



الميدان: علوم انسانية
الشعبة: اعلام واتصال
التخصص: اتصال تنظيمي

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة-خالدي عبد العزيز-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعه: 2021

إشراف الأستاذ:

منصر عز الدين

إعداد الطلبة:

- سليمان أسماء.
- بن مهنية عبير.

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
بلغيث محمد الطيب	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
منصر عز الدين	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا
محمد براي	أستاذ محاضر "أ"	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020-2021



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم: علوم الاعلام والاتصال

الميدان: علوم انسانية
الشعبة: اعلام واتصال
التخصص: اتصال تنظيمي

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة -خالدي عبد العزيز-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعه: 2021

إشراف الأستاذ:

منصر عز الدين

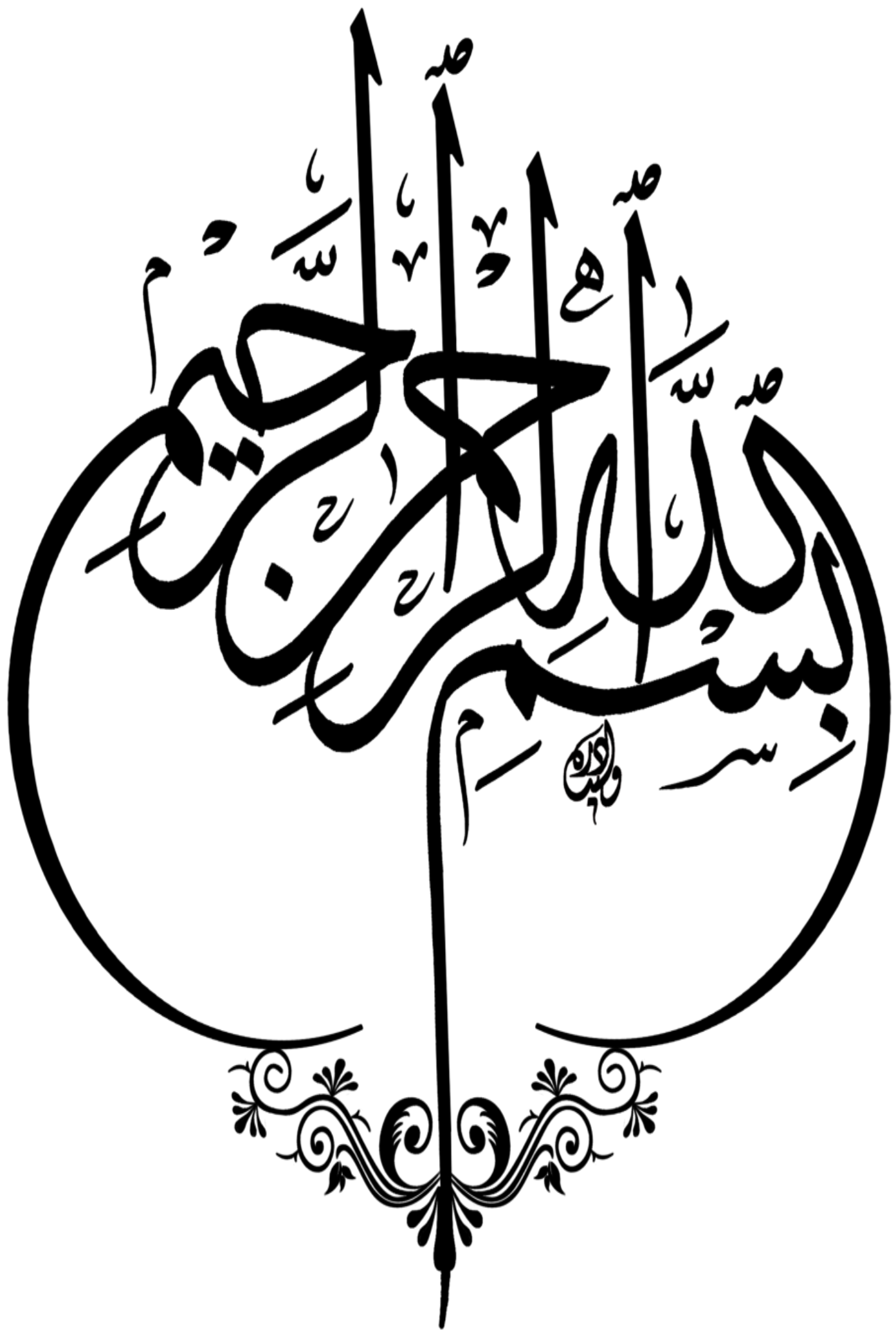
إعداد الطلبة:

- سليمان أسماء.
- بن مهنية عبير.

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
بلغيث محمد الطيب	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
منصر عز الدين	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا
محمد براي	أستاذ محاضر "أ"	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020-2021





شكر و عرفان

يقولون دائما بأن العلم بحر واسع كلما شربت منه شعرت بالرغبة في الإبحار فيه أكثر، ويقول رسولنا الكريم-صلى الله عليه وسلم- عن العلم: "من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له طريقا إلى الجنة" وقوله تعالى: "قل الروح من أمر ربي وما أوتيتم من العلم إلا قليلا" -الإسراء 85-.

فالحمد والشكر لله دائما وأبدا وقبل كل شيء

الشكر الجزيل إلى أستاذنا الكريم المشرف "منصر عز الدين" الذي تابع سير هذا العمل بدقة وأقادنا بتوجيهاته، فالفضل لله عز وجل ثم له في إخراج هذا العمل إلى النور، فليقبل منا فائق الاحترام والتقدير .

كذلك نتقدم بالشكر والامتنان إلى السيد بلال غلاب الذي كان لنا نعم الأخ فقد مد لنا يد العون في المؤسسة محل التبرص ولم يبخل علينا شيئا .

كما يسعدنا أن نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى كل أساتذتنا في مختلف الأطوار التعليمية.

والشكر موصول لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد حتى بكلمات ترفع

المعنويات في إنجاز هذا العمل.





إهداء

برحمة من البارئ وفضله ونعمته أتممت هذا العمل المتواضع نشكره ونستعين به سبحانه جلا في علاه
إلى صانعتي ناحنتي كل الامتنان والحب، إلى أمي التي جعلت مني شيئا قادرا على تحقيق أحلامه والوصول إلى
أمانيه كل الاحترام لكي يا مهجتي يا بهجتي يا غاليتي، أحبك يا روحا طاهرة غرست فيا كل معاني الرقي رحمها الله
وخلدها في جنات الفردوس

إلى أبي الغالي

إلى قرة عيني وفرحة عمري إلى نور حياتي إلى حبي الجميل إلى من وجدته سندا لا يميل ولا يعوج أبدا إلى من
قاسمني المر والحلو إلى عمر الزهور دمت لي تاجا يزينني يميزني ملكة بين نساء العالمين خطيبوزوجي "ثابت"
إلى من خلفا وربيا لي خير الرجال أبويه الفاضلين.

إلى خالتي الحبيبة الحنون أمي الثانية رحمها الله وخلدها في جنات الفردوس

إلى من عوضتني حنان أمي وخالتي إلى صديقتي الناضجة المثقفة حياة المرأة الرائعة اللهم أبعث لها شفاء لا تعرف
بعده سقما

إلى أخي وحببي إلى رفيق طفولتي وشبابي

أخي ياسين

إلى أبنائي الذين لم تنجبهم بطني إخوتي شيماء علاء الدين وأحمد

إلى بنات عمي رفيقاتي حبيباتي مؤنساتي الغاليات رحمة ، سورية ، أمال ، منال ، ليلي ، صبرينة،ميمونة ،شمس،
علجية ، أسماء ، نورة ، وردة ، كنزة ، ربيعة ، خولة ، وجدتي بحرية وجدتي مريم

إلى صديقاتي عطر الطفولة وذكرياتي: هناء، أسماء، زينب ، حدة ، سناء ، سهام ، إيمان ، وداد، أسماء سلطاني ،
ونام ، راضية ، بتيينة ، سارة ، أسمهان، أسماء زميلتي ، جيهان، عيدة ، زهرة ،كنزة ، ذكري ، إكرام ، تقوى .

عبير





إهداء

بعد باسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين شفيعنا محمد أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من وقف بجانبي وساندني حتى بدعوة التوفيق وذكرني وسأل عني إلى الأم الحنون نبع الحنان التي تعبت من أجلنا وكانت بجانبي في كل مرحلة من حياتي إلى الوالد الكريم الذي كان سندا لي وقام بكل ما يستطيع لتقديم الأفضل لنا لنصل إلى هذه المراتب. إلى كل إخوتي وأخواني "الشهبة، نسرين، محمد زكرياء، أسامة، أميمة". الذين ساعدوني في إنجاز مذكرتي.

ولا أنسى أولادي الذين لم تنجبهم بطني أروى، أسماء، أمينة، أنس الذي يبعثون في البهجة والفرحة بقدمهم.

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية

إلى أحبتي من أهلي: أخوالي، أعمامي، خالتي وعائلاتهم الصغيرة.

إلى من وقفن بجانبي ودعمتني نفسيا رفيقات دربي: فاطمة الزهراء، فاطمة الزهراء، فاطمة الزهراء، فاطمة الزهراء، إيمان، خلود، شيما، حنان، خولة، عبير زميلتي، نبيلة، فلة، يسرى، ندى، سارة، لندة، ذكرى، أماني، رشا، وكل من جمعني بهن منبر العلم والدراسة سواء في الجامعة أو المركب الرياضي الجوارى، أو المدرسة الخاصة داون تاون.

أهدي لكم جميعا ثمرة تعب السنوات الماضية هذا العمل الذي أتمنى من الباري عزوجل أن يفيد كل من يريد الاعتماد عليه كمرجع للدراسة.

أسماء

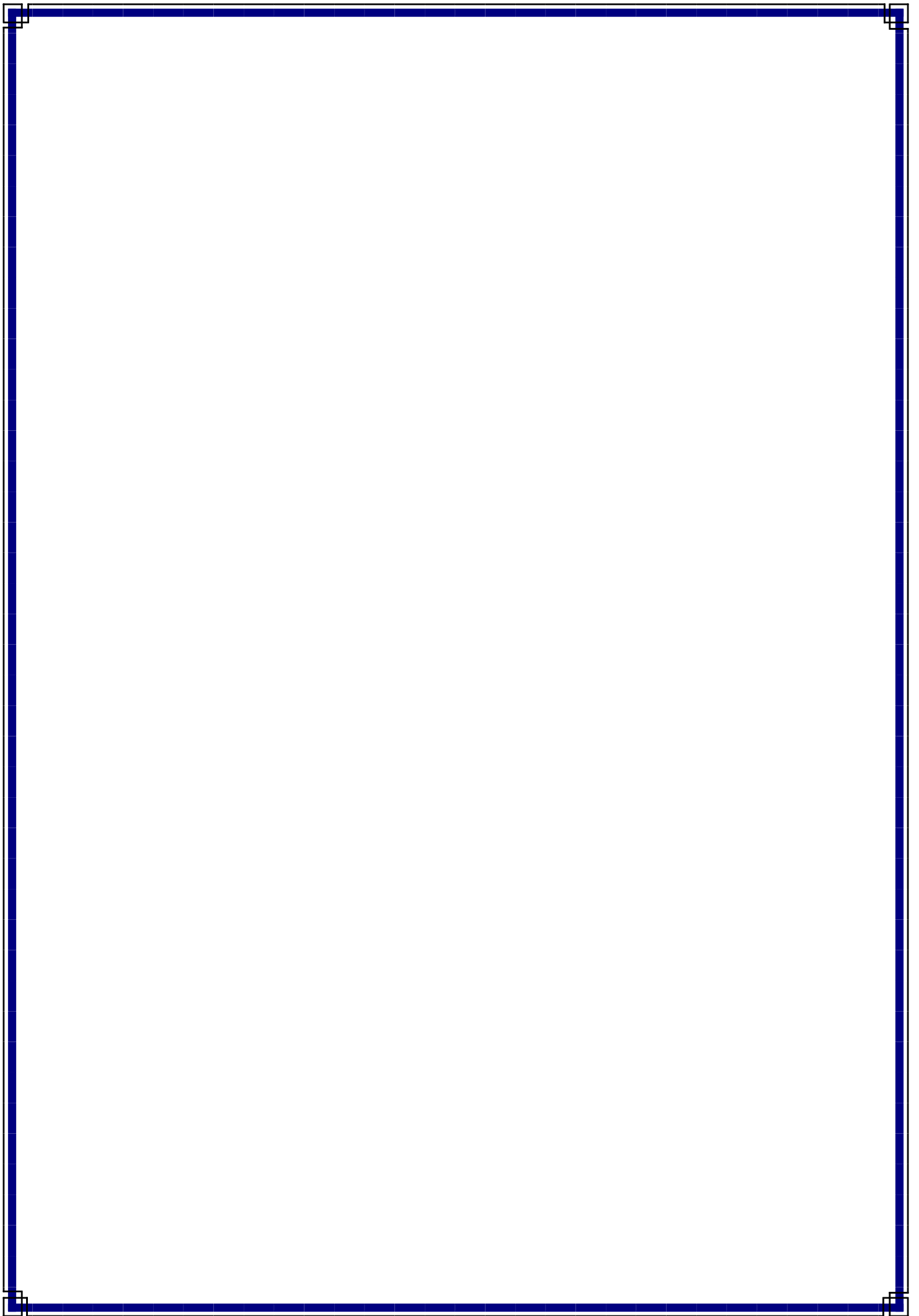


فهرس المحتويات

.....	شكر و عرفان
.....	إهداء
.....	مقدمة: أ_ ب
30 - 4	الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي
6	I. إشكالية الدراسة:
6	1. تحديد الإشكالية.....
7	2. التساؤلات الفرعية.....
7	3. أسباب اختيار الموضوع
8	4. أهمية الدراسة
9	5. أهداف الدراسة
10	6. الدراسات السابقة.....
17	II. الإطار المنهجي.....
17	1. منهج الدراسة.....
19	2. أدوات جمع البيانات
23	3. مجتمع البحث
24	4. عينة البحث
26	5. الحصر الشامل
29	6. مجالات الدراسة.....
78 _ 32	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاستثنائية
	I. الإطار المفاهيمي 25
25	تحديد المصطلحات.....
26	1. الاتصال.....
	2. التكنولوجيا..... 27
27	3. تكنولوجيا الاتصال الحديثة :
28	المؤسسة :
29	المؤسسة الصحية.....
30	تعريف كلمة جائحة:.....
30	تعريف فيروس كورونا.....
	II. الإطار النظري..... 30
30	•مدخل نظري : الحتمية التكنولوجية.....

32.....	أولاً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة:
38.....	ثانياً : المسائل التطبيقية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
55.....	ثالثاً: المؤسسة الصحية :
107 _ 80.....	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا.....
62.....	I. واقع المؤسسة الصحية المتخصصة خالد بن عبد العزيز
72.....	II. الدراسة الميدانية باستعمال الملاحظة و المقابلة
78.....	النتائج المتوصل لها في دراستنا:
80.....	خاتمة:
109.....	❖ قائمة المصادر والمراجع.....
114.....	قائمة الملاحق
109.....	ملخص الدراسة:

فهرس الجد اول



رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
70	جدول رقم (1) الفرق بين الانترنت و الاكسترنات	01
84	جدول رقم (2): الوحدات التابعة لمصلحة طب الأطفال	02
86	جدول رقم (3) : الوحدات التابعة لمصلحة أمراض النساء والتوليد	03
86	جدول رقم (4) : عدد الأسرة التقني والتنظيمي	04
87	الجدول رقم (5) : توزيع المصالح التابعة بالمؤسسة	05
88	جدول رقم (6) : عدد الطقم الطبي بالمؤسسة	06
89	جدول رقم (7) : عدد موظفي الشبه الطبي بالمؤسسة	07
89	جدول رقم (8) : عدد العمال الإداريون والتقنيون والمتعاقدون بالمؤسسة	08
90	جدول رقم (9) : الدوائر المغطاة من طرف المؤسسة	09

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال علم قائم بذاته يساهم في تطوير جميع مجالات الحياة في كل أنحاء العالم، والذي يعتمد على التقنيات والوسائل الحضارية الحديثة الكبرى المستخدمة عالمياً والتي تعمل على تطويره وتحسينه وتقديم مؤسساته، حيث أنه يساعد وبشكل كبير على السير الحسن للحياة وكذا العمل وتميمته داخل المؤسسات الصغرى والكبرى فبدونه يتوقف كل شيء، نظراً لأنه في مجال تخصصنا فقد تعمدنا اختيار موضوع يرتبط بالاتصال التنظيمي، وقد اخترنا الدراسة المعنونة "باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا"، والتي سنحاول من خلالها معرفة واقع استخدام الأفراد العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية وكيف يستعملونها وفيما أفادتهم وهل كان استخدامها نافع أو لا، وذلك باعتبار المؤسسة أصبحت كياناً تنظيمياً يتطلب تسهيلات من أجل ضمان استمراريتها ودوام تقديم أعمالها بأحسن جودة وأفضل صورة.

ولمعالجة الإشكالية الرئيسية قمنا بمفصلتها إلى مجموعة التساؤلات الفرعية أهمها:

- ما هي تكنولوجيات الاتصال المتوفرة في المؤسسات الصحية الجزائرية؟

- هل يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسساتنا الصحية؟

- كيف ساهمت هذه التكنولوجيات في التسيير الداخلي للمؤسسات الصحية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات اعتمدنا إلى تقسيم خطة بحثنا إلى 3 فصول: الفصل الأول تحت عنوان الإطار الإشكالي والمنهجي والمكون من إشكالية وتساؤلات الدراسة وأسباب وأهداف اختيار الموضوع وأهميته، وكذا منهج وعينة الدراسة.

أما الفصل الثاني كان تحت عنوان الإطار المفاهيمي والنظري، حيث قسمناه إلى إطارين: المفاهيمي والذي اعتمدنا فيه إلى ذكر أهم المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالدراسة.

والنظري الذي تطرقنا فيه إلى أهم ما يتعلق بتكنولوجيا الاتصال، وكذا ذكرنا أهم الوسائل المستخدمة في هذه التكنولوجيا ومن أبرزها: الإنترنت وما يتبعها "إنترنت و إكسترنات" والحاسب الآلي والهاتف النقال وغيرهم، وخاصة في ظل جائحة كورونا.

والفصل الثالث والأخير هو الإطار التطبيقي والذي قمنا فيه بتقديم المؤسسة وتعريفها لما تحتويه من مصالح وكل مصلحة ماذا تقدم من خدمات، وقد اعتمدنا على كل من الملاحظة العلمية والمقابلة كأدوات لجمع البيانات والمعلومات التي نحتاجها حيث قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على الأفراد المعنيين وقاموا بالإجابة وسجلنا ملاحظتنا التي لاحظناها خلال مدة تربصنا.

ولمعالجة إشكاليتنا استخدمنا المنهج الوصفي والذي يتناسب مع دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، وخصصنا فيه أسلوب دراسة حالة باعتبارها إحدى الدراسات الوصفية والتي

تتناسب أكثر مع موضوعنا لدراسة حالة استخدام المؤسسة الصحية للوسائل التكنولوجية الحديثة في فترة كورونا.

وقد اعتمدنا على مجموعة من المراجع القيمة الغزيرة بالمعلومات للحصول على كل مايلزمنا من معلومات لإتمام دراستنا على أكمل وجه ومن أبرزها: موريس أنجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية وكذا الدكتورة منال هلال المزاهرة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وفضيل دليو في التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال -المفهوم والاستعمالات-.

حيث توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج تكشف عليها الخاتمة.

الفصل الأول

الإطار

الإشكالي

والمنهجي

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

I. إشكالية الدراسة:

1. تحديد الإشكالية
2. التساؤلات الفرعية
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. الدراسات السابقة

II. الإطار المنهجي:

1. منهج الدراسة
2. أدوات جمع البيانات
3. مجتمع البحث
4. عينة البحث
5. الحصر الشامل
6. مجالات الدراسة

I. إشكالية الدراسة:

1. الإشكالية

إن التطورات التي مر بها الاتصال كانت نتيجة للجهود التي بذلها الإنسان محاولة منه من أجل تحسين جودة حياته، وذلك لأنه يعتمد على الاتصال في كافة نشاطاته حيث لا يمكن الاستغناء عنه لأن أي تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام (الاتصال).

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات بكل أنواعها فهي تعتمد على الاتصال في كل نشاطاتها الكبيرة منها والصغيرة، إذ يعتبر عمادها الأساسي، فمن خلاله يتم إنجاز المهام المكلفة لكل موظف داخل القطاع عن طريق تدفق المعلومات عبر الوسائل والطرق المتبعة لقوانين المؤسسة وهيكلها.

وفي موضوعنا سلطنا الضوء على المؤسسات الجزائرية الصحية، إذ هذه الأخيرة واجهت الكثير من التحديات للارتقاء بنفسها وبخدماتها واتجاه الوافدين لها، كما أنها حاولت اللحاق بالركب العالمي وعملت على التطوير في هيكلها وبنيتها والوسائل التكنولوجية المرتبطة بطبيعة عملها الاتصالي، إذ تسعى لمواكبة هذا التقدم التكنولوجي الحاصل. حيث تحتل التكنولوجيا كل القطاعات وعلى رأسها قطاع المعلومات والاتصالات، هذا الأخير الذي أصبح مصدرا أساسيا ذو تأثير قوي على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات.

