

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: تسيير الهياكل الاستشفائية

بعنوان:

دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية " شي غيفاري " بمستغانم

تحت إشراف الأستاذة:

قصاص زكية.

من إعداد الطالبة:

بلقرع أم كلثوم

أعضاء اللجنة المناقشة:

الصفة	الاسم و اللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	ودان بوعبد الله	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مقررا	قصاص زكية	أستاذة محاضرة ب	جامعة مستغانم
مناقشا	حجار آسية	أستاذة محاضرة ب	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2016-2017

إهداء

أولاً وخير كلمة تقال الحمد لله رب العالمين اله الأولين والآخرين

الذي أمدنا القوة والعافية وشكره أنه وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الرشد والثبات لإعداد هذه
المذكرة.

اهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى:

- الذي كابد الشدائد وكان عرق جبينه منير دربي, إلى من اشترى لي أول قلم ودفعني بكل ثقة على خوض الصعاب, إلى من افتخر كوني ابنة له أبي العزيز أطال الله في عمره ورزقه صحبة النبي ﷺ في الجنة.
 - التي حملتني وهنا على وهن وبكت من أجلي في صمت, إلى التي أهدتها الحياة التعب والحرمان فأهدتني الدفاء والحنان, إلى التي أخصها الله بالشرف الرفيع والعز المنيع إلى أعلى جوهرة في حياتي أمي الغالية حفظها الله ورزقها الفردوس الأعلى.
 - إلى من يشاركوني حنان أمي وأبي ويقاسمونني سقف بيت واحد سندي في الحياة: إخوتي يحي, أسامة وإلى الكتكوت العزيز "عزالدين" وأخواتي فوزية وحليمة حفظهم الله من كل أذى.
 - إلى روح خالي الطاهرة "علي" رحمة الله عليه وعفى الله عنه وأدخله فسيح جنانه.
 - إلى جميع الأهل والأقارب خاصة عائلة "بلقرع" وعائلة "براق", إلى الكتكوت ابن عمي عبد الإله.
 - إلى الأستاذة المشرفة "قصاص زكية" حفظها الله.
 - إلى صديقتي العزيزة خليدة وجميع عائلتها.
 - إلى الأخوات التي لم تلدهن أمي, إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى رفيقات دربي: سلمى, أسماء ب, أسماء ح, خالدة, حورية, سعدية, جميلة.
 - إلى زملاء الدرب المقبلين معي على التخرج تخصص إدارة الهياكل الاستشفائية
- إلى كل من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي
إلهم جميعاً بذرة عملي وثمره جهدي

✓ أم كلثوم

شكروعرفان

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه
أحمد الله عزوجل الذي من علي بفضلله وأعانني على إعداد هذا العمل
وأسأله التوفيق في حياتي.
أتقدم بالشكر الخاص إلى الأستاذة المشرفة "قصاص زكية" على ما
قدمته لنا من معلومات, إرشادات ونصائح قيمة وعلى عظيم جهدها وعلى أنها
منحتنا من وقتها لإتمام هذا العمل.
كما أشكر لجنة المناقشة على قبولها مناقشة وتقييم هذه المذكرة.
أتقدم بالشكر الجزيل إلى عائلتي الكريمة على دعمها ومساندتها لي طيلة
إنجاز هذه المذكرة كما لا أنسى أن أشكر جميع صديقاتي.
وأود أن أشكر كل العمال والموظفين بالمؤسسة الاستشفائية
شي غيفاري بمستغانم.
أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إعداد هذا العمل.

✓ أم كلتوم

لكم خالص
الشكر
والتقدير

الفهرس

الصفحة	العنوان
	إهداء كلمة شكر الفهرس قائمة الأشكال والجداول
2	المقدمة العامة الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية
8	تمهيد
9	المبحث الأول: مدخل عام للاتصال
16	المبحث الثاني: الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية
27	خلاصة
	الفصل الثاني: الإطار النظري لنظام المعلومات
29	تمهيد
30	المبحث الأول: مفاهيم حول نظام المعلومات
39	المبحث الثاني: نظام المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية
48	خلاصة
	الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شي غيفاري بمستغانم "دراسة تجريبية"
50	تمهيد
51	المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة
58	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج
72	خلاصة
74	الخاتمة العامة.
77	قائمة المراجع
82	قائمة الملاحق الملخص

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال والجداول:

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
11	عناصر الاتصال	الشكل 1-1
54	الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	الشكل 2-2
58	النموذج النظري للدراسة	الشكل 3-3
60	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل 4-3
60	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	الشكل 5-3
61	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	الشكل 6-3
61	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الشكل 7-3

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
جدول 1-1	وظائف الاتصال الداخلي حسب أنواعه	23
جدول 2-2	أسباب نجاح وفشل نظم المعلومات	38
جدول 3-3	مقياس ليكارت الخماسي	59
جدول 4-3	ضرورة استخدام نظام المعلومات في العمل	62
جدول 5-3	مدى استخدام نظام المعلومات بشكل متكرر	62
جدول 6-3	طريقة معالجة البيانات في العمل	63
جدول 7-3	مدى سهولة استرجاع المعلومات المخزنة	63
جدول 8-3	إعادة جمع البيانات ومعالجتها	63
جدول 9-3	توفر خاصية سرعة الحصول على المعلومة	64
جدول 10-3	توفر خاصية المعالجة الصحيحة للمعلومة في نظام المعلومات	64
جدول 11-3	مدى مساهمة نظام المعلومات في سير الإجراءات	64
جدول 12-3	مدى مساهمة نظام المعلومات في تجاوز الصعوبات	65
جدول 13-3	مدى مساهمة نظام المعلومات في توثيق المعلومات	65
جدول 14-3	إمكانية الاتصال داخل المستشفى	66
جدول 15-3	إمكانية الحصول على المعلومة في الوقت المناسب من خلال الاتصال	66
جدول 16-3	مدى أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة	67
جدول 17-3	الاتصال الداخلي الضروري بالمستشفى	67
جدول 18-3	مدى اعتماد الاجتماعات في المؤسسة	68
جدول 19-3	مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة	68
جدول 20-3	اعتماد المؤسسة على التعليمات المكتوبة والملصقات	68
جدول 21-3	مدى مساهمة الاتصال الداخلي في توفير السرية في المعلومات	69
جدول 22-3	مدى تحقيق الاتصال الداخلي للكفاءة والفعالية	69

69	مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق الشفافية	جدول 3-23
70	مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي	جدول 3-24



المقدمة العامة

المقدمة العامة:

إن الإنسان هو هدف التنمية، كما أنه وسيلتها، و الصحة هي أول متطلبات الإنسان و أهم مقومات الحياة، و الواقع أن صحة المواطن هي أعلى ما تملكه المجتمعات، و هي ثروة يجب الحفاظ عليها، لذا يسعى الإنسان منذ القديم إلى تطوير العلاج و البحث عن الشفاء حتى وصل الطب إلى ما نحن عليه الآن من تقدم، و مازال الباحثون يبحثون عن المزيد من التطور في الطب مستخدمين كل وسائل العلم المتاحة و أهمها تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، و بالتالي فالمؤسسات الصحية من أكثر المؤسسات التي تحتاج إلى ضمان و تحسين خدماتها، خاصة بعد التقدم في العلوم و المعارف الطبية و الاكتشافات العلمية المتلاحقة من تطور الأجهزة و التقنيات. و مع زيادة عدد المرضى و المطالبة بالاستجابة السريعة لمتطلباتهم و احتياجاتهم بالإضافة إلى الزيادة في تحسين الخدمات الصحية و الطبية المقدمة لهم، كل ذلك حتم القائمين على إدارة الخدمات الصحية إيجاد الوسائل و السبل لمقابلة هذه الطلبات و الاستجابة لها، الشيء الذي أدى إلى تبني استعمال نظم معلومات في هذه المؤسسات الصحية، إذ أصبحت أجهزة الحاسب الآلي و نظم المعلومات وسيلة أساسية من وسائل العمل و الإدارة خاصة في مجال إدارة المعلومات الصحية و تخزينها و معالجتها و استعادتها حيث أصبح لنظام المعلومات في المؤسسات الاستشفائية بعد استراتيجي و يعتبر أداة لبناء وإعادة هيكلة أشكال المؤسسة.

ولقد أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاتصال و الوسائل المستخدمة له على حد سواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة، و عليه تعمل المؤسسات على تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي بالاعتماد على أساليب الإدارة و التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ونظم المعلومات، حيث أن تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي كما وكييفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية، و باعتبار أن جوهر الاتصال وأساسه المعلومات المنقولة و المتمثلة في الرسالة فإنه هو الآخر تأثر بالتطور و التقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا، ، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال ، وتوفير كافة أسباب النجاح لها، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام و تحقيق الأهداف، مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له و نوع الرسائل و القنوات الاتصالية و يتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة، مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي.

يعتبر نظام المعلومات محرك أساسي لتطور المؤسسات و عليه يتوقف تحقيق المؤسسة لأهدافها ، فالاهتمام بهذا النظام كمصدر للبيانات و أداة للاتصال بين المراكز و الأقسام داخل المؤسسة يهدف إلى ضمان صيانة

مستمرة للنظام و التكفل بوضع الخطط فهو يساهم بدوره الفعال في تحسين الاتصال داخل هذه المؤسسات.

وفي إطار هذه الدراسة وعلى ضوء ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية:

كيف يساهم نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية؟

ويقودنا هذا الإشكال إلى طرح بعض الأسئلة الفرعية التالية:

- ما دور نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية؟
 - ما المقصود بالاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية؟
 - ما تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية؟
- وسعياً للإجابة على هذه التساؤلات اقترحنا الفرضيات التالية:
- يساعد نظام المعلومات الفعال في اتخاذ القرارات المناسبة ويحسن من سير الإجراءات داخل المؤسسة الاستشفائية.
 - يساهم الاتصال الداخلي الفعال في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة الاستشفائية.
 - نظام المعلومات يسهل عملية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

الدراسات السابقة:

- دراسة بشير كاوجة (2013) تهدف إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، وقد توصلت الدراسة إلى انه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية، وهذا لا يأتي إلا بتوفر بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصال وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات¹.
- دراسة دلال السويسي (2012) التي تهدف إلى توضيح أثر نظام المعلومات على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية وقد بينت النتائج أن الخدمات الصحية يمكن تحسينها من خلال نظام المعلومات

¹ بشير كاوجة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة" مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2012-2013.

وذلك بضرورة تأليته أفضل من البقاء على النظام اليدوي حتى يكون فعال ويساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفى¹.

أسباب اختيار الموضوع:

قد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها كما يلي:

- معرفة الدور الذي يقدمه نظام المعلومات في المؤسسات الاستشفائية وعلاقته بالاتصال الداخلي.
- الاهتمام المتزايد بالاتصال الداخلي حيث يعتبر من بين العوامل المساهمة في نجاح المؤسسات.
- قلة الدراسات النظرية و التطبيقية التي تناولت موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، وهذا ما دفعنا للقيام بهذا البحث من أجل المساهمة في إثراء الجانب النظري لهذا الموضوع من جهة، وإكساب المؤسسات الاستشفائية العمومية معرفة كافية عن مختلف جوانب الاتصال الداخلي وكيفية الاستفادة منه في تحقيق أهدافها في ظل التطور المتنامي في قطاع الاتصالات من جهة أخرى.
- الرغبة الشخصية للطالبة في معالجة هذا الموضوع للإطلاع على التقنيات والوسائل المتطورة المستخدمة في العديد من المجالات في المؤسسات الاستشفائية.

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال مايلي:

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

¹ دلال السويسي "نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة" مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011-2012.

أهداف الدراسة :

إن الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذا الدراسة نذكرها كالتالي:

- محاولة توضيح مدى أهمية نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية وتأثيره على الاتصال الداخلي.
- محاولة دراسة موضوع الاتصال الداخلي وإبراز أهم خصوصياته في قطاع الصحة لدى المؤسسات الاستشفائية.
- محاولة تقييم و تحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات ومدى استغلالها تكنولوجيا نظم المعلومات لتحسين الاتصال الداخلي بها.
- المساهمة في الدراسات المتعلقة بالمؤسسات الاستشفائية للرفع من مستواهم.

منهج الدراسة :

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

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية : تمت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية شي غيفاري بولاية مستغانم، وتقوم هذه الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، حيث اخترنا مؤسسة استشفائية واحدة من قطاع الصحة في الجزائر كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها وذلك لمعرفة واقع هذه الأخيرة من الاتصال الداخلي ومدى استخدام نظام المعلومات فيها.
- الحدود الزمنية: امتدت الدراسة الميدانية ما بين 2017/02/12 إلى غاية 2017/03/09.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت دراستنا على المتغير التابع الذي هو الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية ومدى تحسينه من خلال نظام المعلومات فهناك متغيرات أخرى من شأن نظام المعلومات التأثير عليها مثل اتخاذ القرارات المناسبة، أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية.

صعوبات الدراسة:

- ندرة المراجع والدراسات والبحوث المتخصصة خاصة في مجال المؤسسات الاستشفائية كون أن التخصص جديد لا يوجد مراجع وكتب يمكن الاعتماد عليها.
- صعوبة الدراسة الميدانية نظرا لقلّة المعرفة الجيدة لدى بعض الموظفين لنظام المعلومات وعدم إطلاعهم على أهمية استخدامه في المؤسسة.

هيكل الدراسة :

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة ارتأينا أن يشمل مخطط بحثنا جانبين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، من هنا جاء تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي. حيث تم في المقدمة طرح الإشكالية وتبيان التصور العام لموضوع البحث بينما الفصل الأول تم تقسيمه إلى مبحثين الأول يتناول مدخل عام للاتصال أما المبحث الثاني تطرقنا فيه للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية. تناول الفصل الثاني الإطار النظري لنظام المعلومات حيث هو الآخر قسمناه إلى مبحثين الأول يستعرض مفاهيم عامة حول نظام المعلومات أما المبحث الثاني فتناول نظام المعلومات الاستشفائي وأثره على الاتصال الداخلي.

تطرق الفصل الثالث إلى الدراسة الميدانية حيث تضمن تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي، دراسة حالة مستشفى شي غيفاري بمستغانم، وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين الأول وهو التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وعرض واقع الاتصال الداخلي بها ونظام المعلومات المعمول به داخل هذه المؤسسة أما المبحث الثاني تناول عرض نتائج الاستبيان ومن ثم تحليلها وتقييمها واختبار صحة الفرضيات. لنصل في النهاية إلى خاتمة البحث التي تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها مع التأكيد على صحة الفرضيات أو نفيها، متبوعة بجملة من التوصيات والاقتراحات وفي الأخير آفاق الدراسة المستقبلية التي يمكن أن تدفع بالباحثين للمزيد من البحوث العلمية.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال
داخل المؤسسة الاستشفائية

تمهيد:

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد ، و إن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر، مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم و تنسيق الأعمال والنشاطات فيم بينهم من خلال تبادل معلومات وأفكار والتي تكوّن أولاً وأخيراً مضمون الاتصال، فالاتصال أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو الثقافية أو التوجيهية والسياسية .

فلقد عرفت عملية الاتصال ووسائله وقنواته تطوراً كبيراً عبر العصور، وكذا تطورت من خلاله الأبحاث التابعة له خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، ولم يستثن ذلك الاتصال في المؤسسة، فالمؤسسة بدورها من مهامها دمج أساليب الاتصال داخلها ، حتى تستطيع مواكبة ومسايرة بعض المشاكل لإعادة بعض التوازن المفقود بها سعياً لتحقيق الانسجام التام ، وعلى هذا النحو أصبح الاتصال الداخلي في المؤسسة يحظى باهتمام جميع المسيرين حتى يساهم في تحقيق أهدافها وحل مشاكلها فبدوره ينظم العلاقات داخلها، لذلك يعتبر العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لأي مؤسسة فهو عنصر رئيسي من عناصر إستراتيجية التسيير الحسن لها .

ولدراسة ما سبق فقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أولها مدخل عام للاتصال يعطي نظرة شاملة عن الاتصال تفيد في فهم موضوع الدراسة أما المبحث الثاني فقد تطرق لبعض المفاهيم والتعاريف التي لها علاقة بالاتصال داخل المؤسسة عامة و داخل المستشفى خاصة.

المبحث الأول: مدخل عام للاتصال

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

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

• تعريف الاتصال:

الاتصال لغويا: في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساساً الصلة و بلوغ الغاية. أما كلمة الاتصال (Communication) في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة (Communes) وتعني عام أو مشترك ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة.

أما الاتصال اصطلاحاً: فحسب قاموس أكسفورد يعرف الاتصال بأنه "نقل و توصيل و تبادل الأفكار و المعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات." وفي هذا السياق تم تعريف الاتصال أيضا على أنه عملية اجتماعية تتسم بالتفاعل بين طرفين، فرادى أو جماعات، في إطار دولي أو جهوي أو محلي، من أجل تحقيق أغراض محددة سلفاً¹.

كما يرى الدكتور حامد ربيع أن الاتصال في أوسع معانيه يعني "عملية نقل الأفكار والمعلومات من جهة إلى أخرى، وعند القيام بعملية الاتصال فإن هذا يعني أننا نحاول أن نخلق شيئا مشتركا بين شخصين على الأقل، والاتصال كذلك هو نقل رسالة من شخص إلى آخر من خلال رموز معينة. والهدف من نقل المفاهيم التي تتضمنها الرسالة هو إحداث تغيير في خصائص ومعالم الإدراك للطاقة التي يتولد فيها النشاط"². وتعني عملية الاتصال: "إيصال المعلومات والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين،

¹ بشير كاوجة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة" مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2012-2013، ص 17.

² بن جامعة فاطمة "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير نظام المعلومات المحاسبي دراسة حالة مؤسسة سونالغاز غليزان" مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص التدقيق المحاسبي ومراقبة التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم 2011-2012، ص 15.

ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم ترد إلى المرسل لمعرفة بما أحدثته من أثر في المستقبل¹.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات والأفكار ما بين الأفراد والجماعات بهدف التأثير في سلوكهم وإحداث الاستجابة المطلوبة فهو يشمل مايلي:

-الاتصال هو عملية تبادلية بين شخصين فأكثر.

-يجب أن يستهدف الاتصال الوصول لوحدة فكر وفهم مشترك بين أطرافه.

-الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع.

-الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار.

أما عناصر عملية الاتصال فهي كالتالي:

1- المرسل Emetteur: يعتبر مصدر الرسالة، أو نقطة بداية العملية الاتصالية، التي تحدد مرسل

المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم وسوف يكون لدى العضو في هذه الحالة بعض الأفكار والنوايا والمعلومات.

2- الرسالة le message: هي المحتوى أو الأفكار والمعاني الذي يريد المرسل أن ينقله إلى

المستقبل، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية واللفظية أو بهما معا.

3- الوسيلة le moyen: هي القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، هناك أشكال

مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها:

• الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه .

• الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة والمسموعة .

• تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل إليه.

4- المستقبل le recepteur: هي الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد

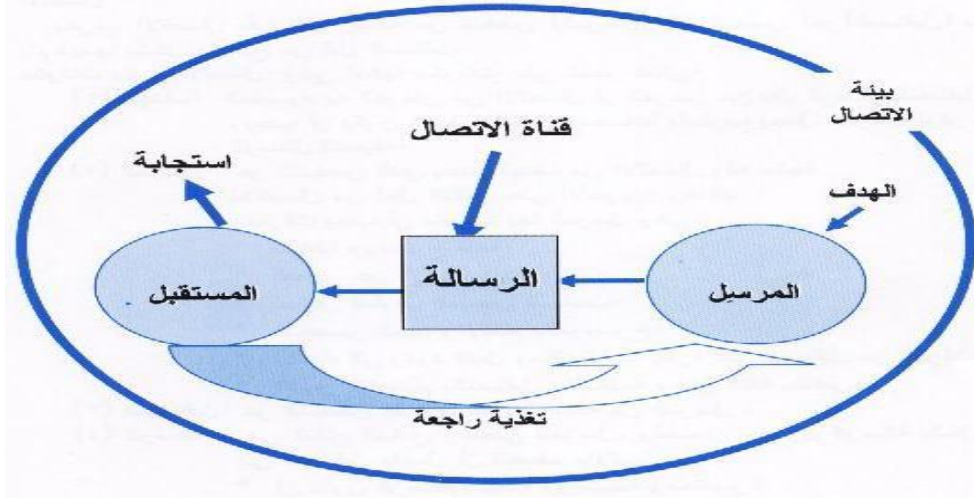
أو كل حواسه المختلفة ثم يقوم بتفسير الرموز و يحاول إدراك معانيها.

5- التغذية العكسية Feed back: هي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها

وتأكدته من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ حدوث التغذية العكسية².

¹ بوعلي فريدة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات – البويرة" مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند اولحاج البويرة 2013-2014، ص 17.

² غزالي زوبيدة "سياسة الاتصال ونظام المعلومات في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر مستغانم" مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2011-2012، ص 7.



شكل 1: عناصر الاتصال

المصدر: غزالي زوبيدة "سياسة الاتصال ونظام المعلومات في المؤسسة، 2011-2012، مرجع سابق، ص9.

المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال

أولاً: أنواع الاتصال

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتناسب فيها المعلومات باتجاهات شتى، وبشكل عام يمكن التمييز بين الأنواع الرئيسية التالية حسب أطراف عملية الاتصال:

- أ. الاتصال الذاتي: يحدث داخل الفرد، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصاً واحداً.
- ب. الاتصال الشخصي: ويتم هذا الاتصال بين شخصين أو أكثر وجهاً لوجه ويمكن أن يكون بين الأفراد والآلة، كما يحدث في الاتصال بين الفرد والحاسوب.
- ت. الاتصال المجتمعي: ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر. ويكون بالطرق التالية: الدروس والمحاضرات، الخطب في المناسبات المختلفة، الندوات والمؤتمرات، اللقاءات الجماعية والاجتماعات والاحتفالات، برامج التدريب...إلخ.
- ث. الاتصال الخارجي: ويشمل الاتصالات الجارية بين المدراء والأطراف الأخرى خارج المؤسسة مثل المؤسسات والدوائر ذات العلاقة، والوزارات والأجهزة الحكومية وغيرها. وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الإداري والاستثمار الأفضل للموارد. كما تلعب دوراً مهماً في الإعلام و التسويق والتعاون وتبادل الخبرات.¹

¹ بوعلوي فريدة، 2013-2014، مرجع سبق ذكره، ص19.

