



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة العليا لإدارة الأعمال

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في إدارة الأعمال

تخصص: إدارة الخدمات الصحية

تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي للمؤسسة

الاستشفائية

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بغريس ولاية معسكر

إشراف أ. الدكتورة:

زناسني سمية

من إعداد الطالبة:

دهياس نفيسة

أعضاء لجنة المناقشة:

أ / د. ثابت دراز إيمان.....أستاذة محاضرة، أ.....رئيسة

أ / د. زناسني سمية.....أستاذة محاضرة، أ.....مؤطرة

أ / د. بن عيسى كمال.....أستاذ محاضر، ب.....ممتحن

السنة الجامعية: 2020 / 2019

# كلمة شكر

## قال الله تعالى:

"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ  
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"

### سورة النمل الآية: 19

نشكر الله سبحانه و تعالى على نعمه، التي لا تعد و لا تحصى، فلك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك، فله الحمد من قبل و من بعد على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل

نتقدم بالشكر الجزيل إلى من تكرم بقبول الإشراف على هذا العمل المتواضع  
الدكتورة "زناسني سمية" و لما أبدته من دعم و توجيهات قيمة و معلومات نيرة

و مستمرة من خلال توجيهات و نصائح لإتمام و دفع سكة البحث إلى النور.

وشكر خاص خالص و لا متناهي إلى عمال المؤسسة الاستشفائية بغريس و خاصة  
المسؤول عن المديرية الفرعية للموارد البشرية على ما قدمه من معلومات قيمة  
أفادتنا و يسرت لنا عملنا.

إلى كل من كانت له يد في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد إلى هؤلاء  
جميعا .....

نتقدم إليهم مرة أخرى بالشكر الجزيل و جميل العرفان، والله المستعان.

# إهداء

إجلالا و عرفانا بالفضل أهدي هذا الجهد العلمي

إلى: والدي حفظهما الله و رعاهما

إلى جدتي رعاها الله و أطال في عمرها

إلى إخوتي و أعمامي سندي في هذه الدنيا: ميلود، عبد القادر، عبد النور

إلى كل أفراد عائلتي

إلى كل الأهل و الأحباب، الأصدقاء وزملاء الدرب الدراسي

كما أتقدم بإهدائي لكل من زملائي و أصدقائي طلبة ماستر تخصص: إدارة الخدمات

الصحة دفعة 2020

إلى كل من الأساتذة: زناسني سمية، تاج مزيان، براشد أمينة

إلى كل من ساهم و لو بقليل في إتمام هذه الدراسة.

إلى كل من تذكرهم القلب و نسيهم العقل... إلى كل طالب علم

## قائمة المحتويات

الإهداء.....	ت
قائمة المحتويات.....	ث
قائمة الجداول.....	ح
قائمة الأشكال.....	خ
مقدمة عامة.....	02
<b>الفصل الأول: النظام و نظم المعلومات الصحية</b>	
مقدمة الفصل.....	9
المبحث الأول: مفاهيم عامة.....	9
المطلب الأول: مفهوم النظام أهدافه وبيئته.....	9
المطلب الثاني: البيانات و المعلومات.....	18
المبحث الثاني: نظام المعلومات و نظام المعلومات الصحي.....	24
المطلب الأول: مفهوم و تصنيف نظم المعلومات.....	24
المطلب الثاني: نظام المعلومات الصحي.....	28
<b>الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية</b>	
مقدمة الفصل.....	34
المبحث الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية.....	34
المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي.....	35

36.....	المطلب الثاني: أهداف و أهمية الاتصال الداخلي
40.....	المطلب الثالث: أنواع الاتصال الداخلي
44.....	<b>المبحث الثاني:</b> وسائل الاتصال الداخلي، فعاليته و معوقاته
44.....	المطلب الأول: وسائل الاتصال الداخلي
47.....	المطلب الثاني: فعالية الاتصال الداخلي
48.....	المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي
49.....	<b>المبحث الثالث:</b> تأثير نظام المعلومات على العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاستشفائية
50.....	المطلب الأول: العلاقة النظرية بين نظام المعلومات وعملية الاتصال في المستشفى
	المطلب الثاني: أدبيات الدراسة حول أثر نظام المعلومات على العملية الاتصالية
51.....	الاتصالية
54.....	<b>الفصل الثالث:</b> دراسة حالة للمؤسسة العمومية الاستشفائية
55.....	مقدمة الفصل
55.....	<b>المبحث الأول:</b> تنظيم قطاع الخدمات الصحية
55.....	المطلب الأول: مدخل عام حول تنظيم الخدمات الصحية العمومية
57.....	المطلب الثاني: توزيع المؤسسات الصحية في الجزائر
57.....	<b>المبحث الثاني:</b> تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر
57.....	المطلب الأول: بطاقة فنية عن المؤسسة العمومية الاستشفائية
61.....	المطلب الثاني: عرض و تحليل الاستبيان
84.....	خاتمة عامة

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول (1)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	63
الجدول (2)	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	64
الجدول (3)	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	65
الجدول (4)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	66
الجدول (5)	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	67
الجدول (6)	وسائل الاتصال التي يتم الاستعانة بها	68
الجدول (7)	صعوبات استخدام نظام المعلومات من منظور الموظفين	69
الجدول (8)	نسبة توفر مكونات نظام المعلومات	69
الجدول (9)	مدى استخدام نظام المعلومات الصحي	70
الجدول (10)	صعوبات استخدام نظام المعلومات	70
الجدول (11)	مدى سعي المستشفى في تدريب مواردها البشرية في مجال نظام المعلومات	71
الجدول (12)	مجال استخدام نظام المعلومات	71
الجدول (13)	معالجة نظم المعلومات للملفات	72
الجدول (14)	أثر نظام المعلومات في تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين العمال و الإدارة	72
الجدول (15)	أثر نظام المعلومات في خلق المبادرة في العمل	73
الجدول (16)	أثر نظام المعلومات في السير الحسن للمؤسسة	73
الجدول (17)	مزايا استخدام نظام المعلومات	74
الجدول (18)	مساوئ استخدام نظام المعلومات	74
الجدول (19)	العلاقة بين الجنس و الوسيلة التي يستعان بها في عملية الاتصال	75
الجدول (20)	العلاقة بين المزايا الايجابية و الجنس	76
الجدول (21)	جداول متقاطعة بين الجنس ومساعدة نظام المعلومات في التنسيق بين العمال	76
الجدول (22)	معامل التحديد	80
الجدول (23)	معامل التباين	80
الجدول (24)	قيم معاملات خط الانحدار	81

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	نموذج مبسط لأجزاء النظام	14
(2)	المستويات الإدارية في المنظمات	25
(3)	المكونات الأساسية في نظام المعلومات المرتبطة بالجانب الآلي	27
(4)	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس	60
(5)	توزيع الدراسة حسب الجنس	63
(6)	توزيع الدراسة حسب العمر	64
(7)	توزيع الدراسة حسب الوظيفة	65
(8)	توزيع الدراسة حسب المستوى التعليمي	66
(9)	توزيع الدراسة من حيث الخبرة	67

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة

يحظى موضوع نظام المعلومات بأهمية قصوى اليوم في المؤسسات الحديثة مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها، إذ يستوجب التوجيه المكثف من استعماله و استغلالها بالطريقة الصحيحة بغية تحقيق التنمية و الجودة في الخدمة العمومية. و تعتبر المؤسسات الاستشفائية العمومية من بين أكثر المؤسسات الخدماتية التي باتت تعتمد على نظام المعلومات كمحرك أساسي يسمح بإعطاء إمكانيات هامة للمنظمات في تأدية أعمالها. ويساهم نظام المعلومات في تسهيل عملية تبادل المعلومات و يساعد على إيجاد نوع من الثقة المتبادلة و يساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة ومن ثم تحقيق الأهداف.

و لنظام المعلومات أثر على الاتصالات الداخلية التي لها أهمية كبيرة في المنظمات نظرا للدور الحيوي التي تقوم به هذه المنظمات بصفقتها الاقتصادية أو الخدماتية في تحقيق الرفاهية و توفير الحاجيات المجتمع المتطورة و المتزايدة دوما، الشيء الذي يتطلب السرعة و الدقة و التخطيط الجيد في نقل و تفهم الأوامر والتعليمات لتسيير عمل المؤسسة و التحكم به. وساعد الاتصال الداخلي و الفعال على زيادة التقارب والتواصل بين الإدارة و العاملين و يقلل سوء التفاهم.

يعتبر الاتصال الداخلي الأساس و الركيزة في تحسين العلاقة بين الموظفين حيث يلعب دور مهم بين الرؤساء و المرؤوسين حيث يساعدهم على الفهم المتبادل بينهم من خلال انجاز الأعمال، ويساهم في خلق التنسيق بين أقسام المؤسسة وذلك من خلال توفير المعلومات لمختلف أفراد العمل. من جهة أخرى يجب على المؤسسات الاقتصادية و الخدماتية أن تتعود على التغييرات و التطورات التي يشهدها العالم، وذلك باستغلالها والعمل بالتطور و التحول الذي يطرأ على نظام المعلومات واستعماله في تحسين الاتصال الداخلي حفاظا على حسن التسيير و الحصول على المعلومات الدقيقة و الملائمة مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف و من أجل التحكم في العملية الاتصالية ويكون بأكثر فعالية عن طريق تمكين المدراء من الاتصال السريع مع الموظفين.

## إشكالية الدراسة

انطلاقاً من كل ما سبق، يمكننا توضيح إشكالية البحث من خلال التساؤل التالي:

« كيف يؤثر نظام المعلومات الصحي في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الصحية؟ »

وتحت هذا السؤال المحوري و الرئيسي تتدرج الأسئلة التالية:

- هل يمكن للنظام المعلوماتي أن يساهم و يؤدي دور مهم في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الصحية؟
- ما واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية معسكر في ظل استخدامها نظام المعلومات؟

## فرضيات الدراسة

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة اختبار صحة مجموعة من الفرضيات

يمكن صياغتها كما يلي:

الفرضية 1: استخدام نظام المعلومات يلعب دور كبير في تحسين الاتصال الداخلي.

الفرضية 2: تعتمد المؤسسة العمومية الاستشفائية على الاتصال الداخلي في تحقيق التنسيق بين الموظفين

والتفاهم فيما بينهم مما يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة.

## أهداف الدراسة

1. توضيح الأهمية الجوهرية لنظام المعلومات ودوره الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة.
2. دراسة مميزات وواقع الاتصال الداخلي في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
3. محاولة تحليل مدى استغلال النظام المعلوماتي لتحسين الاتصال الداخلي من طرف المستشفيات العمومية الجزائرية.

## أهمية الموضوع

لهذا الموضوع أهمية كبيرة حيث يعد الاتصال الداخلي ونظم المعلومات عنصراً ضرورياً في المؤسسة،

وعليه تتمثل أهمية الدراسة في:

1. الدور الكبير الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين العمل داخل المؤسسة.
2. توضيح العلاقة بين نظام المعلومات و الاتصال الداخلي.
3. تشجيع مسيرين المؤسسات على إعطاء أهمية قصوى لكل من الاتصال الداخلي و نظام المعلومات قصد مسايرة التطور التكنولوجي.

## دوافع اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

1. عدم اهتمام المؤسسات الاستشفائية بأهمية الاتصال الداخلي وقلّة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية.
2. دراسة موضوع يشمل مجال النظام المعلوماتي الصحي في المؤسسات الصحية، ومحاولة التعرف على مختلف الآثار الذي يتركها النظام المعلوماتي على مستوى المؤسسات الصحية.
3. ارتباط النظام المعلوماتي بمجال تخصصنا الدراسي.
4. الرغبة في معرفة كيف يمكن لنظام المعلوماتي في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية.
5. السعي لتوضيح فائدة استخدام النظام المعلوماتي لتحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية الجزائرية.
6. التعرف على مدى فعالية الاتصال الداخلي و أهميته.

## حدود الدراسة

- الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر فقط.
- الحدود الزمنية:** قمنا بالدراسة التطبيقية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية في شهر أوت 2020، اخترنا هذه المؤسسة كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها، وذلك لمعرفة مدى استخدام النظام المعلوماتي.

## منهجية البحث

إن طبيعة الموضوع و الأهداف المحددة من خلاله هي التي تفرض على الباحث أن يتبع منهج دون آخر باعتباره هو الطريق الذي يسلكه أو يتبعه الباحث في دراسته لأي مشكلة حيث يتضمن عدة قواعد وخطوات للإجابة عن الأسئلة البحثية واختيار الفرضيات من أجل الوصول إلى اكتشاف الحقيقة و الوقوف على النتائج الدقيقة. اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي و التحليلي اللذان يقومان على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى و المضمون و الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره<sup>1</sup>. في هذا الجانب من البحث، تم جمع المعطيات من المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب والرسائل. أما في الجانب التطبيقي، اعتمدنا على أداة جمع البيانات من خلال القيام بالاستبيان و تحليله وكذلك قمنا بإجراء مقابلة في المؤسسة. هذا الاستبيان موجه لعمال المؤسسة الاستشفائية بولاية معسكر بغية تحليل واقع استخدام نظام المعلومات و أثره على الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية واستخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث.

## صعوبات الدراسة

إن أي بحث علمي لا يخلو من جملة الصعوبات التي تقف كعائق أمام القيام بالبحث على أكمل وجه، نذكر من بينها:

- قلة الدراسات و المراجع المتعلقة بموضوع الاتصال الداخلي في مجال المؤسسات الاستشفائية العمومية.
- صعوبة كبيرة في القيام بالتربص في المستشفى بسبب "كوفيد-19" حيث تؤثرنا نفسيا بسبب تخوفنا.
- كون دراستنا كانت بولاية معسكر (دائرة غريس) مما حتم علينا التنقل فتطلب جهدا ماديا و معنويا بسبب تأثير فيروس كورونا على النقل و المواصلات.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى، غنيم عثمان (2000)، "مناهج م أساليب البحث العلمي: النظرية و التطبيق"، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ص 120.

## الدراسات السابقة

1- دراسة علون محمد لمين (2015)، تحت عنوان "دور نظام المعلومات المحاسبية في تحسين التدقيق الداخلي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة". عالجت هذه الدراسة مساهمة نظام المعلومات المحاسبية في تحسين التدقيق الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية حيث توصلت إلى أن نظام المعلومات المحاسبية يهدف إلى توصيل المعلومات بشكل و الوقت المناسب و قد ساعد استعمال الكمبيوتر في معالجة البيانات إلى تصميم أنظمة محاسبية راقية تساعد على تحقيق الأهداف و مساعدة المستخدمين في اتخاذ القرار.

2- دراسة بشير كاوجة (2013) المعنونة "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية: دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة". عالج الباحث في هذه المذكرة واقع الاتصال الداخلي في المستشفى و أهم مميزاته و توصل إلى نتيجة أن الاتصال الداخلي تم تحسينه و تفعيله من خلال إدخال الوسائل المتطورة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث يؤدي هذا إلى تحسين جودة و نوع الخدمات المقدمة.

3- دراسة بوخاري محمد حبيب (2015)، تحت عنوان "الاتصال الداخلي و نظم المعلومات داخل المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، الوكالة التجارية بعين الصفراء". عالجت هذه الدراسة أهمية الاتصال الداخلي للمؤسسات وأهمية استعمال نظم المعلومات، حيث توصلت في الأخير أن نظام المعلومات و الاتصال الداخلي هما عنصران ضروريان لا يمكن الاستغناء عنهما حيث تعتمد عليهما المؤسسة في تسهيل أداء مهامها و ذلك من خلال التكامل بينهما و الذي يحقق الفعالية و يقلل من الوقت و الجهد.

4- دراسة خالد مصلح حسين الرقب (2009)، تحت عنوان دور نظم المعلومات في تطوير الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارتي المالية و الصحة بقطاع غزة-فلسطين". تهدف هذه الدراسة إلى معالجة أهمية المعلومات للمؤسسة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية ومدى توظيفها والاستفادة منها

وتوصلت إلى أن سر نجاح كل مؤسسة ينبثق من نظم معلومات فعال يحتوي على وظائف فرعية للنظام من حيث السرعة في انجاز المعلومة وجودتها وتوصلت الدراسة كذلك إلى أن لنظم المعلومات دور في تطوير الميزة التنافسية.

## خطة و هيكل البحث

يتضمن هذا البحث جانبين أحدهما نظري و الآخر تطبيقي. تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين و فصل تطبيقي. تم تقسيم الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث كل مبحث فيه مطلبين في المبحث الأول تطرقنا إلى مفهوم النظام و أهدافه و بيئته و مكوناته. في المبحث الثاني، تعرضنا إلى مفهوم البيانات و المعلومات وكذلك خصائص المعلومات وطرق معالجة البيانات. بينما تحدثنا في المبحث الثالث على مفهوم و مكونات نظام المعلومات بصفة عامة و نظام المعلومات الصحي بصفة خاصة بالإضافة إلى فوائد وسلبيات نظام المعلومات الصحي و معوقاته.

تم تقسيم الفصل الثاني إلى ثلاث مباحث. المبحث الأول تضمن المفاهيم الأساسية للاتصال الداخلي، أهدافه و أهميته. عالج المبحث الثاني وسائل الاتصال الداخلي ومعوقاته. في المبحث الثالث على تأثير نظام المعلومات على العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاستشفائية مع ذكر بعض الدراسات السابقة المشابهة لموضوعنا. أما الفصل الثالث تضمن الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات (دراسة حالة مؤسسة العمومية بغريس). و عليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث عناوين رئيسية: العنوان الأول خاص بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة و هي المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس و عرض واقع استخدام نظام المعلومات فيها. و العنوان الثاني تناول عرض الاستبيان والمقابلة الذي تم اعتماده في جمع البيانات ضمن الدراسة التطبيقية و من ثم تقييم وتحليل ما جاء فيه. واختتمت الدراسة بمناقشة النتائج العامة المتوصل إليها مع التأكيد على صحة الفرضيات أو نفيها.

## الفصل الأول

# النظام ونظم المعلومات الصحي

## مقدمة الفصل

يشكل النظام المعلوماتي أهمية أساسية لأي منظمة أو مؤسسة وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمكوناته فهو يحقق الأهداف التي تسعى المؤسسة للوصول إليها وبالكفاءة العالية كما تستخدم الإدارة النظام المعلوماتي كوسيلة تساعد في تخطيط و التنظيم و تقييم بغرض التعرف على النقائص، وتحديد الوسائل اللازمة لتحسين استعمال مكونات النظام المعلوماتي من أجل تحقيق المستوى المطلوب من العمل. نتطرق من خلال هذا الفصل إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالنظام من حيث مفهوم النظام ومفهوم نظام المعلومات ومفهوم النظام المعلومات الصحي.

## المبحث الأول: مفاهيم عامة

قبل الدخول في التفاصيل الخاصة بالنظم المعلومات لابد التعرف على مفهوم النظام، مكوناته، أهدافه و بيئته ثم التعرف على مفاهيم البيانات و المعلومات حيث أنهما مرتبطان ببعضهما ارتباطا وثيقا إلا أنهما مختلفان ولا يشيران إلى مفهوم واحد ثم سوف نتحدث عن نظام المعلومات بصفة عامة و ابراز أهم العناصر المتعلقة به ثم سوف نتطرق إلى نظام المعلومات الصحي وتوضيح أهم مكوناته.

### المطلب الأول: مفهوم النظام أهدافه وبيئته

أصبح مفهوم النظم يلعب دورا هاما في العلم الحديث، و قد شغل ذلك تفكير العلماء و المختصين بصفة عامة و انعكس أثره بين علماء الإدارة بصفة خاصة، حيث تعتبر نظرية النظم بالنسبة لهم أداة أساسية و فعالة للتغلب على بعض المشاكل و الصعاب التي تواجههم.

#### 1- النظرية العامة للنظم

الهدف الأساسي من النظرية العامة للنظم هو تكوين إطار تحليلي يمكن من خلاله التعرف على التفاعلات بين أجزاء ظاهرة موضوع البحث، وطبيعة المتغيرات التي توجه هذه التفاعلات و التوصل إلى القوانين التي تحكم مساراتها وتعالجها وفق الأهداف والفوائد المسطرة. منشأ نظرية النظم هو ما يعرف بالنظم الهندسية ويعني أسلوب تطبيق المعرفة بطريقة فعالة لحل مشكلات الهندسية متعددة الأوجه أو هو تصميم وتنظيم موارد ومعدات معقدة لإنجاز استراتيجيات ووظائف بأفضل طريقة. تتمثل النظم التي تهتم بها النظم الهندسية في نظم بشرية من تطوير الإنسان ونظم معقدة تمتاز بأنها نظم كبيرة وذات أجزاء متشابهة، فالتغيير في أي منها يحدث تغيير في باقي الأجزاء الأخرى. تعتبر نظرية النظم إحدى أهم النظريات، و قد سبقتها نظريات عديدة منها النظرية الكلاسيكية حيث ركزت هذه النظرية على العمل باعتبار أن الفرد آلة. اعتبرت نظرية النظم أن التنظيم نظاما مفتوحا، يتفاعل مع البيئة المحيطة و يؤثر و يتأثر بها و كذلك اهتمت

نظرية النظم بالفرد و سلوكه في التنظيم، و اعتبرت أن الجزء الأساسي في النظام هو الفرد، و أنه يجب معالجته كعضو في جماعة يتعرض لضغوطها و تأثيراتها<sup>1</sup>.

مدخل النظم هو بصفة عامة يمكن أن يكون امتدادا لمنهجية البحث العلمي والنماذج الرياضية وقد ظهر في أوائل الخمسينات من القرن العشرين وقد أسهم في ظهوره اكتشاف أساليب بحوث العمليات وهي البرمجة الخطية أثناء الحرب العالمية الثانية وتطور هذا المدخل بفعل الحاجة إلى المعلومات ونظم الاتصالات ثم دخل مجال التطبيق الإداري في ستينات القرن العشرين في مجال وظائف الإدارة المختلفة. ويرجع كذلك ظهور النظرية العامة إلى النظم حيث تم ربط ميادين المعرفة المختلفة للوصول إلى النظرية العامة تمكن من تحليل واقع أي ظاهرة لأن الظاهرة موضوع تشمل على مجموعة من الارتباطات والعلاقات المتباينة مع أجزائها ومع البيئة المحيطة. يمكن تلخيص نتائج النظرية العامة للنظم في الأنواع التالية: النظام الذي يقوم بتحويل المدخلات إلى المخرجات، النظم التطبيقية، النظم الكلية، النظم التي أدائها يفوق أداء الأجزاء المكونة لها، النظم المركبة، النظم التي ضبط ذاتي، النظم المتميزة أو المنفردة، النظم التي توجه نحو هدف واحد<sup>2</sup>.

