



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
شعبة علوم الإعلام والاتصال
تخصص وسائل الإعلام والمجتمع
الموسومة بـ



تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية.
دراسة ميدانية بمستشفى شيقيفارا مستغانم.

تحت إشراف الأستاذة:

- كوبيبي حفصة.
مساعدة المؤطرة:
عيسى عدي نورية



من إعداد الطالبتين:

- بن خولة صديقة.
- مغراوي نعيمة.

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	الصفة	الجامعة الأصلية

السنة الجامعية: 2017/2016

الفهرس

شكر وتقدير

الإهداء

الفهرس

أ المقدمة:

الجانب المنهجي

الفصل الأول: إطارات البحث المنهجية

05 الإشكالية:

06 أسباب اختيار هذا الموضوع:

06 أهمية الدراسة:

07 أهداف الدراسة:

07 تحديد المصطلحات:

08 النظرية المعتمدة في الدراسة:

10 المنهج المستخدم:

11 أدوات جمع البيانات:

13 الدراسات السابقة:

16 مناقشة الدراسة السابقة:

16 صعوبات الدراسة:

16 عينة الدراسة:

17 مجالات الدراسة:

الجانب النظري

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال والإعلام داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية

19 التمهيد:

19 تطور التكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة:

- 22 1- تصنيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:
- 24 2- أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة:
- 25 3- تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المؤسسة:
- 25 4- خصائص وسمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:
- 28 5- وظائف التكنولوجيا:
- 30 6- انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المؤسسات:
- 31 7- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة:
- 33 8- الحسابات الالكترونية:
- 37 9- البريد الالكتروني:
- 39 10- تعريف المستشفى:
- 40 11- خصائص المستشفى:
- 41 12- أنواع المستشفى:
- 43 13- أهداف المستشفى ووظائفها:
- 44 14- أهداف التنظيم بالمستشفى:
- 45 15- علاقة المستشفى كتتنظيم بالتنظيمات الأخرى في المجتمع:
- 47 خلاصة:

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية

والعمومية

- 49 تمهيد:
- 50 التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية شي غيفارا لولاية مستغانم:
- 51 الهيكل التنظيمي للمؤسسة:
- 52 تحليل الجداول:
- 64 نتائج الدراسة:
- 65 التوصيات:

66 خلاصة

68 خاتمة

70 قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

مقدمة:

عملت المجتمعات القديمة والبدائية على التعامل مع الخدمات الطبيعية كمحاولة تسخيرها لما يتوافق مع احتياجاتهم المكررة والمتزايدة أدى هذا إلى تطويرها وتحويلها شيئا فشيئا، ولقد صاحب هذا التطور ظهور المجتمعات الصناعية والتي تعتمد كليا على الطاقة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يعتمد على القدرة على القدرة التنافسية معيارا للتقدم والازدهار وأحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات والمنظمات، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور أجهزة الكترونية مستخدمة في تكنولوجيا المعلومات وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المتمركز على الشبكات المعلوماتية، باعتبار أن جوهر الاتصال أساسه المعلومات المنقولة والمتمثلة في الرسالة، فإنه هو الآخر تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا أو مفهوما جديدا أو قد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى بالاتصال التكنولوجي والمعتمد الوسائل الحديثة والشبكات، وقد أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني وتسمى المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال هاته تتوفر كافة أسباب النجاح لها لكونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، مما جعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية بحيث نستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسائل والقنوات الاتصالية من أجل توفير الوقت والتكلفة حيث أطلق على هذه المرحلة الراهنة العديد من التسميات أبرزها الاعلام المتعدد الوسائط أو مرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية أو مرحلة الوسائط المنهجية وترتكز هذه المرحلة على الحسابات الالكترونية وأنظمة الذكاء الاصطناعي إضافة إلى الألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية التي غيرها من الأنظمة التقنية والمعلوماتية كالبريد الالكتروني والانترنت التي يمكن حصرها بمجملها في التكنولوجيات الجديدة لإعلام والاتصال

فمع كل هذا التطور لهذه التكنولوجيات في شقها المعلوماتي إلا وصاحبه تطوير على مستوى الاتصالي والوسائلي الذي يبشر بأن العالم يتغير تغيرا سريعا وأن التقنيات القديمة في الانحصار ونقلها من حالتها التقليدية إلى حالتها الحديثة أو العصرية مما تساهم في رفع المستوى الوظيفي للمؤسسة أثناء تخزين ونقل واستقبال المعلومات التي هي الحاجة إليها يوميا على مدار الساعة وتوسيع إمكانية استخدامها في كافة المجالات العلمية والتطبيقية للاقتصاد الوطني، وكذا تشجيع تصميم أساليب معلوماتية حديثة في الأجهزة الاستشفائية بغية تأمين وصول وتبادل المعلومات من تلك الأجهزة.

شكر وتقدير

بحمد من البارئ وفضله ورحمته وبنعمته منه أتمننا هذا العمل المتواضع نشكره جدير
بالشكر سبحانه وتعالى.

وكل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة كوبيبي حفصة والأستاذة الدكتورة عيسى
عبدي نورية وإلى الدكتورة صفاح أمال التي ساعدتنا جزاها الله خير جزاء.

إلى الأساتذة أعضاء لجنة المنافسة الكرام كما نتقدم بالشكر إلى موظفي مستشفى شيقيفارا
بمستغانم على مدهم يد العون وكل التسهيلات اللازمة إلى كل من ساعدنا من قريب أو
بعيد...

إهداء

إهداءنا هنا ليس لتخرجنا فقط بل للتخليق نحن والرفقة في سماء مملوءة بغمام يصحبه المزن
هي فرض تفتنص...

وتمرات تقتطف عندما تكون يانعة وها نحن نقف لنقطف إحدى هذه الثمرات التي تنعت لنا...
وهي تخرجنا في انتظار قطف المزيد بإذن الله...

لعلنا في هذه الكلمات بسيطة الحروف التي تتمايل بتمايل أنامل العاجزة تكلمة هذا الإهداء.
إهداءنا إلى أمهاتنا اللتان كانتا دفناً بين أضلعنا إلى آبائنا اللذان كانا عوناً لنا أطل الله في
أعمارهم إلى كل العائلة والأصدقاء.

هنا سوف نضع كلمات لكل من ترك بصمة في حياتنا وغير من مجراها وعمق في توسيع
مداركنا العلمية والعقلية.

الإشكالية:

يعتبر قطاع الصحة بالجزائر من بين أهم القطاعات بالدولة، حيث أولت له الحكومة الكثير من الاهتمام والذي يجسد في مجموعة الإصلاحات التي عرفها هذا القطاع، ورغم الموجهة لقطاع الصحة بالجزائر فيبقى هذا القطاع يعاني من مشاكل عديدة وجمة أغلبها متعلقة بعمليات التسيير للإمكانيات، لذا عملت الدولة على إصلاح قطاع الصحة وتحديثه وتكريسها لأهدافها المنشودة والمتمثلة في تقديم للمواطنين بكل مصداقية وشفافية وإتقان وأولى هذا القطاع بمشاريع تنموية على مستوى الأداء الإداري والخدماتي، تتمر هذا المشروع في إرساء دعائم للخدمة الالكترونية، فلا شك إن إدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة لهذا الميدان، اعتبر تحديا حقيقيا ومنعرجا هما للقائمين على هذا الجهاز باعتبار أن المعلومة الخاصة بقطاع الصحة ليست كغيرها من المعلومات وذلك لخصوصيتها، لأنها تمس مباشرة صحة الأفراد، فالإشكالية التي ارتأينا التطرق إليها في هاته الدراسة.

- ما واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الاستشفائية؟

وما هو الدور الذي تلعبه؟

وقد انحدرت تحت هاته الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها ما يلي:

- 1- ما مدى استخدام الموظفين لتكنولوجيات الاعلام والاتصال؟
- 2- كيف تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الخدمة الاستشفائية؟
- 3- ما هي أهم التكنولوجيات التي تستخدمها المؤسسات الاستشفائية ومجال تطبيقها؟
- 4- كيف أثرت تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية؟

أسباب اختيار هذا الموضوع:

إن أسباب اختياره دون غيره كونه من المواضيع العلمية الحديثة النشأة والتناول له عدة

أسباب ذاتية وأخرى موضوعية لهذا الاختيار نوجزها فيما يلي:

● الأسباب الذاتية:

1- طبيعة التخصص العلمي الذي ندرسه وصلته بموضوع الدراسة.

2- اهتماماتنا الشخصية بتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

3- محاولة التعرف على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة والمستخدمة ومدى مواكبة المؤسسة لها.

4- الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات الاستشفائية العمومية.

• الأسباب الموضوعية:

إن موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمؤسسة الاستشفائية من المواضيع الحديثة، التي لم تأخذ حظها من الدراسة على مستوى الجامعات أو المؤلفات في الدول العربية كالجزائر وذلك يعود حداثة وجدية الموضوع بمختلف جوانبه من جهة أخرى.

1- الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية.

2- تسليط الضوء على استراتيجية القطاع في إطار تأهيل المنظومة الاستشفائية لتصبح إدارة قريبة من الموظفين تنخرط ضمن نظام خدماتي يقوم على التواصل والشفافية وتوزيع العمل عبر استغلال الإمكانيات التي تخولها تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إطار ديمقراطية الوصول إلى المعلومة من طرف الموظفين.

3- يعتبر موضوع الدراسة من اهتماماتنا البحثية الخاصة لدور تكنولوجيا المعلومات حقا خصبا لدراسات كثيرة ومتعددة بمجال تخصصنا.

4- تكنولوجيا الإعلام والاتصال تدفع بالعديد من الباحثين إلى العمل على التعرف الدقيق على مدى استغلال المؤسسة الصحية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثير درجة كثافتها وربطها مع الأثر الذي تركته على مستويات الاتصال بالمؤسسة.

أهمية الدراسة:

1- تعد هاته الدراسة مساهمة لجعل المؤسسة الاستشفائية تكسب تفاعا واستراتيجية خدماتية لتحسين أدائها وفعاليتها.

2- مدى وعي الموظفين أو القائمين على المؤسسة الاستشفائية بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخداماتها الفعلية.

3- معرفة أهم التكنولوجيات التي تستخدمها المؤسسات الاستشفائية ومجال تطبيقها.

4- أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية.

أهداف الدراسة:

1- الكشف عن مدى حاجة المؤسسات العمومية إلى تحديث جهازها الإداري وتطوير

جهازها الخدماتي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

2- تشخيص العلاقة القائمة بين المؤسسة الاستشفائية كمرفق عام والمرتفقين لهذا الجهاز

في ظل استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومحاولة تجسيد مدى فعالية هذه التقنيات

وقدرتها على تحسين الخدمة العمومية المقدمة في الوقت الراهن.

3- الكشف عن مدى استخدام المؤسسة الاستشفائية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور

الذي تلعبه.

4- تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية.

5- الكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في إنماءها.

تحديد المصطلحات:

التكنولوجيا: هي نتاج اجتماعي وثقافي يشمل الأفكار والمعتقدات والسلوك وجميع التصورات

والقيم التي يستمدّها الفرد من خلال تعامله مع الطبيعة والمجتمع لأن التكنولوجيا قبل أن تكون

آلة أو جهاز معيناً فهي فكرة تولدت عن حاجة أو رغبة اجتماعية معينة وفي وقت معين¹.

من حيث التلّفظ: ورد في بعض المصادر (بومهرة نور الدين 1989) أن أول ظهور المصطلح

التكنولوجيا كان ألمانيا عام 1770 وهو مركب من مقطعين (Techno) وتعني باللغة اليونانية

¹ فضيل دليو: تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (مفهوم، الاستعمالات، الآفاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع ط 2010 ص 20.

(الفن) أو صناعة يدوية و (Logy) وتعني (علم) أو نظرية وينتج عن تركيب المقطعين معنى علم الصناعة المعرفة النظامية في الفنون الصناعية أو العلم التطبيقي وليس لديها مقابل أصل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا تكنولوجيا¹.

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

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

تكنولوجيا الإعلام والاتصال: هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على انتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا².

تعريف الاتحاد الأوربي 1998:

قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات المعلوماتية بما فيها من صناعة حواسيب وبرمجيات الاتصالات عن بعد الشاملة لشبكات الانترنت أساسا والالكترونيك³.

التعريف الإجرائي:

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

¹ رحيمة عيساني، الوسائل التقنية الحديثة وآثارها على الإعلام، جهاز وتلفزيون الخليج لدول مجلس التعاون ط1، 2010 ص 24.

² حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال، المفهوم المتطور، المؤتمر الدولي، الإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين 9-7 أبريل 2009 ص 495.

³ فضيل دليو، نفس المرجع السابق، ص 30.

النظرية المعتمدة في الدراسة:

نظرية انتشار المبتكرات:

يذهب "روجرز" إلى أن هذه النظرية هي عمليتي الانتشار والتبني مرتبطان لارتباط الفرد بالجماعة كما يشير عملية التغيير الاجتماعي باعتباره أحد العناصر الأربعة المكونة لعملية الانتشار والمتمثلة في الابتكار أو فكرة جديدة قنوات الاتصال وال جماهير والوقت اللازم للانتشار.

يعتمد عملية الانتشار على توفر عناصر أساسية:

(1) المبتكرات الجديدة.

(2) انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.

(3) الزمن الذي تتم فيه عملية الاتصال.

من هنا يتضح أن هذه الدراسة تركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال كشكل من أشكال المؤسسة وكمبتكر جديد وذلك من خلال تبني الفكرة وتطبيقها كانت هذه النظرية تعتبر لوقت قريب قديمة وحق عليها الزمن لكنها استعادت بريقها من جديد مع تنامي أهمية تكنولوجيايات الأفكار والممارسات الجديدة والمتعلقة خاصة بالإنترنت وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال¹.

