

## تمهيد:

يؤدي التحديد المنهجي و ترتيب تقنيات أي دراسة علمية إلى تدعيم احتمالات الربط و التوثيق بين جوانب الدراسة و تنظيم عملية انجاز خطوات البحث بصورة تسمح للباحث من التوصل إلى تشخيص دقيق للظاهرة المدروسة، و هو ما يتم انجازه خلال العمل الميداني. و نظرا لكون أن البحث الراهن يهدف إلى دراسة واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، فإن التقصي المباشر لها يتطلب إجراءات ميدانية تعتمد على أسس علمية و موضوعية تستهدف جمع المعلومات و الحقائق الموضوعية من الواقع المعاش عن مشكلة البحث و الإجابة على التساؤلات التي دارت حولها إشكالية الدراسة، لذلك ينبغي القيام بتصميم منهجي دقيق يأخذ بعين الاعتبار طبيعة الظاهرة المدروسة و خصائصها حتى يتم تصميم خطة الدراسة الميدانية و إجراءاتها.

## 1. مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات البحث من الأمور الأساسية في البحوث السوسيولوجية من حيث الدقة في معرفة نتائج الإشكالية و ينقسم مجال الدراسة عادة إلى ثلاث مجالات:

### 1.1: المجال المكاني للدراسة:

تم إجراء البحث الميداني على مستوى المؤسسات الصحية بولاية مستغانم، و التي تعمل على تقديم مختلف الخدمات الصحية في سائر أيام الأسبوع و تقديم الإرشادات و النصائح للعلاج و الوقاية، بالإضافة إلى تسخير كل الإمكانيات المتاحة من أدوية و معدات و مجهودات. و ولاية مستغانم باعتبارها تشكل نموذج هذه الدراسة فقد وزعت استمارات البحث على المؤسسات الصحية التالية:

- ✓ المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي علي " دائرة " .
- ✓ المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد " مستغانم مركز " .
- ✓ المؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادل " دائرة " .
- ✓ المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية " مستغانم مركز " .
- ✓ المؤسسة العمومية الاستشفائية شيقيفارا " مستغانم مركز " .

## 2.1: المجال الزمني للدراسة:

يتضمن المجال الزمني للدراسة، الفترة التي تم النزول فيها إلى الميدان و هذه الفترة تختلف من دراسة إلى أخرى و هذا على حسب نوعية الدراسة و أهدافها، و عموما تميزت هذه الدراسة بثلاث فترات زمنية و هي:

## الفترة الأولى:

و قد تمثلت في الدراسة الاستطلاعية، بحيث تم فيها الاتصال بإدارات المؤسسات الصحية السالفة الذكر بهدف جمع الوثائق و الإحصائيات و المعلومات اللازمة للوقوف على الواقع الميداني للبحث قبل الخوض فيه، و تم في هذه الفترة إجراء المقابلات دون التمييز بين المناصب أو المستويات حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالموضوع حتى يتمكن من صياغة أسئلة الاستمارة بالشكل الذي يسمح على تحقيق أهداف البحث خاصة و أننا داومنا على زيارة هذه المؤسسات لفترة ثلاثة أشهر من 2009/06/07 إلى 2009/08/26.

## الفترة الثانية:

و في هذه الفترة قمنا بتحديد عينة الأفراد التي سيتم استجوابها انطلاقا من البيانات التي تحصلنا عليها كما تم فيها كذلك صياغة استمارة البحث و التأكد من صدق الأداة المستخدمة فإنه بعد تصميم القائمة قمنا بتوزيع عدة استمارات بعد استشارة الأستاذ المشرف على الأساتذة المحكمين بكلية العلوم الاجتماعية تخصصات علوم الإعلام و الاتصال و علم الاجتماع و علم النفس و ذلك لمعرفة جوانب القصور الموجودة في الاستمارة، هذا و يرى كل من \*جوال جيل برت\* و \*جوي جومل\* أن قبل الانتهاء من صياغة الشكل و المضمون النهائيين لاستمارة الاستبيان يجب تجاوز قدر الإمكان مجموعة من الصعوبات أو العوائق التي تؤثر على عملية جمع البيانات، حيث ينصح في ذلك ضرورة القيام باختبار قبلي لاستمارة الاستبيان و ذلك بتوزيعها على بعض الأفراد من مجتمع البحث بغية التحقق من النقاط التالية<sup>1</sup>:

✓ أن جميع أسئلة الاستمارة مفهومة لدى المستجوبين و واضحة بنفس الطريقة بالنسبة لكل.

