



جامعة يحي فارس - المدية -
كلية العلوم والاقتصاد وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
في تحسين الاتصال الداخلي
في المؤسسات العمومية الاستشفائية
- دراسة حالة مستشفى
- بن يوسف بن خدة - بالبرواقية**

إشراف الأستاذ:

- لمين علوطي

إعداد الطالب:

- فرارسة جمال

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
بوسهوه نذير	جامعة المدية	رئيسا
لمين علوطي	جامعة المدية	مشرفا ومقررا
هبة قندل	جامعة المدية	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2019

شكر

الحمد لله على نعمه' والشكر له سبحانه وتعالى على وافر الأئنه' و الحمد لله الذي بلغنا مرادنا
'الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولاه.

نحمده جل في علاه أن أمدا القوة و الصبر على أن أتممنا هذه المذكرة التي نأمل أن
تكون مرجعا يستفاد منه .

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف "المين علوي"

الذي لم يدخر جهدا في توجيهنا و إرشادنا

إلى أساتذتنا الذين قبلو تكريم الاستبيان وأفادونا بتوجيهاتهم و اقتراحاتهم .

إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم بذاء مناقشة هذا العمل .

وإلى كل من ساعدنا من إدارته و عمال مستهفي البرواقية .

ونشكر كل من مد لنا يد العون حينه ما كان

إهداء

إلى نبع العطف والحنان ، المرأة الصبورة ، الحنوننة ، الغلي ما في الوجود . أمي الحبيبة
إلى من زرع في روحي الصبر ، إلى من وددته له نظرا ولو ليوم واحد ، و إلى من لي كل
الفخر في حمل اسمه أبي الغالي رحمه الله

إلى من عرفته معه معنى المودة والرحمة والإيثار أختي و حبيبتي الغالية
إلى رفقاء الدرب وسندي في الظل و النور إخواني (عبد الله ، الأخضر ، أمحمد)
إلى أخواتي وصديقاتي المحبات المخلصات بغير حساب (زوجات الأخ)
إلى من أرى في أعينهم طفولتي .. أبناء أختي و إخواني كتأخيت العائلة
(وصال ، جمانة ، محمد انيس ، محمد حمزة ، رنا ، جواد ، الكتكوتة القادمة) .

إلى من تقاسمت معهم حلاوة الدنيا أصدقائي
(هشام ، مناد ، زخلول ، رضا ، حميد ، أسامة ، زكرياء ، نجم الدين ، أيمن)

إلى كل من كسب محبتي و عطفي أدامه الله لي

إلى من وجعتني وشد بساعدي الأستاذ لمين مخلوطي

وإلى كل أستاذة جامعة يحي فارس وعمال مستشفى البرواقية

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

الملخص:

في ظل ما يشهده العالم من تقلبات و تنام و زيادة في وتيرة التطور التكنولوجي و ما صاحبه من ثورة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كغيره من القطاعات فالقطاع الصحي لا يستغني بدوره عن استخدام هذه التكنولوجيات التي حققت ولا زالت تحقق العديد من المزايا و الفوائد في هذا القطاع الحساس الذي يعتبر مقياسا لمدى تقدم الدول و تطورها.

و تم التطرق في هذه الدراسة إلى تشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية ، و قد تم تسليط الضوء على هذا الأمر من خلال عينة الدراسة التي تمثلت في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبرواقية حيث توصلت الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيات لها دور فعال و مهم في تحسين الاتصال الداخلي وبالتالي تحقيق الكفاءة و الفعالية و النوعية على مستوى الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصال الداخلي.

المؤسسات العمومية الاستشفائية.

Résumé:

Compte tenu des fluctuations et de la croissance mondiales et de l'accélération du rythme du développement technologique et de ses effets Une révolution dans les technologies de l'information et de la communication et, comme dans d'autres secteurs, le secteur de la santé n'est pas abandonné.

À son tour, l'utilisation de ces technologies a permis et continue d'obtenir de nombreux avantages et bénéfices dans Ce secteur sensible est une mesure du progrès et du développement des pays.

L'étude a examiné le diagnostic de la réalité des technologies de l'information et de la communication et de son rôle dans l'amélioration de la communication interne dans les hôpitaux publics, et cela a été souligné.

Ceci est fait à travers l'échantillon de l'étude qui était représenté à l'hôpital public de l'hôpital de Berrouaghia.

L'étude a révélé que ces technologies jouent un rôle important dans l'amélioration de la communication interne Atteindre ainsi efficacité et qualité au niveau des services fournis.

Les mots clés:

Technologie de l'information, communication et interphone.

Hôpitaux publics.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الاهداء
	الملخص بالعربية
	الملخص بالفرنسية.....
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
أ - ي	مقدمة عامة
الفصل الأول : مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
6	مقدمة
7	المبحث الأول : بعض المفاهيم حول التكنولوجيا , المعلومات و الاتصال
7	المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا ، المعلومات والاتصال
19	المطلب الثاني : تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
20	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
27	المبحث الثاني : اثر و متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
27	المطلب الاول : متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا معلومات الاتصال
28	المطلب الثاني : آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
31	المطلب الثالث : جرائم الحاسب والأمن المعلوماتي
32	خلاصة
الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الاتصال الداخلي للمؤسسة (مفهوم، استراتيجيه، ومعوقاته).
40	المطلب الأول: ماهية الاتصال الداخلي للمؤسسة

43	المطلب الثاني: معوقات الاتصال الداخلي وطرق حلها
48	المطلب الثالث: تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي
53	المبحث الثاني: المستشفيات العمومية واثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على اتصالها الداخلي.
45	المطلب الأول : مفهوم المستشفيات العمومية و خصائصها
60	المطلب الثاني : الاتصال الداخلي للمستشفيات
64	المطلب الثالث : نظم المعلومات الصحية ونظم معلومات المستشفيات
72	المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و أثرها في المجال الصحي
78	خلاصة
الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستشفى - بن يوسف بن خدة - بالبرواقية	
79	مقدمة:
80	المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة - بالبرواقية.
80	المطلب الأول: تعريف عام للمؤسسة العمومية الإستشفائية بالبرواقية
83	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة.
48	المبحث الثاني: تشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصال الداخلي بمستشفى البرواقية
86	المطلب الأول: الدراسة الميدانية باستعمال الملاحظة.
90	المطلب الثاني: الدراسة الميدانية باستعمال المقابلة
49	المطلب الثالث: الدراسة عن طريق الاستبيان
104	المطلب الرابع: تقييم نتائج الاستبيان والمقابلة والملاحظة حول واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وتفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة - بالبرواقية:
105	خلاصة
106	الخاتمة العامة
110	قائمة المصادر والمراجع
116	الملاحق

قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	الرقم
11	الجدول رقم (1_1): نسبة التحسن في الأداء عند استخدام التكنولوجيا	01
15	الجدول رقم (2_1) : مصادر المعلومات	02
26	الجدول رقم (3_1) : الفرق بين الانترنت و الانترنت	03
60	الجدول رقم (4_1) : الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	04
81	الجدول رقم (1_3) : عدد الأسرة حسب المصالح الطبية	05
81	الجدول رقم (2_3) : نشاطات المصالح الطبية	06
82	الجدول رقم (3_3) : تعداد المستخدمين بالمؤسسة	07
82	الجدول رقم (4_3) : تعداد المستخدمين بالمؤسسة إلى غاية 2018 /12 /31	08
95	الجدول رقم (5_3) : إمكانية الاتصال داخل المؤسسة	09
95	جدول رقم (6_3) : مدى سهولة عملية الاتصال داخل المؤسسة	10
96	جدول رقم (7_3) : إمكانية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب	11
97	جدول رقم (8_3) : أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة	12
98	جدول رقم (9_3) طرق الاتصال الداخلي لدى الموظفين	13
99	الجدول رقم (10_3): مدى توفر الشبكة المحلية في المؤسسة	14
100	الجدول رقم (11_3) : توفر شبكة الانترنت	15
100	جدول رقم (12_3): مدى صعوبة الاتصال بالوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات	16
101	الجدول رقم (12_3): عدد المستفيدين من دورات تكوينية.	17
102	الجدول رقم (13_3) : إمكانية ربح الوقت جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	18
102	جدول رقم (14_3): مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة التنسيق بين الأقسام والمصالح.	19

فهرس الأشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
13	الشكل (1 - 1) العلاقة بين المعلومات والبيانات	01
24	الشكل رقم (2_1) : مكونات شبكة الانترنت	02
34	الشكل (3_1) : مكونات الأمن المعلوماتي	03
52	الشكل رقم (1_2) : آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة	04
65	الشكل رقم (2_2) : نظم المعلومات الصحية	05
74	الشكل رقم (3_2) : مكونات الرعاية الصحية عن بعد	06
75	الشكل رقم (4_2) : مكونات الصحة الالكترونية	07
83	الشكل (3-1): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة- بالبرواقية	08
97	شكل رقم (2_3): طرق الاتصال الداخلي وقنواته	09
103	الشكل رقم(3-3): مزايا استخدام وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسة.	10

مقدمة عامة:

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية كبرى في مجال الاتصال من خلال تدفق المعلومات عن طريق الأقمار الصناعية، والطرق السريعة للمعلومة، حيث أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة فيه على حد سواء بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة، وعليه تعمل المؤسسات على تحسين الاتصال الداخلي والخارجي والاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أن تحسين الاتصال الداخلي والخارجي كما فكيف يعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي إلى القطاع العام أو الخاص.

وقد أحدثت الشبكات تغييرات جذرية في كيفية التعامل ونقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولا جذريا من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال هذه، وتوفير كافة أسباب النجاح لها، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية.

ويعتبر قطاع الصحة بالجزائر من بين أهم القطاعات بالدولة حيث أن الحكومة أولت له الكثير من الاهتمام والذي تجسد في مجموعة من الإصلاحات شهدها هذا القطاع.

ومن المؤسسات التي اهتمت بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والمؤسسة العمومية الاستشفائية- بن يوسف بن خدة- بالبرواقية، وهذا ما يدفعنا إلى توضيح إشكالية البحث من خلال التساؤل التالي:

1) إشكالية البحث:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية؟

ويمكن طرح جملة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما هي أهم مرتكزاتها؟



• هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور فعال في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية؟

• ما هو واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

(2) الفرضيات:

تم اعتماد الفرضيات التالية:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية.

- يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تحقق الإشباع على مستوى الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية.

(3) دوافع اختيار الموضوع:

- الرغبة في التعرف على مدى استغلال وتوظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة - بالرواقية.

- معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل المؤسسة.

- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وغزوها لجميع المجالات والمؤسسات العمومية والخاصة.

- حساسية القطاع الصحي والجزائري والإهمال الذي تعانيه هذه المؤسسات العمومية الاستشفائية وافتقار بعضها لأحدث وسائل الاتصال.

- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية الجزائرية.

- مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية قدرات الموظفين الفكرية والذهنية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية.

(4) أهداف الدراسة:

- معرفة خصائص ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في القطاع الصحي.

- دراسة مدى فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية.

- تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

(5) دراسات سابقة:

(أ) الدراسة الأولى:

دراسة تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة- دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات البويرة، من إعداد الباحثين" بوعلي فريدة وفوضيل حكيمة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة- 2013-2014.

انطلق الباحثات من فكرة التقدم الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتتطرق بعدها إلى الحديث عن الوقت الراهن الذي يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، وهذا ما جعل المؤسسات تعمل على دعم عملية الاتصال، من خلال مساهمتها في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف لتشجيع الموظفين بها على الاتصال الداخلي لتصوغ الباحثين الإشكالية التالية:

- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

والأسئلة الفرعية تمثلت في:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

- ما واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

وتمثلت الفرضيات في:

- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة.

- ساهمت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة.

- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التفاهم والانتماء.

كما اعتمدت الباحثتان على مجموعة من الأهداف تمثلت في التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي بها.

وللإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدت الباحثتان في الجانب النظري على الأسلوب الوصفي والتحليلي، أما في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع البويرة" أما فيما يخص أدوات البحث فقد اعتمدت الباحثتان في الجزء النظري على المسح الكتابي أما في الدراسة الميدانية من خلال أدوات جمع البيانات الاستبيان والملاحظة وجمع الوثائق لتتوصل إلى النتائج التالية:

- من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال الداخلي لزيادة فعالية الأفراد.
- استخدام وسائل تكنولوجيا من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي.
- من الضروري حماية وامن الشبكات.
- أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

ب) الدراسة الثانية:

دراسة تحت عنوان: " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق - GRTG، دراسة لنيل شهادة الماجستير، حورية بولعويدات، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008".

انطلقت الباحثة من فكرة تمثلت في الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا والاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة، خاصة المؤسسات الاقتصادية، لتتطرق بعدها إلى الحديث عن واقع الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في هذه المؤسسات لنعرج بعد ذلك للتطرق إلى الدراسة الميدانية بمقر تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -قسنطينة-.

وقد صاغت الباحثة إشكالياتها على النحو التالي:

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسات الاقتصادية؟

وقد تفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الأربعة (الحاسوب، الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- ما هو أثر الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

وتمثلت الفرضيات في:

- أن هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الأربعة المدروسة.

- للعوامل الذاتية للمبحوثين تأثير على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال.

- أن هذا الاستخدام ساهم في تحسين أداء المؤسسة.

واعتمدت الباحثة على منهج المسح وضمنه استخدمت المسح التحليلي الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، كما استعانت الباحثة بأداتين ثانويتين هما: الملاحظة في المكان وكذلك المقابلة واستعانة بأداة رئيسية وهي استمارة الاستبيان التي قسمتها إلى ثلاث محاور أساسية: المحور الأول يضم البيانات الشخصية، ويجب لمحور الثاني على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بينما يشمل المحور الثالث على آثار هذا الاستخدام على المؤسسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة:

- هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال الأربعة بحيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى ثم الإنترنت والإكسترنانت.

- العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

6) منهج الدراسة:

من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وهذا النوع من الدراسات التي تقوم على جمع الحقائق والبيانات الكمية أو الكيفية على الظاهرة المراد دراستها وذلك بتحديد الإطار النظري لموضوع الدراسة والإطلاع على الدراسات التي تناولت هذا الموضوع والمنهج التجريبي من خلال الفصل التطبيقي عن طريق دراسة الحالة التي تمكن من التعمق في مختلف جوانب الموضوع، وكشف أبعاده من خلال الزيارات الميدانية للمؤسسة محل الدراسة، أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة فقد تم الاعتماد على جملة من المصادر والمراجع المتنوعة كما استخدمنا الملاحظة

كوسيلة للبحث من أجل التشخيص المباشر لواقع المؤسسة، لمعرفة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات الصحية، كما قمنا بعدها بتحليل نتائج المقابلة وتقديم تعريف للمؤسسة ومعرفة الهيكل التنظيمي الذي تعمل وفقه، إضافة إلى استخدام الاستبيان ودراسة مختلف الوثائق والمعطيات وتحليل نتائج الاستبيان.

(7) خطة البحث:

تجاوب مع الإجابة على التساؤلات الواردة في الإشكالية تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول وهي كالآتي:

- **الفصل الأول:** تضمن الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم مرتكزات ومكونات بنيتها التحتية وكذا الجرائم المتعلقة بها، وأمن المعلومات.
- **الفصل الثاني:** تم التطرق في هذا الفصل إلى الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية وأثر تطبيق المؤسسات العمومية الاستشفائية كونها لا تستغني تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تحقق لها العديد من المزايا والفوائد في تحسين الاتصال الداخلي وتقليل التكاليف والوقت الضائع وعليه تم التطرق إلى عموميات حول تكنولوجيا المعلومات الصحية، أثر هذه التكنولوجيات على الخدمات الصحية ثم إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية ثم السجل الصحي الإلكتروني.
- **الفصل الثالث:** تم التطرق في هذا الفصل لواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستشفى البرواقية، حيث تضمن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية على تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال تبيان واقع الخدمة الصحية ومدى تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية من خلال تقديم المؤسسة محل الدراسة وكل ما يتعلق بها من خدمات ومصالح وتنظيم إضافة نتائج الملاحظة والمقابلة والاستبيان الذي أجري مع الموظفين.

