله حسن مسلم، مهارات الاتصال الإداري والحوار،دار المعتر للنشر والتوزيع،ط 1، الاردن،عمان،2015.
49. عبد النبي عبد الله الطيب : مهارات الاتصال الفعال،دار أمواج للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان،الأردن،2016.
50. عبد الهادي الفضلي:أصول البحث،دار المؤرخ العربي،ط1،بيروت،1992.
51. عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،دار النمير،ط 2، دمشق،6،2004.
52. عصام سليمان الموسى:مدخل في الاتصال الجماهيري،إثراء للنشر والتوزيع،ط8،عمان،2012.
53. عطا الله أحمد شاکر :إدارة المؤسسات الإعلامية،دار أسامة،ط1،الأردن،عمان،2011.
54. علاء الدين عبد الغني محمود:إدارة المنظمات،دار صفاء للنشر والتوزيع،ط1،عمان،2011.
55. علي عبد الفتاح كنعان : نظريات الاعلام، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.ط)، عمان، الاردن، 2014.
56. علي عجوة وآخرون : مقدمة في وسائل الاتصال،مكتبة مصباح،ط 1،جدة، المملكة العربية السعودية،1989.
57. علي فرجاني : العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال،دار أمجد للنشر والتوزيع،ط 1، عمان،2018.
58. علياء رمضان:مهارات الاتصال،مؤسسة حورس الدولية،ط1،الاسكندرية،2018.
59. عماد فاروق محمد صالح :الاتصال الانساني في الخدمة الاجتماعية،دار الكتاب الجامعي،ط1،الامارات،2010.

60. عمر عبد الرحيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2001.
61. غريب عبد السميع: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006.
62. فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 2002.
63. فانج هوي، دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، المستقبل الرقمي، ترجمة دار النشر المستقبل الرقمي، بيروت، لبنان، 2020.
64. فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال (ntic-nict) المفهوم-الاستعمالات-الآفاق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2010 .
65. فضيل دليو: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط4، الجزائر، 2013.
66. فضلي دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
67. ماهر أبو العاطي علي: الاتجاهات الحديثة في البحوث الكمية والبحوث الكيفية ودراسات الخدمة الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، حلوان، مصر، 2014.
68. مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل الى الاتصال و تقنياتها الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004.
69. محسن أحمد الخضيري ، إدارة الأزمات ، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003.
70. محسن علي عطية : تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.
71. محمد الصيرفي: الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورية الدولية، الإسكندرية، مصر، (د.ط)، 2007.
72. محمد الفاتح حمدي، وآخرون: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1(د.ب)، 2019.
73. محمد حميد مهدي المسعودي، صباح عبد الصمد الب جاوي: تكنولوجيا التعليم المعاصر، أفكار وتطبيقات، ج2، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2020.
74. محمد سيد فهمي :تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، مكتبة الجامعة الحديثة، (د.ط)، (د.ب)، 2006.

75. محمد سيد فهمي، نورشان منير حسن : المدخل التكنولوجي والاتصال في الخدمة الاجتماع اعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، (د.ط)، 2002.
76. محمد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2014.
77. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2000 .
78. محمد عبيدات وآخرون :منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان، 1999.
79. محمد علي أبو العلا :فن الاتصال بال جماهير بين النظرية والتطبيق، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، دسوق، 2014.
80. محمد علي أبو العلا :نظريات الاتصال المعاصرة في ضوء تك نولوجيا الاتصال والعولمة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، ط1، دسوق، 2013.
81. محمد علي شمس الدين، إسماعيل محمد الفقي : السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2007.
82. محمود حسن إسماعيل :مبادئ علم الاتصال و نظريات ا لتأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، 2003.
83. محمود صديق عبد الواحد :مهارات الاتصال النظرية والتطبيق، دار العلم و الإيمان للنشر والتوزيع، (د.ط)، (د.ب)، (د.س).
84. مدحت محمد أبو النصر : مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط3، القاهرة، مصر، 2015.
85. مراد زعيمي وآخرون : دراسات في تسيير الموارد البشرية، إدارة الأفراد، دار قرطبة، ط 1، الجزائر، 2008.
86. مروان عبد المجيد إبراهيم :أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000.
87. مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 1999.