وبالنظر لذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمساعدة الأفراد في إنجاز مهامهم مع كسب الوقت والجهد، وهذا لقدرتها الكبيرة على التخزين وسرعتها الهائلة والكثير من الامتيازات التي تتمتع بها، ولهذا تضمنت أهم البنى التحتية للمؤسسات الصحية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأدخلتها كمبتكر جديد من أجل السير الحسن للوظائف الإدارية والنشاطات اليومية، وحتى الاتصالات بين الفروع والموظفين. وهذا راجع إلى أنها لم تعد بذلك الطابع الكلاسيكي الذي يقتصر فقط على تقديم العلاجات بل أنها أصبحت كيانا تنظيميا يستدعي تسهيلات من أجل الاستمرار في أدائها، وخاصة في بعض الظروف الحرجة التي مثل جائحة كورونا التي فرضت علينا التباعد، مما جعل الاتصال مهددا بالفنور بسبب الجائحة التي داهمت العالم في الآونة التي نعيشها، حيث يتم استخدام هذه التكنولوجيات لاستمرارية عمل مختلف المؤسسات وخاصة الصحية. لهذا سلطنا الضوء في دراستنا على معرفة واقع استخدام هذه التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في المؤسسة الصحية "خالدي عبد العزيز" في ظل جائحة كورونا. ومن وراء هذا الانشغال نطرح الإشكال الآتي: ما واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟

ويندرج ضمن الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

2. التساؤلات الفرعية:

- 1- ما هي تكنولوجيات الاتصال المتوفرة في المؤسسات الصحية الجزائرية؟
- 2- هل يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسساتنا الصحية؟

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

- 3- كيف ساهمت هذه التكنولوجيات في التسيير الداخلي للمؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا؟
- 4- كيف ساهمت هذه التكنولوجيات في تسهيل إنجاز الخدمات الصحية للمواطنين؟

3. أسباب اختيار الموضوع :

ويرجع اختيارنا لهذا الموضوع لمجموعة من الأسباب ذاتية وأخرى موضوعية

أولاً: الأسباب الذاتية :

- *تقاطع التخصص مع الموضوع -
- *الرغبة الذاتية في دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الصحية -
- *نظراً لأنه موضوع حديث وذلك لارتباطه بفترة جائحة كورونا -
- *قابلية الموضوع للدراسة ميدانياً -
- *وجود مؤشرات في الواقع مرتبطة بالتكنولوجيا -

ثانياً: الأسباب الموضوعية :

- *معرفة أهم الوسائل التكنولوجية المعتمدة لتسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة -
- *معرفة كيفية إدارة المؤسسة من خلال هذه التكنولوجيات وخاصة في ظل الأزمات -
- *موضوع يلامس الواقع المعاش -

4. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع من جهة ومن جهة أخرى من متغيراته ويمكن تحديد أهمية الدراسة فيما يلي :

أ/الأهمية العلمية:

تتجلى الأهمية العلمية لدراستنا في كونها تضيف رصيذاً ثرياً من المعلومات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة وإظهار فائدة استخدامها _ تكنولوجيا الاتصال _ في بعض الظروف التي تواجه التسيير الحسن لمهام المؤسسات الاستشفائية الجزائرية -

ب/الأهمية العملية :

+أخذ صورة واضحة لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات الصحية في بعض الظروف الحرجة -

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

+إن المؤسسات الاستشفائية تفتقد إلى دراسة الاتصال بداخلها -

+الرغبة في معرفة أهمية هذه الوسائل الاتصالية التكنولوجية داخل المؤسسات الصحية -

5.أهداف الدراسة :

تكمن قيمة أي عمل علمي في الأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها ، حيث سعت دراستنا إلى تحقيق الأهداف التالية:

+محاولة التعرف على أهم الوسائل التكنولوجية الاتصالية المتوفرة في المؤسسات الصحية -

+معرفة إن كان يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في مؤسساتنا الصحية -

+ محاولة التعرف على مساهمة هذه التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في التسيير الداخلي للمؤسسات الصحية -

+محاولة الخروج بنتائج أكثر واقعية تبرز أهمية استخدام هذه التكنولوجيات في بعض الظروف

الحرجة .

6.الدراسات السابقة :

➤ الدراسة الأولى :

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

للباحثين (بن خولة صديقة و مغراوي نعيمة) تحت عنوان " تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية _ دراسة ميدانية بمستشفى شقيفارا بمستغانم _ " تخصص وسائل الإعلام والمجتمع ؛ شعبة علوم الإعلام والاتصال ؛ كلية العلوم الاجتماعية ؛ جامعة عبد الحميد بن باديس ، سنة (2016_2017) ، حيث كانت إشكالية الدراسة تدور حول معرفة واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية والتعرف على الدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في تسهيل عمليات التسيير للإمكانيات ومعرفة ما أضافته الدولة للقطاع الصحي من إصلاحات وتحديثات بغرض تحسين تقديم الخدمات للمواطنين بكل مصداقية وشفافية وبأحسن جودة حيث كان الإشكال الرئيسي لهذه الدراسة كالاتي :ما واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الاستشفائية ؟ وما هو الدور الذي تلعبه ؟

وتندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية :

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

منهج الدراسة : اعتمدت الباحثتان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي وهذا راجع إلى طبيعة الدراسة وميدانها ، كما أنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة باستعمال الكيف الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها و الكم باعتباره يحيط الظاهرة بوصفها رقميا ويوضح مقدارها ، كما استخدمتا الباحثتان في جمع البيانات الملاحظة المباشرة باعتبارها الخطوة الأولى لأي بحث وعلى المقابلة والتي تحرر الموضوع من المعطيات الكمية وتحولها إلى معالجات كيفية تعطي المجال لمعرفة خبايا الظاهرة المدروسة -

نتائج الدراسة : توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ يعتبر الهاتف الثابت الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في الاتصال مع الهيئات بالإدارة
- ✓ تعتبر الانترنت وسيلة تكنولوجية مواكبة لعصرنا الحالي
- ✓ ساعدت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المؤسسة في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير
- ✓ تساهم في التنسيق بين العمال والإدارة
- ✓ تسعى إدارة المستشفى لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب

الدراسة الثانية :

¹صديقة بن خولة ، نعيمة مغراوي : تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية ، (دراسة ميدانية بمستشفى شقيفارا بمستغانم) ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2016/2017 ، ص 72 .

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

للباحث (مغتات العربي) تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية _ دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تدلس بمستغانم _ "1 مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة علوم التسيير تخصص تسيير الهياكل الإستشفائية قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس (2017 _ 2018) .

✚ حيث تدور إشكالية هذه الدراسة حول معرفة إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية لما يشهده القطاع الصحي من تطور في الأجهزة التكنولوجية ، فقد حاول الباحث التعرف على دورها في ضمان وتحسين الخدمات بالمؤسسات الاستشفائية ، واعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي : ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية؟
واندرجت تحته الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما المقصود بالخدمة الصحية وواقع المؤسسات الاستشفائية العمومية ؟
2. ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما هي أهم أبعادها ومرتكزاتها ؟
3. هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ؟

✚ **منهج الدراسة :** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الإطار النظري لموضوع الدراسة و على المنهج التجريبي لتحديد الفصل التطبيقي عن طريق دراسة الحالة التي تمكن من التعمق في مختلف جوانب الموضوع و كشف أبعاده ، من خلال الزيارات الميدانية للمؤسسة محل الدراسة .
كما استخدم في جانب جمع البيانات الملاحظة كوسيلة للبحث ، و المقابلة لجمع المعلومات البيانات اللازمة ؛ و اعتمد أيضا على وثائق المؤسسة(قوانين ، لوائح ...) مستخرجة من الجريدة الرسمية للمؤسسة ، كونها تعطي معلومات رئيسية مؤكدة .

✚ **نتائج الدراسة :** توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ مواجهة المرضى لصعوبات في مكتب الاستقبال ، تستوجب توفير مكاتب استقبال توجيه مجهزة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال مثل : (الألواح الالكترونية) .
- ✓ مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين سير الإجراءات وفي تجاوز كل الصعوبات من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب.

¹مغتات العربي : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية ، (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تدلس) مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، قسم علوم التسيير ، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم 2017/2018 ، ص 106 .

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

✓ هناك سهولة استرجاع المعلومات المخزنة سابقا لكن إلى حد ما ، حيث توجد صعوبة في استرجاع المعلومات الصحية الخاصة بالمرضى .

✓ عدم توفر المستشفى على السجل الصحي الالكتروني للمريض ، وتتم عملية حفظ الملفات يدويا .

✓ إعطاء الأوامر وإصدار الوصفات الطبية تتم يدويا ، مما يتسبب أحيانا في بعض الأخطاء .

✓ افتقار المؤسسة لشبكة محلية بين الأقسام ، حيث لا يوجد ربط بين المصالح الصحية بالشبكة الداخلية ، إذ يتم الاتصال فيما بينها بالهاتف ، وانتقال العمال بين الأقسام والمرضى لنقل نتيجة علاجهم .

➤ الدراسة الثالثة:

للطالب **كاوجة بشير** تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية¹-دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة-، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، سنة 2012-2013، والذي تعمد في دراسته إلى صياغة إشكالية بحثه على شكل تساؤل رئيسي وكان كالتالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية الرئيسية قام بتقسيمها إلى أسئلة فرعية وكانت كالتالي:

1- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وما هي أهم أبعادها ومرتكزاتها؟

2- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية؟

3- ما هو واقع وأفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

وللإجابة على الأسئلة السابقة قام بصياغة مجموعة من الفرضيات وكانت كالتالي:

1- تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية.

2- تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ما يساعد في تحقيق التنسيق وأهداف المستشفيات، رغم الصعوبات والتعقيدات الراجعة لطبيعة العمل والخدمة المقدمة من طرف المستشفيات، حيث ترتبط بمصير وحياة الأفراد بالمجتمع.

¹بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية-دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مكملة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2012-2013، ص164.

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

منهج الدراسة: وقد اعتمد الطالب بشير كاوجة لإتمام دراسته على رأى أن الأسلوب الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما يتناسب مع الجانب الذي يتم فيه جمع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المستفاد من مختلف المراجع، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمد على منهج دراسة الحالة-دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة- الذي يعتمد الدراسة التطبيقية بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة. كما استخدم بعض أدوات البحث والدراسة منها: المسح لمجموعة المراجع والكتب نظرياً، و أداة استمارة الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق في الجانب التطبيقي.

نتائج النظرية: توصل الطالب في دراسته إلى مجموعة النتائج المذكورة كالتالي:

• النتائج النظرية:

-من خصوصيات الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال التسويقي الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.

-من خصوصيات الاتصال الداخلي هو التأثير بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، وبالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة.

-تحسين جودة ونوع الخدمات المقدمة من خلال تنوع المعلومات في الرسالة ما يساهم في تحسين قطاع الصحة ببلدنا.

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

• النتائج التطبيقية:

-اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال يتبع لمدير المستشفى مباشرة.

-اهتمام أيضاً من قبل مسؤولي مستشفى محمد بوضياف بالاتصال الداخلي، يتمثل في ما تم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة الشبكة والتي تعدت 80% من مصالح ومكاتب المستشفى محل الدراسة.

-رغم الأهداف الاتصالية الداخلية بالمستشفى وقيمتها إلا أننا نجد بأن نسبة إدراك موظفي المستشفى لها محدود كون أن يفوق 27% منهم لا يرون أن للاتصال الداخلي له دور مهم أو له دور لكن محدود، ما يؤثر على درجة تحقق أهداف الاتصال الداخلي بمستشفى محمد بوضياف.

-عمل تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة 97% من المستجوبين، كما حسن من التنسيق حسب رأي حوالي 90% منهم، كما خفض من الإشاعة داخل المستشفى محل الدراسة بنسبة تقارب 80%.

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

-رغم إنشاء مكتب خاص بالاتصال إلا أنه لا يقوم بالبحوث الدورية المنظمة للاتصال الداخلي ومن أجل استغلال نتائجها بالاتصالات الداخلية المستقبلية، ويمكن أن يعود هذا أصلاً لطبيعة المؤسسات العمومية التابعة دوماً لأوامر الجهات الوصية.

-أثبتنا من خلال الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأخيرة القائلة بأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفى.

❖ التعقيب على الدراسات السابقة :

✓ أوجه التشابه :

تشاركت دراستنا مع هذه الدراسات في :

- تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- المنهج المستخدم وهو المنهج الوفي التحليلي ودراسة حالة .
- أدوات جمع البيانات المقابلة والملاحظة .

✓ أوجه الاختلاف :

اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة في أدوات جمع البيانات حيث استعملوا الاستبيان عكس دراستنا لم نعتمد على الاستبيان في جمع البيانات .

✓ حدود الاستفادة :

استفدنا من الدراسات السابقة في الجانب النظري حيث ساعدتنا في استسقاء المراجع التي تخدم دراستنا ومعرفة كيفية إعداد مذكرة ، كما ساعدتنا في ضبط الجانب الشكلي .

II. الإطار المنهجي :

1. منهج الدراسة: كما نعلم جميعاً أن اختيار المنهج الذي سندرس به أي ظاهرة كانت سواء اجتماعية أو سياسية ... إلخ ، ليس اختياراً اعتباطياً عشوائياً وإنما كل منهج نختاره يجب أن يكون يتناسب مع الظاهرة المدروسة وتتوفر جل شروطها التي تتماشى مع المنهج المناسب لها . ويعرف "عبد الرحمان بدوي" المنهج على أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيم على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة ومعلومة ؛ وعبر عنه "موريس أنجرس" بأنه مجموعة

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف ؛ ومن خلال هذه التعاريف يظهر جليا أن المنهج عبارة عن طريق متبع أو خطوات يسير وفقها الباحث والبحث للكشف عن الحقائق¹.

إما عن دراستنا فهي تندرج ضمن الدراسات الوصفية و هذا راجع إلى أن دراستنا تهدف إلى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا و من هنا نعطي تعريفا للمنهج الوصفي "المنهج الوصفي هو الذي يستخدم في دراسته الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها ، علاقاتها ، العوامل المؤثرة في ذلك ، و يتمثل هدفه الأساسي في فهم الحاضر لتوجيه المستقبل و ذلك من خلال وصف الحاضر بتوفير بيانات كافية لتوضيحه و فهمه ثم إجراء المقارنات و تحديد العلاقات بين العوامل و تطويل الاستنتاجات من خلال ما تشير إليه البيانات . كما انه دوما ما يرتبط غالبا بدراسات العلوم الاجتماعية و الإنسانية و التي استخدمته منذ نشأته و ظهوره ، و تكن هذا لا يعني انه يقتصر عليها فقط (العلوم الإنسانية و الاجتماعية)².

كما انه يشمل مجموعة من الأساليب و منها سنعتمد أسلوب دراسة حالة _ دراسة حالة مستشفى خالد عبد العزيز _ وواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بها في ظل جائحة كورونا ، إذ أن منهج دراسة حالة يقوم على جمع بيانات ومعلومات كثيرة و شاملة عن حالة فريدة واحدة

أو عدد محدود من الحالات و ذلك من أجل الوصول على فهم أعمق للظاهرة المدروسة و ما يشبهها من ظواهر ، حيث تجمع البيانات عن الوضع الحالي للحالة المدروسة و كذلك عن ماضيها و علاقاتها من أجل فهم أعمق و أفضل للمجتمع الذي تمثله و يجب التأكيد على هذه الجوانب في دراسة الحالة و هي :

- (1) إن دراسة حالة هي إحدى الدراسات الوصفية .
- (2) من الضروري التأكيد على الحالات الأخرى المشابهة التي يفترض تعميم النتائج عليها.
- (3) التأكيد على الموضوعية والابتعاد عن الذاتية في اختيار وجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها.

❖ خطوات أسلوب دراسة حالة :

1. تحديد أهداف الدراسة : وتتطلب هذه الخطوة تحديدا لموضوع الدراسة أو الظاهرة المدروسة وكذلك تحديدا لوحدة الدراسة وخصائصها
2. إعداد مخطط البحث أو الدراسة : وهذه الخطوة ضرورية لأنها تساعد الباحث في تحديد مساره وإنجاز سيره ، حيث تمكنه من تحديد أنواع البيانات والمعلومات المطلوبة والطرق المناسبة لجمعها وأساليب تحليلها
3. جمع المعلومات من مصادرها وبالوسائل المختلفة : إما أدوات جمع البيانات في دراسة الحالة فهي :

¹نادية عيشور مع مجموعة من الباحثين : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع ، قسنطينة ، الجزائر ، السداسي الأول ، 2017 ، ص 211 .
²ربحي مصطفى عليان : البحث العلمي ، أسسه ، مناهجه ، أساليبه ، إجراءاته ، بيت الأفكار الدولية ، جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن ، ص 48 .

- الملاحظة المتعمقة .
 - المقابلات الشخصية .
 - الوثائق والسجلات المختلفة
4. تنظيم عرض وتحليل البيانات بالأساليب التي يرى الباحث أنها تخدم أهداف بحثه ودراسته .
5. النتائج والتوصيات : وفي هذه المرحلة يوضح الباحث النتائج التي تم التوصل إليها وأهميتها وإمكانيات الاستفادة منها في دراسات أخرى¹.

2. أدوات جمع المعلومات:

إن الاختيار الأمثل للأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على المعلومات يجعل منها سببا للوصول إلى أهداف الدراسة المنشودة وتخدم الباحث في الحصول على الدقة لبحثه العلمي ، وفي دراستنا اعتمدنا المقابلة والملاحظة .

❖ المقابلة

لقد وضعت تعاريف عدة للمقابلة منها

تعريف بنهجمام (bingham): المقابلة محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها.

تعريف انجلش انجلش (English English): المقابلة محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر، أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي وللاستعانة بها على التوجيه والتشخيص والعلاج².

ويعرفها "موريس أنجرس" بأنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة ، غير أنها تستعمل في بعض الحالات ، إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب عينة كيفية بهدف التعرف بعمق على المستجوبين³.

وتعرف أيضا على أنها المحادثة الجادة والموجهة نحو هدف محدد غير مجرد ، وليست الرغبة في المحادثة لذاتها.

¹ اربحي مصطفى عليان : المرجع السابق ، ص 51 - 52 .
² جودت عزت عطوي : أساليب البحث العلمي ، مفاهيمه ، أدواته ، طرقه الإحصائية ، دار الثقافة ، عمان ، ط5 ، 2015 ، ص 142 .
³ موريس أنجرس ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، (تدريبات عملية) ، دار القصبية للنشر ، ط2 ، الجزائر ، 2004 ، 2006 ، ص 197 .

خطوات إجراء المقابلة :

- إن إجراءات الأعداد لتنفيذ المقابلة تكمن في الخطوات التالية
- الحصول على إذن خطي من الجهة المسؤولة عن الأشخاص المراد مقابلتهم خاصة إذا أجريت أثناء العمل مما يدخل الاطمئنان النفسي للعمال .
- تحديد أهداف المقابلة
- تحديد الأفراد الذين سيقابلهم وهم عينة ممثلة من المجتمع الأصلي .
- التأكيد على سرية المعلومات والبيانات التي يدلي بها أفراد العينة .
- تحديد دليل المقابلة (الأسئلة) .
- تجريب المقابلة (التدريب على المقابلة باختيار مجموعة من الزملاء) .
- أثناء التنفيذ الفعلي للمقابلة يجب على الباحث أن يشعر المقابل بأهمية موضوع البحث ، و أن يقتصر مكان المقابلة على الباحث والمقابل ، مع التأكيد على أن المعلومات تستعمل لأغراض البحث فقط
- على الباحث أن يبدأ بالأسئلة المحايدة ولا يبدي أي دهشة أو تصرف ما عند سماعه لمعلومات معينة
- يجب على الباحث أن يكتب أو يسجل ما يدور في المقابلة¹ .

❖ الملاحظة :

الملاحظة العلمية:

تعتمد الملاحظة العلمية على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر أو سلوك معين سواء لفرد أو لمجموعة في الميدان أو في المختبر العلمي ، وتسجيل مشاهداته لوقائع معينة تتصل بتصرف أو بسلوك الفرد أو المخلوق المراد مراقبته وملاحظته ، وتجميع هذه الوقائع أو الحقائق المتصلة بهذا السلوك لاستخلاص المؤشرات منها " وقد تتم هذه الملاحظة باستخدام الأفراد أو العنصر البشري ، أو باستخدام الآلات والوسائل الميكانيكية والالكترونية تتبع سلوك الأفراد المراد ملاحظتهم وتتم الملاحظة سواء المراقبة سلوك الأفراد في مواقف مفتعلة يتم خلقها أو إدخالها كمتغير تجريبي مستحدث لمعرفة سلوك الأفراد إزاء هذا المتغير التجريبي وقد تتم الملاحظة بعلم الأفراد أو بدون علم الأفراد موضع الدراسة أو على مرحلتين لقياس تصرف كل منهما في حالة العلم وفي حالة عدم العلم بأنهم تحت الملاحظة² .

و يعرف موريس أنجرس الملاحظة في عين المكان بأنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي ، تسمح بملاحظة مجموعة ما بطريقة غير موجهة من أجل القيام عادة بسحب كيفي بهدف فهم المواقف و السلوكيات³.

¹ نادية عيشور مع مجموعة من الباحثين : مرجع سبق ذكره ، ص 292 - 293 .
² محمد عبد الغني مسعود ، محسن أحمد الخضيري : الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراء ، مكتبة الأنجلو المصرية ، د ط ، القاهرة ، 1992 ، ص 78 .
³ موريس أنجرس ، مرجع سبق ذكره ، ص 184 .

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

هناك عدة خطوات يجب على الباحث التقيد بها قبل وأثناء القيام بالملاحظة .

- التحضير و التدريب قبل الدخول في الميدان .
- الدخول في البيئة المدروسة أي مجال البحث.
- التفاعل الأولي مع عناصر البيئة .
- إنهاء العمل الميداني إما بتكوين فرضية أو تقديم تقرير عن الدراسة !

إرشادات أساسية لضمان الملاحظة الجيدة

1. أن يحصل القائم بالملاحظة على معلومات مسبقة عن الشيء الذي سيقوم بملاحظته.
2. أن تكون أهداف القائم بالملاحظة واضحة لديه سواء تلك الأهداف العامة أو المحددة
3. أن يضع وسيلة ملائمة لتسجيل النتائج وذلك لتقنين أساليب الملاحظات المتعددة أو المستقلة وتحديد الوحدات الإحصائية اللازمة في التسجيل
4. أن يحدد الفئات Categories التي سيقوم بملاحظتها، والمقصود في هذه الحالة أن الباحث سيقوم بالإضافة إلى الخطوة السابقة - وهي الوصول إلى أعداد رقمية لأنواع السلوك - ببعض الملاحظات النوعية والتفسيرات لما يشاهده ... ويقوم الباحث عادة بعمل جدول له محوران، حيث تكون قائمة أنواع السلوك على أحد المحاور والتفسيرات أو التدريجات ratings النوعية على المحور الآخر. وهذا الوصف ذو فائدة كبيرة خصوصا إذا قام بهذا العمل فريق من الملاحظين لا ملاحظ واحد..
5. الملاحظة بعناية وبنقد أي عدم الملاحظة بطريقة سريعة غير منظمة، كما يجب على الملاحظ أن يعرف موضوع الملاحظة وأن يصنف بياناته وأن ينمي مهارة الملاحظة لديه.
6. يجب عمل تقييم أو تدريج (rate) كل ظاهرة على حدة، وذلك بقياس تدريجي محدد، حتى لا تؤثر التدريجات أو التقسيمات بعضها على بعض ..
7. يجب التدريب على أدوات وأجهزة القياس والإحاطة بها قبل استخدامها².

3. مجتمع البحث :

❖ تعريف مجتمع البحث:

¹نادية عيشور مع مجموعة من الباحثين ، مرجع سبق ذكره ، ص 283 - 284 .
²أحمد بدر : أصول البحث العلمي ومناهجه ، المكتبة الأكاديمية ، د ط ، الدوحة ، 1994 ، ص 344 _ 345 .

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو: مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات.

هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة. ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته. إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف بضخامته، فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول إليه والاقتراب منه لجمع البيانات. والذي يعتبر عادة جزءا ممثلا للمجتمع المستهدف ويلبي حاجات الدراسة وأهدافها، وتختار منه عينة البحث.¹

فمجتمع الدراسة أو البحث إذن هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضع البحث.

