

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جامعة محمد بوضياف المسيلة  
كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: الإعلام والاتصال

الرقم التسلسلي:...../.....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس: تخصص : اتصال وعلاقات عامة

بعنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة العمومية  
دراسة ميدانية مستشفى الزهراوي بالمسيلة

إشراف الأستاذة :

حمديني إبتسام

إعداد الطالبين:

- رميسة مسعود

- سهام بوزراغ

السنة الجامعية : 2018 - 2019 م

# شكر وعرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

فالحمد لله عز وجل ألهمنا الصبر والثبات لمواصلة مشوارنا الدراسي

نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة وأخص بالشكر كلا من:

الأستاذة المشرفة: /حمديني إبتسام

والأستاذ: / بن منصور رمضان

إلى اللذين حضينا بشرف الجلوس متعلمين بين أيديهم

جميع أساتذتنا في تخصص اتصال وعلاقات عامة

وإلى كل عمال مستشفى الزهراوي بالمسيلة اللذين ساعدونا في إنجاز هذا العمل

وإلى كافة من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

# الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أمي وأبي العزيزين أطال الله لهم في أعمارهم

إلى إخوتي "حسين- هشام" حفظهما الله

إلى من كانت لي الأم الثانية/ خالتي الغالية أطعمها الله دوما الصحة والعافية

إلى جدي التي كانت حريصة على دراستي أطال الله في عمرها

إلى جميع صديقاتي بالدراسة

وأهدي أيضا هذا العمل إلى جميع طاقم مجمع علوم الإعلام والاتصال

ريضاء

# الإهداء:

إلى أبي الغالي أعظم إنسان في حياتي إلى رمز القوة والتحدى،  
إلى من غمرني بكل الدفء والحنان ورمز العطاء اللذي لم تبخل علي  
بحنانها ولا بنصائحها منذ ولادتي ومن زرعت في نفس مبادئ  
الأخلاق والحب وسهرت الليالي لأنام وتعبت من أجل أن أكون  
فخر لها وأهل إلى هذا اليوم، إلى من كان دعائها يزيل الأذى من  
أمامي، إلى أعز إنسانة أُمِّي أطال الله عمرها، كما أهديتها عملي  
هذا إلى أُمِّي الثانية حيث كانت داعمة ومرشدة إلى جميع إخوتي  
وأخواتي وأبناء أخوتي وزوجاتهم.  
إلى الأخ العظيم الذي علمني خوض عمار الحياة بكل عزم وثبات  
وبت في نفسي عرشا من الكبرياء.  
إلى صديقاتي العزيزات: حياة، صليحة، فريدة، وسبله، نادية،  
نسرين، ريمه، حميدة، لمياء، نور الدين، صلاح.

## سهام





# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

شكر و عرفان

اهداء

قائمة الجداول والاشكال

مقدمة ..... أ ب

### الإطار المنهجي

1. الإشكالية: ..... 4
2. التساؤلات: ..... 5
3. أهمية الدراسة ..... 5
4. أهداف الدراسة ..... 5
5. أسباب اختيار الموضوع: ..... 5
6. المدخل النظري للدراسة ..... 5
7. تحديد المفاهيم ..... 8
8. المنهج ..... 9
9. أداة جمع البيانات ..... 10
10. الجانب المكاني والزمني للدراسة: ..... 11
11. التعريف بمجتمع البحث ..... 12
12. الدراسات السابقة ..... 13

### الفصل الأول: تكنولوجيا والمؤسسة العمومية

- المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... 16
- المطلب الأول: تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... 16
- المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... 20
- المطلب الثالث: تصنيفات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... 22
- المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... 24
- المبحث الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة العمومية ..... 27

المطلب الأول: أنواع المؤسسة العمومية.....	27
المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة العمومية.....	30
المطلب الثالث: أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المؤسسة العمومية	31
المطلب الرابع: تأثيرات وانعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية	34
<b>الفصل الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الإستشفائية</b>	
المبحث الأول: مدخل إلى المؤسسة الإستشفائية.....	42
المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاستشفائية.....	42
المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الاستشفائية.....	44
المطلب الثالث: أنواع المؤسسة الاستشفائية.....	45
المطلب الرابع: وظائف المؤسسة الاستشفائية.....	49
الإطار التطبيقي:.....	50
المطلب الأول: التعريف بمستشفى الزهراوي بالمسيلة.....	50
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمستشفى الزهراوي.....	52
المطلب الثالث: مهام مستشفى الزهراوي.....	53
تحليل البيانات ومناقشتها.....	53
نتائج الدراسة.....	70
خاتمة.....	72
قائمة المصادر والمراجع.....	74
ملاحق.....	80

قائمة الجداول

- 1- جدول يبين توزيع الافراد حسب متغير الجنس ..... 54
- 2- جدول يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن ..... 54
- 3- جدول يبين توزيع الافراد حسب الوظيفة ..... 54
- 4- جدول يبين توزيع الافراد حسب مستوى التعليمي ..... 56
- 5- جدول يبين توزيع الافراد العينة حسب الخبرة المهنية ..... 57
- 6- جدول يبين الوسيلة الاتصالية التي تستعان بها بشكل كبير في الاتصال بالهيئات  
الادارية ..... 58
- 7- جدول يبين الصعوبات التي تواجه المؤسسة اثناء استخدام البريد الالكتروني ..... 59
- 8- جدول يبين استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في علاقات خارجية  
لمؤسسات اخرى ..... 60
- 9- جدول يبين المدى الكبير في استخدام الانترنت في مجال عمل المبحوثين ..... 61
- 10- جدول يبين صعوبة استعمال الانترنت في مجال العمل ..... 61
- 11- جدول يبين المجال الاكثر استخداما لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ..... 62
- 12- جدول يبين اعتبار تكنولوجيا الاعلام والاتصال مصدر للمعلومات ..... 63
- 13- جدول يبين مدى مساعدة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التنسيق بين العمال  
والادارة ..... 64
- 14- جدول يبين مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل ..... 64
- 15- جدول يبين اعتبار تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورية لسير الحسن في  
المؤسسة ..... 64
- 16- جدول يبين لنا مستقبل تكنولوجيا الاعلام والاتصال ..... 65

قائمة الجداول

- 1- شكل يبين توزيع الافراد حسب متغير الجنس.....54
- 2- شكل يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن.....55
- 3- شكل يبين توزيع الافراد حسب الوظيفة.....56
- 4- شكل يبين توزيع الافراد حسب مستوى التعليمي.....57
- 5- شكل يبين توزيع الافراد العينة حسب الخبرة المهنية.....58
- 6- شكل يبين الوسيلة الاتصالية التي تستعان بها بشكل كبير في الاتصال بالهيئات الادارية.....59
- 7- شكل يبين استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في علاقات خارجية لمؤسسات اخرى.....60
- 8- شكل يبين المدى الكبير في استخدام الانترنت في مجال عمل المبحوثين.....61
- 9- شكل يبين صعوبة استعمال الانترنت في مجال العمل.....62
- 10- شكل يبين المجال الاكثر استخداما لتكنولوجيا الاعلام والاتصال.....63
- 11- شكل يبين مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل.....65
- 12- شكل يبين اعتبار تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورية لسير الحسن في المؤسسة.....67



# مقدمة

مقدمة:

شهدت في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبقة في كافة مناحي الحياة أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي في الديناميكية التي عرفها مجال التكنولوجيا خاصة تلك المتعلقة بتوصيل المعلومات وبنها ومعالجتها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة من القرن العشرين وحتى الآن في إحداث تغيير جذري في طريقة الإدارة وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل بها.

كما ساهم استخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومنظومة الشبكات في تغيير أساليب جمع البيانات وتحليلها حيث أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل وشكل من أشكال التجدد من أجل تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم وبين المؤسسة وبيئتها الخارجية وتعظيم الاستفادة منهم لخلق المناخ المناسب للإبداع والابتكار.

هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسات بما تتميز به من دقة وفعالية وتفاعلية فيعكس على المؤسسات في صورة إنجاز المهام بشكل أكثر تطور ودقة، ما يرفع من كفاءة في أداء العاملين الذي يعد عنصرا ضروريا لاستمرارية نشاط المؤسسات ونموها لأنه يعبر عما يتمتع به العاملين من مهارات وقدرات وإمكانيات كما يعتبر الوسيلة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها، فنجاح أي مؤسسة مرتبط بنجاح عمالها وكفاءتهم ومهاراتهم.

فامتلاك تكنولوجيا الاتصال الحديثة أمر لا بد منه يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية لتعظيم منفعة المؤسسات والعاملين بها، وتعد أهم عوامل النجاح التي تحققه أي منظمة يتوقف في المقام الأول على تطور الوسائل المستخدمة بالمؤسسة وفعاليتها في زيادة إنتاجية المؤسسة وتجنب الوقوع في مشكلات من جهة، وهذا ما جعل تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا حاسم في إدارة الموارد البشرية.

ولقد قسمنا دراستنا إلى جانبين جانب منهجي وجانب تطبيقي حيث قدمنا في الإطار المنهجي بالتحدث عن الإشكالية وذكرنا أسباب اختيار الموضوع والتي قسمت إلى ذاتية وموضوعية كذلك تطرقنا إلى أهداف الدراسة وتحديد المصطلحات الأساسية للدراسة تاليها المقاربة النظرية حيث استخدمنا نظرية انتشار المبتكرات كما استعنا بدراسات سابقة للاستفادة منها وقمنا بتحديد مجالات الدراسة كل من مجال المكان والزمان ، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة استخدام أداة جمع البيانات الاستبيان والملاحظة والمقابلة ختاماً بالعينة القصدية فحددنا العينة المدروسة بـ (20) شخص عامل بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة، أما فيما يخص الجانب التطبيقي تطرقنا إلى البطاقة التقنية لمستشفى الزهراوي ثم عرضنا وحللنا الجداول الإحصائية بعدها عرضنا النتائج المستخلصة، وتطرقنا أيضاً للجانب النظري الذي تمثل في عرض كم هائل من المعلومات احتوى فصلين كل فصل به مبحثين في الفصل الأول تكلمنا عن تكنولوجيا والمؤسسة، والفصل الثاني عن واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية.



الامطار

المنهجي

### إطار المنهجي:

1. الإشكالية: تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من بين الوسائل التي أحدثت تغير كبير في المجتمع فلا يكاد نجد ميدانا من ميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة وتفرض وتفرض نفسها على القائمين والمشتغلين في مختلف الأنشطة خاصة على مستوى المنظمات الحديثة والمعاصرة التي تواكب للتطورات التكنولوجية، باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال (الأساليب والوسائل) لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات وشكل إلكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس... الخ، فالاستخدام الواسع لها ولنظام الشركات قد يؤدي إلى تغير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم.

فتكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت من الوسائط في تطوير العملية الإدارية لما لها من دور مهم في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه، حيث يعتبر قطاع الصحة في الجزائر من بين أهم القطاعات بالدولة، حيث أولت له الحكومة الكثير من الاهتمام والذي يجسد في مجموعة الإصلاحات التي عرفها هذا القطاع، ورغم الميزانية الموجهة لقطاع الصحة بالجزائر فيبقى هذا القطاع يعاني من مشاكل جديدة أغلبها متعلقة بعمليات التسيير للإمكانيات لذا عملت الدولة على إصلاح قطاع الصحة وتحديثه، فلا شك أن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة لهذا الميدان اعتبر تحديا حقيقيا ومنعرجا هاما للقائمين على هذا الجهاز باعتبار أن المعلومة بقطاع الصحة ليست كغيرها من المعلومات وذلك لخصوصيتها لأنها تمس مباشرة صحة الأفراد.

فالإشكالية التي أدنا التطرق لها في دراستنا:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة داخل المؤسسة العمومية

الإستشفائية؟

## 2. التساؤلات:

1. لماذا تستخدم المؤسسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
2. ما هي أهم أشكال التكنولوجيا التي تستخدمها هذه المؤسسات؟
3. ما هي أهم الأهداف التي حققتها المؤسسة الإستشفائية من خلال استخدامها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

### 3. أهمية الدراسة

لكل دراسة أهمية سواء من الناحية العلمية أو العملية، حيث نجد تكنولوجيا الإعلام والاتصال دور متكامل من الوظائف الإدارية والتعليمية التخطيط والتنظيم، فهو ينطوي على تدقيق المعلومات الذي هو عنصر حيوي في العملية الاتصالية. إن التطور السريع في وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والخبرات من أي مكان في العالم، وأصبحت هذه التكنولوجيا الإعلام والاتصال هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في معالجة وتحسين الجودة والكفاءة في أنشطة المؤسسات.

فكانت أهمية الدراسة في هذا الموضوع:

- البحث الجدي حول التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة ومعرفة الآثار الناجمة عنها.

- التطور التكنولوجي الحاصلة في مجال الإعلام والاتصال.

### 4. أهداف الدراسة

مع زيادة الاهتمام بدراسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من جوانبها المختلفة أكدت بأنها تعتبر من أبرز الدراسات التي تطرق إليها مجال علوم الإعلام والاتصال وتحقيقها لبلورة موضوع كامل من هذه التكنولوجيا وتتصدى أهدافها التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع في:

- اكتساب الخبرة على كيفية إجراء البحوث الميدانية.

- التعرف على وسائل التكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تستخدمها المؤسسة العمومية.

- التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- الوصول إلى نتائج دراستنا وتفيد في تطويرها.

### 5. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لدراسة تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخدامها في المؤسسة العمومية عامة والاستشفائية خاصة كان نتيجة المبررات والدوافع الذاتية والموضوعية التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

#### أ. أسباب ذاتية:

- أهمية الموضوع خاصة مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاعتماد عليها في المؤسسات.

- معرفة فائدة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المستشفيات  
\_اهتمامنا الشخصي بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

#### ب. أسباب موضوعية:

-معرفة الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة العمومية.

-معرفة أهم تكنولوجيا التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية.

### 6. المدخل النظري للدراسة

**النظرية المعتمد في الدراسة:** نظرية انتشار المبتكرات تساعدنا هذه النظرية في دراسة المبتكرات في تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي ستقوم بنشر الأفكار والمبتكرات عبر مرحلتين وإبراز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال الصحي وفي الاتصال الداخلي والخارجي لمجال الصحة، حيث سيكون منطلق هذا الاتصال من وسائل الإعلام والاتصال إلى الأطباء والإداريين (قادة الرأي) وصولا للفرد المستقبل لهذه المبتكرات.

أ. منطلق النظرية: هذه النظرية من الدراسات والأبحاث المنجزة في إطار تمديد وتعميق العلاقات الشخصية وأطلق عليها بعض الباحثين نظريات التأثير المحدود وهذه النظرية تشبه نظرية انتقال وسائل الاتصال على مرحلتين مع توسيعها في مراحل التدفق ووسائله (فضيل دليو، 2003، 21-22)

إن هذه النظرية تركز مع تحليلي مجموع عملية الابتكار حيث تركز الاهتمام على انتشار المبتكرات على مراحل وعلى المعرفة الامبريقية التجريبية العوامل المساعدة على تبني الابتكارات المدروس من طرف الأشخاص (بسام لمشاقية، 2011، ص178)

ولقد أكد الباحثين في هذا المجال على الأهمية الرئيسية الاتصال وعنصر الوقت في عملية تبني المبتكرات ومن جهة أخرى تفترض هذه النظرية أن وسائل الاتصال الشخصي عموماً في تشكيل المواقف حول المبتكرات، هذا وقد حدد العلماء في مجال الاتصال الخصائص المؤثرة في قبول وانتشار المبتكرات في خمسة عناصر وعلى رأسهم عالم الاتصال روجرز وشموخر:

1/ النفقة المادية.

2/ الانسجام مع القيم السائدة.

3/ درجة التعقيد من حيث الفهم والانسجام.

4/ القابلية لتداول.

5/ الوضوح والسهولة في النشر.

كما حدد العالمان عملية تبني المبتكرات فيما يلي:

1/ الوعي بالفكر.

2/ الاهتمام.

3/ التقويم.

4/ التجريب.

5/التبني.

### انتقادات نظرية انتشار المبتكرات:

- أن ترتيب مراحل تبني المبتكرات ليس حتماً حيث تتدخل مع بعضها البعض أو قد يستغني عن بعضها وإن بعض الأفراد لا يمكن اعتبارهم الاتصال مرحلة مستقلة لا يتم في الغالب خلال كل مراحل الانتشار.

- أن هذه النظرية نموذجاً لم يعرف بين الأفكار الضارة والغير الضارة مع إغفال للقواعد والعوائد الأخرى كدوافع لتبني أو الرفض.

### 7.تحديد المفاهيم

أ. تكنولوجيا: لغةً من كلمة Technologies هي من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإتياس والتأويل ويرجع أصل كلمة التكنولوجيا إلى اليونانية والتي تتكون من قطعتين logies تعني علم أما الجزء الآخر Techno تعني التشغيل الصناعي.

اصطلاحاً: عرفها قاموس أو كسفورد "تكنولوجيا بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وكذلك اعتبارها تطبيق للعلم فهي فكرة تولدت عن حاجة أو رغبة إجتماعية معينة وفي وقت معين (فضيل دليو، 2010، ص20)

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

ب. تكنولوجيا الإعلام والاتصال: هي كل ما يترتب عن اندماج تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومة (رضا النجار، 2009، ص495)

التعريف الإجرائي: هي كل ما توصلت إليه الابتكارات من تقنيات في مجال الاتصالات ويمكن استخدامها في الصحة بما يطور ويحسن العملية الصحية.

ج. **المؤسسة: لغة:** ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أسس- الأسس والأسس والأساس كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء يؤسسه أسا وأسسها تأسيسا وأسست دار إذ بنيت حدودها ورفعت قواعدها (الظاهر بن خرف الله والآخرين، 2003، ص27) .