ج. الاتصال الداخلي: تعني تعامل الإدارة أو المدراء مع كافة الجماعات المتعاملة معها داخل نطاق المؤسسة، وفي داخل أنشطتها التنظيمية، ويمثل العاملون معها الجزء الأكبر منها متى كانت المؤسسة كبيرة الحجم، و ينقسم إلى نوعان:

الاتصال الرسمي: يكون موجها من الأصل بمتطلبات تحقيق الأهداف وإنجاز الأنشطة، حيث يتم الحصول على تبادل المعلومات من خلال مصادر وقنوات رسمية، وهو الاتصال الذي يتبع خطوط السلطة، وإذا نظرنا إلى الهيكل التنظيمي والمستويات الإدارية المختلفة في الهيكل التنظيمي والذي يعد على شكل هرمي، ويسميه البعض بالهيكل التنظيمية، نجد أن الاتصالات تصب داخل المؤسسة في اتجاهات مختلفة فإما أن الاتصالات تنساب من أعلى إلى أسفل في صورة أوامر وتعليمات وسياسات وأهداف و توجيهات، وهذا ما نسميه الاتصال الهابط أي من أعلى إلى أسفل، وهو الاتصال الرئيسي في المؤسسة وقد يكون الاتصال من أسفل إلى أعلى ويكون في صورة طلبات أو نقل معلومات... وهذا ما نسميه بالاتصال الصاعد من أسفل الهرم التنظيمي إلى أعلاه، وقد يحتاج الأمر إلى أن يتم الاتصال بين نفس المستوى الواحد في الهيكل التنظيمي بقصد التنسيق والتعاون من أجل تحقيق أهداف المنشأة وعقد الاجتماعات واتخاذ القرارات بعيدا عن الإدارة العليا¹.

الاتصال غير الرسمي: يستخدم بواسطة الجماعات أو التنظيمات غير الرسمية داخل المؤسسة، يتم الحصول على تبادل المعلومات من خلال مصادر وقنوات غير معترف بها رسميا.

ثانيا: وسائل الاتصال:

هناك أكثر من وسيلة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال، و اختيار إحدى هذه الوسائل عن غيرها يعتمد على طبيعة المرسل و طبيعة المستمعين و طبيعة الموقف الذي يملي عليه عملية الاتصال، و هناك العديد من هذه الوسائل نذكر منها مايلي:

أ. الوسائل المباشرة: الوسائل المباشرة للاتصال ربما أكثر الوسائل فاعلية و تأثيرا في الجمهور، لأن الاتصال بين المرسل و المستقبل يكون عادة مباشرة، أي وجهها لوجه، بمعنى أن ما يريد أن يقوله، و ما يريد أن يعطيه المرسل من انطباعه يتحقق في لحظات أو دقائق معدودة و بسرعة مثل: المقابلات الشخصية.

ب. الوسائل المقروءة أو المكتوبة: و الوسائل المقروءة و المكتوبة كثيرة و متعددة في منظمات الأعمال، خاصة و أن كل منظمة تحاول فتح مختلف المجالات للاتصال مع الجماهير، إما لتعريفها برسالتها أو للتعرف على آرائهم و اتجاهاتهم، و رغباتهم و اهتماماتهم و محاولة مشاركتهم في حياتهم اليومية،

¹ شاشوة نورة "نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية امشدة" مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية جامعة اقلي محند اولحاج البويرة، 2011-2012 ص46.

لأنها لو نجحت في ذلك فسوف تستطيع أن تشد اهتماماتهم و بالتالي تكسب تأييدهم لها حتى و لو كانت خدماتها أو سلعها لا يتكرر شرائها أو التعامل فيها كثيرا وتكون عن طريق الكتابة مثل الكتيبات المطبوعة وفي المؤسسة تكون على شكل تقارير وتعليمات وأوامر.

ت. الوسائل المسموعة: من المعروف أن الاستماع إلى الآخرين أثناء تحديثهم و الإنصات إليهم احد آداب الحديث و أساليب الكلام و هذه قد تدخل ضمن الوسائل المباشرة للاتصال إلا أن الوسائل المسموعة في الاتصال هي أيضا التي تتم عن طريق غير مباشر بين طرفي الاتصال مثل: الإذاعة، التليفون ، و التسجيلات الصوتية.

ث. الوسائل المرئية: أما الوسائل المرئية فهي التي تتمثل في الصوت و الصورة معا، و التي يمكن أن تظهر على شاشة التلفزيون مثلا¹.

المطلب الثالث: أهمية الاتصال وأهدافه

تعد عملية الاتصال عملية هادفة و ضرورية في أي تنظيم فالاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة و عليه يتوقع بقاءها، و ترجع أهمية الاتصال في المقدره على المشاركة و التفاعل مع الآخرين في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصًا اجتماعيًا و سيكولوجيًا خطيرًا. و عليه تتجلى أهمية الاتصال فيما يلي:

- ✓ يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- ✓ يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية.
- ✓ يعد أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها و في تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- ✓ يعتبر أداة فعالة لمواجهة أية شائبات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.
- ✓ الاتصال هو وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الرؤساء و المرؤوسين و بين الإدارات المختلفة بالمؤسسة و المؤسسات الأخرى.
- ✓ تعمل على خلق فرص الاحتكاك و التقارب بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات و المجتمع.
- ✓ مهارة الاتصال مهارة إنسانية منها احترام الإنسان و قيمه و تفكيره و مشاعره، و من خلالها يتم مراجعة احتياجاتهم الأساسية².

¹ طوبال معمر سومية "الاتصال كأداة للتعريف بالمؤسسة دراسة حالة مخبر السكن و البناء للوسط وحدة البويرة" مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الكلي محند اولحاج البويرة 2011-2012 ص 17.

² بوعللي فريدة، 2013-2014، المرجع السابق، ص 17.

إن الاتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم، ولا يمكن لجماعة أو مؤسسة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها، ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد يؤثر هذا على أفكاره لتعديلها وتغييرها على اتجاهاته أو على مهاراته، لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى¹:

✓ هدف توجيهي: يمكن أن يتحقق ذلك حينما يكسب الاتصال المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.

✓ هدف تثقيفي: يتحقق عند اتجاه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور بقصد مساعدتهم وإثراء معارفهم وتوسيع فهمهم لما يدور حولهم من أحداث.

✓ هدف تعليمي: ويتحقق هذا عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

✓ هدف ترفيحي أو ترويحي: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور إلى نفس المرسل إليه.

✓ هدف إداري: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التعامل بين العاملين في المؤسسة.

✓ هدف اجتماعي: حيث ينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير مع بعضهم، وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، كما يؤكد ياسين عامر: "عندما يتم تدريب الفرد على مهارات الاتصال، سيعود بالفائدة على كل من الفرد والمؤسسة في نفس الوقت".

فبالنسبة للفرد فإن أهداف الاتصال تتمثل في:

- أن تقديم المعلومات للفرد تسمح بالأداء الجيد للعمل وتنمية العمل الجماعي.
 - تحقيق الفهم المتبادل بين الأفراد داخل المؤسسة وتوطيد العلاقات وكذا رفع المعنويات.
 - وصول المعلومات في الوقت المناسب يسمح للفرد بتجنب الأخطاء.
- أما أهداف الاتصال بالنسبة للمؤسسة:
- تساعد على تحقيق الإنتاج والخدمات وتوزيع المنتجات.
 - تساهم في تكوين علاقات قوية بين الإدارة والعاملين في التنظيم، مما يزيد الإنتاجية والأرباح.

¹ غزالي زوبيدة، 2011-2012، مرجع سبق ذكره، ص 13.

المطلب الرابع: معوقات الاتصال وطرق تحسينه

تتلخص معوقات الاتصال في النقاط التالية :

- ✓ المعوقات الشخصية: تتعلق بالمرسل أو المستقبل من خلال الثقة فيما بينهم أو تضارب القيم و المبادئ والاتجاهات بين المرسل و المستقبل.
 - ✓ معوقات تتعلق باللغة: تتمثل في اختلاف التفسير للألفاظ و العبارات من شخص لآخر مما يؤثر على محتوى ومضمون الرسالة، أو صعوبة التحدث بلغة ما أو فهمها.
 - ✓ معوقات مادية: قد نشأت هذه المعوقات نتيجة للعوائق المادية كالضوضاء في أجهزة الاتصال وعدم الإضاءة المناسبة مما يؤثر على المستقبل في فهم الرسالة.
 - ✓ معوقات في الإصغاء: حيث أن كثير من الأفراد لا يصغون بشكل جيد في حين أنهم يتظاهرون بالانتباه، لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث، و هذا ناتج عن اللامبالاة أو عدم الاهتمام بمحتوى الرسالة أو لأسباب أخرى.¹
 - ✓ معوقات نفسية واجتماعية للاتصال فهي ناتجة عن:
 - كثرة عدد العاملين بالمؤسسة واختلاف العوامل النفسية والثقافية والاجتماعية بينهم.
 - سوء فهم الإدارة العليا للمفهوم الصحيح لعملية الاتصال إذ يرونها تقتصر فقط على إصدار الأوامر وتلقي التقارير من المرؤوسين .
 - وجود غموض في بعض القرارات الإدارية تفسر حسب العوامل النفسية والاجتماعية لمستقبلها.
 - التنظيمات الغير الرسمية في المؤسسة ينتج عنها نقل بيانات بعيدة عن الواقع للإدارة العليا.
 - الصفات الشخصية لبعض القادة تعرقل عملية الاتصال كاتصافهم بعدم التعاون مع الآخرين².
- يجدر الإشارة إلى النقاط التالية وذلك لتحسين عملية الاتصال :
- إن طرفي الاتصال هما المستقبل والمرسل حيث يقوم المرسل بإيصال المعلومة أو الفكرة إلى المستقبل ويتحقق ذلك عن طريق استماع المستقبل للمرسل لذلك يعتبر عنصر الاستماع أهم عامل يساهم في تحسين الاتصال وعليه فإن المستمع الجيد هو الذي يوظف الاستماع كما يوظف الكلام ويكون متفتح العقل والفكر لاستقبال الرسالة أي أنه يستمع بعقله.
 - الوضوح والسهولة: وذلك من خلال اختيار المصطلحات البسيطة من طرف المرسل.

¹ بشير كاوجة، 2012-2013، مرجع سبق ذكره، ص20.

² بلحمري سمية "الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجماعات المحلية دراسة حالة بلدية وولاية الشلف" مذكرة ماجستير في تسيير المالية العامة تخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان 2013-2014، ص30.

- من الضروري توعية كافة المستويات التنظيمية بأهمية الاتصال ودوره في المساعدة لبلوغ الأهداف وخلق روح العمل الجماعية.
- مطابقة القول مع العمل بخلق جو من الثقة والالتزام ولذا يجب معرفة إمكانية التنفيذ قبل الإفصاح بالقول.
- إعطاء الوقت الكافي لمستقبل الرسالة لفهم أبعادها.
- إتاحة الفرصة للأفراد داخل المؤسسة للاستفسار وتبادل الأفكار والمناقشة وذلك من خلال خلق مناخ جيد من طرف المدير.
- عند حدوث مشاكل أو مواجهة صعوبات على المدير أن يسعى إلى معالجة هذه المشكلة ثم بعد ذلك البحث عن المتسبب فيها.
- إيجاد شكلية اتصالات رسمية محددة وواضحة ومعروفة لدى العاملين.
- عدم تجاهل الاتصال الرسمي لشبكات الاتصال غير الرسمي.

المبحث الثاني: الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية

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

المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي بالمستشفى

• تعريف الاتصال الداخلي:

يعرف إبراهيم أبو عرقوب الاتصال الداخلي بأنه: "عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"¹.

ويعرف "لوصادا فاسكس" (Losada Vazquez) الاتصال الداخلي، على أنه: "مجموعة العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي، والتي تتم في شكل تعبير رسمي مقصود للمؤسسة (بصفتها القائمة بعمليات

¹ خنيفر وفاء "دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري" مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013-2014، ص3.

الاتصال)، وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسيير تكوين صورة معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها وانتصاراتها وأهدافها وأحاسيسها وطلبات محيطها¹. كما يعرف أيضا على أنه " يعمل على خلق الروابط الإنسانية بين أعضاء المؤسسة، وتبادل المعارف والتجارب ونشر المعلومات والأفكار بينهم وإعطائهم الفرصة للإدلاء بأرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات وهو الأمر الذي يساعد على التقارب و التعاون بين العمال، ورفع معنوياتهم ليشعروا بانتمائهم للمؤسسة وبالتالي يصبحوا قادرين على الأداء الحسن والمداومة عليه"².

من خلال التعاريف السابقة، نستنتج أن الاتصال الداخلي هو عملية تفاعلية بين المستويات التنظيمية في المؤسسة بهدف نقل وإيصال المعلومات والأفكار والآراء وذلك باستعمال وسائل الاتصال المتاحة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية.

• الاتصال الداخلي بالمستشفى:

يعتبر توصيل المعلومات هو الجوهر والأساس في كل التنظيمات بما فيها المستشفيات و بدون مشاركة المعلومات لا يمكن للتنظيم أن يتشكل وعليه فإن الاتصال عملية أساسية في المستشفى و التي يفترض أن لا تتم بصورة عشوائية، و ليس من المتوقع أن تكون عملية بسيطة و ميسرة، و إنما هي عملية منظمة و واسعة النطاق و مركبة و متداخلة، و لذلك يجب أن تتم وفق أسس و قواعد و أنظمة و مبادئ محددة، كما أنها تحتاج إلى أنظمة و سياسات و أدوات و مهارات متنوعة. إذن لا يختلف تعريف الاتصال داخل المستشفيات عن باقي المؤسسات فهو مجموعة متنوعة من التبادلات تحدث داخل المؤسسات الاستشفائية بين مختلف الجهات الفاعلة حيث يمكن التواصل من أجل الفعل (أوامر أو غيرها) والاستجابة (تقارير و غيرها) أو الإعلام والاستعلام أو التدريب، الإقناع أو مجرد متعة التواصل مع الغير.

و يمكن أن تعرف الاتصالات الداخلية على أنها "مجموعة من المبادئ المتعلقة بالسياسات والممارسات التي تجعل معنى لتعزيز الملكية، وإعطاء الروح لتعزيز التلاحم وتشجيع الجميع على التواصل بشكل أكثر فعالية و لتعزيز العمل المشترك." سواء في المستشفيات أو أي تنظيم آخر³.

كما يمكن الإشارة أن هناك خصائص وسمات تميز المستشفى عن غيرها من المنظمات، والتعرف عليها يسهل فهم صعوبات الاتصال الداخلي وذلك من شأنه أن يعالج الكثير من المشكلات التي تعاني منها المستشفيات والتي تنعكس على أداء وفعالية المستشفى بصفة عامة وأهم هذه الخصائص ما يلي:

¹ بوعلي فريدة، 2013-2014، مرجع سابق، ص 67.

² غزالي زوبيدة، 2011-2012، مرجع سابق، ص 14.

³ بشير كاوجة " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة" مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2012-2013 ص 82.

- ✓ تعدد و تعقد الوظائف التي يقوم بها المستشفى: حيث تعتبر المستشفيات من أكثر المنظمات الحديثة تعقيداً، لأن من أهم أهدافها تقويم الجسم البشري و دراسته حين يصبح مريضاً؛
- ✓ تعدد الفئات العاملة داخل المستشفى: فنجد الطبيب و الإداري و عضو هيئة التمريض و المساعد، و لكل منهم مهامه الخاصة، و يهتم كل فرد بأداء وظيفته بصرف النظر عن الآخرين و لذلك هو أشبه بالعامل على خط الإنتاج الذي لا يهتم إلا بالعملية التي يؤديها عند النقطة التي يقف عندها على الخط الإنتاجي؛
- ✓ ازدواج خطوط السلطة و هذا راجع لتعدد الفئات و تعدد الوظائف داخل المستشفى، فمنها الخاص بالجهاز الإداري البيروقراطي و منها الخاص بالجهاز الطبي المهني؛
- ✓ صعوبة التنبؤ بحجم العمل في المستشفى، نظراً لصعوبة التنبؤ بحالات المرض المتوقعة، و لذلك على المستشفى أن يكون جاهزاً بصفة مستمرة لاستقبال الحالات المتوقعة و غير المتوقعة؛
- ✓ صعوبة تقييم نشاط المستشفى بالمقاييس العادية التي تستخدم في الوحدات الإنتاجية، نظراً لصعوبة قياس خدمات المستشفى الخدمة العلاجية و الوقائية بجانب صعوبة تقييم الخدمات بصفة عامة؛
- ✓ يمتاز العمل داخل المستشفى بالدقة المتناهية و الحذر الشديد في أداء الخدمة. حيث أن الأمر يتعلق بأثمن ما في الوجود و هو صحة الإنسان، و أي خطأ قد يؤدي بحياة المريض إلى الهلاك أو يؤدي إلى عجز دائم؛
- ✓ صعوبة تطبيق اللوائح و القوانين: لتعدد الفئات و تنوع الوظائف و هذا راجع في أحيان كثيرة إلى عدم توصيف الوظائف توصيفاً دقيقاً، مما يؤدي إلى وجود نوع من التداخل بين الاختصاصات و الواجبات، هذا بالإضافة إلى صعوبة تطبيق اللوائح و التعليمات التي يصدرها مدير المستشفى على كبار الأخصائيين¹.

• قنوات و طرق الاتصال الداخلي بالمستشفى:

طرق الاتصال الداخلي في المستشفى تتمثل في عدة أوجه أهمها الطريقة المكتوبة و كذلك الطريقة الشفوية اللفظية أو الطريقة الشفوية غير اللفظية و التي تتضمن الإشارات و الملامح و الإيماءات التي يكون متعارف عليها بين الأطباء و طاقم التمريض مثلاً أو بين الأطباء أنفسهم و كذلك الطريقة الالكترونية سواء من خلال المراسلات الحاسوبية أو المراسلات عبر الهواتف النقالة و غيرها.

و من خلال هذه الطرق فإن الاتصال في المستشفى لا يمكن أن يتعدى ثلاث قنوات هي :

¹ بشير كاوجة، 2012-2013، مرجع سابق، ص72.

- ✓ الاتصال من أعلى إلى أسفل و هي نقل كافة المعلومات من المستويات الإدارية العليا إلى مستويات الإدارية الأدنى ويهدف هذا النوع من الاتصالات إلى نقل الأوامر و التعليمات و التوجيهات و القرارات، و تتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال داخل المستشفى مثل المذكرات و المنشورات و اللقاءات الجماعية.
- ✓ الاتصال من أسفل إلى أعلى: و هي نقل المعلومات من العاملين في المستويات الإدارية الدنيا (التنفيذية) إلى العاملين في المستويات الإدارية الأعلى و تكون طبيعة هاته الاتصالات نقل النتائج و الطلبات و الاحتياجات و شرح المشاكل و الصعوبات و الملاحظات عن ظروف العمل و الأداء و لنقل الآراء أيضا للإدارة العليا و تعتمد الإدارة العليا على هذه القناة لرسم السياسات و اتخاذ القرارات، كما يتطلب هذا النوع من الاتصالات وجود درجة معينة من الثقة بين القاعدة و القمة في المستشفى، و تعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الأبواب المفتوحة من قبل المدير و عن طريق صناديق الاقتراحات و غيرها.
- ✓ الاتصال الأفقي أو القطري: وهي عبارة عن تبادل معلومات و استشارات ضمن المستوى الإداري الواحد سواء بين أعضاء المستويات الإدارية العليا و الدنيا، أي تتم بين الأفراد و الجماعات في المستويات المتقابلة في المستشفى، و يعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية و الطبية المختلفة خصوصا إذا ما ركز على تنسيق العمل و تبادل المعلومات و حل المشكلات و الإقلال من حدة الصراعات و الاحتكاكات و دعم صلات التعاون بين العاملين¹. و يجب على إدارة المستشفى من خلال تشكيل لجان خاصة لدراسة فعالية و كفاءة أسلوب الاتصال المتبع في المستشفى أن تحدد الأسلوب و الطريقة المناسبة لطبيعة العمل في المستشفى و تتناسب مع المتغيرات الديمغرافية الموجودة و طبيعة التخصصات المتوفرة، و تحقق هذه الطريقة (أي التي يتم اختبارها) أعلى درجة من الضبط و الرقابة و توفر الوقت و الجهد و عقد الدورات المناسبة لتحسين مهارة الاتصال للعاملين في المستشفى².

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي بالمستشفى وأهدافه

¹ رفاع شريفة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" مجلة العلوم الإنسانية، العدد 40 جوان 2015 جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 105.

² بشير كاوجة 2012-2013، مرجع سابق، ص 86.

إن الاتصال الداخلي الفعال هو مفتاح نشاط المؤسسة، وعليه يتوقف بقاؤها، وبدون الاتصال الداخلي لا يعرف الموظفون عمل زملائهم، ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات من المدخلات التي تحتاجها، ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة، وبدون اتصال داخلي يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلاً، ولا يمكن التعاون فيما بينهما، لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين، وهذا كله يؤدي حتماً إلى انهيار المؤسسة، ومنه تبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة في المجالات التالية:

✓ **اتخاذ القرارات:** حيث يلعب الاتصال الداخلي دوراً هاماً في اتخاذ القرار إذ عن طريقه يمكن تسهيل عملية إيصال المعلومات والبيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج والتي تساعد على اختيار أفضل البدائل للوصول لأرشد القرارات.

✓ **التوجيه:** حيث يستطيع المدير وباستخدام الوسائل المتاحة له أن يوجه ويحدد للعاملين أهداف المؤسسة والإمكانات التي تضعها تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف.

✓ **التنسيق:** حيث يقصد به التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة وهذا يتم بوجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة.¹

أما أهداف الاتصال الداخلي يمكن إبرازها في النقاط التالية :

✓ **أهداف خاصة بالعاملين:**

_ خلق الرضا والارتياح بين العاملين؛

_ زيادة التفاهم والثقة؛

_ الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع المطروحة.

✓ **أهداف خاصة بالقيادة:**

وتدور مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على

اتخاذ قرارات سليمة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق

الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة.

● **أهداف الاتصال داخل المستشفى:**

تهدف عملية الاتصال الداخلي في المستشفى إلى :

- إبقاء العاملين في المستشفى على معرفة بالوضع والظروف الحالية والمستقبلية للمستشفى؛

- تعريف العاملين بالسياسات والإستراتيجيات والأساليب المرتبطة بالعمل في المستشفى وكذلك

تعريفهم بأهداف المستشفى و ما يطرأ عليها من تعديل أو تغيير؛

¹ خنيفر وفاء، 2013-2014، مرجع سابق، ص4.

