

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علوم الإعلام والاتصال

الاتصال العمومي ودوره في التشكيل الوعي الاجتماعي لدى المؤسسات الإستشفائية  
دراسة حالة بالمؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال والعلاقات العامة

إعداد الطالبتين:

الحدي عائشة

كيوص آمنة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

شرايطي فوزي ..... رئيساً

مهيري دليلة ..... مشرفاً ومقرراً

رقائدة السعيد ..... مناقشاً

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ/2020-2021م



وزارة التعليم العالي والبحث العالي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

الاتصال العمومي ودوره في التشكيل الوعي الاجتماعي لدى المؤسسات الإستشفائية

دراسة حالة بالمؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال والعلاقات العامة

إعداد الطالبين:

الحدي عائشة.

كيوص آمنة.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

شرايطي فوزي ..... رئيساً

مهيري دليلة ..... مشرفاً ومقرراً

رقاقدة السعيد ..... مناقشاً

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ/2020-2021م

# شكر و عرفان

الشكر لله أولاً وآخر على توفيقه لي بإتمام هذا العمل المتواضع

أتقدم بالشكر إلى كل من سانديني وقدم لي يد العون لإتمام هذا

العمل بصفة عامة

والي الأستاذة المشرفة بصفة خاصة

والي كل من سانديني ولو بكلمة طيبة والي كل هؤلاء كل الشكر

والتقدير والاحترام

الحدي عائشة

كيوص آمنة

# الإهداء

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له أماله  
إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل الأفضل  
أبي العزيز

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان إلى التي صبرت على  
كل شيء وكانت سندي في الشدائد وكانت دعواتها لي بالتوفيق  
أمي الحبيبة

إلى من قضيت معهم أجمل الأوقات وأروع اللحظات إلى سعادتني  
وبهجتي في الحياة  
إخوتي وأخواتي

إلى كل من قدموا لي الدعم من قريب وبعيد كل باسمه اهدي هذا  
العمل المتواضع

## عائشة آمنة

## الملخص

---

يعد الاتصال عصب العصر فهو ظاهرة لا يمكن الاستغناء عنها، يعتبر احد المواضيع الهامة التي تستقطب اهتمام الباحثين والدراسين، فالحاجة إلى الاتصال خاصة بين الأفراد أداة إلى ظهور العلاقات الاجتماعية، مما أدى إلى ظهور الاتصال بين الأفراد الأمر الذي يؤدي إلى الخدمة العام للمجتمع بكامل أفراداه.

والإتصال يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغيير أو تعديل أو تحقيق الصالح العام للمجتمع، والجزائر كغيرها من دول العالم عرفت عديد من التطورات في جميع المجالات، ومنها ميدان الاتصال باعتباره أداة هامة في إيصال المعلومات وتصحيح الأفكار لدى أفراد المجتمع، فعملت على إيجاد اتصال فعال ونوعي يؤدي مبتغاه لدى أفراد المجتمع، وهذا الاتصال نجده في جميع مؤسسات المجتمع سواءا كانت اقتصادية أو اجتماعية أو خدمية، الأمر الذي يوجب العمل بشكل جاد وفعال في إصلاح عملية الاتصال حتى تؤدي دورها في تحقيق وتشكيل وعي اجتماعي يعود بالفائدة على الفرد والمجتمع.

**الكلمات المفتاحية:** الاتصال العمومي، الوعي الاجتماعي.

## Résumé

---

La communication est le nerf de l'époque. C'est un phénomène indispensable. Elle est considérée comme l'un des sujets importants qui attirent l'attention des chercheurs et des universitaires. Le besoin de communication, notamment entre les individus, est un outil pour l'émergence de relations sociales, ce qui a conduit à l'émergence de la communication entre les individus, qui conduit au service général de la société avec tous ses membres.

La communication devient sociale lorsqu'elle cherche à changer, modifier ou atteindre l'intérêt général de la société, et l'Algérie, comme d'autres pays du monde, a connu de nombreux développements dans tous les domaines, y compris le domaine de la communication comme outil important de communication d'informations et de correction idées entre les membres de la société, il a donc travaillé pour trouver une communication efficace et qualitative qui mène. Elle est souhaitée par les membres de la société, et cette communication se retrouve dans toutes les institutions de la société, qu'elles soient économiques, sociales ou de service, ce qui nécessite un travail sérieux et efficace dans réformer le processus de communication afin qu'il joue son rôle dans la réalisation et la formation d'une conscience sociale qui profite à l'individu et à la société.

**Mots-clés** : communication publique, conscience sociale.

# قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرافان
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الأجنبية
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الاطار المنهجي	
05	1- تمهيد
06	2- الإشكالية
08	3- الفرضيات الدراسة
08	4- أسباب اختيار الموضوع
08	5- أسباب موضوعية
08	6- أسباب ذاتية
09	7- أهمية الدراسة
09	8- أهداف الدراسة
09	9- منهجية الدراسة
10	10- أدوات البحث وجمع البيانات
11	11- مجتمع البحث وعينة الدراسة
12	12- تحديد المفاهيم والمصطلحات
15	13- الدراسات السابقة
19	14- المقاربة النظرية لدراسة
20	15- صعوبات الدراسة

## الفصل الأول: الاتصال العمومي

22	تمهيد
23	1-I. ماهية الاتصال العمومي
23	1-1-I. النشأة تاريخية لاتصال العمومي
23	2-1-I. تعريف الاتصال العمومي
27	3-1-I مبادئ وأسس الاتصال العمومي
29	2-I. مميزات الاتصال العمومي
29	1-2-I. أهمية الاتصال العمومي
30	2-2-I. خصائص الاتصال العمومي
31	3-2-I. وظائف وسائل الاتصال العمومي والإعلام
32	3-I. علاقات الاتصال العمومي
32	1-3-I. علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصالات الأخرى
33	2-3-I. البعد الصحي للاتصال العمومي
35	خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: الوعي الاجتماعي في المؤسسة الإستشفائية

37	تمهيد
38	1-1-II. مفاهيم حول الوعي الاجتماعي
39	2-1-II. أشكال الوعي الاجتماعي
41	3-1-II. مستويات الوعي الاجتماعي
43	2-II. مدخل المؤسسة الاستشفائية
43	1-2-II. مفهوم المؤسسة الإستشفائية
43	2-2-II. أنواع المؤسسة الإستشفائية
45	3-2-II. وظائف المؤسسة الإستشفائية
47	خلاصة الفصل

## الفصل الميداني: الإجراءات الميدانية للدراسة

49	تمهيد
50	1-I. البطاقة تعريفية لمستشفى قضي بكير غارداية
51	2-I. الهيكل التنظيمي لمستشفى قضي بكير غارداية
52	3-I. تحليل الجداول
66	خلاصة الفصل
68	الخاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	

# قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
52	يبيّن نسبة الاستبيانات المسترجعة والمدرّسة	01
53	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	02
54	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الجنس	03
55	يبيّن توزيع المبحوثين حسب السن	04
56	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	05
57	يبيّن توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	06
57	يبيّن توزيع المبحوثين حسب المستوى الوظيفي	07
59	مجال المتوسط الحسابي المرجح للمقياس	08
59	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس أهمية الاتصال العمومي	09
60	يوضح المستوى الوظيفي فئة الطاقم الإداري والطبي	10
60	يوضح لنا تكرار والنسبة حسب الجنس	11
61	يوضح لنا تكرار والنسبة حسب المستوى الوظيفي	12
61	يوضح لنا تكرار والنسبة حسب المستوى التعليمي	13
62	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي	14
63	يوضح لنا الفئة العمرية	15
63	يوضح لنا حسب الأقدمية	16
64	يوضح لنا التكرار والنسبة المئوية حسب الوظيفة	17
64	يوضح لنا مستوى التعليمي	18
65	يبيّن نتائج العلاقة بين أهمية الاتصال العمومي وتأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي	19

# قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
25	يوضح نموذج شرام في الاتصال العمومي	01
51	يوضح الهيكل التنظيمي لمستشفى قضي بكير غارداية	02
54	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس	03
55	يبين توزيع المبحوثين حسب السن	04
56	يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	05
57	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	06
58	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى الوظيفي	07

مقدمة

يعد الاتصال عصب العصر، فهو ظاهرة لا يمكن الاستغناء عنها ويعتبر أحد المواضيع الهامة التي لا تزال تستقطب اهتمامات الباحثين والدراسيين خاصة العلوم الإنسانية وبصورة أدق في العلوم الإعلام والاتصال، كما يعتبر من أبرز العوامل التي أنشأت العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، إن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر، يمكن الأفراد من تنظيم والتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولاً وأخيراً مضمون الاتصال، من بين الأنواع الكثير للاتصال نجد الاتصال الذي يستهدف المصلحة العامة، انطلقا من المسؤولية كل فرد في المجتمع، فالاتصال العمومي يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغير أو تعديل لصالح المجتمع برمته، فالاتصال العمومي (الاجتماعي) هو علم نقل الأفكار الجديدة، من طرف الطرف ثاني وانه إذا ركيزة الأولى التي تستعمله من أجل تطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي عن طريق المنظمات العمومية أو الجمعيات التي تخدم المجتمع بصفة عامة.

تعرفه مي عبدالله الاتصال العمومي "بث رسائل واقعية أو خالية تشمل موضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية السياسية ويتواجدون في المناطق مختلفة، وتبث هذه الرسائل عن طريق وسيلة عمومية".

ويعرفه فرنان بترو "انه نشر آراء في صيغ مناسبة تعمل على تحقيق التفاعل الفكري والحضاري داخل المجتمع الواحد وبصفة عامة بواسطة جميع العلاقات التي يفهمها الجمهور"

يعتبر الاتصال أحد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده، فهو يسمح بإنجاز مهمة مشتركة ذات فائدة على المجتمع تجعل كل فرد يأخذ نصيبه من المسؤولية سعيا لتطوير المشاركة ذات المصلحة العامة، تقوم المؤسسات على دعم العملية الاتصالية وتوفير كافة أسباب النجاح لها، كونها تساهم بقوة في التنسيق والتسيير الإداري وتحقيق أهدافها، هو رهان الاستراتيجي يذلل الصعوبات ويسمح بالوعي في الحياة الاجتماعية وهذا الأخير يعد كمقياس لتطور المجتمعات.

يعرفه ماركس الوعي الاجتماعي "بأنه مجموعة الأفكار والنظريات والآراء والمشاعر الاجتماعية والعادات والتقاليد التي توجد لدى الناس تعكس واقعهم الموضوعي، وبما أن الوجود الاجتماعي للناس بالتعقيد، فان الوعي الاجتماعي يتصف أيضا بالتعقيد والتنوع ويدل استعراض التاريخ الاجتماعي أنه مع تغير الوجود الاجتماعي للناس أيضا ووعيهم الاجتماعي" ويؤكد تشارلز

## مقدمة

كولي أن "الوعي الاجتماعي أو الوعي بالمجتمع لا يمكن فصله عن الوعي الذاتي لأننا بالكاد نستطيع التفكير في أنفسنا إلا بالإحالة إلى جماعة اجتماعية من نوع ما، ولا إلى الجماعة بدون الإشارة إلى أنفسنا، وإذا تأملنا بالفرد إلى مستوى واضح من الوعي لديه يكون جزء من كل أكبر، وهو يشمل الذي يعي فيه الفرد كيف يتأثر بالآخرين كذلك لكن يمكن أن تؤثر أفعاله في الآخرين"، وكم نحن بحاجة إلى التماسك فهذه القيمة والتثبيت بهذا المبدأ مبدأ الوعي له دور كبير في الاستقرار المجتمعي والنهوض به والرفع من شأن أفرادها، ونشر الأخلاقيات وبت الراحة والشعور بالإنسانية والتحضر.

تعتبر الجزائر واحدة من الدول العربية التي عرفت تغييرات معتبرة في أواخر الثمانينات بدخولها مجال الخصوصية، كنتيجة حتمية للصعوبات المالية التي عرفتتها هذه المؤسسات نتيجة الاختلالات المالية التي عرفتتها البلاد، والمستشفى كغيره من المؤسسات العمومية الصحية التي تقدم خدمات للمواطنين يحتاج لإجراء الاتصالات مع الجمهور من أجل إعلامه عن أهداف ومنجزات أنظمة المستشفى ومراعاة شؤون المرضى ومع تطور المجتمع يزداد وعيه الصحي.

وفي هذا الصدد ارتأينا أن نختار دراسة الاتصال العمومي ودوره في تشكيل الوعي الاجتماعي في المؤسسة العمومية الإستشفائية وكنموذج تطبيقي اخترنا مؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية فوضعنا الخطة التالية:

الفصل الأول خصص لإجراءات الدراسة المنهجية: الإشكالية الدراسة، تساؤلات ، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أدوات مجتمع البحث وعينة الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، الدراسة السابقة، مجال الدراسة، المقاربة النظرية لدراسة، أما الفصل الثاني خصص لإطار النظري للدراسة تناول الاتصال العمومي الذي شمل نشأته ومميزاته وعلاقاته مع الأنواع الأخرى وينتهي بخلاصة فصل وفي الفصل الثاني الوعي الاجتماعي في المؤسسة الإستشفائية الذي شمل العناوين التالية ماهية الوعي الاجتماعي ومدخل المؤسسة الإستشفائية بصفة عامة وفي الأخير خلاصة فصل، أما الجانب الميداني جاء في الفصل الثالث فقد خصص لعرض البيانات التي تم جمعها عن طريق الأدوات جمع البيانات المعتمدة وأخيرا الخاتمة.

# الفصل الأول: الإطار المنهجي

- 1- تمهيد.
- 2- إشكالية الدراسة.
- 3- تساؤلات الدراسة.
- 4- أسباب اختيار الموضوع.
- 5- أهمية الدراسة.
- 6- أهداف الدراسة.
- 7- الأدوات المستعملة للدراسة والمنهج.
- 8- تحديد المفاهيم والمصطلحات.
- 9- الدراسات السابقة.
- 10- مجال الدراسة ومجتمع البحث.
- 11- المقاربة النظرية للدراسة.

1- تمهيد:

خلق الإنسان في جماعات فهو بطبعه اجتماعي، يعيشون من خلال الاتصال بينهم ففي القديم استعمل الإنسان الإيماءات والرسومات لإيصال أفكاره لغيره ومع التطور الحاصل تعددت أساليب الاتصال بين الأفراد واختلفت وتنوعت، فالاتصال يمثل لب العلاقات الاجتماعية، بقدر نجاح الفرد في الاتصال مع الآخرين بدر نجاحه في الحياة حيث يعكس ذلك على صحته النفسية والاجتماعية... وبدر نجاح الأمم في تواصلها على ماضيها بتراثها وثقافتها وفي الاتصال مع الأمم الأخرى بقدر نجاحها في البقاء والاستمرارية التطور.

ومن الموضوعات السوسولوجية ذات أهمية في حياة الأفراد والمجتمعات على سواء نجد موضوع الوعي الاجتماعي، وهو يلعب دور هاماً في تطور الاجتماعي سواء كان إيجابياً أو سلبياً فالأفكار التي توجد لدى الناس قد تساعد على تطور المجتمع أو قد تكون عائقاً أمام هذا التطور. ومن خلال هذا الطرح ارتأينا أن نطرح إشكالية التالية لندرس ونتعمق في هذا الموضوع

2- الإشكالية:

يعد الاتصال ظاهرة اجتماعية ترتبط بطبيعة الإنسان من منطلق كونه كائن اجتماعي لا يستطيع العيش بعزل عن الآخرين، فهو ضرورة حيوية في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات على السواء.

فهو صميم العلاقات الاجتماعية فطبيعة البشر إقامة علاقات مستمرة فيما بينهم وطبيعة شبكات الاتصال التي تنشأ فيما بينهم وما تتخذه من أشكال وتبلغه من فعالية تحدد بدرجة كبيرة فرص التقارب فيما بين أفراد المجتمع وفرص اندماجهم فيه، كما تقدر إمكانيات الحد من التوتر أو حل النزعات أينما ظهرت.

إن الاتصال ليس مجالاً تقليدياً لدراسة فقط، تبرز أهمية الاتصال في حياتنا في استخدامه سواء كنا أفراد في المؤسسة نادي أو مؤسسة اجتماعية ولا يمكن لأحد منا ينكر أن الاتصال واقع في حياتنا حيث يوجد بداخلنا أشياء متعددة نريد التعبير عنها مثل المناقشات والمعلومات وكل ذلك عن طريق الاتصال فنجاحنا بكل هذه الأدوار والأشياء يعتمد إلى حد كبير على كيفية سهولة اتصالنا بالآخرين.

وتشير كلمة الاتصال بمفهوم العام للعلم "هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والمشاعر أيضاً، والاتصال هو نشاط إنساني حيوي وان الحاجة إليه في ازدياد مستمر".<sup>1</sup>

فالاتصال نشاط يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولاستقرارها أو لتغييرها، ويعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي لتسهيل عملية تبادل المعلومات كما يساعد على إيجاد نوع من الفهم المشترك والاندماج والثقة المتبادلة على الصعيد الداخلي والخارجي للمؤسسة، يعتمد هذا التفاعل والاندماج على أرضية ثقافية مشتركة لكلا طرفي الاتصال للوصول إلى هدف المحدد، عندما يكون هذا التأثير متجهاً نحو تغيير أو تعديل اتجاهات ومواقف سلوكيات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل. فان هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع اصطلح عليه تسمية بالاتصال الاجتماعي أو الاتصال العمومي الذي يعرف على انه يتجاوز مجرد تبادل المعلومات بين طرفين الاتصال، بل إنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير على الآخرين بالإقناع من اجل تعديل معارف والمواقف

<sup>1</sup> - حينش نورة، مهارات الاتصال الاقناعي عند الشيخ محمد الغزالي، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإسلامية، تخصص إعلام واتصال، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2015/2014، ص 45.

والآراء والسلوكيات سعياً نحو مصلحة المجتمع كهدف أساس له ، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد في المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع . وكل هذا يصيب في الوعي الاجتماعي للفرد.

ويعرف ماركس الوعي الاجتماعي " بأنه مجموعة من الأفكار والنظريات والآراء والمشاعر الاجتماعية والعادات والتقاليد التي توجد لدى الناس، والتي تعكس واقعهم الموضوعي" <sup>1</sup> فالوعي هو نتيجة لتفاعل بين أنفسنا وعالمنا المادي والمحيط بنا ويلعب دور في التطور الاجتماعي وذلك بالرفع من شأن أفراد.