فالتبني يقسمه إلى خمس أقسام:

1. الشعور بالفكرة.

2. الاهتمام بالفكرة.

3. تقييم الفكرة.

4. تجريب الفكرة.

كما أن الرفض يكون في أي 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 الأفكار المستخدمة نشر الأفكار المستخدمة وخاصة من طرف قادة الرأي ومن ثم فهي تحاول وترتكز الاهتمام على انتشار المبتكرات على مراحل وعلى المعرفة الأمر بقية للعوامل المساعدة على تبني الابتكار وتقرض من النظرية أن وسائل

¹فضيل دليو، الاتصال، مفاهيم، نظرياته ووسائله، مرجع سابق ذكره ص 63.

الاتصال أكثر فاعلية في التعرف بالابتكار مقارنة بفاعلية قادة الرأي خصوصا والاتصال عموما في تشكيل الموافق حول هذه الابتكارات.

يمدنا "روجرز" و" شوميكرو" ببعض الأفكار حول قادة والتي توضح نموذج انتشار المبتكرات في.

قادة الرأي يتعرفون أكثر ابتكارية من أبنائهم لوسائل الإعلام، فهم حريصون على مطالعة الصحف والاستماع إلى الراديو ومشاهدة البرامج التلفزيونية ذات الصلة بحقهم.

قادة الرأي أكثر ابتكارية من أبنائهم لديهم أفكار جديدة على ابتكار الحلول وتبني الأفكار الجديدة أكثر من أبنائهم¹.

قادة الرأي لديهم مركز اجتماعي متميزا أكثر من أتباعهم من وكيل التغيير فهم على اتصال دائم بالجهات المسؤولة عن برامج التغيير ومراكز اجتماعية مميزة: قادة الرأي أكثر انفتاحا عالميا من أتباعهم.

ومن نتائج هذه النظرية أن أكثر نتائج أبحاث " روجرز" لفت الانتباه 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 المتبنيين الأوائل (رياديون، مندمجون اجتماعيا، معروفون بحسن الاعتدال استعمالهم للمبتكرات) و34 الغالبية المتأخرة (مشكلون في كرما هو جديد ومواردهم المالية) أقل من 50 سابقة الذكر و16 الممتلكون (تقليديون، انعزاليون، مهمشون).

انتقادات النظرية:

إن ترتيب مراحل تبني المبتكرات ليست حتما حيث تتدخل مع بعضها البعض أو قد يستغني عن بعضها وأن بعض الأفراد ولا يمكن اعتبار مرحلة مستقلة لأنه يتم في الغالب خلال كل مراحل الانتشار.

إن هذه النظرية نموذج لم يفرق بين الأفكار الفارة وغير الفارة مع اغفال للفوائد النفسية والفوائد الأخوية للتبني أو الرفض².

¹فضيل دليو، الاتصال، مفاهيم، نظرياته ووسائله، مرجع سبق ذكره، ص 64.
²فضيل دليو، الاتصال، مفاهيم، نظرياته ووسائله، مرجع سبق ذكره ص 65.

المنهج المستخدم:

إن تحديد المنهج الموظف في أي دراسة أو بحث يرجع إلى طبيعة البحث نفسه إذ يتوجب علينا إيجاد الطرق والأساليب المناسبة للإجابة عن مجموع تساؤلاتنا والوصول إلى أهدافها وكذا طبيعة الموضوع المتوفرة وكذا خصوصية ميدان الدراسة، كل ما سبق يفرض علينا استعمال منهج دون غيره، إذ تعد دراستنا من الدراسات الاستكشافية الاستطلاعية لذلك فإن المنهج الوصفي التحليلي وجدناه هو الأقرب والأثل والأنسب لموضوعنا دور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية نموذجاً، فحيث يريد الباحث أن يدرس ظاهرة فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها، والمنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر كيمياً أو كميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيحيطها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى¹.

إن هذا المنهج له أهمية كبيرة في دراسة الظواهر لوصف خصائصها بدقة وكشف مختلف جوانبها وتحديد العلاقة بين مجموع المتغيرات الموجودة في الدراسة للوصول إلى تفسيرات ونتائج دقيقة.

التقنيات المستخدمة التي تمد الاعتماد عليها الملاحظة المباشرة فالملاحظة تعد اللبنة الأولى في البحث من أجل التحقق من صحة فرضياته كذلك اعتمدنا على المقابلة الموجهة والمقابلة في لقاء يتم عادة بين شخص أو أشخاص باحثين وشخص آخر تتخلله جملة من الأسئلة المحددة تتطلب من المقابل الإجابة عليها بشكل دقيق بغية الوصول إلى هدف معين. المقابلة يكون الحوار فيها بين أطرافها مباشرة نظراً للاعتبارات التالية:

1. عدم إدراك لواقع استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية في مجال الخدمة والخاصة لازالت حديثة النشأة والتطبيق.

¹ أعمار بوحوش، محمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ص 137.

2. الكشف عن مدى مسايرة العنصر البشري مع هذا الواقع الجديد من ناحية الخدمة الكيفية أدائها¹.

أدوات جمع البيانات:

1) الاستبيان: يعرف على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعاف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق². إن مفاهيم مثل الاستبيان والاستفتاء والاستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على الاستمارة 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 ارسال الاستبيان بالبريد ونشره في أي شكل من أشكال الإعلام يرد عليها مبحوث بنفسه أو تم استبيان على شكل مقابلة مقننة من الباحث والمبحوث بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا³. أما الاستبيان الذي تناولناه في دراستنا يحتوي على ثلاث محاور في كل محور مجموعة من الأسئلة على 22 سؤال.

1- المحور الأول: الذي يتناول البيانات الشخصية.

2- المحور الثاني: يحتوي على 8 أسئلة بعنوان تكنولوجيا الإعلام والمعتمدة في المستشفيات ومجال تطبيقها.

3- المحور الثالث: يتضمن 9 أسئلة بعنوان أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء المؤسسات العمومية.

¹ عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، عمان، ص 221.

² عمار بوحوش محمد محمود ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ص 67-68.

³ عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، مرجع سبق ذكره، ص 199.

(2) **المقابلة:** تعتبر من الأدوات الرئيسية بجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، وتعد أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث والمقابلة ليست بسيطة بل مسألة فنية. " انجلش" المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر ومع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج¹.

(3) **الملاحظة:** هي بصفة عامة عبارة عن مشاهدة ومراقبة سلوك أو ظاهرة معينة بصورة دقيقة ثم تسجيل هذه الملاحظات عنها في ورق مخصص لذلك والاستعانة بالأساليب الإحصائية التي يحددها الباحث. توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه.

توجه الحواس عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو ظواهر².

أما بالنسبة للمقابلة التي اعتمدنا عليها في بحثنا تضمنت أسئلة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية. لقد تم اختيارنا للمقابلة لأنها أسهل طريقة للوصول إلى المبحوث وتخدم موضوع البحث وكذلك لها مصداقية أكثر من الأنواع الأخرى.

(4) الاستمارة:

هي الوسيلة الأساسية للاتصال بين الباحث والمبحوث للحصول على معلومات تحتم الهدف العلمي للأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة ويقصد بالاستمارة أيضا "تلك الميدانية الأكثر

¹ مورييس أنجرش، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية دار القصة بالجزائر، ط 2 ص 187.
² عمار يوحوش محمد محمود ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ص 81-82.

استخداما في البحوث بمختلف أنواعها وذلك لمعرفة سلوك الأفراد اتجاهاتهم إزاء قضية معينة وتستخدم لقياس اتجاهات الرأي¹.

وقد تم تصنيف الاستمارة إلى 3 محاور:

المحور الأول: السمات العامة (البيانات الشخصية).

المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام المعتمدة في المستشفيات ومجال تطبيقها.

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إداء المؤسسات العمومية.

كما تم تحكيمها من طرف كل من الأساتذة التالية أسماؤهم

كوبيبي حفصة.

صفاح أمال.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة بشير كاوجة لسنة 2013 تحت عنوان دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية بولاية ورقلة بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية والهدف منها تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بها محاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية خصوصا والمساهمة في الدراسات المتعلقة بهم للرفع من مستواهم، وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية؟ وهنا تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذه ما ينتسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب

¹ أحمد بن مرسي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2005، ص 213.

تم الاعتماد على منهج دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة.
أدوات البحث:

في الجزء النظري اعتمد على المسح المكتبي لمجموعة متنوعة ما بين الكتب -المقالات -الرسائل-الملتقيات بالإضافة إلى المواقع أما في الجزء الميداني الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق.

ثم اختيار عينة عشوائية تكونت من 43 موظف إداري و10 موظفين في المجال الطبي وتضمن الاستبيان 23 سؤالاً مقسمة إلى ثلاث أقسام.
-وأخيراً نتائج هذه الدراسة -إن من خصوصيات الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والتأثير بنوع مدى استخدام وسائل.

أ) النتائج النظرية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأن من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة وأنه يساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

ب) النتائج التطبيقية:

اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي حيث عملوا استحداث مكتب خاص بالاتصال يتسع لمدير المستشفى مباشرة والاهتمام أيضاً من قبل مسؤولي مستشفى محمد بوضياف الاتصال الداخلي يتمثل فيما تم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة الشبكة.

الدراسة الثانية:

دراسة زلماط مريم لسنة 2009 تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة المؤسسة الجزائرية حالة بسوناطراك فرع STH بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية في جامعة أبو بكر بلقايد، ولقد تطرق

الباحث في هذا هو الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى مساهمتها في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية والتحديات التي تواجهها وما يتطلب من متطلبات مهمة سواء على مستوى التكنولوجيا أو التنظيم والهدف منها البحث عن موضوعات أساسية. نظرا لمعرفتنا المسبقة بالبحوث الاستطلاعية أو الوصفية عن هذه الظاهرة وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها وهو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً... وهو مرتبط منذ نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية¹.

تعريف قدمه " ويتني" 1976 في كتابة عناصر البحث الوصفي حسب قوله يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع وذلك يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها، دون الدخول في أسبابها والحكم فيها هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل، فهو يوفر بياناته وحقائقه تحديد المشاكل الموجودة أو توضيح بعض الظواهر، والمنهج المسيحي عبارة عن دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبياً في وقت بالإحصاءات العامة التي تنتج عندما نستخلص البيانات من حالات معينة².

وسبب اختيارنا لهذا المنهج لأنه عرض المادة العلمية للبحث والتحليل الكيفي للمادة العلمية للبحث بالإضافة للتحليل الكمي للمادة العلمية للبحث. وكونه كذلك مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع.

مناقشة الدراسة السابقة:

تناولت الدراسة الأولى دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية ورقلة مما يساعد في تبني المؤسسات العمومية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

¹ أعمار بوحوش محمد محمود ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية، ط 6 ص 137.

² أعمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، عمان ص 221.

أما الدراسة الثانية فتناولت دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسات الجزائرية.

وتختلف دراساتنا من حيث المشكلة والهدف عن الدراسات السابقة حيث أن المشكلة والهدف عن هذه الدراسات السابقة حيث أن مشكلة دراساتنا تتمثل في التعرف على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية والهدف منها تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة الدراسة حول الاتصال اختلاف وطابع المؤسسات.
- الدراسات تتمحور حول المستشفيات والتي تتميز بخصائص مميزة عن باقي المؤسسات.
- الصعوبات المتعلقة بطبيعة عمل المستشفى (التعامل مع الإداريين والأطباء).

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 مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة بل يقوم شخصيا باقتناء الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عن معلومات وبيانات وهذا ادراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث وعناصره العامة التي تمثله صحيحا بالتالي لا يجيد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة مثلا فماذا قام الباحث بتحليل الموضوع إعلامي معين في دورية معينة خلال فترة محددة!

وتعني كذلك اختيار كيفي من قبل الباحث للمسحوبين استنادا إلى أهداف بحثه ولا يتم اختيار 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 قد تقوم على التقدير الشخصي للباحث في اختيار مفردات مجتمع البحث وهذا انطلاقا من دراسته الكاملة والمفصلة لما يحتوي هذا المجتمع من مفردات ولطبيعة هذه الأخيرة من حيث ما تضمنه من معلومات وبيانات وبالتالي اختيار تلك التي لها صلة بالبحث على الصعيد الذكور لتشكيل عينة البحث دون الأخذ بعين الاعتبار عامل الانتظام

¹ أحمد مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 4، 2010، ص 197-198.

أو الصدفة في ذلك بل فقط عامل التأكد الشخصي من فائدة الاختيار المحقق للنتائج النهائية للبحث¹.

مجالات الدراسة:

المجال المكاني:

- أجريت هذه الدراسة بمستشفى شيقيفارا.
 - مقره ولاية مستغانم.
 - يتمثل نشاطه الرئيسي في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان.
 - وتضم المؤسسة الاستشفائية العديد من المصالح والأقسام.
- وقد اخترت هذه المؤسسة بذات كمال للدراسة لمعرفة مدى استخدامها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المجال الزمني:

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

- جانب نظري: استمر فيه البحث من بداية فيفري إلى أفريل.
- جانب ميداني: استمر فيه البحث من أفريل إلى منتصف ماي، كما مرحلتين:
المرحلة الأولى: الزيارات الاستطلاعية دامت حوالي 4 أيام.
المرحلة الثانية: جمع المعلومات التي دامت 3 أيام تم فيها إجراء المقابلة مع المسؤول.
كما تم في مرحلة لاحقة تفريغ الاستثمارات في جداول دامت المدة يومين.

¹ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب ط 1، 2004 ص 133.

التمهيد:

شهد العالم تطورات سريعة متعددة في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، ويبرهن على هذا التقدم ما نشهده حاليا من تطورات تكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال على وجه الخصوص حيث لم تعد التكنولوجيا نوعا من الرفاهية بل أصبحت ضرورة لا يمكننا الاستغناء عنها وعلى المستوى الشخصي لا يستطيع الفرد أن يعيش بمعزل عن المجتمع فحتى يشبع رغباته عليه الاتصال مع الناس وغالبا ما يعتمد نجاح الفرد على قدرته على الاتصال.

