وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس
كلية العلوم الإجتماعية
- قسم علوم الإعلام والإتصال -

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
تخصص * صحافة مكتوبة *

تحت عنـــــــــــــوان

التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال ودورها في قطاع الحماية المدنية

روبورتاج كتابي حول وحدة الحماية المدنية لولاية غليزان

إعداد الطالب:
- بوقطاية محمد
- قنون كمال

تحت إشراف المؤطر:
أ. العماري بوجمعة

السنة الجامعية : 2016/2015

دعـــــــاء

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت و لا أصاب باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائما بأن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح.

يا رب.....علمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة أن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف.

يا رب....إذا جردتني من المال فأترك لي الأمل، و إذا جردتني من النجاح فأترك لي قوة العناد حتى أتغلب على الفشل، و إذا جردتني من نعمة الصحة فأترك لي نعمة الإيمان.

يا رب....إذا أسأت إلى الناس أعطني شجاعة الاعتذار و إذا أساء لي الناس أعطني شجاعة العفو.

يا رب....إذا نسيت لا تنساني.

شكـــر وتـقديـر

بسم الله الرحمن الرحيم
قال رسول الله صلى الله عليه وسلم
لا يشكر الله من لا يشكر الناس

ننحني بخشوع شاكرين للمولى تبارك وتعالى على النعمة التي أنعمنا بها علينا، وهي نعمة العلم والعافية وتوفيق لنا في إتمام هذا العمل المتواضع ونصلي ونسلم على سيد المرسلين رسوله المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم المتبعون للعالمين المعلم الأول و الأخير .
نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ *العماري* لإشرافه على هذه المذكرة المتصاعدة بنصائحه وإرشاداته القيمة ،وإلى كل الأساتذة المحترمين دون الاستثناء من الابتدائي إلى الجامعي، و إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل .

إهـــــــــــداء

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما

إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما

إلى والدي العزيزين أدامهما الله لي

إلى إخوتي و أخواتي

وإلى الأصدقاء

وإلى كل طلبة السنة الثانية ماستر تخصص صحافة مكتوبة دفعة 2016

إلى كل من سقط من قلمي سهوا

أهدي هذا العمل

قـائـمة المحتويات :

- شكر وعرفان
- إهـداء
- قائمة المحتويات
- فهرس الجداول
- ملخص الـدراسة
- مـقد مــة

الإطــار المـنـهـجــي :

- تحـديد الإشكالـية 13-12
- التساؤلات الفرعـية 13
- أسـباب إخـتيار الموضوع 13
- أهـمية الـدراسـة 13
- أهـداف الـدراسة.....13
- تحـد يد المـصطلحات 14
- النـظرية المعتمدة في الـدراسة 15
- المنهـج المعتمد في الـدراسـة 16
- أدوات جمع البيانات.....17
- الدراسات السابقـة 19-18
- مـناقـشة الدراسات السابـقة 20
- العينة المستخدمة في الدراسة.....21
- مجالات الـدراسة: – الزمان- المكان.....23-22

الـجـا نب الـنـظـري :

الفـصـل الأول : تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

- تـمـهـيد 26
- **المبحث الأول** : مفاهيم حول التكنولوجيا 27
- المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا 29-28-27
- المطلب الثاني : تعريف تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.....30
- المطلب الثالث: تطورات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.....32-31
- المطلب الرابع : خصائص تكنولوجيا الإعلام و الإتصال 33-32
- المطلب الخامس : تصنيفات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.....35-34
- **المبحث الثاني**: تأثيرات و إنعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال 35
- المطلب الأول : تأثيرات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال 36-35
- المطلب الثاني : إنعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال 38-37
- خلاصة.....39
- **المبحث الثالث** : مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية.....40
- المطلب الأول : مفهوم المؤسسة و أنواعـها 41
- المطلب الثاني : مفهوم المؤسسة العمومية.....42

- المطلب الثالث : أسباب وجود المؤسسات العمومية 44-43
- المطلب الرابع : أشكال المؤسسات.....45-44
- المطلب الخامس : خصائص المؤسسات العمومية 46
- المطلب السادس : أهداف المؤسسات العمومية 47-46
- **المبحث الرابع** : مدخل مفاهيمي لمؤسسة الحماية المدنية 47
- المطلب الاول : مفهمم الحماية المدنية 48-47
- المطلب الثاني : المهام الأساسية للحماية المدنية.....49-48
- المطلب الثالث : أهداف التنظيم في الحماية المدنية 49
- المطلب الرابع تصنيفات الحماية المدنية 50-49
- خلاصة 51

الجانب التطبيقــي:

الفصل الثاني : تحليل بيانات الدراسة الميدانية

- تـمهيد 54
- **المبحث الأول** : تقديم المؤسسة المدروسة 55-54
- المطلب الأول : التعريف بمؤسسة الحماية المدنية غليزان.....55-54
- المطلب الثاني : التنظيم الإداري داخل مؤسسة الحماية المدنية غليزان.....57-56-55
- المطلب الثالث : المهام الأساسية للحماية المدنية غليزان 60-59-58
- **المبحث الثاني** : تحليل بيانات الدراسة الميدانية 69-61
- خـلاصـة 70
- نتائج الدراسة.....71
- خـاتـمـة 72
- قـائمة المراجع.....75-73
- الملاحق

ملخص الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ولاستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت عامة أو خاصة ,فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي حيث أصبح توظيفها يمثل معيارا لتطورها ومن خلال الدراسة التي الواقع أجريناها والمسماة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسةالحماية المدنية أردنا إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا وإلى أي حد ساهمت في إنمائها ولهذه الإعلام والاتصال في المؤسسة الحماية غليزان كنموذج,حيث هدفت هذه الدراسة لتقييم الداخلي للمؤسسة العمومية والكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة

الدراسة أهمية كبيرة في معرفة فائدة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الحماية المدنية ومعرفة الخدمات الناجمة عنها. ومن النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها درر فعال تحسين نوع الخدمات المقدمة من خلال توفير المرونة في أداء العمل كما ساهمت بشكل كبير في تنسيق أعمال الإدارة وعلى التخطيط في سياستها المستقبلية وفي تعامل عمال المؤسسة فيما بينهم ومع المؤسسات الخارجية وهذا من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة والتقليل من المعوقات.

Résumé de l'étude :

Est la technologie de l'information et de la communication une caractéristique importante des institutions succès mais radié toute institution , qu'ils soient publics ou privés , les institutions dépendent principalement de la mesure des flux d'informations où il est devenu employé représente un standard pour le développement et grâce à notre étude, appelée la technologie de l'information et de la communication dans l'organisation de l'hôpital public, nous voulions mettre en évidence le rôle joué par information et de la communication dans l'hôpital public de l'entreprise les fans Salomon Amirat ' en Touggourt comme un modèle , où était le but de cette étude pour évaluer la réalité interne de l'institution de la divulgation publique de la qualité de la technologie utilisée dans l'hôpital et dans quelle mesure ont contribué à son développement et l'étude d'une grande importance de connaître les avantages de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les hôpitaux et voir les effets de eux.

Et parmi es résultats obtenus de cette étude que l'information et de la communication ont des perles améliorer efficacement le type de services fournis par la fourniture de flexibilité dans l'exécution du travail a également contribué de manière significative à la coordination du travail de la gestion et de la planification de son avenir dans l'institution de travailleurs traité entre eux et avec les institutions externes et ce afin Monsieur Hassan assurer l'établissement et de réduire les obstacle

مقدمة

يعتبر الإعلام و الإتصال عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع تتمثل في نقل,استقبال المعلومات و الفهم من شخص لأخر,أو من جماعة إلى أخرى أو من مكونات تلك العملية تغيير من حيث الزمان و المكان,وتتغير في الحالات و المواقف المختلفة و التي تستطيع بالضرورة استخدام أساليب مختلفة في الإعلام و الإتصال تبعا لاختلاف العملية الإتصالية ,بحيث أصبح في وقتنا الحالي اعتماد ا لمجتمع المنظم على تكنولوجيا بكل أنواعها,حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر, خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين, اجتماعية ,اقتصادية ,ثقافية,سياسية وكلما زادت حاجة الإنسان و المؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت إستمراريتها و بالتالي تطويرها,ومع تطور الوسائل الإلكترونية أصبحنا اليوم نعيش ثورة من التغيرات التقنية و الاقتصادية و العلمية بشكل متسارع و مذهل بشكل جعل هذا العالم قرية صغيرة, ليس فيها بعيد من خلال تكنولوجيا المعلومات و شبكات الإتصال و الأقمار الصناعية ,التي تنقل كل الأنظمة بشكل آني ,و لم يبق لعلم الاتصالات إلا أن يحقق انتقال اللحم و الدم و المادة بشكل إلكتروني....

وعصرنا اليوم يتصف بأنه عصر تقنى متسارع التطور و التغيير يشهد ثورة تطورات مذهلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حتى صارت إلى ماهي عليه الآن فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة و اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال حيث أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات و التغيرات الحاصلة السريعة إعادة النظر في أسلوب الإتصال و الوسائل المستخدمة له على حد السواء,بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة و عليه تعمل المؤسسات علي تحسين استخدامات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال كما و كيفا تعد سمه بارزة للمؤسسات الناجحة,ولا تستغني عنها اى مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو القطاع الخاص,فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة و البحث في شتى الميادين و ظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات,و أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكزة على الشبكات المعلوماتية، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة و البحث في شتى الميادين و ظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات,و أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكزة على الشبكات المعلوماتية,و باعتبار أن جوهر الاتصال و أساسه المعلومات المنقولة.

تعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم العملية الإتصالية هذه و توفير كافة أسباب النجاح لها كونها تساهم بقوة في التنسيق و أداء المهام و تحقيق الأهداف,مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الإتصالية بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسالة و يتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت و التكلفة.

و تعتبر الحماية المدنية بالجزائر من أهم القطاعات بالدولة,حيث قدمت له الحكومة الكثير من الاهتمام و الذي تجسد في مجموعة الإصلاحات التي عرفها هذا القطاع يعاني من عدة مشاكل معظمها متعلقة بنقص العتاد ,وبصدد هذا تطرقنا في مذكرتنا هذه

:

إلى مقدمة شرح ما يتضمنه بحثنا من جوانب بدءا بالجانب المنهجي,حيث تضمن إشكالية البحث أو مشكلة الدراسة و كذلك التساؤلات الجزئية, إضافة إلى الفرضيات و أيضا أهمية الدراسة وتحديد المفاهيم المشكلة لعنوان الدراسة و المقاربة النظرية,وكذا المنهج المستخدم في البحث و الدراسات السابقة التي عالجت الموضوع سابقا ومناقشتها.

أما بالنسبة للجانب النظري يتكون من فصلين الأول : تحت عنوان"تكنولوجيا الإعلام و الإتصال"و تم تقسيمه إلى مبحثين الأول تحت عنوان مدخل مفاهيم لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال أما المبحث الثاني لنفس الفصل فتناول تأثيرات و انعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و تتناول بدوره نقطتان وهي: تأثيرات و انعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بالإضافة إلى الفصل الثاني الذي كان بعنوان المؤسسة العمومية ويحتوي على مبحث واحد تحت عنوان مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية.

أما عن الجانب التطبيقي أو الميداني كان بعنوان تقديم مؤسسة الحماية المدنية و تم فيه كدالك تفريغ البيانات و تحليلها وتسجيل النتائج المتوصل إليها.

وأخيرا خاتمة البحث التي هي عبارة عن إجابة للأسئلة المطروحة أو مشكلة الدراسة,و كذلك الملاحق التي تدعم الدراسة و المراجع التي تؤكد علمية و موضوعية البحث المنجز.

القسم المنهجي

تحديد الاشكالية .

أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الإعلام و الإتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن و تمتد من خلال العصور التاريخية كما تعتبر من أوليات النظم المختلفة دول العالم.

في هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما انها متطلب أساسي في شتى

مجالات الحياة إذ لابد من أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتماما متزايدا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة .

وهذه التحولات أدت إلى اشتداد المنافسة بين المؤسسات حيث كان لها تأثير مباشر على أنماط التسيير المنتهجة من طرف المؤسسات ونوعية الخدمات إضافة إلى طريقة تواصل المؤسسة مع مختلف الجماهير وبروز دراسات وتوجهات جديدة حول كيفية توظيف متغيرات المحيط في صالحها والمؤسسات ملزمة بالتكيف مع متطلبات العصر التي تتجه ديناميكيتها للتغير بشكل سريع والحفاظ على نجاحها وتطورها وضرورة وضع نظام لتسيير و استغلال ومتابعة مختلف التطورات وتخصيص لها إستراتيجية ضمن الإستراتيجيات العامة للمؤسسة بحيث يجب على مديري المؤسسات اليوم الإهتمام بالعنصر التكنولوجي والبشري خاصة مع ظهور هذه التحولات وتأهيله علميا مع هذه التطورات أو أن يكون توظيفه في بداية الأمر على أساس التكوين والكفاءة التي تتوافق مع التطورات التي حدثت ونظرا لما يكتسبه هذا التحدي من أهمية في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال أردنا من خلال هذه الدراسة أن نقيس مدى إستخدام المؤسسات العمومية لهذه التكنولوجيات وتحكمهم فيها من خلال تسليط الضوء على طبيعة العلاقة التي تربط المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال .فكيف يتم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الحماية ؟

ومن خلال هذا التساؤل الجوهري تعرضنا إلى تساؤلات الفرعية التالية :

ما هي أهم التكنولوجيات التي تستخدمها الحماية المدنية؟

ما هي الحالات الأكثر تطبيقا لتكنولوجيا ت الإعلام و الإتصال؟

كيف أثرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية؟

أسباب إختيار الموضوع

لم يكن اختيارنا لموضوع تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة العمومية من باب الصدفة وإنما هناك عدة أسباب تضافرت لتشكل لنا حافز لاختيار الموضوع وهي:

1–الأسباب الموضوعية:

الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة العمومية .

ندرة البحوث العلمية التي تتناول تكنولوجيات الإعلام والإتصال في المؤسسة .

معرفة أهم تكنولوجيات التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية.

2– الأسباب الذاتية :

اهتماماتنا الشخصية بتكنولوجيا الإعلام والإتصال .

محاولة التعرف على تكنولوجيا الإعلام والإتصال المستخدمة وما مدى مواكبة المؤسسة لها.

الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والإتصال على أداء المؤسسات العمومية .

أهمية الدراسة

لكل دراسة أهمية سواء من الناحية العلمية أو العملية وبالنسبة لدراستنا فلديها أهمية معلوماتية كذالك يمكن أن تبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

– معرفة فائدة إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال داخل الحماية المدنية .

–البحث حول التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة ومعرفة الآثار الناجمة عنها .

–التطور التكنولوجي للإعلام و الإتصال.

أهداف الدراسة

مع زيادة الإهتمام بدراسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من جوانبها المختلفة أكدت بأنها تعتبر من أبرز الدراسات التي تطرق إليها مجال علوم الإعلام و الإتصال والتي تحاول تقديم جملة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها لبلورة موضوع كامل على هذه التكنولوجيا وتتحدد الأهداف التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع إلى ما يلي:

اكتساب الخبرة عن كيفية إجراء البحوث الميدانية.

تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة العمومية.

الكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في انتمائها

تحديد المصطلحات

تكنولوجيا الإعلام والإتصال:

هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها,بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الإتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.[1]

تعريف الإتحاد الأوروبي 1998:

قائمة النشاطات الشاملة لثلاث قطاعات المعلوماتية بما فيها من صناعة حواسيب وبرمجيات الاتصالات عن بعد الشاملة لشبكات الأنترنت أساسا و الإلكترونيك.[2]

التعريف الإجرائي:

تشتمل تكنولوجيا الإعلام والإتصال ومنجزاتها المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيات المعلومات ثورة حقيقية انطلقت مع تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا للوفاء بمستلزمات القرن الواحد العشرين.

المؤسسة العمومية:

ذهبت بعض الفتاوى بمجلس الدولة المصري إلى تعريف المؤسسة العامة بأها مصلحة عمومية إدارية تمنح قسطا من الاستقلال في إدارة الشؤون يمنحها شخصية معنوية مستقلة عن شخصية الدولة وتخصص مواردها المالية لمرفق عام يكفل القيام بخدمة معنوية للجمهور على نحو منتظم.[3]

هناك من يعرف المؤسسة على أنها نظام والنظام بذاته هو مجموعة من العناصر تستخدم بغرض تحقيق هدف أو أهدف معينة على أساس ارتباطات وعلاقات فعالة فالمؤسسة ماهية في الواقع إلا مجموعة من العناصر البشرية المادية.[4]

[5]التعريف الإجرائي :

المؤسسة العمومية عبارة عن مرافق عامة لخدمة الشعب تتمتع بالشخصية المعنوية تكون مستقلة بذاها عن الدولة كما أنها تخصص مبالغ مالية لصالح الشعب.

1- حسن رضا النجار ، تكنولوجيا الإتصال المفهوم المتطور ، المؤتمر الدولي ،الإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة ،جامعة البحرين 7- 9 أفريل 2009 ص 495

2- فضيل دليو ، تكنولوجيا الإعلام والإتصال (المفهوم-الاستعمالات-الآفاق) ،دار الثقافة للنشر و التوزيع ،ط1 ،2011م

3- محمد العربي الزبيري ، المؤسسات الجزائرية للطباعة ، وحدة خميسيتي ، الجزائرية أفريل 1987 ص23

4- عبد الرزاق حسيب ،اقتصاد المسير المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، 2000 ص23- 24

النظرية المعتمدة في الدراسة

نظرية انتشار المبتكرات

يذهب روجرز إلى أن هذه النظرية هي عملتي الانتشار والتبني مرتبطان لارتباط الفرد بالجماعة كما يشير عملية التغيير الاجتماعي باعتباره أحد العناصر الأربعة المكونة لعملية الانتشار والمتمثلة في الإبتكار أو فكرة جديدة قنوات الإتصال والجماهيرية والشخصية الوقت اللازم للانتشار.

تعتمد عملية الانتشار على توفر عناصر أساسية:

1)المبتكرات الجديدة.

2)انتقال المبتكر من خلال قنوات الإتصال.

3)الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصل المبتكر.

من هنا يتضح أن هذه الدراسة تركز على دراسة تكنولوجيا الإتصال كشكل من أشكال المؤسسة وكمبتكر جديد وذلك من خلال تبني الفكرة وتطبيقها كانت هذه النظرية تعتبر ولوقت قريب قديمه وعف عليها الزمن لكنها استعادة بريقها من جديد مع تنامي أهمية تكنولوجيات الأفكار و الممارسات الجديدة و المتعلقة خاصة بالإنترنت وتكنولوجيات الإعلام والإتصال . فالتبني يقسمه إلى خمس مراحل:

1-الشعور بالفكرة .

2-الإهتمام بالفكرة .

3-تقييم الفكرة.

4-تجريب الفكرة.

5- تبني الفكرة.

كما أن الرفض فقد يكون في أية مرحلة من المراحل الثلاث الأخيرة ،كما أن هذه المقاربة التي تأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل وعبر أفراد عدة تنطلق

فعلا من الدور الحاسم الذي يلعبه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار المستحدثة وخاصة من طرف قادة الرأي ومن ثم فهي تحاول مجموع إجمالي عملية ابتكار حيث تركز الاهتمام على انتشار لابتكار على مراحل وعلى المعرفة الإمبريقية للعوامل المساعدة على تبني الابتكار وتفترض من النظرية أن الوسائل الاتصال أكثر فاعلية في التعرف بالابتكار مقاربة بفاعلية قادة الرأي خصوصا الاتصال عموما في تشكيل المواقف حول هذه الابتكارات .

يمدنا روجرز وشوميكرو بعض الأفكار حول قادة الرأي والتي توضح نموذج انتشار المبتكرات في :

قادة الرأي يتعرضون أكثر من أتباعهم لوسائل الإعلام فهم حريصون على مطالعة الصحف والاستماع إلى الراديو ومشاهدة البرامج التلفزيونية ذات الصلة بحلقهم.

قادة الرأي أكثر ابتكاريه من أتباعهم لديهم أفكار جديدة وقارة على ابتكار الحلول وتبني الأفكار الجديدة أكثر من أتباعهم.

قادة الرأي لديهم مركز اجتماعي متميز أكثر من أتباعهم مع وكيل التغير فهم على اتصال دائم بالجهات المسوؤلة عن برامج التغيير ومراكز اجتماعية مميزة ،قادة الرأي أكثر انفتاحا عالميا من أتباعهم.[1]

ومن نتائج هذه النظرية أن أكثر نتائج أبحاث روجرز لفتا للانتباه هي تلك المتعلقة لنسب تبني مجموعات أي نسق اجتماعي لأي ابتكار أو فكرة جديدة حيث قسم المتلقين حسب درجة التبني إلى خمس مجموعات المبتكرات (ميسورون الحال . مثقفون .مغامرون) و13 المتبنون الأوائل (رياديون .مندمجون اجتماعيا. معروفون بحسن الاعتدال استعمالهم للمبتكرات) و34الغالبية المتأخرة (مشكلونفي كل ما هو جديد ومواردهم المالية) اقل من 50 سابقة الذكر و16 الممتلكون (تقليديون،انعزاليون ،مهمشون)

انتقادات النظرية

أن ترتيب مراحل تبني المبتكرات ليس حتما حيث قد تتدخل مع بعضها البعض أو قد يستغني عن بعضها وان بعض الأفراد لا يمكن اعتبار مرحلة مستقلة لأنه يتم في الغالب خلال كل مراحل الانتشار.

أن هذه النظرية نموذجها لم يفرق بين الأفكار الضارة وغير الضارة مع إغفال للفوائد النفسية والعوائد الأخروية كدوافع للتبني أو الرفض.[2]

المنهج المستخدم

منهج المسح الوصفي

نظرا لمعرفتنا المسبقة بالبحوث الاستطلاعية أو الوصفية عن هذه الظاهرية وصف الظاهرة التي يريد دراستها و جمع أوصاف و معلومات دقيقة عنها و هو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيرا كيفيا...وهو مرتبط منج نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة الحالات الإنسانية .[3]

تعريف قدمه ويتني1976 في كتابة عناصر البحث فإن البحث الوصفي حسب قوله يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع و ذلك هدف الحصول على معلومات كافية و دقيقة عنها، دون الدخول في و الحكم فيها هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل ،فهو يوفر بياناته وحقائقه تحديد المشاكل الموجودة أو توضيح بعض

المسحي عبارة عن دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبيا في وقت بالإحصاءات العامة التي تنتج عندما أسبابها الظواهر،والمنهج

نستخلص البيانات من حالات معينة.

وسبب اختيارنا لهذا المنهج لأنه عرض المادة العلمية للبحث والتحليل الكيفي للمادة العلمية للبحث بالإضافة لتحليل الكمي للمادة العلمية للبحث.

---

1 -فضيل دليو ،الإتصال ،مفاهيم، نظرياته ،وسائله ،دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1، 2003 ص63

2 -فضيل دليو ،نفس المرجع السابق ،ص66

3 -عمار بوحوش,محمد محمود الذنيبات,مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية,ط6 ص137

وكونه كذالك مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع.

أدوات جمع البيانات:

1)الإستبيان:يعرف على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو الـتأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.[1]

إن مفاهيم مثل الإستبيان والاستفتاء والاستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على الإستمارة التي تتضمن مجموعة من العبارات أو الجمل التي تستعمل بالدرجة الأولى في جمع المعلومات من المبحوثين مباشرة سواء تمت عملية جمع البيانات هذه عن طريق إرسال الإستبيان بالبريد أو نشرها في أي شكل من أشكال الإعلام يرد عليها مبحوث بنفسه أو تم إستبيان على شكل مقابلة مقننة بين الباحث والمبحوث الوسيلة للدخول في إتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحد واحد بنفس الطريقة هدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد.انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.[2]

تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجواهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي يهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.

أنواع الإستبيان

1)الاستبيانات المغلقة:تكون الإجابة عن الأسئلة عادة "بنعم" أو"لا" موافق" غير" موافق".

2)الاستبيانات المفتوحة:

الاستبيانات المفتوحة : يتيح الفرصة للمستجيب التعبير عن رأيه بكل حرية .

الاستبيانات المغلقة المفتوحة :هناك أسئلة مغلقة تتطلب من مواطنين إختيار الإجابة المناسبة لها الأسئلة المفتوحة هناك حرية في الإجابة.

ـ أما الإستبيان الذي تناولناه في دراستنا يحتوي على أربعة محاور وفي كل محور مجموعة من الأسئلة

1ـ المحور الأول:الذي يتناول البيانات الشخصية.

2ـ المحور الثاني: يحتوي على 4 أسئلة بعنوان التكنولوجيات المعتمدة في الحماية المدنية.

3ـ المحور الثالث: يتضمن 5 أسئلة بعنوان الحالات الأكثر تطبيقا لتكنولوجيا الإعلام والإتصال.

4ـ المحور الرابع: يتضمن 6 أسئلة بعنوان أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال على أداء المؤسسات العمومية.

2) المقابلة: تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات و البيانات في دراسة الأفراد و الجماعات الإنسانية. و تعد أكثر الوسائل جمع المعلومات شيوعا و فاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث و المقابلة ليست بسيطة بل مسألة فنية.[3]

---

[1] -عمار بوحوش محمد محمود ذنيبات ،مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ،لجزائر ،ط6 ص 67-68

[2] -عمار طيب كشرود ،البحث العلمي و مناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية ، دار المنهج ، عمان ،ط1، ص199

[3] -موريس أنجرش ،منهجية البحث العلمي في علوم الإنسانية ،تدريبات عملية ،دار القصبة بالجزائر ،ط2 ص 187

– " أنجلش " المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر و مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث عملي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه و التشخيص و التدخل.[1]

أنواعها: مسحية تشخيصية علاجية توجيهية أو إرشادية.

المقابلات الشخصية أساليب شفوية تكون مباشرة أو عن طريق الهاتف أو مسجلة تقنيا لجمع البيانات

– تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة غير أنها تستعمل في بعض الحالات إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة و القيام بسحب عينة كيفية هدف التعرف بعمق على المستجوبين.[2]

الملاحظة: بصفة عامة هي عبارة عن مشاهدة و مراقبة سلوك أو ظاهرة معينة بصورة دقيقة. تم تسجيل هذه الملاحظات عنها في ورق مخصص لذلك و الاستعانة بالأساليب الإحصائية التي يحددها الباحث.

– توجيه الحواس لمشاهدة و مراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة و تسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه.

–توجيه الحواس عن صفاتها أو خصائصها هدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر.[3]

ـــ أما بالنسبة للمقابلة التي اعتمدنا عليها في بحثنا تضمنت أربعة أسئلة حول تكنولوجية الإعلام والإتصال المستخدمة في المؤسسة الحماية .

لقد تم اختيارنا للمقابلة لأنها أسهل طريقة للوصول إلى المبحوث وتخدم موضوع البحث وكذلك لها مصداقية أكثر من الأنواع الأخرى

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

دراسة بشير كاوجة لسنة 2013 تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الحمايةالمدنية العمومية الجزائرية بولاية غليزان بحث مقدم لنيل شهادة الماستر قي علوم التسيير ، ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الدور الذي تلعبه في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية و الهدف و منها تحليل و تقييم واقع الإتصال الداخلي بالمؤسسات العمومية و مدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و كذلك لتحسين الإتصال الداخلي بها و محاولة معرفة خصائص الحماية المدنية عموما و المؤسسات العمومية الجزائرية خصوصا و المساهمة المساهمة في الدراسات المتعلقة لهم للرفع من مستواهم ، و كان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الإتصال الداخلي للحماية المدنية ؟

و للإجابة على التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي لدراسة

1/ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟

2/ هل لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال دور في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الحماية المدنية الجزائرية؟

3/ ما هو واقع و آفاق الإتصال الداخلي للحماية المدنية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؟

---

1 –عمار بو حوش، محمد محمود الذنيبات ،نفس المرجع السابق، ص75–76

2 –موريس أنجرس ، نفس المرجع السابق ،ص 197

3 –عمار بو حوش ،نفس المرجع السابق، ص 81–82

– وهنا تم إستخدام المنهج الوصفي في هذه الدارسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق و التعريف مختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع و هذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع ، أما في الجانب التطبيقي تم الإعتماد على منهج دراسة حالة للحماية المدنية غليزان بغية تحليل واقع إستخدام وسائل الإتصال المتطورة في الإتصال الداخلي للمؤسسة المختارة.

أدوات البحث:

في الجزء النظري أعتمد على المسح المكتبي المجموعة المتنوعة ما بين الكتب – المقالات – الرسائل – الملتقيات بالإضافة إلى المواقع أما في الجزء الميداني الإستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق.

تم إختيار عينة عشوائية تكونت من 43 موظف منهم 33 موظف إداري و10 موظف في المجال وتضمن الإستبيان 23 سؤالا مقسمة إلى ثمانية أقسام.

و أخيرا نتائج هذه الدراسةــ إن من خصوصيات الإتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة و التأثير بنوع و مدى إستخدام وسائل

أ/ النتائج النظرية

تكنولوجيا المعلومات الإتصال و أن من متطلبات فعالية الإتصال الداخلي إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المتطورة و أنه يساعد غلى زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة .

ب/ النتائج التطبيقية

– اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي و الخارجي حيث عملوا استحداث مكتب خاص بالاتصال يتسع لمدير الحماية مباشرة و اهتمام أيضا من قيل مسئولي الحماية المدنية غليزان الإتصال الداخلي يتمثل في ما تم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة الشبكة.

