

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الاتصال التنظيمي

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا الاتصال في تسيير مؤسسة الصحة الجوارية

- المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدري زروقي بسيدي علي بمستغانم نموذجا -

أعضاء لجنة المناقشة:

- نفوسي مرتاض لمياء مشرفة
- بن علي مليكة رئيسة
- لحياتي فطيمة مناقشة

تحت إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبة:

نفوسي مرتاض لمياء

بشلاغم أسية



السنة الجامعية: 2020/ 2019

شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل الذي أنعم علي بنعمة العلم ووفقني لانجاز هذا العمل المتواضع.

كل الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة: نفوسي لمياء على توجيهاتها العلمية القيمة ودعمها المعنوي الكبير .

وإلى كل من ساعدني وشجعني ماديا ومعنويا على إتمام هذا العمل.

أسية

إهداء

إلى أعم الناس على قلبي إلى والدي الكريمين أطال الله في عمرهما.

وإلى إخوتي وأخواتي الكرام صغيرهم وكبيرهم.

إلى كل الأحباب والأصدقاء، كما أهدي هذا العمل إلى جميع طلبة السنة

الثانية ماستر اتصال تنظيمي.

أسية

- شكر و عرفان.....
- اهداء
- الفهرس
- مقدمة 07

الإطار المنهجي للدراسة

- 1 - الدراسة الاستطلاعية ونتائجها 09
- 2 - الدراسات السابقة والمشابهة 10
- 3 - أسباب اختيار الموضوع 15
- 4 - الهدف من الدراسة 15
- 5 - تحديد الاشكالية 16
- 6 - صياغة الفرضيات 17
- 7 - تحديد الاطار المفاهيمي 17
- 8 - نوعية الدراسة 21
- 9 - التقنية المستخدمة 22
- 10 - مجتمع البحث والمعاينة والعينة 24
- 11 - الاطار الزمني والمكاني 26
- 12 - الخلفية النظرية المتبناة 27

الإطار النظري

- الفصل الأول: المؤسسة العمومية الجزائرية 29
- تمهيد 30
- 1 1 - ظهور المؤسسة العمومية الجزائرية 32
- 1 2 - تطور المؤسسة العمومية الجزائرية 33
- 1 3 - خصائص المؤسسة العمومية الجزائرية 36
- 38..... خلاصة الفصل
- الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال: ظهورها، تطورها وأنواعها 39
- تمهيد 40
- 1-2- ظهور وتطور تكنولوجيا الاتصال..... 41

2-2- أنواع تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة العمومية الجزائرية	44
2-2-1- الهاتف	44
2-2-2- البريد الالكتروني	45
2-2-3- الانترنت والاكسترنات	47
خلاصة الفصل	52
خلاصة عامة للاطار النظري	52

الدراسة الميدانية

تمهيد	54
بطاقة تقنية لمؤسسة الصحة الجوارية	55
المحور الأول: واقع التكنولوجيا في المؤسسة	57
تمهيد	57
تحليل المقابلات	58
استنتاج	63
المحور الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة	64
تمهيد:	64
تحليل المقابلات	65
استنتاج	68
استنتاج عام	69
خاتمة	72
قائمة المراجع	75
الملاحق	

مقدمة

مقدمة

يعد الاتصال من السلوكيات الإنسانية المعقدة تستعمل فيه كل الحواس و إمكانيات الإنسان الذهنية والنفسية في أن واحد استعمالا متناسقا و منسجما حتى يتم تبليغ و استلام الرسالة.

وتكمن أهميته في أنه المحرك الأساسي لكل العمليات الاجتماعية داخل المجتمع وداخل المؤسسة. فإن الاتصال يزداد أهمية يوم بعد يوم مع تقدم وسائل الاتصال و ظهور تكنولوجيا الاتصال التي لها آفاق جديدة، إذ يمر عالمنا اليوم بثورة جديدة تعرف بثورة الاتصالات والمعلومات.

فتشكل تكنولوجيا الاتصال وتطوراتها تلك الثورة وجوهرها، حيث شهدت تكنولوجيا الاتصال من التطورات المتلاحقة التي كانت من نتائجها أن اتسعت استخداماتها وانتشرت تطبيقاتها المجتمعية. وقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا الاتصال.

فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي، دخلت المؤسسات دائرة الارتباط أكثر فأكثر بوسائل وتكنولوجيات الاتصال بعد أن اكتسبت أهمية كبيرة في تسهيل نشاط المؤسسة.

ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات العمومية التي أصبحت تعتمد على تكنولوجيا الاتصال، لأنها أفضل الوسائط لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطلابها بسرعة وفاعلية.

ومنه، تعد عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات من المتطلبات الحديثة لمجارات التطورات الكبيرة في بنية العمل، إذ أسهمت هذه التكنولوجيات في نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة. ويعتبر قطاع الصحة بالجزائر من أهم القطاعات بالدولة، حيث قدمت له الحكومة الكثير من الاهتمام والذي تجسد في مجموعة الإصلاحات التي عرفها هذا القطاع.

ويعاني هذا القطاع من عدة مشاكل معظمها متعلقة بعمليات التسيير. و بصدد هذا، تطرقت في مذكرتي إلى ثلاثة أطر، بدءا بالجانب المنهجي، حيث تضمن كل من الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة والمثابرة و كذلك أسباب اختيار الموضوع إلى الهدف من الدراسة و تحديد الإشكالية، إضافة إلى صياغة الفرضيات لتحديد المفاهيم.

أما بالنسبة للجانب النظري، فيتكون من فصلين اثنين. الأول تحت عنوان: "المؤسسة العمومية الجزائرية". وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة محاور. المحور الأول تحت عنوان: ظهور المؤسسة العمومية

الجزائرية. أما المحور الثاني لنفس الفصل فتناولت فيه كيفية تطور المؤسسة العمومية الجزائرية، وصولاً إلى المحور الأخير للفصل الذي تناولت فيه خصائص المؤسسة العمومية الجزائرية.

بالإضافة إلى الفصل الثاني الذي كان بعنوان تكنولوجيا الاتصال: ظهورها، تطورها وأنواعها، الذي قسم أيضاً إلى محورين اثنين، حيث دار موضوع المحور الأول حول ظهور وتطور تكنولوجيا الاتصال. أما الثاني فتطرق إلى أنواع تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، والمتمثلة في ثلاث أنواع ألا وهي: الهاتف والبريد الإلكتروني والانترنت والانترانت والاكسترانت.

أما بالنسبة إلى الجانب الميداني فقد قسم إلى محورين اثنين. بداية، قمت بتقديم بطاقة تقنية عن مؤسسة الصحة الجوارية بسيدي علي. ثم شرعت في مرحلة ثانية في تحليل المقابلات، بداية بتحديد خصائص العينة، ثم القيام بالتحليل الفعلي لمحتوى المقابلات، من خلال محورين اثنين:

1 واقع تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

2- دور تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.

ثم قمت بتقديم استنتاج عام يشمل نتائج الدراسة، ثم بمقابلة هذه النتائج بفرضيات الدراسة.

وهنا، قمت بتحليل المقابلات ووضعت استنتاجاً لكل محور، لتكون آخر مرحلة خاتمة لهذه الدراسة، بدون أن ننسى التوصيات، فقائمة المراجع، فالملاحق.

وبدأى ذي بدء سأشرع في عرض الإطار المنهجي للدراسة.

الإطار المنهجي

- الدراسة الاستطلاعية ونتائجها:

تتمثل أهمية هذه الخطوة المنهجية التي لا استغناء عنها في التقرب بداية من الميدان للتعرف أكثر على مجتمع البحث. كما سيتمكن الباحث في هذه المرحلة من تجميع الدراسات السابقة أو المشابهة حول الموضوع، لينهل منها قدرا كاف من المعلومات التي ستساعده على تجميع أكبر عدد ممكن من البيانات المتعلقة بدراسته سواء بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر.

ثم سيتمكن من تحديد المفاهيم الأساسية والعلاقة الموجودة بين المتغيرات التي تتحكم في الظاهرة المدروسة لبناء أولي لأداة تجميع البيانات، كما سيتم تحديد وحدات القياس، وضبط أي الطريقتين ستعتمد في الدراسة، إما كميا أو كفي أو الاثنين معا، كما سيتم إعادة النظر في الإشكالية الأولية من خلال البيانات الأولية المجمعة، فيتم تحديد مشكلة البحث تحديدا دقيقا ، وقد تدرج عناصر جديدة تتحكم في حركية وديناميكية الدراسة لم يحددها الباحث في البداية، أضف إلى ذلك أن هذه المرحلة تسمح بصياغة الفرضيات لتحديد إطار الدراسة واتجاهها وفي الأخير سيقوم الباحث بتحديد إطار زمني متوقع المدة التي تستغرقها الدراسة، وهكذا سينتعود الباحث على موضوعه، يتقرب منه ويكتشف الصعوبات التي يمكن أن تقف أمام تقدمه.¹

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية لقد أعدت النظر في الإشكالية، وصياغة الفرضيات وكذلك قمت بتعديل دليل المقابلة.

¹ لمياء نفوسي مرتاض، تحليل المحتوى في العلوم الانسانية، الجزائر، دار هومة، 2015، ص120.

- الدراسات السابقة والمثابفة:

في البحوث الاستنباطية، يتعين على الباحث الإشارة إلى الدراسات السابقة والمثابفة التي تكون المنطلق الذي يوضح إلى أين وصل الباحثون في نفس المجال، حيث يتعين عليه في مرحلة لاحقة تبين الجدة التي سيضيفها في نفس السياق.

تمكنه هذه المرحلة من توفير الجهد في ضبط الإطار النظري، متجاوزا الصعوبات وحتى الأخطاء التي ربما وقع فيها سابقوه إلى الموضوع، كما ستكون المرجعية النظرية للموضوع. وعليه وجدت جملة من الدراسات المتعلقة بالموضوع وهي كالتالي:

- الدراسة الأولى: لبشير كاوجه (2013) تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأسلوب تعتمده المؤسسات على تحسين اتصالها الداخلي والخارجي كما وكيفا ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي إلى القاع العام أو القطاع الخاص وذلك لكونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية ويعتبر قطاع الصحة في الجزائر من القطاعات التي تسعى إلى تجسيد هذه التكنولوجيا لما توفره لها من وقت وتكلفة.

- التساؤل الرئيسي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما

في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

- لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية بشكل ثم تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وما هي أبعادها ومركزاتها؟
 - هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية الجزائرية؟
 - ما هو واقع وآفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- وللإجابة على الأسئلة السابقة تم وضع عدة فروض هي كما يلي:
- تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية مما يساعد في تحقيق التنسيق وأهداف المستشفيات رغم الصعوبات والتعقيدات الراجعة لطبيعة العمل والخدمة المقدمة من طرف المستشفيات حيث ترتبط بمصير وحياة الأفراد والمجتمع.
 - تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية.
 - وقد اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوضعي بما يتناسب مع طبيعة الموضوع أما في الجانب التطبيقي فاعتمد على منهج دراسة الحالة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة.
- ومن أجل جمع البيانات اعتمدت الدراسة على الأدوات التالية:
- اعتمد في الجزء النظري في هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع المتنوعة مابين كتب ومقالات ورسائل وملفات....

أما عن أدوات الدراسة الميدانية فقد اعتمد على جمع البيانات من خلال الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق..

- وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال ورغم هذا الاهتمام إلا أن المستشفى لم تصل إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي والخارجي بالمستشفى وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات .

الدراسة الثانية:

من إعداد الطالبة حورية بولعويدان تحت عنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2008.

- تدور اشكالية هذه الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات إذ ساهمت هذه التكنولوجيات في نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة ، تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، حيث نجد أن المؤسسة الجزائرية تعتمد على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من انترنيت وانترانت و اكسترانت .

- - التساؤل الرئيسي : ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

بها؟وللإجابة على هذا التساؤل اختارت الباحثة الأسئلة الآتية.