وهناك نوعان من المجتمعات الإحصائية هما:

- مجتمع الهدف : ويشكل جميع الطلبة الجامعيين مثلا مجتمع الهدف في دراسة معينة.
- مجتمع العينة : ويتكون من الطلبة الذين يتلقون خدمات إرشادية في أحد المراكز الإرشادية في الجامعة، إذ كانت الدراسة تتعلق بموضوع الخدمات الإرشادية لطلبة الجامعة.²

4. عينة البحث :

❖ تعريف العينة:

● العينة هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا، ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة. ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع.³

● إن الكمال في البحث العلمي هو أن نستعلم لدى كل عناصر مجتمع البحث الذي نهتم بدراسته. إلا أنه وكلما تجاوز العدد الإجمالي بعض المئات من العناصر كلما أصبح ذلك صعبا. وقد يصبح من المستحلات عندما نصل إلى الملايين و ذلك بسبب ما يقتضيه البحث من موارد و تكاليف بالمثل، يمكننا أن نقصر على المعلومات القليلة الموجودة حول مجتمع بحث معين، عندما يكون الوصول إليه صعبا. أو نظرا إلى القوانين المتعلقة بسرية قوائم الأشخاص، لا بد أن نقوم إذن بسحب عينة من الأفراد أي ذلك الجزء من المجتمع البحث

¹محمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط1 ، 2000 ، ص129.

²جودت عزت عطوي : مرجع سبق ذكره ، ص 111.

³ محمد عبد الحميد : مرجع سابق ، ص 133 .

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

الذي سنجمع من خلاله المعطيات في ميدان العلم، نتطلع أن تسمح لنا العينة المتكونة من بعض العشرات المئات أو الآلاف من العناصر. وذلك حسب الحالة المأخوذة من مجتمع بحث معين بالوصول إلى التقديرات التي يمكن تعميمها على كل مجتمع البحث الأصلي.

❖ أنواع العينة:

- **العينة العشوائية البسيطة:** إن مصطلح عشوائية يعني أننا نستعين بالحظ أو الصدفة في اختيارنا للعناصر، إن الصدفة التي نعنيها هنا هي صدفة مراقبة. تسمى أيضا الصدفة الفجائية المقصودة وهنا يعني اتخاذ احتياطات خاصة أثناء السحب بإعطائه ميزة علمية وذلك بمنح كل عنصر من عناصر مجتمع البحث إمكانية معروفة للظهور من بين العناصر المختارة.¹
- **العينة الطبقية:** يقسم المجتمع إلى مجموعات متجانسة، ومن هذه المجموعات يتم اختيار عينات عشوائية وعلى سبيل المثال فإن طلبة الجامعة يمكن أن يوزعوا على ضوء تخصصاتهم وفي كل تخصص يمكن أن نوزع الطلبة جدد وطلبة قداماء، أو الموظفين إلى مدراء وغير مدراء، وهؤلاء يمكن أن نوزعهم ثانية على ضوء دخلهم وهكذا.²
- **العينة المنتظمة:** يحاول هذا النوع تجنب خطأ الصدفة الذي يترتب عليه زيادة احتمالات التحيز أو الميل نحو اختيار كم أكبر من خصائص أو سمات معينة. فقد يميل الاختيار في معظمه إلى ربع القائمة الأول أو الأخير وهو ما يعكس سمات أو خصائص معينة للمجتمع على سبيل المثال.³
- **العينة العنقودية:** إن المعاينة تسمح بتجاوز هذه الصعوبة مع ضمان حصولنا على معاينة احتمالية، وبالضبط فإن الأمر يتعلق بإجراء القرعة ليس على العناصر في حد ذاتها، ولكن على الوحدات الأخرى التي تشتمل عليها. إن قاعدة مجتمع البحث في المعاينة ليست هي إذا قائمة العناصر التي يتكون منها المجتمع، ربما تكون هذه القاعدة قائمة الأقاليم، أيام الأسبوع أو ساعات النهار، كأمثلة متنوعة، إذ يمكن اعتبار كل واحدة من هذه الوحدات كعنقود.⁴
- **العينة الحصصية:** تعتمد على بعض مميزات مجتمع البحث التي نسعى لإعادة إنتاجها في صورة نسب في العينة. إن استعمالها يتطلب منا إذن امتلاك بعض المعطيات الرقمية حول مجتمع البحث. إذا كنا نهتم مثلا، بالسكان المهاجرين وتحصلنا على معطيات خاصة بنسبتهم حسب فئة السن، فينبغي أن نحترم في العينة التي سننشئها نفس هذه النسبة في كل فئة سن. إذا كان الأشخاص الذين يقل سنهم عن 24 سنة يمثلون 42% من المجموع، فالعينة تتضمن كذلك 42% من الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 42 سنة.⁵

¹موريس أنجرس: مرجع سبق ذكره، ص 301 - 302.

²منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان، ط1، 2007، ص 169.

³محمد عبد الحميد: مرجع سبق ذكره، ص 145.

⁴موريس أنجرس: مرجع سابق، ص 306.

⁵موريس أنجرس: المرجع السابق، ص 312.

• **العينة العرضية:** أو كما يسميها آخرون العينة بالمصادفة ، وفي هذا النوع من العينات، لا يخضع اختيار مفرداتها لأي معيار سوى اختيار المكان أو التعرض العابر ، أو الأفراد الذين يتصادف وجودهم في شارع أو منطقة ما. في وقت ما وإجراء المقابلات معهم. وعادة يتم المقابلة مع من يتصادف مرورهم أو عبورهم دون اعتبار لخصائص أخرى مستهدفة تم تصنيف هؤلاء الأفراد على أساسها¹.

5. الحصر الشامل :

❖ تعريف الحصر الشامل :

ويسمى أحيانا أسلوب التعداد لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي، وذلك بتجميع بعض البيانات المتعلقة ببعض المتغيرات عن جميع مفردات المجتمع الأصلي، ومن أمثلة أسلوب الحصر الشامل: التعداد السكاني والصناعي، حيث من نتائج مثل هذه الدراسات الحصول على -مؤشرات إحصائية- يمكن الاهتمام بها في عملية التخطيط. ويعاب على هذا الأسلوب تعذر استخدامه في كثير من البحوث وخاصة إذا كان مجتمع الدراسة الأصلي كبير حيث يتطلب جهد ووقت وتكلفة².

إلا أن عملية العد الكامل (المسوحات الشاملة) تتعرض لأخطاء كبيرة كأخطاء الحذف والازدواجية، وأخطاء التسجيل، وأخطاء تجهيز المعطيات وغير ذلك التي من شأنها أن تؤثر على جودة العمل. وتتبع هذه الأخطاء أساسا من صعوبة الإشراف السليم على مثل هذه المعطيات الإحصائية الكبيرة، لذا فكثير ما تسفر مسوحات العينة عن نتائج أكثر دقة من التعدادات، لأن المسح بالعينة يتيح الوقت للإشراف الدقيق على الأعمال الميدانية وتجهيز النتائج وتقليل الأخطاء البشرية.

وشهدت السنين الأخيرة تناقضا تدريجيا في عدد المسوحات الشاملة نتيجة العوامل التالية:

1. التطور الكبير في العمل الإداري وما أدى ذلك من انتظام السجلات الإدارية وسهولة الحصول على المعطيات الإحصائية.
 2. زيادة الوعي الثقافي والاجتماعي للأفراد وإدراكهم أهمية إعطاء المعطيات الصحيحة، لازدياد حاجتهم إلى الخدمات الرسمية التي تتوقف على الحصول على معطيات مدونة عن الأفراد وممتلكاتهم وأسرهم وعناوينهم وما إلى ذلك.
 3. تطور الأساليب العلمية الإحصائية والرياضية في مجال تعميم استنتاجات العينة وبناء التقديرات والتوقعات الدقيقة، وقد ساعد على ذلك بدرجة كبيرة التوسع في استخدام الحاسب الآلي³.
- لو افترضنا مثلا، أنه كان لزاما علينا استخراج ما تشجعه الخطب السياسية فيما يخص السياق نحو التسلح أو عكس ذلك، ما تهدف منعه. إذا كانت وحدات المعنى المطلوب تسجيلها سواء من هذا الاتجاه أو من الاتجاه

¹محمد عبد الحميد: مرجع سبق ذكره ، ص141.

²نادية عيشور: مرجع سبق ذكره، ص227.

³عبد الحميد عبد المجيد البلداوي: أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج، دار الشروق ، عمان ، ط1 ، 2007 ، ص 49 - 50 SPSS.

الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمنهجي

الأخر. وذلك حسب المقطع المأخوذ من النص أو حتى حسب الغموض المقصود من طرف المؤلف، لهذا لا بد علينا من التفكير في إعداد التقيئة بكيفية أخرى وذلك بهدف جعلها حصرية حقيقة أو أن نستعد لقبول مبدأ التصنيف المزدوج " عندما يتضمن نفس التصريح أكثر من معنى واحد معبر عنه بوضوح من طرف المبحوث نفسه.¹

• تحليل الحصر الشامل:

وبعد تعريف كل من مجتمع البحث والعينة والحصر الشامل، فنحن في دراستنا لم نلجأ إلى استخدام تقنية العينة، وإنما اضطررنا للجوء للحصر الشامل في موضوع دراستنا الموسوم " باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا"، نظرا لصغر مجتمع الدراسة المتمثل في فرع الإعلام والاتصال بمستشفى "خالدي عبد العزيز" والمتكون من 4 أفراد حيث أجرينا مقابلاتنا مع 3 منهم وهم: المسؤول على المديرية الفرعية لإدارة النشاطات الصحية، والمتحصل على ماجستير في الإعلام والاتصال، وكذا المسؤول على مكتب الوقاية ومكلف بالإعلام الآلي للمؤسسة، ولا ننسى ذكر المسؤول على مكتب موزع الهاتف والذي أفادنا بالكثير من المعلومات.

و كما ذكرنا سابقا ونظرا لأننا لا نملك عينة محددة في دراستنا قد اعتمدنا على الحصر الشامل

²موريس أنجرس: المرجع السابق ذكره، ص281.

6. مجالات الدراسة :

المجال الزماني:

المجال الزمني للفصل الإشكالي والمنهجي: لقد ابتدأ الوقت الفعلي لهذا الفصل منذ الموافقة على موضوع الدراسة مباشرة خلال شهر فيفري 2021 إلى غاية شهر مارس 2021 في محاولات عديدة لضبط صياغة المشكلة البحثية وما لحقها من إجراءات ضبطا منهجيا.

المجال الزمني للفصل المفاهيمي والنظري: في هذه تم الشروع في جمع المادة العلمية وانتقاء ما يخدم دراستنا من معلومات حول الموضوع المدروس. وانطلاقا من تلك البيانات تم بناء هيكلها في مجموعة من النقاط التي كونت في نهاية المطاف خطة الدراسة، وكان ذلك في شهر مارس 2021.

المجال الزمني للفصل التطبيقي: تم تخصيص شهر أبريل للفصل التطبيقي انطلاقا من الزيارات الميدانية إلى تسجيل الملاحظات وفي هذه الأحيان تم إعداد دليل المقابلة من أجل الشروع في حصد المعلومات المتعلقة بواقع الاستخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة المستقبلية -المؤسسة الصحية المتخصصة- "خالدي عبد العزيز".

المجال المكاني:

- أجريت هذه الدراسة بمستشفى "خالدي عبد العزيز".
 - مقره ولاية تبسة.
 - تضم المؤسسة العديد من المصالح والأقسام.
 - تتمثل النشاطات الرئيسية للمستشفى في التكفل بكل ما يتعلق بالسكان من الناحية الصحية وكل ما يحتاجونه.
- وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لمعرفة مدى وكيفية استعمالها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الفصل

الثاني:

الإطار

المفاهيم

والنظري

لتكنولوجيا

الاتصال

الحدیثة فی

المؤسسة

الصحة

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي والنظري

I. الإطار المفاهيمي :

تحديد المصطلحات.

II. الإطار النظري :

أولا : تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ثانيا : وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثالثا : المؤسسة الصحية الجزائرية.

I. الإطار المفاهيمي : تحديد المصطلحات

1. الاتصال :

➤ لغة : "جاء في لسان العرب: « وصلْتُ الشيء وصلًا، و الوصلُ ضد الهجران، ابن سيده: الوصلُ خلاف الفصل، وصل الشيء بالشيء يصلُهُ وصلا وصلَةً وصلَّةً (...) وفي التنزيل العزيز: ولقد وصلنا لهم القول، أي وصلنا ذكر الأنبياء و أقاصيص من مضى بعضها ببعض، لعلمهم يعتبرون، واتَّصل الشيء بالشيء لم ينقطع ، (...) والوُصلةُ الاتِّصالُ، والوُصلة ما اتَّصل بالشيء، قال اللُّيثُ : كل شيء اتصل بشيء فما بينهما وص والجمع وُصلٌ. و يقال: وصل فلان رحمه يصلها صلة، وبينهما صلة أي اتصال و ذريعة.."¹. ويعود أصل كلمة Communication في اللغات الأوروبية والتي ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم ، إلى جذور الكلمة اللاتينية Communis التي تعني الشيء المشترك ، أما الفعل اللاتيني لجذر كلمة Comunicare فمعناه يذيع أو يشيع ومن هذا الفعل اشتقت من اللاتينية الفرنسية Communique الذي يعني بلاغا رسميا أو بيانا أو إخبار و الربط وإقامة الصلة أو التتابع و الاستمرار في التواصل².

➤ اصطلاحاً: يعرفه كارل هوفلند" على أنه:"العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)"، ويرى الباحث "جورج لنبرج" أن كلمة "اتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر ، تعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز". وتتفق كل التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشمل على التأثير والتأثر، والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل للرسالة³.

➤ المفهوم : هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة تبادل الأفكار و الاتجاهات والرغبات والأراء بين أعضاء التنظيم ، ويحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم وبذلك يساعد على الارتباط و التماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونيه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف وكما أن الاتصال أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري⁴.

¹اصورية بوكخة : المصطلح الإعلامي العربي ، دراسة في ضوء اللسانيات التداولية ، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في العلوم اللغوية والاتصال ، قسم اللغة العربية وآدابها ، كلية الآداب اللغات والفنون ، جامعة وهران (السانيا) ، وهران ، 2007 / 2008 ، ص 16 .
²مروة بوقلي ، معمري فلة : تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء بأم البواقي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2015 / 2041 ، ص 16 .
³شابحة داودي : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات الإعلامية لدى الصحفي الجزائري ، شبكة التواصل الاجتماعي والهاتف النقال "نموذجاً" ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة المسيلة ، المسيلة ، 2013 / 2014 ، ص 41 .
⁴مروة بوقلي ، فلة معمري ، مرجع سبق ذكره ، ص 18 .

➤ المفهوم الإجرائي : هو عملية نقل وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والخبرات والمعارف بين عمال المؤسسة الاستشفائية الواحدة وذلك بغرض بناء الفهم المتبادل في ما بينهم باستعمال مجموعة من الطرق والوسائل من أجل تحقيق السير الحسن بين هياكل المؤسسة الصحية .

2. التكنولوجيا

➤ لغة : إن كلمة تكنولوجيا هي تعريب لكلمة technology والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية techne وتعني فنا أو مهارة أما الجزء الثاني من كلمة logy فهي مأخوذة من logos والتي تعني علما أو دراسة ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية تقنية أو تقنيات ، وفي رأي الكاتب أن تعرب إلى تسمية تكنولوجيا، أسوة بالعديد من الكلمات الأخرى المعربة .

➤ اصطلاحا : وتعرف التكنولوجيا بأنها مختلف أنواع الرسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان واستمرارية وجودها . كذلك هي الطرق الفنية المستخدمة لإنجاز الأعمال وأغراض عملية . كذلك تعرف كلمة تكنولوجيا بأنها التطبيق المنظم للمعرفة العلمية والعملية . كذلك يمكننا تعريفها بأنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية ، وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل . وعبارة أوضح فإن التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية و مستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية¹ .

➤ المفهوم : إن التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة ، والخبرات ، والمهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسسة ، وتمثل مجموع الوسائل والأساليب والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في مختلف النواحي الإدارية ، والعملية ، أي تمثل مركب قوامه المعدات والمعرفة والخبرة المترجمة²

➤ المفهوم الإجرائي : الاستخدام أو التطبيق الأمثل للتقنيات الحديثة في مختلف مجالات العلوم والمعارف وذلك لمساعدة وإعانة الموظفين والعمال داخل المؤسسة الصحية من خلال تطبيق البيانات والمعلومات المستخدمة في الدراسات والإبتكارات والبحوث .

3. تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

➤ اصطلاحا : تكنولوجيا الاتصال (Communication Technology) وفقا لرؤية(برنثروبين) هي (أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال وعرض البيانات)، وهناك تعريف

¹ عامر إبراهيم قنديجلي : المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010، ص 516 .
² أمانة عيادي ، فاطمة كاتب : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية ، المديرية الولائية للأمن بأم البواقي أنموذجاً ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال والعلاقات العامة ، قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2015 / 2016 ، ص 21 .

آخر للتكنولوجيا بأنها (الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها) ، ويرى د/ نبيل على أن تكنولوجيا الاتصال هي رافد لتكنولوجيا المعلومات والمعارف وأداتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر و برمجياته وخدمات معلوماتية أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة أو من خلال أساليب البث المباشرة وغير المباشر كما هو الحال في أجهزة الإعلام ، ونحن نعيش في عصر المعلومات هذه الحقيقة يلمسها كل فرد يعيش أحوال هذا المجتمع التغير فالمعلومات عنصر لا غنى عنه في أي نشاط.

وتعتبر كلمة " حديثة " التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قد يتغير من آخر، إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

وقد ورد تعريفها في □ وسوعة الإعلامية بأنها: "الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية" وهو الرأي الذي يعرضه " فضيل دليو " في تعريفه لها حيث قال أنها : " تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا".

وهناك من وسع مفهومها ليشمل : "الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي ، والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات، هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات".

وقد لخص عبد الهادي عثمان تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في: "القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر".

➤ **المفهوم :** تكنولوجيا الاتصال الحديثة "هي كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية : المعلوماتية، الاتصال والسمعي البصري"².

➤ **المفهوم الإجرائي :** هي مجموعة الوسائل المستخدمة من طرف العمال داخل المؤسسة الاستشفائية في الجمع بين الرسائل المكتوبة والمنطوقة والصور الساكنة والمتحركة والاتصالات السلكية واللاسلكية ومعالجتها وتحليلها ونشرها واسترجاعها عن طريق الربط بين أجهزة الحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصال الحديثة في أسرع وقت وأقل جهد .

المؤسسة :

²محمد علي أبو العلا: الإعلام الدولي وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان، ط1، 2013، ص14.
شابحة داودي ، مرجع سبق ذكره ، ص 44 .

- **لغة :** إن كلمة مؤسسة عندما نبحث عن أصلها ، فهي في الواقع ترجمة للكلمة Enterprise ، أما في اللغة العربية وإسناد إلى القاموس العربي المورد فكلمة مؤسسة مشتقة من الفعل أسس ، يؤسس ، مؤسسة وحسب القاموس العربي (الشامل) فالمؤسسة جمع مؤسسات تعني جمعية أو معهد أو شركة لغاية إجتماعية ، خدماتية ، خيرية ، اقتصادية¹.
- **اصطلاحا :** المؤسسة هي عبارة عن مفهوم وطبيعة جد معدة حيث تعبر عن واقع اقتصادي أو اجتماعي ، وتنظيم تسلسلي للأفراد ، يأخذ بعين الاعتبار المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم ويتمتع باستقلال ذاتي في صنع القرار ، واعتبارها حالة خاصة من مجموع . وهي أيضا : "هي شركة أو منظمة أسست من أجل غاية إجتماعية ، سياسية، اقتصادية، وتعرف بأنها وحدة إنتاجية تجمع فيها العناصر البشرية والمادية للقيام بعمل ما².
- **المفهوم:** في أن المؤسسة هي مجموعة من العناصر البشرية والمادية المتفاعلة مع بعضها و التي يوجد بينها اعتماد متبادل في إطار مجموعة من القواعد لتحقيق الأهداف المرجوة³
- **المفهوم الإجرائي :** هي كيان تنظيمي يضم مجموعة من العناصر المادية والبشرية التي تتفاعل في ما بينها وذلك بإتباع مجموعة من القواعد والقوانين بغرض تحقيق الأهداف والوصول إلى مبتغاهما لإرضاء و إشباع حاجات زبائنهم ومستهلكيها إما بتقديم السلع أو المنتجات أو الخدمات ...إلخ .
- **تعريف المؤسسة الصحية:** يمكن تعريف المؤسسة الصحية حسب منظمة الصحة العالمية بأنه ملجأ للتمريض والعلاج، ومزاولة الصحة الوقائية وبتث الثقافة الصحية بين الجمهور ومعالجة الشؤون الاجتماعية الخاصة بالمريض⁴
- تعريف 2 :** حيث عرفت الهيئة الطبية للمستشفيات بأنها: "مؤسسة تحتوي على جهاز طبي يتمتع بتسهيلات طبية دائمة لتشمل على أسرة للتنويم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء، وخدمات التمريض باستمرار وذلك لإعطاء المريض التشخيص والعلاج اللازمين".
- كما اهتم العديد من الباحثين خاصة في حقل علم الاجتماع بدراسة المستشفى بحيث يعتبر "علي مكاوي" المستشفى على أنه مصدر للخدمات التمريضية والعلاجية، بالإضافة إلى أنه مركز للرعاية الطبية الحديثة⁵.

¹مرؤة بوقلي ، فلة معمري ، مرجع سبق ذكره ، ص 20 .

²قمر سويد أحمد ، سالمه حمادي : دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية؛ مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتندوف نموذجاً ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2018 / 2019 ، ص 33 .

³مرؤة بوقلي ، فلة معمري ، مرجع سبق ذكره ، ص 21 .

⁴العربي مغانم : مرجع سبق ذكره ، ص 27 .

⁵صديفة بن خولة ، مرجع سابق ذكره ، ص39.

➤ المفهوم الإجرائي : هي مركز للرعاية الطبية يحتوي على جهاز طبي يقدم العديد من الخدمات والتسهيلات الطبية والعلاجات الوقائية والتمريضية. فالمستشفى يقوم بعدة وظائف بغرض تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية للمرضى، كما يعمل على تدريس وتأهيل الممرضين والأطباء لإتمام أعمالهم على أكمل وجه.

تعريف كلمة جائحة:

لغة: تعرف في المعجم الوسيط كلمة جائحة المصيبة التي تحل بالرجل في ماله فتجتاحه كله.

وفي اصطلاح الفقهاء: ما أذهب الثمر أو بعضه من آفة سماوية.

يقال: جاحتهم الجائحة واجتاحتهم، وجاح الله ماله وأجاحه بمعنى أهلكه بالجائحة. وتكون بالبرد يقع من السماء إذا عظم حجمه فكثر ضرره، وتكون بالبرد أو الحر المفرطين حتى يفسد الثمر.¹

وسنة جائحة أي "جذبة" ومعنى جائحة في هذا المنظور هو ما يصيب الناس في أموالهم منقولة أو غير منقولة.²

المفهوم الإجرائي لكلمة جائحة: الجائحة هي المصيبة والمشكلة التي تحل سواء بالإنسان أو الحيوان أو الشيء فتهلكه، وتفسده وتتلفه وتعني أيضا الهلاك.