**اصطلاحاً:** المؤسسة بصورة عامة في التركيب يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع حيث يشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع. في نسق اجتماعي أنشأ بطريقة منظمة تسود فيه علاقات ذات طابع إنساني وأخرى متبادلة بين مختلف مكونات المؤسسة ذاتها من أجهزة وأفراد وهيكل تنظيمي لها، كذلك لجمع محيطها الخارجي بعينة إنتاج سلعة أو تقديم خدمة وفق أهداف مسطرة مسبقاً. (محمد مصطفى أحمد، بدون سنة، ص81)

**إجرائي:** هي كيان أو نسق اجتماعي ينشأ بموجب قانون ومجموعة من الأفراد يقوم على إنتاج سلعة أو خدمة.

د. **المؤسسة العمومية:** هي منظمة عامة مملوكة ملكية كاملة من قبل الدولة تقوم بتقديم بعض الخدمات أو السلع ذات الصبغة العامة سواء كانت هذه المؤسسات عسكرية أو اقتصادية أو اجتماعية هذه المؤسسات تنشأ بموجب قوانين خاصة مما جعلها أكثر كفاءة وفعالية في الأداء. (عمر صخري، 2003، ص23)

**التعريف الإجرائي:** بأنها منشأة أو مؤسسة تقوم بوظيفة داخلية أو خارجية لفائدة الطالح العام باعتمادها الرئيسي على المشروعات المخصصة والمنظمة والمتصلة في إطار موحد تنتج خدمات متعددة لأغراض مختلفة.

8. **المنهج المستخدم:** استخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لمعرفتنا المسبقة بالبحوث الاستطلاعية أو الوصفية عن هذه الظاهرة من خلال جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها فهو يعتمد أكثر على دراسة الواقع ويهدف بالوصف

الدقيق لظاهرة بالتعبير الكيفي عنها. حيث نشأ بظهور المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية. (عمار بحوش محمد محمود الذنبيات، دون سنة نشر، ص 137) حيث كان سبب اختيارنا لهذا المنهج هو أنه يعتمد على الوصف الذي يساعدنا في التحليل الكيفي للبيانات.

### 9. أداة جمع البيانات

أ. **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، فاستعنا بالملاحظة في دراستنا لملاحظة مدى استعمال المستشفى له، تخلق تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة.

ب. **الاستبيان:** هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد قصد الحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين وتعد الإستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية. (محمد عبيدات وآخرون، 1999، ص 63) وللاستبانة عدة أنواع نذكرها:

-الاستبيان المغلق: تكون الإجابة فيه بنعم أو لا (ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد عني، 2000، ص 67)

-الاستبيان المفتوح: يتيح فرصة للمستجيب للتعبير عن رأيه بكل حرية أما في دراستنا فقد اخترنا الاستبيان بنوعيه المغلق والمفتوح.

تكون من أربع محاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

المحور الثالث: المجالات الأكثر تطبيقاً لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المحور الرابع: واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية. ج المقابلة: وهي من الوسائل شائعة في الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس البحث فبالإضافة كونها الأسلوب الرئيس الذي يختاره الباحث إذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم المام بالقراءة أو الكتابة و للمقابلة أنواع الفردية الجماعية وبين رئيس ومرؤوس وتعد المقابلة من طرائق البحث العلمي الواضحة لأنها تؤمن للباحث الاجوبة المباشرة (وجيه محجوب 2005 ص 165)

### 10. الجانب المكاني والزمني للدراسة:

أ. **الجانب المكاني:** تمت دراستنا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي بولاية المسيلة.

أسم المؤسسة: الزهراوي.

يتمحور نشاطها في التكفل بحاجات السكان الصحية، حيث نجد لهذه المؤسسة عدة مصالح وأقسام تعمل على تسييرها.

ب. **الجانب الزمني:** تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة عن طريق مرحلتين:

- **المرحلة الأولى:** تم إنجاز فيها في الإطار النظري الذي ابتداء من بداية الشهر أفريل إلى بداية شهر ماي تم فيها جمع المعلومات والدراسات التي سبقت موضوعنا.

- **المرحلة الثانية:** تم إنجاز فيها الإطار التطبيقي امتدت دراستنا لهذا الإطار من بداية شهر ماي إلى الأسبوع الثاني من شهر ماي من خلال زيارتين تمثلت في توزيع استمارة الاستبيان لكل طبي والإدارة.

### 11. التعريف بمجتمع البحث

يقصد بمجتمع الدراسة جميع أفراد الظاهرة المدروسة (محمد بن عبد العزيز الحيزان، 2004، ص76)، حيث سيكون مجتمعنا في هذه الدراسة جميع العاملين سواء إداريين أو أطباء في مستشفى الزهراوي.

وتأخذ كعينة ممثلة لهذا المجتمع مجموعة من العاملين الإداريين والأطباء بمستشفى الزهراوي بأسلوب العينة الطبقية لأن مجتمع البحث يتكون أو ينقسم إلى طريقتين حسب متغير نوع الوظيفة (إداريين وأطباء) والذي يعد من المتغيرات الهامة في الدراسة لذلك سيتم اختيار عينة من كل طبقة بشكل عشوائي يتناسب مع حجم كل طبقة في مجتمع البحث، حيث تمثل مجموع عينتنا لدراسة (15) شخص في مختلف الوظائف من إدارة وطب

### 12. الدراسات السابقة

حظيت تكنولوجيا الإعلام والاتصال على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين من خلال الكتب وبعض المقالات حيث تم ربطها بعدة متغيرات مختلفة، وفي دراستنا هذه حاولنا الرجوع إلى بعض الدراسات التي سبقت موضوعنا التي كانت مشابهة له ووقفت عند بعض التوصيات حيث ستكون هذه التوصيات منطلقاً لدراستنا الدراسة الأولى: دراسة بشير كاوجة سنة (2013) تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" وأخذ ولاية ورقلة كنموذج لدراسته إلى الدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية من خلال تقييم واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات وحاول أيضاً في دراسته معرفة خصائص قطاع الصحة، حيث تمثلت إشكالية دراسته في هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دوراً مهماً في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي لأنه مناسب لتقرير الحقائق واستعانه أيضاً في دراسته في الجانب الميداني للاستبيان والمقابلة.

اختيار عينة عشوائياً تكونت من (43) موظف (33) موظف إداري (10)

طب.

كانت نتائج الدراسة: اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي حيث عملوا استحداث مكتب خاص بالاتصال يتسع لمدير المستشفى مباشرة واهتمام أيضا من قبل مسؤولي المستشفى محمد بوضياف الاتصال الداخلي يتمثل في ما تقدمه ملاحظة من النسبة العالمية للربط بواسطة الشبكة.

**الدراسة الثانية:** دراسة بوعلي فريدة فوضيل حكيمة (2013-2014) تحت عنوان "تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر" المديرية العملياتية للاتصالات البويرة مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تمثلت دراسته في محاولة معرفة أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المعني بالمؤسسة، حيث تمثلت إشكالية دراسته في: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة؟، استخدم في دراسته منهج وأسلوب الوصفي التحليلي متناسب لتقرير الحقائق هذا في ما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي دراسة حالة كنموذج مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

أما فيما يخص أدوات والدراسة فقد اعتمد في الجانب النظري على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع من الكتب وغيرها، أما الأدوات الميدانية فقد استخدم الاستبيان والملاحظة وتحليل الوثائق، حيث توصل في دراسته إلى نتائج منها:

-من الضروري حماية وأمن الشبكات ودورها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا الاتصال المتطورة.

-يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله ،دار الفجر لنشر والتوزيع، ط1 ،2003، ص 22 21.
- 2- بسام عبد الرحمان المشاقبة : نظريات الاتصال، دار اسامة لنشر والتوزيع ،طبعة 2011، ص178.
- 3\_ فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الثقافة الجزائر، طبعة 1 2010، ص 20.
- 4\_ حسن رضا النجار :تكنولوجيا الاتصال المفهوم والتطور ، المؤتمر الدولي الاعلام الجديد تكنولوجيا جديدة ، جامعة البحرين ، دون طبعة 2009 ص495 .
- 5\_الطاهر بن خرف الله واخرون: الوسيط في الدراسات الجامعية ،الجزء الرابع ،دار هومة لنشر الجزائر، 2003 ،ص27.
- 6\_ محمد مصطفى احمد: الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية، دون طبعة ، دون سنة نشر ،ص81.
- 7\_ عمر صخري :اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، ط 3 2003، ص 23.
- 8\_ عمار بحوش محمد محمود الذنبيات :مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية، ط6 ،دون سنة نشر، ص137.
- 9\_محمد عبيدات واخرون :منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل و التطبيقات دار وائل لنشر، الاردن ، ط 2 ن1999، ص 63 .
- 10\_ربحي مصطفى عليان عثمان محمد غنيم :مناهج واساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق ، دار صفاء لنشر والتوزيع ،طبعة 1 ،2000، ص67.
- 11\_محمد عبد العزيز الجيزان :البحوث الاعلامية واساليبها مجالاتها اسسها ،مكتبة الملك فهد الرياض، طبعة 1 ،1998، ص76.

# الفصل الأول

التكنولوجيا والمؤسسة العمومية



المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال

المطلب الاول :تطور التكنولوجيا الاعلام والاتصال:

المرحلة الأولى: هي مرحلة النظر الى الوسيلة باعتبارها لعبة مثيرة للاعجاب وهذا ما ينطلق حقيقة على البدايات.

المرحلة الثانية: يتم فيها نقل الجماهير للوسيلة فهي مرحلة الاهتمام باثر الوسيلة المتوقع.

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التقدم الجماهيري للوسيلة من خلال تجوزها للنقد الموجه اليها واكتسابها للشرعية.

المرحلة الرابعة: مرحلة تقبل الجمهور للوسيلة فهي المرحلة التي تنغمس فيها الوسيلة في الثقافة الجمعية ، الصور المتحركة للأفراد وتصبح جزء من حياتهم اليومية التي قد تصبح بدون معنى في غياب الوسيلة.

أهم التغيرات :

أولاً: ان التكنولوجيا التواصل الإعلامي قد أضحت لتصور الانسان تكاملية جديدة ليس ككائن فردي وكائن اجتماعي فقط وانما " ككائن كوني " ينتمي الى قبيلة إعلامية.  
ثانياً: قادت الى تطور الانسان " كائن اقتباسي " الى " كائن اكتشافي" نزعة طبيعة الانسان الذي يتسم بكونه فضولي.

ان التطور التكنولوجي عمل الى إزالة الفوارق بين الأدوات الاتصالية هذه والحدود التي طالما فصلت بين وسائل مختلفة حتى أواخر السبعينات اذ نشأت علاقات لم يتوقعها او يتصورها احد وهي العلاقة التي باتت تربط بين الأدوات السمعية والبصرية والاتصالات بعيدة المدى والمعلوماتية والتداخل المتزايد بين أجهزة الاعلام التي اطلقت عليها " نوارد مينيك" تسمية " التلمانيك" والتي بين الاتصالات بعيدة المدى والمعلومات بعبارة أخرى "التليمليك" هو أسلوب جديد لتسمية نتائج القضاء التدريجي والنسبي حدود التي كانت تجعل من كل وسائل الاعلام عالما مستقلا بداية انها تسمية جديدة لبيان تلك الارتباطات التي تتزايد يوما بعد يوم بين الصحفي والهيئات والإذاعة والتلفزيون ووسائل الاعلام الحديثة

التاكس وبنك المعلومات والاقمار الصناعية وما أقرته العولمة من اثار وربما مخاطر  
جمّة (عفاف كراش، 2013، ص 43).

ولقد مر العالم بعدة ثورات تكنولوجية ، كان لها تأثيرها الكبير في جميع مجالات  
الحياة ومن هذه الثورات الثورة الصناعية في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر ، حيث تميز  
تطور الإتصال من خلال ست ثورات توالى وفقا لتتابع الآتي:

**1- ثورة الإتصال الأولى :** تميزت هذه المرحلة بظهور التجمعات البشرية نتيجة لبدائية  
عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية  
في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الانسان في استخدام اللغة إذ أصبح من الممكن لأول مرة  
أن تجمع البشرية حصيلة إبتكارها واكتشافاتها ولعل أبرز ما يميز الانسان عن الكائنات  
الأخرى هو قدرته عن التعبير عن أفكاره وقد برزت هذه القدرة منذ العصور الأولى في تاريخ  
البشرية عندما ابتكر الانسان رموزا صوتية يتصل بواسطتها بالآخرين ولقد كان ظهور  
التجمعات البشرية نتيجة لبدائية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات ولقد تبع ذلك  
تطور كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الانسان في استخدام اللغة .(حسن  
عماد مكاي، 2003، ص 42).

**2- ثورة الإتصال الثانية :** بدأت ثورة الإتصال الثانية عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي  
منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وانقاضها من النسيان والضياع(محمد  
محفوظ ، 2005 ، ص 56).وقد استغرق عصر الحديث والكتابة معظم التاريخ البشري  
وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الإتصالية سواء في مرحلة الحديثة او حتى  
بعد اختراع الكتابة وظلت الفردية هي طابع الإتصال عبر هذا العصر الطويل وظهرت مهنة  
الوراقة وبالتالي اصبح هناك دور لحفظ المخطوطات والكتب (وفاء نصري  
،2014\_2015، ص 53).

**3- ثورة الإتصال الثالثة:** بدأت هذه الثورة عندما ظهرت الطبعة في القرن الخامس عشر  
واتاحت اللغة المكتوبة لأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والذيع يتجاوز الدائرة المحدودة

لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطين واقتربت الثورة الثالثة بظهور الطباعة ويتفق معظم المؤرخين على ان يوحنا هو اول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المنفصلة وذلك حوالي 1436م، وتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية في 1455م (محمد محفوظ، 2005، ص 21).

4- ثورة الاتصال الرابعة : جاءت في منتصف القرن التاسع عشر فظهر تيليغراف ثم التلفزيون ثم الراديو فتحكمت بذلك حواجز الجغرافيا ثم ما لبثت حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجيل وتخطيط وتجمت اللحظة المرئية المنقضية، وسرعان ما تطورت الى السينما لتمنحها الحركة، ثم ظهر التلفزيون ليزيل حواجز الزمن تماما وينقل لنا اللحظة الحالية بكل مجرياتها ووقائعها 5

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

1- ظهور الحاسب الالى كذاكرة لحفظ وتحليل كميات مهولة من المعلومات.

2- اطلاق الأقمار الصناعية كعيون واذان صناعية خارقة معلقة في السماء لنقل النصوص والصورة والاصوات: وادى اندماج ما بين تكنولوجيا الحاسب الالى (سامية محمد جابر نعمات احمد عثمان، 2000، ص 109- 110) وتكنولوجيا الأقمار الصناعية الى اندلاع ما يسمى ظاهرة انفجار المعلومات، مما أدى الى نمو الهائل والمتضاعف في حجم الإنتاج الفكري وتنوع مصدره وتعدد اشكاله واتساع مجاله ليشمل كافة مجالات النشاط الإنساني بالأمر الذي أدى الى تحول أنشطة إنتاج المعلومات الى صناعة متكاملة ومن العوامل التي ساعدت على احداث هذه الثورات التطور الحامل في ميدان إنتاج واستخدام التكنولوجيا الرقمية نذكر:

- الرغبة في الحصول على اكبر قدر ممكن من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامي المنافسة في السوق الرأسمالي .

- الحاجة الى توفير قنوات الاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمراكز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.

- الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها والتحكم في الجوانب الأمنية .

- التحقق من وجود الاعتمادات المالية والتحكم في استخدام الميزانيات لإدارة المشروعات (محمد سيد فهمي، 2006، ص 18-19).

**6- ثورة الاتصال السادسة:** يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بان ثمة ثورة سادسة للاتصال اخذت في التشكل تحت أنظارها، وتتمثل في شبكات المعلومات والطريق السريع للمعلومات.

- وتمثل شبكة الانترنت النموذج الأمثل لشبكات المعلومات لذلك يطلق عليها الشبكات لما تتضمنه من عدد مهول من الشبكات المتواصلة والقدرة على الجمع بين كلفة الأنواع الاتصالية، وبالتالي فان ما تطرحه فعاليات شبكة الانترنت في عالم اليوم يمثل النموذج المصغر لما سيكون عليه المستقبل القريب من فعاليات الطريق السريع للمعلومات ونقلها الى كافة ارجاء العالم، عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة والبرمجيات فائقة الذكاء، الامر الذي سيؤدي الى تجاوز الطريق الى وظيفة نقل المعلومات والانتقال الى وظيفة نقل المعرفة كما نجد في كتب أخرى درست تطور تكنولوجيا الاتصال وتطوره ولعل اهم التطورات التي وجدت فيها المستخدمة في نقل المعلومات:

**الهاتف:** على الرغم من مرور اكثر من مائة عام على اختراعه لا يزال وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر مسافات قريبة والبعيدة ولقد حدثت تطورات عديدة على هذا الجهاز حيث اصبح مزود بذاكرة تؤهله لتخزين الصور واسترجاعها كما اصبح يستخدم كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا (صباح محمد كلو، 93-95)، Fox mile، 2001، وهو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي، شهدت هذه المرحلة اشكالا لتكنولوجيا الاتصال ولعل ابرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات :

- ثورة المعلومات: وتتمثل في الانفجار الضخم وتضاعف الإنتاج الفكري .
- ثورة وسائل الاتصال : تتمثل في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية ولاسلكية مرورا بالتلفون ونصوص متلفزة ومن ثم الاعتماد على الأقمار الصناعية والياف بحرية ولا يزال افقها غير محدود (ثامر كامل محمد، ص 224-227).

### المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

**التفاعلية:** من ابرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي ان هناك أدوار مشتركة بينهم في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية ، التبادل، التحكم .

**تحديد المستفيد:** وتعني هذه السمة ان المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض أي ان هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة افرزتها تكنولوجيا الاتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الالكتروني الا وهي (الرمز البريدية الخادمة) التي تتيح للمشارك بما مجالا واسعا لتحكم بكمية المعلومات المرغوبة ونوعيتها او من الطبيعي ان يقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستخدمين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها عن طريق (صناديق البريد الالكتروني) الخاص بكل مشترك لقاء اشراك شهري او سنوي يدفع لقاء تقديم هذه الخدمات.

**اللاترمانية:** وتبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين اطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت ارسالها وهذا يعني ان هناك إمكانية لخرن المعلومات المرسلة عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة فمثلا في أنظمة البريد الالكتروني ترسل المعلومات من منتجها الى المستفيد منها في أي وقت.

**قابلية التوصيل:** هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما

يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

**قابلية التحرك والحركة:** وتسمح هذه السمة في بث المعلومات واستقبالها من أي مكان الى اخر اثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستعمال عدد من الأجهزة مثل: **التلفون النقال، وهاتف السيارة، تلفاز مدمج في ساعة اليد.** وجهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة وكذلك الحاسب الالكتروني النقال والمزود بطابعة.

**قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الاوعية الورقية الى مصغرات فلميه وبالعكس. كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفلميه. كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفلميه الى الاوعية الممغنطة او الليزرية وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة الى أخرى او ما يسمى بنظام الترجمة الالية ( حسن رضا النجار، 2009، ص 506-507 ). **لشيوع والانتشار:** قابلية التوسع اكثر لوسائل الاتصال حول العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن ( عماري ميمونة ، 7، 201-2016 ص19). **لعالمية والكونية:** تعني تناقل المعلومات في مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لراس المال بان يتدفق الكترونيا (بومعيل سعاد ،فارس بوباكورا،2004، ص206).

وهناك مميزات أخرى :

- الانتقال من اللغة الواحدة الى لغات متعددة.
- الانتقال من تكنولوجيا التنوع الى تكنولوجيا التكامل في الاتصال.
- الانتقال من الاعتماد لثورة المادية الى الاعتماد على الثورة الفكر
- ظهور الانتقال من الاقتصاد المحلي الى الاقتصاد العالمي.

## المطلب الثالث: تصنيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

ورد في بعض المراجع متخصصة عدة محاولات لمهن تكنولوجيايات الاعلام والاتصال نقلها أصحابها عن مؤسسات كبيرة نقابات مهنية، نشاطات ووسطاء. سوق العمل ... لكنها تختلف باختلاف المصادر والمجال المعتمدين. اهتمت بعض الدراسات بوظائف الاعلام الالي والاتصالات عن بعد فقط. بينما وسع بعضها الاخر تعريف مهن تكنولوجيايات الاعلام والاتصال الى المجالات التي تعتمد فيها التكنولوجيا كدعامات. والقليل منهم اخذ بعين الاعتبار مهن صناعات الاليات والأجهزة من المتخصصين في الالكترونيات مثلا. وفيما يلي بعض هذه التصنيفات:

قام المعهد الوطني الفرنسي للإدارة بدراسة عروض العمل المسجلة في موقعه الالكتروني، والتي مكنته من وضع جدول لسوق العمل بالنسبة ليست مهن: مطور (برامج) مهندس معد مخططات بيانية ومعد مخططات بيانية معلوماتية، رئيس مشروع، مدير موقع. في عام 1999م انجز معهد فرانس تلكوم للمهن دراسة حول الانترنت والوسائط المتعددة (ميلتيميديا) وتوصل الى العرض الثاني للمهن الجديدة موزعة حسب مجالات انتمائها: التسويق وتحديد المحتوى (المنتج أدمج خدمات المحتوى، رئيس منتج ميلتيميديا، رئيس الاشهار الالكتروني). الاعداد (معد المواقع، مجمع للمواقع، معد مواثيق، معد مخططات ميلتيميديا، مستشار في التجارة الالكترونية). التنشيط (منشط المنتديات والدرشات الالكترونية، صحافي الكتروني، كاتب الكتروني) التطوير والايواء (مطور تطبيقي في الميلتيميديا، مختبر، مدمج، مدير، موزع الكتروني) التجارة مع الزبائن (بائع، منشط ميلتيميديا، مهندس تكنولوجيايات الاعلام والاتصال متخصص في التواصل الالكتروني مكلف بالتدخل في الميلتيميديا، مدير تجاري في الانترنت والميلتيميديا) التكوين (مكلف بهندسة التكوين، الشبكة مخطط شبكة بروتوكولات الانترنت مهندس شبكي مستغل شبكة بروتوكولات الانترنت) نادي الاعلام الالي للمؤسسات الفرنسية الكبيرة نشوة سنوية يضمنها 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 التسيير. اما الهيئة الفرنسية متخصصة فتعتبر ان المهن الجديدة المرتبطة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال تجند تركيبات جديدة تستدعي الجمع بين مجموعتين كبيرتين من الكفاءات " ت ، إ ، ا " وكفاءات مغايرة ، مما أدى بها الى التفرقة بين الحالات اربع :

**الحالة الأولى:** كفاءات معتمدة على " ت ، إ ، ا " تكمله في الأطراف كفاءات أخرى وهي تخص أساسا المهن التقليدية للإعلام.

**الحالة الثانية:** التقاء بين الكفاءات " ت ، إ ، ا " وأخرى مغايرة شكلت " قلبا " جديدا من الكفاءات وهي وضعية تميز المهن الجديدة المرتبطة بتطور " ت ، إ ، ا " .

**الحالة الثالثة :** رغم الزيادة التدريجية لأهمية كفاءات " ت ، إ ، ا " الا انها تبقى ثانوية بالنسبة للكفاءات أخرى ولذلك فهي تؤدي الى ظهور مهن جديدة حقيقة.

**الحالة الرابعة:** تدعم " ت ، إ ، ا " كفاءات أخرى متميزة تحرر العامل من بعض المهام المتكررة والمملة لتسمح له بالتركيز على لب وظيفته او تفتح له افاق جديدة لتطوير كفاءات خاصة غير متعلقة " ت ، إ ، ا " Carrer espace construm اما غبى المستوى الأوروبي فان المؤسسة التي تضم حوالي عشرة مؤسسات دولية متخصصة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال تقترح قائمة متكونة من حوالي عشرين نوع من أنواع الكفاءات المتعلقة بمهن هذه التكنولوجيا الجديدة وهي قائمة دقيقة وتقنية تغطي المجالات الاتية، الاتصالات عن بعد، البرمجيات، وخدمات تكنولوجيا الاعلام والاتصال ، المنتجات والأنظمة، الوظائف المتعدية (او المستعرضة) وخاصة تلك المتعلقة بالتسيير والتجارة ( فضيل ديليو، 2010، ص90-

(.91)

المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

### 1- إيجابيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

ان الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاعلام والاتصال في وقتنا الحاضر أدى الى زيادة التقاف الجماهير حولها والاستفادة منها لتقدمه من خدمات اتصالية واعلامية في شتى الميادين ومما لا شك فيه ان هذه الاستفادة تختلف من وسيلة الى أخرى او من ميدان الى اخر فنجد ومن بين هذه الإيجابيات نذكر منها ( محمد عبد الحميد، 2007، ص 52) تعمل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تقديم Information المتعددة المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبق، ذلك ان الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات واهمها سعة التخزين عملت تكنولوجيا الاتصال والاعلام الجديدة على الزيادة في سرعة اعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها الى اشكال مختلفة من مطبوعة الى مرئية الى مطبوعة وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان ( محمد شطاح واخرون، ،2002ص100).

- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء لاستخدام الشخصي او إمكانية الاستعادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسوب على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والفاكس ميلي، البريد الالكتروني ، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الالي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل Modem والاتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن(النصوص المتلفة، البريد الالكتروني، عقد الندوات عن بعد) وتبادل المعلومات والاحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع وأيضا التحكم والاستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب. وتصميم المواقع

وتحليل المتغيرات (اياد شاكرا البكري، 2003 ص 25-26 .) بالإضافة إلى ما سبق استخدم الجانب الالي في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الجانب وراحة في التعليم واعتماد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي أو التعليم الذاتي .

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي ، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الجانب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخر في الواقع الحقيقي حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ، لكن من خلال محادثات وريد إلكتروني والحوارات مع الآخرين لا يعرف البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته ويجتمع الافراد حول أهداف قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الافراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع .

- قدمت تكنولوجيا الاعلام الحديثة من خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس وفرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة لبعض الموضوعات . كما استعملت دائرة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات ، وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت .

- قدمت أنظمت *télétescte* للأجيال الجديدة من أجهزة الاستقبال للجمهور وفرصة متابعة الاخبار والاحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات و أهم العناوين لصحف والمجالات المطبوعة على شاشة التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي قابلة للتحويل.

- لدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الجانب الإلكتروني إلى خلف عصر جديد للنشر الإلكتروني إلى يستلمه للمستفيد في منزله أو مكتبة حيث يقترب مستخدمو النصوص الإلكترونية من المعلومات بالكمية والنوعية التي مرغوبون فيها وفي الأوقات التي تناسبهم .

- ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديد مثل الفيديو تكس وبريد إلكتروني والأقراص المنتجة الصغيرة CD ، التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير .

- بجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الأنترنت ، تقوم الاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاء كثير من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة تراها هذه المواقع.
- كما أن ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل يقدم خدمات متعددة ويتيح التلفزيون الكابل الجديد من القنوات التلفزيونية ، كذلك حققت الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة وحدثت تطورات كبيرة في جودة الصورة التلفزيونية من خلال ما يعرف بالتلفزيون عالي الدقة ( عبد الامير الفيصل، 2005 ، ص ص- 18-21).

#### سلبيات تكنولوجيا اعلام واتصال.

- للأسف الشديد ساهمت التكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق العديد من المشاكل في حياة البشر منها حمل للفرد ومنها ما تسبب مخاطر بيئية ومن هذه السلبيات والمخاطر نجد:
- حدوث فجوة معرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلها يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية .
- اندماج تكنولوجيا الاعلام والاتصال في منظومة واحدة وهو أحد أدوات الرئيسية للعولمة بأبعادها .
- إن خطورة تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي وفساد ثقافات ، ووسائل الهوية الثقافية لأنه وبكل بساطة أن هذه التكنولوجيات لا تعبأ بانتقاداتنا واخلاقياتنا .
- حيث أن التكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية . هذه الأخيرة لم تراعي ما هو موجود في مجتمعاتنا من اعراف وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الإسلامي وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات(سمير ابراهيم حسن،2002،ص 58).

- لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الاعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى ، لغة القرآن الكريم ، بحجة البساطة في فهم الرسالة وزعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي تروج في الاحاديث العامة والكتابات المتخصصة على حد سواء مثل "عالمي" التنمية "المصدر" القائم بالاتصال عوضا عن تغييرات محلية كانت تستخدم في هذا المجال مثل "النهضة" "العمران" وغيرها كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتغيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في حالة الفكر (عبد الفتاح عبد النبي، ، 1990ص 86 ) .لقد عملت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفق النموذج الثقافي الأوروبي وترسيخ فيهم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي وهذا ما تسعى إليه كلا من الامبراطوريات الإعلامية الكبرى 19( شطاح محمد ، ، 2003ص 91.)من خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن استخدام تقنيات وتكنولوجيا ساهم في ربط انحاء العالم وجعله قرية كونية متكاملة وتأثير على أنماط الاستهلاك .

### المبحث الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمؤسسة العمومية

#### المطلب الأول: أنواع المؤسسة العمومية

تنقسم هذه المؤسسات إلى نوعين وهما مؤسسات عمومية والتي بدورها تأخذ شكلين وطنية او تابعة للجماعات المحلية، أما النوع الثاني فهي المؤسسات نصف عمومية أو مختلطة

#### 1- المؤسسات العمومية:

لقد رأينا هذا النوع من المؤسسات قد إنتشر في الدول الرئس مالية لعدة أسباب تعبر عن مؤسسات راس مالها تابع للقطاع العام اي الدولة ويكون التسيير فيها بواسطة شخص أو اشخاص تختارهم الجهة الوصية ويجب التمييز بين نموذجين من هذه المؤسسات.

**1/1 مؤسسات تابعة للوزارات:**

وتدعى بالمؤسسات الوطنية وتأخذ أحجاما معتبرة وهي تخضع للمركز مباشرة أي لأحدى الوزارات وهيا صاحبة إنشائها،والتي تقوم بمراقبة تسييرها بواسطة عناصر تعينها تقدم إليها تقارير دورية عن نشاطها ونتائجها.

**1/2 مؤسسات تابعة للجماعات المحلية:**

وتكون هذه المؤسسات في البلدية أو تجمع بين البلديات أو الولايات أو معا وتكون عادة ذات أحجام متوسطة أو صغيرة، ويشرف عليها منشؤها عن طريق إدارتها وتحبذ عادة مجال النقل والبناء والخدمات العامة.

**2/المؤسسات النصف عمومية:**

لقد ظهرت هذه الشركة اول مرة في ألمانيا في القرن التاسع عشر إنتشرت في ما بعد لتعم أوروبا وبعض الدول الأخرى، ومن الأسباب الأساسية لهذه المؤسسات هي محاولة مراقبة بعض القطاعات الاقتصادية والتحكم فيها من طرف الدولة، حيث تتكون هذه المؤسسات من طرفين الأول وهو الدولة والممثل في الوزارة او مؤسسة عمومية والثاني يتمثل في ،في القطاع الخاص، ويتم إنشاء هذه المؤسسات بطريقتين:

**1/2/1 الإنشاء من العدم:** أي الاتفاق بين الطرفين للقيام بمشروع إقتصادي معين يتم تحديد أهدافه، حجمه ،شروطه ومدة حياته لأن القرارات تؤخذ على أساس عدد الأصوات ،التي تقدر بدورها بعدد الأسهم في رأس المال لكي تبقى المؤسسة المختلطة تسيير طبقا لأهداف العامة والصالح العام.

**2/2 طريقة التأمين:** وبموجب هذه العملية تستطيع الدولة حيازة جزء من رأس مال المؤسسة ويتم غالبا تعويضه للجانب الخاص ،وتخضع هذه الطريقة لنفس القاعدة لنسبة إمتلاك رأس مال ونفس الأسباب وهناك عدة أشكال من المؤسسة المختلطة والعمومية المسيرة بعقد مع القطاع الخاص أو بالتأجير وهيا موجودة في العديد من الدول المتطورة وفي الجزائر وهيا تسعى حاليا لتوسيعها . (ناصر دادى عروان ،1998، ص ص 59-60).

ويوجد تقسيم آخر للمؤسسات العمومية وهي:

**1 /المؤسسات الإدارية:** هي تلك المؤسسات التي تمارس نشاطا ذا طبيعة إدارية محضة وتتخذها الدولة كوسيلة إدارة مرافقها الإدارية العامة أي نشاطاتها العامة التي تتولاها لتقديم خدمات أساسية للمجتمع كتعليم، الصحة، البريد والخدمات الاجتماعية الأخرى، وكانت هذه الخدمات تدخل أساسا في وظيفة الدولة التقليدية التي كانت مقصورة على النشاط الإداري البحت وقد عرف المشروع الجزائري فكرة المؤسسة العامة الإدارية بذات المفهوم والنظام المعروف في القانون الفرنسي.

**2/المؤسسات المهنية:** هي عبارة عن مجموع من الأشخاص لهم مصلحة مهنية معينة مثل نقابة المحامين ونقابة المهندسين ونقابة لأطباء.

**3 /المؤسسات الإقتصادية:** كانت وظيفة الدولة الحاكمة تنحصر في ميدان ضيق غير انه نظرا لظهور الأفكار الإشتراكية دخلت الدولة في إدارة الأنشطة الإقتصادية الأمر الذي أدى لظهور مرافق عامة إقتصادية وبالإضافة إلى هذه الأنواع الثلاثة من المؤسسات هناك نوع رابع وهي:

**4 /المؤسسات التجارية:** التي كانت تدير دواليب التجارة أما بعد الإستقلال فلقد أحدثت الدولة الجزائرية مؤسسات تجارية تخصص في ميدان التصنيع أو الإنتاج ومن الملاحظ أن المشرع الجزائري لم يأخذ هذا التقسيم حيث قسم المؤسسات إلى ثلاث أنواع.2 (محمد الصغير بعلي، 2002، ص 31-27).

## المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة

تزداد هذه الأهمية باستمرار المنتج والآلة والعامل، وبالأشكال والكميات المطلوبة من المستهلك، وكل منها مرتبط بالتكنولوجيا، المستعملة في المؤسسة ويرتبط بما كل من الإنتاجية والنوعية للمنتج، وهذه الأخيرة سوف تحدد الأرباح ومردود المؤسسة، ويحدد درجة نجاحها في أداء دورها واستمرارها، أو بالعكس الاختفاء أو الانسحاب .

- والمؤسسات اليوم تتنافس فيما بينها بالجودة والسعر في نفس الوقت، وهما عنصران ينتجان عن مستوى التحكم في التكنولوجيا في مختلف أشكالها، وليس باستعمال الآلات حديثة، من جهة أخرى.

- فتزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة واهتمام المسيرين بها في عملية الاختيار المناسب منها إذ غالب ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية، واهمال الجوانب الاجتماعية والنفسية وغيرها وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة كما أن المدير طالب اليوم أكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي يتم استعمالها في المؤسسة وبجوانب الإنتاج الذي تقوم به وهو ما يتطلب أن يكون المدير ليس فقط ذا تكوين مزدوج سواء في معاهد متخصصة وحتى داخل المؤسسة حسب الزمن الذي يقضيه فيها مع ضرورة تميزه بتكوين متخصص في التسيير .

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

- وكذلك الاطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا والأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المتخصصة مثل الجامعات والمخابر المتخصصة وهذه العناصر تدخل في إطار الاتصال الدائم بالمحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة ومحاولة جلب مختلف المعلومات ومن مختلف المصادر الممكنة من أجل تمكنها من الاعداد الجيد للقرارات وخاصة منها المهمة أو الاستراتيجية، مثل ما يرتبط بتغير أو تحسين التكنولوجيا المستعملة 3(حسان حمزة، 2016،، ص ص 52\_53).

### المطلب الثالث: أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة .

إن تطور تكنولوجيا الإتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الإجتماعية، ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها، وبغض النظر عن نشاطاتها حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة إستخدام هذه التكنولوجيات اللتي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات، فما هي أهم الشبكات المستخدمة في المؤسسات ؟

**1 / جهاز الحاسوب:** نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس من هاذا العصر المتطور حيث يعد هذا الإختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة، التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بيها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بي النسبة للأفراد المؤسسات والحكومات.

**1/1 مفهومه ومكونات:** يعرف الحاسب للإلكتروني بأنه وسيلة لتجهيز بيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات اي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بيها وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة(محمد شوقي، 1983، ص 16) .

ويعرف أيضا على انه الآلة التي تجمع بين عدة مهام تخزين استرجاع، إرسال واستقبال في أن واحد بصورة والصوت إذ أريد ذلك (عبد الباسط محمد عبد

الوهاب، 2005، ص 124 ) وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحاسوبية ومعالجة المعلومات ثم إخراجها في شكل صوة أو صورة ويتكون الحاسب الإلكتروني من وحدة تشغيل ويحتوي على وحدات التخزين الداخلية ثم الوحدة الحاسوبية ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها وحدة التغذية بالمعلومات ، يضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية وهيا إما إن تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة ،والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي (هدى حامد قشقوش، ص ص 21-20) . ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب الى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية مع أول حاسوب إلكتروني ،تميز هاذا الأخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية ، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي UNIVAC عرض للبيع سنة 1951 ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات اخرى . (روبرت سترن ونانسي سترن، 1990، ص ص 164-166) .