باعتبار المؤسسة جزء من المجتمع والاتصال عنصر مهم منها، فهو يحظى باهتمام بالغ من خلال تحقيق أهدافها والوصول إلي حل مشاكلها وفي اختيارنا لدراسة موضوعنا اخترنا المؤسسات العمومية ، فبعد استقلال الجزائر بالكامل تم تصحيح تخلف الإدارة وإخراجها من مجال الضيق السلبي إلي مجال العلمي السليم فكانت المؤسسات في أطوارها الأولى بسيطة في إدارتها وفي الوسائل المادية والبشرية المستعملة وكانت عملية الاتصال سهلة ويومية بين النظم والأفراد العاملين وفق طرق ووسائل شفوية عامة ومباشرة وهذه الطرق البسيطة ما فتئت وتطورت وتعقدت في المؤسسة الحديثة ومع تعقد هذه الأخيرة ومستوياتها الإدارية المستعملة، أدركت أهمية البرامج الاتصال داخل هياكلها، قصد تسهيل أداء أدوارهم ووظائفهم داخلياً وخارجياً حتى تتمكن من الاستفادة منه في تحقيق أهدافها وتحقيق التوافق والانسجام والوعي بين أفراد والعاملين. ونظراً لأهمية الاتصال أو الاتصال العمومي في تأثيره على الوعي الاجتماعي للأفراد أردنا من خلال هذه الدراسة أن نقيس الوعي الاجتماعي لدى أفراد المؤسسة العمومية الإستشفائية وأثر الاتصال العمومي عليها.

ما أثر الاتصال العمومي في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى أفراد المؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية؟

ومن خلال هذا التساؤل الجوهرى تعرضنا إلى تساؤلات فرعية التالية:

- ما مكانة الاتصال العمومي في المؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية؟

<sup>1</sup>- فرغلي هارون، مفهوم الوعي الاجتماعي،

- ما مستوى الوعي الاجتماعي لدى أفراد المؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية ؟
- كيف يؤثر الاتصال العمومي على الوعي الاجتماعي في الاندماج بين أفراد المؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية؟

### 3- الفرضيات الدراسة:

- للاتصال العمومي مكانة مهمة داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية.
- يوجد مستوى عالي من الوعي الاجتماعي لدى الأفراد المؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية.
- للاتصال العمومي دور فعال في تسير مواقف وسلوكيات وتحسين مسار وتوجهات الأفراد داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية.

### 4- أسباب اختيار الموضوع:

- إن لكل دراسة علمية خلفية تكون سب رغبة الباحث في دراسة ظاهرة فهناك أسباب ذاتية تخص الباحث نفسه وهناك أخرى تفرض نفسها لانتشارها أو لأهمية في المجتمع أما الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذا الدراسة.

### 5- أسباب موضوعية:

- ميدان البحث في مجال قيم هو ميدان خصب وغني، يقبل الطرح على عدة أوجه.
- تعددت المؤشرات والمتغيرات والإبعاد الخاصة بالعلاقة ما بين الاتصال والأنماط السلوكية الجديدة.
- إشكالية التغير ألقيمي ومحاولة معرفة القيم الثابتة والقيم المتحولة في المجتمع.

### 6- أسباب ذاتية:

- طبيعة التخصص العلمي الذي ندرسه وصلته بموضوع الدراسة.
- اهتماماتنا الشخصية بمجال الإعلام والاتصال.
- محاولة التعرف على أنواع والأساليب الاتصال الجديدة والمستخدمة ومدى مواكبة المؤسسة لها.
- الرغبة في معرفة الوعي الاجتماعي في المؤسسات الإستشفائية العمومية.

7- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في التعرف على واقع الاتصال العمومي داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية وكيف يمثل الاتصال جزء مهم في قيام التنظيم الإداري بمهامهم ووظائفهم وكيف يؤثر في الوعي الاجتماعي لدى الفئات المختلفة الموجودة داخل المؤسسة.

8- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير وفعالية الاتصال العمومي ومعرفة تأثيره على الوعي الاجتماعي على أفراد المؤسسة الإستشفائية بغرداية لتطبيق الدراسة الميدانية.

9- منهجية الدراسة:

تحديد منهج الدراسة هي طريقة التي تجري منها الدراسة أو يسلكها بالإيجابية على أسئلة وفرضيات الدراسة وهي تمثل خطة واضحة المعالم، تحدد فيها الإجراءات التالية: جمع البيانات وتحليلها تصميم البحث سواء بشكل دوري أو مستمر وهذا المنهج يختلف باختلاف الهدف ويتم من خلال إيجاد العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقبل ويحدد السلوك في هذه المرحلة يتم تحديد نوعية البحث - ويتم تحديد الغرض الرئيسي - تحديد نوعية البحث.<sup>1</sup>

● **تعريف المنهج:** مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى حقيقة في العلم.

"انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة للمشكلة لاكتشاف الحقيقة "وتعريف آخر" فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة أما من اجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون به جاهلين وإما ممن اجل البرهنة عليها للآخرين حيث تكون بها عارفين.<sup>2</sup>

باعتبار أن دراستنا تهدف إلى معرفة تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي للأفراد داخل المؤسسة الإستشفائية فان تعريف المنهج الوصفي: يرتبط استخدام المنهج الوصفي غالبا بالدراسات العلوم اجتماعية والإنسانية والتي تستخدم فيها منذ نشأته وظهوره، ولكن هذا لا يعني

<sup>1</sup> - رجي مصطفى عليان، د.عثمان محمد غنيم، مناهج أو أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1420/2000، ص42.

<sup>2</sup> - عماد بوحوش، مناهج العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط5، 2009، ص 99.

أن استخدامه وتطبيقه يقتصر على هذه العلوم فحسب بل انه يستخدم أحيانا في الدراسات الطبيعية لوصف الظواهر الطبيعية المختلفة يقوم المنهج وصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلي النتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.

دراستنا ضمن الدراسات الوصفية أي نستخدم المنهج الوصفي.

● **تعريف المنهج الوصفي:** يرتبط استخدام المنهج الوصفي غالبا بالدراسات العلوم اجتماعية والإنسانية والتي استخدم فيها منذ نشأته وظهوره، ولكن هذا لا يعني أن استخدامه وتطبيقه يقتصر على هذه العلوم فحسب بل إنه يستخدم أحيانا في الدراسات الطبيعية لوصف الظواهر الطبيعية المختلفة يقوم المنهج وصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلي النتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.<sup>1</sup>

#### 10- أدوات البحث وجمع البيانات:

تعتبر عملية جمع البيانات خطوة مهمة في إجراء البحوث، ولكي يجمع الباحث البيانات المتعلقة بموضوع بحثه على نحو علمي منظم فانه في اختيار أدوات بحثه أو يعدها بنفسه لتناسب مشكلة بحثه وهدفه والطريقة البحثية التي اختارها لتنفيذ هذا البحث، وذلك ليتمكن من إثبات فروضه واثم تفسير نتائجه.<sup>2</sup>

من الأدوات التي استخدمتها للحصول على البيانات اللازمة التي افتضاها العمل الميداني أكثر هي الاستبيان وهو من أكثر الأدوات البحثية مناسبة للبحوث الإنسانية المسحية والاستطلاعية.

<sup>1</sup> - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص43.

<sup>2</sup> - سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، رئيس مركز التطوير التربوي بوكالة الغوث سابقا، أستاذ المناهج والطرق التدريس لجامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين، ص 46.

● **تعريف الاستبانة:** هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تعد بقصد الحصول على معلومات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين من أهم ما تتميز به الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.<sup>1</sup>

والأداة الثانية ملاحظة: تختلف الملاحظة عن بقية الأدوات البحث العلمي في كونه إن المعلومة يحددها الملاحظ بناء على ملاحظة لنمط سلوكي معين بخلاف ما يتم في أدوات الأخرى حيث إن الحيب هو من يحدد المعلومة، ومنه ما جاءت مميزات الملاحظة وذلك من حيث درجة الثقة العالية في المعلومة المتحصل عليها من حيث كميته أيضاً وكذلك ضمان الحصول على المعلومات الكفيلة بالإجابة عن أسئلة البحث، وهذا لا يعني وجود العيوب التي على رأسها الأثر السلبي لوجود الملاحظ على الملاحظين، اقتصار الملاحظ على دراسة أنماط السلوك الظاهري، كما إن طول الوقت الذي تتطلبه يعد من أهم الصعوبات التي تقابل الباحث لهذه الأداة.<sup>2</sup>

والملاحظة: هي مراقبة وتسجيل المعلومات سلوك الظاهرة المدروسة وتستخدم في حالة استحالة الحصول على المعلومات عن طريق الاستبانة أو المقابلة وتعد الملاحظة من أقدم وسائل جمع المعلومات حول ظاهرة معينة وتستخدم خصوصاً في الظواهر الطبيعية أو هي عبارة عن مراقبة ومتابعة سلوك الظاهرة المدروسة والظروف المحيطة بها لمدة زمنية معينة باستخدام وسائل متعددة.<sup>3</sup>

## 11- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يبدأ الباحث بالتفكير في اختيار العينة المناسبة لبحثه منذ أن يبدأ في تحديد المشكلة البحثية لان طبيعة البحث ومنهجه والأداة المستخدمة في جمع البيانات جميعها يؤثر وتتأثر بالعينة المختارة.

● قبل أن يحدد الباحث العينة يحدد جمهور الدراسة أو مجتمع الدراسة حسب الظاهرة أو المشكلة قيد البحث ومجتمع الدراسة: يعني جميع مفردات التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص الذي يكونون موضوع مشكلة الدراسة، أي أنه كل العناصر تنتمي لمجال الدراسة.

<sup>1</sup> محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي قواعد ومراحل وتطبيقات، كلية الاقتصاد وعلوم إدارية، جامعة الأردنية، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص 77.

<sup>2</sup> سعيد حسين عبد الفتاح الغامدي، أدوات البحث العلمي، PDF.

<sup>3</sup> إبراهيم بخي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق الطريقة (IMRA)، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المؤسسة والتنمية المحلية المستدامة، جامعة قصدي مرباح، ط4، 2015.

ويتمثل مجتمع دراستنا في الأفراد والموظفين داخل مستشفى قضي بكير بولاية غرداية أطباء وممرضين وإداريين ومهنيين أما عينة الدراسة فهي مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها منه بحيث المجتمع وتحقق أغراض البحث.

ونظرا لكبر حجم المجتمع البحث من جهة وارتباط بحثنا قمنا باختيار جزء صغير من المجتمع الدراسة ويسمى باستعمال العينة الحصصية.<sup>1</sup>

● **العينة الحصصية:** يقوم الباحث باختيار عينة حصصية بعد تقسيم المجتمع إلى فئات حيث يختار عدد من لأفراد كل فئة يتناسب مع حجم الفئة هذه العينة تشبه إلى حد كبير العينة العشوائية الفرق بينها وبين العشوائية الطبقية هو أسلوب الاختيار ففي العينة الطبقية يتم اختيار بأسلوب العشوائي أما الحصصية فيتم اختيار دون التزام الباحث بأي شروط، فيتم الاختيار فيها باستعمال أسلوب الصدفة أو القصد، وبذلك لا تكون هذه العينة ممثلة لمجتمعها تمثيلا دقيقا ويكثر استخدام هذه العينة في الدراسات الرأي العام والدراسات الاجتماعية.

## 12- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

- **الاتصال لغة:** اشتقت كلمة اتصال لغويا من مصدر الفعل وصل، الذي يعني الرابط بين الكائنين أو شخصين، وورد في لسان العرب الوصل ضد المهجران أو خلاف الفصل.

حسب قاموس المصطلحات الإعلامية في المفرد وكصفة للإرشاد إلى عملية الاتصال التي تتم عن طريق أما الاتصال في صفة الجمع (communcatiin) تشير إلى الوسائل نفسها ومؤسسات.

- **الاتصال:** هو أيضا انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف من شخص إلى آخر أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز.<sup>2</sup>

- **الاتصال:** من ف والاتصال : كلمة مترجمة عن الإنجليزية عن الإنجليزية (Communcation) مشتقة من الكلمة الإنجليزية اللاتينية (Communis) التي تعني الشيء المشترك وفعالها (Communcase) أي ينبع ويشبع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - سهيل رزق دياب، المرجع نفسه، ص 98.

<sup>2</sup> - محمد فريد عزت، قاموس المصطلحات الإعلامية (إنجليزية، عربي)، دار المشرق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 85.

<sup>3</sup> - فضيل دليو، اتصال المؤسسة، د ط، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 22.

عل وصول واتصل لي وصل وأعطي معلومة قصد تلقيتها ويعنى اتصال أي وصل تام ولم ينقطع لشيء بشيء آخر واجتمع بالحاكم أي صار في خدمته وعلى علاقة به.<sup>1</sup>

- اصطلاحاً: إشارة رد فعل أو تحريك السلوك لدي الطرف الآخر وهو في اللغة الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة يعتبر الاتصال مقوماً أساسياً لوجود الإنسان وينشأ من خلال عملية خلق وتبادل رسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها بغرض تحقيق أمر في ظل البيئة المحيطة،<sup>2</sup> وجاء في التزليل العزيز ﴿وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ﴾<sup>3</sup>

أي وصلنا لهم ذكر الأنبياء وأقاصيص من مضى بعضها ببعض.

- تعريف الاتصال إجرائياً: هو عملية ديناميكية يتم من خلالها تفاعل ما بين طرفين أو أكثر أو جماعة أو أكثر بغرض تبادل المعلومات والأفكار والآراء المختلفة وهذه العملية لها أهداف معينة وردود فعل حالية أو مستقبلية.

- تعريف الاتصال العمومي: يعرف على أنه يتجاوز مجرد تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال بل إنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير على الآخرين بالإقناع من أجل تعديل المعارف والمواقف والآراء والسلوكيات سعياً نحو مصلحة المجتمع كهدف أساس له، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية وترويج القيم الأساسية فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد من المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع.<sup>4</sup>

- الاتصال العمومي وإدارة الفضاء العام: يعتبر الاتصال العمومي كآلية أساسية لإدارة الفضاء العام الذي يتيح لأفراده لتحاوور والتعايش من أجل تحقيق الإجماع التفاهم والاتفاق ضمن الفضاء العمومي الذي من المفترض أن يبني ويدار على أساس وقيم مشاركة الشفعية، التداول، الشرعية، الحق في الحصول على المعلومة بين كافة أصناف هذا الفضاء في الوقت الذي عرفه

<sup>1</sup> - زهير احدادن، مدخل علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، د ط، ص 111 .

<sup>2</sup> - احمد بدر، الاتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية، الكويت، وكالة المطبوعات 1982، ص 55.

<sup>3</sup> - سورة القصص، الآية 51.

<sup>4</sup> - آمال عميرات، الاتصال الاجتماعي العمومي أو الاتصال القيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، تاريخ الاطلاع

- هذا الأخير تحولات بنيوية جعلته ينحرف من وظائفه النقدية التي تأسس من أجلها لصالح وظائف تخدم جماعات المصالح وبعد أن كان يمثل دور الوسيط بين الحاجات المجتمع.<sup>1</sup>
- **تعريف الإجرائي للاتصال العمومي:** هو عملية تتم بين طرفين أو أكثر يتم من خلالها نقل المعلومات وتبادل المعارف والآراء تأخذ صفة العمومية والنشر وهدفه منها تغيير أو تصحيح سلوكيات أو اتجاهات تخدم الصالح عام.
- **تعريف الوعي الاجتماعي:** ويعرفه "جيلان وما كميلان": بأنه حالة الاستعداد تتكون من العديد الأفعال العقلية المشتركة والتي من خلالها نعني هذا الموضوع أو ذلك فبيئة أو في نفسه.
- تعريف إجرائي للوعي الاجتماعي: هو مجموعة الأفكار والآراء التي يكونها الفرد من خلال تعامله مع الأفراد داخل المجتمع أو هي معرفة مسبقة عن الأشياء المحيطة به، يتعلمها الفرد من الاختلاط بالمجتمع.
- **مفهوم المؤسسة اصطلاحاً:** المؤسسة بصورة عامة هي ترقية يتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع، والملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية، كما تعرف بكونها بصورة عقلانية النشاط يقوم به مجموعة من الأشخاص من أجل تحقيق أهداف مشتركة ومحددة الاعتماد على نظام تقسيم العمل تحت قيادة سلطة<sup>2</sup>
- **مفهوم المؤسسة العمومية:** منظمة عامة أو خاصة تسمح بفضل مجموعة من وسائل البشرية والمادية تحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج المنتجات وخدمات موجهة نحو السوق وخاضعة لقانون المنافسة، وهي تختلف من حيث طبيعتها، فقد تكون إدارية، تجارية أو صناعية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - رغبس اناس، الاتصال العمومي وإدارة الفضاء العام، جامعة محمد لامين دباغين، سطيف، 2، مجلد 16، عدد 2، تاريخ الإرسال 2018/10/23، تاريخ القبول 2019/06/13، تاريخ الاطلاع 2020/03/20، ساعة 13:00.

<sup>2</sup> - صونية بانوح، لطيفة بومكواز، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال، جامعة أكلي محند والحاج، البويرة، 2017/2018، ص 23.

<sup>3</sup> - بن دانية عائشة، بوراس حولة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة لسانس تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014، ص 45.

- تعريف المؤسسة الإستشفائية: يقصد بها مراكز الخدمات الصحية التي تقدم خدمة طبية وقائية أو علاجية وهذه الوحدات بأنها ذات طبيعة خاصة تجمع ما بين الخدمة الطبية وهي عبارة عن المنشآت خدمات عامة أو قد يمتلكها أفراد ومؤسسات وحينئذ تكون وحدة وتقدم خدماتها.<sup>1</sup>
- تعريف المستشفى: هو جزء أساسي من التنظيم الاجتماعي وطبي، فهو يقدم رعاية صحية كاملة للسكان علاجية كانت أو وقائية "ويعتبر أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث اجتماعية بيولوجية.<sup>2</sup>
- المستشفى لعلي مكاوي: المستشفى على انه مصدر للخدمات التمريضية أو العلاجية بالإضافة إلى أنه مركز للرعاية الطبية الحديثة، وهذه الرعاية الطبية وازدهار هي نتيجة الانتشار المستشفيات وتوفيرها لفرص العلاج لمعظم الناس على اختلاف انتمائهم الاجتماعية.<sup>3</sup>
- هي تركيبة من مجموعة أفراد متعددي المستويات تقدم مجموعة خدمات لصالح العام، تخص الجانب الصحي للفرد من اجل تحقيق رفاهية المجتمع، أو هي مرفق عمومي يقدم خدمات الصحية وقائية أو علاجية للمجتمع.