<sup>1</sup>: Joël Guilbert et Guy Jumel .méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines et social; Armand Colin, Paris, 1997, p111.

✓ وجود بعض الأسئلة غير المرغوب فيها من قبل المستجوبين، بالإضافة إلى عجزها عن تقديم أي إضافة للموضوع.

✓ مدى قابلية و ارتياح المستجوبين لاستمارة الاستبيان من حيث الشكل و المضمون.

✓ مدى ملائمة شروط التنقل المنتظم بين محاور الاستمارة.

و عليه قام الباحث قبل توزيع الاستمارة على عينة الدراسة باختبارها على عينة محدودة من مجتمع البحث و التي شملت على 15 مفردة بهدف التعرف على مدى فهمها و وضوحها و مصداقيتها في قياس المتغيرات. و استغرقت العملية فترة شهرين من 2009/09/03 إلى 2009/10/21.

### الفترة الثالثة:

و أخيرا جاءت مرحلة تحرير الجداول و تفريغ البيانات بالاستعانة ببرنامج SPSS و تحليل النتائج النهائية للبحث في الفترة الممتدة من 2009/11/05 إلى 2009/12/17.

### 3.1: المجال البشري:

يمكن أن نلخص المجال البشري في هذه الدراسة فقط في فئة الإداريين من المسؤولين كالمدراء و رؤساء المديريات الفرعية و كذا بعض الموظفين الشاغلين للوظائف المهمة الموجودة على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة<sup>1</sup> و التي تساهم بشكل كبير في تسيير شؤون المؤسسة داخليا و خارجيا و من كلا الجنسين.

### 2. منهج الدراسة:

لقد أصبح قيام أي دراسة أو بحث علمي على منهج معين ضرورة حتمية على كل باحث سواء في مجال البحوث الطبيعية أو الاجتماعية من الوصول إلى نتائج علمية و موضوعية دقيقة، فالمنهج هو الطريقة التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة البحثية و هذا ما يوضحه \*موريس أنجرس\* في تحديده لمفهوم المنهج على أنه « مجموعة من الإجراءات و الطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة ، و هو عبارة عن سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي إتباعها بكيفية منسقة و منظمة »<sup>2</sup> ، و يجمع الكثير على أن

<sup>1</sup> :أنظر الملحق رقم: 02

2: Maurice Angers. Initiation pratique à la méthodologie des science humaines. Alger : Casbah université, 1997, P09

المنهج يختلف باختلاف مشكلة البحث و من العسير المفاضلة بين طريقة و أخرى إلى بعد تحديد كافة الظروف الملائمة للتطبيق كل طريقة منها <sup>1</sup> و نظرا لطبيعة الموضوع " واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " ، وانطلاقا من إبراز دور العلاقات العامة في كثير من الأنشطة خاصة تلك التي تقوم بها المؤسسات الصحية عبر مختلف مصالحها و أقسامها و ملحقاتها و للإجابة على إشكالية وجود ميزات و مضامين العلاقات العامة في ثنايا الأنشطة و الأعمال التي تقوم بها هذه المؤسسات، استوجب على الباحث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى و طبيعة الدراسة. و الذي يعرفه \*سمير محمد حسين\* على أنه « يستهدف إلى تصوير و تحليل و تقويم خصائص معينة، أو موقف معين تغلب عليه صفة التحديد و دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة، أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع، و ذلك بهدف الحصول على معلومات كافية و حقيقية دون الدخول في أسبابها أو التحكم فيها » <sup>2</sup> ، بينما يعرفه \*صلاح مصطفى الفوال\* بأنه يهدف إلى وصف ظواهر أو وقائع و أشياء معينة من خلال جمع الحقائق و المعلومات و الملاحظات الخاصة بما يحدث بحيث يرسم ذلك كله صورة واقعية لها، ووضع تقرير بما ينبغي أن تكون عليه الأشياء أو الظواهر موضوع البحث <sup>3</sup> .