**1/2 أنواعه:** توجد عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية ، البعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي الى حاسبات رقمية ،أي ان البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذ طلب منها استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته ،وبعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة وحاسبات خاصة، والبعض الأخر يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة متوسطة وكبيرة والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات برنامج داخلي وخارجي ومتتابع وغير متتابع.

## 2- الشبكات:

توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات وقد تتواجد كلها او بعضها حسب امكانات كل مؤسسة وهذه الشبكات هي الأنترنت وإكسترانت نت

**1/2 شبكة الأنترنت:** تعد إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الأنترنت

2/1 مفهومها وتطورها: الأنترنت هي جزء من ثورة الاتصالات، ويعرف البعض الأنترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، كما يعرفها بوب نارتن وكاتي سميث الأنترنت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة INTER CONNECTION OF NET WORK وهي تتجزأ إلى كلمتين INTERCONNECTION وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و NET WORK تعني الشبكة) 8 سميرة رابح بعويشة ، 2003، ص(32.

#### خدماتها:

- البريد الإلكتروني EMAIL وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال و استقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات (مراد شلباية وعلي فاروق ، 2001، ص21)
- **التخاطب أو الدردشة :** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في الاتصال حي مباشر، يشبه البريد الإلكتروني التقليدي، مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة ، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس للاتصال عمليا بشكل فوري ويمكن لمجموعة من المشتركين مشاهدة أي فرد. (عبد الحميد بسيوني ، د.ت.ن، ص.16).
- **استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسات:** أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الألية المرتبطة بشبكة الأنترنت في أداء أعمالها المتنوعة لتأثيرها على الأداء.
- تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها:
- دراسة السوق والتأثير على التسويق: ساهمت الأنترنت في زيادة زبائن المؤسسة بإضافة الى الموردين والبائعين والمزعين وغيرهم وبذلك أصبح بإمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الأنترنت.

- خدمات الاتصال:

الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد ،ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية... إلخ.

خدمات المؤتمرات: تعتبر من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

**المطلب الرابع : تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.**

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

-الحصول على المعلومات والتحليل.

\_الاتصال أي تداول المعلومات.

\_السيطرة على العمليات.

\_الإدارة أي دعم القرار وإدارة المعلومات.

\_التصنيع أي التصميم.

\_مشاركة الخبرة اي النظم القائمة على الخبراء.

فاستعمال تكنولوجيا الإعلام يساعد كثيرا على تحليل المالي كما أن استعمال البرامج الحديثة المتخصصة في هذا الميدان، دخل النظرة الاقتصادية للمشروع ، وسهل عملية إتخام القرار وتنفيذ الاستثمارات وهو يمكن المؤسسة الاقتصادية بفضل خبراتها وتجهيزاتها المتطورة، ونوعية المعلومات المحصل عليها من القيام بدراسات فعالة ،للسيطرة على السوق وتحسين حصتها فيه ،باختيار فئات العملاء المناسبين لأعمالها وتقييم عملائها الحاليين للاستجابة لمتطلباتهم والحفاظ عليهم ودراسة المخاطر والفرص التي قد تواجهها وتوفر

تكنولوجيا الإعلام والاتصال للمؤسسة فرصة لتعرف على المنتجات والخدمات المطلوبة وعلى المنافسة القائمة في الميدان وقد أعطى الحاسب الألي للعامل الذي هو في اتصال مع الزبون أهمية أكبر نظرا للإمكانية توفير المعلومات ومعالجتها و الإجابة عن احتياجاتهم بسرعة فائقة وفعالية.

ولم يعد استخدام الكمبيوتر على مستوى الوظائف المختلفة يتطلب متخصصين فيه بل عمال قادرين على فهم احتياجات الزبائن. وعلى اقتراح الحلول المناسبة لتلايتها وبدراسة العلاقة بين مدخلات ومخرجات المؤسسة الاقتصادية كمنظمة مفتحة على محيطها وباعتبار التقنيات المتطورة كمدخلات .

صنف أحد المختصين نتائج التغير التكنولوجي إلى نوعين:

نتائج تقنية تتطلب إعادة تنظيم المؤسسة لتحقيقها ، ونتائج بسيكو اجتماعية تخص التطورات السلوكية والمهنية للموارد البشرية، حيث أصبح نجاح المؤسسة الاقتصادية مرتبط ليس فقط بالتقنيات المستعملة لكن كذلك بمعرفتها الجديدة لمتطلبات الزبائن و طرق وتقنيات تصميم وتصنيع وبيع المنتجات وبطرق تسيير مواردها ومخزونها.

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

حيث قام برايس ووتر هاوس كوبرز بإجراء مسح للشركات العاملة في قطاع التكنولوجيا في سنة 2000 المؤسسات التي تستعمل الإنترنت في عملية التسيير قد أصابت مستويات إنتاجية متزايدة أكثر من باقي المؤسسات ، هذه النتائج أعلنت عنها من طرف برايس واتر هاوس كوبر في نيويورك ، يوم 8 مارس 2001 ، في دراسة بعنوان قياس التكنولوجيا هي من الأوائل التي ربطت بين الإنترنت والإنتاجية. المؤسسات التي لم تستعمل الإنترنت سجلت زيادة تقدر ب 4.9 في المئة في إنتاجياتها أما المؤسسات التي تستعين با لإنترنت في عملية لتسيير أظهرت تزايد ب 13.4 في المئة في 12 شهر سنة 2000، وتستعمل الأنترنت في عملية الشراء والبيع ،التسويق واستقطاب مواردها البشرية

،استعملت 369مؤسسة أمريكية واستنتجت من الدراسة بأن 69 في المئة من المؤسسات تشعر بأن الأنترنت تساهم في تحسين إنتاجها 12 بالمئة لا تدرك أي تغير، 9 بالمئة تظن بأن الأنترنت خفض من إنتاجيتها، لا تستطيع اتخاذ قرارها 10 بالمئة لا ترى أي تغير في إنتاجيتها.

الربح الصافي للإنتاجية 11.2 بالمئة استفادت منه أكبر عدد من المؤسسات كبيرة الحجم، أي ما يعادل 71 بالمئة المؤسسات الصغيرة ،صد 11.4 بالمئة للمؤسسات الكبيرة إذن كما توقعنا ربح إنتاجية المنتج من الأنترنت لا يختلف إذا كانت المؤسسة صغيرة أو كبيرة.

-**دخول المعلومات** :تسهل التكنولوجيا الإعلام والاتصال دخول المعلومة حيث تسمح ،بأن يكون السوق أكثر فاعلية ، كما نمكن تكنولوجيا الإعلام والاتصال من تخفيض تكاليف المبادلات ومن حواجز الدخول، وبمصطلح اخرهي تشبه نموذج الاقتصاد المعروف بالمنافسة المثالية التي تحتاج إلى وفرة من المعلومات ، وتجعل هذه الافتراضات اكثر واقعية في بعض الأحيان ، على الرغم من المساعدة في تعزيز الاحتكار في بعض الصناعات والأسواق التي تعتمد على المعلومات ، تضمن من أن يتم تخصيص الموارد وفقا للأفضل استخدام من حيث الإنتاجية فا الزراعة يمكن أن تعلم بتغيرات أجور وأسعار النفط وأن تقوم باليقظة الاستراتيجية.

**العولمة** : تكنولوجيا الإعلام والإيصال تعتبر كمية المعلومات المهمة التي نستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية ترسل إلى أي مكان من العالم. فالعولمة تخفض من تكاليف الاتصالات ولهذا 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 جيدة (LOUADI،2004،P532)

مراجع الفصل الاول

- 1\_ عفاف كراش : دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسيير العلاقة مع الزبون ،مذكرة لنيل شهادة ليسانس، تخصص اتصال وعلاقات عامة ،جامعة ورقلة ، 2013،ص 43
- 2\_حسن عماد مكايي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات الدار المصرية اللبنانية القاهرة طبعة 3 200" ص 42.
- 3\_وفاء نصري :تكنولوجيا الاعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي لطالب الجامعي دراسة في استخدامات واشباكات طلبة جامعة العربي ابن مهدي ام البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اعلام واتصال، جامعة ام البواقي ، 2015 2014 ،ص53.
- 4\_محمد محفوظ : تكنولوجيا الاتصال دراسة في الابعاد النظرية والعلمية في تكنولوجيا الاتصال ،دار المعرفة الجامعية ،مصر، دون طبعة ، 2005 ،ص
- 5\_سامية محمد جابر نعمات احمد عثمان :الاتصال والاعلام لتكنولوجيا المعلومات دار المعرفة الجامعية الاسكندرية 2000 ص ص 109 110\_
- 6\_محمد سيد فهمي :تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية ،دون طبعة ،2006،ص 19 18.
- 7\_صباح محمد كلو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية مجلة مكتبة فهد الوطنية العدد 2 2001 ص ص 59 53
- 8\_ثامر كامل محمد العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال واليات حركتها في الوطن العربي مجلة العلوم السياسية العدد 37 ص ص 227 224
- 9\_حسن رضا النجار :تكنولوجيا الاتصال المفهوم التطور ،المؤتمر الدولي للأعلام الجديد تكنولوجيا جديدة ،جامعة البحرين ، 2009 ص ص 506 507 .

- 10\_ عماري ميمونة : تأثير تكنولوجيا الجديدة للأعلام والاتصال على اداء البنك الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص صحافة علمية 2016 2017 ص 19.
- 11\_يومعيل سعاد فارس بوباكور: اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ،مجلة الاقتصاد والمناجمنت جامعة تلمسان العدد 3 2004 مارس ص 206
- 12\_ فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال ،دار الثقافة لنشر والتوزيع ،عمان ،طبعة 1 2010 ،ص ص 90 91 .
- 13\_محمد عبد الحميد :الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت ،القاهرة ،عالم الكتب لنشر والتوزيع ،طبعة 1، 2007 ،ص 32.
- 14\_ محمد شطاح واخرون :القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري ،دراسة ميدانية ،،دار الهدى ،عين مليلة، دون طبعة 2002 ،ص 100.
- 15\_اياد شاكر البكري :تقنيات الاتصال، دار الشروق لنشر والتوزيع ،عمان ،دون طبعة ، 2003، ص ص 26 25 .
- 16\_ عبد الامير فيصل :الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق لنشر والتوزيع ،عمان، دون طبعة ،2005 ص ص 18 21 .
- 17\_سمير ابراهيم حسن :الثورة المعلوماتية عواقبها واثارها، مجلة جامعة دمشق العلوم الانسانية العدد 1 سوريا 2002 ص 58.
- 18\_عبد الفتاح عبد النبي :تكنولوجيا الاتصال والثقافة ،العربي لنشر والتوزيع ،القاهرة دون طبعة، 1990 ،ص 86.

- 19\_ شطاح محمد :التلفزيون والطفل، مجلة المعيار ،جامعة قسنطينة ، العدد 7، 2003 ،ص 91 .
- 20\_ ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية ،الجزائر، طبعة 1،ن 1998 ص ص 59 60 .
- 21\_ محمد صغير بعلي: قانون الاداري ،دار العلوم لنشر والتوزيع ، دون طبعة ،عنابة 2003 ،ص ص 27 31
- 22\_ حسان حمزة :واقع تكنولوجيا الاتصال و الاعلام في ادارة الموارد البشرية ،،دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر، تخصص علم اجتماع ،ص ص 52 53 .
- 23\_ محمد شوقي :الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات ،دار النهضة، بيروت ،1983 ص 16.
- 24\_ عبد الباسط محمد عبد الوهاب :استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الازاعي والتلفزيوني دراسة ميدانية ،المكتب الجامعي الحديث 2005 ص124 .
- 25\_ هدى حامد قشقوش :جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن ،دار النهضة العربية القاهرة دون طبعة دون سنة نشر ص ص 20 21.
- 26\_ روبيرت ستران ونانسي ستران :الحاسبات الالية وتشغيل المعلومات ،ترجمة سرور وعاصم احمد حمامي ،دار المريخ ،دون طبعة 1990، ص ص 164 166.
- 27\_ سميرة رابح بوعيشة الدعوة الاسلامية عبر الانترنت ،رسالة ماجستير، قسم الدعوة والاعلام جامعة، الامير عبد القادر، 2003 ص 32.
- 28\_ مراد شلبايه وعلي فاروق :مقدمة في الانترنت ،دار المسيرة ،الاردن 2001 ص 21.

29\_ عبد الحميد بسيوني: استخدام شبكات الإنترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، دار سيماء القاهرة دون تاريخ نشر ص 61.

MOHAMED LOUADI\_ INRO DU CTION OUX TE LH OLOJES DE  
IN FORAMATION ETDE COMMUITION CENTR DE  
P532 2004BUPLICATION UNI VESITAIRS TUNIS

# الفصل الثاني

واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية



**المبحث الأول: مدخل للمؤسسة الاستشفائية**

ان التطور الذي تشهده المنظومة الصحية من حيث تعدد الاختصاصات والمهن والوسائل التكنولوجية امام التزايد المستمر لطلب على الخدمة الطبية يفرض بالتوازي اعتماد نظام مؤسساتي عقلاني يديره طاقم بشري متخصص ومستوعب لدوره ومبادئ المهنة التي ينتمي اليها وذلك لتحقيق اهداف المؤسسة باعتبارها ذات طابع خدماتي اجتماعي وانسانية بامتياز تشتغل بدون انقطاع وفي كل الاحوال والظروف

وفي هاذا المبحث حاولنا تسليط الضوء لمفهوم المؤسسة الاستشفائية واهم خصائصها مرورا بأهم الاهداف التي تسعى لتحقيقها

**المطلب الاول : مفهوم المؤسسة الاستشفائية**

**مفهوم المستشفى:** يقصد في اللغة العربية بكلمة مستشفى المكان الذي يطلب فيه الشفاء من المرض أما في اللغة اللاتينية فتعني اكرام الضيف ولقد اخذت المستشفيات عبر الزمن عدة مسميات مختلفة نجد في الحضارة المصرية اطلق عليها معابد الشفاء وهي نفس التسمية التي نجدها في الحضارة الهندية

اما عند العرب فقد اطلق على المستشفيات لفظ البيمار ستانات اي دور المرضى وكلمة بيمارستان لفظ فارسي يتكون من كلمتين بإيمار اي المريض وستان بمعنى الدار وقد اهتم العرب في العصور الاسلامية بالمجال الطبي حيث وضعوا مجموعة من القواعد ومنها 'عدم السماح للمرضى المصابين بأمراض معدية مخالطة المرضى الاخرين

\_ اختيار موقع بيئي مناسب لإقامة المستشفى

\_ الاهتمام بنظافة البيئة الداخلية للمستشفى

\_ التركيز على جودة الرعاية الصحية المقدمة لمرضى

اجازة مزاوله مهنة الطب والصيدلية بواسطة الامتحان (نجاه بحدادة ،ص ص 39\_40)

حيث عرفت الهيئة الأمريكية للمستشفيات: أنه مؤسسة تحتوي على جهاز طبي يتمتع بتسهيلات طبية دائمة ' تشتمل أسرة للنوم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض والعلاج .

أما المنظمة العالمية للصحة " فقد عرفت المستشفى من منظور وظيفي على أنها جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة للسكان علاجية كانت أم وقائية ' وتمتد خدماته الخارجية إلى الأسرة في بيتها المنزلية ' كما أنها مركز تدريبي كما انها أيضا مركز للتدريب العاملين الصحيين والقيام بالبحوث الاجتماعية حيوية ( منظمة الصحة العالمية،1980،ص 6 .)و من خلال هذه المفاهيم المقدمة تتوصل إلى أن مفهوم المستشفيات يعني تلك المؤسسة التي تقدم الرعاية الصحية الضرورية للإنسان ويستمر على تنفيذ هذه الخدمات طاقم طبي مؤهل علميا وأخلاقيا وعليه يكمن تعريف المستشفى على أنه نظام كلي يضم مجموعة من الخدمات الفندقية ونظام الخدمات الإدارية حيث يتفاعل هذين من أجل تحقيق أقصر رعاية ممكنة للمريض والمصاب وتدعيم الأنشطة العلمية والتدريبية والبحثية ( سليم بطرش جلدة ،2007،ص ص 26-27).

**التعريف الإجرائي:**

من خلال التطرق لمختلف مفاهيم المستشفى استخلصنا تعريف إجرائيا للمستشفى على أنه منشأة هامة في المجتمع الحديث حيث أنه يتولى تقديم مزيج منتج من الخدمات العلاجية والتدريبية والبحثية وهو يساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد ومن ثم توفير الظروف المناسبة على تحقيق الأهداف.

**ب/نشأة المؤسسات الإستشفائية :**

يقول (فريد النجار) في كتابه إدارة المستشفيات والمنظمات الصحية تتواجد المنظمات الصحية في العالم العربي منذ فترات طويلة حيث وجدت المستشفيات والمصحات عند قدماء المصريين وعند العرب ويقال أن أول مصحة أمراض عقلية في العالم وجدت في مصر

تحت تحت اسم قلاوون ' كما لا يمكننا إهمال الساهمات العلمية للعرب في المجال الطبي مثل ابن سينا وجابر حيان (عبد المهدي بواعنه، 2004، ص 67).

أما في العصر الحديث رغم الاتفاق الحكومي للدول العربية على القطاع الصحي خاصة الدول البترولية إنه لا تزال بعض الدول تحتل مراتب متوسطة في نسب الرعاية الصحية لسكانها .

برزت المؤسسات الصحية استجابة إلى عقلنة المنظومة الصحية ونتيجة الحاجة إلى رعاية صحية للعامل مع انتشار الأمراض المهنية وحوادث العمل ... ألخ وأيضا انطلقت نظريات كنز في الإقتصاد السياسي الذي ينادي بضرورة تدخل الدولة ' وضرورة حماية النشاط الاقتصادي من الأزمات وسلبات العقلنة الذاتية كما وصفها المدرسة النقدية فرانكفورت وبخاصة في كتابات (أدورنو Adorno وهوركهايمر Horkheimer ) إذ تزايد اهتمام الدول بالقطاع الصحي بزيادة الاتفاق الحكومي على المنظومة الصحية وأخذت هذه المؤسسات ازدياد مضطرد عددا وحجما وظهرت الحجة الماسية الى إدارة تلك المؤسسات بفعالية وكفاءة ' وبالتالي بروز أهمية الإدارة في الخدمات الصحية .