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت ، الانترنت، الاكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الحديثة؟
- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟ وانطلاقا من التساؤلات التي تم التوصل إليها تكون فروض الدراسة كالاتي:
- 1- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الاربع (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، الانترنت، الاكسترانت) في مؤسسة سونلغاز بحيث:
- 2- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الاولى من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الانترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الانترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام .
- تحتل شبكة الاكسترانت المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام .
- 3- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة
- المستوى التعليمي.
- المنصب.
- الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون).
- 4- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة .
- فعلت اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي والخارجي)
- حسنت من الانتاجية.

- حسنت محيط العمل.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي ولكون الدراسة لا تعتمد فقط على الوصف، فقد تم الاعتماد على التحليل وذلك للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية وبالنظر لكون عينة الدراسة محدودة فقد تم الاعتماد على الحصر الشامل لكل المفردات، فقد شمل مجتمع البحث 49 موظف ولكن عملية توزيع الاستمارات وجمعها قدرت ب 43 مفردة.

ومن أجل جمع البيانات تم الاعتماد على أدوات الجمع التالية:

- الملاحظة: وقد تم الاعتماد على هذه الوسيلة لجمع المادة العلمية والحقائق.

- المقابلة: وقد اعتمدت هذه الدراسة على نمطين من المقابلة مقابلة نصف موجهة ومقابلة موجهة .

- استمارة الاستبيان: اعتمدت هذه الاستمارة على 03 محاور رئيسية هي:

المحور الأول: يتضمن بيانات شخصية.

المحور الثاني: يجيب على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

المحور الثالث: يجيب على آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

فمن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربعة المدروسة، بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، وعموما فإن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

- التركيب بين الدراسات :

إن الدراسات التي تم الاعتماد عليها كدراسات سابقة كلها تصب في موضوعنا محل البحث، حيث انفتحت دراستي مع معظم الدراسات السابقة في اهتمامها بتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة وتحقيق أنشطتها ودورها في تنفيذ الأهداف المرجوة منها.

وعموما فقد تمت الاستفادة من جل الدراسات السابقة وبالأخص فإن معظمها اعتمد على نفس المنهج المتبع في الدراسة الحالية، لكون كل الدراسات المشابهة تنتمي إلى الدراسات الوصفية.

- أسباب اختيار الموضوع:

هناك أسباب لاختيار موضوع الدراسة وتتجلى في الأسباب التالية:

- محاولة معرفة أهمية تكنولوجيا الاتصال في التسيير الحسن داخل المؤسسة العمومية.
- إثراء المكتبة بدراسات تتعلق بتخصص الاتصال التنظيمي وذلك لقلّة المواضيع المطروحة فيه.
- الميل الشخصي لدراسة موضوع تكنولوجيا الاتصال في إطار التخصص.
- القناعة الشخصية في أن تكنولوجيا الاتصال مهمة وضرورية في مؤسساتنا العمومية.

أهداف الموضوع:

تسعى كل دراسة إلى تحقيق أهدافها. وأهداف هذه الدراسة كالتالي:

- التعرف على تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.
- الكشف عن التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال وتبادل المعلومات والبيانات بسرعة وفاعلية.

- أهمية الموضوع:

إن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته. فقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال من أفضل الوسائل لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.

- تحديد الإشكالية:

لقد أدت التطورات التكنولوجية التي طرأت على الاتصال إلى وجود كم هائل من المعلومات والمعارف، التي أدت بالتالي إلى ما عرف بالانفجار المعرفي الضخم، نظرا لتطور تقنيات وسائل الاتصال التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية وأخيرا بثورة الحاسبات الالكترونية، التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها وأخرجت شبكة الانترنت، حيث أصبحت جزءا أساسيا من حياة المجتمعات والتي بدونها يستحيل البقاء.

فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت المؤسسات دائرة الارتباط أكثر فأكثر بوسائل التكنولوجيا، بعد أن اكتسبت أهمية كبيرة في تسهيل نشاط المؤسسة. ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات العمومية التي أضحت تعتمد على تكنولوجيا الاتصال، لأنها أفضل الوسائط لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية. وفي هذا الصدد، نجد المؤسسات العمومية الجزائرية تتبنى هذه التقنية كمبتكرات جديدة تسعى لإدخال هذه الأساليب في سبل عملها. ومنه، تعد عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات العمومية من المتطلبات الحديثة لمجارات التطورات الكبيرة في بنية العمل. لذلك، فإن دراستي تسعى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في تسيير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

ومنه أ طرح التساؤل الجوهرى التالى: ما هو دور تكنولوجيا الاتصال فى تسيير مؤسسة الصحة الجوارية؟

ويتفرع السؤال العام إلى سؤالين فرعيين اثنين والمتمثلين فى:

- كيف تسهم تكنولوجيا الاتصال فى الاتصال داخل مؤسسة الصحة الجوارية؟

- كيف تسهم تكنولوجيا الاتصال فى تنظيم مؤسسة الصحة الجوارية؟

- صياغة الفرضيات:

اعتمدت فى دراستنا على فرضيتين اثنتين، كانتا بمثابة إجابة مؤقتة عن أسئلة الدراسة والخيط الموجه لى، وهى كالتالى:

- تسهل تكنولوجيا الاتصال عملية الاتصال بين الموظفين والمرضى.

- تسهم تكنولوجيا الاتصال فى نقل المعلومات بسرعة وفاعلية داخل مؤسسة الصحة

الجوارية.

- تحديد المفاهيم:

اعتمدت فى دراستى هذه على جملة من المفاهيم، حيث سأحدد شقيها: النسقى والإجرائى.

- الاتصال:

يمكن تعريف الاتصال من وجهين أساسيين هما:

من الناحية اللغوية: اتصل الشيء بمعنى التام ولم ينقطع، واتصل فلان بمعنى بلغه وانتهى إليه.

كما يقال: اتصل به بخبر بمعنى علمه.

ويقال كان على اتصال به أى على علاقة ارتباط وصله، كما يرد بمعنى التصاق تقارب واشتراك.

أما في اللغة الفرنسية والانجليزية فقد اشتق مصطلح الاتصال من كلمة communis التي تعني في اللغة الفرنسية commun وفي اللغة الانجليزية commun أي مشترك أو اشتراك في الشيء". فالاتصال عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم البعض في وحدة متكاملة.

وبالتالي نصل إلى أن أي من هذه التعاريف توضح لنا أن لفظ الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة معينة بغية تحقيق هدف ما.

من الناحية الاصطلاحية:

نجد أن لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظريته ومفهومه لهذا المصطلح، ويرجع ذلك الاختلاف إلى طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ فهناك من تناوله على أنه " عملية نقل المعلومات من طرف لآخر".

يعرفه أندرويس يزلاقي ، مارك جي والاس بأنه " العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات"

كما عرفه قاموس أكسفورد بأنه " نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة".

كما يعرفه عبد الغفار على أنه " نقل الرسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير".¹

وهناك تعريف آخر:

¹ بو عطيبي جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، سنة 2009، ص.ص 30-31

الاتصال هو تلك العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعة أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين، وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو اقناعيا أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.¹

- كما يشير مفهوم الاتصال إلى "عملية نقل المعلومات من أجل التواصل بين أطراف

الاتصال

- وتتم هذه العملية لنقل المعلومات باستخدام الإشارات أو الرموز أو الألوان أو الروائح أو

الأصوات أو التفاعلات الكيميائية أو اللغة المنطوقة أو المكتوبة....الخ"².

-المفهوم الإجرائي:

ويعني الاتصال إجرائيا عملية تبادل المعلومات بين طرفين على الأقل، من خلال قناة اتصال.

- تكنولوجيا الاتصال:

يقصد بها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة ، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية

المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، وتوصيلها إلى

الأفراد والمجتمعات.³

¹ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية) ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص8.

² د. محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الاتصال)، دار المعرفة الجامعية، جامعة بيروت العربية بالاسكندرية، 2005، ص12.

³ د. عبد المالك ردمان الدناني، تطور تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات ، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص11.

كما تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، "أو" هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.¹

- وتعرف كذلك: إلى التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع وإنتاج

وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد.²

المفهوم الإجرائي:

هي كل التجهيزات والوسائل التي تستعمل من أجل التسيير الحسن داخل المؤسسة الجوارية من بينها الهاتف والبريد الإلكتروني والانترنت والحاسوب... الخ

تعريف إجرائي للتنظيم:

يعتبر التنظيم من الوظائف الأساسية للإدارة فهو الوظيفة الإدارية المتعلقة بعملية ترتيب وتنسيق موارد المؤسسة (بشرية، معلوماتية، مادية، مالية) اللازمة لإنجاز مهام تحقق أهدافه.

تعريف إجرائي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي وتحقق المصلحة العامة للفرد والربح الاجتماعي وتقوم بخدمات اجتماعية للمواطنين في المنطقة المعنية وتحديدًا المتعلقة بمجال الصحة.

¹ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة 1، 2014، ص23.

² محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال) ، دار المعرفة الجامعية ، جامعة بيروت العربية بالاسكندرية، 2005، ص12.

- الدور:

هو ما يقوم به كل فرد من وظائف ومهام منطوية به باعتباره عنصرا في تنظيم أو مؤسسة ما إذ أن كل فرد في أي تنظيم لديه أدوار محددة يجب أن يقوم بها.

كما هو نمط من الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات والسلوك التي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه فيمن يشغل وظيفة ما.¹

المفهوم الإجرائي:

بأنه مجموعة من المهام والواجبات التي يساهم بها كل أفراد المؤسسة.

- التسيير:

على أنه العملية التي يمكن بواسطتها تنفيذ غرض معين والإشراف عليه.²

المفهوم الإجرائي:

أنه الفن والتقنية والعلم الذي يتعلق بقيادة المنظمات وتنميتها والرقابة عليها.

- نوعية الدراسة:

نوعية الدراسة هي كيفية: بحيث الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال في تسيير مؤسسة الصحة الجوارية. وبالتالي، يتعين الحصول على ردود أفعال المبحوثين واتجاهاتهم اتجاه هذه المسألة.

¹ منتديات المصطبة - بحث عن مفهوم الدور 28 : 21 : 02-08-2020,h : www.almistaba.com

² [Grhumaines. Blogspot.com](http://Grhumaines.Blogspot.com), 02-08-20,h : 21 : 35:

لذلك: " لا يتطلب الأمر عددا كبيرا من العناصر كما هو الأمر بالنسبة للمناهج الكمية لأن الأمر يتطلب فهم المعاني والسلوكيات والمواقف ولا يمكن القيام بذلك على نطاق واسع، إذ أن ذلك سيتطلب وقتا وجهدا طويلا، كما أن الهدف لا يتمثل في تجميع معطيات كمية، بل معطيات كيفية تهدف أساسا إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة"¹.

- التقنية المستخدمة:

التقنية هي أداة لجمع المعطيات، وسيلة للتقصي العلمي، يستخدمها الباحث في مجاله معتمدا على مجموعة اجراءات منهجية، تختلف من حقل لآخر وحتى من بحث لآخر في نفس الحقل الواحد. تحدد حسب طبيعة المعطيات المراد تجميعها، طبقا لهدف البحث وطبيعة الاشكالية كما أن اختيار واحدة منها مرهون بما تتوفر عليه التقنية في حد ذاتها من امكانيات.²

وقد اعتمد في دراستي على تقنية **المقابلة**. تعرف المقابلة بالأنجلو- سكسونية بمصطلح: Interview تعتبر تقنية مباشرة تمكن الباحث من جمع معطيات مباشرة في الميدان بطرح مجموعة من الأسئلة على مجموعة من المبحوثين بشكل منظم، أدواتها هي مخطط أو دليل المقابلة* أو شبكة المقابلة ، تتم إما بشكل فردي (في حالة المقابلة الفردية) أو بشكل جماعي (في حالة المقابلة الجماعية).³

وتعرفها Madeleine Grawitz على أنها " سيرورة للبحث العلمي تستعمل فيها سيرورة اتصال شفوي، لجمع معلومات لها علاقة بالهدف من البحث"⁴.

¹ لمياء مرتاض نفوسي، ديناميكية البحث في العلوم الانسانية، الجزائر، دار هومة، 2015، ص. 43

² لمياء مرتاض- نفوسي، ديناميكية البحث في العلوم الانسانية، مرجع سبق ذكره، ص 119.