88. مصطفى يوسف كافي :الرأي العام و نظريات الاتصال ،دار ومكتبة الجامد للنشر،عمان، ط 1، 2015.
89. منال طلعت محمود : مدخل إلى علم الاتصال ،المكتب الجامعي الحديث،مصر،(د.ط)،2001.
90. مري الحديدي،شريف درويش اللبان :فنون الاتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية،ط1،القاهرة،2009.
91. موريس أنجرس :منهجية البحث العلمي الإنسانية،ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون،دار القصبه للنشر،الجزائر،2008.
92. مي العبد الله، نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، بيروت، 2006.
93. كمال خورشيد مراد :الاتصال الجماهيري والإعلام، التطور - الخصائص-النظريات،دار المسيرة للنشر، ط1، عمان، الأردن،2011.
94. ناصر داداي عبدون:إقتصاد المؤسسة،دار المحمدية العامة،1998.
95. ناصر قاسيمي :الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، (د.ط)، (د.ب)، 2016.
96. نجلاء محمد صالح: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الأسس النظرية والعلمية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012 .
97. نصيف فهمي منقريوس :الاتصال بين الجوانب الإنسانية و التكنولوجيا المعاصرة، المكتبة الجامعية الحديثة،الاسكندرية، مصر، (د.ط)، 2010.
98. نضال فلاح الضلاعين وآخرون :نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري،دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع،ط1،عمان،الاردن،2016.
99. هادي نهر،أحمد الخطيب :إدارة لاتصال والتواصل،النظريات،العمليات،الوسائط،الكفايات،عالم الكتب الحديث،ط1،أربد،الأردن،2009.
100. هاري محمود الكايد:علم النفس،السلوك القيادي،دار الراية للنشر،ط1،الأردن،2009.
101. همة حسن عبد المجيد، دراسات في نظريات الإعلام ،ط1، العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009.
102. هيثم ال هيثي، الإعلام السياسي والإخباري في الفضائيات، عمان، ب ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

103. وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي :الاتصال ووسائله الشخصية و الجماهيرية و التفاعلية، دار الكاتب الجامعي، ط1، الإمارات، 2017.
104. يوسف محمد، النظريات النفسية والاجتماعية في وسائل الاتصال المعاصرة والالكترونية، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، د.ت.
105. يوسف أبو قار: إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2020.
106. وفيق صفوت مختار :وسائل الاتصال والاعلام وتشكيل وعي الاطفال والشباب، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (د.ط)، القاهرة، 2008.

ثانيا- الأطروحات والمذكرات

1. رضا محمود عكاشة، المعالجة الصحفية لشئون الأقليات المسلمة في الصحافة العربية :دراسة تحليلية على نماذج من الصحافة المصرية والسعودية في الفترة من 1980-1990، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية اللغة العربية، قسم الصحافة والإعلام، جامعة الأزهر، 1999.
2. محمد عبد الوهاب الفقيه كافي، العلاقة بين الإعتماد على القنوات التلفزيونية الفضائية ومستويات المعرفة بالموضوعات الإخبارية في المجتمع اليمني، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2002 .
3. نور الدين تاوريريت :قياس الفاعلية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي ي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم في علم نفس العمل و التنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس و علم التربية، جامعة محمود منتوري قسنطينة، 2005-2006.
4. بوزيد غلابي :مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2010/2011، ب. ر .
5. ماهر صالح بنات:الفاعلية التنظيمية للجامعات الإسلامية غزة -دراسة حالة، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2002.
6. مخلف خلف النوافعة، إتجاهات الجمهور الأردني إزاء قضايا الإرهاب التي تبثها قنوات الجزيرة والعربية الفضائيتان الإخباريتان، رسالة ماجستير في الإعلام جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2002.

7. غالي محمد مصطفى : دور الاتصال في تسيير المؤسسات الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية شغيفارا بمستغانم، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2017-2018.

ثالثا- المجالات والملتقيات

1. أحمد عميرايوي : مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 1، جامعة منتوري قسنطينة، (د.ت.ن).

2. بلغيث محمد الطيب : مطبوعة بيداغوجية بعنوان المقاربات الكمية و الكيفية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة تيبسة 2018-2019.