### 3. عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

يواجه الكثير من المهتمين بالبحث العلمي صعوبات كثيرة تحول دون دراسة جميع مفردات المجتمع بواسطة أسلوب الحصر الشامل، و لهذا يرى \*فتحي عبد العزيز أبو راضي\* أن تتم الدراسة على جزء صغير من هذا المجتمع أو ما يسمى بالعينة و ذلك اختصارا للوقت و توفير للجهد و النفقات، و أن إتباع دراسة العينات أو أسلوب المعاينة يرفع من مستوى العمل البحثي و يجعله أكثر دقة، و ذلك لأن دراسة عدد قليل من المفردات أو الحالات يتيح للباحث فرصة جمع معلومات دقيقة و كثيرة عن كل مفردة أو حالة <sup>4</sup> ، بالإضافة إلى أن العينات تسمح

<sup>1</sup> محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي : القواعد و المراحل و التطبيقات ، الأردن كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية الجامعية الأردنية، 1999، ص35.

<sup>2</sup> سمير محمد حسين، دراسات في مناهج البحث العلمي، بحوث الإعلام، بيروت، عالم الكتاب، ط2، 1995، ص131.

<sup>3</sup> صلاح مصطفى الفوال، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، القاهرة، مكتبة غريب، 1992، ص35.

<sup>4</sup> فتحي عبد العزيز أبو راضي، الطرق الإحصائية في العلوم الاجتماعية ، بيروت، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، 1998، ص 27.

بالحصول في حالات كثيرة على المعلومات المطلوبة دون أن يؤدي ذلك إلى الابتعاد عن الواقع المراد معرفته<sup>1</sup>. وعليه اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية حيث أنه و انطلاقاً من نتائج و بيانات الدراسة الاستطلاعية أختار الباحث عينة المستخدمين الإداريين في المؤسسات الصحية بولاية مستغانم، وقام باتباع أسلوب المعاينة في توزيع أداة الدراسة، بعد التحقق من صدقها و ثباتها على مستخدمي الإدارة خاصة أصحاب الوظائف المسؤولة عن أمور الإشراف و التسيير و التنفيذ و الموجودة على مستوى كل من المديرية العامة و المديرية الفرعية المكلفة بإدارة الوسائل و المديرية الفرعية المكلفة بالمصالح الطبية و أخيراً المديرية الفرعية المكلفة بالمالية و الوسائل<sup>2</sup>. وهذا راجع إلى الكم الكبير من المستخدمين في هذه المؤسسات السابقة الذكر ناهيك عن الفترة المحددة لإنجاز البحث و الامكانيات المتاحة لدى الباحث.

و عموماً جرت الدراسة الميدانية في 5 مؤسسات استشفائية عمومية و متخصصة بولاية مستغانم و هي على الشكل الآتي:

1. المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي علي " دائرة "
2. المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد " مستغانم مركز "
3. المؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادل " دائرة "
4. المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية " مستغانم مركز "
5. المؤسسة العمومية الاستشفائية شقيفارا " مستغانم مركز "

و الملاحظ أن في كل هذه المؤسسات الاستشفائية السابقة الذكر تعتمد على نفس الهيكل التنظيمي:

- 1- المديرية العامة.
- 2- المديرية الفرعية المكلفة بإدارة الوسائل.
- 3- المديرية الفرعية المكلفة بالمصالح الطبية.
- 4- المديرية الفرعية المكلفة بالمالية و الوسائل.

<sup>1</sup> فضيل دليو و آخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، منشورات جامعة منتوري، 1993، ص142.  
<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم: 02

مع العلم أن في كل هذه المديرية إطارات و مستخدمين ينشطون على مستواها و قد وزعوا في هذه الدراسة على الشكل الآتي:

### 1- المديرية العامة:

- المدير العام للمؤسسة.

### 2- المديرية الفرعية المكلفة بإدارة الوسائل:

- رئيس المديرية الفرعية المكلفة بإدارة الوسائل.

- مستخدمي مصلحة الأجور.

- مستخدمي مصلحة المستخدمين.

- مستخدمي مكتب تسيير الحياة المهنية.

### 3- المديرية الفرعية المكلفة بالمصالح الطبية:

- رئيس المديرية الفرعية المكلفة بالمصالح الطبية.

- مستخدمي مصلحة الدخول.

- مستخدمي مصلحة الوقاية.

- مستخدمي مكتب النزاعات.