وفي المؤسسات تشكل العملية الاتصال جوهر وأساس العمليات والوظائف وعن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المؤسسة لبعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها. أو لا يمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الأجزاء.

1- تطور التكنولوجيا والاتصال والإعلام الحديثة:

شهد عام 1824 اكتشاف العالم الإنجليزي "ويليام سترون" الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل موريس" اختراع التلغراف عام 1837 وابتكر طريقة للكتابة يعتمد على استعمال "النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر وحدا التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الكترونية.

وفي عام 1876 استطاع "جراهام بيل" أن يخترع التلفون الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلا مطرفة التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حيث تصطمم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك وتقوم سماعة التلفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إثارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.¹

وفي عام 1877 اخترع توماس "اديسون" Edison جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "إمير برلنجر" Berlinger في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة منذ عام 1928.

وفي عام 1896 استطاع العالم الإيطالي "جوليمو ماركوني" Marconi من اختراع اللاسلكي، وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة من عام 1919.²

كذلك بدأت تجارب التلفون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية، وفي أول يونيو 1941 بدأت خدمات التلفون التجاري في الولايات المتحدة.

¹ الجبالي ررقاوي، استخدم التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال في جامعة الجزائر، رسائل الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإعلام-2002/2003 ص 49.

² سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام لتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2002، ص 108.

وخلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الإعلام الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة برامج التلفزيون، الوسائل الالكترونية، باعتبارها قنوات رئيسية لنقل الأخبار والمعلومات وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشته وعكس برامج الراديو اهتمامات الناس في قضاياهم العالمية.

فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف، التلفزيون، الفوتوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي للفيلم السينمائي ثم الإذاعة المرئية).

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والاعلام والمعلومات ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا أو الرقمية وهي ثروة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة الأشكال والتخصصات واللغات وثروة الاتصال وتطور تكنولوجيا الاتصال بدء بالاتصالات السلكية مروراً بالتلفون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحسابات الالكترونية.¹

وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال متعددة الوسائل (Multimédia) ومرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية ومرحلة الوسائط المهجنة ومرتكزاتها الأساسية هي الحسابات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الاصطناعية وتميزت التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال والمعلومات (الحسابات الالكترونية، الاتصالات الفضائية وإمكانية الاتصال المباشر لقواعد البيانات، انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي والرقمي وخدمات الفيديو تكس والتلكست، الفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر الميكرووييف، الألياف الضوئية، الاتصالات الرقمية، خدمات الهاتف المحمول، البريد الالكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد بجملة من الخصائص والسمات).

¹ سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 109-110.

على ماذا تشمل التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال:

إن من أجدد أن مصطلح تكنولوجيا الإعلام والاتصال يعد أشمل وأدق من الترجمة المتداولة "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" والتي ينقصها الشمولية لمعنى عبارة "ICIS" التي تعتمد على ميدانين: الإعلام "information" والاتصال "communication" يفيد معنى مغاير للمعنى المعتمد في اللغة اللاتينية ومن جهة أخرى فإن الفارق واضح بين مصطلح الإعلام والمعلومة حيث تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام.¹

وتشمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال فرعين أساسيين:²

أولاً: تشغيل المعلومات ويشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات والتي تعتبر أساس في إنجاز عمليات التشغيل في المنظمات. وتدعم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.

ثانياً: نقل وإيصال المعلومات يتمثل هذا الفرع في عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب وبين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصال عن بعد (Télé. Communication).

2- تصنيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

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

¹ مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات، ورقة عمل حول مجتمع الإعلام، وثيقة عمل مقترحة من منظمة المؤتمر الإسلامي إلى مؤتمر القمة العالمي/ جنيف 2003-تونس 2005.

² مالك علاوي: أثر استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال عن تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي دراسة حالة الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي (candru)، مذكرة ماجستير علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، 2005/2006، ص 51.

في عام 1999 أنجز معهد فرانس-تلكوم للمهن دراسة الانترنت والوسائط المتعددة (ملميديا) وتوصل إلى العرض التالي للمهن الجديدة موزعة حسب مجالات اهتمامها: التسويق وتحديد المحتوى، الإعداد التنشيط، التطوير، والإيواء، التجارة مع الزبائن، التكوين، الشبكة.

لنادي الإعلام الآلي للمؤسسات الفرنسية الكبيرة نشرة سنوية يضمها قائمة المهن وقد تضمنت نسخة 2000 حوالي ثلاثين مهنة موزعة على ست عائلات: الاستشارة في مجال أنظمة المعلومات، والتحكم في الإنجاز الإنتاج والاستغلال، الدراسات والتطوير والادماج الدعامة والمساعدة التقنية الداخلية، الإدارة والتسيير.

أما الهيئة الفرنسية المتخصصة فتعتبر أن المهن الجديدة المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال تجند تركيبات جديدة تستدعي الجمع بين مجموعتين كبيرتين من كفاءات "ت.إ.إ." وكفاءات مغايرة، مما أدى بها إلى التفرقة بين الحالات أربع: ¹

الحالة الأولى: قلب كفاءات متعددة على "ت.إ.إ." تكمله الأطراف كفاءات أخرى، وهي تخص أساسا المهن التقليدية للإعلام الآلي.

الحالة الثانية: التقاء كفاءات متعددة على "ت.إ.إ." وأخرى مغايرة شكلت قلبا جديد من الكفاءات وهي وضعية تميز المهن الجديدة المرتبطة بتطوير "ت.إ.إ."

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

الحالة الرابعة: تدعم "ت.إ.إ." كفاءات أخرى متميزة تحرر العامل من بعض المهام المتكررة والمملة لتسمح له بالتركيز على لب وظيفته أو تفتح له أفقا جديدة لتطوير كفاءات خاصة غير متعلقة ب "ت.إ.إ."

أما على المستوى الأوروبي فإن المؤسسة التي تضم حوالي عشرة مؤسسات دولية متخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تقترح قائمة مكونة من حوالي عشرين نوع من

¹ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTTC)، الطبعة 1، دار الثقافة، الجزائر، 2010 ص 85.

أنواع الكفاءات نوع من أنواع الكفاءات المتعلقة بمهن هذه التكنولوجيات الجديدة، وهي قائمة دقيقة تقنية تغطي المجالات الآتية:

الاتصالات عن بعد، البرمجيات وخدمات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، المنتجات والأنظمة والوظائف المتعدية أو المستعرضة، وخاصة تلك المتعلقة بالتسيير والتجارة.¹

3- أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة:

تزداد هذه الأهمية باستمرار، باعتبار أن المنتج والأدلة والعامل وبالأشكال والكميات المطلوبة من المستهلك وكل منها مرتبط بالتكنولوجيا المستعملة في المؤسسة ويرتبط بها كل من الإنتاجية والنوعية للمنتج.

فتزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة الاهتمام المسيرين بها في الاختبار المناسب منها، إذ غالب ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية، وإهمال الجوانب الاجتماعية والنفسية وغيرها وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة. كما أن المدير مطالب اليوم أكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي تتم استعمالها في المؤسسة وجوانب الإنتاج الذي تقوم بها.

كما أن عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها في حياة المؤسسة، تعتبر ذات أهمية كبيرة وخاصة في ظروف السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ليست في السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ليست في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه.

وكذلك الاطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا والأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المتخصصة مثل الجامعات والمخابر المتخصصة والمجالات وهذه العناصر تدخل في إطار الاتصال الدائم بالمحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة ومحاولة جلب مختلف المعلومات ومن مختلف المصادر الممكنة من أجل تمكينها من الإعداد الجيد للقرارات وخاصة منها المهمة والاستراتيجية مثل ما يربط بتغيير أو تحسين التكنولوجيات المستعملة.²

¹ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 86.

² فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (مفهوم الاستعمالات الأفاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتودي، الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع ط 2010 ص 20، 21.

تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المؤسسة:

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

- الحصول على معلومات التحليل.
- الاتصال أي التداول على المعلومات.
- السيطرة على المعلومات.
- الإدارة أي دعم القرار وإدارة المعلومات.
- التصنيع أي التصميم.
- مشاركة الخبرة أي النظم القائمة على الخبراء.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإمكانها أن تكون أول ثورة تكنولوجية في التوقع بمساهمة القطاع الخدماتي بالصحة العامة مروراً بقطاع التربية والقطاع المالي.

دخول المعلومات: تسهل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بدخول المعلومة حيث تسمح بأن يكون السوق أكثر فاعلية كما تمكن من تخفيض تكاليف المبادلات.

العولمة: فالعولمة تخفض من تكاليف الاتصالات وبهذا تخلق المنافسة والابتكار وسرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة.

الابتكار: إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسرع من عملية الابتكار وتسهل معالجة كميات كبيرة من البيانات في أسرع وقت ممكن وعرض خدمات جديدة.¹

4- خصائص وسمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها وبما أن هذه التكنولوجيا الحديثة

¹ بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2007 ص 130.

اكتشافها وتطويرها يكون دائما في صالح الإنسان الذي يساير ويتابع كل ما تطرحه عليه من جديد من أجل الاستفادة منها في حياته اليومية وهناك جملة من الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وهي:¹

(1) التفاعلية: Interactivity

حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من مصادر.

(2) اللاجماهيرية: Demassification

ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها من توزيع رسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد صفة هذه الرسائل وتصنيفها لثلاث جماعات نوعية أكثر تخصصا.

(3) اللاتزامنية: Asynchnaization²

وتعني إمكانية إرسال رسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة إلى وجود مستقبل للرسالة.

(4) القابلية الحركية: Mobility

تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان ثم نقلها إلى الآخر حركته مثل الهاتف النقال والتلفون المدمج في ساعة يد والحاسب الآلي نقل مزدوج بطابعة.

(5) قابلية التحويل: conservertibility

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لآخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس كما هو الحال في أنظمة التليتيكس ويبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية.

¹ فضيل دليو، فضة عباسي بصلي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، استخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط 1، 2001.

² مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005، 2006، ص 29.

(6) قابلية التوصيل والتركيب: Connectivity

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر.

(7) التوجه نحو التصغير:

تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان لآخر وبالشكل الذي يلائم ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك.¹

(8) الشبوع والانتشار:

ويعني به تغلغل وسائط الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تنتج من الفخم إلى الصغير ومن المعقد إلى البسيط.

(9) التدوير أو الكونية العالمية: Giolbalization

التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد أن أطلق التعني على الكرة الأرضية وصف القرية العالمية.

(10) التعداد كثافة الاستخدام:

تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

(11) الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها:

إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حالاً في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية.²

¹ فضيل دليو، فضة عباسي بصلي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 9.
² نفس المرجع السابق، ص 10.

5- وظائف التكنولوجيا:

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين.

ومن بين هذه الوظائف التي جادت بها تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة نذكر:

1- وظيفة التوثيق:¹

1. لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة في الحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات الدراسة التجمع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام عنه.
2. تعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبق.
3. تعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على الزيادة في السرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالمية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي عاجزي الزمان والمكان.
4. ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته وتتبع هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات.
5. يستخدم الحاسب الآلي في التعليم وانتشار والاستراتيجيات الخاصة بالتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم واعتماد التعليم الفردي أو التعليم الذاتي.
6. تجاوز قيود العزلة التي فرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد ساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي.

¹ محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في التكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994 ص 36.

7. وفي إطار الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى المجتمعات الافتراضية التي تجمع بين أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع.
8. قدمت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض المواضيع، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.
9. منحت أنظمة (Télé. Tax) للأجيال الجديدة من أجهزة الاستقبال الجمهور فرصة متابعة للأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج قنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي قابلة للتحويل.¹
10. أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الالكتروني.
11. ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل الفيديو تكس والتلكتست والبريد الالكتروني والأقراص المدمجة الصغيرة (CD) التي يمكن من خلالها تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.
12. هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المترتبة بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن 20 ومن ذلك (الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو، ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي-DVD-).
13. بجانب المواقع المعروفة علة شبكة الانترنت تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية، حول الواقع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع.
14. ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل، ويقدم خدمات متعددة وتتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات

¹ محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في التكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره ص 37.

التلفزيونية، كذلك حققت الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة.

15. وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة، أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة خصوصا بالنسبة للمواقع التي حققت نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليها.¹

6- انعكاسات تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المؤسسات:

الانعكاسات الإيجابية:

- 1- تكاليف التعامل منخفضة ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الالكترونية 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 القانون الحكومة.²
- 3- الارتباط الوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم ببعضهم ببعض وبأقل تكاليف.
- 4- التفاعل والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.

الانعكاسات السلبية:

إن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة والأسوأ من ذلك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فيما بين الدول النامية نفسها مع العالم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية وكما أكد التقرير السنوي لليونسكو عام 2001 على لسان "مانسيل" و"وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما (هناك دلائل قوية على أنه لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم التي تتضمنها عملية التنمية).³

¹ محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في التكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره ص 38.

² بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2007 ص 130.

³ عواطف عبد الرحمن الإعلام والعولمة البلدية، العربي للنشر والتوزيع القاهرة 2006 ص 64.

7- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة:

من بين إيجابيات هذه التكنولوجيا في حياة الفرد نجد أن هذه التكنولوجيات تحتاج إلى ذكاء مستخدميها بدلا من عضلاتهم.

فهي تقدم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها ونقلها، بإمكاننا من خلالها أن ندير الأعمال وندرس العالم ونستكشف ثقافته المغايرة ونختار أصدقاء جدد يمثلوننا في اهتماماتهم.