3. تقرير الأمانة العامة لمنظمة الصحة العالمية بعنوان الأمن الصحي العالمي - الإنذار بحدوث الأوبئة والاستجابة لمقتضياتها، بمناسبة الدورة 107 للمجلس التنفيذي، 28 نوفمبر 2000 .

4. تقرير منظمة الصحة العالمية، المنشور في 4 جوان 2012، الولايات المتحدة الأمريكية، تحديث المقال بتاريخ 28 جوان 2020. تم الاطلاع عليه بتاريخ 02 أفريل 2021 على الساعة 22.36.

5. جاسم مائدة علي : وسائل الاتصال في المكتبات الجامعية دراسة حالة، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 2، العدد 1، 2008.

6. رياض حمدوش، أحمد دعاس: وسائل الاتصال الاجتماعي و دورها في تعبئة الرأي العام العالمي و في الحد من انتشار وباء كورونا كوفيد 19، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، المجلد 3، العدد 1، جوان، 2020.

7. سولم سفيان: التأمين ضد خطر جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد: 34، عدد خاص: القانون وجائحة كوفيد19.

8. سومية سعال : الفعالية التنظيمية في ظل التوجهات الإدارية الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، مركز البحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 35، 2018.

9. العايب رابح : مقارنة نظرية لمفهوم الفاعلية التنظيمية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، العدد 21، جوان، 2004.

10. عبد القادر برطال و آخرون : الفعالية التنظيمية في الفكر الإداري (دراسة نظرية)، مجلة العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2017.

11. عمر بن عيشوش، حسان بوسرسوب: دور شبكة الفايبيوك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا-كوفيد19-، دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي الفايبيوك صفحة أخبار فيروس كورونا و التوعية الصحية نموذجا،مجلة التأمين الاجتماعي،المجلد 2،العدد2، جوان، 2020.
12. غبولي أحمد،توايتية الطاهر:دراسة تحليلية فوق نظرة شاملة لأهم آثار جائحة كورونا (كوفيد 19) على الاقتصاد العالمي الازمة الاقتصادية العالمية 2020،مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،المجلد20،العدد خاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا،2020.
13. لبيض لينده،لبصير فطيمة:الفايبيوك و التوعية بالخدمات الصحية اتجاه جائحة كورونا،مجلة الوقاية و الارغونوميا،المجلد8،العدد6،2020/12/1.
14. مارس هناء:مؤشرات التغيير التنظيمي و الفعالية التنظيمية وفق نظرية كيرت لوين،مجلة أبحاث نفسية و تربوية، مختبر التطبيقات النفسية و التربوية،جامعة قسنطينة2،العدد10،جوان 2017.
15. مختار عيواج،مالكية أحميدة:الفاعلية التنظيمية و مداخل قياسها - دراسة تحليلية مقارنة بين المداخل التقليدية و المداخل المعاصرة،مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية،العدد2،(د.س).
16. مسيلي ياسين:الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية،دراسة ميدانية بمستشفى الجامعي بن باديس-قسنطينة-مجلة المعيار،المجلد23،العدد48،2019.

رابعا- الكتب باللغة الأجنبية

1. Pablo Hallpern, Media Dependency and Political Perception in Authoritarian Political System, Journal of Communication, Vol.44, No.4, autumn,1999.
2. Sandra, Ball Rokeach.J and Melvin Defleur, Communication Research, Vol 3,No.1, January ,1976.

الملاحق

الملحق رقم 01: إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال تنظيمي

السنة: الثانية (ماستر)

إستمارة استبيان بعنوان:

أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية
دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة - تبسة -

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لطلبة ماستر تخصص إتصال تنظيمي رضع بين إستمارة الإستبيان التي بين أيديكم والتي تتضمن في طياتها مجموعة من الأسئلة التي تصف أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية نرجو منكم الإجابات بكل صدق ووضوح، شاكركم لكم حسن التعامل والتعاون.

إشراف الأستاذ:

د/ مالك محمد

الدراسة الميدانية للطلابين:

❖ عواشيرية لندة

❖ لزرق سعيدة

ملاحظات:

المعلومات الواردة في هذه الإستمارة سرية وتستخدم لأغراض علمية بحثية.
يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة المختارة.