- التواصل بين الإدارة و العاملين في مختلف الجوانب الفنية و الإدارية، و تطوير فهم و معرفة العاملين في المستشفى و الواجبات و المهام و التعليمات الصادرة عن إدارة المستشفى؛
- تقديم المعرفة الجديدة في كافة المجالات الطبية و التمريضية و الطبية المساندة؛
- نقل وجهات النظر بين مختلف الأقسام في المستشفى و بين العاملين و كذلك منح العاملين فرصة المشاركة في نقل آراءهم و اقتراحاتهم لإدارة المستشفى؛
- تشجيع المعرفة و المشاركة الاجتماعية و نقل الشكاوى و تقييم الأداء؛
- تجنب مختلف جوانب القصور خاصة فيما يتعلق بنقل و تبادل المعلومات و التعليمات.
- كما يهدف الاتصال الداخلي أيضا إلى منع و محاربة مجموعة من الظواهر التي من شأنها أن تقصر في العمر الافتراضي للمؤسسة الاستشفائية و نذكر من جملة هذه الظواهر ما يلي:
- اتخاذ قرارات متكررة غير فعالة ينتج عنها سوء استخدام للموارد و الإمكانيات و إهدارها و من ثم تهديد رسالة المنظمة و أهدافها بما يؤدي إلى إضعاف المنظمة و تهديد بقاءها؛
- تأسيس مناخ عمل غير صحي مليء بدرجة كبيرة من القلق و التوتر و عدم الأمان، و بمستوى عال من الصراع المؤسسي و التنظيمي و الوظيفي، و عادة ما يترتب على ذلك تدهور في الإنتاجية و الربحية و من ثم ضعف قدرة المنظمة على الاستقرار و البقاء و النمو؛
- قلة جاهزية المنظمة للتعامل مع نقاط الضعف أو القيود أو المشكلات أو الأزمات و من ثم يتعرض بقاء المنظمة و استقرارها للخطر فضلا عن ما تتطلبه من جهد و وقت و مال للتعامل مع هذه المواقف، و يساهم كل ذلك في إضعاف قدرة المنظمة للبقاء و للاستقرار و النمو؛
- عدم جودة التواصل بين المنظمة و موظفيها و العناصر المتميزة من العاملين بها و ارتفاع معدل دوران العمالة، و ترتفع تكلفة الموارد البشرية، و قد تهرب الكفاءات المتميزة إلى المنظمات المنافسة بما يهدد استقرار المنظمة و بقاءها و نموها¹.
- من خلال كل هذه الأهداف يمكننا أن نستنتج التشبيه الصحيح و هو أن الخلل في الجهاز العصبي أو الدورة الدموية للإنسان يهدد حياته، و أن رداءة الوقود المستخدم في التشغيل و سوء أعمال الصيانة و الإصلاح تهدد بقاء و كفاءة الأصل الاستثماري، فإن الخلل في عملية الاتصال الداخلي كذلك لها تبعات خطيرة بحيث يهدد بقاء المستشفى و نموها.

المطلب الثالث: وظائف الاتصال الداخلي بالمستشفى

¹ بشير كاوجة، 2012-2013، مرجع سابق، ص 84.

ترتبط وظائف الاتصال الداخلي ارتباطا وثيقا بمحتوى الاتصال، وعلى المحتوى تتوقف عملية تنسيق الجهود بين الموظفين، كما تسمح بالقيام بالأعمال الجماعية في الإدارة وذلك في مختلف المستويات المتعلقة بالتعاون والتكامل حسب تخطيط معين، ومن ثم أصبح الاتصال وظيفة توصيل المعلومات وتبادلها وتدفعها إلى جميع مستويات التنظيم لكي يضمن استمرار العمل، ووضع روجي مشلي أربع وظائف للاتصال هي:

1- المعلومات العملية (Informations Opérationnelles):

تتمثل في كل المعلومات الضرورية لتقنيا لتنفيذ عمل معين وتحديد مناصب المستخدمين في المؤسسة، وهذه المعلومات هي ذات أهمية بالغة، لأنها تسمح بتمرير التعليمات لتحسين سير المعلومات والعمل في المؤسسة، وتحديد منصب ودور كل فرد في المؤسسة وحدود مسؤولياته.

2 - المعلومات المحفزة (Informations Motivationnelles):

تشمل كل المعلومات التي تحفز كل العمال على تحديد موقع كل فرد في الجماعة وبهذا يدرك مكانته وقيمه ضمن الجماعة من جهة، ويدرك أهداف ووسائل ومشاكل المؤسسة من جهة أخرى، لكن هذا لا يعني أن يكون العمال على دراية كاملة بالمعلومات التي هي في حوزة السلطات العليا في المؤسسة إلا أن غياب مثل هذه المعلومات سيؤدي حتما إلى اللامبالاة وانتشار الإشاعات بدلا من المعلومات الصحيحة.

3-المعلومات التي تتضمن الترقية الوظيفية (Informations Promotionnelles):

تتمثل في المعلومات المتعلقة بالترقية الداخلية، أي الإمكانيات المستقبلية للعامل في المؤسسة، سلم الأجور وخطط الترقية المهنية¹.

4-المعلومات العامة (Informations Générales):

وهي المعلومات التي تهم العمال كالمعلومات المتعلقة بحقوقهم ومهام المصالح كالتقابة، مفتشية العمال، ودور مختلف المصالح الإدارية الاجتماعية، وكذا المعلومات المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمؤسسة نفسها، والتعريف بمختلف نشاطاتها.

وكذلك توجد وظائف أخرى للاتصال الداخلي هي:

-وظيفة الاستماع:

وتتجلى في قيام المؤسسة بإنشاء وسائل عديدة كالاقتراحات والتي تساعد على انتقال المعلومات بين العمال والمسؤولين من خلال تقديم العمال لانشغالاتهم وآرائهم إلى الإدارة العليا، إلا أن نجاح وظيفة الاستماع مرهون بمدى اهتمام الإدارة العليا بتلك الانشغالات والآراء.

-وظيفة الإعلام:

¹ بوعلي فريدة، 2013-2014، مرجع سابق، ص73.

أصبحت المؤسسة تتوفر على الوسائل المكتوبة والشفهية والسمعية البصرية تستعمل بطريقة عقلانية في إعلام العمال بكل ما يجري في مؤسستهم.

-وظيفة التركيب والتنسيق:

تعمل المؤسسة على التنسيق بين الاتصال الداخلي والخارجي حتى يحدث خلل أو اختلاف بين ما يعيشه العمال وصورة المؤسسة خارجيا.

و الجدول التالي يلخص وظائف الاتصال الداخلي حسب أنواعه:

الجدول رقم: (1-1) وظائف الاتصال الداخلي حسب أنواعه

أنواع الاتصال وفقا لاتجاهه	الوظائف الأساسية	الوسيلة الأكثر فعالية
نازل	-الإعلام: إيصال المعلومات والأوامر والتوجيهات العلمية. -التحفيز: تشجيع المشاركة والالتزام بأهداف المؤسسة والشعور بالمسؤولية.	المذكرات والاجتماعات. -رسائل المدير. -مرتببات الموظفين.
صاعد	-معرفة الأوضاع الداخلية من مشاكل موضوعية وذاتية. -الاستفادة من الآراء والمقترحات.	-المقابلات الفردية والجماعية. -صناديق الاقتراحات. -إستعمال الجريدة اليومية.
أفقي	-تنسيق العمل بين المصالح المختلفة. -توطيد العلاقات الإنسانية والاجتماعية. -حل الأزمات.	-الاجتماعات التنسيقية. -الاجتماعات وتبادل الآراء. -استقبال عمال جدد. -استعمال الجريدة اليومية.

المصدر: بوعللي فريدة, 2013-2014, مرجع سبق ذكره, ص76.

المطلب الرابع: عوامل نجاح الاتصال الداخلي بالمستشفى

قبل التطرق إلى عوامل نجاح الاتصال الداخلي لابد من ذكر بعض العوائق التي تحول دون إنجاح عملية

الاتصال داخل المستشفى وتعيق مساره وتمثل في :

- ضعف كفاءة العنصر البشري وعدم توفر الوقت الكافي.
 - عدم وجود برامج تدريب أثناء العمل وبرامج للتطوير.
 - عدم وجود إجراءات وسياسات وتوجيهات مكتوبة للعمل والعاملين.
 - سوء فهم للنشاطات المتخصصة وأعمال النشاطات الأخرى في المستشفى.
 - المشاكل التنظيمية، عدم تحديد خطوط السلطة والمسؤولية.
 - سوء فهم وتحريف المعلومات المرسلة والمستقبلة بسبب العلاقات والعوامل الإنسانية.
 - كبر حجم التنظيم، فكلما كان التنظيم أكبر كلما كانت عملية الاتصالات صعبة¹.
- كما توجد معوقات أخرى أهمها:
- عدم تحديد الهدف من الاتصال بشكل واضح ومفهوم.
 - كثرة الاجتماعات واللجان في المستشفى الأمر الذي يؤدي إلى نقص مهارات المتابعة والاستماع؛
 - عدم تقبل الآراء باتجاه الأعلى للأسفل و من أسفل إلى أعلى (أي عدم تقبل الإدارة العليا لآراء العاملين أو العكس).
 - كثرة دوران العمل و عدم استقرار الإدارة أحيانا سواء على مستوى المستشفى بشكل عام أو على مستوى الأقسام.
 - انشغال العاملين بمشاكلهم و اهتماماتهم الخاصة دون التركيز على الرسائل أو عملية الاتصال بشكل عام.
 - ضغط العمل أحيانا و انشغال الأطباء و طاقم التمريض بشكل كبير يؤدي إلى عدم توفر الوقت الكافي لديهم لمتابعة المراسلات و إتمام عملية الاتصال.
 - عدم استخدام التكنولوجيا في مراحل الاتصال يفوت الفرصة على البعض من الاطلاع على هذه الاتصالات و المعلومات.
 - اختلاف المهن الوظيفية للعاملين في المستشفيات و بالتالي تنوع البيئة الثقافية و الاجتماعية السائدة في المستشفى.
 - تقادم العديد من أجهزة و أساليب الاتصالات المستخدمة في النشاط الإداري و الطبي، و عدم مواكبتها للتطورات التكنولوجية الحديثة في العديد من المستشفيات.

¹ فريد توفيق نصيرات "إدارة منظمة الرعاية الصحية" دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، الأردن 2007، ص 297.

- عدم وضوح و أهمية العملية الإدارية وخصوصا بالنسبة للأطباء و هم في الغالب الذين يتولون زمام الأمور الإدارية و القيادية.
- ضعف نظم المعلومات الموجودة في المستشفيات العمومية مما يؤثر على كفاءة و فعالية تدفق المعلومات الطبية و الإدارية بين مختلف المستويات الطبية و الإدارية في هذه المستشفيات.
- اختلاف البيئة و استخدام كلمات غير محددة أو منمطة أو ذات معاني متعددة بين أطراف عملية الاتصال في المستشفى، بالإضافة إلى التفاوت في مستوى التعليم و درجة الخبرة و المعرفة و التدريب بين هذه الأطراف يعوق عملية الاتصال و يؤثر على فعالية نظام الاتصال في المستشفى¹.

■ عوامل نجاح الاتصال الداخلي:

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

عوامل تتصل بالمرسل: من أجل أن يتحقق الاتصال الناجح على المرسل:

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

عوامل تتصل بالمستقبل:

- مستوى الإدراك الحسي للمستقبل، تصورات و اتجاهات المستقبل في الاستجابة للرسالة.
 - دافعية المستقبل للمعرفة والظروف المحيطة بالمستقبل وسلوكه نتيجة لفهمه مضمون الرسالة .
- عوامل متصلة بالرسالة: عند إعداد الرسالة يجب مراعاة مايلي :
- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه وإدراكه وتلبية احتياجاته.
 - حسن صياغتها من حيث التشويق والإثارة التي تخاطب إدراك المستقبل وتؤدي إلى تفاعله مع الرسالة.

عوامل تتعلق بوسائل الاتصال:

- يجب أن يتوفر عند المرسل عدة وسائل للاتصال: الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكتوبة، رسائل غير لفظية... الخ، و التي تتناسب مع الهدف من الاتصال وصياغة الرسالة حسب طبيعة المستقبل و ميوله².

¹ بشير كاوجة، 2012-2013، مرجع سابق، ص 91

² غزالي زويدة، 2011-2012، مرجع سابق، ص 21.

ويوجد كذلك طرق للتغلب على معوقات الاتصال الداخلي في بعض المؤسسات عن طريق الوسائل التي يمكن للإدارة استعمالها وتمثل في:

✓ اعتماد اللامركزية في بعض الأقسام من التنظيم، وتمكينهم من إدارة القسم لا مركزياً دون الرجوع إلى الإدارة العليا يساعد في التغلب على معوقات الاتصال التنظيمية، حيث يشعر فيه العاملون بالأهمية نتيجة إتباع اللامركزية.

✓ السماح بنوع من الاشتراك في الإدارة، يعتبر هذا العامل ذا أهمية بالغة في نجاح عملية الاتصال والتغلب على المعوقات التي تنشأ عن عدم الشعور بالارتياح نتيجة لتركيز السلطة في يد الإدارة العليا، إن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات من شأنه أن يعزز ثقتهم بإدارة المؤسسة، وبالتالي يسهل ذلك من إجراء الاتصالات بين الإدارة والعاملين. هذا بالإضافة إلى إعطاء خطة واضحة لتدعيم عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة من خلال:

- وضع أهداف واضحة لعملية الاتصال، ويجب التركيز على الرسالة المطلوب توصيلها للمستقبل.
- إعطاء الحرية الكاملة لجميع أفراد الإدارة والعاملين، للتعليق على الموضوعات المختلفة التي تتعلق بعملهم.
- يجب على الرؤساء والمرؤوسين أن لا يترددوا في تقديم شرح وافي بالنسبة لمشكلات العمل المقدمة.
- يجب أن يكون اتفاق حول المعاني الاتصالية بين العمال والإدارة، وهذا حتى يكون الاتصال تاماً.
- يجب على الإدارة أن تعطي إجابات واضحة تجمع الأسئلة والاستفسارات التي تصعد إليها من المرؤوسين.
- يجب التركيز على الاتصال المباشر الذي يتيح للمرسل معرفة أثر الرسالة على المستقبل¹.

¹ بوعللي فريدة، 2013-2014، مرجع سابق، ص 92.

خلاصة :

إن ما يمكن استخلاصه هو أن الاتصال في المؤسسة يشبه الدم الذي يجري في عروق الإنسان ، فلا يمكن للمديرين أن يؤديوا أعمالهم ما لم يكن هناك أنظمة اتصالات جيدة داخل مؤسسة ما ، فالاتصال هو أمر حيوي وجزء أساسي لنجاح بيئات الأعمال، فهو يعتبر الوسيلة الوحيدة التي من خلالها تتحقق عملية الانسجام الجيد إذ أنه مهما بلغت سياسة التنظيم والتسيير من مستوى عال فإن تطبيقها يرتكز على كيفية إيصالها وإبلاغها، ففي ذلك تحتل الموقع الاستراتيجي في أي عملية فالاتصال يساهم في ازدهار المؤسسة.

إن امتلاك أي مؤسسة لاتصال داخلي فعال يمكنها من تجاوز عدة عقبات و زيادة التنسيق ما بين المصالح و الوحدات، كما يعمل على التقليل من المعاملات الورقية و تحسين سير المعلومات مما يساعد في اتخاذ القرار و كذلك يخفض من التكاليف. مما زاد في سعي المؤسسات عموما و المستشفيات خصوصا للحصول على اتصال داخلي ذو قيمة و مصداقية لإيصال مختلف المعلومات و البيانات في الوقت المناسب للاستفادة من قيمتها، فالمؤسسة التي تطمح للبرقي والازدهار هي التي تهتم بالاتصال وتحاول تطبيقه على أحسن وجه وبالتالي تكون على علاقة مباشرة بجمهورها الداخلي ، وهذه العلاقة مبنية على الثقة والتعاون والإحساس بالمسؤولية ، لأن إهمال الاتصال الداخلي في المؤسسة قد يؤثر على مردودها، لذا فإن الاهتمام بالاتصال الداخلي في المؤسسة حتما سيؤدي إلى نجاحها وتطورها.

الفصل الثاني: الإطار النظري

لنظام المعلومات

تمهيد:

تعد المعلومات اليوم مورداً مهماً ورئيساً من موارد المنظمة؛ ذلك أنها تشكل عاملاً هاماً لنجاح المنظمة في تحقيق رسالتها وأهدافها خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد والتغير نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة، فأصبحت المعلومة سلاحاً تنافسياً، ومورداً استراتيجياً يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها، وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأي منظمة، إلا أن ذلك ليس كافياً لحل المشكلات و التحديات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت المناسب لذا لجأت المنظمة لاستخدام نظام المعلومات وبالتالي تتمكن من تحقيق أداء أفضل.

ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس إيجابياً على أدائها الإجمالي.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أولهما يستعرض مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات أما الثاني فتناول نظام المعلومات الاستشفائي وتأثيره على الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

المبحث الأول: مفاهيم حول نظام المعلومات

إن أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها، وذلك بانتهاجها لإستراتيجية معينة واستغلال كل طاقتها ومواردها بشكل عقلائي وعلى هذا الأساس أصبح نظام المعلومات أحد هذه الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة أثناء أداء مهامها. لذلك شهدت نظم المعلومات تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة نتيجة للتطورات السريعة التي حصلت في تكنولوجيا المعلومات ويلزم ذلك إدراك واسعاً ومتنامياً لأهمية هذه الأنظمة ودورها في نجاح الإدارات والمنظمات على حد سواء، وسنحاول أن نبرز في هذا المبحث مفهوم نظام المعلومات و وظائفه وأهدافه.

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات

حتى يمكن فهم نظام المعلومات علينا أن نبدأ بفهم كل من النظام والمعلومات على حدى، بحيث احتلت أنظمة المعلومات أهمية بالغة في كل المنظمات و المؤسسات دون تمييز، فكل وظائف هذه المؤسسات عبارة عن أنظمة ذات مدخلات ومخرجات تسعى لتحقيق أهداف وغايات معينة.

أولاً : تعريف النظام

توجد عدة تعريفات للنظام منها:

" النظام هو مجموعة من العناصر أو الأجزاء المتكاملة والمتداخلة والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف النظام"¹.

كما عرف النظام على أنه مجموعة من الحقائق أو المبادئ أو الأجزاء المرتبطة في حقل معين من حقول المعرفة"² وقر Mokler النظام على أنه "مجموعة ذات طابع انتظامي لمكونات ولكنها تعتمد على بعضها البعض من أجل تحقيق الأهداف المشتركة"³.

وعليه نستنتج أن النظام: " هو مجموعة من الوحدات المترابطة والمتكاملة مع بعضها البعض وتحكمها علاقات وآليات عمل مضبوطة في نطاق مكاني وزماني محددين بقصد تحقيق هدف أو أهداف معينة".
أما مكونات النظام فهي ثلاثة أجزاء رئيسية:

✓ المدخلات: وهي كل شيء يأتي من خارج النظام ويدخل إليه.

✓ المعالجة: وهي آلية التعامل مع المدخلات لتحويلها إلى مخرجات.

¹ عليوات سالمة "نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة وحدة الاخضرية" مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، جامعة أكلي محند اولحاج البويرة 2014-2015، ص 13.

² مرغني بلقاسم "نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي" مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة 2013-2014، ص 3.

³ بن جامعة فاطمة " دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير نظام المعلومات المحاسبي دراسة حالة مؤسسة سونلغاز غليزان" مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص التدقيق المحاسبي ومراقبة التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2011-2012، ص 28.

✓ المخرجات: وهي كل الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام ويمكن أن تكون مدخلات نظام معين هي مخرجات نظام آخر والعكس¹.

ثانياً: المعلومات

تعرف المعلومات بأنها " هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلياً، التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها...الخ"².
والمعلومات « هي بيانات تم توضيحها وتفسيرها وتعديلها بهدف الاستفادة منها وتسخيرها للاعتماد عليها في القيام بالدراسات أو الأبحاث أو تغيير السلوك وردود الأفعال لدى الأطراف المتلقية والمستخدم لها."³
ومن التعاريف السابقة نستنتج أن مفهوم البيانات يختلف عن مفهوم المعلومات، فالبيانات هي المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات و إذا طبقنا مفهوم النظام على تلك العلاقة فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن المعلومات التي ينتجها النظام .
وعليه فإن المعلومات " هي البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات قيمة للشخص الذي يستقبلها، ولذلك فإن للمعلومات معنى حقيقي للمستخدم وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول حادث معين أو مجال معين فالمعلومات تخبر المستخدم شيئاً ما لا يعرفه أو لا يمكن توقعه.

ثالثاً: تعريف نظام المعلومات ومكوناته

يرى أبو النور (1996) في تعريف نظم المعلومات بأنه: ذلك النظام الذي يقوم بتزويد المنظمة بالمعلومات الضرورية اللازمة لصناعة واتخاذ القرارات وذلك في الوقت المناسب، وعند المستوى الإداري الملائم. ومثل هذا النظام يقوم باستقبال البيانات ونقلها وتخزينها، ومعالجتها واسترجاعها ثم توصيلها بذاتها أو بعد تشغيلها إلى مستخدميها في الوقت والمكان المناسبين⁴.
ويمكن تعريف نظام المعلومات بأنه ذلك الذي يتضمن مجموعة متجانسة و مترابطة من الأعمال و العناصر و الموارد تقوم بتجميع و تشغيل و إدارة و رقابة البيانات بغرض إنتاج و توصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من القنوات و خطوط الاتصال، و نظام المعلومات يجب كذلك أن يضمن تسهيل تحويل قرارات نظام القيادة إلى أفعال⁵.

¹ عليوات سالمة، 2014-2015، مرجع سبق ذكره، ص13.

² بوعلوي فريدة، 2013-2014، مرجع سابق، ص10.

³ عليوات سالمة، 2014-2015، نفس المرجع أعلاه، ص6.

⁴ أحمد الخطيب "إدارة المعرفة ونظم المعلومات" جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009 ص71.

⁵ مرغني بلقاسم، 2013-2014، مرجع سبق ذكره، ص12.

ويعرف كذلك على أنه ترتيب من الأفراد والأنشطة والبيانات وتقنيات المعلومات (المكونات المادية وغير المادية وشبكات اتصال الحاسبات) يعمل بصورة متكاملة بغرض دعم وتحسين العمليات اليومية للأعمال المختلفة ومساعدة الإدارة في حل المشاكل وتوفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات¹.

ويعتبر أيضا مجموعة من الأفراد، التجهيزات، الإجراءات، البرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدويا أو أليا على جمع البيانات، معالجتها وتحويلها إلى معلومات، ومن ثم بثها للمستفيد².