### 4- المديرية الفرعية المكلفة بالمالية و الوسائل:

- رئيس المديرية الفرعية المكلفة بالمالية و الوسائل.

- مستخدمي مصلحة المحاسبة.

- مستخدمي مصلحة المالية.

- مستخدمي مكتب إيرادات الخدمات الطبية.

بينما بلغ عدد المستجوبين 102 موظف وموظفة، تم توزيع أداة الدراسة عليهم إلا من تعذر الوصول إليه أو أمتنع عن الاستجابة حيث تم استرداد إلا 86 استمارة، و هذا نظرا لجهل الكثير من المستجوبين بأبجديات البحث العلمي و الدراسات الميدانية، و عموما تعتبر نسبة 84.31% ملائمة و معقولة في مجال العلوم الاجتماعية. و عمل الباحث على أن يكون هناك نوع من التوازن في توزيع استمارات البحث على أفراد العينة في المستشفيات الخمس، إذ تم توزيع أفراد العينة على المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة على النحو الآتي:

عدد المستجوبين	المؤسسة الصحية
18	المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي علي
15	المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد
15	المؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادلس
16	المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية
22	المؤسسة العمومية الاستشفائية شقيفار
86	المجموع

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة

#### 4. أدوات جمع البيانات:

تعرف الأدوات المنهجية بأنها وسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، فاستعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات و وسائل مساعدة و مناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة و التي تستطيع بواسطتها معرفة الواقع أو ميدان الدراسة<sup>1</sup> و بالإضافة إلى ذلك نجد أن من الأمور التي تحدد نوع الأدوات و التقنيات الملائمة لإجراء البحوث العلمية طبيعة الموضوع و خصوصيته و التساؤلات المطروحة و البيانات المراد الحصول عليها. و عليه يمكن القول أن أي بحث علمي يعتمد على أداة أو مجموعة من الأدوات لجمع البيانات و ذلك من أجل الوصول إلى النتائج الموضوعية، كما أن نتائج أي بحث تتوقف إلى حد كبير على نوع الأداة المستعملة في جمع البيانات. و بالتالي فقد فرضت الدراسة على الباحث استعمال الأدوات و التقنيات المنهجية التالية:

#### 1.4: المقابلة:

تعتبر تقنية أو أداة المقابلة من أهم الأدوات المستعملة في البحوث و الدراسات الاجتماعية وهذا بالنظر للخصائص التي تتصف بها خاصة من حيث التفاعل مع المبحوثين و الحرية في الإجابة و المرونة في الاستعمال. حيث يعرفها \*حسين عبد الحميد رشوان\* على أنها المواجهة أو المعاينة أو الاستجواب بحيث تقوم على الاتصال الشخصي و الاجتماع وجه

<sup>1</sup> سيد علي شتا، المنهج العلمي و العلوم الاجتماعية، مصر ، مكتبة الأشعة الفنية، 1997، 31.

لوجه بين الباحث و المبحوثين، و تحدث مناقشة من أجل جمع البيانات التي يريد الباحث الحصول عليها و ذلك لغرض محدد<sup>1</sup>، و اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلات غير المقننة والتي تراها \*باية سي يوسف\* على أنها تتميز بترك الحرية للمبحوث في التعبير عن آرائه و أفكاره و معتقداته بحرية كاملة تعكس شخصيته و تجعله لا يحس بمناخ المقابلة، هذا وتضيف كذلك إلى تميز هذا النوع من المقابلات بقلّة الأسئلة و التي توضع خصيصا لتوجيه الحديث و إدارة الحوار الذي يستهدف التعمق في شخصية المبحوث و أفكاره، و أن المقابلات غير المقننة تستخدم بصفة عامة في الدراسات الاستطلاعية<sup>2</sup>.

و عليه فقد أستخدم الباحث المقابلة غير المقننة في الدراسة الاستطلاعية مع بعض المستجوبين بهدف جمع أكبر حجم ممكن من البيانات و المعلومات التي تخص موضوع الدراسة ما يسمح للباحث التعرف أكثر لزوايا وعناصر موضوع البحث و التركيز أكثر في الجوانب التي يجب التطرق إليها في أداة الاستبيان، حيث تمحورت أسئلة المقابلة حول:

- طبيعة العمل الذي تقوم به المؤسسة الاستشفائية.