إن الوسائط الاتصالية والإعلامية توفر اليوم الذكاء العملياتي لأقل العقول توافقا وهي في سبيلها لإلغاء الفروق الجسدية بين المعوقين والأصحاء وبنجز اليوم إلغاء الفروق العمالة على الأقل بين الذكور والإناث.

إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، قد حققت فتحا جديدا في عالم الاقتصاد، فيما يطلق عليه اليوم الاقتصاد الجديد وهو الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الدقيقة والمعلوماتية والاتصالات، والتي تشكلت في العقد الأخير واكتسحت أسهمها الأسواق المالية بسرعة مختلفة وراءها الشركات العريقة للقطاع الصناعي التقليدي.¹

ومن بين إيجابيات هذه الثورة التكنولوجية، توسيع نطاق توزيع المعلومات، تخفيف الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكن الأفراد من العمل في المنزل أو من مكاتب بعيدة فرص جديدة فيما يتعلق بالعمل والتعليم والتجارة والترفيه.

سلبيات ومخاطر تكنولوجيا الاتصال والإعلام:

أما السلبيات فهي أكثر تعقيدا وأقل رسوخا وبالتالي اتفاقا، إذ أنها في الغالب تتصل بأخلاقنا وقيمنا الراسخة وبإيديولوجياتنا ومواقفنا وأنظمتنا الاجتماعية والسياسية وتفسيرها ومن هذه السلبيات والمخاطر نجد:

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والعربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه

¹ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTTC)، مرجع سبق ذكره ص 127.

الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

- اندماج تكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات في منظومة واحدة، وأحد أدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.

- أن خطورة تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية، لأنه وبكل بساطة أن هذه التكنولوجيات الحديثة لا تعبأ بانتقاداتنا وأخلاقياتنا ولا تنتظر حتى نكمل بإقليمنا ونقدنا وتنفيذنا لسلبياتها بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح متهيين لمعانقتها.¹

- كل مؤشرات تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تشير إلى انعدام أو وشوك انعدام قدرة أي جهة أو سلطة على المنع أو على التحكم بسيل المعلومات المتدفقة، بدءا من الحكومات، أو أجهزة المخابرات وانتهاء برجل الدين ورب الأسرة وهذا ما يعود بالخطورة على أولادنا وثقافتنا وتقاليدنا وعاداتنا وقيمنا الاجتماعية والثقافية والدينية.

- لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة والكتابات المتخصصة، كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر.

- لقد عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الثقافي الأورو-أمريكي وترسيخ قيم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وممتلكاته وقيمه في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

¹ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTTC)، مرجع سبق ذكره ص 128.

- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو "مسموع" للاستهلاك ويتضمن المشهد كلا من السلع المالية المرئية والصور المرئية المادية عن السلع.

- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببا الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل الصداع الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف السمع... إلخ.¹

8- الحسابات الالكترونية:

الحسابات الالكترونية جمع حاسب وهو مجموعة من الأجهزة تشكل معا نظاما تقنيا وظيفته حل المسائل المختلفة التي يمكن ضياعها رياضيا، أو باستخدام قواعد المنطق الشكلي العوري وتشمل هذه:

● وحدة المعالجة المركزية وفيها يتم تنفيذ العمليات الحسابية المنطقية على البيانات الموجودة في جهاز آخر وهو وحدة التخزين أو ذاكرة الحاسب والذاكرة بدوها تتألف من قسمين: ذاكرة عامة وذاكرة ثانوية تتصف الذاكرة العامة بكونها ذات سعة تخزينية محدودة وتكلفتها عالية نسبيا ولكنها تستطيع تناول البيانات مع وحدة الحاسب والمنطق بسرعة هائلة لأنها تتصل معها مباشرة.²

● الذاكرة الثانوية، الأشرطة والأقراص الأسطوانة الممغنطة وغيرها فهي ذات سعة تخزينية ورخيصة التكاليف إلا أن سرعة تبادل البيانات بينها وبين وحدة المعالجة المركزية بطيئة نسبيا، ويضم الحاسب الالكتروني كذلك أجهزة الإدخال والإخراج وتسمى أيضا بالأجهزة المحيطية ووظيفة هذه الأجهزة تأمين التعامل والاتصال بين وحدة المعالجة المركزية ووحدة التخزين والعالم الخارجي.

¹ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTTC)، مرجع سبق ذكره ص 128.
² محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير مؤسسة كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2010 ص 43.

- وأخيرا فإن الحاسب الآلي يضم أيضا ما يسمى بوحدة التحكم ووظيفتها الإشراف على عمل الحاسب وتحديد التتابع اللازم، ويقوم الحاسب بأداء العمل المطلوب منه بواسطة برنامج معين يوحد عادة في الذاكرة.¹

شبكة الانترنت:

هي مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة ببعضها البعض، وهذه المجموعة تنمو ذاتيا بقدر ما يضاف إليها من شبكات وحسابات، وقد أدى تغلغلها واتساع مداها إلى وصفها بشبكة الشبكات، وخاصة أنها تضم ثلاث مستويات من القمة تتربع شبكات الأساس أو العمود الفقري المتمركزة في الولايات المتحدة الأمريكية، يليها الشبكات المتوسطة بالجامعات والمؤسسات الكبرى، ثم الشبكات الصغرى كالشبكات المحلية والحسابات بالشبكات وحتى لدى الأفراد. إن تعريف شبكة الانترنت هو شكل دقيق صعب المنال لارتباط أي تعريف لها بحقل علمي وبطريقة الاستخدام، ذلك أنه يمكن استخدامها على أنها شبكة اتصالات في ارسال واستقبال البريد الالكتروني Electronic، كما يمكن استخدامها لعقد الاجتماعات عن بعد Teleconferencing، كما يمكن استخدامها في تبادل نقل الملفات والبرامج مثلما تسمح أيضا باستخدامها لإنشاء وتبادل الآراء أو بحث موضوع ذي اهتمام مشترك بين مجموعة من المستخدمين Group dision.

واشتق اسم انترنت من الكلمة الانجليزية Net التي تعني شبكة، وقد انتقل معناها الدلالي من حقلها المعجمي إلى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تعني شبكة المعلومات، وهي لا تعني العالمية لمصطلح international net work وإنما تعني inter com net work nexion أي الترابط بين الشبكات. ويعرفها مؤيد عبد الجبار الحديني بقوله:

¹ بيمور محمد، علم الدين محمد، الحسابات الالكترونية وتكنولوجيا الاصال، القاهرة، مصر، دار الشروق، ط1، 1998 ص 100.

" الانترنت مجموعة من شبكات الاتصالات المرتبطة ببعضها البعض، ولا يحكمها كيان واحد بمفرده، وإنما يدير كلا من مكوناتها مؤسسات عامة وخاصة هي أكبر من مجموع أجزائها، وتشمل كنوزا ضخمة من الموارد في حواسيب الانترنت.¹

ومن خصائصها:

1. التفاعلية:

هي نظام يربط بين مصادر الأخبار المعلومات وبين المستخدمين في المنازل والمؤسسات يمكن من خلاله تبادل التأثير والتفاعل بين المصدر والمستقبل ويتم هذا الربط بين العرض المرئي وبين الكلمة المطبوعة، وتعتبر التفاعلية أهم خاصية لشبكة الانترنت وهي التي تميزها عن وسائل الاتصال والإعلام الأخرى والتي ليس لها مجال للتفاعل بل هي وسائط لنقل الرسائل للمتلقى، أما شبكة الانترنت فالمجال فيها لا متناهي للاستقبال أو التلقي والمناقشة والرد وتعديل الرسائل وإعادة الإنتاج وحرية الاتصال مع من شاء في أي موضوع وفي أي زمن شاء، والتفاعلية أشكال وهي التفاعل مع الوسيلة والتفاعل مع المحتوى والتفاعل مع الفاعلين والمستخدمين.

2. التزامنية:

ويعني أن الاتصال على الشبكة يتميز بالتجديد والحدثة والحالية بدرجة تفوق حداثة الوسائل الاتصالية الأخرى، وتتجلى هذه الخاصية في الأنماط الاتصالية العديدة على الشبكة كالتخاطب الفوري chatting حيث يمكن للمستخدم من التماور مع كاتبه أو إرسال رسالة إليه وانتظار الرد عليه غورا وهذا يعطي تفاعله كبيرا للعملية الاتصالية أي يضفي عليها سمة الفورية والمباشرة وكذلك المشاركة في منتديات النقاش والحوار يتطلب الحضور الفوري للمستخدم زمن العملية الاتصالية فيتلقى الرسائل والأفكار من المشاركين في المنتدى فيقرأها ويرد عليها من وجهة نظره، ويستمر النقاش مدة طويلة يكون الملقى حاضرا بكل حواسه وجوارحه يتابع كل مضمون يعرض أمامه.²

¹ محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 47.48.
² المرجع نفسه، ص 49.

3. اللاتزامنية: Asynchronicity

ويشير هذا المفهوم إلى إمكانية الإرسال والاستقبال عبر الوسيلة الاتصالية في الوقت الذي يناسب ظروف طرفي العملية الاتصالية، أي أن المرسل والمتلقي لديه إمكانية إرسال واستقبال تخزين واستدعاء المعلومات من الوسيلة في الوقت الذي يراه ملائماً له.

وتكون اللاتزامنية في بعض الخدمات مثل البريد الإلكتروني إذ يمكن للمستخدم إرسال رسائل في غير أوقات إرسالها ويتم الاحتفاظ بها في صندوق البريد الخاص بـ inbox لحين دخوله إليه ويستطيع المستخدم تأجيل إرسال رسالة لتصل إلى المرسل لإليه في موعد محدد.¹

تكنولوجيا الهاتف النقال (الخلوي):

الهاتف النقال عبارة عن جهاز صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية والتي تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية (الصوتية) والصور عن بعد وبسرعة فائقة ونظراً لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلاليته العملية، فقد وصف "بالخلوي" أو "النقال" أو "الجوال" أو "المحمول"، ومعروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي.

كان الاستخدام الأول للهاتف المحمول لرجال الأعمال والنخبة والذي سمي (لعبة الكبار) بسبب كلفة ارتفاع الأجهزة وكذلك الخدمة، ويوفر الهاتف المحمول أحدث المعلومات والبيانات التي تهتم على مدى 24 ساعة، وكان أول من اقتحم هذا المجال مجموعة "تيرنر" للبث والاشتراك مع شركة نوكيا لتصنيع التلغراف المحمول، وقدمت خدمة فريدة من نوعها أطلقت عليها (CNN Mobile) اجتذبت هذه الخدمة بعد ذلك كثيراً من شركات الكوابل ومقدمي خدمات الفيديو تحت مزيد من الوقت والمال للاستثمار في هذا المجال بحثاً على مجالات جديدة تدريجياً أكثر خاصة مع التقدم التكنولوجي في البث الرقمي التي تدعم تلك الصناعة عموماً عليك القول أن الثمانينيات هي البداية الحقيقية لانتشار الهاتف الخلوي بشكل ملحوظ في مختلف

¹ محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سبق ذكره، ص 44.

أنحاء العالم سوء في الولايات المتحدة أو أوربا لاسيما بريطانيا أو الدول الآسيوية وخاصة اليابان.¹

وأن أول اتصال تجاري كان في الولايات المتحدة الأمريكية في مدينة شيكاغو عام 1938 وقد سبته نظام أقل تطورا في السبعينيات في اليابان لقد عملت الاتصالات الخلية عبر الأقمار الصناعية إلى تنوع الخدمات الذي يقدمها القطاع الخلوي وزيادة تعدد المشتركين في الهاتف الخلوي يشغل حيزا كبيرا ويشكل نسبة مئوية عالية في سوق الاتصالات.²

9- البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني (الايمل) أحد أهم الخدمات على شبكة الانترنت، إذ يعتبر تحسنا ضخما على خدمات البريد التقليدية سواء من ناحية الشكل أو من ناحية المضمون، فهو يوفر الآلية والجودة ويختزل المجهود البدني والذهني والزمن المستعمل أكان مرسلا أو مستقبلا، ومن خلاله بالإمكان ارسال واستقبال أي رسالة من أي مستخدم الانترنت وممتلك لبريد الكتروني عبرها ويكون البريد الإلكتروني على النحو التالي:

benazzakhalil1@2outlook3.fr4

ويعتبر الجزء الأول هو اسم مستخدم البريد الإلكتروني، والجزء الثاني @ هو الرمز المتعارف عليه وهو إشارة تفصل بين اسم المستخدم وعنوان المستخدم، أما الجزء الثالث (يمين الإشارة) فهو عنوان مزود الخدمة، فيما يعتبر الجزء الرابع رمزا للبلد الذي ينتمي إليه المستخدم وممتلك البريد الإلكتروني، فبكون fr أي فرنسا و com أي دولة ناطقة بالإنجليزية أو dz أي الجزائر، وهكذا فهو رمز ذي صيغة إيديولوجية وسياسية ولغوية.

ولإرسال رسالة بريد الكتروني يجب إدخال عنوان مستلم البريد الإلكتروني واختياره في دفتر العناوين ثم إدخال الرسالة والنقر على زر الارسال، أما فيما يتعلق باستقبال الرسالة وتلقيها فهي وظيفة مزود الخدمة الذي يدقق صندوق البريد آليا وفي فترات منظمة وموجزة، ويقوم بالإعلام عن كل جديد أو كل مستجد، إضافة إلى خدمات أخرى. كالتسجيل والاسترجاع

¹ مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2012، ص228.
² المرجع نفسه، ص 229.

والاحتفاظ بالرسائل وطباعتها، ويربطها ببيانات أخرى هامة وتختلف هذه الخدمات والامتيازات من مزود خدمة إلى آخر.¹

ومن خدمات البريد الالكتروني:

بريد النصوص Text mail:

ويمكن تقسيم خدمات بريد النصوص إلى قسمين:

- القسم الأول: يسمى صندوق البريد الالكتروني.
- القسم الثاني: يسمى خدمات التلكس Telex.