#### المطلب الثاني : خصائص المؤسسة الإستشفائية :

هو ظاهرة معقدة في الحقيقة هو مؤسسة اقتصادية واجتماعية وبيولوجية تسبح فيها الكثير من المعلومات وتتعدد بها الهياكل والمسؤوليات للمستشفى خصائص تميزه عن باقي المؤسسات ومن هذه الخصائص ما يلي :

❖ يتميز المستشفى بالتعقيد كونه يقوم على ترتيبات تنظيمية معقدة باختلاف أهداف ومسؤوليات الجماعات المهنية العاملة فيه (عرابة الحاج، 2009-2010، ص234).

- ❖ يتميز المستشفى بنظام الخدمة المستمرة على مدار الساعة .
- ❖ يحتاج العمل في المستشفى إلى درجة عالية من التخصص .
- ❖ يتميز المستشفى بصعوبة قياس وتحديد منجزاته .

- ❖ يتميز المستشفى بوجود خطين للسلطة الخط الأول يتمثل في سلطة الوظيفة الرسمية وتتمثل في الجهاز الإداري بينما الخط الثاني يمثل سلطة المعرفة من خلال الجهاز الطبي بسبب طبيعة تخصصهم الدقيق .
- ❖ و له أيضا خاصية تعدد الفئات العاملة داخل المستشفى فنجد الطبيب والإداري وعضو هيئة التمريض والمساعدة ولكل منهم مهامه الخاصة.
- ❖ يمتاز العمل داخل المستشفى بالدقة المتناهية والحذر الشديد في أداء الخدمة من حيث أن الأمر يتعلق يآثمن ما في الوجود وهو صحة الإنسان وأي خطأ قد يؤدي بحياة المريض أو يؤدي إلى عجز دائم .
- ❖ صفة إستعجالية والطوارئ أي سميت الجزء الأكبر من العمل داخل المستشفى بحيث لا يتحمل التأخير والتأجيل العمل المستمر على مدار 24 ساعة يوميا مما 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 المستشفى ليس مؤسسة عادية ( فوزي مذكور، 1998، ص 18-19).

#### المطلب الثالث : أنواع المؤسسة الإستشفائية

يختلف تنظيم المستشفيات من دولة لأخرى ' ومن كاتب لآخر وهذا الاختلاف في التصنيفات يعتمد على أسس تتبناها هذه الجهة أو تلك ' إضافة إلى الهدف المراد تحقيقه من التصنيف ومهما كانت الأهداف والأسس لتصنيفات المستشفى فإنها لا تتعدى التصنيفات التالية :

- أولا : تصنيف المستشفيات على أساس الملكية .
- ثانيا : تصنيف المستشفيات على أساس الحجم .
- ثالثا : تصنيف المستشفيات على أساس التخصص .
- رابعا : تصنيف المستشفيات على أساس التعليم والتدريب .

خامسا : تصنيف المستشفيات على أساس المواقع الجغرافية .

أولا : تصنيف المؤسسات على أساس الملكية :

تقسم المستشفيات على أساس الملكية أي على أساس مالك هذه المستشفى هل هو شخص عادي أو مجموعة أشخاص أو قطاع حكومي إلى ثلاثة أقسام:

أ/ **المستشفيات الحكومية** : أو في تلك المستشفيات التي تعود ملكيتها للدولة بغض النظر عن أية عوامل أخرى كالحجم أو تخصص وفي الغالب فإن المستشفيات الحكومية تهدف إلى تقديم الخدمات التطبيقية بمختلف مستوياتها دون أن يكون لدى هذه المستشفيات أية أهداف ربحية وهي فقط شعر لرضى المواطن والمرضى وتخضع لقوانين وأنظمة وتعليمات الدولة .

ب/**المستشفيات الخاصة**: وتكون مملوكة من قبل شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص ويهدف هذا النوع من المستشفيات لتقديم الخدمات الطبية إلى تحقيق أرباح ويطلق عليها بالمستشفيات الربحية وتقاس كفاءة هذه المستشفيات بمبادئ إدارة الأعمال والتي تسعى لتحقيق أقصى درجة من الربح في ظل المنافسة الموجودة في السوق .

ج/**المستشفيات الخيرية** : يكون هذا النوع من المستشفيات مملوكا لجهات خيرية تطوعية مبنية على أساس عرقي أو ديني أو جهوي وشكل هذه المستشفيات الوسيط بين الخاص ومساعدة المحتاجين للخدمة الصحية .

ثانيا : تصنيف المستشفيات على أساس الحجم .

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 تتراوح سعتها بين 100 إلى 500 سرير (تأليف امانى محمد السيد، تقديم نبيلة خليفة جمعة، 2001، ص 10).

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 .

ثالثا: تصنيف المستشفيات حسب أساس التخصص :

ويقصد هنا بالتخصصات الطبية ' وينقسم إلى نوعين:

أ/المستشفى العام : وهو المستشفى الذي يضم معظم التخصصات مثل الطوارئ ' الأمراض الباطنية ' الجراحة العامة ' أمراض النساء والولادة أمراض القلب ... الخ .

و عادة لا يقدم هذا المستشفى خدمة لعلاج الأمراض المعدية وإن كان هناك مستشفيات تضم أقسام لعلاج هذا المرض.

ب/المستشفى التخصصي : وهو المستشفى المتخصص في علاج نوع معين من الأمراض كأمراض الأورام (السرطان) أو الأمراض النفسية أو المعدية أو المستشفى المتخصص في علاج فئة معينة في المجتمع مثل النساء والأطفال أو أن يكون المستشفى التخصصي متخصص في علاج جزء معين من جسم الإنسان مثل المستشفى التخصصي لأمراض العظام وفي ظل التزايد الكبير والسريع لتكاليف الخدمات الصحية ومواردها أصبح الاتجاه السائد في التخطيط لإقامة المستشفيات إلى إنشاء المستشفيات العامة ذات تخصصات الطبية المتعددة ( خلوصي محمد ماجد ،ص 7).

رابعا : تصنيف حسب أساس التعليم والتدريب .

حيث يمكن تصنيف المستشفيات أيضا إلى كونها تعليمية أو غير تعليمية ويرتبط ذلك بوجود فرصة التعليم في هذه المستشفيات في حقل من الحقول الطبية أو أكثر وغالبا ترتبط هذه المستشفيات التعليمية بالجامعات أ المؤسسات العلمية البحثية المختلفة وفقا لبرامج علمية متخصصة معدة لهذا الغرض فعلى هذا الأساس نجد :

أ/ المستشفيات التعليمية: وهي التي يتم فيها تطبيق برامج الإقامة والتدريب والتعليم وتتوفر فيها الإمكانيات البشرية والمادية والتكنولوجية التي تساهم في تعليم وتدريب طلبة كليات

الطب والتمريض والمهن الطبية المساعدة بالإضافة إلى توفير الأجهزة والمعدات والمختبرات التي تساعد في التدريب والتعليم.

**ب/ المستشفيات الغير التعليمية :** وهي تلك المستشفيات التي لا تتوفر فيها الإمكانيات المادية والبشرية لتعليم وتدريب طلبة الطب والتمريض وهي تمتاز بصغر الحجم محدودية التخصصات المتوفرة فيها وترتكز هذه المستشفيات في الغالب على تقديم خدمات طبية رئيسية في مجال الجراحة والتوليد والأطفال وليست مهياًة استقبال الطلبة والمتدربين ولا تتوفر على الإمكانيات التكنولوجية المتطورة ويكون موقعها في المدن الفرعية والمناطق القليلة في الكثافة السكانية .

**خامسا : تصنيف المستشفيات على أساس جغرافية :**

يتم تقسيم المستشفيات حسب موقعها الجغرافي أو حسب التقسيم الإداري لتلك الدول إذ يمكن أن يجد:

**أ/ المستشفيات المركزية:** وهي المستشفيات التي تخدم تجمعات سكانية متوسطة وتعتبر مثل هذه المستشفيات بمثابة المستشفيات العامة أيضا وذلك نظرا لتوفر الإمكانيات البشرية والمادية بها والتي تمكنها من مواجهة مختلف الحالات الطبية .

**ب/ مستشفيات المناطق الإقليمية :** وهي تلك التي تتواجد في العاصمة أو مراكز المدن الكبيرة وتخدم منطقة صحية بأكملها وتحتوي هذه المستشفيات على أعلى خدمات تخصيصية لا تستطيع توفرها أغلب المستشفيات الأخرى هذا وتتوقف السعة السريرية لهذه المستشفيات إلى حد كبير على الاحتياجات الصحية لأفراد المجتمع .

**ج/ المستشفيات المحلية الصغيرة:** وهي المستشفيات التي تخدم تجمعات سكانية قليلة وهي عادة تقدم الخدمات لجماهير المنطقة باختلاف أنواعها من خدمات أمراض باطنية وجراحة عامة وخدمات ورعاية الأمومة والطفولة .

المطلب الرابع : وظائف المؤسسة الإستشفائية .

**وظائف :** قد تختلف وظائف المؤسسة الإستشفائية اختلاف الأهداف من وراء إنشائها إلا

أن هناك وظائف أساسية تشترك فيها معظم المستشفيات الحديثة في العالم وهي :

### 1- توفير الخدمات الرعاية الأولية للأزمة لتعزيز صحة المجتمع:

تتمثل الرعاية الطبية أهم وظيفة تسعى المؤسسة الإستشفائية إلى تحقيقها ويقصد بالرعاية الطبية تلك الخدمات المتعلقة بالتشخيص والعلاج والتأهيل الاجتماعي والنفسي التي تقدمها الأقسام العلاجية والأقسام الطبية المساندة وما يرتبط به من فحوصات مخبرية وخدمات الإسعاف والطوارئ تمثل الرعاية الصحية المدخل الرئيسي لإعادة توجيه النظام الصحي في المجتمع بحيث يوفر الصحة للجميع تقدم هذه الخدمات من طرف كوادر بشرية متخصصة من أطباء وممرضين ( افنان محمد احمد حمدان ،2008،ص22).

### 2- تعزيز البحوث في مجالات العلوم الطبية والعلوم الأخرى ذات الصلة مع الصحة :

إن التقدم الهائل في علوم تكنولوجيا الطب والعلوم الصحية الأخرى في تشخيص المشاكل الصحية الفردية وعلاجها والذي تشهده في وقتنا الحاضر لخير دليل على أهمية البحوث في المجال الصحي وقد أصبحت المستشفيات بإمكاناتها الضخمة مكانا خصبا لإجراء الدراسات والأبحاث التطبيقية في الأبحاث الطبية المختلفة لاسيما المستشفيات العامة التي تكثر فيها الحالات المرضية والفحوصات المعملية والعمليات الجراحية .

### التعليم والتدريب:

تقرض الثورة التكنولوجية على المؤسسات المواكبة المستمرة لكل جديد حتى يتمكن من مسايرة التطور وتلبية حاجات الزبون وتحقيق أهدافها وذلك من خلال الإيمان بضرورة تطوير مهارات وخبرات كافة الفاعلين في مختلف مجالات المهن الطبية والصحية والإدارية من خلال برنامج تعليم وتكوين مستمرين وتعد المستشفيات بما تتوفر عليه من تجهيزات وخاصة المستشفيات الجامعية مراكز تدريب عملية ومتميزة لتنمية معلومات ومعارف الطواقم العامة ونشر ذلك عبر كامل الأقسام والملاحظات والشركات الاجتماعيين

## القسم التطبيقي

**المطلب 1: بطاقة تقنية للمؤسسة الاستشفائية بالمسيلة :**

**الإطار القانوني :** تم نشأة القطاع الصحي بالمسيلة بموجب القرار رقم 310 الصادر بتاريخ : 14/07/1981 المتضمن إنشاء القطاع الصحي بالمسيلة بموجب مرسوم رقم : 81 - 242 المؤرخ في 05/09/1981 المتضمن إنشاء القطاعات الصحية إلى مؤسسات عمومية ذات طابع إداري بموجب الرسوم: 140/07 المؤرخ في 19/05/2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية تم تحويلها من قطاع صحي إلى مؤسسة عمومية استشفائية

**رقم التسجيل في لائحة الممتلكات الوطنية :**

سجلت في لائحة الممتلكات الوطنية برقم 2800114046

**الموقع:** تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمسيلة طريق برج بوعريرج الجهة الشمالية بمدينة المسيلة .

**البنية التحتية :**

يحتوي على 380 مكتب و7مواقع سكنية و6 مواقع مختلفة مكون من اربع طوابق بقيمة 200 000 000 دج

المساحة الإجمالية : 38200 م 2
المساحة المبنية : 7148 م 2
المساحة الغير مبنية : 31052 م 2

التغطية الصحية : توفر المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة تغطية للخدمات الصحية ل: 489856 ساكن بكثافة تقدر ب: 118 شخص في كلم 2 بما يعادل 16 بلدية .

نسبة التغطية الصحية للطب العام	طبيب واحد 1360 مواطن
نسبة التغطية الصحية للطب المتخصص	هو طبيب لكل 1163 ساكن
نسبة التغطية للطب النفسي	هو طبيب واحد للمجموع
نسبة التغطية شبه طبي	شبه طبي واحد لكل 1353 مواطن
نسبة التغطية للأسرة الإستشفائية	هي سرير واحد لكل 1586 ساكن

### تعداد المستخدمين:

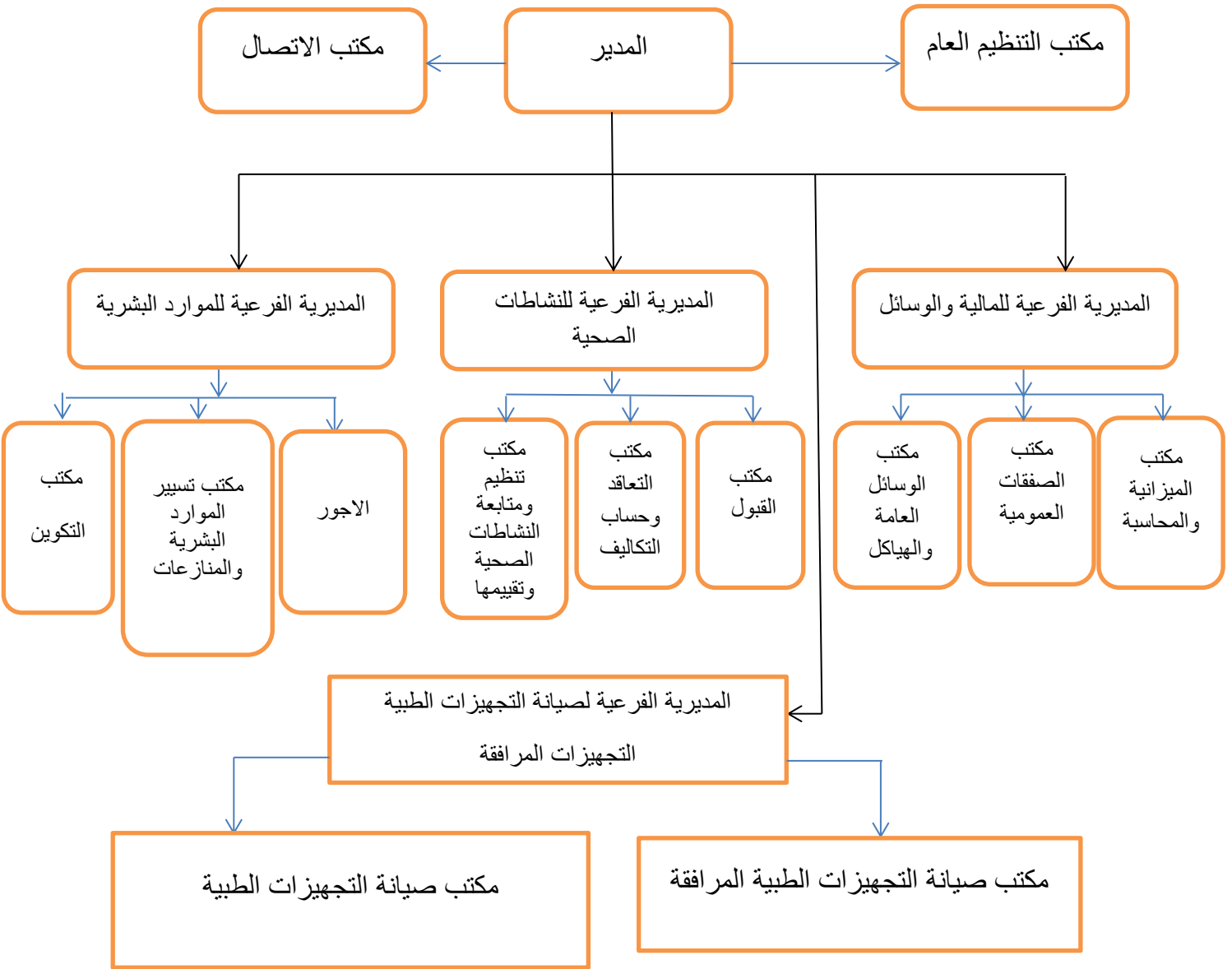
تتوفر المؤسسة على 516 مستخدم موزعين على الأسلاك كالتالي :

العدد	الرتبة	المجموع	الأسلاك
42	ممارس أخصائي	42	سلك الممارسين الأخصائيين
01		01	سلك نفسي عيادي للصحة العمومية
		40	سلك الممارسين العاملين
		362	سلك الشبه طبي
		61	الأسلاك المشتركة
		142	سلكالعمال المهنيين
			سلك المتقاعدين

المطلب الثاني: مخطط التنظيم الداخلي للمؤسسة الاستشفائية حسب القرار الوزاري

المشترك المؤرخ في 20/12/2009 :

الهيكل التنظيمي :



المطلب الثالث: مهام وسير مستشفى الزهراوي:

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات

الصحية للسكان حيث أنها تتولى في هذا الإطار :

ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء  
تطبيق البرامج الوطنية وكذا ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفاق  
الاجتماعية إضافة إلى ذلك ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد  
معارفهم .

أما فيما يخص التنظيم والتسيير فإن كل مؤسسة عمومية إستشفائية يسيرها مجلس  
إدارة ويديرها مدير مزود بهيئة استشارية تدعى المجلس الطبي  
**مجلس الإدارة** : يضم ممثلا عن الوالي رئيسا وممثلا عن الإدارة المالية وممثلا عن  
التأمينات الإقتصادية ممثلا عن هيئات الضمان الاجتماعي وممثلا عن المجلس الشعبي  
البلدي وآخر عن المجلس الولائي بالإضافة إلى ممثل عن المستخدمين الطبيين منتخب من  
نضرائه بالمؤسسة .

