

جامعة قاصدي مرياح-ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في مسار علوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان:

**دور وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات
العمومية في ظل جائحة كورونا covid-19
(من وجهة نظر العاملين في مستشفى محمد بوضياف-ورقلة)**

إعداد الطالبين:

حسام مختاري

نصر الدين بن يونس

أجيزت ونوقشت علنا بتاريخ: 14/06/2022 من طرف أعضاء اللجنة:

رئيسا	أستاذ مساعد (أ)	محمد الطيب الزاوي
مشرفا	أستاذ مساعد (أ)	مسعود قانة
مناقشا	أستاذ مساعد (أ)	أمال عساسي

السنة الجامعية: 2021-2022

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في مسار علوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان:

**دور وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات
العمومية في ظل جائحة كورونا covid-19
(من وجهة نظر العاملين في مستشفى محمد بوضياف-ورقلة)**

إعداد الطالبين:

حسام مختاري

نصر الدين بن يونس

أجيزت ونوقشت علنا بتاريخ: 14/06/2022 من طرف أعضاء اللجنة:

رئيسا	أستاذ مساعد (أ)	محمد الطيب الزاوي
مشرفا	أستاذ مساعد (أ)	مسعود قانة
مناقشا	أستاذ مساعد (أ)	أمال عساسي

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸ هـ

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأما بعد
الحمد لله الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة
الجهد والنجاح بفضل الله تعالى، أهدي هذا العمل
إلى أعز ما أملك في الوجود، إلى من سهرت في الليالي من أجل تربيته
وكانت سر وجودي والتي مهما فعلت وقلت لن أوفيتها حقها "أمي الغالية الحنونة"
حفظها الله وأطال في عمرها إلى نجمات البيت أخواتي كل باسمها "صباح"،
"حبيبة"، "زهرة"، كن قوتي وسندي في الحياة إلى روح أخي "طارق" الذي لم يكمل
معي المشوار ولازلت ذكره حاضرة في ذهني "رحمه الله تعالى"، إلى صديقي
وزميلي في إنجاز هذا البحث والذي كان بمثابة أخ لي، كما أتقدم بكامل شكري
إلى أستاذي الفاضل "قانة مسعود" لما أبداه من جهود علمية وأراء سديدة أغنت
البحث ليظهر في صورته الحالية

وإلى أصدقائي كل باسمه والذين تعرفت عليهم في بدايات دراستي بالجامعة
ولكل من تعاون معنا وساعدنا على اتمام هذا

البحث ومد لنا يد المساعدة اللازمة وزودنا بالمعلومات لإتمام هذا البحث
وفي الأخير نشكر كل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة
من بعيد أو من قريب إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال

حسام

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

والحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى
صحابته الكرام وعلى من تبعهم بإحسان الى يوم الدين أما بعد:
" فالحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات " بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من
الصعوبات والمشقة والتعب اليوم نقطف ثمارها فأهدي نجاحي هذا
إلى من مهد لي طريق العلم وأعطى فأجزل العطاء إلى من أحمل اسمه بكل
فخر.....أبي العزيز "رحمه الله تعالى برحمته الواسعة"
إلى من كان دعائها سر نجاحي وبوجودها عرفت معنى الحياة إلى رمز الحب ونبع
الحنان.....أمي الحبيبة حفظها الله ورعاها

إلى صديقي ورفيق دربي في إنجاز هذه الدراسة

وإلى أستاذي المشرف "قانة مسعود" لوقوفه معنا لإكمال عملنا حتى آخر لحظة

ولكل من ساعد في إنجاز هذا العمل

شكر وعرفان

الحمد لله كثيرا الذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة ووقفنا في اتمام هذا
البحث العلمي

وقبل أن نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة
إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة
إلى جميع أساتذتنا الأفاضل

كما نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف "قانة مسعود" على كل
ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا
في جوانبها المختلفة

إلى كل من تعاون معنا وساعدنا على اتمام هذا
البحث ومد لنا يد المساعدة اللازمة وزودنا بالمعلومات لإتمام هذا البحث
وفي الأخير نشكر كل من ساهم في انجاح هذه المذكرة من بعيد أو من قريب



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات العمومية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم أداة الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين، حيث أجريت بطريقة العينة القصدية المتمثلة في 50 عاملا، حيث حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي:

إلى أي مدى تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في مستشفى محمد بوضياف بورقلة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين في المستشفى؟

ويندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

1- ماهي عادات وأنماط استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل؟

2- ماهي دوافع استخدام العاملين لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل؟

3- ما مدى فاعلية استخدام وسائل التواصل في مجال العمل من طرف العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة؟

وبعد تحليل وتفسير النتائج تم التوصل إلى النتائج التالية:

أن أغلب العاملين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي دائما وأبرز هذه الوسائل الفيسبوك، حيث يستخدمونها لأنها تتيح لهم الاطلاع على كل جديد حول فيروس كورونا، كما أنهم يستخدمونها في العمل من أجل الحصول على الأخبار المتنوعة والمستجدات حول الأبحاث الطبية وطرق الوقاية من "وباء كورونا" في وقت قصير.

فأغلب العاملين يرون أن وسائل التواصل الاجتماعي ساهمت في فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم ومع المؤسسة، كما قللت من مشكلة التباعد الاجتماعي، حيث جاءت إجابات المبحوثين إيجابية في تقييمهم لوسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي، المؤسسات العمومية، جائحة كورونا، الدور.

Abstract

This study aims to reveal the role of social media in public institutions in the light of the Corona pandemic from the point of view of the staff at the Mohammed Boudiaf Ouargla Hospital. In order to achieve the objectives of the study, it was relied on two tools which are : The analytical descriptive approach and the questionnaire tool to collect data from researchers. The study was conducted in an intentional sample of 50 workers where it attempted to answer the main question:

To what extent has social media contributed in the light of the coronavirus pandemic in Mohamed Boudiaf Hospital, Ouargla?

This last main question; Include the following sub-questions which are:

What are the habits and patterns of using social media for workers in their workplaces at Mohammed Boudiaf Hospital , Ouargla.

What are the motives for workers' use of social media in the workplace?

How effective is the use of media in the field of employment by staff at the Mohammed Boudiaf Hospital, Ouargla?

After analyzing and interpreting, the following results were reached:

Most workers always use social media especially the Facebook. They use it because it allows them to see all the news about the coronavirus. They also use it to work for diverse news and the new updates on medical research. Also, to discover Coronavirus prevention methods in a short time.

Most workers feel that social media has contributed to opening the foundations of communication between workers and the institution, and has also reduced the problem of social distancing . Thus, the responses of researchers were positive in their assessment of social media during the coronavirus pandemic.

Keywords: Social Media, Public Institutions, Coronavirus Pandemic, Workers, Role, Hospital Institution Mohammed Boudiaf, Ouargla.

الفهارس

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات		
الصفحة	العنوان	
	الإهداء	
	شكر وعرقان	
	ملخص الدراسة	
	فهرس المحتويات	
	فهرس الجداول	
	فهرس الأشكال	
	فهرس الملاحق	
أب	مقدمة	
الفصل الأول: الجانب المنهجي		
05	إشكالية الدراسة	
08	تساؤلات الدراسة	
08	أسباب اختيار الموضوع	
09	أهداف الدراسة	
09	أهمية الموضوع	
10	الدراسات السابقة	
14	تحديد مفاهيم الدراسة	

فهرس المحتويات

18	مجتمع الدراسة وعينته	
19	نوع الدراسة ومنهجها	
20	أدوات جمع البيانات	
21	مجالات الدراسة	
22	المقرب النظري	
الفصل الثاني الجانب التطبيقي		
32	المبحث الأول: عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية	
32	تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة	
35	المطلب الأول: عرض ومناقشة بيانات محور البيانات الشخصية	
40	المطلب الثاني: عرض ومناقشة السؤال الأول	
47	المطلب الثالث: عرض ومناقشة السؤال الثاني	
55	المطلب الرابع: عرض ومناقشة السؤال الثالث	
60	النتائج العامة للدراسة	
64	خاتمة	
66	قائمة والمراجع	
	الملاحق	

فهرس الجداول

فهرس الجداول		
الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الجنس	(01)
36	جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي	(02)
37	جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير السن	(03)
38	جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية	(04)
39	جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية	(05)
40	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من طرف أفراد العينة	(06)
41	جدول يوضح أوقات وفترات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من المبحوثين	(07)
42	جدول يوضح الوقت الذي يستغرقه أفراد العينة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	(08)
44	جدول يوضح وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها المبحوثين	(09)
45	جدول يوضح مكان استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	(10)
46	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإلمام بكل المستجدات في وقت قصير	(11)
47	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوفر أخبار شاملة وجديدة عن الفيروس	(12)
48	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتنوع المحتوى المقدم حول الفيروس	(13)
49	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تتيح الاطلاع على كل جديد	(14)
50	جدول يوضح هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل الحصول احصائيات تتعلق بالفيروس	(15)
51	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل متابعة	(16)

فهرس الجداول

	أخبار الأبحاث الطبية ولقاحات الفيروس	
52	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على أسباب انتشار الفيروس وانتقال العدوى	(17)
53	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على طرق الوقاية والاحتياط	(18)
54	جدول يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل المبادرات المجتمعية لمجابهة الفيروس	(19)
55	جدول يوضح وسائل التواصل الاجتماعي قللت من مشكلة التباعد الاجتماعي التي فرضتها جائحة كورونا	(20)
56	جدول يوضح مساهمة وسائل التواصل الاجتماعي في فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم والمؤسسة	(21)
57	جدول يوضح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها زادت في رصيدك المعرفي حول جائحة كورونا	(22)
58	جدول يوضح تقييم مستوى وسائل التواصل خلال أزمة كورونا	(23)

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الجدول
35	شكل يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الجنس	(01)
36	شكل يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي	(02)
37	شكل يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير السن	(03)
38	شكل يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية	(04)
39	شكل يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية	(05)
40	شكل يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من طرف أفراد العينة	(06)
41	شكل يبين أوقات وفترات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من المبحوثين	(07)
42	شكل يبين الوقت الذي يستغرقه أفراد العينة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	(08)
44	شكل يبين وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها المبحوثين	(09)
45	شكل يبين مكان استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	(10)
46	شكل يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإلمام بكل المستجدات في وقت قصير	(11)
47	شكل يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوفر أخبار شاملة وجديدة عن الفيروس	(12)
48	شكل يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتنوع المحتوى المقدم حول الفيروس	(13)
49	شكل يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تتيح الاطلاع على كل جديد	(14)
50	شكل يبين هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل الحصول احصائيات تتعلق بالفيروس	(15)
51	شكل يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل متابعة	(16)

فهرس الأشكال

	أخبار الأبحاث الطبية ولقاحات الفيروس	
52	شكل يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على أسباب انتشار الفيروس وانتقال العدوى	(17)
53	شكل يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على طرق الوقاية والاحتياط	(18)
54	شكل يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل المبادرات المجتمعية لمجابهة الفيروس	(19)
55	شكل يبين وسائل التواصل الاجتماعي قللت من مشكلة التباعد الاجتماعي التي فرضتها جائحة كورونا	(20)
56	شكل يبين مساهمة وسائل التواصل الاجتماعي في فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم والمؤسسة	(21)
57	شكل يبين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها زادت في رصيدك المعرفي حول جائحة كورونا	(22)
58	شكل يبين تقييم مستوى وسائل التواصل خلال أزمة كورونا	(23)

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق	
العنوان	الرقم
استمارة الاستبيان	(01)
أسماء الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان	(02)
الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية الاستشفائية	(03)
المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية والاستشفائية ورقلة	(04)

مقدمة

نعيش في عصرنا الحالي ثورة تكنولوجية متسارعة التطور يوما بعد يوم، حيث تتنافس كبرى الشركات في تطوير إصداراتها في هذا المجال الذي يمس مختلف مناحي الحياة، وهذا راجع لكون التكنولوجيا الحديثة أصبحت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية. ونظرا للمكانة البارزة التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياتنا اليومية واستفادة الجميع منها كبارا وصغارا، متعلمين، وغير متعلمين، أفرادا وجماعات، ومنظمات، أدى إلى تنامي المحتوى الإلكتروني بشكل ملحوظ فيها، مع بروز مواقع ووسائل التواصل الاجتماعي والتي يطلق عليها أسماء مختلفة مثل مواقع التواصل الاجتماعي أو شبكات التواصل الاجتماعي.. الخ، حيث انتشرت هذه الأخيرة انتشارا واسعا، فأصبحت شبكات التواصل الاجتماعي تمارس دورا جوهريا في إثارة اهتمام الجمهور بالقضايا والمشكلات المطروحة، حيث تعد شبكات التواصل الاجتماعي مصدرا رئيسا يلجأ إليه الجمهور في استقاء معلوماته عن جميع القضايا السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية والصحية، بسبب فاعليتها الاجتماعية وانتشارها الواسع. وهذا ما دفع العديد من المؤسسات إلى استخدام هذه الوسائل وجعلتها من ضرورياتها، لتعبر من خلالها عن آراءها وتوجهاتها والأهم من ذلك خدماتها وبهذا اعتبرت الوجه العاكس للمؤسسة ومحتواها، حيث أنها تساهم بشكل جدي في دعم العملية الاتصالية وتوفير كافة أسباب النجاح لها نظرا لمساهمتها في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة.

ونظرا لأهمية ومكانة المؤسسات العمومية بصفة عامة والمؤسسة الصحية بصفة خاصة، إذ تعتبر مركزا مهما خاصة في الأزمات الصحية، حيث برزت أكثر خلال "جائحة كورونا" التي تقريبا شلت كل منابع الحياة في العالم. فتقريبا جل بلدان العالم قد فرضت سياسة التباعد الاجتماعي بين الأفراد تحت ما يسمى بالحجر الصحي. إن أزمة كورونا فريدة من نوعها في تاريخ البشرية ذهب ضحيتها عشرات الآلاف من المصابين والوفيات، وأجبرت البشرية على الالتزام بالبيت، وعدم الخروج من المنزل إلا



مقدمة

للضغوطات وتغيير أنماط الحياة لأسابيع عديدة وتعطيل الاقتصاد وغلق كافة مرافق الحياة. فعطل ذلك

الكثير من الأعمال في العديد من القطاعات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والعلمية. الخ

فكان لزاما على المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الصحية بالتحديد ابتكار أسلوب آخر للتواصل

مع الأفراد والعاملين في المؤسسات للتقليل من التبعات السلبية للجائحة، ومن هنا كانت بعض تطبيقات

وسائل التواصل الاجتماعي بمثابة ذلك الوسيط، حيث أتاحت وسائل التواصل الاجتماعي اليوم في ظل

أزمة وباء كوفيد-19 العديد من المعلومات حول التقارير اليومية للإصابات في جل العالم، ناهيك عن

المعلومات التي تقدمها حول أعداد الوفيات، الإصابات، نسب الشفاء، الوقاية وغيرها، كما لعبت دورا

كبيراً جداً في التحذير من مخاطر المرض، ناهيك عن الإجراءات الواجب إتباعها.

وهو الدافع من وراء إجراء هذه الدراسة ومحاولة التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في

المؤسسات العمومية من وجهة نظر العاملين في المستشفى وللقيام بذلك تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول حول الجانب المنهجي ويتضمن: إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة وأسباب اختيار

الموضوع وأهداف الدراسة، وأهمية الموضوع، والدراسات المرتبطة، وتحديد مفاهيم الدراسة، ومجتمع

الدراسة وعينته، ونوع الدراسة ومنهجها، وأدوات جمع البيانات، ومجالات الدراسة والمقترَب النظري.

الفصل الثاني حول الجانب التطبيقي ويتضمن: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة وعرض

ومناقشة بيانات محور البيانات الشخصية، وعرض ومناقشة بيانات التساؤل الأول وعرض ومناقشة

بيانات التساؤل الثاني وعرض ومناقشة بيانات التساؤل الثالث وفي الأخير النتائج العامة للدراسة وخاتمة.



الفصل الأول:
الجانب المنهجي

الجانب المنهجي للدراسة

- (1) إشكالية الدراسة
- (2) تساؤلات الدراسة
- (3) أسباب اختيار الموضوع
- (4) أهداف الدراسة
- (5) أهمية الموضوع
- (6) الدراسات السابقة
- (7) تحديد مفاهيم الدراسة
- (8) مجتمع الدراسة وعينته
- (9) نوع الدراسة ومنهجها
- (10) أدوات جمع البيانات
- (11) مجالات الدراسة
- (12) المقترَب النظري

(1) إشكالية الدراسة

ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين العديد من التغيرات والتحولات التي أفرزتها معطيات التطور التكنولوجي، في مجال الإعلام والاتصال، أدى إلى تسارع وتيرة ونمو الابتكارات والتقنيات التكنولوجية، وساهم في نقل المجتمعات عبر الزمن إلى عصر الانفجار المعلوماتي.