الفصل الأول

مفاهيم حول

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مقدمة:

تعد التنمية من أحد أهم الأهداف التي تسعى دول العالم إلى تحقيقها، فهي أساس تقدم المجتمعات ومقياس لرفاهيتها، حيث يعتبر الإنسان هدفها ووسيلتها والصحة هي أول متطلبات الإنسان وأهم مقومات الحياة، والواقع أن صحة المواطن هي أعلى ما تملكه المجتمعات، وهي ثروة يجب الحفاظ عليها لذا يسعى الإنسان منذ القدم إلى تطوير العلاج والبحث عن الشفاء حتى وصل الطب إلى ما نحن عليه الآن من تقدم، فالمؤسسات الصحية أكثر المؤسسات التي تحتاج إلى ضمان وتحسين خدماتها خاصة بعد التقدم في العلوم والمعارف الطبية والاكتشافات العملية المتلاحقة في تطوير الأجهزة والتقنيات.

وفي ظل النمو الديمغرافي المتزايد للسكان وزيادة عدد المرضى والمطالبة بالاستجابة السريعة لمتطلباتهم واحتياجاتهم بالإضافة إلى الزيادة في تحسين الخدمات الصحية والطبية المقدمة لهم، كل ذلك حتم على القائمين على إدارة الخدمات الصحية إيجاد الوسائل و السبل لمقابلة هذه الطلبات والاستجابة لها.

الشيء الذي أدى إلى تبني استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسات الصحية، إذ أصبحت أجهزة الحاسب الآلي ونظم المعلومات وسيلة أساسية من وسائل العمل والإدارة خاصة في مجال إدارة المعلومات الصحية وتخزينها ومعالجتها واستعادتها.

ويتطور نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية فقد عملت على تقريب المسافة بشكل لم يعرفه الإنسان من قبل ويتجلى هذا في انتشار تكنولوجيا التشخيص والطب عن بعد ومكنت من تخزين البيانات الرقمية والتقنية والصور كما وفرت إمكانية معالجة هذه البيانات بسرعة عالية، مما ساعد على توفير المعلومات في غاية الأهمية لمتخذي القرار، حيث أصبح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد استراتيجي ويعتبر أداة لبناء وإعادة هيكلة إشكال المؤسسة الصحية.

وأصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل حيث أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعمولة المالية والاقتصادية، يعني أن العمولة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية العمولة لدى في فترة الحرب ليست بالضرورة هي التي تزيح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز ونحن اليوم بعصر التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) أو ما يعرف بالاقتصاد المعارف.

لقد أحدثت الشبكات تغييرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العمليات الاتصالية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني وتعمل المؤسسات بشكل جدي على حكم عملية الاتصال وتوفير كافة أسباب نجاحها كما أنها تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كما وكيف كونها تساهم بقوة في.....وأداء المهام وتحقيق الأهداف مما جعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الوسائل والقنوات الاتصالية، ويتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي.

المبحث الأول: بعض المفاهيم حول التكنولوجيا والمعلومات والاتصال

شهدت السنوات الأخيرة كمية معتبرة من المعلومات عادلة ما أنتجته البشرية على مدى القرون الماضية، وكذا زيادة مصادر المعلومات.

حيث يعرف العصر الراهن بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار العلمي والمعرفي عصر التلاحم بين الحواسيب والعقل البشري، فالحواسيب غزت كل نشاطات الإنسان المعاصر في الاقتصاد والخدمات والاتصالات، وأصبح الاعتماد على قواعد المعلومات و بنودها كأداة مساعدة في اتخاذ القرارات السليمة.

وبغية التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيتم التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مكوناتها، وكذا الجرائم المتعلقة بها وبأمنها:

المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا، المعلومات والاتصال

قصد التعرف على مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصال سيتم التطرق إلى تعريف كل عنصر بشكل مفصل (التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال)، بعد تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول :

أولا : تعريف التكنولوجيا:¹

تعود الكلمة في الأصل إلى اللغة اللاتينية والمركبة من كلمتين هما:

Techno وتعني الفن أو الصناعة، وكلمة logos وتعني الدراسة أو العلم، وبتركيب الكلمتين معا في كلمة واحدة نجد علوم (دراسات) الصناعة (الفنون)، وبالرغم من وجود هذا التعريف لكن ليس من السهل وضع تعريف واحد لمفهوم التكنولوجيا نظرا لتعدد مجالات استخدامها، وقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها في مجال الإنتاج الزراعي.²

فهناك من يعتبر أن التكنولوجيا هي مدى معرفه الأساليب والأدوات والأنشطة المستخدمة في تحويل المدخلات كالمواد والمعلومات إلى مخرجات من منتجات وخدمات.

كما تعرف على أنها التنظيم والاستخدام الفعال لمعرفة الإنسان بواسطة وسائل ذات كفاءة تطبيقه عاليه.³ وبهذا فان التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض علميه، ويتمحور تعريف التكنولوجيا بين (الاستخدام العام للمعرفة) إلى (عالم الفنون الصناعية) و (الأدوات بما فيها الآلية) وتشمل أيضا الأدوات العقلية مثل لغات (العقول المبرمجة).⁴

ثانيا : مراحل تطور التكنولوجيا:

مرت بعده مراحل:

1- مرحلة الصناعات اليدوية (handicraft).⁵

1 - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة، 1990، ص15.

2 - محمد المصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص13.

3 - طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، بدون طبعة، 2007.

4 - عزت محمد جرادات، صادق إبراهيم عودة، العلم والتكنولوجيا والتنمية، الطبعة الأولى ، دار صفا، عمان، 2007، ص137.

5 - غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومراحل تقنيات وتطبيقات علمية ، الطبعة الأولى، 2007، ص22.

2- مرحلة الآلية المكننة (mechanization).

3- مرحلة الإنتاج الواسع (mass production).

4- مرحلة التحكم الآلي أو الأتمتة (automation).

5- مرحلة التحكم الذاتي (cybernation).

وتستخدم جميع المراحل في مختلف النشاطات الإنسانية.

ثالثا : تصنيفات التكنولوجيا:¹ يتم تصنيف التكنولوجيا على عدة أوجه منها :

(أ) على أساس درجة التحكم:

_ **التكنولوجيا الأساسية:** وهي التكنولوجيا الشائعة التي تمتلكها المؤسسات الصناعية وتتميز أن درجة التحكم فيها كبيره جدا.

_ **تكنولوجيا التمايز:** وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسه واحده أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية.

(ب) على أساس موضوعها:

_ **تكنولوجيا المنتج:** وهي التكنولوجيا المحتواة والمتضمنة في الأصل أي المنتج النهائي والمكونة له.

- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي تلك المستخدمة ضمن عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.

_ **تكنولوجيا التسيير:** وهي المستخدمة في معالجه مشاكل التنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات).

_ **تكنولوجيا التصميم:** وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجه المعلومات والمعطيات ونقلها، كما تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عمليه التسيير .

¹ - لمين علوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في العلوم غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 2004 ص 11_09.

(ج) على أساس أطوار حياتها: فالتكنولوجيا تمر بعده مراحل (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال).

(1) تكنولوجيا وليده.

(2) تكنولوجيا في مرحله النمو.

(3) تكنولوجيا في مرحله النضج.

(د) على أساس محل استخدامها:

_ تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

_ تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي.

(هـ) على أساس كثافة رأس المال:

_ التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة راس مال الوحدة من الإنتاج، فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة.

_ التكنولوجيا المكثفة لراس المال: وهي التي تزيد من راس المال اللازم لإنتاج وحده من الإنتاج مقابل تخفيض واحده عمل.

_ التكنولوجيا المحايدة: يتغير فيها معامل راس المال والعمل بالنسبة واحده.

(و) على أساس درجة التعقيد:

_ التكنولوجيا ذات أدرجه العالية: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

_ التكنولوجيا العادية: وهي اقل تعقيدا، ويمكن للفنيين والمختصين في الدول النامية تحديد استغلالها.

رابعاً : الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة: حقيقة التكنولوجيا عند فوائد مؤسسه نذكر منها:

- تقليل التكاليف.
- زيادة المبيعات، وتحقيق الميزة التنافسية.
- المساهمة في تحسين الجودة.
- تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.
- تحسين الظروف البيئية إذ تساهم في القضاء على الضوضاء.
- وبتحقيق التكنولوجيا لمجموعه الفوائد المذكورة تساهم التكنولوجيا في الرفع من الأداء الداخلي للمؤسسة كما هو مبين في الجدول¹.

جدول رقم (1،1) : نسبة التحسن في الاداء عند استخدام التكنولوجيا .

نسبة التحسين	مؤشرات الأداء
زيادة بنسبة 75%	- الكفاءة
أقل من 50%	- المساحات والفضاءات
انخفضت إلى 60%	- مستويات التغذية
زادت بـ 50 %	- كميات الإنتاج
ارتفعت إلى 15 %	- نسبة الانتفاع من الآلات
انخفضت إلى 90 %	- التكاليف
انخفضت إلى 80 %	- الوقت الزمني
عالية جدا	- التنوع
عالي	- الإبداع
متميز	- الجودة
عالية	- المرونة

المصدر : غسان قاسم داود اللامي ، مرجع سبق ذكره ، ص 43.

¹ - غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق، ذكره ص 41-44.

الفرع الثاني:

أولاً : تعريف المعلومات : تعتبر المعلومات مورداً أساسياً تحتاج إليه المؤسسة في كافة مراحلها.

- **المعلوماتية:** هي ما ينتج من معالجة البيانات التي تتولد في البيئة وهي تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها وهذا يعني أن المعرفة أعلى شأنًا من المعلومات.¹

- **المعلومات :** هي الدقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، كما تعرف على أنها توصيل الحقائق والمفاهيم إلى الأفراد من أجل زيادة معارفهم.²

- **البيانات:** هي جميع الحقائق والأرقام والرموز التي تحقق فكره ما، وتعني أيضاً العنصر الأساسي للمعلومات التي تعالج بواسطة الحاسوب أو ينتجها الحاسوب.³

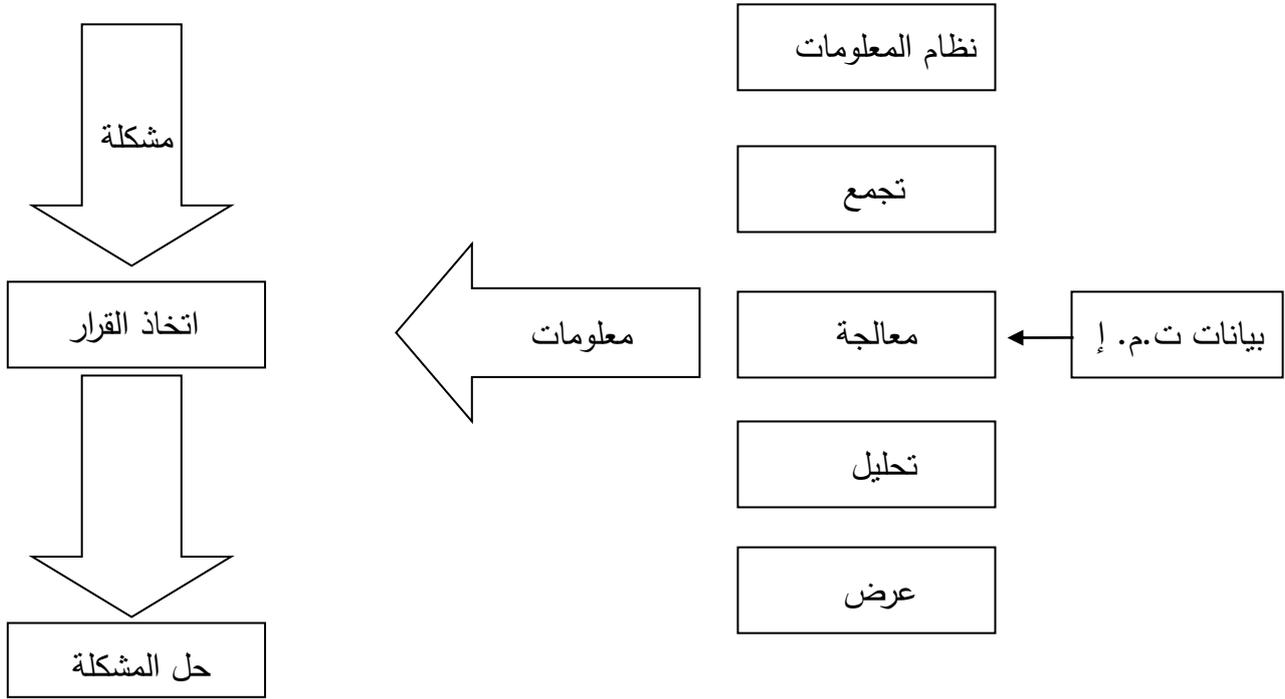
ومن هنا نستنتج انه يوجد فرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة، حيث أن معالجة البيانات يولد معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، أما المعرفة هي معلومات منظمه قابله للاستخدام في حل المشكلة

¹ - ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، 2007، ص 19.

² - طارق طه، مرجع سبق ذكره ، ص 457-458.

³ - مفتاح محمد دياب ،معجم المصطلحات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، الدار الدولية للنشر، القاهرة ، 1995، ص 42.

الشكل (1 - 1) العلاقة بين المعلومات والبيانات.¹



المصدر: محمد احمد حسان ،نظم المعلومات الإدارية،الاسكندرية، مصر،2008،ص

.113_112

ثانيا : خصائص المعلومات:

- **الدقة:** مدى وصف وتمثيل المعلومات للموقف أو الحدث كما هو على حقيقته.²
- **الشكل:** تكون المعلومات كمييه أو وصفييه، رقمييه أو بيانييه، مطبوعة أو معروضة.
- **التكرار:** يقيس ومدى تكرار الحاجة إلى المعلومات وتجميعها وإنتاجها.
- **المدى:** هو نطاق الأحداث و الأماكن و الأفراد التي تمثلها المعلومات.
- **المنشأ:** مصدر المعلومة الذي نشأت منه أو جمعت.

¹ - محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 113_112.

² - محمد الفيومي، مقدمة الحسابات الالكترونية وتطبيقاتها في نظم المعلومات المحاسبية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1992، ص 44-49.

- الفترة الزمنية: توجه المعلومات في الماضي و الحاضر و الأحداث المقبلة.
 - الارتباط: أهميه ارتباط المعلومات بالموقف الجاري.
 - التوقيت: ألا تكون المعلومات متقدمة حيث استلامها أو حيث الرغبة في استعمالها.
- وهناك ثلاثة عوامل تحدد درجة جوده المعلومات وهي منفعة المعلومات ألمقدمه لمتخذ القرارات،
درجة الرضي عن المعلومات من قبل متخذ القرار والأخطاء والتحيز.¹
- ثالثا : أنواع المعلومات:** تحكم المؤسسة في المعلومات و البحث عنها للمحافظة على استمراريته لا يأتي إلا من خلال التعرف على أنواع المعلومات وتصنيفاتها:
- **درجة الرسمية:** فنجد هناك نوعين هما المعلومات الرسمية التي تقدمها نظم المعلومات للمؤسسة والمعلومات غير الرسمية التي تحصل عليها من خارج نظم المعلومات للمؤسسة.
 - **مصدر المعلومات:** إما أن تكون ناتجة عن عمليات المؤسسة فتعد معلومات داخلية أو تكون ناتجة عن بيئة المؤسسة فتعد معلومات خارجية.
 - **درجة التغيير:** هنالك نوعان هما المعلومات الثابتة لا تتغير والمعلومات المتغيرة.²

¹ - سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية،الدار الجامعية،الاسكندرية ، 2001 ،ص 107.

² - محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007 ، ص 43-44.

رابعاً : مصادر المعلومات: يحدد فهم مصدر المعلومة، المشاكل الرئيسية فيها المتحصل عليها من جهة التحيز والثبات وغيرها، الجدول التالي يبين مصادر المعلومات الأولية:¹

الجدول رقم (1_2) : مصادر المعلومات

المصادر الأولية	المزايا	النقائص
الملاحظة	معرفة أولية تتجنب الانحياز في ردة الفعل	تأثير الملاحظة على ما يتم ملاحظته
التجربة	التحكم في المتغيرات الهامة	قد لا تصمم التجربة بطريقة جيدة
المسح	وسيلة جيدة للوصول إلى أكبر عدد من الأفراد	تصميم قائمة الاستبيان وحجم المسح
التقدير الشخصي	معلومات مستمدة من الخبرة قد تكون الوسيلة للحصول على معلومات	قد لا يكون الاعتماد على رد الفعل
المصادر الثانوية		
معلومات المؤسسة	محددة للموقف، موجودة بالفعل منخفضة التكاليف نسبياً	التوقيت، قد لا تكون متكاملة وفي شكل صالح للاستخدام
مشترة من مصادر خارجية	غير متاحة من مصدر آخر سهولة الحصول عليها	التكلفة، احتمال انحيازها
النشرات	منخفضة التكلفة	قد لا تكون متحيزة
الوكالات الحكومية	كم كبير من المعلومات، معلومات مجددة وغير متحيزة	قد لا يكون في شكل قابل للاستعمال

المصدر : محمد الفيومي ، مرجع سبق ذكره ، ص 54.