* أنظر ملحق رقم 1

³ لمياء مرتاض-نفوسي، تقنيات البحث الكيفي: المقابلة، الجزائر، دار هومة، 2017، ص. 76

⁴ Madeleine Grawitz, **Méthodes des sciences sociales**, France, Dalloz, 11^{ème} édition, 2005.p. 644.

أما Maurice Angers فيعرفها على أنها " تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساعلة الأفراد بكيفية منعزلة، لكنها أيضا تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين.¹ كما يتصور Hymes أنها تدرج ضمن " مجموعة كبيرة من التصرفات الشفهية المسماة بأحداث الكلام بعناصرها السبعة (المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة، الشفرة، المحتوى والوضعية)² واستنادا إلى هذه التعاريف، تبدو المقابلة كتقنية مثل لجمع المعطيات الكيفية من الميدان، يكون الهدف منها هو مساعلة المبحوثين مثلا عن العلاقة الموجودة بين الشعر الملحون والتمتية الثقافية المحلية وسيرورة هذه العملية استنادا الى بعض الأبعاد التي تم تحديدها بهدف اكتشاف المعنى من ذلك والخروج برد فعل عام حول الموضوع، ولا يمكن ذلك غلا باستخدام تقنية المقابلة التي من خلالها يمكن جمع معطيات كيفية عن هذا الموضوع.إذا تتطلب المقابلة أن يكون هنالك طرفان اثنان: أحدهما المبحوث الذي سيعرض وجهة نظره للمسألة المطروحة وثانيهما الباحث الذي سيحاول جمع معلومات كيفية متعلقة بالموضوع بطرح مجموعة من الأسئلة المنظمة، في لقاء يتم فيه بين الطرفين الاثنين.³

- نوع المقابلات المتبنى:

ستعتمد في هذه الدراسة المقابلة نصف الموجهة أو غير المقتنة (unstructured interview) هو نوع المقابلة الأكثر استخداما في العلوم الإنسانية ، سميت كذلك لأنها ليست مفتوحة بشكل كلي، كما أنها لا تحتوي على عدد كبير من الأسئلة التي ستوجه مسار المقابلة بشكل تام، في هذه الحالة

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصة للنشر، 2004، ص197.

² Alain Blanchet, Rodolphe Ghiglione, Jean Massonnat, Alain Trognon, *Les technique d'enquête en sciences sociales*, Paris, Dunod, 2005, p81.

³ لمياء مرتاض- نفوسي، تقنيات البحث الكيفي: المقابلة، مرجع سبق ذكره، 2017، ص77.

تطرح على المبحوث مجموعة من الأسئلة استنادا إلى دليل المقابلة المحضر مسبقا ولكن ليس شرطا أن يتبع تسلسل الأسئلة كما جاءت فيه.

وفي هذا النموذج من المقابلة تتبع "المقابلة ديناميكيته الخاصة"¹.

أما عن نوع تحليل محتوى المقابلات المعتمد في الدراسة ، فقد تم توظيف التحليل الموضوعاتي في دراستنا هذه يتم من خلال هذا التحليل تقليص المعطيات المجمع في المقابلات التي تم إجراؤها ، فيتم تحديد المواضيع والمواضيع الفرعية التي تستخرج من كل موضوع يقوم الباحث بهذا النوع من التحليل عند القراءة المتعددة لكل مقابلة ، فالمواضيع لا تظهر دائما من الوهلة الأولى، فهي تتحدد تدريجيا عند كل قراءة خصوصا المواضيع الفرعية².

- مجتمع البحث والمعاينة والعينة:

يعرف مجتمع البحث على أنه "مجموع الأفراد أو العناصر التي لها خصائص مشتركة والتي يقوم بها الباحث"³.

وقد تمثل مجتمع البحث في مجموع موظفي مؤسسة الصحة الجوارية بسبيدي علي.

أما عن نوع وصنف المعاينة المتبنى ، فقد قمت في هذه الدراسة بمعاينة غير احتمالية

عرضية nonprobabilitychunksampling

¹ Jean Claude Combessie, **La méthode en sociologie**, Alger, Editions Casbah, 1998,p.25.

² لمياء مرتاض- نفوسي، تقنيات البحث الكيفي: المقابلة ، مرجع سبق ذكره، ص 194 .

³Luc Bonneville,Sylvie Grosjean , Martine Lagace, **Introduction aux méthodes de recherche en communication**, Canada, Gaëtan Morin, 2007,p88.

" اختيار عناصر العينة مرهون على توفر عاملين اثنين: وجودهم في مكان ما وفي وقت ما، بشكل

عابر بمعنى أن هذا الاختيار يبني على الصدفة بشكل عرضي لا يركز على شروط مميزة إلا

بكون ذلك الاختيار يتم ضمن مجتمع البحث المستهدف.

فيقوم الباحث ببحث مع العناصر التي يجدها بشكل عرضي، ولا تهمه العناصر الأخرى. وينتهي

من عمله بعدما يحصل على عناصر العينة التي هو بحاجة إليها¹.

أما العينة فهي "مجموعة من الحالات أو العناصر المختارة من خلال مجموعة أكبر"².

من الناحية المنهجية على الباحث استخراج عينة من مجتمع البحث، أي جزء سنصب عليه الدراسة

مباشرة، فتحديد عينة يمكن للباحث من تسليط الضوء على عناصر من مجتمع البحث ولكن على

جزء منه بتفادي صرف أموال طائلة وتضييع الوقت والجهد³.

وحين سيتبين للباحث أنه جمع معطيات كافية عن الموضوع الذي هو بصدد البحث فيه فإنه

سيكف عن استجواب عناصر أخرى من مجتمع البحث.

هذا ما يسمى في المنهجية بالتشبع بمصادر المعلومات (saturation of the data). يعتبر كل

من Glaser و Strauss هما اللذان قاما بتطوير مفهوم التشبع بالمصادر⁴.

في كتابهما يشيران إلى أن التشبع بالمصادر يعني أنه " لم يتم العثور على عالم لاجتماع على أي معطيات

إضافية تمكن من تطوير خصائص الفئة، فيربطان هذا المفهوم ببناء الفئات⁵.

¹ لمياء مرتضى - نفوسي، ديناميكية البحث في العلوم الانسانية، مرجع سبق ذكره، ص 207.

² Luc Bonneville, Sylvie Grosjean, Martine Lagace, op.cit. p.89..90

³ لمياء مرتاض نفوسي، ديناميكية البحث في العلوم الانسانية، مرجع سبق ذكره، ص 211.

⁴ لمياء مرتاض نفوسي، أنثروبولوجية الاتصال الرقمي، الأردن، دار أسامة، 2020.

⁵ Barney g, glaser, anselm l, strauss, the discovery of grounded theory, strategies for qualitative research, new brunswick (U.K), aldine transaction, 2006,p.61.

وهكذا تمثلت عينتي في 15 موظف ينتمون إلى مؤسسة الصحة الجوارية بسيدي علي. لم أتمكن من القيام بمقابلات أخرى، نظرا لظروف الحجر الصحي والأوضاع الصحية التي تمر بها الجزائر، مما منعني التقرب من موظفين آخرين ولو ذلكلكننت قمت بمقابلات أكثر من التي قمت بها.

- الإطار المكاني و الزماني الدراسة:

الإطار المكاني:

أجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، مقره بدائرة سيدي علي ولاية مستغانم. يتمثل نشاطها الرئيسي في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان.

الإطار الزماني:

تم إنجاز الجانب الميداني للدراسة وتحديد القيام بالمقابلات مع الموظفين (بما فيها الدراسة الاستطلاعية) من بداية شهر جويلية إلى غاية 20 جويلية 2020.

- النظرية المتبناة:

تم في هذه الدراسة تبني نظرية انتشار المبتكرات. يذهب "روجرز" إلى أن عمليتي الانتشار والتبني مرتبطان لارتباط الفرد بالجماعة. كما يشير إلى عملية التغيير الاجتماعي باعتباره أحد العناصر الأربعة المكونة لعملية الانتشار، والمتمثلة في الابتكار أو فكرة جديدة، قنوات الاتصال، الجماهير والوقت اللازم للانتشار.

تعتمد 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 ومبتكر 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 تكنولوجيا الأفكار والممارسات الجديدة والمتعلقة خاصة بالانترنت.¹

¹فضيل دليو، تكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال (مفهوم، الاستعمالات، الافاق) ، كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010، ص،63

الإطار النظري

الفصل الأول:

المؤسسة العمومية

الجزائرية

تمهيد للإطار النظري:

إن الجانب النظري هو جانب مهم في الدراسة هو عبارة عن دراسة نظرية— توثيقية، أتعرض فيها إلى فصلين الأول تحت عنوان المؤسسة العمومية الجزائرية ونعرض النقاط التالية فيه ظهور المؤسسة العمومية الجزائرية ثم تطورها وأخيرا نعرض خصائص المؤسسة العمومية، أما في الفصل الثاني الذي تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال: ظهورها، تطورها وأنواعها ومنه سوف نتطرق فيه إلى ظهور وتطور تكنولوجيا الاتصال ثم إلى أنواع تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة.

تمهيد:

إن المؤسسات العمومية ليست وليدة هذا العصر الحالي بل كان لها جذور تاريخية ترجع إلى تلك الهيئات التي أنشأتها السلطة العامة في فرنسا في غضون القرنين السابع عشر والثامن عشر، لتقوم بأداء بعض الخدمات العامة في مجالات التعليم والصحة والبر والإحسان، ومنه تعرضت لتطور بالغ الأهمية كما تتميز بكل ما يخولها أن تحتل المراتب الأولى من كثافة رأس المال وانتمائها إلى قطاع الصناعات الثقيلة المتميزة بالتجهيزات الضخمة، كما أن اهتمام المؤسسة العمومية الأكبر لها هو اهتمامها بمصلحة الفرد العامة وخدمة الفرد وتحقيق الربح الاجتماعي.

ومنه لقد تطرقنا في هذا الفصل ثلاث عناصر ومتمثلة في أولا: ظهور المؤسسة العمومية الجزائرية وثانيا تطور المؤسسة العمومية وأخيرا خصائص المؤسسة العمومية.

1 1 - ظهور المؤسسة العمومية الجزائرية:

تستلهم مبادئ المذهب الحر مقومات وجودها من الفرد، فيقوم هذا المذهب على أساس أن للأفراد حقوقا لصيقة بهم، ولدت معهم ولا يمكن للدولة أن تمسها أو تسن ما يخالفها، فهي إذن سابقة عن نشأة الدولة، وفي مرتبة تعلو الدولة، لأن الغاية من قيام الدولة حماية تلك الحريات الفردية، وبهذا يكون المذهب الفردي قد أرسى مبدئين هما:

- الحرية.

- عدم تدخل الدولة .

من هذين المبدئين استلهمت الدولة الحارسة مبررات سلطانتها، واستقت منها أبعاد تدخلها، فقد كان هذا التدخل مقصورا على ضرورة تأمينه متطلبات الأمن والعدالة، والقيام ببعض الاعمال العامة والمنشآت التي لا يقوى الأفراد على مباشرة القيام بها.

ويمكن القول بصورة عامة أن الجذور التاريخية لفكرة المؤسسة العمومية، ترجع إلى تلك الهيئات التي أنشأتها السلطة العامة في فرنسا في غضون القرنين السابع عشر والثامن عشر، لتقوم بأداء بعض الخدمات العامة في مجالات التعليم والصحة والبر والاحسان.

إن تعبير المؤسسة العمومية الذي ظهر في هذه الفترة كان يتسم بالغموض واستمر الحال كذلك في الفترة الممتدة من الثورة الفرنسية، حتى منتصف القرن التاسع عشر، حيث لم تكتسب فكرة المؤسسة العمومية سمات الوضوح ومن ثم فقد ظلت غامضة ينقصها التحديد والتأصيل.

ولقد ساهم المشرع المدني الفرنسي بدوره في إلقاء المزيد من الغموض، حيث استخدم في مناسبات عديدة تعبير المؤسسة العمومية دون تفريق كامل بين هذا المفهوم والمفاهيم الأخرى القريبة، فأحيانا

يظهر تعبير المؤسسة العمومية مساويا لتعبير شخص معنوي من القانون العام أو إداري وهذا هو الحال البلدي، وأحيانا على العكس ينطبق تعبير المؤسسة العمومية على معنوي من القانون الخاص، يستفيد من حماية معينة من الإدارة وهو المؤسسات ذات النفع العام.¹

1 2 تطور المؤسسة العمومية:

تعرضت فكرة المؤسسة لتطور بالغ الأهمية وصفه بعض الفقهاء بأنه أزمة ، وذلك لكون المؤسسة العمومية بدأت في أول الأمر في نطاق ضيق فافتصرت على منح بعض المرافق العامة الإدارية الشخصية المعنوية، وترتب على ذلك وجود نظام قانوني خاص وموحد تقريبا خضعت له المؤسسات العمومية التقليدية.