الدراسة الثانية

– دراسة زلماط مريم لسنة 2009 تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بسوناطراك فرع STH بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية في جامعة أبو بكر بلقايد ، و لقد تطرق الباحث في هذا هو الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مدى مساهمتها في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية و التحديات التي تواجهها و ما يتطلب من متطلبات مهمة سواء على مستوى التكنولوجيا أو التنظيم و الهدف منها البحث عن موضوعات أساسية تتع
نظرا لمعرفتنا المسبقة بالبحوث الاستطلاعية أو الوصفية عن هذه الظاهرية وصف الظاهرة التي يريد دراستها و جمع أوصاف و

معلومات دقيقة عنها و هو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيرا كيفيا...وهو مرتبط منج نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة بالحالات الإنسانية .[1]

تعريف قدمه ويتني1976 في كتابة عناصر البحث فإن البحث الوصفي حسب قوله يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع و ذلك هدف الحصول على معلومات كافية و دقيقة عنها، دون الدخول في أسبابها و الحكم فيها هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل ،فهو يوفر بياناته وحقائقه تحديد المشاكل الموجودة أو توضيح بعض الظواهر،والمنهج المسحي عبارة عن دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبيا في وقت بالإحصاءات العامة التي تنتج عندما نستخلص البيانات من حالات معينة.[2]

وسبب اختيارنا لهذا المنهج لأنه عرض المادة العلمية للبحث والتحليل الكيفي للمادة العلمية للبحث بالإضافة لتحليل الكمي للمادة العلمية للبحث.

وكونه كذالك مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع.

الدراسة الثالثة

دراسة حجاج حسان لسنة 2009 تحت عنوان الإتصال الحدثي في المؤسسة الجزائرية

شرق قسنطينة 2 بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير تخصص إتصال و علاقات عامة في جامعة متنوري – قسنطينة ، و لقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بالدور الهام للاتصال الحدثي في نشر القيم لدى جماهير المؤسسة على الرغم من إستعمال وسائل اتصالية أخرى ، و هذا من أجل خلق علاقات و انطباعات إيجابية على المؤسسة في إستراتيجيتها الإتصالية و خاصة التي تعتمد على التقارب المتواصل مع مختلف الجماهير، و هنا كانت الإشكالية المطروحة ما مكانة الإتصال الحدثي في الإستراتيجية الإتصالية للمديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 2؟

– و للإجابة على هذا التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة.

1/ هل كان للتوجهات في مجال تسيير المؤسسات دور في تحديد مكانة الإتصال الحدثي في المديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 2 ؟

2/ ما هي أهم وسائل الإتصال بالجماهير الداخلية و الخارجية في للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 2 للاتصال الحدثي من أجل تحقيق أهدافها الإتصالية ؟

---

[1] –عمار بوحوش,محمد محمود الذنيبات,مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية,ط6 ص137

[2] –عمار الطيب كشرود, البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية و السلوكية, عمان ،ص221

3)ما هي الإمكانيات التي تسخرها المديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة2للإتصال الحدثي من أجل تحقيق أهدافها الإتصالية.

قد اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي لأنه الأكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم الظواهر و الوقوف على سماته أما بالنسبة لعينة الدراسة استخدم العينة الطبقية العشوائية و التي يقسم فيها مجتمع البحث إلى طبقات متجانسة من حيث الخصائص المشتركة لفئات مجتمع الدراسة المدروسة كما إستخدام المقابلة ، الإستمارة

الملاحظة في عين المكان – التجريب – تحليل المحتوى كأدوات لجمع البيانات

نتائج الدراسة:

على الرغم من حداثة هذا النوع من الإتصال كمجال بذاته في المؤسسة موضوع الدراسة و عدم وضوح المعالم الإتصالية التي تميزه عن باقي وسائل الإتصال من طرف الإدارة و المسوؤلة عن خاصة ما يتعلق بالرعاية و الأعمال الخيرية و كشفت النتائج بما يخص مكانة الإتصال الحدثي في المديرية الجهوية أن التوجهات و المفاهيم الحديثة في مجال تسيير المؤسسات لعبت دورا في تحديد مكانة الإتصال الحدثي في المؤسسة موضوع الدراسة .

مناقشة الدراسات السابقة:

تناولت الدراسة الأولى دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات العموميةللحماية الجزائرية غليزان مما ساعد في تبني المؤسسات العمومية لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات

أما الدراسة الثانية فتناولت دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسات الجزائرية.أما الدراسة الأخيرة تناولت الإتصال الحدثي في المؤسسة الجزائرية,وما يعاب على هذه الدراسات اعتمادها على المنهج الوصفي واعتباره مناسب لتقارير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات صلة بالموضوع .كما اعتمدت على نفس أدوات جمع البيانات من الإستبيان والمقابلة بالإضافة إلى نفس العينات كذالك وهي العينة العشوائية.

وتختلف دراستنا من حيث المشكلة والهدف عن هذه الدراسات السابقة حيث أن مشكلة دراستنا تتمثل في التعرف عن الدور التي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة العمومية والهدف منها تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة.

عينة الدراسة

العينة القصدية

تعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل العينة العرضية أو العينة العمدية أو العينة النمطية وهي أسماء تشير كلها إلى العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة بل يقوم هو شخصيا باقتناء الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لتمتع البحث وعناصره العامة التي تمثله صحيحا وبالتالي لا يجد صعوبة

في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة مثلا فماذا قام الباحث بتحليل موضوع إعلامي معين في دورية معينة خلا ل فترة محددة وبعد الدراسة الجيدة لتمتع البحث تبين له أن الجريدة تناولت هذا الموضوع في بعض أعدادها بكيفية وافية معمقة وهي بالنسبة للجوانب المستهدفة بالبحث أكثر تمثيلا من المفردات الأخرى الصادرة خلال الفترة نفسها لذا يقوم باقتناء هذه الإعداد مباشرة لتشكل العينة القصدية للدراسة. [1]

وتعني كذلك إختيار كيفي من قبل الباحث للمسحوبين استنادا إلى أهداف بحثه ولا يتم إختيار المبحوثين من خلال الجداول العشوائية أو القرعة وهذا يعني أن هذه العينة لا تعطي الفرص المتكافئة بكل وحدة اجتماعية لأن تكون ضمنها.

قمنا باختيار العينة القصدية لأنها تقوم على التقدير الشخصي للباحث في إختيار مفردات مجتمع البحث وهذا انطلاقا من دراسته الكاملة والمفصلة لنا يحتوي هذا االتمتع من مفردات ولطبيعة هده الأخيرة من حيث ما تتضمنه من معلومات وبيانات وبالتالي اختيار تلك التي لها صلة بالبحث على الصعيد الذكور لتشكل عينة البحث دون الأخذ بعين الاعتبار عامل الانتظام أو الصدفة في ذلك بل فقط عامل التأكد الشخصي من فائدة الاختيار المحقق للنتائج النهائية للبحث.[2]

مجالات الدراسة

الايطار المكاني

أجريت هذه الدراسة الحماية المدنية غليزان .

مقره بدائرة غليزان في ولاية غليزان

يتمثل نشاطه الرئيسي في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالتدخلات للمواطنين .

وتضم المؤسسة العمومية للحمايةالمدنية العديد من المصالح والأقسام

وقد اختيرت هذه المؤسسة بذات كمجال لدراسة لمعرفة مدى استخدامها لتكنولوجيا الإعلام والإتصال.

الايطار الزمني

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة من فيفري إلى غاية بداية ماي وتنقسم فترة الإنجاز إلى جانبين:

جانب نظري: استمر فيه البحث طوال الفترة الممتدة من بداية فيفري إلى بداية مارس.

جانب ميداني: استمر فيه البحث من بداية شهر مارس إلى أواخره كما ينقسم إلى مرحلتين:

1-أحمد بن مرسلي ،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية , ط4،2010 ،ص 197 -198

2-محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب ،ط1، 2004 ،ص 1133

المرحلة الأولى: الزيارات الاستطلاعية دامت حوالي 4أيام.

المرحلة الثانية:جمع المعلومات التي دامت 3 أيام تم فيها إجراء المقابلة مع مسؤول .

كما تم في مرحلة لاحقة تفريغ الاستمارات في جداول دامت المدة يومين.

صعوبات الدراسة

- ندرة المراجع التي تناولت هذه المواضيع.
- صعوبة الدراسات حول الإتصال.
- الدراسات تتمحور حول الحماية المدنية والتي تتميز بخصائص مميزة عن باقي المؤسسات .
- الصعوبات المتعلقة بطبيعة عمل الحمايةالمدنية (التعامل معالمواطنين والادارة).

الفصل الأول
الجانب النظري

تمهيد:

تطورات سريعة متعددة في كل الحالات الاقتصادية و الاجتماعية والسياسية والثقافية ويبرهن على هذا التقدم ما شهده شهد العالم

تكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال على وجه الخصوص حيث لم تعد هذه التكنولوجيا نوعا من الرفاهية بل أ

حاليا من تطورات

الاستغناء عنها.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

المطلب الأول :مفاهيم عامة حول التكنولوجيا

1ـ مفهوم التكنولوجيا:

من حيث المضمون :تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة وبعدما أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولية عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر.[1]

من حيث اللفظ: ورد في بعض المصادر(بومهرة نور الدين 1989) أن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا كان في ألمانيا عام 1770 وهو مركب من مقطعين وتعني في اللغة اليونانية (الفن) أو صناعة يدوية وتعني علم أو نظرية وينتج عن تركيب المقطعين معنى علم صناعة المعرفة النظامية في قنوات الصناعة أو العلم التطبيقي وليس لديها مقابل أصل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا تكنولوجيا.[2]

من حيث المصطلح:المعرفة العلمية المنظمة التي سخرها الإنسان لخدمته وتطويع الطبيعة باكتشاف مصادر الحياة حفاظا على استمراره ووجوده وتتمثل تلك المصادر في مستلزمات الحياة اليومية التي أنتجها الإنسان عن طريق العمليات الصناعية والموارد الطبيعية.

ـ الوسيلة التي بواسطتها يمكن للإنسان أن يوسع نطاق سلطته على محيط به.

التكنولوجيا تشير إلى أنها: مجموعة من الآلات و المعدات و التقنيات و المعارف العملية و الأفكار و +الوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة.

1- فضيل دليو،التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال'مفهوم، الاستعمالات، الآفاق)، جامعة متنوري، كلية العلوم الانسانية، الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2010، ص20،21

2- رحيمة عيساني ،الوسائل التقنية الحديثة و أثارها على الإعلام ،جهاز و تلفزيون الخليج لدول مجلس التعاون، ط1 ،2010ص24

بمعنى إن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد

1 الآلات و المعدات التي يستعملها الإنسان .

2 المعارف و الأفكار و الأساليب التي تمكن من استخدام هذه الآلات و المعدات.

3هي نتاج اجتماعي فلا توجد بمعزل عن المحيط

يعرفها فاروق أبو زيد أنها تطبيق العملي للاكتشافات العملية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية .[1]

التعريف الإجرائي:التكنولوجيا هي مجموع الوسائل المختلفة التي أنتجتها التطورات العلمية لتسير العمل البدني والفكري

مكونات التكنولوجيا:

حسب جون برين فإن هذه المعارف يمكن احتوائها في المصانع,الآلات,ويمكن أن تسجل في وثائق مكتوبة (دفاتر الشروط,خطط تقنية,شهادات براءة) أو يمكن أن يتحصل عليها أشخاص (مهندسون,تقنيون,عمال)وهذا ما يؤدي إلى القول أن التكنولوجيا ليست فقط مجسدة في الآلات وطرق استعمالها في الإنتاج وما تعطيه في سلع أيضا يتحصل عليها أشخاص أو أفراد في المؤسسة من أجل إستعمال الآلات و التجهيزات و يمكن وجودها في وثائق مختلفة وهذا المعنى في الواقع هو الاتجاه الموجود حاليا في تعريف التكنولوجيا حيث تشمل الأجهزة التي تحتوي على معارف وعمل متراكم وبحث معين سمح بالوصول إليها.

–طرق أساليب:وهي الجوانب المتعلقة بتوجيه الإنتاج و النشاط الاقتصادي ككل في المؤسسة أو في منظمات حتى غير هادفة الإنتاج الربح.

– معرفة العمل:أو ما يجتمع لدى الأفراد من إمكانيات و طاقات و معارف تسمح لهم بتوجيه الآلة وتنظيم الإنتاج حيث كيفية العمل هو نتيجة تراكم خلال السنوات من التجارب الإيجابية ولكن أيضا من الصعوبة و الأخطاء هذه العملية تراكمت في رأس و أيدي عدد محدد من الأفراد وليس بعيد عن هذا فإن الإدارة وتسيير الإنتاج,تعتبر إلى حد كبير تتمتع بالجانب الفني الذي يظهر قدرات الشخص المسؤول أو المدير,وهو ما نجده عند تعريف في الإدارة حيث تشمل جانبين:جانب علمي,جانب فني,فتلتقي إذن الإدارة مع التكنولوجيا في ما تتعلق بالطرق الأساليب وحتى في معرفة العمل كما يلتقي هذا الجانب من جهة أخرى بتعريف آخر للتكنولوجيا لدى أحد العلماء "التكنولوجيا هي معالجة الفنون والحرف.

ومعرفة العمل في الواقع تتجمع بالتكوين و التعليم,و بالتدريب في المؤسسة أو في معاهد أو مدارس متخصصة أو حتى بطرق فردية وتكوين ذاتي,وهو ما يكون رأس مال البشري ويجعل من الإنسان من يختلف عن الآخر نظرا لما يتميز به من قدرات و طاقات

[1]– فاروق أبو زيد، مدخل إلى الصحافة عالم الكتب، القاهرة ط1 –1998 ، ص45

تستعمل في الإنتاج أو في الإدارة, أو الحالات الأخرى من الحياة,وتعطى نتائج جد مختلفة و متباينة وهو الفرق الذي كسبته المجتمعات المتطورة والمؤسسات التي تستعمل أكثر وأكثر هذه العناصر.

وهناك من يقسم تقنيات التسيير إلى الفروع الثلاثة:تقنيات المعلومات,تقنيات التنظيم,وتقنيات اتخاذ القرار وبكل من هذه الفروع الثلاثة ترتبط العديد من العناصر والتقنيات الفرعية,مثل أنواع المحاسبة في المؤسسة وما تقدمه للإدارة وكذلك التنظيم و تقنياته بعد ما قدمته مختلفة التيارات الفكرية ابتداء من سميث و تايلور وغيرهم بالإضافة إلى عناصر أخرى لاتخاذ القرار و إعداده و متابعته مثل تقنيات البرمجة الخطية,تسيير المخزونان و غيرها.

-ومن جهة أخرى فإن احتواء التكنولوجيا على جوانب اجتماعية,نفسية و ثقافية,يجعل منها أداة لحمل خصائص وقيم و ثقافة التمتع الذي ينجزها و يكونها وهو ما قد كان سبب حديث و دراسات و تحليلات فيما أو ما يتعلق بإستاد التكنولوجيا والمشاكل المرتبطة به ثقافيا أو من عدم تكيف المستخدمين و حتى المسيرين مع طرق الإدارة و أساليب الإنتاج في المؤسسات الصناعية المستوردة من الدول الصناعية الكبرى إلى دول شرقية أو دول مختلفة.وهى جزء من أسباب عدم نجاحها في كل منهما,وقد عرف بن أشهور التكنولوجيا مجموعة قوى عمل مؤهلة مترابطة اجتماعيا ,وآلات في نظام اقتصادي محدد وأساليب تنظيم داخليه وخارجيا لوحدة العمل.