## 2- مفهوم النظام وأهدافه وبيئته

تعددت واختلفت النظرة إلى الأنظمة من حيث تعريفها ومحتوياتها وأهدافها وأنواعها حسب المدارس الفكرية وحسب الاتجاهات في إدارة الأعمال لكن تبقى التعريفات الشائعة والأكثر استعمالا في تلك التعريفات التي نقدمها فيما يلي.

<sup>1</sup> عدنان محمد قاعود (2007)، "دراسة و تقييم نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الشركات الفلسطينية"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في المحاسبة و التمويل، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، ص 21.  
<sup>2</sup> عدنان محمد و مريزيق (2011)، "مدخل في الإدارة الصحية"، دار الرابحة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 10-13.

## 1-2 تعريف النظام

تعددت التعاريف الخاصة بالنظم من حيث الألفاظ المستخدمة ولكنها تتفق من حيث المعنى، ومصطلح النظام هو مصطلح عام وشامل فنقول نظام التعليم، نظام الحاسب الآلي النظام الشمسي النظام السياسي وغيرها. ومفهوم النظام يزودنا بإطار مفيد لوصف وفهم الظواهر المحيطة بنا ومن هذه الظواهر ظاهرة التنظيم والتي تتضمن نظم المعلومات. النظم إما أن تكون نظاما مجردة أو أن تكون مادية ملموسة، فالنظام المجرد هو إعداد مرتب لمجموعة من المفاهيم أو الأفكار المتفاعلة و التي تعتمد كل منها عن الآخر أما النظام المادي الملموس فهو مجموعة من العناصر أو العوامل تعمل على إنجاز و تحقيق هدف محدد. سوف نعطي فيما يلي أهم التعاريف المقدمة للنظام.

فقد عرف النظام "بأنه مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع البيئة المحيطة وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام"<sup>1</sup>. كما يعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها البعض بسلسلة من العلاقات بهدف أداء وظيفة أو مجموعة من الوظائف.

ويعرف كذلك بأنه مجموعة من المكونات المادية مثل الحاسب والشاشات وخطوط الاتصال ومكونات معنوية مثل البرامج والملفات والأنظمة والقوانين والتعليمات والعلاقات<sup>2</sup>. كما ينظر VAN GIGCH إلى النظام على أنه مجموعة من العناصر المترابطة وهذه العناصر يمكن أن تكون مفاهيم. وفي هذه الحالة يكون النظام الذي يتعامل معها نظاما مجردا CONCEPTUAL SYSEM و تعتبر اللغة مثالا لهذا النوع من النظم. كما أن عناصر النظام قد تكون أشياء أو أجزاء مثل الأجزاء المكونة للآلة الكاتبة و أيضا قد تكون عناصر النظام أفرادا SUBJECTS مثل أعضاء فريق كرة القدم. وأخيرا يمكن أن يكون النظام من المفاهيم

<sup>1</sup> مرمي مراد (2010)، "أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف، ص 3.

<sup>2</sup> عثمان محمد، مريزيق (2011)، مرجع سابق الذكر، ص 9.

و أشياء و أفراد كما هو الحال في النظم الاجتماعية، الآلية أو نظم الإنسان -الآلة MAN MACHINE-

## 1.SYSTEMS

بالإضافة لذلك فإن "النظام هو مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد و العناصر (الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات، الخ) التي تتأثر مع بعضها البعض في حدود النظام وتسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة"<sup>2</sup>.

تشير هذه التعاريف على أن النظام مجموعة من العناصر المرتبطة التي تعمل معا لتحقيق هدف محدد. فيمكن القول أنه لتعريف النظام يجب أن يكون التعريف مشتملا على ثلاث عناصر<sup>3</sup>:

- انه يتكون من مجموعة من الأجزاء في علاقات متبادلة.
- أن يكون بين هذه الأجزاء علاقات متبادلة أو متداخلة أو معتمدة بعضها على بعض.
- أنها تعمل معا في سبيل تحقيق هدف مشترك.

## 2-2 مكونات النظام

وطبقا لهذه التعاريف يتكون النظام من المكونات الأساسية التالية<sup>4</sup>:

- المجموعة (SET): يعني ذلك أن النظام ليس عبارة عن أجزاء مستقلة تعمل بمفردها بل هو أجزاء تعمل مع بعضها كوحدة واحدة وهذه الأجزاء مرتبطة ترابطا وثيقا فالوحدة الاقتصادية تتكون من مجموعة من الأشخاص والأقسام والأجهزة والمعدات التي تتشابه وتتربط لتحقيق أهداف الاقتصادية. وكذلك نظام

<sup>1</sup> منال محمد الكردي، جلال إبراهيم (2002)، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة الإسكندرية، مصر، ص 5.

<sup>2</sup> علون محمد لمين (2016)، "دور نظام المعلومات المحاسبية في تحسين التدقيق الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية"، رسالة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 68.

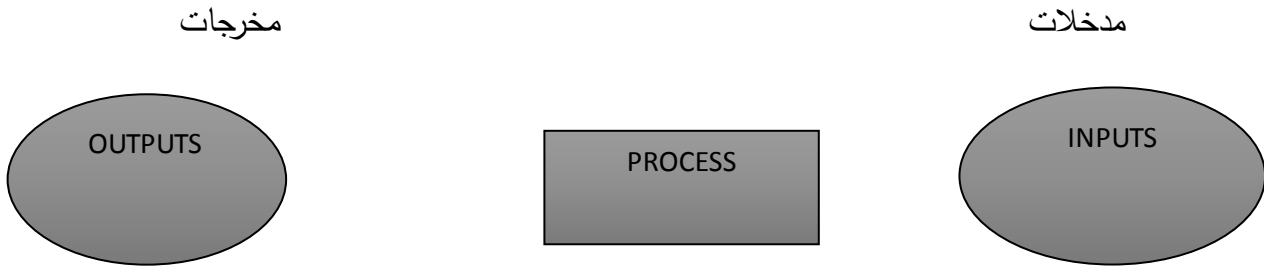
<sup>3</sup> منذر يحي الداية (2009)، "أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في المحاسبة و التمويل، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، ص 14.

<sup>4</sup> محمد عدنان، مريزيق (2011)، مرجع سبق ذكره، ص 18.

المعلومات يتكون مجموعة من الأشخاص والملفات والأجهزة الخاصة بتشغيل البيانات والتي تهدف إلى تحقيق أهداف نظام المعلومات.

- الأجزاء (OBJECTS): تشير الأجزاء إلى العناصر الأساسية المكونة للنظام. وهي ثلاثة أجزاء أساسية: المدخلات والمخرجات والتشغيل كما هو موضح في الشكل التالي:

### الشكل رقم 1: نموذج مبسط لأجزاء النظام



المصدر: عدمان محمد، مريزيق (2011)، مرجع سابق الذكر، ص 18.

### 1-2-2 المدخلات INPUTS

لكل نظام مدخلات تتمثل في القوة الدافعة أو الوقود اللازم لتشغيل النظام وهذه النظام يحددها الهدف النهائي للنظام. وقد تكون هذه المدخلات ممثلة في مواد أولية أو عمالة أو رأس المال أو معلومات أو أي شيء يحصل عليه النظام من البيئة المحيطة أو من نظم أخرى، والمدخلات ثلاثة أنواع:

أ. مدخلات منتظمة: تدعى كذلك بالمدخلات التتابعية SERIAL INPUTS، وهي المدخلات الدائمة

التي يتسلمها النظام من مصدر معين وبطريقة منتظمة مثل تنبؤات المبيعات التي يتسلمها قسم إنتاج

بانتظام من قسم التسويق ليبنى عليها خطة الإنتاج. وبهذا فهي مخرجات لنظم أخرى سابقة للنظام

المعين والتي تربطها بهذا النظام علاقة مباشرة أو تتابعية مثل علاقة نظام المشتريات بنظام الإنتاج.

ب. مدخلات عشوائية (RANDOM INPUTS): أو المدخلات المحتملة والمقصود بالعشوائية هنا هو

معناها الإحصائي. فهي مدخلات محتملة لنظام معين وبالتالي فإن النظام يجب أن يقرر أي من

مخرجات النظم البديلة سيتم استخدامها كمدخلات لهذا النظام. وبعبارة أخرى، فإن هذا النوع من

المدخلات غير منتظم حيث يختار النظام واحد فقط من بين العديد من البدائل المتاحة له من البيئة الخارجية ويختلف هذا النوع عن المدخلات المنتظمة في انه لا يؤثر على عمليات النظام بقدر ما يؤثر في الكيفية أو الكفاءة التي ينجز بها النظام عملياته.

ت. مدخلات التغذية العكسية (FEEDBACK): تأتي المدخلات من النظام ذاته في صورة معلومات ناتجة من الأداء السابق للنظام حيث تستخدم هذه المدخلات في ضبط حركة النظام وضمان سيره في طريق الصحيح و المخطط له وعادة ما تمثل نسبة صغيرة من مخرجات النظام ذاته. يحصل النظام على هذا النوع من المدخلات بمقارنة عينة من المخرجات لمجموعة من المعايير النمطية أو المقاييس السابق وضعها بواسطة أهداف النظام وإذا كانت نتائج هذه المقارنة تظهر ضرورة اتخاذ إجراءات تصحيحية فيتم إرجاع الأثر أو التغذية المرتدة للمعلومات سواء لعناصر المدخلات أو عناصر العمليات ليتم تحقيق هذه التعديلات.

## 2-2-2 التشغيل PROCESS

يسمى كذلك بالعمليات التحويلية لأن المدخلات تتحول إلى مخرجات عن طريق هذه العمليات وتكون هذه العمليات في شكل آلة أو إنسان أو حاسب آلي أو مهام تؤدي بواسطة أعضاء المنظمة. وعادة ما يهتم محلل النظم بسرعة تحويل المدخلات إلى مخرجات، وفي المنظمات عادة ما تقوم الإدارة بتصميم العمليات التحويلية وبالتالي نظرا لوضوح هذه العمليات عادة ما تسمى بالصندوق الأبيض<sup>1</sup> WHITE BOX. غير انه في معظم الأحوال تكون عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات غير معروفة على وجه الدقة نظرا لتعقدها ويطلق على هذه العمليات في هذه الحالة الصندوق الأسود BALKBOX. و التشغيل هو العملية التي يتم بواسطتها تحويل المدخلات إلى مخرجات و بهذا يمثل تفاعل كل العوامل داخل النظام.

<sup>1</sup> محمد عدمان، مريزيق (2011)، مرجع سبق ذكره، ص 18.

## 2-2-3 المخرجات (OUTPUT)

هي الناتج النهائي من النظام الذي يذهب إلى البيئة المحيطة أو إلى نظم أخرى وقد تكون هذه المخرجات في صورة منتج نهائي أو وسيط أو خدمة للمستهلك أو معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات الإدارية أو تستخدم كبيانات لنظام معلومات أخرى. وهي ناتج العمليات التحويلية ومنه فمخرجات النظام ترتبط ارتباطا قويا بالهدف من وجود النظام. ويمكن تصنيف مخرجات النظام إلى ثلاثة أنواع هي: المخرجات التي يتم استهلاكها مباشرة بواسطة أنظمة أخرى، المخرجات التي يتم استهلاكها داخل نفس النظام، المخرجات الذي لا يتم استهلاكه داخل النظام أو بواسطة النظم الأخرى ولكن يتم التخلص منه في شكل نفايات.

## 2-3 أهداف النظام

لا يوجد نظام بدون هدف والمقصود بالأهداف تلك النهايات التي يتجه إليها النظام وقد لا تكون هناك أي صعوبة في تحديد أهداف بعض النظم مثل النظم الميكانيكية نظرا لأنها عادة ما تكون محددة سلفا فساعة اليد قد تم صنعها لتخبرنا بالوقت في شكل ساعات أو دقائق أو ثوان أو أيام ولا يفترض فيها ان تكون قادرة على نشر إعلانات، أما تحديد الأهداف على مستوى النظم الإنسانية فقد يكون أمرا صعبا للغاية لأنه يتطلب التفرقة بين الأهداف المعلنة والأهداف الحقيقية للنظام.

يتطلب تحقيق الأهداف الحقيقية للنظام ضرورة تعريفها إجرائيا بمعنى التعبير عنها في شكل كمي يمكن قياسه وإلا كان من المتعذر قياس إنجاز النظام. وبعبارة أخرى فإننا لا نستطيع أن نعرف بدقة كبيرة مدى تحقيق النظام لأهدافه دون أن يكون لدينا مقياسا متاحا لأداء النظام ككل. ونظرا لان الأهداف يمكن تحقيقها فقط من خلال وسائل النشاط فالوظائف الظاهرة للنشاط هي النتائج المقصودة والمعروفة أما الوظائف الظاهرة والمستترة لهذا النشاط فالوظائف الظاهرة للنشاط هي النتائج المقصودة والمعروفة أما الوظائف المستترة غالبا ما يتم إهمالها عند تقييم الأهداف. وحيث أن تحديد ماهية النظام يتطلب بالضرورة التعرف

على هدف النظام فان خاصية النظام يجب أن تحظى باهتمام محلل النظم. وهذا وقد انعكست هذه الأهمية في فكر علماء النظم في محاولاتهم للربط بين عمليات تحديد الأهداف وقياس الفعالية<sup>1</sup>.

## 2-4 بيئة النظام

يشير مفهوم البيئة إلى كل ما هو خارج حدود النظام المعين. وتشمل البيئة كل ما يقع خارج نطاق تحكم النظام، فالنظام لا يستطيع أن يفعل شيئاً أو لا يفعل إلا القليل بخصوص عناصر البيئة وخصائصها ولهذا فإن عنصر البيئة غالباً ما ينظر إليها على أنها معطيات عند دراسة مشاكل نظام معين. كما أن البيئة يجب أن تشمل على كل العناصر التي تحدد ولو جزئياً طريقة أداء النظام. وعند أخذ هاتين الخاصيتين بعين الاعتبار، فان البيئة عادة ما تقع خارج نطاق تحكم النظام وغالباً ما يكون لها تأثيرات على أداء النظام في نفس الوقت. ويلاحظ ضمناً أن مفهوم البيئة ينطوي على الخصائص المتعلقة بالعلاقات التبادلية بين النظام وبيئته نظراً لان البيئة تؤثر على أداء النظام كما أن النظام يقوم بدوره بالتأقلم مع المؤثرات البيئية.

إذا ترك أي نظام لممارسة عملياته دون الأخذ في الاعتبار البيئة التي يعمل فيها يؤدي إلى عدم استمراره، فلكي يستمر أي تنظيم يجب أن يكون حساس للبيئة التي تحيط به فهي دائمة الحركة والتغير حتى يستطيع أن يتماشى أو يتوافق مع تغيرات البيئة. و بالاعتماد على درجة التعامل مع البيئة والتكيف معها نميز بين الأنواع التالية للأنظمة<sup>2</sup>:

## 2-4-1 النظام المفتوح

يعرف بأنه النظام الذي يتفاعل مع البيئة فهو يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية المحيطة به. أو هو النظام الذي يتفاعل أجزاؤه دائماً مع العناصر الأخرى خارج حدود النظام فمثلاً الوحدة الاقتصادية تشتري مواردها الأولية من نظم أخرى خارج حدودها وتخضع للوائح و القوانين الحكومية التابعة لها وتحصل على عناصر

<sup>1</sup> محمد عدنان، مريزيق (2011)، مرجع سبق ذكره، ص 23.

<sup>2</sup> حرية شعبان محمد شريف (2006)، "مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في المحاسبة و التمويل، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة، ص 32.

العمالة والبيانات أيضا من البيئة المحيطة بها وكذلك فان الوحدة الاقتصادية تصدر مخرجاتها على البيئة المحيطة والنظم الأخرى.

## 2-4-2 النظام المغلق

هو النظام الذي لا يتفاعل مع البيئة المحيطة وبالتالي فهو مغلق على نفسه فلا يتأثر ولا يؤثر في البيئة الخارجية له. وطبقا لمدخل النظم فان غالبية النظم تعتبر نظاما مفتوحة حيث يتم التبادل دائما بين النظم والبيئة المحيطة بها. ويلاحظ أن تحديد نظام معين يكون عملية صعبة نظرا لان كل نظام قد يكون نظام فرعي من نظام آخر وهو في نفسه يحتوي على بعض النظم الفرعية.

## المطلب الثاني: البيانات والمعلومات

يعرف وقتنا الحالي بعصر ثورة المعلومات وانفجار المعرفة حيث أصبحت المعلومات ضرورية لصنع واتخاذ القرار سواء على المستوى الكلي لرسم سياسات التنمية المختلفة أو على المستوى الجزئي لرسم استراتيجيات المنظمات. والملاحظ أنه يوجد تزايد في المعلومات بمعدلات كبيرة نتيجة للتقدم الاقتصادي والتكنولوجي. لذلك نتعرض من خلال هذا المطلب لمفهوم المعلومة والعلاقة بين المعلومات والبيانات بالإضافة إلى خصائص المعلومات وأنواعها.

### 1- البيانات

#### 1-1 مفهوم البيانات

يعتبر أغلبية المؤلفين أن البيانات مادة خام تحتاج إلى معالجة وتحويل لتصبح معلومات. حيث عرفها المشرفي "الحقائق والأرقام والخرائط والكلمات والإشارات التي تعبر عن فكرة والتي يمكن ترجمتها ومعالجتها

من قبل الإنسان أو الأجهزة الإلكترونية لتتحول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها"<sup>1</sup>. كما يعرفها (كامل السيد غراب وفادية محمد حجازي) نقلا عن "شيلي وكاشمان"(SHELLY&CASHMAN) بأنها "تمثيل لحقائق أو مبادئ أو تعليمات في شكل رسمي مناسب للاتصال والتفسير والتشغيل بواسطة الأفراد أو الآلات الأوتوماتيكية"<sup>2</sup>.

يشير مفهوم البيانات إلى مجموعة الحقائق غير المنظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها. وبالتالي فهي حقائق غير محددة العدد وغير مرتبطة. ومن أمثلة البيانات، أسماء العملاء، قيمة مرتبات العاملين، عدد المستخدمين...إلخ. والبيانات يتم تشغيلها بغرض تحويلها إلى معلومات مفيدة لعملية اتخاذ القرار فالبيانات بصورتها الخام لا تعطي دلالة<sup>3</sup>.

ويختلف مفهوم البيانات عن المعلومات فمصطلح البيانات (DATA) "يشير إلى الحقائق الخام التي تمثل وقائع أو ملاحظات تم رصدها حول ظاهرة ما". أما قاعدة البيانات (DATABASE) "فتتمثل في مجموعة متكاملة من الملفات التي تحوي بيانات مترابطة ومسجلة بأسلوب يخفض من تكرارها ويسهل من معالجتها". فمثلا قاعدة بيانات العاملين تتضمن ملف المرتبات، ملف الدورات التدريبية التي قاموا بها، ملف الأداء، ملف البيانات الشخصية، ملف المكافئات. بينما تحتوي قاعدة البيانات التسويقية ملف العملاء، ملف المبيعات، ملف الوسطاء، ملف المنافسين، ملف مسئول البيع الشخصي، ملف الإعلانات...إلخ<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> حسن المشريقي (1997)، "نظرية القرارات الإدارية (مدخل كمي في الإدارة)"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، الأردن، ص 49.

<sup>2</sup> كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي (1997)، "نظم المعلومات الإدارية: مدخل تحليلي"، دار نشر جامعة الملك سعود، الرياض، الطبعة 1، ص 46.

<sup>3</sup> حرية شعبان محمد الشريف (2006)، مرجع سابق الذكر، ص 27.

<sup>4</sup> محمد عدمان، مريزيق (2011)، مرجع سبق ذكره، ص 46.

## 1-2 إدارة قواعد البيانات

تتسم نظم المعلومات الحديثة بتواجد إدارة قواعد البيانات والتي أصبحت طريقة شائعة ومألوفة لتداول كميات كبيرة من البيانات ويتم تنظيم هذه القواعد عن طريق نظم إدارة قواعد البيانات، والتي يمكن تعريفها بأنها البرمجيات التي تسمح للمنظمة بتحقيق مركزية البيانات وإدارتها بفعالية والسماح بالوصول إليها بواسطة برمجيات التطبيقات. وتتضمن نظم إدارة قواعد البيانات أربعة عناصر هي<sup>1</sup>:

- قاعدة البيانات: الذي يتم تداول فيها البيانات والمعلومات بين الأنشطة المختلفة في المنظمة.
- حزمة البرمجيات: التي تعمل كموصل بين قاعدة البيانات وبرامج التطبيقات.
- برامج التطبيقات: التي تستخدم البيانات المخزنة في قواعد البيانات.
- قاموس البيانات: الذي يضمن لنظام إدارة قواعد البيانات الداخلية حفظ كل روابط البيانات الداخلية بالإضافة إلى طرق الفرز والوصول والتكامل المادي للبيانات على الأقراص

## 1-3 خطوات معالجة البيانات

عادة ما يتم معالجة البيانات بالاعتماد على الخطوات التالية التي يمكن أن نطلق عليها دورة حياة

البيانات<sup>2</sup>:

- أ. الحصول على البيانات وتسجيلها: بعد الحصول على البيانات تبدأ عملية تسجيلها سواء بطريقة يدوية أو باستخدام آلات لذلك الغرض ثم يتم تخزين تلك البيانات.
- ب. مراجعة البيانات: تهدف إلى التأكد من مطابقة البيانات التي تم تسجيلها مع المستندات الأصلية التي تم حصول على البيانات منها.

<sup>1</sup> محمد عدنان، مريزيق (2011)، المرجع نفسه، ص 47.

<sup>2</sup> إسماعيل مناصرية (2004)، "دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرار الإدارية"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، ص 27.

ت. التصنيف: تشير عملية التصنيف إلى وضع البيانات في شكل مجموعات متجانسة استناداً إلى معيار معين.

ث. الفرز: هي ترتيب البيانات بطريقة معينة تتفق و الكيفية التي تستخدم بها تلك البيانات.

ج. التلخيص: تهدف إلى دمج و جمع مجموعة من عناصر البيانات لكي تتوافق واحتياجات مستخدميها.

ح. العمليات الحسابية و المنطقية: ان الهدف منها هو تقديم بيانات جديدة تكون مفيدة للمستخدم.

خ. التخزين: وهي الاحتفاظ بالبيانات في حين الحاجة إليها حيث يمكن حفظها في شكل مستندات ورقية أو أشرطة فيديو على وسائط ممغنطة...إلخ.

د. الاسترجاع: هو البحث عن عناصر و بيانات معينة واستعادتها عند الحاجة إليها.