لكن مع تطور دور الدولة ونشاطاتها تعددت المؤسسات وتميزت لدرجة أنها وضعت كليا موضوع الاتهام المفهوم التقليدي ونظامه القانوني.

وبالفعل فإن النظام القانوني الإداري البحث سيتقهقر شيئا فشيئا بحيث بدأت تظهر مرافق عمومية يتضمن نظامها القانوني تطبيق قواعد من القانون الخاص، وبدأ تمييز جديد يفرض نفسه بين المرافق العامة الإدارية التي تتكفل بها المؤسسة العمومية الإدارية (EPA) والذي استمر نظامها القانوني في خضوعه لقواعد القانون العام والمرافق العمومية الصناعية والتجارية (SPIC) التي تتكفل بها المؤسسة العمومية الصناعية والتجارية (SPIC) الخاضعة جزئيا للقانون العام والقانون الخاص.

¹ بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، 2010، 2011، ص14.

إن الاعتراف القانوني بهذه الفئة الجديدة من المؤسسات العمومية بدأ مع القرار الشهير لمحكمة التنازع الفرنسية بتاريخ 22 جانفي 1921 في القضية المسماة "مركب ايلوكا" أو الشركة التجارية لغرب إفريقيا فهذا الاعتراف من طرف القضاة لفئة جديدة داخل مفهوم المؤسسة العمومية يعتبر الفجوة الأولى في المفهوم التقليدي للمؤسسة العمومية كما أن انتشار الأفكار الاشتراكية والاقتصاد الموجه ساهم في ظهور الأنواع الجديدة من المرافق العامة الاقتصادية، إلى جانب ذلك ظهرت المرافق العامة المهنية وأخيرا بلغ تدخل الدولة مرحلة القمة نتيجة لجوئها إلى إتباع سياسة التأمين وبالتالي اتسعت رقعة القطاع العام نتيجة ظهور المشروعات العامة وليدة التأمين أو الإنشاء المبتدأ من قبل الدولة وبالتالي نشأت أشخاص عامة مرفقية رفض مجلس الدولة الفرنسي الاعتراف لها بصفة المؤسسة العمومية وظهر هذا الرفض في قرار MONPEURT في 31 تموز 1943 في صدد لجان التنظيم، مع أن المشرع لم يعتبرها مؤسسات عمومية وهي مكلفة بتنفيذ نشاط مرفقي وتتخذ قرارات تشكل أعمالا إدارية.

وفي قرار BOUGUEN في 02 نيسان 1943 في شأن نقابات مهنية لا تشكل مؤسسات عمومية مع أنها تشارك في عمل مرفق عام كما أطلق اصطلاح المؤسسة العمومية على بعض الأشخاص المعنوية العامة، التي تدير مشروعات عامة لا تتوافر لها صفة المرفق العام، وأفضل مثال على ذلك هو houilleres de bassin و charbonnages de france (المكونان عقب تأمين الوقود المكون من المعادن الخام) ومؤسسة البحث والنشاط النفطي، والمؤسسة المنجمية والكيميائية إذا كان نشاطها للمصلحة العامة فلا يعترف لها بطابع المرفق العام وإن كان هذا النشاط يمكن أن يستفيد من بعض المنافع فذلك على أساس نظام خارجي عن المؤسسات العمومية نفسها (النظام المنجمي) وبذلك أصبح تعريف المؤسسة العمومية غير جامع ولا مانع فهو غير جامع لان القضاء الإداري

رفض الاعتراف لبعض الأشخاص المرفقية بصفة المؤسسة العمومية وبذلك لا تدخل هذه الأشخاص في إطار التعريف وهو غير مانع لأنه ينطبق على بعض الأشخاص العامة التي لا تدير مرافق عامة.

"وقد دفع تباين أنواع المؤسسات العمومية واختلاف أنظمتها القانونية، كثيرا من الفقهاء إلى التساؤل عما إذا كان تعبير المؤسسة العمومية، لا يزال يعني طائفة قانونية معينة، أم انه أصبح خاويا من كل معنى محدد.

ففي فرنسا تصنف المؤسسات العمومية إلى نوعين أساسيين:

- المؤسسات العمومية الإدارية وتخضع لأحكام القانون الإداري واختصاص القضاء الإداري.
- المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية تخضع كقاعدة عامة لأحكام القانون الخاص وقضاء المحاكم العادية.¹

ومنه المؤسسة العمومية محل الدراسة هي من المؤسسات العمومية الإدارية وتخضع لأحكام القانون الإداري.

¹ بوزيد غلابي، المؤسسة العمومية، مرجع سبق ذكره، ص، 18، 19

خصائص المؤسسة العمومية:

تتميز المؤسسات العمومية بالخصائص التالية:

- إن الصفة المشتركة لكل المؤسسات موجودة في وضعية احتكارية للسوق أي أنها متواجدة في سوق الاحتكار الكامل (عارض وطالبيين متعددين) مثل احتكار الكهرباء والغاز في الجزائر من طرف سونلغاز.
- أغلب المؤسسات المقدمة للخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث عدد عمالها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة ويكون ذلك خاصة إذا تعلق الأمر بالقطاعات القاعدية كالبريد والاتصالات والطاقة والنقل وغيرها.
- ليس من أولويات أغلب المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي وحتى ذات الطابع الصناعي والتجاري البحث عن تحقيق الربح المادي بل تحقيق الربح الاجتماعي ولكن مع ذلك فإن عدم البحث عن الربحية لا يعني منعها لأنه في أحيان كثيرة لا يتناقض الربح الاجتماعي مع الربح المادي.
- تتميز المؤسسات العمومية بمعيار كثافة رأس المال وذلك لانتمائها إلى قطاع الصناعات المتميزة بالرأس المال الكبير وبالتجهيزات الضخمة وبالوحدات الإنتاجية المركزة المكلفة وبالاستثمارات الواسعة ذات المردودية الضعيفة على المدى القصير.
- تخول لهذه المؤسسات مهمة أساسية تتمثل في إرضاء أسواقها بأقل تكلفة.¹

¹ عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص57.

لذلك يتبين لنا من خلال هذه الخصائص أن للمؤسسات العمومية أهمية كبيرة وهذا يتضح من خلال تميزها بضخامة وكبر عدد عمالها ورقم أعمالها وأنها تحقق ربح اجتماعي دائما، كما ان مهمتها الأساسية تتمثل في إرضاء أسواقها وجمهورها وهذا ما يزيد من أهميتها وتميزها واحتلالها المراتب الأولى، ولكن رغم كل هذه الخصائص لا يعني أنها لا تعاني بعض المشاكل خاصة مشاكل التسيير، لذلك يجب أن تتدارك مشاكلها من اجل المحافظة على مكانتها وسيرورة عملها وتحقيق النتيجة المطلوبة منها.

خلاصة الفصل:

ومن هنا نلخص إلى القول أن تصنيف المؤسسات العمومية في الجزائر لم يخضع لمعيار وحيد يحدد هويتها، والاطر الخاص بها بل بعدة معايير واختلافات بين المشروع في هذا الاطار، إن موضوع المؤسسات العمومية يكاد لا يخلو من اللبس واختلاف الآراء حوله، رغم ذلك فالمؤسسات العمومية تتميز بخصائص مهمة منها أنها لا تبحث عن تحقيق ربح مادي بل تحقيق ربح اجتماعي.

الفصل الثاني:

تكنولوجيا الاتصال:

ظهورها، تطورها وأنواعها

تمهيد:

إن موضوع تكنولوجيا الاتصال هو موضوع يعرض المتغيرات الواسعة في أنماط الاتصال ووسائله وأدواته ومصادره وقنواته وممارساته وهو موضوع يفرض نفسه على الساحة خاصة أن هذا العصر يزخر بمتغيرات عديدة تمثل ثورة لا حدود لآثارها السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية وهكذا أوجدنا على مدى تاريخ العمليات الاتصالية التي فرضها وجود الإنسان ذاته كمخلوق لا يمكنه أن يعيش بدون اتصال بالآخرين فالعالم الذي نعيش فيه قد أصبح مجتمعا معلوماتيا كبيرا يتميز بما نطلق عليه مجتمع تفجر المعلومات أي زيادتها بقدر تعجز معه وسائل المعلومات وتخزينها من أجل استرجاعها عند الحاجة أدى إلى تطور واسع في تكنولوجيا الاتصال فقد تناولنا في هذا الفصل ظهور وتطور تكنولوجيا الاتصال وأنواعها وأهميتها .

1-2 - ظهور وتطور تكنولوجيا الاتصال:

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل ولكن لكل عصر مميزاته وخصائصه التي تميزه عن بقية العصور السابقة، فإذا كان عصر البخار وعصر الذرة وعصر الثورة الزراعية ثم عصر الثورة الصناعية هي أكبر الاكتشافات تأثيراً في حياة البشر فإن العصر الذي نعيش فيه اليوم يستحق بامتياز تسميته عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلوماتية فلم تعد رسالة واحدة صالحة لجميع الجماهير وهذا ما يدل على التطور الكبير في مجال تكنولوجيا الاتصال التي جعلت من هذه القرية الكونية بناية واحدة تتكون من مجموعة من الغرف كل واحد يتفاعل في غرفته مع العالم الخارجي ولكنه منعزل عنك في المكان نفسه الذي تتواجد فيه معه، فقد توالت ثورات الاتصال لترفق ذلك الصعود الإنساني في مدارج الرقى بحث شكلت كل ثورة من هذه الثورات مرحلة فاصلة في تاريخ تطور الاتصال الإنساني فقفزت به إلى الأمام نحو المزيد من التقدم وذلك وفقاً للتتابع الآتي:

- الثورة الأولى:

بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر في صياغة عبقرية عن رغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم والمعاني المشتركة، وبالتالي كانت ثورة الاتصال هي ثورة اللغة، وذلك قبل الميلاد فظهرت أولاً مرحلة الكلام 90000 - 40000 ق.م وفي سنة 35000 ق.م بداية استخدام اللغة كوسيلة للاتصال.

- الثورة الثانية:

بدأت ثورة الاتصال الثانية عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وانقاضها من النسيان والضياع، وبالتالي كانت ثورة الاتصال الثانية هي ثورة الكتابة التي ظهرت ما بين 40000-36000 ق. م .

- الثورة الثالثة:

بدأت عندما ظهرت المطبعة في القرن الخامس عشر وأتاحت للغة المكتوبة لأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والشيوع يتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطين ، وينطلق بها إلى الآفاق الواسعة لأنشطة الطباعة الآلية بواسطة المطبعة وبالتالي كانت ثورة الاتصال الثالثة هي ثورة المطبعة التي كانت على يد الألماني يوحنا جوتنبرغ.

- الثورة الرابعة:

رغم أن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرص لتخطي حاجز المكان والمسافة لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجز على تخطي هذا الحاجز ، ثم جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر عندما استطاع صامويل مورس اختراع التلغراف عام 1837 م وابتكار طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط وقد تم اختراع التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند، وعاد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الكترونية ففي عام 1876 استطاع جراهام أن يخترع التليفون لنقل الصوت الى مسافات بعيدة ثم تمكن العالم " ايميل برلنجر" في عام 1887 م من ابتكار القرص المسطح flat disk الذي يستخدم في تسجيل الصوت ، وفي عام 1919 م يعتبر الألمان الكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات

الإذاعة الصوتية المنتظمة فتخطت بذلك الحواجز الجغرافية، ثم ما لبثت حواجز الزمن تتخطى هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي وسرعان ما تطورت ليزيل حواجز الزمن تماما.