ب -مراحل إنتاج التكنولوجيا

حتى يتم الوصول إلى تحقيق نوع جديد من لآلات أو من المنتجات أو من طرق الإنتاج وغيرها,تمر العملية بعدة مراحل يمكن توزعها إلى ثلاثة أساسيات:قاعدية (تحت أساسي) تطوير,تطبيقي ,وكل منها يمكن تفريعها إلى أكثر من مراحل حسب نوعية البحث و المنتج المراد تحقيقه وتتميز المرحلة الأولى من هذه السلسلة بالتكاليف المرتفعة و الطويلة وهي تصل إلى تكلفة عالية في المنتج في حين أن المرحلة الأخيرة لها أهمية في المرور من مرحلة البحث إلى التصنيع,وقد يستغرق وقت معينا ابتداء من التجارب وإنجاز النماذج ثم تجربتها في السوق بالعرض على مجموعات محددة من المستهلكين و بعدة طرق و تقنيات,ونجاح هذه المرحلة تؤدى إلى نجاح المنتج الجديد إلى نسبة عالية وتلعب وظيفة البحث تنمية في المؤسسة دورا مهما و فعالا في ذلك.

ج-أهمية التكنولوجيا في المؤسسة

تزداد هذه الأهمية باستمرار,باعتبار المنتج و لآلة و العامل,وبالإشكال و الكميات المطلوبة من المستهلك,وكل منها مرتبط بالتكنولوجيا,المستعملة في المؤسسة ويرتبط لا كل من الإنتاجية و النوعية للمنتج,وهذه الأخيرة سوف يحدد أرباح ومردود المؤسسة,ويحدد درجة نجاحها في أداء دورها و استمرارها,أو بالعكس الاختفاء و الانسحاب

و المؤسسات اليوم تتنافس فيما بينها بالجودة و السعر في نفس الوقت, وهما عنصران ينتجان عن مستوي التحكم في التكنولوجيا في مختلف أشكالها, و ليس فقط باستعمال آلات حديثة, من جهة أخرى.

فتزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة واهتمام المسيرين لها في عملية الاختيار المناسب منها, إذ غالب ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية, وإهمال الجوانب الاجتماعية و النفسية وغيرها وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة.

كما إن المدير مطالب اليوم أكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي يتم استعمالها في المؤسسة,وبجوانب الإنتاج الذي تقوم به وهو ما يتطلب أن يكون المدير ليس فقط ذا تكوين مزدوج,سواء في معاهد متخصصة أو حتى داخل المؤسسة حسب الزمن الذي يقضيه فيها مع ضرورة تميزه بتكوين متخصص في التسيير

كما أن عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها في حياة المؤسسة,تعتبر ذات أهمية كبيرة خاصة في ظروف السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ليس في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه بل حتى من الأسواق الخارجية في إطار انفتاح الأسواق الداخلية للبلدان المختلفة على بعضها لتكون سوق واحد هناك عدة أخطار تنتج عن التنافس في منتجاتها بإدخال طرق و لآلات جديدة بحث منها في التحسين و تفادي أخطار المنافسة في حين أن النتائج قد تأتي بالعكس في حالة عدم الاطلاع الكامل على مختلف التكنولوجيات التي يستعملها المنافسون,وما يمكن أن يتوجهوا إليه من تحسينات انطلاقا من سلوكهم في السوق.

وكذلك الاطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا والأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المتخصصة مثل الجامعات و المخابر المتخصصة و الحالات المتخصصة وهذه العناصر تدخل في إطار الاتصال الدائم بالمحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة و محاولة جلب مختلف المعلومات ومن مختلف المصادر الممكنة من أجل تمكنها من الإعداد الجيد للقرارات و خاصة منها المهمة أو الإستراتيجية,مثل ما يرتبط بتغير أو تحسين التكنولوجيا المستعملة.[1]

المطلب الثاني: التعريف بتكنولوجيا الإعلام والإتصال

هاق _كامينغ و ما كوبري: تستهدف تطوير المؤسسات معلوماتي و لذلك فهي تتكون من أية وسيلة تعتمد على الكمبيوتر الذي يستعمله الناس في عملهم ألمعلوماتي لتلبية حاجات المؤسسة و هم يدرجون ضمنها الحواسيب الشخصية الانترنت, الهواتف النقالة ,الدعائم الرقمية الشخصية و أي معدات مشا□لة قريب من ذلك ذهب قبلهم كل من ''بن يمين و بلونت'' و غيرهم كثير ممن يحدد مجالها بالمؤسسات و المنظمات في تفعيل نشاطها الداخلي و الخارجي

– تعريف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية ONU_OCDE : القطاعات الحرفية و الخدمية التي تعمل على استقبال و نقل و تخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل الكترونية (1988) و ذلك خدمة للتنمية .

1 ناصر دادي عدون,نفس المرجع السابق ص 44

– الو.م.أ (1987) بائعو الحواسيب و تجهيزات الإعلام الآلي و أدوات القياس الالكترونية (بالجملة و التجزئة) و كذا البرمجيات و الصناعات الخدمية بما فيها تلك التي تنتج البرمجيات الجاهزة للاستعمال ,الخدمات المرتبطة بالحواسيب ,صناعات تجهيزات الاتصال و الخدمات التي تسمح بالتواصل بين الحواسيب و مقدمي الخدمات الالكترونية .[1]

– تعريف البنك الدولي: حيث يعرفها على أنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات و إرسالها و عرضها بالوسائل الالكترونية. [2]

– أما n Jane ud L و n Kenneth ud L : فيعرفان تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالمي الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمس مكونات (العتاد ألمعلوماتي , البرمجيات ,تكنولوجيا التخزين ,تكنولوجيا الاتصال , الشبكات) .[3]

المطلب الثالث: تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المرحلة الأولى:هي مرحلة النظر إلى الوسيلة بإعتبار لعبة مثيرة للإعجاب وهذا ينطلق حقيقة على بدايات

المرحلة الثانية :يتم فيها نقل الجماهير للوسيلة فهي مرحلة الإهتمام بأثر الوسيلة المتوقع.

المرحلة الثالثة:هي مرحلة التقدم الجماهير للوسيلة من خلال تجاوزها للنقد الموجه إليها واكتسابها للشرعية.

المرحلة الرابعة:مرحلة تقبل الجمهور للوسيلة فهي مرحلة التي تنغمس فيه الوسيلة في الثقافة الجمعية.

الصورة المتحركة للأفراد و تصبح جزءا من حياتهم اليومية التي قد تصبح بدون معنى في غياب الوسيلة.

أهم التغيرات:

أولا:إن تكنولوجيا التواصل الإعلامي قد أضحت لتصوغ الإنسان تكاملية جديدة ككائن فردي وكان اجتماعي فقط وإنما "ككائن كوني"ينتمي إلى قبيلة إعلامية.

ثانيا:قادت إلى تطور الإنسان "كائن اقتباسي"إلى "كائن اكتشافي"نزعة طبيعة الإنسان الذي يتسم بكونه فضولي.

1- نايا أليثي ــ الإقتصاد المعرفي ــ دار الصفا للنشر والتوزيع ــ عمان ــ 2008 ــ ص74

2- شادلي شوقي ، أثر حجم المؤسسة الصغيرة و المتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ،مجلة الباحث ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة ورقلة ،العدد السابع 2010/2009، ص261

إن التطور التكنولوجيا عملت علي إزالة الفوارق بين الأدوات الإتصالية هذه و الحدود التي طالما فصلت بين وسائل مختلفة حتى أواخر السبعينيات إذ نشأت علاقات لم يتوقعها أو يتصورها أحد وهي العلاقة باتت تربط بين الأدوات السمعية والبصرية والاتصالات بعيدة المدى والمعلوماتية و التداخل المتزايد بين أجهزة الإعلام التي أطلقت عليها "نوارد منيك"تسمية "التلماتيك"والتي تتراوح بين الاتصالات بعيدة المدى والمعلومات بعبارة أخرى "التليمليتك"هو أسلوب جديد لتسمية نتائج القضاء التدريجي و النسبي حدود التي كانت تجعل من كل وسائل الأوائل الإعلام عالما مستقلا بداية أنها تسمية جديدة لبيان تلك الارتباطات التي تتزايد يوما بعد يوم بين الصحفي والهيئات الإذاعة والتلفزيون ووسائل الإعلام الحديثة التلكس والبنك المعلومات والأقمار الصناعية .يتجسد التقارب بين وسائل الإعلام على مستوى نشاطها الفكري ويمكن توضيح هذا التقارب في حقيقة بأن الهاتف و شاشة التلفزيون وطريقها للتحول لتصبح أدوات متعددة الأساليب و حوامل الاتصالات مختلفة من حيث المصدر أو الهدف كما يتجسد هذا التقارب بالاندماج المتزايد بين النشاطات الإنتاج والبرمجة الفكرية إلى حد إقامة نظام جديد للاتصالات في الوقت الذي تتقارب فيه وسائل الإعلام من بعضها و تتطور بنية البث والنشر والاتصالات,متجاهلة الحدود الجغرافية الوطنية,وهكذا فإن هذه التفرعات قد ساعدت على وجود مجموعة محددة ذات البنية الجنسية أو العالمية وهذا ما يعكسه النظام العالمي الجديد في أهدافه و توسعاته وما أفرزته العولمة من آثار وربما مخاطر جمة.[1]

المطلب الرابع: خصائص تكنولوجيا الإعلام والإتصال

– التفاعلـــــــــــــــــــــية: من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي أن هناك أدوار مشتركة بينهم في العملية الإتصالية ويطلق علي القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ومن ذلك نجد إستعمال مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل الممارسة الثنائية,التبادل,التحكم.

– تحديد المستفيد: وتعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض أي أن هناك درجة من التحكم في المعرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها,وهذه السمة أفرزها تكنولوجيا الاتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني إلا وهي (الرزم البريدية الخادمة)التي تتيح للمشترك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة ونوعيتها,ومن الطبيعي إن يقوم هذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاهم من المعلومات وتجهيزهم لها عن طريق (صناديق البريد الإلكتروني)الخاص بكل مشترك لقاء اشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء تقديم هذه الخدمات.

– اللاتزامنية: وتبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها وهذا يعني إن هناك إمكانية لخزن المعلومات المرسلة عند استقبالها في الجهاز و استعمالها وقت الحاجة,فمثلا في أنظمة البريد الإلكتروني ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها في إي وقت.

1– عفاف كراش ، دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تسيير العلاقة مع الزبون مقدم لنيل شهادة ليسانس ، تخصص إتصال و علاقات عامة جامعة ورقلة ، لسنة 2013

– قابلية التوصيـــــــل: هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

– قابلية التحرك و الحركة :وتسمح هذه السمة في بث المعلومات واستقبالها من إي مكان إلى أخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستعمال عدد من الأجهزة مثل التلفون النقال وهاتف السيارة والتلفاز المدمج في ساعة اليد,وجهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة وكذلك الحاسب الإلكتروني النقال والمزود بطابعة

– قابلية التحويـــــــــــــل:وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فلميه و بالعكس,كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية ,كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة أو الليزرية وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمي بنظام الترجمة الآلية. [1]

– الشيوع و الانتـــــــــشار: قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم بحيث تكتسب قوها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.

– العالمية و الكونية: تعني تناقل المعلومات في مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.[2]

وهناك مميزات أخرى:

الإنتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.

الإنتقال من تكنولوجيات التنوع إلى تكنولوجيات التكامل في الإتصال. الإنتقال من الإعتماد الثورة المادية إلى الإعتماد على الثورة الفكرية.

ظهور الإنتقال من الإقتصاد المحلي إلى الإقتصاد العالمي.

1- تكنولوجيا الإتصال المفهوم و التطور ، لمؤتمر الدولي الإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة ،جامعة البحرين 7-9أفريل 2009، ص506 507

2ـ- بومعيل سعاد فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الإقتصاد والمناجمنت ،جامعة تلمسان ، عدد3 مارس 2004 ـ ص206

تصنيف تكنولوجيا الإعلام والإتصال:

ورد في بعض المراجع المتخصصة عدة محاولات لمهن تكنولوجيات الإعلام والإتصال نقلها أصحاها عن مؤسسات كبيرة,نقابات مهنية ,نشاطات ووسطاء ,سوق العمل ...,لكنها تختلف باختلاف المصادر والحال المعتمدين,اهتمت بعض الدراسات بوظائف الإعلام الآلي و الاتصالات عن بعد فقط,بينما وسع بعضها الآخر تعريف مهن تكنولوجيات الإعلام والإتصال إلى الحالات التي تعتمد فيها التكنولوجيات كدعامات,والقليل منهم أخذ بعين الاعتبار مهن صناع الآليات والأجهزة من المتخصصين في الإلكترونيات مثلا.

وفي ما يلي بعض هذه التصنيفات:

-قام المعهد الوطني الفرنسي للإدارة بدراسة عروض العمل المسجلة في موقعه الإلكتروني,والتي مكنته من وضع جدول لسوق العمل بالنسبة لست مهن:مطور(برامج),مهندس معهد مخططات بيانية,معد مخططات بيانية معلوماتية,رئيس مشروع ,مدير موقع

-في عام 1999 أنجز معهد فرانس-تلكوم للمهن دراسة حول الإنترنت و الوسائط المتعددة(ملتيميديا) و توصل إلي العرض التالي للمهن الجديدة موزعة حسب مجالات انتمائها:التسويق و تحديد المحتوى(منتج/مدمج خدمات المحتوى,رئيس منتج ملتيميديا,رئيس الإشهار الإلكتروني),الإعداد (معد مواقع ,مجمع للمواقع,معد مواثيق,معد مخططات ملتيميديا ,مستشار في التجارة الإلكترونية),التنشيط (منشط المنتديات و الدردشات الإلكترونية,صحافي إلكتروني,كاتب إلكتروني) ،التطوير و الإيواء (مطور تطبيقي في الملتيميديا,مختبر,مدمج,مدير موزع إلكتروني,مستغل موزع إلكتروني)، التجارة مع الزبائن(بائع-منشط ملتيميديا,مهندس تكنولوجيات الإعلام والإتصال,متخصص في التواصل الإلكتروني المباشر,مكلف بالتدخل في الملتيميديا,مدير تجاري في الأنترنت و الملتيميديا),التكوين (مكلف بهندسة التكوين ,الشبكة(مخطط شبكة بروتوكولات الإنترنت,مهندس شبكي ,مستغل شبكة بروتوكولات الإنترنت)

-ل"نادي الإعلام الآلي للمؤسسات الفرنسية الكبيرة نشرة سنوية يضمنها قائمة المهن, وقد تضمنت نسخة 2000حوالي ثلاثين مهنة موزعة على ست عائلات:الاستشارة في مجال أنظمة المعلومات

و التحكم في الإنجاز, الإنتاج و الاستغلال, الدراسات و التطوير و الإدماج, الدعامة و المساعدة التقنية الداخلية, الإدارة التسيير.

-أما الهيئة الفرنسية المتخصصة فتعتبر أن المهن الجديدة المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال تجند تركيبات جديدة تستدعي الجمع بين مجموعتين كبيرتين من الكفاءات "ت.إ.ا" وكفاءات مغايرة,مما أدى بها إلى التفرقة بين الحالات أربع:

-الحالة الأولى: قلب كفاءات معتمد على "ت.إ.ا" تكمله في الأطراف كفاءات أخرى,وهي تخص أساسا المهن التقليدية للإعلام الآلي.