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن نظام المعلومات هو الإطار الذي يتم في ظله التنسيق بين الموارد (البشرية، المادية) لتحويل المدخلات (بيانات) إلى مخرجات (معلومات) وذلك لتحقيق أهداف مؤسسة معينة. تتكون نظم المعلومات من العناصر الأساسية التالية:

- أ. المدخلات: الحلقة الأولى في النظام وتمثل في مجموعة البيانات التي يتم الحصول عليها والمطلوب تشغيلها في الإدارات و الأقسام المختلفة من المعلومات ويحصل نظام المعلومات على المدخلات من مصدرين أساسيين هما المنظمة (مصدر داخلي) والبيئة (مصدر خارجي).
- ب. التشغيل: يتم تحويل البيانات التي تم الحصول عليها إلى معلومات ذات معنى ودلالة باستخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات التالية:

- ✓ الأجهزة و المعدات: وتشمل الحاسبات ووسائل التخزين الثانوية أو المساعدة وأجهزة الاتصالات.
- ✓ البرمجيات: ويمكن تقسيمها إلى برمجيات نظم وتختص بعمليات التشغيل الأساسي للحاسبات، وبرمجيات تطبيقات.
- ✓ العنصر البشري: يقوم بأنشطة تحليل وتخطيط البرامج والإشراف على النشاطات الفنية والإدارية المتعلقة بأفضل استغلال ممكن لإمكانيات الحاسبات ونظمها للوفاء بالأهداف المطلوب تحقيقها.
- ✓ قاعدة البيانات: تحتوي على بيانات عن كافة المعاملات المرتبطة بنشاط المنظمة بالإضافة إلى البيانات الأساسية، الإجراءات والقواعد وخطة العمل والتعليمات الواجب إتباعها لتوضيح مراحل التنفيذ.
- ج. المخرجات: وتشير إلى مجموعة النتائج المرغوب الوصول إليها أو المعلومات المطلوب الحصول عليها من البيانات التي يتم تشغيلها إلكترونيا والتي يتم تحويلها إلى الأفراد أو الأنشطة التي سوف تستخدمها وتظهر في شكل تقارير ومعلومات لأغراض الاستخدامات داخل المنظمة وخارجها.

¹ عليوات سالمة، 2014-2015، مرجع سبق ذكره، ص15.

² يوسف نورية "أثر نظم المعلومات في الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة المطاحن الكبرى الظهر، مستغانم" مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2012-2013، ص3.

د. التغذية العكسية: وتعني عملية إرجاع نتيجة تقييم المعلومات التي تم الحصول عليها من المخرجات إلى الأعضاء المعنيين في التنظيم لتقييم وتصحيح مرحلة المدخلات حتى تؤدي بدورها إلى تحسين نوعية المخرجات¹.

المطلب الثاني: أنواع وموارد نظام المعلومات:

أولاً: أنواع نظام المعلومات:

يمكن تقسيم أنواع نظم المعلومات وفقاً لعدة طرق نذكر منها مايلي:

أ. التقسيم حسب الوظائف:

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

- ✓ نظام المعلومات التسويقي: هو نظام معلومات مبني على الحاسب ويعمل بالتكامل مع نظم المعلومات الوظيفية الأخرى لدعم إدارة المنظمة في حل المشكلات المرتبطة بتسويق منتجاتها.
- ✓ نظم المعلومات الإنتاجي: هو النظام المسؤول عن تحويل مجموعة من المدخلات إلى مجموعة من المخرجات في شكل سلع وخدمات، فمثلاً في نظام صناعي مثل صناعة السيارات، تقوم وظيفة الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات المتمثلة في الموارد المتاحة من عمالة رأس المال وصناعات ومكونات تسويقية وتكنولوجية إلى منتجات نهائية في شكل سيارات.
- ✓ نظام المعلومات التمويلي: إن نظام المعلومات التمويلي الفرعي يتضمن وظائف المحاسبة والتي تعتبر من الناحية التاريخية أولى الوظائف التي استخدمت معالجة البيانات، وبالتالي ليس من المستغرب وجود تطبيقات مكثفة لنظم المعلومات الإدارية في نظم التمويل الذاتي.
- ✓ نظم المعلومات للموارد البشرية: إن نظام معلومات الموارد البشرية أو الأفراد لم يلقى الاهتمام المناسب في كتابات النظم، وقد يرجع السبب إلى تطبيقات الأفراد عادة ما تكون روتينية مثل أنشطة حفظ السجلات وتستخدم بدرجة أقل نماذج علوم الإدارة التي تطلق في وظائف الإنتاج والتسويق.
- ب. نظم المعلومات وفقاً لمستوى القرار: وفقاً لهذا الأساس فإن نظم المعلومات يشمل:
- ✓ نظم تشغيل العمليات: يهدف هذا النوع من نظام المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة ويعتمد هذا النوع على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الأجور، وتتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين هما:
- رسم حدود المنظمة وبنيتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها.

¹ نوري منير "نظام المعلومات المطبق في التسيير" ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2012 ص 111.

- تعد بمثابة منتج للمعلومات لتستخدم بأنواع أخرى من نظم المعلومات بالداخل أو الخارج.
- ✓ نظم المعلومات الإدارية: يتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من معلومات وأصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذي القرار من معلومات لذلك اتجهت المنظمات إلى تطبيق الإدارة المعتمدة على الحاسب الآلي، ويمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي توفر المعلومات للمديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة.
- ✓ نظم دعم القرارات: وهي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذ قرارات غير متكررة أي لا يمكن تحديدها سابقا وتعتمد نظم دعم القرار على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات وكذلك معلومات من خارج المنظمة، ويتم تصميم نظم دعم القرارات وتنفيذها للاستجابة للاحتياجات غير المخططة من المعلومات مثل قرارات الإنتاج¹.

ثانيا: موارد نظم المعلومات:

تحتوي نظم المعلومات على أربعة موارد أساسية تتمثل فيما يلي:

- أ. موارد بشرية: إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام وهناك نوعان أساسيان من الموارد البشرية اللازمة لنظم المعلومات وهما كالتالي:
 - ✓ المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة بواسطة الآخرين مثال ذلك: المحاسبين، البائعين، المهندسين و العملاء و يعتبر معظم المستخدمون النهائيون من الأفراد الذين يقضون أكثر أوقاتهم في الاتصالات والتعاون من أجل خلق استعمال وتوزيع المعلومات.
 - ✓ الأخصائيون في نظم المعلومات: هم الذين يحللون، يصممون و يشغلون نظم المعلومات ، ويتكونون من محلي النظم الذين يقومون بتصميم النظام حسب احتياجات المعلوماتية للمستنفدين النهائيين كما يقوم المبرمجون بإعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محللو النظم في حين يقوم مشغلو النظم بتشغيل، متابعة و صيانة نظم المعلومات .
- ب. موارد مادية: تشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات بالأخص المكائن مثل الحواسيب، الآلات الحاسبة، كما تشمل أوساط البيانات مثل: الأوراق، الأقراص المغناطيسية والمرنة ومن الأمثلة المادية في نظم المعلومات الحاسوبي:
 - ✓ الحواسيب الكبيرة أو الصغيرة أو المتوسطة والمحمولة.

¹ غزالي زوبيدة "سياسة الاتصال ونظام المعلومات في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر مستغانم" مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2011-2012 ص30.

- ✓ محيطات الحاسوب: تستخدم لوحات المفاتيح لإدخال البيانات أو الطابعات لإخراج المعلومات والأقراص الضوئية أو المغناطيسية للتخزين.
- ✓ شبكات الاتصال: تتكون من الحواسيب، محيطاته ومعدات أخرى مربوطة بوسائط الاتصال المختلفة لتوفير قوة حسابية داخل المؤسسة¹.
- ج. موارد البرمجيات: يعني مصطلح البرمجيات مجموعة برامج خاصة بمعالجة البيانات ومنها ما يلي:
 - ✓ برمجيات المنظومة: مثل نظام التشغيل الذي يدير و يدعم عمليات منظومة الحاسوب.
 - ✓ البرمجيات التطبيقية: برامج توجه المعالجة لاستخدام معين للحاسوب من قبل المنتج النهائي، منها نظام السيطرة على التخزين، نظام الرواتب و نظام معالجة النصوص و غيرها.
 - ✓ الإجراءات: هي توجّهات تشغيلية للأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ومن بينها التوجّهات الخاصة بملء الاستمارات أو استخدام حزمة برمجيات معينة.
- د. موارد البيانات: أدركت المؤسسات أن البيانات تعتبر موردا تنظيميا هاما ينبغي إدارته بفاعلية لصالح جميع المستخدمين النهائيين فيها. وعادة يتم الاحتفاظ بالبيانات داخل قواعد البيانات التي تتكون من مجموعة من الملفات أو السجلات المرتبطة بطريقة منطقية يمكن للبيانات أن تأخذ أشكالا مختلفة مثل الشكل الكتابي التقليدي المكون من الأرقام، الحروف والرموز الخاصة التي تصف عمليات المؤسسة كما يمكن أن تكون البيانات نصية، أو صورية مثل الأشكال البيانية والرسوم، وقد تكون صوتية. كما يمكن للبيانات أن تسجل وتخزن باستخدام أوساطها المختلفة التي تشمل الأوراق، الأوساط الضوئية أو المغناطيسية والوسائل الالكترونية.

المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات وأهدافه

- أ. وظائف نظام المعلومات: يقوم نظام المعلومات بعدة وظائف نعرضها على النحو التالي:
- الحصول على البيانات (المدخلات): تتضمن اختيار وتحديد البيانات اللازمة لاحتياجات مراكز القرارات سواء من مصادرها الداخلية أو الخارجية .
 - إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (الإجراءات): هي تتحدد بناء على مايلي:
 - طبيعة الاستخدام حيث تتحدد المعلومات المطلوبة ثم طريقة معالجة البيانات.
 - رأي الخبراء حيث يشترك المتخصصون (مستخدمو المعلومات) في وضع التعليمات.
 - تكنولوجيا المعلومات حيث تحدد التكنولوجيا المستخدمة و الإجراءات الفنية للتشغيل.

¹ يوسفى نورية، 2012-2013، مرجع سابق، ص.7.

- تشغيل البيانات: تتضمن تجميع و تحليل البيانات, التحقق من صحتها, ثم يتم تشغيلها بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الإدارة وفقا لإجراءات أو برامج معدة مسبقا.
- تخزين البيانات: تحفظ جميع البيانات التي يتم الحصول عليها سواء تم استخدامها أو لم تستخدم بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة وتتوقف هذه الطريقة على التكنولوجيا المتاحة.
- استخراج المعلومات: بعد تشغيل البيانات يتم استخراج المعلومات لترسل إلى الجهة المستخدمة لها و يختلف شكل المخرجات وفقا للتكنولوجيا المتاحة.
- توصيل المعلومات إلى مستخدمها: يقوم نظام المعلومات بتوصيل المعلومات بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب لاحتياجات مراكز القرارات بالمؤسسة, فلا يجب أن تقتصر على مجرد توصيل المعلومات إلى مستخدمها بل لابد من التأكد من مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجات متخذ القرار¹.

ب. أهداف نظام المعلومات:

هناك عدة مزايا تتحقق للمؤسسة من توافر نظم جيدة للمعلومات بها من أهمها:

- تحقيق الكفاءة: تشير الكفاءة إلى أداء المهام بصورة أسرع و بأقل تكلفة, مثال ذلك تقليل تكاليف العمالة من خلال إحلال الحاسوب محل الأفراد.
- الوصول إلى الفعالية: الوصول إلى مدى تحقق الأهداف المؤسسة و تتحقق الفعالية من خلال مساعدة المديرين في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل.
- تحسين أداء الخدمة: تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تقديم خدمة ذات مستوى أفضل لعملاء المؤسسة مثلا استخدام آلات الصرف السريع في البنوك, مما يسمح للعملاء السحب من أرصدهم على مدار اليوم.
- تطوير المنتج: تلعب المعلومات دورا هاما في خلق و تطوير المنتجات خاصة في بعض الصناعات مثل البنوك و مؤسسات التأمين و الوكالات السياحية.
- التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المؤسسات في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف معه, وذلك من خلال استخدام الحاسوب الآلي لتحديد تلك التغيرات و مساعدة المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة لاستغلال الفرص الجديدة و المتاحة.
- ربط العملاء بالمؤسسة: يمكن لكل من المؤسسة و عملائها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات, بحيث يصبح العملاء أكثر قربا و ارتباطا بالمؤسسة من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم, ثم كسب رضاهم عن خدماتها¹.

¹ معالي فهي حيدر "نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية", جامعة المنوفية, الدار الجامعية, الاسكندرية 2002 ص 37.

وعموما فلقد أصبحت نظم المعلومات هامة لكل المنظمات بفعل الحقائق التالية:

- ازدياد التعقيد في مهام إدارة المنظمات, ذلك التعقيد الناجم عن تأثير منظمات الأعمال بالمتغيرات البيئية من سياسة وثقافة واقتصاد وتكنولوجيا... الخ.
- نلاحظ التطورات التكنولوجية في شكل الأساليب وأدوات الإنتاج, بل وفي أساليب الاتصال وغيرها.
- تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات بالنسبة لمختلف المنظمات .
- تطور شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة المبينة على استخدام الحاسب الآلي .
- تغيير مفهوم وقيمة المعلومات حيث كانت تعتبر المعلومات عبء و الآن أصبحت مورد استراتيجي.

¹ يوسف نورية, 2012-2013, مرجع سابق, ص 16.

المطلب الرابع: أسباب نجاح وفشل نظم المعلومات

الجدول رقم:(2-2) أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات

أسباب فشل نظم المعلومات :	أسباب نجاح نظم المعلومات:
<ul style="list-style-type: none"> ● عدم مشاركة المستخدم الأخير للمعلومة فهي تصله جاهزة ولا يبحث عن مصدرها. ● عدم وضع الأهداف المرجوة من النظام . ● افتقار المؤسسة لتدعيم الإدارة العليا . ● صعوبة التمييز بين مفهوم طبيعة استخدامات الأنواع المختلفة من نظم المعلومات. ● سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات وعدم الدقة في الطلب . ● عدم توفر القدرات الفنية الملائمة وعدم المشاركة السليمة من مستخدمي نظم المعلومات. 	<ul style="list-style-type: none"> ● بناء هياكل تنظيمية حديثة. ● توفير المعلومات مع الحفاظ المستمر عليها لتقديمها في الوقت المناسب. ● توفير مهارات بشرية متميزة. ● إحداث تغييرات في السلطة التنظيمية . ● تشجيع المهارات المتميزة و العمل على توفير الكفاءات المتميزة. ● العمل على إحداث الاستخدام الأوسع للنظم. ● التحديث المستمر للنظم.

المصدر:يوسف نورية, 2012-2013,مرجع سابق,ص19.

المبحث الثاني: نظام المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية

تعتبر المنظمات الصحية مثلها مثل باقي المنظمات إلا أنها تتميز بخصائص و مميزات خاصة بها مما تطلب العمل على البحث لإيجاد نظم معلومات تحقق متطلباتها و أهدافها و تأخذ بعين الاعتبار الفروقات الموجودة بها و التي تميزها عن غيرها من المؤسسات، مما أدى إلى ظهور نظم معلومات جديدة تسمى نظم المعلومات الصحية والتي تشمل نظم المعلومات الاستشفائية.

إن المستشفيات كغيرها من المؤسسات تحتاج في تسييرها إلى معلومات تتبادل بين مختلف الأطراف العاملة في المستشفى، إذ يعتبر نظام معلومات المستشفيات أحد أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر كل أنشطة الرعاية الصحية و الإدارية بما يضمن للمؤسسات الاستشفائية السيطرة الكاملة على أنشطتها و مواردها.

المطلب الأول: نظام المعلومات الصحي:

قبل التطرق إلى معرفة نظام المعلومات الصحي يجب علينا معرفة المعلومات الصحية.

أ. المعلومات الصحية:

تعرف المعلومات الصحية على أنها مجموعة بيانات تم معالجتها للحصول على معلومات تعبر عن الحالة الصحية و تساعد في اتخاذ القرار¹.

إن مصطلح المعلومات الصحية يشمل المعلومات التي تهتم المريض وكذا العاملين في المجال الصحي وتشمل أيضا المعلومات الخاصة بالمحافظة على المعافاة والوقاية من الأمراض ومعالجتها واتخاذ القرارات الأخرى المتصلة بالصحة والرعاية الصحية وهي تشمل كذلك المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات حول المنتجات الصحية والخدمات الصحية وهي قد تكون في شكل نصوص مكتوبة أو مسموعة.

ب. نظام المعلومات الصحي: هو مجموعة من الأنظمة الحاسوبية التي تستخدم لتوفير المعلومات الطبية

الخاصة بالمرضى وبالمستشفيات بفضل مجموعة من الوظائف تمكن من إدخال المعلومات وصيانتها واستعراضها، وإصدار إحصاءات وتقارير تساعد على اتخاذ القرارات الطبية العلاجية والإدارية².

¹ دلال السويبي " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة" مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011-2012 ص56.

² دلال السويبي, 2011-2012, نفس المرجع السابق, ص56.

ولقد عرفت منظمة الصحة العالمية نظام المعلومات الصحية بأنه العلم الذي يقوم على اكتساب وحفظ واسترجاع وتطبيق المعارف والمعلومات الطبية بغية تحسين رعاية المرضى والتثقيف والبحث والإدارة. ويعرف كذلك على أنه نظام يعمل على تحويل البيانات سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية إلى معلومات و يقوم بتوصيلها في شكل ملائم إلى المسيرين بجميع المستويات الوظيفية لاستخدامها في الوقت الملائم و بفعالية في اتخاذ القرارات للتخطيط، الإدارة، و الرقابة على الأنشطة المتعلقة بالمؤسسة الصحية¹. من خلال ما سبق نستنتج أن نظام المعلومات الصحي هو عبارة عن مجموعة من العناصر والإجراءات والوسائل التي تقوم بتسجيل ، معالجة ، حفظ ، استرجاع وتوزيع المعلومات من أجل دعم مؤسسات الرعاية الصحية .

ج. أهداف نظام المعلومات الصحي:

يسعى نظام المعلومات الصحية إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تحديد مقاييس أساسية لموارد واستخدامات جميع المستشفيات والنتائج النهائية لأنشطتها بالاعتماد على تحليل أو تشغيل البيانات الصادرة منها، مع تحديد تلك البيانات تسهيلا لتحليلها أو تشغيلها بهدف الحصول على مؤشرات أو مقاييس ذات مضامين موحدة لجميع المستشفيات؛
- توفير مخزون المعلومات عند الطلب على الخدمات الصحية جغرافيا واجتماعيا؛
- بيانات عن معدلات الأداء لكل مهنة من العاملين بالمستشفيات المنافسة والمكاملة، مثال ذلك تخزين بيانات عن مستشفيات الولادة يساعد في تخطيط الخدمة الصحية لمستشفيات الأطفال؛
- استخدام الحاسبات الالكترونية في تحليل البيانات وتشغيلها لاستخراج المؤشرات والتنبؤ بالنتائج؛
- توفير البيانات والمعلومات عن الأنشطة المتخصصة والاختصاصات النادرة ومدى توفرها في بعض أو كل المستشفيات².

المطلب الثاني: نظام المعلومات الاستشفائي

أ. تعريف نظام المعلومات الاستشفائي :

يعرف نظام المعلومات الاستشفائي على أنه مجموعة عناصر تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف معين من خلال جمع، معالجة وتوفير المعلومات الضرورية المتعلقة بالجوانب الصحية و الإدارية في المستشفى³.

¹ بشير كاوجة " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية .دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة" مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة 2012-2013ص101.

² دلال السويسي، 2011-2012، المرجع السابق، ص57.

³ دلال السويسي، 2011-2012، نفس المرجع أعلاه، ص58.

ونظام المعلومات المستشفى يشمل المعلومات التي يحتاجها مختلف أفراد و الأطر العاملة في المستشفى بما يحقق تعاوناً وتنسيقاً وتكاملاً بين جميع الأفراد العاملين في المستشفى ابتداءً من الإدارة العليا، مروراً بالكادر الطبي المتخصص والمتدرب، وبالكادر التمريضي والإداري والمالي والفني الطبي وفني الصيانة، وانتهاءً بعمال النظافة في المستشفى¹.

ومن هنا تأتي خصوصية إدارة المستشفيات، إذ تشترك كل أنواع الأطر العاملة في المستشفى لخدمة مريض واحد، وتقديم العون والخدمة الطبية اللازمة له. فضلاً عن خصوصية أخرى أكثر أهمية هي التعامل مع حياة إنسان، ولذا فإن الخطأ ممنوع وإن كان ممكن الحدوث.

ويمكن تعريف نظم معلومات المستشفيات بأنها "مجموعة من النظم المحوسبة الشاملة والمتكاملة التي صممت لحفظ ومعالجة وتوزيع واستخدام المعلومات.

وقد عرفت الجمعية السعودية للمعلوماتية الصحية نظام معلومات المستشفى بأنه " نظام معلومات شامل ومتكامل يستخدم في إدارة المعلومات الإدارية والطبية في المستشفيات، ويهدف إلى تمكين المستشفى والعاملين فيها من تقديم أفضل وأسرع رعاية للمرضى².

ب. النظم الفرعية لنظام معلومات المستشفى :

حسب التعريف السابق فإن نظام المعلومات المستشفى يتكون من أنظمة معلومات إدارية مثل نظام المعلومات المالية و نظام المعلومات الموارد البشرية وأنظمة معلومات تخص الجانب الطبي مثل نظام معلومات المخبر، نظام معلومات الأشعة، نظام معلومات الصيدلة، السجلات الطبية وكذا نظم إدخال الأوامر الطبية إلكترونياً....

✓ نظام معلومات المخبر: Laboratory Information System

هذه النظم تمثل حجر الزاوية للسجلات الصحية الإلكترونية، إذ يعتمد الطبيب كثيراً على نتائج التحاليل المخبرية لاتخاذ قرارات حاسمة تساعد في التوصل إلى تشخيص المرض، ومن ثم تحديد الدواء والعلاج المناسبين. فابتداءً من تسجيل طلبات التحاليل للمرضى، مروراً بتنظيم هذه الطلبات ضمن جداول إلكترونية، إلى توزيع التحاليل على أجهزة التحليل المناسبة، وانتظار صدور النتائج سواء كان تحصيلها آلياً بحيث يقدمها الجهاز نفسه أو يدوياً يجري إدخاله من قبل الطبيب وانتهاءً بإعطاء المريض نتائج التحليل. سمحت هذه النظم بالحصول على إجابات للاستفسارات المطروحة عن تكلفة إجراء تحليل ما، وشروط أخذ العينة وإمكانية إجراء أحد التحاليل في المختبر، وتكمن فوائده في:

¹ بشير كاجوة، 2012-2013، مرجع سابق، ص 102.