تعريف فيروس كورونا: اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم "كورونا" والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية، يؤثر المرض على الناس بشكل مختلف حيث تظهر معظم الحالات أعراضا خفيفة، خاصة عند الأطفال والشباب. ومع ذلك، فإن بعض الحالات يمكن أن تظهر بشكل حاد وخطير، حيث يحتاج حوالي 20 بالمئة من المصابين للرعاية الطبية في المستشفى³

المفهوم الإجرائي لفيروس كورونا:

وهو فيروس خطير ينتشر بسرعة يصيب الجهاز التنفسي والرئوي للإنسان، وهو فيروس قاتل أصاب العالم مع نهاية عام 2019 لهذا سمي بكوفيد-19. وقد سبب خسائر بشرية وخيمة وأودى بحياة العديد من الناس

II. الإطار النظري:

● مدخل نظري : الحتمية التكنولوجية:

¹ من الموقع الإلكتروني: <https://www.almougem.com> على الساعة 18:00، تاريخ الزيارة: 12-05-2021

² من الموقع الإلكتروني: <https://www.annasronline.com> على الساعة 18:00، تاريخ الزيارة: 12-05-2021.

³ من الموقع الإلكتروني: <https://help.unhcr.com> على الساعة 18:30، تاريخ الزيارة: 12-05-2021 .

منطلقات النظرية :

انطلقت هذه النظرية من أعمال كل من هارولد أنيس و مارشال ماكلوهان، حيث ركزوا على الدور الرئيسي الذي تقوم به وسائل الاتصال من جهة ،والتكنولوجيا المستعملة في وسيلة الاتصال المسيطرة في كل مرحلة من مراحل التاريخ .

من جهة اعتبر ماكلوهان بأن المواصفات الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في فترة زمنية، هي التي تؤثر على التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات أكثر من مضمون الرسالة الاتصالية، من منطلق أن التحول في تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الاجتماعي بل في حواس الإنسان التي تصبح الوسائل امتدادا لها، كاميرا العين الميكروفون للسمع، الحاسبات الآلية للعقل¹ .

طلع مارشال ماكلوهان، وهو عالم من أصل كندي، بنظرية جديدة مفادها أن الوسيلة هي الرسالة، كان ذلك في كتبه عن الاتصال في ستينات القرن الماضي، وبالتحديد في كتابه(كيف تفهم وسائل الاتصال understanding media) ويرى ماكلوهان صاحب المقولة الشهيرة "العالم أصبح قرية صغيرة" أن وسيلة الاتصال التي يستخدمها الناس في حقبة اتصالية معينة هي أهم من المضمون الإعلامي نفسه، فالوسيلة بحسب ماكلوهان هي التي تشكل مدركات الإنسان وتؤثر في اتجاهاته لأنها هي التي تحدد كيفية تلقي الفرد للمضمون الإعلامي.

وبهذه النظرية يكون ماكلوهان قد خالف بقية علماء الاتصال والاجتماع والإعلام الذين كان جل اهتمامهم بالمضمون كمؤثر على اتجاهات الجمهور² .

وبشكل عام، يمكن القول أن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث :

- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

- أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

إذا نظرنا إليها على أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها، والهدف من ذلك الاستخدام.

و إذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله، شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن حينئذ نهتم بتأثيرها بصرف النظر عن مضمونها³ .

¹إيسام عبد الرحمان المشاقبة : نظريات الاتصال ، دار أسامة ، الأردن ، عمان ، دط ، 2011، ص197-198.
²كامل خورشيد مراد : الاتصال الجماهيري والإعلام ، التطور، الخصائص ، النظريات ، دار المسيرة، عمان، ط1، 2011، ص126.
³علي عبد الفتاح كنعان: نظريات الاتصال والإعلام الحديث، دار الأيام، عمان، الطبعة العربية، 2016، ص61.

تعتبر هذه النظرية من النظريات المادية التي اهتمت بتأثير تكنولوجيا وسائل الإعلام على شعور وتفكير وسلوك الأفراد، وعلى التطور التاريخي للمجتمعات ويرى صاحبها "مارشال ماكلوهان" أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلا عن تكنولوجيا الوسائل الإعلامية نفسها. فطبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل الأفراد والمجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال لذلك يفترض في نظريته أن تكنولوجيا الاتصال تكبل حرية الإنسان الذي يصبح تابعا لها.

ويعرض "ماكلوهان" _ كما مر معنا في مبحث التطور التاريخي لوسائل الاتصال _ أربع مراحل تعكس في رأيه الأطوار الثلاثة لتطور التاريخ الإنساني :

- المرحلة الشفوية (مرحلة ما قبل التعلم أو المرحلة القبلية) .
- مرحلة الكتابة : التي ظهرت بعد "هومر" في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام .
- مرحلة الطباعة : والتي استمرت من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريبا .
- مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية : من سنة 1900 تقريبا ، حتى السبعينات من القرن الماضي¹

أولا: تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1. التطور التاريخي :

➤ المرحلة الأولى : عصر الإشارات والعلامات :

- لم يستطع أحد التوصل إلى أصول الكلام البشري.
- في هذه الفترة يفترض أن الاتصال لعب دورا رئيسيا في تحديد المهام التي يتوقع أن يقوم بها الأفراد في التنظيم الاجتماعي وكذلك الحفاظ على البناء الاجتماعي وتنشئة شبابهم .
- يكون الاتصال من خلال عدد محدود من الأصوات مثل الزمجرة والمهمة بالإضافة إلى لغة الجسد.
- لم تكن هذه الأنماط من الاتصال تسمح بالتطور الحضاري المؤثر أو السريع .
- كان يتعين على الناس في ذلك العصر التمسك بأن تكون رسائلهم بسيطة.
- كانت طرق اتصالهم غير كافية ومزعجة إذا ما قورنت بنظم اللغة والتخاطب².

➤ المرحلة الثانية : مرحلة اللغة

لعل أبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى هو قدرته على التعبير عن أفكاره، وقد برزت هذه القدرة منذ العصور الأولى في تاريخ البشرية، عندما ابتكر الإنسان رموزا صوتية يتصل بواسطتها بالآخرين.

¹فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم ، الاستعمالات ، الأفاق، دار الثقافة، الجزائر، ط1، 2010، ص60.
²نضال فلاح الضلعين، مصطفى يوسف كافي وآخرون: نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، دار الإصدار العلمي، عمان، ط1، 2014، ص 121 .

ولقد كان ظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات، وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة، وعندما استطاع الإنسان أن يتكلم، تحققت الثورة الأولى في مجال الإنسان، إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية - عن طريق الكلام - حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.

➤ المرحلة الثالثة : مرحلة الكتابة

أما ثورة الإتصال الثانية فقد حدثت عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الطريقة السومرية، واستطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي 3900 سنة قبل الميلاد، وقد حفظت هذه الألواح الطينية الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى . لكن الكتابة وحدها لم تكن كافية لحل مشكلات الإتصال، فقد كانت الكتب البدائية باهظة الثمن، وكانت حكرا على رجال الدين، وأبناء الطبقة الغنية¹.

➤ المرحلة الرابعة : مرحلة الطباعة

إلى جانب الكتابة، تعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية في كل العصور، وكان إنتاج الكتب قبل ظهور الطباعة يتم عن طريق النسخ اليدوي، ومع أن العديد من هذه الكتب القديمة كانت تعتبر تحفة فنية عظيمة، إلا أن عملية النسخ اليدوي غالبا ما كانت عرضة لحدوث أخطاء، وكان عدد الكتب المتاحة محدودة للغاية، ولم يكن يستطيع امتلاكها سوى القادرين وذوي النفوذ والوفرة المالية. وقد أحدثت الطباعة تغييرا مذهلا، حيث أصبح من الممكن إنتاج آلاف النسخ من الكتاب الواحد بقدر كبير من الدقة والسرعة. "

والنقطة المهمة في نشأة الطباعة في العالم الغربي هي أن الورق حل مكان المخطوطات الرق» Parchment في العالم الإسلامي خلال القرن الثامن الميلادي نقلا عن الصينيين، ثم انتشر الورق في أوروبا بعد فتح العرب للأندلس، ولم يفقد رجال الدين والقادة والعلماء وكتبة المخطوطات احتكارهم للقراءة والكتابة إلا بعد اختراع المطبعة في القرن الخامس عشر².

المرحلة الخامسة : الاتصالات التكنولوجية

لم يكتف الإنسان بنقل أفكارهم ومشاعرهم وخبراته مكتوبة إلى الآخرين و وراح يفكر في التغلب على عامل المكان في الإتصال اللفظي المباشر فتوصل في القرن التاسع عشر إلى

1- اختراع التلغراف الذي مكن الإنسان من إرسال واستقبال عدد من الكلمات في دقيقة واحدة .

¹احسن عماد مكايي : تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، ط 2 ، 1997 ، ص42.
²احسن عماد مكايي ، ليلي حسن السيد : الإتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، ط 1 ، 1998 ، ص 100 .

2- اختراع الهاتف وإرسال الأصوات بوساطة الأسلاك الخاصة بالهواتف الأمر الذي مكن الإنسان من الاتصال الفوري مع الآخرين. ولكن التحادث بالهاتف مقيد بالأسلاك ما يجعل العملية مقيدة وعدم التمكن من التواصل مع الجميع.

3- اختراع الهاتف اللاسلكي فصار بإمكان الفرد الاتصال بغيره من دون الحاجة إلى أسلاك ناقلة بين الطرفين ولكن محدودية المسافة كانت تقيد القدرة على الاتصال.

4- اختراع الراديو والإذاعة ، فقد شهد فجر القرن العشرين اختراع الراديو والبيت الإذاعي فتمكن الإنسان من إيصال الأفكار والخبرات إلى مسافات واسعة في الصمود عبر الأثير.

5- ثم تم اختراع التلفاز والبيت التلفزيوني وبذلك تمكن الإنسان من إيصال الأصوات والصور مصحوبة بالحركة إلى مسافات بعيدة وخاصة بعد تطوير أدوات التصوير وصار بالإمكان تصوير الأفلام المتحركة وشرطة الفيديو .

6- تنوع الاختراعات في مجال تكنولوجيا الاتصال باختراع وسائل الاتصال عبر الأقمار الاصطناعية، كالإنترنت الذي جعل العالم من حيث التواصل كالقريبة زيادة على البث التلفزيوني عبر الفضائيات العديدة التي باتت تغطي أغلب أنحاء العالم¹.

2. سمات وخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوفر لتتم عملية الاتصال فيها على أكمل وجه وتتمثل في:

➤ **التفاعلية:** وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل².

➤ **اللاتزامنية:** تعني إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة³.

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

¹محسن علي عطية: تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج، عمان، ط1، 2008، ص59-58.
²فريدة بوعلي، حكيمة فوضيل : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للاتصالات-البويرة"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند والحاج، البويرة، 2013/2014، ص 26.
³فريدة بوعلي، حكيمة فوضيل، المرجع السابق، ص 26.

➤ **قابلية التحويل:** هي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لآخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة، والعكس كما هو الحال في أنظمة التيليتيكس ويبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية¹.

➤ **قابلية الحركة:** تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان ثم نقلها إلى مكان آخر حركته، مثل الهاتف والتلفزيون المدمج في ساعة اليد، وحاسب آلي نقل مزود بالطابعة كما تعني إمكانية نقل المعلومات، من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.

➤ **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها، من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن².

➤ **قابلية التوصيل:** لم تعد شركات صناعية أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض قد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر، التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صناعة الشركة ESTON، والدبة تاغيمو (المحلل) من صنع شركة NEXT .WAVE

➤ **العالمية والكونية:** التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن، هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقبة الأخيرة إلى حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش فيها وصف القرية العالمية، كناية عن القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن واللحظة أنه بوجود وسائل الإعلام والاتصال لم يعد التفاعل نغلى الأرض الواحدة هو الباحث الأول للتجميع، بل أصبح التفاعل يتم عبر تكنولوجيا ووسائط المعلومات والإعلام متخطيا الحدود الجغرافية، عابرا فوق الحدود الوطنية.

➤ **التعقيد وكثافة الاستخدام:** تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد، وارتفاع التكلفة وهي بذلك تأخذ طبعا احتكارية، حيث تتركز عادة على بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع³.

3. وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

مما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، ومن أهم هذه الوظائف مايلي:

⁴صديقة بن خولة، نعيمة مغراوي، مرجع سبق ذكره، ص 26.

¹العربي مغنات، مرجع سبق ذكره، ص 24.

² مروة بوقلي، فلة معمر، مرجع سبق ذكره، ص 29 - 30.

¹مروة بوقلي، فلة معمر، مرجع سبق ذكره، ص 29 - 30.

-**وظيفة التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال، وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقات العلمية والمعلومات المتخصصة ، ووضع النظم و الأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ، ثم تحقيق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري .

-**وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية:** أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين وأصحاب الشركات و المؤسسات ، وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.

-**ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته:** وبتيح هذا الحاسوب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات ، سواء للاستخدام الشخصي أو المؤسساتي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة، مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والفاكس ميلي والبريد الإلكتروني، كما أصبح أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل MODEM والاتصال ببعضها.

-**أنظمة TELE TAX:** قدمت هذه الأنظمة من أجهزة استقبال منحت الجمهور فرصة متابعة الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشات التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال، وهي قابلة للتحويل.

- **امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية:** أدى امتزاجها مع تكنولوجيا الحاسب الآلي الإلكتروني إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني ، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة الكمبيوتر أو وسيلة العرض لمتصل بالحاسب الإلكتروني لكي يسلمه المستفيد من منزله أو مكتبه، حيث يقترب مستخدمو النصوص الإلكترونية من المعلومات بالكمية والنوعية ، التي يرغبون فيها وفي الأوقات التي تناسبهم.

-**ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل:** الفيديو تكس ن والتلنكست والبريد الإلكتروني، والأقراص المدمجة الصغيرة CD التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.

-**ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية:** مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق لكابل ويقدم خدمات متعددة، ويتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات التلفزيونية كذلك حققت الإذاعة المباشرة، عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة، وحدثت تطورات كبيرة في وجود الصورة التلفزيونية من خلال ما يعرف بالتلفزيون عالي الدقة¹ .

4. مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- ومن أهم مزايا تكنولوجيا الاتصال نذكر :

¹ امرؤة بوقلي ، فلة معمري ، المرجع السابق ، ص 39 - 40 - 41 .

- تعمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر.
- قامت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الحد من استهلاك اطمأن الورق خصوصا بعد ظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية.
- تقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية.
- أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات، إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.
- السرعة الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل أف ضعف دفعة واحدة.
- زادت التكنولوجيا من حجم المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي.
- أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات ، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج
- و كما لديها إيجابيات لها سلبيات أيضا نذكر أهمها:
 - كون أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية و حميمية.
 - بالرغم ما قدمته هذه التكنولوجيات من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير.
 - أن التفتيت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع.
 - هذه التكنولوجيا من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا ، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكونها ومن يفتقرون إليها.
 - الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار القيم وعادات الشعوب¹ .
 - حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والعربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية الجديدة، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

- لقد ساهمت هذه التكنولوجيات في مجال الإعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة والكتابات المتخصصة، كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر¹.

5. انعكاسات تكنولوجيا الاتصال على المؤسسات :

الانعكاسات الإيجابية:

- تكاليف التعامل منخفضة ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الالكترونية ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق وإنما أقل تكلفة.
- توزيع متسارع للمعرفة أي أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات، في مجالات حيوية كأعمال القانون والحكومة.
- الارتباط والوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل تكاليف.
- التفاعل والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.

الانعكاسات السلبية:

إن معظم الدول النامية تفقد السيطرة على أن تحدد التكنولوجيا المناسبة، والأسوأ من ذلك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فيما بين الدول النامية نفسها مع العالم، أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية وكما أكد التقرير السنوي لليونيسكو عام 2001 على لسان "مانسيل" و"وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما (هناك دلائل قوية على أنه لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم التي تتضمنها عملية التنمية)².

ثانيا : المسائل التطبيقية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

1 / تكنولوجيا الاتصالات الرقمية :

تكنولوجيا الهاتف السلكي والنقال

تكنولوجيا الهاتف النقال:

تعريف الهاتف: يعرف الهاتف بالإنجليزية telephone بأنه عبارة عن أداة تم اختراعها لتقوم بإرسال واستقبال الصوت في نفس الوقت، وهو الأمر الذي لا يستطيع المرء تحصيله باستخدام أية وسيلة أخرى، ويمكن استخدام خدمة الهاتف بطريقة سهلة وغير مكلفة، ويعود أصل هذه الكلمة إلى أصول يونانية، وهي تشير إلى

¹صديقة بن خولة ، نعيمة مغراوي ، المرجع السابق ، ص 31 - 32 .
²صديقة بن خولة ، نعيمة مغراوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 30 .

الصوت البعيد، فالجزء Tele يشير إلى البعد، وفي حين يشير الجزء Phone إلى معنى الصوت، وقد أصبح جهاز الهاتف في الوقت الحالي الأكثر استخدامات إذ يوجد عدد هائل من هذه الأجهزة يصل إلى مليارات الهواتف¹.

أول هاتف: لقد حدث أول فتح في عالم الاتصالات عندما تمكن العالم الإيطالي أليساندور فولتا، من تطويع الكهرباء في العام 1792، وذلك عندما أثبت أن الكهرباء تنتقل بثبات مثل تيار مائي، ويمكن أن تنتقل من مكان لآخر عن طريق الأسلاك وبعد أربعين سنة فقط اخترع العالم الأمريكي صامويل مورس "التلغراف"، وبدأت الاتصالات التلغرافية كرسالة ذات نبضة واحدة على خط منفرد، ولكنها تطورت بسرعة إلى اتصالات آنية بين جهتين عبر كابلات تربط بين القارات وتمر في أعماق المحيطات، وبرغم هذه التقدم الكبير كانت هناك حدود للاتصال بهذه الصورة².

حيث كان الاستعمال الأول للهاتف المحمول لرجال الأعمال والنخبة بسبب كلفة ارتفاع الأجهزة وكذلك الخدمة. ويوفر الهاتف المحمول أحدث المعلومات والبيانات التي تهمهم على مدار 24 ساعة³.

اختراع الهاتف: يعتبر أنطونيو ميوتشي أول من قام باختراع أداة للاتصال في العام 1854م، ولكن ألكساندر جراهام بيل هو أول من حاز على براءة اختراع لتصميم الهاتف وذلك في العام 1876م وقد ولد هذا العالم والمبتكر في اسكتلندا وكان اهتمامه في المدرسة محصورا على مواد العلوم، وعندما أصبح أستاذا في جامعة بوسطن بدأت بحوثه في مجال نقل الصوت، وقد تطورت هذه البحوث شيئا فشيئا، إلى أن قام بتصنيع أول هاتف في عام 1876م⁴.

2/ تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية

● **مفهوم الحاسبات الالكترونية :** الحاسبات الاليكترونية Electronic Computers جمع حاسب وهو مجموعة من الأجهزة تشكل معا نظاما تقنيا وظيفته حل المسائل المختلفة التي يمكن صياغتها رياضيا (أي بشكل مجموعة من العلاقات الرياضية) أو باستخدام قواعد المنطق الشكلي الصوري⁵.

ويعرف أيضا "الحاسب الآلي جهاز الكتروني له مكونات تتعلق بإدخال واستخراج البيانات والمعلومات ، يعمل وفق أوامر وتعليمات محددة لاستقبال وتخزين البيانات ، وإجراء المعالجات الممكنة للحصول على المعلومات والنتائج المطلوبة بسرعة ودقة " ¹.

²على الساعة 18:00 بتاريخ : 2021/06/04 http://mawdoo3.com من الموقع الإلكتروني:

¹مجذ الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة ، دار أسامة ، عمان ، ط1 ، 2004 ، ص 261

²مجذ الهاشمي : المرجع السابق ، ص 267 .

³الموقع الإلكتروني السابق ذكره، http://mawdoo3.com.

⁵محمود علم الدين : تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، القاهرة، دط، 1990 ، ص 51 .

• أوائل المحاولات في تصميم وبناء الحاسوب :

حيث تشير الدراسات إلى أن خطوات مهمة ومتعددة، باتجاه أوائل محاولات التصميم والبناء لجهاز الحاسوب، والتي تمثلت بما يأتي:

1. قيام المخترع الأمريكي شالز بابيج (Charles Babbage) بتصميم حاسوب ميكانيكي، بغرض أن يقوم هذا الجهاز بالحساب ميكانيكية، باستخدام البطاقات المثقبة، وكان ذلك في عام 1833، ولغرض تخزين البيانات، عبر آلة تحليلية .

2. بعد ذلك جرت محاولات لإيجاد حل لمشكلة التأخير، في الجهاز المذكور، فيجدولة نتائج التعداد السكاني للولايات المتحدة الأمريكية، والذي كان قد أعد في عام (1880).

3. وفي عام (1887) جرى تطوير مفهوم البطاقات المثقبة الصالحة للقراءة الآلية، وجرى تصميم جهاز يستطيع قراءة (80-50) بطاقة في الدقيقة الواحدة وجدولتها. وقد تم بناء هذه الآلة، التي عرفت بألة التعداد في حينها. وكانت هذه الآلة الجديدة قد قامت باختصار الوقت الزمني، اللازم لجدولة نتائج التعداد السكاني، في الولايات المتحدة الأمريكية، إلى حوالي 25% من الوقت المطلوب. ومن هذا المنطلق فإن ذلك يعد تحولا مهمة، في هذا الاتجاه، بالنسبة إلى تكنولوجيا الاتصال. وقد استمر استخدام نظام البطاقات المثقبة، لتخزين البيانات والتواصل، ولم تظهر تطورات وتغييرات تستحق مهمة في مجال الحواسيب، والمعالجة الآلية للمعلومات، في حينها.

4. وفي عام (1937) بدأ أستاذ في جامعة هارفارد يدعى هوارد أيكن (Howard Aiken) العمل في بناء حاسوب أوتوماتيكي، يستخدم التقنية المتاحة آنذاك والبطاقات المثقبة، وقد استغرقت محاولاته هذه سبع سنوات، حيث تم بعدها، وبالتعاون مع شركة (IBM) بناء حاسوب كهر و ميكانيكي، أطلق عليه اسم مارك واحد (Mark-1) ² .

• خلفية عن تطور الحاسب الالكتروني:

يلعب الحاسب الالكتروني دورا مهما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة، والدقة، والثقة، والصلاحية، ويترتب عليها جميعا الكفاءة العالية في الأداء، كما يقوم الحاسب بإجراء العمليات الحسابية المعقدة والتي يصعب تنفيذها يدويا، بالإضافة إلى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أوقات ضئيلة للغاية ، كما يستطيع الحاسب الالكتروني إنجاز كافة المهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات، ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات، والضمان الكامل ضد فقدها أو تلفها من خلال المستخدمين .