إذ تعد الانترنت أبرز مظاهره، والتي هيمنت على العالم خلال السنوات القليلة الماضية، وعلى حد تعبير "ماكلوهان" جعلت العالم "قرية كونية"، وأصبحت أسلوباً للتعامل اليومي بين شعوب العالم، كما أن الانتشار السريع لهذه الشبكة جعلها أحد معالم العصر الحديث، حتى أن البعض أطلق عليه عصر الانترنت أو عصر الثورة المعلوماتية.¹

وعند ظهور هذه الوسيلة برزت معها المواقع الالكترونية، والتي تعد أحد ركائزها الأساسية، وذلك بعرضها لمليارات الصفحات حول موضوعات وأهداف مختلفة ومتباينة، أدت إلى تنامي المحتوى الالكتروني بشكل ملحوظ فيها، وخاصة بعض وسائل التواصل الاجتماعي والتي يطلق عليها أيضاً مواقع التواصل الاجتماعي.

وفي هذا الصدد قامت العديد من المؤسسات بمحاولة التكيف مع التغيرات التي تحصل في المحيط الخارجي من تطورات التكنولوجية، وذلك بالولوج إلى العالم الرقمي

¹ زياد بركات، واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية لشبكة الانترنت في البحث العلمي، المؤتمر الدولي الرابع، القاهرة، ص 5.

والمواقع الإلكترونية والانضمام لشبكات ووسائل التواصل الاجتماعي، حيث أصبحت تعتبر الوجه العاكس للمؤسسات ومحتواها، وأصبح من الضروري لكل مؤسسة أن تمتلك موقعا إلكترونيا في هذه الشبكات الاجتماعية لتعبر عن أفكارها وآراءها والأهم من ذلك تقديم خدماتها. حيث أنها تساهم بشكل جدي في دعم العملية الاتصالية وتوفير كافة أسباب النجاح لها نظرا لمساهمتها في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة.¹

ونظرا لما يشهده العالم من تطور سريع في التقنيات الرقمية، وبالنظر لما تلعبه المعلومات اليوم في التأثير على الأفراد، صار لشبكات التواصل الاجتماعي أهمية قصوى لا يكاد يتجنبها المجتمع أو يتجاهلها، حيث لم تعد هذه الشبكات قاصرة على طرف بعينه، فلوسائل التواصل دور إيجابي تلعبه من خلال بعض القضايا الحساسة التي تكون فيها إعلاما بديلا يصل مداه لأدنى أفراد المجتمع، مثل تعبئة الرأي العام تجاه قضايا مهمة وحساسة.

وتعتبر أزمة كوفيد-19 التي شهدتها العالم مؤخرا خير مثال على ذلك، حيث لعبت وسائل التواصل دورا كبيرا جدا في التحذير من مخاطر المرض، ناهيك عن الإجراءات الواجب إتباعها لتجنب العدوى بين أفراد المجتمع، حيث عاش العالم في العزلة من إجراءات الحجر الصحي، حيث لعبت هنا وسائل التواصل دورا رياديا منافسا في نفس الوقت لوسائل

¹ فطوم لطرش، استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة والاشباكات المحققة منه، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، شعبة علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 18.

الإعلام وللقنوات الرسمية والتي كانت تسبقها أحيانا في بث المعلومات والإحصاءات قبل بثها من طرف القنوات الرسمية.¹

وفي ظل هذه الأزمة يعد أبرز المتأثرين من هذه الجائحة المنظمات والمؤسسات العمومية وخاصة المستشفيات والعاملين بها على اعتبار أنهم كانوا في وسط الخطر يضحون بأنفسهم ويجابهون المرض واستقبال المصابين بالبواب لعلاجهم، وهو ما جعل المؤسسات والعاملين يسيرون وفق الاحترازات التي فرضتها المؤسسات الحكومية ومنظمات الصحة، كالتباعد الاجتماعي والحجر الصحي، ونظرا لأهمية الاتصال والتواصل بين العاملين مع بعضهم ومع المؤسسة لم تغفل المنظمات عن دور وسائل التواصل الاجتماعي كفاعل مساعد في تسيير هذه الأزمة، والاعتماد عليها كجزء لا يتجزأ من استراتيجية الاتصالات الخاصة لإشراك الجمهور في الاطلاع على تداعيات هذه الجائحة العالمية، وتسهيل التواصل بين الأفراد والخبراء والمختصين وخاصة العاملين بالقطاع على اعتبار أن المؤسسات يعتمد نجاحها عليهم بشكل كبير، وهم بدورهم تأثروا من جائحة كورونا أكثر من غيرهم لهذا لعبت وسائل التواصل الاجتماعي دورا مهما في تسهيل التواصل بينهم، يتبادلون فيها العديد من المتخصصين والأعضاء الأسئلة والأجوبة حول تشخيص هذا الفيروس وتطوره وطرق الوقاية منه وغيرها، ومنه التساؤل الجوهري الذي مفاده : إلى أي مدى تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في مستشفى محمد بوضياف بورقلة في ظل جائحة كورونا

من وجهة نظر العاملين في المستشفى؟

¹ رياض حمدوش، أحمد دعاس، وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تعبئة الرأي العام العالمي وفي الحد من انتشار وباء كورونا (كوفيد19)، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، العدد01، المجلد 03، 2020، ص 162

(2) ويترتب عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

❖ ماهي عادات وأنماط استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل

التواصل الاجتماعي في مجال العمل؟

❖ ماهي دوافع استخدام العاملين لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل؟

❖ ما مدى فاعلية استخدام وسائل التواصل في مجال العمل من طرف العاملين في

مستشفى محمد بوضياف بورقلة؟

(3) أسباب اختيار الموضوع:

1- ذاتية:

- حب التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في مستشفى محمد بوضياف

بورقلة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين.

- الميل لدراسة مثل هذه المواضيع والمتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من

طرف الأفراد.

- الاهتمام الشخصي بكل ما يتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات

والمنظمات.

2- موضوعية:

- كثرة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الوقت الراهن لدى العاملين.

- هذا النوع من الدراسات يعتبر حديث، واستثنائي خاصة بعد انتشار جائحة كورونا وبقاء الأفراد والعائلات في بيوتهم.
- الإغلاق العام في مختلف دول العالم بسبب جائحة كورونا والاتصال بين الأفراد والمؤسسات والعاملين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.
- تدخل هذه الدراسة ضمن التخصص.

(4) أهداف الدراسة:

- ❖ التعرف على عادات وأنماط استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.
- ❖ التعرف على دوافع استخدام العاملين لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.
- ❖ التعرف على مدى فاعلية استخدام وسائل التواصل في مجال العمل من طرف العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

(5) أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية من أهمية المتغيرات المدروسة وما ستوفره من إثراء للأطر النظرية المتعلقة بالمفاهيم، والأهمية البالغة التي أصبحت تكتسبها وسائل التواصل في الوقت الحالي، إذ أن العديد من المؤسسات تولي أهمية كبيرة للتكنولوجيا وخاصة ما تعلق بالإنترنت ومواقعها الإلكترونية، وفهم طبيعة دور شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في ضوء المتغيرات التي يشهدها المجتمع، وتعتبر الدراسة الحالية من بين الدراسات في قسم الاعلام والاتصال بجامعة ورقلة، التي تولي اهتماما بموضوع

دور وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات والمنظمات باختلافها وخاصة فيما تعلق بالعاملين بالمؤسسات ورصد الدور الذي تلقيه شبكات التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا.

أما من الناحية العملية فتبرز أهمية الدراسة في أنها تقوم بالمساعدة في تقديم نتائج توجه انتباه المسؤولين والعاملين في المستشفيات وتساعدهم في إيجاد حلول لبعض العراقيل.

6) الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

- دراسة صحراوي جهاد، وشايب الدراع وليد، المعنونة بـ دور مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم التواصل العلمي لمواجهة تبعات جائحة كورونا على البحث العلمي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة واساتذة الجامعة الجزائرية.¹

وقد انطلق الباحث من التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي: كيف ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم التواصل العلمي بين

أفراد الجامعة الجزائرية للتخلص من تبعات جائحة كورونا على البحث العلمي؟

- محاولا الاجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم التواصل العلمي؟

¹ جهاد صحراوي، وليد شايب الدراع، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم التواصل العلمي لمواجهة تبعات جائحة كورونا على البحث العلمي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة واساتذة الجامعة الجزائرية، مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 7، المجلد 02، 2020.

2- هل ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في فتح آفاق جديدة للتواصل بين الأستاذ

والطالب؟

3- هل يمكننا تقييم حالة ومستقبل استخدام منصات التواصل الاجتماعي في التواصل

العلمي في الجامعة الجزائرية؟

- هدفت الدراسة إلى:

✓ التعرف على الدور التي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم التواصل

العلمي اثناء جائحة كورونا.

✓ الكشف عن مدى مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في فتح آفاق جديدة للتواصل

بين الأستاذ والطالب.

✓ التعرف على تقييم حالة ومستقبل استخدام منصات التواصل الاجتماعي في

التواصل والبحث العلمي.

- استخدم الباحثين المنهج الوصفي، ووظف أداة الاستبانة الالكترونية، وأداة الملاحظة

كأداة مساعدة، حيث استخدم الباحثين أسلوب المسح بالعينة بالاعتماد على العينة

القصدية، حيث بلغ حجمها 66 مفردة.

- وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. من أهم المواقع الاجتماعية المستعملة في التواصل العلمي نجد الفيسبوك بالدرجة

الأولى.

2. مواقع التواصل الاجتماعي لها دور كبير في اتاحة التواصل العلمي خاصة خلال جائحة كورونا وما تبعها من تداعيات.
3. تساهم هذه العملية أيضا في غرس الطموح لدى الطلبة من خلال استخدام هذه الوسائل السهلة الاستخدام.
4. ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في التقليل من تداعيات التباعد الاجتماعي الذي فرضته السلطات عبر الوطن.
5. هناك من يقوم بفتح مجموعات وصفحات الكترونية للتواصل مع طلبته.

تعقيب:

تتشرك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بموضوع دور مواقع التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا، لكن تختلف معها في العينة المدروسة فالدراسة السابقة استهدفت طلبة وأساتذة الجامعة، أما الدراسة الحالية تهدف لدراسة العاملين في المؤسسات العمومية وبالضبط العاملين في المستشفى، لقد تم الاستفادة من هذه الدراسة في صياغة الاشكالية وتحديد المنهج المناسب.

الدراسة الثانية:

- دراسة سند خليف الحربي، الموسومة بعنوان أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي على إنتاجية العمل من وجهة نظر الموظفين دراسة ميدانية على موظفي قطاع الأعمال بشركة الاتصالات السعودية.¹

وقد انطلق الباحث من التساؤلات التالية:

¹ سند خليف الحربي، أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي على إنتاجية العمل من وجهة نظر الموظفين (دراسة ميدانية على موظفي قطاع الأعمال بشركة الاتصالات السعودية)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، العدد 1، السعودية، 2020.

1. ما مدى تأثير استخدام موظف الاتصالات السعودية وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي على إنتاجيته في العمل من وجهة نظر الموظفين؟
 2. هل زادت إنتاجية موظف الاتصالات السعودية بعد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أم قلت من وجهة نظر المديرين؟
 3. ما الوسائل الكفيلة لضبط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء العمل للاستفادة من الايجابيات والتخلص من السلبيات من وجهة نظر الموظفين.
 4. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية تجاه تصورات المبحوثين نحو الإنتاجية والتي قد تعزى للمتغيرات الشخصية.
- هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى استخدام موظف الاتصالات السعودية لوسائل التواصل أثناء الدوام الرسمي من وجهة نظر الموظفين.
 - التعرف على مدى تأثير على مدى تأثير استخدام التواصل على إنتاجية الموظف ومعرفة هل زادت أم قلت من وجهة نظر المديرين.
 - التعرف على أهم الوسائل الكفيلة بالحد من استخدام التواصل من موظفي الاتصالات السعودية من وجهة نظر الموظفين.
 - التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية تجاه تصورات المبحوثين نحو الإنتاجية والتي قد تعزى للمتغيرات الشخصية.
 - التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية تجاه تصورات المبحوثين نحو الإنتاجية والتي قد تعزى للمتغيرات الشخصية.
- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي المسحي، ولجمع البيانات تم استخدام أداة الاستبيان، وتم توزيعها بطريقة عشوائية، بلغ حجمها 130 مفردة.

- وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقون على البعد المتعلق بمستوى استخدام موظف الاتصالات السعودية لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام.
- ✓ بينت نتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون على البعد المتعلق بالوسائل الكفيلة بالحد من ظاهرة استخدام التواصل الاجتماعي من قبل موظفي الاتصالات السعودية.
- ✓ أظهرت النتائج عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية في استخدام لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام للتأثير على إنتاجية العمل .
- ✓ بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أهم الوسائل الكفيلة بالحد من ظاهرة استخدام التواصل الاجتماعي من قبل موظفي الاتصالات السعودية باختلاف متغير الغرض.

تعقيب:

تتشرك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بموضوع دور مواقع التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا، لكن تختلف معها في العينة المدروسة فالدراسة السابقة استهدفت طلبة وأساتذة الجامعة، أما الدراسة الحالية تهدف لدراسة العاملين في المؤسسات العمومية وبالضبط العاملين في المستشفى، لقد تم الاستفادة من هذه الدراسة في صياغة الاشكالية وتحديد المنهج المناسب.

(7) تحديد مفاهيم الدراسة:

1- الدور:

يعرف الدور لغة: بأنه الحركة أي الفعل والعمل.¹ ونلاحظ من خلال هذا التعريف أن الدور مرتبط بالقدرة على الحركة والنشاط. وحسب معجم: Woutburg و Bloch فإن كلمة الدور مشتقة من العبارة اللاتينية Rotulas التي تعني: من جهة ورقة مطوية تحمل مكتوب، ومن جهة ثانية ما يجب أن يستظهره ممثل مسرحية وابتداء من القرن: 11م. بدأ استعمال مفهوم الدور بمعنى وظيفة اجتماعية أو مهنة.

اصطلاحاً: لقد توصل عدد من العلماء إلى إعطاء تعاريف متباينة كل حسب تخصصه واتجاهاته العلمية وهذا ما يشير إليه تعريف محي الدين مختار: يعرفه على أنه الجانب الديناميكي لمركز الفرد أو وضعه أو مكانته في الجماعة، ويفهم من هذا التعريف أن الفرد يشغل عدة مراكز في جماعته حسب مكانته، فيصبح للمكانة جانب ديناميكي متحرك يسمى الدور، ويعرف الدور على أنه وظيفة الفرد في الجماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في جماعته أو موقف اجتماعي ويفهم من هذا الدور هو الوظيفة التي يؤديها الفرد في مواقف اجتماعي معين.²

¹ فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د.ت، ص211.
² عبد النور هامل، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد12، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، ص ص 70-71.

إجرائيا:

والمقصود بالدور في الدراسة الحالية هو الدور الذي لعبته وسائل التواصل الاجتماعي من وجهة نظر العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة خلال انتشار جائحة كورونا وفرض الحجر الصحي ومنع التواصل بين البشر بشكل مباشر أو وجها لوجه، وفي ظل هذه الظروف لجأ العديد من الأفراد للتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

2- وسائل التواصل الاجتماعي:

عرف كل من "كاير" و"هايس" Carr and Hayes وسائل التواصل الاجتماعي بأنها " (..) قنوات تعتمد على الإنترنت وتتيح للمستخدمين استغلال التفاعل والتواجد الذاتي الانتقائي، إما فوراً أو بشكل غير متزامن، مع جماهير واسعة ومحدودة لتنتج قيم محتوى المستخدمين وتصور التفاعل مع الآخرين".¹ وتعرف أيضا على أنها: عبارة عن منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به،² ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها. كما يشير آخرون بأن شبكات التواصل الاجتماعي عبارة عن عملية تتألف من أدوات

¹ فضيل دليو، أمين جنيح، نموذج خصوصية وسائل التواصل الاجتماعي: الخصوصية والتواصل في ضوء إمكانات وسائل التواصل الاجتماعي، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 84.

² عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2011، ص. 183.

التواصل الاجتماعي عبر شبكة على الإنترنت، والمحتوى والمنشور المتبادل عبر تلك القنوات بين الجهات المختلفة (أفراد أفراد)، (أفراد منظمات)، (منظمات /منظمات).¹

إجرائيا:

عبارة عن شبكات اجتماعية تفاعلية تقوم بتسهيل عملية تشارك وتبادل المعلومات بين المستخدمين وتتيح التواصل بينهم في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم، وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توحد العلاقة الاجتماعية بينهم، إضافة إلى أنها منصات تهدف لإنشاء أو توزيع المحتوى.