¹ - محمد الفيومي ، مرجع سبق ذكره ، ص 54.

الفرع الثالث :

أولاً : تعريف الاتصال: أهم التعاريف التي تم التطرق لها من طرف الباحثين.

- الاتصال هو كل عملية تتم بين شخصين أو أكثر باستخدام مجموعه من الرموز مكونة في حركات، كلمات وتعابير تحول إلى شكل معلومات من طرف مرسل إلى طرف آخر مستقبلي ويتضمن نقل رسالة بين طرفين من آراء واتجاهات وإشارات وبيانات ومعلومات.¹

- والاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية.²

- وفي هذا السياق تم تعريف الاتصال أيضا على انه عملية اجتماعية تتسم بالتفاعل بين طرفين فرادى أو جماعات، في إطار دولي أو جهوي أو محلي، من اجل تحقيق أغراض محددة سلفا.³

- من الملاحظ أن كل تعريف يقدم معنى إضافية يزيد من فهمنا للاتصال، كما أنها تمثل انعكاسا لوجهه نظر الكثير من الباحثين الذين درسوا الاتصال وأسسوه ، وتتمحور التعريفات حول مكونات الاتصال وأطرافه.

¹ - سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية،الوراق للنشر و التوزيع ،عمان الطبعة الثالثة،2006، ص 141.

² - فضيل دليو، الاتصال-مفاهيمه-نظرياته-وسائله،الطبعة الأولى ، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص 15.

³ - عبد القادر قندوز، محمد الطيب الراوي، المدخل إلى علوم الإعلام والاتصال،المطبعة العربية ، غرداية ، 2011 ص 9.

ثانيا : أنواع الاتصال:

كون الاتصال يتميز بالشمولية والغاية فإن أنواع الاتصال تتمثل في:

- **الاتصال اللغوي:** ينقسم إلى نوعين لفظي (شفهي أو كتابي) وغير لفظي (إشارات وصور ورسوم) ولا يوجد فصل تام في الواقع بين النوعين بل هما مكملين لبعضهما لتحسين عملية الاتصال.
- **الاتصال وفقا للاتجاه:** ويصنف إلى نوعين في اتجاه واحد عندما تكون السرعة مطلوبة أو عند نقد الآخرين أو عند التستر عن أخطاء غيرها وفي اتجاهين عند الرغبة في زيادة الثقة بين الأفراد عند البحث عن معرفه اثر الرسالة في المستقبل وغيرها.¹
- **أما من حيث درجه ومدى التأثير** فينقسم إلى ثلاثة أنواع شخصية (وجها لوجه دون قنوات وسبئية)، **تنظيمي** (خاص بالمنظمات مثل الاجتماعات، برامج التدريب، حفلات تكريم،) **جماهيري** (وهو الأوسع والأكثر تأثيرا لاستعماله وسائل الاتصال الجماهيري).
- **وأخيرا وفقا لطبيعة مصدره** ينقسم إلى نوعان: **رسمي** (مرتبط بالمنظمة ويكون أما صاعد او نازل أوأفق)، **غير رسمي** (يتحدث خارج القنوات الاتصالية ويكون إما مكملا للاتصال الرسمي أو معيقا له).

ثالثا : عناصر الاتصال:

- **المرسل:** وهو الذي يبدأ بعملية الاتصال لان لديه أهداف ورسالة يريد آصالها إلى الطرف الآخر (المستقبل).²
- **المستقبل:** هو مسلم الرسالة والذي يطلع عليها لفهم مضمونها.
- **الرسالة:** وهي عبارة عن الفكرة المراد إيصالها أو نقلها إلى الجهة المقابلة تكون في شكل صور أو تجسيدات أو كلمات.
- **وسيلة الاتصال:** الوسيلة أو القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة أو إرسالها.

¹ - فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص 200.

² - بشير العلق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العلمية، عمان ، 2010 ، ص 19-20.

- تحويل الرسالة إلى رموز: هي عملية انتقاء الرموز أو الشفرات.
 - ترجمة الرموز: تتمثل في فك الرموز الشفرات المتضمنة في الرسالة من أجل تفسيرها.
 - التغذية العكسية: هي تأثير استجابة المستقبل التي تعكس مدى فهمي للرسالة.
 - الضوضاء: مجموعه المعوقات التي تقلل من قدره المستقبل على إدراك معنى الرسالة.
 - الاستجابة: هي مردود فعل المستقبل.
- رابعا : معوقات الاتصال: تتمثل في:**
- المعوقات الشخصية: تتعلق بالمرسل أو المستقبل من خلال الثقة فيما بينهم او تضارب القيم والمبادئ والاتجاهات بين المرسل والمستقبل.
 - معوقات تتعلق باللغة: يتمثل في اختلاف التفسير للألفاظ والعبارات من شخص إلى آخر مما يؤثر على محتوى ومضمون الرسالة.
 - معوقات مادية: قد تنشأ هذه المعوقات نتيجة للعوائق المادية كالضوضاء.
 - معوقات في الإصغاء: حيث أن كثيرا من الأفراد لا يصغون بشكل جيد من حيث أنهم يتطهرون بالانتباه.¹

¹ - معين محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار الحامد، عمان ، ص 175.

المطلب 2: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال *technologie de l'information et de la communication* مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي، وهي بمثابة النواة الأساسية لمختلف المؤسسات والشركات، والتي تساهم بدورها في دفع عجلة التنمية.

ومن خلال هذا البحث نجد ارتباطا وثيقا بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فهي تعبر عن مجموعه البرمجيات، الاتصالات وقد تم تعريفها من طرف الباحثين:

- حسب منظمه التعاون والتنمية الأقتصادي *OGDE* هي تشمل مجموعه التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجه، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور فهي تشمل الإلكترونيك، الدقيق، علم البعديات الالكترونية التكنولوجية الملحقة.¹

- عرف عقيل تكنولوجيا المعلومات (*I T*) بأنها عبارة: هل المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجه المعلومات الأخرى المستخدمة في انظمه المعلومات المعتمدة على الحاسوب.

- أما تكنولوجيا الاتصال فتشير إلى مختلف الأدوات والأساليب والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل وتوصيل البيانات والمعلومات من المرسل إلى المستقبل بأقل تكلفه وأقل فتره و بدقه أكثر.²

- وبالتالي فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تعني مجموعه الأدوات والأجهزة التي توفر عمليه تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذا توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصال المختلفة.¹

¹ - محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار والأداء، واقع المؤسسة الجزائرية ، الملتقى الدولي، حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي ، كلية علوم الاقتصادية علوم التسيير ، جامعة الجزائر، الجزائر ، 2003، ص 8.

² - الصباح عبد الرحمن و عماد الصباغ ، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ص 75.

- ومن خلال هذه التعاريف فان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعه من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات،

البيانات و الأفراد التي تستخدم في استقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط، كما تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مظلة تشمل علامة نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها:

1) الأجهزة (Hardware): تعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.²

- الحاسوب: عرفت المنظمة العالمية للتقييس الحاسوب computer بأنه عبارة عن معالج بيانات بإمكانه أداء حوسبة مقادير ضخمة ضمنها عمليات حسابية ومنطقية كثيرة دون تدخل الإنسان القائم بتشغيله خلال عملية التنفيذ.

ويمكننا تحليل عمل نظام الحاسوب إلى 3 عمليات أساسية:

- استلام البيانات والتعليمات وتخزينها (المدخلات).
- معالجة البيانات اعتمادا على التعليمات (العمليات).
- إعطاء نتائج معالجة البيانات (المخرجات).³

ورغم هذه المكونات للحاسوب إلا أن تشغيله يتطلب وجود مكونات أخرى تتمثل في البرمجيات.

¹ - عدنان الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار الياوزي العلمية للنشر، الأردن، 2011، ص 167.

² - turban, introduction to information technology, op cit p=48

³ - الحسنية سليم، مبادئ نظم المعلومات الإدارية الطبعة الثانية (بيروت، مؤسسة الوراق للنشر، 2002)، ص 85.

(2) البرمجيات (software): هي برامج تثبت في نظام الحاسوب وتقوم بإدارة فعاليات الإدخال/الإخراج وتدير وظائف شبكات الاتصال، وتتم هذه العملية وفقا لمجموعة من الإجراءات والقواعد تدعى مراسم الاتصال *télécommunication protocoles* ويقصد بها مجموعة القواعد والإجراءات الواجب احترامها من أجل تحقيق تبادل المعلومات بين أعضاء شبكة الحاسبات الالكترونية.¹

- وعلى هذا فإن البرمجيات تمثل المكونات غير المادية للحاسوب، ومن دونها تصبح المكونات المادية بدون فائدة، وهناك نوعان رئيسيان من البرمجيات تتمثل في.

(أ) برمجيات نظام التشغيل: وهي تلك البرمجيات المتعلقة بالتعليمات والأوامر الخاصة بتنظيم استخدام وحدات الحاسب المختلفة بحيث تتحكم بإدخال وإخراج البيانات من وإلى الحاسب، كما أنها عبارة عن قائمة من التعليمات تسمح لمستخدم الحاسب بالتحكم في الذاكرة سواء كان في شكل أقراص أو أشرطة وكذلك التحكم في الطباعة والأدوات الأخرى.²

(ب) برمجيات التطبيق: تقوم بإرشاد المشغل لكيفية تتبع سير البرنامج دون تعلم لغات الحاسب ولذلك تسمى برامج أو لغات إجرائية جاهزة، ويكون المطلوب من المشغل فقط تعلم كيفية تشغيل هذه البرامج دون التطرق إلى تعقيدات برمجية الحاسب.³

(3) الشبكات (Networks): عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال، التجارة الالكترونية، وهناك عدة أنواع منها:

¹ - عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ، دار الثقافة ، عمان ، 2004 ، ص 93.

² - ربحي مصطفى عليان، حسن أحمد المومني، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عالم الكتب الحديث ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2006 ، ص 327.

³ - معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية ، القاهرة ، بدون طبعة ، 2002 ، ص 101-102.

(أ) الشبكات المحلية (Lan (local area network): وهي ترتبط بين عدة حواسيب ينتمون إلى نفس المؤسسة، ومتواجد في داخل نفس المبنى، عن طريق أجهزة الربط الشبكي، فهي تستخدم لتغطي مسافات قصيرة نسبياً.¹

(ب) الشبكات الإقليمية (Man (Métropolitain area network): يرتبط هذا النوع من الشبكات مجموعة مباني المؤسسة والتي قد تتواجد في نطاق أو منطقة جغرافية محددة تمتد إلى حوالي 80 كيلومترا، وترتبط محطات الحاسب مع الحاسبات الكبيرة التي تتحكم في هذا النوع من الشبكات، وعادة تستخدم هذه الشبكة نظم الميكروويف وكابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذا النوع من الشبكات.²

(ج) الشبكات الواسعة (العريضة) (Wan (Wade area network): وتعتمد هذه النوعية من الشبكات على قنوات الاتصال اللاسلكية أو غير المحدودة الاصطناعية والموجات القصيرة، وقد تبين لنا إمكانية ربط شبكات النطاق الواسع Wan بشبكات النطاق المحدود Lan وهو ما يمثله الشكل التالي:³

(د) الأنماط الهندسية لبنية الشبكات (Network Topology): وتوجد عدة أنواع منها:

- 1- شبكة الناقل Bus network: وتستخدم هذه الشبكة ناقلا واحدا يمر بين جميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة وتحتاج شبكة الناقل إلى أسلاك أقل وبالتالي فإن تكلفتها أقل، إلا أن البيانات المنقولة بين أجهزتها أكثر عرضة للتصادم وعدم إمكانية اتصال الأجهزة في نفس الوقت.⁴
- 2- شبكة الحلقة Ring network: وهي عبارة عن مجموعة من الحاسبات الآلية المتصلة ببعضها على شكل حلقة دائرية مغلقة تسمح بانتقال البيانات في اتجاه واحد من حاسب آلي إلى الحاسب

1 - إبراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم

الاقتصادية (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2002 2003، ص 23.

2 - محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات مع معجم شارح المصطلحات، الطبعة الأولى ،المكتبة الأكاديمية ،القاهرة 2000، ص 142-143.

3 - <http://it.engs.com/forum/t3>

4 - طارق طه، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والإنترنت،الحرمين ،الاسكندرية2006، ص 483.

الآلي الذي يليه أو في الاتجاهين معاً، كما يعيب على هذه الشبكة بأنها تعطي رخصة استخدام الشبكة لجهاز واحد فقط، ومن مزاياها أن تتمتع بدرجة عالية من الوثوقية.¹

3- شبكة النجمة Star Network: وتتكون من حاسب مركزي يسمى الحاسب المضيف متصل بمجموعة من الحاسبات الآلية والوحدات الطرفية التي تكون مرتبطة به على شكل نجمة بحيث تمر جميع اتصالات الشبكة من خلال الحاسب المركزي.²

الفرع الثاني : أهم الشبكات المعلوماتية: المتمثلة في الانترنت والانترانت والإكسترانت.

(1) شبكة الانترنت:

تعريف الانترنت بأنها شبكة الشبكات لأنها تتكون من عدد كبير من شبكات الحاسوب المترابطة والمتناثرة في مختلف أنحاء العالم ويحكم ترابطها بروتوكول يسمى بروتوكول ترانسلمت نقل الانترنت TCP/IP.³

وفي ضوء ما قدمته أدبيات النظم لمفهوم الانترنت يمكن لنا التعرف على الشكل التالي: تعرف شبكة الانترنت بأنها شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تضم بداخلها مجموعه شبكه حاسبات إليه خاصة وعامه منتشرة في جميع أنحاء العالم.⁴

1 - علاء عبد الرزاق السالمي ، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج ، عمان ، 2002 ، ص 362.

2 - محمد عبد العليم صابر ، نظم المعلومات الادارية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية 7، 200 ، ص 230.

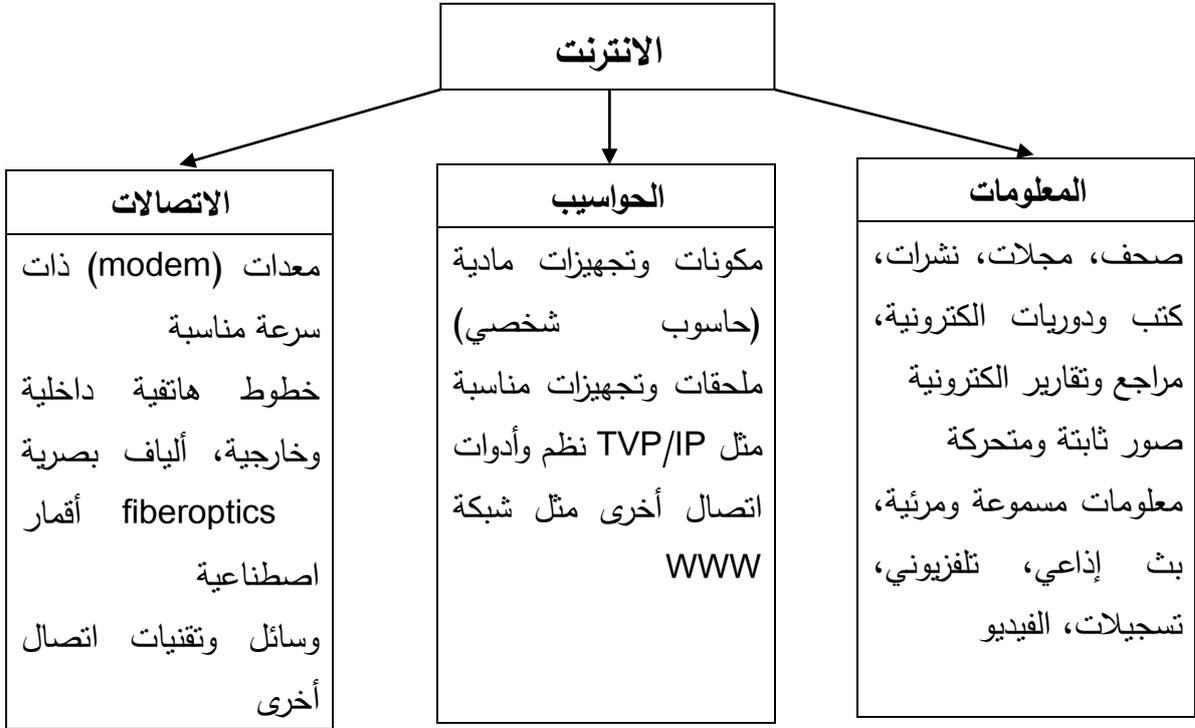
3 - سامي علي حامد عياد، استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكافحة الإرهاب، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ،

2011 ، ص 56.