-الحالة الثانية :التقاء بين الكفاءات "ت.إ.ا"و أخرى مغايرة شكلت "قلبا"جديدا من الكفاءات وهي وضعية تميز المهن الجديدة المرتبطة بتطوير"ت.إ.ا".

- الحالة الثالثة:رغم الزيادة التدريجية لأهمية كفاءات "ت.إ ا" إلا أنها تبقى ثانوية بالنسبة للكفاءات الأخرى,ولذلك فهي تؤدي إلى ظهور مهن جديدة حقيقية .

-الحالة الربعة: تدعم "ت.إ.ا" كفاءات أخرى متميزة تحرر العامل من بعض المهام المتكررة و المملة لتسمح له بالتركيز على لب وظيفته أو تفتح له أفاقا جديدة لتطوير كفاءات خاصة غير متعلقة ب "ت.إ.ا .

Carrer & espace consortium أما علي المستوى الأوروبي, فإن مؤسسة

التي تضم حوالي عشرة مؤسسات دولية متخصصة في تكنولوجيات الإعلام و الإتصال,تقترح قائمة متكونة من حوالي عشرين نوع من أنواع الكفاءات المتعلقة بمهن هذه التكنولوجيات الجديدة,وهي قائمة دقيقة و تقنية تغطي الحالات الآتية:الاتصالات عن بعد,البرمجيات وخدمات تكنولوجيات الإعلام والإتصال,المنتجات و الأنظمة,الوظائف المتعدية(أو المستعرضة).و خاصة تلك المتعلقة بالتسيير و التجارة. [1]

المبحث الثاني:تأثيرات و انعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المؤسسة

المطلب الأول : تأثيرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

الإنتاجية : تقوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بتحفيز إنتاجية المؤسسات في جميع القطاعات الاقتصادية .فاستعمال الحاسب الآلي لا يسهل تسجيل البيانات ومعالجتها فقط لكنه وسيلة لوضع المخططات ومرقيتها ومحدد لأهمية المشاريع الاستثمارية ويساعد على إختيار مصادر التمويل وعلى تخطيط هذه العملية ويمكن تطبيق تكنولوجيا الإعلام في عدة مجالات :

- الحصول على المعلومات وتحليل

الإتصال أي تداول المعلومات.-

السيطرة على العمليات.-

-الإدارة أي دعم القرار وإدارة المعلومات.

التصنيع أي التصميم.-

-مشاركة الخبرة أي النظم القائمة على الخبراء.

1- فضيل دليو,نفس المرجع السابق ص,91 ,90

فاستعمال تكنولوجيا الإعلام يساعد كثيرا على التحليل المالي كما أن استعمال البرامج الحديثة المتخصصة في هذا الميدان أدخل النظرة الاقتصادية للمشروع وسهل عملية اتخاذ القرار وتنفيذ الاستثمارات وهو يمكن المؤسسة الاقتصادية بفضل خبراتها وتجهيزاتها المتطورة ونوعية المعلومات المحصل عليها من القيام بدراسات فعالة للسيطرة على السوق وتحسين حصتها فيه باختيار فئات العملاء المناسبين لأعمالها وتقييم عملائها الحاليين للاستجابة لمتطلباتهم والحفاظ عليهم ودراسة المخاطر والفرص التي قد تواجهها.وتوفر تكنولوجيا الإعلام والإتصال للمؤسسة فرصة التعرف على المنتجات والخدمات المطلوبة وعلى المنافسة القائمة في الميدان وقد أعطى الحاسب الآلي للعامل الذي هو في إتصال مع الزبون أهمية أكبر نظرا لإمكانية توفير المعلومات ومعالجتها والإجابة عن احتياجاتهم بسرعة فائقة وبفعالية.

و لم يعد إستخدام الكمبيوتر على مستوى الوظائف المختلفة يتطلب متخصصين فيه بل عمال قادرين على فهم احتياجات الزبائن وعلى اقتراح الحلول المناسبة لتلبيتها وبدراسة العلاقة بين مداخلات ومخرجات المؤسسة الاقتصادية كمنظمة منفتحة على محيطها وباعتبار التقنيات المتطورة كمداخلات صنف أحد المختصين نتائج التغيير التكنولوجي إلى نوعين:
نتائج تقنية بحته تتطلب إعادة تنظيم المؤسسة لتحقيقها ،ونتائج بسيكو اجتماعية تخص التطورات السلوكية والمهنية للموارد البشرية حيث أصبح نجاح المؤسسة الاقتصادية مرتبط ليس فقط بالتقنيات المستعملة لكن كذلك بمعرفتها الجيدة لمتطلبات الزبائن طرق وتقنيات تصميم وتصنيع وبيع المنتجات وبطرق تسيير مواردها ومخزونها .

تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإمكاها أن تكون أول ثورة تكنولوجية في التوقع القطاع بمساهمة القطاع ألخدماتي كالصحة العامة مرورا بقطاع التربية والقطاع المالي .

– تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإمكاها أن تكون أول ثورة تكنولوجية في التوقع بمساهمة القطاع ألخدماتي بالصحة العامة مرورا بقطاع التربية و القطاع المالي .

حيث قام برايس ووتر هاوس كوبز بإجراء مسح للشركات العاملة في قطاع التكنولوجيا في سنة 2000المؤسسات التي تستعمل الانترنت في عملية التسيير قد أصابت مستويات إنتاجية متزايدة أكثر من باقي المؤسسات هذه النتائج أعلنت عنها من طرف برايس واتر هاوس كوبر في نيويورك يوم 8مارس 2001 في دراسة بعنوان قياس التكنولوجيا هي من الأوائل التي ربطت بين الانترنت والإنتاجية المؤسسات التي لم تستعمل الأنترنت سجلت زيادة تقدر ب 4.9 في المئة في إنتاجيتها أما المؤسسات التي تستعين بالانترنت في عملية التسيير أظهرت تزايد تقدر ب 13.4 في المئة في 12 شهر سنة 2000 وتستعمل الانترنت في عملية الشراء البيع التسويق واستقطاب مواردها البشرية استعملت 369 مؤسسة أمريكية واستنتجت من الدراسة بأن 69 في الفئة من المؤسسات تشعر بأن الانترنت تساهم في تحسين إنتاجيتها 12 في الفئة لا تدرك أي تغيير 9 بالفئة تظن بأن الانترنت تخفض من إ إنتاجيتها لاستطيع اتخاذ قرارها 10بالمئة لترى أي تغيير في إنتاجياتها.

الربح الصافي للانتاجية11.2 بالفئة استفادت منه اكبر عدد من المؤسسات كبيرة الحجم أي ما يعادل 71 بالمئة المؤسسات الصغيرة 66 بالمئة فليس هناك اختلاف كبير بينهما أما 10.9 بالفئة للمؤسسات الصغيرة ضد 11.4 بالمئة للمؤسسات الكبيرة . إذن كما توقعنا ربح إنتاجية المنتج من الانترنت لا يختلف إذا كانت مؤسسة كبيرة أو صغيرة.

دخول المعلومات : تسهل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بدخول المعلومة حيث تسمح بأن يكون السوق أكثر فاعلية.كما تمكن تكنولوجيا الإعلام والاتصال من تخفيض تكاليف المبادلات ومن حواجز الدخول وبمصطلح أخر هي تشبه نموذج الاقتصاد المعروف بالمنافسة المثالية التي تحتاج إلى وفرة من المعلومات وتجعل هذه الافتراضات أكثر واقعية في بعض الأحيان على الرغم من المساعدة في تعزيز الاحتكار في بعض الصناعات والأسواق التي تعتمد على المعلومات تضمن من أن يتم تخصيص الموارد وفقا لأفضل إستخدام من حيث الإنتاجية فالزراعة يمكن أن تعلم بتغيرات أجور وأسعار النفط وأن تقوم باليقظة الإستراتيجية

العولمة: تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر كمية المعلومات المهمة التي نستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية ترسل إلى أي مكان من العالم. فالعولمة تخفض من تكاليف الاتصالات و لهذا تخلق المنافسة و الابتكار و سرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة.

– **الابتكار:** إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسرع من عملية الابتكار و تسهل معالجة كميات كبيرة من البيانات في أسرع وقت ممكن وعرض خدمات جيدة.[1]

المطلب الثاني: انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والإتصال على المؤسسات

الانعكاسات الإيجابية:

1) تكاليف التعامل منخفضة ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الإلكترونية ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق وإنما أقل تكلفة.

2)توزيع متسارع للمعرفة أي أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات في مجالات حيوية كأعمال العلوم القانون الحكومة.

3)الارتباط والوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف الممكنة.

4)تكاليف إتصال منخفضة بحيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة وبتكلفة منخفضة خصوصا في حالات فتح أسواق جديدة أو العمل في مناطق نائية .

1-MOHAMED LOUADI -INTRODUCITON OUX TECHOLOGIES DE L INFORMATION ET DE LA COMMUNICTON,CENTR DE BUPLICACTION UNIVERSITAIRE TUNIS -2004 P 532

5)التفاعل والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.[1]

الانعكاسات السلبية:

أن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة والأسو من ذالك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فمابين الدول النامية نفسها مع العالم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية مثل دورة الأرجواى للاتفاقيات العامة للتعريف والتجارة(الجات)

حول المفاوضات التجارية تؤثر بشدة على الخطط القومية الخاصة بالتقنيات وإجمالا فإن التطورات في

مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين أكثر مما توجه إلى المستخدم القادر فعليا على دفع تكلفتها.

وكما أكد التقرير السنوي لليونسكو عام2001 على لسان "مانسيل" و"وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما(هناك دلائل قوية على أنه لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم أو تتضمنها عملية التنمية فإها ببساطة لن تأتي بالفوائد المتوقعة بل يحتمل أن تثير مشكلات جديدة تكلف مواجهتها الكثير وإذا لم تجمع الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة وخبرة والتزام المستخدمين ومقومات البنية التحتية فإن تطبيقات تقنيات الإعلام والإتصال سوف تفشل في أن تثمر أية فوائد.[2]

خلاصة: وفي الأخير نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي مجموعة من الأجهزة التي تختص بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة نشرها واسترجاعها وقت الحاجة إليها.كما تعددت وسائلها من الأنترنت_ البريد الإلكتروني_ وغيرها كما أن لهذه التكنولوجيا عدة خصائص نجد منها السرعة الفائقة والمرونة حيث تمكنت من اقتحام جل الحالات.

1-بشير العلاق,تكنولوجيا المعلومات و تطبيقها في مجال التجارة و النقالة,منشورات المنظمة العربية,للتنمية الإدارية,القاهرة 2007 ص130
عواطف عبد الرحمن,الإعلام و العولمة البديلة ,العربي للنشر و التوزيع القاهرة 2006 ص64

المبحث الثالث:مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة وأنواعها:

أ–تعريف اللغوي:

حسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة (الجمع مؤسسات) وتعني جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.[1]

ب–التعريف الاصطلاحي:

المؤسسة كما يراها أحمد طرطار هي مجموعة من الطاقات البشرية و الموارد المادية (طبيعية كانت أو مالية أو غيرها...) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين قصد انجاز و أداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع [2]

أنواع المؤسسة: هناك أنواع عديدة للمؤسسة

أ– وفقا لطبيعة الملكية: وتتنوع المؤسسات حسب معيار الملكية إلى:

مؤسسات خاصة: وهي التي تعود ملكيتها لفرج أو مجموعة أفراد (شركات، أشخاص أموال...)

مؤسسات عامة: وهي التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤولين عنها التصرف فيها ولا يبيعها أو إغلاقها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك كما أن هناك مؤسسات أخرى تصنف تحت هذا الاعتبار وهي كالتالي:

مؤسسات مختلطة: وهي تلك المؤسسات التي تشترك أو إحدى هيئاتا أو الأفراد أو المؤسسات الأخرى في ملكيتها وتخضع إلى نظام حكم وتشريع خاص ففي هذه تتكون الملكية بصورة مشتركة للقطاع العام.

ب– وفقا للطابع الاقتصادي: ويقصد بها تبعا للنشاط الاقتصادي الذي تمارسه المؤسسة وعليه تتنوع حسب هذا الأساس إلى:

المؤسسات الصناعية: وهي التي تقوم بنشاط صناعي أي أنها تقوم بتحويل المواد الأولية على السلع هائية أو أتها تدخل في صناعة سلع أخرى تتنوع إلى مؤسسات صناعية ثقيلة، مؤسسات تحويلية أو خفيفة.

المؤسسات الفلاحية: وهي التي تنشط في الميدان الفلاحي، وتقدم في أنواع من الإنتاج النباتي، الحيوان، السمك.

1 القاموس العربي الشامل, الاداء دار الراتب الجامي الطبعة الاولى, بيروت 1999, ص517

2 احمد طرطار,تقية المحاسبة العمومية في المؤسسات,ديوان المطتوعات الجامعية, تنع كنون الجزائر, 2002, ص15

مؤسسات التجارية: وهي مؤسسات التي تهتم بالنشاط التجار ومؤسسات الجملة بحيث تقوم بعملية البيع والشراء دون إدخال أي تحويل على السلعة.

بالإضافة إلى مؤسسات التأمين ومؤسسات التأمين الضمان الاجتماعي.[1]

المطلب الثاني: مفهوم المؤسسة العمومية:

هي الخلية الأساسية للاقتصاد الوظيفي رأسمالها تابع للقطاع العام أي الدولة ويكون التسيير فيها بواسطة أشخاص تختارهم الجهة الوصية و تتميز بإمكانيات محاذية و إدارية ضخمة توفرها الدولة و مجموعة من التسهيلات و الإعفاءات القانونية و الإدارية و وجود جهاز رقابي يعينه الوصية

يعرفها هريو بأنها مرفق عام مختص ومتمتع بالشخصية المعنوية.

-هناك من يعرف المؤسسة على أنها نظام والنظام ذاته هو مجموعة من العناصر تستخدم بغرض تحقيق أهداف أو أهداف معينة على أساس ارتباطات وعلاقات فعالة فالمؤسسة ما هي في الواقع إلا مجموعة من العناصر البشرية المادية.