- الثورة الخامسة:

بحلول النصف الثاني من القرن العشرين بدأت ثورة الاتصال الخامسة على مرحلتين:

- تمثلت الأولى في ظهور الحاسب الآلي الكمبيوتر كذاكرة لحفظ وتحليل المعلومات.
- الثانية تمثلت في إطلاق الأقمار الصناعية سنة 1945 كأذان وعيون صناعية خارقة ولقد أدى الاندماج ما بين هاتين المرحلتين إلى اندماج ما يسمى بظاهرة انفجار المعلومات.

- الثورة السادسة:

يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بأن ثم ثورة سادسة لتكنولوجيا الاتصال أخذت في التشكل تحت أنظارنا، وتتمثل في شبكة الانترنت التي تعتبر النموذج الأمثل لشبكة المعلومات ولذلك يطلق عليها شبكة الشبكات ، فإن ما تطرحه فعاليات الطريق السريع للمعلومات المتمثلة في القدرة على الجمع بين كافة الأشكال والأنواع الاتصالية ونقلها إلى كافة أرجاء العالم بسرعات عالية عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة والبرمجيات الفائقة الذكاء، الأمر الذي سيؤدي إلى تجاوز الطريق لوظيفة نقل المعلومات والانتقال إلى وظيفة نقل المعرفة والتي كانت نتيجة امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض التي شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية¹.

¹ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال ، ' دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال) ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 20.21 .

2-2: أنواع تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة العمومية الجزائرية.

مع تزايد وتعقد وتداخل المجتمعات مع بعضها البعض تزايدت وبصورة ملحّة حاجة الإنسان إلى وسائل اتصال سريعة يعتمد عليها في نقل وتوصيل المعلومات عبر المسافات الطويلة ومنه نتطرق إلى تقسيم أنواع تكنولوجيا الاتصال كالآتي:

2-2-1 الهاتف:

يعد العمق التاريخي للهاتف بوصفه أداة اتصال بأنه الوسيلة الأولى والأقدم بمفهوم وسائل الاتصال المتعارف عليها اليوم ورغم هذا البعد الضارب في التاريخ فإنه لا يزال واحد من أهم وسائل الاتصال في نقل المعلومات والأخبار وأصبح رفيق الإنسان في حله وترحاله وشاهدنا على ذلك يتضح من خلال إلقاء نظرة على واقع الحال فهناك العديد من البيوت لا تخلو من وجود هذا الجهاز الحساس، زد عليه أن الكثير إن لم نقل الأغلبية من المؤسسات تكاد لا تخلو من وجود الهاتف علاوة على ما تقدم فإن خدماته تكاد تصل إلى أغلب المؤسسات وذلك لكون أن التلفون يقدم غالبا النقل الفوري للمعلومات سواء أكانت صوتية أو بيانية أو مرئية وبصورة عامة هناك طريقتان لاستخدام الهاتف بوصفه وسيلة لنقل المعلومات والأخبار هما:

1 - الطريقة المباشرة: في الاتصال وتكون بين المؤسسة والمستفيد.

2 - الطريقة الغير مباشرة: وذلك عن طريق ربط الهاتف بتقنية اتصال أخرى إلكترونية أو

غير إلكترونية مثل الفاكسيميلى أو المحطة الطرفية للحاسب الآلي.

- يعد الهاتف اليوم واحدا من أهم مكونات الأسرة الحديثة وكذلك يعد العمود الفقري للمؤسسات على اختلاف مشاربها وتوجهاتها.¹

2-2-2 البريد الإلكتروني:

تسعى الكثير من المجتمعات في الوقت الحاضر إلى الانتقال إلى ما يسمى بمجتمع المعلومات وأن مثل هذه الخطوة بلا شك تتطلب التخلي عن بعض الوسائل التقليدية المتعارف عليها ولو بشكل قليل أو محاولة إدخال تكنولوجيا المعلومات في أغلب الخطوات الجديدة كلما سمحت بذلك الظروف وهذا ليس تقليلا من أهمية أو شأن وسائل الماضي أو انتقاء الحاجة إليها، وإنما معطيات العصر الحديث سائرة نحو عالم السرعة وهذا السبب وحده يعد كافيا ليدعو مثل هذه المجتمعات للتخلي بعض الشيء عن وسائل الماضي وما البريد الإلكتروني إلا واحدا من أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي بدأت المجتمعات الحديثة بإحلاله نوعا ما بدل الوسط الورقي، والبريد الإلكتروني عادة تكون فيه الرسائل عن وثائق الكترونية.

- يعرف البريد الإلكتروني بأنه نقل المذكرات والرسائل خلال إحدى الشبكات ويرسل المستخدمون الرسائل إلى أفراد يتلقونها أو يذيعونها على إحدى المجموعات من مستخدمي النظام.

- وبدورنا يمكن أن نعرفه بشكل آخر على أنه عبارة عن عملية نقل الوثائق والرسوم والصور والأشكال والبيانات والمعلومات والرسائل والملفات الموسيقية أو البرامج المختلفة البيانات نقلًا إلكترونيًا بدلًا من نقلها بالوسائل التقليدية المتعارف عليها الوسط الورقي شرط أن يكون كل من المرسل والمتلقي متصلًا عبر شبكة ما.

¹ د- جعفر القاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار اسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2005، ص20.

- إن خدمة البريد الإلكتروني والتي تكتب اختصاراً E-Mail تعتبر أكثر خدمات الإنترنت انتشاراً وشهرة الآن لكونه وسيلة اتصال فورية بين الأفراد في أي مكان تصل إليه الإنترنت على سطح الأرض ، يقوم البريد الإلكتروني بنفس وظيفة البريد العادي إلا أنه يستخدم شبكة الإنترنت بوصفها أداة الاتصال الجديدة وعليه يعد البريد الإلكتروني بمثابة العمود الفقري والدافع الرئيسي لانتشار شبكة الإنترنت إن لم يكن هو كذلك بمثابة الدم الذي يرحي في شرايين (خطوط) الإنترنت من خلاله يتم نقل ملايين الرسائل والملفات المتنوعة المحتوى عبر الإنترنت من وإلى مستخدمي الإنترنت على مدار الساعة.

- فوائد البريد الإلكتروني:

تعددت فوائد البريد الإلكتروني E-Mail ومن أهمها ما يلي:

- السرعة في نقل الرسائل والملفات بين موقعي الإرسال والاستقبال، حيث لا يستغرق إرسال الرسالة من شمال الكرة الأرضية إلى جنوبها سوى ثوان معدودة فمجرد ضغط زر الإرسال send تطير الرسالة في غمضة عينه إلى موقع الاستقبال طالما سرعة الإنترنت فعالة.

- إمكانية إرسال نوعيات متعددة من الرسائل المتنوعة المحتوى التي تتضمن نصوصاً ورسومات وصوراً وحركة وأفلاماً ومؤثرات صوتية مختلفة.

- إمكانية إرسال الرسائل وملفات بأحجام كبيرة دون صعوبات بريرية.

- وصول رسائل البريد إلى موقع استقبالها في أي وقت ليلاً أو نهاراً أو وقت العطلة.

- وصول الرسالة إلى مستقبلها لا يستلزم وجود المستقبل لها، ولا حتى تشغيلها لجهاز الكمبيوتر أثناء وصولها فهي تصل وتنتظر إلى تشغيل الكمبيوتر في أي وقت فتنقل إليه من جهاز

الخادم server .

- إمكانية إرسال الرسالة الواحدة إلى عدة عناوين أو جهات في نفس اللحظة.

- ارتداد الرسالة له مباشرة إذا ما وجهت إلى عنوان خاطئ أو عند حجز شبكة الانترنت عن توصيلها إلى المستلم.

- استقبال الشخص المستقبل للرسالة في أي مكان والتعامل معها عن بعد بنقلها إلى جهاز كمبيوتر آخر وتصفحها سواء كان في العمل أو المنزل أو على سفر باستخدام أجهزة الكمبيوتر المحمولة.

- وجود رقم سري خاص لكل بريد الكتروني لمحاولة حماية من الدخلاء عليه.

- سهولة حفظ وطباعة وفهرسة الرسائل للعودة إليها عند الحاجة.¹

- الانترنت:

يمكن القول أن الانترنت هو أحدث بل قمة ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات من تطور وتقدم ، لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات ولاسيما شبكة الانترنت منها في إلغاء حواجز الوقت والمسافة بين البلاد المختلفة من حيث الموقع الجغرافي فهي الطفل العملاق لتكنولوجيا المعلومات.

تعد الانترنت واحدة من أهم وسائل الاتصال الحديثة التي أثرت في حياة الناس وسوف تستمر في تأثيرها اليوم، بل وغدا وربما بعد غد، والتي تحقق عبرها مفهوم القرية الكونية التي دعا إليها عالم الاتصالات الكندي مارشال ماكلوهان التي أضحت العالم بموجبها عالما واحدا أو أسرة واحدة، إن صح التعبير، إذ قال ماكلوهان (إننا سوف نصبح سكان قرية عالمية واحدة وسوف يمضي هذا العالم الذي نعيش فيه عالم التزام كامل يكون فيه كل إنسان في موضع عناية الآخرين وذلك بفضل وسائل الاتصال بال جماهير الحديثة).

¹ - جعفر القاسم، تكنولوجيا المعلومات، المرجع نفسه، ص ص 22-23.

- مفهوم الانترنت:

تشير مصادر المعلومات إلى أن كلمة انترنت "Internet" هي انجليزية تتكون من جزأين الأول "Inter" ويعني بين والثاني "net" ويعني شبكة والترجمة الحرفية لها هي الشبكة البينية، وفي مدلولها تعني " الترابط بين الشبكات" لكونها تتضمن عددا كبيرا من الشبكات المترابطة في جميع أنحاء العالم، ومن ثم يمكن أن يطلق شبكة الشبكات المعلوماتية.

- أهمية الانترنت:

في ضوء المعطيات السابقة نستنتج أن أهمية شبكة الانترنت تأتي من كونها:

- 1- ليست شبكة محلية بل شبكة عالمية.
- 2- وبما أنها كذلك أي عالمية فإنه لا توجد سلطات أو قيود أو رقابة من قبل أجهزة الدولة الرقابية، وفي ذات الآن لا تعود ملكيتها لأحد.
- 3- وبما أنه لا توجد سلطة للدولة عليها فإن هناك مساحة من الحرية يستطيع أن يمضي من خلالها المواطن ولاسيما في العالم الثالث ومنها البلاد العربية ويمكن في أن يقول أو ينشر ما يريد نشره من أفكار ومعلومات.
- 4- تتيح للباحثين فرصة الحصول على المعلومات بغض النظر عن نوعيتها بسرعة كبيرة جدا بسهولة ويسر، بمجرد الاتصال بأحد المواقع الموجودة في الانترنت.¹

¹ د- جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، المرجع نفسه، ص، ص 24-25.

شبكة الانترنت Intranet :

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم بشكل متناسق تسمى هذه الشبكة بالانترانت.

مفهومها: شبكة الانترنت هي " شبكة داخلية تقوم المؤسسات بانتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنيت مثل http و ftp وتستخدم خدمات الانترنيت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام ووسيلة لإنجاز الأعمال¹.

- فالانترنيت عالمية الاستعمال بينما الانترنت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

¹ حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007-2008، ص 97.

أسباب استخدام الانترانت:

تستخدم شبكة الانترانت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة والكبيرة وذلك للأسباب

التالية:

- ✓ تخفيض التكاليف: يعمل جهاز الخادم في شبكة الانترانت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات وهذه لوجود تشابه بنيوي بين الانترنيت والانترانت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، وكذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته.
- وبالتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الانترانت حولا الكترونية لها مثل: دليل الهاتف وطلبات الصيانة والخدمات الادارية المتعددة.
- ✓ توفير الوقت: تساهم الانترانت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام وادارات المؤسسة الواحدة، كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.
- ✓ فإن تنظيم تبادل المعلومات الادارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها ولا يتم إرسالها عن طريق النظام البريد الداخلي قبل استفتاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من ثم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الالكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الانترانت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض (browser) ، ومن منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الميزة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن

منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع

الداخلي يتم في الزمن الحقيقي ولا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقاً

- شبكة الاكسترنات: " ظهرت شبكة الاكسترنات نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام

الانترانت وفي مقدمتها " الاستقلالية" والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن

نجاح أي مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم، والذي يؤدي في النهاية إلى

علاقة متشابكة.