² الجمعية السعودية للمعلوماتية الصحية تاريخ الإطلاع 2017-03-25 الساعة 10:15، <http://www.sahi.org.sa>

- موثوقية عالية من العينات المستخدمة في التحليل: بسبب الكم الكبير من العينات المتداولة في المخابر فقد يخطأ العاملون في تحديد عائلية بعض العينات فتكون النتيجة هي إجراء تحاليل مريض باستخدام دم أو عينة مريض آخر، و يكمن الحل في تسجيل اسم العينة وتاريخها واسم المريض على هذه العينة قبل أخذها من المريض منعا لارتكاب هذا الخطأ، وهذا ما يحققه نظام المعلومات المختبر بطباعة لاصقات تحتوي على المعلومات المذكورة على الأقل مثل الرمز الرقعي يستخدم لتحديد هوية هذه العينة عند إجراء التحليل على أجهزة التحليل ضمن المخبر؛

- مراقبة نتائج التحاليل الصادرة عن المخبر: يضمن نظام المعلومات مرور النتائج المخبرية على المراقبة لضمان صحة هذه النتائج علميا؛

- إمكانية واسعة لإجراء دراسة لتطور حالة المريض: لا يقف عمل المخبر عند إصدار نتائج تحليل المرضى بل يتعداه ليصبح بالإمكان تزويد الطبيب المشرف على المريض بجدول، قد يكون مدعوما بالمخططات يبين تطور نتيجة تحليل ما أو عدة نتائج للمريض خلال مدة زمنية ما، و بالطبع هذا يعطي فكرة عن استجابة المريض للعلاج المتبع، مما يعود بالفائدة الكبيرة على تحديد العلاج المناسب لهذا المريض¹.

✓ نظام معلومات الأشعة : Radiology Information System

يمكن تعريفه بأنه عبارة عن أنظمة حاسوبية متكاملة تستخدم من قبل قسم الأشعة ، و يقوم هذا النظام بتخزين الصور الطبية المختلفة و معالجتها و توزيعها و عرضها على مزودي الخدمة الصحية ذوي الاختصاص بشكل رقمي ، و يرتبط هذا النظام بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة و يتكامل مع الأنظمة الأخرى بالمستشفى من جهة أخرى، ويعمل نظام معلومات الأشعة وفق الخطوات التالية:

فعند مكتب الاستقبال الخاص بالأشعة أو مكتب المواعيد يجري تسليم طلب الأشعة إلكترونيا مباشرة من الطبيب المعالج عن طريق نظام معلومات المستشفى ، و يحدد موعد للمريض و إبلاغه بالتحضيرات اللازمة ، و قبل أخذ صورة أشعة من أي مصدر تجلب المعلومات الأساسية الخاصة بالمريض من نظام معلومات الأشعة الذي بدوره يأخذ معلومات من نظام معلومات المستشفى ، و تعرف هذه المعلومات بالمعلومات الديمغرافية للمريض ، و بعد الفحص يجري إدخال اسم الطبيب المسؤول عن قراءة الصور ، إضافة إلى إدخال بعض المعلومات يدويا كاستخدام المواد و كميتها و نوعيتها ، عند اكتمال إدخال معلومات الفحص يرسل الملف الذي يحتوي على الصور الإشعاعية و المعلومات المصاحبة إلى وحدة الأرشفة، و من ثم يمكن لأي نقطة موصولة بالشبكة الحصول على الصور فور إعطاء أمر الاستدعاء .

¹ دلال السويبي، 2011-2012، مرجع سبق ذكره، ص59.

✓ نظام معلومات الصيدلة: Pharmacy Information System

يمكن تعريف نظام معلومات الصيدلة على أنه نظام معلومات مكون من مجموعة من النظم الحاسوبية المعقدة التي تعمل على تحسين فعالية هذه الأقسام و سلامة المرضى و تخفيض التكاليف و التفاعل الكامل مع نظام معلومات المستشفى و لنظام معلومات الصيدلة فوائد عديدة نذكر منها ما يلي :

- إمكانية معرفة رصيد الأدوية و المقدار المنصرف منه و جهته في أي قسم من الأقسام؛
- إمكانية الصرف و البيع عن طريق اسم الدواء أو الرمز الرقمي مع مراعاة تاريخ الصلاحية؛
- يساعد على تحسين الرعاية الصحية للمريض عن طريق إصداره تنبيهات إذا قام الطبيب بطلب أدوية يحصل بينها تفاعلات كيميائية سلبية، أو إذا كان المريض يعاني من حساسية عند استخدام دواء محدد؛
- سهولة الجرد على الأدوية للصيدلي المسؤول عن جرد الأدوية.
- سهولة إصدار بعض الإحصائيات و التقارير الهامة للجهات المعنية مثل ارتفاع استهلاك دواء معين¹.

✓ نظم إدخال الأوامر الطبية إلكترونياً Computerized Physician Order Entry

يمكن تعريفه بأنه عبارة عن نظام آلي محوسب متكامل يتيح للأطباء إرسال وصفاتهم الدوائية ، التحليلية والأشعة إلى الأقسام ذات الصلة كالصيدلة ، المخبر و الأشعة ، و هذا النظام يشمل كل الأوامر التي يقوم الطبيب بتسجيلها في السجل الطبي للمريض مثل : طبيعة الغذاء للمريض ، الأدوية ، المحاليل و الجرعات ، مواعيد التحاليل و الفحوصات الطبية ، و أي إجراءات طبية مطلوبة ، مع السماح بالإضافة و التعديل لهذه الأوامر مثل إيقاف بعض الأوامر و الأدوية ، ترسل الأوامر تلقائياً إلى الجهة المختصة مثل المخبر ، قسم الأشعة و الأقسام الداخلية الأخرى .

✓ السجل الصحي الإلكتروني: Electronic Health Record

تعد السجلات الطبية أو ما نسميه بملف المريض أحد النقاط المحورية التي تعتمد عليها عملية تقديم الرعاية الصحية داخل المستشفيات و بين مختلف المؤسسات الطبية ، وتنبع أهمية السجلات من أهمية دورها في حفظ كافة معلومات المريض من بيانات رئيسية و طبية شاملة لكل ما تم إجراءه من فحوصات و تشخيصات و علاج و تقارير متتابعة. و لعقود طويلة من الزمن ظلت طبيعة السجلات الطبية ثابتة في شكل ملف أو مجموعة من الأوراق التي كتبت عليها المعلومات بخط اليد. حتى حدثت خلال الأعوام الماضية القليلة تطورات هائلة في علوم تكنولوجيا المعلومات قادت تلك التطورات العلماء و المتخصصين في مجال الرعاية الصحية و تكنولوجيا

¹ مصباح عبد الهادي حسن الدويك "نظم المعلومات الصحية المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي" رسالة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2009-2010، ص63.

المعلومات معا إلى تصميم واختراع سجلات طبية الكترونية تعتمد على الحاسوب بكل إمكانياته المتطورة من تخزين معلومات ومعالجة ونقل بيانات عن طريق ما نعرفه اليوم من شبكات ووسائل اتصال حديثة¹. ولقد عرفت الجمعية الأمريكية للمعلومات ونظم إدارة الرعاية الصحية السجل الصحي بأنه سجل طبي بالصيغة الرقمية، ويحتوي السجل الالكتروني على جميع المعلومات الشخصية والإدارية للمريض ومعلومات التشخيص والسوابق المرضية والإجراءات العلاجية المتخذة والموافقات على هذه الإجراءات وبيانات المختبر والأشعة. وتمثل مزايا السجل الصحي الالكتروني فيما يلي:

- التخلص من الورق الذي أصبح يهدد المنظمات الصحية بسبب السلبيات المتعددة مثل بطء الحركة وصعوبة استرجاع معلوماته؛
 - تحتوي السجلات الصحية الالكترونية على العديد من المعلومات التي تساهم في تطوير البحث العلمي كما تقوم بتزويد التقارير و الإحصائيات الطبية والإدارية التي تخدم أنشطة المستشفى؛
 - يوفر إمكانية ربط المستشفيات مع بعضها البعض؛
 - يساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض عن طريق توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب؛
 - رفع كفاءة الخدمات الصحية وتوفير التكاليف عن طريق السرعة في تبادل المعلومات وتوفير العمالة والجهد المبذول من طرف الموظفين؛
 - تعزيز التنسيق و استمرارية الرعاية، و تحسين الاتصالات في نقل المعلومات الصحية من خلال تضمينها جميع البيانات الصحية.
- كما يمكن تقسيم نظام معلومات المستشفى إلى ثلاث أنظمة فرعية حسب المستوى هي كالاتي:
- ✓ نظام المعلومات الاستراتيجي: و يحفظ فيه بعض الإحصائيات الرئيسية مثل عدد المرضى.
 - ✓ نظام المعلومات الطبي: و فيه تحفظ كل المعلومات التي تخص المخبر، الأشعة و السجلات الطبية.
 - ✓ نظام المعلومات التنفيذي: و يشمل الفواتير، الرواتب و الأرشيف².

المطلب الثالث: أهمية نظام المعلومات الاستشفائي وفعاليته

أ. أهمية نظام المعلومات الاستشفائي:

¹ - AFFOUNE SABTI « Essai d'analyse du système d'information médical cas du CHU de Bejaia » mémoire de fin d'études, Ecole Nationale de management et de l'administration de la santé, 2012. P 33.

² دلال السويسي، 2011-2012، مرجع سابق، ص 62.

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

- تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة لذلك نجد أن إنتاجية المشتغلين بالمعلومات أصبحت أحد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات الغربية, مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات.
- تنمية و تطور شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة, فقد أدى ظهور نظم المعلومات المبنية على استخدام أجهزة الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال المتقدمة إلى زيادة الطلب على استخدامها لدرجة يمكن بها تصميم منظمات تعمل بالكامل بواسطة الحاسب الآلي, وإيجاد شبكة معلومات واحدة.
- التغييرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها أدت إلى تغير في مفهوم دور المعلومات حتى أصبح ينظر إليها باعتبارها موردا استراتيجيا مهما, وأصبح أداء المنظمات يعتمد بشكل متزايد على ما يمكن أن يقدمه نظام المعلومات المستخدم بها¹.

ب. فعالية نظام المعلومات الاستشفائي :

تعني فعالية نظم المعلومات قدرة هذه النظم على تحسين جودة القرارات من خلال ما تقدمه من معلومات و خدمات مختلفة, وعموما فعالية نظام المعلومات ما هي إلا محصلة التفاعل بين العديد من المتغيرات التنظيمية والبيئية للمنظمة التي يوجد فيها هذا النظام سواء استشفائية أو أي منظمة أخرى, وهناك بعض الأبعاد للحكم على فعالية نظام المعلومات هي:

- التوقيت المناسب في تقديم المعلومات :إن قدرة نظام المعلومات الاستشفائي على توفير القدر الكاف من المعلومات و في الوقت المناسب لاستخدامها سوف يكون له الأثر الفعال فيما يتخذ من قرارات و ما يرسم من خطط و بالتالي فإنه يمكن تحديد فعالية وكفاءة نظم المعلومات على ضوء تقديم المعلومات وقت طلبها حيث أن ذلك له انعكاسات على قدرة المسؤولين على الاستجابة للأحداث.

- مدى الشمولية و الإجمال في المعلومات المقدمة: يقصد بالشمول في هذا المجال أنه تكون المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الاستشفائي القائم معلومات شاملة تغطي جميع مجالات العمل سواء كانت مالية, أفراد, شراء وتخزين, سلوكيات, هذا وقد زادت أهمية المعلومات الشاملة في السنوات الأخيرة كأساس تعتمد عليه الإدارة في اتخاذ القرارات اللازمة لإدارة المنظمات المختلفة سواء المتعلقة بوضع الخطط اللازمة أو مراقبة التنفيذ واتخاذ الاجراءات التصميمية في حالة وجود اختلاف بين الخطط الموضوعة والتنفيذ الفعلي.

- مدى صحة ودقة المعلومات المقدمة : صحة أو دقة المعلومات المقدمة للمستخدمين منها تعني خلوها من الخطأ بحيث يكون لهذه المعلومات درجة عالية من المنفعة لاستخدامها وعادة ما يطرأ نوعين من الأخطاء : أخطاء في

¹ أحمد الخطيب, 2009, مرجع سبق ذكره, ص75.

النقل وأخطاء في الحساب، وتعتمد درجة الدقة المقبولة في المعلومات الإدارية على كيفية استخدامها فمعلومات التخطيط والرقابة تستلزم درجة عالية من الدقة.

- كفاءة العنصر البشري المستخدم للنظام: يعتبر العنصر البشري العنصر الحاكم في تحقيق استغلال أمثل لتكنولوجيا نظم المعلومات وتحقيق الهدف من وراء اقتناءها وأن فعالية نظم المعلومات تتأثر بشكل مباشر بمدى كفاءة وقدرة العنصر البشري المستخدم لها، كما أن عدم تقديم الحلول لمشاكل هذا العنصر قد يؤدي إلى خلق العديد من المعوقات التي تؤثر على مستوى فعالية هذه النظم. لذا تسعى الإدارة إلى رفع مستوى فعالية نظم المعلومات القائمة بها من خلال:

- الاهتمام بالتخطيط وتنفيذ برامج فعالة لاختيار وتدريب الإطارات المستخدمة لنظم المعلومات على كيفية استخدام هذه النظم والاستفادة منها بشكل يسمح بتطوير معارف هذه الإطارات ويني قدرتها، سواء بمعرفة الوحدة المختصة بالحاسب في المنظمة أو الجهات الخارجية المتخصصة.
- الاهتمام بمشاركة مستخدمي نظم المعلومات لمخصصي هذه النظم في جهود تصميمها وتطويرها نظرا لعدم قدرة المتخصصين على تحديد المتطلبات التنظيمية المتعددة بدقة.
- كفاءة العنصر الآلي المستخدم في النظام: السؤال المطروح في الوقت الحالي ليس عن استخدام الحاسب الآلي في نظام المعلومات أم لا ولكنه سؤال عن مدى استخدام الحاسبات الآلية في إنتاج المعلومات وكيفية استغلال إمكاناتها وطاقاتها في هذا المجال ويتحدد مستوى فعالية نظم المعلومات إلى حد كبير على كفاءة الأجهزة والبرامج والتطبيقات المستخدمة في تلك النظم.
- وسبيل تحقيق مستوى عال من الفعالية لنظم المعلومات القائم في المنظمات تعمل الإدارة على:
- تطوير واستخدام الحاسب الآلي لكل العمليات الإدارية وتخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات على مستوى كافة الأنشطة الوظيفية.
- تطوير السياسات التي تعظم من عملية استخدام البرامج الجاهزة والتطبيقات المتنوعة للحاسب الآلي.
- الاهتمام بجعل عملية تصميم وتطوير نظم المعلومات الإدارية جزء من عمليات تطوير التنظيم الشامل وللإدارة دور مهم في دعم العنصر البشري والآلي في نظام المعلومات.
- ملائمة البيئة التنظيمية السائدة: ونعني بالبيئة التنظيمية ذلك المناخ التنظيمي السائد في وحدات المنظمات ومدى مناسبه لقيام نظم معلومات متطورة وفعالة، ويشمل ذلك الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، حجم المنظمة، ضغوط العمل، أنماط الاتصالات، التداخل التنظيمي وغيرها من العوامل التي يمكن أن تلعب دورا دافعا وإيجابيا نحو بناء نظم معلومات ذات فعالية أو العكس¹.

¹ نوري منير، 2012، مرجع سابق، بتصرف، ص 113.

المطلب الرابع: تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي

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

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

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

ومما تجدر الإشارة إليه أن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات قد أحدثت تحولا جذريا في أساليب تقديم الخدمات (خصوصا الخدمات الاتصالية كثيفة المعلومات)، فهذه الخدمات صارت تقدم بشكل آلي بفضل التطور الحاصل في تقنيات الخدمة الذاتية دون توسط العنصر البشري، وتحصل الاتصالات عن طريق عمليات تبادل المعلومات بشكل آلي الأمر الذي نتج عنه تقليص حالات الخطأ البشري والضوضاء، وهي من الأمور الايجابية التي تؤثر على أداء الاتصالات نفسها¹.

خلاصة:

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

¹ بشير كاوجة، 2012-2013، مرجع سبق ذكره، بتصرف، ص 100.

إن أنظمة المعلومات تلعب دوراً هاماً وحيوياً في حياة المؤسسات، وبالتالي لا بد أن تؤخذ الخطوات الضرورية للتأكد من صحة المعلومات ومدى الاعتماد عليها و ضمان سرّيتها فلقد ثبت أن الأنظمة التي لا تؤدي الغرض منها تمثل الكارثة على أية مؤسسة، ولهذا لا بد من أن يتم تصميم أنظمة المعلومات حتى تؤدي الوظائف كما هو مخطط لها و لا بد من مراعاة تأثير هذه الأنظمة على النواحي الاجتماعية و الإنسانية للمنشأة، وبما أن نظام المعلومات يسمح بتدفق المعلومات داخل المؤسسة فإنه بدوره يحسن من الاتصالات الداخلية بين العمال في المؤسسة سواء كانت مؤسسة استشفائية أو غيرها.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على
الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية
شي غيفاري بمستغانم

تمهيد:

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

سنحاول في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية ميدانيا على إحدى المؤسسات العمومية الاستشفائية وهي المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بولاية مستغانم, لمعرفة واقع الاتصال الداخلي بها ونظم المعلومات المعمول بها داخل هذه المؤسسة , وهذا من خلال الاستعانة باستمارة استبيان تحتوي على مجموعة من المعلومات والبيانات التي نخدمنا في موضوعنا وتساعدنا في دراسة الحالة, لذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين الأول تناول تقديم المؤسسة محل الدراسة أما المبحث الثاني تطرق إلى منهجية الدراسة المتبعة وكذا تحليل و مناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول : التقديم العام للمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم محل الدراسة

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

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم :

يعتبر مستشفى شي غيفارى بمستغانم إحدى المؤسسات الصحية و كغيره من المؤسسات نجد بأنه يشمل وجود هيكل تنظيمي وقوانين و أنظمة وتعليمات تحكم هذه المؤسسة، كما يعمل على تقديم خدمات طبية و تمريضية وخدمات طبية مساعدة أخرى كالأشعة والمختبر والعلاجات المختلفة، بواسطة كوادر مهنية (طبية وغير طبية) مميزة ذات مهارات خاصة في مجال العلاج بمختلف مستوياته.

✓ نشأة المؤسسة و تعريفها:

وفقاً للمرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتعلق بإنشاء ، تسيير و تنظيم المؤسسات العمومية الاستشفائية و على ضوء المواد 02 ، 03 ، 04 و 05 يمكن لنا أن نعرف المؤسسة كما يلي :

- المؤسسة العمومية الاستشفائية مؤسسة ذات طابع إداري لديها الشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية
- و توضع تحت وصاية السيد الوالي بمجلس الإدارة .

- تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية من هياكل للتشخيص و العلاج و الاستشفاء و إعادة التأهيل الطبي و لها المهمة الصحية أن تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة من البلديات¹ .

من الناحية التاريخية : المؤسسة الاستشفائية بمستغانم شيدت في العهد الاستعماري و بالتحديد في سنة 1934 كمستشفى عسكري تطور من مستشفى عسكري سنة 1943 تحت الجنرال بيجار، في عهد نابليون الثالث . و في المرحلة الثانية تطور إلى مستشفى مختلط (عسكري و مدني) في سنة 1936 و في 13 ماي 1949 تحولت المؤسسة إلى مستشفى جهوي بمستغانم .في سنة 1969 وبقرار من الوالي، سمي المستشفى بمستشفى شي غيفارى. مساحة المؤسسة تقدر بـ 183000 م² .

حاليا تحتوي المؤسسة الاستشفائية بمستغانم على ستة عشرة (16) مصلحة طبية , تحتوي على الفندقية بقوة استيعاب محددة من طرف وزارة الصحة والسكان , حيث يقدر عدد الأسرة المنظمة من طرف المؤسسة بـ 564 سرير والأسرة التقنية بـ 614 سرير. و بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07/140 الموافق لـ 19 ماي 2007 , تم

¹ معلومات من وثائق المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم 2017/02/19 على الساعة 10:00.

تحويل القطاعات الصحية إلى مؤسسات عمومية استشفائية و مؤسسات عمومية صحية جوارية بولاية مستغانم التي تتكفل بالتغطية الصحية لأكثر من 700.000 مواطن . يقطنون الدوائر الثلاث التالية:

- دائرة مستغانم
- دائرة عين تادلس
- دائرة سيدي علي

و تتكون ولاية مستغانم من 32 بلدية

✓ مهام المؤسسة :

للمؤسسة العمومية الاستشفائية مهام محددة ، مندمجة و متدرجة وفقاً للاحتياجات الصحية للمواطنين، و في هذا السياق تحدد لها المهام الرسمية التالية:

- تطبيق البرامج الوطنية الصحية.
- ضمان النظافة و الإجراءات ضد الأضرار و الانحرافات الاجتماعية.
- ضمان تحسين التكوين و رسكلة أفراد المصالح الصحية.
- المؤسسة العمومية الاستشفائية تعمل على إتاحة كل الفرص للتكوين الشبه الطبي و التسيير الاستشفائي على أساس تعاقد مع مؤسسات التكوين.

● التنظيم الداخلي للمؤسسة

تسير المؤسسة العمومية الاستشفائية بمجلس إدارة يرأسه والي الولاية و يسيره مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية . هذه المؤسسة تستعين بهيكل استشاري الذي يتشخص في المجلس الطبي .

المديرية العامة :

يتولى تسيير المديرية العامة المدير الذي هو الممثل القانوني و الرسمي للمؤسسة، و يساعده مكتبان:

● مكتب التنظيم العام

● مكتب الاتصال

في أشغاله اليومية و متابعة تنفيذ البرامج الصحية و تعليمات الوصاية، يرتكز المدير على ثلاث مديريات فرعية وهي كالتالي:

● المديرية الفرعية للمالية و الوسائل

○ و تنقسم بدورها إلى ثلاثة مكاتب :

- مكتب المدير الفرعي للمالية و الوسائل
- مكتب المحاسبة المادية
- مكتب الميزانية و المحاسبة

▪ مكتب الصفقات العمومية.