3- جائحة كورونا:

مصطلح «الجائحة» أو «pandemic» فيتعلق بالانتشار الجغرافي، ويستخدم في وصف المرض الذي يصيب بلدان أو قارات أو العالم بأسره، فهو أمر أكبر وأعلى من الوباء، لأنه مرتبط بانتشار جغرافي واسع، وعادة ما يصاب عدد كبير من السكان.²

وقد ظهر فيروس كورونا (كوفيد) COVID 19-19 نهاية عام 2019 في مدينة ووهان في الصين وهو فصيلة من الفيروسات تسبب عدة أمراض للإنسان، وتتباين شدة أعراض الإصابة من نزلات البرد الشائعة إلى الالتهابات الرئوية الحادة وصولا إلى فقدان

¹ صونية شتون، يوسف بومدين، أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك اتجاه الأزياء الإسلامية "دراسة على عينة من الطالبات المحجبات في جامعة جيجل"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 18، الجزائر، 2017، ص 31.

² <https://www.sasapost.com/corona-pandemic-and-other-terms> ، تاريخ الزيارة : 2022-03-21، على الساعة : 16:30.

القدرة على التنفس بدون الأجهزة، وأعلنته منظمة الصحة العالمية كجائحة نظرا لسرعة انتشاره والفشل في السيطرة على أعراضه.¹

إجرائيا:

هي جائحة أصابت العالم تعرف باسم (كوفيد-19)، وهو فيروس معدي يؤدي لأعراض مختلفة أبرزها أزمة في التنفس، ظهر المرض للمرة الأولى في مدينة "ووهان" الصينية في أوائل شهر ديسمبر عام 2019. وأعلنت منظمة الصحة العالمية في 30 يناير 2020 أن تفشي الفيروس يُشكل حالة طوارئ صحية، وبذلك أعلنت أغلب الدول عن الحجر الصحي والإغلاق العام كإجراء احترازي لمنع تفشي المرض، وقد أصاب الملايين كما أدى إلى وفاة الملايين من البشر حول أنحاء العالم.

4- العاملين:

تعريف العامل لغة: جمع عَمَّال وعاملون وعَمَلَة: كل من يعمل بيده.²

اصطلاحا: العامل هو "الشخص الذي يقوم بعمل معين لكسب المال".³

إجرائيا: ويقصد بالعاملين في الدراسة الحالية هم العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

¹ حنان عيسى ملكاوي، جائحة كورونا كوفيد-19 - covid وتدابيرها على أهداف التنمية المستدامة 2030، نشرية الإكسبو العلمية، العدد 02، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2020، ص ص 15-18.

² المنجد في اللغة و الأعلام، ط43، دار المشرق، لبنان، 2008، ص 531.

³ <https://ar.natapa.org/difference-between-staff-worker-and-employee-1801> ، تاريخ الزيارة: 28-03-2022، على

الساعة: 11:30 صباحا.

8) مجتمع الدراسة وعينته:

❖ مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث على أنه "كل المفردات التي يهتم الباحث بدراستها سواء كانت بشرية أو مادية بشرط اشتراكها في مجموع من الخصائص، وتتحدد حسب طبيعة.

وأغراض البحث، بهدف تعميم النتائج عليها.¹

وفي الدراسة الحالية فإن مجتمع البحث يتمثل في عمال المستشفى وعددهم 765.

❖ عينة الدراسة:

إن مسألة تحديد عينة الدراسة أمر في غاية الأهمية، ذلك أنه ليس باستطاعة الباحث أن يجري دراسته على مجتمع البحث ككل إلا في حالات معينة أو إذا كان مجتمع البحث محدود العناصر، لذا يلجأ الباحث إلى اختيار العينة المناسبة لدرسته بقصد التحكم في مفردات الدراسة والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع البحث فالعينة تعرف على أنها: "جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، التي يتم من خلالها تعميم نتائج الدراسة على أفراد مجتمع البحث كله".²

ومن خلال ما سبق فقد أعتمد في الدراسة الحالية العينة القصدية "وتعني هذه العينة اختياراً كيفياً من قبل الباحث للمبحوثين استناداً إلى أهداف بحثه".³

¹ نادية عيشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 265.

² رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 334.

³ مسلم عدنان أحمد، آمال صلاح، دليل البحث الاجتماعي، ط1، العبيكان للنشر، الرياض، السعودية، 2011، ص 80.

تم اختيار 50 مفردة من مجتمع كعينة للدراسة، للذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

(9) نوع الدراسة ومنهجها:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، والتي تهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصفها دقيقا وتحديدتها تحديد كينيا أو كيميا، قبل تعريف المنهج الوصفي، نعرف المنهج أولا والذي يعرف بأنه: "هو الأداة والوسيلة التي تعتمد وترتكز عليها المجتمعات في تحقيق أهدافها وهو الطريق الذي يحدد من قبل الباحث لكشف تلك الحقائق"¹

أما المنهج المستخدم في الدراسة الحالية فهو **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يعرفه "محمد الصاوي محمد مبارك" بأنه:

"يقوم هذا المنهج على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها ويتم ذلك وفقا لخطة بحثية معينة، وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها"²

ويعرف أيضا: " بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كليا عن طريق جمع معلومات، مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة."³

وقد تم استخدام هذا المنهج في الدراسة الحالية باعتباره الأنسب ولأنه يفيد في الحصول على أكبر قدر من المعلومات من عمال المستشفى، للتعرف على الدور الذي تلعبه

¹ مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2000، ص61.

² محمد الصاوي، محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص30.

³ بلقاسم سلطانية، حسان الجبلاني، المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية، ط1، دار الفجر القاهرة، 2012، ص133.

وسائل التواصل الاجتماعي في المستشفى من وجهة نظر العاملين، وطرق وأساليب تعاملهم معها، من أجل الحصول على بيانات يتم تكميمها وتحليلها لاحقاً للإجابة على أسئلة الدراسة.

(10) أدوات جمع البيانات:

تم الاستعانة في الدراسة الحالية بأداة استمارة الاستبيان، بحيث يعرفها موريس أنجرس بأنها: "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية".¹

أما خالد حامد فعرها بأنها: " نموذج يضم أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الاستبيان (Questionnaire) يطلب من المبحوث الإجابة عنها مباشرة، وقد ترسل عن طريق البريد وتسمى الاستبيان البريدي (ques Mailed)."²

تم اختيار استمارة الاستبيان في الدراسة الحالية لأنها تمكن الباحث من جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الدراسة من عينة كبيرة نوعاً ما وتسمح باختصار الجهد والوقت، وتمكن كذلك من الكشف عن الاختلافات في إجابات المبحوثين في إطار الظاهرة المدروسة.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ط2، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2006، ص 204.

² نادية سعيد عيشور وآخرون، مرجع سابق، ص 352.

(11) مجالات الدراسة:**المجال المكاني:**

أجريت هذه الدراسة بمستشفى "محمد بوضياف بورقلة".

المجال الزمني:

تم البدء في هذه الدراسة منذ نوفمبر 2021 وتم الانتهاء منها في شهر جوان 2022

المجال البشري:

يتمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة في العاملين في مستشفى "محمد بوضياف بورقلة" خلال 2021-2022.

الحدود الموضوعاتية:

هذه الدراسة تعالج موضوع دور وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات العمومية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين في مستشفى "محمد بوضياف بورقلة"

(12) المقترح النظري**أولاً: نظرية الاستخدامات والاشباع:**

إن نظرية الاستخدامات والاشباع هي عبارة عن محاولة للنظر إلى العلاقة بين وسائل الإعلام والجمهور بشكل مختلف، حيث ترى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه، حيث أن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل

الإعلامية التي يتلقاها، بل إن استخدام الجمهور لتلك الوسائل لإشباع رغباته يتحكم بدرجة كبيرة في مضمون الرسائل الإعلامية التي تعرضها وسائل الإعلام.¹

نشأة وأصول نظرية الاستخدامات والإشباع

يعود الاهتمام بالبحث عن الإشباع الذي توفره وسائل الإعلام والاتصال لجمهورها الى بداية البحث التجريبي في ميدان علم الاتصال، ومثل هذه الدراسات ظهرت في الأربعينيات في أعمال لازرسفيلد وستاتون وبييرلسو، Lazarsfeld, Berisom, Staton وفي الخمسينيات في أعمال ريليز Rileys وفريدسون Freidson وماك كوبي Mac Coby وفي الستينيات في أعمال شرام Schram ولايل Lyle وباركر Parker .

ويقدم نموذج الاستخدام والإشباع مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد بان أسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام والاتصال أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية.²

إن البداية الحقيقية لمدخل الاستخدامات والإشباع جاء نتيجة البحوث والدراسات التي أجريت في بدايات القرن العشرين على أسباب التعرض واستخدام وسائل الإعلام من مختلف فئات الجمهور ومحاولة الربط بين الأسباب والاستخدام حيث تم صياغة هذه الأسباب في عدة إطارات، أهمها الدوافع النفسية التي تؤدي بالأفراد لتلبية حاجات معينة في وقت معين،

¹ فطوم لطرش، مرجع سابق ص75.

² مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، 2006، ص279.

وأصبحت رغبة الأفراد في إشباع حاجات معينة من التعرض لهذه الوسائل في الإطار العام، بين تعرض الأفراد بين تعرض الأفراد لوسائل الإعلام ومحتواها ومدى ما يحققه هذا التعرض من إشباع للحاجات المتعددة وتلبيتها، حيث أطلق عليه الاستخدامات والاشباعات.

هذا وقد ظهرت هذه النظرية لأول مرة بطريقة كاملة في كتاب استخدام وسائل الاتصال الجماهيري تأليف كاتز Katz وبلومر Bloomer ودار هذا الكتاب حول فكرة أساسية مؤداها تصور الوظائف التي تقوم بها وسائل الإعلام ومحتواها من جانب ودوافع الفرد من التعرض إليها من جانب آخر ومن جهة أخرى اهتم كاتز وزملاؤه بصياغة العلاقة بين حاجات الفرد واتجاهاته السلوكية لإشباعها، ومن بين البدائل المختلفة منها وسائل الاعلام ومحتواها من خلال الفرد يبدأ في رسم توقعاته عن تلبية وسائل الاعلام لهذه الحاجات، مقارنة بمصادر أخرى لإشباع هذه الحاجات.

بحيث يرى كاتز وبلومر أن مدخل الاستخدامات والاشباعات يعني ما يلي:

الأصول الاجتماعية والسيكولوجية بالإضافة إلى الاحتياجات التي يتولد عنها محتوى وسائل الاعلام وكذا توقعات من وسائل الإعلام أو أي مصادر أخرى تؤدي إلى أنماط مختلفة من التعرض لوسائل الاعلام ينتج عنها التفاعل مع العناصر الاجتماعية والنفسية وهكذا تتم دورة العلاقة بين نشوء الحاجة وقرار الفرد بتعرض إلى وسائل الإعلام أملا في إشباع حاجاته.¹

¹ منال هلال لمزاهرة، نظريات الاتصال، الاردن دار المسيرة، 2012، ص 172

فروض نظرية الاستخدامات والاشباعات

يلخص كاتز وزملاؤه افتراضات نظرية الاستخدامات والاشباعات كما يلي:

- إن إشباع الحاجات يتم ليس فقط من خلال التعرض إلى وسيلة إعلامية محددة، بل يتم من خلال السياق الاجتماعي الذي تستخدم فيه الوسيلة.
- جمهور المتلقين هو جمهور نشط واستخدامه لوسائل الاعلام هو استخدام موجه.
- يمتلك الجمهور المبادرة في تحديد العلاقة بين إشباع الحاجات واختيار وسائل معينة يري أنها تشبع حاجاته.
- تتنافس وسائل الاعلام مصادر أخرى لإشباع الحاجات مثل الاتصال الشخصي والمؤسسات الاعلامية.
- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدام الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط.¹

إسقاط النظرية على الدراسة:

إن نموذج الاستخدامات والاشباعات يضيف صفة الإيجابية على جمهور وسائل الاعلام، فمن خلال هذا المنظور لا يعد الجماهير مستقبلين سلبيين لرسائل الاتصال الجماهير، وإنما يختار الأفراد وسائل الاتصال التي يرغبون في التعرض إليها ونوع المضمون الذي يلبي حاجاتهم النفسية والاجتماعية، من خلال قنوات المعلومات المتاحة

¹ مي العبد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص (181-280)

ويتجلى ذلك بوضوح من خلال اختيار العاملين بالمستشفى للمصادر والمضامين التي يرون أنها تناسبهم، كما تكمن أهمية نظرية الاستخدامات والاشباعات بالنسبة إلى هذه الدراسة، في مساهمتها في تفسير استخدامات العاملين في المستشفى لوسائل التواصل الاجتماعي ودوافع هذا الاستخدام خلال جائحة كورونا، إضافة إلى الاشباعات المحققة منه، من خلال تحويل معطيات النظرية إلى أرقام إحصائية تفيد في تحقيق الهدف العلمي الذي أجريت من أجله الدراسة.

ثانياً: النظرية البنائية الوظيفية

التعريف بنظرية البنائية الوظيفية

ترى النظرية البنائية الوظيفية بأن النظام الاجتماعي مجموعة من الأجزاء المترابطة في توازن ديناميكي، يقوم على الأنشطة المتكررة، حيث تقوم كل فئة من المشاركين في الهيكل الاجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام.¹

إن فكرة التنظيم أو البناء للمجتمع ما كمصدر لاستقراره، ليست جديدة، فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوين أي أنه يعني نظاماً من أجزاء مرتبطة في توازن ديناميكي. أثرت هذه الفكرة في الفكر الغربي وخاصة على علماء الاجتماع القدامى، أمثال "أوجست كونت" الذي جعل من القياس أو التناظر العضوي أساساً لمفاهيمه

¹ ليلي حسن السيد، حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص 124.

عن المجتمع. كذلك سار في نفس الاتجاه " هاربرت سبنسر" في فلسفته الاجتماعية كلها حول نفس الفكرة.

طور علماء الاجتماع المعاصر بن مثل "إيميل دوركايم" هذا التوجه وأصبحت الفكرة العامة للنظرية فكرة هامة في تحليل المجتمعات البدائية من طرف علماء أصل الإنسان أمثال "بروتيسلاف مالينو فسكي"، و "راد كليف براون". وفي العصور الأحداث استمرت الافتراضات الخاصة بالمذهب العملي البنائي أو الهيكلية في تطور مناقشات علم الاجتماع الحديث من خلال كتابات "ميرتون" و "تالكوت بارسونز".¹

افتراضات النظرية:

اتفق الباحثون على عدد من الافتراضات الخاصة بهذه النظرية وهي:

- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.
- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

¹ ملفين ل. ديفلر، ساندرا بول - روكيتش، نظريات وسائل الإعلام، تر: كمال عبد الرؤوف، ط1، الدار الدولية لنشر والتوزيع، القاهرة، 1993، ص65

• الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار

مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية للحاجات.¹

البنائية الوظيفية من منظور إعلامي:

إن وسائل الإعلام وعملية الاتصال الجماهيري تعد أنشطة متكررة ومتماثلة في النظام الاجتماعي للمجتمع الذي تعمل فيه، والتبعية البنائية التي توجد بين وسائل الإعلام والأنظمة الاجتماعية الأخرى لا تؤثر فقط في العمل اليومي لمجتمعنا بل تؤثر أيضا في الطريقة التي يستخدم بها الأفراد وسائل الإعلام في حياتهم اليومية. وتساهم في تحقيق التوازن الاجتماعي لهذا المجتمع، وبمعنى آخر تترتب عليه نتائج بالنسبة للمجتمع ككل. وهكذا، يمكن بالفعل القول بأن الإعلام يعد من بين المكونات الأساسية التي لا غنى عنها بالنسبة إلى الهيكل الاجتماعي وبدونه ما كان بوسع مجتمعنا المعاصر بالشكل الذي نعرفه أن يستمر.²

إسقاط النظرية على الدراسة:

انطلاقا من فرضيات النظرية البنائية الوظيفية نجد أنها ساهمت في تفسير الوظائف التي تسعى المؤسسات الوصول إليها، حيث تعتبر المؤسسات الاستشفائية من بينها وهي مهمة ولا يمكن الاستغناء عنها، وخاصة في ظل الأزمات الصحية وأبرز مثال على ذلك انتشار فيروس كورونا الخطير والمعدى والذي كانت ولا تزال المؤسسات الصحية تواجهه وذلك باستقبال المصابين به وعلاجهم أو تلقيحهم لاكتساب مناعة ضده، وفي خضم هذه

¹مي العبد الله، مرجع سبق ذكره، ص174، ص175.
²ملفين.ل ديفلر، ساندرابول – روكيتش، مرجع سبق ذكره، ص66، ص67.