4 - بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، الجزائر 2012 2013 ص 38

مكونات شبكة الانترنت: يمكن تلخيص مكوناتها في المخطط التالي:¹

الشكل رقم (2_1) : مكونات شبكة الانترنت



المصدر : عبد المالك ردمان الدنداني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت ، الطبعة الأولى ، دار راتب الجامعية ، بيروت ، 2001، ص 34.

¹ - عبد المالك ردمان الدنداني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، الطبعة الأولى ، دار راتب الجامعية ، بيروت ، 2001، ص 34.

- صفات شبكة الانترنت: من أهمها:

شبكة الشبكات Network of Networks: يعني أن الانترنت شبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعه من الشبكات الحاسبات الآلية سواء عامه أو خاصة.

- مستخدمو الشبكة المجهولون Anonymous users: وهذا راجع لكونها شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون من مختلف دول العالم.

- ذات قدرات غير محدودة: لا ينقص أداؤها بزيادة عدد المستخدمين، فهذا العدد لا يمكن التحكم فيه.¹

(ب) الانترنت Intranet: يمكن اعتبار الانترنت بأنها شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسه معينة، يستعمل فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الانترنت خصوصا البروتوكول TCP/IP والبروتوكول HTTP ولها منفذ لشبكة الانترنت أي أن التعامل في الشبكة يتم عن طريق واجهه الويب Web.²

- وتعرف على أنها شبكة مصممة لمقابله احتياجات العاملين المؤسسة، وتتضمن أرقام الهواتف، عناوين البريد الالكتروني الخاص بالعمال، وهي تساعد المؤسسات في عده مجالات.

ومن أهم أسباب استعمالها:

- تخفيض التكاليف وتوفير الوقت.

- توفير خدمات الانترنت كالبريد الالكتروني.

- رفع كفاءة عملية الاتصال الداخلي واتخاذ القرارات.

- الحصول على المعلومة في الوقت المناسب و تسريع العمليات.

¹ - طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر)، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008، ص 463.

² - بختي إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم، جامعة ورقلة ، 2004 ص 6.

_الفرق بين الإنترنت والإنترانت:

جدول رقم (3_1): الفرق بين الانترنت و الانترانت

الانترانت intranet	الانترنت internet	الفرق
- هو ملك المؤسسة التي تستضيفه	- غير مملوك لأحد	(1) الملكية
- وصول الأشخاص المسموح لهم فقط	- أي شخص يمكنه الوصول له.	(2) الفصول
- يحتوي على مواضيع خاصة بالمؤسسة فقط	- يحتوي على مواضيع ومعلومات	(3) المحتوى

المصدر : بختي إبراهيم ، تكنولوجيا المعلومات ، مقرر مقياس المعلوماتية ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، ص 77

(ج) الاكسترنات Extranet:

- الاكسترنات هي شبكة مكونه من مجموعه شبكات انترنت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أنها تربط شبكة الانترنت الخاصة بالمتعاملين، وتؤمن لهم تبادل المعلومات.¹

ومن صفات ودواعي استعمالها:

- أنها قادرة على زيادة فاعليه العمليات التشغيلية.

- تخفيض التكاليف.

- توفير الأمن المطلوب داخل الشبكة.

- تبادل الحجم الكبير من البيانات بين الأطراف المشاركة.

¹ - بختي إبراهيم، مقرر مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، ورقلة ، ص 77.

- تقاسم الأخبار والاهتمامات المشتركة مع المؤسسات الأخرى.¹

المبحث الثاني: أثر ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

- تتزايد وتختلف أنشطة المؤسسات بمرور الزمن والتطور الحاصل في العالم الخارجي وذلك عبر مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتسعى المؤسسات إلى البحث عن أفضل السبل لتحقيق الدمج الفاعل لتطبيقات هذه التكنولوجيا مع نماذج الأعمال التقليدية في هذه المؤسسات، ويصدر اهتمام المؤسسات بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المزايا التي تحققها هذه التطبيقات.

المطلب 1: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا معلومات الاتصال

الفرع الأول : مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر المرتبطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف، والمكونة من مجموعة أنظمة المعلومات والمتمثلة في:

- الحاسوب ومكوناته.

- البرمجيات.

- الأفراد.

- الإجراءات.

- البيانات.²

¹ - وهيبية غراممي ، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2012 ، ص145.

² - عدنان الشوابكة، مرجع سبق ذكره ، ص 169-170.

المطلب الثاني : آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول : آثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- لقد تمكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تطبيقاتها من إحداث تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كم استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، ويتم شرح مختلف آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات.

أولاً : الآثار التنظيمية: يمكن تصنيفها في ثلاثة جوانب هي: المركزية واللامركزية و الجمع بينهما، التقليل في حجم الوظائف و المستويات الإدارية، والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي.

(أ) الاتجاه نحو المركزية واللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من leavit et whisler تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك لان وفرة المعلومات مقارنة مما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بان تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام معلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس، أي أن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا عن طريق تبني اللامركزية.¹

¹ - نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2009 ، ص 287-291.

ب) تقليص حجم الوظائف و المستويات الإدارية:

عمله تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال وتحسين عملية التحفيز والدافعية لدى الأفراد.

أما فيما يخص تقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار Lucas بأن ازدياد قرارات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على انظمه المعلومات المحسوبة سوف يساهم في التقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصال المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وان زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارة الوسطى.

ج) التحول في شكل الهيكل التنظيمي: يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية البنيوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا و خارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة و الموردية والعملاء، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها في الاستجابة للمتطلبات البيئية الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي.

جدول رقم (1_4) : الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	واسع وعالية المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي بيروقراطي	مفطح الشبكي
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكليين (غير مبدعين)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر : نجم عبد الله الحميدي و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 290

ثانيا : الآثار الاقتصادية:

تحت تأثير عصر المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تغيرت عده مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من راس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضيفي على العمل قيمه مضافة، لان الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميز الثروة بتقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة.²

ويمكن القول أن الآثار الاقتصادية الناجمة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في استخدام الحاسب الالكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا.

1 - نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص 290.

2 - مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة ، فرع إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005_2006 ، ص 39-41.

ثالثاً : الآثار الاجتماعية: تمنحنا تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة والتحولت الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات مما يخلق آثار على البنیان المجتمعي منها:

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني.
- تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير.
- القياسات الحيوية والعمل على مكافحه الجريمة.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بان لها تأثيرات سلبية مثل (المخاطر الصحية لشاشه العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع، إدمان الانترنت والهاتف المحمول وكذا المخاطر البيئية مثل: استهلاك الطاقة، مشكله وحدات التصنيع و المواد المضره بالبيئة) وكذا المساعدة على نشر الجريمة في المجتمع المساعدة على الانتحار وتهديد الأمن العام والتطرف الديني، وانتحال الشخصيات.

المطلب الثالث : جرائم الحاسب والأمن المعلوماتي:

الفرع الأول : أولاً : جرائم الحاسب

رغم التطور الهائل الذي حدث في علم الحاسبات الالكترونية، إلا أن مسألة أمان وسريه المعلومات المخزنة فيها تحظى بنفس المستوى من التطور وعليه تواجه نظم المعلومات الحاسوبية بصفه عامه ونظم المعلومات الإدارية مشاكل أمنييه وتحديات خطيرة.

تعريف جرائم الحاسب:

- ترتب على استخدام النظم الآلية computercezed systems نموًا في جرائم الحاسبات وتقصد بجرائم الحاسبات استخدام تلك النظم الآلية بشكل مباشر من خلال القائمين على نظام المعلومات أو بشكل غير مباشر (عن بعد) للقيام بأنشطة وتصرفات تتصف بعدم القانونية كالسرقة أو التخريب أو التحريف، مما يؤدي إلى تحقيق أضرار بالغة بالجهة المستخدمة للحاسبات.

تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد مصطلح قانوني موحد للدلالة على الجرائم الناشئة عن استغلال تقنيته المعلومات واستخدامها، فالبعض يطلق عليها جريمة الاختلاس المعلوماتية وآخرون يفضلون تسميتها بالجريمة المعلوماتية، وتنقسم جرائم الحاسب إلى قسمين:

- منها يقع على النظام المعلوماتي، مثلا: سرقة المعلومات، الاستعمال غير المصرح بهم إلى نظام المعلومات، إتلاف المعلومات.

- جرائم تقع بواسطة النظام المعلوماتي، مثلا: الدخول والبقاء غير المصرح بهم إلى نظام المعلومات، الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة.¹

وعلى الرغم من خطورة هذه الجرائم إلا أنها مازالت لا تعامل مثل الجرائم الأخرى، وقد تم سن بعض القوانين واللوائح في بعض الدول تعاقب مرتكبي الجريمة ولكن يبقى هذا غير كاف لتطويق هذه الجريمة التي تشكل خطرا على المؤسسات والمنظمات والمجتمع ككل.

ثانيا : خصائص جرائم الحاسب: ارتباط الجريمة بجهاز الحاسوب وشبكه الانترنت أضفى عليها مجموعه من الخصائص والسمات المميزة لهذه الجريمة عن الجرائم التقليدية وهي:

- الجريمة المعلوماتية متعددة الحدود أو جريمة عابره للدول.

- صعوبة اكتشاف الجريمة المعلوماتية و إثباتها .

- الجريمة المعلوماتية تتم عادة بتعاون أكثر من شخص.

- خصوصية مجرمي المعلوماتية.

ثالثا : أهم تهديدات جرائم الحاسب: يمكن تلخيصها بناء على ما تقدم في:

- اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لهم حق دخول النظام أو من جانب أطراف خارجية (قرصنة).

- إمكانية تحريف بيانات نظام المعلومات، وبالتالي يؤدي استعمالها إلى قرارات خاطئة.

¹ - نهلا عبد القادر المومني، الجرائم المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2008، ص 46.

- إمكانية سرقة معلومات هامه وقد تكون على درجه من السرية.
- إمكانية دخول فيروسات إلى نظام المعلومات تعمل على إتلاف كل أو بعض البيانات أو الملفات أو البرامج ونظم التشغيل.
- إمكانية إعاقة عمل نظام المعلومات من خلال إغراقه بطلبات تبادل البيانات.
- يؤدي عدم كفاءة المستخدمين الداخليين عادة إلى إدخال بيانات غير صحيحة، أو حذف بيانات بالخطأ، ويرى البعض إلى هذا النوع من التهديد يمثل مصدر هام للخسائر المالية.
- يؤدي استخدام برامج غير ملائمة مفصلة أو جاهرة أو معدله عادة إلى تشغيل خاطئ للبيانات، ومن ثم الحصول على نتائج غير سليمة.¹

الفرع الثاني : الأمن المعلوماتي:

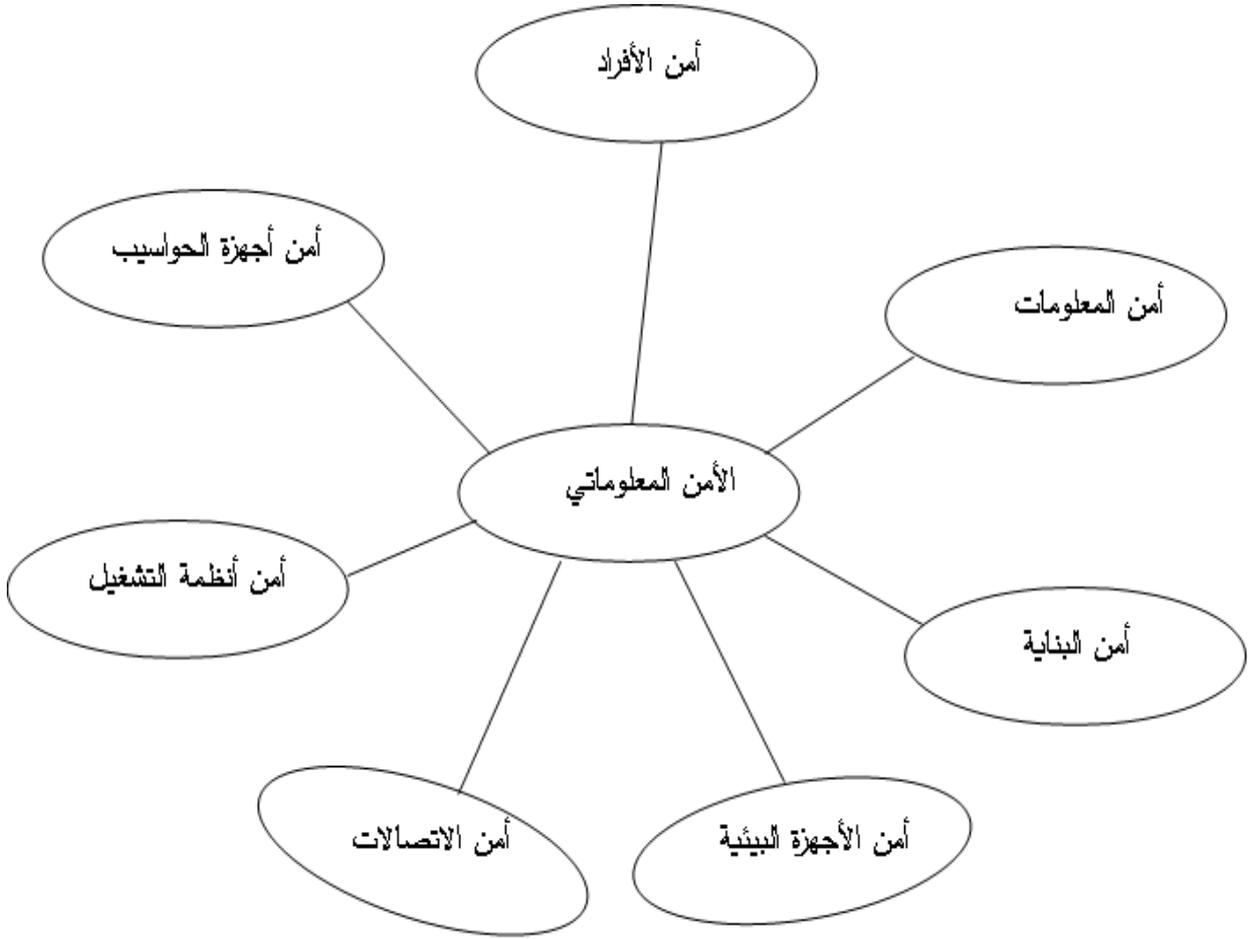
اولا : مكونات الامن المعلوماتي :

نظرا للتدفق الهائل في حجم البيانات وأهمية المعلومات أصبحت مشكله حمايتها والحفاظ عليها موضع اهتمام العاملين والباحثين في هذا الميدان، والغاية من أمنية المعلومات كيفية منع الغش أو الفشل وكشف الخداع في الأنظمة المعتمدة على المعلومات و يتكون الأمن المعلوماتي من العناصر في الشكل التالي:²

¹ - السيد عبد المقصود ، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلوماتية المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 550.

² - نهلا عبد القادر المومني ، مرجع سبق ذكره ، ص 49

الشكل (3_1) : مكونات الأمن المعلوماتي



المصدر : مستنبط من دلال صادق عبد الجواد وحميد ناصر القتال ، امن المعلومات ، دار اليازوري ، عمان ، الاردن ، 2008 ، ص21

ثانياً : أمن المعلومات: من المسائل المهمة المتعلقة باستخدام الأنظمة الآلية هي الأنشطة الخاصة لحماية المعلومات من أشكال الاستخدام الغير شرعي للموارد مثل السرقة، التعديل، التغيير.... الخ، وبتطبيق خطه جيده لأمن وسرية المعلومات لابد من بناء سلسلة قيمه تتضمن الرقابة و الكشف السريع عن المشاكل التشغيلية وغيرها والتي تواجه عمل النظام.¹

سوف نستعرض بعض تعاريف امن المعلومات:

- هي المحافظة على امن المعلومات وسلامتها وسريتها وملكيته والاستفادة منها.
 - هي الحماية الدقيقة التي غالبا ما تتجز من خلال صياغة ضوابط واضحة ومحدده بشكل سليم للمراقبة الأمنية وتطبيقها بفاعليه في إطار استخدام مجموعه من القواعد الرقابية.
 - هي مجموعه الإجراءات والتدابير الوقائية، التي تستخدم للمحافظة على المعلومات وسريتها من السرقة أو التلاعب أو الاختراق الغير مشروع.²
- وتتمثل اعتبارات امن المعلومات الواجب أخذها بعين الاعتبار في:
- سرية المعلومة: وتعني عدم إتاحة المعلومات والإطلاع عليها إلا للأطراف المصرح لهم.
 - سلامة المعلومات: حماية المعلومة من التغيير أو التدمير أو التحريف أثناء التخزين.
 - توفير المعلومات: توفرها عند الطلب من جانب المستخدمين المصرح لهم.
 - إمكانية مراجعه المعلومات: المراجعة مع حق المساءلة لتصرفات المنشأة.
 - التوثيق: التحقق من سلامه هوية الجهة التي يتم التعامل معها.³

¹ - سعد غالي ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2008 ، ص 231.

² - محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو ، حماية أنظمة المعلومات، الطبعة الأولى ، دار الحامد ، عمان ، 2007 ، ص 34.

³ - عبد الوهاب نصر علي، وشحاتة السيد شحاتة، دراسة متقدمة في مراجعة الحسابات وتكنولوجيا المعلومات،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 222-223.

ثالثا : أمن الشبكات: إن مصطلح أمن الشبكات Network Security أمر مريب لأنه بصورة افتراضية يربط جميع الأعمال والحكومة والتنظيمات الأكاديمية، بياناتها وأجهزة معالجتها مع مجموعه من الشبكات المرتبطة، من هذا المنطلق ظهرت الحاجة الملحة لعمل إجراءات حماية الشبكة و حماية البيانات خلال إرسالها وعليه تعرف أمنية الشبكات بأنها الجزء الذي يتكون من إجراءات كشف ومنع وتصحيح الانتهاكات الأمنية التي تحدث أثناء ترسل المعلومات.¹

ولهذا عملت الجهات المختصة في هذا المجال في التفكير والعمل لإيجاد طرق تمنع من اختراق الشبكات وتم التركيز على جانبين لتحقيق ذلك:

- حماية المصادر، من خلال الخدمات والمواقع الشبكية الشخصية.

- تأمين نقل البيانات، بحيث لا يتم الإطلاع على محتويات الرسالة أو تغييرها أو نسخها.

رابعا : أمن البرامج: لا يمكن اعتبار الحاسبات نظاما محميا ما لم يكن هنالك تكاملا أمنيا يشمل الأجهزة والبرمجيات على حد سواء خصوصا البرامج التي تمس امن المعلومات أو التي من شأنها تتجاوز على الخواص الأمنية للحاسبات، ويشمل امن البرمجيات أيضا على امن انظمه التشغيل المعتمدة في إدارة منظومة الحاسبات، مما يعمل على تقليل أو منع محاولات التلاعب بالثوابت أو المفاتيح المنطقية التي تحكم السيطرة على البرمجيات من جهة وعمل إدامة مراقبه نظام التشغيل.²

وعند إنتاج أو تصميم أي برنامج يجب الأخذ بما يأتي:

(أ) تحديد شخصيه المستخدم: وذلك من خلال تعريف المستخدم لنفسه إلى النظام وأنه من ضمن المخولين باستخدام النظام، ويتم ذلك من خلال:

- إدخال الرقم السري الخاص به للنظام.

- إدخال بطاقة معينه متخصصة لها مكان في الحاسوب.

¹ - علاء حسين الحمادي وسعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر، عمان ، 2007 ، ص 22-23.

² - دلال صادق الجواد وحמיד ناصر القتال، مرجع سبق ذكره، ص 103.

- الصفات الشخصية مثل بصمة الأصابع اليد، إبهام اليد، تمييز الصوت، توقيع المستفيد.
- (ب) **تحديد صلاحية المستخدم:** وهنا يجب أن يميز النظام من له الحق في الإطلاع الكلي أو الجزئي على النظام، ومن له صلاحية التعديل أو الإدخال أو الحذف أو القراءة.
- (ج) **تحديد تداول المعلومات:** وهنا يجب أن يكون للنظام قدرة على الإطلاع المستخدم المخول على نوع المعلومات المسموح تداولها حسب التصنيف وكل حسب صلاحيته، وذلك بالاعتماد على كلمة المرور المتفق عليها مع النظام مسبقاً.¹
- رابعاً : أمن المكونات المادية:** ويتمثل أمن المكونات أساساً في عنصرين رئيسيين هما الحماية من الكوارث والحماية من المتطفلين، وكلاهما يمثل تهديداً لأمن المعلومات، ويمكن للمكونات المادية أن تتعرض للتهديدات من خلال عطل في معداته أو أخطاء المشغلين أو التخريب المادي المعتمد.²
- (5) متطلبات ووسائل الأمن المناسبة، من أجل العمل لحماية جميع ما ذكر سابقاً من أمن مادي والمعلومات والبرمجيات والشبكات يجب بناء نظام للأمن المعلوماتي وذلك يتطلب.
- تحديد درجة الأمن المطلوبة للمعلومات لمختلف المستويات والتي سيتعامل معها النظام.
- تحديد نوع المعلومات وأهميتها وتصنيفها.
- تقدير الجهات المعنية باختراقات أمنية المعلومات من أشخاص أو شركات.
- تقدير حجم الخسائر التي يمكن أن تنتج عن الكوارث التي يمكن أن تصيب النظام.
- تعيين أشخاص مسؤولين عن أمن النظام، لتطبيق ومتابعة تطبيق نظام المعلومات، والسيطرة ومعالجة أي خلل قد يحدث.³
- وتوجد وسائل متنوعة للحماية وتتنابن هذه الوسائل بدرجة فعاليتها وتعقدتها وذلك حسب البرامج المصممة لهذا الغرض، من بينها:

1 - محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، مرجع سبق ذكره ، ص 52-53.

2 - السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره ، ص 554.

3 - محمد دباس عبد الحميد، وماركو إبراهيم نينو، مرجع سبق ذكره ، ص 55.

- عمل نسخ احتياطية من الملفات ولقواعد البيانات، واستخدام البرامج ومضادات الفيروسات.
- برامج الجدران النارية، واستخدام أقفال مشفرة بأرقام سرية.
- وضع ضوابط للنفاذ وتحديد امتيازات النفاذ.
- الرقابة على التدفقات القادمة للبيانات عبر الشبكة والوسائط الرقمية الأخرى.
- استخدام الخصائص الفيزيولوجية لحماية النظام، مثل بصمة الإبهام.
- وضع إجراءات الرقابة على المعالجة التقليدية للمعاملات، وضع إجراءات فورية.¹

خلاصة الفصل الأول:

مع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات كأحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما تنتجه هذه التكنولوجيا التي حدثت في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الآونة الأخيرة، حيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة فلا بد من العمل على اكتسابه والتحكم فيه.

كما تم التطرق في هذا الفصل لبيان أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، فلم تعد وظيفة الاتصالات مثلاً تقتصر على العمل داخل المؤسسة أو بينها بل اتسع محيطها بشكل سريع.

وساهم الانتقال إلى استخدام الأقمار الصناعية في تحسين أنظمة وسرعة الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة بهدف تحقيق الاستفادة من البحوث العلمية والمعارف والخبرات التي تم التوصل إليها في هذا المجال.

مما هو الأثر أو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الداخلي للمؤسسات؟ وهذا ما سيتم التطرق له في الفصل القادم.

¹ - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره ، ص 226.

الفصل الثاني

تور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في

تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية

مقدمة:

يعتبر الاتصال من وظائف المؤسسة ومن العوامل المهمة لنجاحها، و عامل مهم لتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومؤسسات إذ تمثل عملية الاتصال احد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني و عن طريق انظمه الاتصالات الداخلية استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات، وتعتبر الاتصالات الداخلية في أي مؤسسه حلقة الوصل الرابطة لهذه المؤسسات لما تقوم به من مهام ووظائف تسيير العمل الإداري والفني.

وعمليه الاتصال هذه يفترض أن لا تتم بصوره عشوائية، وليس من المتوقع أن تكون عملية بسيطة وميسرة وإنما هي عملية منظمه واسعة النطاق ومركبه ومتداخلة، ولذلك يجب أن تتم وفق أسس وقواعد وانظمه ومبادئ محده، كما أنها تحتاج إلى أنظمة وسياسات وأدوات ومهارات متنوعة وعلى هذا الأساس قمت بتقسيم الفصل إلى مبحثين هما:

- المبحث الأول: الاتصال الداخلي للمؤسسة (مفهوم، استراتيجيه، ومعوقاته).
- المبحث الثاني: اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية.

المبحث الأول: الاتصال الداخلي للمؤسسة (مفهومه إستراتيجيته، معوقاته).

المؤسسة عبارة عن كيان اجتماعي تضم أفراد وهؤلاء الأفراد يشكلون جماعات العمل المختلفة من أجل انجاز العمل في جميع مجالات وأنشطه المؤسسة المختلفة.

- العنصر المحوري في ديناميكية وحركية الجماعة هو التفاعل (الاتصال) من الأفراد وتتوقف الحالة المعنوية لهؤلاء الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية وكذلك إنتاجيتهم على مدى فاعليه وكفاءة الاتصال في المؤسسة لأن الاتصال يمثل الشريان الذي يغذي المنظمة حيث يتم تبادل ونقل المعلومات والمقترحات والأوامر والإرشادات والخطط والسياسات والقرارات وغيرها من أجزاء المؤسسة المختلفة، ولاشك أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف أساليبها و مبتكراتها قد حققت انجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت أن تبنيها واحتضانها بكفاءة وفاعليه.

وعليه سننترق في هذا المبحث إلى ماهية الاتصال الداخلي في المؤسسة؟ واثر التطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي للمؤسسات؟

المطلب الأول: ماهية الاتصال الداخلي للمؤسسة

الفرع الاول : أولا : مفهوم الاتصال الداخلي للمؤسسة:

عرفت الجمعية الأمريكية للإدارة بالاتصال بأنه: التصرف الذي ينتهي بتبادل المعاني وتعرف وظيفة الاتصال في المؤسسة بأنها عملية تبادل المعلومات.

وقدم "لوسادا فاسكس" Losada Vasquez تعريفا مفصلا للاتصال الداخلي وانطلاقا من مفهوم الاتصال الشامل حيث وصفه بأنه مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعمليات الاتصال وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتيسير تكوين صورته شامله معينه تنتج عن نشر شخصيه محددته تنسجم مع واقعها وانتظاراته وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها.¹

¹ - عبد الغفور يونس، تنظيم إدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر "بيروت" بدون سنة، ص 371.

أما "إبراهيم أبو عرقوب" عرف الاتصال الداخلي على انه الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.¹

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن جل التعاريف تركز على مصطلح ومفهوم أساسي إلا و هو نقل المعلومات بين طرفين أو أكثر قصد إخباره بمضمونه ومحتواه، ومن هنا نستنتج أن "الاتصالات الداخلية هي: كل الوسائل التي يستخدمها الأفراد في إيصال المعلومات بين المستويات التنظيمية في المؤسسة مما يساعد على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية".

ثانيا : أهمية الاتصال الداخلي:

إن الاتصالات هي عملية يخصص لها الرؤساء والمدراء جزء كبير من أوقاتهم في الاتصال مع مرؤوسيهم ويزملائه و الإدارة العليا وتعتبر الوسيلة لتمكين المدراء من القيام بأعمالهم ومهامهم الرئيسية في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.²

ومما يزيد من أهمية الاتصال في المؤسسات ما يلي:

التضخم الكبير في حجمها والتعدد والتشعب الواسع في فروعها، والتنوع الهائل في وظائفها إلى الحد الذي أدى إلى ضرورة وجود نظام متطور من العلاقات أو الاتصالات التي تمكن من الربط بين هذه الأجزاء والفروع والوظائف بشكل يضمن التناسق بينها.

إن فشل ونجاح القرارات الإدارية يعتمد على مدى نجاح أو فشل أجزاء الاتصال التي تهدف إلى الحصول على المعلومات الدقيقة والمباشرة عن مواضيع هذه القرارات.

أهمية الترابط بين المؤسسة ومحيطها وعالمها الخارجي بحيث المؤسسة كإنسان لا تستطيع أن تكون منفردة و منعزلة عن غيرها.¹

1 - فضيل دليو، مرجع سبق ذكره ، ص 30.

2 - د.حنا نصر الله وآخرون "مبادئ في العلوم الإدارية والأصول،" المفاهيم المعاصرة"، دار زهران للنشر والتوزيع عمان الأردن 1999، ص 193-194.

ثالثا : أنواع الاتصال الداخلي وأهم قنواته:

(ا) الاتصالات الرسمية: تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصالات عن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة.

_ الاتصالات من الأعلى إلى الأسفل: و هي ما يطلق عليها اسم الاتصالات الهابطة، والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين و مستوى تنظيمي أدنى، كما يتطلب هذا النوع من الاتصالات وجود درجة معينة من الثقة بين القاعدة والقمة في المؤسسة.

_ الاتصال الأفقي أو القطري: تعود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كان يتصل مدير إنتاج بمدير تسويق، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري وهذا النوع ضروري جدا لزيادة التنظيم والتنسيق في مختلف الوحدات الإدارية بالمؤسسة.²

_ الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى: وهي عبارة عن نقل المعلومات من العاملين في المستويات الدنيا (التنفيذية) إلي العاملين في المستويات الإدارية الأعلى وتكون طبيعة هذه الاتصالات نقل النتائج والطلبات والاحتياجات وشرح المشاكل والصعوبات والملاحظات عن ظروف العمل والأداء ولنقل الآراء أيضا للإدارة العليا وتعتمد الإدارة العليا على هذه القناة رسم السياسات واتخاذ القرارات.

(ب) الاتصالات غير الرسمية: وتنشأ الاتصالات غير الرسمية في أي جهاز إداري بطريقه تلقائية نتيجة ما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعيه وصدقات حيث أن حيث أن هذه الاتصالات لا علاقة لها بالإدارة.

1 - عبد المعطي محمد عساف "السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة"، دار زهران للنشر والتوزيع عمان الأردن 1999، ص 11.

2 - نعيم إبراهيم الطاهر "أساسيات إدارة الأعمال ومبادئها"، الطبعة الأولى، ص 277.

رابعاً : أساليب الاتصال الداخلي: تنتقل المعلومات والبيانات والتعليمات من وإلى العاملين داخل المؤسسة أما في شكل شفهي أو في شكل كتابي أو بهما معاً، ويمكن توضيح أهم أساليب نقل المعلومات في ما يلي:¹

_ الاتصالات المكتوبة: وتعني هذه الاتصالات تدوين الرسائل في صورته مادية مكتوبة ومن أهم أشكالها (المجلات، التعليمات والأوامر المكتوبة، التقارير، الاقتراحات والشكاوى المكتوبة).

_ الاتصالات الشفهية: حيث يتم من خلالها نقل المعلومات عن طريق تبادل الحديث بين المرسل والمستقبل مباشرة أو غير مباشرة أو عن طريق الهاتف أو بتحميل رسالة شفوية لأحد ليقوم بنقلها. وأهم أساليب هذا الاتصال:

- الاتصال خلال الاجتماعات والمؤتمرات.

- الاتصال خلال المقابلات الشخصية والأحاديث المباشرة.

- الاتصال عن طريق الهاتف.

_ الاتصالات السمعية البصرية: ترتبط هذه الوسيلة بحاسة البصر للمستقبل وما قد تقع عليه عينيه من صور و أفلام ورسوم بيانية، و من بين أهم هذه الوسائل نجد (الملصقات، الرسوم البيانية والخرائط، الانترنت، الانترنت، الاتصالات باللمس أو الإشارة أو بتعابير الوجه).

المطلب الثاني: معوقات الاتصال الداخلي وطرق حلها

الفرع الأول : معوقات الاتصال الداخلي

إن الهدف من الاتصال على مستوى المؤسسة هو ربط قمة التنظيم بقاعدته والعكس عن طريق انسياب جيد للمعلومات في اتجاهين وذلك أولاً لضمان فاعليه الأداء وثانياً لضمان التنفيذ الجيد للخطط ولكن من الحقائق الثابتة أن هناك معوقات قد تحد من كفاءة وفعالية الاتصالات.

و يمكن تحديده هذه المعلومات كما يلي:

¹ - فضيل دليو، اتصال المؤسسة مرجع سبق ذكره ، ص 118.

(أ) **معوقات مادية:** وهي عقبات متعلقة بالمسافة كالتشويش على خط التليفون وهذا ما يؤثر عليه ومنها:

- عدم ملائمة مكان الاتصال: وذلك من خلال حجمه وطريقه إعداده مغلق أو مفتوح وكذلك الموقع الجغرافي للمؤسسة بالإضافة إلى سوء الإضاءة.