السنة الجامعية

2020 - 2021

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية

1 - الجنس:

ذكر أنثى

2 - السن:

من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة

3 - الحالة العائلية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

4 - المؤهل العلمي (المنصف):

ثانوي ليسانس ماجستير دكتوراه

5 - الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: كفاءة تسيير المؤسسة الصحية محمد الشوكي بالشرعية لإتصالاتها في

ظل جائحة كورونا

6 - ما هي الإجراءات الإدارية الإتصالية التي اتخذتها المؤسسة لتسيير أزمة كورونا؟

الاجتماعات التقارير الندوات الملتقيات

7 - هل تم تحديد خطة مناسبة على مستوى مؤسستكم لتسيير العمل على مستوى خلية أزمة كورونا؟

نعم لا

8 - هل تسمح لكم المؤسسة بالمشاركة في الإتصال أثناء أزمة كورونا؟

دائما أحيانا نادرا

9 - ما هو نوع الخطط الإتصالية التي قام بها الموظفين على مستوى مؤسستكم؟

خطط بعيدة المدى خطط متوسطة المدى خطط قريبة المدى

10 - ما رأيك في الإتصال لإدارة أزمة كورونا على مستوى المؤسسة الصحية محمد الشبوكي؟

ممتاز جيد حسن ضعيف

11 - هل كانت عندكم خطط إتصالية تتنبأ بحدوث الأزمة؟

نعم لا

12 - هل أن للإتصال فعالية في تسيير المؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي؟

نعم لا

المحور الثالث: أهمية الإتصال الرسمي وغير الرسمي في مواجهة أزمة كورونا في المؤسسة الصحية محمد الشبوكي بالشرية

13 - هل أن الإتصال يساهم في تحقيق فعالية خلال أزمة كورونا في مؤسستكم؟

دائماً أحياناً أبداً

14 - من خلالكم فيم تكمن أهمية الاتصال سواء على الصعيد الرسمي أو غير الرسمي بالمستشفى؟

- تبليغ قرارات هامة

- الوصول على المعلومات

- رصد مؤشرات تتعلق بالأزمة

- تقييم العلاقات

- الشيوخ والإنتشار

- المركزية

15 - ما هو الاتصال المناسب في ظل جائحة كورونا؟

رسمي غير رسمي

16 - ما هو الإتصال الأكثر إستعمالاً وتداولاً في مؤسستكم في ظل جائحة كورونا؟

- الإتصال الصاعد

- الإتصال النازل

- الإتصال المائل

- كلها معا

17 - ماهي أهم أشكال الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الصحية محمّد الشبوكي؟

- الإتصال الشخصي
- الإتصال الجمعي
- الإتصال اللفظي
- الإتصال غير اللفظي
- الإتصال الجماهيري
- الإتصال الرقمي

المحور الرابع: أهم الإستراتيجيات والوسائل الإتصالية المستخدمة لإدارة الأزمة

بالمؤسسة الإستشفائية محمّد الشبوكي بالشريعة

18 - ما هي الإستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها المؤسسة الصحية أزمة كورونا؟

- إستراتيجية الشفافية
- إستراتيجية التحفظ
- إستراتيجية التكنم
- إستراتيجية التبرير والاعتذار
- إستراتيجية التحري
- إستراتيجية التأجيل والتأخير
- إستراتيجية الصمت

19 - هل تحقق الإستراتيجيات الإتصالية المتبعة دورها في مؤسستكم؟

نعم لا

20 - ماهي أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة الصحية في ظل فيروس كورونا؟

- الهاتف
- الفاكس
- البريد الإلكتروني
- مواقع التواصل الإجتماعي
- البريد العادي

21 - هل تحقق الوسائل المتاحة فعاليتها في الوصول إلى الجمهور الداخلي والخارجي؟

نعم لا

22 - ما هي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الإعلام؟

• إجراء المقابلات والندوات الصحفية

• تعليق النشرات والتقارير

• إصدار الكتيبات والصحف والمجلات الإعلامية

• استخدام الإذاعة والتلفزيون

• استخدام الإنترنت

المحور الخامس: الصعوبات التي يواجهها الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية محمد

الشبوكي بالشرية في ظل أزمة فيروس كورونا

23 - هل هناك صعوبات تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى مؤسستكم

في ظل الجائحة؟

نعم لا

24 - ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهكم خلال القيام بالعملية الإتصالية على مستوى