ذ. إعادة الإنتاج: هي تقديم البيانات في شكل يمكن أن يفهمها ويستخدمها من يطلبها.

ر. التوزيع والاتصال: هو إيصال البيانات لمستخدميها في الوقت وبالشكل وفي المكان المناسب.

## 2-المعلومات

### 2-1 تعريف المعلومات

المعلومات هي "البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها لذلك فإن للمعلومات قيمة حقيقية للمستخدم، وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين، فالمعلومة تخبر المستخدم بشيء ما لا يعرفه أو لا يمكن توقعه"<sup>1</sup>.

يعرفها أصحاب الاتصال " أنها كل حدث يمكن كتابته أو توصيله من أجل تقوية الثقافة في مجال

معين"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>مرمي مراد (2010)، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>2</sup>بوخاري محمد (2015)، "الاتصال الداخلي ونظم المعلومات داخل المؤسسة"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اتصال ونظم المعلومات، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، ص 43.

المعلومات هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود الأفعال وسلوك من يستقبلها أي أن المعلومات من زاوية نظم المعلومات "هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد الذي يستقبلها والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع في القرارات التي يتم اتخاذها<sup>1</sup>.

المعلومة "هي رمز تعبيرى يسمح بالاتصال"<sup>2</sup>.

المعلومة هي كل "إشارة، خبر أو تصور أو إدراك له أثر على سلوك الإنسان"<sup>3</sup>.

## 2-2 خصائص المعلومات

تتحدد جودة المعلومات بطريقة استخدامها بواسطة متخذ القرار أي أنها تتحدد بقدرتها على تحفيز الفرد متخذ القرار ليتخذ موقفاً معيناً و الوصول إلى قرارات أكثر فعالية حيث تتميز المعلومات بعدة خصائص نذكر منها: الفترة الزمنية، الشكل، الدقة، التكرار، المدى، المنشأ، الارتباط، الشمولية، التوقيت<sup>4</sup>. انطلاقاً من هذه الخصائص تتحدد جودة المعلومات ويوجد ثلاثة عوامل تحدد درجة جودة المعلومات وهي منفعة المعلومات المقدمة لمتخذ القرار، درجة الرضاء عن المعلومات من قبل مستعمل المعلومة والأخطاء والتحيز.

## 2-3 تصنيف المعلومات

تتفاوت احتياجات المنظمة من المعلومات وتحديد طبيعة المعلومات يتوقف على المستخدم النهائي لتلك المعلومات ومن ثم يختلف تصنيف المعلومات من مستخدم إلى آخر لكن بصفة عامة يمكن تصنيف المعلومات وفقاً للمعايير التالية: درجة الرسمية، مصدر المعلومات، درجة التغير.

<sup>1</sup> إسماعيل السيد، "نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ص 97.

<sup>2</sup> بوخاري محمد (2015)، مرجع سبق ذكره، ص 43.

<sup>3</sup> خالد مصلح حسين الرقب (2009)، "دور نظم المعلومات في تطوير الميزة التنافسية"، أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ص 21.

<sup>4</sup> بشير كاوجة (2013)، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، رسالة ماجستير في نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، ص 13.

### 3- العلاقة بين المعلومات والبيانات

إن العلاقة بين المعلومات والبيانات مثل علاقة مواد الخام بالمنتج النهائي أي أن أنظمة المعلومات هي التي تقوم بتشغيل البيانات وإعدادها وتحويلها من صورة لا يمكن معها استخدام البيانات إلى صورة يمكن استخدام البيانات في صورة معلومات. تنتج و تشتق المعلومات من البيانات وليس العكس، فالبيانات تعتبر المادة الخام التي تم تشغيلها في نظام المعلومات لإنتاج مخرجات هي معلومات<sup>1</sup>. وعليه يمكن الاستنتاج بأن استخدام البيانات في الاتصالات لا يمكن أن يتم بالحالة التي هي عليها بل يجب إجراء عملية تصنيف ومعالجة أي تحويلها إلى معلومات صالحة للاستخدام الإداري سواء في مجال الاتصالات أو في مجال اتخاذ القرارات. نعلم أن هناك الكثير من البيانات التي تتوافر من مصادر داخلية وخارجية لتنظيم معين إلا أن البيانات تعتبر المادة الخام لإنتاج المعلومات و في بعض الأحيان يوجد الكثير منها لا يوفر المعلومات ملائمة للفرد المعين. وتعتبر عبئا عليه وعلى التنظيم، وهناك الكثير من الحالات التي تلقى فيها التقارير أو بيانات في سلة المهملات نظرا لعدم ملائمتها حيث تخلف وراءها خسائر عديدة في الجهد والوقت والأموال، خسائر يمكن تجنبها باستخدام نظام فعال للمعلومات<sup>2</sup>.

### المبحث الثاني: نظام المعلومات و نظام المعلومات الصحي

يعتبر نظام المعلومات و كذا نظام المعلومات الصحي من الأنظمة المهمة التي تتبناها أي مؤسسة لتسهيل عملها نظرا لكونها تساهم في تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة بهدف تحقيق الأهداف المسطرة و تحسين تقديم الخدمات، و هذا ما سنتطرق له في هذا الفصل.

<sup>1</sup> عدنان محمد، مريزق (2011)، مرجع سابق الذكر، ص 68-69.

<sup>2</sup> إسماعيل مناصرية (2004)، مرجع سابق الذكر، ص 25.

### 1- مفهوم نظم المعلومات

نظام المعلومات هو "مجموعة من الموارد والوسائل، البرامج، الأفراد، المعطيات والإجراءات التي تسمح بجمع، معالجة وإيصال المعلومات على شكل نصوص، صور، رموز، الخ، في المؤسسة"<sup>1</sup>. كما يعرف على أنه عبارة عن نظام داعم Support Système للتبادلات بين المهن<sup>2</sup>.

### 2- تصنيف نظم المعلومات

نظم المعلومات من الناحية الفنية تعني مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات و تسهيل الاتصال والرقابة التنظيم والتصميم وهناك أكثر من تقسيم لأنواع نظم المعلومات منها<sup>3</sup>:

#### 1-2 نظم المعلومات التقليدية أو ذات التشغيل اليدوي

تعد أول نظم معالجة البيانات استخداما تعتمد هذه النظم على استخدام العنصر البشري للأوراق والأقلام والدفاتر في تسجيل البيانات.

#### 2-2 نظم المعلومات المرتبطة بالحاسب الآلي

وتعتمد على استخدام الحاسب الآلي سواء بالنسبة للنواحي الآلية أو البرامج وذلك لتشغيل وتوزيع المعلومات ولكن لا يجوز اعتبار الحاسب الآلي بمثابة نظام للمعلومات، حيث لا يخرج عن كونه أداة تساعد على فعالية النظام.

#### 2-3 نظم المعلومات الرسمية ونظم المعلومات غير الرسمية

<sup>1</sup> Reix R. (2001), « Traitement des formations », Ed. Vubert, Paris, p 165.

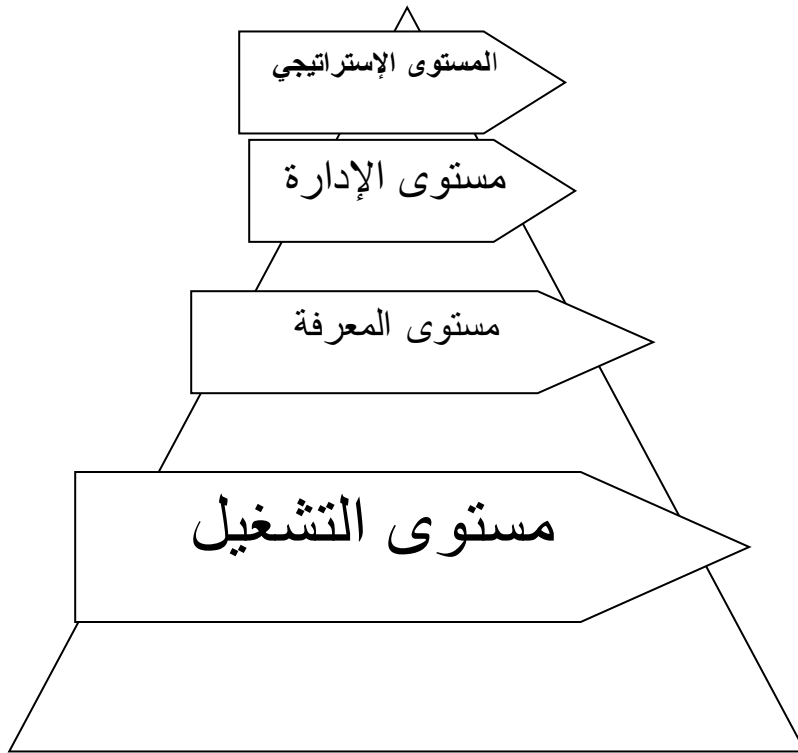
<sup>2</sup> Diridollou B., Charles Vincent, (2001), « Le client au cœur de l'organisation (la qualité en action) », Edition d'Organisation, 2ème édition, Paris, p 139.

<sup>3</sup> عدنان محمد قاعود (2007)، مرجع سبق ذكره، ص 28.

هي عبارة عن المعلومات الموضحة في الهيكل التنظيمي للمنظمة وقد تكون مرتبطة بالحاسب الآلي أو يدوية. ونظم المعلومات غير الرسمية وتتمثل في مصادر المعلومات الأخرى التي لا تظهر في الهيكل التنظيمي ومن أمثلتها ما قد يحصل عليه المديرين من معلومات ذلت قيمة من خلال اتصالاتهم الشخصية.

- نظم المعلومات وفقا للمستوى الإداري الذي تخدمه، نظم: نظم المستوى التشغيلي، نظم مستوى المعرفة، نظم مستوى الإداري، نظم المستوى الاستراتيجي.

الشكل رقم 2: المستويات الإدارية في المنظمات



المصدر: عدمان محمد، مريزيق (2011)، مرجع سابق الذكر، ص 100.

### 3- المكونات الأساسية لنظم المعلومات

تتكون نظم المعلومات المستخدمة للحاسب الآلي من المكونات الأساسية التالية<sup>1</sup>:

#### 3-1 المدخلات

هي الحلقة الأولى في النظام وتتمثل في مجموعة البيانات التي يتم الحصول عليها والمطلوب تشغيلها وطلبات الإدارة والأقسام المختلفة من المعلومات ويحصل نظام المعلومات على المدخلات من مصدريين أساسيين هما المنظمة (المصدر الداخلي) و البيئة المحيطة (مصادر خارجية).

#### 3-2 التشغيل

يتم تحويل البيانات التي تم الحصول عليها إلى معلومات ذات معنى ودلالة باستخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات التالية: أجهزة الحاسب hadwar، برامج الحاسب SOFTWARE، قاعدة البيانات DATA BASE، إجراءات النظام SYSTEM PROCEDURES، الأفراد STAFF.

#### 3-3 المخرجات

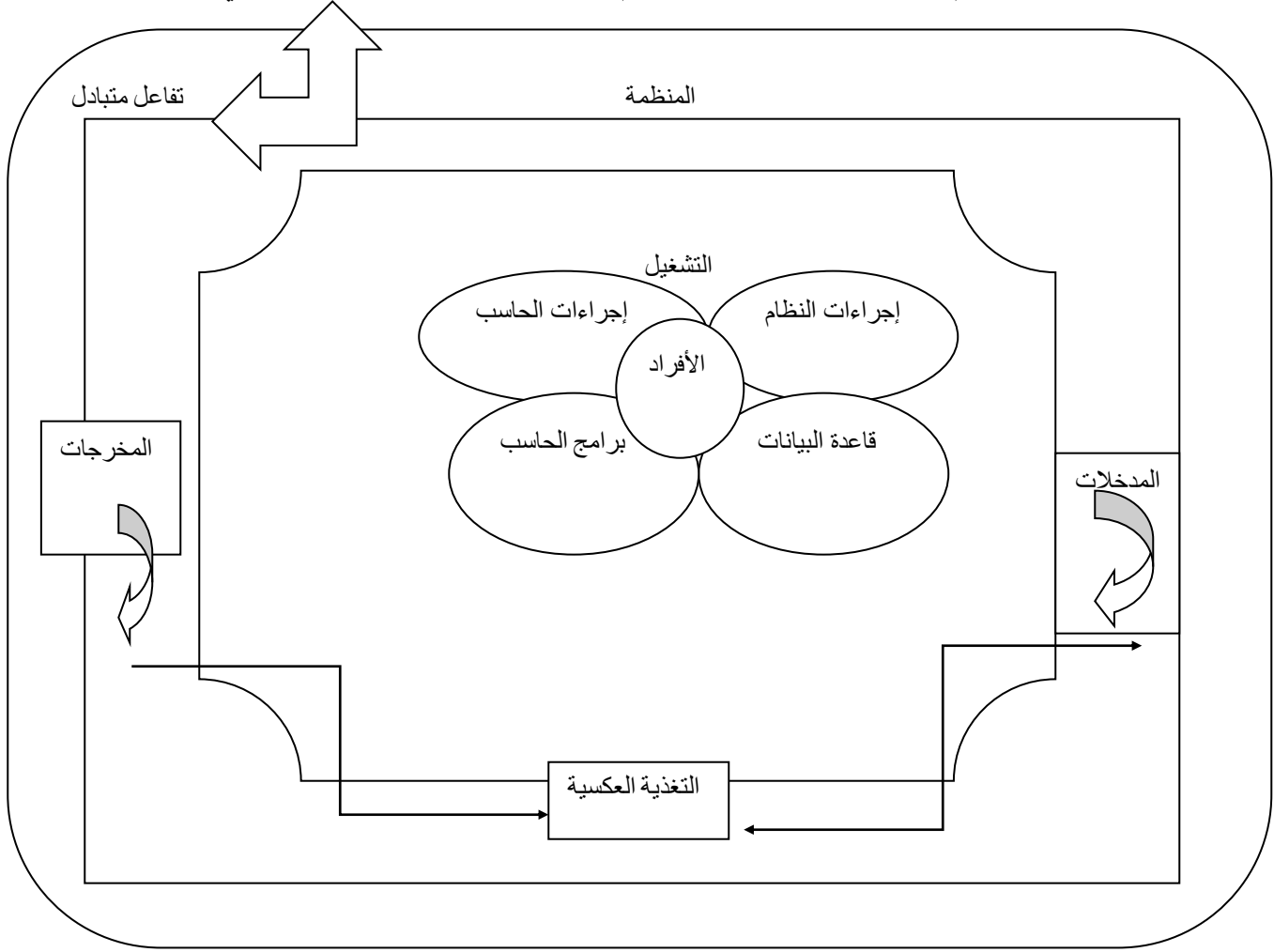
وتشير إلى مجموعة النتائج المرغوب الوصول إليها أو المعلومات المطلوب الوصول إليها من البيانات التي يتم تشغيلها إلكترونياً والتي يتم تحويلها إلى الأفراد أو الأنشطة التي سوف تستخدمها، وتظهر في شكل تقارير ومعلومات لأغراض الاستخدامات داخل المنظمة وخارجها.

#### 3-4 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 المخرجات.

<sup>1</sup> مصباح عبد الهادي حسن الدويك (2010)، "نظم المعلومات الصحية المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، ص 40.

الشكل رقم 3: المكونات الأساسية لنظام المعلومات المرتبطة بالحاسب الآلي



المصدر: عدنان محمد، مريزق (2011)، مرجع سابق الذكر، ص 113.

#### 4- فعالية نظم المعلومات

ويقصد بفعالية نظم المعلومات بقدرتها على تحسين جودة الاتصال واتخاذ القرارات حيث هناك بعض الأبعاد لتحديد فعالية نظم المعلومات تتمثل فيما يلي: التوقيت المناسب في تقديم المعلومات، مدى صحة ودقة المعلومات المقدمة، مدى الشمولية في المعلومات المقدمة، كفاءة العنصر الآلي المستخدم في نظام المعلومات، كفاءة العنصر البشري كمستخدم نظام المعلومات، ملائمة البيئة التنظيمية السائدة.

## المطلب الثاني: نظام المعلومات الصحية

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم نظام المعلومات الصحي وأهم مكوناته والفوائد التي يحققها بالإضافة إلى بعض السلبيات ثم ننتقل إلى عوائق تطبيق النظام المعلومات الصحي.

### 1- مفهوم نظام المعلومات الصحي

تطرقنا من قبل إلى ضرورة وجود نظام المعلومات متكامل، يقدم تبادل المعلومات بين مختلف الأفراد. إن نظام المعلومات الصحي هو بالتعريف مجموعة من الأنظمة الحاسوبية، التي تستخدم لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى والمراجعين بوجه خاص، وبالمستشفى بوجه عام، بفضل مجموعة من الوظائف تمكن المستثمر من إدخال المعلومات وصيانتها واستعراضها، وإصدار إحصاءات وتقارير تساعد على لاتخاذ القرارات الطبية العلاجية والإدارية.

### 2- مكونات نظام المعلومات الصحي

يمكن أن يتألف نظام المعلومات الصحي من الأنظمة التالية:

#### 1-2 نظام السجلات الإلكترونية للمرضى

يحتوي السجل الطبي الإلكتروني للمريض على جميع معلومات القبول والتشخيص والسوابق المرضية، والإجراءات العلاجية المتخذة والموافقات على هذه الإجراءات، والتقارير الطبية الناتجة عن الإجراءات العلاجية، والتقارير الطبية الناتجة عن الإجراءات والاستشارات والعلاج الدوائي والتقارير الطبي وحتى المتابعات بعد تخريج المريض، سجل الإلكتروني يرصد حركة المريض داخل المستشفى، ويتيح النفاذ إلى معلوماته في أي قسم من أقسام المستشفى المخولة بذلك<sup>1</sup>.

#### 2-2 أنظمة المخابر

توفر الأنظمة الخاصة بالتحاليل المخبرية بدورها جملة من الوظائف التي تتزايد أهميتها كلما كانت المؤسسة الطبية أكبر وعدد مراجعيها أكثر مع وجود تنوع وشمول في أنواع التحاليل التي تجري في هذه المؤسسة الطبية ابتداء من تسجيل طلبات التحاليل للمرضى، مروراً بتنظيم هذه الطلبات ضمن جداول

<sup>1</sup>مصطفى الكافي (2016)، "إدارة المستشفيات"، دار المكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، ص 197.

إلكترونية إلى توزيع التحاليل على أجهزة التحليل المناسبة، وانتظار صدور النتائج، سواء كان تحصيلها آليا بحيث يقدمها الجهاز نفسه، او يدويا يجري إدخال من قبل الطبيب أو الفني، وانتهاء بإعطاء المريض نتائج التحليل. إن تحقيق ذلك يتطلب وجود دراسة لتقنيات الربط المستخدمة في الأجهزة الطبية في المختبر لوضع برمجيات التحصيل المناسبة.

## 2-3 الأشعة والاستقصاءات الوظيفية

يقصد بها مجموعة الأنظمة التي توفر الربط بأجهزة التصوير الشعاعي والصدى وغيرها أي تلك التي تعطي خرجا متعدد الوسائط اصطلح على تسمية هذه الأنظمة بالPACS وهي اختصار ل PICTURE ARCHIVING AND COMMUNICATION SYSTEM. تعتبر هذه الأنظمة بمثابة أنظمة حاسوبية متكاملة تقوم بتخزين الصور الطبية وتوزيعها وعرضها، بحيث ترتبط بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة، وتتكامل مع الأنظمة الأخرى و الذي سمي ب HIS. يتألف هذا النظام عادة من مجموعة من وسائط التخزين بحجم تخزين كبيرة وسرعة نفاذ عالية. إضافة إلى وجود شبكات اتصالات ذات بنية رقمية سريعة. كما يتضمن النظام مجموعة متحكمات لجمع المعلومات ومحطات استعراض ومشاهدة برامج لمعالجة وضغط الصور ومجموعة من الأجهزة الإلكترونية-الضوئية وبرمجيات متخصصة.

## 2-4 نظام معلومات الصيدلانية

يمكن تعريف نظام المعلومات الصيدلانية على أنه نظم معلومات تتكون من مجموعة من النظم المحاسبية المعقدة التي صممت من أجل تلبية أقسام الصيدلانية، و هذه النظم تعمل على تحسين فعالية هذه الأقسام، وتخفيض التكاليف والتفاعل الكامل مع نظام المعلومات المؤسسة الصحية. ويساعد نظام المعلومات الصيدلانية بتقليل الأخطاء الناجمة عن عدم وضوح كتابة الطبيب للوصفات الطبية، ويتيح التعامل مع سجلات المرضى الإلكترونية بشكل مباشر، كما يسهل إصدار بعض الإحصائيات للجهات المعنية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بشير كاوجة (2013)، "مرجع سبق ذكره"، ص 104.

### 3- فوائد و سلبيات نظام المعلومات الصحي

لقد تعددت فوائد النظام المعلومات الصحي حيث فعاليته أصبحت تكتسي مغزى حيويًا واستراتيجيًا من حيث مشاركة المعلومات بين المؤسسات الطبية المختلفة وفيما يلي بعض مزايا التي تستفيد منها المؤسسات الطبية المختلفة عند اعتمادها لنظام المعلومات الصحي<sup>1</sup>:

- توفير المعلومات الصحية على نطاق واسع وسريع وفعال.
  - تحسين جودة الرعاية الصحية.
  - إدارة المؤسسة الصحية إدارة أفضل.
  - اتخاذ القرارات الطبية و الإدارية والمالية على نحو أكثر صحة و دقة.
  - خدمة المريض خدمة أفضل.
  - تقليل من العبء المادي عن المؤسسة الطبية، إذ تخزن المعلومات على وسائط إلكترونية
  - لا تحتاج التعامل مع الورقيات، ولا تحتاج إلى أماكن تخزين مادية.
  - إنخفاض التكلفة المادية المترتبة على المريض.
  - خدمة أكبر عدد من المرضى.
- أما السلبية الوحيدة و الأكثر أهمية تتمثل في التمويل، إذ يحتاج تركيب وتجهيز مثل هذه الأنظمة إلى نفقة مادية ليست صغيرة، إضافة إلى تدريب الأفراد العاملة على استخدامها استخدامًا صحيحًا.

### 4- عوائق تطبيق نظام المعلومات الصحي

هناك فرق بين عوائق تطبيق نظم المعلومات الصحية بين المؤسسات التي هي في قيد الإنشاء، والتي تود تطبيق مثل هذه النظم، وبين مؤسسات قائمة بالفعل تريد الانتقال من العمل الورقي إلى نظام المعلومات الصحي.

<sup>1</sup> مصطفى الكافي (2016)، مرجع سبق ذكره، ص 200.