¹منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة، عمان، ط1، 2014، ص102.
²عامر إبراهيم قنديلجي: الإعلام الإلكتروني، دار المسيرة، عمان، ط 1، 2015، ص 39 - 40 .

وقد مرت الحاسبات الالكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية:

- 1- ظهر الجيل الأول من الحاسبات عام 1946 من خلال العلماء (جون موشلي، و إيكارت، راجولد شياني) ، وهو الحاسب Eniac ، ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم Univac
- 2- ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الالكترونية في أوائل الستينيات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة Vacuum Tube.
- 3- أدى استخدام الدوائر الالكترونية Integrated circuits إلى ظهور الجيل الثالث من الحاسبات الالكترونية في عام 1969.
- 4 - ظهر الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينيات بعد أن تطورت الدوائر الالكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة، وبعد تطويع المواد فوق الموصلة، وأشباه الموصلات الحرارية Semiconductor .
- 5- ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينات ويطلق عليه الحاسب الشخصي Personal Computer وهو يتمتع بصغر الحجم ، وسهولة التشغيل ، والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التليفون والتليفزيون¹

● المكونات الأساسية لجهاز الحاسوب :

تتضمن مكونات الحاسبات الآلية بشكل عام نوعين من المكونات هما:

أولاً: المكونات المادية (Hardware Elements)

هي مكونات مادية ملموسة يطلق عليها مصطلح Hardware وهي عبارة عن القطع المعدنية والبلاستيكية والملحقات التي يمكن لمسها ومشاهدتها في جهاز الحاسب ، وتشمل الأجزاء الزجاجية ورقائق السليكون، ويمكن حصرها فيما يلي:

- وحدات المعالجة المركزي . (CPU) (Central Processing Unit) .
- وحدات الإدخال (Input Units).
- وحدة الإخراج . (Output Units).
- تضاف وحدات التخزين (Storage Units)² .

ثانياً: المكونات غير المادية للحاسوب (Software)

وهي مجموعة التعليمات والأوامر التي تستخدم للحصول على النتائج المطلوبة من الحاسب الذي يؤدي عمله وفقاً لقائمة من التعليمات المعدة في برنامج يسمى Computer Software Program، وهذا البرنامج يمكن تغييره في أي وقت. وإذا تم تغيير قائمة تعليمات البرنامج Software يستطيع الحاسب أن يؤدي

¹حسن عماد مكايي : تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات ، مرجع سبق ذكره ، ص 59 – 60 .

²منال هلال المزاهرة : مرجع سبق ذكره ، ص 105 - 106 .

وظائف أخرى، وهكذا يكون الحاسب الإلكتروني أداة ذات غرض عام يمكن أن يؤدي وظيفة بناء تعليمات معدة مسبقاً، وبالتالي يكون الحاسب دائماً تحت سيطرة البرامج المعدة مسبقاً.

وهناك ثلاث وظائف هامة يؤديها برنامج Software هي:

1. **تشغيل النظام Operating Systems**: وهو عبارة عن قائمة من التعليمات تسمح للمستخدم الحاسب بالتحكم في الذاكرة سواء كانت في شكل أقراص، أو أشرطة، أو خلافة وكذلك التحكم في الطباعة والأدوات الأخرى. ويسمح نظام تشغيل الحاسب بالتوافق مع أي برامج Software أخرى، مثل البرامج التطبيقية .

2. **برامج التطبيقية Applications Programs**: بمعنى إعطاء تعليمات للحاسب لكي ينفذ مهمة محددة بدقة بالغة، وتتنوع البرامج التطبيقية لتشمل ألعاب الحاسب، أو معالجات الكلمات Word Processors والبرامج التعليمية للطلاب، وإعداد ضرائب الدخل والميزانيات، وبرامج التحكم الذاتي لقيادة السيارات وغيرها .

3. **البرامج التطبيقية التي يكتبها المستخدم للحاسب بلغة البرامج**: إذا كانت البرامج التطبيقية الجاهزة لا تؤدي الوظيفة المطلوبة في نوع معين من الحاسبات، ففي هذه الحالة يقوم المستخدم بكتابة البرنامج التطبيقي الذي يتلاءم مع نظام تشغيل الحاسب، حيث يتم ذلك بسهولة أحياناً، وفي أحيان أخرى يحتاج إتمام ذلك إلى جهد عدد كبير من الأفراد، ووقت طويل من الزمن، ويعتمد ذلك على طبيعة المشكلات التي ينبغي علاجها، وتتاح البرامج التطبيقية بلغات برمجية عديدة، ولكل لغة برمجية سماتها الخاصة التي تجعلها مفيدة في كتابة أنواع معينة من البرامج التطبيقية¹ .

● خصائص الحاسب الإلكتروني

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
- قلة الأخطاء أو انعدامها .

- عنصر التكلفة، حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدوياً

¹منال هلال المزاهرة : المرجع السابق ، ص 114 - 115 .

- العائد الاستثماري: تثير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35% إلى 45% من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة .
- الدقة في أداء العمليات . السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات .
- المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الإقتصار على أداء عمل واحد فقط .
- السعة الكبيرة في تخزين كميات كبيرة من البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب .
- قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرات الثانوية التي تلحق به وإضافة ملحقات مساعدة¹ .

3. تكنولوجيا الانترنت و الانترنت و الاكسترانت :

1/ الانترنت : تعتبر شبكة الإنترنت وسيلة اتصالية لم تعرف البشرية مثلها من قبل ، سواء من حيث تطبيقاتها واستخداماتها، أو من حيث تأثيراتها وانعكاساتها ، فهي وسيلة قامت باختزال كل الوسائل الاتصالية التي سبقتها، وقامت باحتوائها ودمجها، فمثلا نجد كل من التلفزيون الهاتف، الإذاعة ، والصحف وغيرها من الوسائل الإعلامية قد أصبحت متاحة على الشبكة العنكبوتية ، فأى شخص يمكنه اليوم أن يطلع على الصحف الصادرة في العالم، والاستماع لأي قناة إعلامية أو مشاهدة أي قناة تلفزيونية، كما يمكنه الاتصال بأي شخص في العالم وفي أي مكان يتوافر فيه الربط بشبكة الإنترنت . وعليه ، فإن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة في مجال الاتصالات ، لم يكن يتوقعها حتى الذين قاموا بتصميمها وإنشائها².

• تعريف الانترنت :

التعريف اللغوي : إن التسمية العلمية للانترنت مكونة من مقطعين inter وتعني الدخول والثاني net وتعني الشبكة ليكون المعنى بشكل مبسط الدخول إلى الشبكة .

كلمة internet كلمة منحوتة coined من كلمتين interconnection وهي بمعنى ربط أكثر من شيئين ببعضهما البعض وكلمة شبكة network فاستعير من الكلمة الأولى الجزء الأول منها هو inter ومن الثانية الجزء الأول أيضا وهو nat فصارت الكلمة الجديدة المنحوتة هي internet وكثير من الناس يعتقد أن الجزء الأول مأخوذ من كلمة international ويصف الانترنت بأنها الشبكة الدولية للمعلومات وهذا خطأ

¹محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، ط1، 1989، ص58.
²إبراهيم بعزیز: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، ط1 ، 2011 ، ص 69-68.

فالانترنت هي شبكة دولية حقا بحكم انتشارت وعمت أرجاء العالم ولكن عندما أطلق عليها الاسم internet لم تكن دولية بل كانت شبكة محلية أمريكية¹.

التعريف الاصطلاحي : يعرفها مؤيد عبد الجبار الحديني بقوله " الانترنت مجموعة من شبكات الاتصالات المرتبطة ببعضها البعض، ولا يحكمها كيان واحد بمفرده، وإنما يدير كلا من مكوناتها مؤسسات عامة وخاصة هي أكبر من مجموع أجزائها، وتشمل كنوزا ضخمة من الموارد في حواسيب الانترنت². إن الانترنت هو أشهر وسيلة معلوماتية تفاعلية، وهي عبارة عن شبكة تواصل ضخمة، تضم بداخلها مجموعة كبيرة من الشبكات الفرعية المعلوماتية العمومية و الخاصة ، التي تتصل ببعضها البعض ، وهي تتكون من معدات تقنية تتمثل في خطوط الاتصال الهاتفي و خطوط الكابل والألياف الضوئية و كذلك الأقمار الصناعية ، دون أن ننسى البرمجيات التواصلية من الويب و البريد الإلكتروني ، بالإضافة إلى العامل البشري الذي يتمثل في مديري الشبكات و منتجي الخدمات الإلكترونية³.

هي شبكة اتصال جماهيرية ضخمة جدا وغير مركزية وترتبط مجموعة كبيرة من شبكات الحاسب الآلي، المنتشرة في أنحاء العالم حيث تتبع كل شبكة جهة مستقلة مثل الجامعات، ومراكز البحوث، والشركات، وتتميز الشبكة بعدم وجود جهة مركزية تديرها، أو تحكمها بشكل مباشر، كما تتميز بسرعتها الفائقة وإتاحتها لقدر كبير من الحرية والتفاعلية ، والانترنت وسيلة اتصال جماهيري حديثة لنقل الأخبار والمعلومات إلكترونيا عن طريق شبكة الحاسب الآلي المتصلة بالهاتف أو الألياف الضوئية ، ويمكن من خلالها نشر واستقبال الأخبار والمعلومات بأسلوب سريع وسهل⁴.

• نشأة الانترنت وتطورها :

➤ النشأة :

الانترنت لم تظهر من عدم بشكل مفاجئ ولم تبدأ كشبكة عالمية ، بل ولدت من لدن شبكة صغيرة ، وتطورت بصورة تدريجية إلى أن وصلت إلى ما هي عليه حاليا ، بدأت أولا كمشروع حكومي في الولايات المتحدة بحدود عام 1960، وهو في الحقيقة ترجمة الأمر الرئيس الأمريكي السابق دويت أيزنهاور بضرورة

²بلال وانيس : المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة والمؤسسات الحكومية، دراسة مقارنة بين موقعي جامعة بسكرة وجامعة ورقلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، قسم العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013 / 2014 ، ص 39 .

³صديقة بن خولة ، نعيمة مغراوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 34 - 35 .

⁴كمال عايد : تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري ، الشباب الجامعي لتلمسان أنموذجا ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د ، تخصص علم الاجتماع اتصال ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، 2016 / 2017 ، ص 73 - 74 .

⁵فيفصل أبو عيشة: الإعلام الإلكتروني، دار أسامة، عمان، ط1، 2010، ص29.

بناء قاعدة بيانات وتأمين القدرة على عدم إتلافها إذا ما قامت حرب نووية، إذ شكلت وزارة الدفاع الأمريكية آنذاك فريقاً من العلماء للقيام بمشروع بحثي عن تشبيك الحاسبات وركزت التجارب على تجزئة الرسالة المراد بعثها إلى موقع معين في الشبكة، ومن ثم نقل هذه الأجزاء بشكل وطرق مستقلة حتى تصل مجمعة إلى هدفها، وكان هذا الأمر يمثل أهمية قصوى لأمريكا وقت الحرب ففي حالة نجاح العدو في تدمير بعض خطوط الاتصال في منطقة معينة فإن الأجزاء الصغيرة يمكن أن تواصل سيرها من تلقاء نفسها عن أي طريق آخر بديل إلى خط النهاية¹.

➤ تطور الانترنت :

لقد مرت شبكة الانترنت منذ وجودها بعدد من المراحل التي أدت بالتالي إلى التطور الذي هي عليه الآن، وما زالت مستمرة في التطور، أما مراحل تطورها فهي كالآتي :

➤ 1969 : وضعت أول أربع نقاط اتصال لشبكة (أربانيت) في عدة مواقع في جامعات أمريكية منتقاة بعناية.

➤ 1972: أول عرض عام لشبكة (أربانيت) في مؤتمر في العاصمة الأمريكية واشنطن "العالم يريد أن يتصل" وفي هذا العام كان (راي توملنس) يخترع البريد الإلكتروني، ويرسل أول رسالة على (أربانيت).

➤ 1973: إضافة النرويج وانجلترا إلى الشبكة : إنها الآن شبكة العالم.

➤ 1974: نشر تفاصيل بروتوكول التحكم بالنقل TCP وهي إحدى التقنيات التي تحدد الإنترنت.

➤ 1977: أصبحت شركة ديجيتال إكويمنت " أول شركة كومبيوتر تبتدع موقع انترنت

خاصة بها.

➤ 1983: في الأول من كانون الثاني، أصبح TCP/IP بروتوكولا معياريا لشبكة أربانيت

➤ 1984: أخذت مؤسسة العلوم العالمية الأمريكية NSF على عاتقها مسؤولية أربانيت، وفي هذا العام تم تقديم نظام إعطاء أسماء الأجهزة الكمبيوتر الموصلة بالشبكة، والمسمى

(Domain Name System DNS).

➤ 1989: انشأت مؤسسة العلوم العالمية NSF شبكتها الأسرع NSFNET، وفي نفس العام

➤ ظهر بروتوكول نقل الأخبار الشبكية NNTP جعل أندية النقاش التفاعلي المباشر أمراً ممكناً، وفي هذا العام تم بناء أول جدار حماية لشبكة الانترنت من قبل شركة ديجيتال إكويمنت.

➤ 1990: تم إغلاق أربانيت، وأصبح الإنترنت الأكثر شعبية يتولى المهمة بالمقابل.

¹يامين بودهان : الشباب والانترنت ، دار مجدولاي ، عمان ، ط1 ، 2013-2014 ، ص 15 - 16.

- 1991: جامعة مينيسوتا الأمريكية تقدم غوفر "GOPHER" وهو برنامج لاسترجاع المعلومات من الأجهزة الخادمة في الانترنت.
- 1992: مؤسسة الأبحاث الفيزيائية العالمية CERN في سويسرا تقدم شيفرة النص المترابط Hyper Text المبدأ البرمجي الذي أدى إلى تطور الشبكة العالمية Www والذي به عمل هذا الموقع الذي تراه .
- 1993: الإصدار الأول من موزايك " msaic " داخل الشبكة العالية، وقد تبع الآخرون مثل نتسكايب (net scape)، ومايكروسوفت (Microsoft) .
- 1994 : مرور 25 عاما على ميلاد آريانيت " أي ربع قرن من الإنترنت
- 1995: لقد تحول النمو الآن إلى انفجار، وعدد الأجهزة الخادمة المتصلة بالإنترنت ستة ملايين جهاز خادم و 50.000 شبكة في جميع أنحاء العالم.
- 1996: بدأ العالم يتصل بشكل دائم في الانترنت وبدأت الخدمة تدخل الدول العربية¹.

● خدمات الإنترنت :

➤ البريد الإلكتروني : E-Mail

البريد الإلكتروني أو ما يسمى أحيانا بالإيميل هو أسلوب الكتابة وإرسال واستقبال الرسائل عبر نظم الاتصالات الإلكترونية أو الشبكة العنكبوتية أو شبكات الاتصالات الخاصة داخل الشركات أو المؤسسات أو المنازل .

➤ بدايات البريد الإلكتروني

بعكس الاعتقاد السائد فإن البريد الإلكتروني سابق للإنترنت بل وإن نظام البريد الإلكتروني كان أداة أساسية و ابتكار الشبكة العنكبوتية حيث طور عام 1965 كأسلوب اتصال لمجموعة مستخدمين لحاسوب عملاق ، امتد البريد الإلكتروني بسرعة ليصبح وسيلة لنقل الرسائل عبر شبكة الإنترنت أو خلال شبكة من الحواسيب قام راي توملينسون عام 1971 بإضافة رمز "@" للفصل بين اسم المستخدم واسم الحاسوب الذي يستعمله وبينما لا يعتبر هو مخترع البريد الإلكتروني إلا أن البرامج التي أصدرها مثل "SNDMSG" و "READMAIL" كانت من أوائل البرامج التي ساعدت في تطوير البريد الإلكتروني بشكل كبير ويعد البريد الإلكتروني من أهم التطبيقات على شبكة الاتصالات.

➤ ميزات البريد الإلكتروني

1. إمكانية إرسال رسالة إلى عدة متلقين مهما بلغ عددهم.
2. إرسال رسالة تتضمن نصوصا صوتيا أو فيديو والصور.

¹منال هلال المزاهرة : مرجع سبق ذكره ، ص 283 - 284 .

3. السرعة في إرسال الرسائل حيث لا تستغرق إرسال الرسالة بضع ثواني فقط لكي تصل إلى المرسل إليه وفي حال عدم وصول الرسالة فإن البرنامج يحيط المرسل علما بذلك.
4. يمكن للمستخدم أن يستدرج الرسائل من صندوق البريد ويشاهد الرسائل ومعرفة تاريخ ووقت وصول الرسالة وغيرها.
5. سهولة تلقي الرسائل والرد عليها .
6. انعدام حاجز الزمان والمكان حيث يمكن إرسال الرسائل إلى أي شخص في أي مكان و أي وقت

➤ أمن البريد الإلكتروني :

أمن البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأساسية لقطاع الأعمال والاتصالات يزداد استخدامه يوما بعد يوم، يستخدم لنقل الرسائل النصية ونقل المستندات وقواعد البيانات، وبما أن عملية نقل البيانات عملية حساسة جدا فسلامة هذه البيانات هي موضع تساؤل، وهذا يمثل مشكلة فالباب مفتوح على تفاصيل العقود بين الشركات المتنافسة والأسوأ من ذلك أن هنالك قدرات لتزوير الرسائل الإلكترونية، وهنالك عادات مبلغ عنها من اعتداءات من هذا القبيل¹ .

من جانب آخر فإنه من المتعارف عليه إن كل مستخدم للبريد الإلكتروني، عبر شبكة الانترنت، يخصص له عنوانه البريدي الخاص به، والذي لا يكون متطابقة مع أي عنوان آخر، ليستطيع التراسل عن طريقه. ويشتمل عنوان المستخدم للبريد الإلكتروني عادة على عناصر عدة، مثل اسم تعريفي شخصي، وعنوان موقع المستفيد Site Address .

وقد يحتاج المستفيد التعريف بنوع وصفة الموقع الذي يستخدمه ، سواء أكان تجاري أو تعليمي، أو حكومي... الخ. ونستطيع أن نحدد أهم الرموز المستخدمة في هذا المجال، والتي هي كالاتي:

➤ edu وتعني مواقع الجامعات والكليات والمعاهد التعليمية .

➤ gov وتعني مواقع حكومية.

➤ int وتعني مواقع المنظمات الدولية.

➤ Org وتعني مواقع المنظمات ذات النفع العام.

➤ com وتعني مواقع تجارية وشركات.

¹ماهر عودة الشمالية ، محمود عزت اللحام ، مصطفى يوسف كافي : تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، دار الإعصار العلمي ، عمان ، ط1 ، 2015 ، ص 203-204-205 .

➤ mil وتعني مواقع مؤسسات عسكرية... وهكذا¹.

➤ التخابر أو الدردشة Chat:

وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى².

يقول عنها الدكتور السيد بخيت بأنها التعريف بالوسائل الاتصالية الجديدة عبر الانترنت من جلسات الدردشة والجماعات الإخبارية والقوائم البريدية وطرق نقل الملفات والمواد... الخ³.

وقد تم تطوير هذه الخدمة في فنلندا عام 1988 بواسطة العالم كارينين، ويتوفر نظام الدردشة على مجموعة من الخدمات أهمها معرفة الشخص

دعوة أحد المشاركين في جلسة اهدنة إلى غرفة الشخص، تجاهل أو وقف عرض مستخدم

معين، إمكانية الحصول على معلومات مشترك معين على رغم أن هذه الخدمة أكثر شيوعا واستخداما في نظم أخرى مثا للتعليم عبر الشبكات بعد البريد الإلكتروني، وتتجاوز في خصائصها الاختلاف بين وقتا لرسائل استقبالها كما في البريد الإلكتروني إلا أنها تستخدم بشكل محدود⁴.

➤ نقل الملفات

يعتبر بروتوكول نقل الملفات حجر زاوية للانترنت فأهميته في نقل الملفات لا تضاهي وفائدته كبيرة في مشاركة المعلومات عبر شبكة بين الأنظمة المختلفة مهما كان نوعها، وهو من أكثر التطبيقات الشبكية استخداما منذ ظهور الانترنت استخدمه في البداية الاختصاصيون والباحثون لنشر معارفهم على الشبكة العالمية.

الهدف من هذه الخدمة: تحتوي الآلاف من الأنظمة المتصلة مع شبكة الانترنت مكاتب وأرشيفات من الملفات المتاحة لعامة الناس، تتكون هذه المكاتب من كمية هائلة من البرمجيات المجانية أو التشاركية ذات السعر الرمزي، حيث يمكن أن نجد فيها الكثير من الأشياء المفيدة والمتعة من برامج الشبكات

¹ عامر إبراهيم قنديلي : الاعلام الإلكتروني ، مرجع سبق ذكره ، ص 128 .

² حورية بولعويديت : استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق بقسنطينة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007 / 2008 ص 86 .

³ حسنين شفيق: نظريات الإعلام وتطبيقاتها في دراسات الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي، دار فكر وفن، دب، دط، 2013، ص125.

ابلال وانيس ، مرجع سبق ذكره ، ص 55 - 56 .

والأنظمة الضخمة المتكاملة أيضا فإلى ذلك مكاتب وأرشيفات من الوثائق والكتب الهامة في مختلف المجالات .. كذلك يمكن نقله عن طريق الشبكة بواسطة خدمة نقل الملفات¹ .

➤ تلفونات الإنترنت:

حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الإنترنت، من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

➤ نظام الفهرسة:

وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البرتوكول، وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات و البريد.

➤ مجموعة الأخبار:

وهي مجموعة من المناقشات الجماعية و المقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، ويستطيع أي مشترك في الإنترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.

➤ التلنت Tele Net:

وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الإنترنت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد، كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكاتب المعلومات Databaz² . تستخدم الإنترنت في تادية عمل المؤسسة المؤسسة كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للإستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الإنترانت) و شبكات خاصة بالزبائن و موردي و شركاء المؤسسة و التي تسمى بالشبكات الخارجية (الإكسترانت)³ .

شبكة الإنترنت:

➤ لمحة تاريخية لقد ظهر المصطلح لأول مرة سنة 1996 في مقرر لـ "Forrester Research"، كمجموعة حلول تكنولوجية مطبقة داخل المؤسسة تعتمد على شبكة الإنترنت. حيث كان من الضروري على المؤسسة إتقان فن الاتصال لمواجهة العقبات الاقتصادية الحالية، والسعي لتطوير هيكلتها وجعلها أكثر تكيفا مع أدوات الانترنت، فكانت الإنترنت المنطق الجديد للتنظيم بغية تخفيض التكاليف، والرد على حاجة كل

¹بلال وانيس ، المرجع السابق ، ص 54 - 55 .

²احورية بولعويديات ، مرجع سبق ذكره ، ص 87 .

³مغتات العربي ، مرجع سبق ذكره ، ص 20 .

منظمة تسعى إلى ترقية العمل للتعاوني لموظفيها وعصرنة معارفهم والمساعدة على اتخاذ القرار، فتصبح بذلك أحسن أداء ونشاطا وكفاءة وأكثر ذكاء.¹

يرى J.N.Yolin أن الإنترنت: "عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت وتكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط.