الجائحة ونظرا للتباعد الاجتماعي والحجر الصحي الذي فرض على الجميع برزت الحاجة للتواصل ومتابعة كل جديد حول الوباء، وذلك عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي والتي لعبت دورا بارزا ومهما بالنسبة للأفراد بصفة عامة، وللعاملين بالمستشفى بصفة خاصة على اعتبار أنهم كانوا في الواجهة الأمامية لمجابهة المرض، هذا الأمر يدفعهم للجوء إلى وسائل اتصال تضمن التباعد تحفظ سلامتهم وصحتهم قدر المستطاع، وهو الدور الذي قامت به وسائل التواصل الاجتماعي.

الفصل الثاني:
الجانب التطبيقي

الجانب التطبيقي للدراسة:

المبحث الأول: عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية

تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة

المطلب الأول: عرض ومناقشة بيانات محور البيانات الشخصية

المطلب الثاني: عرض ومناقشة بيانات التساؤل الأول

المطلب الثالث: عرض ومناقشة بيانات التساؤل الثاني

المطلب الرابع: عرض ومناقشة بيانات التساؤل الثالث

النتائج العامة للدراسة

المبحث الأول: عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية

تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة

تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية وهيكلها التنظيمي:¹

1-تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية: تعريف المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف: يعتبر مستشفى محمد بوضياف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي، يلعب دورا هاما في المنطقة من الناحية الاستشفائية، حيث يقع في وسط المدينة في نهج سي الحواس يحده من الناحية الشرقية معهد اللغات الأجنبية سابقا، ومن الشمال منطقة زراعية أما جنوبا فهو مقابل مقهى الشباب العام أو صندوق الضمان الاجتماعي وأما من الناحية الغربية، حضانة للأطفال والمركز الشبه طبي هو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان.

أنشئ في 22 مارس 1982 الموافق ل 14 شعبان 1409هـ، فتح أبوابه في شهر جانفي 1988م، وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرياح بتاريخ 22-03-1989م، حيث يتربع على مساحة إجمالية 48000 م². وتبلغ قدرة استيعابه 501 سريرا مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية.

2-التعريف بالهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية: (انظر الملحق رقم 03).

المدير: الهيئة العليا والمسؤول الأول على المؤسسة والمديريات الفرعية.

¹ تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة، وثائق مقدمة من طرف المستشفى.

الأمانة: يشغل هذا المنصب سكرتيرة مهمتها استقبال المكالمات الهاتفية وتسجيل البريد الوارد والصادر.

المديرية الفرعية للإدارة والوسائل: هي مديرية تهتم بتسيير ومتابعة ملفات المستخدمين (التوظيف التقاعد) وكذلك تهتم بتنفيذ وتسيير ميزانية المستشفى ...، وهي مديرية تتفرع منها عدة مصالح:

مصلحة المستخدمين: وهي مصلحة تهتم بمتابعة العمال (مرضين، موظفين، اطباء) وتحرير الوثائق الخاصة بالعمال (وثيقة العطلة، أمر بالنقل).

مكتبة الأرشيف: دورها الاحتفاظ بملفات العمال.¹

مصلحة المنازعات: دورها ترقية وإنشاء ملفات معاشات العمال وتقوم بمحاضر المجالس التأديبية.

مكتب الأجور: وهو المكتب الذي يعد شهريا أجور العمال ويقوم بعمليات الخصم، التوقيف، الرواتب، إعادة الرواتب.

مكتب الأمر بالصرف: وهي مصلحة مستقلة عن مصلحة المستخدمين دورها إعطاء الإذن بصرف أموال القطاع الصحي، وصرف، الأوامر بالمهمات وكذا رواتب العمال والمنح وإعداد الجواتات وتسجيلها وإرسالها إلى قابضة الضرائب.

مكتب المخالفات: وهو مكتب يهتم بكل ما يتخلف من أجور العمال والمنح وغيرها.

¹ تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة، وثائق مقدمة من طرف المستشفى

المديرية الفرعية للأنشطة الصحية: وتتكفل بالأنشطة الصحية للقطاع الصحي والإشراف على المصالح الاستشفائية الداخلية والخارجية وتتفرع منها عدة مصالح: (أنظر الملحق رقم 04).

مصحة القبول والدخول: وهي مصحة الدراسة بحيث تقوم بإجراءات دخول وخروج المريض وتوجيه أقارب المريض.

المصالح الاستشفائية الداخلية: وهي مصالح موجودة المستشفى بنوعها الطبية والجراحية، ودورها العلاج والسهل على راحة المرضى من يوم دخولهم إلى غاية يوم خروجهم.

مصحة الوقاية: وهي مصحة تهتم بمتابعة البرامج الوقائية لمكافحة الأمراض المتقلبة في الأوساط الخارجية.

الطب المدرسي: وهي مصحة تهتم متابعة الصحة المدرسية.

ومن الناحية التعدادية للعمال والمستخدمين: نشير إلى بعض الأرقام

- عدد الممارسين الأخصائيين: 104.

أستاذ استشفائي جامعي 31 .

• عدد الأطباء العامي 64 .

• عدد جراحين الأسنان: 01 .

• عدد الأخصائيون في علم النفس العيادي: 12.

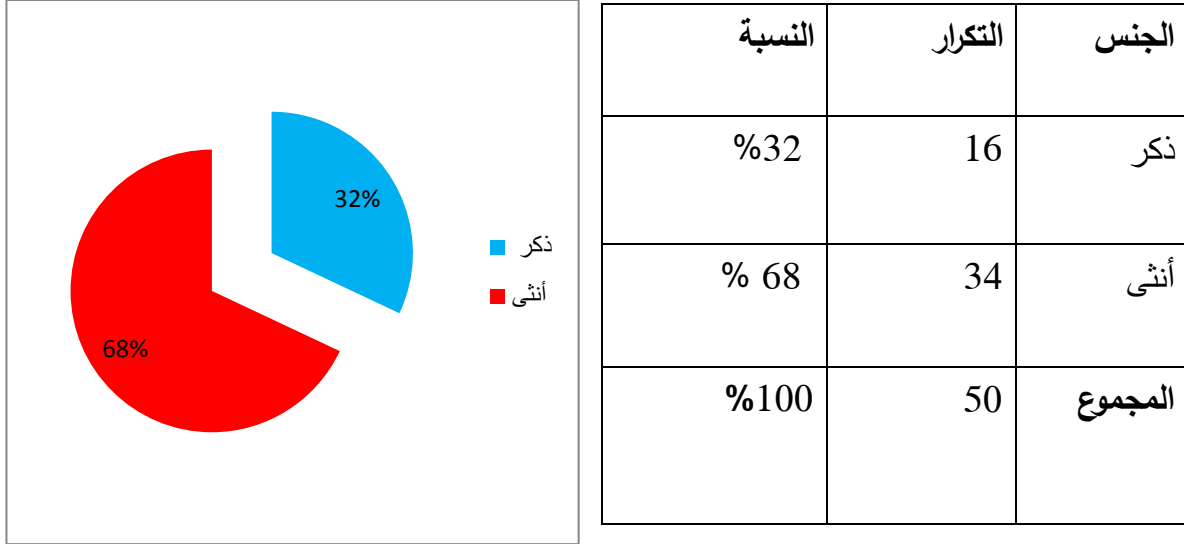
• عدد الشبه طبيين 344 .

• عدد الموظفين الإداريين: 72 .

• عند التقنيين و المهنيون: 164¹.

¹ تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة، وثائق مقدمة من طرف المستشفى

المطلب الأول: عرض ومناقشة بيانات محور البيانات الشخصية
الجدول رقم 01: جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الجنس.

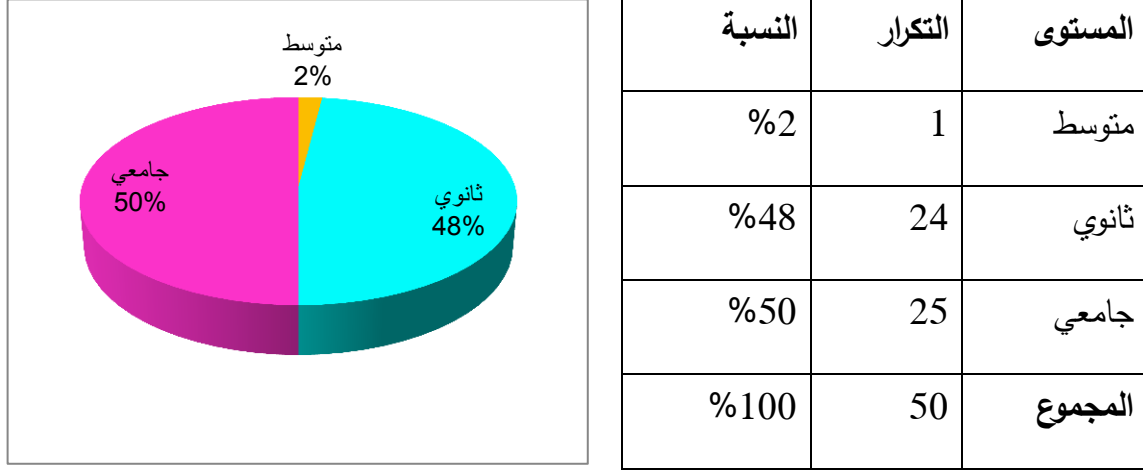


الشكل رقم 01 يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

يتبين من الجدول رقم 01 والشكل البياني المرافق له أن أكبر نسبة من المبحوثين هي %68 ممثلة لـ 34 عاملة لتليها نسبة الذكور %32 الذين هم 16 عاملاً، ومنه نلاحظ أن عدد الإناث في مجتمع البحث أكبر من عدد الذكور.

ومنه نستنتج أن مجتمع البحث يتميز بنوع من التفاوت، فالغالب على أن العمل في المستشفى تلجأ إليها الإناث أكثر وبشكل ملحوظ.

الجدول رقم 02: جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي

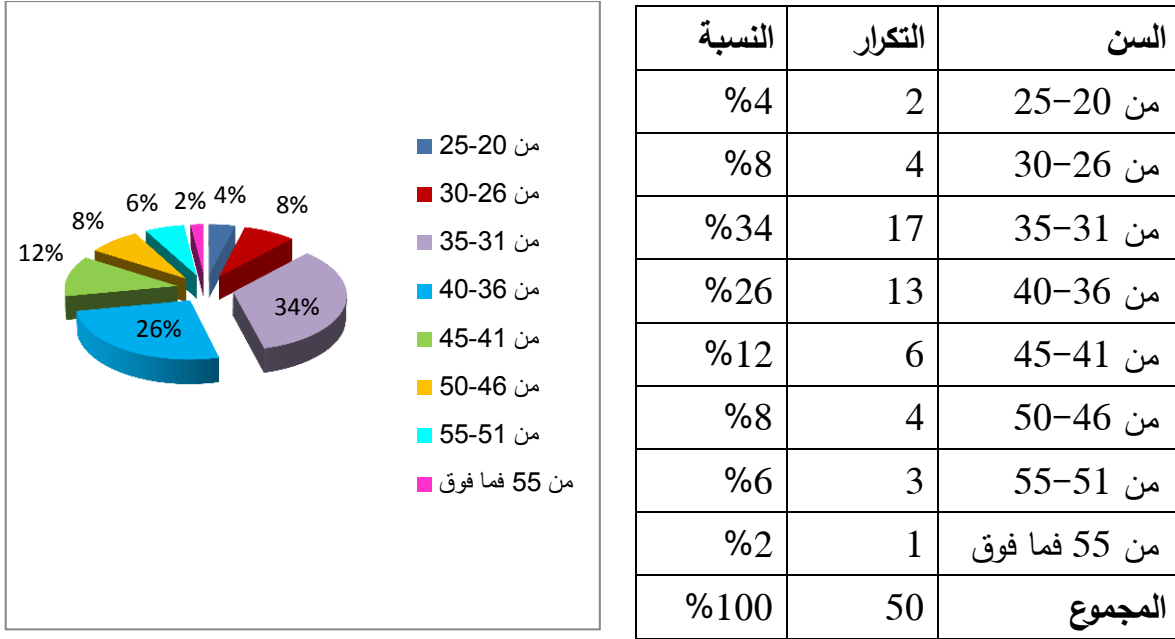


الشكل رقم 02: يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (02) والشكل رقم (02) نرى أن أعلى نسبة العاملين ذوو مستوى تعليمي جامعي بـ 50% يليها نسبة المستوى الثانوي بـ 48% والنسبتين متقاربتين، أما المتوسط فقد قدرت نسبتهم بـ 2%.

ومن الطبيعي جدا أن يكون أغلب العاملين في المستشفى أن يكونوا يحوزون على شهادات عليا، لأن الأمر يتطلب ذلك.

الجدول رقم 03: جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير السن

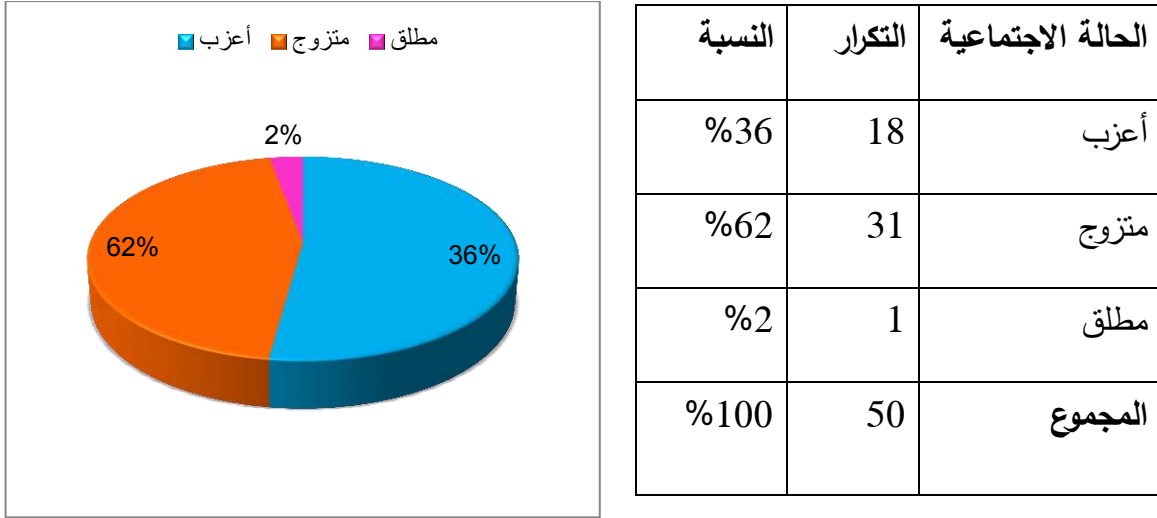


الشكل رقم 03: يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير السن

يتبين لنا من خلال الجدول (3) والشكل (3)، أن أعلى نسبة تمثلت في السن من 35-31 بـ %34، يليها من هم في سن من 40-36 بنسبة %26، ثم من هم في سن من 45-41 بنسبة تقدر بـ %12، وجاء فالأخير أصحاب سن كل من 30-26 ومن 50-46 بنفس النسبة والتي قدرت بـ %8، أما من 55-51 نسبتها كانت بـ %6، ومن 25-20 نسبتها %4، وفي الأخير من 55 فما فوق كأقل نسبة %2.

يلاحظ أن أكبر نسبتين لمن هم في سن من 35-31 بـ %34، وسن من 40-36 بنسبة %26، وهي فئة تعتبر من الشباب، وبهذا يمكن لنا القول أن العينة متنوعة من حيث الفئات العمرية.