#### 4\_1 تطبيق نظم المعلومات الصحية في المؤسسات التي في طور الإنشاء:

تتمثل العوائق في هذه المؤسسات في التكلفة المادية العالية لتركيب هذه الأنظمة وفي إيجاد الموارد البشرية القادرة على تشغيلها.

#### 4\_2 تطبيق نظم المعلومات الصحية في المؤسسات الصحية القائمة فعلا:

\_ تطبيق نظام المعلومات يتطلب مدة زمنية طويلة تمتد حتى خمس سنوات،  
\_ تغيير عقلية الملاك العامل الذي تعود على العمل الورقي التقليدي، إذ سينتقل إلى التعامل مع بيانات إلكترونية غير ملموسة ماديا.

\_ غياب الاستراتيجيات الطويلة الأمد في المؤسسات الصحية، و هذا الأمر قد يعرض هذه المنظومات للانهايار بعد تركيبها، نتيجة وجود عطل ما لا تتوفر الإمكانيات المادية لإصلاحه، أو يكون من المتعذر التعامل مع الشركات البائعة لهذه الأنظمة بسبب القوانين<sup>1</sup>.

#### خاتمة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم مفاهيم النظام والبيانات، المعلومات و نظام المعلومات الصحي و أهم مكوناته حيث يعتبر من الأنظمة المهمة التي تبنتها المؤسسة لتسهيل عملها، حيث أن هذه الأنظمة ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة بهدف تحقيق الأهداف المسطرة و تحسين تقديم الخدمات. يعتبر الاتصال الداخلي عنصر من العناصر المهمة و الأساسية لأي مؤسسة، بالإضافة إلى أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة. وبوجود الاتصال، يمكن للعاملين الوقوف على الصورة الحقيقية لسير العمل مما يولد لديهم الشعور بالرضا و الاستقرار النفسي ومنه يمكن تحقيق أهداف المنظمة والعامل على حد سواء. هذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الثاني.

<sup>1</sup> مصطفى الكافي (2016)، مرجع سبق ذكره، ص 199-200.

## الفصل الثاني:

# الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحي

مقدمة الفصل

يأخذ الاتصال الداخلي أهمية وحيزا كبيرا في الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات بصورة عامة نظرا لكونه الوسيلة التي تؤثر مباشرة على كفاءة و مردودية المؤسسة وذلك بتحقيق الأهداف المطلوبة، وبالتالي فهو مهمة أساسية لوجود المؤسسات و استمرارها، كما أنها تعد جزءا أساسيا في تحقيق التطور الثقافي والإنساني. وبالتالي فإن الاتصال هو فن استخدام المعلومة من قبل المرسل لغرض إيصالها إلى الطرف الآخر لإحداث الاستجابة<sup>1</sup>. الاتصال هو التعبير عن الصلة بيننا و بين الآخرين، و إن لم ينجح هذا الاتصال تعطلت الحياة اليومية واضطربت العلاقات، كما أن جميع وظائف الإدارة داخل المؤسسة تتم من خلال عملية الاتصال التي تعتبر وسيلة للتعريف بأهداف وقرارات المؤسسة و توضيحها لجميع العاملين<sup>2</sup>. حيث يعتبر الاتصال أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة، إلى جانب كونه عملية إدارية فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المنظمة أو خارجها فداخلها يعمل الرئيس أو المدير ومشرفوه على التأثير الإيجابي المطلوب لتحريك الجماعة نحو الهدف المطلوب تحقيقه. وبوجود الاتصال يمكن للعاملين الوقوف على الصورة الحقيقية لسير العمل مما يولد لديهم الشعور بالرضا والاستقرار النفسي ومنه يمكن تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف العامل على حد سواء.

<sup>1</sup> تامر البكري (2006)، "الاتصالات التسويقية و الترويج"، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة 1، الأردن، ص 34.

<sup>2</sup> مصطفى حجازي (2000)، "الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة"، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، ط 3، بيروت، لبنان، ص 17.

## المبحث الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية

أثبتت الدراسات أن الأشخاص الذين يعملون في عالم الإدارة يقضون 90% من فترة عملهم في شكل من أشكال الاتصال. كما يعتبر وسيلة المديرين في أداء أنشطتهم الإدارية و تحقيق الأهداف المسطرة و ذلك للعديد من العوامل من بينها أن الاتصال هو أحد النشاطات الخمسة التي تتضمنها أي عملية إدارية: التخطيط والتنظيم والتوجيه و الرقابة واتخاذ القرار.

### المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

الاتصالات الداخلية هي مصدر انتقال و تعزيز المعلومات التي تساهم في الحصول علي الفوائد و المزايا للمؤسسة و الموظف و ذلك من خلال تحسين جودة الخدمات و الزيادة في التنسيق و تحفيز الموظفين من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى أهم المفاهيم الخاصة بالاتصال الداخلي.

لقد ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال من طرف الباحثين و المختصين حيث أبرزت هذه التعاريف أهميته و دوره الفعال، و المكونات الأساسية لعملية الاتصال، ومن هذه التعاريف نذكر:

- كلمة الاتصال (communication) في الأصل اللاتيني من كلمة (communes) و تعني عام أو مشترك ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة. يعرف لقاموس أكسفورد الاتصال بأنه "نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات)"<sup>1</sup>.

- و يعرف بأنه "هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني، و الأفكار داخل المنظمة من شخص إلى آخر للوصول إلى تحقيق أهدافها فهم يتفاعلون باستخدام وسائل الاتصال الحديثة والمتعددة ولا يمكننا أن نتصور

<sup>1</sup> بشير كاوجة (2013)، مرجع سبق ذكره، ص 17.

في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها و بين أفرادها و تجعل منها وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامها بنشاطها<sup>1</sup>.

- ولقد اهتم الكثير من المفكرين بمفهوم الاتصال الداخلي في شتى الميادين، لأن الاتصال يكاد أن يكون عاملا مشتركا في كثير من المجالات ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه "عبارة عن اتصال المنطوق و المكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"<sup>2</sup>.

- هذه التعاريف تشترك في أن الاتصال الداخلي هو عبارة عن عملية إرسال و استقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي و الهرمي في شكل تعليمات و أوامر و شروحات لطرق الأداء و معلومات ضرورية عن إجراءات العمل و الخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة<sup>3</sup>.

- "هو جميع الاتصالات التي تتم داخل نطاق المنظمة الإدارية سواء كانت بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتها"<sup>4</sup>.

- من خلال استعراض كل هذه التعاريف يتضح لنا أن الاتصال الداخلي هو عملية تبادلية للمعلومات التي تكون ذات علاقة بالعمل التنظيمي بين عمال المؤسسة ويتضمن مجموعة من العمليات منها جمع وتحليل البيانات و بث المعلومات.

<sup>1</sup> منال طلعت محمود (2001)، مدخل إلى علم الاتصال، مكتب الجامعي الحديث، مصر، ص 22.

<sup>2</sup> دليو فضيل (2003)، "اتصال المؤسسة"، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1، مصر، ص 28.

<sup>3</sup> ناصر قاسمي (2011)، "الاتصال في المؤسسة"، ديوان المطبوعات، د.ط، الجزائر، ص10.

<sup>4</sup> حسن محمد إبراهيم، محمد حسين العجمي (2007)، الإدارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، ص

## المطلب الثاني: أهداف و أهمية الاتصال الداخلي

يمثل الاتصال أحد ركائز العملية الإدارية داخل المؤسسة حيث أن تحقيق أهداف المؤسسة يتوقف على سلامة الاتصالات الداخلية و من هذا المنطلق سوف نقوم بإبراز أهم أهداف الاتصال الداخلي مع توضيح أهميته و هذا ما سوف نتطرق إليه من خلال هذا المطلب.

### 1- أهداف الاتصال الداخلي

تعتبر التنظيمات الإنسانية أنظمة للمعلومات، و الاتصال الداخلي من الوسائل الهامة فيها لها يشتمل عليه من متابعة وتطوير، وتتضمنها مجموعة من الأهداف هي كالآتي<sup>1</sup>:

- تطبيق التناسق في الأداء
- تحقيق الفعالية لعمل الإدارة
- التعرف على مشكلات ومعوقات العمل
- توصيل المعلومات والبيانات والتقارير المطلوبة إلى القادة كي يتمكنوا من اتخاذ القرارات الرشيدة على ضوءها.
- التنسيق بين جهود العاملين في التنظيم بشكل يمكنهم من القيام بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية.
- تعريف العاملين في التنظيم بما يدور حولهم من أحداث يمكنهم من مراعاة الظروف الداخلية و الخارجية عند قيامهم بوظائفهم.

حيث يمكن اختصار هذه النقاط في هدفين أساسيين يحققها الاتصال<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> ديلو فوضيل (2003)، "اتصال المؤسسة"، دار الفجر للنشر والتوزيع، د.ط، مصر، القاهرة، ص 32.

<sup>2</sup> عبد المعطي محمد عساف (2004)، "أسس العلاقات العامة"، دار الحماد، د.ط، ص 77.

- خلق الرغبة في العمل وذلك عن طريق الاتصال بكافة العاملين من طرف المؤسسة بمختلف المستويات، بهدف التعرف على اهتماماتهم و حاجاتهم ومطالبهم ومحاولة تحقيق ما أمكن تحقيقه، من أجل تنمية روح العمل والفعالية داخل المؤسسة.

- خلق المهارة في العمل وبت روح المبادرة والإبداع، وذلك عن طريق الإمداد بالمعلومات اللازمة التي تضمن توضيح أهداف العمل وأساليب وطرق الأداء الأفضل له.

وبتحقيق هذين الهدفين فإن العمل داخل المؤسسة سيتم بروح التعاون والعمل الاجتماعي، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق الفعالية داخل المؤسسة.

وعليه فإن الهدف الأساسي من الاتصال هو إنتاج وتوفير وتجميع البيانات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية، والتأثير الإيجابي على سلوك الأفراد و الجماعات أو التغيير من هذا السلوك، وتتم هذه العمليات في صورة متبادلة بين الجانبين، أي الجانب الداخلي للمؤسسة و المتمثل في العمال و المسيرين و الجانب الخارجي للمؤسسة و المتمثل في الجماعات المتعاملة مع هذه المؤسسة سواء كانت مؤسسات مثلها أو الجمهور بصفة عامة، ومن تم فإن التخطيط في ضوء اتصال فعال و إيجابي للمؤسسة سيجعل المعلومات تتناسب مع مختلف مستويات المؤسسة وبالتالي قسم العلاقات العامة، أما إذا ضعفت أو هناك موانع مادية أو اجتماعية أو نفسية فإن الإدارة تتأثر بالضرورة بذلك<sup>1</sup>.

ونجد أن تحقيق أهداف المؤسسة، يتوقف على سلامة الاتصالات الداخلية و وضوح قنواتها، إذ أن هذه الأخيرة تساعد في القيام بالآتي:

- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم، وذلك من خلال إكسابهم اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة.
- تصحيح الأفكار الخاطئة لدى العاملين حول أهداف وسياسات الإدارة خاصة تلك التي تتصل بهم، إضافة إلى توزيع المسؤوليات وتحسين سير العمل، ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة.

<sup>1</sup> صبرينة رماس (2008)، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 139.

- التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة، بما يحقق هدف الاتصال الاجتماعي.
- تحديد معايير ومؤشرات الأداء.
- إصدار الأوامر و التعليمات.
- تقييم الأداء وإنتاجية العمل.
- تعريف المشكلات وسبل علاجها و تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.
- تكوين العاملين وتنمية قدراتهم، وذلك بإكسابهم خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة، مما يترجم الهدف التعليمي للاتصال.
- تحفيز العاملين، وذلك بتوعيتهم ومساعدتهم المادية والمعرفية.

## 2- أهمية الاتصال الداخلي

تكمن أهمية الاتصال الداخلي فيما يلي<sup>1</sup>:

- 1-2 تخطيط العمل: حينما يسعى المديرون و الأفراد إلى وضع برامجهم وعملهم وخططهم وقراراتهم لا يمكن تنفيذها على أرض الواقع يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات.
- 2-2 البعد عن التأويل والتقدير الشخصي عند إتباع الأسلوب المناسب للاتصال: حيث أن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على استخدامه في الوقت المناسب مع العاملين المحددين باستخدام النماذج والأشكال الملائمة للمنظمة.
- 3-2 التنفيذ الكفء للعمل، إن سير أمور العمل و تنفيذها يحتاج من الأفراد و مديرهم قدرات عالية على الحديث والاستماع و المناقشة و كتابة التقارير وعليه يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.
- 4-2 الرقابة على العمل من خلال أساليب الاتصالات المختلفة، يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى التزام العاملين و المديرين بالخطط الموضوعية، وتوافر المعلومات يحدد مقدار الانحراف بين التنفيذ، والمخطط وعليه تكشف الاتصالات هذه الانحرافات لتصحيحها. يساعد نظام الاتصالات في

<sup>1</sup> ديلو فوضيل (2013)، مرجع سبق ذكره، ص 40.

توفير جميع المعلومات التي تساعد على تحقيق الدقة وذلك عن طريق حسن التصرف فيها واتخاذ القرارات.

2-5 تحقيق الديمقراطية في العمل يحقق نظام الاتصال نظام الشورى، وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم. إذن تعتبر الاتصالات هامة للفرد و الجماعات، والمنظمات، كما أنها ضرورية لتحقيق أهداف العمال و المديرين وتلعب دورا إستراتيجيا فيما يخص التخطيط الجيد للعمل، واتباع الأساليب الفعالة لتطويره من خلال المتابعة الدائمة و الجمع المثمر للمعلومات، وتوفيرها للموظفين بكل دقة ووضوح.

### المطلب الثالث: أنواع الاتصال الداخلي

يمكن النظر إلى الاتصالات الداخلية للمؤسسة من حيث أبعادها الرئيسية كاتصالات رسمية والتي تشمل الاتصالات الصاعدة والنازلة والأفقية و أخرى غير رسمية، وسوف نتطرق على كل نوع منها:

#### 1-الاتصال الرسمي

وهو الاتصال الذي يتم في إطار بناء تنظيمي يحدد خطوط الاتصالات الرسمية في المؤسسة بحيث تكون هذه الاتصالات نظاما مرتبا بين أساليب وإجراءات نقل المعلومات والبيانات والقرارات من أعلى قمة في المؤسسة حتى أدنى المستويات التنظيمية منها وبالعكس أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدة أو الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة<sup>1</sup>.

وهو يتم عبر قنوات الاتصال الرسمي للمنشأة مثل إصدار التعليمات والأوامر والقرارات والتوجيهات من الإدارة العليا إلى المستويات الإدارية الوسطى و الدنيا مثل الشكاوى، الاقتراحات، طلب الإجازات، طلب الترقيات

<sup>1</sup> داعيس محمد إبراهيم (1999)، "الاتصال والسلوك الإنساني"، البيطاش للنشر و التوزيع، السلسلة 18، الإسكندرية، مصر، ص

## الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية

التي تتم من المستويات الدنيا إلى العليا. ويندرج تحت الاتصال الرسمي كل من الاتصال الهابط، الصاعد والأفقي<sup>1</sup>:

### 1-1 الاتصال الهابط (من الأعلى إلى الأسفل)

تعتبر من أكثر أنواع الاتصالات استخداما في المؤسسة، ويتم استخدامها في عملية نقل الأوامر والتعليمات من المستويات العليا في المؤسسة إلى المستويات الوسطى و الدنيا. وتتضمن عادة قرارات إدارية أو أوامر، فهي تصدر غالبا من القادة أو الرؤساء شرح وتوضيح أهداف المؤسسة وطبيعة العمل و هو بمثابة العمود الفقري الذي يربط بين جميع المستويات الإدارية في التنظيم الواحد أي من المستويات العليا إلى المستويات التنفيذية عبر مختلف المستويات الفاصلة بينهما. والاتصال الهابط يعد بعدا حيويا للإرسال نظرا لأن المنظمة بدونها تتوقف عن أداء وظيفتها تماما. ومن أمثلة وسائل الاتصالات النازلة، تقديم الموظف الجديد لعمله و دورات التدريب.

### 1-2 الاتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى)

وهو الاتصال الذي يتم بعكس الاتصال الهابط، حيث يبدأ من أدنى المستويات الإدارية ليصل إلى أعلاها عبر المستويات الإدارية المختلفة من أسفل الهرم في الهيكل التنظيمي، والمعلومات التي يتم نقلها في صورة الاتصال الصاعد يمكن تقسيمها إلى<sup>2</sup>:

- معلومات عن العامل نفسه أدائه ومشاكله
- معلومات عن الزملاء و مشاكلهم
- معلومات حول البيانات والإجراءات التنظيمية
- معلومات حول ما ينبغي القيام به، وكيف يمكن أن يتم ذلك.

<sup>1</sup> الطويرقي عبد الله (1997)، "علم الاتصال المعاصر"، دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية، ط 2، مكتب العبيكان، الرياض، السعودية، ص 403.

ويتم نقل هذه المعلومات إما مباشرة بين العامل المرسل و المدير المستقبل من خلال المستويات الإدارية حسب التسلسل العمودي ولكن من الأسفل إلى أعلى، حيث يتصل العامل أو الموظف برئيسه ليقوم الرئيس بنقلها إلى من هو أعلى في التنظيم حتى تصل إلى المدير المسؤول أو يمكن استخدام وسيلة من وسائل نقل المقترحات والشكاوي التي تستخدمها المنشأة ومن هذه الوسائل<sup>1</sup>:

- رفع الشكاوي أي عندما يرتفع عامل أو موظف شكوى عن حالة يعاني منها إلى رئيسه المباشر
- سياسة الباب المفتوح: حيث يعتمد بعض المديرين إلى السماح للمسؤولين بالاتصال المباشر بهم دون المرور عبر المستويات.
- أساليب المشاركة مثل الجان أو الممثلين عن العمال من خلال صناديق الاقتراحات أو الاجتماعات الرسمية أو غير الرسمية.

### 1-3 الاتصال الأفقي

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث بين العاملين في نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي الهرمي أو بين أفراد في مستويات مختلفة ولكن العلاقة بينهم ليست من نوع العلاقة بين الرئيس و المرؤوس، وهو اتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات، كالاتصال بين الموظفين أو الاتصال بين رؤساء الأقسام أو بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة. يمكن اعتبار الاتصال الأفقي هاما ويزيد من فعالية المنشأة في المجالات التالية:

- القيام ببعض المهمات غير المحددة والتي تحتاج لجهود مجموعة أفراد للقيام بها ولاسيما إذا ساء التفاهم بين أعضاء الفريق يشكل الاتصال الأفقي دائرة مغلقة حيث أنها تلبي حاجات الأفراد عن طريق الاستماع إليهم ونقل المعلومات لهم من زملائهم كما يعتبر نوعا من الرقابة الحقيقية على قدرة الإدارة العليا في التنظيم كما يرتبط بظاهرة التنازع في التنظيمات فعندما يعزل أحد المشرفين نفسه مع أعضاء وحدته الإدارية ولا ينسق مجهوداته

<sup>1</sup> الطويرقي عبد الله (1997)، مرجع سابق الذكر، ص 43.

مع نظيره في وحدة أخرى يكون هناك مجال للتنازع، وإذا أدى التنازع إلى انهيار الاتصال الأفقي فإنه يمكن أن يؤثر على تحقيق الوصول إلى أهداف المنشأة<sup>1</sup>.

ومن أبرز ما يحققه الاتصال الأفقي ما يلي<sup>2</sup>:

- تكامل جهود مصالح المؤسسة أو تماسك موظفيها على اختلاف مستوياتهم نحو تحقيق أهداف مؤسسة وخلق روح التعاون.
- الاستفادة من تجارب الآخرين و خبراتهم.
- يسمح بالاتصال المباشر.

إذن الاتصال الأفقي من العمليات الهامة التي تشجع مبدأ المشاركة في التنظيمات الحديثة و المشاركة في اتخاذ القرارات أن يتعاونوا مع الإدارة في حل المشكلات بين بعضهم البعض.

## 2-الاتصال غير الرسمي

هو الاتصال الذي يتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، ولا يخضع لقواعد وإجراءات رسمية مثبتة أو مكتوبة كالموجودة في نظام الاتصالات الرسمية حيث يتمثل الاتصال غير الرسمي في عمليات اتصال لا نهائية تحدث بين العاملين داخل المنظمة وخارجها دون أن يكون لأحد من الإدارة داخل في تخطيطها أو توجيهها.

ويعتبر وجود مثل هذه الاتصالات غير الرسمية داخل التنظيم أمر طبيعي وهمي، نظرا لكونها ناتجة عن الحاجات الإنسانية الفطرية لتكوين العلاقات الشخصية و الاجتماعية.

وبالنظر إلى أدبيات الاتصال الإداري بشكل عام، يوجد نوعين من الاتصال غير الرسمي<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> الهاشمي لوكيا (2003)، "السلوك التنظيمي"، الدار الجامعية الجديدة، د.ط، الإسكندرية، مصر، ص 219.

<sup>2</sup> محمد مزيان (1998)، "الاتصال المؤسسيات الأنواع و الأنماط"، الجزء الأول، دار الحكمة، الجزائر، ص 111.

<sup>3</sup> العميان محمود سليمان (2005)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، ص 244.

## 1-2 الاتصالات غير الرسمية الايجابية

هي الاتصالات غير الرسمية التي تهتم بالعمل ذات التأثير الايجابي على التنظيم، وبأهداف التنظيم إلى جانب اهتمامها الأساسي بالحاجات الاجتماعية والإنسانية لأعضاء التنظيم، ومثل هذه الاتصالات تساعد على إنجاز الكثير من الأعمال داخل التنظيم بصورة ايجابية وفورية وبشكل قد يصعب على الاتصالات الرسمية تحقيقه.

## 2-2 الاتصالات غير الرسمية السلبية

ذات التأثير السلبي على التنظيم من خلال التشويش بأشكاله المختلفة، كالإشاعات الكاذبة و غيرها<sup>1</sup>. ومما سبق يتبين أن الاتصال الرسمي أمر لا يمكن إلغاؤه في أي منظمة أو مؤسسة و من بينها المستشفى، فالاتصال الغير رسمي الإيجابي يساعد على تنمية العلاقات الإنسانية و الاجتماعية بين أفراد المنظمة وبالتالي على كل مؤسسة تهمها كفاءة أن لا تتجاهل الاتصال غير رسمي.

## المبحث الثاني: وسائل الاتصال الداخلي، فعاليته و معوقاته

تعتبر الاتصالات وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية من أجل تحقيق الأهداف المسطرة وبفعالية حيث تساعد العملية الاتصالية علي توجيه العاملين و نصحهم و إرشادهم هذا من جهة و من جهة أخرى تحفيزهم إلا أن هناك عوائق تؤثر سلبا على نشاطات المؤسسة و نظامها الاتصالي وبالتالي يؤدي ذلك إلى عدم الوصول إلى فعالية الاتصال.