● المديرية الفرعية للموارد البشرية

○ و التي بدورها تتكون من المكاتب التالية :

▪ مكتب المدير الفرعي للموارد البشرية

▪ مكتب تسيير المستخدمين

▪ مكتب المنازعات

▪ مكتب الأجور

▪ مكتب التكوين

● المديرية الفرعية للمصالح الصحية

○ و تنقسم بدورها إلى مكاتب وهي :

▪ مكتب المدير الفرعي للمصالح الصحية

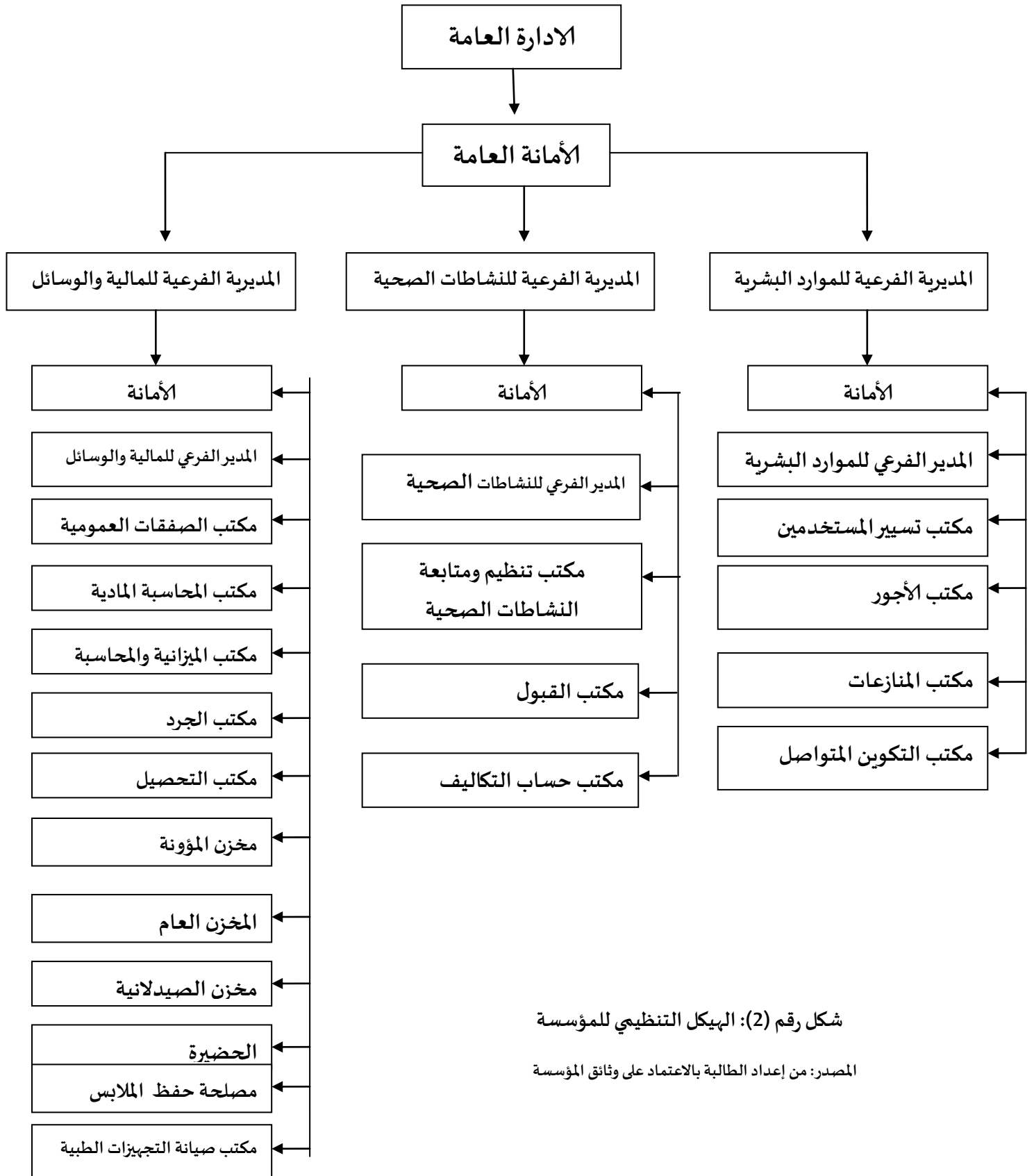
▪ مكتب الدخول

▪ مكتب تنظيم و تقييم النشاطات الصحية

▪ مكتب حساب التكاليف¹

¹ المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم 2017/02/19 على الساعة 10:00.

• الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



شكل رقم (2): الهيكل التنظيمي للمؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: واقع الاتصال ونظام المعلومات المطبق في المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى

• طبيعة تدفق المعلومات داخل المؤسسة :

يتم تدفق المعلومات داخل المؤسسة بشكل اعتيادي و باستخدام الوسائل التقليدية سواء في الاتصال أو في انتقال المعلومات من قسم إلى آخر، إذ أن انتقال المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة يكون إما بالاتصال شفويا بين العاملين أو عن طريق الهاتف أو كتابيا باستخدام الفاكس أو الانتقال الشخصي بين الموظفين من قسم إلى آخر ونقل مختلف الوثائق والملفات المتعلقة بالعمل .

• أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة محل الدراسة:

كما سبق وأن ذكرنا في الجزء النظري لهذه الدراسة، فإن الاتصال داخل أي مؤسسة يأخذ أنواعا واتجاهات عدة ، ومن خلال دراستنا الميدانية في المؤسسة الاستشفائية ميزنا بين نوعين من الاتصالات :

1. الاتصالات الرسمية:

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

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

✓ الاتصال الصاعد : ويتمثل هذا النوع في الرد على المعلومات التي تصدر من الإدارة العليا للمؤسسة وذلك لتبليغهم بأنه قد تم تطبيق التعليمات أو الأوامر.

✓ الاتصال الأفقي: إن الاتصال الأفقي مهم جدا ولا يمكن تجاوزه أو تجاهله، ويظهر هذا من خلال الاتصالات الجارية بين الفئات المتكافئة أو بين المصالح داخل المؤسسة الاستشفائية مثل اتصال الموظفين من نفس المصلحة المتواجدين بها أو اتصال الموظفين بين مصلحة المستخدمين و مصلحة النشاطات الصحية مثلا وذلك لتبادل وجهات النظر حول العمل، وعادة ما تعتبر وسيلة سريعة لنقل المعلومات و طرح للآراء والأفكار و الانشغالات المرتبطة بأداء المهام.

2. الاتصالات الغير الرسمية:

هي تلك الشبكة التي توجد بين موظفي المستشفى، و تتضمن جمع و نقل و معالجة معلومات مرتبطة بالأفراد الزملاء و جماعات العمل و مشكلاتهم و دوافعهم و إنجازاتهم، بحيث تتميز أنها تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، و هي تعتمد أساسا على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط بين عمال المستشفى و بين المجموعات أيضا، كما انه يعتبر سبيل يلجأ إليها بعض الموظفين داخل المستشفى لتسهيل الأمور التنظيمية و

توفير الوقت في تبادل المعلومات، و الدراسات أثبتت أن الاتصال غير الرسمي له ايجابيات لابد للمسيرين و متخذي القرار العمل على الاستفادة منها و أهمها تقوية الروابط بين التنظيم الرسمي و غير الرسمي و تساعد على تحقيق أهداف العمل.

أما نظم المعلومات المطبقة في المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى فإن المؤسسة تتوفر على الكفاءات البشرية التي تقوم بوضع وتطوير البرامج وتطبيقات أنظمة المعلومات لمختلف المصالح لغرض تسهيل إنجاز مهامهم، يمكننا ذكر مجموعة نظم المعلومات المطبقة هي¹:

- ❖ نظام معلومات الموارد البشرية بالمستشفى: خاص بتسيير المستخدمين.
- ❖ نظام معلومات الصيدلة: خاص بتسيير وتخزين الأدوية.
- ❖ خلية المحاسبة الاستشفائية: التسيير والمحاسبة خاص بكامل مصالح المستشفى 3COH (Triple Comptabilité Hospitalière).
- ❖ نظام معلومات حقن الدم: خاص بمعلومات حول المتبرعين بالدم وتسيير المخزون.
- ❖ السجل الصحي: ملف المريض خاص بكل المعلومات المتعلقة بالمريض موجود بمكتب القبول.
- ❖ نظام المعلومات خاص بالإحصائيات النشاطات وحساب الكلفة متواجد في مديرية المصالح الصحية .
- ❖ نظام المعلومات خاص بتسيير المعدات الصحية والغير الصحية متواجد في مديرية الشؤون الاقتصادية.
- ❖ نظام المعلومات G info (Gestion informatique): وهذا خاص بتسيير الإعلام الآلي.

ونأخذ على سبيل المثال أنظمة المعلومات التالية:

✓ نظام تسيير المرضى (مكتب القبول):

يعد مكتب الدخول من أهم المكاتب في المستشفى بحيث أن له علاقة بالمصالح الطبية و كذا بالمصالح الإدارية فهو يتصل مع المصالح الطبية لمعرفة التحويلات بين الأقسام و غيرها، و يتصل مع المصالح الإدارية للتصريح بالتكاليف و بعض الإحصائيات الأخرى، فعند دخول أي مريض للمستشفى سوف يتصل أولا بهذا المكتب سواء كان المريض في حالة استعجالات أو حول من مستشفى آخر أو له موعد مسبق و بذلك يملأ المريض بطاقة دخول تدل على دخوله للمستشفى بها معلومات عن الحالة المدنية للمريض، ثم بعد ذلك يعرض على الطبيب فإن كانت حالة المريض تستوجب مكوثه في المستشفى سوف يأمر الطبيب بخلق ملف للمريض و يقوم مكتب الدخول بمنح المريض بطاقة تتبع المريض فترة مكوثه بالمستشفى و التي يسجل فيها معلومات عن المريض و كل إجراء طبي لابد أن يسجل فيها إلى أن يأمر الطبيب بخروجه و كذا توجيه المريض إلى المصلحة التي أمر الطبيب بتوجيهه إليها.

¹ مقابلة شخصية مع إطار مختص في الإعلام الآلي بالمؤسسة، يوم 2017/02/16 على الساعة 10:30.

✓ نظام المعلومات الصيدلة:

يهدف مسيري مستشفى شي غيفارى من استخدام نظام معلومات الصيدلة إلى صرف الأدوية؛ مراقبة المخزون و مراعاة تاريخ الصلاحية للأدوية؛ تجميع بيانات عن الأدوية و المستلزمات الطبية مثل السعر، الكمية...؛ ومعرفة رصيد الأدوية و إصدار أوامر الشراء.

إلا أن هذا النظام يعاني من عدم اتصاله بنظم المعلومات الأخرى المتواجدة في المستشفى ولذلك نجد الغرض النهائي هو فقط توفير الأدوية المطلوبة ذات الصلاحية دون التسريع في عملية الحصول عليها فمثلا إن كان له علاقة مع نظام معلومات المستشفى سوف يستطيع الصيدلي الوصول إلى ملفات المرضى يوميا و تحديد ما يلزمهم من أدوية دون توجه الممرضين له و كذلك يستطيع حفظ ما تم تقديمه للمريض في ملف المريض مباشرة.

✓ نظام معلومات الموارد البشرية:

تعد المديرية الفرعية للموارد البشرية جزء من الإدارة يعنى بشؤون الأفراد و العاملين، بحيث تقوم بجمع بيانات عن موظفيها و معالجتها بغرض الوصول إلى قرار معين يخص التعيين، التأهيل، التدريب، تطوير الكفاءات، وصف المناصب، التكوين، ومنه هذا النظام عبارة عن برنامج مدمج متكامل يحتوي على كل المعطيات المطلوبة حول أي عامل من عمال المؤسسة منذ أن تم توظيفه حتى يوم تقاعده بما في ذلك من الحوافز و الترقية و الإجازات المقدمة له¹.

وهناك بعض أنظمة معلومات مقترحة من طرف المختصين في الإعلام الآلي ولم يتم العمل بها إلى حد الآن، والتي يطمح المختصين تطبيقها مستقبلا نذكر منها:

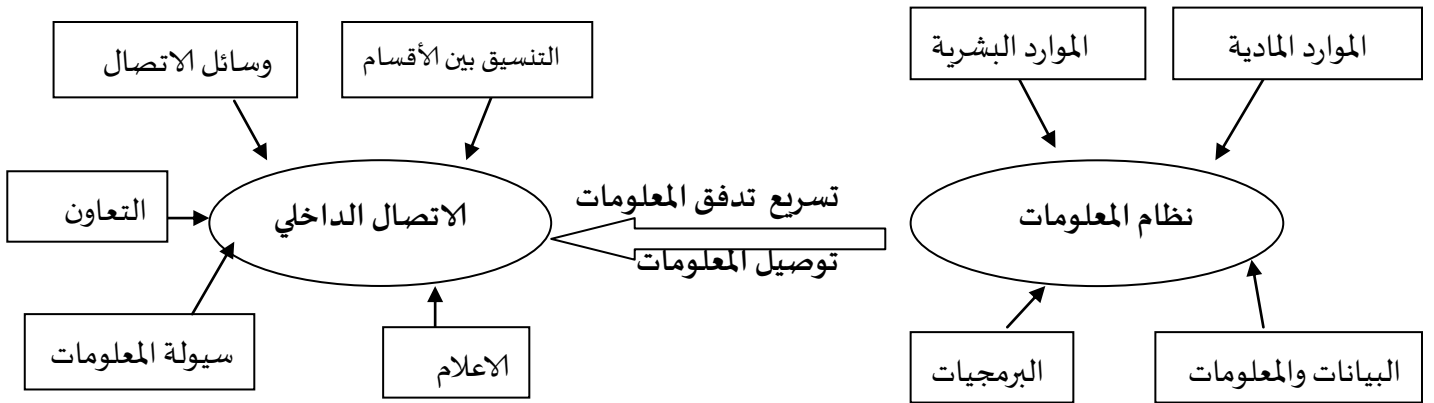
- نظام تسيير الصيانة الموجه بالحاسوب: (Gestion de maintenance a orienté par ordinateur)
- GMAO تابع لمديرية المعدات والوسائل.
- MDO (Maladies à déclaration obligatoire) متواجد في مصلحة الطب الوقائي SEMEP
- (Service de médecine de prévention).

¹ مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى مستغانم 2017/02/20 على الساعة 09:30.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

المطلب الأول: منهجية الدراسة

- (1) متغيرات الدراسة : في هذه الدراسة سيتم دراسة المتغير المستقل الذي هو نظام المعلومات وأثره على متغير آخر وهو الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية ويسمى هذا المتغير بالتابع.
- (2) النموذج النظري للدراسة :



شكل رقم(3):النموذج النظري للدراسة

المصدر:من إعداد الطالبة

(3) الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

على ضوء إشكالية الدراسة وفرضياتها اتضح لنا أن أنسب أداة للبحث هي الاستبيان وكذا اعتمدنا على المقابلة وذلك لأنهما أكثر ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة:

❖ المقابلة:

يهدف التعرف على واقع الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى وكذا نظم المعلومات المطبقة فيها أجرينا مقابلة مع عمال المؤسسة حيث زدونا بمعلومات عن المؤسسة وكذلك مع مختصين في الإعلام الآلي حيث أوضحوا لنا مختلف أنظمة المعلومات المعمول بها في هذه المؤسسة.

❖ الاستبيان:

هو إحدى الوسائل الأكثر استعمالاً للحصول على المعلومات وحقائق تتعلق بأراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين كما يعرف أيضاً: "على أنه وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد". وعليه، فإن الاستبيان يأتي في صيغة أسئلة متتالية تؤدي الإجابة عليها إلى حصول الباحث على المعلومات والبيانات التي يرغب في الحصول عليها، والتي تتعلق

مباشرة بموضوع بحثه، ولقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية لكونه الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات التي تسمح بتكوين نظرة شاملة على واقع المؤسسة في استخدامها لنظام المعلومات وواقع الاتصال الداخلي بها، فهو يسمح للمستجوبين بالإجابة بأكثر راحة وحرية، بعيداً عن مختلف التأثيرات التي تواجه الأجوبة، كما أنه يعطي الوقت للمستجوب للإجابة الصحيحة وفق نظرته، إضافة إلى أنه يعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة.

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

جدول رقم (3): مقياس ليكارت الخماسي

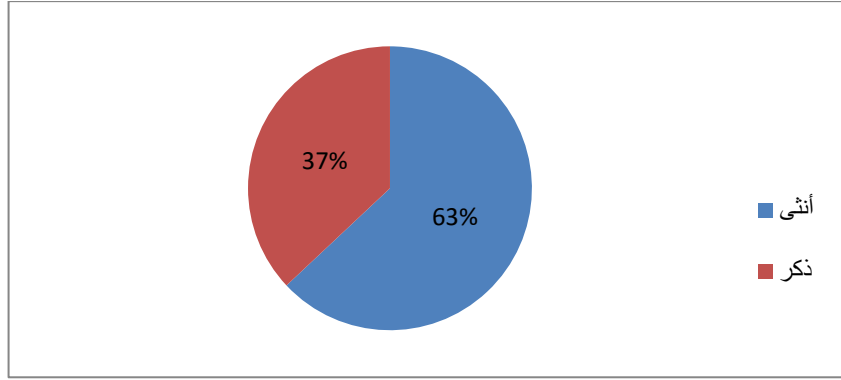
التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

حيث تضمن الاستبيان 25 سؤال مقسمة كما يلي:

- من 1 إلى 4 أسئلة عامة للتعرف على المعلومات العامة للمستجوبين أي عينة الدراسة.
- المحور الأول: يحتوي من 5 إلى 14 سؤال ويهدف للتعرف على واقع نظام المعلومات بالمؤسسة ومعرفة آلية معالجة البيانات ومدى وجود صعوبة في استرجاع المعلومات.
- المحور الثاني: من 15 إلى 25 سؤال ويهدف للتعرف على واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة من خلال معرفة إمكانية وسهولة إجراء الاتصال في أي وقت ومعرفة مدى أهميته داخل المؤسسة.

4) عينة الدراسة وخصائصها :

تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 40 موظف بالمستشفى منهم 23 موظف إداري و17 موظف في المجال الطبي، حيث وزعت 40 استمارة استبيان ولكن استرجعت منها 38 استمارة وهذا العدد المسترجع يمثل 95% وهي نسبة استرجاع عالية يمكننا الاعتماد عليها في الوصول إلى أهداف الدراسة، والشكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

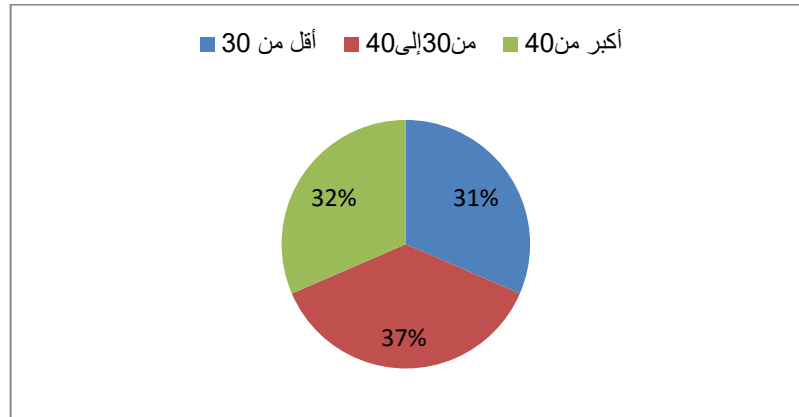


شكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الشكل رقم (4) نلاحظ أن فئة الإناث من العينة تشكل أعلى نسبة حيث بلغت 63% مقارنة مع الذكور التي بلغت 37% ويعود ذلك إلى طبيعة ميدان العمل وهي المؤسسة الاستشفائية لأن مجتمعنا الجزائري يفضل عمل المرأة في المجال الصحي أو التعليمي.

أما الشكل رقم (5) فهو يبرز توزيع العينة حسب السن:

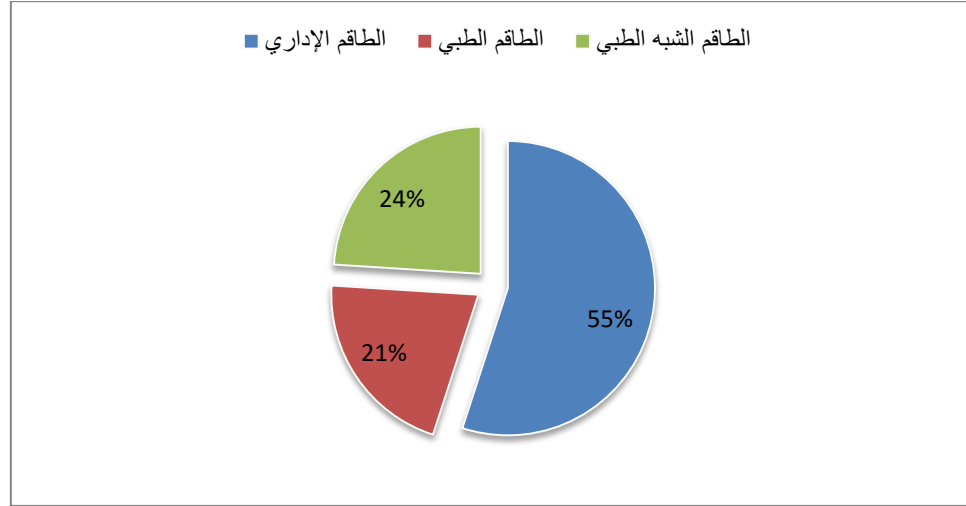


شكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب السن

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الشكل رقم (5) أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 تمثل أعلى نسبة 37% في حين الفئتين الباقيتين متساويتين بحيث بلغت 31.5%، فهذا يدل على أنهم يملكون القدرة الجسمية لأداء مهامهم على أكمل وجه.

والشكل رقم (6) يبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة:

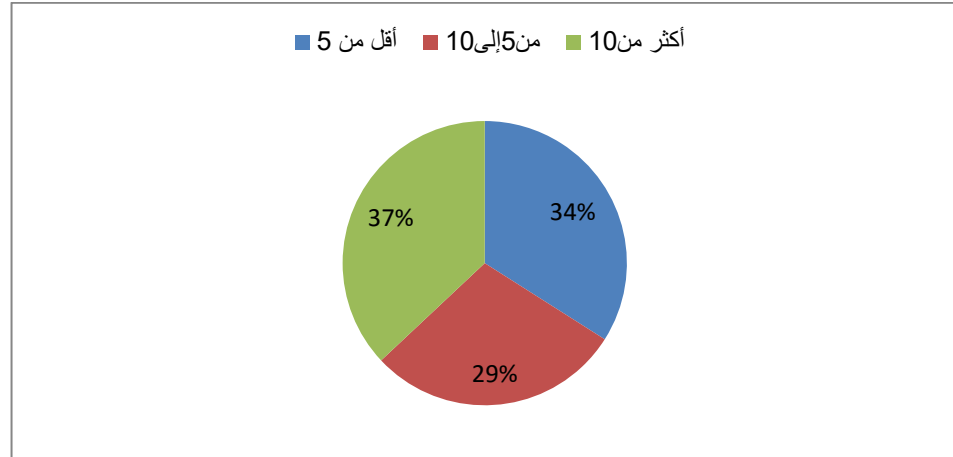


شكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة :

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

خصصنا نسبة 55% من العمال الإداريين و21% من الطاقم الطبي و24% من الطاقم الشبه الطبي وهذا يعود لطبيعة الموضوع كونه مختص بالإداريين أكثر من غيرهم.