الجدول رقم 04: جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية



الشكل رقم 04: يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية

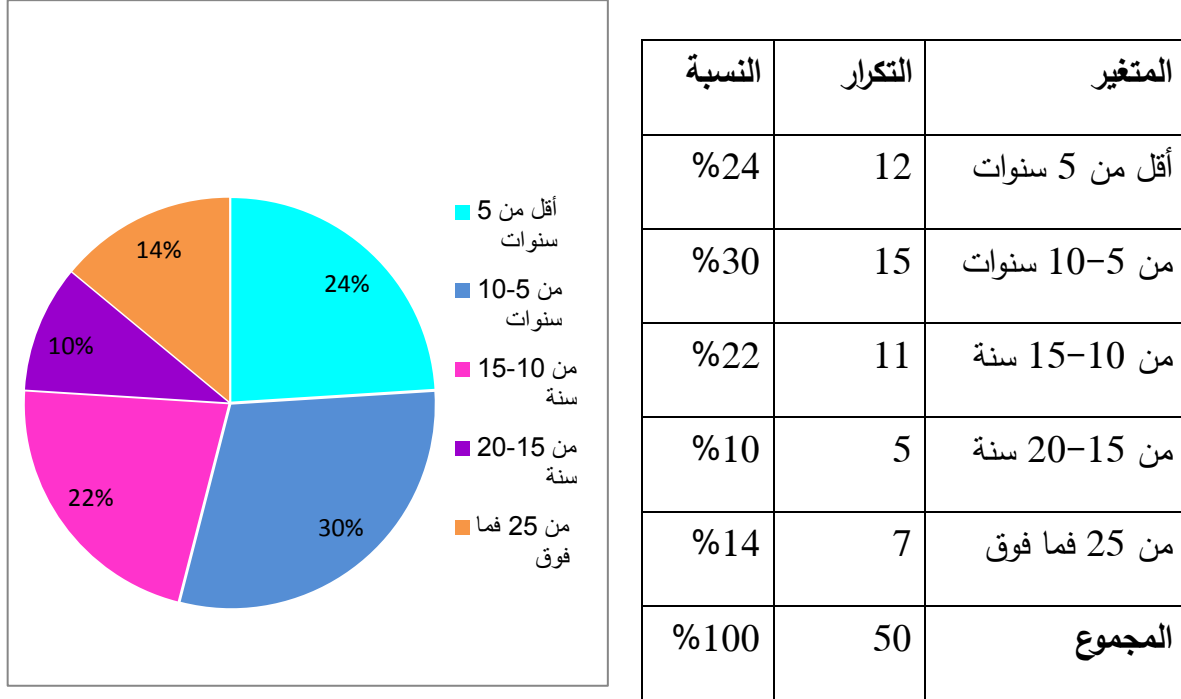
نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) والشكل البياني المرفق له أعلاه، نلاحظ أن أغلب

المبحوثين الذين جاءت نسبتهم أكبر هم فئة "متزوج" بنسبة 62%، بينما فئة "أعزب" فقدرت

نسبتهم بـ 36%، ليأتي في الأخير فئة "مطلق" بنسبة 2%.

مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة مستقرين أسريا.

الجدول رقم 05: جدول يوضح توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية



الشكل رقم 05: يبين توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية

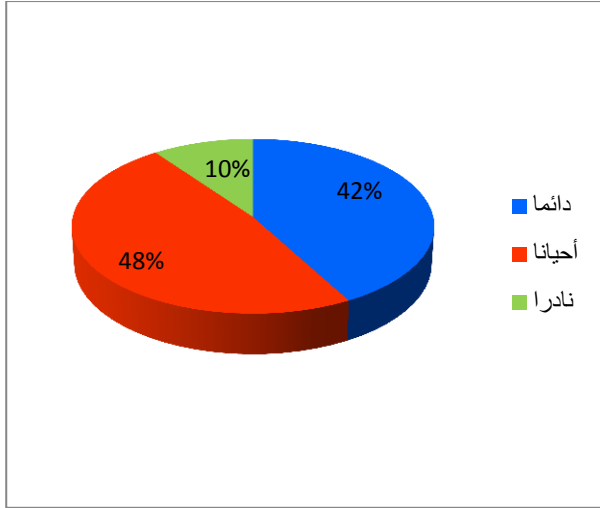
من خلال الجدول رقم (05) والشكل (05) نجد أن نسبة 30% جاءت لمن ينتمون لفئة من 10-5 سنوات، ونسبة 24% تمثل فئة أقل من 5 سنوات، أما نسبة 22% ينتمون لـ من 15-10 سنة، بينما نسبة 14% فينتمون لـ من 25 فما فوق، وحازت الفئة والأخيرة نسبة 10% لمن هم من 20-15 سنة.

ويتضح من خلال المعطيات المقدمة أن درجات الخبرة للمبحوثين متباينة بشكل متفاوت وملحوظ، بين الفئات الثلاث الأولى على الترتيب، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة مهنية عالية.

المطلب الثاني: عرض ومناقشة بيانات التساؤل الأول: عادات وأنماط استخدام العاملين

بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.

الجدول رقم 06: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من طرف أفراد العينة



المتغير	التكرار	النسبة
دائما	21	42%
أحيانا	24	48%
نادرا	5	10%
المجموع	50	100%

الشكل رقم 06 يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من طرف أفراد العينة

نلاحظ من خلال الجدول (06) الشكل (06) أن أعلى تمثلت في "أحيانا" بنسبة 48%،

بينما جاءت نسبة 42% لـ "دائما"، وهما نسبتين متقاربتين نوعا ما، أما باقي النسبة فقد

تمثلت في نادرا بـ 10%.

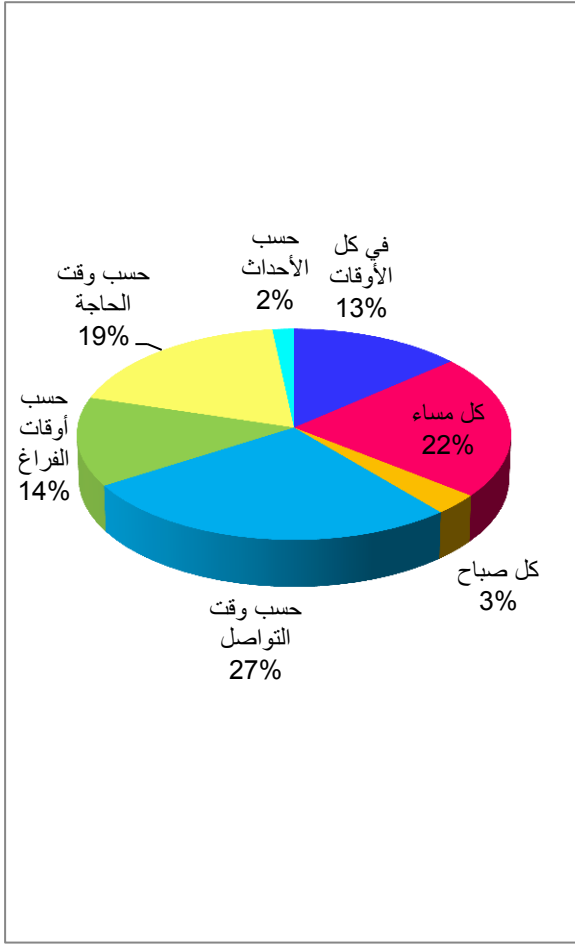
وقد يعود استخدام العمال لوسائل التواصل الاجتماعي "أحيانا" لأنهم يكونون في فترة العمل

أي لا يجدون وقت لتصفحها وهو عمل انساني يتطلب أن يكونوا في ترقب دائم في استقبال

للمرضى وتقديم الخدمات الادارية، أما استخدامهم لها "دائما" لأنه لم يعد أي فرد الإستغناء

عنها في الوقت الحالي نظرا للتنوع في الخدمات والمعلومات التي تقدمها.

الجدول رقم 07: يوضح أوقات وفترات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من المبحوثين



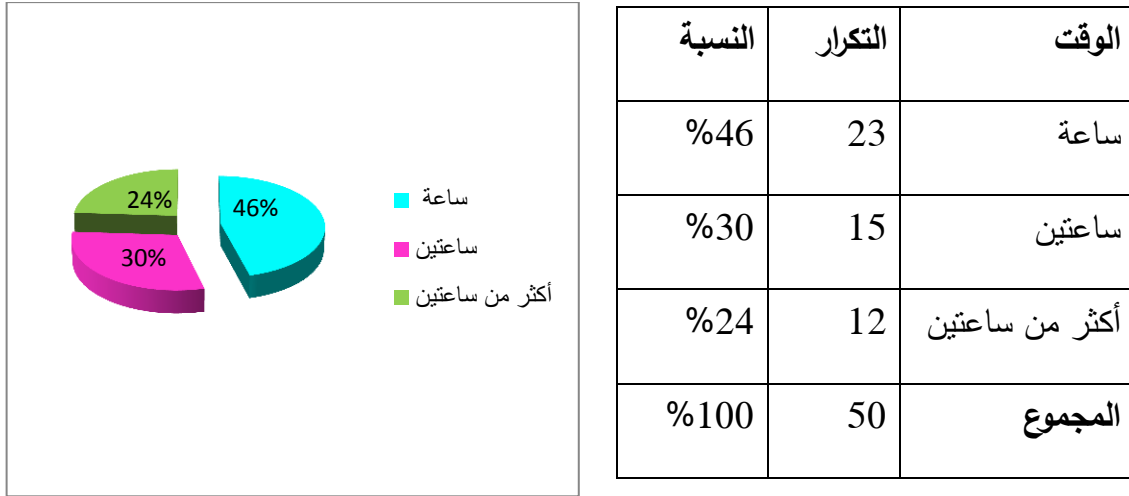
الفترات	التكرار	النسبة المئوية	النسبة من الحالات
في كل الأوقات	8	13.6%	16%
كل مساء	13	22%	26%
كل صباح	2	3.2%	4%
حسب وقت التواصل	16	27.1%	32%
حسب أوقات الفراغ	8	13.6%	16%
حسب وقت الحاجة	11	18.6%	22%
حسب الأحداث	1	1.7%	2%
المجموع	59	100%	118%

الشكل رقم 07: يبين أوقات وفترات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من المبحوثين

بعد قراءة الجدول رقم (07) أعلاه وشكله البياني المرفق له، نلاحظ أن النسبة الأكبر تخص الخيارين التاليين "حسب وقت التواصل" بنسبة 32% ثم "كل مساء" بنسبة 26%، يليها "حسب وقت الحاجة" بنسبة 22%، أما "في كل الأوقات" و"حسب أوقات الفراغ" جاءت بنفس النسبة 16%، ليأتي في الأخير "كل صباح" بنسبة 4% و "حسب الأحداث" بنسبة 2%.

يتضح من خلال النتائج أن غالبية المبحوثين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي "حسب وقت التواصل" وقد يكون هذا في وقت الراحة وما بين الدوامين وحتى فترة المناوبة الليلية يستخدمونها لمساعدتهم على تأدية مهامه وكى لا يشعر بالنعاس، أما "كل مساء" تعتبر فترة للراحة بعد المجيء من العمل إضافة إلى أنها من فترات الذروة للمستخدمين، حيث بالرغم من ذلك يظهر بأنهم لا يستغنون عنها ونفس الأمر بالنسبة لكل خيارات الجدول وبالرغم من النسب المتفاوتة في الخيارات إلا أنه يدل على الاستخدام، أي أن هذه المواقع الافتراضية تلقى اهتماما بالغا.

الجدول رقم 08: يوضح الوقت الذي يستغرقه أفراد العينة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي



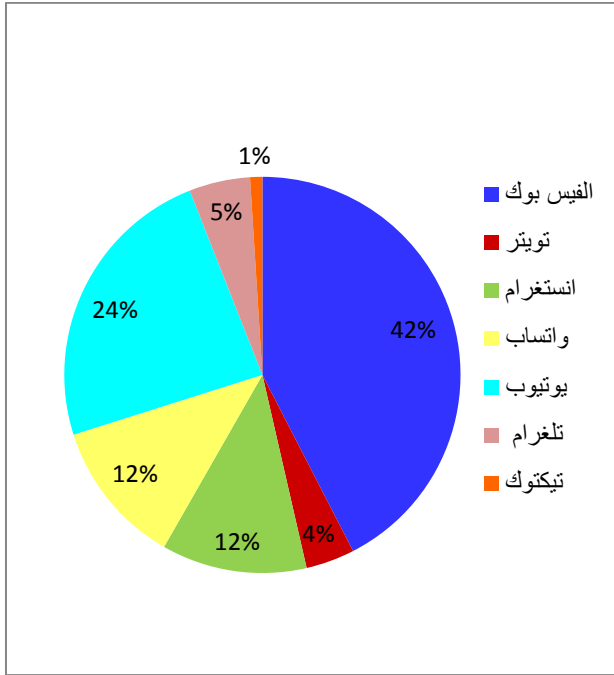
الشكل رقم 08: يبين الوقت الذي يستغرقه أفراد العينة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

نلاحظ في الجدول (08) والشكل رقم (08) أن أعلى نسبة تمثلت في 46% من أفراد العينة الذين أجابوا بـ "ساعة" وتليها مدة "ساعتين" بنسبة 30%، أما "أكثر من ساعتين" كانت أقل نسبة حيث قدرت بـ 24%.

بمعنى أن العاملين لم يتجاوزوا ساعة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وقد يرجع الى عدم وجود الوقت الكافي لتصفح هذه الوسائل وخاصة في فترة العمل ويرجع أيضا لطبيعة المهام التي تفرض عليهم الترقب المستمر، وعلى العموم وحسب ما جاء في الجدول من احصائيات حول الوقت المستغرق في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من طرف العاملين جاء بدرجات متفاوتة في الاستخدام، فوفقا لمركز "بيو" للأبحاث Pew Research Center فإن 77% من العاملين أفادوا بأنهم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي أثناء العمل.¹

¹ ROCHELLE VAN RENSBUR, The Pros And Cons Of Social Media In The Workplace, <https://coggnoc.com/blog/>, 26-05-2022, 18:00^H.

الجدول رقم 09: يوضح وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها المبحوثين



المتغير	النسبة المئوية	التكرار	النسبة من الحالات
الفيس بوك	42.6%	43	86%
تويتر	4%	4	8%
انستغرام	11.9%	12	24%
واتساب	11.9%	12	24%
يوتيوب	23.8%	24	48%
تلغرام	5%	5	10%
تيك توك	1%	1	2%
المجموع	100%	101	202%

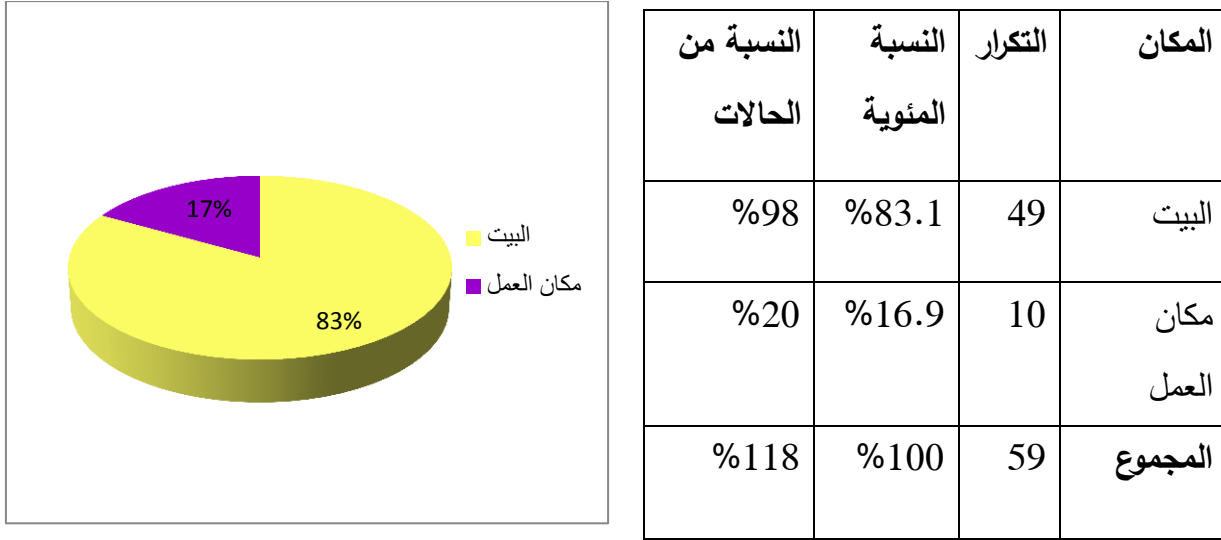
الشكل رقم 09: يبين وسائل التواصل الاجتماعي تستخدمها

بعد قراءة الجدول رقم 09 وشكله البياني المرفق له الخاصان بمعرفة وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها المبحوثين، جاءت أكبر نسبة لـ "الفيس بوك" تقدر بـ 86%، يليها "يوتيوب" بنسبة 48%، ثم يأتي كل من "انستغرام" و "واتساب" بنسبة 24%، ليأتي في الأخير "تلغرام" بنسبة 10% و "تويتر" بنسبة 8%، و "تيك توك" بنسبة 2%.

وعليه فإن "الفيس بوك" يحافظ على الريادة من بين وسائل التواصل الاجتماعي من حيث الاستخدام المكثف لها وحتى في عز الأزمات وبنسبة كبيرة مقارنة ببقية الوسائل، إذ يوفر هذا الموقع سبل التواصل لهذا فالجميع يستعمله نظرا لبساطته والخصائص التي تميزه عن غيره من المواقع على غرار اليوتيوب بالإضافة إلى الواتساب والانستغرام.