- طبيعة العلاقات التي تجمع بين المستخدمين على اختلاف مناصبهم.
- مناقشة روح الجماعة لدى مستخدمي قطاع الصحة.
- لغة الاتصال الموجودة بين المستخدمين و الإدارة العليا.
- مدى قيام المؤسسة الاستشفائية بالأنشطة المختلفة عدا نشاط العلاج و الوقاية.
- تصرف المؤسسات الاستشفائية إزاء المواقف السلبية.
- جانب التعامل مع مختلف جماهير المؤسسة، و كيفية الاستفادة منه.
- علاقة المؤسسة بباقي مؤسسات القطاع الصحي.
- الوسائل الاتصالية و مدى استعمالها في المؤسسة الاستشفائية.
- قدرة المؤسسة الاستشفائية على القيام بعمليات التخطيط و التقويم لمختلف برامجها و أنشطتها.

و في قيامنا بهذه المقابلات حاولنا قدر الإمكان التقليل من عملية توجيه المستجوب و ترك له الحرية في الإجابة، وبأكبر قدر من التلقائية. و لقد تم تحديد زمن المقابلة من 20-30 دقيقة

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد رشوان، أصول البحث العلمي، مصر مؤسسة شباب الجامعة، 2003، ص156.

<sup>2</sup> باية سي يوسف، تقنيات قياس الجمهور و أهمية المقابلة و الملاحظة، المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 19، دار هومة، 2005، ص ص 208-209.



و استعمال المرونة طبقا لمتطلبات الموقف\*. و عموما يمكن ذكر أهم المقابلات التي جرت مع المسؤولين في المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة في الجدول الآتي:

اسم المؤسسة الاستشفائية	الرقم	الوظيفة	تاريخ الاستقبال
مستشفى سيدي علي	01	رئيس المديرية الفرعية المكلفة بالمصالح الطبية	2009/06/10
	02	رئيس مصلحة الدخول	2009/06/11
مستشفى عين تادلس	03	مدير المؤسسة	2009/06/28
	04	رئيس مصلحة الأجور	2009/06/29
مستشفى الأمراض العقلية	05	رئيسة المديرية الفرعية المكلفة بإدارة الوسائل	2009/07/12
	06	رئيس مكتب المستخدمين	2009/07/13
مستشفى شيقيفارا	07	رئيس المديرية الفرعية المكلفة بالمالية و الوسائل	2009/07/21
	08	رئيس نقابة العمال	2009/07/22
مستشفى أمراض النساء و التوليد	09	مدير المؤسسة	2009/08/02
	10	رئيس مصلحة المالية و المحاسبة	2009/08/03

الجدول رقم 03: قائمة المسؤولين الذين تم معهم إجراء المقابلة

\* إجراء المقابلات في ظروف غير مناسبة: أثناء أوقات العمل مثلا.

#### 2.4: الاستبيان:

و لغرض التحقق من أهداف الدراسة و الإجابة على فرضياتها، فقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان أو الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من أفراد العينة، و خاصة أن هذه الأداة تنسجم مع طبيعة الموضوع الحالي، و يعرف \*أحمد بن مرسل\* الاستبيان على أنه: « تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات و البيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة، و تعريفها من جوانبها المختلفة»<sup>1</sup>، و أعتمد الباحث في هذه الدراسة على استمارة المقابلة و التي تؤكد \*مادولا ن جرافيت\* على أهميتها باعتبارها من أهم وسائل الاتصال بين الباحث و المبحوث، إذ تعتبر من الأدوات المهمة خاصة لما يميزها عن باقي أدوات جمع البيانات الأخرى من حيث تحقيق هدفين رئيسيين في آن واحد أولهما يتمثل في تحفيز و تحريض المبحوث على الإجابة، أما الهدف الثاني الحصول على كافة المعلومات و البيانات التي يبحث عنها الباحث من خلال ترجمة الهدف الرئيسي للبحث في مجموعة من الأسئلة يتم الإجابة عليها من طرف المبحوث<sup>2</sup>. و عليه فقد تمت عملية بناء أداة الاستبيان عبر المراحل الآتية:

#### 1. كيفية بناء الاستبيان:

قام الباحث بتصميم استمارة الاستبيان و قسمها إلى جزئيين، يستخدم الجزء الأول في جمع البيانات العامة عن المستجوب و التي تلخصت في العناصر التالية:

- اسم المؤسسة التي يعمل بها المستجوب.
- وظيفة المستجوب في المؤسسة.
- ذكر نوع الجنس: ذكر / أنثى.