وهناك من يعرف المؤسسة على أنها اندماج عدة عوامل لهدف إنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين وهذا في إطار قانوني مالي واجتماعي معين ضمن شروط تختلف زمنيا و مكانيا تبعا لمكان وود المؤسسة وحجم ونوع النشاط التي تقوم به المؤسسة [2]

وفي تعريف آخر المؤسسة هي:منظمة عامة أو خاصة تسمح بفضل مجموعة من الوسائل البشرية و المادية ,بتحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج منتجات و خدمات موجهه نحو السوق و خاضعة لقانون المنافسة,وهي تختلف من حيث طبيعتها,فقد تكون إدارية تجارية أو صناعية.[3]

1 احمد طرطار, نفس المرجع السابق, ص 16
2 ناصر دادي عدون, نفس المرجع السابق, ص65
3 اخمد طرطار, نفس المرجع السابق, ص 10

المطلب الثالث: أسباب وجود المؤسسات العمومية وانتشارها:

يرى R-Gendarme ثلاثة أسباب رئيسية للتأمينات "جانب الأمن", مصلحة المالية العامة و رغبة تنمية بعض المنتجات. في حين يرى J-MaiIIet يحبذ الهدف السياسي (جانب استقلالية الدولة و الهدف الاجتماعي لحماية بعض الطبقات الاجتماعية) و الهدف الاقتصادي و تحتفظ هذه الأسباب الأخيرة مع A -kriert- و التي نعرضها كما يلي:[1]

1/ الأسباب السياســـــــــــــية:

و تتفرع بدورها إلى عدة عناصر:

أ- أسباب فرصية:

و تتمثل في التأميمات التي تتم عن المؤسسات التي كان يمتلكها أشخاص أجانب أو أعداء للوطن ,فحدثت في أوربا تأميمات مختلفة بعد الحرب العالمية الأولى و أثناء و بعد الثانية مثل تأميم السكك الحديدية بعد الحرب العالمية الأولى و تأميم مؤسسة رونو للسيارات في فرنسا (4) في سنة 1944 بعد اكتشاف تعاون مديرها مع العدو .[2]

ب- أسباب الأمن واستقلالية الدولة :

ومن أمثلة ذلك حالة وجود علاقات بين جهات أجنبية و مجموعة من المؤسسات الداخلية,و هذا يجعل التخوف من اتخاذ هذه الأخيرة لقرارات مضادة لمصلحة الوطن . و يكون هذا التخوف من مساس سيادة الوطن في ظروف الحرب . وفي نفس السياق فقد أسست عدة مصانع للمنتجات الحربية بمختلف أنواعها بين الحربين العالميتين.كما أن القوة المالية والاقتصادية لبعض المؤسسات تمثل خطرا على المالية العامة.و في هذا الصدد فقد أممت عدة بنوك في فرنسا في سنة 1945 و لم يستبعد أن تكون أسباب ذلك التهديد الذي قامت به الأوساط المالية بدفع أوراق الخزينة التي بحوزتها قبل ذلك بسنوات .[3]

ج- الإيديولوجية السياسية:

في هذا الإطار فان المتحكمين في السلطة في البلد, حتى ولو كان رأسماليا يقومون بإصدار أوامر طبقا لبرامجهم الأيديولوجية, وهذا ما حدث في بعض الدول الأوربية بين الحربين.

2/ الأسباب الاجتماعية:

---

1 عبد الرزاق حبيب, اقتصاد المؤسسة, دار المطبوعات الجامعية , د ط الجزائر 2000, ص60

2 ابراهيم عمري , سلوك في الادارة الحديثة, دار الجامعة المصرية , الطبعة الاولى, ص2

3 ناصر دادي عدوان, نفس المرجع السابق, ص58 59

وتشمل هذه الأسباب الاتجاه نحو توفير بعض الخدمات أو منتجات للمواطنين ,أو لبعض الطبقات منهم بشيء من الدعم أو بدون مقابل , حيث نرى أن الخدمات المقدمة من أجهزة الإعلام المرئية و المسموعة وقطاع التعليم مثلا ,لا تتعلق فيها التكاليف بالأسعار و بالتالي يغيب فيها مبدأ الربحية .

3/ الأسباب الاقتصادية:

إن الدولة تتدخل أحيانا لشراء المؤسسات الخاصة التي تحقق خسائر ,أو لا تستطيع الصمود اقتصاديا و ماليا , مثل قطاع البنوك و قطاع النقل , و ذلك تفاديا لوقوع اضطرابات في القطاعين باعتبارهما أساسيين في الاقتصاد بشكل عام , كما أن الدولة تقوم بتوفير إيرادات لميزانيتها العامة بواسطة الاستغلال في بعض القطاعات مثل الغابات , المعادن و الطاقة و البريد و المواصلات ,أو من أجل توفير المواد الأولية بأسعار معقولة .

– إلا أن جهاز الدولة أحيانا يقوم بإنشاء مؤسسات نموذجية من ناحية التنظيم و الإنتاج , وقد تنشأ أيضا مؤسسات في القطاعات الاقتصادية التي يهرب منها الرأسمال الخاص سواء لتكاليفها المرتفعة أو لاستلزام التكنولوجيا العامة و انخفاض المرد ودية فيها مثل الطاقة النووية.[1]

المطلب الرابع: أشكال المؤسسات العمومية

– تنقسم هذه المؤسسات إلى نوعين و هما مؤسسات عمومية, و التي بدورها تأخذ شكلين وطنية أو تابعة للجماعات المحلية, أما النوع الثاني فهي المؤسسات نصف عمومية أو مختلطة.

1/ المؤسسات العمومية

لقد رأينا أن هذا النوع من المؤسسات قد انتشر في الدول الرأسمالية (أوربا خاصة) لعدة أسباب و هي تعبر عن مؤسسات رأسمالها تابع للقطاع العام أي الدولة , و يكون التسيير فيها بواسطة شخص أو أشخاص تختارهم الجهة الوصية , ويجب التمييز بين نموذجين من هذه المؤسسات.

أ– مؤسسات تابعة للوزارات:

و تدعى بالمؤسسات الوطنية و تأخذ أحجاما معتبرة و هي تخضع للمركز مباشرة أي لإحدى الوزارات و هي صاحبة إنشائها, والتي تقوم بمراقبة تسييرها بواسطة عناصر تعيينها تقدم إليها تقارير دورية عن نشاطها و نتائجها.

ب– مؤسسات تابعة للجماعات المحلية :

1 ناصر دادي عدوان, نفس المرجع الساتق, ص 60

و تتكون هذه المؤسسات في البلدية أو البلدية أو تجمع بين البلديات أو الولايات أو منهما معا و تكون عادة ذات أحجام متوسطة أو صغيرة و يشرف عليها منشئيها عن طريق إدارتها , و تحبذ عادة مجال النقل و البناء و الخدمات العامة .

2/ المؤسسات نصف العمومية(المختلطة):

لقد ظهرت هذه الشركات أول مرة في ألمانيا في القرن التاسع عشر و انتشرت فيما بعد لتعم أوربا و بعض الدول الأخرى ومن الأسباب الأساسية لهذه المؤسسات هي محاولة مراقبة بعض القطاعات الاقتصادية و التحكم فيها من طرف الدولة حيث تتكون هذه المؤسسات من طرفين الأول و هو الدولة و المتمثل في الوزارة أو مؤسسة عمومية و الثاني يتمثل في القطاع الخاص . و يتم إنشاء هذه المؤسسات بطريقتين :

أ.الإنشاء من العدم :

أي الاتفاق بين الطرفين للقيام بمشروع اقتصادي معين يتم تحديد أهدافه , حجمه , شروطه و مدة حياته لأن القرارات تؤخذ على أساس عدد الأصوات, والتي تقدر بدورها بعدد الأسهم في رأس المال لكي تبقى المؤسسة المختلطة تسير طبقا للأهداف العامة و للصالح العام.

ب.أما الطريقة الثانية لوجود هذه الشركات :

هي طريقة التأمين و بموجب هذه العملية تستطيع الدولة حيازة جزء من رأسمال مؤسسة خاصة و يتم غالبا تعويضه للجانب الخاص و تخضع هذه الطريقة لنفس القاعدة لنسبة امتلاك رأس المال و لنفس الأسباب و هناك عدة أشكال من المؤسسة المختلطة و العمومية المسيرة بعقد مع القطاع الخاص أو بالتأجير و هي موجودة في العديد من الدول المتطورة و في الجزائر و هي تسعى حاليا لتوسيعها. [1]

ويوجد تقسيم آخر للمؤسسات العمومية وهي :

أ-المؤسسات الإدارية:هي تلك المؤسسات التي تمارس نشاطا ذا طبيعة إدارية محضة و تتخذها الدولة كوسيلة لإدارة مرافقتها الإدارية العامة أي نشاطاها العامة التي تتولاها لتقديم خدمات أساسية للمجتمع كالتعليم,الصحة ,البريد و الخدمات الاجتماعية الأخرى و كانت هذه الخدمات تدخل أساسا في وظيفة الدولة التقليدية التي كانت مقصورة على النشاط الإداري البحث وقد عرف المشروع الجزائري فكرة المؤسسة العامة الإدارية بذات المفهوم و النظام المعروف في القانون الفرنسي.

ب-المؤسسات المهنية:هي عبارة عن مجموع من الأشخاص لهم مصلحة مهنية معينة مثل نقابة المحامين و نقابة المهندسين و نقابة الأطباء يخول لها القانون الاستقلال في ممارسة الشؤون المهنية و الإشراف عليها عن طريق هيئة منتخبة من بين الممارسين لهذه المهنة أو تلك و تملك هذه المؤسسة المهنية سلطة إلزام أعضائها وذلك من اجل تحقيق مصلحة ممارس المهنة و سياسة الدولة معا.

1 ناصر دادي عدوان, نفس المرجع الساتق, ص 59-60

ولقد عرفت الجزائر هذا النوع من المؤسسات مرتبطا ارتباطا و وثيقا بالنظام القانوني الذي كان معمولا به في الجزائر قبل الاستقلال تابعة مباشرة للنظام القانوني المطبق على هذا النوع من المؤسسات في فرنسا مع وجود نوع الاختلاف في المؤسسات المهنية في الجزائر باعتبارها دولة اشتراكية.

ج-المؤسسات الاقتصادية:كانت وظيفة الدولة الحاكمة تنحصر في ميدان الإداري الضيق غير أنه نظرا لظهور الأفكار الاشتراكية تدخلت الدولة في إدارة الأنشطة الاقتصادية الأمر الذي أدى إلى ظهور مرافق عامة اقتصادية أسند تسييرها إلى المنظمة عامة تسمى المؤسسة العامة الاقتصادية و هي تتمتع باستقلال إداري يخول لها تحقيق الهدف الذي أحدثت من أجله و ذلك بقصد إشباع الحاجات العامة ومنحت لها شخصية معنوية واستقلال مالي و إداري عن الدولة.

و بالإضافة إلى هذه الأنواع الثلاثة من المؤسسات هناك من يضيف نوعا رابعا وهي:

د-المؤسسات التجارية الهامة:التي كانت تدير دواليب التجارة أما بعد الاستقلال فلقد أحدثت الدولة الجزائرية مؤسسات تجارية تتخصص في ميدان التصنيع أو الإنتاج ومن الملاحظ أن المشرع الجزائري لم يأخذ □ذا التقسيم,حيث قسم المؤسسات إلى ثلاثة أنواع.[1]

المطلب الخامس: خصائص المؤسسات العمومية:

القدرة على أداء المهمة التي وجدت من أجلها. .

وجود هدف أو أهداف إلى تحقيقها وفقا للخطط الإستراتيجية التي تتبنها.

التأقلم مع المحيط.

المؤسسة تشبه الخلية في جسم الإنسان فالمؤسسة هي الوحدة الأساسية الاقتصادية في المجتمع الاقتصادي للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أومن حيث واجباتها ومسؤوليتها.

مرفق عام والهدف منه تحقيق المنفعة العامة.

تعود ملكية المؤسسة العامة للدولة حيث تكون تحت سلطتها ورقابتها.

أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها بمعنى القيام بالنشاط الفعلي المؤسس إليها.[2]

المطلب السادس: أهداف المؤسسات العمومية:

تلبية متطلبات التمتع إذ أن تحقيق الدولة لنتائجها يمر عبر عملية تصريف أو بيع إنتاج المؤسسة وهو يغطي طلبات المجتمع.

1 محمد الصغير بعلي, القانون الاداري للتنظيم الاداري, دار العلوم للنشر والتوزيع, عنابة 2002, ص 27-31.

2 بوشاشي بوعلام, الامثل الاقتصاد, دار الملكية للنشر, 1998, ص9.

السهر على تنظيم وتماسك العمال.

توفير التأمينات ومرافق للعمال وتتمثل في التأمينات الاجتماعية والأملاك الوظيفية أو العادية بالإضافة إلى المرافق العامة.

توفير الوسائل الترفيهية الثقافية.

تلبية المصلحة العامة للمجتمع.

المساهمة في تنظيم وتسيير الخدمات الاجتماعية والثقافية.

تدريب العمال المبتدئين.

تحقيق الربح المحقق لتسديد وتوزيع الأرباح لتغطية الخسائر .

وسيلة لضمان السلم الاجتماعي.

تحسين مستوى معيشة العمال نظرا لتطور السريع الذي تشهده المجتمعات يجعل العمال أكثر حاجة لمنتج جيد.[1]

المبحث الرابع: مدخل مفاهيمي لمؤسسة الحماية المدنية.

المطلب الأول:مفهوم الحماية المدنية

نبدة تاريخية عن الحماية المدنية:

و لقد عرفت الحماية المدنية في الجزائر مراحل تطور منذ الإستقلال و هذا لمسايرة التطورات الإقتصادية و الإجتماعية في الوطن حيث في سنة 1962 تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية المدنية على مستوى وزارة الداخلية ثم في سنة 1976 تحولت من مصلحة وطنية إلى مديرية عامة للحماية المدنية و في سنة 1991 تم إعادة هيكلتها بحيث عرفت تنظيم جديد عن طريق تحديد صلاحيتها و تدعيم مصالحها و تأطير مهام الوقاية و التكوين و التخطيط العملي و تدعيم عملية التفتيش و المراقبة و إعداد دراسة تتماشى و التطور العصري.

إنظمت الجزائر إلى المنظمة الدولية للحماية المدنية سنة 1976 و تعد من بين الدول الأعضاء النشطة في المنظمة حيث تتولى منصب نيابة رئاسة المجلس التنفيذي.

1 الرقيب عباس حما الله تقني سامي في خلية الاعلام.

تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص و الممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و إن طبيعة مهامه تتطور بإستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن و تتمتع بتنظيم إداري تقني وعملي لضمان التكلف الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة لها.

المطلب الثاني: المهام الأساسية للحماية المدنية:

1. مهام مديرية الوقاية

- دراسة و تعريف القواعد و المقاييس الأمنية المطبقة في ميدان الدفاع ضد أخطار الحريق، الانفجار والهلع في مختلف القطاعات.
- دراسة و تحضير النصوص ذات الطابع التشريعي و التنظيمي المتعلقة بمجال أمن الأشخاص والممتلكات.
- استغلال كل الأبحاث و الأعمال المرتبطة بوقاية الأخطار الكبرى.
- المساهمة مع المصالح المعنية في تعريف قواعد الدفاع المدني و حماية البيئة.
- دراسة و إنجاز الخرائط الوطنية للأخطار.
- دراسة و وضع حيز التنفيذ عمليات الإعلام و التحسيس حول مختلف الأخطار.
- جمع و تحليل إحصائيات التدخل.

2. مهام المديرية الفرعية للأخطار الكبرى

- جمع و توزيع المعطيات و المعلومات المتعلقة بالأخطار الكبرى.
- تباشر و تساهم في إنجاز و تحضير الدراسات التقنية و العلمية لمعرفة الظواهر التي تكون الكوارث الطبيعية و التكنولوجية.
- تحليل كل المعطيات التي تسمح بتقييم مختلف الأخطار الكبرى.
- القيام بدراسة قابلية التعرض لمختلف الأخطار.
- الدراسة و المساهمة في تعريف المقاييس الوقائية لكل خطر من الأخطار الكبرى.

1 الرقيب عباس حما الله تقني سامي في خلية الاعلام.