صندوق البريد الالكتروني Electronic Mail box:

في نظام البريد الالكتروني يقو المصدر بطباعة الرسالة على بداية الخط أو المنفذ المتصل بشبكة الهاتف، سواء شبكة الخطوط العامة أو شبكة خاصة تتصل بالحاسب الالكتروني الذي يقوم بوظائف التأكد من خط المرور وإعداد الرسالة وتفسير العنوان والتعليمات الأخرى، ثم تمر الرسالة إلى وحدة التخزين الالكتروني حيث تتخذ الرسالة مسارها باتجاه المستفيد.

خدمات التلكس والت يكتس Telex-Teletx:

بدأت خدمة التلكس منذ أكثر من 50 عاما ثم تطورت إلى خدمة اتصالية واسعة الانتشار وفي نظام تليتكس يمكن تجميع النصوص وتخزينها، واستخدام هذه الخدمة في أداء وظائف محلية مستقلة عن نظام ارسال واستقبال الرسائل.

البريد الصوتي Voiel Mail:

يعتمد خدمة البريد الصوتي عن تسجيل كلام المرسل، وتخزين الرسالة، ثم نقلها إلى المستقبل حيث يستدعيها، ويمكن أن تنتج هذه الخدمة الإذاعات العامة مثل خدمات شركات

¹ منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، الشخصية والإدارية ونظم الحكم المعلومات، ط1، دور النشر، ص 182-183.

الطيران وتحديد الوقت، ويمكن أن يتم تخزين الرسالة إذا كان الخط مشغولا أو إذا لم تكن هناك إجابة في المستقبل.¹

10- تعريف المستشفى:

تعتبر المستشفى للنظام الصحي، ففيه تتجمع مختلف فئات الأطباء والمرضى والإداريين والفنيين وغيرهم من الموظفين بغية تقديم مختلف الخدمات الضرورية للمرضى الداخليين والمرضى الذين يراجعون العيادات الخارجية وقسم الاستعجالات وعليه نجد أن هناك مجموعة من التعاريف التي تناولت هذا المفهوم وسوف نعرض أهمها فيما يلي:

- حيث عرفت الهيئة الطبية للمستشفيات بأنه " مؤسسة تحتوي على جهاز طبي يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل على أسرة للتنويم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض باستمرار وذلك لإعطاء المريض التشخيص والعلاج اللازمين".²
- كما اهتم العديد من الباحثين خاصة في حقل علم الاجتماع بدراسة المستشفى بحيث يعتبر "علي مكاوي" المستشفى على أنه مصدر للخدمات التمريضية والعلاجية، بالإضافة إلى أنه مركز للرعاية الطبية الحديثة. وهذه الرعاية الطبية ازدهارها هي نتيجة لانتشار المستشفيات وتوفيرها لفرص العلاج لمعظم الناس على اختلاف انتماءاتهم الاجتماعية.³
- بالإضافة إلى تقديمها كافة الخدمات العلاجية والإسعافية في جميع التخصصات الاكلينيكية مثل: الجراحة، العيون، الجهاز التنفسي، الأمراض الجلدية وبها أيضا مراكز الاستقبال للحالات الطارئة، والإسعافات الأولية للمواطنين.
- أما المنظمة الصحية العالمية: World Health Organization فقد عرقت المستشفى من منظور وظيفي "جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي تتلخص وظيفته في تقديم الرعاية الصحية الكاملة للسكان، علاجية كانت أو وقائية".⁴

¹ بوتوتة صديق، تقنيات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1، ص 61.

² حسان حرساني، إدارة المستشفيات، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1982 ص 17.

³ علي مكاوي، الأنثروبولوجيا الطبية: دراسات نظرية وبحوث ميدانية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية 1996 ص 122.123.

⁴ فريد ابريك معتوف، معجم العلوم الاجتماعية، بيروت أكاديمية، 1993، ص 173.

- فقد حددت منظمة الصحة العالمية تعريفاً آخر وهو "المستشفى هي مؤسسة التكفل بالمريض الداخلي ومأوى يتلقى فيه الرعاية الطبية والتمريض"¹.
- وأخيراً ينفرد المستشفى بخاصية تميزه عن باقي التنظيمات الأخرى وهي الثوب الأبيض ورائحة الدواء، وعليه يمكن اعتبار المستشفى من بين أهم المؤسسات الصحية لتعامله مع جماهير كبيرة، من خلال توفير مختلف الخدمات من طرف مجموعة من الأشخاص ينتمون إلى هذا التنظيم بالإضافة إلى الاعتماد على مجموعة من الوسائل وآخر ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجال الطب مما جعل الدول والحكومات تخصص مبالغ متزايدة لهذا النوع من المؤسسات لتوفير أبسط ظروف الصحة الجيدة.

11- خصائص المستشفى:

هناك عدد من الخصائص والسمات التي تميز المستشفى عن غيره ومن خلال الدراسة والتعرف على هذه الخصائص والسمات يسهل على الباحثين والدارسين فهم طبيعة عمل المستشفيات وذلك من أن يؤدي إلى معالجة الكثير من المشكلات والمساوئ التي تعاني منها المستشفيات خاصة الحكومية منها تنعكس على أداء وفعالية المستشفى بصفة عامة وأهم هذه الخصائص ما يلي:

- تعدد وتعدد الوظائف التي يقوم بها المستشفى حيث تعتبر المستشفيات من أكثر المنظمات الحديثة تعقيداً لأن من أهم أهدافها تقويم الجسم البشري ودراسته حيث يصبح مريضاً.
- تعدد الفئات العاملة داخل المستشفى: فنجند الطبيب والإداري وعضو هيئة التمريض والمساعدة ولكل منهم مهامه الخاصة ويهتم كل فرد بأداء وظيفته بصرف النظر عن الآخرين ولذلك هو أشبه بالعامل على خط الإنتاج الذي يهتم بالعملية التي يؤديها عند النقطة التي يقف عندها على الخط الإنتاجي.
- ازدواج خطوط السلطة: وهذا راجع لتعدد الفئات وتعدد الوظائف داخل المستشفى فمنها الخاص بالجهاز الإداري البيروقراطي ومنها الخاص بالجهاز الطبي المهني².

¹ أيمن مزاهرة، عصام حمدي الصفدي، ليلي أبو الحسن، علم الاجتماع الصحة، ط 1، دار البروزي العلمية للنشر والتوزيع، 2004، ص 105.

² فوزي منكور، تسويق الخدمات الصحية، اترك للنشر والتوزيع، مصر، ط 1، 1998 ص 18.19.

- صعوبة التنبؤ بحجم العمل في المستشفى نظرا لصعوبة التنبؤ بحالات المرض المتوقعة وغير متوقعة.
- يمتاز العمل داخل المستشفى بالدقة المتناهية والحذر الشديد في أداء الخدمة: حيث أن الأمر يتعلق بأثمان ما في الوجود وهو صحة الإنسان وأي خطأ قد يؤدي بحياة المريض أو يؤدي إلى عجز دائم.
- صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين لتعدد الفئات وتنوع الوظائف وهذا راجع في أحيان كثيرة إلى عدم توصيف الوظائف توصيفا دقيقا.
- صفة الاستعجالية والطوارئ: وهي سمة الجزء الأكبر من العمل داخل المستشفى بحيث لا يحتمل التأخير والتأجيل العمل المستمر على مدى 24 ساعة يوميا يؤدي إلى العديد من المشاكل المتصلة بالجدولة والتكاليف والرقابة العمل في ظل الصراع مع مشكلة الحياة والموت مما يجعل العاملين بالمستشفيات تحت ضغوط مستمرة لذا فالمستشفى ليست مؤسسة خدمية عادية.¹

12- أنواع المستشفى:

تجدر بنا إشارة لأنواع المستشفى نظرا لأنه يختلف من بيئة إلى أخرى ومن نظام لآخر تبعا لاختلاف الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية السائدة في المجتمع ولكن لا يعني ذلك أن كل مجتمع يسوده نوع واحد من المستشفيات بل توجد في المجتمع الواحد أنماط عديدة يمكن تصنيفها بناء على أسس مثل الملكية والإشراف ومدة الإقامة والموقع والسعة والجودة وغيرها من المقاييس، وسوف نعرض أهم هذه التصنيفات فيما يلي:²

(1) من حيث الناحية الاكلينيكية:

- مستشفى عام: ذو تخصصات متعددة مثل مستشفى الجامعة الكبرى.
- مستشفى تخصصي: متخصص في حالات مرضية متعددة مثل الأمراض العقلية.

(2) حسب أنماط الإشراف والملكية:

- مستشفيات حكومية: تملكها الدولة وتنقسم إلى:

¹ فوزي منكور، مرجع سبق ذكره، ص 20.
² تأليف أماني محمد السيد، تقديم نبيلة خليفة جمعة، مكتبات المستشفيات، ط1، إيبس للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 09.

(أ) مستشفيات حكومية تتيح خدماتها لكل المواطنين.

(ب) مستشفيات حكومية تتيح خدماتها لفئة محددة من المواطنين مثل القوات المسلحة.

- مستشفيات خاصة: يملكها شخص أو جماعة أو شركة أو هيئة وتنقسم إلى:

(أ) مستشفيات ذات طابع ربحي: الهدف من إنشائها تحقيق مكاسب ربحية من خلال

الخدمات المقدمة.

(ب) مستشفيات ذات طابع غير ربحي: الهدف من إنشائها هو المساهمة في تقديم خدمة

اجتماعية طبية عامة لأفراد المجتمع، والأموال المحصلة من المرضى تصرف على تطوير

خدمات المستشفى وتشغيله مثل المستشفيات التي تتبع مؤسسات دينية أو اجتماعية.

3) حسب متوسط فترة الإقامة:

(أ) مستشفيات ذات طابع عناية قصيرة: فترة إقامته أقل من 40 يوماً مثل الولادة، الأطفال.

(ب) مستشفيات ذات طابع عناية طويلة: فترة إقامته أكثر من 40 يوماً مثل الأمراض

المزمنة.

4) حسب جودة خدمات الرعاية الطبية المقدمة:

(أ) المستشفيات المعتمدة: هي المستشفيات المعترف بجودة خدمات الرعاية الصحية التي

تقدمها من قبل بعض العلمية الاستشارية المتخصصة في هذا المجال.

(ب) المستشفيات غير المعتمدة: وهي المستشفيات التي تكفي بالحد الأدنى من الضوابط

والشروط الموضوعية من قبل هيئات الاعتماد المختصة بتقويم ممارسات المستشفى الطبية.

5) حسب الموقع والسعة السريرية:

(أ) المستشفيات المحلية الصغيرة: والتي تخدم تجمعات سكنية قليلة لا تتجاوز سعة

المستشفى أكثر من 100 سرير.

(ب) المستشفيات المركزية: وهي المستشفيات التي تخدم تجمعات سكنية متوسطة

وتتراوح سعتها ما بين 100 إلى 500 سرير.¹

¹ تأليف أماني محمد السيد، مكتبات المستشفيات، مرجع سبق ذكره، ص10.

ج) المستشفيات العامة: والتي تخدم منطقة صحية بأكملها وسعتها السريرية تعتمد إلى حد كبير على الاحتياجات الصحية لأفراد المجتمع: كما تحتوي على خدمات صحية تخصصية لا تتوفر في النوعين السابقين.

وفي الأخير نستطيع أن نقرر أن المستشفى توافرت له عناصر ومقومات التنظيم البيروقراطي، من خلال توزيع الأعمال على الأعضاء باعتبارها واجبات رسمية، هذا إضافة إلى التدرج الهرمي في السلطة، ووجود نظام رسمي للقواعد يحكم القرارات داخل التنظيم والتزام الأعضاء بها، وأخيرا علاقة هذا التنظيم بمجموعة من التنظيمات الاجتماعية الموجودة في المجتمع ومدى التأثير والتأثر بينهما.¹

13 أهداف المستشفى ووظائفه:

مما لا شك فيه أن هناك علاقة تبادلية بين هدف تنظيم ما وبين الوظيفة التي يؤديها ذلك التنظيم، وعليه يمكن حصر أهداف المستشفى إذا استطعنا أن نحدد الوظائف الأساسية التي يقوم بها، ومن هنا يمكن أن نحدد أربعة وظائف كالتالي:²

1- وظيفة علاجية:

تعتبر هذه الوظيفة من أولويات التي تقوم بها أي مستشفى مهما كان نوعها حيث تقوم بتشخيص الأمراض، وتقديم العلاج للمرضى خاصة الذين يعانون من أمراض معدية أو طفيلية وإجراء العمليات الجراحية لمختلف أعضاء الجسم وغيرها من المهام.

2- وظيفة وقائية:

وتركز أساسا على أهمية نشر الوعي الصحي، ناهيك عن الإشراف على الأمومة والطفولة على النمو الطبيعي وتطور الجنين والاهتمام بالأطفال حديثي الولادة، كما تقوم كذلك بالسيطرة على الأمراض المزمنة بالإضافة إلى العمل على نشر الثقافة الصحية والصحة المهنية.

¹ تأليف أماني محمد السيد ، مرجع سبق ذكره، ص11.

² فادية فؤاد حميدو، البناء الاجتماعي للمؤسسة الطبية: دراسة انثروبولوجيا، دار المعرفة الجامعية، 2005، ص86.

3- وظيفة تعليمية:

وتعتبر هذه الوظيفة من بين أهم هذه الوظائف التي تقوم بها المستشفيات إذ يجد طلاب كلية الطب، وطلاب الدراسات العليا العامة والتخصصية حقلًا خصبا للممارسات الاكلينيكية، بالإضافة إلى خريجي مدرسة التمريض والمعهد العالي للتمريض حيث يجدون نفس مجال التدريب وقد يتعدى الأمر إلى العاملين في حقل الصحة العامة من إداريين وفنيين وغيرهم من تربصات ودورات تكوينية وتدريبية مع تدعيم ذلك بعقد الندوات العلمية والمؤتمرات والأيام الدراسية في مختلف التخصصات.