بمجرد معرفة أن الفرد له أقدمية في المؤسسة هذا يعني في الغالب أنه على علم بنظام المؤسسة وقواعدها وكيفية أن المؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها وهذا الشكل رقم (7) سيبين سنوات الخبرة المهنية لدى أفراد العينة:



شكل رقم (7) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الشكل رقم (7) نلاحظ أن هناك تقارب بين النسب وهذا يدل على امتلاك المؤسسة تنوع في الخبرة المهنية لعمالها مما يخلق لها توازن، فالفتات ذوي الخبرة المهنية (لهم أقدمية في العمل) تكون قادرة على تسيير المواقف الصعبة وحل المشاكل أما الفتات التي لديها خبرة قليلة فئة الشباب فتكون قادرة على الابتكار والتجديد والإبداع وكذا تحمل ضغط العمل.

المطلب الثاني: تقييم نتائج الدراسة

المحور 1: نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية شي غيفاري

الفقرة 1: تعتقد أنه من الضروري استخدام نظام المعلومات في عملك:

جدول رقم (4): ضرورة استخدام نظام المعلومات في العمل

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	1	0	0	11	26
النسبة	3%	0%	0%	29%	68%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن نسبة 97% (موافق، موافق بشدة) من المستجوبين لهم وعي تام بضرورة استخدام نظام المعلومات في عملهم وأهميته أما نسبة 3% (غير موافق، غير موافق بشدة) ترى أن استخدام نظام المعلومات غير ضروري في العمل وهذا لعدم إدراكهم لأهميته أو نشاطهم لا يتطلب استخدام نظام المعلومات بمعنى ممكن تكون الفئة الطبية.

الفقرة 2: يتم استخدام نظام المعلومات في عملك بشكل متكرر:

جدول رقم (5): مدى استخدام نظام المعلومات بشكل متكرر

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	1	6	1	15	15
النسبة	3%	16%	3%	39%	39%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تبين نتائج الجدول رقم (5) أن نسبة 78% (موافق، موافق بشدة) أجابوا بأنهم يستخدمون يوميا نظام المعلومات في العمل (بشكل متكرر) بينما نسبة 19% (غير موافق، غير موافق بشدة) لا تستخدم نظام المعلومات بشكل متكرر في حين نسبة 3% تبقى محايدة، وهذه النسب تدل على الانتشار الواسع لاستخدام نظام المعلومات في المؤسسة.

الفقرة 3: يتم معالجة البيانات أليا في عملك:

جدول رقم (6): طريقة معالجة البيانات في العمل

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

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية ثني غيفاري بمستغانم

التكرار	4	8	2	14	10
النسبة	11%	21%	5%	37%	26%

المصدر: مستنيط من بيانات الاستبيان

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم(6) أن الطريقة المستعملة في معالجة البيانات هي الآلية حيث بلغت النسبة % 63 أما الباقي أي نسبة % 32 مازالت تعتمد على اليدوية ولم يتم تألية بعض النشاطات وهذا يعود لطبيعة النشاط بحيث يجب أن يكون يدويا أفضل من آليا .

الفقرة 4 : تجد سهولة في استرجاع المعلومات المخزنة لديك وبسرعة

جدول رقم (7): مدى سهولة استرجاع المعلومات المخزنة

الدرجة	غير موافق بشدة1	غير موافق2	محايد3	موافق4	موافق بشدة5
التكرار	0	7	4	16	11
النسبة	0%	18%	11%	42%	29%

المصدر: مستنيط من بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم(7) نلاحظ أن نسبة 71% (موافق, موافق بشدة) من العمال يجدون سهولة في استرجاع المعلومات المخزنة لديهم وبسرعة وهذا يعود لاعتمادهم على نظام المعلومات في عملهم الذي يركز على جمع المعلومات ومعالجتها ويسهل من استرجاعها وبالتالي له دور مهم في المؤسسة الاستشفائية من حيث التغلب على مشاكل الوقت ويضمن عدم ضياع المعلومات من أجل المحافظة على حياة المريض.

الفقرة 5: يتم إعادة جمع البيانات ومعالجتها من أجل بناء قاعدة معلوماتية جديدة

جدول رقم (8): إعادة جمع البيانات ومعالجتها

الدرجة	غير موافق بشدة1	غير موافق2	محايد3	موافق4	موافق بشدة5
التكرار	0	4	6	17	11
النسبة	0%	11%	16%	44%	29%

المصدر: مستنيط من بيانات الاستبيان

نلاحظ أن أعلى نسبة % 44 وتليها % 29 من المستجوبين يقومون بإعادة جمع البيانات ومعالجتها لبناء قاعدة معلوماتية جديدة أو التوصل للمعلومات المراد الوصول إليها وهذا يدل على إدراكهم لأهمية نظام المعلومات وأن نشاطهم يتطلب ضرورة إعادة جمع البيانات بينما نسبة % 11 لا تقوم بهذه العملية وتبقى % 16 محايدة لا علاقة لها بالبيانات.

الفقرة 6: نظام المعلومات يتطلب سرعة الحصول على المعلومة

جدول رقم (9): توفر خاصية سرعة الحصول على المعلومة

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شفي غيفاري بمستغانم

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	1	4	2	18	13
النسبة	3%	11%	5%	47%	34%

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

يرى ما نسبته % 81 من العمال أن نظام المعلومات يتطلب توفر خاصية سرعة الحصول على المعلومة في الوقت المناسب وذلك لأهميتها في اتخاذ القرارات المناسبة في أسرع وقت للحفاظ على حياة المريض، وهنا يكمن دور نظام المعلومات في توصيل ونقل المعلومة مما يطور حركة الاتصال بين العمال.

الفقرة 7: نظام المعلومات يتطلب المعالجة الصحيحة للمعلومة

جدول رقم (10): توفر خاصية المعالجة الصحيحة للمعلومة في نظام المعلومات

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	0	1	2	19	16
النسبة	0%	3%	5%	50%	42%

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (10) يتبين لنا أن نسبة % 92 من العمال يرون ضرورة توفر المعالجة الصحيحة للمعلومة في نظام المعلومات حتى يكون فعال وعندما تكون المعلومات صحيحة حتما سيكون اتخاذ القرار صحيحا وهذا من شأنه تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة وخاصة في المؤسسة الاستشفائية فإن كل القرارات المتخذة تكون بشأن المريض والحفاظ على حياته لذا لا يجب الخطأ فهي مرتبطة بأرواح الأفراد.

الفقرة 8: تطوير نظام المعلومات يحسن من سير الإجراءات

جدول رقم (11): مدى مساهمة نظام المعلومات في سير الإجراءات

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	0	1	1	13	23
النسبة	0%	3%	3%	34%	60%

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (11) أن المستجوبين يرون بأن نظام المعلومات يحسن من سير الإجراءات مجال نشاطه سواء الإجراءات الطبية أو الإدارية إذ بلغت النسبة % 94 (موافق، موافق بشدة) وهذا يعود لمساهمة نظام المعلومات الصحي في إدارة المؤسسة الاستشفائية إدارة أفضل من خلال توفير معلومات مناسبة في الوقت المناسب، تسهيل عملية الاتصال بين الهيئات الطبية والإدارية، اتخاذ قرارات مناسبة من شأنها أن تحقق الهدف

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم

الأسمى للمؤسسة الذي هو الحفاظ على حياة المريض وتلبية متطلباته أما نسبة 3% ترى عكس ذلك لأن ليس لديها ثقافة بدور نظام المعلومات في المؤسسة ويمكن أن تكون هذه الفئة التي لا تستخدمه أبدا في عملها. الفقرة 9: يساهم نظام المعلومات في تجاوز الصعوبات واتخاذ القرارات المناسبة عن طريق توفير المعلومات في المناسب

جدول رقم (12): مدى مساهمة نظام المعلومات في تجاوز الصعوبات

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	0	2	0	16	20
النسبة	0%	5%	0%	42%	53%

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

من الجدول رقم (12) نلاحظ أن العمال يرون بأن نظام المعلومات يوفر لهم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وهذه الميزة لهم ذات أهمية كون أن الحصول على المعلومات في الوقت المناسب يحافظ على حياة المريض من خلال اتخاذ قرارات مناسبة بشأنه و تجاوز كل الصعوبات.

الفقرة 10: يساهم نظام المعلومات في توثيق المعلومات وتسهيل استرجاعها

جدول رقم (13): مدى مساهمة نظام المعلومات في توثيق المعلومات

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	1	1	2	13	21
النسبة	3%	3%	5%	34%	55%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال إجابات المستجوبين من العمال يتضح أن 89% يرون أيضا أن نظام المعلومات يعمل على توثيق المعلومات ويساعد على استرجاع كم هائل من المعلومات بسهولة في وقت وجيز وفي المؤسسة الاستشفائية فكل المعلومات تكون متعلقة بالمريض لذا يجب التغلب على مشكل الوقت لاتخاذ قرارات سريعة ومناسبة بشأنه ومن هذا المنطلق أصبح توثيق المعلومات أمر ضروري بينما نجد 6% لا ترى ذلك.

المحور 2: الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى

الفقرة 1: يمكنك الاتصال مع زملائك في أي وقت وفي أي مصلحة:

جدول رقم (14): إمكانية الاتصال داخل المستشفى:

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	3	6	1	17	11

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شفي غيفارى بمستغانم

النسبة	8%	16%	3%	44%	29%
--------	----	-----	----	-----	-----

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

حسب الجدول رقم (14)، نلاحظ أن نسبة 44% من الموظفين يرون سهولة في إجراء الاتصال داخل المؤسسة من أي مصلحة وفي أي وقت وتليها نسبة 29% يؤكدون أن هناك إمكانية حقيقية لإجراء الاتصال ما يدل على أن المؤسسة عملت على توفير وسائل اتصالية داخلية وتبقى نسبة 24% (غير موافق، غير موافق بشدة) من العمال يعتبرون من غير الممكن إجراء اتصال داخل المؤسسة في أي وقت وفي أي مصلحة وهذا ربما لعدم وجود فكرة التواصل أصلا لديهم .

الفقرة 2: يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب من خلال الاتصال:

جدول رقم (15): إمكانية الحصول على المعلومة في الوقت المناسب من خلال الاتصال:

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	2	10	2	18	6
النسبة	5%	26%	5%	47%	16%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

حسب الجدول رقم (15) نجد بأن نسبة 63% (موافق، موافق بشدة) يحصلون على المعلومات في وقتها ما يدل على الاستغلال الجيد للاتصال داخل المؤسسة لإيصال المعلومات وبسرعة وهذا يسهل وصول المعلومة في الوقت المناسب مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مناسبة من شأنها تحقيق نتائج أفضل للمؤسسة ، بينما نسبة 31% (غير موافق ، غير موافق بشدة) فهم يرون استحالة الحصول على المعلومات في وقتها، أما نسبة 5% تبقى محايدة.

الفقرة 3: يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة:

جدول رقم (16) : مدى أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	1	3	0	14	20
النسبة	3%	8%	0%	37%	52%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفاري بمستغانم

نلاحظ من خلال الجدول رقم(16) أن ما يعادل 89%(موافق, موافق بشدة) يرون أن الاتصال الداخلي بالمستشفى له أهمية ويعتبر عامل رئيسي في عملهم, في حين أنه نسبة 11%(غير موافق, غير موافق بشدة) لا يرون هذا الرأي بل أن لا دور له إطلاقا في أداء عملهم وهذا راجع لثقافة بعض الموظفين الذين يقللون من أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة مما يتطلب إعادة تذكيرهم بأهميته في المستشفى فالاتصال يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق الانسجام الجيد داخل المؤسسة من خلال تحسين سير المعلومات وإيصالها في الوقت المناسب وهذا ما يساعد في اتخاذ القرار المناسب المتعلق بالمرضى .

الفقرة 4:الاتصالات الطبية ضرورية مقارنة بالاتصالات الإدارية

جدول رقم (17):الاتصال الداخلي الضروري بالمستشفى

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	0	1	4	19	14
النسبة	0%	3%	10%	50%	37%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

حسب ما نرى من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 87% يوافقون على ضرورة الاتصالات الطبية مقارنة بالاتصالات الإدارية في حين 3% لا يرون ذلك بينما 10% محايدة لهذا الرأي, فهذه النسب تدل على إدراك معظم المستجوبين بأهمية الاتصالات الطبية وحتى الإدارية فالمستشفى يعمل بدوره كوحدة واحدة منها الإداري ومنها الطبي لذا يجب التنسيق بينهم داخل المستشفى حتى تسير العمليات والقرارات المتخذة بشكل صحيح ومنه تحقق أهداف المؤسسة المسطرة.

الفقرة 5: يتم اعتماد الاجتماعات كطريقة للاتصال المباشر :

جدول رقم (18):مدى اعتماد الاجتماعات في المؤسسة

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	0	1	7	22	8
النسبة	0%	3%	18%	58%	21%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

حسب الوارد في الجدول(18) نجد 79% يؤكدون أن في المؤسسة يعتمدون على الاجتماعات كطريقة للاتصال داخل المستشفى وهذا راجع لطبيعة عمل المستشفى بحيث يتم عقد الاجتماعات بكثرة في حين 18% محايدة ويمكن تفسير هذا بأنهم غير معنيون بالاجتماع ويمكن أن تكون الفئة الطبية فالاجتماع يختص بالإداريين أكثر من الطبيين لعمل الأطباء مباشرة بالمرضى .

الفقرة 6:تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال كالهاتف النقال,الثابت,الانترنت,الانترانت والفاكس في المؤسسة

جدول رقم (19): مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	2	2	3	12	19
النسبة	5%	5%	8%	32%	50%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول (19) أن 82% أي أغلب الموظفين أكدوا على استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال كالهاتف النقال، جهاز الهاتف الثابت في الاتصالات الداخلية بالمستشفى فلا تتم الاتصالات الداخلية بدون وسائل في حين هناك نسبة 10% لا يستخدمون هذه الوسائل فممكن عملهم مباشر مع المستقبل فلا داعي لوجود الوسائل مثل الاتصال بين المريض والطبيب .

الفقرة 7: تعتمد المؤسسة في الاتصال على التعليمات المكتوبة والملصقات:

جدول رقم (20): اعتماد المؤسسة على التعليمات المكتوبة والملصقات

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	0	0	2	25	11
النسبة	0%	0%	5%	66%	29%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن 95% من المستجوبين يؤكدون اعتماد المؤسسة على التعليمات المكتوبة والملصقات في الاتصال الداخلي بينهم وهذا لتوضيح وبيان ملاحظات متعلقة بالعمل، أو أوامر، إعلانات وهذا لإعلام الموظفين بشأن ما يدور في المؤسسة ومعرفتهم ما يجب عليهم عمله أو تغييره.

الفقرة 8: يوفر الاتصال الداخلي السرية في المعلومات:

جدول رقم (21): مدى مساهمة الاتصال في توفير السرية في المعلومات

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	3	4	4	15	12
النسبة	8%	10%	10%	39%	32%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفاري بمستغانم

حسب الوارد في الجدول (21) تبين أن 71% من العمال يوافقون بأن الاتصال الداخلي يساهم في توفير سرية المعلومات في المؤسسة الاستشفائية وهذا لوجود تبادل معلومات متعلقة بالمريض فهذه المعلومات حساسة يجب أمنها وحمايتها فيعتمد أمن وحماية المعلومات على ثلاث مبادئ أساسية من بينها السرية التي تشير إلى الحد من قدرة الأفراد الغير المخولين بالوصول إلى المعلومات وكشفها وحتى أحيانا تغييرها وكذلك يجب سلامة المعلومات وسلاسة انتقالها عبر قنوات الاتصال الواجب توفرها ,كما يجب توفر نظم معلومات تعمل بشكل صحيح لمعالجة المعلومات صحيحا وتخزينها بينما نسبة 18% لا يرون هذا.

الفقرة9:يحقق الاتصال الداخلي الكفاءة والفعالية :

جدول رقم (22): مدى تحقيق الاتصال الداخلي للكفاءة والفعالية

الدرجة	غير موافق بشدة1	غير موافق2	محايد3	موافق4	موافق بشدة5
التكرار	1	3	2	21	11
النسبة	3%	8%	5%	55%	29%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم(22) نلاحظ نسبة % 84 يؤكدون بأن الاتصال الداخلي يوفر الكفاءة والفعالية في المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الجيد بين العمال فشعور الموظف بالرضا تجاه عمله وبالارتياح باتصاله مع زملاءه في العمل كالتفاهم والتعاون وكذا مشاركته في إبداء رأيه أو حتى في حل المشاكل فكل هذا من شأنه تحقيق الكفاءة والفعالية في المؤسسة .

الفقرة10:يوفر الاتصال الداخلي الشفافية:

جدول رقم (23):مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق الشفافية

الدرجة	غير موافق بشدة1	غير موافق2	محايد3	موافق4	موافق بشدة5
التكرار	1	4	3	21	9
النسبة	3%	10%	8%	55%	24%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أكد نسبة 79% من المستجوبين أن الاتصال الداخلي يحقق شفافية المعلومات في المؤسسة وهذا لأن تحقيق الشفافية يتوقف على نشر المعلومات عن المؤسسة ونشر المعلومات يتطلب ضرورة وجود اتصال داخلي فعال في المؤسسة, فالشفافية تشجع على ممارسة الإفصاح والكشف الكامل والعدل للمعلومات عن نشاطات المؤسسة مما يسهل الرقابة عليها, وللشفافية أثار اجتماعية وإيجابية غير مباشرة في المؤسسة الاستشفائية فهي تعمل على

تحسين فعالية الخدمات الصحية والتقليل من تكاليف الرعاية الصحية فتطبيق الحوكمة في القطاع الصحي يشجع الشفافية .

الفقرة 11: يساهم الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي

جدول رقم (24): مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي

الدرجة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
التكرار	1	1	0	17	19
النسبة	3%	3%	0%	44%	50%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ أن 94% من أفراد العينة يرون أن الاتصال يساهم في تعزيز العمل الجماعي بينهم وهذا يعود لأهمية الاتصال في المؤسسة في حين هناك نسبة 6% غير موافقة ولا ترى ذلك وهذا راجع لثقافة الموظفين في المؤسسة فالعمل الجماعي يساهم بحد كبير في تحقيق هدف المؤسسة الاستشفائية ومن خصوصية المستشفى أنه يجب أن تشارك كل أنواع الأطر العاملة في المستشفى لخدمة مريض واحد، وتقديم العون والخدمة الطبية اللازمة له لذا لا بد من العمل الجماعي بحيث يتوفر الكادر الطبي والكادر التمريضي وكذلك الكادر الإداري بشكل متكامل حتى يتسنى للمؤسسة تحقيق أسى هدف الذي هو تقديم أفضل خدمة صحية للمريض .

• اختبار صحة الفرضيات:

- الفرضية الأولى:

نظام المعلومات المطبق في المؤسسة الاستشفائية له أهمية بالغة وفعالة وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة والسريعة من أجل تحسين أداء المؤسسة وتحقيق النتائج المرجوة لها، فهو يسمح بتقديم معلومات مناسبة ومفيدة من شأنها تساهم في اتخاذ قرارات مناسبة وصحيحة سواء متعلقة بالمريض أو متعلقة بالعمل وبالتالي نظام المعلومات الفعال يساعد بشكل كبير في اتخاذ القرارات الصحيحة ويساهم كذلك في حل المشاكل وفي تحسين سير الإجراءات داخل المؤسسة الاستشفائية لذا أصبح من الضروري استخدام المعلومات وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية:

يعتبر الاتصال العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لأي مؤسسة فهو عنصر رئيسي من عناصر استراتيجية التسيير الحسن لها فهو يسمح بتنسيق وتنظيم الأعمال والنشاطات بين العمال من خلال تبادل المعلومات والأفكار والتي تكون مضمون الاتصال فالالاتصال الداخلي نشاط لا يمكن الاستغناء عنه حيث يسمح بتمرير

التعليمات لتحسين سير العمل داخل المؤسسة الاستشفائية وتحديد دور كل عامل في المؤسسة وبالتالي ينتج عنه الشعور بالرضا ومعرفة كل عامل مسؤوليته ما يسمح لهم بتحسين أدائهم ومنه الفرضية الثانية صحيحة.

- الفرضية الثالثة:

نظام المعلومات يسهل عملية الاتصال الداخلي وذلك من خلال توفير المعلومة في الوقت المناسب فهو يسمح بتدفق المعلومات داخل المؤسسة مما يسمح بالتنسيق بين الأقسام وبالتالي يساهم في تطوير حركة الاتصالات بين الأقسام في المؤسسة الاستشفائية ومنه الفرضية الثالثة صحيحة.

• نتائج الدراسة التجريبية: واقع نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم :

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

- إدراك المستجوبين لأهمية نظام المعلومات في المستشفى وضرورة استخدامه لما له من دور في نقل وتبادل المعلومات كما إدراكهم لأهمية الاتصال الداخلي فهو عامل رئيسي في عملهم.
- اعتماد المؤسسة على بعض نظم المعلومات مثل نظام معلومات الموارد البشرية، الصيدلة... وهذا ما أكده المستجوبين.
- هناك بعض النشاطات التي تم تأليتها في حين لازالت هناك نشاطات أخرى تعتمد على اليدوية.
- مساهمة نظام المعلومات في تحسين سير الإجراءات و في تجاوز كل الصعوبات من خلال توفير المعلومة في الوقت المناسب، توثيق المعلومات وتسهيل استرجاعها بسرعة وكل هذا يساعد في اتخاذ قرارات مناسبة تحقق أهداف المستشفى.
- وجود إمكانية إجراء الاتصال داخل المؤسسة في أي وقت وأي مصلحة وكذا إمكانية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وهذا يعود لتوفر نظام المعلومات الذي يسمح بنقل وتدفق المعلومات فهو يساهم في تطوير وتحسين حركة الاتصالات داخل المستشفى.
- الاتصالات الطبية والإدارية ضرورية داخل المستشفى لذا يجب التنسيق بينهم لتحقيق أهداف المستشفى المسطرة.
- اعتماد المؤسسة على الاجتماعات، التعليمات المكتوبة، الملصقات، الهاتف النقال، والهاتف الثابت في الاتصال الداخلي وكلها طرق أساسية للاتصال بين العمال في المؤسسة.

- يحقق الاتصال الداخلي عدة مزايا وإيجابيات منها سرعة الحصول على المعلومة, سرية المعلومة, الشفافية وكذا الكفاءة والفعالية عن طريق وسائله المتطورة ويساهم بشكل كبير في تعزيز العمل الجماعي بين العمال في المؤسسة.