فالإنترنت هي : شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة، وهي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها.

أسباب استخدام الإنترنت: تستخدم شبكة الإنترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة والكبيرة وذلك للأسباب التالية:

1. تخفيض التكاليف: يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات وهذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت والإنترنت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، وكذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته.

2. توفير الوقت: تساهم الإنترنت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة، كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.

3. الاستقلالية والمرونة: توفر الإنترنت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض براوسر، ومن منصات عمل مختلفة تمكن هذه الميزة المستفيدين الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها إضافة إلى نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي ولا يحتاج إلى عمليات إعداد مسبقة.²

4. خدمات الإنترنت: أهم هذه الخدمات مايلي:

خدمة البريد الإلكتروني، خدمة الدراسة عبر الويب، خدمة البحث عن المعلومات، خدمة منتديات الحوار على الويب، خدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة، خدمة قوائم النشر.³

شبكة الإكسترنات: إن الازدهار في قطاع الأعمال وما يقتضيه من تطور في العلاقات وبناء شراكات وتحالفات في عالم افتراضي، يستدعي سرية المعلومات وتبادلها عبر شبكات، هنا نشأت فكرة Extranet.¹

افاطمة طويهي : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2014 / 2015، ص17.
1سميرة كرامة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2010 / 2011، ص26-27.
2سميرة كرامة، المرجع السابق، ص27.

وتعرف على أنها نتائج تزاوج كل من الإنترنت والإنترنت، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة أو على الأقل جزء، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينها شراكة عمل في مشروع واحد.²

ويعتمد تصنيف شبكات الإكسترنات على قطاع الأعمال، حيث تصنف إلى ثلاث أنواع رئيسية :

1. شبكة إكسترنات التزويد أو التكميل:

تربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز والمحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

2. شبكة إكسترنات التوزيع:

يعتبر هذا النوع من الإكسترنات أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز واشترابات وغيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفات.

3. شبكة إكسترنات التنافسية:

هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة لكي تنتقل الأسعار والمواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.³

خدمات الإكسترنات:

1. تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات: يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الإكسترنات وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

2. متابعة الفواتير: تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام .

3. خدمة التوظيف : تستخدم شبكة إكسترنات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

³فاطمة طويهي ، مرجع سبق ذكره ، ص17.

⁴زيد جابر: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018 / 2019، ص41.

¹سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص29.

4. تواصل شبكات توزيع السلع : تسمح شبكة إكسترنانت يربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي و ذلك لتسريح عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.¹

نوع المعلومات	الوصول	المستخدمين	نوع الشبكة
عامة، شعبية، تسويقية	عدد غير محدود من العامة، بدون قيود	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	الإنترنت
خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل	خاص ومقيد ومحظور على العاملين	العاملون المرخص لهم فقط	الإنترانت
مشتركة بين مجموعات الشركاء	خاص ومحظور على شركاء العمل المرخص لهم	مجموعات خاصة من شركاء العمل	الإكسترنانت

جدول رقم (1) الفرق بين الانترنيت و الانترانت و الاكسترنانت

المصدر: سميرة كرامة : مرجع سبق ذكره ، ص30.

4. تكنولوجيا الوسائط المتعددة :

➤ مفهوم الوسائط المتعددة:

هناك العديد من التعريفات التي تناولت الوسائط المتعددة باستخدام الكمبيوتر ومن هذه التعريفات تعريف عبد العظيم الفر جاني "أنها عبارة عن صنف من برمجيات الكمبيوتر التي توفر المعلومات بأشكال مختلفة كالصوت والصورة والرسوم المتحركة إضافة إلى النصوص مع ربط محكم للمعلومات بأشكالها المختلفة".

إن الوسائط المتعددة عبارة عن "استخدام الكمبيوتر في ربط كل من عناصر النص والصور سواء الثابتة أو المتحركة والصوت، والرسوم والفيديو في عرض المادة التعليمية بصورة مناسبة".²

➤ عناصر الوسائط المتعددة:

النص: يعتبر من أهم العناصر الفعالة في تطبيقات الوسائط المتعددة وعملية إعداد النص تحتاج إلى خطوات دقيقة كما يتوقف استخدام النص على موضوع برمجية الوسائط المتعددة ولذلك لابد من مراعاة ما يلي: - اختيار نوع خط وحجم خط مناسبين لموضوع البرمجية. و كتابة النص تتم من خلال برنامج محرر نصوص أو من خال إحدى تطبيقات الوسائط المتعددة. وهناك نص ثلاثي الأبعاد مثل برنامج (Word Art) (الموجود مع محرر النصوص Microsoft word) يمكن استخدامه عند الحاجة إلى ذلك ، و تدقيق الصياغة

¹سميرة كرامة ، المرجع السابق ، ص 29 - 30 .

²منال عبد العال مبارز، سامح سعيد إسماعيل : تطبيقات تكنولوجيا الوسائط المتعددة ، دار الفكر ، عمان ، ط1 ، 2010 ، ص 21 - 22 .

اللغوية.- الخصائص التصميمية عند إعداد النص وملاحظة مدى تطابق المواصفات مع الفكرة المراد توصيلها.

• الصور الثابتة: يتم إعدادها بطريقتين هما:

1. استخدام برامج رسوم مناسبة وعادة يستخدمها المصممون لإعداد الرسومات المختلفة التي تتوافق مع حاجاتهم.

2. الصور التي تضاف من مصادر خارجية سواء باستخدام الماسح الضوئي scanner أو باستخدام بعض الكاميرات ثم يتم معالجة الصور ضمن البرامج المتوفرة على الكمبيوتر، ومهما كانت الوسيلة المستخدمة يجب الاهتمام بالصور ومراعاة دقتها ووضوحها.

• الرسوم المتحركة: هي عبارة عن سلسلة من الصور المنفصلة تسمى إطار والتي تعرض بسرعة وتسلسل محدد لتشكل حركة مفيدة، وإعداد هذا العنصر يكون من خلال:

1. استخدام صور أو نصوص وإضافة حركة لها من خلال برامج التصميم المختلفة.

2. استخدام الكاميرا لتسجيل اللقطات المختلفة ثم إجراء التعديل عليها.

3. تخزين على أشكال مختلفة من التنسيقات مثل AVI، FLC، GIF، FLI.

• الصوت: يتم إعداد الصوت من خلال تسجيله باستخدام أحد برامج الصوت مثل برنامج recorderSound والذي يأتي ضمن ملحقات نظام التشغيل Windows وهناك تنسيقات عديدة للصوت أهمها WAV، AIFF، MP3¹.

• الفيديو: يتضمن هذا العنصر أشكال عديدة أهمها الصور المتحركة المترامنة مع الصوت والتي تعرض على شكل فيلم، وعملية إعداد الفيديو قد تكون

- باستخدام كاميرا يتم تزويد الكمبيوتر بها حيث أنه يمكن تخزين ما يقارب 24 إطار لكل صورة في الثانية ولكن هذه العملية تحتاج إلى مساحة كبيرة للتخزين.

-نقل أشرطة الفيديو إلى الكمبيوتر.

ومن أهم تنسيقات الفيديو AVI، MOV.

وهناك مجموعة أمور يجب مراعاتها عند التعامل مع الفيديو منها الحجم ودرجة الوضوح وتحديد تزامن وتكامل الصوت مع اللقطات وعملية الضغط للفيديو.²

5. المؤتمرات والاجتماعات عن بعد

¹منال عبد العال مبارز، سامح سعيد إسماعيل : المرجع السابق ، ص 23 — 24 .

²منال عبد العال مبارز، سامح سعيد إسماعيل : المرجع السابق ، ص 25 .

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الصحية

يتم استخدام كاميرات صغيرة توضع على أجهزة الكمبيوتر أو بجانبها لتقوم بنقل الصور الحية لعرضها بشكل متزامن في مكان آخر، واستخدام هذه المؤتمرات يتطلب أجهزة ووصلات ذات خصائص معينة تسمح بالسمات الكبيرة والمعالجة السريعة لعدد من المشكلات التي قد تظهر أثناء الاتصال.

➤ طرق وأساليب إجراء المحادثة عبر الإنترنت :

○ استخدام برنامج خاص يعمل من خلال الاتصال بالانترنت، ويشترط هذه الطريقة توافر برنامج الحوار ذاته في جهاز المتحاورين.

○ التحدث عن طريق المتصفح في مواقع خاصة لذلك ، على شبكة الإنترنت، ويوجد عدد كبير من المواقع الأجنبية والعربية التي تدعم المحادثة من خلالها .

➤ المبادئ التي يقوم عليها مؤتمرات الكمبيوتر:

○ المشاركة النشطة : المشاركة بفاعلية في المناقشات.

○ التفكير الناقد : يوضح كل شخص وجهات نظره المتعددة.

○ التعاون التشاركي : فكل شخص يعاون الآخرين ويتشارك معهم بناء مجالهم الخاص.

○ الانتشار العالمي : حيث توسع الإنترنت إلى المجتمع العالمي.

➤ التجهيزات اللازمة لعمل مؤتمرات الفيديو التعليمية :

○ جهاز كمبيوتر ومواصفات حديثة من حيث مكوناته والمعالج الحديث (صوت / صورة).

○ شبكة إرسال واستقبال المعلومات.

○ ميكروفون Hand Free ذو حساسية عالية وأدوات تقاسم المستندات¹ .

○ سماعات رأس Head set كبديل للسماعات الخارجية الموصلة بالكمبيوتر.

○ برامج تشغيل مؤتمرات الفيديو Soft Ware

➤ مزايا مؤتمرات الفيديو:

✓ نقل المؤتمر أو الاجتماع : حيث ساعدت في نقل المحاضرات والمناقشات التفاعلية في أي مكان من

العالم بالصوت والصورة

✓ التفاعلية : كذلك تسمح للأفراد بالاتصال الحي المباشر مع الآخرين .

✓ تحسين كفاءة المؤتمر : حيث تساعد تحسين مستوى المؤتمر أو الاجتماع وزيادة كفاءته

¹ماهر عودة الشمايلة ، محمود عزت اللحام ، مصطفى يوسف كافي : مرجع سبق ذكره ، ص 217 .

- ✓ الانتشار: حيث يمكن عقد مؤتمر لطبقة كبيرة من المشاركين .
- ✓ تقليل التكلفة : حيث تساعد تقليل المصروفات مقارنة بالاجتماعات والمؤتمرات الفعلية
- ✓ التكاملية : حيث تستخدم هذه المؤتمرات بشكل متكامل مع تكنولوجيات أخرى.
- ✓ تنمية الاتجاهات : وزيادة تقدير الحضور والمشاركين بكافة الاتجاهات .
- ✓ التوثيق : يمكن توثيق النص والصورة عبر برامج المحادثة المستخدمة و بسهولة تامة.

➤ مشكلات مؤشرات الفيديو التفاعلية :

- المشكلات الفنية الطارئة التي قد تلغي المؤتمر أو الاجتماع .
- رداءة الصوت والصورة بسبب ضعف شبكة الإنترنت.
- مشكلات خاصة بحركة الكاميرا .
- الحاجة إلى توفير المتطلبات اللازمة لمؤتمرات الفيديو .
- الحاجة إلى تدريب المستخدمين على استخدام الإنترنت والتقنية بشكل عام¹ .

ثالثا: المؤسسة الصحية :

خصائص المؤسسة الصحية:نتطرق إلى أهم الخصائص التي تميز المستشفيات وهي كالتالي :

-تعدد الوظائف التي تقوم بها المستشفى وتعقدتها: يرى أحد خبراء الإدارة أن المستشفيات أكثر المنظمات تعقيدا .

- تعدد الفئات العاملة بالمستشفى : هناك الأطباء والإداريون وأعضاء هيئة التمريض والمساعدون الفنيون وغير الفنيين² .

فلكل منهم اهتماماتهم الخاصة به ويهتم كل فرد بأداء وظيفته بصرف النظر عن الآخرين ولذلك نرى أن المتخصص داخل المستشفى أشبه بالعامل على خط الإنتاج ولا يهتم إلا بالعملية التي يؤديها عند النقطة، التي يقف عندها على الخط الإنتاجي .

-صعوبة تقييم نشاط المستشفى:بالمقاييس العادية التي تستخدم في الوحدات الإنتاجية نظرا لأن أطراف الخدمة في المستشفى هم الأطباء ،ومعاونيهم بالإضافة إلى مستهلك الخدمة وهو الفرد ،هذا إلى جانب صعوبة تقييم الخدمات بصفة عامة¹ .

¹ماهر عودة الشمائلة ، محمود عزت اللحام ، مصطفى يوسف كافي : المرجع السابق ص 218 .
²صونية بانوح، لطيفة بومكواز :واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية ، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بالبويرة،مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال،تخصص اتصال، قسم التاريخ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة محند أكلي والحاج،البويرة ، 2018 / 2019 ، ص53 .

-صعوبة التنبؤ بحجم العمل: في المستشفى نظرا لصعوبة التنبؤ بحالات المرضى المتوقعة ولذلك على المستشفى أن يكون جاهزا بصفة مستمرة، لاستقبال الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.

-الخدمة الصحية غير قابلة للتأجيل: ترتبط الخدمات الصحية في غالبيتها بالسرعة في تقديمها كالإصابة بمرض معين. والعمل على مدار 24 ساعة يوميا.

-المستشفى نظام متعدد الأهداف: يجب إتباعها في وقت واحد مثل هدف تقديم الرعاية الطبية، والعلاجية، التعليم والتدريب والبحث والتطوير، خدمات وقائية.

صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين: تعدد الفئات العاملة في المستشفى وتنوع وظائفهم يؤدي إلى صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين².

- ازدواجية خطوط السلطة: وهذا راجع لتعدد الفئات وتعدد الوظائف داخل المستشفى فمنها الخاص بالجهاز الإداري البيروقراطي ومنها الخاص بالجهاز الطبي المهني³.

2.وظائف وأهداف المؤسسة الصحية:

نعتمد في دراستنا على معرفة وظائف المستشفيات وهي متعددة ومختلفة بأنواع المؤسسات الصحية وتندرج كالتالي:

-تقديم الرعاية الطبية والصحية: هي عبارة عن الخدمات الشخصية والعلاجية والتأهيلية والاجتماعية والنفسية والتي تقدمها الأقسام العلاجية، وهي كالتالي:

-تقديم الخدمات الفندقية: هذه الوظيفة تتمثل في خدمات موجهة بطبيعتها لمرضى العيادة الداخلية وتندرج ضمن خدمات الغرف، والوحدات الغذائية والمشروبات، الغسيل والاستقبال.

-الوظيفة الوقائية: هي عبارة عن وحدات علاجية للمرضى ومصابي الحوادث، تجمع الكتب والمراجع العلمية في مجال إدارة المستشفى على وجوب قيام المستشفى الوقائي جزء من أخلاقيات المستشفى للوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، الملقاة على عاتقه كمؤسسة اجتماعية.

-الوظيفة العلاجية: تقديم خدمات للمرضى ومصابي الحوادث حيث يركز المستشفى على تقديم أعلى مستوى ممكن من هذه الخدمات، الداخليين ومرضى العيادات الخارجية والحالات الطارئة وتحسين جودة هذه الخدمات .

¹مغتات العربي ، مرجع سبق ذكره ، ص 29 .

²صونية بانوح، لطيفة بومكواز ، ، مرجع سبق ذكره ، ص 53 - 54 .

³صديقة بن خولة ، نعيمة مغراوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 40 .

-تقديم جميع مستويات الخدمة الطبية: وتضم خدمات للرعاية الصحية الأولية و الثانوية، والتخصصية بالإضافة إلى خدمات الرعاية طويلة الأمد والخدمات الطبية المساندة، كالمختبر والأشعة والصيدلية ومن خلال أحدث التكنولوجيا الطبية والاهتمام بالأحوال الاجتماعية والنفسية للمريض، توفير أسباب الراحة للمريض أثناء علاجه .

-**الوظيفة الوقائية:** هي وظيفة أساسية ومهمة للمستشفى في الوقت الراهن، حيث تحقق التطور الذي تم في دور المستشفيات من حيث ازدواجية دورها اتجاه المجتمع بضرورة العمل على الوقاية من الأمراض وليس فقط علاجها بعد ظهورها . وتتم هذه الوظيفة من خلال إسهام المستشفى في الوقاية من الأمراض ومنع انتشار العدوى والتبليغ عن الحالات المعدية، والتعاون مع الهيئات العاملة في ميدان الصحة العامة

-**الوظيفة التعليمية والتدريبية:** تمثل المؤسسة الصحية المكان الطبيعي والملائم لتعليم وتدريب الفئات الطبية والإدارية، إذ أنه يمتلك الإمكانيات التعليمية والتدريبية بدرجة أو بأخرى في الموارد البشرية والمادية التي توجد فيه، إذا تعد مجال أو مدرسة الخبرة العملية في نواحي التدريب والتعليم الطبي¹ .

-**الوظيفة التأهيلية:** تخصص المؤسسات الصحية الكبيرة خاصة العسكرية قسما خاصا لعلاج التشويه والعلاج الطبيعي وذلك لتدريب أصحاب هذه الحالات، على مزاولة مهامهم الأصلية أو تدريبهم على أعمال جديدة تتناسب وحالاتهم الجديدة، ويمكن أن يمس التأهيل حتى العوامل النفسية والمعنوية التي يعاني منها المريض سواء، قبل المرض أو بعده وأيضا العوامل البيئية والأسرية التي تحيط بالمريض على الشفاء الكامل بأقصى سرعة² .

3. أنواع المؤسسات الصحية: يمكن تقسيم المؤسسات الصحية على أساس عدة معايير، و من ذلك:

معيار الملكية والتبعية الإدارية، معيار التخصص أو نوع الخدمة التي تقدمها، معيار الحجم أو الطاقة الاستيعابية، معيار الموقع ومتوسط فترة الإقامة...إلخ.

غير أن التقسيم على أساس الملكية ومعيار التخصص هما الأكثر شيوعا، حيث تصنف المؤسسات الصحية وفقا لمعيار الملكية والتبعية الإدارية إلى مجموعتين هما:

-**المؤسسات الصحية الحكومية:** يقصد بها تلك التي تملكها وتديرها الأجهزة الحكومية المختلفة، من وزارات وهيئات ومؤسسات عامة وفق نظم ولوائح حكومية تحكم سير وإجراءات العمل بهذا النوع من المؤسسات.

وتأخذ عدة أشكال منها: الخاصة بفئات معينة، المستشفيات الجامعية أو التعليمية، المستشفيات التخصصية، الوحدات العلاجية والمستوصفات...إلخ.

¹صونية بانوح، لطيفة بومكواز،، مرجع سبق ذكره، ص 54 - 55 .

²صونية بانوح، لطيفة بومكواز،، المرجع السابق، ص 55 .

المؤسسات الصحية الخاصة: تكون مملوكة لأفراد أو هيئات أو جمعيات دينية، أو خيرية أو شركات خاصة، وتتم إدارتها وفقا لنمط الإدارة في القطاع الخاص وفي حدود الإطار العام المنظم للقطاع الخاص في الدولة¹.

وتنقسم المؤسسات الصحية الخاصة إلى:

_ ذات طابع ربحي: الهدف من إنشائها تحقيق مكاسب ربحية من خلال الخدمات المقدمة.

_ ذات طابع غير ربحي: الهدف من إنشائها هو المساهمة في تقديم خدمة اجتماعية طبية عامة لأفراد المجتمع، و الأموال المحصلة من المرضى تصرف على تطوير خدمات المستشفى وتشغيله مثل: المستشفيات التي تتبع مؤسسات دينية أو اجتماعية.

-حسب متوسط فترة الإقامة:

_ مستشفيات ذات طابع عناية قصيرة: فترة إقامته أقل من 40 يوما مثل الولادة، الأطفال.

_ مستشفيات ذات طابع عناية طويلة: فترة إقامته أكثر من 40 يوما مثل الأمراض المزمنة.

-حسب جودة الخدمات الرعاية الطبية المقدمة:

_ المستشفيات المعتمدة: هي المعترف بجودة خدمات الرعاية الصحية التي تقدمها من قبل بعض العلمية الاستشارية المتخصصة في هذا المجال.

_ المستشفيات غير المعتمدة: هي التي تكتفي بالحد الأدنى من الضوابط والشروط الموضوعية من قبل هيئات الاعتماد المختصة بتقويم ممارسات المستشفى الطبية².

-حسب الموقع والسعة السريرية:

_ المستشفيات المحلية الصغيرة: والتي تخدم تجمعات سكنية قليلة لا تتجاوز سعة المستشفى أكثر من 100 سرير و المستشفيات المركزية: وهي التي تخدم تجمعات سكنية متوسطة وتتراوح سعتها ما بين 100 إلى 500 سرير².

¹ عبد المنعم بن فرحات : انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات ، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية للصحة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2017/2018 ، ص 32 .

² صديقة بن خولة ، نعيمة مغراوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 40 .

الفصل

الثالث:

الإطار

التطبيقات:

واقِع

استخدام

تكنولوجيا

الاتصال
الحدیثة فی
المؤسسة
الصحية فی
ظل جائحة
كورونا

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

I. واقع المؤسسة الصحية المتخصصة خالدي عبد العزيز:

1. الإطار التشريعي والتنظيمي

2. تعريف المؤسسة

3. تعريف المؤسسة

4. الإدارة العامة

5. وصف المؤسسة

6. المميزات الخاصة و المناطق و النقاط الحساسة

7. المخطط التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة

II. تشخيص واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمستشفى

خالدي عبد العزيز :

1. الدراسة الميدانية باستعمال الملاحظة و المقابلة

2. نتائج الدراسة

I. واقع المؤسسة الصحية المتخصصة خالدي عبد العزيز

1. الإطار التشريعي والتنظيمي :

- ✓ النظم القانونية المسيرة للأمن الداخلي للمؤسسة .
- ✓ المرسوم التنفيذي رقم : 62/08 المؤرخ في 2008/20/24 المعدل المتمم لقائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة بالمرسوم التنفيذي رقم : 465/97 المؤرخ في : 1997/12/02 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة وتنظيمها و سيرها .

2. تعريف المؤسسة :

❖ نبذة تاريخية :

المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز بتبسة ، كانت قد فتحت أبوابها عام 1974 بعد ترقية تبسة إلى ولاية ، أين تم فتحها آنذاك كقطاع صحي و ظل هذا المرفق يؤدي مهامه إلى غاية 2009 ، ليغير مجرى تدخلاته الصحية و اختصاصه و يحول إلى قطب صحي كتخصص في الأمومة الطفولة بعد إعادة الاعتبار له و صار منذ ذلك التاريخ المؤسسة الوحيدة المتخصصة في هذا المجال بالولاية رقم 12 و يضم اليوم هذا القطب الصحي 4 مصالح خاصة بأمراض النساء و التوليد و طب و جراحة الأطفال و كل مصلحة بها عدة وحدات للتحاليل والأشعة و الفحص بالصدى و التلقيح ، بالإضافة إلى ذلك تتوفر هذه المؤسسة على 166 سريرا نظريا و هو عدد غير كافي بالنظر للتوافد الكبير عليه من مختلف بلديات الولاية .