### 13- الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: دردوف عماد، دور الاتصال العمومي والعلاقات الإنسانية على المجتمع الحديث، دراسة حالة إذاعة عين تموشنت الجهوية، 2016/2015.
- إشكالية الدراسة كانت كالتالي:

ما هو دور الاتصال العمومي والعلاقات الإنسانية في نمو المجتمع الحديث؟

الأسئلة الفرعية:

- ماذا نقصد بالاتصال العمومي؟
- كيف يؤثر الاتصال العمومي في المجتمع؟

<sup>1</sup> - محمد سامي راضي، الحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعية الإبراهيمية، 2007، ص 17.

<sup>2</sup> - بن خولة صديقة، مغراوي نعيمة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الإستشفائية العمومية، دراسة ميدانية. مستشفى شيفغارا. مسغانم، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، كلية علوم اجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مسغانم.

2016/2017، ص 39.

<sup>3</sup> - علي مكاوي، الأنثروبولوجيا الطبي، دراسات نظرية وبحوث ميدانية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1996، ص ص 122، 123.

- ما هو مفهوم العلاقات الإنسانية؟
- ما هو تأثير العلاقات الإنسانية على المجتمع الحديث بصفة عامة وفي عين تموشنت بصفة خاصة؟ نتائج الدراسة:
- ضرورة الاهتمام بالاتصال بين الأفراد فهو يعكس نجاح وتطور المجتمعات.
- نشر رسائل التوعية عبر كافة وسائل الاتصال العمومي فهو يعمل بشكل جد، الاهتمام بجودة العلاقات الإنسانية لأنها سبب ونتيجة لزيارة الإنتاجية.
- فعال في توحيد الأفكار وربط الأفراد.
- تشجيع العمل الجماعي خاصة في الميادين الاقتصادية.<sup>1</sup>
- الدراسة الثانية:

شاشوة نورة، نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الإستشفائية، دراسة ميدانية في المؤسسة لعمومية الإستشفائية - امشدالة، 2012/2011.  
محور إشكالية الدراسة: دراسة الاتصال في تنظيمات المؤسسة الإستشفائية وطرح تساؤلها كالاتي:

- كيف يتم الاتصال في هذه المؤسسة الإستشفائية؟
  - هل يتم اتصال عام أو انه لكل فئة مهنية نظام اتصال خاص بها؟
  - هل هو تنوع قنوات الاتصال بتنوع الفئات المهنية؟
  - كيف لنظام الاتصال أن يساهم في نمو العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسة؟
- منهج الدراسة:

لإجابة على الفرضيات والإشكالية المطروحة اعتمد المنهج الوصفي بنسبة لآليات جمع المعلومات والبيانات استخدم الاستمارة.

<sup>1</sup>- دردوف عماد، دور الاتصال والعلاقات الإنسانية على المجتمع الحديث، دراسة حالة إذاعة عين تموشنت الجهوية، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إستراتيجية الموارد البشرية، المركز الجامعي بوشعيب بلحاج عين تموشنت، 2016/2015.

نتائج الدراسة:

- تم إثبات إن الفرضية الأولى هو إن الاتصال يتعقد بتعقد التنظيم - الفرضية ثانية أثبتت عدم صحتها أيضا حيث التنظيم لم يتنوع في قنوات الاتصال رغم تعدد الفئات المهنية الإستشفائية.
- في اغلب الأحيان يكون هناك صعوبة في فهم الرسالة وذلك لاختلاف اختصاصات ومهام وظيفة كل فئة عن أخرى.
- عدم وصولها في الوقت ولا المكان المناسبين.<sup>1</sup>

### ● دراسة الثالثة:

صونية بانوح ولطيفة بومكواز، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية: دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف - البويرة 2018/2017  
الإشكالية الدراسة هي: ما هو الواقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟  
التساؤلات الفرعية:

- ما مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية بوضياف بويرة ؟
  - ما هي أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف البويرة ؟
  - ما هي الوسائل التي يعتمد الاتصال الداخلي للإنتاج العملية الاتصالية بين أفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف البويرة ؟
  - ما هي العراقيل التي يوجهها الاتصال الداخلي مع الموظفين والعاملين داخل المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف البويرة ؟
- منهج الدراسة:

- منهج دراسة حالة: لان البحث متعلق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه واعتمد كأداة بحيث استمارة الاستبائية كأداة رئيسية في الدراسة والملاحظة.

<sup>1</sup> - شاشوة نورة، نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الإستشفائية، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية - امشدالة، مذكرة لنيل شهادة ماستر 2 تخصص تنظيم وعمل، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج - امشدالة، 2012/2011.

- منهج دراسة حالة: لان البحث متعلق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه واعتمد كأداة بحيث استمارة الاستبائية كأداة رئيسية في الدراسة والملاحظة.

نتائج الدراسة :

- تمتلك المؤسسة الإستشفائية خلية اتصال إلا أنها غير فعالية ولا تقوم بدورها كما ينبغي.
- يطغى على المؤسسة الإستشفائية الاتصال النازل وغياب حرية العمال في إبداء الرأي حول مسائل العمل .
- لا تمنح لهم فرص لتعبير عن مشاكلهم وشكاويهم بحيث لا تأخذ هذه الأخيرة بعين الاعتبار مما يؤدي إلى ضعف ونقص مرد ودية العمل.<sup>1</sup>

• تعقيب الدراسات السابقة:

- **دراسة الأولى دردوف عماد 2016/2015:** الدراسة تحت عنوان الاتصال العمومي والعلاقات الإنسانية على المجتمع الحديث، تم تطبيق الدراسة في إذاعة في عين تموشنت ونستخلص هذه الدراسة ضرورة الاهتمام بالاتصال، ونشر الرسائل التوعوية عبر كافة وسائل اتصال العمومي وكذلك تشجيع العمل الجماعي خاصة في الميادين الاقتصادية

- **دراسة الثانية شاشوة نورة 2012/2011:** حملت هذه الدراسة عنوان الاتصال وعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية وكانت الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بمشدة ومن نتائجها الاتصال يتعقد بتعدد التنظيم ولم يتنوع في قنوات الاتصال رغم تعدد الفئات المهنية الاستشفائية في اغلب الأحيان صعوبة في فهم الرسالة وعدم وصولها في المكان والزمان المناسبين

- **الدراسة الثالثة صونية بانوح ولطيفة بومكواز 2018/2017:** جاءت الدراسة بعنوان واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية وكانت الدراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف بالبويرة ومن نتائجها إيجاد خلية اتصال إلا أنها غير فعالة ولا تقوم بدورها، ويطغى

<sup>1</sup> - صونية بانوح، ولطيفة، ولطيفة بومكواز، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف- البويرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال، جامعة أكلي محمد الحاج، البويرة، 2018/2017.

على المؤسسة الاتصال النازل وغياب حرية العمال في إبداء الرأي في مسائل العمل ولا تمنح لهم فرص تعبير عن مشاكلهم وشكاويهم.  
مجال الدراسة.

- الحدود المكانية: تتمثل في الإطار المكاني الذي ستجري فيه الدراسة وفي دراستنا يتمثل في مؤسسة الإستشفائية العمومية قضي بكيرو بولاية غرداية الواقعة في حي ساحة الأندلس وسط المدينة.

- الحدود الزمنية : تتمثل في الإطار الزمني من حين بداية إلى نهاية وظهور نتائج الدراسة بنسبة لنا بداية كانت من شهر مارس بدأت الدراسات الاستطلاعية حول الموضوع إلى غاية شهر سبتمبر إن شاء الله

#### 14- المقاربة النظرية لدراسة:

نظرية الأنساق: انطلقنا لتحديد المقاربة النظرية من ميدان الدراسة " المؤسسة العمومية الإستشفائية بغرداية" واعتمدنا في ذلك على نظرية الأنساق العامة التي تعد أكثر النظريات استخداما في حقل الخدمة الاجتماعية فمعظم نماذج الممارسة في الخدمة الاجتماعية تستخدم مفاهيم من نظرية الأنساق العامة، تقوم هذه الأخيرة، على مجموعة من الفرضيات فهي تفترض بان الأنساق الحية وغير الحية يمكن النظر إليها والتعامل معها على أساس إنها انساق لها مواصفاتها الخاصة والتي تستحق الدراسة بتمعن.

ونفترض بان الكل اكبر من مجموعة الأجزاء المكونة له، وان الارتباط القائم بين الأجزاء المكونة لأي نسق يؤدي إلى وجود خصائص جديدة في النسق هي بالضرورة نتيجة لهذه الارتباط والاعتمادية المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنسق.

ونفترض بان أي تغير يطرأ على أي الأجزاء المكونة للنسق فانه يؤدي بالضرورة إلى حدوث تغير في النسق بصفة عامة، كما يؤدي إلى حدوث تغير في الأجزاء الأخرى المكونة لنفس النسق.

نفترض بات كل نسق يوجد هناك إطار مرجعي محددًا ويقصد بالإطار المرجعي مجموعة العادات والتقاليد والقيم وكل ما من شأنه أن يحدد سلوك الأفراد داخل النسق ، لذا فان تحديد الإطار المرجعي يكون ضروري لفهم الأنساق.<sup>1</sup>

أعطى بارسونز محاولة رائدة في تعريف المؤسسة "المؤسسة نسق الاجتماعي "منظم أنشئ من اجل تحقيق أهداف محددة حيث تمكن تفكيك النسق كما يلي

النسق الاجتماعي = أفراد + تفاعل + قواعد + حيز + هدف

على العموم تنطلق البيانية الوظيفية من 4 فروض

- المؤسسة نظام كلي يتكون من عدد من الأجزاء التي يعتمد كل واحد منها على الآخر.
- لآتي هذا كل النظامي قبل الأجزاء إي لا يستطع احد فهم أي جزء منفردا إلا بإرجاعه إلى النظام الأوسع الكلي والذي يشكل كل جزء منه.
- فهم الجزء بإرجاعه إلى الكل يتم في ضوء الوظيفة التي يؤديها للمحافظة على توازن الكل.
- الاعتماد المتبادل للأجزاء هو نفسه اعتماد متبادل وظيفي.<sup>2</sup>

### 15- صعوبات الدراسة:

- انتشار الوباء الجديد كوفيد 19 الذي أعاقنا في التنقل إلى الجامعة.
- بعد المسافة بين وبين زميلتي.
- صعوبة إيجاد مراجع في هذا الموضوع.
- انتقال الأستاذ المشرف من الجامعة وهذا ما أعاقنا التواصل معه لإتمام العمل.
- صعوبات في تطبيق الجانب الميداني الذي هو بعيد عن مكان إقامتنا.

<sup>1</sup>- سامي عبد العزيز الدامغ، أستاذ الخدمة الاجتماعية بقسم الدراسات الاجتماعية، نظرية الأنساق العامة إمكانية توظيفها

في الممارسة المهنية الخدمة الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، ص ص 2، 3

<sup>2</sup>- شاشوة نورة، نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية والمهنية في التنظيمات الإستشفائية- امشدالة - مذكرة لنيل شهادة

ماستر 2، تخصص تنظيم وعمل، جامعة العقيد أكلي محند والحاج- امشدالة، ص 19

# الفصل الأول: الإتصال العمومي

تمهيد.

1-I. ماهية الاتصال العمومي

1-1-I. النشأة تاريخية للاتصال العمومي.

2-1-I. تعريف الاتصال العمومي.

3-1-I. مبادئ وأسس الاتصال العمومي.

2-I. مميزات الاتصال العمومي.

1-2-I. أهمية الاتصال العمومي.

2-2-I. خصائص الاتصال العمومي.

3-2-I. وظائف وسائل الاتصال العمومي والإعلام.

3-I. علاقات الاتصال العمومي.

1-3-I. علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصالات الأخرى.

2-3-I. البعد الصحي للاتصال العمومي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

الاتصال هو أساس كل تفاعل الاجتماعي عبر وسائل الاتصال حيث ينتج عنه نقل المعارف والمعلومات، يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولإستقرارها أو تغيير حياته الاجتماعية، ويسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حتى تتحقق الخبرة مع المرسل، عندما يكون هذا تأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات مواقف وسلوكات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فان هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع اصطلح عليه تسمية الاتصال الاجتماعي أو الاتصال العمومي الذي سوف نتعرف عليه في هذا الفصل، فتطرقنا إلى ماهية الاتصال العمومي التي شملت النشأة وتعريف والمبادئ وفي العنوان الثاني مميزات الاتصال العمومي واشتمل أهمية وخصائص الاتصال والوظائف أما العنوان الثالث شمل علاقات الاتصال العمومي بالأنواع الأخرى والبعد الصحي له.

## I-1. ماهية الاتصال العمومي.

### I-1-1. النشأة تاريخية لاتصال العمومي.

تعتبر البدايات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي كان في أعمال عالم الاتصال الأمريكي "ولبر شرام" سنوات الخمسينات والستينيات والتي تجسدت في شكل حملات واسعة سماها هو "بحملات الاتصال العمومي" تمت مباشرها بهدف إقناع الناس بسلوكيات ما يمكن في نهاية قياسها عبر وسائل منهجية، ولكن هذه الحملات التي جاءت في أجواء مكهربة مرتبطة بالحروب الباردة.<sup>1</sup>

### I-1-2. تعريف الاتصال العمومي.

يعد الاتصال عملية مهمة وضرورية في تكوين الجماعات واندماجها مهما اختلفت أنواعها، والذي من خلاله تحدد مدي قوة المجتمعات من الأنواع الاتصال، الاتصال العمومي الذي كثرت فيها وجهات النظر والتعاريف والتي تذكر منها البعض فيما يلي:

- **الاتصال العمومي:** وهو تلك العملية التي يتم فيها القائم بعملية الاتصال بث وإرسال الرسائل متعددة من خلال وسائل اتصال عمومية إلى عدد من الجماهير الموجودون في حيز جغرافي واسع يصعب معه التعرف على رجوع الصدى أو الأثر الذي تتركه الرسالة إلى الجماهير الموجهة إليهم بشكل مباشر وفوري نظراً للحاجز الواسع أي الزماني والمكاني.<sup>2</sup>

- **الاتصال العمومي:** هو عملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين الشخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل وهو ما يشير إلى الاتصالات الجمعية.<sup>3</sup>

يري بيار زيمور "أن جوهر الاتصال العمومي هو المصلحة العامة أو ما يسمى بالمنفعة العامة والمقصود بالمصلحة العامة هو نوع من التناسق والانسجام في المصالح بين الأفراد والمجتمع من جهة

<sup>1</sup> - سامية عواج ود نورالدين همسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق د ط، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2018، ص18.

<sup>2</sup> - علي أعز العلا، فن الاتصال بالجماهير، ط1، دار العلم والإيمان لنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص34.

<sup>3</sup> - منال طلعت محمود، مدخل علم الاتصال، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، جامعة الإسكندرية، 2001/2002، ص18.

والمجتمع والدولة من جهة أخرى ولا يمكن في رأيه الحديث عن الاتصال العمومي إلا ضمن نظام سياسي ديمقراطي يعترف بحقوق الأفراد ويحاول التوفيق بينهما وبين التشريعات والنصوص القانونية المنظمة للمجتمع والدولة بهذا الشكل يصبح الاتصال العمومي أقرب لتوعية بالحقوق والواجبات منه للدعاية التي تميز علاقة الاتصال بين الدولة ومواطنيها في المجتمعات الديمقراطية.<sup>1</sup>

- تعريف الاتصال العمومي: "بث رسائل واقعية أو خيالية تشمل موضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والسياسة ويتواجدون في مناطق مختلفة، وتبث هذه الرسائل عن طريق وسيلة عمومية."<sup>2</sup>

ويعرف العلماء الاتصال العمومي أيضا ومنهم فرنان بترو انه نشر آراء في صيغ مناسبة تعمل على تحقيق التفاعل الفكري والحضاري داخل المجتمع الواحد وبصفة عامة جميع العلامات التي يفهمها الجمهور.<sup>3</sup>

وعند التطرق للاتصال العمومي لا بد من تناول أبرز نموذج من التي ساهمت في بناء نظريات الاتصال النموذج الذي قدمه (ولبر شرام) في عام 1974 فطوره في عام 1971 في هذا النموذج يقدم شرام العناصر الأساسية على النحو التالي:

- المصدر أو صاحب الفكرة.
- التعبير عن الفكرة ووضعها في شفرة وصياغتها في رموز لتكوين الرسالة.
- المستقبل الذي يتلقى ويفك رمزها.
- الاستجابة أو الهدف ورجع الصدى الذي قد يصل أولا إلى المرسل أو صاحب الفكرة.
- ويعتمد شرام في هذا النموذج على أفكار الباحثين شانون وويفير، وبخاصة فيما يتعلق برجع الصدى والتشويش، ويضيف من خلال نمودجه النظام الوظيفي لعملية الاتصال، كما قدم هذا النموذج مفاهيم مهمة مثل الإطار الدلالي والخبرة المشتركة، ومن خلالها يتم التغلب على مشكلة

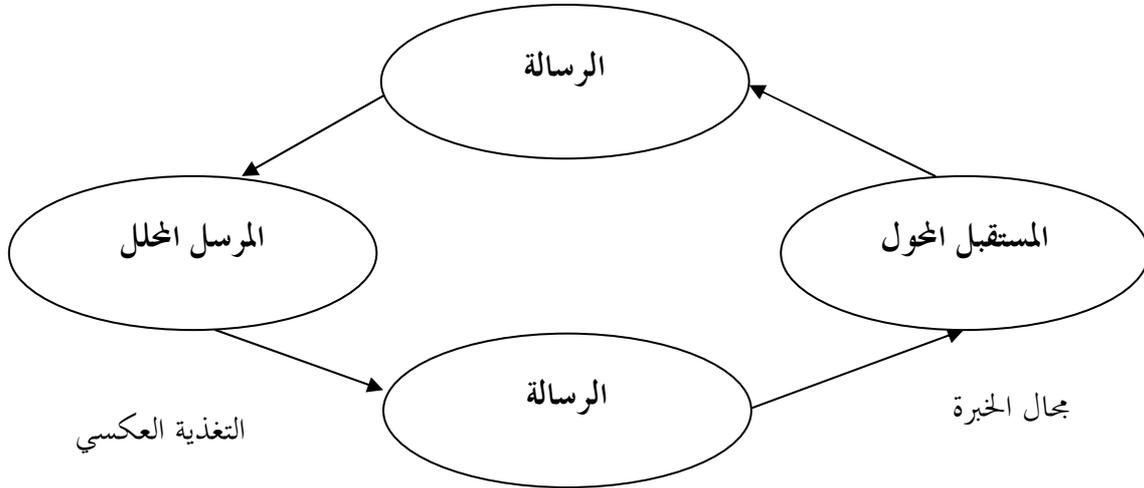
<sup>1</sup> - سامية عواج، نورالدين همسي وآخرون، المرجع السابق، ص11

<sup>2</sup> - مي عبد الله، نظريات الاتصال، ط2، دار النهضة العربية، لبنان، 2010، ص27.