و آخر من المستخدمين الشبه طبيين ' إضافة إلى ممثل عن الجمعيات مرتفقي  
الصحة وممثل عن العمال ورئيس المجلس الطبي  
يحضر مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية مداولات مجلس الإدارة بصفة استشارية  
ويتولى أمانته ويعين أعضاء لعهددة ثلاثة 03 سنوات قابلة لتجديد بقرار من الوالي .  
يجتمع مجلس الإدارة في دورة عادية مرة كل ستة أشهر ويمكنه الاجتماع في دورة  
غير عادية بناء عن استدعاء من رئيسه أو بطلب من ثلثي أعضائه وتتم مداولات مجلس  
الإدارة في محاضرة يوقعها الرئيس وأمين الجلسة وتفيد في سجل خاص يرقم ويؤشر عليه  
الرئيس .

**تحليل الجداول** : قسمنا في دراستنا هذه الاستمارة إلى 4 محاور قسمت إلى أسئلة شخصية  
وأخرى تمهيدية تتعلق بالتكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة المدروسة وأسئلة تتعلق بمجالات  
إستخدام هذه المؤسسة لمختلف تكنولوجيا الاعلام والاتصال .

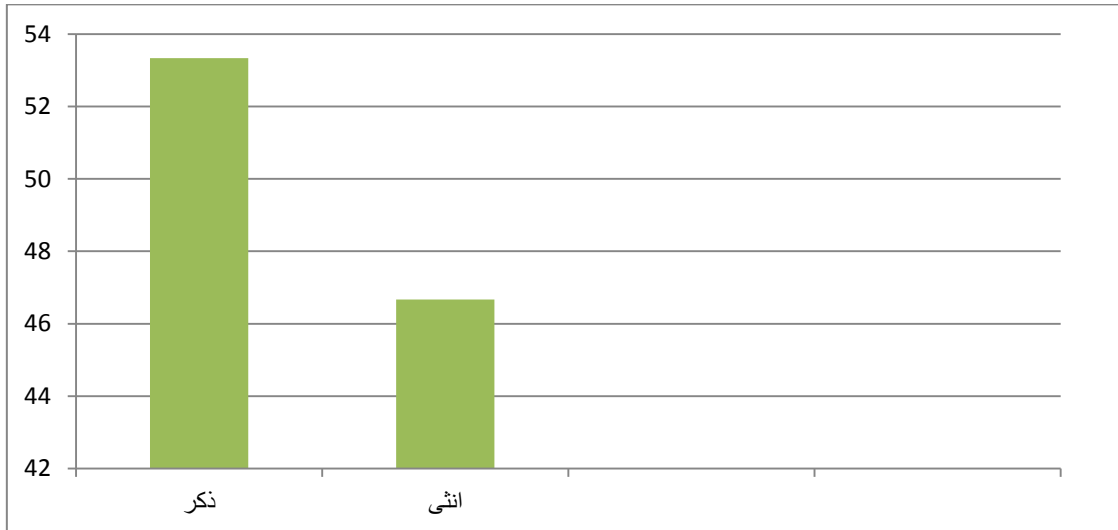
المحور الأول: معلومات عامة

الجدول 01: جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :

النسبة	التكرار	الجنس
53.33 %	8	ذكر
46.67%	7	أنثى
100%	15	المجموع

**التعليق :** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذكور % 53.33 مما يدل على أن الذكور لهم أكثر قابلية في مجال إدارة المستشفى وأن نسبة الإناث % 46.67 يعني أن نسبة الإناث أقل قابلية .

التمثيل البياني :



الجدول 02: جدول يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن :

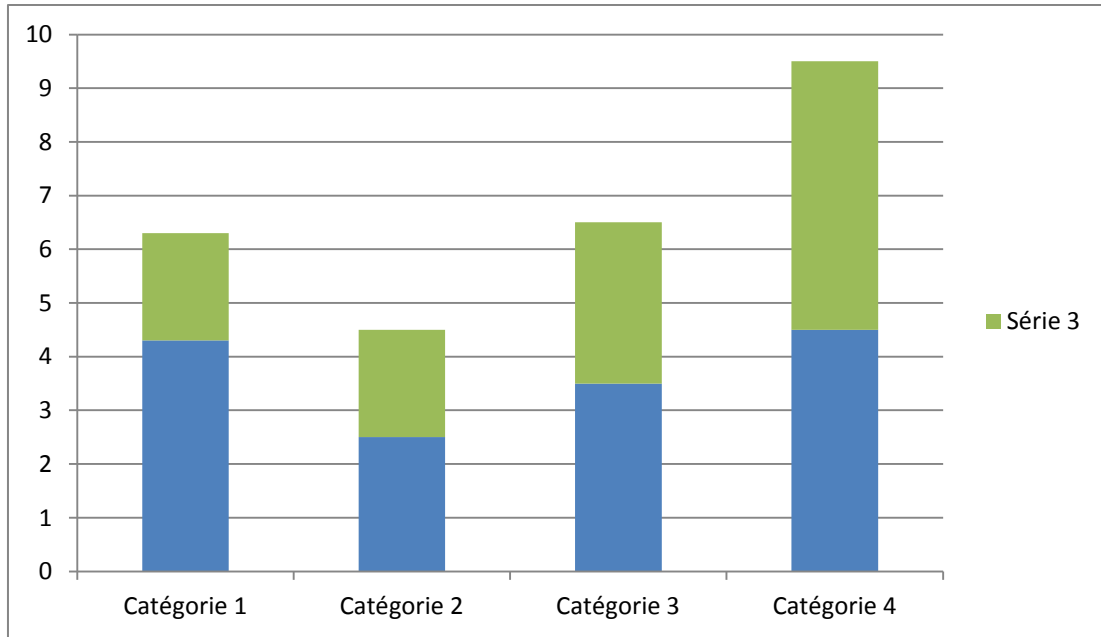
النسبة	التكرار	السن
13.33%	2	أقل من 30
66.67%	10	من 30 إلى 40

أكثر من 40	3	20%
المجموع	15	100%

من خلال الجداول نلاحظ أن العمال (سواء طاقم إداري أو طبي) من سن 30 إلى 40 يمثلون نسبة 66.67 والذين هم أقل من 30 سنة يمثلون 13.33% ونجد أيضا الفئة أكبر من 40 نسبة 20% وهذا دليل على أن فئة الشباب هي الفئة السائدة في المستشفى

و من هنا نستنتج أن لهذه فئة دور فعال في نهوض المؤسسة نظرا لحيويتها ونشاطها.

التمثيل البياني :

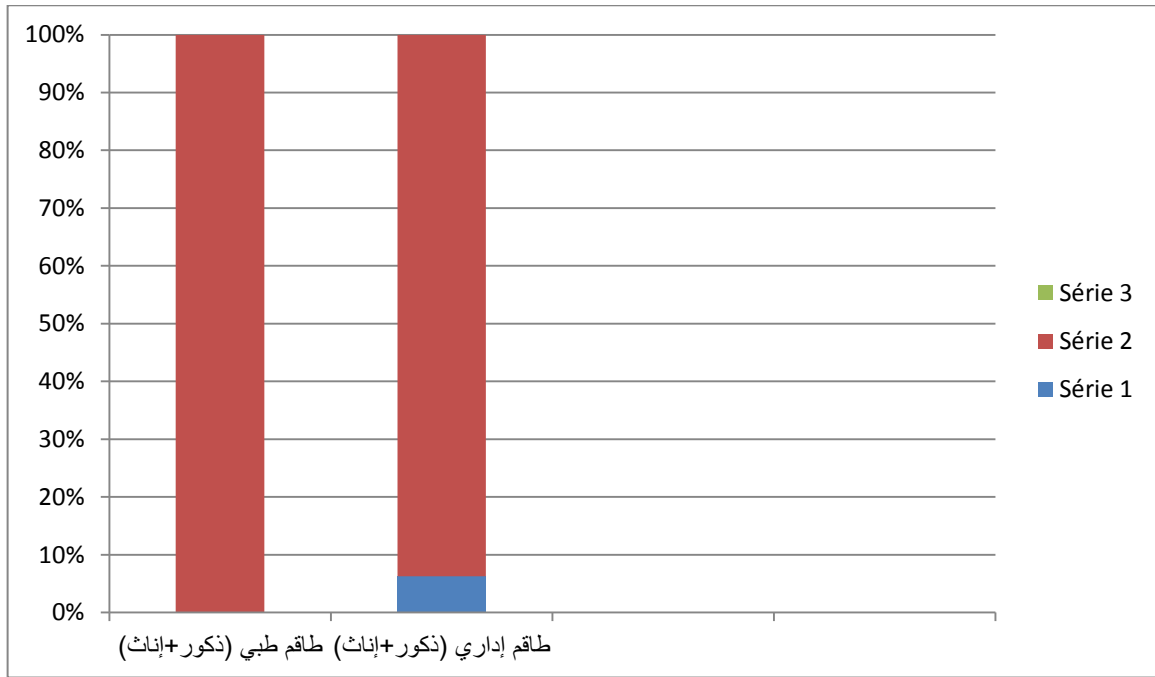


الجدول 03: توزيع العينة حسب متغير الوظيفة:

النسبة	التكرار	الوظيفة
46.67%	7	طاقم طبي (ذكور+إناث)
53.33%	8	طاقم إداري (ذكور+إناث)
100%	15	المجموع

**التعليق:** من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب المستجوبين من الطاقم الإداري (ذكور+إناث) نسبة **53.33%** حيث لاحظنا أن الذكور في هذا الطاقم أكثر من الإناث و أن نسبة **46.67%** تمثل الطاقم الطبي حيث وجدنا أن الفئة الإناث هي الأكثر وجود في طاقم الطب.

التمثيل البياني :



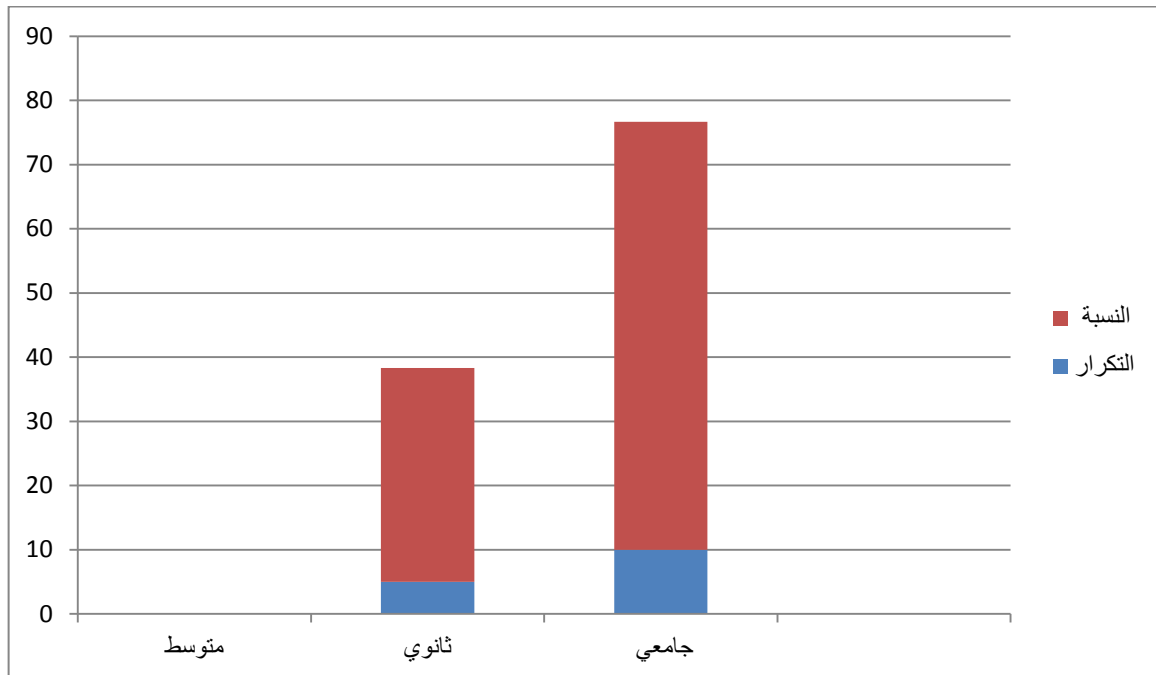
**الجدول 04:** جدول يبين توزيع الأفراد حسب مستوى الدراسة :

النسبة	التكرار	المستوى
/	/	متوسط
<b>33.33%</b>	<b>5</b>	ثانوي
<b>66.67%</b>	<b>10</b>	جامعي
<b>100%</b>	<b>15</b>	المجموع

**التعليق:** من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة **66.67%** للجامعيين وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة التي تعتمد على عمال ذو خبرة وتكوين العاملين أما المستوى الثانوي تمثل

نسبة 33.33 كما وأن ارتفاع المستوى العلمي لأفراد العينة راجع إلى أهمية الوظائف  
المسؤوليات المتاحة لهم .

التمثيل البياني :

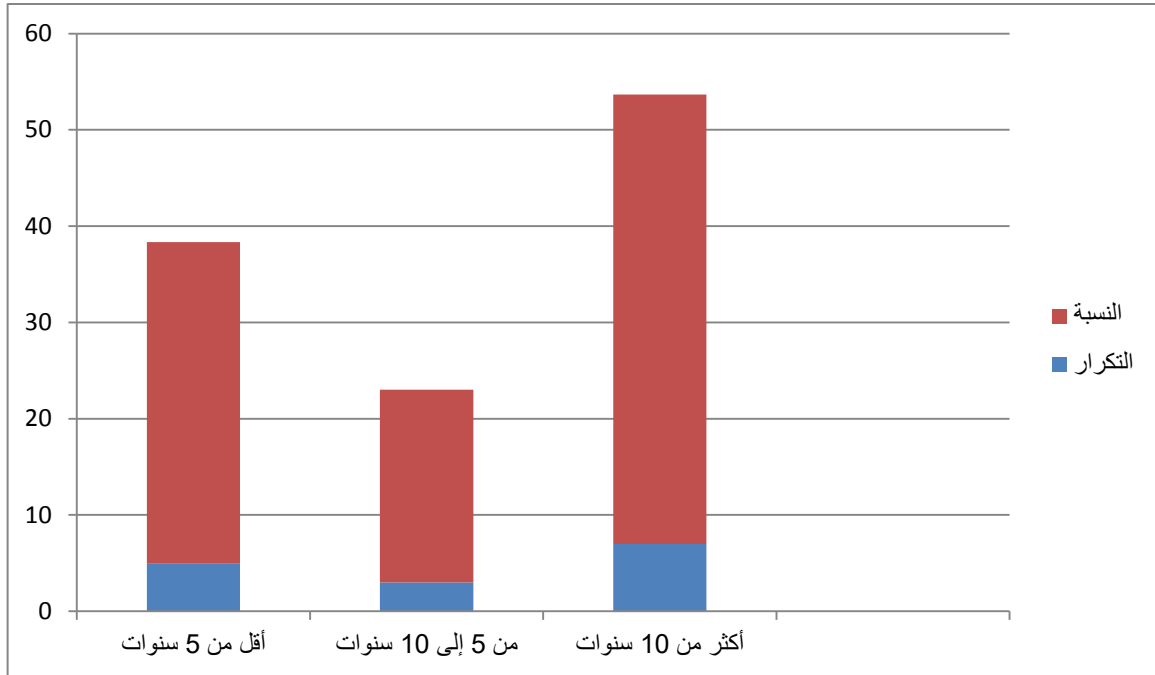


الجدول 05: جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

النسبة	التكرار	الخبرة
33.33%	5	أقل من 5 سنوات
20%	3	من 5 إلى 10 سنوات
46.67%	7	أكثر من 10 سنوات
%100	15	المجموع

التعليق: من خلال ما جاء في الجدول نلاحظ أن نسبة 46.67% تمثل ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات حيث لاحظنا أن الطاقم الإداري كان له النسبة الأكثر في الخبرة أكثر من 10 سنوات وأن نسبة 33.33% مثلت ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات ولاحظنا هذه النسبة أنها ركزت في الطاقم الطبي.

التمثيل البياني :



المحور الثاني : التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة الإستشفائية :

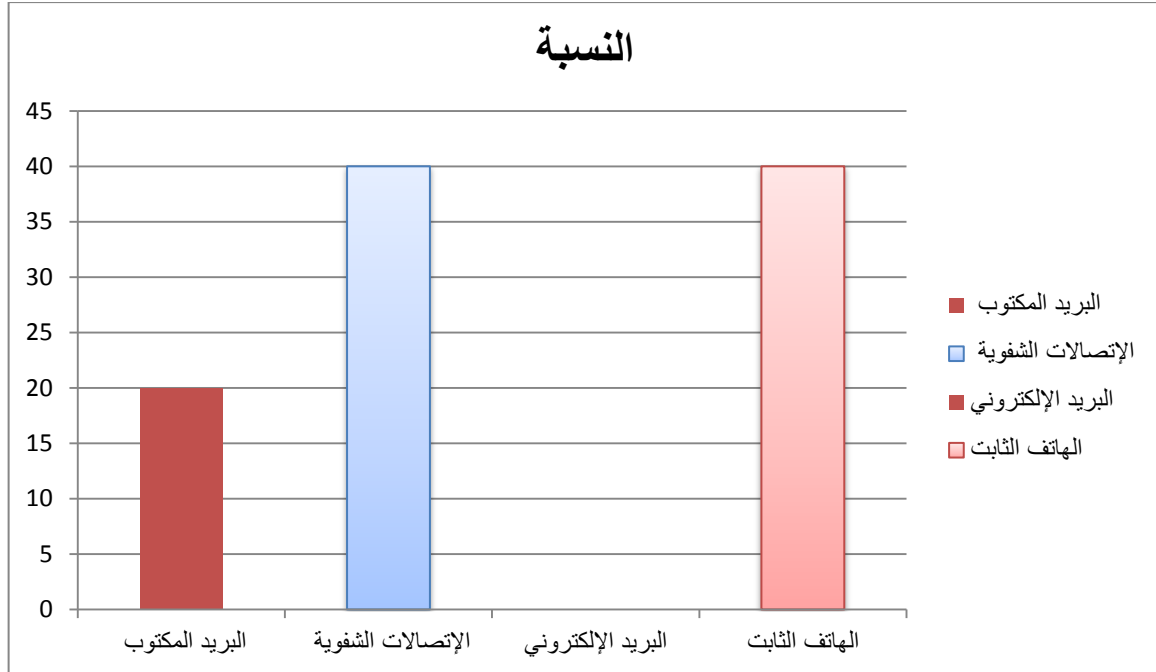
الجدول 06: يبين الوسيلة الاتصالية التي تستعان بها بشكل كبير في الاتصال بالهيئات الإدارية :

الوسيلة	التكرار	النسبة
البريد المكتوب	3	20%
الإتصالات الشفوية	6	40%
البريد الإلكتروني	/	/
الهاتف الثابت	6	40%
المجموع	15	%100

التعليق: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 40% من المستجوبين تعتمد على الاتصالات الشفوية كونها أضمن وسيلة وأكثرها مصداقية ونجد أيضا نسبة 40% من

المستجوبين يستخدمون الهاتف الثابت نظرا لسهولة استخدامه لاحظنا هنا أنه يوجد توازن في الاستعمال هاتين الوسيلتين ونجد نسبة 20% من المستجوبين اللذين يستخدمون البريد المكتوب فعين ذكر المستجوبين وجود البريد الإلكتروني لكن ليس معمم ومتوافر بشكل الكافي .