## المطلب الأول: وسائل الاتصال الداخلي

هناك عدة وسائل في الاتصال داخل المؤسسة، ويعتمد اختيار وسيلة دون أخرى على طبيعة المعلومات المراد نقلها وعلى المسافة التي تفصل بين أطراف عملية الاتصال و كذلك على طبيعة المستقبل.

<sup>1</sup> محمد منير حجاب (2004)، "المعجم الإعلامي"، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، ص 2.

1- وسائل الاتصال الرسمي

1-1 وسائل الاتصال اللفظي

ويعتمد هذا الاتصال على وسائل أو طرق تتكون أساسا من كلمات مكتوبة أو غير مكتوبة لإيصال الفكرة أو

المعنى ويضم هذا النوع ما يلي<sup>1</sup>:

1-1-1 الاتصالات الشفوية: وهي الاتصالات التي تتم بشكل مباشر بين شخصين أو أكثر، ميزة هذه

الاتصالات أنها تنقل المعلومات دون تشويش إلى الأطراف المعنية. كما أنها تمكن المرسل من التعرف على رد

فعل المستقبل من خلال كشف تعابير الوجه من قبول أو رفض. وتتميز الاتصالات الشفوية أيضا بالسرعة عادة

يتم اتباعها في الظروف التي تتطلب السرية حيث يخشى تسرب المعلومات فيها فيما لو تم إرسالها كتابة. وهناك

أنواع عديدة من الاتصال الشفوي نوجز أهمها فيما يلي<sup>2</sup>:

- المقابلات: تعرف بأنها "مواجهة بين اثنين أو أكثر يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مسألة

لتحقيق هدف أو غرض معين".

- الاجتماعات: هي من الوسائل الاتصال اللفظي المباشر و تتمثل في إتاحة الفرصة أمام الإدارة للالتقاء

بالعاملين، ودراسة اتجاهاتهم و آرائهم و التعرف على مشاكلهم واقتراحاتهم.

- الخطابات: و هي مواجهة العاملين مباشرة عن طريق إلقاء خطاب أو تقديم عرض بصورة شفوية.

- الندوات: حيث يجتمع العاملون و الرؤساء لتبادل وجهات النظر حول موضوع يصعب معالجته على

المستوى الفردي.

<sup>1</sup> محمد منير حجاب (2004)، مرجع سبق ذكره، ص 170.

<sup>2</sup> محمد منير حجاب (2004)، نفس المرجع، ص 156.

تلعب الاتصالات الكتابية دور مهم في المؤسسة و أكثر ما يميزها أنه يمكن حفظها و الرجوع إليها وقت

الحاجة، كما أنها يجب أن تتحقق شرط الوضوح. هناك العديد من وسائل الاتصالات المكتوبة، نذكر منها<sup>1</sup>:

- **التعليمات و الأوامر:** يمكن أن تكون شفوية كما يمكن أ، تكون مكتوبة وبذلك توفر مرجعا يسهل الرجوع إليه في حالة المخالفة.

- **لوحة الإعلانات:** تعتبرها الإدارة كوسيلة اتصال لتبليغ العاملين بالتعليمات و الأوامر والتوجيهات الخاصة بالعمل وتوضيح الإنجازات البارزة و الأخبار التحفيزية، ومختلف المعلومات المتعلقة بالأمن وضبط الجودة، وإخبار العاملين بنتائج الاجتماعات كما يشار أيضا في هذه اللوحة إلى بعض ما تصدره الصحف و المجلات.

- **التقارير:** تعتبر من وسائل الاتصال المهمة داخل المؤسسة، إذ تعتمد عليها الإدارة لمعرفة حقيقة ما يجري داخل المؤسسة و لتحقيق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

- **جريدة المؤسسة:** هي وسيلة من وسائل الاتصال النازل موجهة أساسا إلى كل العاملين دون استثناء، كما تسمح هذه الوسيلة بتوفير المعلومات حول السياسة العامة التي تنتهجها المؤسسة ومختلف المستجدات المتعلقة بنشاطاتها.

- **وسائل الاتصال غير اللفظي:** لا تعتمد الوسائل المستخدمة في هذا الاتصال على الكلمة المكتوبة أو غير المكتوبة اعتمادا أساسيا وإنما على وسائل أخرى مثل: الإشارات وتعبيرات الوجه، أو الإيماء بالرأس و عادة ما تكون هذه الإشارات ذات معان مألوفة ومتداولة. كما يتم إتباع طريقة الاتصال غير اللفظي في حالات الاتصال المباشر و غير الرسمي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> سلاف شهاب الدين يغمور (2019)، "التواصل غير اللفظي في الإبانة و التواصل"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في اللغة العربية وآدابها، كلية الآداب، فلسطين، ص 18.

<sup>2</sup> عبد الكريم درويش و ليلي تكلا (1967)، "أصول الإدارة العامة"، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ص 491.

2- وسائل الاتصال غير الرسمي<sup>1</sup>

1-2 الإشاعات

ويقصد به خبر غير مؤسس يتم إرساله شفويا، ويلقى صدى إيجابي من حيث تصديقه وتبنيه، ويجهل

مصدره.

2-2 مسرح المؤسسة

هذه الوسيلة تستخدم لإزالة عوامل الانفعال و التوتر و الكبت النفسي الذي يعاني منه العاملون أثناء أداء مهامهم، كما تسمح أيضا بالنقاء العاملين خارج أوقات العمل، وكشف المشكلات و معالجة الاختلالات الناتجة عن سير العمل في المؤسسة.

المطلب الثاني: فعالية الاتصال الداخلي

أصبح ينظر إلى عملية الاتصال في المؤسسة كعنصر مهم و فعال في أداء نشاطها وذلك من خلال خلق الانسجام و التنسيق سوف نتطرق في هذا المبحث إلى أهم النقاط التي توضح كيف تكون هذه الفعالية<sup>2</sup>:

1- التناسق و التكامل بين نظام الاتصال وبين طبيعة التنظيم واحتياجات المنظمة وطبيعة وظروف العمل بما يحقق تغطية نظام الاتصال لاحتياجات التنظيم الأساسية، ويكون مرنا يتغير و يتعدل مع كل تغيير في الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة.

2- توفى الإمكانيات المادية و البشرية المناسبة التي تساهم في وضع شبكة الاتصال متطورة تمكن من استخدام أساليب ووسائل اتصالات بخبرات متخصصة متطورة تحقق تدفق المعلومات بين مختلف أرجاء التنظيم.

3- وجود نظام معلومات متكامل لمختلف مجالات العمل بالمنظمة، مع تحقيق الارتباط والتكامل بين هذا النظام ونظام الاتصالات.

<sup>1</sup> Libert T. (1998), « La communication d'entreprise », Edition Economica, 2ème Edition, Paris, p 106.

<sup>2</sup> مصطفى الكافي (2016)، مرجع سبق ذكره، ص 191.

4- وضوح خطوط الاتصال في التنظيم و الذي ينتج من تطبيق مبدأ تقسيم العمل في التنظيم و الذي يسهل من عملية تحديد مراكز الاتصال في المنظمة و موقعها، تحديد خطوط الاتصال بوضوح مع تعريف بأعضاء التنظيم بها.

5- تنمية مهارات الاتصال لدى جميع العاملين بالمنظمة من رؤساء و مرؤوسين وتحتوي على مهارات الإنصات و الاستماع والتحدث و القراءة والكتابة.

6- الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة فيما يتعلق بوسائل وأساليب الاتصال مع مواكبة التغيرات الحديثة التكنولوجية لأدوات الاتصال سواء سمعية أو بصرية.

7- مراعاة مبادئ إنجاز الاتصال وهي: مبدأ الوضوح، مبدأ الاهتمام، مبدأ التركيز، مبدأ التكامل والوحدة أي تكامل المنظمة والحفاظ على التعاون وتحقيقه كمدخل لتحقيق الأهداف.

8- وجود سياسة جيدة للأفراد بالمنشأة تساند نظام المعلومات.

9- ارتفاع ثقة العاملين في الإدارة، ثم التوافق الفكري بين أطراف الاتصال.

### المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي

يلعب الاتصال دورا هاما في كل مؤسسة، إذ يساعد على فهم المعلومات و الرسائل التي تنقل داخل الهيكل التنظيمي كما أن عملية الاتصال تقوم على التماسك والانسجام وتبادل الخبرات بين العاملين. إلا أن هناك قيود تؤثر سلبا على نشاطات المؤسسة ونظامها الاتصالي وبالتالي يؤدي إلى عدم النجاح في وضع إستراتيجية اتصالية فعالة. تعني معوقات الاتصال جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات وتأخر إرسالها، أي كل عائق يقلل من فاعلية الاتصالات أي لا يجعلها تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة. وهناك معوقات وعقبات متعددة تعمل على عدم تحقيق فعالية الاتصال وبالتالي تعوق تحقيق أهداف الاتصال،

حيث تم تصنيف هذه المعوقات إلى ثلاث فئات رئيسية معوقات نفسية واجتماعية ومعوقات نفسية وتنظيمية ومن بين هذه المعوقات نذكر ما يلي<sup>1</sup>:

### 1- العوائق النفسية والاجتماعية

من العوائق النفسية والاجتماعية التي تؤدي إلى فشل فعالية الاتصال داخل المؤسسة:

- تتعلق بمعتقدات و عادات وتقاليد المرسل و المستقبل وهو يؤثر على الرسالة وفهمه واستجابته لها وهي معوقات ناتجة عن الاختلافات الفردية، وتنتج عنها سوء فهم بين طرفي الاتصال.
- غياب حرية العمال في إبداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي إلى انعدام روح المبادرة.
- الانفعالات الشخصية كالخوف والقلق.
- ضعف الثقة بين الأفراد يؤدي على عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات و يحد من فعاليتها.

### 2- العوائق التنظيمية

وهي من أهم العوامل التي تعيق عملية الاتصال في المؤسسة، إضافة إلى وجود الأخطاء التنظيمية التي

تعيق الاتصال السليم بين الرؤساء و العمال والتي تتمثل في:

- عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المنشأة، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي والذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية.
- عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات و المعلومات، و عدم الاستقرار التنظيمي، يؤديان أيضا إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمنشأة.
- عدم إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات.

<sup>1</sup> أميمة عناب (2014)، "معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة"، شهادة ماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، ص 97.

مع الأخذ بعين الاعتبار أنه ليس هناك حدود فاصلة بين فئة و أخرى في هذا التقسيم، فكثيرا ما يحدث أن تتداخل بعض المعوقات مع بعضها البعض.

## المبحث الثالث: تأثير نظام المعلومات على العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاستشفائية

إن استخدام وسائل متطورة في عملية الاتصال قد سار على توازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة تفجر المعلومات و تضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات و من أبرز هذه المجالات مجال الصحة حيث تم الربط بين شبكات الاتصال الصحية مع شبكات المعلومات و ذلك من أجل الإنتاج و تبادل المعلومات و تسهيل عملية الاتصال من أجل تحقيق الأهداف المسطرة و التي تتمثل في تقديم الخدمات الصحية بفعالية و بكفاءة عالية و هذا ما سوف نتوسع فيه من خلال هذا المبحث.

### المطلب الأول: العلاقة النظرية بين نظام المعلومات وعملية الاتصال الداخلي في المستشفى

مع تطور أنظمة المعلومات وما رافقها من اكتشافات طبية كان من المفترض الاستفادة من التطور والاكتشاف لتحقيق الأهداف المسطرة وهي الرفع من مستوى الخدمات الصحية وتحسين الاتصال، فدخل النظام المعلوماتي إلى المستشفيات والمؤسسات الطبية، ليشهد هذا المجال تطور وتقدم كبير في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية ومن كل الجوانب سواء التشخيصية أو العلاجية أو طريقة العمل داخل المستشفى.

إن الاعتماد على نظام المعلومات ومكوناته كان له دور مهم في إحداث التغيير في جودة الرعاية الصحية، فقد عملت المستشفيات خلال السنوات الماضية على وضع استراتيجيات للاستفادة من مزايا النظام المعلوماتي. ومن هنا نشأ مفهوم جديد يجمع بين الصحة و نظام المعلومات و هو "نظام المعلومات الصحي"، يهدف بالدرجة الأولى إلى الرفع من مستوى الخدمات الصحية وزيادة كفاءتها مع الحد من الأخطاء الطبية ورفع كفاءة مقدمي الرعاية الصحية والإدارة الطبية وتحسين وتفعيل آلة التواصل بينهما، والعمل على التقليل من

التكاليف. يشمل نظام المعلومات الصحي على أجهزة الكمبيوتر والبرامج التي تتعامل مع تخزين البيانات واسترجاعها، كما تساعد في اتخاذ القرار وتحسين الاتصال داخل المؤسسة.

يحمل استعمال نظام المعلومات في مجال الصحة أملا كبيرا بفوائد تعود على الاتصال وجودة الخدمة

الصحية حيث تم تحقيق عدة أهداف منها<sup>1</sup>:

- 1- توسيع النطاق الجغرافي: الغاية منه هي تجاوز المسافة بين المريض و الطبيب باستبدال الزيارة المكتبية التقليدية وهذا ما يسمى بالتطبيب البعادي مثل التراسل الفوري مع ممارس صحي من أجل النصح الطبي.
- 2- تسيير اتصالات المريض: الغاية منها تسهيل الاتصال بين العاملين الصحيين و المرضى خارج أوقات الزيارات المكتبية النظامية حيث يساهم هذا إلى التثقيف الصحي الشامل، تعزيز مطاوعة المريض، إتاحة خدمات الرعاية في حالات الطوارئ، حماية خصوصية المريض.
- 3- تحسين إدارة المعطيات: الغرض هو تنظيم وتحسين المعطيات و تحليلها مما يؤدي إلى نقل بسرعة ويمكننا جمعها عن بعد مثل أنظمة السجلات الالكترونية تتضمن جمع المعطيات والمعلومات الخاصة بالمريض.
- 4- تبسيط المعاملات المالية: وذلك بتسهيل دفع المريض لتكاليف الرعاية.
- 5- التخفيف من الغش وسوء الاستخدام الغاية هي منع الغش و سوء الاستخدام وبفضل نظام المعلومات يتم التحقق من المنتج الطبي والتحقق من هوية المريض...إلخ.

### المطلب الثاني: أدبيات الدراسة حول أثر نظام المعلومات على العملية الاتصالية

قد شهد موضوع نظام المعلومات العديد من البحوث و الدراسات الأكاديمية وذلك من أجل الوصول

لدراسة أعمق حول دور نظم المعلومات وتأثيره على المؤسسات:

- 1- دراسة مصباح عبد الهادي حسن الدويك (2010)، تحت عنوان نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية: دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف

---

<sup>1</sup>علي حميدوش، سعاد سراير (2017)، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 16، جامعة المدينة، الجزائر، ص 298.

أهم المشاكل والعقبات التي تحد من كفاءة وفعالية استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة غزّة والتعرف على آثار استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة على القرارات المتعلقة بالأنشطة الطبية والمالية والمحاسبية وأنشطة شؤون الموظفين. وتوصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات الصحي المحوسب المستخدم حالياً في مستشفى غزّة الأوروبي له تأثير فعال على مجالات طبية عديدة مثل إعداد التقارير الإحصائية، نقل النتائج المخبرية بين الأقسام المختلفة ويقوم بتسهيل عملية الوصول إلى السجل الطبي ويسهل عملية الاتصال والتنسيق بين الأقسام الداخلية في المستشفى.

2- دراسة روان أحمد السويطي ونور عطية شاهين (2013) تحت عنوان مدى فعالية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في القطاع الصحي: دراسة حالة مستشفى الأهلي. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية ومدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق جودة المعلومات الناتجة عن النظام مع التركيز على الدقة والشفافية والتنسيق. من بين أهم النتائج المستخلصة من هذه الدراسة هو أن الأنظمة لها القدرة على اكتشاف الأخطاء في حالة تم إدخال بيانات خاطئة من قبل المستخدم ويستطيع المستخدم الوصول إلى المعلومات التي يريدتها بشكل سريع و سهل وأخيراً يساعد نظام المعلومات على التواصل مع المستشفيات الأخرى.

3- دراسة العفيفي وأبو مراد (2006) تحت عنوان نظم المعلومات الصحية في الرعاية الأولية. يعتبر الهدف من هذه الدراسة هو توضيح أهمية نظام المعلومات لما له دور مهم في المؤسسة الصحية وتوصل الباحث إلى ضرورة توفير التدريب و المعرفة لمستخدمي أنظمة المعلومات، ضرورة التخطيط الشامل لتطبيقات الصحة الإلكترونية لما لها من تحسين الوضع الصحي و تخفيض التكلفة.

4- دراسة الملكاوي (2004)، تحت عنوان آثار نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على مجالات الأعمال الإدارية والطبية: دراسة حالة على مدينة الحسين الطبية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الآثار المترتبة على عمليات استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على عمليات صناعة القرارات و إلى مدى تحليل استخدام

## الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية

نظم المعلومات الإدارية ضمن مختلف الأقسام وأثار استخدام هذه النظم على مجالات الأعمال الطبية والإدارية. وفي الأخير توصلت إلى نتيجة أن نظام المعلومات له أثار إيجابية حيث يسهل عملية الربط بين المعلومات والتنسيق بين الأقسام الداخلية وفي الأخير تم تقديم توصيات بضرورة خلق الوعي الكافي لدى الإدارة العليا لمدى أهمية هذه النظم.

## خاتمة الفصل

من خلال ما تناولناه في الفصل الثاني حول ما يتعلق بأهمية وفعالية الاتصال داخل المنظمات التي تعتبر العمود الفقري لأي تنظيم أو مؤسسة مهما كانت أهدافها. وبالتالي يجب على القائمين على تسيير المؤسسات أو المنظمات إعطاء أهمية كبيرة للاتصال الداخلي ضمن أساليب تسييرهم من أجل الرقي بها وذلك من خلال ضمان السير السهل لكل عمليات التفاعل بين العاملين في المؤسسات بما يساعد على النشاط والحركة الجيدة لعمل المؤسسة وبالتالي تحقيق الأهداف. إن تطور و تحسن الاتصال الداخلي كان بفضل تطور واستخدام وسائل متطورة في عملية الاتصال أي وسائل نظام المعلومات ومكوناته مما أدى إلى زيادة في تحسين وسرعة الاتصال الداخلي وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الثالث.

## الفصل الثالث

أثر نظام المعلومات على عملية  
الاتصال الداخلي: دراسة حالة في  
المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس

## مقدمة

بعد حديثنا في الفصلين الأول والثاني عن الجوانب النظرية المتعلقة بالنظام المعلومات والاتصال الداخلي، سنتطرق في الفصل الأخير إلى الجانب التطبيقي. سنحاول رصد و تقصي وضع تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر. وهذا باعتمادنا على استبيان تضمن مجموعة من الأسئلة وجهت للطواقم الإداري و الطبي و الشبه الطبي. الغرض منه الوقوف علي كل ما يتعلق بميدان البحث، وسنحاول تحليلها تماشيا بما تمليه النتائج المتحصل عليها من قبل الجمهور الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية.

## المبحث الأول: تنظيم قطاع الخدمات الصحية

تنظيم قطاع الخدمات الصحية هدفه تحسين العمل في قطاع الخدمات الصحية بغية تحسين جودة المرافق الصحية مما يؤدي إلى تشجيع المدراء و الموظفين على العمل معا لتعزيز أماكن العمل الآمنة والصحية أي تحسين ظروف العمل و أيضا تحسين بيئة رعاية صحية متمسة بالجودة من خلال هذا المبحث سوف نتطرق و نحدد أهم الوظائف التي تقوم بها المؤسسات الاستشفائية بصفة عامة و حسب المنظمة العالمية للصحة و بعد ذلك سوف نتطرق إلى توزيع المؤسسات الصحية في الجزائر.

## المطلب الأول: مدخل عام حول تنظيم الخدمات الصحية العمومية

حددت المنظمة العالمية (OMS) تعريفا للمستشفى كونه جزء من تنظيم اجتماعي و طبي و تتمثل الوظائف الأساسية للمستشفيات في الرعاية الطبية و الصحية، التعليم و التكوين وتحسين الأداء، البحوث الطبية و الاجتماعية. تخص الرعاية الطبية الخدمات المتعلقة بالتشخيص و العلاج و التأهيل الاجتماعي و النفسي المتخصص الذي تقدمه الأقسام و المصالح و الوحدات الطبية، وما يرتبط بهذه الخدمات من الفحوصات

المخبرية العادية و المتخصصة و خدمات الإسعاف و الاستجاليات و التمريض و الخدمات الصيدلانية والغذائية<sup>1</sup>.

و تعني الرعاية الصحية الأولية تشجيع مشاركة الأفراد و المجتمع في الأنشطة الصحية على أساس من الفهم الواضح لأهم المشكلات الصحية التي يعانيها المجتمع. انطلاقا من العلاقة الوثيقة بين العوامل الصحية والاجتماعية و العوامل الاقتصادية و البيئية، ولعل من أهم الأنشطة و المجالات التي تشملها الرعاية الصحية علي سبيل المثال: رعاية الأمومة و الطفولة بما في ذلك تنظيم الأسرة، توفير الأدوية و الأمصال الأساسية، رعاية المسنين، التحصين ضد الأمراض الرئيسية المعدية. يمكن تصنيف أو تقسيم المؤسسات الصحية عل أساس عدة معايير أهمها<sup>2</sup>: تقسيم على أساس الملكية، التبعية، معيار التخصص أو نوع الخدمة و التبعية الإدارية. كما يمكن تقسيمها أساس حجم المرضى، بالإضافة إلى معايير أخرى مثل موقع المستشفى و الخريطة الصحية و غيرها.

### المطلب الثاني: توزيع المؤسسات الصحية في الجزائر

في الجزائر تم توزيع المؤسسات الصحية إلى 143 مركزا بقدره استيعاب قدرها 13395 سريرا في سنة

1962 لتنتقل في سنة 2016 إلى:

#### 1-المستشفيات

- 14 مستشفى جامعا C. H U
- 68 مؤسسة استشفائية متخصصة EHU
- 200 مؤسسة استشفائية عمومية EPH

<sup>1</sup> معهد الإدارة العامة (1990)، "ندوة واقع خدمات المستشفيات وكيفية تطويرها"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية، ص 337.

<sup>2</sup> بن فرحات عبد المنعم (2017)، "انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات"، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة، ص 31.