<sup>3</sup> - رضوان البخيري، مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، ط1، الجسور لنشر والتوزيع، الجزائر، 2014،

الضوضاء والتشويش وهنا يصبح الاتصال في شكل دائري وليس أحادي الاتجاه بأن يتحول المستقبل إلى مرسل.<sup>1</sup>

الشكل رقم (01): يوضح نموذج شرام في الاتصال العمومي:<sup>2</sup>



ذكرت أمال عميرات في مفهوم الاتصال العمومي، إذا كان الاتصال عبارة عن نوع من التفاعل الاجتماعي من خلال رسائل المرسل ومجموعة من العمليات تؤدي إلى زيادة الشيوخ والمشاركة والعمومية فهو الشيء المشترك بين المشاركين في هذه العملية لان الاتصال نشاط يستهدف العمومية أو الشيوخ والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق أن انتقال المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات من شخص لشخص جماعة أشخاص أو مجموعات باستخدام الرموز ذاتها والمعاني المحددة والمفهومة لنفس الدرجة لدى كل من الطرفين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - محمد جاسم فلحي الموسوي، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، أكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الآداب والتربية، قسم الإعلام والاتصال، ص8

<sup>2</sup> - نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في خدمة الاجتماعية، ط1، دار الثقافة لنشر الأردن، 2012، ص 65.

<sup>3</sup> - أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي) وأبعاده في منهج الدعوة المحمدية، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2004، ص 10.

### 1- تعريف نبيلة للاتصال العمومي (الاجتماعي).

يشار للاتصال العمومي على انه تبادل للمعلومات فالاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام فقط وإنما يعني إقناع أي تغير آراء وسلوك الآخرين ويتم الركون إلى الاتصال الاجتماعي كلما دعت الحاجة إلى بحث عن التغير وتعديل لصالح المجتمع ككل.<sup>1</sup>

فالاتصال يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغير تعديل لصالح المجتمع برمته وعندما يجب إلى تطلعات ومصالح أعضاء هذا المجتمع في مسائل تهمه (مثل معالجة المشاكل الاجتماعية ترويج قيم إنسانية ويصبح اتصلا اجتماعيا عندما يكون هدفه الأول تصحيح سلوكيات اعتبرت مجحفة بالقدر الكافي في تبرير عملية جماعية فيسمح بذلك بجذب موافقة أكبر عدد ممكن للقيام بمهمة مشتركة فهي تدفع كل فرد لأخذ حصته من المسؤولية لخدمة المجتمع.

فالاتصال الاجتماعي عبارة عن نوع من التفاعل الاجتماعي يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولاستقرارها أو تغير حياته الاجتماعية يسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل لتعديل اتجاهات ومواقف وسلوكات نحو الأفضل لصالح المجتمع.<sup>2</sup>

ومن أهداف الاتصال الاجتماعي الوقاية من الأمراض والحوادث والتربية الصحية وحماية المحيط وترسيخ القيم الحضارية والاجتماعية والعائلية وأخيرا الاهتمام تطوّر المشاركة مفهوم المشاركة في القرارات العمومية والخاصة.<sup>3</sup>

من كل هذه التعاريف نجد تعريف الاتصال العمومي الذي يشترك في جميع النقاط السابقة هو تفاعل اجتماعي أو نقل المعلومات والأفكار والتوجهات بين الناس داخل نسق اجتماعي عن طريق وسائل الاتصال العمومي والتي غرضها وهدفه مصلحة المجتمع ودفع الدفع الواعي الاجتماعي.

<sup>1</sup>- نبيلة بوخيزة، تطبيقات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، دراسة نظرية أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، 2006/2007، ص 73

<sup>2</sup>- أمال عميرات، اتصال اجتماعي أو الإعلام والاتصال القيمي تاريخ:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/down Article/305/3/6/29631/ 23/03/2020>

<sup>3</sup>- نبيلة بوخيزة، المرجع السابق، ص 73.

### I-1-3. مبادئ وأسس الاتصال العمومي.

لقد عرف حقل الاتصال العمومي في سنوات الأخيرة تطورات هائلة سواء كحقل للممارسة المهنية أو كمجال للبحث العلمي، حيث أضحى أكثر وتطورا بعد أن استقر على مبادئ وأسس وصفت على أساس أنها منطلقات أولية منذ مبادئ وأسس وصفت على أساس أنها منطلقات أولية منذ البدايات الأولى لهذا المجال، وفي هذا السياق يرى "بيار زيمور فيدال" "بأن الاتصال العمومي أصبح أكثر توجهها نحو الابتكار والتجديد خصوصا في السنوات الأخيرة، بفعل انتشار الثورة التكنولوجية التي توجتها الشبكة العنكبوتية العالمية ولكن رغم هذه التطورات لم تمس بالمبادئ الأساسية التي انطلقت منها الاتصال العمومي والتي تشكل جوهره في الأصل، لذلك فمهما تغيرت أشكال وممارسات الاتصال العمومي فإنها تبقى مستندة على الدوام إلى مبادئ تتجسد بالأساس حسب "بيار زيمور" في:

#### 1- عدم اختزال المواطن إلى المستهلك:

حيث يرى "بيار زيمور" على أن المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمة العمومية تجنب نظرة المؤسسات الهادفة للربح- التجارية- للمواطن بوصفه مستهلك في مجال القضايا العامة. وفي هذا الاتجاه يكشف زيمور في دراسة على أن هناك مشكلة كبيرة في نظرة المؤسسات العمومية للمواطن في فرنسا، كما كشفت نتائج هذه الدراسة.

أن 17% أن المواطنين الخاضعين للدراسة أن المؤسسات العمومية تنظر إليهم كزبائن و33% يعتبرون بأنها تنظر إليهم كمواطنين أو 488-ناخبين أو دافعين ضرائب، ومن هنا فمهمة الاتصال العمومي هي تجاوز كل هذه الرؤى وتكريس فكرة المواطن بوصفه صاحب حق وملزم بواجبات معينة.<sup>1</sup>

#### 2- التمييز عن الاتصال السياسي:

يؤكد "بيار زيمور" "Zemor Rierre" في هذا الاتجاه على ضرورة تمييز الاتصال العمومي عن الاتصال السياسي في أداءه باعتبار هذا الأخيرة يرتبط بممارسات السلطة والتوقعات السياسية، فالاتصال السياسي لأنه يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعياتها من منطلق تقديمها للحق

<sup>1</sup>- رغييس اناس، الاتصال العمومي وإدارة الفضاء العام، جامعة محمد لامين دباغين، سطيف2، مجلد 16، عدد 02، تاريخ الإرسال 2018/10/23، تاريخ القبول 2019/06/13، ص ص 99-100.

في الخدمة العمومية، وليس والشرعية المتأتية من الانتخابات بينما يرتبط الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية المستقلة التي لا تتبع أي جهة سياسية وهو في ذلك يبحث عن احدث التناسق والتفاهم اللازم لتسيير الفعل العمومي والخدمة العمومية.

### 3- تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام:

تسيطر وسائل الإعلام على وظيفة الإعلام داخل الفضاء العام ولكن يجب الإشارة الخصوصية ودور وسائل الإعلام الذي لا يرتبط بتقديم الخدمة العمومية، ولكنه يميل أكثر لما يسمى بالبراديجم الصحفي، فان المؤسسات العمومية مخولة أكثر من ناحية القانونية لتقديم المعلومات والبيانات ذات الطابع العمومي، وتوجيه النقاش العام نحو المواضيع الأكثر أهمية ونحو شفافية إجراءات الفعل العمومي.

### 4- المراهنة على إشراك المواطن:

إن تقاسم المعلومات والبيانات عبر الاتصال العمومي يهدف إلى غاية نهائية هي الدوافع بالمواطن نحو المشاركة والانخراط في الشأن العام بشكل مستمر ويومي من خلال ممارسة ديمقراطية تشاركية وليس ديمقراطية تمثيلية، ويشير مفهوم الديمقراطية التشاركية كمصطلح سياسي على "مشاركة المواطن بصورة مباشرة من خلال ممثلهم في رسم السياسة العامة وصنع القرارات وقد أشارت ريان فوت "Voett Rian" في كتابها "النسوية والمواطنة" إلى أن الديمقراطية التشاركية الكاملة- كما وصفها- تتطلب قدرا كبيرا جد من العمل التطوعي من كل موطن عادي، وليس بإمكانها أن تفسح مجالا لقرار سريع وفعال، بل أنها تذهب إلى المواطنين العاديين لا يملكون تقييما ذو كفاءة في كل المجالات، فالموطن ليس بديلا للحكومة، ولكن حتى يكون القرار ملائما ورشيد ينبغي لصناع القرار استشارة الناس المعلنين بهذه السياسة.<sup>1</sup>

وتتطلب الديمقراطية التشاركية وجود المشاركة السياسية، فالعلاقة بين المفهومين وثيقة تستلزم حسب الباحثين في المجال السياسية: تأكيد سياسة الشعب وسلطته، التعدد التنظيمي المفتوح، تعميق مفهوم المواطنة، تحقيق العدالة الاجتماعية والتداول على السلطة، أن كل هذه المتطلبات مجتمعة يمكنها تحقيق مفهوم الديمقراطية التشاركية في جو إيجابي سواء كان جهة الشعب الذي يمثلونه، ذلك أن الهدف الأساسي لتكريس مبدأي العدالة الاجتماعية، وتعميق مفهوم المواطنة

<sup>1</sup> - سامية عواج نورالدين همسي وآخرون، المرجع السابق، ص 16.

خصوصاً هو الضامن للصيرورة الصحيحة للمسار الديمقراطي والحفاظ على مبدأ التداول على السلطة في شفافية ومشاركة سياسية فعالة في صنع القرار، خاصة إذا ما تعلق الأمر بقضايا مصيرية لذلك يمكن القول أن لديمقراطية تشاركية دون سياسة ولا مشاركة سياسية بدون ديمقراطية تشاركية، ذلك لان أحدهما تضمن الآخر وتعزز الثقة السياسية بين الحاكم والمحكوم.

### 5- التحكم في آلية الانترنت:

يشكل هذا المبدأ تحديد الوجه المعاصر للاتصال العمومي، حيث ساهمت الانترنت في تكريس التفاعل في تناقل المعلومات وفي دعم المشاركة الفاعلة في نشر المعرفة وفي إبداء الرأي وتبسيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية وبذلك أصبحت الشبكة العنكبوتية مرحلة متطورة في مجال المشاركة في تبادل المعلومات ويجسم الأسلوب الديمقراطي في الشؤون العامة من خلال تعزيز مبدأ الحق في الوصول إلى المعلومة.

وإعطاء النقاش العمومي دفعة قوية من خلال تشجيع لمواطنة جديدة قائمة على الممارسة النقدية والاحتجاج وحرية الرأي العام، وهذا المتغير الذي أفرز واقعا جديدا من شأنه أن تؤثر على ممارسة الاتصال العمومي لأنه يدفع إلى تحسين المعلومة وتحسين النقاش العمومي على الدوام.<sup>1</sup>

### I-2. مميزات الاتصال العمومي.

### I-2-1. أهمية الاتصال العمومي.

إن التراكم الآفات وتعقد المجتمع وازدياد تخصصاته أدى إلى الحاجة إلى الاتصال العمومي أكثر من أي وقت مضى من أجل التوعية والشرح والتفسير حيث لا بد لهذا النوع من الاتصال حتى يمكننا أن نطلق - عليه صفة إستراتيجية- أن بدأ منذ الصغر أي ربط الفرد بمجتمعه منذ الصغر عن طريق تعليمه كل القيم والرموز والمعايير الاجتماعية مهما كان نوعها (العائلة- الأصدقاء- الوطن..). فهي المسار الذي يتحقق من خلاله انتماء الفرد إلى الجماعة وبالتالي تكييفه في المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه، حيث تعد العائلة المدرسة الاجتماعية الأولى التي تعلم الطفل أنماط الحياة، ثم المدرسة، وهي المجال الاجتماعي الثاني الذي يحتك به الطفل بعد العائلة، يكتسب من خلالها أنماط جديدة لتفكير والسلوك حيث تستعمل المدرسة أهم وسيلة إعلامية وتعليمية وهي كتاب المدرسي يلحق للطفل عبره قيما ومعايير ومفاهيم مجتمعة الذي ينتهي إليه ويتعلم

<sup>1</sup> - سامية عواج نورالدين همسي وآخرون، المرجع السابق، ص 17 .

مجموعة من المبادئ تحدد دوره ونمط سلوكه اليومي وبذلك فالسلطات التي تكون على وعي بأهمية الاتصال العمومي ودوره ونمط تنشئة الطفل تنشئة اجتماعية صحيحة على قيم وتربية الطفل - رجل الغد- أحسن استغلال للوقاية من الآفات والأمراض التي قد تكلف الكثير مستقبلاً شيئاً إذا أخذت أسباب الوقاية عبر إستراتيجية للاتصال العمومي التي تبدأ من الطفولة.<sup>1</sup>

### I-2-2. خصائص الاتصال العمومي:

يعتبر الاتصال الجماهيري أو ما يسمى العمومي من بين أهم الظواهر البشرية والاجتماعية التي اهتم بها علماء الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، بفعل أهمية الواضحة في بناء وتشكيل العلاقات الاجتماعية التي في غاية لا يمكننا الحديث عنها، حيث يقوم الاتصال الجماهيري بدور رئيس في الحياة الإنسان الحديث إذا إن هناك مجموعة من الخصائص المميزة للاتصال العمومي وغالباً ما يكون ذا اتجاه واحد ونادراً ما يكون هناك طريق سهل أو سريع للقارئ أو المشاهد أو المستمع لكي يرى أو يسأل أو يتلقى إيضاحات إذا احتاج إليها ويميز الاتصال العمومي أيضاً بأنه يتضمن قسطاً كبيراً من الاختيار، فالوسيلة مثلاً تختار الجمهور الذي ترغب في الوصول إليه عندما تخصص في إشباع احتياجات معينة من هذا الجمهور، ومن ناحية أخرى فإن جماهير المستقبلين يختارون من بين هذه الوسائل فهم يقرون ماذا كانوا سوف يشاهدون التلفزيون أو يقرؤون صحيفة ولذلك يجب أن تتم، المجتمع أذى ينبغي دراسة تركيبية وأفكار ومعتقدات.<sup>2</sup>

- الاتصال العمومي إذا مجاله السلطات العمومية والخدمة العامة والتأثير في سلوك الفرد.
- الاتصال العمومي إذا ما أحسن استخدامه والتحكم في مقاربتة المنهجية فتحققه وتقييمه يصبح كوسيلة جديدة مسخرة بيد الحكومات.<sup>3</sup>
- يتميز الاتصال العمومي بملكية الوسائل الاتصال التابعة للدولة.<sup>4</sup>
- الاتصال العمومي عملية إنسانية ديناميكية تبادلية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>- أمال عميرات، المرجع السابق، ص 24.

<sup>2</sup>- دردوف عماد، الاتصال العمومي والعلاقات الإنسانية على المجتمع الحديث، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر، تخصص استراتيجية وتسيير الموارد البشرية، دراسة حالة عين تموشنت الجهوية، 2015/2016، ص 20.

<sup>3</sup>- تبيلة بوخبزة، المرجع السابق، ص 71.

<sup>4</sup>- دردوف عماد، المرجع نفسه، ص 20.

<sup>5</sup>- أمال عميرات، المرجع السابق، ص 38.

### I-2-3. وظائف وسائل الاتصال العمومي والإعلام:

تؤدي وسائل الاتصال العمومي بعض الوظائف الهامة نظرا لدورها كقنوات تتوسط المجتمع، وتوجد عدد من المحاولات لتصنيف هذه الوظائف، وتبدأ بمحاولة "هارولد لازويل" "Lasszell" سنة 1948، حيث قدم عملا مبسطا عن الوظائف الأساسية لاتصال العمومي، ذكر فيه أن الوظائف تتركز في مراقبة وربط أجزاء والشكل التالي المحددات الأساسية التي تحدث عنها لاسويل في نموذج.

المرسل ← الرسالة ← الوسيلة ← الجمهور ← البيانات المهمة.

تقوم وسائل الاتصال بالتعليق ولمساعدة المواطنين المتأثرين، وتساهم في تشكيل وعيهم وتعمل وسائل الاتصال أخيرا على التعبير عن القيم الشفافية والرموز الاجتماعية، وتعد هذه العملية ضرورية للحفاظ على هوية المجتمع، أما "تشارلز رايت" "wright" فقد طور الفكرة السابقة سنة 1970 وحاول تفسير وظيفة الاتصال في البيئة، حيث ذكر أن المقصود بما فيه البيئة هو تجمع المعلومات وتوزيعها تلك التي تتعلق بالأحداث في البيئة داخل نظافة المجتمع المعين.<sup>1</sup> ومن بين أهم الأدوات والوسائل التي يمكن أن يستخدمها الاتصال العمومي بالنسبة للمؤسسات من خلال ما أشار إليه في (Guide De L Attaché) الخاص بالوزارة الفرنسية ومن أبرزها نجد:

- الاستقبال الشخصي المواجهي والهاتفي.
- استخدام البريد المباشر (توجيه معلومات إلى جماهير المستهدفة).
- كتيبات عن أنشطة الخدمات (رعاية الأطفال - فرز النفايات - الأسرة).
- حملات إعلامية ترويجية (الملصقات والصحافة والإذاعة والتلفزيون).<sup>2</sup>
- أوراق الاقتراع والمجلات المحلية والنشرات الإخبارية.
- الصحافة متخصصة.
- العلاقات العامة والعلاقات مع الصحافة.
- مواقع الإلكترونية.