أما الجزء الثاني من الاستمارة فقد خصص لتناول محاور الدراسة و التي قسمت إلى أربعة محاور كالآتي:

#### 1 -محور يخص مجال التنظيم الإداري الموجود في المؤسسات الصحية.

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 220.

<sup>2</sup> Madeleine Grawitz, méthodes des sciences sociales, Dalloz delta, éd10, 1996, p615.

2 -محور يتعلق بمجال النشاط الاتصالي الممارس في المؤسسات الصحية.

3 -محور يتناول النشاط التخطيطي المتبع في المؤسسات الصحية.

4 -محور يهتم بمجال النشاط التقويمي المعمول به في المؤسسات الصحية.

كما مزج الباحث في أداة الاستبيان بين الأسئلة المغلقة و الأسئلة المفتوحة، حيث استعملت الأسئلة المغلقة قصد الحصول على إجابات دقيقة و محددة، بينما استعملت الأسئلة المفتوحة من أجل إعطاء الحرية الكاملة للمستجوبين للتعبير عن آرائهم. كما أضاف في مقدمة الاستبيان الجهة أو المصدر المسؤول عن البحث و إضافة فقرة صغيرة لطمأنة المستجوب منه و محاولة الحصول منه على إجابة صادقة تخدم البحث، و توجيه المستجوب بوضع علامة (x) في مكان الإجابة الصحيحة. هذا و حاول الباحث قدر الإمكان مراعاة شروط الموضوعية في التعامل مع هذه الأداة و محاولة تناول جميع جوانب محتوى البيانات اللازمة للدراسة ، و أن تناسب مستويات عقلية متباينة للمستجوبين.

## 2. خطوات بناء أداة الاستبيان:

فيما يلي أهم الخطوات التي اتبعها الباحث في بناء أداة الاستبيان:

### الخطوة الأولى: تحديد الأبعاد التي تكون بمجملها بنية الأداة

بناء على أهداف الدراسة و فروضها، قام الباحث بتحديد أربعة أبعاد لأداة الاستبيان و هي:

1. التنظيم الإداري و النشاط العام كبعد أول.

2. النشاط الاتصالي الموجود كبعد ثاني.

3. النشاط التخطيطي الممارس كبعد ثالث.

4. النشاط التقويمي المتبع كبعد رابع.

### الخطوة الثانية: كتابة فقرات أداة الاستبيان.

بالاعتماد على ما ورد في الجانب النظري للدراسة من وصف لمحتوى الأبعاد أعلاه،

و بالاسترشاد بتعليمات الأستاذ المشرف على هذه الدراسة، تمكن الباحث من كتابة 26 فقرة

و التي توزعت على المحاور بالشكل الآتي:

الأبعاد	عدد الفقرات لكل بعد	ترتيب الفقرات
التنظيم الإداري و النشاط العام	06	01- 06
النشاط الاتصالي الموجود	09	07- 15
النشاط التخطيطي الممارس	06	16- 21
النشاط التقويمي المتبع	05	22- 26
<b>المجموع</b>	<b>26</b>	<b>26</b>

الجدول رقم 04: يبين توزيع عدد الفقرات على أبعاد الدراسة

و ما يلاحظ أن عدد الفقرات الموجود في البعد الثاني أي النشاط الاتصال أكبر مقارنة بالأبعاد الأخرى و هذا نظرا لأهمية عنصر الاتصال و استخداماته داخل و خارج المؤسسات الصحية، كما أن وظيفة الاتصال تشكل أهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، إذ يؤكد المختصون في هذا المجال أن خبير العلاقات العامة يقضي أكثر من 80% من وقت العمل في ممارسة أنشطة اتصالية<sup>1</sup>.

و كتبت الفقرات بحيث تصف سلوكا يرغب فيه المستجوب أو يتجنبه

مثلا: " المؤسسة تسعى إلى خلق الصورة الطيبة لها و المحافظة عليها: نعم / لا ".

أو تصف شعورا اتجاه ممارسة أو أهمية أو استعمال يقوم به

مثلا: " نشاط التضامن الاجتماعي: لا يمارس/ يمارس أحيانا / يمارس دائما ".