وهذه النتيجة لها ما يبررها حيث تشير الاحصائيات 2021 إلى أن الفيسبوك هو أكثر الشبكات الاجتماعية انتشارا ويبلغ عدد مستخدميه النشطين شهريا 2.85 مليار.¹

الجدول رقم 10: يوضح مكان استخدم وسائل التواصل الاجتماعي



الشكل رقم 10: يبين مكان استخدم وسائل التواصل الاجتماعي

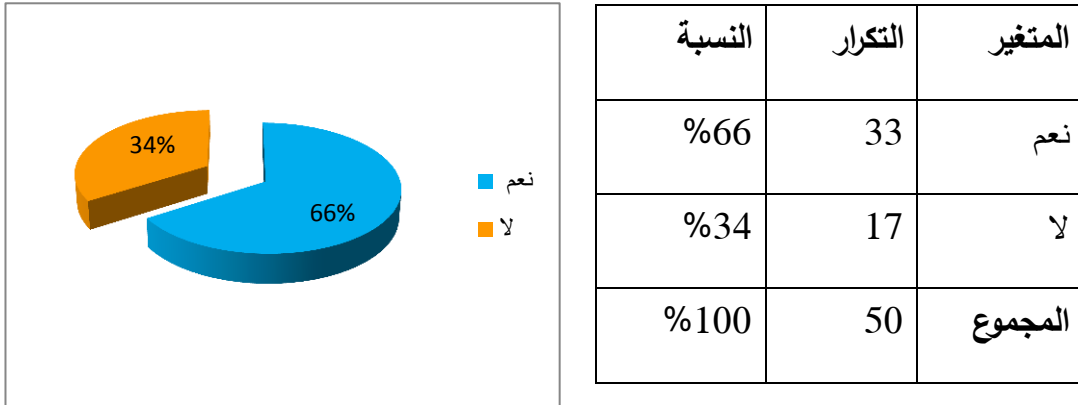
يتبين من خلال الجدول (10) والشكل البياني (10) أن أغلب المبحوثين يستخدمون وسائل التواصل في "البيت" بنسبة 98%، أما النسبة المتبقية فيستخدمونه في "مكان العمل" بنسبة 20%.

ويعود استخدام أغلب العاملين لوسائل التواصل الاجتماعي في البيت لأنه يكون لديهم الوقت الكافي لتصفحها، عكس ما يكون عليه الأمر في العمل، وبالرجوع إلى نتيجة السؤال رقم 07 والذي يوضح أوقات وفترات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من المبحوثين جاءت النسبة الأكبر بأن المبحوثين يستخدمونها في المساء والذي يعتبر فترة الخروج من الدوام والراحة.

¹ رماح الدلقموني، وسائل التواصل الاجتماعي حقائق وأرقام، www.aljazeera.net/news، تاريخ الزيارة: 2022-05-25، على الساعة: 17:30.

لمطلب الثالث: عرض ومناقشة السؤال الثاني: دوافع استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.

الجدول رقم 11: يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإلمام بكل المستجدات في وقت قصير



الشكل رقم 11: يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإلمام بكل المستجدات في وقت قصير

من خلال الجدول (11) الشكل (11) يتبين لنا أن معظم إجابات المبحوثين كانت

بـ"نعم" بنسبة 66%، أما باقي النسبة فكانت "لا" وقد قدرت بـ 34%.

ومن هذه المعطيات يظهر بأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من العاملين هو

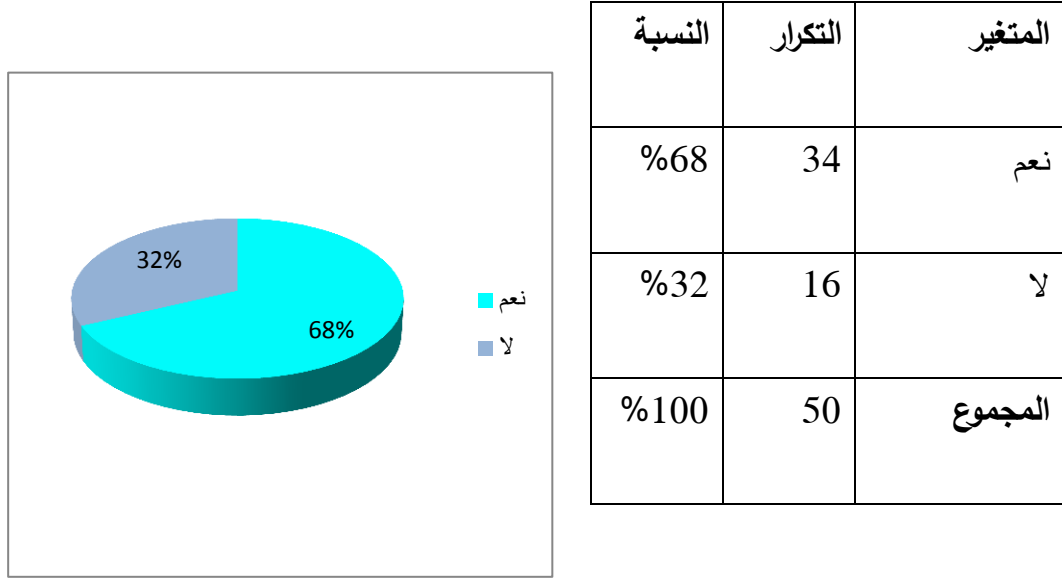
للإلمام بكل المستجدات في وقت قصير، وهذه الخاصية من أبرز مميزات وسائل التواصل

الاجتماعي والتي تجذب المستخدمين لها فالانسان دائم الفضول والاطلاع، وهو ما يدفعه

للتعرف على المستجدات الآنية وقت خروجها، خاصة وأنه كان يتعامل مع وباء جديد وغير

معروف بشكل دقيق.

الجدول رقم 12: يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوفر أخبار شاملة وجديدة عن الفيروس



الشكل رقم 12: يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوفر أخبار شاملة وجديدة عن الفيروس

انطلاقاً من الجدول رقم (12) وشكله البياني أن أغلب المبحوثين أجابوا بـ "نعم" بنسبة

68%، أما الإجابة "لا" فكانت بنسبة 32%.

ومن ذلك يتضح أنه من بين دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من طرف

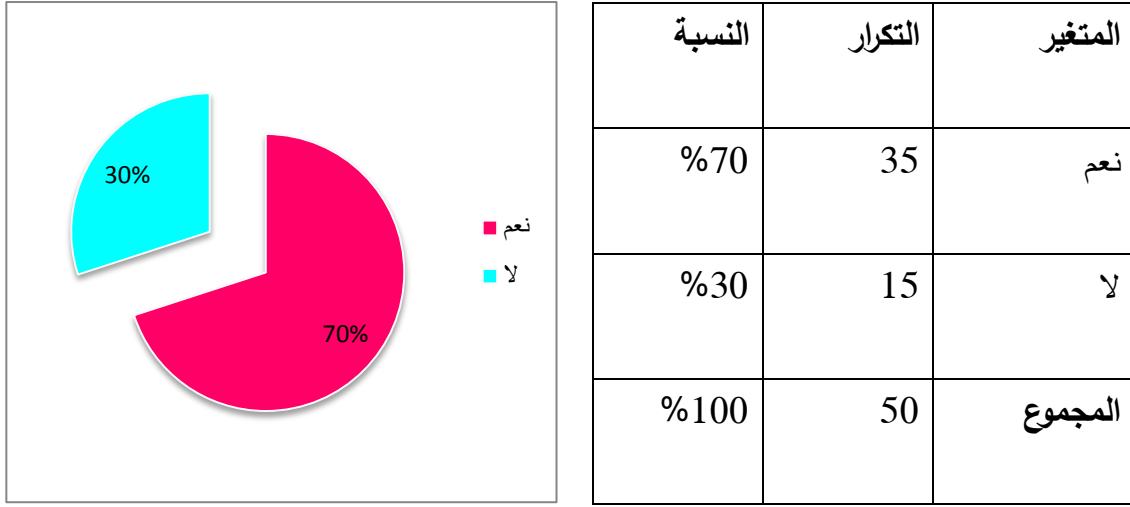
المبحوثين هو توفر أخبار شاملة وجديدة عن الفيروس، وقد يعود ذلك لأن هذه الوسائل

حظيت بحصة كبيرة خلال الجائحة من تغطية للحدث ونشر للأخبار المتعلقة بالوباء بشكل

مكثف، حيث كانت دائماً السبابة في نشر المعلومات قبل بثها في وسائل الإعلام التقليدية

الأخرى.

الجدول رقم 13: يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتنوع المحتوى المقدم حول الفيروس

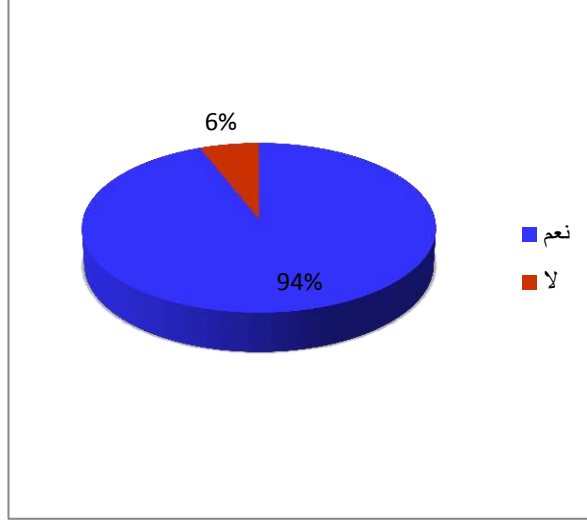


الشكل رقم 13: يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتنوع المحتوى المقدم حول الفيروس

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) شكل رقم (13)، أن أعلى نسبة تمثلت في "نعم" بـ 70 % في حين جاءت نسبة "لا" بـ 30%.

ومنه يتضح بأن العاملين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لتنوع المحتوى المقدم حول الفيروس، ويرجع ذلك أنه من بين مميزات وسائل التواصل الاجتماعي هو التنوع في المحتويات وهو محفز بالنسبة للأفراد يجعلهم يتوجهون لها ويختارون ما يناسبهم منها لأنه يشبع حاجياتهم ويجيب على استفساراتهم.

الجدول رقم 14: يوضح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تتيح الاطلاع على كل جديد



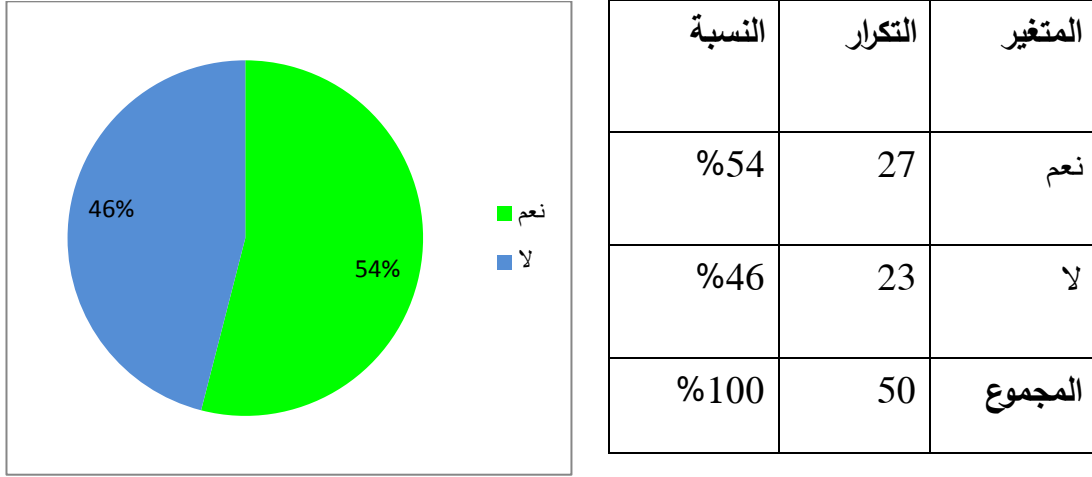
المتغير	التكرار	النسبة
نعم	47	94%
لا	3	6%
المجموع	50	100%

الشكل رقم 14: يبين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تتيح الاطلاع على كل جديد

من خلال الجدول رقم (14) والشكل رقم (14) أجاب 94% من العاملين بـ "نعم" بينما أجاب 6% من المبحوثين بـ "لا".

ويتبين من ذلك بأن أغلب المبحوثين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تتيح الاطلاع على كل جديد، وكما تم ذكره في تفسير معطيات الجداول والأشكال الثلاثة السابقة بالإضافة إلى نتيجة المتوصل إليها أعلاه تؤكد من أنها أسباب رئيسية تجذب المستخدمين لها نظرا لما تقدمه من خدمات وسهولة في الاستعمال.

الجدول رقم 15: يوضح هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل الحصول احصائيات تتعلق بالفيروس



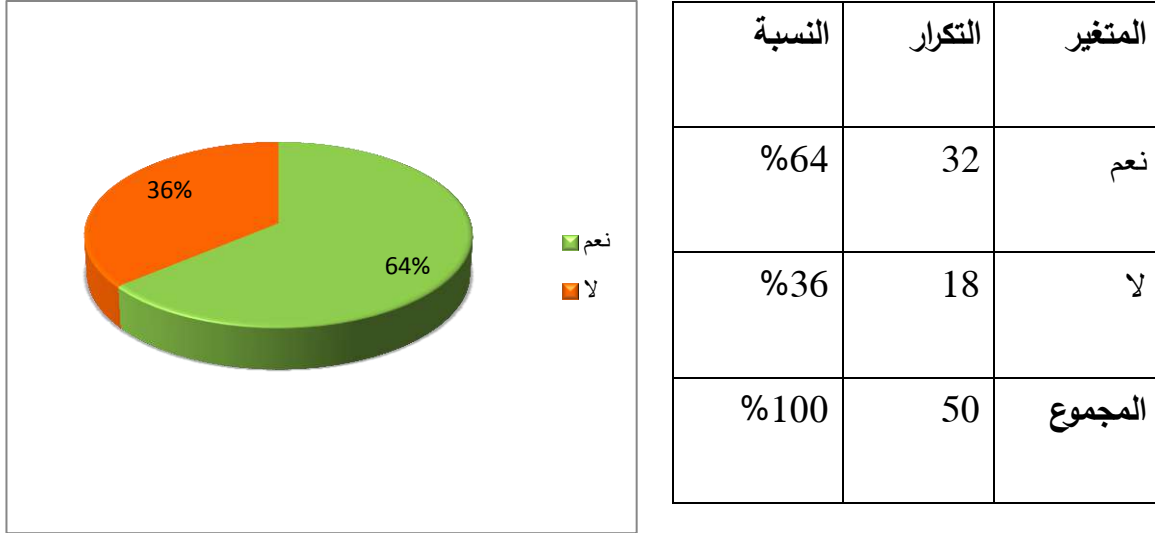
الشكل رقم 15: يبين هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل الحصول احصائيات تتعلق

بالفيروس

توضح البيانات الكمية في الجدول (15) والشكل (15) أن أغلب المبحوثين أجابوا بـ "نعم" بنسبة 54%، وأجاب البقية بـ "لا" بنسبة قدرت بـ 46%.

أي أن أغلب العاملين يستخدمون وسائل التواصل في العمل من أجل الحصول على احصائيات تتعلق بالفيروس، ويرجع ذلك إلى انتشار صفحات متنوعة سواء كانت وكالات أنباء أو منظمات دولية أو جرائد أو المواقع الالكترونية خاصة بالإحصائيات ..الخ، من دولية أو محلية أو وطنية، مرفقة بالأرقام والنسب وخرائط انتشار الوباء في مختلف المناطق والدول.

الجدول رقم 16: يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل متابعة أخبار الأبحاث الطبية ولقاحات الفيروس



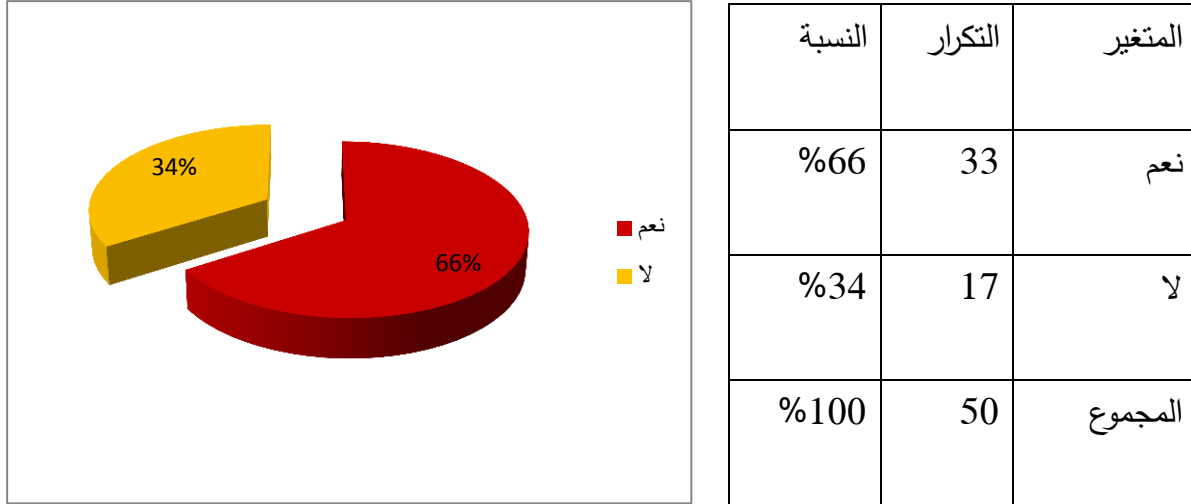
الشكل رقم 16: يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل متابعة أخبار الأبحاث الطبية ولقاحات

الفيروس

يتبين لنا من خلال (16) والشكل (16) أن أعلى نسبة جاءت للإجابة "نعم" بـ 64%، أما "لا" فنسبتها 36%.