<sup>1</sup>- دردوف عماد، المرجع السابق، ص 21.

<sup>2</sup>- سامية عواج، نورا لدين همسي وآخرون، المرجع السابق، ص 32.

### I-3. علاقات الاتصال العمومي:

#### I-3-1. علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصالات الأخرى:

إن عبارة الاتصال أصبحت كثيرة التداول في هذا العصر (مطابقة لذوق العصر) يختلف مفهومها باختلاف مستعملها إذا ليس لها مداول واحد بالنسبة إلى علماء السيمولوجيا الذي يدرسون الإشارات وعلماء النفس وعلماء الاجتماع والمحللين والإعلاميين، فالاتصال الاجتماعي يتركز أساساً على العنصر الأخير من نموذج لاسويل والذي يخص الآثار وعلى النتائج المترتبة عن تأثير المرتبط بالإقناع، فهو ضروري بالنسبة إلى التطور الفردي والجماعي، فلا نكتفي فقط إلا بالتكلم، التحاور نشر الملصقات أو بث الرسائل لكي نحدث الأثر المرجو على سلوكيات الآخرين، فلا يمكن أن يمكن هناك بناء اجتماعي دائم مستمر إذا لم يكن هناك تبادل بين محركه (Protoginists) فالاتصال الاجتماعي يعطى حقلاً كبير في مجال الوقاية من الآفات الاجتماعية، من الأمراض من الحوادث وفي مجال التطور والمشاركة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة وفي هذا السياق نجد وأكثر من الدول تعاني من المشكلات عديدة لا يمكن أن تحل إلا بتوفر قدر كاف من الوعي لدى المواطنين بطبيعة المشكلات ويقتضى هذا الحل أن تمارس وسائل الإعلام والاتصال دورها في التوعية وتبصير المواطنين وهذه المشكلات من خلال الحملات الإعلامية المستمرة عن طريق الحملات الإعلامية بصفتها إحدى العناصر الأساسية لأية عملية إعلامية ثبت لأغراض متعددة ولتأدية وظائف متنوعة كالقيام بالتوعية الصحية بالاتصال الاجتماعي يصبح اجتماعياً عندما تقيم الدولة اتصالاً رشيداً بالمواطنين.

فالتأثير وحدة لم يعد يكفي لتغيير سلوكيات الأفراد ولم يعد الهدف الرئيسي لأية رسالة إعلامية فاهم من هذا الإقناع فلكي تنجح الرسالة الإعلامية ينبغي إن تحتل بداخلها عنصرين أساسيين هما التأثير والإقناع وإذا لم يتوصلا إلى ذلك يبقى الإكراه السبيل الأخير للوصول إلى أذهان (الناس) وبالتالي إلى سلوكياتهم.<sup>1</sup>

● **الاتصال الجماهيري والاتصال الاجتماعي:** الاتصال الجماهيري هو عملية تتم باستخدام وسائل الاتصال الجماهيري ويمتاز الاتصال الجماهيري في قدرته على توصيل رسائل إلي جمهور عريض متباين والاتجاهات والمستويات والأفراد الغير معروفين للقائم بالاتصال حيث تصلهم

<sup>1</sup> - تبيلة بوخبزة، المرجع السابق، ص 75.

الرسالة في نفس اللحظة بسرعة فائقة مع قدرة على خلق رأي عام.<sup>1</sup> فالاتصال الاجتماعي يهدف إلى تغيير أو تعديل سلوكيات معينة لصالح عام.

● **الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي:** سنتحدث عن نوعين من الاتصال المتشابهين وفي التميز بينهما نجد الاتصال العمومي قد يستعمل في كثير من الأحيان كمرادف للاتصال الاجتماعي بالمعنى الضيق له ويتعلق الأمر بنشاطات الاتصال التي تتكفل بها (الحكومة- الوزارات- السلطات العمومية) اتجاه المواطنين في حين الاتصال الاجتماعي هو الذي يهدف إلى خلق اتجاهات وسلوكيات إيجابية لدى المواطنين حول قضايا الاجتماعية ذات منعة العامة.<sup>2</sup>

### I-3-2. البعد الصحي للاتصال العمومي:

إن البعد الصحي للاتصال العمومي نشاط اتصالي يقوم من خلال مختلف وسائل الإعلام يهدف إلى تدعيم السلوكيات الصحيحة الإيجابية ومحاولة المنع أو التقليل من السلوكيات السلبية، سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أو الجماعات حيث يتم ذلك من خلال التأثير على المعتقدات والاتجاهات والسلوكيات.

فالتوعية الصحية هي الهدف الأساسي للاتصال العمومي ذو البعد الصحي حيث محوره الإنسان الذي يستطيع عن طريق إحساسه بالمسؤولية الوصول إلى أعلى مستوى من الرعاية الصحية، ويتحقق ذلك عن طريق التثقيف الصحي الذي يعتبر تضييفا للفجوة بين المعرفة الصحية والسلوك الصحي، وذلك من خلال تحفيز الفرد على تحسين ما يقدم له من معلومات صحية في سلوك يومي ييسر الحفاظ على الصحة، ومن مقومات نجاح التوعية الصحية أن ترتبط المعلومات الذاتية والبيئة وان تقدم هذه المعلومات الصحية بكيفية تتلاءم من سن ومستوى تعليم والظروف الاجتماعية والثقافية للجمهور المستهدف بالتوعية.

من أن يستند هذه الأخيرة على حقائق علمية بعيدا عن أي شكل من أشكال التهويل وإثارة الرعب والخوف، فالإقناع الناس بإتباع ودعم الممارسات التي من شأنها أن تؤدي إلى حياة مليئة بالصحة واتخاذ القرارات الخاصة بهم سواء فرديا أو جماعيا من أجل تحسين حالتهم الصحية ومن

<sup>1</sup> - بسام عبد الرحمن مشاغبة، نظريات الاتصال، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2011، ص 33.

<sup>2</sup> - سامية عواج نوالدين همسي وآخرون، المرجع السابق، ص 29.

أهم أهداف البعد الصحي للاتصال العمومي وذلك يتطلب تدخل الأفراد المجتمع من اجل التغييرات اللازمة على سلوكياتهم والمشاركة الاجتماعية في اتخاذ القرارات فالوعي العام هو المفتاح الأول لنجاح التوعية الصحية ومن ثم التثقيف الصحي كما أن البعد الصحي للاتصال العمومي يركز أيضا على الجانب الوقائي بهدف الارتقاء بصحة الإنسان والحد من المشاكل الصحية ومنع حدوثها بدلا من التركيز على الجانب العلاجي الذي يكلف الكثير ، حيث لم يعد تحقيق بل أصبح التركيز منصب على محاولة وقايتهم من الأمراض المزمنة والمعدية بتغيير بعض العادات والسلوكيات الصحية والسلبية للفرد التي من التغلب على الكثير من الأمراض، بالإضافة إلي تجنب الإصابة بها مع ضرورة الأخذ بالتغيرات النفسية والسلوكية للفرد ف الاعتبار وكذا الجماعات المرجعية التي ينتمي إليها فكلها تلعب دورا خطيرا لا يمكن إغفاله سوء بتدعيم محاولات التغيير أو بدحضها والتقليل بأهميتها ولكي يصبح الاتصال الصحي العمومي فعالا في تحقيق أدوارها لا بد للقائمين بالاتصال من الدراسة الواعية المتأنية للجمهور المستهدف، والتي تؤثر على مستويات تعرضه وإدراكه وتبنيته للرسالة الصحية وتحديد أفضل الأساليب لصياغة الرسالة بأنسب الطرق التي تتناسب هذا الجمهور واختيار أنسب الوسائل لتقديمها وتحديد مدى الثقة والمصداقية، فنجاح الاتصال العمومي ذو البعد الصحي يعني نجاح جزء هام من التنمية المجتمعية والبشرية الشاملة باعتباره جزء من العملية التنموية، وما يندرج على الكل بالضرورة يندرج على الجزء.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - آمال عميرات، المرجع السابق، ص 93.

خلاصة الفصل:

أصبح الاتصال العمومي أو ما يسمى بالجماهيري في القرن الحادي والعشرين قوة هائلة لتأثير في الأفراد والمجتمع لأنه يقوم على أساس فهم الجوانب الإنسانية لهذا المجتمع والتعرف على القوى المؤثرة فيهم ورسم خطط المناسبة لمواجهتها، مما يجتهد على المؤسسة أو المنظمة تنمية معارفها والسعي لاكتساب مهارات جديدة باستمرار والإلمام الواعي بالأنظمة واللوائح المنظمة، من أبرز أدوره يخلق جو حضاري ملائم لتقدم والنهضة عن طريق التوعية الشاملة بأهداف المجتمع وخططه، وتثبيت القيم والمبادئ والعمل على تطبيقها والاتصال العمومي كفيل بالقيام بهذا الدور بفعالية عبر دعائمه المختلفة ليهيئ للفرد منذ الصغر أساليب التعامل والتكيف مع البيئة وعادات الأمة وتقاليدها الحضارة وأنماط سلوكها.

## الفصل الثاني: الوعي الاجتماعي في المؤسسة الإستشفائية

تمهيد:

- II-1. ماهية الوعي الاجتماعي.
- II-1-1. مفهوم الوعي الاجتماعي
- II-1-2. أشكال الوعي الاجتماعي.
- II-1-3. أبعاد الوعي الاجتماعي.
- II-2. مدخل المؤسسة الاستشفائية.
- II-2-1. مفهوم المؤسسة الإستشفائية.
- II-2-2. أنواع المؤسسة الإستشفائية.
- II-2-3. مهام المؤسسة الإستشفائية.

خلاصة الفصل:

تمهيد:

يعتبر موضوع الوعي الاجتماعي السوسولوجية ذات الأهمية القصوى في حياة الأفراد والمجتمعات على السواء، ويتشكل من مجموعة الأفكار والنظريات والآراء والمشاعر الاجتماعية والعادات والتقاليد التي توجد لدى الناس، والتي تعكس واقعهم الموضوعي، ويختلف من شخص لآخر، فهو لا يتشكل دفعة واحدة بل مع تطور تاريخي وضمن ظروف الزمنية والمكانية ويجب توفير آليات وممكنات لدى هذا الفرد من أجل تنمية الواعية والانتقاء به نحو التكامل والسمو، وفي هذا الفصل تحدثنا في المبحث الأول عن ماهية الوعي الاجتماعي أشكاله ومستوياته وفي المبحث الثاني عرفنا المؤسسة الإستشفائية ووظائف التي تقدمها واقتصرنا على التطبيقية على المؤسسة العمومية الإستشفائية وكنموذج المؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكير ولاية غرداية.

## II-1-1. مفاهيم حول الوعي الاجتماعي

### 1- تعريف الوعي لغة:

- مصدر وعي: الفهم وسلامة الإدراك ومنه (فقهية).

- الوعي: الفقيه الحافظ الكيس.

رجل وعي بمشاكل البلاد: على بيئة منها عارف بها وبأسبابها واعاً.<sup>1</sup>

يمثل الوعي علاقة الكيان يعرفه المفكر ماركس صاحب الفكر الاشتراكي " بأنه مجموعة الأفكار والنظريات والآراء والمشاعر الاجتماعية والعادات والتقاليد التي توجد لدى الناس، والتي تعكس واقعهم الموضوعي بما أن الوجود الاجتماعي لناس يتصف بالتعقيد فان الوعي الاجتماعي يتصف أيضا بالتعقيد والتنوع، ويدل استعراض التاريخ الاجتماعي على أنه تغير الوجود الاجتماعي للناس أيضا ووعيهم الاجتماعي.<sup>2</sup>

- معني الوعي الاجتماعي: مصطلح الوعي الاجتماعي يتركب من مفهومين وهما الوعي والاجتماعي، فالوعي يكون نتيجة لشيء يحاط بعالمنا وأنفسنا، كما أنه له دور مهم جدا في تطوير الاجتماعي سواء فالأفكار المتواجدة لدى الناس تساعد على تطوير المجتمع ومواجهة أي عائق يوجههم بالإضافة إلى الرفع من شأنه، والوعي بشكل عام يشير إلى ادراك الإنسان عما يدور من حوله من مشاكل اقتصادية أو اجتماعية أو صد، أكد " تشارلس كولي " أن الوعي الاجتماعي لا يمكن فصله نهائيا عن الوعي الذاتي أي لا يمكننا التفكير في المجتمع البداية.<sup>3</sup>

- الوعي الاجتماعي: (Social Consciousness) هو مشاركة الوعي المشترك في المجتمع ويمكن تعريفه أيضا على انه الوعي بالمشكلات المختلفة التي تواجهها المجتمعات والتجمعات بصفة يومية هذا المصطلح مركب من مفهومين هما الوعي الاجتماعي وأول من بحث هذا المفهوم هو كارل ماركس في دراسته عن طبقة الاجتماعية والوعي الطبقي وحول مفهوم الوعي الاجتماعي يرى "أوسوفسكي" انه مجموعة المفاهيم والتصورات والآراء والمعتقدات

<sup>1</sup>- معجم اللغة العربية معجم المعاني الجامع ، اللغة العربية المعاصرة، تاريخ الاطلاع 2020/10/25.

<sup>2</sup>- فرغلي هارون، مفهوم الوعي الاجتماعي،

[www.anfasse.irg./2010-12-27-01-33-59/2010-12-05/5866-consiousness](http://www.anfasse.irg./2010-12-27-01-33-59/2010-12-05/5866-consiousness)

<sup>3</sup>- كتابة سحر، معنى الوعي الاجتماعي، <https://mhtwyat.com>.

الشائعة لدى الأفراد في البيئة الاجتماعية، والتي تظهر في بداية بصورة واضحة لدى مجموعة منهم ثم يتبناها الآخرون لإقناعهم بأنها تعبر عن مواقفهم.<sup>1</sup>

ويري العريفي أن "الوعي الاجتماعي اتجاه عقلي منعكس، يعين الإنسان على أن يكون واعيا بنفسه وبيئته بدرجات متفاوتة من الوضوح والتعقيد، ويتضمن هذا الاتجاه، وعي الإنسان بوظائفه الجسمية والعقلية، والوعي بأهداف العالم المحيط به، وإدراك الإنسان لنفسه كإنسان في المجتمع الذي يعيش فيه، وإدراك الإنسان لنفسه في جماعة، وإدراك الإنسان للعلاقات التي تربط بين الظواهر الاجتماعية والمواقف التي يمر بها، والقيم والمعايير التي تحدد استجابته المختلفة في هذه المواقف."<sup>2</sup>

يؤكد "تشارلز كولي" أن الوعي الاجتماعي أو الوعي بالمجتمع لا يمكن فصله عن الوعي الذاتي، لأننا بالكاد نستطيع التفكير في أنفسنا إلا الإحالة إلى جماعة اجتماعية من نوع ما، ولا إلى جماعة بدون الإشارة إلى أنفسنا وإذا تأملنا الإدراك الواعي لكوننا جزءا من مجتمع مرتبط من الآخرين أن هذا التعريف يرقى بالفرد إلى مستوى واضح من الوعي لديه بكونه جزء من كل أكبر، وهو يشمل المستوى الذي يعي فيه الفرد كيف يتأثر بالآخرين وكذلك كيف يمكن أن تؤثر أفعاله في الآخرين.<sup>3</sup>

يمكن أن نخلص لمعنى الوعي الاجتماعي هو كلمة مركبة فالوعي تدل على الإدراك والفهم السليم والاجتماعي هي دراسة المجتمع والمحيط ونقصد بالوعي الاجتماعي وعي الفرد لمسؤولياته داخل المجتمع ، فالفرد جزء من المجتمع فوعيه يدل على وعي المجتمع.

## II-1-2. أشكال الوعي الاجتماعي

يتضمن الوعي الاجتماعي مفهومه الشامل عددا من الأبعاد الثقافية والدينية والاقتصادية والسياسية، فالوعي الاجتماعي وعي عام يتضمن إحاطة أفراد المجتمع بمختلف القضايا الاجتماعية

<sup>1</sup> - الوعي الاجتماعي، المعرفة

<https://annabaa.org/arabic/annab>، تاريخ الاطلاع، 2020 /10/10

<sup>2</sup> - محمد سعود العريفي، العلاقة بين الوعي الاجتماعي والحد من انتشار العقاقير المخدرة، رسالة ماجستير، المركز العربي لدراسات الأمنية والتدريب، جامعة الملك سعود، الرياض، 1416هـ، ص 24.

<https://ar.wikipedia.org/windex.php?>

<sup>3</sup> - ع.ن، وعي الاجتماعي،

title%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B9%D9%84%D9%85%D8%

والسياسية والاقتصادية وحتى العملية التي ترتبط بحياتهم وهناك أنواع أخرى من الوعي الاجتماعي مثل الوعي الثقافي والوعي السياسي، والوعي الأخلاقي والوعي الديني والوعي الصحي.

- **الوعي الثقافي:** هو احد أشكال الوعي الاجتماعي الذي يمكن الفرد من ادراك مجتمعه وقضاياه من منظور تاريخي شامل، وتحليل هذه القضايا على مستوى نظري متماسك والقيام بقدرته ومهاراته وكفاءته العملية والفكرية، لذا يعد الوعي الثقافي من أهم أشكال الوعي الاجتماعي إن لم يكن أهمها جميعا نظرا لدوره الجوهرى في إعداد الشباب لمواجهة الغزو الثقافي الذي يحاول بسط سيطرته على الفكر الأمة وثقافتها.

- **الوعي الديني:** هو شكل من أشكال الوعي الاجتماعي يمكن الفرد من فهم وإدراك المعارف الدينية وفقا لرؤية كلية شاملة لا ينزل فيها الفرد عن السياق التاريخ والمجتمع الذي يعيش فيه، ولا تتعرض فيه المصلحة الفردية مع مصلحة المجتمع ولا مقتضيات العصر، وكلما ارتقى الوعي الديني لدى الأفراد كانت تعاملاتهم وفقا لتصورات المجتمع وثوابته الدينية، ويبرز دور الوعي الديني للشباب في التصدي للأفكار المتطرفة والهدامة التي تعوق تقدم المجتمعات وازدهارها بل وتسعى في خرابها وتدميرها.