مؤسستكم في ظل الجائحة؟

• نقص الإمكانيات

• ضعف التأطير

• تعدد الآراء والأفكار والتوجهات وإختلافها

• نقص الوسائل الإتصالية

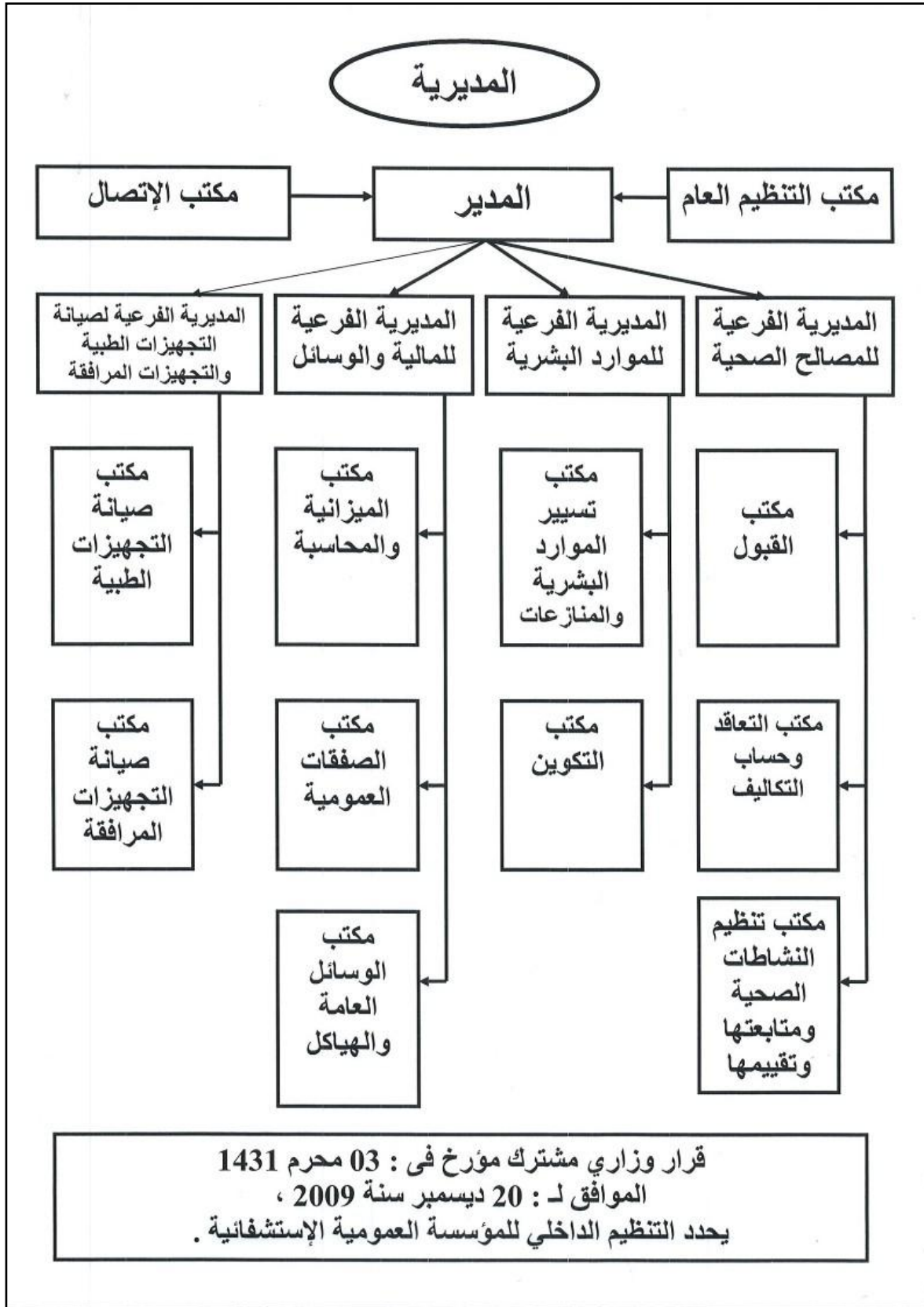
25 - هل حاولت المؤسسة إيجاد حلول لهذه الصعوبات؟