- مفهومها: على عكس شبكة الانترانت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم

من المعلومات، فإن شبكة الاكسترنات تصمم لتلبية احتياجات المستخدمين في خارج المؤسسة.

- وشبكة الاكسترنات هي: " شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من

المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم في هذه

الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور ذلك أن الشبكة أيضا

غير موجهة إلى الجمهور العام"²

¹ بشير عباس العلق، سعد غالب ياسين، الأعمال الالكترونية، دار المناهج، عمان، 2006، ص59.

² مرجع سبق ذكره، ص 107.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير نرى أن تكنولوجيا الاتصال والتي هي مجموعة من الأجهزة التي تختص بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة نشرها واسترجاعها وقت الحاجة إليها كما تعددت وسائلها من الانترنت- البريد الإلكتروني- وغيرها كما أن لهذه التكنولوجيا عدة خصائص نجد منها السرعة الفائقة والمرونة واختصار الوقت والجهد حيث تمكنت من اقتحام جل المجالات.

- خلاصة الإطار النظري:

كان الإطار النظري لهذه الدراسة عبارة عن عرض موجز عن المؤسسة العمومية الجزائرية، من خلال التعرض إلى كيفية ظهور المؤسسة العمومية الجزائرية وإلى كيفية تطورها، مع إبراز خصائصها.

كما تم تناول مسألة تكنولوجيا الاتصال، بداية بكيفية ظهورها، فتطورها، فأنواع هذه التكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، والمتمثلة في: الهاتف والبريد الإلكتروني والانترنت والإنترنت والإكسترنانت، مع تبين أهميتها في التواصل بين الموظفين ومع الشركاء. والآن وبعد الانتهاء من الإطار النظري التوثيقي للدراسة، سأعرج إلى الإطار الميداني الخاص بها.

الجانب الميداني

تمهيد:

بعدما تعرفنا على الجانب النظري، سوف أتطرق إلى جانب مهم وضروري في دراستنا هو الجانب الميداني الذي به أختتم الدراسة. وسأحاول في هذا الجانب تحويل المعلومات النظرية إلى ميدانية.

وقد اقتصرت دراستي على مؤسسة الصحة الجوارية بدائرة سيدي علي ولاية مستغانم. وقد تم تقسيم هذا الجانب إلى قسمين اثنين. بداية ، سأقوم بتقديم بطاقة تقنية عن مؤسسة الصحة الجوارية بسيدي علي. ثم سأشرع في مرحلة ثانية في تحليل المقابلات، بداية بتحديد خصائص العينة، ثم القيام بالتحليل الفعلي لمحتوى المقابلات، من خلال محورين اثنين:

1 واقع تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

2- دور تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.

ثم سأقوم بتقديم استنتاج عام يشمل نتائج الدراسة، ثم سأقابل هذه النتائج بفرضيات الدراسة.

1 بطاقة تقنية عن المؤسسة العمومية للصحة الحوارية بسيدي علي:

المؤسسة العمومية للصحة الحوارية بسيدي علي هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري انشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19، المتعلق بإنشاء وتنظيم المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الحوارية، تقوم بمهام متابعة برامج الصحة الحوارية والوقاية من الأمراض وهي تغطي كل الخارطة الصحية لدائرة سيدي علي التي تحتوي ثلاثة بلديات وهي: بلدية سيدي علي، أولاد مع الله وتزقايت بمساحة تقدر ب38923 كلم.

كما يقدر سكانها بحوالي 67307 نسمة.*

* أنظر ملحق رقم 2 الخاص بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

خصائص العينة:

يتبين لنا من خلال الجدول أن عدد العينة 15 فرد من كلا الجنسين عدد الذكور هو 06 أفراد بينما عدد الإناث 09 أفراد تتراوح أعمارهم من 28 سنة إلى 38 سنة، يؤدون وظائف مختلفة ، من أبسطها إلى أكثرها تعقيدا في المؤسسة.

الوظيفة	السن	الجنس
المدير الفرعي للمالية والوسائل	36	ذكر
تقني سامي في الإعلام الآلي	30	أنثى
عون إدارة رئيسي	32	ذكر
مهندس دولة في الإعلام الآلي	30	أنثى
متصرف رئيسي	33	ذكر
وثائقي أمين محفوظات	31	أنثى
محاسب	38	ذكر
عون حفظ البيانات	28	أنثى
كاتب مديرية	31	ذكر
صيدلانية	34	أنثى
تقني في الإعلام الآلي	30	ذكر
عون إدارة	30	أنثى
متصرف	29	أنثى
مساعد متصرف	36	أنثى

2 تحليل المقابلات:

سأقوم في هذا المحور بتحليل محتوى المقابلات من خلال محورين اثنين، وهما:

المحور الأول: واقع تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.

المحور الأول: واقع تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

تمهيد:

اكتسبت تكنولوجيا الاتصال أهمية كبيرة في تسهيل نشاط المؤسسة، التي أصبحت تعتمد على تكنولوجيا الاتصال، لأنها أفضل الوسائط لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية. فمنذ إدخال تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات العمومية قدمت لها العديد من التسهيلات وأدخلت عليها السرعة الفائقة والمرونة واختصار الوقت والجهد من أجل تحقيق النتيجة المطلوبة. في هذا الفصل، سأعرض أنواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة في المؤسسة، ثم سأتطرق إلى توظيف كل من (الحاسوب، اليميل، الفاكس...)، ثم إلى تكنولوجيا الاتصال الأكثر استعمالاً في المؤسسة، ثم التسهيلات التي تقدمها، وأخيراً الحديث عن سلبيات هذه التكنولوجيا.

1 -أنواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة في المؤسسة:

رصدت اتجاهين اثنين من خلال إجابات المبحوثين، حيث ركز معظم المبحوثين على نوعين من تكنولوجيا الاتصال، وقلة أخرى ركزت على أكثر من نوعين وشملت كل الأنواع المتاحة في المؤسسة.

الاتجاه الأول:

يجيب معظم المبحوثين على أنه يوجد نوعان من تكنولوجيا الاتصال المتاحة داخل المؤسسة والمتمثلة في الهاتف الثابت و خاصة المحمول، وكذلك الايميل لتوفرهما في أي مكان وأي زمان وسهولة استعمالهما.

واستشهد في هذا السياق بالمبحوث "رقم 03، 36 سنة، المدير الفرعي للمالية والوسائل" الذي صرح قائلا:

"إن أنواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة لدينا في المؤسسة بكثرة والجميع يستخدمها هي: الهاتف الثابت والمحمول وكذلك الايميل : « epsp.sidiali27@gmail.com ».

الاتجاه الثاني:

أما المبحوثين المتبقون فقد ركزوا على أنواع تكنولوجيا الاتصال أخرى متاحة والمتمثلة في: الحاسوب، الانترنت، وذلك لوجودها في كل مكاتب الإدارة ولإستخدامهم الدائم لهذه التكنولوجيات. حيث استشهد بالمبحوثة "رقم 05، 30 سنة، صيدلانية" قائلة:

"إن أنواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة لدينا هي كالتالي: الحاسوب، الانترنت، الانترنت".

وبالفعل، نظرا لإدراج التكنولوجيا الجديدة في مختلف المؤسسات بغية تفعيل الاتصال وجعل المعلومة متاحة في الوقت المناسب، فإنه أضحى يستخدم الحاسوب في تسيير المؤسسة. كما انه مربوط بالانترنت، وحتى بخدمة الانترنت.

فهذه الوسائل فعالة في تسهيل التواصل بين الموظفين، في إيصال المعلومة، وأيضاً مع الزبائن الذين تتعامل معهم المؤسسة لتسويق منتوجها.

فقد ظهر الإنترنت "أيام الحرب الباردة، لكنها كانت حتى أواخر الثمانينات مقصورة على البنثاغون. غير أنها سرعان ما انتشرت في الأوساط الجامعية الأكاديمية على صعيد شبكة المعارف التي يمكن الولوج إليها أو استخدام البريد الإلكتروني.¹

ثم انتشرت "مثل هذه الشبكات في عدد لا حصر له من المواقع الإلكترونية، ومواقع الخدمة (server) ذات الطابع الثقافي والسياسي والتجاري البحث.²

فالتنظيم الحديث للمؤسسة يدفعها إلى خلق فضاءات جديدة للاتصال عن طريق الاعتماد على الإنترنت والخدمات التي يقدمها لتسهيل عملية الاتصال داخلها وخارجها.

أما عن الهاتف النقال فهو يعتبر أيضاً وسيلة اتصال مستخدمة في هذه المؤسسة. وإضافة إلى وظيفة الاتصال التي يؤديها، فقد شهد الهاتف النقال تطوراً في وظائفه، إذ "أجهزة الهاتف المحمول تستطيع الآن أن تعمل باعتبارها محفظة مالية وكاميرا وتليفزيون ومنبه وآلة حاسبة ودفتر عناوين، وتقويم للأيام والشهور، وصحيفة وبوصلة وجهاز ملاح، لذلك في آن معا. ولا تقتصر الهواتف الذكية على مجرد غزو عالم الكمبيوتر، بل إنها تعيد اختراعه بتقديمها المزيد من الخدمات الصوتية وغير الصوتية.³

¹ أنتوني غدنز، علم الاجتماع، ترجمة: الصياغ فايز، لبنان، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الرابعة، 2005، ص.ص 522-523

² نفس المرجع السابق

³ تعظيم الاستفادة من الهاتف المحمول ، D.C ، Washington ، The Word Bank ، 2012، ص.ص 8-9

2 -توظيف تكنولوجيا الاتصال (الحاسوب، الايميل، الفاكس...):

لقد رصدت اتجاها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين، استنادا إلى ما صرحت به المبحوثة

"رقم 01، 30 سنة، مهندس الدولة في الإعلام الآلي قائلة:

"بان الهاتف يوظف في الاتصالات بين المؤسسة ومؤسسات أخرى، فوظيفة الهاتف مهمة جدا وذلك

لسرعة الاتصال، كما تكمن وظيفة الفاكس في إرسال واستقبال الأوامر والمعلومات كل من الوزارة

والمديرية ومؤسسات أخرى.

أما الانترنت هي شبكة محلية داخلية توظف كذلك في تبادل المعلومات بين الموظفين.

وتكمن وظيفة الايميل في إرسال واستقبال المراسلات والوثائق التي تحتاجها المؤسسة، أما الانترنت

هي العمود الرئيسي من اجل عمل كل تكنولوجيا الاتصال الأولى".

وبالفعل، يعتبر الانترنت شبكة داخلية للاتصال خاصة بالمؤسسة، ويستخدم البروتوكولات والقواعد

التي يبني عليها الانترنت كي يمكن للأفراد والعاملين في تلك المؤسسة من الاتصال ببعضهم البعض

والوصول إلى المعلومات، وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة من الأساليب التقليدية المعتادة¹.

أما البريد الإلكتروني فيعتبر فعلا نظرا للمرونة التي يتسم بها، إذ يمكن استخدامه في حالات

ولأغراض مختلفة.

¹ بختي إبراهيم، التجارة الإلكترونية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2008، ص.ص 35-36

3- تكنولوجيا الاتصال الأكثر استعمالا في المؤسسة:

لقد رصدت اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين، استنادا إلى ما صرحت به المبحوثة رقم 04، 30 سنة، تقني سامي في الإعلام الآلي "قائلة:

"إن تكنولوجيا الاتصال الأكثر استعمالا في مؤسستنا هي تقريبا كل التكنولوجيا التي ذكرت من قبل لكن الهاتف المحمول أسرع وسيلة اتصال ولأنها محمولة تكون معك في أي مكان كما أنها تستعمل بعض الوسائل الأخرى لأنها تحمل داخلها كايميل وغيرها من الوسائل الحديثة".

وبالفعل، فإن للهاتف أهمية كبيرة في مجال الاتصالات، ومنه "فان خدماته تكاد تصل إلى أغلب المؤسسات وذلك لكون أن التليفون يقدم غالبا النقل الفوري للمعلومات سواء كانت صوتية أو بيانية أو مرئية وبصورة عامة هناك طريقتان لاستخدام الهاتف بوصفه وسيلة لنقل المعلومات والأخبار هما:

1— الطريقة المباشرة في الاتصال وتكون بين المؤسسة والمستفيد.