• 778 مؤسسة استشفائية للقطاع الخاص EH SP

قدرة الاستيعاب بين القطاعية العام والخاص 17 ألف سرير.

2- المؤسسة الصحية الجوارية العمومية EPSP

• 1513 عيادة متعددة الخدمات POL

• 5836 قاعة علاج S.S

3- المعهد الوطني للتكوين العالي للقابات

4- المديرية الولائية للصحة و السكان

## المبحث الثاني: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى تقديم و تعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر سوف نحدد عدد أسرة كل مصلحة ثم نتطرق إلى عدد موظفين المؤسسة و نقوم بتوزيعها حسب الأسلاك و أخيرا نقوم بتقديم الهيكل التنظيمي للمؤسسة أي تحديد التنظيم الداخلي للمؤسسة مع تحديد المديرية الفرعية و أهم المكاتب التي تشتمل عليها كل مديرية.

### المطلب الأول: بطاقة فنية عن المؤسسة

1- تقديم المؤسسة

أنشأت المؤسسة العمومية بغريس منذ تاريخ 19 ماي 2007 وذلك طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 المتضمن إنشاء وتسيير المؤسسات العمومية للصحة. بعد ما كان يسمى القطاع الصحي بغريس أي منذ سنة 1986. تتربع مساحة هذه المؤسسة الاستشفائية بحوالي 13.621م<sup>2</sup> كما تتكفل بتغطية صحية لسكان المنطقة أي جميع بلديات الولاية. تحتوي هذه المؤسسة على المصالح التقنية و الطبية التالية بعدد أسرة إجمالي يفوق 250 سرير:

- مصلحة الجراحة العامة (استشفاء الرجال/استشفاء النساء) 60 سرير.

- مصلحة الأوبئة (الإعلام الصحي/النظافة الاستشفائية)
- مصلحة التوليد (أمراض النساء/الولادة) 30 سرير.
- مصلحة الأشعة المركزية (الأشعة/ايكوغرافيا).
- مصلحة المخبر المركزي (مكروبيولوجيا / بيو كيمياء).
- مصلحة الطب العام (استشفاء الرجال /استشفاء النساء /مصلحة تصفية الدم) 60 سرير.
- مصلحة طب العيون (استشفاء الرجال و النساء) 30 سرير.
- مصلحة طب الأنف والأذن و الحنجرة (استشفاء الرجال و النساء /الفحوصات) 30سرير.
- مصلحة طب الأطفال (استشفاء الأطفال /استشفاء أطفال حديثي الولادة)30سرير.
- مصلحة الصيدلانية (تسيير الأدوية /توزيع المواد الصيدلانية).
- مصلحة الاستعجالات (الاستعجالات الطبية /الاستعجالات الجراحية) 10 سرير.
- كما يضاف إلى ذلك مركز تصفية الدم الذي أنشأ في سنة 2011.
- كما تحتوي على قسم العمليات الجراحية فيها جميع الأجهزة بالإضافة إلى أجهزة المخبر و أجهزة الأشعة.
- فيما يخص جراحة الأسنان تحتوي على أريكتان للأسنان بالإضافة إلى أجهزة الدعم (ملحق 1)

#### الموارد البشرية:

توظف هذه المؤسسة 433 عامل يتوزعون حسب الأسلاك التالية<sup>1</sup>: 18 طبيب مختص، 32 طبيب عام، 01 طبيب أسنان، 03 صيدلي، 04 نفساني عيادي، 11 قابلة، 08 عون تخدير و إنعاش، 13 مخبريين، 09 عدد مشغل أجهزة الكشف بالأشعة، 94 ممرض للصحة العمومية، 07 ممرض حاصل على شهادة الدولة، 93 مساعد تمريض، 49 إداري، 28 عون تقني، 63 عون متعاقد.

<sup>1</sup>مستنبط من وثائق المؤسسة.

## 2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس

يتشكل التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية الموضوعية تحت سلطة المدير الذي يلحق به

مكتب التنظيم العام و مكتب الاتصال ما يلي:

- المديرية الفرعية لمصالح الصحية
- المديرية الفرعية للموارد البشرية
- المديرية الفرعية المالية و الوسائل
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة

تشمل المديرية الفرعية لمصالح الصحية 3 مكاتب:

- مكتب الوقاية ونظافة المحيط
- مكتب القبول و التعاقد وحساب التكاليف
- مكتب التنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها و تقييمها.

تشمل المديرية الفرعية للموارد البشرية مكاتبين:

- مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات.
- مكتب التكوين.

تشمل المديرية الفرعية للمالية و الوسائل ثلاثة المكاتب:

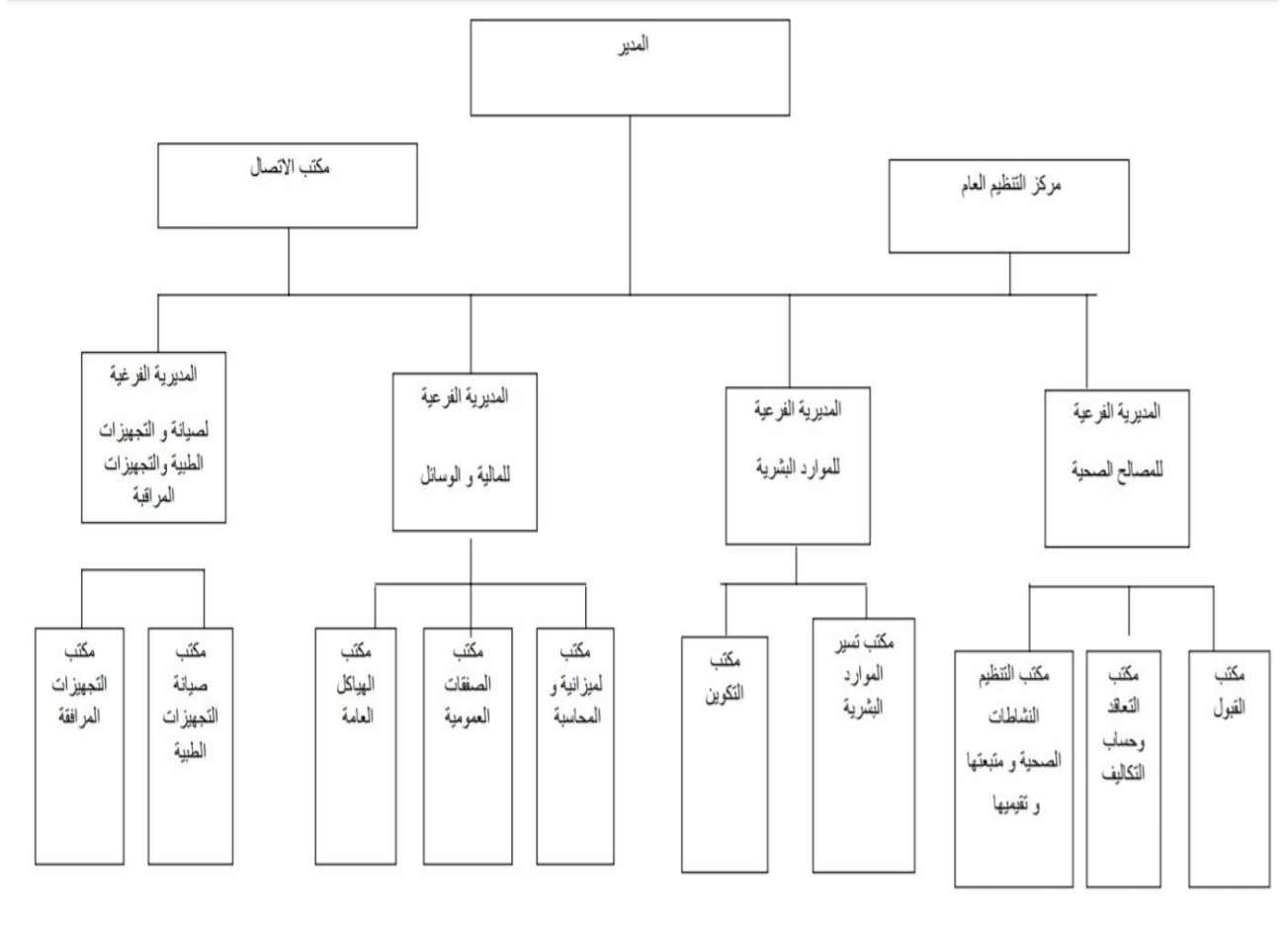
- مكتب الميزانية و المحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة و الهياكل.

تشمل المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة مكاتبين:

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية

- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس



المصدر: مستنبت من وثائق المؤسسة

## المطلب الثاني: عرض و تحليل الاستبيان

### 1 - عرض نتائج المقابلة والاستبيان

#### 1-1 عرض المقابلة مع خديجة مختار خروبي مسؤولة مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

للتعرف على مدى استعمال النظام المعلوماتي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر ومدى تأثيره على الاتصال الداخلي تم إجراء مقابلة مع خديجة مختار خروبي مسؤولة مكتب صيانة التجهيزات المرافقة الحساب في المؤسسة العمومية الاستشفائية، حيث تم تلخيص المقابلة التي تمت مع مسؤولة مكتب صيانة التجهيزات المرافقة على النحو التالي:

أ - ماهي طرق ووسائل الاتصال المتاحة بين الطبيب وأفراد الطاقم الطبي؟ ولماذا اخترت هذه الطريقة؟  
الاتصال المباشر والاتصال عبر الوثائق الطبية و كذلك التقنيات الحديثة (الانترنت و الهاتف النقال) والمتمثلة في **la lettre d orientation** وهي عبارة عن رسالة توجه إلى طبيب آخر (تخصص آخر) أو مصلحة أخرى خاصة بالمريض، يقوم بتحريرها الطبيب المعالج ليوضح فيها المعلومات التالية: اسم ولقب المريض وسنه، المرض الذي يعاني منه، وأسباب توجيهه لهذا التخصص أو المصلحة... إلخ. ويضاف إلى ذلك التكنولوجيا الحديثة مثل الاتصال عبر الأنترنت والاتصال المباشر الذي يتم عن طريق المحادثة المباشرة واستخدام الهاتف النقال.

ب- هل تملك بريد إلكتروني خاص بالعمل؟ وهل تستعمله في مجال عملك؟

نعم أملك ولكن لا أستعمله بشكل يومي حيث يتم استعماله في الاتصال مع الجهات الخارجية.

ت- ماهي أهم الصعوبات التي تواجهها في مجال المعلومات؟

من أهم الصعوبات تتمثل في سوء التسيير، صعوبة استخدامه لأنه معقد، غياب الخبراء والمختصين في مجال نظام المعلومات، نقص شبكة الاتصال.

ث- هل يتوفر المستشفى على وسائل ومكونات نظام المعلومات المتطورة؟ وهل يتم تحديثها؟

لا ليست متوفرة كلها ولا يتم تحديثها بسبب ضعف الاعتمادات المالية المطلوبة.

ج- حسب رأيك ماهي التأثيرات الفعالة التي توصل إليها نظام المعلومات الصحي؟

له تأثيرات فعالة و إيجابية في عدة مجالات طبية حيث يقوم بتسهيل عملية الوصول إلى سجلات الطبية

وتخزين البيانات المتعلقة بالمرضى ويسهل عملية الاتصال و التنسيق بين الأقسام الداخلية للمستشفى.

1-2 عرض نتائج الاستبيان حول موضوع تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي للمؤسسة

الاستشفائية بغريس ولاية معسكر؟

تم اختيار مجموعة من الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر وهي عينة

عشوائية تكونت من 30 موظف يحتوي الاستبيان على 18 سؤال مقسمة إلى ثلاثة محاور.

المحور الأول: الخصائص الشخصية

1-5 التعرف على المعلومات العامة لعينة الدراسة

المحور الثاني

6-8 يهدف إلى معرفة الوسائل الأكثر استعمالا في عملية الاتصال ومعرفة مدى صعوبة استخدام نظام

المعلومات.

المحور الثالث

10\_18 يرتكز على مزايا وفوائد نظام المعلومات وُره على الاتصال وأهم مساوئه.

المحور الأول: الخصائص الشخصية

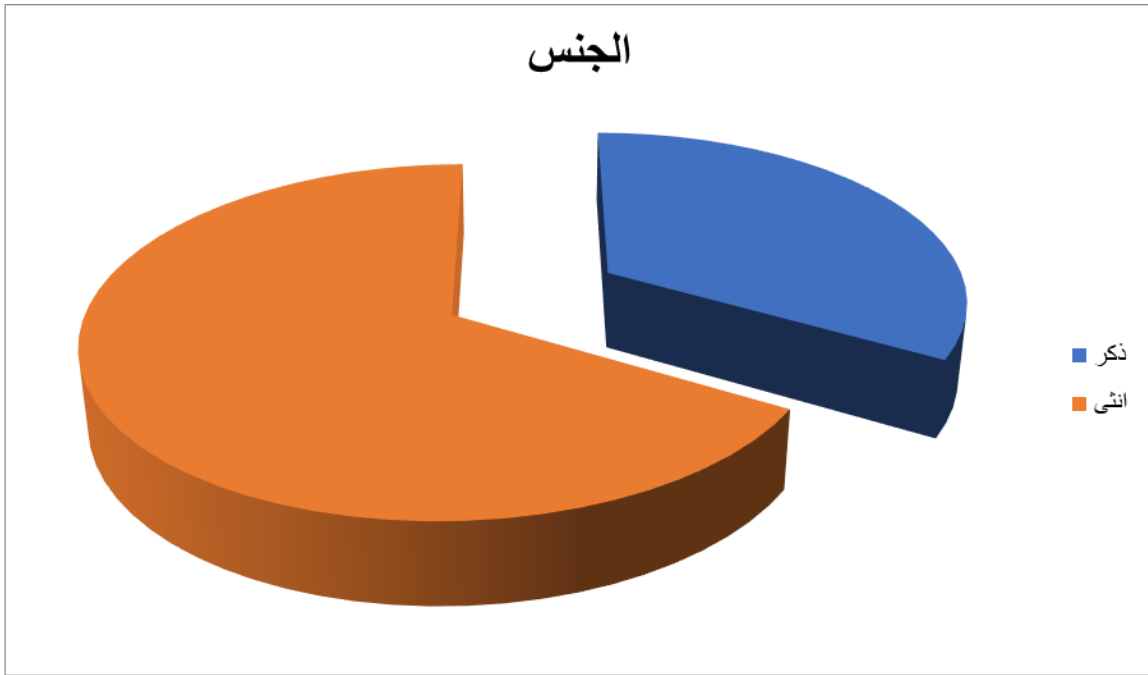
1- الجنس

الجدول رقم 01: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	
33.33	10	ذكر
66.7	20	انثى
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان SPSS

الشكل رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان SPSS

يبين الجدول رقم 01: أن 66.7% من عينة الدراسة تمثل إناث، في حين بلغت نسبة الذكور 33.33%

هذا ما يدل على أن غالبية أفراد العينة من جنس المؤنث. كما هو مبين في الشكل رقم 05.

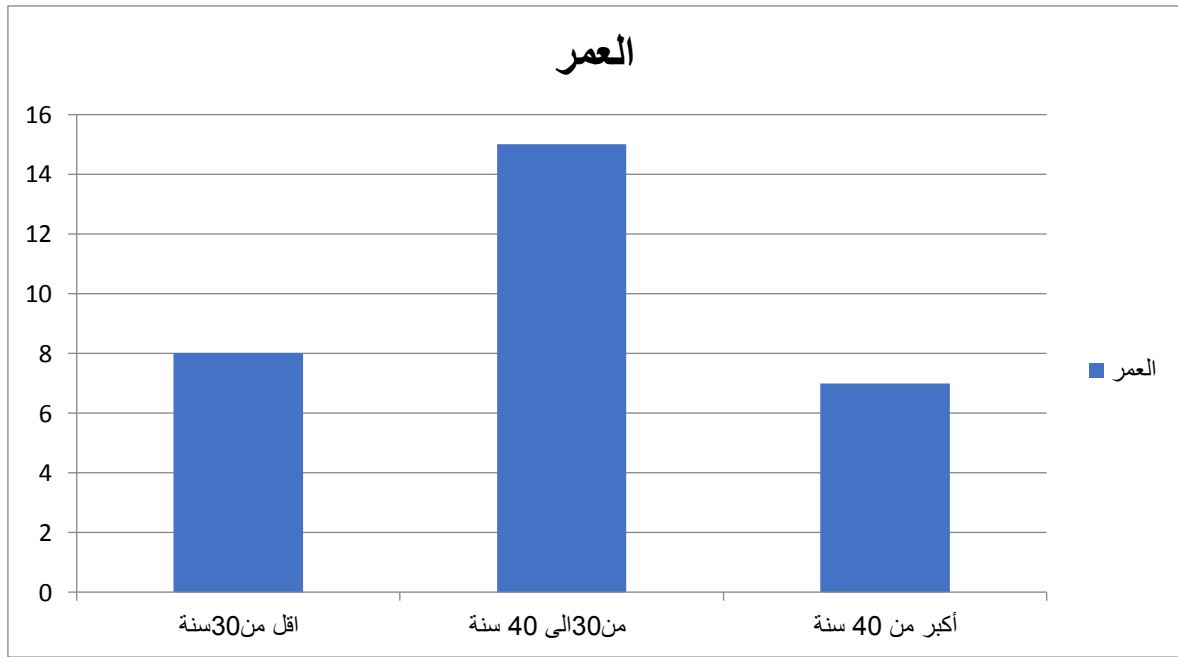
## 2- العمر

الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	
26.7	8	أقل من 30 سنة
50	15	من 30 إلى 40 سنة
23.3	7	أكبر من 40 سنة
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

الشكل رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال جدول 2 أعلاه أن عدد الفئة العمرية أقل من 30 سنة وهو 8 وقد بلغت بنسبة مئوية 26.7%، ومن 30 إلى 40 سنة هو عدد 15 وبنسبة مئوية قدرت بـ 50%، وأكبر من 40 سنة هو 7 بحيث كانت تقدر نسبتها المئوية بـ 23.3% ومنه نستنتج أن أغلبية العينة هي الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة.

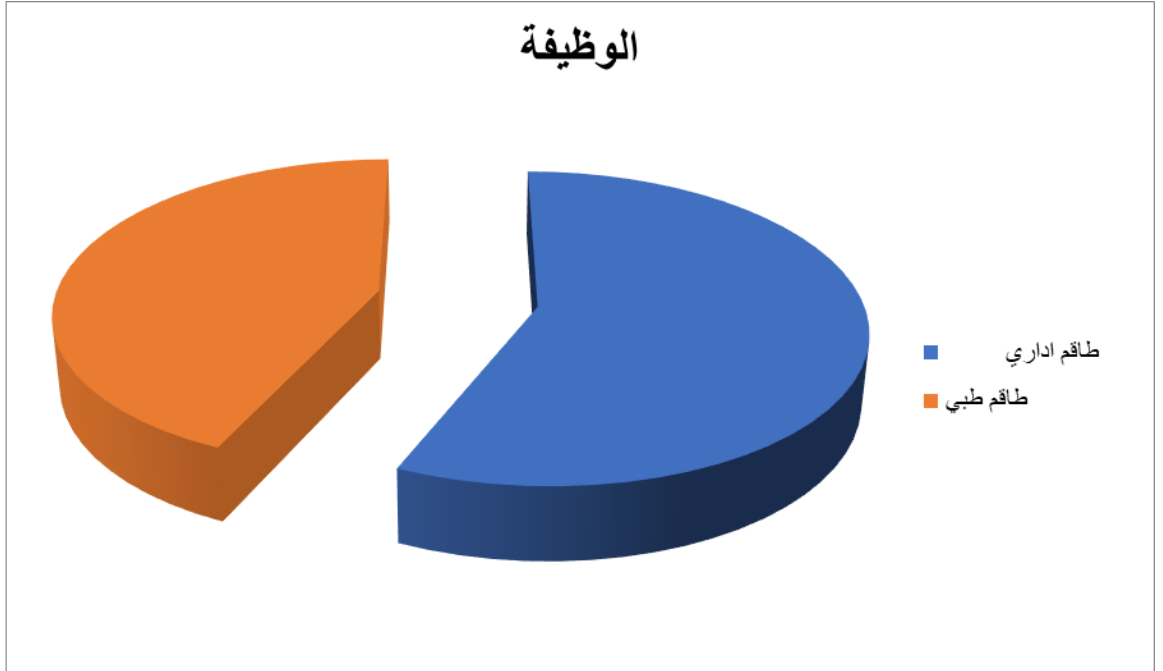
### 3- الوظيفة

الجدول رقم 03: توزيع عينة

النسبة المئوية	التكرار	
56.7	17	طاقم اداري
43.3	13	طاقم طبي
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

الشكل رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 3 أعلاه والمتمثل في الوظيفة أن عدد طاقم الإداري بلغ عدد 17 وبنسبة مئوية بلغت 56.7% وعدد الطاقم الطبي هو عدد 13 وبنسبة 43.3% وعليه نستخلص أن أغلبية العينة هي طاقم إداري.

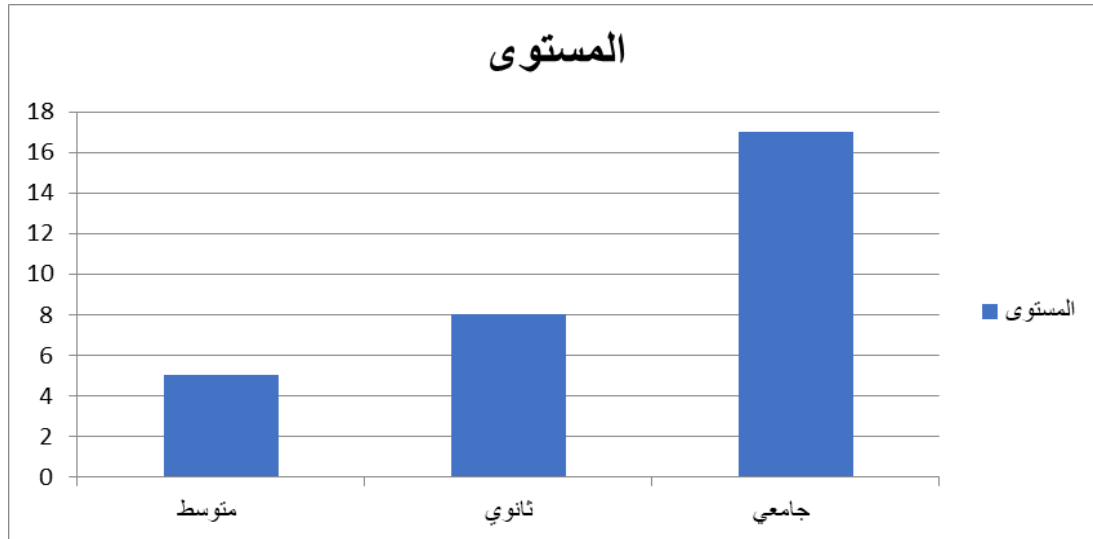
#### 4- المستوى التعليمي

الجدول رقم 4: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	
16.7	05	متوسط
26.7	8	ثانوي
56.7	17	جامعي
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

الشكل رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 4 أعلاه تمثل نسبة المستوى التعليمي في المتوسط عدده 5 قدرت هذه النسبة 16.7% أما الطور الثانوي عدده 8 وبنسبة 26.7%، أما الجامعي بعدد 17 و قدرت النسبة 56.7% وهي أعلى نسبة في المستوى التعليمي.