نعم لا

26 - ما هي أهم الحلول الإتصالية التي قدمتها المؤسسة في ظل الجائحة؟

نشكر لكم مساعدتكم في ملئ هذه الإستمارة

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة



الملحق رقم 03: مذكرات وتقارير خاصة بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة
المؤسسة العمومية الاستشفائية الشريعة

الرقم :/2021

إلى السيد(ة) : مدير الصحة و السكان لولاية تبسة



الموضوع : ف/ي الترويج الواسع للصفحة الرسمية للولاية
المرجع : مراسلتكم رقم 7404 /المؤرخة في 2019/10/13.
المرفقات : جدول يبين إعلام كافة موظفي المؤسسة .

للمراسلة المراجعة أعلاه ، المتضمنة الترويج الواسع للصفحة للولاية تبسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي و حث الموظفين في الاشتراك فيها و متابعة مضمونها على الرابط التالي :

[https:// www.facebook.com/tebesswilaya/](https://www.facebook.com/tebesswilaya/)

و عليه يشرفني أن أوافيكم بالإجراءات المتخذة في عملية الترويج للصفحة ، و المتمثلة في إعلام كافة موظفي المؤسسة كتابيا و مواقع التواصل الاجتماعي ، كما هو مبين في الجدول المرفق بالمراسلة .

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

الشريعة في :

المدير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية بالشرية

رقم:/م ع إ ش / 2021

مذكرة مصالحة

سياقا للمرسوم التنفيذي رقم 69/20 المؤرخ في 21 مارس 2020 والمتعلق بتدابير الوقائية من انتشار وباء كورونا كوفيد 19 .

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 70/20 في 24 مارس 2020 الذي يحدد تدابير تكميلية للوقاية من إنتشار وباء كورونا كوفيد 19 ومكافحته .

- طبقا للقرار رقم 02 المؤرخ في 25 جانفي المتعلق بتأسيس حملة للتلقيح ضد كوفيد 19.

- تبعا للتعليمية رقم 23 بتاريخ 11 جانفي 2021 المتعلقة بتخصيص حملة للتلقيح ضد وباء كورونا .

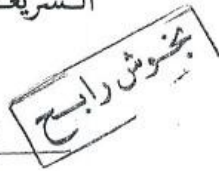
- سياقا للمذكرة رقم 05 بتاريخ 15 مارس 2021 المتعلقة بتحديد فترات ومراحل التلقيح

ينهي السيد مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية الشرية الى علم كافة عمال المؤسسة اللذين لم يتلقوا تلقيحهم الاتصال بمصلحة طب العمل لأخذ جرعات التلقيح ضد وباء كوفيد 19 .

علما أن العملية مازالت متواصلة .

أولى أهمية كبيرة في استكمال عملية تلقيح كل العمال

الشرية في: 2021/05/17



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

إلى السيد : مدير الصحة و
السكان لولاية تبسة

مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية الشريفة

الرقم :/2020

الموضوع ب/خ : عرض حال حول الدورة التكوينية (التكفل باستجالات جراحة الأعصاب)

المرجع : مراسلة رقم 903 المؤرخة في 2020/11/16

تبعاً لإرسالكم المراجع أعلاه المتضمن تنظيم دورة تكوينية عبر الانترنت بعنوان

(التكفل باستجالات جراحة الأعصاب) لفائدة الأطباء العامون ، عن طريق التحاضر المرني بتقنية الزووم عبر الانترنت يوم 2020/11/25. وفق فضاء مناسب و تطبيق للبروتوكول الصحي للوقاية من فيروس كورونا ' حيث لقت هذه الدورة التكوينية استحسانا كبيرا لدى الأطباء العامون بما فيها من تدعيم لقدراتهم و كفاءاتهم في مسارهم المهني .

يشرفني أن أوافيكم بالقائمة الاسمية للحاضرين في هذه الدورة التكوينية عن طريق

(التحاضر عن بعد) كما هو مبين في الجدول أدناه :

الرقم	الاسم و اللقب	الرتبة	المصلحة
01	عبد المالك عادل	طبيب عام للصحة العمومية	الاستجالات
02	مشاعلة غزلان	طبيب عام للصحة العمومية	الاستجالات
03	يوسفى سارة	طبيب عام للصحة العمومية	الاستجالات
04	عبد المالك محمد	طبيب عام للصحة العمومية	طب الأطفال
05	مغمول إيمان	طبيب عام للصحة العمومية	الطب الداخلي
06	بشري زايد	طبيب عام للصحة العمومية	الطب الوقائي و علم الأوبئة
07	عبيد نذير	متصرف محلل	رئيس مكتب التكوين

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام .

الشريفة في

المدير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

المديرية الفرعية للموارد البشرية

مكتب التكوين المتواصل

مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية الشريعة

الرقم : 2021/...

إعلان

تبعاً للمراسلة رقم 1310 المؤرخة في 2020/06/02 الصادرة عن، وزارة الصحة و السكان وإصلاح المستشفيات. المتضمنة تنظيم يوم تكويني عبر منصب الزوم عبر الانترنت لفائدة الشبه الطبيين و القابلات في الصحة العمومية ، حول دورة تكوينية حول رعاية الطفل المولود قبل اوانه.

Prise en charge du prématuré

يعلم السيد مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية الشريعة إلى علم كافة موظفي مصلحة الولادة أنهم مدعون بمتابعة و حضور هذا اليوم التكويني. عن طريق التحاضر عن بعد بتقنية الفيديو (زووم) ، بمكتب التكوين المتواصل في الطابق السفلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الشريعة ، من يوم 09 جوان 2021 على الساعة التاسعة (09:00) صباحاً

حضوركم أكيد و ضروري

الشريعة في 2021/06/03

المدير



الملحق رقم 04: مخطط لأشكال الإتصال في ظل فيروس كورونا في المؤسسة الصحية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات
المدرسة الوطنية للمناجمت و إدارة الصحة



مخطط التكوين المتواصل لشهر جوان 2021/2020

المدة	الإطارات المعنية	الدورة	الموضوع
5 ، 6 ، 7 جوان 2021	- مدير المؤسسة - المدير الفرعي للمالية و الوسائل	جوان 2021	التدقيق ومراقبة التسيير Audites et contrôle de gestion
14،15،16 جوان 2021	- المدير الفرعي للمصالح الصحية - المدير الفرعي للمالية و الوسائل - المنسق الطبي - المنسق الشبه الطبي	جوان 2021	تسيير جودة الخدمات الصحية Management de la qualité des soins
21،22،23،24 جوان 2021	- المدير الفرعي للمصالح الصحية - المدير الفرعي للمالية و الوسائل - المدير الفرعي للموارد البشرية - المدير لصيانة المعدات الطبية - المنسق الطبي - المنسق الشبه الطبي	جوان 2021	تسيير لوجستيات المستشفى Management de la logistique hospitalier

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشبوكي الشريعة ، وقد تكونت عينة الدراسة من 70 مبحوثا، حيث اعتمدنا في انجاز هذا البحث على المنهج الوصفي ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استمارة تكونت من 26 سؤال موزعة على خمس محاور. وقد توصلت الدراسة إلى أن ه تعددت أشكال الإتصال في ظل جائحة كورونا في المؤسسة الصحية الجزائرية لكنها مازال لا تبقى إلى المستوى المطلوب كونه لا تحتل مكانة هامة ولا تقارن من طرف أشخاص مختصين ومكونين في الاتصال هامة إضافة إلى أن الإتصال يتسم بالطابع الرسمي الذي لا يخدم في بعض الأحيان الأهداف العامة للمؤسسة كما أنه لا يستعمل وسائل اتصالية كافية ويقتصر فقط على الاتصالات الكتابية.

الكلمات المفتاحية : الإتصال - أشكال الإتصال - كورونا فيروس - المؤسسة الصحية

Summary :

The study aimed to identify the forms of communication in light of the Corona pandemic in health institutions, a field study in the hospital institution, Muhammad Al-Shabouki Sharia, and the study sample consisted of 70 respondents. Five axes. The study concluded that there were many forms of communication in the light of the Corona pandemic in the Algerian health institution, but it still does not live up to the required level because it does not occupy an important position and is not practiced by specialized persons and important components of communication, in addition to the fact that communication is of an official nature that does not serve in some Sometimes the general objectives of the institution as it does not use sufficient means of communication and is limited only to written communications.

Keywords: Communication - Forms of communication – Covid-19 - Health institution