وبذلك يتضح أن استخدام وسائل التواصل في العمل هو من أجل متابعة أخبار الأبحاث الطبية ولقاحات الفيروس حسب إجابة الغالبية، وهي معلومات تستقى من صفحات متخصصة كالمنظمات العالمية والصيدليات والجامعات والمراكز المتخصصة، ولأن الأزمة كانت عالمية، برز خلالها نشر العديد من المؤسسات المتخصصة لدراسات تحاول الكشف عن مسببات المرض وطرق الوقاية منه، ومحاولة إيجاد لقاحات مناسبة للوباء.

الجدول رقم 17: يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على أسباب انتشار الفيروس وانتقال العدوى



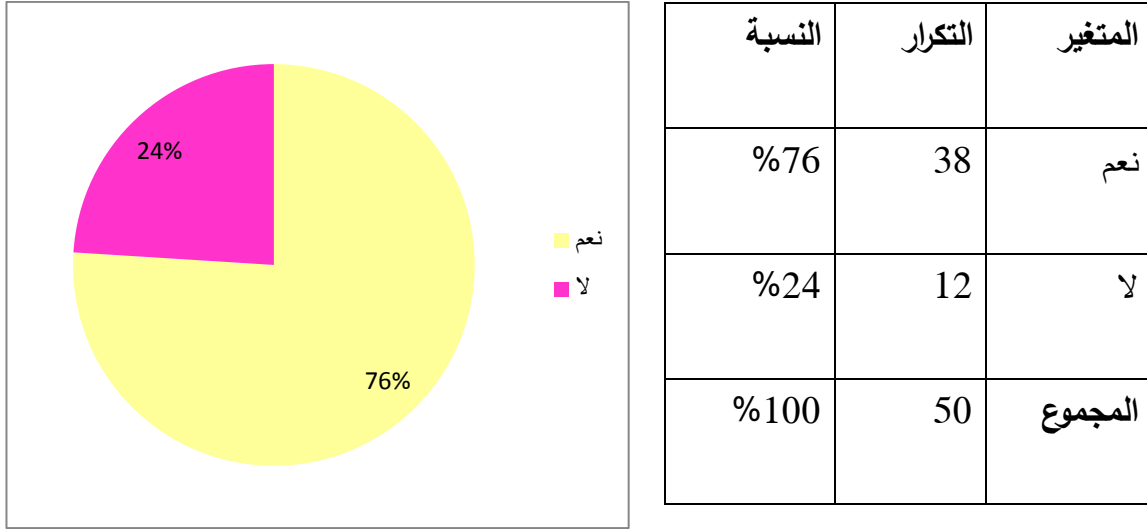
الشكل رقم 17: يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على أسباب انتشار الفيروس

وانتقال العدوى

من خلال الجدول رقم (17) والشكل رقم (17) يتبين بأن الغالبية أجابوا بـ "نعم" بنسبة 66%، وباقي الإجابات فكانت بـ "لا" بنسبة 34%.

وبهذا يتضح من أن استخدام وسائل التواصل في العمل من طرف المبحوثين لأجل التعرف على أسباب انتشار الفيروس وانتقال العدوى، وقد يعود ذلك إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تعرضها لمعلومات متنوعة ومتجددة وشاملة حول الوباء يجعل العاملين يجددون معلوماتهم حول الفيروس للحيطه والحذر منه.

الجدول رقم 18: يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على طرق الوقاية والاحتياط

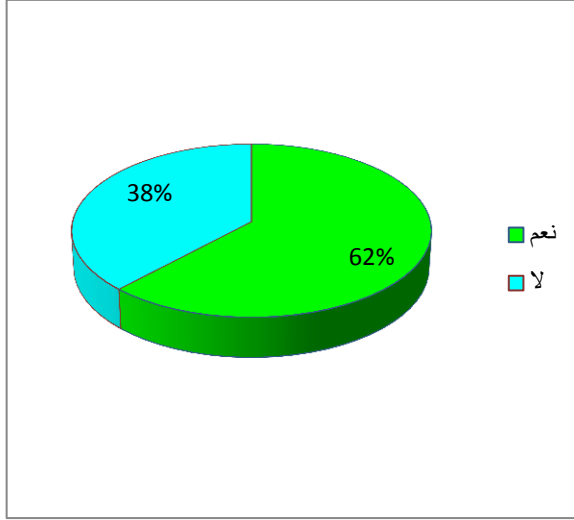


الشكل رقم 18: يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على طرق الوقاية والاحتياط

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) والشكل رقم (18) أن أعلى نسبة تمثلت في "نعم" بـ 76%، في حين جاءت نسبة "لا" بـ 24%.

ومنه فاستخدام وسائل التواصل في العمل هو من أجل التعرف على طرق الوقاية والاحتياط، لقد كانت وسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا مليئة عن آخرها بأنواع الأخبار عن الوباء بشكل ملحوظ، لذا يتجهون إليها للحصول على الحلول الممكنة للوقاية والتقليل من انتقال العدوى واتباع التعليمات الواجبة والاجراءات الاحترازية المتمثلة في ارتداء الكمامات، والتباعد الاجتماعي، والاستخدام الصحيح للمعقمات اليدين.

الجدول رقم 19: يوضح استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل المبادرات المجتمعية لمجابهة الفيروس



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	31	%62
لا	19	%38
المجموع	50	%100

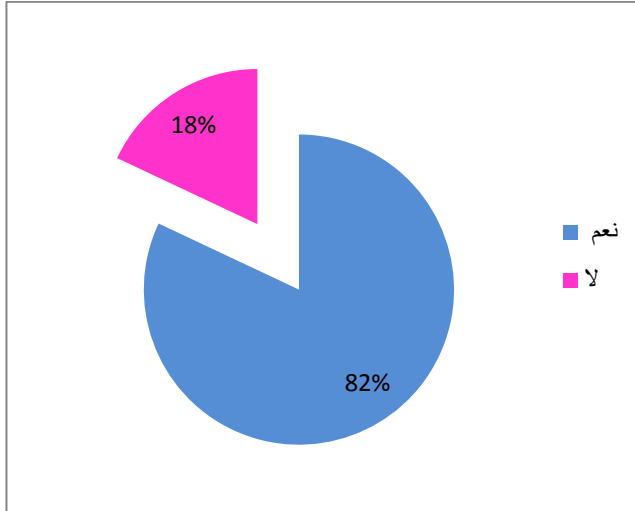
الشكل رقم 19: يبين استخدام وسائل التواصل في العمل من أجل المبادرات المجتمعية لمجابهة الفيروس

يوضح الجدول رقم (19) والشكل البياني رقم (19) أن أغلب الإجابات كانت بـ "نعم" بنسبة تقدر بـ 62%، أما من أجابوا بـ "لا" فنسبتهم 38%.

حيث يتبين بأن استخدام وسائل التواصل في العمل كان من أجل المبادرات المجتمعية لمجابهة الفيروس، أدى انتشار جائحة كورونا في جميع أنحاء العالم إلى التضامن بين أفراد الشعب وتنامي العمل التطوعي التوعوي والتحذير من مخاطر الوباء التي بادرت بها الجمعيات بمختلف توجهاتها.

المطلب الرابع: عرض ومناقشة السؤال الثالث: مدى فاعلية استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.

الجدول رقم 20: يوضح وسائل التواصل الاجتماعي قللت من مشكلة التباعد الاجتماعي التي فرضتها جائحة كورونا



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%

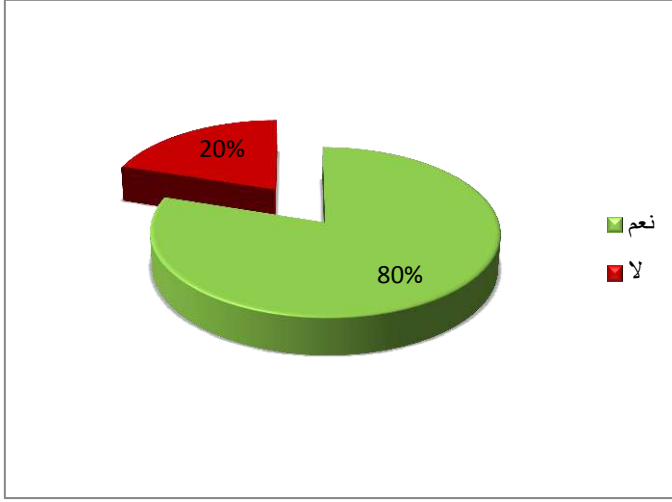
الشكل رقم 20: يبين وسائل التواصل الاجتماعي قللت من

مشكلة التباعد الاجتماعي التي فرضتها جائحة كورونا

نلاحظ من الجدول (20) والشكل رقم (20)، أن أكبر نسبة كانت "نعم" بـ 82%، والنسبة الباقية لـ "لا" بـ 18%.

إذ يتبين بأن وسائل التواصل الاجتماعي قللت من مشكلة التباعد الاجتماعي التي فرضتها جائحة كورونا حسب إجابات أغلب المبحوثين، وبذلك يتضح بأنه تم الاستثمار في هذه الوسائل الاجتماعية واستغلال إيجابياتها، حيث ساعد استعمال هذه الوسائل في عملية التواصل عن بعد بين العاملين، ومنه نطبق الإجراءات الاحترازية التي فرضتها كورونا ومن جهة أخرى ضمان صحتهم وحياتهم ومن جهة آخر لم ينقطع التواصل بين العاملين.

الجدول رقم 21: يوضح مساهمة وسائل التواصل الاجتماعي في فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم والمؤسسة



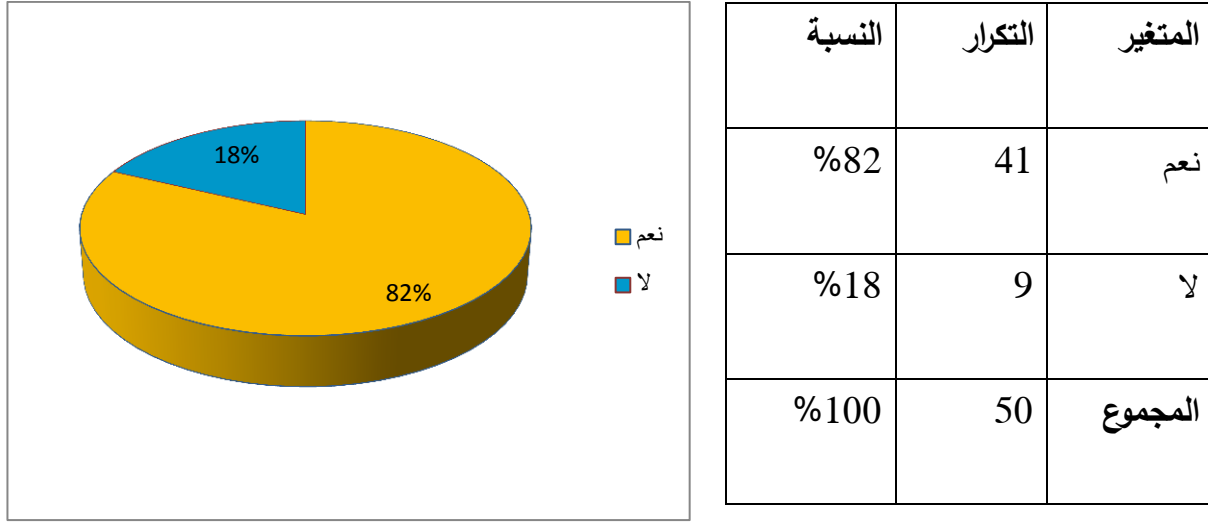
المتغير	التكرار	النسبة
نعم	40	%80
لا	10	%20
المجموع	50	%100

الشكل رقم 21: يبين مساهمة وسائل التواصل الاجتماعي فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم والمؤسسة

يوضح الجدول رقم (21) والشكل البياني المرافق له أن أغلب الإجابات "نعم" بنسبة 80%، والنسبة الباقية كانت "لا" بـ 20%.

وبذلك يتضح بأن وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم ومع المؤسسة وذلك حسب إجابات الأغلبية، إذ يعد التواصل سمة من سمات البشر التي لا يستطيع الاستغناء عنها، لما له من أهمية كبيرة في تسهيل معاملات المؤسسة مع عمالها والمواطنين باعتبارها مؤسسة خدماتية بامتياز تتطلب تسهيل وتقديم الخدمات الخاصة بالمواطنين، وهو ما يتطلب منهم مواجهة التحديات التي فرضها وباء كورونا.

الجدول رقم 22: يوضح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها زادت في رصيدك المعرفي حول جائحة كورونا



الشكل رقم 22: يبين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التي

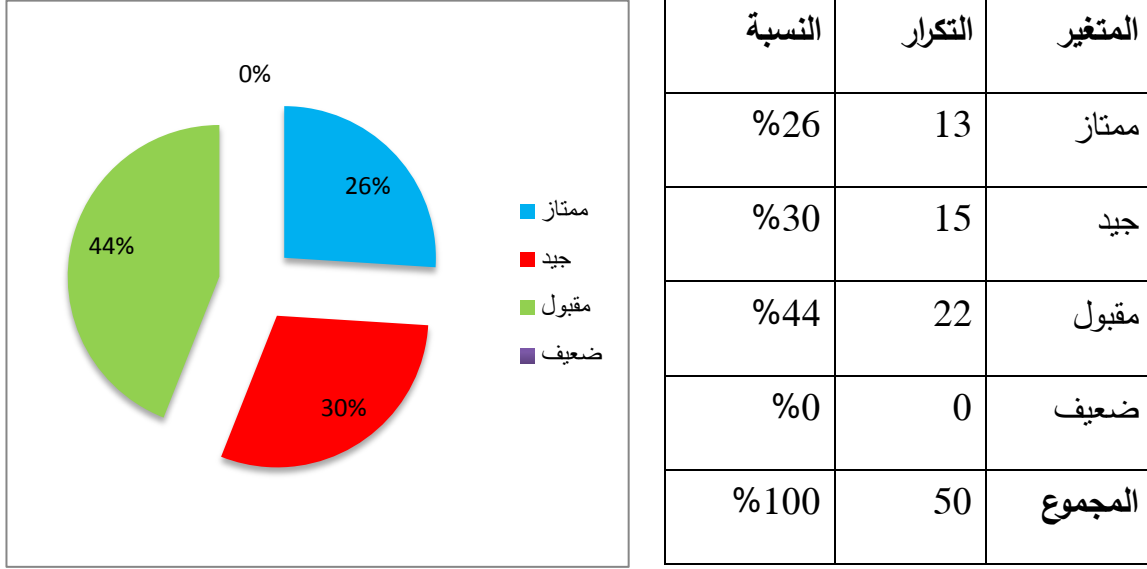
تستخدمها زادت في رصيدك المعرفي حول جائحة كورونا

من خلال الجدول رقم (22) والشكل البياني (22) يتبين بأن أغلب إجابات المبحوثين "نعم" بنسبة 82%، أما الإجابة "لا" نسبتها 18%.

ومنه يتضح من خلال إجابات أغلب المبحوثين أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي زادت في رصيدهم المعرفي حول جائحة كورونا، وهو ما اتضح فعليا من خلال إجابات المبحوثين الإيجابية، كتزويدهم ببعض المعلومات عن كيفية انتشار الفيروس وطرق الوقاية منه، وأهم الإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها.. الخ، وبالرجوع إلى المحور الثاني حول دوافع استخدام العاملين لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل، في أداة الاستبيان، إذ أنه من بداية أول سؤال إلى آخر سؤال فيه أجاب المبحوثين بـ "نعم" حيث كانت جل الأسئلة

تتمحور حول ما إذا كان العمال يستخدمون هذه الوسائل لأنها تمكنهم من التعرف على جميع الأخبار المتعلقة بالوباء بشكل شامل وفي وقت قصير، ومتنوع وتجدها باستمرار.

الجدول رقم 23: يوضح تقييم مستوى وسائل التواصل خلال أزمة كورونا



الشكل رقم 23: يبين تقييم مستوى وسائل التواصل خلال أزمة كورونا

انطلاقاً من الجدول (23) والشكل البياني الموضح أعلاه والمتعلق بتقييم مستوى وسائل التواصل خلال أزمة كورونا من وجهة نظر المبحوثين، يمكن لنا أن نرى أن مستواها يتراوح بين "مقبول" و"جيد" و "ممتاز" بنسبة 44% و 30% و 26%.