التمثيل البياني :



**جدول 07:** جدول يبين الصعوبات التي تواجه المؤسسة أثناء استخدام البريد الإلكتروني:

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	11	73.33%
لا	4	26.67%
المجموع	15	100%

**التعليق:** من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المستجوبين بنسبة 73.33% تواجههم صعوبة في استخدام البريد الإلكتروني، ويرجع هذا لنقص شبكة الانترنت في حين نجد أن نسبة 26.67% لا تواجههم صعوبات لأنهم يعتبرونها أسهل وسيلة بالنسبة لهم.

التمثيل بأعمدة بيانية :

المحور الثالث: المجالات الأكثر تطبيق لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

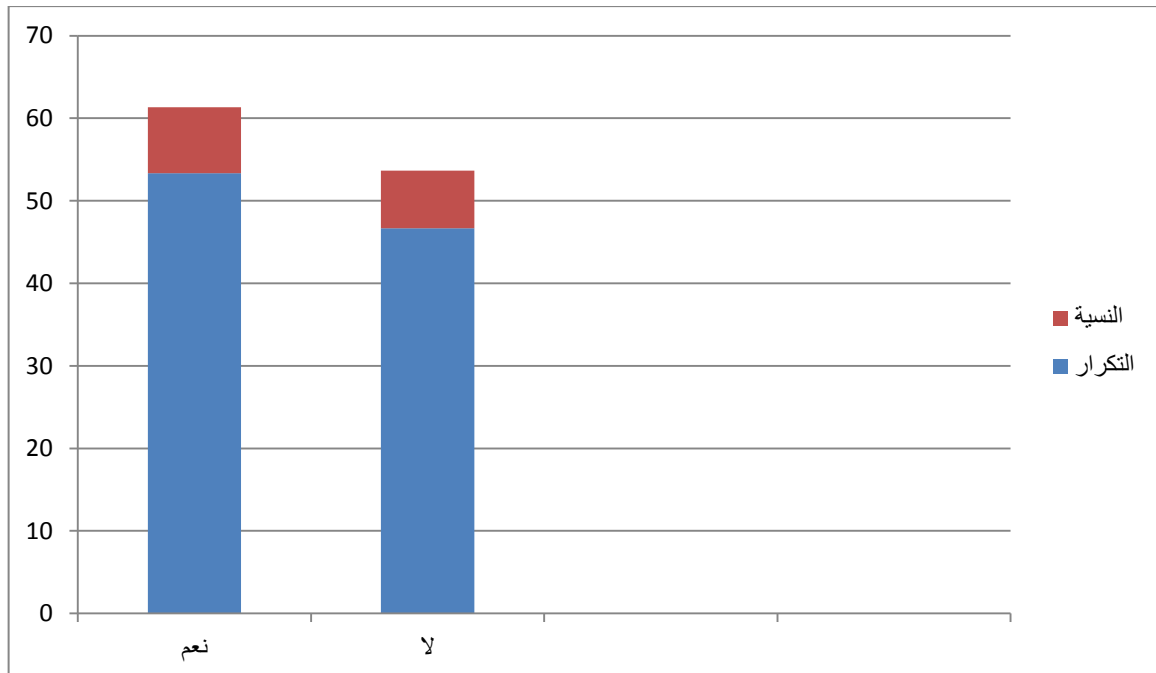
جدول 08: جدول يبين استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في علاقاته

مع مؤسسات خارجية

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	8	53.33%
لا	7	46.67%
المجموع	15	100%

**التعليق :** من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 53.33 % من المستجيبون يرون بأن المؤسسة تستخدم التكنولوجيا والاتصال في التعامل مع المؤسسات الخارجية وذلك من خلال التبادل للمعلومات والملفات ومعالجة بعض القضايا وهذا ما يساعد على تحسين صورة المؤسسة وهذه النسبة تدل على أن للمؤسسة اتصال خارجي ناجح ، وفي حين نسبة 46.67 % مثلت الذين يرون العكس .

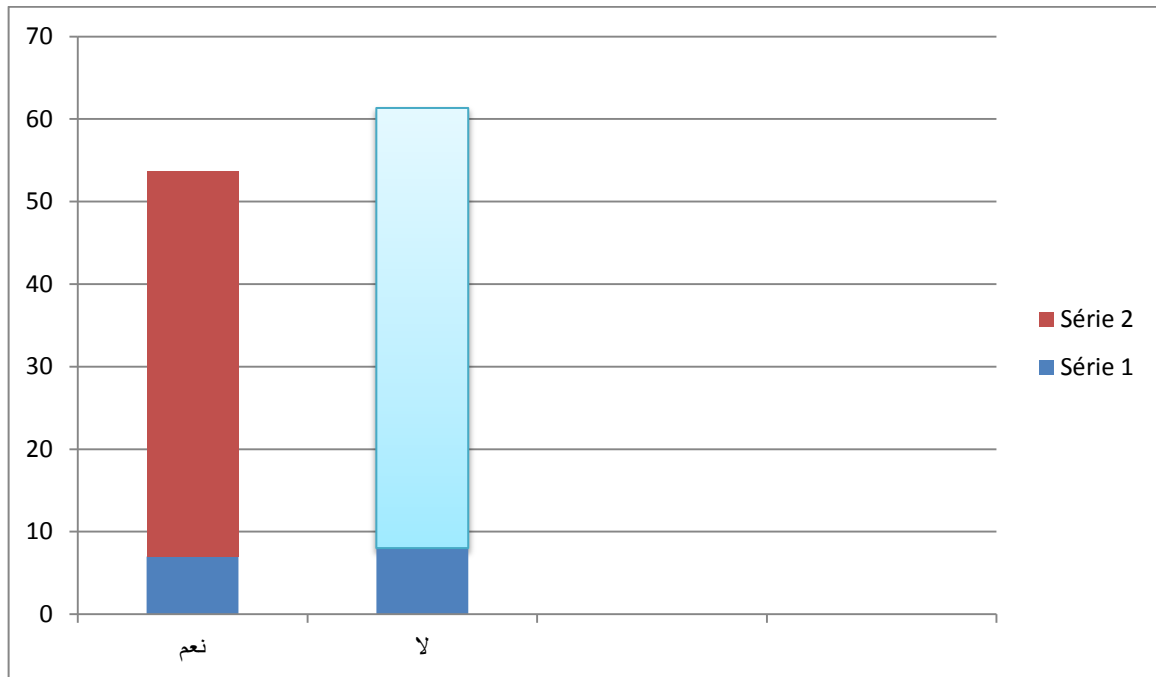
التمثيل بأعمدة بيانية :



جدول 09: جدول يبين المدى الكبير في استخدام الانترنت في مجال المبحوثين .

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	7	46.67 %
لا	8	53.33 %
المجموع	15	100%

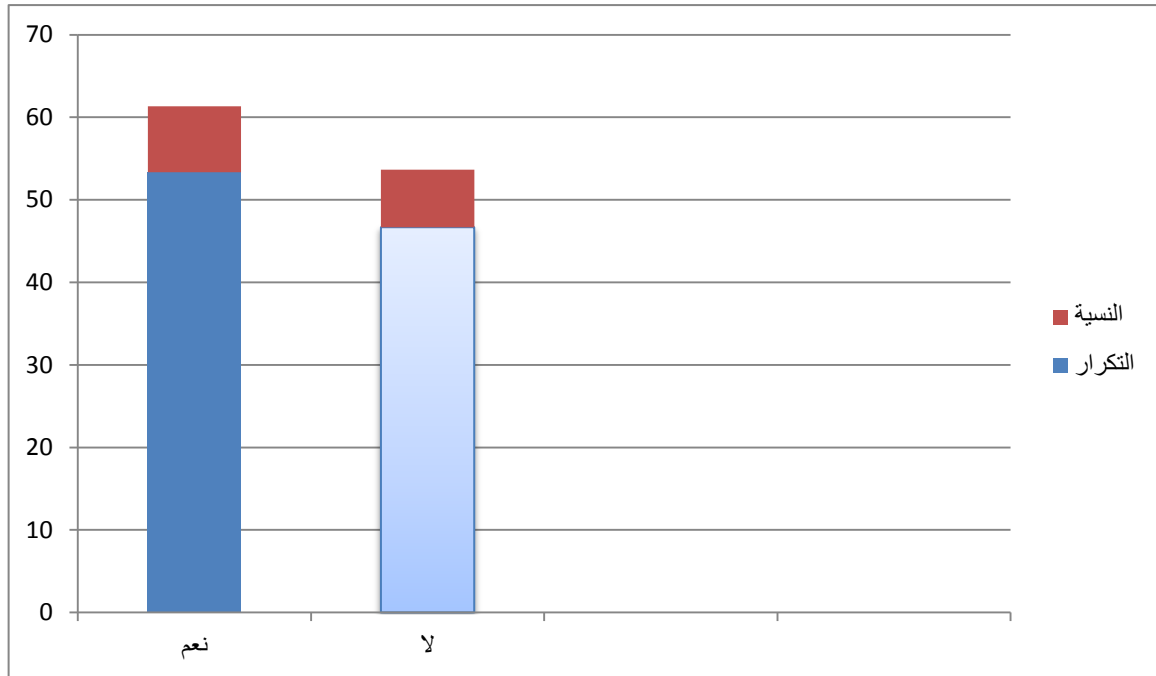
**التعليق:** من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 53.33 % كل من الطاقم الطبي والإداري لا يستخدمون الانترنت بشكل كبير في مجال العمل ونسبة 46.67 % يستخدمونها وهذه النسبة عائدة على نقص مكاتب العمل بالانترنت وعدم توفر بنية تحتية جيدة .



**جدول 10:** جدول يبين مدى صعوبة استعمال الانترنت في مجال العمل :

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	8	53.33%
لا	7	46.67%
المجموع	15	100%

**التعليق :** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة % 53.33 من المبحوثين اللذين يجدون صعوبة في استعمال الانترنت وهذا لعدم وجود شبكة جيدة أو وجود برامج تساعد في كيفية استعمال الانترنت ونظرا لبطأها إن وجدت ونتيجة التأخر في الإطلاع والإجابة وانعدامها في بعض الوحدات حسب ما صرحه بعض المبحوثين وذكر بعض آخر أنها أصلا غير موجودة هذا ما يصعب عملية استعمالها في حين مثلت نسبة % 46.67 المبحوثين الذين لا يواجهون صعوبات في استخدام الانترنت.



**جدول 11:** جدول يبين المجال الأكثر استخداما لتكنولوجيا الإعلام والاتصال :

الاختيار	التكرار	النسبة
مع العمال	9	60%
مع المرض	5	40%
المجموع	15	100%

**التعليق :** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة % 60 من المستجوبين يرون أن مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل مع العمال خاصة الطاقم

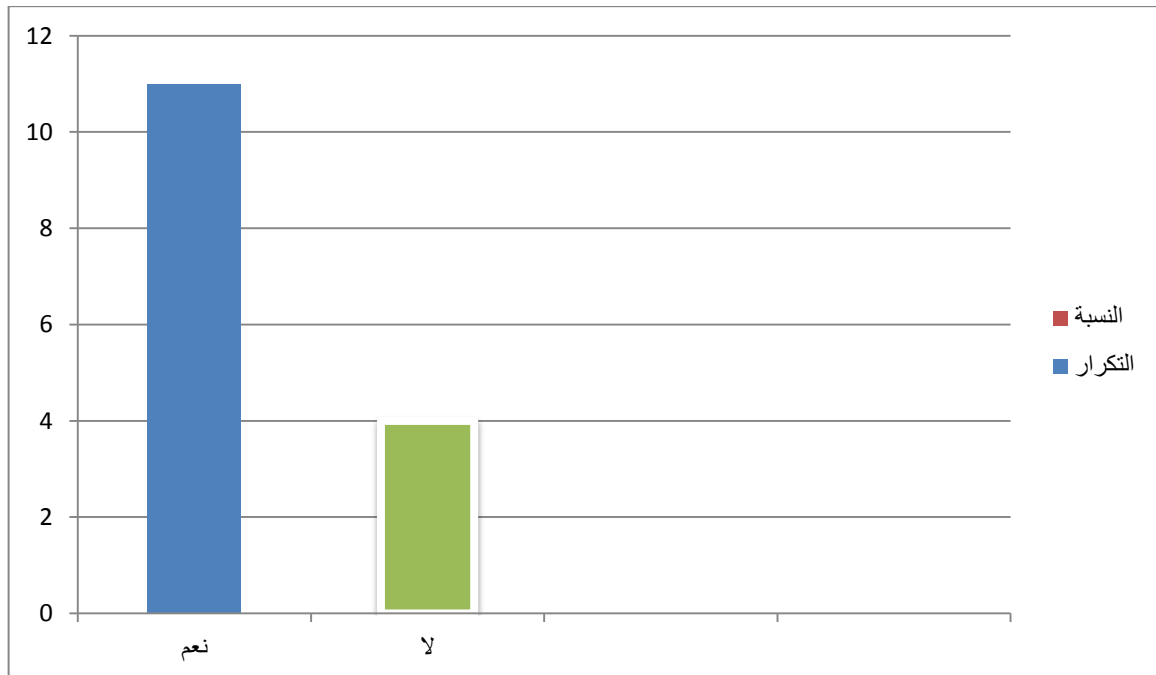
الإداري وذلك لتسهيل الأداء في العمل والتنسيق بينما كانت % 40 المستجوبين أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل مع المرض خاصة في الطاقم الطبي.

المحور الرابع : واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية .

جدول 12: جدول يبين اعتبار تكنولوجيا الإعلام والاتصال مصدر المعلومات :

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	11	73.33%
لا	4	26.67%
المجموع	15	100%

التعليق: من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة % 73.33 من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال مصدر للمعلومات لأنها تستخدم في مجال العمل أكبر في حين أن نسبة % 26.67 المستجوبين اعتبروا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ليست مصدر معلوماتي وهذا يدل على عجزهم في التعامل مع هذه التكنولوجيا.



**جدول 13:** جدول يبين مدى مساعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين العمال والإدارة :

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	11	73.33%
لا	4	26.67%
المجموع	15	100%

**التعليق:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة % 73.33 من عينة الدراسة ترى بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد في التنسيق بين العمال والإدارة غير أن نسبة % 26.67 أثبتت غير ذلك وهذا ما يفسر بأنه يوجد تنسيق جيد بين كل العمال والإدارة ومدى تواصل بينهم باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

**جدول 14:** جدول يبين مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل :

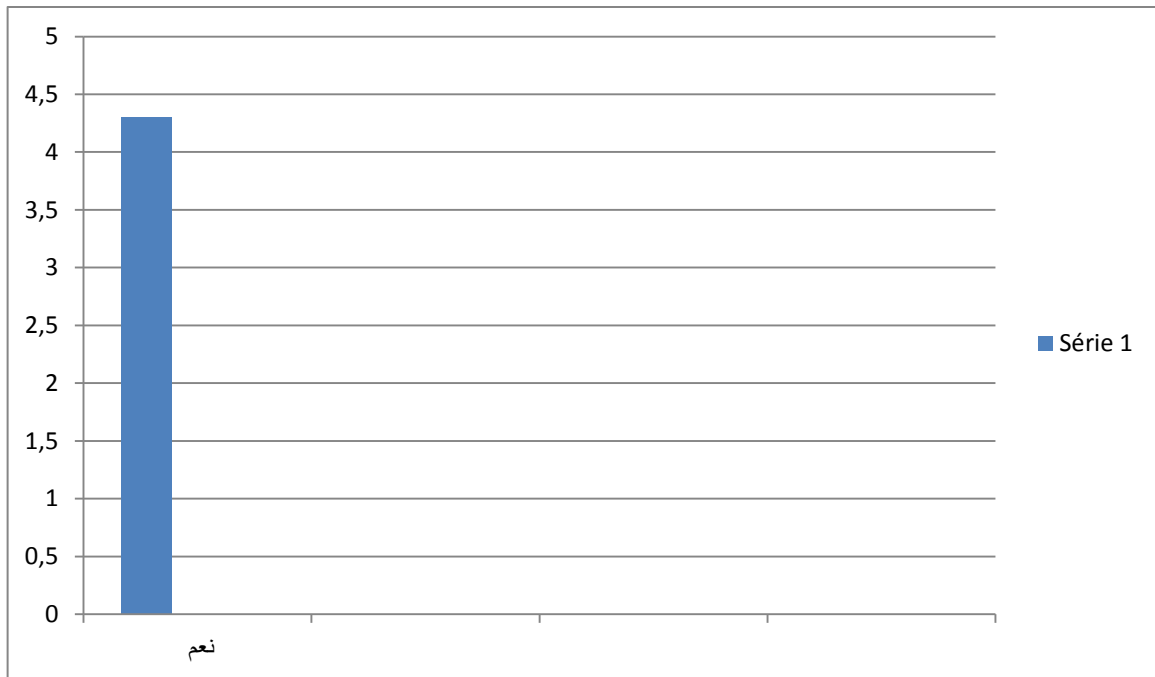
الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	15	100%
لا	/	/
المجموع	15	100%

**التعليق:** نلاحظ أن جميع المستجوبين أجابوا بنعم حول مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل لتظل أهمية هذه التكنولوجيا في تشجيع أداء العمال بأكمل وجه .

**جدول 15:** جدول يبين اعتبار تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورة لسير الحسن للمؤسسة :

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	15	100%
لا	/	/
المجموع	15	100%

**التعليق:** من خلال الجدول نلاحظ أن جميع المستجوبين ترى تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورة لسير الحسن للمؤسسة ومن هنا يتضح لنا أن هناك استعمال واضح وفعال لهذه التكنولوجيا من قبل المؤسسة .



س: هذا السؤال كان مفتوح تركنا حرية الإجابة للمبحوث عن أهم الاقتراحات في استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال وماهي أهم المجالات التي لابد أن تدمج فيها هذه التكنولوجيا كانت هناك إجابات لبعض الأطباء التي رأى فيها كل طبيب اقتراح :

❖ هناك من قال لابد من تطويرها .