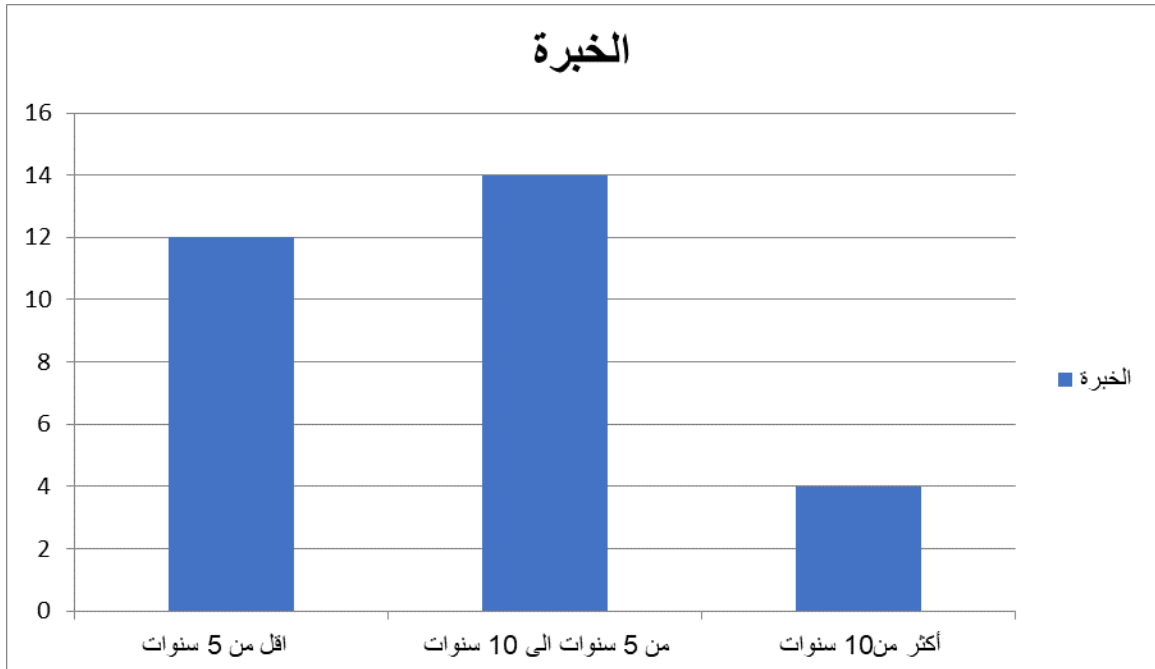
#### 5- الخبرة المهنية

الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة من حيث الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	
40	12	اقل من 5 سنوات
46.7	14	من 5 سنوات الى 10 سنوات
13.3	04	أكثر من 10 سنوات
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

الشكل رقم 09: توزيع عينة الدراسة من حيث الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 5 أعلاه والمتمثل في نسبة الخبرة المهنية لأقل من 5 سنوات بلغ عدد 12 وبنسبة 40% وكذا من 5 سنوات إلى 10 سنوات بلغ عدد إلى 14 وبمقابل نسبة 46.7% في حين أن أكثر من 10 سنوات بلغ عدده إلى 04 وبنسبة مئوية بلغت 13.3% ومنه نستخلص أن أغلبية العينة هم أصحاب الخبرة من 05 سنوات إلى 10 سنوات.

## المحور الثاني

5- ما هي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالاتك بالهيئات الإدارية؟

الجدول رقم 06: ما هي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالاتك بالهيئات الإدارية؟

النسبة المئوية	التكرار	
10	03	البريد المكتوب
43.3	13	الاتصالات الشفوية
6.7	02	البريد الالكتروني
40	12	الهاتف الثابت
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 6 أعلاه و المتمثل في الوسائل الاتصالية في الاتصال بالهيئات الإدارية، بحيث نجد البريد المكتوب بلغ تكراره إلى 03 وبنسبة بلغت 10%، أما بالنسبة إلى الاتصالات الشفوية بلغ تكرارها 13 وكانت النسبة بـ 43.3% وهي نسبة عالية أما البريد الالكتروني فبلغ بعدد 02 وبنسبة مئوية بلغت 6.7% وهي نسبة نادرة في حين أن الهاتف الثابت بلغ عدده 12 مقابل نسبة 40%. وعليه نستنتج أن الوسيلة الاتصالية التي تستعان بها بشكل كبير في الاتصال بالهيئات الإدارية هي الاتصالات الشفوية لأنها تقدر بأعلى نسبة ثم تليها وسيلة الهاتف الثابت.

6- هل تواجه مؤسستكم صعوبة أثناء استخدام النظام المعلوماتي؟

الجدول رقم 07: صعوبات التي تواجهها المؤسسة أثناء استخدام النظام المعلوماتي

النسبة المئوية	التكرار	
6.7	02	نعم
60.0	18	لا
33.3	10	أحيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 07 أعلاه و المتمثل في الصعوبات التي تواجهها المؤسسة أثناء استخدام نظام

المعلومات، وكما هو مبين لنا بالنسبة "لا" تفوق "نعم" و أحيانا إذ بلغت "لا" بعدد 18 مقابل نسبة 66% أما بالنسبة لنعم بلغ عددها 2 وبنسبة مئوية بلغت 6.7% وهي نسبة جد أقل، بالإضافة إلى أحيانا فقد كان عددها 10 حيث تراوحت النسبة ب%33.3. وعليه نستنتج أن المؤسسة لا تواجه صعوبة أثناء استخدام النظام المعلوماتي لأن غالبية العينة هي لا.

7- هل تتوفر لديكم جميع مكونات النظام المعلوماتي الصحي؟

الجدول رقم 8 مكونات النظام المعلوماتي للمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	
13.3	04	نعم
20.0	06	لا
66.7	20	أحيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 09 أعلاه تمثل نسبة توفر جميع مكونات النظام المعلوماتي الصحي، فترى

بالنسبة لنعم فإن تكرارها هو 04 مقابل نسبة 13.3% أما بالنسبة لا فإن تكرارها هو 06 مقابل نسبة 20% بالإضافة إلى أحيانا فإن تكرارها هو 20 مقابل نسبة 66.7%، وهي تمثل أعلى وعليه نستنتج أن أغلبية العينة هي أحيانا أي أنه عادة و بعض الأحيان لا تتوفر مكونات نظام المعلومات الصحي.

**المحور الثالث**

8- هل تستخدم نظام المعلومات بشكل كبير في مجال عملك؟

الجدول 09: مدى استخدام نظام المعلومات

النسبة المئوية	التكرار	
50.0	15	نعم
6.7	02	لا
43.3	13	أحيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 09 أعلاه تمثل نسبة استخدام نظام المعلومات وكما هو موضح لنا نرى أن أعلى نسبة هي بالنسبة لـ "نعم" حيث قدر تكرارها 15 مقابل نسبة 50% أما بالنسبة لـ "لا" قدر تكرارها 02 مقابل نسبة 6.7 وهي نسبة ضعيفة أما أحيانا قدر تكرارها 13 مقابل نسبة 43.3%. وعليه نستنتج أن أغلبية العينة تستخدم نظام المعلومات بشكل كبير في مجال العمل.

9- هل تواجه مؤسستكم صعوبات أثناء استعمال النظام المعلوماتي؟

الجدول رقم 10: مدى الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في استخدام النظام المعلوماتي

النسبة المئوية	التكرار	
16.6	5	نعم
16.6	5	لا
66.6	20	أحيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من الجدول 10 أعلاه نسبة مواجهة المؤسسة من صعوبات حيث نلاحظ أن نسبة "نعم" بلغ تكرارها 05 وبنسبة مئوية 16.6% فهي نسبة متساوية مع الخانة "لا" في حين أنها تشكل نفس العدد والنسبة المئوية أما "أحيانا" فبلغ تكرارها للعدد 20 مقابل نسبة 66.6% وعليه نستنتج أن أغلبية العينة أجابت بأحيانا وأن المؤسسة قد تواجه أحيانا صعوبات أثناء استعمال النظام المعلوماتي.

**10- هل تسعى إدارة المستشفى لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال النظام المعلوماتي؟**

**الجدول رقم 11: مدى سعي إدارة المشفى في تدريب مواردها البشرية في مجال نظام المعلومات**

النسبة المئوية	التكرار	
23.3	07	نعم
10.0	03	لا
66.7	20	أحيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 11 أعلاه النسبة التي تسعى إدارة المشفى لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب وكما هو مبين لنا فإن بالنسبة لـ "نعم" بلغ عدد 07 ونسبة مئوية بلغت 23.3% أما بالنسبة لـ "لا" فبلغ عدد 03 ونسبة مئوية بلغت 10 وهي نسبة قليلة جدا، أما بالنسبة "أحيانا" فبلغ عدد 20 ونسبة مئوية 66.7% وهي نسبة عالية. ومنه نستخلص أن هذه الأخيرة هي أغلبية العينة و أن إدارة المشفى أحيانا تسعى لتنمية الموارد من خلال التعليم و التدريب في مجال النظام المعلوماتي.

**11- في أي مجال تستخدم النظام المعلوماتي أكثر؟**

**الجدول رقم 12: مجال استخدام نظام المعلوماتي**

النسبة المئوية	التكرار	
13.3	04	في التعامل مع المرضى
86.7	26	في التعامل مع العمال
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 12 والمتمثل في نسبة استخدام مجال استخدام نظام المعلومات وكما هو موضح لنا فإن التعامل مع المرضى بلغ العدد 04 بحيث قدرت النسبة بـ 13.3% أما بالنسبة إلى التعامل مع

العمال بلغ العدد 26 وقدرت النسبة ب 86.7% وهي نسبة عالية جدا وعليه نستخلص أن أغلبية العينة هي العمال وهو المجال الذي يستخدم فيه النظام المعلوماتي أكثر.

### 13- هل يساعدك النظام المعلوماتي في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير؟

#### الجدول 13: معالجة نظام المعلومات للملفات

النسبة المئوية	التكرار	
66.7	20	نعم
16.7	5	لا
16.7	5	احيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 13 و المتمثل في تكرار بالنسبة ل "نعم" هو 20 مقابل نسبة 66.7% هي نسبة عالية، أما بالنسبة إلى خانة "لا" و "أحيانا" فهي بتكرار متساوي هو 05 مقابل نسبة متساوية وهي 16.7% وهي نسبة ضعيفة جدا ومنه فإن النظام المعلوماتي يساعد في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير أي يمتاز بالسرعة و توفير الوقت.

### 14- هل يساعد النظام المعلوماتي في تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين العمال والإدارة؟

#### الجدول رقم 14: مدى مساعدة نظام المعلوماتي في تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين العمال والإدارة

النسبة المئوية	التكرار	
36.7	11	نعم
13.3	04	لا
50.0	15	احيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 14 والمتمثل في مدى مساعدة النظام المعلوماتي في تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين العمال و الإدارة بحيث أن تكرار "نعم" بلغ العدد 11 وبنسبة مئوية بلغت 36.7 % وفي المقابل نجد تكرار "لا" بلغ عدد 04 وبنسبة قدرت 13,3% وهي أقل نسبة، حيث أن تكرار "أحيانا" بلغ 15 وبنسبة % 50 وهي تعتبر أعلى نسبة في العينة.

#### 15- هل يساهم النظام المعلوماتي في خلق المبادرة في العمل؟

##### الجدول رقم 15: أثر نظام المعلومات في خلق المبادرة في العمل

النسبة المئوية	التكرار	
56.7	17	نعم
16.7	05	لا
26.7	08	أحيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من الجدول 15 نسبة مساهمة النظام المعلوماتي في خلق المبادرة في العمل وكما هو مبين لنا نجد أعلى تكرار هو 17 بالنسبة لنعم أي نسبة 56.7% في حين أن تكرار 05 قدر بنسبة 16.7% وهي نسبة ضئيلة، كما نجد تكرار 08 بالنسبة أحيانا هو ما يقابل نسبة 26.7%. ومنه نستنتج أن أغلبية العينة أجابوا بنعم وبنسبة 56.7% تساهم في خلق المبادرة في العمل.

#### 16 هل يعتبر النظام المعلوماتي ضروري للسير الحسن للمؤسسة؟

##### الجدول رقم 16: اعتبار نظام المعلومات ضروري للسير الحسن للمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	
80.0	24	نعم
00	00	لا
20.0	06	احيانا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من الجدول 16 المتمثل في اعتبار نظام المعلومات ضروري للسير الحسن للمؤسسة، بحيث قدر تكرار نعم 24 وبنسبة مئوية 80% هذا يشير إلى مساهمة نظام المعلومات في السير الحسن للمؤسسة في حين أن تكرار لا كان معدوماً وهو 0، أما بالنسبة لتكرار "أحياناً" فهو تكرار 06 مقابل نسبة 20% وهي نسبة ضعيفة. وعليه نستنتج أن أغلبية العينة أجابت بنعم وأن نظام المعلومات يعتبر ضروري للسير الحسن.

#### 17- ماهي المزايا الإيجابية لاستخدام النظام المعلوماتي؟

الجدول رقم 17: المزايا الإيجابية لاستخدام نظام المعلومات

النسبة المئوية	التكرار	
13.3	04	السرعة
40.0	12	السرية
26.7	8	كفاءة والفعالية
13.3	04	العمل الجماعي
6.7	02	الشفافية
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 17 و المتمثل في المزايا الإيجابية لاستخدام نظام المعلومات وحسب ما هو موضح لنا نرى أن السرعة و العمل الجماعي تكرارهما هو 04 وبنسبة 13.3% أما السرية فكان تكرارها هو 12 وبنسبة مئوية بلغت 40% في حين أن الكفاءة و الفعالية فتكرارها كان 08 مقابل نسبة 20.7% وأخيراً الشفافية فتكرارها كان 02 مقابل نسبة 6.7% وبالتالي يتبين لنا أن الميزة الإيجابية هي السرية في النظام.

#### 18- ماهي مساوئ استخدام وسائل النظام المعلوماتي؟

الجدول رقم 18: مساوئ النظام المعلوماتي

النسبة المئوية	التكرار	
33.3	10	معقد
26.7	08	أضرار صحية
40.0	12	الاعطاب
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من الجدول 18 مساوئ استخدام وسائل نظام المعلوماتي فالنسبة لمعقد فكان تكرارها هو 10 وقدرت النسبة ب 33.3% أما أضرار الصحة فتكرارها هو 08 بنسبة 26%. أما الأعطاب فبلغ عددها 12 وبنسبة مئوية 40% وهي تمثل أعلى نسبة وتعتبر من المساوئ التي تؤثر على نشاط استخدام نظام المعلومات.

## 2- تحليل نتائج الاستبيان والمقابلة

### 2-1 تحليل النتائج بطريقة الجداول المتقاطعة أو المركبة:

نلاحظ من خلال الجدول أدناه أن أغلبية العينة من الذكور تستعين بالاتصالات الشفوية في عملية الاتصال بالهيئات الادارية بلغت نسبتهم 33.3%، بينما في الاناث فنسبة 40.0% تستعين بالهاتف الثابت، يمكن الاستنتاج أن نسبة كبيرة من الموظفين يعتمدون على الطريقة التقليدية في عملية الاتصال.

### الجدول رقم 19: العلاقة بين الاستعانة بالوسيلة والجنس

الجنس \* ما هي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالك بالهيئات الإدارية

Total	في كبير بشكل بها تستعين التي الاتصالية الوسيلة هي ما الإدارية بالهيئات اتصالك				النسبة %	الجنس
	المكتوب البريد	الاتصالات الشفوية	البريد الالكتروني	الثابت الهاتف		
10	0	10	0	0	33,3%	نكر التكرار
20	3	3	2	12	66,7%	انثى التكرار
30	3	13	2	12	100,0%	Total التكرار

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

**الجدول رقم 20: العلاقة بين المزايا الإيجابية و الجنس**

الجنس \* ماهي المزايا الإيجابية لاستخدام النظام المعلوماتي

Total	المعلوماتي النظام لاستخدام الإيجابية المزايا ماهي					السرعة	السرية	كفاءة والفعالية	العمل الجماعي	الشفافية			
	السرعة	السرية	كفاءة والفعالية	العمل الجماعي	الشفافية								
10	0	8	2	0	0	الجنس ذكر	التكرار	النسبة %	0,0%	26,7%	6,7%	0,0%	33,3%
20	2	4	6	4	4	انثى	التكرار	النسبة %	13,3%	13,3%	20,0%	13,3%	66,7%
30	2	12	8	4	4	Total	التكرار	النسبة %	13,3%	40,0%	26,7%	13,3%	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية العينة من الذكور ترى المزايا في السرية حيث بلغت نسبتهم

26.7% بينما الاناث ترى الكفاءة والفعالية بنسبة بلغت 20.0% هنا يمكن أن نقول أن جميع الموظفين

يدركون المزايا الإيجابية لاستخدام نظام المعلومات.

**الجدول رقم 21: يمثل العلاقة مساعدة النظام المعلوماتي في التنسيق بين العمال والادارة والجنس**

Total	العمال بين التنسيق في المعلوماتي النظام يساعد هل والإدارة؟			السرعة	السرية	كفاءة والفعالية	العمل الجماعي	الشفافية		
	نعم	لا	احيانا							
10	9	1	0	الجنس ذكر	التكرار	النسبة %	30,0%	3,3%	0,0%	33,3%
20	2	3	15	انثى	التكرار	النسبة %	6,7%	10,0%	50,0%	66,7%
30	11	4	15	Total	التكرار	النسبة %	36,7%	13,3%	50,0%	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان اغلبية الذكور ترى مساعدة النظام المعلوماتي في التنسيق بين العمال والادارة حيث بلغت نسبة 30.0%، بينما الإناث يرون انه أحيانا يساعد النظام المعلوماتي في التنسيق بين العمال حيث بلغت 50.0%. يمكن الاستنتاج أن الذكور لا يدركون الأهمية الفعالة التي يحققها نظام المعلومات.

### 2-3 التحقق من صحة الفرضيات

**الفرضية 1:** استخدام نظام المعلومات يلعب دور كبير في تحسين الاتصال الداخلي.

**الفرضية 2:** تعتمد المؤسسة العمومية الاستشفائية على الاتصال الداخلي في تحقيق التنسيق بين الموظفين والتفاهم فيما بينهم مما يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة.

### 2-3-1 اختبار الانحدار الخطي البسيط:

#### الجدول رقم 22: معامل التحديد

#### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

النموذج	معامل R الارتباط	معامل R <sup>2</sup> التحديد	R <sup>2</sup> ajusté معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
1	,425 <sup>a</sup>	,181	,175	,45458

a. نظام المعلومات, (ثابت) : متنبئ

b. الاتصال الداخلي للمؤسسة: المتغير الثابت

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

#### الجدول رقم 23: معامل التباين ANOVA<sup>a</sup>

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مربعات	معامل F فيشر	Sig. المعنوية
1 الانحدار	6,750	1	6,750	32,662	,000 <sup>b</sup>
البواقي	30,584	148	,207		
الكمية	37,333	149			

a. الاتصال الداخلي للمؤسسة: المتغير الثابت

b. نظام المعلومات, (ثابت) : متنبئ

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

### Coefficients<sup>a</sup>

الجدول رقم 24: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	المعاملات الغير قياسية		المعامل الموحد	T	Sig.
	B	الخطأ المعياري	Bêta	المحسوبة	المعنوية
1 (ثابت)	,814	,131		6,209	,000
نظام المعلومات	,440	,077	,425	5,715	,000

a. الاتصال الداخلي للمؤسسة : المتغير الثابت .

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج الاستبيان، SPSS

من خلال جدول ANOVA السابق نلاحظ انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور نظام المعلومات

و تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ( $sig < 0.05$ )

من خلال اختبار الانحدار نلاحظ أن قيمة المحسوبة T أكبر من 2, إذا الأثر الموجود بين المتغير

المستقل و المتغير الثابت هو أثر إيجابي.

قيمة معامل التحديد المعدل ( $R^2$  ajusté) هي: 0.175 إذا المتغير المستقل " نظام المعلومات" يفسر

17.5 % من الاتصال الداخلي للمؤسسة. كل هذه النتائج تؤكد قبول الفرضية الاولى و رفض الفرضية الثانية

ومنه يمكننا قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أن استخدام نظام المعلومات يلعب دور كبير في تحسين

الاتصال الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية.

## 2-3 مناقشة النتائج

تدور دراستنا حول موضوع "تأثير النظام المعلوماتي على الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية"، و قمنا

بدراستنا الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر، فطرحنا الإشكالية التالية: **كيف يؤثر**

### نظام المعلومات الصحي في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الصحية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية وضعنا الفرضيات التالية:

- لنظام المعلومات دور فعال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية.
- تعتمد المؤسسة العمومية الاستشفائية على الاتصال الداخلي في تحقيق التنسيق بين الموظفين والتفاهم فيما بينهم مما يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة.

حسب ما جاء في نتائج المقابلة مع مسؤولة مكتب صيانة التجهيزات المرافقة والاستبيان الذي تم توزيعه

على موظفي المؤسسة العمومية بغريس ولاية معسكر، فقد تم تسجيل وتلخيص مجموعة من الملاحظات من

شأنها أن تعطينا الصورة الواضحة لواقع الاتصال الداخلي و نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة حيث

تتمثل هذه النتائج في:

- أن هناك سهولة في إجراء الاتصال الداخلي بين الأفراد و بين مختلف المصالح وذلك راجع إلى أن المؤسسة توفر عدة وسائل للاتصال بين موظفيها من بين هذه الوسائل شفوية، مكتوبة ووسائل أخرى متطورة ومرتبطة بالنظام المعلومات مثل البريد الإلكتروني و الهاتف وهذا ما أدى إلى تحسين الاتصال بطريقة فعالة وجيدة.