- عدم ملائمة قنوات الاتصال: قد يتم الاتصال بالتليفون أو أي وسيلة أخرى مشابهه وربما بالبريد وقد ينتج عنه معوقات تؤخره أو تعطل مضمون الرسالة.

(ب) **معوقات شخصية:** وهي التأثيرات النفسية والاجتماعية والعاطفية ونزعات الفرد و مدى تأثير كل هذه العوامل على اتخاذ القرار أو على القرار نفسه والحكم على الأمور، ونجد منها:

- المبالغة والإفراط في الاتصال: إذا كان هناك تزايد في عملية الاتصال داخل التنظيم فان عملية الاتصال تؤثر سلباً.¹

- وقع تطرق جمال الدين لعويصات لمعوقات الاتصال في ما يلي:

_ **الغموض في الرسالة:** مهما كانت القناة التي يمر فيها الاتصال عاليه ألبوده فإن النتائج المرجوة تكون ضعيفة إذا تم التعبير عن الرسالة في شكل غامض يصعب فهمه.

ومن أمثلة الرسالة السيئة العبارات والألفاظ الجوفاء التي لا تنتمي إلى الموضوع الاختصار المعيب عن طريق الحذف، عدم الترابط بين الأفكار والمعاني الواردة في الرسالة كذلك سوء ترتيب الأفكار، التعبير اللغوي المعيب.....إلخ.

_ **الخطأ في ترجمة المحتويات:** إن المديرين يتركزون في نقاط الاتصال الرئيسية في المنظمة ويحتم عليهم عملهم هذا أن يعملوا كمستقبلين وكمرسلين للمعلومات فهم يستلمون الكثير من المعلومات من مختلف المستويات الإدارية وعليهم في نفس الوقت إعادة إرسال المعلومات إلى أماكنها المناسبة.

_ **الفاقد بسبب تتابع مراحل الاتصال:** إن مرور الرسالة بعدة أشخاص وفي عده مراحل يجعلها تفقد شيئاً من جوهرها في كل عملية إرسال هو ما يدعو المنظمات الكبيرة إلى أن تعتمد على الاتصال الكتابي في إدارة أمورها.

¹ - كمال برير "الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع بيروت 1996، ص 128.

_ عامل الزمن: إن بعض الأمور الحيوية بالنسبة للموظفين كتغيير مواعيد عملهم أو مجرى حياتهم الوظيفية أو تدريبهم أو غير ذلك يحتاج الشخص إلى وقت كاف لها لكي يستطيع أن يفهم الرسالة التي تريد الإدارة أن تنقلها إليه.

_ مدى الثقة في ناقل الاتصال: الكثير من الرؤساء يفقدون ثقة مرؤوسيهم وبالتالي يحكم على رسالة الاتصال بالفشل بمجرد كونها جاءت عن طريق ذلك الرئيس الذي عود المرؤوسين من تجاربه السابقة على عدم نزاهته وإخلاصه.

_ سوء نظام الاتصال بين الأفراد الاتصال الجيد يسهل انسياب المعلومات في كل الجهات إلا أن سوء الاتصال كصعوبة النطق أو اللغة تعتبر معوقا.

_ عدم القدرة على التركيز و تذكر المعلومات ويكون هذا المعوق في الاتصالات الشفوية حيث صعوبة الاستيعاب نتيجة عدم القدرة على التركيز.¹

وكذلك توجد عوائق تعترض عمليه الاتصالات الداخلية مثل:

1- اللغة: تعتبر اللغة ماده التعبير عن موضوع الاتصال، فالكلمات التي تصاغ بها الرسالة سواء كانت شفوية أو مكتوبة هي التي ترسم صورته ومعنى الرسالة المراد تبليغها.

2- البناء التنظيمي: كلما زاد حجم المؤسسة وتعدده المستويات الإدارية فيها وبالتالي كبر حجم الوحدات الإشرافية فيها وتشعبت العلاقات إلى أنواع متعددة، فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة احتمال انهيار نظام الاتصالات بين هذه المستويات.

3- عائق مترتب عن القناة: و يتعلق باختيار القناة إذ لا تؤدي بعض الرسائل بسبب الاختيار السيئ للقناة، فمعلومة مستعجلة مثلا لا يمكن وضعها في رسالة ظرفيه وإنما تبليغها إما بالهاتف أو الفاكس.

4- العوائق الطبيعية: وهي متعددة مثل حدود الضوضاء تعرقل الاتصال أو وجود طرفي الرسالة في ظروف غير ملائمة مثل الحرارة أو البرودة الشديدة كل هذه العوائق تزيد من احتمال عدم فهم الرسالة أو سوء فهم مضمونها.¹

¹ - جمال الدين لعويصات "مبادئ الإدارة" دار هومة للنشر والطباعة الطبعة الأولى، 2003، ص 137-140.

الفرع الثاني : طرق التغلب على معوقات الاتصال: من الوسائل التي يمكن

للإدارة استعمالها لتجنب معوقات الاتصال ما يلي:

- تخفيض عدد الوحدات الإشرافية من خلال توسيع القاعدة الإشرافية أو عدد الذين يمكن أن يخضعوا لإشراف رئيس واحد.
- تفويض السلطة إلى المستويات الإدارية الأدنى في التنظيم يساعد على تحسين كفاءة الاتصالات بين هذه المستويات وذلك لشعور العاملين بالأهمية والنابع أساسا من تفويض السلطة إليهم.
- اعتماد اللامركزية في بعض الأقسام من التنظيم وتمكينهم من إدارة القسم لا مركزيا دون الرجوع إلى الإدارة العليا.
- السماح بنوع من الإشراف في الإدارة يعتبر هذا العامل ذا أهمية بالغه في نجاح عملية الاتصال والتغلب على المعوقات التي تنشأ عن عدم الشعور بالارتياح نتيجة لتركيز السلطة في يد الإدارة العليا.
- وضع أهداف واضحة لعملية الاتصال، و يجب التركيز على الرسالة المطلوب توصيلها للمستقبل.
- إعطاء الحرية الكاملة لجميع أفراد الإدارة والعاملين للتعليق على الموضوعات المختلفة التي تتعلق بعملهم.
- يجب على الرؤساء والمرؤوسين أن لا يترددوا في تقديم شرح وافي بالنسبة لمشكلات العمل المقدمة.
- يجب أن يكون اتفاق حول المعاني الاتصالية بين العمال والإدارة وهذا حتى يكون الاتصال تاما.
- يجب على الإدارة أن تعطي إجابات واضحة تجمع الأسئلة والاستفسارات التي تصعد إليها من المرؤوسين.
- يجب التركيز على الاتصال المباشر الذي يتيح للمرسل معرفه أثر الرسالة على المستقبل.²

¹ -حورية شريط، ص 134-136.

² - مدني عبد القادر علاقي، الإدارة العامة (دراسة وظيفية للوظائف والقرارات الإدارية)، الطبعة الثالثة، دار تهامة، جدة 1985، ص 361.

الفرع الثالث : عوامل زيادة فعالية الاتصال الداخلي: من أهم مقومات و عوامل زيادة فعالية الاتصال ما يلي:

1- الإصغاء: من مقومات الإصغاء الفعال إصغاء المدير لموظفيه حيث يعطي الموظف الفرصة للتعبير الكامل عما يريد وكذلك أيضا إصغاء الموظفين للمدير بكل عناية لكي يتسنى لهم فهم الموضوع.

2- الشرح: يتطلب الاتصال الفعال من المدير أن يوضح أفكاره حتى تكون مؤثره وسهله الفهم وان يكون أسلوب التخاطب من الدقة والجذب بحيث يجلب انتباه العاملين.

3- السؤال والمناقشة: وهو سؤال المدير لنفسه مثل عمليه الاتصال عن الهدف الذي يريد من خلال الاتصال وكذلك عن رده فعل العاملين من جراء هذا الاتصال وفي نفس الوقت أن يتيح الفرصة للموظفين من اجل السؤال والمناقشة والاستفسار.

4- التقييم: تقييم المدير لاتصالاته يفيد كأسلوب رقباه وأسلوب تحفيز حيث يساعد على تحسين الأداء معتمدا في ذلك على التغذية العكسية للاتصال التي تفيد في تعديل وتغيير بعض النواحي.

5- الاستجابة: وهي عبارة عن مراعاة الظروف والمواقف في الكلمات والقرارات وأوجه سلوك الاتصال الأخرى فتوقف الاتصال له أهمية في نجاح الاتصال كما أن مراعاة النواحي النفسية و الظروف الخاصة والعامة تكون من أسباب نجاح الاتصال.¹

ويرى إبراهيم فهم وآخرون أن عوامل زيادة نجاح فعالية الاتصال ما يلي:

_ تحديد اختيار الفرد المناسب: وهو الفرد المستهدف للتأثير عليه، وهذا الأخير يتطلب أن تكون على دراية لان هذا الفرض يختلف من وقت لآخر ومن موقف لآخر لذلك يصبح وصول الرسالة إلى الجمهور المستهدف شرطا أساسيا لنجاح عمليه الاتصال فإذا لم تصل الرسالة إلى من وجهت إليهم أو وصلت ناقصة فان عمليه الاتصال تكون غير فعالة.

¹ - محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله، مرجع سبق ذكره ص 167-168.

ـ **تحديد واختيار قناة الاتصال المناسبة:** أي اختيار قناة ووسيلة الاتصال الملائمة وبذلك اختيار قناة الاتصال يعتمد بشكل أساسي على مدى وفرة المعلومات عن الجمهور المراد الوصول إليه والرسالة المنقولة.

ـ **تحديد واختيار الرسالة المناسبة:** أي استخدام الرموز و الكلمات والتعبير التي لا تحمل التأويل من قبل الجمهور المستهدف وان تكون الرسالة معممة بشكل جيد وان تكون قادرة على إثارة رغبته دون أن تتعارض مع أهدافه وعاداته.

ـ **تحديد واختيار الوقت المناسب:** لكي يكون الاتصال فعالا لابد وان تصل الرسالة في الوقت المناسب إلى من بعثت إليهم، فإذا وصلت قبل الوقت فان المستقبل لا يكون مستعدا لاستلامها وإذا وصلت متأخرة يفقد الاهتمام بموضوعها أي لا تعد هناك رغبة في استلامها وبالتالي يجب تحديد الوقت المناسب.

ـ **التدقيق على عناصر عملية الاتصال:** وهذا يعني القيام بتحليل عملية الاتصال المتعلقة بنشاطات الإدارة الرئيسية ومحاولة الكشف عن الصعوبات قبل وقوعها وبالتالي أن تتصب على جميع عناصر الاتصال بدا بطرفي الاتصال ونهاية بالرسالة والقناة بغرض التعرف على النقائص في أي منها وإزالتها.¹

ـ **التكرار غير الممل لعملية الاتصال:** وذلك ليتم التأكد من وصول الرسالة و خاصة في حالة حدوث أي نوع من أنواع التشويش في عملية الاتصال أو في حالة استخدام التعبير القابلة للتأويل كتحديد موقع الالتقاء بين طرفي الاتصال، فيصبح التأكيد على تحديد مكان اللقاء وتوقيته أمرا ضروريا.²

المطلب 3: تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي

الفرع الأول : الوسائل المؤثرة على الهيكل التنظيمي في المؤسسة³

من أهم الوسائل التي تؤثر على الهيكل التنظيمي في سرعته ودقته في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة.

1 - إبراهيم فهد وآخرون "العلاقات العامة وإداريتها" مدخل وظيفي، ص 362-367.

2 - مدني عبد القادر علاقي، مرجع سبق ذكره، ص 374.

3 - ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار صفا-2005، ص 116-117.

(أ) التلكس (télex):

نظام لتنقل الرسائل وهي أول جهاز تم استخدامه في إرسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمراقبة (شفرة مورس) تطورت، ففي القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن بعد التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق الأخرى على الطرف الآخر من الخط.

(ب) التيليتكس (تبادل النصوص عن بعد):

التيليتكس تجمع بين عمل التيلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجه النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية تخزين المعلومات المطبوعة.

- يمكن استخدام التيليتكس في هذه المجالات: المراسلات مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة.

_ الشؤون الإدارية: مثل وثائق الموظفين وجرد المخازن واعتماد النموذج والطلبات.

_ الشؤون المالية: الحسابات الجارية وقوائم الأسعار تسجيل المبيعات والصفقات.

_ مجالات أخرى: مثل الإعلانات التجارية وكتالوجات المؤسسة و المعلومات المرجعية.

(ج) الهاتف (téléphone): مع مرور الوقت تطور الهاتف مشكله وحجم هي ومزاياه وإمكاناته عده مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية، الهاتف الصوري (photophone) أو الهاتف الفيديو (vidéophone) الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة مع تزويد بذاكره تأهله لتخزين الصورة واسترجاعها.

يستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما:

_ طريقة الاتصال المباشر: أي من هاتف لآخر.

_ طريقة الاتصال الغير مباشر: أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التيلكس والحواسيب وغيرها.

د) بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديو تكس):

وهي استثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات و قنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية، وهو عبارة عن وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون تشمل تقنيته الفيديو تكس على ثلاث ركائز هي:

_ البحث عن طريق شاشة تلفزيونيه.

_ تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب.

_ نقل هاتفي أو بوسيلة سلكيه أو لاسلكية.

يوجد نوعين رئيسيين من بنوك الاتصال المتلفزة هما:

- الفيديو تكس العادي أو الإذاعي ويسمى التلنتكس أو النص المتلفز.

- الفيديو تكس المتفاعل ويسمى أيضا بخدمه البيانات المرئية.

هـ) الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي): عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي، لهذا يشبه اله تصوير صغيره غير أنها مزوده بهاتف أو متصلة به فالفاكس هو عبارة عن تقنيته حديثه تشمل على:

- جهاز استنساخ الكتروني مرتبط بخط الهاتف.

- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.

و) الأقمار الصناعية: تصنف الاتصالات إلى نوعين هما:

_ الاتصالات الأرضية سواء كانت سلكيه أو لاسلكية ميكروويف كابلات.

_ الاتصالات الفضائية التي تتم عن طريق الأقمار الصناعية.

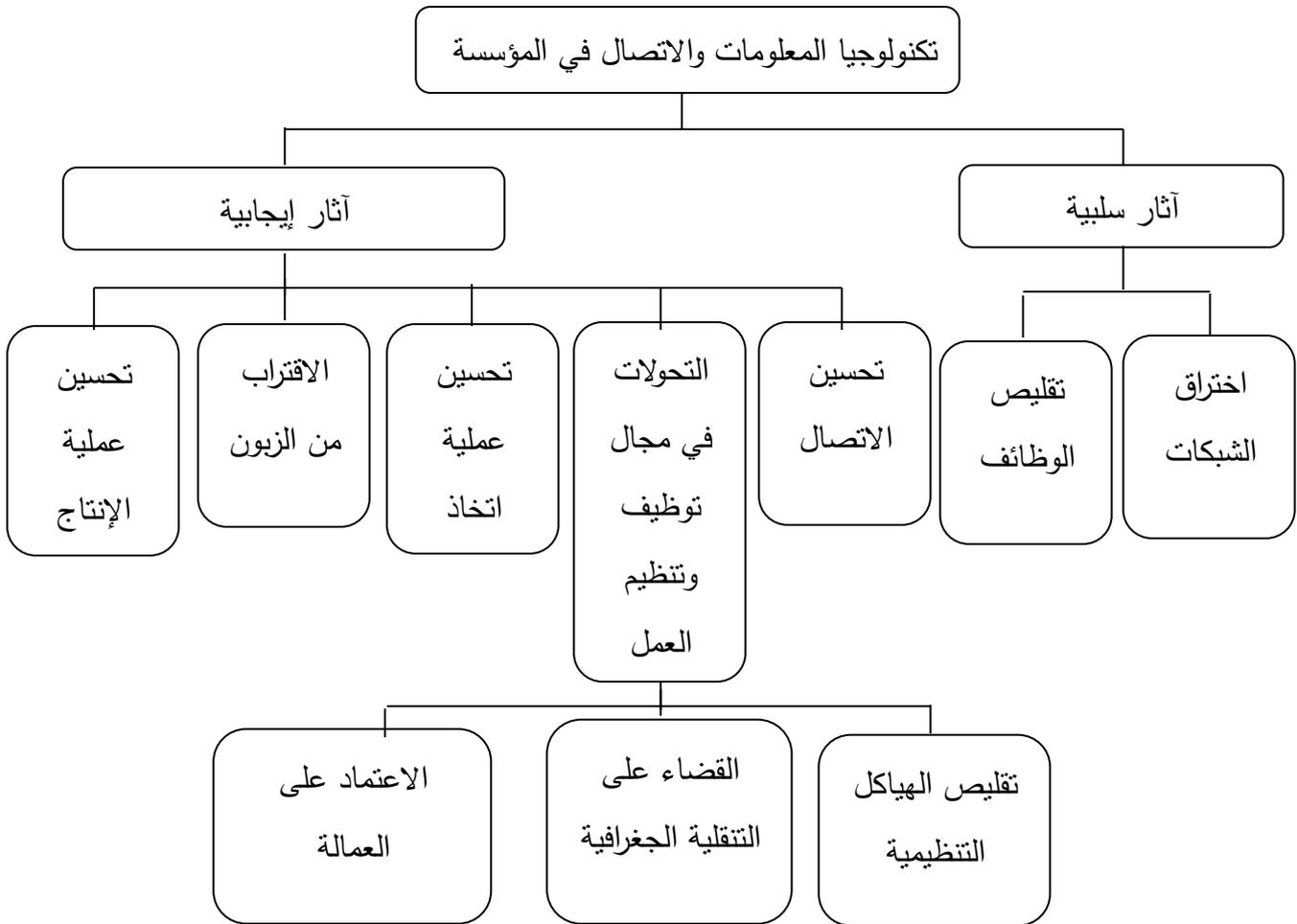
يعرف القمر الصناعي على انه: محطة صغيرة في جسم متحرك و عائم في الفضاء تعمل على موجات متناهية الصغر وتقوم المحطة باستقبال وإعادة إرسال هذه الموجات التي تحمل الرسائل والمعلومات من وإلى الأرض عبر المحطات الأرضية الموزعة في مناطق المشتركين.