- **الوعي الأخلاقي:** وهو جملة من الأفكار والتصورات للسلوك المطلوب والمستحسن، والمبادئ والنظم التي تحكم هذا السلوك في إطار ربط مصالح الفرد والجماعة، والضبط قيم جديدة لا تتفق مع ثقافة المجتمع، وتحصين الفرد بالأخلاق الحسنة مما يدفع سلوكه إلى الاتجاه نحو الصواب.<sup>1</sup>

- **الوعي الاقتصادي:** ويتجه إلى نظام الحياة الاقتصادية للإفراد المجتمع وضبطها ويعكس الروابط بينهم في الإطار عملية الإنتاج والتوزيع والتبادل والاستهلاك والدراسة عن طريق تطوير الاقتصاد والنهوض به، ويظهر الوعي الاقتصادي في شكل نظريات اقتصادية ذات ارتباط منطقي توضح مختلف المسائل والقضايا النظرية والعملية للتطوير الاقتصادي، ويرتبط تطور الوعي الاقتصادي باكتشاف القوانين الاقتصادية التي توجه توزيع السلع المادية واستهلاكها.

<sup>1</sup> - سعود سهل القوس، دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي الاجتماعي، مجلة التربوية والنفسية، العدد العاشر، الجزء الأول، 2008، ص9.

- **الوعي الصحي:** هو معرفة أفراد المجتمع للمعلومات والحقائق الصحية وإحساسهم بالمسؤولية نحو صحتهم وصح الآخرين، وإدراك المشكلات الصحية التي يعاني منها المجتمع وكيفية علاجها وتوفير العلاج والإرشادات والنصائح الطبية اللازمة لها.
- **الوعي السياسي:** وهو مجموعة من القيم والاتجاهات وأسس السياسية التي تشكل عند الفرد وتمكنه من مشاركة الفعالة في القضايا مجتمع ومشكلاته من خلال تحليلها والحكم عليها وتحديد موقفه منها والعمل على تغييرها وتطويرها.<sup>1</sup>

## II-1-3. مستويات الوعي الاجتماعي.

ويشير عبد الباسط عبد المعطي إلى الوعي الاجتماعي ثلاثة مستويات وثلاثة أبعاد كتالي:

- **المستوى الأول:** الوعي اليومي المباشر الذي اهتم به الموظفون أكثر من غيره وهو تعتبر عن خبرة الحياة اليومية المباشرة وحاجات البشر اليومية، أي أنه أكثر ارتباط بالوجود عياني المباشر، ولذلك تفضلي وتجزئي، ويتسم بالعفوية ويرتبط بالخصائص النفسية الاجتماعية للبشر، التي تعكس وجودا اجتماعيا له خصائصه ومكوناته ونظرا لان الوجود الاجتماعي المرحلي والخصائص النفسية المتعينة بناء عليه سببا منقطعي الصلة بمراحل تاريخية مضت ، فان خصائص أنماط من وجود اجتماعي سابق، وخصائص نفسية اجتماعية مرتبطة بينهما تنعكس هي الأخرى من خلال الخبرات اليومية والمباشرة للجماهير.
- **المستوى الثاني:** الوعي النظري الأيديولوجي: الذي يعكس وجود طبقي محددًا ويأتي ادركا وتصورا طبقين للمجتمع وما يحويه من علاقات، وما توجد بينهما من تناقضات، وأيضا تصورا للعلاقة بالطبيعة سواء كانت علاقات سيطرة وخضوع من البشر أو للبشر، وخبرتهم الماضية في السيطرة عليها، وما اخترعوه من فنون في الإنتاج والعمل والتفاعل والتنظيم... الخ ويحاول من منظور تاريخي ومعاصر فهم جوهر الواقع الاجتماعي والقوانين الأساسية التي تحكم سيرورته
- **المستوى الثالث:** الوعي العلمي: الذي طورته قوى الإنتاج وتوظيفه لخدمة المصالح الإنتاجية وإيديولوجية، وهو أيضا نتاج لتراكمات الماضي، والاتصال العلمي مع المجتمعات الأخرى، أن استعارة أو تبعية أو تطويعا.<sup>2</sup>
- وإما عن الأبعاد فهي تشير إلى وجود وعي فردي يعبر عن فرد محدد له ظروفه النوعية الخاصة، ويعكس وجودا فرديا عينيا محددًا والي وعي جماعي أو جماهيري: يعني وعي طبقة محددة أو

<sup>1</sup> - سعود بن سهل القوس، المرجع السابق، ص 10 .

<sup>2</sup> - عبد الباسط عبد المعطي، الوعي التنموي العربي ممارسة بحثية، دار الوقف العربي للصحافة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1983، ص 25.

مجتمع محدد، وهو ادراك وتصور طبقان للمجتمع وطبيعة والي وعي مجتمعي: يعكس الوجود الاجتماعي ككل، لكن بتضاريسه وتبايناته وتناقضاته ويشير إلى ادراك وتصور القضايا المجتمعية الأساسية وهذه المستويات والأبعاد لا توجد منعزلة عن بعضها أو تاريخ المجتمع، لأنها دينامية متفاعلة جدليا وكلا المستويين الفردي والاجتماعي يتبادلان التأثير من منظور جدلي، ويحتاج فهم الواحد منهما لفهم الآخر، إلا أن التمييز بينهما يكشف عن أمرين: يوضح الأول أن الأبعاد المعرفية المختلفة التاريخية والمعاصرة، بما في ذلك الأيديولوجي، تؤثر في الوعي الاجتماعي بالإضافة إلى تأثيره بتفاعل وعي الأفراد، ويوضح الثاني درجة انعكاس الواقع وشكل هذا الانعكاس ومحتواه، فالوعي الفردي انعكاس مباشر وعياني للوجود الفردي، في حين ان الوعي الاجتماعي يحوي درجات أكثر تعميما وتجريدا.<sup>1</sup>

ويهم هنا تمييز الوعي الاجتماعي بأنه يعكس الروابط والعلاقات بين الظاهرات والأفراد والجماعات والطبقات فالوعي الاجتماعي هو الذي يعمم خبرة الوعي المباشر ويكسبها شكلاً ومحتوى اجتماعيين، يعمقهما وينشرهما بين أعضاء الجماعة والطبقية وبين الجماهير، وبالتالي تندمج الإدراكات الفردية وتتكامل ف تصورات جماعية، مما يكسبها طابعا موضوعيا، ميزانه مصالح الجماعة وتصورتها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- فرغلي هارون، المرجع السابق، ص 5

<sup>2</sup>- عبد الباسط عبد المعطي، المرجع السابق، ص 26

## II-2. مدخل المؤسسة الاستشفائية.

### II-2-1. مفهوم المؤسسة الإستشفائية.

حسب القاموس العربي الشامل تعريف اللغوي للمؤسسة (جمع مؤسسات) وتعني جمعية أو معهد أو شركة لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.<sup>1</sup>

يعرفها (Schumpeter) "المؤسسة تكون مركزا لإبداع ومركزا لإنتاج".<sup>2</sup>

تعتبر المستشفى للنظام الصحي، ففيه تتجمع مختلف فئات الأطباء والمرضى والإداريين والفنيين وغيرهم من الموظفين بغية تقديم مختلف الخدمات الضرورية للمرضى الداخليين والمرضى الذين يراجعون العيادات الخارجية وقيم الاستعجالات.

حيث عرفت الهيئة الطبية للمستشفيات بأنه "مؤسسة تحتوي على جهاز طبي يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل على أسرة للتنويم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء خدمات التمريض باستمرار ذلك لإعطاء المريض التشخيص والعلاج اللازمين"

أما المنظمة الصحية العالمية: (World Health.Organizatiion) فقد عرفت المستشفى من منظور وظيفي "جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي تتخلص وظيفته في تقديم الرعاية الصحية الكاملة للسكان، علاجية كانت أو وقائية".<sup>3</sup>

### II-2-2. أنواع المؤسسة الإستشفائية.

يمكن تصنيف أو تقييم المستشفيات على أساس عدة معايير، من أهمها معايير الملكية والتبعية الإدارية، معيار التخصص أو نوع الخدمة التي تقدمها المستشفى، كما يمكن مثل موقع المستشفى ومتوسط فترة الإقامة وغيرها، وبالرغم من تعدد الآراء بصدد التقسيمات الواردة للمستشفيات، إلا أنها تكاد تنفق جميعا في المحتوى العام لأنواع عامة خاصة عليه يمكن تقسيم المستشفيات إلى:

<sup>1</sup> - القاموس العربي الشامل، الأداء، دار الراتب الجامعي، ط1، بيروت، 1999، ص 517..

<sup>2</sup> - قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المتري تافنة بمغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010/2009، ص 5.

<sup>3</sup> - بن خولة صديقة، مغراوي نعيمة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الإستشفائية العمومية، دراسة ميدانية بمسشفى شبيقيفارا مستغانم، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2016/2017، ص

أولاً: التصنيف على أساس الملكية وتبعية الإدارية.

- مستشفى عام: ذو تخصصات متعددة مثل مستشفى الجامعة الكبرى.
- مستشفى تخصصي: متخصص في حالات مرضية مثل الأمراض العقلية.
- تعد المستشفيات وفقاً لمعيار التبعية الإدارية مجموعتين هما:
- مستشفيات حكومية: تملكها الدولة وتنقسم إلى:
- مستشفيات حكومية تتح خدماتها لكل مواطنين.
- مستشفيات حكومية تتيح خدماتها لفئة محددة من المواطنين مثل القوات المسلحة.
- مستشفيات خاصة: يملكها شخص أو جماعة أو شركة أو هيئة وتنقسم إلى:
- مستشفيات ذات الطابع الربحي: الهدف من إنشائها هو تحقيق مكاسب ربحية من خلال الخدمات المقدمة.

○ مستشفيات ذات طابع غير ربحي: الهدف من إنشائها هو المساهمة في تقديم خدمة اجتماعية طبية عامة لأفراد المجتمع والأموال المحصلة من المرضى تصرف في تطوير خدمات المستشفى وتشغيله مثل المستشفيات تتبع مؤسسات دينية أو اجتماعية.<sup>1</sup>

ثانياً: التصنيف على أساس التخصص ونوع الخدمة.

يمكن تصنيف المستشفيات الحكومية والخاصة على السواء وفقاً للمعايير التخصص ونوع الخدمة المقدمة إلى مجموعتين هما:

- مستشفى عامة.
- مستشفى متخصصة.
- أ) مستشفيات عامة: تتمثل في المستشفيات سواء العامة الحكومية منها أو الخاصة وهي متعددة التخصصات (نشاطات مركبة) أي التي تقدم خدمات صحية متنوعة، كما تتميز في الغالب بكبر حجم وتوافر إمكانيات وتجهيزات وإطارات بشرية متخصصة لتشخيص ومعالجة مختلف الحالات المرضية.

ب) مستشفيات تخصصية: وقد بدأ ظهور المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة الحكومية أو الخاصة استجابة لتوجهات الجهات العملية والتقنية نحو التخصص في معالجة بعض الحالات المرضية أو

<sup>1</sup> - بن خولة صديقة، مغروي نعيمة، المرجع السابق، ص 42.

إجراء بعض العمليات الجراحية المعقدة أو توجيه عناية خاصة لبعض الحالات أو الأمراض ونتيجة الميل إلى تخصصات في المجالات الطبية ظهرت العديد من المستشفيات المتخصصة ونذكرها منها على سبيل المثال مستشفيات أمراض القلب والأمراض الباطنية والحميات والأمراض العصبية، والنساء التي تعمل في فرع أو أكثر من تخصصات الطبية.<sup>1</sup>

## II- 2-3. وظائف المؤسسة الإستشفائية.

نعتمد في دراستنا على معرفة وظائف المستشفيات وهي متعددة ومختلفة بأنواع المستشفيات الصحية وتدرج كتالي:

- تقديم الرعاية الطبية والصحية: وهي عبارة عن الخدمات الشخصية والعلاجية و التأهيلية والاجتماعية والنفسية والتي تقدمها الأقسام العلاجية وهي كالتالي:
- تقديم الخدمات الفندقية: هذه الوظيفة تتمثل في الخدمات موجهة بطبيعتها للمرضى العيادة الداخلية وتدرج ضمن خدمات الغرف، والوحدات الغذائية والمشروبات، الغسيل والاستقبال.
- الوظيفة العلاجية: تقديم خدمات للمرضى ومصابي الحوادث حيث يرتكز المستشفى على تقديم أعلى مستوى ممكن من هذه الخدمات للمرضى الداخليين ومرضى العيادات الخارجية والحالات الطارئة وتحسين جودة هذه الخدمات.
- تقديم جميع مستويات الخدمة الطبية وتظم خدمات الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية بالإضافة إلي خدمات الرعاية الطويلة الأمد والخدمات الطبية المساندة كالمختبر والأشعة والصيدلية، ومن خلال أحدث التكنولوجيا الطبية والاهتمام بالأحوال الاجتماعية والنفسية للمريض أثناء علاجه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- بن دانية عائشة، بوراس خولة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات، تقرت، مذكرة لنيل شهادة ليسانس علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013، ص 55.

<sup>2</sup>- صونية بانوح، لطيفة بومكواز، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف البويرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الأعلام والاتصال، نخصص اتصال، جامعة أكلي محند والحاج البويرة، 2018/2017، ص 55.

- وظيفة وقائية: وتركز أساسا على أهمية نشر الوعي الصحي، ناهيك الإشراف على الأمومة على النمو الطبيعي وتطور الجنين والاهتمام بالأطفال حديثي الولادة، كما تقوم كذلك بالسيطرة على أمراض المزامنة بالإضافة إلى العمل على نشر الصحة المهنية.
- وظيفة تعليمية: تعتبر هذه الوظيفة من بين أهم هذه الوظائف التي تقوم بها كبار الأساتذة والباحثين والأطباء الأكفاء ومساعدوهم المؤهلين والأبحاث الطبية، تنقسم عموما إلى أبحاث سريرية تخص مريضا معينا، وأبحاث تاريخية تتضمن الرجوع إلى السجلات الطبية لتحديد خصائص مرض معين ومراحل تطوره وكيفية القضاة عليه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بن خولة صديقة، مغراوي نعيمة، المرجع السابق، ص 43.

خلاصة الفصل:

يمكننا تعريف الوعي الاجتماعي بأنه الصورة الذهنية للفرد عن واقعه الاجتماعي والمتمثلة في مجموعة الأفكار والمشاعر والسلوكيات التي تعبر عن إدراكه لهذا الواقع، إن الوعي الفردي للأشخاص مهم لأنه يعتبر أول خطوة لحركة المجتمع في طريق التقدم والحضارة والتنمية، فالفرد كائن اجتماعي يتكون وعيه عن طريق البيئة التي تحيط به، لذلك ينبغي تحمل المسؤولية ونشر الأفكار الإيجابية قدر الإمكان وهناك أنواع أخرى من الوعي الاجتماعي نجد الوعي السياسي، والأخلاقي، والديني، والصحي، والثقافي والذي يعد مهم لدوره الجوهري في إعداد الأفراد لأنه يمثل هوية الفرد والمجتمع والوطن.

يعتبر الوعي الاجتماعي ذو أهمية كبيرة في المؤسسات العمومية خاصة الإستشفائية منها لان أولى الخدمات التي تقدمها هي توعية الأفراد المجتمع من مخاطر الأمراض أو الأوبئة من اجل تقليل من أضرار أو الخسائر الناجمة عن هاته الأمراض خاصة في الآونة الأخيرة.

# الفصل الميداني: الإجراءات الميدانية للدراسة

I. تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية.

II. الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية.

III. تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية ميدانيا من خلال دراسة الاتصال العمومي ودوره في تشكيل الوعي الاجتماعي في المؤسسة الإستشفائية قضي بكير بغرداية من خلال الاستعانة بتصميم استبيان يحتوي على مجموعة من المعلومات والمؤشرات تساعدنا في دراسة الحالة للإحاطة بأبعاد هذه الدراسة وتفسير ما نحصل عليه من خلال الاستبيان وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل العناوين الرئيسية وهو تقديم المؤسسة المدروسة، عرض نتائج الاستبيان وأخيراً تحليل النتائج المحصل عليها.

## I-1. البطاقة تعريفية لمستشفى قضي بكير غارداية<sup>1</sup>:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأت بموجب مرسوم تنفيذي رقم 204-07 المؤرخ في 30 جوان 2007، وقد تم افتتاحها رسمياً في شهر نوفمبر سنة 2008. بمساحة 8700 متر مربع بشارع محمد خميسي بالقرب من مديرية التربية بغارداية.

- **المسماة:** المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب الأمومة والأطفال - قضي بكير بغارداية. بدأت في العمل في نوفمبر 2008.

- **النظام القانوني:** المؤسسة الاستشفائية المتخصصة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تحمل الشخصية المعنوية وتتمتع بالاستقلال المالي، أنشأت بموجب المرسوم رقم 97-465 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997) الجريدة الرسمية رقم 81 في 12-10-1997 .

- **الموقع الجغرافي:** المؤسسة الاستشفائية المتخصصة غرداية تقع في وسط مدينة غرداية يجدها من الشمال (المؤسسة الاستشفائية المتخصصة ورقلة)، ومن الشرق (المؤسسة الاستشفائية المتخصصة متليلي) ومن الغرب (المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأغواط)، ومن الجنوب (المؤسسة العمومية الاستشفائية المنيعه).

يحد من داخل الولاية: المؤسسة العمومية الإستشفائية لغرداية 2 كم، العيادة المتخصصة لسيدي اعجاز، العيادة المتخصصة بلغنم، العيادة المتخصصة للعطف، عيادة المطار وتبعد بـ 21 كم **العنوان:** وسط المدينة شارع خميسي محمد.

### ● نشاطات الأساسية والفرعية للمؤسسة:

تحتوي المؤسسة الإستشفائية على ثلاثة مديريات فرعية:

- مديرية الإدارة والوسائل.

- مديرية المصالح الصحية.

- مديرية النشاطات الاقتصادية والتهيئة والتجهيز.