كما روعي في كتابة الفقرات أن يكون بعضها ذا طبيعة عملية

مثلا: " المؤسسة تخصص دورات تدريبية و تربية و تربصات تكوينية ".

و أخرى ذا طبيعة اجتماعية

مثلا: " المؤسسة تعمل على كسب رضا المتعاملين و تأييدهم ".

و بعضها ذا طبيعة ذاتية

مثلا: " المؤسسة تتوفر في موظفيها صفات ".

<sup>1</sup> خالد الصوفي، العلاقات العامة أساليب و ممارسات، المرجع السابق، ص34.

كما قام الباحث بكتابة فقرات إيجابية و أخرى سلبية، حتى لا يسيطر على الفقرات عنصر الإيحاء.

و من الأمثلة على الفقرات الايجابية نجد:

مثلاً: " المؤسسة تسعى إلى كسب المزيد من المتعاملين معها "

أما عن الفقرات السلبية نجد:

مثلاً: " تتصرف المؤسسة اتجاه بعض الملاحظات السلبية "

وعمل الباحث على إعادة ترتيب فقرات كل بعد في أداة الاستبيان، بحيث بدأ بالفقرات المتضمنة للبعد الأول: التنظيم الإداري و النشاط العام تليها الفقرات التي تناولت البعد الثاني: النشاط الاتصالي ثم تليها الفقرات التي شكلت مضمون البعد الثالث: النشاط التخطيطي و أخيرا الفقرات التي شملت البعد الرابع: النشاط التقويمي، و هذا حتى لا يلجأ المستجوب إلى التخمين في الإجابة و بالتالي المحافظة أكثر على التركيز لديه.

#### الخطوة الثالثة: صدق الاستبيان

أي الحكم على درجة الصدق لأداة الاستبيان ويسمى أيضا الصدق الظاهري Face Validity، ويتم تقدير درجة هذا الصدق عن طريق مجموعة من الخبراء والمختصين في المجال يطلق عليهم اسم لجنة المحكمين. وعليه تم عرض الاستبيان على 06 محكمين في مجال العلوم الاجتماعية و تحديدا علم الاجتماع و علوم الإعلام و الاتصال و علم النفس، و طلب منهم تحكيم صلاحية أداة الاستبيان و تحديد مدى شمولية الفقرات التي تم صياغتها للأبعاد السابقة الذكر كما طلب منهم تحديد مدى صلاحية كل عبارة لقياس ذلك البعد، ومدى ملاءمتها للتطبيق، والتعليق كلما تطلب الأمر.

وقد أسفرت نتائج التحكيم على حصول معظم الفقرات على درجة اتفاق بين المحكمين، وتبين من خلال ذلك أن معظم عبارات الاستبيان جيدة، وتحمل صدقاً ظاهرياً جلياً، وملائمة للتطبيق على عينة الدراسة.

ولقد قامت الباحثة بتعديل بعض الفقرات، بناء على ملاحظات واقتراحات بعض أعضاء لجنة التحكيم و كانت على النحو التالي:

اسم الأستاذ	رقم السؤال	الملاحظة	التصحيح
أ. قماري محمد	14-13	استعمال كل وسيلة اتصال <u>بـالجماهير</u> الداخلية/ الخارجية	المتعاملين
	04	المؤسسة توفر <u>خطوط اتصال ثنائية الاتجاه</u> بين الإدارة و الموظفين	المؤسسة توفر أجواء اتصال بين الإدارة و الموظفين
أ. قناوي مصطفى	01	توجد هناك مجموعة من <u>الشروط</u>	المقاييس
	صفحة المقدمة	كتابة " الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية " في مقدمة الاستبيان	حذف الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
أ. بولعشاب زهير	09	تتصرف المؤسسة اتجاه بعض <u>المواقف السلبية</u>	تتصرف المؤسسة اتجاه بعض الملاحظات السلبية
أ. غزالي حبيب	23	إعادة صياغة شكل السؤال مع حذف علامة ؟ مثلا: السؤال رقم 23 <u>ما هو</u> المجال الزمني المختار في عمليات التقويم ؟	المجال الزمني المختار في عمليات التقويم
أ. مناد سميرة	-13-12-06	مراعاة أهمية الترتيب	لا يمارس
	-19-18-15-14 24-23-20	تأخذ مثال :السؤال رقم 06 <u>يمارس دائما</u> - يمارس أحيانا - <u>لا يمارس</u>	يمارس أحيانا يمارس دائما
أ. غالم عبد الوهاب	12	إضافة متعامل جديد مع المؤسسة الصحية	النقابات العمالية