❖ الاستعمال الحسن في المؤسسة يوفر الكثير من الجهد والوقت ويضمن رقيا تتمنى تطويرها بمؤسستنا

❖ من الجيد أن تتوفر تغطية جيدة لشبكة الانترنت للمستشفى من أجل تحسين الخدمة الطبية للمريض

❖ و ان تكون موجودة في المستشفى

❖ التعميم وتسهيل استخدامها في كل مجال ' وكانت بعض إجابات الطاقم الإداري كالتالي:

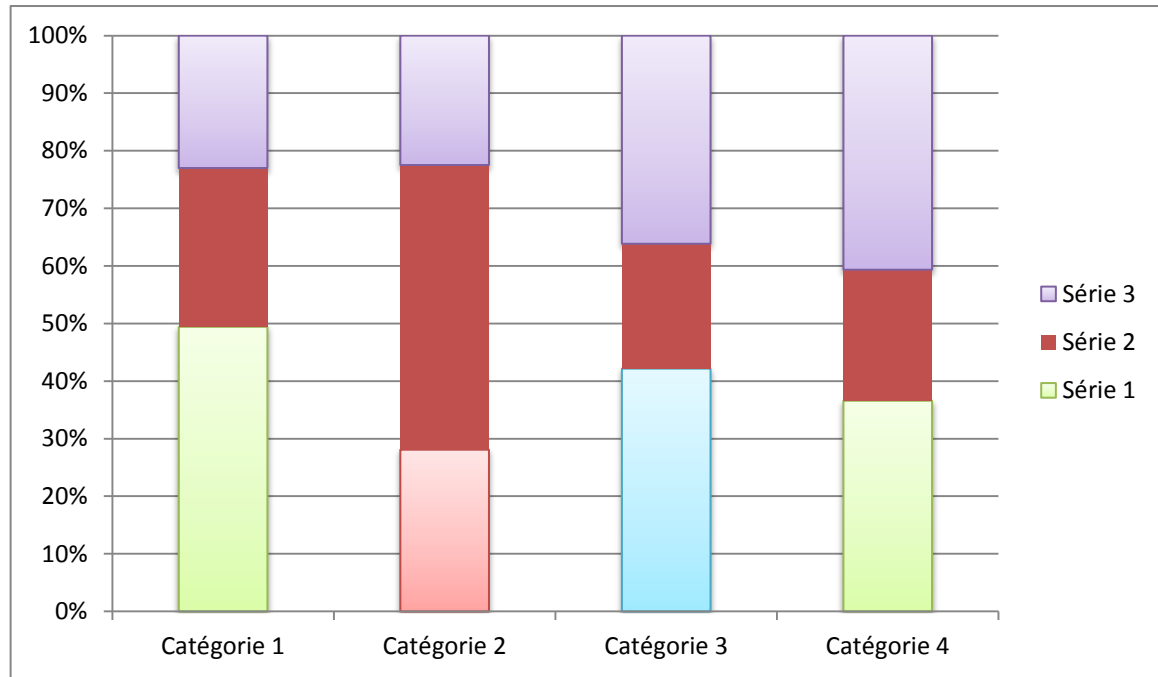
- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضروري ويجب التطوير في استخداماتها مستقبلا.

- العمل الجيد لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ولذلك لاحظت ضرورتها في تسيير المؤسسة.

**جدول 17:** جدول يبين لنا مستقبل تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	12	80%
لا	03	20%
المجموع	15	100%

**التعليق:** من خلال الجدول يتضح لنا أن 80% يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال مستقبلا في المؤسسة الإستشفائية خاصة إن تم توسيعها على نطاق واسع .



## مراجع الفصل الثاني:

- 1- بحدادة نجات: تحديات الامداد في المؤسسة الصحية ،دراسة حالة لمؤسسة العمومية الاستشفائية لمغنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية ، تخصص بحوث العمليات وسير المؤسسات، جامعة ،ابي بكر بلقايد تلمسان 2012\_ 2011، ص 40 .
- 2\_ منظمة الصحة العالمية: ادارة المستشفيات ،سلسلة التقارير رقم 395، سويسرا ، 1980 ص6 .
- 3\_ سليم بطرش جلدة: دراسة المستشفيات والمراكز الصحية ،دار الشروق لنشر والتوزيع ط 1 عمان 2007 ص ص 27 \_ 26 .
- 4\_ عبد المهدي بواعنه: ادارة الخدمات والمؤسسات الصحية، دار حامد الاردن، د ط 2004 ص 67
- 5\_ عرابة الحاج: ازدواجية السلطة في المستشفيات المفهوم ولاشكالية ،مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد\_ 7\_ 2009 2010 ص 234
- 6\_ فوزي مذكور: تسويق الخدمات الصحية، اترك لنشر والتوزيع ، مصر ، ط 1، 1998 ص ص 19\_ 18
- 7 \_ تاليف امانى محمد السيد تقديم نبيلة خليفة جمعة: مكاتب المستشفيات ايبس لنشر والتوزيع ،القاهرة ،د ط، 2001 ص 10
- 8\_ خلوصي محمد ماجد : المستشفيات والمراكز الصحية والاجتماعية ، دار قايس لطباعة والنشر والتوزيع، د س ن ، د ط ص 7 .
- 9\_ افنان محمد احمد حمدان: واقع المستشفيات في مدينة نابلس مابين التطوير والتخطيط ، أطروحة لنيل الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين ،2008، ص 22 .

### نتائج الدراسة :

- ✓ يعتبر الهاتف الثابت من أكثر الوسائل الاتصالية استخداما في المؤسسة الإستشفائية.
- ✓ تعتبر الانترنت وسيلة قليلة الوجود والاستعمال في المؤسسة الإستشفائية.
- ✓ إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعامل مع العمال.
- ✓ تكنولوجيا الإعلام والاتصال مصدر استتباط المعلومة في المؤسسة.
- ✓ تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق عمال الإدارة.
- ✓ تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل.
- ✓ تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورة لحسن سير المؤسسة.



# المخاتفة

## خاتمة:

تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورة حيوية للمؤسسات سواء العمومية او الخاصة فلتكنولوجيا اهمية بالغة في مختلف الاصعدة واصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها

في حل الاعمال يمثل معيار لتطورها او تخلفها ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المدى التكنولوجي الهائل .

فالمستوى الذي وصلت اليه وسائل الاعلام والاتصال بمختلف انواعها في الدول المتقدمة شكلت فيه التكنولوجيا النسبة الاكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها امام المستخدمين حيث اتاح التطور التكنولوجي اساليب اتصال جديدة لهذه الوسائل في مجال تبادل المعلومات 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 الاعلام والاتصال في انجاز اعمال المؤسسة في الوقت المحدود وتسهيل اداء العمال مع توفير المرونة في اداء الاعمال، بالإضافة الى توفرها للدقة في الاعمال التي تساعد الادارة للتخطيط في سياستها المستقبلية، وعليهم يستلزم على المستشفيات توفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقها كأداة لدعم التكنولوجيا لتكون سهلة ومعقولة التشغيل على نطاق واسع بالمستشفيات ، لأنها تمثل صورة من صور النظام الداخلي للمؤسسة وخارجها .

وفي الأخير تبقى تكنولوجيا الاعلام والاتصال اداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لدور المهم الذي تلعبه في المؤسسات التي تمثل الشريان الرئيسي لسير مختلف الاعمال بالمؤسسة مساهمة بذلك في تحقيق اهداف خاصة وعامة للمؤسسة وهذا ما يساعد على رسم صورة المؤسسة .



# السلامة

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

القسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

## استمارة استبيان

في اطار التحضير لمذكرة التخرج مستوى ليسانس تحت عنوان واقع استخدام .تكنولوجيا

الاعلام والاتصال في المؤسسة العمومية

دراسة حالة للمؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة

نود منكم المشاركة في هذه الدراسة وهذا بالاجابة على هذا الاستبيان كما نعلم سيادتكم ان

نتائج هذا الاستبان لن تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

ملاحظة . ضع علامة على الاجابة التي ترى انها مناسبة

من اعداد الطالبات

مساعد رميصاء

بوذراع سهام

شكرا جزيلا لتعاونكم

## المحور الاول . البيانات الشخصية

1. الجنس  ذكر  انثى
2. السن اقل من 30  من 30 الى 40  اكثر من 40
3. الوظيفة  طاقم اداري  طاقم طبي
4. المستوى التعليمي  المتوسط  ثانوي  جامعي
5. الخبرة  اقل من 5 سنوات  من 5 الى 10 سنوات  اكثر من 10 سنوات

## المحور الثاني التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة الاستشفائية

- 6 ما الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالاتك بمختلف الهيئات الادارية
- البريد المكتوب  الاتصالات الشفوية  البريد الالكتروني  الهاتف
- الثابت  وسائل اخرى
- 7 هل توجد بمؤسستكم صعوبة اثناء استخدام البريد الالكتروني
- نعم  لا

## 8- المحور الثالث: المجالات اكثر تطبيق لتكنولوجيا الاعلام والاتصال

- هل تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في علاقاتك مع المؤسسات الخارجية
- نعم  لا
- 9 هل تستخدم الانترنت بشكل كبير في مجال عملك
- نعم  لا

10 هل تواجه مؤسستكم صعوبات اثناء استعمال الانترنت في المجال الاداري  
نعم  لا

اذكرها ان وجدت

11 في اي مجال تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال اكثر

في التعامل مع العمال  في التعامل مع المرضى

المحور الرابع واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال على اداء المؤسسة العمومية

12 هل تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال كمصدر معلوماتي للمؤسسة

نعم  لا

13 هل تساعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التنسيق بين العمال والادارة

نعم  لا

14 هل تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل

نعم  لا

15 هل تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورية لسير الحسن للمؤسسة

نعم  لا

16 ماهي اقتراحاتكم في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومجالاتها

17 هل ترى لتكنولوجيا الاعلام والاتصال مستقبلا في المؤسسة



# قائمة

## المصادر والمراجع

قائمة المراجع

- 1) اياد شاكر البكري :تقنيات الاتصال، دار الشروق لنشر والتوزيع ،عمان ،دون طبعة ، 2003.
- 2) بسام عبد الرحمان المشاقبة : نظريات الاتصال، دار اسامة لنشر والتوزيع ،طبعة 2011.
- 3) تاليف امانى محمد السيد تقديم نبيلة خليفة جمعة: مكاتبات المستشفيات ايبس لنشر والتوزيع ،القاهرة ،د ط، 2001 .
- 4) حسان حمزة :واقع تكنولوجيا الاتصال و الاعلام في ادارة الموارد البشرية ،،دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر، تخصص علم اجتماع .
- 5) حسن رضا النجار :تكنولوجيا الاتصال المفهوم التطور ،المؤتمر الدولي للأعلام الجديد تكنولوجيا جديدة ،جامعة البحرين ، 2009 .
- 6) حسن رضا النجار :تكنولوجيا الاتصال المفهوم والتطور ، المؤتمر الدولي الاعلام الجديد تكنولوجيا جديدة ، جامعة البحرين ، دون طبعة 2009 .
- 7) حسن عماد مكاوي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات الدار المصرية اللبنانية القاهرة طبعة 3 200.
- 8) خلوصي محمد ماجد : المستشفيات والمراكز الصحية والاجتماعية ، دار قايس لطباعة والنشر والتوزيع، د س ن ، د ط .
- 9) ربحي مصطفى عليان عثمان محمد غنيم :مناهج واساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق ، دار صفاء لنشر والتوزيع ،طبعة 1 ،2000.
- 10) روبيرت ستران ونانسي ستران :الحاسبات الالية وتشغيل المعلومات ،ترجمة سرور وعاصم احمد حمامي ،دار المريخ ،دون طبعة 1990.
- 11) سامية محمد جابر نعمات احمد عثمان :الاتصال والاعلام لتكنولوجيا المعلومات دار المعرفة الجامعية الاسكندرية 2000 .

- (12) سليم بطرش جلدة: دراسة المستشفيات والمراكز الصحية، دار الشروق لنشر والتوزيع ط 1 عمان 2007 .
- (13) سميرة رابح بوعيشة الدعوة الاسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والاعلام جامعة، الامير عبد القادر، 2003 .
- (14) الطاهر بن خرف الله واخرون: الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، دار هومة لنشر الجزائر، 2003 .
- (15) عبد الامير فيصل: الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق لنشر والتوزيع، عمان، دون طبعة، 2005 .
- (16) عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث 2005 .
- (17) عبد الحميد بسيوني: استخدام شبكات الإنترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، دار سيماء القاهرة دون تاريخ نشر .
- (18) عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة دون طبعة، 1990 .
- (19) عبد المهدي بواعنه: ادارة الخدمات والمؤسسات الصحية، دار حامد الاردن، د ط 2004 .
- (20) عمار بحوش محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط6، دون سنة نشر .
- (21) عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، ط 3 2003 .
- (22) فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الثقافة الجزائر، طبعة 1 2010 .
- (23) فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، دار الفجر لنشر والتوزيع، ط 1 2003 .

- (24) فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال ،دار الثقافة لنشر والتوزيع ،عمان ،طبعة 1  
2010 .
- (25) فوزي مدكور: تسويق الخدمات الصحية، اترك لنشر والتوزيع ، مصر ، ط 1،  
1998 .
- (26) محمد سيد فهمي :تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي  
الحديث الاسكندرية ،دون طبعة ،2006.
- (27) محمد شطاح واخرون :القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية  
والسلوكية لدى الشباب الجزائري ،دراسة ميدانية ،،دار الهدى ،عين مليلة، دون طبعة  
2002.
- (28) محمد شوقي :الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات ،دار النهضة، بيروت ،1983 .
- (29) محمد صغير بعلي: قانون الاداري ،دار العلوم لنشر والتوزيع ، دون طبعة ،عناية  
2003 .
- (30) محمد عبد الحميد :الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت ،القاهرة ،عالم الكتب لنشر  
والتوزيع ،طبعة 1، 2007 .
- (31) محمد عبد العزيز الجيزان :البحوث الاعلامية واساليبها مجالاتها اسسها ،مكتبة الملك  
فهد الرياض، طبعة 1 ،1998.
- (32) محمد عبيدات واخرون :منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل و التطبيقات دار  
وائل لنشر، الاردن ، ط 2 ن 1999.
- (33) محمد محفوظ : تكنولوجيا الاتصال دراسة في الابعاد النظرية والعلمية في تكنولوجيا  
الاتصال ،دار المعرفة الجامعية ،مصر، دون طبعة ، 2005 .
- (34) محمد مصطفى احمد: الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة  
الجامعية ،الاسكندرية، دون طبعة ، دون سنة نشر .
- (35) مراد شلبايه وعلي فاروق :مقدمة في الانترنت ،دار المسيرة ،الاردن 2001 .

(36) منظمة الصحة العالمية: ادارة المستشفيات ،سلسلة التقارير رقم 395، سويسرا ، 1980 .

(37) ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية ،الجزائر، طبعة 1،ن 1998 .

(38) هدى حامد قشقوش :جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن ،دار النهضة العربية القاهرة دون طبعة دون سنة نشر .

#### مجلات:

(39) بومعيل سعاد فارس بوباكور: اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة

الاقتصادية ،مجلة الاقتصاد والمناجمنت جامعة تلمسان العدد 3 2004 مارس .

(40) ثامر كامل محمد العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال واليات حركتها في الوطن العربي مجلة العلوم السياسية العدد 37 .

(41) سمير ابراهيم حسن :الثورة المعلوماتية عواقبها واثارها، مجلة جامعة دمشق العلوم الانسانية العدد 1 سوريا 2002 .

(42) شطاح محمد :التلفزيون والطفل، مجلة المعيار ،جامعة قسنطينة ، العدد 7، 2003 .

(43) صباح محمد كلو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية مجلة مكتبة فهد الوطنية العدد 2 2001 .

(44) عرابة الحاج: ازدواجية السلطة في المستشفيات المفهوم ولاشكالية ،مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد\_7\_ 2009 2010 .

#### رسائل جامعية:

(45) وفاء نصري :تكنولوجيا الاعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي لطالب الجامعي دراسة في استخدامات واشباكات طلبة جامعة العربي ابن مهدي ام البواقي، مذكرة لنيل

شهادة الماجستير، تخصص اعلام واتصال، جامعة ام البواقي ، 2015 2014 .

(46) عماري ميمونة : تأثير تكنولوجيا الجديدة للأعلام والاتصال على اداء البنك الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص صحافة علمية 2016 2017 .

- 47) عفاف كراش : دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسيير العلاقة مع الزبون ،مذكرة لنيل شهادة ليسانس، تخصص اتصال وعلاقات عامة ،جامعة ورقلة ، 2013.
- 48) بحدادة نجات: تحديات الامداد في المؤسسة الصحية ،دراسة حالة لمؤسسة العمومية الاستشفائية لمغنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية ، تخصص بحوث العمليات وسير المؤسسات، جامعة ،ابي بكر بلقايد تلمسان 2012\_ 2011.
- 49) افنان محمد احمد حمدان: واقع المستشفيات في مدينة نابلس مابين التطوير والتخطيط ، أطروحة لنيل الماجستير ، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين ، 2008 .

مراجع أجنبية:

50) MOHAMED LOUADI\_ INRO DU CTION OUX TE LH OLOJES  
DE IN FORAMATION ETDE COMMUITION CENTR DE  
BUPLICATION UNI VESITAIRS TUNIS 532 2004P

## ملخص الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ولاستغني عنها أي مؤسسة مهما كانت طبيعة عملها وحتى إن كانت عامة أو خاصة، فالمؤسسات اعتمادها الكبير في المعلومات وتدفقها حيث أصبحت هذه التكنولوجيا تمثل معيار لقياس تطور المؤسسات وخلال دراستنا التي هي بعنوان واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الإستشفائية أردنا من خلال هذه الدراسة إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الإستشفائية الزهراوي بالمسيلة كنموذج، حيث كان هدفنا من هذه الدراسة هو تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة العمومية والكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة في المستشفى وإلى أي حد ساهمت في إنماء هذه المؤسسة ومن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال درر فعال تحسین نوع الخدمات المقدمة من خلال تسهيل الاتصالات من الداخل والخارج وفي تعامل عمال في مبيتهم ومع المؤسسات الأخرى ضمنا لسير الحسن وأخذ الحیطة من معوقات تواجهها.