❖ النشأة :

أنشئت المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد و طب الأطفال و جراحة الأطفال د/ خالدي عبد العزيز تبسة . بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 465/97 المؤرخ في : 1997/12/02 المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم : 62/08 المؤرخ في : 2008/02/24 المعدل و المتمم المؤسسات الإستشفائية المتخصصة بالمرسوم التنفيذي .

3. تعريف المؤسسة :

- ✓ النشاط الرئيسي للمؤسسة هو التوليد و طب النساء و كذلك طب الأطفال .
- ✓ الفحص والكشف الاستعجالي للحوامل .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

- ✓ تطبيق البرامج الوطنية للصحة .
- ✓ التكفل الأمثل بالمرأة الحامل .
- ✓ برامج متابعة الأمومة تبدأ من وضع الطفل حتى بلوغه .
- ✓ برامج التلقيح بالنسبة للمرأة الحامل و الطفل .
- ✓ التكفل الأمثل بأمراض النساء إبتداءا من التشخيص و إنتهاءا بالشفاء .
- ✓ التكفل بالطفل إبتداءا من 1 يوم إلى غاية 15 سنة .
- ✓ المساهمة في تكوين المتربصين الشبه طبيين والمتربصين الإداريين .

4. الإدارة العامة :

المؤسسة الاشتشفائية المتخصصة في الأم والطفل "خالدي عبد العزيز " تبسة" تشمل تنظيمها الداخلي:

I. مكتب المدير العام : و يلحق به مكتبين ؛ مكتب التنظيم العام + مكتب الاتصال .

بالإضافة إلى ثلاث مديريات فرعية وهي كالتالي

- مديرية الفرعية لإدارة الوسائل : ويحتوي على مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات ومكتب الميزانية والمحاسبة وكذلك التكاليف الصحية .
- المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية والمنشآت القاعدية والتجهيزات : وبدوره يحتوي على مكتبين هما مكتب المصالح الاقتصادية ومكتب المنشآت القاعدية والتجهيزات والصيانة ؛ وتضم أيضا حضيرة السيارات والمخازن ككل و المطبخ .
- المديرية الفرعية للنشاطات الصحية : يحتوي على مكتب تنظيم نشاطات العلاج وتقييمها ومكتب الاستقبال والتوجيه والنشاطات الاجتماعية والعلاجية ومكتب دخول المرضى .

5. وصف المؤسسة :

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأم و الطفل د/ خالدي عبد العزيز تبسة تعتبر مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي تضم عدة مصالح تتمثل خدماتها في كل من الاستشفاء بالنسبة للمرضى الأطفال والنساء على حد سواء وكذلك التوليد وإجراء العمليات بكل أنواعها القيصرية منها وعمليات الاستئصال (الرحم ، الأورام ...) .

1. 5 / مصلحة طب الأطفال : وتتكون من عدة وحدات و40 سرير :

❖ وحدة طب الأطفال " أ " .

❖ وحدة الأطفال " ب " .

- ❖ وحدة حديثي الولادة .
- ❖ وحدة الاستعجالات الطبية للأطفال .
- ❖ وحدة جراحة الأطفال : (مشروع قيد التنفيذ) .

عدد الأسرة	السن	الوحدة
<u>الحاضنات 12</u> <u>الأسرة 16</u>	من 1 يوم إلى غاية 40 يوم	وحدة حديثي الولادة
18	من 40 يوم إلى غاية 3 سنوات	وحدة الأطفال " ب "
19	من 3 سنوات إلى غاية 15 سنة	وحدة طب الأطفال " أ "
8	/	وحدة الاستعجالات الطبية للأطفال
/	/	وحدة جراحة الأطفال
73 سريرا	/	المجموع

جدول رقم (2): الوحدات التابعة لمصلحة طب الأطفال

(المصدر : تم إعداده وفق المعطيات المستقاة من الواقع)

2. 5 / مصلحة أمراض النساء والتوليد :

تتكون من عدة وحدات استشفائية وهي :

- ❖ وحدة الفحص والكشف الاستعجالي : وتحتوي على مكتبين
- مكتب الطبيب: مخصص للحمل من شهر إلى 07 أشهر بالإضافة لأمراض النساء . - مكتب القابلة: ل 07 أشهر حمل فما فوق.
- ❖ وحدة الولادة وما بعد الولادة .
- ❖ وحدة أمراض النساء .
- ❖ وحدة الحمل ذو الخطورة العالية .
- ❖ عنبر الجراحة .
- ❖ وحدة ما بعد الجراحة .

الوحدة	عدد الأسرة
وحدة الفحص والكشف الاستعجالي	/
وحدة الولادة	16
وحدة ما بعد الولادة	14
وحدة أمراض النساء	22
وحدة الحمل ذو الخطورة العالية	36 سرير
عبر الجراحة	02 غرفتين
وحدة ما بعد الجراحة (غرفة الإنعاش)	8 أسرة مجهزة
المجموع	96 سرير

جدول رقم (3) : الوحدات التابعة لمصلحة أمراض النساء والتوليد .
(المصدر : تم إعداده وفق المعطيات المستقاة من الواقع)

➤ عدد الأسرة :

المصلحة	عدد الأسرة التقني	عدد الأسرة التنظيمي
أمراض النساء	80	96
طب الأطفال	40	70
جراحة الأطفال	20	لا يعمل
المجموع	140	166

جدول رقم (4) : عدد الأسرة التقني والتنظيمي
(المصدر : تم إعداده وفق المعطيات المستقاة من الواقع)

3. 5 / مصالح تابعة :

المصاح	المحتويات
مصلحة الصيدلية المركزية :	مخزن الدواء
	مخزن المواد المستهلكة
	مخزن المنسوجات
	مخزن الأدوية المخدرة
	Hemateaux

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

Bacterio	(المخبر)	مصلحة التحاليل الطبية
Biochimie		
غرفة أشعة مجهزة		مصلحة الكشف الشعاعي
جهاز أشعة متحرك		

الجدول رقم (5) : توزيع المصالح التابعة بالمؤسسة

(المصدر : تم إعداده وفق المعطيات المستقاة من الواقع)

4. 5 / الموارد البشرية :

تتوفر المؤسسة الاستشفائية المتخصصة خالدي عبد العزيز بتبسة على عدد هائل من الموارد البشرية تقدر ب 540 عامل موزعين كل حسب اختصاصه بدءاً بالإداريين وإنهاءً بالعمال التقنيين (الحراس) .

1. الأطباء :

العدد		التخصص	
08	02	طب النساء	الأطباء المختصون
	03	طب الأطفال	
	03	طبيب إنعاش وتخدير	
39		الأطباء العامون	
05		الصيدلة	
52		المجموع	

جدول رقم (6) : عدد الطقم الطبي بالمؤسسة

(المصدر : تم إعداده وفق المعطيات المستقاة من الواقع)

➤ الشبه طبيين :

العدد	التخصص
135	الشبه طبيين الحاصلين على شهادة دولة
38	القبيلات
02	مساعدة اجتماعية
03	ممرض مؤهل
94	مساعدى التمريض
12	النفسانيون العياديون
284	المجموع

جدول رقم (7) : عدد موظفي الشبه الطبي بالمؤسسة

(المصدر : تم إعداده وفق المعطيات المستقاة من الواقع)

➤ العمال الإداريون والتقنيون والمتعاقدون

العدد	التخصص
81	الإداريين
13	التقنيين (الحراس)
05	السائقين
90	المتعاقدون خمس سنوات
14	البيولوجيين
201	المجموع

جدول رقم (8) : عدد العمال الإداريون والتقنيون والمتعاقدون بالمؤسسة

(المصدر : تم إعداده وفق المعطيات المستقاة من الواقع)

5. / التغطية السكانية :

تغطي هذه المؤسسة 730.306 أي ما يعادل 22% من النساء في سن الإنجاب ، و40% من الأطفال الذين يتراوح سنهم بين : 0 إلى 15 سنة .

الدوائر التابعة	المؤسسة الاستشفائية المتخصصة
دائرة تبسة	تبسة
دائرة الشريعة	
دائرة بئر العاتر	
دائرة ونزة	
دائرة نقرين	
دائرة الكويف	
دائرة مرسط	
دائرة الماء الأبيض	
دائرة بئر مقدم	
دائرة العقلة	
دائرة أم علي	

جدول رقم (9) : الدوائر المغطاة من طرف المؤسسة

(المصدر: المديرية الفرعية للنشاطات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة خالدي عبد العزيز)

6. المميزات الخاصة و المناطق و النقاط الحساسة :

تتربع المؤسسة على عدة أشياء مكونة لها و تعتبر نقاط حساسة هي :

- حاوية أكسجين Cuve d'Oxygene
- آلات الغسل و الحملات.
- قارورات الأكسجين و عددها 21 و بروتوكسيد الأزوت عددها 18.
- خزان الأكسجين يقدر سعته 3200 لتر.
- 04 خزانات مازوت تقدر سعتها الإجمالية 36000 لتر.
- سخانات Chauditres و عددها 02 .
- 02 مولدات كهربائية .
- 02 خزان ماء سعتها 50000 لتر.

• المصاعد عددها 02.

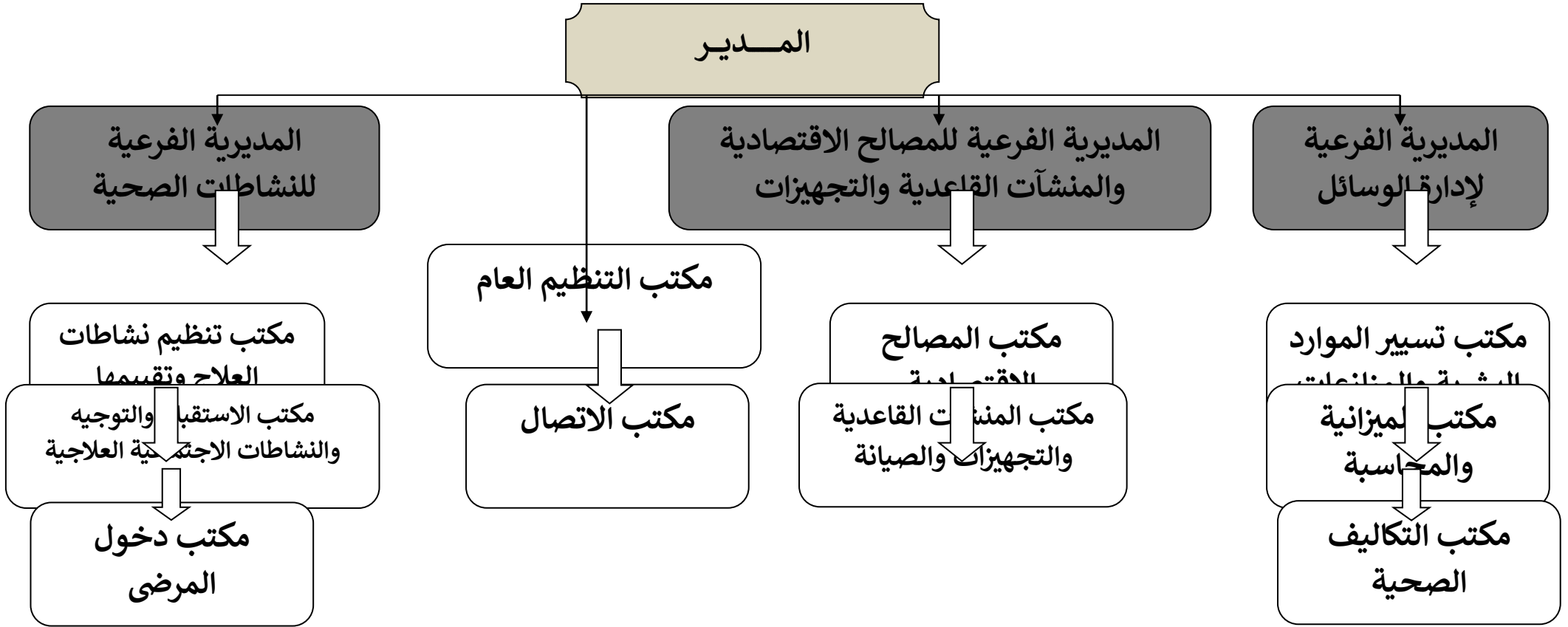
كما تتميز كذلك المؤسسة بعدد إجمالي للمستخدمين بها و المقدر ب

498 موظف إلى غاية : 31/01/2020

➤ الأخطار و التهديدات :

- أخطار الحرائق.
- أخطار تسرب المياه والفيضانات .
- أخطار العدوى والتلوث .
- أخطار الاعتداءات من طرف الموظفين .

7. المخطط التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة :



II. الدراسة الميدانية باستعمال الملاحظة و المقابلة :

تمهيد :

إن اختيار الملاحظة و المقابلة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية الخاصة بالمستشفى المتخصصة خالدي عبد العزيز يمكننا من الحصول على مجموعة من المعلومات حول دراستنا وكل هذا خلال فترة جائحة كورونا

أولا : الملاحظة لقد لاحظنا أن المؤسسة تحتوي على مقومات التكنولوجيا كما أننا لاحظنا وجود تكنولوجيا للاتصال الحديثة في المؤسسة كالهواتف و الحواسيب.

ثانيا : المقابلة لقد اعتمدنا على المقابلة الموجهة (المقننة) حيث تم سرد الأسئلة بطريقة مرتبة تحتوي على مزيج من الأسئلة المفتوحة و المغلقة.

1/ هل المستشفى مزود بوسائل الاتصال الحديثة ؟

➤ نعم المستشفى مزود بوسائل الاتصال الحديثة

التحليل :

بمعنى أن هذا المستشفى هو من النوع الحداثي و يستخدم أجهزة الكترونية تتجاوز الوسائل المستعملة في الفترة التقليدية، كما أن هذا العصر الذي نعيش فيه يفرض أن تتوفر كل المؤسسات عامة أو خاصة على تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليواكب ويزاحم المستشفيات الجزائرية الساعية إلى النمو و التطور إذ أصبحت حتمية امتلاك هذه الوسائل ضرورية أكثر من العامل البشري، فعلى سبيل المثال عندما نقبل على فتح مؤسسة ما استشفائية كانت أم في أي مجال من المجالات الأخرى يتم تجهيزه بوسائل تكنولوجية قبل توفر اليد العاملة التي ستشرف على هذه التكنولوجيا.

● لقد لاحظنا في مكتب الدخول أن التعاملات الورقية مازالت طاغية إلى الآن وعلى الرغم من توفر وسائل الاتصال الحديثة كالحواسيب .

❖ إن عصر الورق سيبقى مهيمنا لأنه هو أيضا ركيزة من مرتكزات أي إدارة مهما كان نوعها .

2/ ما هي الوسائل التكنولوجية المتوفرة في مؤسستكم ؟

➤ الهواتف الثابت ، موزع الهاتف ، الحواسيب الإلكترونية ، الفاكس ، الانترنت ، الانترنت.

التحليل :

يلعب الاتصال بكل أنواعه التقليدية المتمثلة في الاتصال الشخصي والحديثة المتمثلة في الاتصال عبر تكنولوجيات العصر المتطور، دورا هاما في المؤسسات بكل أشكالها إذ باتت وسائل الاتصال الحديثة سبيلا لتيسير العمل وتسهيله، فقد أصبحت بمثابة المعجزة بالنسبة للمؤسسات و من بينها

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

المؤسسات الاستشفائية ويصنف كل مشفى يمتلك هذه التكنولوجيات مسابير للتطور الحاصل لأن هذا العصر هو عصر رقمنة الاتصالات.

- لقد لاحظنا أنه يتم الاعتماد على الحواسيب بشكل كبير في تأدية الأعمال اللازمة كتسجيل النساء الوافدات للولادة أو المرضى (نساء ، أطفال) يتم تسجيل كل المعلومات الشخصية كاسم المريض ، اللقب ، العمر ، العنوان ، رقم الهاتف ، اسم الزوج ، الحالة الاجتماعية (٠٠٠) .
- كما أننا لاحظنا أنه يتم الاعتماد على كل من موزع الهاتف والهاتف الثابت والفاكس ويوجد شبكة صغيرة للانترنت في مكتب الدخول فقط .

3/ ما هي الوسائل الأكثر استخداما في مؤسساتكم ؟

- الهاتف الثابت ، موزع الهاتف ، الحواسيب ، الفاكس ، الانترنت .

التحليل :

كل هذه الوسائل المذكورة هي الوسائل المسيطرة في هذه الفترة الزمنية ، كما أنها جزء من سلسلة التطور التاريخي للاتصال، فقد أصبحت امتداد لحواسنا فعلى سبيل المثال الحاسوب هو امتداد لعقل الإنسان، وذراعا ثالثة للمورد البشري إذ تساعده بشكل كبير في إتمام أعماله في أقل وقت وجهد وارتقت من تقديم الخدمات من الورقي إلى الإلكتروني.

- لاحظنا أن استخدامهم لهذه الوسائل مفيد ومساعد بدرجة كبيرة، حيث أنها غيرت طبيعة الأعمال من التقليدية إلى الإلكترونية.

4/ ما هي إيجابيات استخدام هذه الوسائل المتوفرة لديكم ؟

- من إيجابياتها تسهيل العمل والتواصل بين الأطباء والمرضى .
- التنسيق بين المصالح الداخلية للمؤسسة وكذا المؤسسات الاستشفائية الأخرى.
- وكسب الوقت والجهد .
- الدقة والسرعة.

التحليل:

إن الإنسان أصبح مكبلا عن حريته واستقلالته عندما أصبح تابعا لتكنولوجيا الاتصال ، و بات يرى أنها ضرورة حتمية إن غابت توقف حتى دوره هو في وظيفته، إذ فرضت نفسها وحتمت وجودها في كلتا الحياتين الشخصية والعملية بمزاياها، وفوائدها الجمة الغير محدودة ودقتها العالية وسرعتها الفائقة حيث أصبح العالم بفضلها قرية صغيرة تجوبه بدقائق معدودة فقصرت المسافات ووفرت الجهد .

5/ هل عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية لمؤسساتكم؟

- نعم ، عملت تكنولوجيا الاتصال على زيادة التنسيق والسرعة والدقة وربح الوقت والجهد.

التحليل:

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

بما أنها لديها أهمية بارزة في طريقة إدخال المعلومات واسترجاعها ومعالجتها وتخزينها، وذلك لارتباط أعمال هذه الأقسام ارتباطا حتميا باستعمال هذه التكنولوجيات من أجل تسهيلها وخاصة من خلال معالجة البيانات وحفظها والعودة لها وقت الضرورة، كما أن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة يبرز في زيادتها للتنسيق بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة، إذ يتم الاتصال بين مصالح المؤسسة عن طريق موزع الهاتف.

● لاحظنا أن الحواسيب على سبيل المثال تساعد في ربح الوقت والجهد فيما يتعلق بعملية التخزين للبيانات (سعة تخزينية عالية وسرعة الوصول إلى المعلومات) وموزع الهاتف يقضي على تكبد عناء المسافات .

6/ هل تتوفر المستشفى على الانترنت بشكل مستمر ؟

● الانترنت متوفرة بشكل مستمر إلا في جانب التدفق أحيانا يكون تدفقها ضعيف و أحيانا عادي.

التحليل:

بمعنى أن هذه التكنولوجيا الاتصالية أضحت لازمة التواجد و يجب توفرها وبشكل مستمر ، وذلك نظرا للعصر الحداثي الاتصالي الذي يفرض حضورها لإنجاز الأعمال داخل المؤسسات حتى وإن لم تكن بصورتها العالمية الحقيقية التي يجب أن تتواجد عليها.

7/ ما هي الأقسام التي تتوفر على الانترنت ؟

➤ لا تتوفر جميع الأقسام على الانترنت ، والأقسام المتوفرة على الانترنت هي : مركز المحاسبة، أمانة المدير ، مصلحة الأجور (المحاسب المالي)، الصيدلية المركزية.

التحليل:

نظرا لضرورة وجود الانترنت في مراكز العمل (المؤسسات) لمعاصرة التطور المؤسساتي الحاصل في العالم واعتبارا لسرعتها في العمل وزيادة الإنتاج وتسهيل العمل تصنف الانترنت من ضمن الحتميات التي لا يمكننا التخلي عنها سواء في الحياة العملية أو الخاصة كما تبرز دورها في مصلحة الأجور التي تسهل على العامل الحصول على أجره في وقته ودون تعب وعناء بعيدا عن معاناة عصر الساعات الطويلة وراء المكاتب مكنتنا الانترنت من سير العمل ومواكبة عصر السرعة ولا نستطيع أن ننكر أنه من دونها سيتوقف ازدهار الكثير من الشركات والمؤسسات لا بل ستغلق أبوابها و تندثر .

8/ هل يملك المستشفى بريدا إلكترونيا ؟ وفي ماذا يستعمل ؟

➤ نعم ، تستعمل المؤسسة البريد الإلكتروني وخاصة لاستعماله من أجل إرسال كل المعلومات المتعلقة بالمرضى سواء نساء أو أطفال إلى الوزارة أو المديرية الصحية . يوجد بريد واحد في المؤسسة، لكن أثناء أزمة كورونا أنشئ إيميل فرعي في مكتب الوقاية (الإعلام الآلي) خاص بكوفيد 19 من أجل إرسال نتائج حالات فيروس كورونا إلى الجهات المعنية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

➤ التحليل :

تواجد البريد الإلكتروني واستعماله ضروري تزامنا مع الاختراعات التكنولوجية المتواصلة والمتغيرة ، فهو ضمن سلسلة التطورات الاتصالية .

● لقد لاحظنا أنه لم يتخذ بروتوكول خاص في ضل جائحة كورونا للنساء الحوامل لأن المرأة عند الوضع توفي الـ 24 ساعة في حالة الولادة الطبيعية و ثلاثة أيام عند الولادة القيصرية أي أنها لا تخرج مباشرة و تتم متابعتها عن بعد أما عن إذا ما كانت المريضة مصابة بفيروس كورونا يتم نقلها إلى القسم الخاص بالكوفيد حتى الاستشفاء ومن ثم يتم إخراج المريض مرفوق بملف الخروج ودفع مبلغ رمزي للمستشفى أما في ما يخص الزيارات فقد قلصت إلى عشر دقائق كأقصى حد وفي بعض الأحيان تلغى .

9/ هل يوجد شبكة داخلية إنترانيت ؟

➤ نعم توجد شبكة إنترانيت لكنها محدودة تربط فقط المصالح القريبة من بعضها وليس كل مصالح المؤسسة معا .

التحليل:

رغم أننا في عصر الاتصال الرقمي، والشبكة الداخلية الانترانت لازم توفرها بين جميع مصالح وأقسام مؤسسة ما وخاصة الصحية، إلا أنه لحد اليوم مازالت مؤسساتنا لم تلحظ ذلك التطور الهائل الذي يجعل منها تستخدم الانترانت بين جميع أقسامها ككل غرض تسهيل العمل أكثر فأكثر.