وانطلاقاً من هذا نستنتج أن هذا التقييم في أغلبه ايجابي ومنه يمكن القول بأن وسائل التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، يوتيوب، الوتساب، الانستغرام، التلغرام، التيك توك، تويتر) ساهمت بشكل ملحوظ في تزويد أفراد عينة الدراسة بكل الأخبار والمعلومات الشاملة ومستجداتها في وقت قصير، كما أن هذه الوسائل تتيح لهم فرصة الاطلاع على أهم

الأخبار حول الإحصائيات والأبحاث الطبية واللقاحات المستخدمة لتفاديه، ويشكل عام نستنتج بأن هذه الوسائل ساهمت بطريقة مباشرة في التقليل من تبعات وباء كورونا من خلال التباعد الاجتماعي أثناء الحجر المنزلي والإغلاق العام، ومواجهة هذه التحديات.

النتائج العامة للدراسة:

نتائج السؤال الأول: عادات وأنماط استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل

- 48% من مفردات عينة البحث يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي "أحيانا"، و42% يستخدمونها "دائما".

- 32% من المبحوثين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي "حسب وقت التواصل".

- يستخدم معظم أفراد العينة وسائل التواصل الاجتماعي لمدة "ساعة" بنسبة 46%.

- إن موقع الفيسبوك يعد من أكثر المواقع التي يستخدمها أفراد العينة بنسبة 86%.

- إن أغلب العاملين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي في "البيت" بنسبة 98%.

نتائج السؤال الثاني: دوافع استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.

- أجاب أغلب العاملين بـ"نعم" بنسبة 66% في أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كان للإلمام بكل المستجدات في وقت قصير.

- إن 68% من المبحوثين أجابوا بـ "نعم" بأنهم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لتوفيرها أخبار شاملة وجديدة عن الفيروس.

- إن 70% من عينة البحث أجابوا بـ "نعم" في أنهم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لتنوع المحتوى المقدم حول الفيروس.

- أجاب 94% من أفراد البحث بـ "نعم" من أن وسائل التواصل الاجتماعي تتيح الاطلاع على كل جديد.

- 54% من العاملين كانت اجابتهم "نعم" حول استخدامهم لوسائل التواصل في العمل من أجل الحصول احصائيات تتعلق بالفيروس.

إن 64% من المبحوثين أجابوا بـ "نعم" في أنهم يستخدمون وسائل التواصل في العمل من أجل متابعة أخبار الأبحاث الطبية ولقاحات الفيروس.

- أجاب أغلب المبحوثين بـ "نعم" بنسبة 66% بأن يستخدمون وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على أسباب انتشار الفيروس وانتقال العدوى.

- جاءت إجابة 76% من أفراد العينة بـ "نعم" من أنهم يستخدمون وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على طرق الوقاية والاحتياط.

- إن 62% من العاملين أجابوا بـ "نعم" حول استخدامهم لوسائل التواصل في العمل من أجل المبادرات المجتمعية لمجابهة الفيروس.

نتائج السؤال الثالث: مدى فاعلية استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.

- حسب 80% من العاملين يرون أن وسائل التواصل الاجتماعي ساهمت في فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم والمؤسسة.

- أجاب مانسبته 82% بـ"نعم" في أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي زادت في رصيدهم المعرفي حول جائحة كورونا.
- يرى 82% من المبحوثين بأن وسائل التواصل الاجتماعي قللت من مشكلة التباعد الاجتماعي التي فرضتها جائحة كورونا.
- جاءت أغلب إجابات المبحوثين بالإيجاب في تقييم مستوى وسائل التواصل الاجتماعي خلال أزمة كورونا فمستواها يتراوح بين "مقبول" و"جيد" و "ممتاز" بنسب 44% و 30% و 26%.

الخاتمة

خاتمة:

في الأخير نستنتج أن انتشار وباء كورونا ألقى بآثارها على العديد من المؤسسات وظهرت تداعيات ذلك على العمال فيها بشكل ملحوظ، إذ وبسبب فرض الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي وقطع كل سبل التواصل المواجهي برز إلى السطح تنامي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتي باتت أمراً واقعاً، في مجتمعنا الحالي خاصة في المرحلة الزمنية التي نعيشها حالياً والظروف الاستثنائية جراء فيروس كورونا، تتطلب منا مواكبة العصر والتكنولوجيا، حيث يتوقف استخدامها في مجال العمل على نوعية العمل، وكيفية استخدام هذه المواقع، إذ نجد الآن بعض المؤسسات تمكن المستخدمين من التواصل وتبادل المعلومات وتسهيل التفاعلات بين مختلف المستخدمين خلال الجائحة.

حيث باتت وسائل التواصل الاجتماعي لا غنى عنها لدى مستخدميها بهدف التواصل مع الآخرين، وكذا تسهل عمل المؤسسات والعاملين فيها فاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، أثناء العمل، يجعل الموظف على معرفة كافية بالأخبار والأحداث حول الوباء أولاً بأول، وذلك من خلال الاطلاع والتصفح في تلك المواقع أثناء أوقات الفراغ، بحيث لا يسبب ضرراً في مصلحة العمل، أو قلة في الإنتاجية إنها تسهم في تبادل وجهات النظر بين الموظفين في الأفكار والمعلومات الجديدة، لقد أحدثت تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي ثورة في طريقة تواصل الأشخاص وتفاعلهم اجتماعياً داخل وخارج المنظمات، مما أثر بشكل كبير على الحياة المهنية وأنماط الحياة خاصة خلال أزمة كورونا.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

القواميس:

- المنجد في اللغة والأعلام، ط43، دار المشرق، لبنان، 2008.

- البستاني فؤاد، منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د.ت.

الكتب:

- الدليمي عبد الرزاق محمد، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2011.

- الصاوي محمد، مبارك محمد، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.

- العبد الله مي، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، 2006.

- زرواتي رشيد، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.

- سلطانية بلقاسم، الجيلاني حسان، المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية، ط1، دار الفجر القاهرة، 2012.

- عبد المجيد إبراهيم مروان، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.

- عدنان أحمد مسلم، صلاح آمال، دليل البحث الاجتماعي، ط1، العبيكان للنشر، الرياض، السعودية، 2011.

- عيشور نادية وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.

- لمزاهرة منال هلال، نظريات الاتصال، الاردن دار المسيرة، 2012.

- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ط2، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.

- ملفين.ل ديفلر ، ساندرابول - روكيتش، نظريات وسائل الإعلام، تر: كمال عبد الرؤوف، ط1 ،
الدار الدولية لنشر والتوزيع، القاهرة، 1993.

الرسائل الجامعية:

- لطرش فطوم، استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة والاشباعات المحققة منه، مذكرة
ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، شعبة علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر،
بسكرة، 2014.

المجلات:

- الحربي سند خليف، أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي على إنتاجية العمل
من وجهة نظر الموظفين (دراسة ميدانية على موظفي قطاع الأعمال بشركة الاتصالات السعودية)،
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، العدد 1، السعودية، 2020.

- حمدوش رياض، دعاس أحمد، وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تعبئة الرأي العام العالمي وفي
الحد من انتشار وباء كورونا (كوفيد19)، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، العدد01،
المجلد 03، 2020.

- دليو فضيل، أمين جنيج، نموذج خصوصية وسائل التواصل الاجتماعي: الخصوصية والتواصل في
ضوء إمكانات وسائل التواصل الاجتماعي، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، المجلد
03، العدد02، الجزائر، 2020.

- شتوان صونية، بومدين يوسف، أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك اتجاه الأزياء
الإسلامية "دراسة على عينة من الطالبات المحجبات في جامعة جيجل"، الأكاديمية للدراسات
الإجتماعية والإنسانية، العدد 18، الجزائر، 2017.

- صحراوي جهاد، شايب الدراع وليد، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم التواصل العلمي لمواجهة تبعات جائحة كورونا على البحث العلمي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة واساتذة الجامعة الجزائرية، مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد7، المجلد02، 2020.
- عيسى ملكاوي حنان، جائحة كورونا كوفيد-19 COVID وتدابيرها على أهداف التنمية المستدامة 2030، نشرية الإكسبو العلمية، العدد02، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2020
- هامل عبد النور، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد12، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

الملتقيات:

- بركات زياد، واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية لشبكة الانترنت في البحث العلمي، المؤتمر الدولي الرابع، القاهرة.

الوثائق:

- تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة، وثائق مقدمة من طرف المستشفى

المواقع الالكترونية:

- رماح الدلقموني، وسائل التواصل الاجتماعي حقائق وأرقام، www.aljazeera.net/news ، تاريخ الزيارة: 25-05-2022، على الساعة: 17:30.

- <https://www.sasapost.com/corona-pandemic-and-other-terms> ، تاريخ الزيارة: 21-03-2022، على الساعة: 16:30.

- <https://ar.natapa.org/difference-between-staff-worker-and-employee->

1801 ، تاريخ الزيارة: 28-03-2022، على الساعة: 11:30 صباحا.

- ROCHELLE VAN RENSBUR, The Pros And Cons Of Social Media In The Workplace, <https://cogno.com/blog/>, 26-05-2022, 18:00^H.

الملاحق

الملحق رقم (01) استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان حول

دور وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات العمومية في ظل جائحة كورونا
كوفيد 19 من وجهة نظر العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة

بعد التحية والتقدير

نضع بين أيدي المبحوثين المحترمين استمارة خاصة ببحث علمي ميداني، لتحضير شهادة الماستر حول الموضوع المذكور أعلاه، كما نحيطكم علما أن هذه الاستمارة تحتوي على مجموعة أسئلة فالرجاء منكم القراءة المتأنية لها والإجابة عليها حسب ما هو موجود من معلومات مقدمة في محاور الدراسة، وهذه الاستمارة تستعمل فقط لأغراض علمية بحثية. مشكورون على التعاون.

ملاحظات:

تكون الإجابة على الأسئلة بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة، أما الأسئلة التي تتطلب إجابة مفصلة أو إضافات من طرفك فيرجى الإجابة عليها بكلماتك الخاصة.

إشراف الأستاذ:

قانة مسعود

إعداد الطالب:

مختاري حسام

بن يونس نصر الدين

الموسم الجامعي: 2021-2022

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى
المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
السن: 25-20 30-26 35-31 40-36 45-41
50-46 55-51 من 55 فما فوق

الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

سنوات الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات 10-05 15-10 20-15
25-20 من 25 فما فوق

المحور الأول: عادات وأنماط استخدام العاملين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.

1. هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي؟

دائماً أحياناً نادراً

2. ماهي أوقات وفترات استخدامك لوسائل التواصل الاجتماعي؟

في كل الأوقات كل مساء كل صباح حسب وقت التواصل
حسب أوقات الفراغ حسب وقت الحاجة حسب الأحداث

3. كم من الوقت تستغرقه في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي؟

ساعة ساعتين أكثر من ساعتين

4. ماهي وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها؟

الفايس بوك تويتر انستغرام تساب يوتيوب

أخرى أذكرها.....

5. هل تستخدمه في: البيت مكان العمل

مكان آخر أذكره.....

المحور الثاني: دوافع استخدام العاملين لوسائل التواصل الاجتماعي في مجال العمل.

6. هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي للإلمام بكل المستجدات في وقت قصير؟

نعم لا

7. هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لتوفر أخبار شاملة وجديدة عن الفيروس؟

نعم لا

8. هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لتنوع المحتوى المقدم حول الفيروس؟

نعم لا

9. هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تتيح الاطلاع على كل جديد؟

نعم لا

10. هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل الحصول احصائيات تتعلق بالفيروس؟

نعم لا

11. هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل متابعة أخبار الأبحاث الطبية ولقاحات الفيروس؟

نعم لا

12. هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على أسباب انتشار الفيروس وانتقال العدوى؟

نعم لا

13. هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل التعرف على طرق الوقاية والاحتياط؟

نعم لا

14. هل تستخدم وسائل التواصل في العمل من أجل المبادرات المجتمعية لمجابهة الفيروس؟

نعم لا

أخرى أذكرها.....

المحور الثالث: مدى فاعلية استخدام وسائل التواصل في مجال العمل من طرف العاملين في مستشفى

محمد بوضياف بورقلة.

15. هل ترى بأن وسائل التواصل الاجتماعي قللت من مشكلة التباعد الاجتماعي التي فرضتها جائحة كورونا؟

نعم لا

16. هل ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في فتح أسس التواصل بين العاملين مع بعضهم والمؤسسة؟

نعم لا

17. هل ترى بأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها زادت في رصيدك المعرفي حول جائحة

كورونا؟ نعم لا

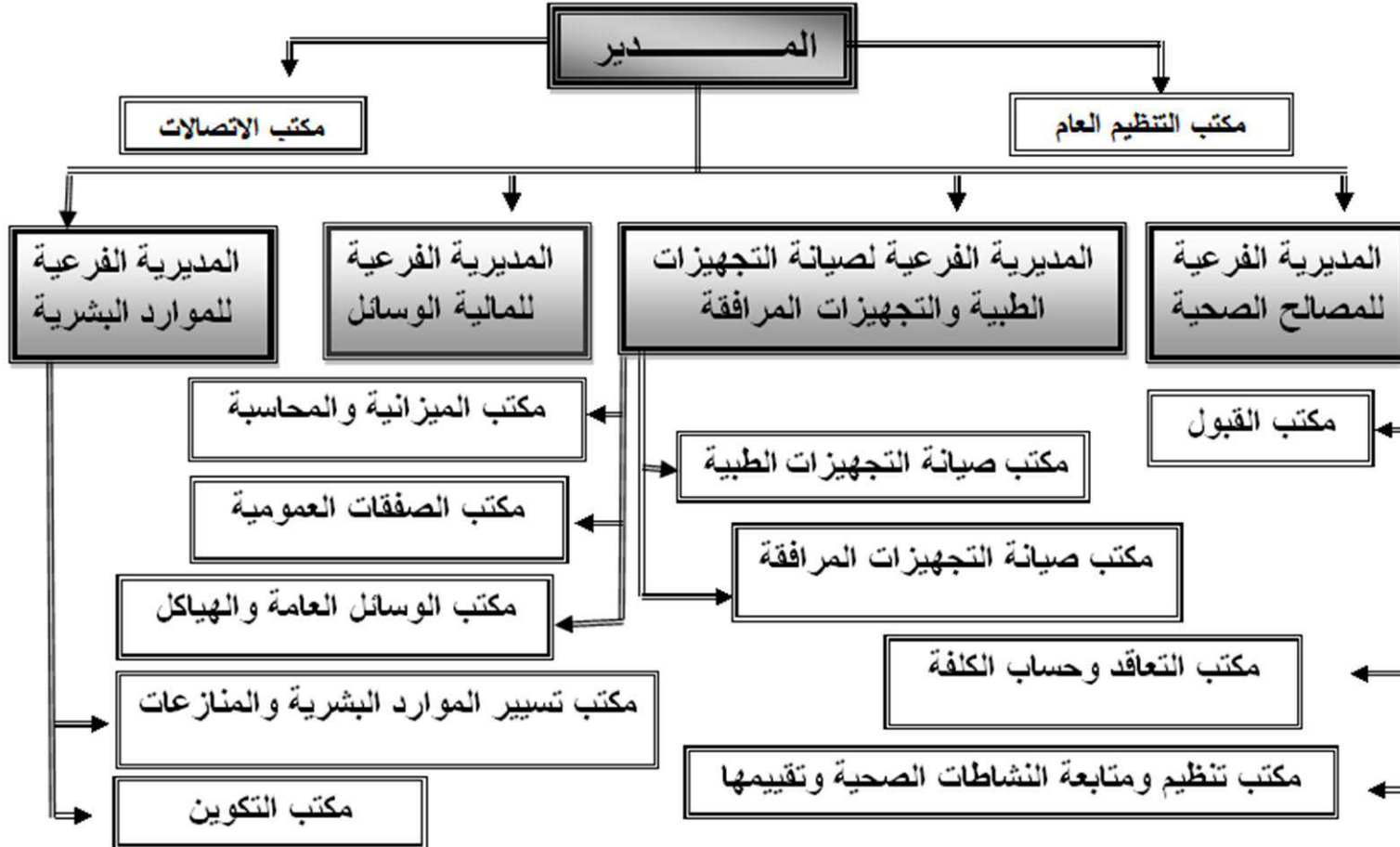
18. ما تقييمك لمستوى وسائل التواصل خلال أزمة كورونا؟

ممتاز جيد مقبول ضعيف

الملحق رقم (02) يوضح الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	التخصص
عبد القادر قندوز	أستاذ محاضر "أ"	علوم الإعلام والاتصال
عيسى بوكرموش	أستاذ	علوم الإعلام والاتصال
كريمة خافج	أستاذ	علوم الإعلام والاتصال

الملحق رقم: (03) الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية الاستشفائية



الملحق رقم (04) المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية ورقلا لإستشفائية