(ي) الاتصال الإلكتروني الحديث (شبكة المعلومات): تشير إلى كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الإلكتروني للمعلومات عبر المسافات وبشكل أكثر تحديدا هو عبارة عن نقل المعلومات والأفكار والمشاعر داخل المؤسسة أو خارجها باستخدام الأنظمة و الوسائط المعلوماتية شبكه اتصال الكترونية داخلية (انترنت) وشبكات اتصال الكترونية خارجية (انترنت).

الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي في المؤسسة: لقد استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات داخل الإدارة أو خارجها للحصول على المعلومات التي تهمها ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكه الانترنت الانترنت الاكسترنات، و ما تنتجه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية والحصول على أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه. ونظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال المؤسسي والاتصال ككل فان العديد من المؤسسات في العالم اليوم تسعى إلى مواكبه اقتناء هذه التكنولوجيا حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.¹ ويمكن تلخيص آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة كما يلي:

¹ - عجلان بن محمد الشهري، التقنيات المكتسبة والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، الأردن 1999، ص 69.

الشكل رقم (1_2) : آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة¹



المصدر: حورية بلعويداتن: استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية جامعة مستوري قسنطينة 2008_2007

يتوجب على المؤسسة بناء نمط تكنولوجيا اتصالي رشيد يكون قائما على مناقشه ودراسة التغيرات المعمقة الناتجة عن إدماج التكنولوجيا كدراسة المشكلات المصاحبة لهذا التبنى أو الإدماج سواء الحالية أو المستقبلية وعليه الاهتمام أكثر بإشكاليه تدريب وتكوين الأفراد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

¹ - حورية بلعويداتن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة مستوري قسنطينة، 2007-2008.

المبحث الثاني: المستشفيات العمومية واثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على اتصالاتها الداخلي.

- يساهم الاتصال الداخلي بأنواعه وإشكاله ووسائله في تحقيق الأهداف الاتصالية للمستشفيات وذلك بالاستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير في تنظيم الاتصالات الداخلية بالمؤسسة خلق ثقافة.

وتعتبر المستشفيات من المؤسسات والقطاعات الحساسة في المجتمع نظره للخدمات الصحية التي تقدمها للأفراد، وبالتالي يجب توفر نظام اتصالات قوي يمكن المستشفيات من مزاوله مهامها بكل أريحية.

وتلعب تكنولوجيا معلومات الاتصال دورا قويا في تنظيم الاتصال داخل المستشفيات العمومية.

في اكتساب المستشفيات اتصالا داخليا فعال ومتطور لمواكبه التطورات من حولها وتحسين الخدمات الصحية المقدمة لكونها من أهم المنظمات في أي دولة كانت وهذا راجع لحساسيتها الخاصة ولارتباطها بشكل مباشر بالفرد وحياة الأفراد داخل المجتمع وجاء هذا الفصل من الدراسة ليساهم في دراسة تحسين وضع هذا القطاع.

وعلى هذا الأساس سيتم التطرق إلى:

- تعريف المستشفيات العمومية الجزائرية.

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

-الفوائد المترتبة عن استعمال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب 1: مفهوم المستشفيات العمومية و خصائصها

الفرع الأول : مفهوم المستشفيات

أولاً : تعريف المستشفى:

لقد حدد المرسوم التنفيذي رقم 7 - 240 المؤرخ في 19 ماي 2007 كيفية إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية كيفية تنظيمها وسيرها حيث ألغى المرسوم التنفيذي الذي قبله رقم 97 - 466 والذي كان يحدد كيفية وقواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسيرها فجاء الشق المتعلق بالمؤسسات العمومية الاستشفائية من هذا المرسوم ليعطي الصورة التي تكون عليها المستشفيات العمومية ومجمل المهام الموكلة إليها بالإضافة إلى كيفية تشكيل المجلس الذي يحكمها أو كيفية تنصيب المدير الذي يحكمها والمهام التي تكون على عاتقه ثم تطرق للأحكام المالية لهذه المؤسسات كما تم إتباع هذا المرسوم بملحقين لتحديد قائمه المؤسسات الاستشفائية و مؤسسات الصحة الجوارية على مستوى الوطن.

وعرفت المادة الثانية والثالثة من المرسوم أعلاه المؤسسة العمومية الاستشفائية على أنها مؤسسه عموميه ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية والي الولاية التابعة لها وهي مكونه من هيكل للتشخيص والعلاج..... وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلديه واحدة أو مجموعه بلديات.

كما حددت المادة الرابعة من المرسوم نفسه المهام الموكلة للمؤسسة العمومية الاستشفائية وهي التكفل بصفه متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام التالية:

- ضمان تنظيم وبرمجه توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي.

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

- ضمان حفظ الصحة والنظافة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

- تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

- كما أوضح المرسوم إمكانية استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية كميدان للتكوين الطبي والشبه الطبية والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.¹
- وقد عرفت الهيئة الأمريكية المستشفى بأنه مؤسسه تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل على أسرة للتتويج وخدمات طبية تتضمن الأطباء وخدمات التمريض المستمرة وذلك لإعطاء المريض التشخيص والعلاج اللازمين.
- وعليه يمكن تعريف المستشفى على انه نظام كلي يضم مجموعه من الخدمات الفندقية ونظام الخدمات الإدارية وتفاعل تلك النظم معا بهدف تحقيق أقصى رعاية ممكنة للمريض والمصاب وتدعيم الأنشطة التعليمية والتدريبية والبحثية.

ثانيا : خصائص المستشفى: تتمثل أهم خصائص المستشفيات فيما يلي:²

- **تعدد وتعقد الوظائف:** التي يقوم بها المستشفى حيث المستشفيات من اكبر المنظمات الحديثة تعقيدا لان من أهم أهدافها تقويم الجسم البشري ودراسته حين يكون مريضا.
- **تعدد الفئات العامة داخل المستشفى:** فنجد الطبيب والإداري وعضو هيئة التمريض والمساعد ولكل منهم مهامه الخاصة ويهتم كل فرد بأداء وظيفته بصرف النظر عن الآخرين ولذلك هو أشبه بالعامل على خط الإنتاج الذي لا يهتم إلا بالعملية التي يؤديها عند النقطة التي يقف عندها الخط الإنتاجي.
- **ازدواج خطوط السلطة:** وهذا راجع لتعدد الفئات وتعدد الوظائف داخل المستشفى فمنها الخاص بالجهاز الإداري البيروقراطي ومنها الخاص بالجهاز الطبي المهني.
- **صعوبة التنبؤ بحجم العمل بالمستشفى :** نظرا لصعوبة التنبؤ بحالات المرض المتوقعة ولذلك على المستشفى أن يكون جاهزا بصفه مستمرة لاستقبال الحالات المتوقعة والغير متوقعة.
- **تقييم نشاط المستشفى بالمقاييس العادية التي تستخدم في الوحدات الإنتاجية بجانب صعوبة تقييم الخدمات بصفه عامه.**

¹ - الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 07-140 العدد 33 المؤرخ في 19 ماي 2007، ص 22.

² - سليم بلطرش جلدة، المستشفيات والمراكز الصحية، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان ط1 2007، ص 26-27.

- يمتاز العمل داخل المستشفى بالدقة المتناهية و الحذر الشديد في أداء الخدمة: حيث أن الأمر يتعلق بصحة الإنسان و أي خطأ قد يؤدي بحياة المريض.

- الصفة الاستعجالية والطوارئ: هي سمه الجزء الأكبر من العمل داخل المستشفى بحيث لا تحتتمل التأخير والتأجيل والعمل المستمر على مدار 24 ساعة مما يؤدي إلى العديد من المشاكل المتصلة بالتكاليف والجدولة والرقابة.

ثالثا : الوظائف الأساسية للمستشفى:¹ إن اختلاف وظائف المستشفيات بعضها عن البعض قد يرجع إلى اختلاف الأهداف من وراء إنشائها فعلى سبيل المثال يحدد كارل ايفانج الأهداف التقليدية بما يلي:

- معالجه المريض.

- القيام بالأبحاث.

- تعليم طلاب الكليات الطبية.

- أما كرننت كولن فإنه يورد هدفا آخر إضافة إلى الأهداف السابقة وكذلك يرى حسان حراستاني أن هناك وظائف أساسيه تشترك فيها معظم المستشفيات أحدثه في العالم وهي:

- تحقيق مستوى عالي من جوده الرعاية الطبية للمريض والمصاب.

- تعليم و تدريب العاملين في المجالات الطبية والتمريضية والعلوم الطبية المساعدة.

- تعزيز البحوث في مجالات العلوم الطبية و العلوم الأخرى ذات العلاقة الصحية.

- توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية اللازمة لتعزيز الصحة المجتمع.

و هناك وظائف أخرى ذكر منها:²

وظيفة الرعاية الصحية العلاجية: يقصد بها الخدمات الشخصية والعلاجية سواء من خلال العلاج

الدوائي المباشر أو من خلال خدمات صحية مسانده تحتاج رعاية سريريته داخل المستشفى أو من خلال

¹ - فوزي مذكور، تسويق الخدمات الصحية، أترك للنشر والتوزيع مصر ط1 1998، ص 18-19.

² - سليم برطش جلد، مرجع سابق، ص 31.

التدخل الجراحي بالإضافة إلى ما يرتبط بهذه الخدمات من الفحوصات المخبرية العادية والمتخصصة و خدمات الإسعاف والطوارئ وخدمات التمريض والخدمات الصيدلانية والغذائية.

_ وظيفة الرعاية الصحية الوقائية: وهي الرعاية المرتبطة بتوجيه النظام الصحي في المجتمع أو ما يسمى الخدمات الصحية البيئية حيث يرتبط بتشجيع مشاركة الأفراد والمجتمع في الأنشطة الصحية على أساس الفهم الواضح لأهم المشكلات الصحية التي يعانها المجتمع مما يتطلب الوقاية منها ويكون هذا بالبرامج التثقيفية وحملات التطعيم وخدمات رعاية الأمومة.

_ وظيفة التعليم والتدريب: تفرض التطورات التقنية الحديثة في العلوم الطبية ضرورة تطوير مهارات وخبرات كافة العاملين والمختصين في مختلف مجالات المهن الطبية والصحية من خلال التعليم والتدريب المستمر وتمثل المستشفيات بطبيعتها وعلى وجه الخصوص المستشفيات التعليمية والجامعية بما تملكه من إمكانيات وتجهيزات مراكز تدريب عمليه للأطباء وأجهزة التمريض والفنيين والأخصائيين.

_ وظيفة البحوث الطبية والاجتماعية¹: تسهم المستشفيات بشكل كبير من خلال ما تحتوي من مخابر و تجهيزات و سجلات طبية و حالات مرضى متنوعة وإطارات بشرية متخصصة مهنية في توفير بيئة مناسبة لإجراء البحوث والدراسات الطبية الاجتماعية المتخصصة في مجالات التشخيص والعلاج والتطور الذاتي لخدمات المستشفى ومهارات الأفراد و أساليب العمل فمن خلال نظم المعلومات الطبية وتنوع حالات المرضى وطرق العلاج يمكن القيام بالبحوث والدراسات المتعلقة بأساليب التشخيص وتحديد معدلات انتشار الأمراض.

_ الوظيفة التأهيلية: تخصص المستشفيات الكبيرة خاصة العسكرية قسما خاصا لعلاج التشويه و العلاج الطبيعي وذلك لتدريب أصحاب هذه الحالات على مزاوله مهامهم الأصلية أو تدريبهم على أعمال جديدة تتناسب وحالتهم الجديدة.

¹ - طلعة الدمرداش إبراهيم، اقتصاديات الخدمات الصحية، مكتبة القدس مصر الطبعة الثانية 2006،

رابعاً : تصنيف المستشفيات: يمكن تصنيف أو تقسيم المستشفيات على عدة معايير منها:

أ) على أساس الملكية والتبعية الإدارية: تعد المستشفيات وفقاً لمعايير التبعية الإدارية إلى مجموعتين هما:

_ المستشفيات الحكومية.

_ المستشفيات الخاصة.

1) المستشفيات الحكومية: يقصد بها المستشفيات التي تمتلكها وتديرها الأجهزة الحكومية المختلفة من وزارات وهيئات ومؤسسات عامه وفقاً وفق قوانين ولوائح تحكم سير وإجراءات العمل بهذه المستشفيات ويعتبر هذا النوع الأكثر انتشاراً في العالم.

وتأخذ المستشفيات الحكومية عدة أشكال من أهمها ما يلي:

_ **المستشفيات الحكومية العامة:** فإن أهم الخصائص المميزة لهذه المستشفيات تتمثل في كونها مملوكة للدولة أو المؤسسات الرسمية التي تقوم على توفير متطلبات ورعاية شؤونها وتنظيم العمل بها وفق نظم ولوائح حكومية محددة، كما يفترض في هذا النوع من المستشفيات تقديم خدماتها لجميع فئات المواطنين بالمجان أو بمقابل رسوم رمزية تحددتها اللوائح المنظمة لهذه المستشفيات، حيث أن الهدف من إنشائها هو تقديم خدمة اجتماعية عامه لجميع أفراد المجتمع.

_ **المستشفيات الحكومية بفئات معينة:** يتسم هذا النوع من المستشفيات بجميع خصائص المستشفيات الحكومية العامة من حيث الملكية وتنوع الخدمات التشخيصية والعلاجية التي يقدمها، ويختلف من حيث التبعية أي قد يتبع وزارة محددة أو هيئه عامه مصلحه حكوميه بذاتها تقتصر في تقديم خدماتها على العاملين في هذه الجهات وأسرههم ومن أهم الأمثلة المستشفيات العسكرية ومستشفيات الشرطة.

_ **المستشفيات الحكومية التخصصية:** وتتشابه هذه المستشفيات مع باقي أنواع المستشفيات الحكومية حيث ملكيتها للدولة أو بعض الهيئات والمؤسسات الرسمية، لكنها تختلف من حيث التخصص في التشخيص و المعالجة لحالات مرضيه معينه، ومن أمثلتها مستشفيات الأطفال والصدر و العيون.

_ **الوحدات العلاجية أو المستوصفات:** وهي مستشفيات صغيرة الحجم محدودة الإمكانيات إذا ما قارناها بالمستشفيات العامة وتنتشر في القرى والمناطق الريفية تهدف إلى خدمة المواطنين التابعين لها بالمجان أو برسوم محدودة نسبيا.