● لقد لاحظنا أن الاتصال بين المصالح يتم عن طريق إما الهاتف أو عن طريق الأوراق يدويا موزع أما عن شبكة الانترانت فهي مجودة في مصالح وغير موجودة في أخرى بحيث تكون مترابطة ترابط محدود و ضئيل وتوجد شبكة الانترانت في مكتب الدخول فقط ولا توجد شبكة تربط بين مكتب الدخول والمديرية الفرعية للنشاطات الصحية باعتبارها الأقرب إلى مكتب الدخول وكذلك باقي المصالح والمديرات الأخرى والمديريات الفرعية الأخرى كما أن الاعتماد على الأوراق يوجد في كل المصالح حتى التي تحتوي على حواسيب.

و بما أننا في عصر رقمنة الاتصالات من المفروض أن تتوفر لدى المؤسسة وسائل أكثر تطورا من الفاكس على سبيل المثال الاكسترانات التي لاحظنا أنهم يجهلونها ويجهلون معناها ولا يتم التفريق بينها وبين الانترانت أو حتى البريد الإلكتروني.

❖ إن الانترانيت موجود لكن نظرا لانعدام التكوين في مجال تكنولوجيات الاتصال داخل المؤسسات التي تعتمد عليها يتم الإغفال عن الفوائد اللامتناهية لهذه الميزة الاتصالية

10/ هل يوجد شبكة إكسترانيت ؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا

➤ لا لا توجد شبكة إكسترانيت.

التحليل:

الشبكة الخارجية الإكسترانت مفيدة ومساعدة كثيرا في إنجاز أهداف المؤسسات بمختلف أنواعها، حيث أنها تعمل على ربط شبكات مجموعة من المؤسسات مع بعضها البعض بغرض نقل وتبادل المعلومات اللازمة دون الرجوع إلى الطريقة التقليدية، إلا أن مؤسساتنا لاتزال تفتقر لهذه الثقافة.

● لقد لاحظنا أن الاتصال بين المؤسسة مقر التربص وباقي المؤسسات الأخرى بأن تلتزم كل مؤسسة قبل تحويل المريض بإعداد تقرير طبي كامل عن المريض وإرساله عبر الفاكس للجهة المستقبلية للمريض تقوم بمعاينة التقرير الطبي ليقرر فيما بعد هل يتم قبوله أم لا وإذا تم الرفض فهذا راجع إلى عدم توفر مختصين في هذه الحالة تطلب المساعدة من المركز الجامعي الذي يحتوي على مختصين وهنا إما يرسل المريض إلى المركز الاستشفائي الذي تحتوى على مختصين أو يتم إحضاره للمستشفى خالد بن عبد العزيز وإحضار مختص من المركز الاستشفائي إذا كانت حالة المريض لا تسمح له بالتنقل لمسافات بعيدة نوعا ما ومن المعوقات التي تواجه الفاكس هي أن يكون الفاكس المستقبل معطل أو فارغ من الأوراق وهنا لا تصل الرسالة في وقتها المحدد في هذه الحالة يتم الاتصال بموزع الهاتف ويتم الربط بين المؤسسة الخارجية والمصلحة التي يجب أن يرسل إليها المريض لكن في الحالات المستعجلة يتم نقل المريض مباشرة

11/ هل تم تطبيق المعالجة عن بعد باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ظروف الحجر الصحي؟

➤ لا ، لم يتم تطبيق المعالجة عن بعد باستخدام هذه الوسائل ، يتابع المريض فقط عند وجوده في المستشفى وبعد خروجه لا يتابع إلا في حالة ما إذا كان لديه موعد آخر للفحص.

التحليل:

وسائل الاتصال الحديثة وكما ذكرنا سابقا تسهل وتساعد وتساهم بدرجة كبيرة في تقدم وتطور المؤسسات خاصة الصحية، من خلال الاعتماد عليها في المعالجة عن بعد والتي تعتبر من أفضل الأساليب المعتمدة من طرف الأطباء لمتابعة حالة مرضاهم، وخاصة في ظل الظروف الصحية الحرجة مثل جائحة كورونا نظرا لما تفرضه من تباعد وغيره، إلا أنه وحتى خلال هذه الفترة لم تلجأ مؤسساتنا الصحية إلى تطبيق المعالجة والمتابعة للمرضى عن بعد.

12/ هل تعتمدون على السجل الصحي الإلكتروني؟

➤ لا .

التحليل:

على الرغم من أهمية السجل الصحي الإلكتروني والذي يعتبر من أفضل الأساليب والطرق التي يجب الاعتماد عليها في الرجوع لأخذ المعلومات والبيانات اللازمة، إلا أنه لا يعتمد عليه في مؤسساتنا.

13/ هل تم إجراء اجتماعات ومؤتمرات عن بعد ؟

نعم ، لقد أجرينا العديد من المؤتمرات والاجتماعات عن بعد من خلال تطبيق zoom حيث يوفر الصوت والصورة للأعضاء المشتركين في غرفة الدردشة ويتم الدخول له عن طريق رقم سري وشفرة للاجتماع المنعقد ولا يمكن لأي كان أن يدخل للاجتماع إن لم يكن يملك الشفرة الخاصة به والرقم السري.

التحليل:

نظرا لما تفرضه الظروف الصحية الحرجة من شروط تحرم التواصل وتحتم التباعد والاحتفاظ واتخاذ بروتوكولات صارمة، تلجأ المؤسسات الصحية إلى تقنية عقد المؤتمرات والاجتماعات عن بعد عن طريق استخدام بعض التطبيقات التي تساعد على إتمامها بين المؤسسات من مختلف أنحاء الوطن مع الوزارة أو المديرية.

14/ هل استفدتم من استخدامكم لهته الوسائل ؟

➤ نعم استفدنا من استخدامها حيث سهلت الكثير من التعاملات.

التحليل:

الاستخدام الأمثل لوسائل الاتصال الحديثة يفيد كثيرا ويسهل التعاملات بدرجة كبيرة، حيث تعمل على تحسين تقديم الخدمات داخل مؤسسة ما وخاصة الصحية منها.

15/ في رأيك هل هذه الوسائل التكنولوجية التي تملكونها كافية لتسهيل وتوفير ظروف عمل مناسبة؟

➤ لا ، لأنه من المفروض أن تكون لدينا وسائل أكثر تطورا وأكثر دقة وسرعة بحكم أننا في عصر رقمنة الاتصالات ، كذلك مازلنا نعتمد على تكنولوجيات ليست حديثة نوعا ما ومازال الاعتماد على الأوراق طاغيا لدرجة كبيرة جدا.

التحليل:

مع التطور الحاصل والمتغير في وسائل الاتصال الحديثة بشكل مستمر من طرف المخترعين في أنحاء العالم إذ لا بد من تواجدها وامتلاك مؤسساتنا لها بغرض تحسين ظروف العمل أكثر وبصورة أفضل إلا أنه لم تستطع مؤسساتنا توفيرها نظرا لأن دولتنا من دول العالم الثالث ومتخلفة.

النتائج المتوصل لها في دراستنا:

بعد إجرائنا لتربص دراستنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج تتمثل في:

- 1- يتوفر المشفى على البعض من وسائل الاتصال الحديثة، أبرزها الإنترنت، الحاسوب، الهاتف.
- 2- رغم تواجد مختلف الوسائل التكنولوجية، إلا أنهم تغيب لديهم ثقافة استعمالها وكيفية استخدامها.
- 3- لا زالوا يستخدمون معظم الوسائل القديمة مثل الفاكس.
- 4- لا يزالون يعتمدون على التعاملات الورقية، أما الآلات المتطورة بنسبة قليلة.
- 5- رغم قلة معرفتهم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلا أنها ساهمت كثيرا في تحسين سير العمل داخل المؤسسة من خلال تأدية مهامهم في أقل وقت وبأقل جهد.
- 6- عدم توفر المؤسسة على شبكة داخلية "إنترانت" إلا في بعض من أقسام المؤسسة وليست موزعة على كل الأقسام.
- 7- عدم توفرها أيضا على شبكة خارجية "إكسترانت"، حيث أنهم يعتمدون على الفاكس مثلا الأوراق تسلم من طرف الأفراد شخصا للتواصل مع المؤسسات الاستشفائية الأخرى.
- 8- عدم اعتمادهم في المشفى على المعالجة عن بعد من خلال استخدام الوسائل الحديثة التي تساعد الطبيب والمريض على إتمام العلاج بصورة أحسن وأفضل.
- 9- يعتمدون بشكل كبير على الهاتف في تسيير العمل، خاصة موزع الهاتف والهاتف الثابت.
- 10- يساهم موزع الهاتف بدرجة كبيرة في تنظيم سير العمل داخل المؤسسة والذي يعتمد على تقنية الأرقام الثلاثة في إيصال المكاتب والإدارات وكل الأقسام ببعضها البعض وخاصة في ظروف كورونا التي منعت التواصل بين الأفراد شخصيا وجها لوجه.
- 11- يمتلك المستشفى بريدين إلكترونيين الأول للإدارة ككل، والثاني خصص للعمل في فترة انتشار فيروس كورونا، وهو مخصص فقط لإرسال نتائج حالات كورونا يوميا إلى وزارة الصحة.
- 12- اعتمادهم في فترة كورونا ولحد الآن عن طريق تطبيق ZOOM لعقد المؤتمرات والاجتماعات عن بعد بدلا من التواصل والاحتكاك نظرا للظروف التي حتمتها جائحة كورونا.

خاتمة

ة

من خلال ما درسنا ولاحظنا نستنتج أن بما أن دولة الجزائر من دول العالم الثالث، كغيرها من الدول النامية لم تصل إلى ذلك التطور التكنولوجي الحاصل في العالم ككل ونخصص الذكر لمؤسساتها التي مازالت لم تتطور بدرجة كبيرة وليست مواكبة للعصر التكنولوجي الآلي بالرغم من توفرها على عدة لآلات تكنولوجية حديثة. حيث لاحظنا أن القطاع الصحي في الجزائر مزال يعاني من نقص في استخدامهم للوسائل التكنولوجية المتطورة والتي من المفروض تسهل وبدرجة كبيرة وتحسين السير الداخلي "أي بين العمال داخل المؤسسة"، والخارجي " مع المؤسسات الأخرى" ومن خلال دراستنا توصلنا إلى أنه يجب على المؤسسات الاستشفائية الصحية مواكبة التطور العصري، وكل ما ينتج عنه من تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وذلك لأهمية وحساسية هذا القطاع ، فلا مجال للمخاطرة ولا بد له للنهوض، والذي كما ذكرنا سابقا أصبح ضرورة حتمية استخدام هذه التكنولوجيات لتسهيل الحياة أكثر فأكثر.

حيث استنتجنا في دراستنا أهم الاستنتاجات التي تجعل من هذا القطاع يبقى على حاله وأهمها: عدم معرفة المورد البشري كيفية تسيير العمل بطريقة آلية بحتة وقلّة ثقافته لاستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ولا نؤكد أن النتائج التي توصلنا لها دائمة بل متغيرة وستكشف عنها دراسات أخرى.

قائمة

المصادر

والمراجع

٤

قائمة المصادر والمراجع

❖ قائمة المصادر والمراجع:

✓ المصادر:

1- القرآن الكريم

✓ الكتب:

- 1- أحمد بدر: أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، د.ط، الدوحة، 1994.
- 2- إبراهيم بعزیز: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2011.
- 3- بسام عبد الرحمان المشاقبة: نظريات الاتصال، دار أسامة، عمان، الأردن، د.ط، 2011.
- 4- جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي مفاهيمه، أدواته، وطرقه الإحصائية، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط5، 2015.
- 5- حسن عماد مكايوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار اللبنانية المصرية، القاهرة، ط2، 1997.
- 6- حسن عماد مكايوي، ليلي حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 1998.
- 7- حسنين شفيق: نظريات الإعلام وتطبيقاتها في دراسات الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي، دار فكر وفن، د.ب، ط1، 2013.
- 8- يامين بودهان: الشباب والإنترنت، دار مجدولاي، عمان، ط1، 2013-2014.
- 9- كامل خورشيد مراد: الاتصال الجماهيري والإعلام، التطور والخصائص، النظريات، دار المسيرة، عمان، ط1، 2011.
- 10- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعمار العلمي، عمان، ط1، 2015.
- 11- مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، دار أسامة، عمان، ط1، 2004.
- 12- محسن علي عطية: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، القاهرة، د.ط، 1990.

قائمة المصادر والمراجع

- 13-محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000.
- 14-محمد علي أبو العلا: الإعلام الدولي وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان، دب، ط1، 2013.
- 15-محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، ط1، 1989.
- 16-محمود عبد الغني مسعود، محسن أحمد الخضيرى: الأسس العلمية لكتابة الماجستير والدكتوراه، مكتبة الإنجلو المصرية، دط، القاهرة، 1992.
- 17-محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، القاهرة، دط، 1990.
- 18-منال عبد العال مبارز، سامح سعيد إسماعيل: تطبيقات تكنولوجيا الوسائط المتعددة، دار الفكر، عمان، ط1، 2010.
- 19-منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة، عمان، ط1، 2014.
- 20-منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان، ط1، 2007.
- 21-موريس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)، القصة للنشر، الجزائر، ط2، 2004-2006.
- 22-نضال فلاح الضلاعين، مصطفى يوسف كافي وآخرون: نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، دار الإعصار العلمي، عمان، ط1، 2014.
- 23-عامر إبراهيم قنديلجي: الإعلام الإلكتروني، دار المسيرة، عمان، ط1، 2014.
- 24-عامر إبراهيم قنديلجي: المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنترنت، دار المسيرة، عمان، 2010.
- 25-عبد الحميد عبد المجيد البلداوي: أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي التخطيطي للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج SPSS، دار الشروق، عمان، ط1، 2007.
- 26-علي عبد الفتاح كنعان: نظريات الاتصال والإعلام الحديث، دار الأيام، عمان، الطبعة العربية، 2016.
- 27-فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم، الآفاق، دار الثقافة، الجزائر، ط1، 2010.
- 28-فيصل أبو عيشة: الإعلام الإلكتروني، دار أسامة، عمان، الأردن، ط1، 2010.

قائمة المصادر والمراجع

29- ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي، أسسه مناهجه، أساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، د.س.

❖ الرسائل الجامعية:

أولاً : أطروحات الدكتوراء

1- زيد جابر: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018-2019.

2- كمال عايد: تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري-الشباب الجامعي تلمسان أنموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016-2017.

ثانياً : رسائل الماجستير

1_ بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية-دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مذكرة مكملة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2012،
2- حورية بولعويديت: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونغاز بالشرق قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.

3_ فاطمة طويهي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2014-2015.

4- صورية بوكلكة: المصطلح الإعلامي العربي دراسة ميدانية في ضوء اللسانيات التداولية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في العلوم اللغوية والاتصال، قسم اللغة العربية وآدابها، كلية الآداب واللغات والفنون، جامعة وهران "السانية"، 2007-2008.

- 1-العربي مفتات: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعين تادلس، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية، قسم علوم التسيير، كلية لعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017-2018.
- 2-آمنة عيادي، فاطمة كاتب: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية، المديرية الفرعية الولائية للأمن بأم البواقي أنموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2015-2016.
- 3-بلال ونيس: المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة والمؤسسات الحكومية، دراسة مقارنة بين موقعي جامعة بسكرة وجامعة ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014.
- 4-مرورة بوقلي، فلة معمري: تكنولوجيايات الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء-بأم البواقي-، قسم علوم الإعلام، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2014-2015.
- 5-سميرة كرامة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2010-2011.
- 6- فريدة بوعلي، حكيمة فوضيل: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية للاتصالات-البويرة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013-2014.
- 7-قمر السويد أحمد، سالمة حمادي: دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية مديريةية توزيع الكهرباء والغاز بتندوف نموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018-2019.

قائمة المصادر والمراجع

8-خولة بن صديقة، نعيمة مغراوي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية دراسة ميدانية بمستشفى تشيغيفارا مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، شعبة علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016-2017.

❖ المواقع الإلكترونية:

- 1- <https://www.almougem.com>.
- 2- <https://www.annasronline.com>.
- 3- <https://help.unhcr.com>.
- 4- <https://mawdoo3.com>.

❖ المقابلات

1. مقابلة أجريت مع السيد علي قراري :مسؤول الإدارة الفرعية للنشاطات الصحية ، بمستشفى خالد بن عبد العزيز بتبسة ، يوم 2021/04/23 .
2. مقابلة أجريت مع السيد بلال غلاب : مسؤول عن مكتب موزع الهاتف ، بمستشفى خالد بن عبد العزيز بتبسة ، يوم 2021/04/23

قائمة الملاحق

جامعة العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي.

القسم: سنة ثانية ماستر.

دليل المقابلة:

في إطار إنجاز مذكرة التخرج تخصص اتصال تنظيمي، الموسومة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا" -دراسة حالة بالمؤسسة الصحية المتخصصة "خالدي عبد العزيز-تبسة-". للطلبتين بن مهنية عبير وسليمان أسماء.

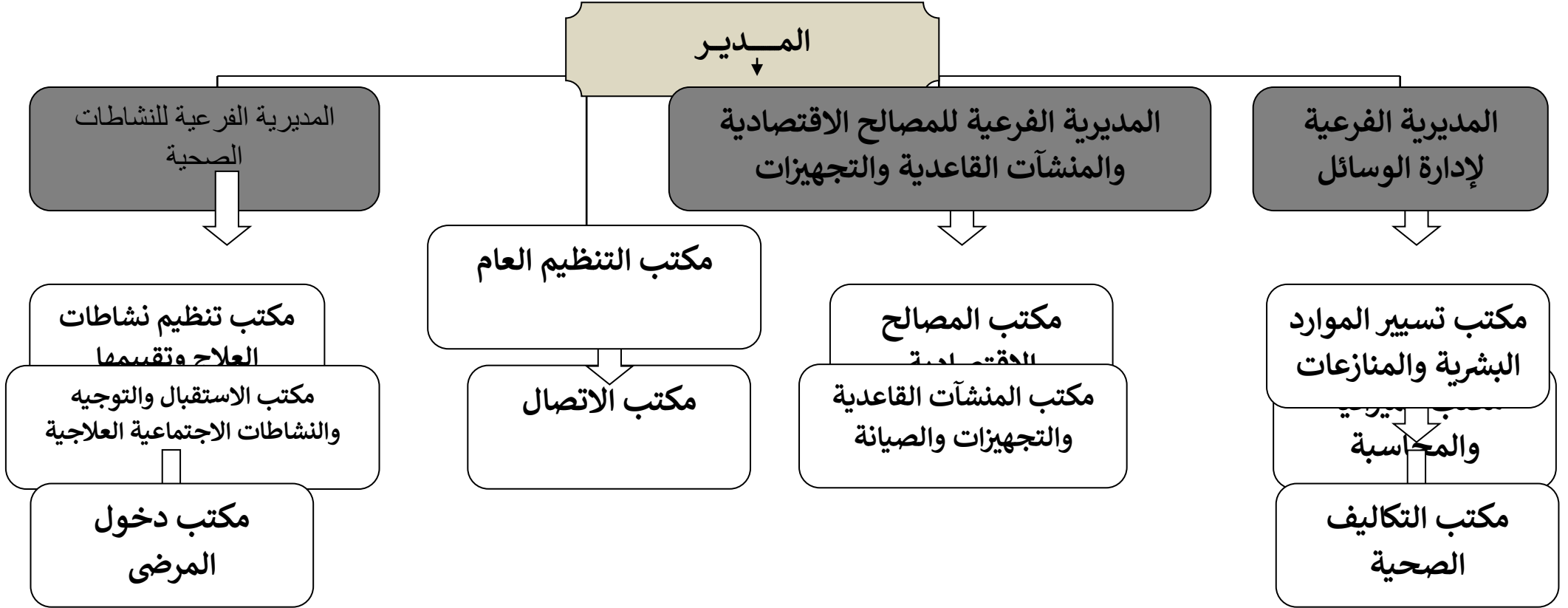
نود منكم المشاركة بالإجابة على هذه الاستمارة الخاصة بأسئلة المقابلة على أساس جمع البيانات اللازمة حول الموضوع المذكور أعلاه، راجين منكم الإجابة على كل الأسئلة المطروحة بكل صدق وموضوعية لتحقيق الأهداف المرجوة لهذا البحث.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق عبارات الشكر والتقدير لتعاونكم.

- 1/ هل المستشفى مزود بوسائل الاتصال الحديثة؟
- 2/ ما هي الوسائل التكنولوجية المتوفرة في مؤسستكم؟
- 3/ ما هي الوسائل الأكثر استخداما في مؤسستكم؟
- 4/ ما هي إيجابيات استخدام هذه الوسائل المتوفرة لديكم؟
- 5/ هل عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية لمؤسستكم؟
- 6/ هل تتوفر المستشفى على الانترنت بشكل مستمر؟
- 7/ ما هي الأقسام التي تتوفر على الانترنت؟

- 8/ هل يملك المستشفى بريدا إلكترونيا؟ وفي ماذا يستعمل؟
- 9/ هل يوجد شبكة داخلية إنترنت؟
- 10/ هل يوجد شبكة إكسترانيت؟
- 11/ هل تم تطبيق المعالجة عن بعد باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ظروف الحجر الصحي؟
- 12/ هل تعتمدون على السجل الصحي الإلكتروني؟
- 13/ هل تم إجراء اجتماعات ومؤتمرات عن بعد؟
- 14/ هل استفدتم من استخدامكم لهته الوسائل؟
- 15/ في رأيك هل هذه الوسائل التكنولوجية التي تملكونها كافية لتسهيل وتوفير ظروف عمل مناسبة؟

1. المخطط التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة:



ملخص الدراسة:

يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات التي يجب الوقوف والاهتمام بها لما لها من أهمية على حياة الأشخاص، والتي لا يجب المخاطرة فيها. ونظرا لما يشهده العالم من تطورات وتقلبات في جميع المجالات يحدثها علم الاتصال وتكنولوجياته، لا بد أن يمس هذا التطور حتى هذا القطاع البالغ الأهمية، والذي لا يستغني بدوره على استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة داخل مؤسساته الصحية وخاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي تتطلب ضرورة استعمال هذه التكنولوجيات نظرا لشروط التباعد التي تفرضها الظروف الحرجة.

حيث تهدف دراستنا هذه إلى تشخيص واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا، وكانت عينة الدراسة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة "خالدي عبد العزيز بتبسة"، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن رغم التطور الحاصل في أرجاء العالم إلا أن مؤسساتنا لاتزال تعرف الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المؤسسة الصحية، جائحة كورونا.

Abstract:

The health sector is one of the most important sectors that must be taken care of because of its importance to people's lives and which they should not be risked. in view of the development and fluctuations that the world is witnessing in all fields caused by the science of communication and its technologies, this development must affect even this very important sector, which in turn does not dispense with the use of modern communication technologies within its health institutions, especially in light of exceptional circumstances that require the necessity of using these technologies due to the conditions of separation imposed by critical circumstances.

This study aims to diagnose that reality of the use of modern communication technology in the health institution in light of the Corona pandemic. The study sample was the specialized hospital institution "KHALDI ABD ELAZIZ TEBESSA".

This study concluded that despite the development taking place around the world, our institutions still does not know the actual use of these technologies.

Key words:

Modern communication technology, hospital institutions, corona pandemic.