2— الطريقة غير المباشرة: وذلك عن طريق ربط الهاتف بتقنية اتصال أخرى إلكترونية أو غير الإلكترونية مثل الفاكسيميلى أو المحطة الطرفية للحاسب الآلي".¹

4- التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة:

لقد رصدت اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين، استنادا إلى ما صرحت به المبحوثة رقم 02، 31 سنة، وثائقي أمين محفوظات"قائلة:

¹جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2005، ص20.

"أن التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة عديدة وتشمل كل من ربح الوقت من أجل إرسال معلومات أو استقبالها يكون ذلك في وقت وجيز فنحن لا ننتظر ساعات أو أيام للقيام بالعمل المطلوب، وكذلك اختصار المسافة ونقل المعلومات بسرعة وفاعلية، كما تسهل الوصول إلى الهدف والنتيجة".

وبالفعل خاصة في الوقت الراهن الذي تعيشه الكثير من المؤسسات خاصة المؤسسات العمومية، وذلك لكثرة الأعمال والمهام لديها ويجب أن تنجز كل مهامها في وقت وجيز وبسرعة، وهذا ما تحقّقه تكنولوجيا الاتصال من تسهيلات لهذه المؤسسة بحيث تحقق العمل المطلوب في الوقت المحدد مع التخلي عن التنقل عبر مسافات طويلة وهنا تحقق لها اختصار المسافات.

5- سلبيات تكنولوجيا الاتصال:

لقد رصدت اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين، أن أي اختراع لا يخلو من عيوب، استنادا إلى ما صرح به المبحوث " رقم 07، 33 سنة، متصرف رئيسي " قائلا:

"سلبيات تكنولوجيا الاتصال تكمن في العديد من السلبيات ونذكر منها التكلفة الكبيرة لهذه التكنولوجيا، وكذلك تكون رديئة الجودة في بعض الأحيان، ومن سلبياتها انقطاع في الانترنت في بعض المرات، كما ممكن من خلال استعمال الانترنت يمكن خروج بعض المعلومات السرية".

وبالفعل، كما لأي شيء إيجابيات وسلبيات فيوجد لتكنولوجيا الاتصال إيجابيات وسلبيات. وتكمن سلبياتها في انعدام قدرة أي جهة أو سلطة على المنع أو على التحكم بسيل المعلومات المتدفقة، كما تؤثر صحيا على الجانب الفيزيولوجي والنفسي للأفراد؛ فالعديد من الأمراض كان بسبب هذه التكنولوجيا مثل الصداع وضعف البصر والإرهاق والقلق وأوجاع الظهر وضعف السمع.

- استنتاج:

بالرغم من كل ما تتميز به تكنولوجيا الاتصال من تسهيلات التي تقدمها داخل المؤسسة والمساعدات التي أتاحتها إلى كل موظفي المؤسسة ، من ربح الوقت وتوصيل المعلومة بسرعة وفاعلية، والأهمية الكبيرة لهذه التكنولوجيا لا يعني أنها لا تخلو من عيوب وبعض السلبيات التي قد تؤثر في وصول المعلومة إلى طالبيها في الوقت المناسب، لأن هذه السلبيات تؤثر فيها، ولا تسمح لها بتحقيق الهدف والنتيجة المطلوبين داخل المؤسسة.

وإذا لم نحاول أن نتدارك هذه السلبيات ونقلص من حدتها سوف تخسر المؤسسة مكانتها ولن تحقق الأهداف التي رسمتها

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.

تمهيد:

لقد لعبت تكنولوجيا الاتصال دورا مهما وأساسيا في انتشار المعرفة والمعلومات ونقلها، كما تعد أساس كل العلاقات الإنسانية. فتشكل العلاقات يبدأ من الحوار والتفاعل ومبادلة الآراء ومن ثم تتطور إلى علاقات. وتعتبر تكنولوجيا الاتصال وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية وفي إدارة وتحقيق أهداف المنظمة، وكذلك بفضل هذه التكنولوجيا يتمكن أفراد المؤسسة من الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة.

ومنه، في هذا الفصل سأعرض الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الإدارة بالمرضى، ثم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الموظفين مع بعضهم، ثم إلى التطرق إلى الدور الذي تلعبه في علاقة الموظفين بالإدارة، ثم كيف تسهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق نقل المعلومة بسرعة وفاعلية داخل المؤسسة، وأخيرا الحديث عن تصور مؤسسة الصحة الجوارية بدون تكنولوجيا الاتصال.

1- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الإدارة بالمرضى:

لقد رصدت اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل الباحثين، استنادا إلى ما صرح به الباحث "رقم 12، 30 سنة، عون إدارة رئيسي" قائلا:

"دور تكنولوجيا الاتصال في علاقة الإدارة بالمرضى وذلك من خلال التسهيل للمرضى في عملية الاتصال بهم، كما توفير احتياجات المرضى وكل ما يلزمهم، من نقص في الأدوية والأجهزة الطبية".

وبالفعل لتضمن المؤسسة الراحة للمريض، لا بد أن توفر له كل ما يلزمه من أدوية وأجهزة طبية وتعامل معه بلطف وتلبي كل احتياجاته. فتكنولوجيا الاتصال من خلالها توفر للمرضى كل حاجياتهم، وذلك عن طريق الاتصال والتواصل مع مؤسسات أخرى والمديرية من أجل أن توفر لهم كل ما يلزمهم دون عناء التنقل.

2- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الموظفين مع بعضهم:

لقد رصدت اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين، استنادا إلى ما صرح به المبحوث " رقم 03، 36 سنة، المدير الفرعي للمالية والوسائل" قائلا:

"الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الموظفين مع بعضهم تسهل الاتصال بينهم والتواصل عن طريق الهاتف، كما تسرع للعمل في المؤسسة وتسهل تنقل المعلومات من مكتب إلى مكتب آخر، ومن موظف إلى آخر دون تنقل الموظفين من أماكنهم تصلهم المعلومة المطلوبة بسرعة وفاعلية، وتحسين العلاقات فيما بينهم".

وبالفعل، بفضل هذه التكنولوجيا يتمكن أفراد المؤسسة من تداول المعلومات فيما بينهم، والاتصال المستمر بينهم يولد الحوار والتفاعل ومبادلة الآراء وتطوير الأفكار ومن ثم تتطور إلى علاقات.

3- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الموظفين بالإدارة:

رصدت اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين استنادا إلى ما صرحت به المبحوثة "رقم 10، 28 سنة، عون حفظ البيانات" ما يلي:

"إن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الموظفين بالإدارة فيما تقدمه من تسهيلات، تسهل اتصال رئيس المصلحة ببقية العمال، كما تساعد على تحويل العمل من حاسوب إلى حاسوب آخر دون الحاجة إلى الورق، وكذلك تسهل للعمال على طلب حاجياتهم دون النصب إلى المكتب".

وبالفعل، من أجل أن يقوم الموظف بمهامه على أكمل وجه يجب أن تكون له علاقة جيدة مع الإدارة، فهو يحتاج من عمله إلى الشعور بالأمان والاطمئنان والإحساس بأهمية دوره في الإدارة، وتوفر باب النصح والتوجيه، كما تمكنه تكنولوجيا الاتصال من معرفة والاطلاع على كل المعلومات التي تخص المؤسسة ليكون قريب منها.

4- تسهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق نقل المعلومة بسرعة وفاعلية داخل المؤسسة:

لقد رصدت اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين، استنادا إلى ما صرح به المبحوث "رقم 03، 36 سنة، المدير الفرعي للمالية والوسائل" قائلا:

"نعم، بالفعل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق نقل المعلومات بسرعة وفاعلية داخل المؤسسة، فشتان بين أمس لم تكن موجودة فيه وسائل التكنولوجيا وبين حاضر به كل وسائل الاتصال الحديثة، فالمعلومة الآن لا تستحق كتابة وإعلان حتى تنتشر بسرعة البرق وتصبح في متناول الجميع، بكبسة زر نقوم بمعالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها وقت الحاجة ونشرها وتبادلها وتوصيلها إلى طالبيها".

وبالفعل فتكنولوجيا الاتصال تحقق نقل المعلومة بسرعة وفاعلية داخل المؤسسة مثلا: يمكن توصيل المعلومة بسرعة من خلال الاتصال الفوري عبر الهاتف، أو من خلال إرسال واستقبال بسرعة البرق

كل المعلومات الضرورية عن طريق تكنولوجيا موجودة داخل المؤسسة كالبريد الإلكتروني والفاكس والانترنت والانترنت كلها تحقق نقل المعلومة وتبادلها بسرعة وفاعلية.

5- تصور مؤسسة الصحة الجوارية بدون تكنولوجيا الاتصال:

رصدت أيضا اتجاهها واحدا حول هذه النقطة إذ يرى كل المبحوثين، استنادا إلى ما صرحت به

المبحوثة "رقم 01، 30 سنة، مهندس الدولة في الإعلام الآلي" ما يلي:

"لا يمكن تخيل ذلك بتاتا فإذا قلنا مؤسسة بدون اتصال يعني توقف المؤسسة، فالمؤسسات الحديثة كل

أنشطتها مبنية على الاتصال.

فمؤسستنا لها اتصال دائم بمديرية الصحة كما لها اتصال دائم بالعيادات وقاعات العلاج التابع لها فلذلك

لا بد من توفر الاتصال السريع وهذه التكنولوجيات هي التي تقدمه حتى تقدم المؤسسة ضمان في

المستوى".

وبالفعل، في الوقت الحالي لا بد من توفر تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة لأهميتها الكبيرة ودورها

المهم في مجال العمل والتواصل والاتصال. لذلك، لا يمكن الاستغناء عنها ولا يمكن تصور المؤسسة

بدونها؛ فمن خلالها وبفضل تسهيلاتنا ترتقي المؤسسة إلى الأحسن.

- استنتاج:

لقد قدمت تكنولوجيا الاتصال للمؤسسة أهمية كبيرة لم تكن موجودة من قبل خاصة في مجال العمل والاتصال وتبادل المعلومات والأفكار، كما كونت العلاقات من خلال التفاهم الذي تخلقه بين موظفي المؤسسة، فتكنولوجيا الاتصال صارت العمود الفقري للمؤسسة ولها رابط قوي معها، لأنها دائمة الاستخدام في مهام وأعمال واحتياجات المؤسسة، فلا يمكن الاستغناء عنها لأنها تساعد وتسهل للمؤسسة في الكثير من الأمور.

بعد عرض الإطار الميداني وهو جانب مهم في الدراسة، توصلت إلى نتائج الدراسة حيث تبين مايلي:

- أن المؤسسة تتوفر على تكنولوجيا الاتصال التي تكمن في كل من الحاسوب البريد الإلكتروني والفاكس والهاتف والانترنت والانترانت وغيرها من وسائل التواصل الأخرى.

- لقد حققت تكنولوجيا الاتصال للمؤسسة الكثير من التسهيلات من ربح الوقت والسرعة والمرونة واختصار المسافات وغيرها.

- أن تكنولوجيا الاتصال لا تخلو هي الأخرى من عيوب وسلبيات.

- مكنت تكنولوجيا الاتصال من تقريب وربط الإدارة بالمرضى وحققت لهم كل ما يلزم من احتياجاتهم.

- كونت هذه التكنولوجيا بين الموظفين مع بعضهم علاقات إنسانية، وذلك من خلال انتمائهم لنفس المنظمة.

- شعور الموظف بأهمية دوره داخل المؤسسة والقيام بمهامه في أحسن صورة.

- أسهمت تكنولوجيا الاتصال في تحقيق نقل المعلومة بسرعة وفاعلية داخل المؤسسة.

- الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال والدور الذي تقوم به، يجعلنا لا نستطيع الاستغناء عنها.

ومنه، لا يمكن تصور مؤسسة الصحة الحوارية بدون تكنولوجيا الاتصال.