3. مهام مصلحة الوقاية على المستوى المحلي

- متابعة و مراقبة تطبيق التنظيم و مقاييس الأمن المطبقة في ميدان الوقاية.
- تجري دراسات المخاطر و الأمن لفائدة مؤسسات و هيئات عمومية أو خاصة و تشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية و التي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة داخل التراب الوطني.
- تعد مخططات الوقاية من الأخطار.
- تبادر بحملات التوعية و الإعلام بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات.

و من بين مهما مها الإنسانية :

- – الوقاية و التدخلات أثناء وقوع الكوارث الطبيعية و التكنولوجية.
- – حراسة الشواطئ و المصطافين.
- – نقل الجرحى و المرضى إلى المستشفى.
- – تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- – البحث عن التائهين في الصحراء.
- – الإنقاذ و الإسعاف في مختلف المياه.
- – إخماد الحرائق بمختلف أنواعها الأساليب.
- – إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- – القيام بحملات التحسيس و التوعية من مختلف الأخطار.
- – التغطية الأمنية في نقل المواد الخطيرة.

المطلب الثالث: أهداف التنظيم في الحماية المدنية:

لا تختلف أهداف التنظيم في الحماية المدنية عن بعضها البعض فكلها تسعى إلى تنفيذ خطط التدخل بأقصى كفاءة ممكنة:

ومن أهمها ما يلي:

إيجاد الوحدات التنظيمية التي تستدعيها طبيعة العمل ب المؤسسة بالشكل الذي تتحدد فيه المهام والواجبات المناطة بكل من هذه الوحدات التنظيمية بصورة واضحة ودقيقة.

وتحديد سلطات ومسؤوليات العاملين في الحماية بشكل دقيق أيضا وربما يؤدي إلى إمكان تحديد المسؤول عما قد يقع من قصور بسهولة

1 الرقيب عباس حما الله تقني سامي في خلية الاعلام.

تحديد إجراءات وأساليب العمل للوحدات التنظيمية التي تقوم بالمهام الاعتيادية مثل إجراءات العملية من حيث ترتيب نماذجها وتصنيفها وفهرستها وحفظها واسترجاعها.

التنسيق فيما بين نشطات الوحدات التنظيمية المختلفة وذلك من خلال تحديد علاقتها ببعضها البعض والعمل على تدعيم خطط الاتصال بينها والتخطيط المسبق للأساليب الواجب إتباعها كالمشاورات الشفوية والكتابية فيما بين المواطن و الاجتماعات التي تعقدها اللجانالعملية والإدارية هدف دراسة موضوعات معينة وتقديم التقارير عن نتائجها إلى الوحدات التنظيمية ذات العلاقة.

المقدرة على الاستجابة لما يطرأ على الحماية من تغيرات وذلك يكون عن طريق توفير ما تستلزم مواجهتك تلك المتغيرات ,سواء في أعماله ونشاطاته أو في التكنولوجيا المستخدمة في هذه الأعمال وتلك النشاطات,أو في المهارات العاملين أو في العناصر التي تحيط به, وما يؤدي بالمؤسسة إلى القدرة على التكيف مع أخر الظروف المستجدة ,فضلا عن مواكبة التقدمالعملي و العلمي والتقني الذي يحصل[1]

المطلب الرابع :تصنيفات الحماية المدنية:

حيث وزعت و صنفت حسب الأخطار و الأهمية الديموغرافية و الاقتصادية للمناطق المحمية و هي كالآتي :

01 . الوحدة الرئيسية : على مستوى الولاية.

02 . الوحدة الثانوية : على مستوى الدائرة.

03 . وحدة القطاع : على مستوى البلدية.

04 . المركز المتقدم : يدعم الوحدات السابقة الذكر أثناء النداءات الأولى و تنشأ في المناطق الخطيرة كالمناطق الصناعية، الشواطئ و المناطق البعيدة بجنوب البلاد.

1 الرقيب عباس حما الله تقني سامي في خلية الاعلام.

خلاصة:

إن امتلاك أي مؤسسة لتكنولوجيا الإعلام والإتصال فعال يمكنها من تجاوز عدة عقبات وزيادة التنسيق ما بين المصالح و الوحدات,كما يعمل على التقليل من المعاملات الورقية وتحسين سير المعلومات مما يساعد في اتخاذ القرار و يخفض من التكاليف.مما زاد في سعي المؤسسة عموما والحماية المدنية خصوصا الامتلاك والحصول على تكنولوجيا ذو قيمة ومصداقية لإيصال مختلف المعلومات .

كما أصبح من الضروري علي أي مؤسسة متابعة التطورات الحاصلة في قطاع الإتصال ضمن محيطها لتحسين فعاليتها و أداءها.

الجانب التطبيقي

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية ميدانيا من خلال دراسة تكنولوجيا الإعلام والإتصال يتم من خلالها في مؤسسة الحماية المدنية غليزان من خلال الاستعانة بتصميم إستبيان يحتوى على وتفسير ما مجموعة من المعلومات والمؤشرات تساعدنا في دراسة الحالة بالإضافة إلى المقابلة التي طرح الأسئلة على أصحاب القرار بالمؤسسة محل الدراسة للإحاطة بأبعاد هذه الدراسة نحصل عليه من خلال الإستبيان وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى عناوين رئيسية وهو تقديم المؤسسة المدروسة ,عرض نتائج الإستبيان والمقابلة وأخيرا تحليل النتائج المحصل عليها وتقديم الاقتراحات.

المبحث الأول: تعريف بمؤسسة الحماية المدنية غليزان.

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص و الممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و إن طبيعة مهامه تتطور بإستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن و تتمتع بتنظيم إداري تقني وعملي لضمان التكلف الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة لها.

سنة 1988 تحولت من مصلحة وطنية الى مديرية عامة وفي سنة 1990 تم اعادة هيكلتها بحيث عرفت تنظيم جديد عن طريق تحديد صلاحياتها وتدعيم مصالحها وتاطير مهمة الوقاية والتكوين وتدعيم عملية التحسين و المراقبة واعادة دراسات تتماشى مع التطور.

المبحث الثاني: التنظيم الإداري داخل الحماية المدنية غليزان.

تتكون مديرية الحماية المدنية لولاية غليزان من ثلاثة مصالح و تتكون كل مصلحة من عدة مكاتب كل مكتب له مهام معينة :

مصالح مديرية الحماية المدنية:

مصلحة الإدارة و الإمداد تتكون من :

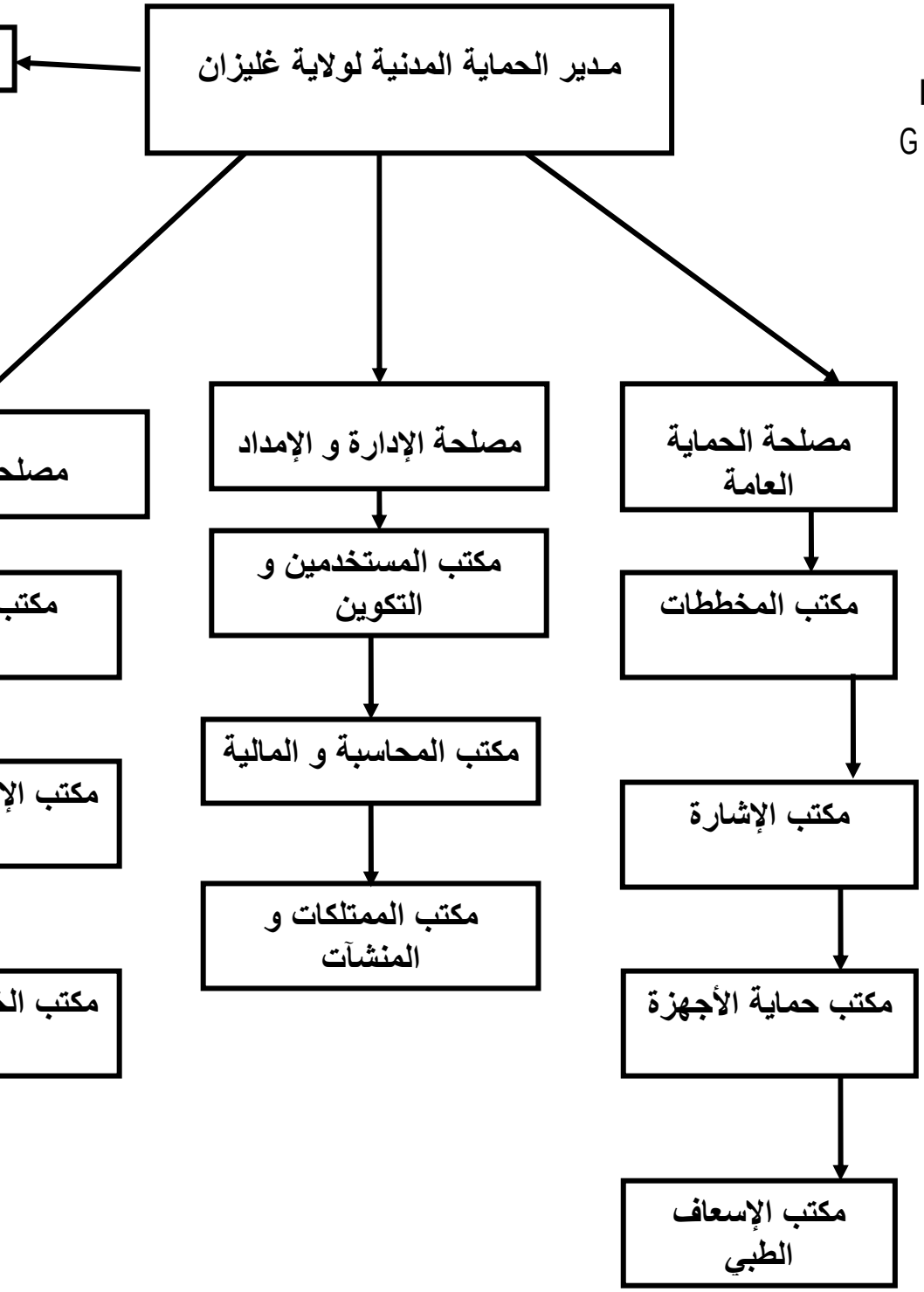
- مكتب المستخدمين و التكوين و النشاط الإجتماعي.
- مكتب المالية و المحاسبة.
- مكتب الأملاك.

مصلحة الحماية العامة تتكون من:

- مكتب الإسعاف الطبي.
- مكتب المخططات و حماية الأجهزه.
- مكتب الإتصالات العملية.

مصلحة الوقاية يتكون من:

- مكتب الدراسة و المراقبة.
- مكتب الإحصاء و الإعلام.
- مكتب الخرائط و الأخطار الخاصة.


مـدير الحماية المدنية لولاية غليزان
مصلحة الحماية العامة
مصلحة الإدارة و الإمداد
مكتب المخططات
مكتب المستخدمين و التكوين
مكتب الإشارة
مكتب المحاسبة و المالية
مكتب حماية الأجهزة
مكتب الممتلكات و المنشآت
مكتب الإسعاف الطبي

- تعداد العمال بمؤسسة الحماية المدنية غليزان إلى غاية 01 /04/ 2016

أولا نشير إلى أن التعداد ثابت بمتغيراته أي ينقص بسبب الإحالة على التقاعد , النقل ,الاستقالة .....الخ و يعوض العدد بالزيادة بسبب التوظيف الجديد, التكفل .....الخ

التعداد الإجمالي لكافة العمال: 688 موزع حسب الجدول التالي :

الرقم	الرتب والاختصاص	العـــــــــدد
01	الضباط	34
02	الرقباء	91
03	الاعوان	455
04	الاداريين	55
05	المتعاقدين	32
المجمـــوع		688

جدول رقم1 : متعلق بالتعداد الإجمالي لكافة عمال المؤسسة لسنة 2016 .

- و تتوفر المؤسسة على عدة فرق تحتوي على عـــــــــــــدد من الاعوان بلغ مجملها 49 ،من االاعوان بمؤسسة الحماية المدنية غليزان

الرقم	فـــرق الـــتدخل	عدد الاعوان
01	فـرقـة الاسعاف	04
02	فرقـة الانقـاد	08
03	فـرقـة الغـطاسين	06
04	فـرقـة الاطفـاء	06
05	فرقة الانقاد في الاماكن الواعرة	25
06	المجـــــــــــمـــــوع	49

جدول رقم 2 : متعلق بالمرافق ا و عدد االاعوان بالمؤسسة االحماية غليزان .

– المؤسسات المتفرعة عن مؤسسة الحماية غليزان :

1/ الوحدة الرئسية غليزان مقرها في الولاية .

2/ المركز المتقدم غليزان .

المبحث الثالث : مهامالحماية المدنية

المهام النظرية

مهام المؤسسة :

تتمثل مهام المؤسسة العمومية للحماية المدنية في التكفل بصفة متكاملة و متسلسلة بالمواطنين .

* و الوقاية و التدخلات اثناء وقوع الكوارث الطبيعية والتكنولوجية .

الجدول 12:

جدول يبين صعوبات استعمال المؤسسة للانترنت في المجال الإداري.

الاختيارات	التكرار	النسبة
الانقطاع المتكرر للانترنت	28	%70
صعوبة تصفح المواقع	12	%30
المجموع	40	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 70% يواجهون صعوبات استعمال الانترنت المتمثلة في الانقطاع المتكرر للانترنت وهذا يعود إلى عدم وجود شبكة جيدة لتسهل العمل بطريقة آنية في حين نجد نسبة 30% تجد صعوبة في تصفح المواقع دليل على عدم وجود كفاءة في إستعمال الانترنت .

الجدول 13:

ول يبين سعي البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا الإعلام و جالجدالاتصال

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	30	%75
لا	10	% 25
المجموع	40	%100

من خلال الجدول يتضح لنا إن نسبة 75% من المستجوبين يرون أن إدارة الحماية تسعى لتنمية مواردها البشرية ,في وذلك من خلال تدريب وتكوين الموظفين الإداريين والتقنيين الوحدة لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال وهذا بالمشاركة في الملتقيات الوطنية و الجهوية وهذا حسب ما جاء في المقابلة مع مسؤول خلية الإعلام الآلي[1] حين نجد مجموعة من الموظفين لم يتحصلو على التدريب والتكوين من إدارة الحماية وهذا ما يوضح وجود نسبة 25٪ من المستجوبين يرون بأن الإدارة لا تسعى لتنمية مواردها البشرية.

[1] مقابلة مع الرقيب عباس مكلف بالاعلام في خلية الاعلام

الجدول 14:

جدول يبين مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

الاختيارات	التكرار	النسبة
في التعامل مع العمال	39	%97.5
في التعامل مع المواطن	1	%2.5
المجموع	40	%100

من خلال الجدول نلاحظ أن، نسبة 97.5% من المستجوبين يرون أن مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل مع العمال وذلك لتسهيل الأداء في العمل و التنسيق فيما بينهم ،أما نسبة 2.5% نجدها في التعامل مع المواطنين رغم توفر هذه التكنولوجيا إلا أنها لم تمس بشكل كبير الجانب الاسعافي.

الجدول 15:

جدول يبين اعتبار تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمصدر معلوماتي

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	30	%75
لا	10	%25
المجموع	40	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 75% من العمال ترى أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال كمصدر معلوماتي لأنهم يستخدموها في عملهم بشكل كبير غير أن نسبة 25% لا ترى بأنها مصدر معلوماتي وتدل هذه النسبة عن عجزهم في التعامل مع هذه التكنولوجيا وفي كيفية حصولهم على ثروة معلوماتية.