خلاصة:

تعرضنا في هذا الفصل لدراسة الحالة التي تتناول دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم, من خلال اعتمادنا على توزيع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة. وقد بينت هذه الدراسة بأن المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى تعتمد على نظم معلومات إلا أنها يجب عليها تطويرها مستقبلا ومن هنا يمكن القول بأن الاتصال الداخلي في مستشفى شي غيفارى قد تم تحسينه و تفعيله من خلال اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات التي ساهمت في تطوير حركة الاتصالات بحيث تسمح بتدفق ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية والأقسام الداخلية للمؤسسة , وكذلك من خلال اعتماد المؤسسة

على وسائل الاتصال المتطورة والتي بدورها تساهم في تسريع عملية الاتصال وهذا من شأنه أن يحقق هدف المؤسسة الأساسي وهو تقديم وتوفير أفضل خدمة صحية للمرضى.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

يعتبر الاتصال الداخلي من احد الوظائف و العمليات الإدارية الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها نظرا للمكانة التي يتبوأها داخل المؤسسة الاستشفائية وأهميته, ما دفع المؤسسات الاستشفائية العمل على تحسينه وذلك بتحسين تقنيات الاتصال و تسهيل نقل المعلومات والبيانات بين الأقسام والتنسيق بينها لذا أصبح من الضروري على المؤسسات أن تتبنى نظام يضمن لها تدفق المعلومات في الوقت المناسب والذي هو نظام المعلومات الذي يلعب دور جد مهم في المؤسسة الاستشفائية, وذلك نظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها باعتباره يسعى إلى ربط النظم الفرعية للمؤسسة مع بعضها البعض, مما يجعلها في نظام موحد متكامل وهذا بغرض مرافقة تدفق البيانات والمعلومات بين تلك الأنظمة بشكل دقيق, إضافة إلى التنسيق بين مختلف الأنشطة و ذلك من خلال توفير كافة المعلومات المناسبة في الأوقات المناسبة لمختلف المستويات الأقسام الداخلية الإدارية أو الطبية في المؤسسة و هذا لدعم جميع المهام و الوظائف الإدارية و الطبية ما يؤدي إلى تسهيل عملية الاتصال, بالإضافة إلى تحسين و تطوير حركة الاتصالات بين تلك المستويات و هذا ما يساهم في تطوير المنظمة ككل وتحقيق أهدافها.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات على الصعيدين النظري والتطبيقي هي:

● نتائج الدراسة:

- الاتصال الداخلي يكتسي أهمية كبيرة بالمؤسسة الاستشفائية فهو يهدف إلى تنسيق الأعمال والنشاطات بين الهيئات الطبية والهيئات الإدارية ويساهم بدوره في تزويد العمال بالمعلومات الصحيحة التي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية.
- من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام نظام المعلومات لضمان تدفق المعلومات وكذا استخدام وسائل الاتصال المتطورة.
- اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي حيث عملت على استحداث مكتب خاص بالاتصال يتبع لمدير المستشفى مباشرة ولكن رغم إنشاء هذا المكتب إلا أنه لا يقوم بالبحوث الدورية المنتظمة للاتصال الداخلي ويعود هذا لطبيعة المؤسسات العمومية التابعة دوما لأوامر الجهات الوصية.
- نظام المعلومات الاستشفائي المحوسب يعمل على تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين الأقسام الداخلية وذلك بسبب العلاقة الكبيرة التي تكون بين الأقسام فتألية نظام المعلومات تسهل نقل المعلومات الصحية بين العمال أفضل من البقاء على النظام اليدوي.

- يساعد نظام المعلومات الاستشفائي المحوسب على عدم ضياع البيانات المتعلقة بالمرضى أو البيانات المتعلقة بالعمل فعند حفظ البيانات أليا سوف لن تحتاج إلى الرجوع للملف الورقي أو البيانات اليدوية التي من الممكن أن تضيع والتي تتطلب وقت لاسترجاعها.
- يساهم نظام المعلومات في المجال الطبي في تسريع عملية تبادل المعلومات بين الهيئات الطبية والإدارية.
- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق بين العمال في داخل المؤسسة الاستشفائية.
- الاتصال الداخلي الغير الفعال بالمستشفى له انعكاسات حادة بحيث جل رسائله متعلقة بشكل مباشر أو غير مباشر بصحة وأرواح الأفراد داخل المستشفى.

● التوصيات:

- من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال تطبيق نظم المعلومات واستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها:
- ضرورة الاهتمام بالاتصال الداخلي في المستشفيات باعتباره عامل رئيسي ومهم لنجاح هذه المستشفيات ولتأدية مهامها والوصول إلى الأهداف المسطرة ومتابعة الأزمات والأوبئة.
- ضرورة عمل المستشفى على تطوير نظم الاتصال به، من خلال الاستغلال الأمثل لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- يجب على المستشفى تبني سياسة اتصالية تستند لخطة إستراتيجية مدروسة و موثقة و محددة الخطوات، تأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل الخدمات المقدمة بالمستشفيات و طبيعة زبائنها (المرضى)، و تستجيب إلى المفاهيم الحديثة للاتصال، بما يحقق أهداف المستشفى مع ضرورة متابعتها و تطويرها باستمرار وفق المستجدات بالمحيط.
- انطلاقا من الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الداخلي داخل المستشفيات فمن الضروري الاهتمام بالموارد البشري من خلال الاستقطاب و التوظيف بشكل سليم ، لأداء المهام الاتصالية بنجاح ، كما لا بد من وضع برامج تكوينية و تدريبية لتطوير معرفهم و مهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع وسائل الاتصال المتطورة، لتحقيق أهداف المؤسسة.
- لا بد من متابعة و قياس فعالية الاتصال الداخلي و استخدامه لكشف نقاط القوة و دعمها و كشف نقاط الضعف و تداركها في المستقبل.
- العمل على استغلال الموارد المادية و البشرية لإنجاح فعالية الاتصال الداخلي في المستشفى، و توفير الكفاءات التي يمكن لها تشغيل هذه التكنولوجية و صيانتها و إصلاحها عن طريق تكوينها و تدريبها.

- التطلع إلى اكتساب نظم المعلومات محوسبة لنقل البيانات والمعلومات وإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.
- من الضروري أيضا أن يدرك مسؤولي المؤسسة الأهمية البالغة التي أصبحت تكتسبها المعلومات في الوقت الحاضر والتي يجب أن ينظر إليها على أنها أصل من أصول المؤسسة، مثل رأس المال، العنصر البشري، المواد الأولية، وغير ذلك وأنها تعد المنطلق الأساسي للحصول على المعرفة لذا يجب على المؤسسة تخصيص برامج تكوينية للأفراد العاملين في المجالات التي لها علاقة بنظم المعلومات وتطبيقاتها، حتى يتسنى لها اقتناء مثل هذه النظم واستعمال التقنيات الحديثة في جمع المعلومات وزيادة رصيد المؤسسة من هذه التقنيات والوسائل ومواكبة العصر.
- ضرورة توحيد نظم المعلومات وربطها مع بعضها بين الأقسام الطبية لتجنب انتقال المرضى لإحضار نتيجة علاجهم فمثلا ينتقل المريض من قسم العلاج إلى قسم الأشعة لمعرفة نتائج الأشعة المجرى له سابقا لينقلها إلى الطبيب المعالج، فهنا نلاحظ الوقت الضائع للمرضى في معلوماتهم بنفسهم من قسم لآخر، رغم أن الوقت بالنسبة للمريض قد يعني له الموت أو الحياة في بعض الحالات، فالمعلومة المناسبة في الوقت المناسب هي التي تساعد في اتخاذ القرار الطبي في الوقت المناسب، ضف إلى ذلك الحالة الصحية التي يكون فيها المريض فهو في حالة يصعب عليه التنقل بين الأقسام.
- تنفيذ حملات توعوية تستهدف العاملين في المجال الصحي حول أهمية نظم المعلومات ودورها في المؤسسة.
- الاهتمام الجدي والواضح من قبل المؤسسة الاستشفائية بنظم المعلومات وإجراءاتها وتقنياتها الحديثة من أجهزة وبرامج كونها أصبحت اليوم رأس المال الحقيقي والمنبع الأساس لمواردها في ظل التغيرات المستمرة في بيئة العمل.

• آفاق الدراسة:

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

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

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

• الكتب:

- أحمد الخطيب "إدارة المعرفة ونظم المعلومات" جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع, عمان, الأردن 2009.
- فريد توفيق نصيرات "إدارة منظمة الرعاية الصحية" دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان, الأردن 2007.
- معالي فهى حيدر "نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية", جامعة المنوفية,الدار الجامعية,الإسكندرية 2002 .
- نوري منير "نظام المعلومات المطبق في التسيير" ديوان المطبوعات الجامعية,بن عكنون, الجزائر, الطبعة 9 2012,

• الأوراق البحثية:

- رفاع شريفة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" مجلة العلوم الإنسانية,العدد 40 جوان 2015 جامعة محمد خيضر,بسكرة.
- زاوي صورية "دور نظام المعلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة" مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية,العدد السابع جوان 2010 جامعة محمد خيضر, بسكرة.

• المذكرات:

- بشير كاوجة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة""مذكرة ماجستير في علوم التسيير, تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير, كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ,ورقلة 2012-2013.
- بلحمري سمية "الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجماعات المحلية دراسة حالة بلدية وولاية الشلف"مذكرة ماجستير في تسيير المالية العامة تخصص تسيير المالية العامة ,جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان 2013-2014.
- بن جامعة فاطمة "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير نظام المعلومات المحاسبي دراسة حالة مؤسسة سونالغاز غليزان"مذكرة ماستر في علوم التسيير, تخصص التدقيق المحاسبي ومراقبة التسيير, جامعة عبد الحميد ابن باديس,مستغانم 2011-2012.

- بوعلي فريدة " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات البويرة" مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند اولحاج البويرة 2013-2014.
- خنيفر وفاء " دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري" مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013-2014.
- دلال السويبي " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة" مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011-2012.
- شاشوة نورة " نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية امشدالة" مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، 2011-2012.
- طوبال معمر سومية "الاتصال كأداة للتعريف بالمؤسسة دراسة حالة مخبر السكن والبناء للوسط وحدة البويرة" مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة 2011-2012.
- عليوات سالمة " نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة وحدة الاخضرية" مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، جامعة أكلي محند اولحاج البويرة 2014-2015.
- غزالي زوبيدة " سياسة الاتصال ونظام المعلومات في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر مستغانم " مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2011-2012.
- مرغني بلقاسم " نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي" مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013-2014.
- مصباح عبد الهادي حسن الدويك " نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الادارية والطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي" رسالة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009-2010.

- يوسفى نورية"أثر نظم المعلومات في الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة المطاحن الكبرى الظهره,مستغانم "مذكرة ماستر في علوم التسيير, تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة ,جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2012-2013.

● المواقع الالكترونية:

- الجمعية السعودية للمعلوماتية الصحية , تاريخ الإطلاع 2017-03-25 الساعة 10:15
. <http://www.sahi.org.sa>
- منظمة الصحة العالمية المكتب الإقليمي لشرق المتوسط, تاريخ الإطلاع: 2017-02-11, على الساعة:
09:30 .http://applications.emro.who.int/docs/EM_RC56_5_ar.pdf

المراجع باللغة الأجنبية :

- AFFOUNE SABTI « Essai d'analyse du système d'information médical cas du CHU de Bejaia »mémoire de fin d'études, Ecole Nationale de management et de l'administration de la santé ,2012.

الملاحق

الاستبيان :

جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة الهياكل الاستشفائية

تحية طيبة وبعد:

تسرنا مساهمتكم في انجاز في هذا العمل للتحضير لنيل شهادة الماستر تخصص " إدارة الهياكل الاستشفائية" تحت عنوان " دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية " وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة آتية الذكر من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة. وليكن في علمكم أن إجاباتكم ستبقى سرية ولن يتم استخدامها إلا لإغراض البحث العلمي.

شكرا لتعاونكم.

المعلومات الشخصية:

الجنس:

ذكر

أنثى

السن:

أقل من 30

من 30 إلى 40

أكبر من 40

الوظيفة:

طاقم إداري

م

طاقم شبه طبي

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

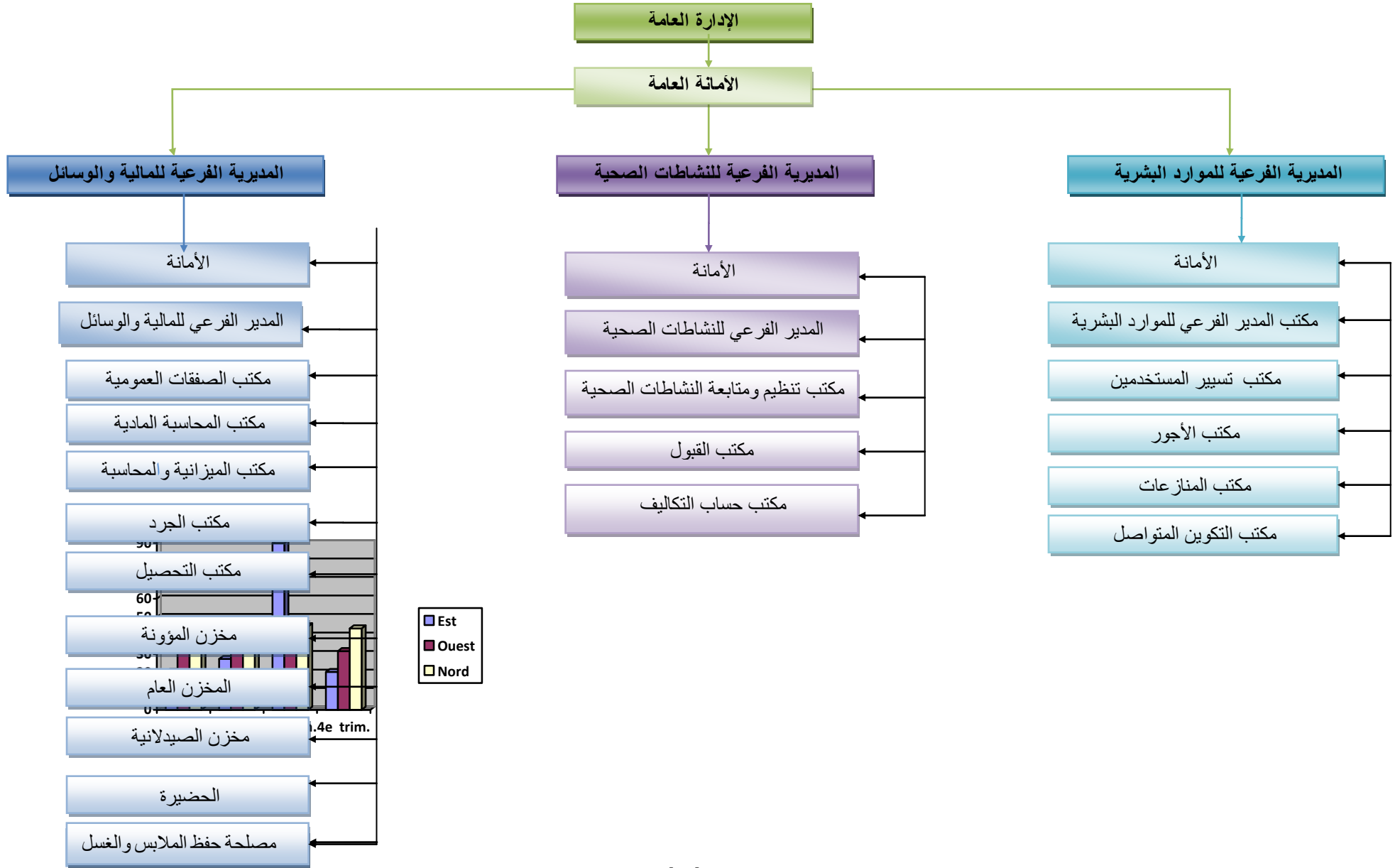
من 5 سنوات

أكثر من 10 سنوات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة
					<p>المحور الأول: نظام المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعتقد انه من الضروري استخدام نظام المعلومات في عملك - يتم استخدام نظام المعلومات في عملك بشكل متكرر - يتم معالجة البيانات آليا (باستعمال الحاسوب) في عملك - تجد سهولة في استرجاع المعلومات المخزنة لديك وبسرعة - يتم إعادة جمع البيانات ومعالجتها من أجل بناء قاعدة معلوماتية جديدة. - نظام المعلومات يتطلب سرعة الحصول على المعلومة - نظام المعلومات يتطلب المعالجة الصحيحة للمعلومة - تطوير نظام المعلومات يحسن من سير الإجراءات - يساهم نظام المعلومات في تجاوز الصعوبات واتخاذ قرارات مناسبة عن طريق توفير المعلومات في الوقت المناسب - يساهم نظام المعلومات في توثيق المعلومات وتسهيل استرجاعها

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة
					<p>المحور الثاني:الاتصال الداخلي بالمؤسسة</p> <ul style="list-style-type: none"> - يمكنك الاتصال مع زملائك في أي وقت وفي أي مصلحة - يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب من خلال الاتصال. - يعتبرالاتصال الداخلي عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة - الاتصالات الطبية ضرورية مقارنة بالاتصالات الإدارية داخل المؤسسة الاستشفائية - يتم اعتماد الاجتماعات كطريقة للاتصال المباشر - تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال كالهاتف النقال،الثابت الانترنت،الانترانت والفاكس في المؤسسة - تعتمد المؤسسة في الاتصال على التعليمات المكتوبة والملصقات - يوفرالاتصال الداخلي السرية في المعلومات - يحقق الاتصال الداخلي الكفاءة والفعالية - يوفر الاتصال الداخلي الشفافية - يساهم الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بمستغانم



الملخص:

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

من خلال ما سبق حاولنا في هذه الدراسة تقييم مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسات الاستشفائية ودوره في تحسين الاتصال الداخلي بها، من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية شي غيفاري بولاية مستغانم ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان حيث وزع على عينة عشوائية من العاملين في هذه المؤسسة وتشمل العينة الطاقم الإداري، الطاقم الطبي والطاقم الشبه الطبي، وقد تم اعتماد 38 استمارة مسترجعة من 40 استمارة موزعة، وتحليل بيانات الاستبيان تبين أن نظم المعلومات المعمول بها في المؤسسة الاستشفائية شي غيفاري بمستغانم تسهل عملية الاتصال عن طريق مساهمتها في تدفق المعلومات وزيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية في المؤسسة، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات له دور جد فعال ومهم بحيث يساهم في تحسين وتطوير الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، الاتصال الداخلي، المؤسسة الاستشفائية.

Résumé

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

Grâce à ce qui précède, nous avons essayé dans cette étude pour évaluer l'utilisation du système d'information dans les établissements hospitaliers et de son rôle dans l'amélioration de communication interne, par établissement hospitalier cas d'étude de l'état Shi Guivara Mostaganem et pour atteindre les objectifs du questionnaire d'étude a été utilisé comme distribué à un échantillon aléatoire d'employés dans cette institution comprennent le personnel administratif, personnel médical et le personnel paramédical, ont été adoptés 38 du formulaire 40 récupéré formulaire distribué et analysé les données de l'enquête montrent que les systèmes d'information mis en place dans l'établissement hospitalier Shi Guivara facilite processus Mostaganem de communication en contribuant au flux de L'information et de renforcer la coordination entre les départements de l'intérieur de l'institution, et dans la dernière étude a révélé que le système d'information a un rôle très important et efficace de contribuer à l'amélioration et au développement de l'organisation de la communication interne de l'hôpital.

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

قائمة المحتويات:

إهداء

كلمة شكر

الفهرس

قائمة الأشكال والجداول

1.....	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية
8.....	تمهيد
9.....	المبحث الأول : مدخل عام للاتصال
9.....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال
9.....	تعريف الاتصال
10.....	عناصر الاتصال
11.....	المطلب الثاني: أنواع ووسائل الاتصال
11.....	أنواع الاتصال
12.....	وسائل الاتصال
13.....	المطلب الثالث: أهمية الاتصال وأهدافه
15.....	المطلب الرابع: معوقات الاتصال وطرق تحسينه
16.....	المبحث الثاني: الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية
16.....	المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي الاستشفائي
16.....	تعريف الاتصال الداخلي
17.....	الاتصال الداخلي بالمستشفى
18.....	قنوات وطرق الاتصال الداخلي بالمستشفى
20.....	المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي وأهدافه بالمستشفى
20.....	أهمية الاتصال الداخلي
20.....	أهداف الاتصال الداخلي
21.....	أهداف الاتصال الداخلي بالمستشفى
22.....	المطلب الثالث: وظائف الاتصال الداخلي الاستشفائي
24.....	المطلب الرابع: عوامل نجاح الاتصال الداخلي بالمستشفى
24.....	عوائق الاتصال الداخلي
25.....	عوامل نجاح الاتصال الداخلي
27.....	خلاصة

الفصل الثاني: الإطار النظري لنظام المعلومات

- 29.....تمهيد
- 30.....المبحث الأول: مفاهيم حول نظام المعلومات
- 30.....المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات
- 30.....تعريف النظام
- 31.....تعريف المعلومات
- 32.....تعريف نظام المعلومات ومكوناته
- 33.....المطلب الثاني: أنواع وموارد نظام المعلومات
- 33.....أنواع نظام المعلومات
- 34.....موارد نظام المعلومات
- 35.....المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات وأهدافه
- 38.....المطلب الرابع: أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات
- 39.....المبحث الثاني: نظام المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية
- 39.....المطلب الأول: نظام المعلومات الصحي
- 40.....أهداف نظام المعلومات الصحي
- 40.....المطلب الثاني: نظام المعلومات الاستشفائي
- 40.....تعريف نظام المعلومات الاستشفائي
- 41.....النظم الفرعية لنظام المعلومات الاستشفائي
- 41.....نظام المعلومات المخبر
- 42.....نظام المعلومات الأشعة
- 43.....نظام المعلومات الصيدلة
- 43.....نظام إدخال الأوامر الطبية الكترونياً
- 43.....السجل الصحي الالكتروني
- 45.....المطلب الثالث: أهمية نظام المعلومات الاستشفائي وفعاليتها
- 47.....المطلب الرابع: تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي داخل المستشفى
- 48.....خلاصة
- الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى
بمستغانم "دراسة تجريبية"
- 50.....تمهيد
- 51.....المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة
- 51.....المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية
- 52.....التنظيم الداخلي بالمؤسسة
- 53.....الهيكل التنظيمي للمؤسسة

55.....	المطلب الثاني: واقع الاتصال ونظام المعلومات بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة
56.....	طبيعة تدفق المعلومات داخل المؤسسة.....
56.....	أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة.....
57.....	نظم المعلومات المطبقة في المؤسسة.....
58.....	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج
58.....	المطلب الأول: منهجية الدراسة
58.....	متغيرات الدراسة
58	النموذج النظري للدراسة
58.....	الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
59.....	عينة الدراسة وخصائصها.....
62.....	المطلب الثاني: تقييم نتائج الدراسة
62.....	المحور 1: نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية شي غيفارى
65.....	المحور 2: الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى
70	اختبار صحة الفرضيات
70.....	نتائج الدراسة التجريبية: واقع نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارى بمستغانم
72.....	خلاصة.....
74.....	الخاتمة العامة
77.....	قائمة المراجع.....
82.....	الملاحق.....
	الملخص