4- وظيفة الأبحاث:

وتتصل هذه الوظيفة بالوظيفة التعليمية حيث تقوم بها كبار الأساتذة والباحثين والأطباء الأكفاء ومساعدوهم المؤهلين والأبحاث الطبية، تنقسم عموماً إلى أبحاث سريرية تخص مريضاً معيناً، وأبحاث تاريخية تتضمن الرجوع إلى السجلات الطبية لتحديد خصائص مرض معين ومرحلة تطوره وكيفية القضاء عليه.¹

14 أهداف التنظيم في المستشفى:

لا تختلف أهداف التنظيم في المستشفيات عن بعضها البعض فكلها تسعى إلى تنفيذ خطط المستشفى بأقصى كفاءة ممكنة ومن أهمها ما يلي:

- إيجاد الوحدات التنظيمية التي تستدعيها طبيعة العمل في المستشفى بالشكل الذي تتحدد فيه المهام والواجبات المناطة بكل من هذه الوحدات التنظيمية بصورة واضحة ودقيقة.
- تحديد سلطات ومسؤوليات العاملين في المستشفى بشكل دقيق أيضاً وربما يؤدي إلى إمكان تحديد المسؤول عما قد يقع من قصور بسهولة ويسر.
- تحديد إجراءات وأساليب العمل للوحدات التنظيمية التي تقوم بالمهام الاعتيادية مثل إجراءات السجلات الطبية من حيث ترتيب نماذجها وتصنيفها وفهرستها وحفظها واسترجاعها.

¹ فادية فؤاد حميدو، مرجع سبق ذكره، ص 87.

- التنسيق فيما بين نشاطات الوحدات التنظيمية المختلفة وذلك من خلال تحديد علاقتها ببعضها البعض والعمل على تدعيم خطط الاتصال بينها. والتخطيط المسبق للأساليب الواجب اتباعها كالمشاورات الشفوية والكتابية فيما بين الأطباء والاجتماعات التي تفقدها اللجان الطبية والإدارية بهدف دراسة موضوعات معينة وتقديم التقارير عن نتائجها إلى وحدات التنظيمية ذات العلاقة.

- المقدره على الاستجابة لما يطرأ في المستشفى من تغيرات وذلك يكون عن طريق توفير ما تستلزم مواجتهك تلك المتغيرات، سواء في أعماله ونشاطاته أو في التكنولوجيا المستخدمة في هذه الأعمال وتلك النشاطات أو في مهارات العاملين أو في العناصر التي تحيط به.¹

15) علاقة المستشفى كتنظيم بالتنظيمات الأخرى في المجتمع:

من خلال ما سبق ذكره لا يمكن للمستشفى أن تعيش بمعزل عن التنظيمات الأخرى الموجودة في المجتمع مثل المصانع والشركات والمدارس ودور العلم والمساجد بالإضافة إلى الوزارات الحكومية كوزارة الصحة ووزارة التضامن الاجتماعي وغيرها من الوزارات التي لها علاقة عن قرب أو بعد بالمستشفى.

1) علاقة المستشفى بالمصنع:

لعل ما يميز المصانع والشركات الإنتاجية الكم موجودة من العمال وعليه تصبح هذه الأخيرة مضطرة للتعاقد مع المستشفى خاصة التي تؤثر مباشرة في العاملين بها من أجل علاج هؤلاء العمال وإجراء الفحوصات الأشعة على الرغم من توفر هذه المصانع على قاعة لعلاج العمال المصابين بتوفيرها لطبيب عام، إلا أنه قد تصادفه حالات أكثر خطورة تتطلب طبيب مختص بالإضافة إلى حاجة لوسائل أكثر تطوراً لمعاينة المرض وأسبابه وإن لم يتوقف الأمر عند هذا الحد فقط بل وبالموازاة مع تطبيق النظام الصحي.

¹ سليم بطرش جلدة، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص35.

بدأ دور المستشفى يزداد أهمية حيث لم يعد العلاج يتوقف على العمال فقط بل امتد إلى أسرهم أيضا.¹

(2) علاقة المستشفى بدور التعليم:

تلعب دور التعليم دورا كبيرا في تدريب وتلقين الأطباء والمرضى على متطلبات المهنة، إذ يلاحظ أنه هناك تكامل واضح بين التنظيمات وبالتالي توفر مجموعة من العمال ذوي الخبرة التي يمكن توظيفها في معالجة المرضى وتقديم سبل الرعاية الطبية، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على الجهد الذي تبذره دور التعليم في المساهمة في تكوين إطارات تعود بالنفع على المستشفى بصفة خاصة وعلى المجتمع بصفة عامة.

(3) علاقة المستشفى بمختلف الوزارات:

يحتاج المستشفى في سد احتياجاته من الكوادر المهنية والفنية والتي وزارة العمل والتشغيل والوحدات التدريبية التي تعمل جميعا في إعداد دراسة الإمكانيات الموجودة فعلا، واحتياجات المستقبل وتنظيم البرامج التدريبية للعاملين بغية الرفع من المستوى، كما نجها تعتمد على وزارة الصحة في تمويلها بالعتاد من أسرة ومكاتب وأثاث وقطع غيار المركبات وغيرها من المستلزمات من مختلف الوزارات الأخرى.²

¹ سلوى عثمان العديقي، مدخل في الصحة العامة والرعاية الصحية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص254-255.
² المرجع نفسه، ص256.

خلاصة:

يستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي مجموعة من الأجهزة التي تختص بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة نشرها واسترجاعها وقت الحاجة إليها، كما تعددت وسائلها من الانترنت، البريد الإلكتروني، الهاتف وغيرها.

كما أن لهذه التكنولوجيا عدة خصائص نجد منها السرعة الفائقة والمرونة حيث تمكنت من اقتحام المؤسسات مما زاد في سعي المؤسسة عموماً والمستشفيات خصوصاً الامتلاك والحصول على تكنولوجيا ذو قيمة ومصداقية لإيصال مختلف المعلومات والبيانات نصية، صوتية، مرئية، صور أشعة...

في الوقت المناسب الاستفادة من قيمتها كما أصبح من الضروري على أي مؤسسة متابعة التطورات الحاصلة في قطاع الاتصال ضمن محيطها لتحسين فعاليتها وأوانها.

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية ميدانيا من خلال دراسة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية شيفيفارا بمستغانم من خلال الاستعانة بتصميم استبيان يحتوي على مجموعة من المعلومات والمؤشرات تساعدنا في دراسة الحالة بالإضافة إلى المقابلة التي تتم فيها من خلال طرح الأسئلة على أصحاب القرار بالمؤسسة محل الدراسة للإحاطة بأبعاد هذه الدراسة و تفسير ما حصل عليه من خلال الاستبيان وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى عناوين رئيسية وهو تقديم المؤسسة المدروسة، عرض نتائج الاستبيان والمقابلة وأخيرا تحليل النتائج المحصل عليها.

التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية شي غيفارا لولاية مستغانم:

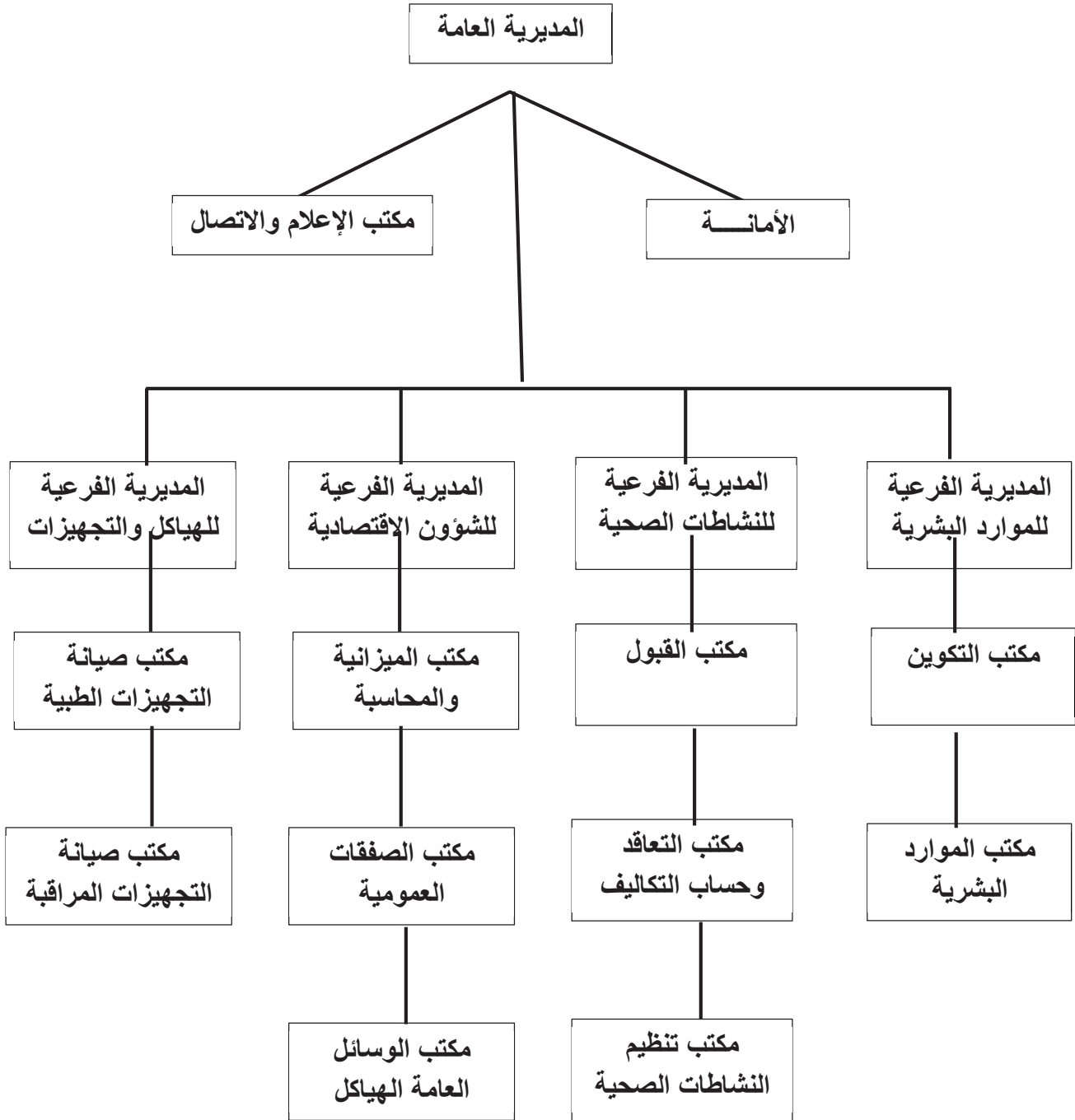
تأسست سنة 1843 على يد المستعمر الفرنسي كمستشفى عسكري فكانت عبارة عن ثكنة عسكرية، بعد الاستقلال اعتمدت المؤسسة كمستشفى أطلق عليه اسم Ernesto Che Guevara نسبة إلى القائد الكوبي، في فيفري 1967 كتب على يمين الإدارة العامة «hasta la victoria Siempre» وتعني "أنها الحرية البسيطة". كان عبارة عن مستشفى جهوي مدني عسكري ثم تحول إلى القطاع الصحي بمستغانم.

تعتبر المؤسسة من أهم مؤسسات الولاية ذات طابع عمومي، تتكون من مجموعة من العناصر الصحية التي يتم من خلالها المعالجة الاستشفائية والاستقبال. تضم المستشفى عدة مصالح نذكر من بينها: الجراحة العامة، الطب داخلي، جراحة العظام، الأعصاب، طب الأطفال، جراحة الأطفال، الإنعاش، الطب الشرعي، الأمراض المعدية، التشريح كما تضم هيكل إداري من 4 مديريات فرعية.

كما تضم المؤسسة 4 ملاحق:

- 1- وحدة الاستعجالات الطبية الجراحية مع مصلحة تصفية الدم.
- 2- وحدة طب العيون.
- 3- مستشفى الطب اليومي المتخصصة في علاج الأورام السرطانية.
- 4- وحدة العلاجات الفيزيائية.

وتحتوي على 1055 موظف سنة 2017.



الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية شي غيفارا بمستغانم.

تحليل الجداول:

لقد تم تقييم أسئلة الاستمارة إلى ثلاث محاور قسمت إلى أسئلة شخصية وأسئلة تمهيدية تتعلق بالتكنولوجيات المعتمدة في المستشفيات العمومية وأسئلة تتعلق بالمجالات الأكثر تطبيقا لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وأسئلة تتعلق بأثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية.

المحور الأول: معلومات عامة.

الجدول 01:

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الاختبارات	التكرار	النسبة
ذكر	10	50%
أنثى	10	50%
المجموع	20	100%

نلاحظ أن من خلال الجدول الأول أن أفراد العينة المدروسة متساويين بنسبة 50% لكل من الذكور والإناث وهذا يعني أن نسبة الإقبال على وظيفة الإدارة في المستشفى متساوية لكل من الجنسين.

الجدول 02:

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب السن.

الاختبارات	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	10	50%
من 30 إلى 40 سنة	08	40%
أكثر من 40 سنة	02	10%
المجموع	20	100%

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية العمومية

من خلال الجدول الثاني نلاحظ أن العمال من 30 إلى 40 سنة يمثلون نسبة 40% وأقل من 30 سنة يمثلون 50% وأيضا فئة العمال أكبر من 40 سنة بنسبة 10% وهذا دليل على أن الفئة السائدة في المستشفى هي فئة الشباب ومن هنا نستنتج أن هذه الفئة لها دور فعال في نهوض المؤسسة لأنها أكثر الفئات حيوية ونشاط في العمل.