الجدول 16:

جدولييبين مساعدة التكنولوجيا في معالجة عدد كبير من التدخلات في وقت قصير

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	35	%87.5
لا	5	%12.5
المجموع	40	%100

من خلال الجدول يتضح أن 87%من عينة الدراسة تعتقد أن تكنولوجيا الإعلام والإتصال تساهم في معالجة عدد كبير من التدخلات في وقت قصير بينما 12.5 % عبرت عكس ذلك وهذا يدل على أنه من بين خصائص تكنولوجيا الإعلام والإتصال السرعة والدقة في معالجة كم هائل منها

الجدول 17:

جدول يبين مساعدة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في التنسيق بين العمال و الإدارة

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	37	%29.5
لا	3	%7.5
المجموع	40	%100

أغلبية العمال و بنسبة 92.5% ترى بأن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تساعد في التنسيق بين العمال و الإدارة غير أن بنسبة ضئيلة تقدر ب 7.5% أثبتت غير ذلك و هذا ما يفسر بأنه يوجد تنسيق جيد بين كل من العمال و الإدارة و مدى تواصل بينهم باستعمالهم لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال منها الأنترنت.

الجدول 18:

جدول يبين مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في خلق المبادرة في العمل

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	35	%87.5
لا	5	%12.5
المجموع	40	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 87.5%من المستجوبين يرون بان تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تخلق المبادرة في العمل و تحفزهم و تسهل مهامهم في حين أن نسبة 12.5%ترى بأها لا تخلق المبادرة في العمل ومن هنا نستنتج أن لتكنولوجيا الإعلام والçاتصال دور مهم في مساعدة العمال وتشجيعهم لأداء العمل بأكمل وجه.

الجدول 19:

جدول يبين اعتبار تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	36	%90
لا	4	%10
المجموع	40	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 90% من المستجوبين ترى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة ونسبة 10% لا تجدها ضرورية وقد نستنتج أن هناك استعمال واضح وفعال لهذه التكنولوجيا من قبل المؤسسة.

ومما سبق نستنتج أن أغلبية العمال داخل المؤسسة يستعملون تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمصدر للتعامل ويتم الاستعانة بها في العمل لمعرفة احتياجات المواطنين والموظفين وتحسين العلاقات مع بعضهم البعض في تبادل المعلومات ونقلها

خلاصة:

يتعرض هذا الفصل لدراسة الحالة التي تتناول تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة الحماية المدنية غليزان من خلاله اعتمدنا على توزيع الإستبيان وإجراء المقابلة في المؤسسة محل الدراسة حيث يدور الفصل بأكمله على محورين:

المحور الأول : تم فيه التعريف العام للحماية المدنية غليزان من حيث النشأة ,الهيكل التنظيمي, المهام الرئيسية.

المحور الثاني فتعرضنا فيه لتحليل نتائج الإستبيان الذي تم إجراءه في الحماية المدنية محل الدراسة ومن هنا يمكن القول الإعلام أن تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الحماية غليزان متطورة وهذا مايلاحظ من خلال تحسين سرعة أما الاتصال وتنوع الرسائل المرسلة لكن يلزم على إدارة الحماية المدنية ككل العمل بجهد للاستفادة أكثر من تكنولوجيا والإتصال.

نتائج الدراسة

1ـ يعتبر الهاتف الثابت الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في الاتصال بالهيئات الإدارية.

2ـ تعتبر الانترنت وسيلة تكنولوجية مواكبة لعصرنا الحالي .

3ـ يعد استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضروري في سير عمل المؤسسة.

4ـ ساهمت شبكة الانترنت بشكل كبير في إعداد أعمال المؤسسة.

5ـ تساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال المؤسسة في التعامل مع المؤسسات الخارجية.

6 –تسعى إدارةالحماية لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب بنسبة 62,5%.

7ـ تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعامل مع العمال بنسبة 97,5%.

8ـ تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمصدر لاستنباط المعلومة.

9ـ ساعدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال المؤسسة في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير.

10ـ تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين عمال الإدارة .

11ـ تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل.

12ـ تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة بنسبة 90%.

التوصيات:

يمكن للحماية المدنية أن تستفيد من الأثر الإيجابي لتكنولوجيا الإعلام والإتصال لتحسين صورة المؤسسة.

لابد من متابعة وقياس فعالية التكنولوجيا و استخدامها لكشف نقاط القوة ودعمها وكشف نقاط الضعف وتداركها في المستقبل.

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والإتصال عامل رئيسيومهم لنجاح الحماية المدنية لأداء مهامها ومتابعة التدخل .

ضرورة الاستغلال الأمثل لتطور تكنولوجيا الإعلام والإتصال.

انطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الحماية فمن الضروري الإهتمام بالمورد البشري بشكل سليم لأداء المهام بنجاح.

لابد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارفهم ومهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع الوسائل التكنولوجية المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة.

الـــــخاتـــمـــة

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ضرورة حيوية بالنسبة للمؤسسات سواء العمومية أو الخاصة فالتكنولوجيا أهمية بالغة على مختلف الأصعدة، وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها في جل الأعمال يمثل معيارا لتطورها أو تخلفها، ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل.

فالمستوى الذي وصلت إليه وسائل الإعلام و الاتصال بمختلف أنواعها في الدول المتقدمة شكلت فيه التكنولوجيا النسبة الأكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها أمام المستخدمين ،حيث أتاح التطور التكنولوجي أساليب اتصال جديدة لهذه الوسائل في مجال تبادل المعلومات و البيانات و نشرها علي نطاق واسع وفي مساحات لم تكن متوفرة من قبل فضلا عن السرعة و الدقة التي يتميز بها استخدام المستحدثات في مختلف المؤسسات.

كما ساهمت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إنجاز أعمال المؤسسة في الوقت المحدد و تسهيل أداء العمال بها مع توفير المرونة في أداء الأعمال و تقليل الجهد المبذول من طرف العاملين بها بالإضافة إلى توفرها للدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة لتخطيط في سياستها المستقبلية وعليه يستلزم على الحماية توفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات و الاتصالات و تطبيقها كأداة لدعم التكنولوجيا تكون سهلة ومعقولة لتستغل على نطاق واسع لانها تمثل صورة من صور النظام داخل المؤسسة وخارجها.

وفي الأخير تبقي تكنولوجيا الإعلام والاتصال أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لدور المهم الذي تلعبه في المؤسسات و المنظمات التي تمثل الشريان الرئيسي لسير مختلف الأعمال داخل المؤسسة مساهمة في تحقيق أهدافها الخاصة و العامة وهذا ما يساعد في رسم صورة مشرقة علي نجاح وتطور المؤسسة لذلك وجب على المؤسسات العمومية خاصة الحماية المدنية الإهتمام أكثر وتوفير كل الإمكانيات في سبيل إنجاحها و ازدهارها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1-أحمد بن مرسلي,مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال,ديوان المطبوعات الجامعية ط4 ،2010

2-إبراهيم الغمري, السلوك في الإدارة الحديثة, دار الجامعية المصرية,ط1

3-بشير عباس العلاق,تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاها في مجال التجارة والنقالة ، منشورات المنظمة العربية,التنمية الإدارية,القاهرة,2007.

4-بوشاشي بوعلام,الأمثل الاقتصادي دار الملكية للنشر ، 1998

5-حسن رضا النجار,تكنولوجيا الإتصال المفهوم والتطور,المؤتمر الدولي الإعلام الجديد,تكنولوجيا جديدة,جامعة البحرين9,7 أفريل2009.

6-رحيمة عيساني,الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام, عالم الكتب، ط2 , 2004

8-صالح خليل أبو أصبع,الإتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة,دار مجدلاوي,عمان,2004

9-عواطف عبد الرحمن,الإعلام والعولمة البديلة,العربي للنشر والتوزيع,القاهرة,2006

10-عجة جيلاني,قانون المؤسسات العمومية الاقتصادية الاشتراكية التسيير إلى الخوصصة, دار الخلدونية للنشر

11-عبد الرزاق حسيب,اقتصاد المسير المؤسسة,ديوان المطبوعات الجامعية,الجزائر,2000

12-عمار بوحوش,محمد محمود الذنيبات,مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث,ديوان المطبوعات الجامعية,الجزائر,ط.6

13-عمار الطيب كشرود,البحث العلمي في العلوم الإنسانية,تدريبات عملية,دار القصبة بالجزائر,ط2

15-فاروق أبو زيد,مدخل إلى الصحافة,عالم الكتب,القاهرة،ط1,سنة1998 .

16-فضيل دليو,تكنولوجيا الإعلام والإتصال, دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان,ط1 ،سنة.2010

17-فضيل دليو,التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال(المفهوم,الاستعمالات,الأفاق),دار الثقافة للنشر والتوزيع,ط1,سنة1431,2011

18-فوزي مدكور، تسويق الخدمات الصحية ،أتراك للنشر والتوزيع ،ط1،مصر ،1998

19-فضيل دليو,الإتصال,مفاهيمه,نظرياته,وسائله,دار الفجر للنشر والتوزيع,ط1 ،سنة2003

20-مجد الهاشمي,تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري,دار أسامة للنشر والتوزيع,عمان ،ط1,سنة2010

21-محمد العربي الزبيري,المؤسسات الجزائرية للطباعة,وحدة خميستي,الجزائر ،أفريل1987 .

22-موريس أنجرس,منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية,تدريبات عملية,دار القصبة بالجزائر,ط2

23-هاشم الشمري,نايا اليثي,الإقتصاد المعرفي,دار الصفا للنشر و التوزيع,عمان,2008 .

24-طلعت الدمرداش إبراهيم اقتصاديات الخدمات الصحية مكتبة القدس ،ط2 مصر 2006

مذكرات:

1-بشير كاوجة,تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية بولاية ورقلة,رسالة ماجستير في علوم التسيير,لسنة2003 .

2-حناشي توفيق,دور تكنولوجيا المعلومات الإتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية,رسالة ماجستير في علوم التسيير,كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير,جامعة8 ماي1945,قالمة2010 .

3-حجاج حسان,الإتصال الحدثي في المؤسسات الجزائرية شرق قسنطينة2,رسالة ماجستير تخصص إتصال وعلاقات عامة في جامعة قسنطينة2 ,لسنة2009 .

4-عفاف كراش,دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تسيير العلاقة مع الزبون,لنيل شهادة ليسانس تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة ورقلة,لسنة2013 .

5-عبد المنعم بن فرحات أهمية اختيار المسير في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية رسالة ماجستير في علوم اقتصادية غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية اختصاص علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة .2009

6-زلماط مريم,تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حال سوناطراك,لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه,لسنة2009 .

ا□لات:

1-بومعيل سعاد فارس بوباكور,أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة الإقتصادية و المناجمنت,جامعة تلمسان,عدد3مارس2004

2-بالقاسم سلاطنية,العلاقات الإنسانية في المؤسسة,في مجلة العلوم الإنسانية,جامعة محمد خيضر بسكرة,العدد5ديسمبر2003 .

3-شادلي شوقي,أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات وعلوم التسيير,جامعة ورقلة,العدد السابع2009,2010 .

الجرائد:

1-الجريدة الرسمية المرسوم التنفيذي رقم 07-140 العدد33 المؤرخ في 19ماي 2006

المراجع باللغة الفرنسية:

1-MOHAMD LOUADI.INTRODUCITONAUX TECHALOGIES DE LINFORMATION ET LA COMMUNICATION CENTRE DE PUBICATION UNIVERSTAIRE.TUNIS.2004.

موقع الأنترنت:

www.himaya.dz/34info.php.?id=13

الـــــــمـــــــلاحـــــــق

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح– ورقلة–

كلية العلوم الإنسانية والإجماعية

قسم:علوم الإعلام والاتصال

تخصص:إتصالو صحافة مكتوبة

إستمارة إستبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في الإتصال والصحافة بعنوان "تكنولوجيا الإعلام الـتي تعبر عن والإتصال في المؤسسات العمومية(دراسة ميدانية الحماية المدنية غليزان)نضع بين أيديكم هذا الإستبيان ونرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على وذلك الأسئلة المطروحة ذلك بوضع علامة(×)أمام الإجابة.

مع الـتأكد من أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

من إعداد الطلبة: الأستاذ المشرف:

بوقطاية محمد العماري بوجمعة

قنون كمال

ملاحظة:

يمكن إختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر.

الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

نؤكد لكم أن إجابتكم ستستعمل لأغراض علمية محضة.

وشكرا

السنة الجامعية :2016– 2017

المحور الأول:معلومات عامة

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر:

أقل من30سنة ☐ من30 إلى 40 سنة ☐ اكبر من 40 سنة ☐

3-الوظيفة:

طاقم إداري ☐ طاقم تقني ☐

4-المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

5-الخبرة المهنية:

أقل من5 سنو ☐ من5إلى10 سنوات ☐ أكثر من10 سنوات ☐

المحور الثاني:التكنولوجيات المعتمدة في الحماية المدنية

6- ما الوسيلة الإتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في إتصالك بالهيئات الإدارية؟

البريد المكتوب ☐ الاتصالات الشفوية ☐ البريد الإلكتروني ☐

الهاتف الثابت ☐

وسائل أخرى .....

7-لماذا اخترت هذه الوسيلة في إتصالك مع الهيئات الإدارية ؟

.....

8-هل تواجه مؤسستكم صعوبة أثناء إستخدام البريد الإلكتروني؟

☐

☐

9-ما هو تقييمك لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في مؤسستك ؟

المحور الثالث : الالات الأكثر تطبيق لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

10-هل تستخدم شبكة الأنترنت بشكل كبير في مجال عملك ؟

11ـ هل تستخدم تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تعاملاتك مع المؤسسات الخارجية؟

نعم لا

12-هل تواجه مؤسستكم صعوبات أثناء إستعمال الأنترنت في المجال الإداري ؟

الإنقطاع المتكرر للأنترنت صعوبة تصفح المواقع

13-هل تسعى إدارة الحماية لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال ؟

14ـ في أي مجال تستخدم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال أكثر ؟

في التعامل مع العمال في التعامل مع المواطن

المحور الرابع:أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على أداء المؤسسات العمومية

15 - هل تعتبر تكنولوجيا الإعلام والإتصال كمصدر معلوماتي ؟

نعم لا

16- هل تساعدك في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير ؟

نعم ☐ لا ☐

17-هل تساعد تكنولوجيا الإعلام والإتصال في التنسيق بين العمال والإدارة ؟

نعم ☐ لا ☐

18 -هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والإتصال في خلق المبادرة في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

19 -هل تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

20-ما هي اقتراحاتكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجالاها؟

.....

أسئلة المقابلة:

هلتتوفرالحماية على خدمة الانترنت بشكل مستمر ؟منذ متى؟ من يستعملها؟

هل تملك الحماية موقع إلكتروني خاص به ؟منذ متى؟ هل يتم ؟ تحديثها

ما هي الالات الأكثر استخدما لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

هل تسعى إدارة الحماية لتنمية مواردها البشرية (إدارية وتقنية) من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