تتخصص نشاطات المؤسسة الإستشفائية بعلاجات الأم والطفل حيث تم تنظيمها في إطار المصالح الإستشفائية التالية:

<sup>1</sup>- وثيقة رسمية من المؤسسة.

- مصلحة التوليد.
- مصلحة الحمل ذو الخطورة.
- مصلحة الطفولة.
- مصلحة المواليد الجدد.
- وحدة الإنعاش وما بعد العمليات.
- المصالح الطبية للتشخيص التي تشمل كل من:
- مصلحة التحاليل الطبية.
- مصلحة الأشعة.
- وحدة الكشف عن عنق الرحم.
- مصلحة الصيدلة.

## I-2. الهيكل التنظيمي لمستشفى قضي بكير غارداية.<sup>1</sup>

الشكل رقم (02): يوضح الهيكل التنظيمي لمستشفى قضي بكير غارداية



المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء، التوليد وجراحة الأطفال  
ولاية غرداية  
الهيكل التنظيمي للمؤسسة

<sup>1</sup> - وثيقة رسمية من المؤسسة.

### I-3. تحليل الجداول:

لقد تم تقسيم أسئلة الاستمارة إلى ثلاث محاور من أجل تقييمها، القسم الأول خاص بمحور المعلومات الشخصية والقسم الثاني خاص بمحور الاتصال العمومي وأهميته في المؤسسة الإستشفائية قضي بولاية غرداية والقسم الثالث يتمحور حول أثر الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي للأفراد داخل المؤسسة الإستشفائية قضي بولاية غرداية، وكل ذلك بالاستعانة ببرنامج الإحصاء (SPSS).

#### • أدوات الدراسة:

اعتمد الطالبين على مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية والتي استخدمت في جمع ومعالجة البيانات للتوصل إلى النتائج كما يلي:

#### 1- الاستبيان:

تم الاعتماد على استبيان يتكون من عدة أسئلة تهدف لدراسة الموضوع، ويتشكل كما يلي:

جدول رقم (01): يبين نسبة الاستبيانات المسترجعة والمدروسة

النسبة المئوية	العدد	الاستبيانات
100.0	40	الاستبيانات الموزعة
75.0	30	الاستبيانات المسترجعة
00.0	00	الاستبيانات الملغاة
75.0	30	الاستبيانات القابلة للدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

#### 2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

- ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.
- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

### 3- صدق وثبات الاستبيان:

- لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:
- الصدق: صدق المحكمين: لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة متخصصين في مجال وبعدما قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي.
  - ثبات الاستبيان: تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم (02): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
أهمية الاتصال العمومي	9	0.824
تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي	8	0.773

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

- من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس أهمية الاتصال العمومي قدر بـ 0.824 أي أن 82.4 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي إلى 0.773 أي أن 77.3 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في

حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

خصائص عينة الدراسة:

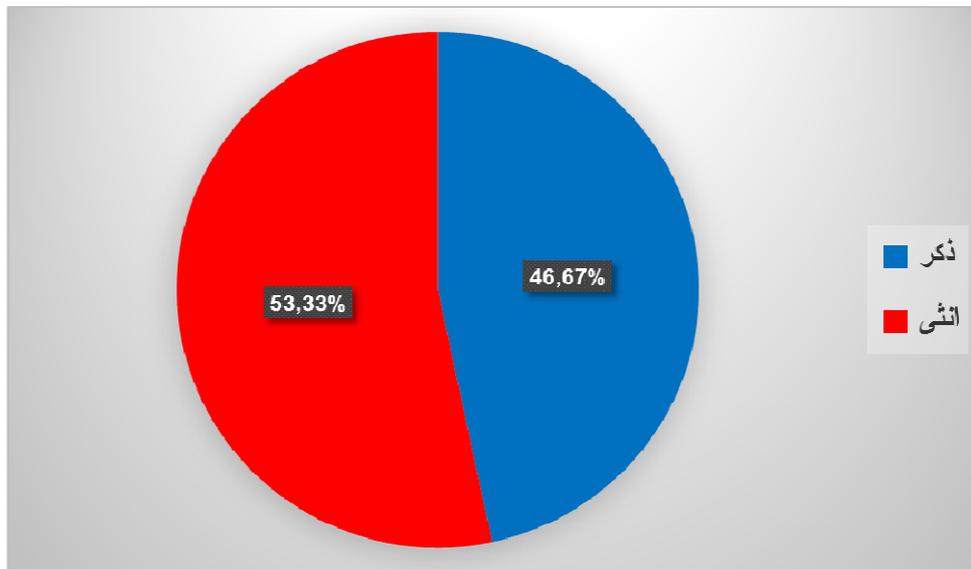
جدول رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
46.7	14	ذكر
53.3	16	أنثى
100.0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن أفراد العينة المدروسة كانت نسبة الإناث أكثر من الذكور وهذا نسبة يعني أن الإقبال على الوظيفة للإناث أكثر من الذكور.

شكل رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (04): يبين توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
50.0	15	أقل من 30 سنة
30.0	9	من 31 على 40 سنة
20.0	6	أكثر من 40 سنة
<b>100.0</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

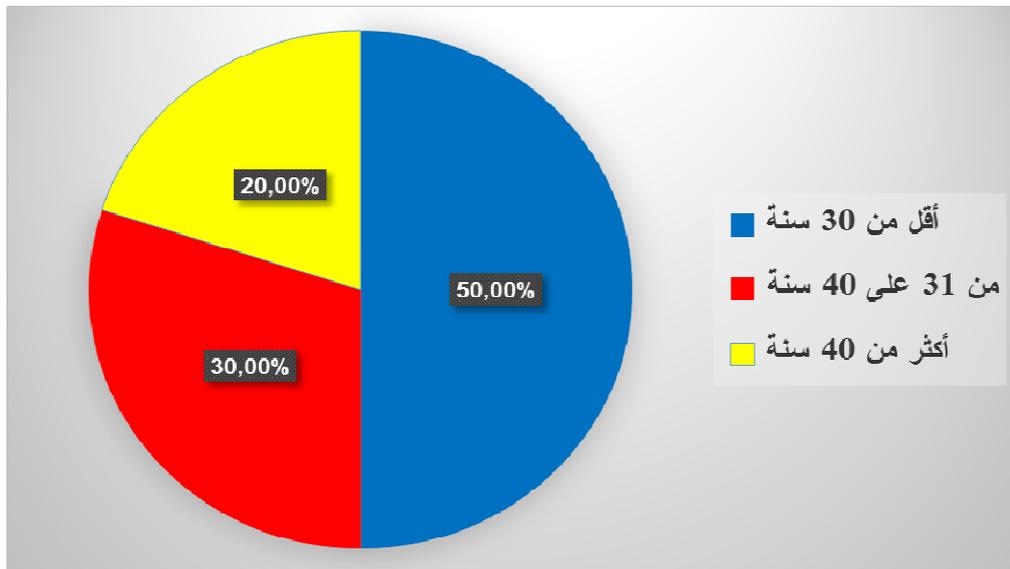
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (04) أن الموظفين أقل من 30 سنة يمثلون 50 % وفئة الموظفين

من سن 31 إلى 40 سنة نسبتهم 30% وفئة الموظفين أكثر من 40 سنة نسبتهم 20% وهذا

دليل على أن فئة الشباب سائدة في المستشفى والذي له دور فعال في نشاط المؤسسة

شكل رقم (04): يبين توزيع المبحوثين حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

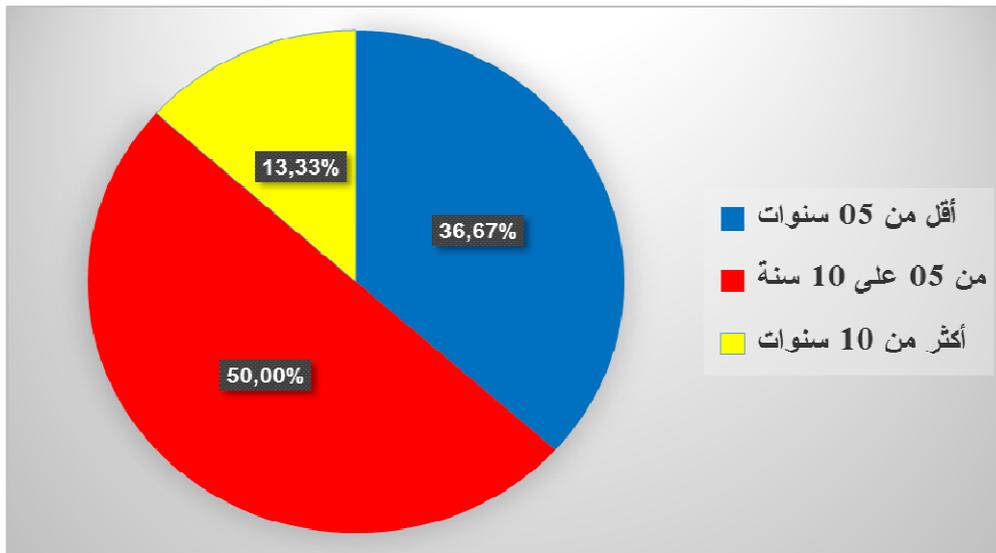
جدول رقم (05): يبين توزيع الباحثين حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	السن
36.7	11	أقل من 05 سنوات
50.0	15	من 05 على 10 سنة
13.3	4	أكثر من 10 سنوات
<b>100.0</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (05) الذي يبين توزيع الباحثين حسب الأقدمية الأقل من 5 سنوات نسبتهم 36.7% و فئة من 5 إلى 10 سنوات نسبتهم 50% و فئة أكثر من 10 سنوات نسبتهم 13,3% ويعني أن فئة الباحثين الأكبر حسب الأقدمية هي فئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات وهذا دليل على أن أكثر من نصف الموظفين لهم الأقدمية.

شكل رقم (05): يبين توزيع الباحثين حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

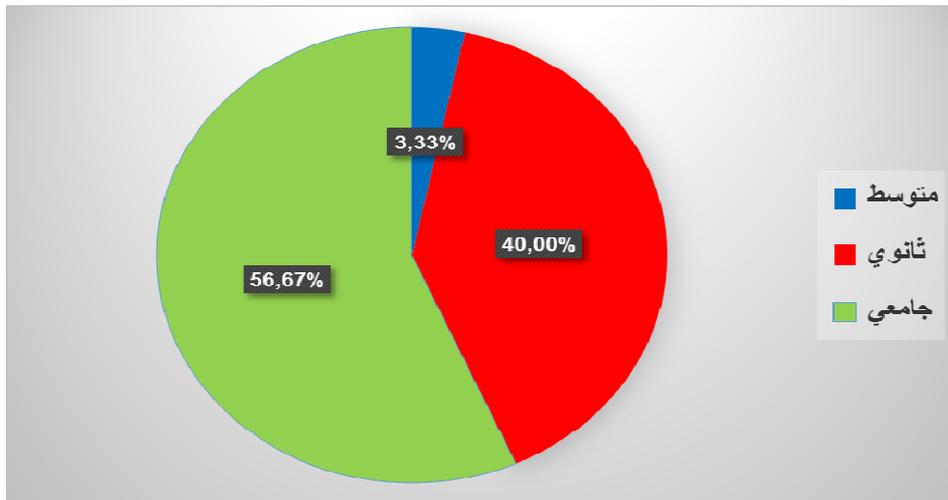
جدول رقم (06): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
3.3	1	متوسط
40.0	12	ثانوي
56.7	17	جامعي
<b>%100.0</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (06) الذي يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي نجد أن مستوى المتوسط نسبتهم 3.3% والمستوى الثانوي نسبتهم 40% والمستوى الجامعي 56.7% وهذا دليل على أن المبحوثين أغلبهم ذو مستوى جامعي

شكل رقم (06): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

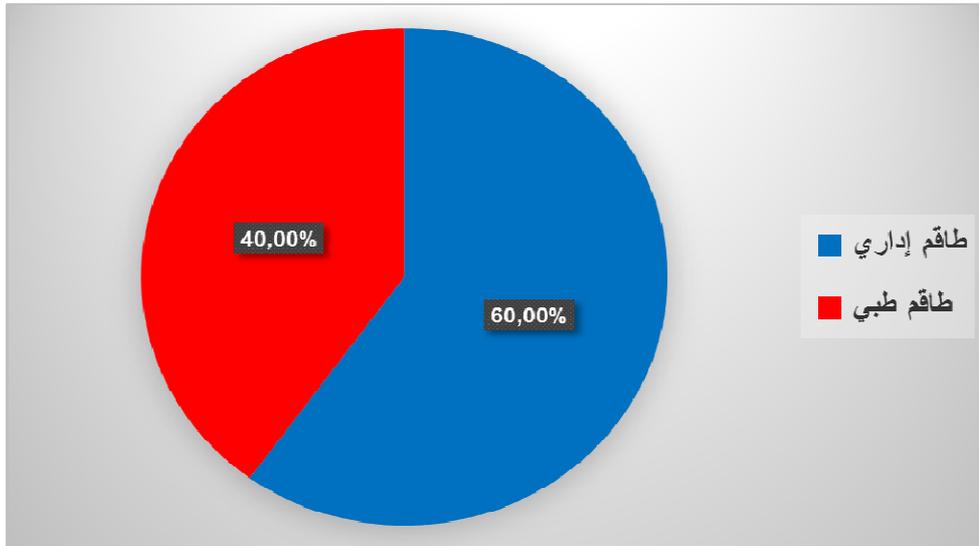
جدول رقم (07): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
60.0	18	طاقم إداري
40.0	12	طاقم طبي
100.0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (07) الذي يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى الوظيفي حيث أن الطاقم الإداري نسبتهم 60 % والطاقم الطبي 40 % وهذا دليل على أن نسبة الطاقم الإداري هي أكبر من الطاقم الطبي.

شكل رقم (07): يبين توزيع التكرار بالنسبة المئوية حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

• نتائج المقياس:

من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول المقياس تم تحديد المستوى المرجح له بناء على قيمة المتوسط الحسابي كما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول رقم (08): مجال المتوسط الحسابي المرجح للمقياس

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 إلى 2.33
متوسط	من 2.34 إلى 3.67
مرتفع	من 3.68 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم (09): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لمقياس أهمية

الاتصال العمومي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.80	4.33	1	الفقرة 1
مرتفع	0.76	4.10	3	الفقرة 2
مرتفع	0.74	4.27	2	الفقرة 3
مرتفع	0.72	3.97	4	الفقرة 4
مرتفع	0.96	3.90	5	الفقرة 5
مرتفع	0.97	3.77	9	الفقرة 6
مرتفع	1.09	3.83	8	الفقرة 7
مرتفع	1.03	3.90	6	الفقرة 8
مرتفع	1.02	3.83	7	الفقرة 9
مرتفع	0.29	3.99	أهمية الاتصال العمومي	
الدلالة الإحصائية = 0.000		درجة الحرية = 29		قيمة ت = 18.570

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 18.570 درجة حرية قدرها 29 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أهمية الاتصال العمومي لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 3.99 وانحراف معياري قدره 0.29 وهذا يثبت أهمية الاتصال العمومي بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

• تحليل البيانات للفرضية الأولى:

السؤال الأول: يعتبر الإتصال أداة فعالة في تسيير وتوجيه موظفين المؤسسة (مستشفى قضي بكير).

جدول رقم (10) يوضح المستوى الوظيفي فئة الطاقم الإداري والطبي.

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
60%	18	الطاقم الإداري
40%	12	الطاقم الطبي
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (10) الذي كان جوابه موافق بشدة الذي بين تكرار والنسبة المئوية حسب المستوى الوظيفي فئة الطاقم الإداري كان تكرارها 18 ونسبتها 60% وفئة الطاقم الإداري تكرارها 12 ونسبتها 40% يعني أن الاتصال جد فعال في تسيير وتوجيه الموظفين. السؤال الثاني: يعتمد الاتصال العمومي دو البعد الصحي على الاستراتيجية الصحية مناسبة لدى موظفي المؤسسة.

جدول رقم (11): يوضح لنا تكرار والنسبة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
53.3%	16	أنثى
46.7%	14	الذكر
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (11) الذي كان جوابه موافق بشدة الذي بين تكرار والنسبة حسب الجنس الذكور كان تكرارها 14 ونسبتها 46,7% والإناث تكرارها 16 ونسبتها 53.3%

وهذا يعني أن نسبة الإناث كانت أكثر ميل إلى أن الاتصال العمومي يعتمد استراتيجيات صحية مناسبة للمؤسسة.

السؤال الثالث: تعتبر التوعية الصحية لموظفي المؤسسة هدف أساسي لعملية الاتصال العمومي.

جدول رقم (12): يوضح لنا تكرار والنسبة حسب المستوى الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
60%	18	الطاقم الإداري
40%	12	الطاقم الطبي
100%	30	المجموع

تحليل الجدول (12) نلاحظ من خلال الجدول الذي كان جوابه موافق الذي بين التكرار والنسبة حسب المستوى الوظيفي فكانت فئة الطاقم الإداري تكرارها 18 ونسبتها 60% أما الطاقم الطبي تكرارها 12 ونسبتها 40% وهذا يعني أن نجاح عملية الاتصال يعتمد على التوعية الصحية للموظفين في المؤسسة.

السؤال الرابع: تتمثل أهمية الاتصال بين موظفي المؤسسة في تحقيق الاندماج وإستعاب الرسالة الاتصالية.

جدول رقم (13): يوضح لنا تكرار والنسبة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
3.3%	01	متوسط
40%	12	ثانوي
56.7%	17	جامعي
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) الذي كان جوابه موافق بشدة الذي بين التكرار والنسبة حسب المستوى التعليمي فنجد تكرار مستوى المتوسط 1 ونسبتها 3.3 بالمائة وأما تكرار

مستوى الثانوي 12 ونسبته 40% وتكرار المستوى الجامعي 17 ونسبته 56,7% وهذا يعني أن أهمية الاتصال بين الموظفين تكمن في تحقيق الاندماج واستيعاب الرسالة الاتصالية.

جدول رقم (14) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	1.31	3.73	8	الفقرة 1
مرتفع	0.83	4.00	5	الفقرة 2
مرتفع	1.16	3.90	7	الفقرة 3
مرتفع	1.01	4.07	4	الفقرة 4
مرتفع	0.92	4.20	3	الفقرة 5
مرتفع	0.56	4.40	1	الفقرة 6
مرتفع	0.63	4.23	2	الفقرة 7
مرتفع	1.07	3.97	6	الفقرة 8
مرتفع	0.37	4.06	تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي	
الدلالة الإحصائية = 0.000		درجة الحرية = 29		قيمة ت = 15.693

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 15.693 درجة حرية قدرها 29 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 4.06 وانحراف معياري قدره 0.37 وهذا يثبت تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين أهمية الاتصال العمومي وتأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي.

لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو في بين الجدول أدناه.

• تحليل البيانات للفرضية الثانية:

السؤال الأول: يساعد الاتصال العمومي على التأثير في المعتقدات والسلوكيات.

جدول رقم (15): يوضح لنا الفئة العمرية.

النسبة المئوية	التكرار	السن
50%	15	أقل من 30
30%	09	من 31 إلى 40
20%	06	أكثر من 40
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (15) الذي كان جوابه موافق الذي بين أن الموظفين اقل من 30 سنة تكرر أجوبتهم كان 15 والذي قدر 50% وباقي تكرر الأجوبة للفئة من 31 إلى 40 الذي قدر بـ 9 ونسبته 30% أما فئة الموظفين أكثر من 40 سنة تكررها 6 ونسبتها 20% وهذا يدل على أن الاتصال العمومي يؤثر على المعتقدات والسلوكيات

السؤال الثاني: يعتبر الاتصال العمومي من العادات والسلوكيات الصحية للفرد.

جدول رقم (16): يوضح لنا حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	السن
36.7%	11	أقل من 05 سنوات
50%	15	من 05 إلى 10 سنوات
13%	04	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (16) الذي جوابه موافق الذي بين تكرار والنسبة حسب الأقدمية اقل من 5 سنوات تكرارها 11 ونسبتها 36,7% والفئة من 5 إلى 10 سنوات تكرارها 15 ونسبتها 50% والفئة أكثر من 10 تكرارها 4 ونسبتها 13,3% وهذ بين أن الاتصال العمومي قادر على تغير سلوكيات الصحية للفرد.

السؤال الثالث: الاختيار الأنسب للوسائل الاتصالية يساعد على زيادة الوعي الصحي.

جدول رقم (17): يوضح لنا التكرار والنسبة المئوية حسب الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
الطاقم الإداري	18	60%
الطاقم الطبي	12	40%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول (17) الذي كان جوابه موافق بشدة الذي بين التكرار والنسبة حسب الوظيفة فئة الطاقم الإداري كان تكرارها 18 ونسبتها 60% أما الطاقم الطبي تكرارها 12 ونسبتها 40% وهذا يعني أن الاختيار الأنسب للوسائل الاتصال يساعد على زيادة الوعي الصحي.

السؤال الرابع: الاستراتيجيات التي يعتمدها الموظفين في التعامل مع التزلاء تساعد على إدراك الرسالة الصحية.

جدول رقم (18): يوضح لنا مستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	01	3.3%
ثانوي	12	40%
جامعي	17	56.7%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول (18) الذي كان جوابه موافق والذي بين تكرار والنسبة حسب المستوى التعليمي تكرار مستوى المتوسط 1 نسبه 3,3% تكرار المستوى الثانوي 12 نسبه

40% أما تكرار المستوى الجامعي 17 نسبه 56,7% هذا دليل على أن الاستراتيجية الاتصالية التي يعتمدها الموظفين ساعدت التزلاء في ادراك الرسالة الصحية

جدول رقم (19): يبين نتائج العلاقة بين أهمية الاتصال العمومي وتأثير الاتصال العمومي في

الوعي الاجتماعي

تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي		أهمية الاتصال العمومي
الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط	
0.023	0.415	

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 وعليه نقول أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أهمية الاتصال العمومي وتأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي.

ونلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت بـ 0.415 وهو ارتباط طردي متوسط. بمعنى أنه كلما زادت أهمية الاتصال العمومي زادت تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: توجد علاقة بين أهمية الاتصال العمومي وتأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي.

### خلاصة الفصل

بداية تعرفنا على تقديم للمؤسسة الاستشفائية العمومية قضي بكير بولاية غرداية وتعرفنا على الخدمات التي يقدمها وأيضا الهيكل التنظيمي للمؤسسة والنقطة الأخير تحليل بيانات الدراسة الميدانية وفي هذا الجانب اختارنا استمارة لجمع المعلومات والتي قسمت إلى 3 محاور محور المعلومات الشخصية والمحور الثاني أهمية الاتصال العمومي والمحور الثالث الوعي الاجتماعي لدي المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وكنتيجة لتحليل النتائج الاتصال العمومي له دور مهم في تأثير في الوعي الاجتماعي لدي الموظفين داخل المستشفى.

الخطبة

## الخاتمة

من خلال ما سبق يتضح لنا الدور الفعال والحيوي للاتصال العمومي في تشكيل وترسيخ الوعي الاجتماعي، إذا يعتبر أداة وسيلة مستخدمة في المؤسسات العمومية الخدمانية في الجزائر لأنه يعتبر من الأنشطة الأساسية التي تقوم بها المؤسسات الإستشفائية خاصة، إذا بغياب وفعالية الاتصال العمومي يسبب الكثير من الاضطرابات والمشاكل، وتمكن أهمية في توجيهه في مسار الفكر والتفكير لدي أفراد المجتمع وتعمل على تمكين أساسيات العلاقات الإنسانية وسبل نجاحها وتوعية الأفراد والإعلام بالخدمات المتوفرة، وذلك عبر وسائل الاتصال المختلفة.

فالاتصال العمومي يعمل على خلق جو تعاوني في المؤسسة الإستشفائية، كما يساعد على إيجاد نوع من الفهم المشترك والاندماج والوعي الذي يسهل سير القرارات المشتركة من ثم تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة الإستشفائية.

### نتائج الدراسة:

يعتبر الاتصال الأداء فعالة في تسيير المجتمع المؤسسات وهو أساس النجاح والتطور في المؤسسات للاتصال أهمية كبيرة في قيام الأفراد بمهامها ووظائفهم، ويعتمد الاتصال العمومي على قوة الإقحام والإقناع اللذان يعكسان الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة.

إن البعد الصحي للاتصال العمومي نشاط اتصالي يهدف إلى تدعيم السلوكات الصحيحة والإيجابية ومحاولة منع السلوكات السلبية، والتوعية الصحية هي الهدف أساسي للاتصال العمومي ذو البعد الصحي، أما النجاح التوعية الصحية يرتبط بالإمكانيات والمعطيات الذاتية، والظروف الاجتماعية وثقافية تأثر في تقديم المعلومات الصحية.

الاتصال العمومي ذو البعد الصحي يركز على الجانب الوقائي بهدف الارتقاء بصحة الإنسان الوعي العام للفرد يؤثر التوعية الصحية فالاختيار الأنسب للوسائل لصيغة الرسالة الصحية يزيد من إدراكه وتبنيه لرسالة الصحية.

نجاح الاتصال العمومي ذو البعد الصحي يعنى نجاح جزء هام من التنمية والمجتمعية والبشرية شاملة الاتصال العمومي من البعد الصحي يؤثر في الوعي الاجتماعي.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر.

1- القرآن الكريم.

ثانياً: المراجع.

2- أحمد بدر، الاتصال الجماهيري بين الإعلام والدعاية والتنمية، ط1، وكالة المطبوعات، الكويت، 1982.

3- أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي) وأبعاده، في منهج الدعوة المحمدية، ط1، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014.

4- بسام عبد الرحمن مشاغبة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011.

5- إبراهيم بنحي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق طريقة (IMRAD)، جامعة قصدي مباح كلية علوم اقتصاد والتجارة وعلوم التسيير، ط4، 2015.

6- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي وقواعد ومراحل وتطبيقات، كلية الاقتصاد وعلوم الإدارة، الجامعة الأردنية، دار وائل لنشر، 1999.

7- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد محمود، مناهج أو أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء، لنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 1420/2000.

8- رضوان بالخيري، مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، ط1، الجسور لنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.

9- زهير احد ادن، مدخل إلى علوم الإعلام والاتصال، دط، دار المطبوعات الجامعية الجزائرية.

10- سامية عواج، نور الدين همسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، دط، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.

11- سعيد حسن عبد الفاتح ألغامدي، أدوات البحث العلمي، PDF.

12- سمير نعيم أحمد، النظرية في علم الاجتماع، ط10، القاهرة، 2006.

## قائمة المصادر والمراجع

- 13- سهيل رزق دياب، **مناهج البحث العلمي رئيس التطوير التربوي بوكالة الغوث**، أستاذ المناهج والطرق والتدريس لجامعة القدس المفتوحة غزة، فلسطين.
  - 14- عبد الباسط عبد المعطي، **الوعي التنموي العربي**، ط1، دار الوقف العربي للصحافة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1983.
  - 15- عثمان بوحوش، **مناهج العلمي وطرق إعداد البحوث**، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2009.
  - 16- على مكاوي، **الانثربولوجيا الطبي**، دراسات نظرية وبحوث ميدانية الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1996.
  - 17- علي أعز العلا، **فن الاتصال بالجماهير**، ط1، دار العلم والإيمان لنشر والتوزيع، مصر، 2013.
  - 18- فضيل دليو، **اتصال المؤسسة**، دط، دار الفجر لنشر والتوزيع، 2003.
  - 19- محمد حاسم فلحي الموسوي، **نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري**، أكاديمية العربية المفتوحة في دنمارك، كلية الآداب والتربية، قسم الإعلام والاتصال.
  - 20- محمد سامي راضي، **الحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية**، دار الجامعية الإبراهيمية، 2007.
  - 21- منال طلعت محمود، **مدخل علم الاتصال**، ط1، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، جامعة الاسكندرية، 2002/2001.
  - 22- مي عبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، لبنان، 2010.
  - 23- نجلاء محمد صالح، **مهارات الاتصال في خدمة الاجتماعية**، ط1، دار الثقافة لنشر، الأردن، 2012.
- ثالثاً: مذكرات.
- 24- بن خولة صديقة ومغراوي نعيمة، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الإستشفائية العمومية بمستشفى شيفغارا بمستغانم**، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2017/2016.

## قائمة المصادر والمراجع

- 25- دردوف عماد، دور الاتصال والعلاقات الإنسانية على المجتمع الحديث، دراسة حالة إذاعة عين تموشنت الجهوية، مذكرة لاستكمال شهادة ماستر في علوم تسير، تخصص إستراتيجية الموارد البشرية، المركز الجامعي بوشعيب بلحاج، عين تموشنت، 2016/2015.
- 26- شاشوة نورة، نظام الاتصال العلاقات الاجتماعية المهنية في تنظيمات استشفائية، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية، امشدالة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة العقيد أكلي محمد أولحاج\_امشدالة، 2012/2011.
- 27- صونية بانوج، لطيفة بومكواز، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بويرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، في العلوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال، جامعة أكلي محمد أولحاج، بويرة، 2018/2017.
- 28- نبيلة بوخبزة، تطبيقات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، دراسة نظرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، 2007/2006.
- 29- بن دانية عائشة ، بوراس خولة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية ، تقرت، مذكرة لنيل شهادة ليسانس علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2014/2013.
- 30- قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أبي بكر، بلقايد تلمسان، 2010/2009.
- 31- حينش نورة، مهارات الاتصال الاقناعي عند الشيخ محمد الغزالي، دراسة تحليلية تطبيقية حديث الاثنين، أنموذجا، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإسلامية، تخصص إعلام واتصال، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2015/2014
- 32- محمد سعود العريفي، العلاقة بين الوعي الاجتماعي والحد من انتشار العقاقير المخدرة، رسالة ماجستير، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، جامعة الملك سعود ، الرياض، 1416.

## قائمة المصادر والمراجع

رابعاً: مجلات.

33- أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي العمومي أو الاتصال ألقيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، <https://www.asjp.cerist.dz/en/down/Article/305/3/6/29631>، تاريخ الاطلاع 2020/03/20، ساعة 13:00.

34- رغييس اناس، الاتصال العمومي وإدارة الفضاء العام، جامعة محمد لامين دباغين، سطيف2، مجلد 16، عدد2، تاريخ الإرسال 2018/10/23، تاريخ القبول 2019/06/13، تاريخ الاطلاع 2020/03/20، ساعة 10:50.

35- سعود بن سهل القوس، دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي الاجتماعي، مجلة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد العاشر، الجزء الأول، 2008.

خامساً: المعاجم.

36- محمد فريد عزت، قاموس المصطلحات الإعلامية (إنجليزية، عربية)، دار المشرق لنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006.

37- معجم اللغة العربية، معجم المعاني الجامع، اللغة العربية المعاصرة، تاريخ الاطلاع 2020/10/25، ساعة 11:00.

38- القاموس العربي شامل، الأداء، دار الراتب الجامعي، ط1، بيروت، 1999.

سادساً: المواقع الإلكترونية.

39- [www.anfassei.irg/2010-12-27-01-33-59/2010-12-05/5866](http://www.anfassei.irg/2010-12-27-01-33-59/2010-12-05/5866)

40- <https://annaboa.org/Arabic/annab.articles/21699>.

41- <http://mhtwyt.com%D9%85%B9%D9%>

42- <https://ar.wikipida.org/windex>

الملك الحق

## الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

الاستمارة

الاتصال العمومي دور في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى المؤسسات الإستشفائية دراسة عن  
عينة من الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكيير بولاية غرداية.  
بغرض إتمام مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال.  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة:

مهيري كريمة

إعداد الطالبتين:

الحدي عائشة

كيوص آمنة

ملاحظة:

يشرفني أن أضيع بين أيديكم هذه الاستمارة المكونة من مجموعة أسئلة فالرجاء الإجابة بكل  
شفافية حتى تكون النتائج صادقة، واعلموا أن هذه الاستمارة سرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث  
العلمي، وفي الأخير تقبلوا شكرنا لتعاونكم معنا.

السنة الجامعية: 2021/2020

## الملاحق

المحور الأول: معلومات العامة

في الخانة المناسبة (x) وضع العلامة.

1- الجنس

ذكر  أنثى

2- العمر

أقل من 30 سنة  من 31 إلى 40  أكثر من 40

3- المستوى التعليمي

متوسط  ثانوي  جامعي

4- المستوى الوظيفي

طاقم إداري  طاقم طبي

5- الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: الاتصال العمومي وأهميته في المؤسسة الإستشفائية قضي بكير بولاية غرداية

يبدأ من السؤال 6 إلى 14

المحور الثالث: اثر الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي لأفراد داخل المؤسسة الاستشفائية

قضي بكير بولاية غرداية

يبدأ من 15 إلى 22.

غير موفق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					6 الاتصال أداة فعالة في تسير المجتمع والمؤسسات.
					7 الاتصال والبقاء على صلة أساس النجاح والتطور في المؤسسات.

## الملاحق

					8 للاتصال أهمية كبيرة في قيام الأفراد بمهامهم ووظائفهم.
					9 يعتمد الاتصال العمومي على قوة الإقحام والإقناع اللذان يعكسان الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة.
					10 إن البعد الصحي للاتصال العمومي نشاط اتصالي يهدف إلى تدعيم السلوكيات الصحيحة والإيجابية ومحاوله منع السلوكيات السلبية.
					11 التوعية الصحية هي هدف أساسي للاتصال العمومي ذو البعد الصحي.
					12 نجاح التوعية الصحية يرتبط بالإمكانيات والمعطيات الذاتية.
					13 تقدم المعلومات الصحية يكون بكيفية تتلاءم مع الظروف الاجتماعية وثقافية للجمهور المستهدف.
					14 البعد الصحي للاتصال العمومي يركز على الجانب الوقائي بهدف الارتقاء بصحة الإنسان والحد من المشاكل الصحية.
					15 الوعي هو ادراك لذاته ولما يحيط به.
					16 يؤثر البعد الصحي للاتصال العمومي من خلال التأثير على المعتقدات والاتجاهات والسلوكيات.
					17 الوعي العام هو مفتاح الأول لنجاح التوعية الصحية وثم التثقيف الصحي.

## الملاحق

					18 البعد الاتصال العمومي يغير بعض العادات والسلوكيات الصحية السلبية للفرد.
					19 الاختيار الأنسب للوسائل لصياغة الرسالة الصحية وأفضل الأساليب لصياغتها يزيد من إدراكه وتبنيه لرسالة الصحية.
					20 نجاح الاتصال العمومي ذو البعد الصحي يعني نجاح جزء هام من التنمية المجتمعية والبشرية شاملة
					21 استراتيجيات الاتصالية تأثر في المعارف والاتجاهات وسلوكيات الأفراد.
					22الاتصال العمومي من البعد الصحي يؤثر في الوعي الاجتماعي.

## الملاحق

ملحق رقم يبين قيمة ألفا كرونباخ لمقياس أهمية الاتصال العمومي

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.824	9

ملحق رقم يبين قيمة ألفا كرونباخ لمقياس تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.773	8

## الملاحق

ملحق يبين نتائج مقياس أهمية الاتصال العمومي وتأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
x1	30	4.333	.8023
x2	30	4.100	.7589
x3	30	4.267	.7397
x4	30	3.967	.7184
x5	30	3.900	.9595
x6	30	3.767	.9714
x7	30	3.833	1.0854
x8	30	3.900	1.0289
x9	30	3.833	1.0199
y1	30	3.733	1.3113
y2	30	4.000	.8305
y3	30	3.900	1.1552
y4	30	4.067	1.0148
y5	30	4.200	.9248
y6	30	4.400	.5632
y7	30	4.233	.6261
y8	30	3.967	1.0662
x	30	3.9887	.29160
y	30	4.0643	.37147
N valide (liste)	30		

## الملاحق

ملحق يبين نتائج الفروق في مستوى أهمية الاتصال العمومي

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
x	30	3.9887	.29160	.05324

### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
x	18.570	29	.000	.98867	.8798	1.0976

ملحق يبين نتائج الفروق في مستوى تأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
y	30	4.0643	.37147	.06782

### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
y	15.693	29	.000	1.06433	.9256	1.2030

ملحق يبين نتائج الارتباط بين أهمية الاتصال العمومي وتأثير الاتصال العمومي في الوعي الاجتماعي

### Corrélations

		x	y
x	Corrélation de Pearson	1	.415*
	Sig. (bilatérale)		.023
	N	30	30
y	Corrélation de Pearson	.415*	1
	Sig. (bilatérale)	.023	
	N	30	30

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).