الجدول 03:

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة المهنية:

الاختبارات	التكرار	النسبة
طاقم إداري	12	60%
طاقم طبي	08	40%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول الثالث نلاحظ أن أغلبية المستجوبين من طاقم الإداري تمثل 60% في حين نجد نسبة 40% من طاقم طبي وهذا دليل مما يسمح بتباين المستجوبين من الجانب العلمي.

الجدول 04:

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

الاختبار	التكرار	النسبة
متوسط	0	0%
ثانوي	10	50%
جامعي	10	50%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبتين 50% للثانوي والجامعي وهذي راجع إلى طبيعة المؤسسة التي تعتمد على عمال ذوي الخبرة والتكوين العاليين في حين يحتل المتوسط نسبة

0% كما أن ارتفاع المستوى العلمي لأفراد العينة راجع إلى أهمية الوظائف والمسؤوليات المتاحة لهم والقرارات التي يتخذونها.

الجدول 05:

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

الاختبارات	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنة	12	60%
من 6 إلى 10 سنة	05	25%
أكثر من 10 سنة	03	15%
المجموع	20	100%

من خلال ما جاء في الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر هي الفئة أقل من 05 سنوات خبرة تمثل نسبة 60% أما صاحبي الأقدمية ما بين 06 إلى 10 سنوات وأكثر من 10 سنوات تمثل نسبة 25% لصاحبي 06 إلى 10 سنوات خبرة و15% نسبة أكثر من 10 سنوات خبرة ونستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلبية العمال تقل خبرتهم المهنية عن 10 سنوات مما يدل على توظيف المؤسسة للكفاءات الشابة والاستثمار فيها فمن خلال جهودها وطاقاتها تحقق المؤسسة المزيد من التقدم.

الجدول 06:

جدول يبين امتلاك المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة ومنذ متى زودت بشبكة الانترنت.

الاختبارات	التكرار	النسبة
تمتلك	19	95%
لا تمتلك	01	05%
المجموع	20	100%

من خلال ما جاء في الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر هي نسبة 95 والتي تمثل امتلاك المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة ونسبة 5% هي التي تمثل عدم امتلاك المؤسسة للوسائل التكنولوجية ونستنتج من خلال النتائج أن المؤسسة تمتلك وسائل تكنولوجية حديثة في أداء مهامها. و 5 بالمئة التي تمثل عدم امتلاك المؤسسة للوسائل التكنولوجية وهي تدل على عدم تطلع الأشخاص على التكنولوجيات الحديثة.

الجدول 07:

جدول يبين هل للمؤسسة مصلحة اتصالات هاتفية.

النسبة	التكرار	الاختبارات
100%	20	نعم
00%	00	لا
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن المؤسسة تمتلك مصلحة اتصالات هاتفية وهذا ما نستنتجه من خلال النتائج حيث النسبة الأكبر هي 100% وهذا دليل على أن المؤسسة لها مصلحة اتصالات هاتفية. وهذا ما لاحظناه خلال التربص الميداني (الملاحظة بالمشاركة).

الجدول 08:

جدول يبين هل لديك مكتب شخصي أم مشترك.

النسبة	التكرار	الاختبارات
25%	05	مكتب شخصي
75%	15	مكتب مشترك
100%	20	المجموع

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية العمومية

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 75% هي النسبة التي تمثل أصحاب المكتب المشترك وهي أعلى نسبة، ونسبة 25% هي التي تمثل أصحاب المكتب الشخصي ومن هنا نستنتج أن معظم عمال المؤسسة لديهم مكتب مشترك.

الجدول 09:

جدول يبين مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أكثر.

الاختبارات	التكرار	النسبة
في التعامل مع العمال	03	15%
الإدارة	16	80%
المرضى	01	05%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80% من المستجوبين يرون مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل مع الإدارة وذلك لتسهيل الأداء في العمل والتنسيق فيما بينهم أما نسبة 15% نجدها في التعامل مع العمال، أما نسبة 5% نجدها في التعامل مع المرضى لأنه اتصال علاجي يهدف إلى تقديم الإسعافات الأولية وعلاج المرضى رغم توفر هذه التكنولوجيات إلا أنها لم تمس بشكل كبير الجانب العلاجي.

الجدول 10:

جدول يبين استخدام التكنولوجيات الحديثة في المعالجة عن بعد:

الاختبارات	التكرار	النسبة
نعم	00	00%
لا	20	100%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال النتائج أن نسبة 100% يرون أن التكنولوجيا الحديثة لا تستخدم في المعالجة عن بعد ومن هنا نستنتج أن المؤسسة ما توال تفتقد للتكنولوجيا الحديثة في مجال عملها.

الجدول 11:

جدول يبين الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في الاتصال بالهيئات الإدارية.

الاختبارات	التكرار	النسبة
البريد الالكتروني	03	15%
الهاتف الثابت	13	65%
الهاتف النقال	02	10%
اتصالات شفوية	00	00%
رسائل مكتوبة	02	10%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة ترى بأن الوسيلة الاتصالية المعتمدة في المؤسسة المدروسة هي الهاتف الثابت بنسبة 65% نظرا لسهولة استخدامه حيث نجد نسبة 15% من المستجوبين يستخدمون البريد الالكتروني كما نجد نسبة 10% لكل من الهاتف النقال والرسائل المكتوبة كونها أضخم وسيلة وأخيرا نسبة 0% للاتصالات الشفوية وتعود هذه الأقلية إلى استعمال التكنولوجيا لأن الاتصالات الشفوية تعتبر من الوسائل التقليدية.

الجدول 12:

جدول يبين وسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا أثناء عملك.

الاختبارات	التكرار	النسبة
البريد الالكتروني	01	5%
الهاتف الثابت	10	50%
الهاتف النقال	02	10%
اتصالات شفوية	03	15%
رسائل مكتوبة	04	20%
المجموع	20	100%

نلاحظ أن من خلال الجدول نسبة 50 هي أعلى نسبة في الجدول فنلاحظ أن الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما أثناء العمل هي الهاتف الثابت أما الرسائل المكتوبة فهي تمثل 20% ثم تليها نسبة 15% وهي نسبة الاتصالات الشفوية ثم نسبة 10% وهي نسبة الهاتف النقال وتليها في الأخير نسبة 5% وهي نسبة البريد الالكتروني ونستنتج من خلال هذه النتائج أن المؤسسة تستعين بنسبة أكبر بالهاتف الثابت أثناء عملها لأنه وسيلة سهلة الاستعمال وهو الوسيلة الأكثر توفرا في المستشفى.

الجدول 13:

جدول يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في مجال العمل في المؤسسة المدروسة.

الاختبارات	التكرار	النسبة
دائما	03	15%
أحيانا	11	55%
نادرا	06	30%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 55% من العمال يستخدمون أحيانا شبكة الانترنت في مجال عملهم ذلك لأن شبكة الانترنت غير متوفرة في جميع مكاتب المستشفى ويعتمد عليها الإداريون ونستنتج من خلال النتائج بالنسبة للنسب المتبقية أن النقص يعود في عدم ربط مكاتب العمل بالإنترنت بصفة جيدة وعدم توفير بنية تحتية جيدة رغم وجود عمال يتقنون خدمة هذه الشبكة.

الجدول 14:

جدول يبين مساعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين العمال والإدارة:

الاختبارات	التكرار	النسبة
نعم	20	100%
لا	00	00%
المجموع	20	100%

كل العمال وبنسبة 100% ترى بأن التكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد في التنسيق بين العمال والإدارة وهذا ما يفسر بأنه يوجد تنسيق جيد بين كل من العمال والإدارة ومدى التواصل بينهم باستعمالهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الجدول 15:

جدول يبين هل تسمح تكنولوجيا الإعلام والاتصال باتخاذ القرار.

الاختبارات	التكرار	النسبة
نعم	20	100%
لا	00	00%
المجموع	20	100%

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 100% من المستجوبين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسمح باتخاذ القرار وهذا نظرا لأهميتها في المؤسسة.

الجدول 16:

جدول يبين مساعدة التكنولوجيا في اقتصار الوقت في أداء المهام الوظيفية:

الاختبارات	التكرار	النسبة
نعم	20	100%
لا	00	00%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 100% من عينة الدراسة تعتقد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تقتصر الوقت في أداء المهام الوظيفية وهذا يدل على أنه من بين خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال السرعة واقتصار الوقت في أداء المهام الوظيفية.

الجدول 17:

جدول يبين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في متناول جميع العمال في المستشفى:

الاختبارات	التكرار	النسبة
نعم	08	40%
لا	12	60%
المجموع	20	100%

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 60% من المستجوبين يرون بأن التكنولوجيا الاتصال ليست في متناول جميع العمال في المستشفى ونسبة 40% المستجوبين يرون بأنها في متناول جميع العمال ونستنتج من خلال النتائج أن تكنولوجيا الاتصال تقتصر فقط على بعض فئات العاملين في المؤسسة.

الجدول 18:

جدول يبين اعتبار تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة:

النسبة	التكرار	الاختبارات
90%	18	نعم
10%	02	لا
100%	20	المجموع

من خلال الجدول 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.

الجدول 19:

جدول يبين فتح المستشفى لدورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا والاتصال الحديثة:

النسبة	التكرار	الاختبارات
75%	15	نعم
25%	05	لا
100%	20	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 75% من المستجوبين يرون أن المستشفى يفتح دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أما نسبة 25% يرون عكس ذلك، ونستنتج أن المستشفى يفتح دورات تدريبية في مجال استخدام التكنولوجيا في ذلك من خلال النتائج التي توصلنا إليها. حسب ما جاء في مقابلتنا مع مسؤول خلية الإعلام الآلي¹ حيث نجد

¹ مقابلة علمية مع كمال زبير تقني سامي في كلية الإعلام الآلي يوم 2017/05/23 على الساعة 11:00.

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية العمومية

الموظفين لم يتحصلوا على التدريب والتكوين وهذا ما يوضح وجود نسبته 25 % يرون أن الإدارة لا تسعى لتنمية مواردها البشرية.

الجدول 20:

جدول يبين الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها للاتصال بالهيئات الخارجية.

الاختبارات	التكرار	النسبة
البريد الالكتروني	03	15%
الهاتف الثابت	12	60%
الهاتف النقال	02	10%
اتصالات شفوية	00	00%
رسائل مكتوبة	03	15%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 60% من المستجوبين يرون أن المؤسسة تستعين بالهاتف الثابت للاتصال بالهيئات الخارجية أما النسب المتبقية 15% 10% 00% 15% لكل من بريد الكتروني، هاتف نقال، اتصالات شفوية، رسائل مكتوبة فهي نسب قليلة فنستنتج من خلال هذه النتائج أن الهاتف الثابت هو الوسيلة الفعالة في الاتصال بالهيئات الخارجية.

الجدول 21:

جدول يبين تقييم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.

الاختبارات	التكرار	النسبة
جيدة	02	10%
عادي	05	25%
ضعيفة	13	65%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 65% ترى أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضعيفة، أما نسبة 25% من المستجوبين ترى أنها عادي أو مقبولة وأخيرا نسبة 10% يعتقدون

بأنها جيدة ونستنتج من خلال النتائج أن السبب وراء ارتفاع نسبة الذين يرون أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضعيفة هو عدم الاتقان ونقص الاحتكاك بهذه التكنولوجيا، كما أن للمستشفى شبكة بها ربط بنسبة ضعيفة من الحواسيب حيث تقتصر على الإدارة فقط وبشكل مستمر منذ 2013 وها ما جاء في المقابلة¹.

الجدول 22:

جدول يبين اقتراحات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجالاتها.

الاختبارات	التكرار	النسبة
تسهيل العمل	05	25%
ربح الوقت	08	40%
ربح الجهد	02	10%
الأنية والفورية	05	25%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول نلاحظ نسبة 40% تقترح أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لربح الوقت أما نسبة 25% لكل منها لتسهيل العمل والأنية والفورية والنسبة المتبقية الخاصة بربح الجهد بنسبة 10% ومنها نستنتج ارتفاع نسبة الذين يقترحون أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو متعلق بالوقت.

¹ مقابلة علمية مع كمال زبير تقني سامي في كلية الإعلام الآلي يوم 2017/05/23 على الساعة 11:00.

نتائج الدراسة:

- 1- يعتبر الهاتف الثابت الوسيلة الاتصالية الأثر استخداما في الاتصال بالهيئات الإدارية.
- 2- تعتبر الانترنت وسيلة تكنولوجية مواكبة لعصرنا الحالي.
- 3- يعد استخدام تكنولوجيا الاتصال ضروري في سير عمل المؤسسة.
- 4- ساهمت شبكة الانترنت وبشكل كبير في إعداد اعمال المؤسسة.
- 5- ساعدت تكنولوجيا الاعلام والاتصال المؤسسة في التعامل مع المؤسسات الخارجية.
- 6- تسعى إدارة المستشفى لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب.
- 7- تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في مجال التعامل مع العمال.
- 8- تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال كمصدر لاستنباط المعلومة.
- 9- ساعدت تكنولوجيا الاعلام والاتصال المؤسسة في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير.
- 10- تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التنسيق بين العمال والإدارة.
- 11- تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلف المبادرة في العمل.
- 12- تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة.

التوصيات:

- يمكن لإدارة المستشفى أن تستفيد من الأثر الإيجابي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحسين صورة المؤسسة.
- لا بد من متابعة وقياس فعالية التكنولوجيا واستخدامها لكشف نقاط القوة ودعمها وكشف نقاط الضعف وتداركها للمستقبل.
- تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال عامل رئيسي ومهم لنجاح المستشفيات لأداء مهامها ومتابعة الأوبئة.
- السهر على ترقية جهاز الاتصال وإعطاءه الأولوية اللازمة وخاصة على المستوى الخارجي المتعلق بمرور المعلومة ومعها وصول الرسالة في أسرع وقت ممكن وتفعيل قنوات الاتصال للتعريف بالمجهودات الجبارة والإجراءات الجديدة من أجل عصرنة القطاع.
- ضرورة الاستغلال الأمثل لتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- انطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المستشفى فمن الضروري الاهتمام بالموارد البشري بشكل سليم لأداء المهام بنجاح.
- لا بد من وضع برامج تكوينية وتدريبية مكثفة لتطور معارفهم ومهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع الوسائل التكنولوجية المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة.