مقابلة نتائج الدراسة بالفرضيات

من خلال هذه الدراسة، وعند مقارنة النتائج المتوصل إليها بالفرضيات، تبين لنا ما يلي:

بالنسبة إلى الفرضية الأولى: تسهل تكنولوجيا الاتصال عملية الاتصال بين الموظفين ومع

المرضى. وهي فرضية تم تأكيدها في الميدان، لأن بفضل هذه التكنولوجيات تسهل علينا عملية

الاتصال بين الموظفين ومع المرضى، وذلك من خلال الهاتف عن طريق الاتصال المباشر والفوري

حيث يستطيع موظفو المؤسسة تبادل الآراء والأفكار والمعلومات بسرعة وسهولة. وكذلك هناك وسائل

أخرى كالبريد الإلكتروني والانترنت والانترانت بفضلها يمكن إرسال واستقبال المعلومة في نفس

المكان وزمان بسرعة ودون التنقل من أماكنهم، وأيضا تسهل مع المرضى عملية الاتصال من خلال

تلبية احتياجاتهم من أدوية وأجهزة طبية.

وبالنسبة إلى الفرضية الثانية: تسهم تكنولوجيا الاتصال في نقل المعلومات بسرعة وفاعلية داخل

مؤسسة الصحة الجوارية.

وهي فرضية تم تأكيدها في الميدان، فمنذ دخول تكنولوجيا الاتصال للمؤسسة أصبحت تقريبا كل

التعاملات الإلكترونية، فيمكن نقل المعلومة وتوصيلها وتبادلها بسرعة، بفضل تكنولوجيا الاتصال.

فمن خلال استعمال أي وسيلة اتصال كالهاتف والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل المتاحة داخل

المؤسسة يمكن إرسال واستقبال المعلومة من مؤسسات أخرى أو المديرية بسرعة وفاعلية، بدون جهد

أو عناء أو تنقل وهذا يحقق للمؤسسة النجاح والوصول للهدف المطلوب.

خاتمة

خاتمة

تحتل تكنولوجيا الاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة. فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، على رأسها تحسين صورة أو أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، كما تقوم بتسهيل المهام داخل الإدارة. فوجود تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة يؤثر في العملية الاتصالية، بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان. وعليه، يستلزم على المؤسسات أن توفر تكنولوجيا الاتصال وكل الوسائل الحديثة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من استنتاجات على الصعيدين النظري والميداني بالإضافة لمجموعة من التوصيات.

فقد تبين في هذه الدراسة أن الهاتف هو الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا في الاتصال بالهيئات التابعة للإدارة. كما تعتبر الانترنت وسيلة تكنولوجية حديثة ضرورية أدرجت داخل المؤسسة. كما تبين أن تكنولوجيا الاتصال قد أسهمت في نقل المعلومة بسرعة وفاعلية داخل المؤسسة، إذ تعتبر تكنولوجيا الاتصال ضرورية في سير عمل المؤسسة.

أضف إلى ذلك، أن تكنولوجيا الاتصال ساعدت في تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين ومع المرضى، مسهمة في ذات الوقت في التنسيق بين العمال والإدارة.

ومنه، هذه الدراسة ستفتح الآفاق لدراسات أخرى تصب حول دور تكنولوجيا الاتصال في تسيير مؤسسات صحة جوارية أخرى عرفت مؤخرا إدراج هذه التكنولوجيا في مصالحها.

التوصيات:

* يمكن لإدارة المؤسسة أن تستفيد من إيجابيات تكنولوجيا الاتصال لتحسين صورة المؤسسة.

* ضرورة الاستغلال الأمثل لتطور تكنولوجيا الاتصال.

* يجب متابعة وقياس فعالية التكنولوجيا واستخدامها لكشف نقاط القوة ودعمها.

* يجب أن يكتسب الموظفون معارف ومهارات للتعامل مع الوسائل التكنولوجية المتطورة لتحقيق أهداف

المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

باللغة العربية:

- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2008.
- الجاسم جعفر، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2005.
- الدنانيعبد المالك ردمان، تطور تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- العلاق بشير عباس، سعد غالب ياسين، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج، عمان، 2006.
- المزاهرة منال هلال، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة 1، 2014.
- أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصة للنشر، 2004.
- براينيس عبد القادر، التسويق في المؤسسات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006.

قائمة المصادر والمراجع

- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة) ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، سنة 2009.
- بولعويديات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007-2008.
- تعظيم الاستفادة من الهاتف المحمول ، The Word Bank ، Washington، D.C، 2012.
- دليو فضيل ، تكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال (مفهوم، الاستعمالات، الافاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010.
- غدنز أنتوني، علم الاجتماع ، ترجمة : الصياغ فايز، لبنان، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الرابعة، 2005.
- غلابي بوزيد، مفهوم المؤسسة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الادارة العامة، جامعة ام البواقي، 2011.
- قاسيمي ناصر ، الاتصال في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية) ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.

قائمة المصادر والمراجع

- محفوظ محمد ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الابعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال) دار المعرفة الجامعية، جامعة بيروت العربية بالاسكندرية، 2005.
- مرتاض- نفوسي لمياء ، تقنيات البحث الكيف: المقابلة ، الجزائر، دار هومة، 2017.
- مرتاض-نفوسي لمياء ، أنتروبولوجية الاتصال الرقمي، الأردن، دار أسامة، 2020.
- مرتاض-نفوسي لمياء ، تحليل المحتوى في العلوم الانسانية ، الجزائر، دار هومة، 2015.
- مرتاض-نفوسي لمياء ، ديناميكية البحث في العلوم الانسانية ، الجزائر، دار هومة، 2015.
- مشاقبة بسام عبد الرحمان، نظريات الاعلام، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، 2005.
- بحث عن مفهوم الدور- المصطبة 28 : 21 : h, 02-08-2020, www.al-mistaba.com
- حمل يوم 02 أوت 2020 على 21سا28د
- الإطار المفاهيمي لوظيفة تسيير الموارد البشرية, Grhum aines. Blogspot.com
- حمل يوم 02 أوت 2020 على 21سا35د

-باللغة اللاتينية:

- Blanchet Alain, Ghiglione Rodolphe, Massonnat Jean, Trognon Alain, **Les technique d'enquête en sciences sociales**, Paris, Dunod, 2005
- Bonneville Luc, Grosjean Sylvie, Lagacé Martine, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, Presses universitaires de France, 1974
- Combessie Jean Claude, **La méthode en sociologie**, Alger, Editions casbah, 1998
- **Dictionnaire de philosophie**, Paris, Larousse, 1964
- Glaser Barney G., Strauss Anselm I., **The discovery of grounded theory**, Strategies for qualitative research, New brunswick (U.K), Aldine transaction, 2006

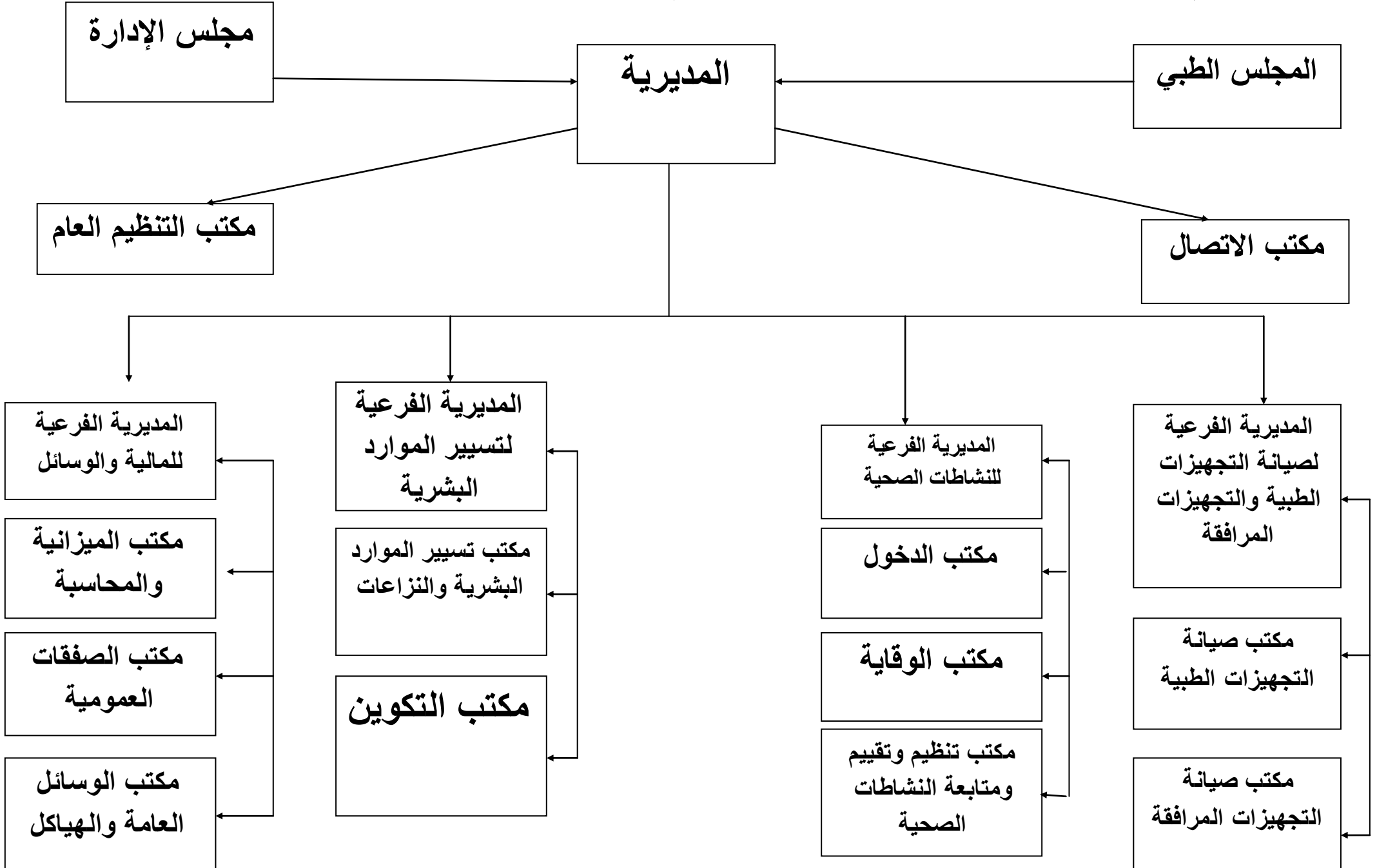
الملاحق

دليل المقابلة:

- 01 - ما هي أنواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة لديكم في المؤسسة؟
- 02 - وفيم توظف كل واحدة منها؟ (الحاسوب، الايميل، الفاكس...)
- 03 - ما هي تكنولوجيا الاتصال الاكثر استعمالا في المؤسسة؟ ولماذا؟
- 04 - ما هي التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة؟
- 05 - هل توجد سلبيات لتكنولوجيا الاتصال؟ فيم تكمن؟
- 06 - ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الادارة بالمرض؟
- 07 - ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الموظفين مع بعضهم؟
- 08 - ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في علاقة الموظفين بالادارة (رئيس المصلحة، رئيس المؤسسة؟
- 09 - هل تسهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق نقل المعلومات بسرعة وفاعلية داخل المؤسسة؟
- 10 - هل يمكن اليوم تصور مؤسسة الصحة الجوارية بدون تكنولوجيا الاتصال؟ لماذا؟

الهيكل التنظيمي للإدارة:

ملحق رقم 02



باللغة العربية:

شهدت تكنولوجيايات الاتصال الكثير من التطورات المتلاحقة وكانت نتائجها أن انتشرت استخداماتها، وامتدت لتشمل العديد من المؤسسات. فقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على تكنولوجيايات الاتصال، حيث أصبحت مهمة وضرورية من ضروريات العصر. فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي، دخلت المؤسسات دائرة الارتباط أكثر فأكثر بوسائل وتكنولوجيايات الاتصال، إذ لا يمكن استغناء المؤسسات عنها وذلك للمميزات والخصائص التي تملكها.

من بين هذه المؤسسات سلطت دراستنا الضوء على مؤسسة الصحة الجوارية بسيدي علي، للتعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيايات الاتصال داخلها.

باللغة اللاتينية:

Communication technologies has witnessed many successive developments, the results of which were that its uses spread and extended to include many institutions. At the present time, the dependence of institutions on communication technology has increased as it has become important and necessary necessity of the time. Since the last quarter of the last century, institutions have entered the circle of connection more and more with means and technologies of communication, because institutions cannot be dispensed with due to the advantages and characteristics they possess.

Among these institutions, our study sheds light on the neighborhood health institution in Sidi Ali, to identify the role that communication technology plays within it.