جدول رقم 05: يبين ملاحظات الأساتذة المحكمين لأداة الاستبيان

#### الخطوة الرابعة: تجريب الفقرات:

قام الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مؤلفة من 15 موظف و موظفة، حيث بين لهم أهمية استجاباتهم، وأكد لهم ضرورة الجدية في الإجابة، وطلب منهم إبداء ملاحظاتهم حول أية عبارة تبدو غير مفهومة أو غير محددة و واضحة، ثم جمع الملاحظات وتم تفريغ استجاباتهم، وعلى ضوء ذلك جرى تعديل العبارات التي أبديت الملاحظات حولها حيث جرى تعديل لفقرتين بإضافة توضيح بسيط يوضع بين قوسين و هما:

1/ في فقرة: المؤسسة تقوم بعمليات التقويم ( التقييم ) لمختلف الأنشطة التي تقوم بها.

2/ في فقرة: تحديد درجة أهمية كل متعامل بالنسبة للمؤسسة : العملاء ( المرضى ).

و الملحق رقم (01) يبين الأداة بعد الانتهاء من هذه المرحلة<sup>1</sup>.

#### الخطوة الخامسة: ثبات الاستبيان<sup>2</sup>

لقد أعتمد الباحث في قياس ثبات أداة الاستبيان أحد أنواع معاملات حساب الثبات و هو معامل الاتساق الداخلي أو التجانس الداخلي، وتعتمد فكرة هذه الطريقة على مدى ارتباط الوحدات أو البنود مع بعضها البعض داخل الاستبيان وكذلك ارتباط كل فقرة أو محور مع الاستبيان ككل. وهو ما يسمى عادة بمعامل ألفا الذي اقترحه كرونباخ Cronbach's Alpha و الذي يستخدمه أغلب الباحثين من خلال الحاسب الآلي. و عليه فقد استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان كطريقة لقياس الثبات وفق برنامج SPSS وقد تبين أن معامل ألفا كرونباخ للثبات يساوي 0.7930 و هي قيمة ذات دلالة جيدة.

1 أنظر الملحق رقم 01.

2 الثبات يدل على اتساق النتائج، بمعنى إذا كرر القياس وتحصل على نفس النتائج فهذا هو الثبات.

## 5. حدود الدراسة:

من المعلوم أن أي دراسة أو بحث علمي يرسم هدفا محددا من أجل تحقيقه ضمن حدود معينة تكون في متناول إمكانيات الباحث النظرية و المنهجية و المادية، و هذه الدراسة لا تخرج عن نطاق هذا التقليد. و بالتالي يمكن رسم حدود هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ إن هذه الدراسة تمت في نطاق جغرافي محدد و يتمثل في منطقة ولاية مستغانم، و أقتصرت البحث على المناطق الحضرية دون المناطق الريفية، فهذه الأخيرة لو شملتها الدراسة لكانت أكثر دلالة، إلا أن إمكانيات الباحث لم تكن تسمح بذلك و عليه فإن هذه الدراسة هي حول المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة بالمناطق الحضرية و حسب.
- ✓ شملت الدراسة إلا المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة في ولاية مستغانم دون بقية المؤسسات الصحية الأخرى كالمؤسسات الصحية الجوارية أو العيادات الخاصة.
- ✓ لم يكن للبحث أن يخضع جميع المستخدمين في مختلف المؤسسات الصحية المعنية بالدراسة للجانب التطبيقي و الدراسة الميدانية نظرا للأعداد الكثيرة العاملة في هذه المؤسسات.
- ✓ لم يكن للبحث أن يحصر كل نشاطات العلاقات العامة في نشاط أفراد العينة.

## الخلاصة:

و هكذا نخلص في الأخير إلى أهمية الإجراءات المنهجية للدراسة، لأنها هي التي تحدد لنا طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته، و ذلك بفضل تحديد مجالات الدراسة و المنهج المتبع و عينة الدراسة و كيفية اختيارها و أدوات البحث المستعملة و أخيرا أبعاد حدودها .