خلاصة:

يتعرض هذا الفصل لدراسة الحالة التي تتناول تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية شقيفارا بمستغانم من خلال اعتمادنا على توزيع استمارة الاستبيان وإجراء مقابلة في المؤسسة محل الدراسة حيث يدور الفعل بأكمله على ثلاث عناصر وهي:

- العنصر الأول: تم فيه التعريف العام لمستشفى شقيفارا بمستغانم من حيث النشأة والمهام الرئيسية.

- العنصر الثاني: تناولنا فيه الهيكل التنظيمي للمستشفى.

- العنصر الثالث: فتعرفنا فيه لتحليل نتائج الاستبيان الذي تم إجراءه في المستشفى محل الدراسة.

ومن هنا يمكن القول إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المستشفى شقيفارا متطورة وهذا يلاحظ من خلال تحسين سرعة الاتصال وتنوع الرسائل المرسلة لكن يلزم على إدارة المستشفى العمل بجهد للاستفادة أكثر من تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

خاتمة:

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

فالمستوى الذي وصل إليه وسائل الإعلام والاتصال بمختلف أنواعها في الدول المتقدمة شكلت فيه التكنولوجيا النسبة الأكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها أما المستخدمين، حيث أتاح التطور أمام المستخدمين، حيث أتاح التطور التكنولوجي أساليب اتصال جديدة لهذه الوسائل في مجال تبادل المعلومات والبيانات ونشرها على نطاق واسع وفي مساحات لم تكن متوفرة من قبل فضلا عن السرعة والدقة التي يتميز بها استخدام المستحدثات في مختلف المؤسسات.

كما ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إنجاز أعمال المؤسسة في الوقت المحدد تسهيل أداء العمال مع توفير المرونة في أداء الأعمال وتقليل الجهد المبذول من طرف العاملين بها بالإضافة إلى توفيرها الدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة للتخطيط في سياستها المستقبلية وعليه يستلزم على المستشفيات توفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها كأداة لدعم التكنولوجيا تكون سهلة ومعقولة التشغيل على نطاق واسع بالمستشفيات، لأنها تمثل صورة من صور النظام داخل المؤسسة وخارجها.

وفي الأخير تبقى تكنولوجيا الإعلام والاتصال أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا للدور المهم الذي تلعبه في المؤسسات والمنظمات التي تمثل الشريان الرئيس لسير مختلف الأعمال داخل المؤسسة مساهمة في تحقيق أهدافها الخاصة والعامة وهذا ما يساعد في رسم صورة مشرقة على نجاح وتطور المؤسسة لذلك وجب على المؤسسات العمومية خاصة المستشفيات الاهتمام أكثر توفير كل الإمكانيات على سبيل انجاحها وازدهارها.

مقدمة

الجانب المنهجي

الفصل الأول:

إطارات البحث

المنهجية

الفصل الثاني:

تكنولوجيا الإعلام

والاتصال داخل

المؤسسة الاستشفائية

العمومية

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث:

واقع تكنولوجيا الإعلام

والاتصال بالمؤسسة

الاستشفائية العمومية

خاتمة

الجانب النظري

الملاحق

قائمة المراجع

استمارة الاستبيان

في إطار مذكرة التخرج مكملة انيل شهادة الماستر تخصص وسائل إعلام المجتمع بعنوان "تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية (دراسة ميدانية لمستشفى شريقي فارا بمستغانم)".

نضع بأيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على الأسئلة المطروحة ذلك علامة بوضع علامة x أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك من التأكد من أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الأستاذ المشرف:

– كوبيبي حفصة.

من إعداد الطلبة:

- بن خولة صديقية.

- معزاوي نعيمة.

يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذ تطلب الأمر، الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

نؤكد أن إجاباتكم ستستخدم لأغراض علمية محضه.

المحور الأول: معلومات عامة.

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

3. الوظيفة:

طاقم إداري طاقم طبي

4. المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي

5. الخبرة المهنية:

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

المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام المعتمدة في المستشفيات ومجال تطبيقها.

6. هل تملك المؤسسة وسائل تكنولوجية حديثة ومنذ متى زودت بشبكة الانترنت؟

.....

7. هل لديك مصلحة الاتصالات الهاتفية؟

.....

8. هل لديك: مكتب شخصي أم مشترك

9. ماهي الوسيلة الاتصالية التي تستخدمها أثناء عملك؟ (قم بترتيبها)

بريد الكتروني اتصالات شفوية

الهاتف الثابت رسائل مكتوبة

الهاتف النقال

10. في أي مجال تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال أكثر؟

في التعامل مع العمال

الإدارة

المرضى

11. ما مدى استخدامك للإنترنت في مجال عملك؟

دائما أحيانا نادرا

12. ما هي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها للاتصال بالهيئات الإدارية؟

بريد إلكتروني اتصالات شفوية

الهاتف الثابت رسائل مكتوبة

الهاتف النقال

لماذا؟

.....

.....

.....

13. ماهي الوسيلة التي تستعين بها للاتصال بالهيئات الخارجية؟

- بريد الكتروني اتصالات شفوية
 الهاتف الثابت رسائل مكتوبة
 الهاتف النقال

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إداء المؤسسات العمومية.

14. هل تساعدك تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين العمال والإدارة؟

- نعم لا

15. هل تسمح باتخاذ القرار؟

- نعم لا

16. هل تقتصر الوقت في أداء الوظيفة؟

- نعم لا

17. هل استخدام التكنولوجيا الاتصال في متناول جميع العمال في المستشفى؟

- نعم لا

18. هل تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة؟

- نعم لا

19. هل تفتح المستشفى دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- نعم لا

20. هل تستخدم التكنولوجيا الحديثة في المعالجة عن بعد؟

لا

نعم

21. ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستك؟

.....

.....

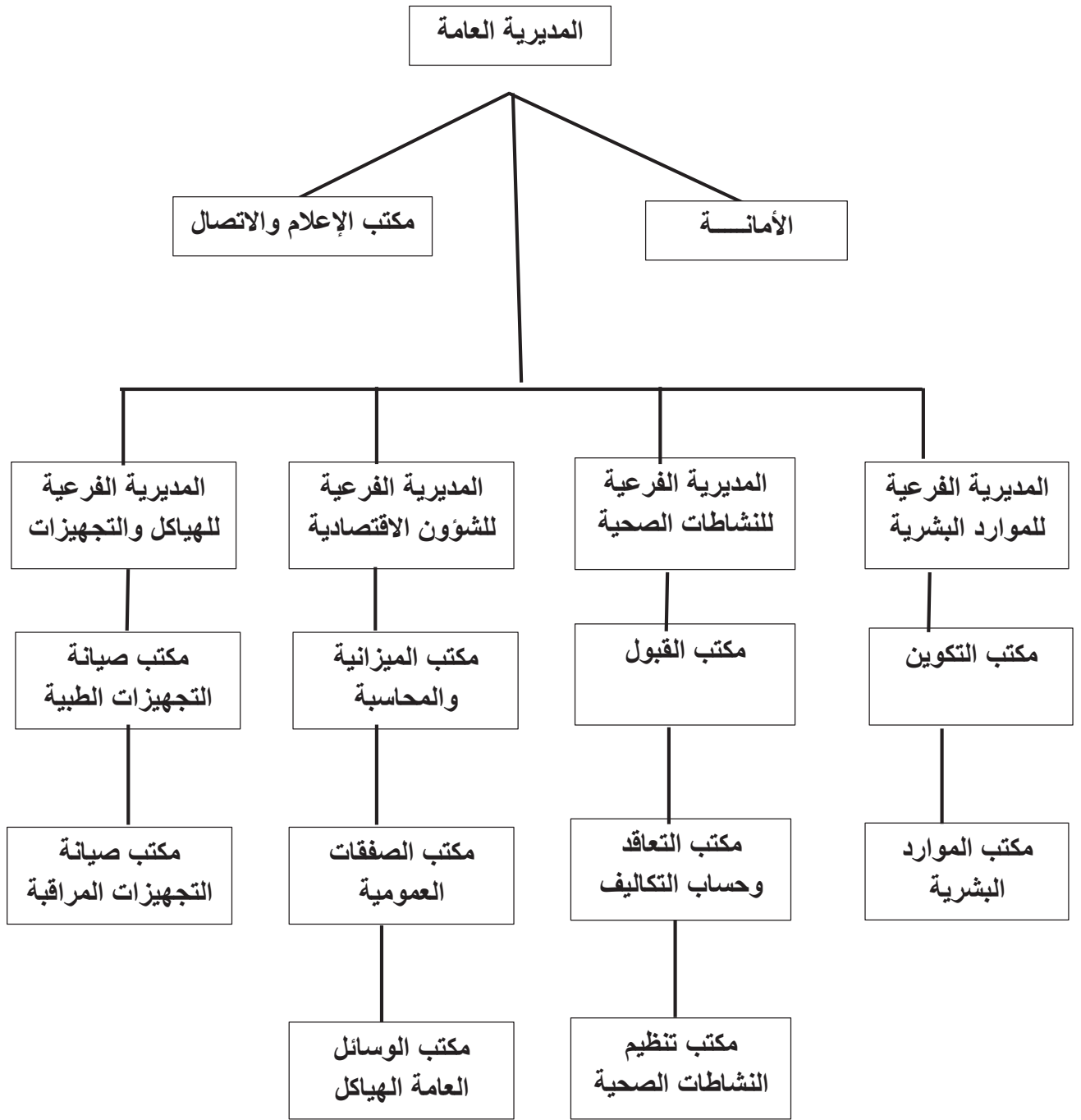
22. ما هي اقتراحاتكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجالاتها؟

.....

.....

أسئلة المقابلة:

- 1- هل يتوفر المستشفى على خدمة الانترنت بشكل مستمر؟ منذ متى؟ من يستعملها؟
- 2- هل تسعى إدارة المستشفى لتنمية مواردها البشرية (إدارية وطبية) من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- 3- هل تؤثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية بصفة عامة؟
والمؤسسات بصفة خاصة؟
- 4- هل تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمصدر معلوماتي؟ وهل تساعد في معالجتك عدد كبير من الملفات في وقت قصير؟



الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية شي غيفارا بمستغانم.

قائمة المراجع:

- 1- عمار بوحوش، محمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ص37.
- 2- عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، عمار، ص 221.
- 3- فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال (مفهوم، استعمالات، الآفاق)
- 4- رحيمة عيساني، الوسائل التقنية الحديثة وآثارها على الإعلام جهاز والتلفزيون الخليج لدول مجلس التعاون ط1، 2010 ص 24.
- 5- حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال، المفهوم المتطور، المؤتمر الدولي للإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين.
- 6- الأستاذ الدكتور فضيل دليو، د. فضاة عباسي بصلي تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، الاستخدام والتأثير، ط1، 2011، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع.
- 7- فوزي مذكور، تسويق الخدمات الصحية، أترك للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 1998.
- 8- بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة 2007.
- 9- عواطف عبد الرحمن، الإعلام والعولمة البديلة، العربي للنشر والتوزيع القاهرة 2006.
- 10- الجيلالي رزقاوي، استخدام التقنيات الحديثة في جامعة الجزائر، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإعلام، 2002، 2003.
- 11- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام لتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 12- معالي فهمي حيزر، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية الدار الجامعية الإسكندرية، 2002.
- 13- مالك علاوي، أثر استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي دراسة

- لحالة الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي، مذكرة ماجستير علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي.
- 14- مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات، ورقة عمل حول مجتمع الإعلام وثيقة عمل مقترحة من منظمة المؤتمر الإسلامي إلى مؤتمر القمة العالمي جنيف 2003، تونس 2005.
- 15- تأليف أماني محمد السيد، تقديم، نبيلة خليفة جمعة، مكنتات، المستشفيات، ط1، إيبس للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 16- مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص29.
- 17- فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال (NTTC)، ط1، دار الثقافة الجزائر 2010.
- 18- محمد فاتح حمدي، مسعود بو سعدي، ياسين قرناني، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز المعرفة للنشر والتوزيع 2010.
- 19- د. محمد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع ط1، 2012، الأردن، عمان.
- 20- تيمور محمد، علم الدين محمد، الحسابات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، مصر، دار الشروق، ط1، 1998.
- 21- بو تبوثة صديق تقنيات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1.
- 22- منى محمد إبراهيم البطر، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، الشخصية الإدارية ونظم المعلومات ط1، دور النشر دون طبع.
- 23- حسا حرساني، إدارة المستشفيات، معهد الإدارة العامة الرياض 1982.
- 24- علي مكاوي، الأنثروبولوجيا الطبية، دراسات نظرية وبحوث ميدانية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية 1996.
- 25- فريد ايريك معتوق، معجم العلوم الاجتماعية، بيروت أكاديمية 1993.

- 26- أيمن مزاهرة، عصام حدمي الصفدي، ليلي أبو الحسن، علم الاجتماع ط1، دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع، 2004.
- 27- فادية فؤاد حميدو، البناء الاجتماعي للمؤسسة الطبية، دراسة أنثروبولوجيا، دار المعرفة الجامعية 2005.
- 28- سليم بطرش جلدة، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2007.
- 29- سلوى عثمان الصديقي، مدخل في الصحة العامة والرعاية الصحية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- 30- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2005.

المراجع باللغة الفرنسية:

- 1- Mohamed LOUADI, INTRODUCITON AUX TECHALOGIES DE L'INFORMATION ET LA communication CENTRE DE PUBLICATION UNIVERSITAIRE, TUNIS, 2004.