- أن معظم الموظفين لا يجدون صعوبة في استخدام نظام المعلومات وهذا دليل أن المؤسسة لديها عنصر بشري لديه القدرة الكافية على التحكم في وسائل نظام المعلومات و الاستفادة منها و ذلك بسبب استفادتهم في بعض الأحيان من دورات تكوينية تساعدهم في الرفع من أدائهم فبالرغم من ذلك في بعض الأحيان لا تتوفر جميع مكونات نظام المعلومات بسبب نقص في الاعتمادات المالية.

- أن نظام المعلومات يعمل على التقليل من الجهد و الوقت و ذلك بمعالجة عدد كبير من الملفات حيث تعتبر هذه الخطوة الأمثل في تسهيل عملية الاتصال الداخلي والتنسيق بين العمال و الإدارة و ذلك بإيصال المعلومات داخل المؤسسة بدقة و وضوح مما يساعد إلى الوصول إلى الأهداف وهي تقديم الخدمات بفعالية.
- يساهم نظام المعلومات في خلق المبادرة في العمل وهو ضروري للسير الحسن في المؤسسة حيث يساعد في اكتساب المعرفة وسهولة في الولوج على المعلومات و ذلك بسبب انتشار أجهزة الإرسال والاستقبال المعلومات عن بعد و تجعل الموظفين لديهم القدرة في التحكم في الصلاحيات والنشاطات و تجعلهم ينفذون مهاراتهم و قدراتهم و ذلك بزيادة عمليات التحفيز والفرص وعمليات الإبداع و التجديد.
- معظم الموظفين يدركون الأهمية و الآثار الإيجابية لنظام المعلومات إلا أنهم يعتمدون على الوسائل التقليدية في القيام بعملية الاتصال.
- من مزايا نظام المعلومات أو بعبارة أخرى من مزايا الاتصال الذي يتم استخدام فيه الوسائل المتطورة أنه يمتاز بالسرية و ذات كفاءة و فعالية وتساعد على العمل الجماعي ومن بين مساوئها و معيقاتها معقد لها أعطاب كما أنها تسبب أضرار صحية ونقص المختصين في هذا المجال مما يؤدي إلى سوء التسيير.

من خلال ما سبق يمكن اختبار صحة الفرضيات كالتالي:

**الفرضية الأولى:** يكتسي النظام المعلوماتي دور فعال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية و هي فرضية صحيحة لأن تطور نظام المعلومات يؤثر على المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي و زيادة الفعالية و الكفاءة في العمل بالإضافة إلى تسهيل تبادل المعلومات ونقلها بين الأفراد.

**الفرضية الثانية:** تعتمد المؤسسة العمومية الاستشفائية على الاتصال الداخلي في تحقيق التنسيق بين الموظفين والتفاهم فيما بينهم مما يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة و هي صحيحة حيث يسهل العمل بين الأفراد ويساهم في التنسيق بين العمال و الأقسام الداخلية مما يساعد العمال إلى القيام بالعمل المطلوب منه بأداء جيد و بالطريقة الصحيحة و كذلك توفر الوقت لإنجاز العمل بأقصى وقت ممكن.

## خاتمة الفصل

تعرضنا في هذا الفصل لدراسة تأثير نظام المعلومات على تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية بغريس ولاية معسكر من خلال اعتمادنا على إجراء مقابلة في المؤسسة وتوزيع الاستبيان على الموظفين. من خلال تحليل نتائج الاستبيان والمقابلة، يمكن الاستنتاج أن استخدام نظام المعلومات يلعب دور كبير في الاتصال الداخلي داخل المؤسسة فهو يساعد على ربح الوقت وحل المشاكل ويساهم في تحقيق التنسيق بين الموظفين وذلك من خلال التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة مما يساعد العمال إلى القيام بالعمل المطلوب منهم بأداء جيد.

## خاتمة عامة

إن موضوع نظام المعلومات يحتل مكانة بارزة ودورا مهما في كل المؤسسات سواء عمومية أو خاصة حيث هذا الموضوع يتميز بالعديد من المميزات منها تحسين صورة المؤسسة، سهولة في العمل، ربح الوقت، سهولة في تبادل المعلومات ونقلها وذلك من خلال وسائلها ومكوناتها المتنوعة و الحديثة ومن أهم مميزاتنا هو تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة وتحسين جودة الخدمات. فاستخدام نظام المعلومات يزيد من كفاءة المؤسسة وفعاليتها، إذ أثر على تحسين الاتصال الداخلي بحيث كان هذا التأثير ايجابي حيث تم استغلال نظام المعلومات لتحقيق أهداف المؤسسة والوصول إليها بفعالية.

ويمكن القول أن نظام المعلومات هو الأداة الأساسية الذي يخلق التنسيق و حسن التسيير في جميع المستويات فهو يعتبر من أساليب و الطرق في التواصل بين المؤسسات و العاملين مما يزيد من كفاءة العمل وقللة الأخطاء الوظيفية، الدقة في المعلومات وأخيرا السرعة في الانجاز من خلال هذا تحقق المؤسسة الأهداف التي تسعى إليها.

## دراسة النتائج:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج لحالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر وهذه النتائج نقدمها كما يلي:

- هناك تنوع واختلاف في وسائل الاتصال الداخلي وهذا ما يؤدي في تنقل المعلومات وتسهيل عملية الاتصال.
- لا تتوفر في بعض الأحيان جميع مكونات نظام المعلومات الصحي وذلك بسبب عدم أو نقص في الاعتمادات المالية.

- يساعد نظام المعلومات في تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين العمال والإدارة وهذا دليل أن الموظفين يعتمدون على وسائل نظام المعلومات في إرسال معلومات كثيرة إلى العمال الآخرين والمصالح الأخرى داخل المؤسسة الصحية.
- يساعد نظام المعلومات في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير أي تقليل الوقت والجهد لإيصال المعلومة.
- تساعد نظم المعلومات في السير الحسن للمؤسسة و خلق المبادرة مما تساعد هذه الخطوة في القيام بالنشاطات و الصلاحيات على أحسن وجه.
- كانت معظم إجابات الموظفين أنهم لا يجدون صعوبة في استخدام نظام المعلومات في مجال عملهم وذلك بفضل استفادتهم في بعض الأحيان إلى الدورات التكوينية المقدمة من طرف المؤسسة.
- من مزايا الإيجابية لنظام المعلومات أنه سريع يمتاز بالسرية ذات كفاءة و فعالية.
- من مساوئ استخدام نظام المعلومات أنها تحدث لها اعطاب حيث 40 بالمائة من المستجيبين يشكون من الأعطاب المتكررة مما تعرقل و تأخر في تقديم الخدمات بفعالية و أنها معقدة وتسبب أضرار صحية.

#### الاقتراحات:

- من خلال النتائج و تحليل المعطيات و المعلومات يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي يمكن أن تساعد المسؤولين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر في تقليص بعض النقائص، وهي كما يلي:
- القيام بحملات توعية و تحسيسية للموظفين من أجل إبراز أهمية والآثار الايجابية لنظام المعلومات.

- التخلص من الملفات الصحية الورقية والاعتماد على السجلات الصحية الالكترونية من أجل توفير الجهد و الوقت.
- تنمية الموارد البشرية من حيث التدريب و التكوين في مجال نظام المعلومات مع التركيز علي استمرارية هذا التدريب.
- تخصيص الموارد المالية و البشرية من أجل توفير وتجديد مكونات النظام الصحي.
- توفير موارد بشرية أو تقنيين خاصين بوسائل نظام المعلومات مثل الحواسيب الالكترونية من أجل حل مشاكل الأعطاب المتكررة و إصلاحها في الوقت المناسب.
- تحديث و تجديد مكونات النظام المعلوماتي للتماشي مع تطورات التي تحدث للتكنولوجيا.

# قائمة المصادر

## و المراجع

## قائمة المراجع باللغة العربية

### ◀ الكتب

- 1- إسماعيل السيد (2003)، "نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.
- 2- تامر البكري (2006)، "الاتصالات التسويقية و الترويج"، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة 1، الأردن.
- 3- حسن المشرقي (1997)، "نظرية القرارات الإدارية (مدخل كمي في الإدارة)"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، الأردن.
- 4- حسن محمد إبراهيم، محمد حسنين العجمي (2007)، الادارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
- 5- داعيس محمد إبراهيم (1999)، "الاتصال والسلوك الإنساني"، البيطاش للنشر و التوزيع، السلسلة 18، الإسكندرية، مصر.
- 6- ديلو فوضيل (2003)، "اتصال المؤسسة"، دار الفجر للنشر والتوزيع، د.ط، مصر، القاهرة.
- 7- رحي مصطفى، غنيم عثمان (2000)، "مناهج م أساليب البحث العلمي: النظرية و التطبيق"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- 8- الطويرقي عبد الله (1997)، "علم الاتصال المعاصر"، دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية، ط 2، مكتب العبيكان، الرياض، السعودية.
- 9- عبد المعطي محمد عساف (2004)، "أسس العلاقات العامة"، دار الحماد، د ط، عمان.
- 10- عدمان محمد و مريزيق (2011)، "مدخل في الإدارة الصحية"، دار الرابية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 11- العميان محمود سليمان (2005)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان.
- 12- كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي (1997)، "نظم المعلومات الإدارية: مدخل تحليلي"، دار نشر جامعة الملك سعود، الرياض، الطبعة 1.
- 13- محمد مزيان (1998)، "الاتصال المؤسسياتى الأنواع و الأنماط"، الجزء الأول، دار الحكمة، الجزائر.
- 14- محمد منير حجاب (2004)، "المعجم الإعلامي"، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة.
- 15- مصطفى الكافي (2016)، "إدارة المستشفيات"، دار المكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- 16- مصطفى حجازي (2000)، "الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة"، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، ط 3، بيروت، لبنان.
- 17- منال طلعت محمود (2001)، "مدخل إلى علم الاتصال"، مكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 18- منال محمد الكردي، جلال إبراهيم (2002)، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة الإسكندرية، مصر.

19- ناصر قاسمي (2011)، "الاتصال في المؤسسة"، ديوان المطبوعات، د.ط، الجزائر.

20- الهاشمي لوكيا (2003)، "السلوك التنظيمي"، الدار الجامعية الجديدة، د.ط، الإسكندرية، مصر.

#### المذكرات

- 1- إسماعيل مناصرية (2004)، "دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرار الإدارية"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة.
- 2- أميمة عناب (2014)، "معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة"، شهادة ماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة أم البواقي.
- 3- بشير كاوجة (2013)، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، رسالة ماجستير في نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 4- بن فرحات عبد المنعم (2017)، "انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات"، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة.
- 5- بوخاري محمد (2015)، "الاتصال الداخلي ونظم المعلومات داخل المؤسسة"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اتصال ونظم المعلومات، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان.
- 6- حرية شعبان محمد شريف (2006)، "مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في المحاسبة و التمويل، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة.
- 7- خالد مصلح حسين الرقب (2009)، "دور نظم المعلومات في تطوير الميزة التنافسية"، أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 8- سلاف شهاب الدين يغمور (2019)، "التواصل غير اللفظي في الإبانة و التواصل"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في اللغة العربية وآدابها، تخصص اللغة العربية و آدابها، كلية الآداب، فلسطين.
- 9- صبرينة رماس (2008)، "الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.

- 10- عدنان محمد قاعود (2007)، "دراسة و تقييم نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الشركات الفلسطينية"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في المحاسبة و التمويل، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة.
- 11- علون محمد لمين (2016)، "دور نظام المعلومات المحاسبية في تحسين التدقيق الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية"، رسالة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 12- مرمي مراد (2010)، "أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- 13- مصباح عبد الهادي حسن الدويك (2010)، "نظم المعلومات الصحية المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية والطبية"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة.
- 14- منذر يحيى الداية (2009)، "أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة"، أطروحة لنيل شهادة ماجستير في المحاسبة و التمويل، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة.

#### ◀ المجلات و الندوات العلمية

- 1- علي حميدوش، سعاد سراير (2017)، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 16، جامعة المدينة، الجزائر.
- 2- معهد الإدارة العامة (1990)، "ندوة واقع خدمات المستشفيات وكيفية تطويرها"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية.

#### ◆ قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Diridollou B., Charles Vincent, (2001), « Le client au cœur de l'organisation (la qualité en action) », Edition d'Organisation, 2ème édition, Paris.
- 2- Libert T. (1998), « La communication d'entreprise », Edition Economica, 2ème Edition, Paris.
- 3- Reix R. (2001), « Traitement des formations », Ed. Vubert, Paris.

## الملاحق

## الاستبيان



التعليم العالي والبحث العلمي

مدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان

التخصص: إدارة الخدمات الصحية

### استبيان

في إطار التحضير مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الخدمات الصحية تحت عنوان:

تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية \_دراسة حالة بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية غريس بولاية معسكر

نود منكم المشاركة في هذه الدراسة و هذا بإجابة على هذا الاستبيان، كما نعلم سيادتكم ان نتائج هذا الاستبيان لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

الغرض من هذا الاستبيان هو دراسة تأثير النظام المعلوماتي على الاتصال الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس ولاية معسكر.

### التعليمات

- قراءة الأسئلة

- ضع علامة (x) على الإجابة التي ترى انها مناسبة

إعداد الطالبة: دهياس نفيسة

إشراف الدكتورة: زناسني سمية

السنة الجامعية: 2020\_2021

- ارجو عدم كتابة اسمك على هذا الاستبيان

شكرا جزيلا لتعاونكم

القسم الأول

أولا الخصائص الشخصية

1\_الجنس

نكر

انثى

2\_العمر

اقل من 30 سنة

من 30 الى 40 سنة

أكبر من 40 سنة

3\_الوظيفة

طاقم اداري

طاقم طبي

4\_المستوى التعليمي

متوسط

ثانوي

جامعي

5\_ الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات

من 5 سنوات الى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

6\_ ما هي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالك بالهيئات الإدارية؟

البريد المكتوب

الاتصالات الشفوية

البريد الالكتروني

الهاتف الثابت

البريد المكتوب

الهاتف الثابت

7\_ هل تواجه مؤسستكم صعوبة أثناء استخدام النظام المعلوماتي؟

نعم

لا

احيانا

9\_ هل تستخدم نظام المعلومات بشكل كبير في مجال عملك؟

نعم

لا

احيانا

10\_ هل تواجه مؤسستكم صعوبات أثناء استعمال النظام المعلوماتي؟

نعم

لا

احيانا

11\_ هل تسعى إدارة المستشفى لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال النظام المعلوماتي؟

نعم

لا

احيانا

12\_ في أي مجال تستخدم النظام المعلوماتي أكثر؟

في التعامل مع المرضى

في التعامل مع العمال

13- هل يساعدك النظام المعلوماتي في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير؟

نعم

لا

احيانا

14\_ هل يساعد النظام المعلوماتي في تسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين العمال والإدارة؟

نعم

لا

احيانا

15\_ هل يساهم النظام المعلوماتي في خلق المبادرة في العمل؟

نعم

لا

احيانا

16\_ هل يعتبر النظام المعلوماتي ضروري للسير الحسن للمؤسسة؟

نعم

لا

احيانا

17 ماهي المزايا الإيجابية لاستخدام النظام المعلوماتي؟

السرعة

السرية

كفاءة والفعالية

العمل الجماعي

الشفافية

18 ماهي مساوئ استخدام وسائل النظام المعلوماتي؟

معقد

أضرار صحية

الاعطاب

### دليل المقابلة

#### مع مسؤول مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

- 1\_ ماهي طرق ووسائل الاتصال المتاحة بين الطبيب وأفراد الطاقم الطبي؟ ولماذا اخترت هذه الطريقة؟
- 2\_ هل تملك بريد إلكتروني خاص بالعمل؟ وهل تستعمله في مجال عملك؟
- 3\_ ماهي أهم الصعوبات التي تواجهها في مجال المعلومات؟
- 4\_ هل يتوفر المستشفى على وسائل ومكونات نظام المعلومات المتطورة؟ وهل يتم تحديثها؟
- 5- حسب رأيك ماهي التأثيرات الفعالة التي توصل إليها نظام المعلومات الصحي؟

## فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	
ب	شكر
ت	الإهداء
ث	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
خ	قائمة الأشكال
02	مقدمة عامة
03	طرح الإشكالية
03	أهداف الدراسة
03	أهمية الدراسة
04	دوافع اختيار الموضوع
04	حدود الدراسة
05	منهجية البحث
05	صعوبات البحث
06	دراسات السابقة
07	خطة وهيكل البحث
08	<b>الفصل الأول: النظام ونظم المعلومات الصحية</b>
09	مقدمة الفصل
10	<b>المبحث الأول: مفاهيم عامة</b>
10	المطلب الأول: مفهوم النظام وأهدافه وبيئته
10	1- النظرية العامة للنظم
10	2- مفهوم النظام وأهدافه وبيئته
12	1-2 تعريف النظام
12	2-2 مكونات النظام

14	أ- المدخلات
14	ب- التشغيل
15	ح- المخرجات
16	2-3 أهداف النظام
16	2-4 بيئة النظام
17	المطلب الثاني: البيانات و المعلومات
18	1- البيانات
19	1-1 مفهوم البيانات
19	1-2 إدارة قواعد البيانات
20	1-3 خطوات معالجة البيانات
20	2- المعلومات
21	2-1 تعريف المعلومات
21	2-2 خصائص المعلومات
22	2-3 تصنيف المعلومات
23	2-4 العلاقة بين المعلومات والبيانات
23	<b>المبحث الثاني: نظام المعلومات ونظام المعلومات الصحي</b>
24	المطلب الأول: مفهوم وتصنيف نظم المعلومات
24	1- مفهوم نظم المعلومات
24	2- تصنيف نظم المعلومات
24	3- المكونات الأساسية لنظم المعلومات
26	3-1 المدخلات
26	3-2 التشغيل
26	3-3 المخرجات
26	3-4 التغذية العكسية
26	4- فعالية نظم المعلومات
27	المطلب الثاني: نظام المعلومات الصحية
28	1- مفهوم نظام المعلومات الصحي

28	2- مكونات نظام المعلومات الصحي
28	1-2 نظام السجلات الالكترونية
28	2-2 أنظمة المخابر
28	3-2 نظام الأشعة والاستقصاءات الوظيفية
29	4-2 نظام المعلومات الصيدلانية
29	4- عوائق تطبيق نظام المعلومات الصحية
30	1-4 تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات في طور الإنشاء
31	2-4 تطبيق نظم المعلومات الصحية القائمة فعلا
31	خاتمة الفصل
32	<b>الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية</b>
33	مقدمة الفصل
34	<b>المبحث الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية</b>
34	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي
35	المطلب الثاني: أهداف و أهمية الاتصال الداخلي
36	1- أهداف الاتصال الداخلي
36	2- أهمية الاتصال الداخلي
39	المطلب الثالث: أنواع الاتصال الداخلي
40	1- الاتصال الرسمي
40	1-1 الاتصال الهابط
40	2-1 الاتصال الصاعد
41	3-1 الاتصال الأفقي
42	2- الاتصال غير الرسمي
43	1-2 الاتصالات غير الرسمية الإيجابية
43	2-2 الاتصالات غير الرسمية السلبية
43	<b>المبحث الثاني: وسائل الاتصال الداخلي، فعاليته ومعوقاته</b>
43	المطلب الأول: وسائل الاتصال الداخلي
43	1- وسائل الاتصال الرسمي

43	1-1 وسائل الاتصال اللفظي
43	1-1-1 الاتصالات الشفوية
43	1-1-2 الاتصالات المكتوبة
45	2-1 وسائل الاتصال غير اللفظي
46	2-2 وسائل الاتصال غير الرسمي
46	1-2-2 الاشاعات
46	2-2-2 مسح المؤسسة
46	المطلب الثاني: فعالية الاتصال الداخلي

48	المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي
48	1-العوائق النفسية والاجتماعية
49	2-العوائق التنظيمية
49	المبحث الثالث: تأثير نظام المعلومات على العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاستشفائية
50	المطلب الأول: العلاقة النظرية بين نظام المعلومات الصحي وعملية الاتصال الداخلي في المستشفى
51	المطلب الثاني: أدبيات الدراسة حول اثر نظام المعلومات على العملية الاتصالية
53	خاتمة الفصل
54	الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على عملية الاتصال الداخلي: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس
55	مقدمة الفصل
55	المبحث الأول: تنظيم قطاع الخدمات الصحية
55	المطلب الثاني: مدخل عام حول تنظيم الخدمات الصحة العمومية
56	المطلب الثاني: توزيع المؤسسات الصحية في الجزائر
57	المبحث الثاني: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية
57	المطلب الأول: بطاقة فنية عن المؤسسة

57	1- تقديم المؤسسة
60	2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية
61	المطلب الثاني: عرض وتحليل الاستبيان
61	1- تحليل الاستبيان
61	1-1 عرض مقابلة مع خديجة مختار خروبي مسؤولة مكتب صيانة التجهيزات المرافقة
62	1-2 عرض نتائج الاستبيان حول موضوع تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية بغريس
75	2- تحليل نتائج الاستبيان والمقابلة
75	1-2 تحليل النتائج بطريقة الجداول المتقاطعة
77	2-2 مناقشة النتائج
79	
83	خاتمة الفصل
84	خاتمة عامة
87	قائمة المراجع
91	الملاحق
98	فهرس المحتوى
101	المخلص

## تأثير نظام المعلومات على الاتصال الداخلي للمؤسسة الصحية بغريس ولاية معسكر

### ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى رصد وتقصي وضع استعمال نظام المعلومات في المؤسسات الاستشفائية من وجهة نظر الموظفين الإداريين و الطبيين وشبه الطبيين و تأثيره على العملية الاتصالية وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي عن طريق استعمال الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغريس. من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى أن استخدام نظام المعلومات له أثر كبير على الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية ويلعب دورا هاما في تحقيق الأهداف وتوفير الخدمات بفعالية.

**الكلمات المفتاحية:** نظام المعلومات، العملية الاتصالية، الاتصال الداخلي، المؤسسة العمومية الاستشفائية

### **L'effet du système d'information sur la communication interne de l'établissement hospitalier de Ghriess-Mascara**

#### **Résumé**

Cette étude vise à suivre et à faire une enquête sur l'état de l'utilisation du système d'information dans les établissements hospitaliers du point de vue du personnel administratif, médical et paramédical. Elle vise aussi à déterminer son impact sur le processus de communication en s'appuyant sur l'approche analytique descriptive et en utilisant un questionnaire destiné au personnel de l'établissement en question. Après l'analyse, nous avons constaté que l'utilisation du système d'information a un impact significatif sur la communication interne de l'établissement hospitalier et joue un rôle important dans l'atteinte des objectifs tout en se reflétant sur une prestation efficace des services offerts.

**Mots clés :** système d'information, processus de communication, communications interne, établissement public hospitalier.