_ **المستشفيات الجامعية والتعليمية:** وهي مستشفيات حكومية من حيث الملكية ولكنها تختلف من حيث التبعية الإدارية، تتبع هذه المستشفيات الجامعات أو كليات الطب وجد بها، ويختلف نمط إدارتها عن المستشفيات العامة، حيث غالبا ما يشكل لها مجلس إدارة من أعضاء هيئه التدريس بكليات الطب والصيدلة وبعض الشخصيات العامة.¹

(2) المستشفيات الخاصة: تختلف المستشفيات الخاصة عن المستشفيات الحكومية في كونها مملوكة للأفراد أو الهيئات أو الجمعيات الدينية أو الخيرية، ويمكن أن تأخذ المستشفيات أشكال مختلفة منها:

_ **مستشفيات بأسماء أصحابها:** وهي مستشفيات خاصة يملكها ويديرها أصحابها من الأطباء، خدماتها في مجال تخصص أصحابها مقابل أتعاب أو أجور يتم تحديدها والاتفاق عليها حسب الخدمة المطلوبة للمريض.

_ **مستشفيات الجمعيات غير الحكومية:** عادة ما يتم إنشاء هذه المستشفيات من طرف جمعيات مدنيه غير حكومية مثل الجمعيات الخيرية من خلال تقديم الهدايا وتقدم هذه المستشفيات خدماتها لمختلف فئات المواطنين مقابل رسوم محدودة نسبيا لتستخدم في تغطيه النفقات المتعلقة بتطوير خدمات هذه المستشفيات وتشغيلها، وعليه فهذه المستشفيات لا تسعى إلى الربح.

_ **مستشفيات استثمارية:** وهي المستشفيات التي يمتلكها أو يديرها أفراد أو شركات خاصة بهدف تحقيق أرباح من الخدمات الطبية التي تقدمها للجمهور وقد تكون متخصصة في مجالات طبية محددة.²

¹ - عبد العزيز المخيمر، محمد الطعمنة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (مفاهيم وتطبيقات) منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2003، ص 6.

² - عبد العزيز المخيمر ومحمد الطعمنة، ملحق سابق، ص 80.

ب) التصنيف على أساس التخصص و نوع الخدمة:

يمكن تصنيف المستشفيات الحكومية والخاصة على السواء وفقا لمعايير التخصص ونوع الخدمة المقدمة إلى مجموعتين هما:

_ مستشفيات عامة.

_ مستشفيات متخصصة.

_ **مستشفيات عامة:** وتتمثل في المستشفيات سواء العامة الحكومية منها أو الخاصة، و هي متعددة التخصصات (نشاطات مركبه) أي التي تقدم خدمات صحية متنوعة، كما تتميز في الغالب بكبر الحجم وتوافر الإمكانيات والتجهيزات والإطارات البشرية.

_ **مستشفيات متخصصة:** وقد بدا ظهور المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة الحكومية أو الخاصة استجابة للتوجهات العملية والتقنية نحو التخصص في معالجه بعض الحالات المرضية أو إجراء بعض العمليات الجراحية المعقدة أو توجيه عناية خاصة لبعض الحالات أو الأمراض، ونتيجة الميل إلى التخصص في المجالات الطبية ظهرت العديد من المستشفيات المتخصصة.¹

المطلب الثاني : الاتصال الداخلي للمستشفيات:²

اولا : تعريف الاتصال الداخلي للمستشفيات : ويعرف الاتصال الداخلي بأنه عبارة عن الاتصال الإنساني لمنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين " وكما هو معروف فهو إما أن يكون:

- اتصال رسمي (هابط، تصاعد، أفقي).

- الاتصال غير رسمي.

¹ - عبد المنعم فرحات، أهمية اختيار المسير في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية(دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بشير

بن صالح) ماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة كلية ع.إ.ت جامعة محمد خيبر بسكرة 2009، ص 10.

² - عبد الغفار حنفي، " أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال" مؤسسة الشهاب الجامعية، الإسكندرية 2000، ص 35.

ثانيا : أهم وسائل الاتصال الداخلي

أ) الوسائل التقليدية :

- الوثائق المكتوبة (المذكرة المصلحية، التعليمات الإدارية، لوحه الإعلانات، جريدة المؤسسة).
- الاجتماعات المباشرة الدورية والطارئة.

ب) الوسائل المعاصرة:

- الهاتف، التلكس، التليتكس، الاجتماعات بالهاتف، الاجتماعات بالحاسوب، المحاضرة عن بعد (.....).
- الانترنت internet، الاكسترانت extranet، الانترنت العالمية.

ثالثا : مهام الاتصال الداخلي:¹ وتتمحور في ما يلي:

أ/ الإعلام والتفسير: وتتمثل في إعلام الجمهور الداخلي حول الرؤى والرهانات الإستراتيجية للمؤسسة وأوامر العمل ونظم المكافأة وطرق التقييم، هذه المعلومات تكون مرفقه مع التفسيرات الضرورية تمثل استجابة لاحتياجات الموظفين من المعلومات الملائمة والمفيدة للتموقع في النظام (المؤسسة) أو لا ولكي يعطي المرء معنى لأفعاله ويعلم أن جهوده تتوافق مع الهدف العام للنظام.

ب/ التوحيد والتحفيز: إذا تم النظر إلى جانب التحفيز لدى كل فرد على حدا ترى أن الجميع يريد أن يأخذ بعين الاعتبار نفسيا ومهنيا، في هذا المنطق يكمن التحدي الذي يواجه الاتصالات الداخلية التي يجب أن تسعى إلى تعزيز الحوار بالسماح للجميع بالتعبير عن أنفسهم التخيل والخلق والتواصل.

ج/ تنشيط الحياة التنظيمية: من خلال ربط الفرد مع الجماعة ومع التنظيم لتكوين فسيفساء بحيث تخلق الاتصالات الداخلية حركة عن طريق توليد تدفقات للمعلومات وتوسيع التبادل في كل يوم بين مختلف العناصر الفاعلة في المنظمات مما تتيح تفادي ظاهرة الروتين والركود التي لها تأثير سلبي على الإنتاجية الشخصية والجماعية.

¹ -chargui hali fouad,la communication interne ,outile de grh ,cas de poste maroc direction regionl de fes, mémoire mastere en gestion des recourses humains , iscag , avril, 2007 .

رابعاً: أهداف الاتصال الداخلي للمستشفيات: تهدف عملية الاتصال الداخلي إلى:

- إبقاء العاملين بالمشفى على معرفة بالوضع والظروف الحالية والمستقبلية للمستشفى.
- تعريف العاملين بالسياسات والاستراتيجيات والأساليب المرتبطة بالعمل في المستشفى وكذا تعريفهم بأهداف المستشفى وما يطرأ عليها من تعديل أو تغيير.
- التواصل بين الإدارة والعاملين في مختلف الجوانب النفسية والإدارية، وتطوير فهم ومعرفة العاملين في المستشفى والواجبات والمهام والتعليمات الصادرة عن إدارة المستشفى.
- تقديم المعرفة الجديدة في كافة المجالات الطبية والتمريضية.
- نقل وجهات النظر بين مختلف الأقسام في المستشفى وبين العاملين وكذا منح العاملين فرصة المشاركة في نقل آرائهم واقتراحاتهم لإدارة المستشفى.¹

وكذا يهدف الاتصال الداخلي للمستشفيات إلى محاربة بعض الظواهر تتمثل في:

- اتخاذ قرارات متكررة غير فعالة ينتج عنها سوء استخدام للموارد والإمكانيات.
- تأسيس مناخ غير صحي مليء بدرجة كبيرة من القلق والتوتر وعدم الأمان وبمستوى عال من الصراع والنزاع المؤسسي التنظيمي والوظيفي.
- قلة جاهزية المنظمة للتعامل مع نقاط الضعف والقيود والمشكلات أو الأزمات.
- عدم وجود التواصل بين المنظمة وموظفيها والعناصر المتميزة من الموظفين بها و يرتفع معدل دوران العمالة، و ترتفع تكلفه الموارد البشرية.

من خلال كل هذه هي الأهداف يمكننا استنتاج التشبيه الصحيح وهو أن الخلل في الجهاز العصبي أو الدورة الدموية للإنسان تهدد حياته، وكذلك الخلل في عملية الاتصال الداخلي يهدد بقاء المستشفى ونموها.

¹ - مصطفى محمود أبو بكر وعبد الرحمن البريدي، ملحق سابق الذكر، ص 69-70.

خامسا: عوائق الاتصال في المستشفيات: ¹ أهم هذه المعوقات هي:

- _ عدم تحديد الهدف من الاتصال بشكل واضح ومفهوم.
- _ كثرة الاجتماعات واللجان في المستشفى الأمر الذي يؤدي إلى نقص مهارات المتابعة والاستماع.
- _ عدم تقبل الآراء من الأعلى إلى الأسفل ومن الأسفل إلى الأعلى (أي عدم تقبل الإدارة العليا لآراء العاملين والعكس).
- _ كثرة دوران العمل وعدم استقرار الإدارة أحيانا سواء على مستوى المستشفى بشكل عام أو على المستوى الأقسام.
- _ انشغال العاملين بمشاكلهم الخاصة دون التركيز على الوسائل أو عملية الاتصال بشكل عام.
- _ ضغط العمل أحيانا وانشغال الأطباء و طاقم التمريض بشكل كبير.
- _ عدم استخدام التكنولوجيا في مراحل الاتصال يفوت الفرصة على البعض من الإطلاع على الاتصالات والمعلومات.
- ومنها أيضا:
- _ اختلاف المهن الوظيفية للعاملين في المستشفيات وبالتالي تنوع البيئة الثقافية والاجتماعية السائدة في المستشفى.
- _ تقادم العديد من أجهزة وأساليب الاتصالات المستخدمة في النشاط الإداري والطبي.
- _ عدم وضوح أهمية العملية الإدارية وخصوصا بالنسبة للأطباء وهم في الغالب الذين يتولون زمام الأمور الإدارية والقيادية.
- _ ضعف نظم المعلومات الموجودة في المستشفيات العمومية مما يؤثر على كفاءة وفعالية المعلومات الطبية والإدارية بين مختلف المستويات الطبية والإدارية في المستشفيات.

¹ - صلاح محمود نياي، ملحق سابق الذكر، ص 157.

_ اختلاف البيئة واستخدام كلمات غير محددة أو نمطة أو ذات معاني بين أطراف عملية الاتصال في المستشفى.

المطلب الثالث: نظم المعلومات الصحية ونظم معلومات المستشفيات

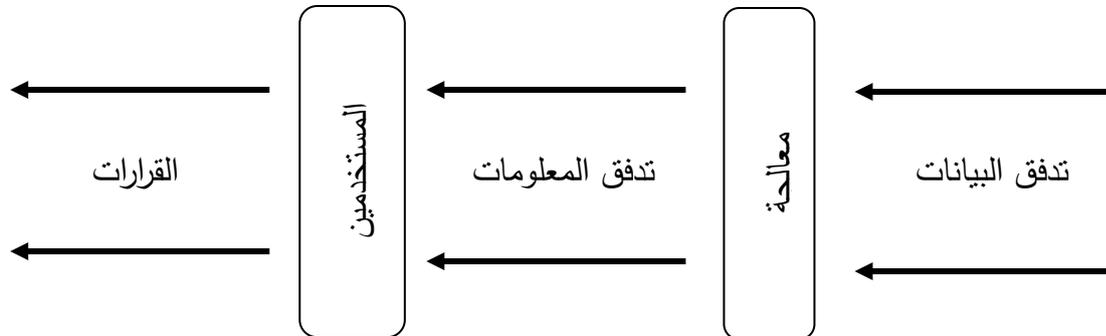
سيتم توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاعات الصحية وتطبيقها الذي يساعد في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات وذلك بالتطرق إلى نظم معلومات المستشفيات ونظمها الفرعية ومجالات تطبيقها وفوائدها.

الفرع الأول : نظام المعلومات الصحية

أولاً: مفهوم نظام المعلومات الصحي: تعتبر نظم المعلومات الصحية كغيرها من نظم المعلومات، فهناك من عرفها على أنها نظام يعمل على تحويل البيانات سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية إلى معلومات ويقوم بتوصيلها في شكل ملائم إلى المديرية بجميع المستويات الوظيفية لاستخدامها في الوقت المناسب وبفاعلية في اتخاذ القرارات للتخطيط، الإدارة، والوقاية على الأنشطة المتعلقة بالمؤسسة الصحية، و الشكل التالي يبين دور نظم المعلومات الصحية في المستشفيات لتحويل البيانات إلى معلومات مفيدة تستخدم في اتخاذ القرار داخل المنظمات الصحية.¹

1 - أسامة جمال بسيوني، دور نظم المعلومات في أقسام الحوادث والطوارئ في المستشفيات، المؤتمر العربي الثاني : الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات , المنظمة العربية للتنمية، الجامعة العربية، القاهرة، سبتمبر، 2003، ص 251.

الشكل رقم (2_2) : نظم المعلومات الصحية.



المصدر: أسامة جمال بسيوني، مرجع سبق ذكره، ص 251.

وكذلك عرفه المكتب الإقليمي للشرق الأوسط لمنظمة الصحة العالمية بأنه مصطلح شامل للتخصص اخذ في الظهور بسرعة والتمثل في استخدام منهجيات وتكنولوجيا الحوسبة والشبكات والاتصالات لدعم المجالات المتصلة بالصحة ويشمل هذا التعريف نطاقا واسع يشمل المجالات التالية:

- حفظ ومعالجة استخراج وتبادل المعلومات الإدارية والإكلينيكية المتعلقة بالمرضى بواسطة السجل الصحي و الالكتروني.
- نظم معلومات المستشفيات.
- التدقيق الصحي وتعزيز الرصد الوبائي، الوضع الصحي.
- دعم القرارات الإدارية والطبية.
- حفظ تحليل الصور الإشعاعية والعلامات الإكلينيكية و الكترونيا.
- تقديم النماذج العلمية والتطبيب عن بعد.

من خلال ما سبق يمكن أن نعتبر أن نظام المعلومات الصحي بأنه عبارة عن مجموعه من العناصر والإجراءات والوسائل المتداخلة في ما بينها.¹

ثانياً: النظم الفرعية لنظم المعلومات الصحية: نظم نظام المعلومات الصحي العديد من الأنظمة الفرعية التي تخدم الرعاية الصحية بشكل مباشر أو غير مباشر أيضاً، ربما كان من أبرزها وأشهرها السجلات الصحية الالكترونية، ونظم الأرشيف الالكترونية الطبية من أشعة ومناظير تشخيصيه ونظم تخزين واستعادته المعلومات الصحية من أبحاث ومنشورات ومراجع على الشبكات الالكترونية، و سيتم التعرف على أهم نظم المعلومات الصحية المتطورة.

(أ) نظم معلومات المختبر (L.I.S) laboratory information system

لقد تم تعريف نظم معلومات المختبر بأنه نظام برمجي عمل المختبرات التحاليل الطبية ابتداء من استقبال طلبات التحاليل إلى تحصيل ومعالجه النتائج ومن ثم طباعتها وقد يعالج هذا النظام عمليه تحليل العينات اللازمة لتحليل وتوجيهها إلى الأقسام المختلفة للمختبر بحسب الاختصاص كما يمكن معالجه عملية إرسال طلبات التحاليل إلى أجهزة التحليل المعينه وتحصيل النتائج منها و تختلف الفوائد المرجوة من نظام معلومات المختبر باختلاف مستوى هذا النظام ومكان تطبيقه، ومن بين أهم هذه الفوائد المرجوة من نظام معلومات المختبر هي:

- صحة المعلومات المقدمة و الوقت المحدد.
- توليد أوراق عمل التي تحوي أسماء المرضى و أسماء التحاليل المطلوبة لهم مصنّف حسب الاختصاصات المتوفرة في المختبر.
- موثوقية عالية في العينات المستخدمة في التحليل حيث يتم بطباعه لاصقات تحتوى على المعلومات المذكورة مثل الرمز الرقمي يستخدم لتحديد هوية هذه العينة داخل المختبر.
- تحصيل نتائج التحليل من أجهزة التحليل وفق بروتوكولات خاصة تجمع آليات بأسلوب موحد.

¹ - مصباح عبد الهادي وحسن الدويك، نظم المعلومات الصحية والمحسوبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية ، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2010 ، ص 53.

- مراقبة نتائج التحاليل الصادرة عن المختبر.
- إمكانات واسعة لإجراء دراسة الدراسة لتطور حاله المريض.
- إمكانات واسعة لدراسات طبية إحصائية وهذا يعود بالفائدة الكبيرة بوصفه معلومات على الوطن بوجه عام.
- ضبط محاسبي دقيق حيث يعمل على تقديم المعلومات المالية بعدة أشكال و دراسة تطور الفوائد المالية المكتسبة سلبيا أو ايجابيا.¹

ب) نظام معلومات الصيدلانية (P.I.S) Pharmacy information system

- يمكن وصف نظم معلومات الصيدلانية على أنها نظم معلومات مكونه من مجموعه من النظم المحاسبية المعقدة التي صممت من اجل تلبية أقسام الصيدلانية، و هذه النظم تعمل على تحسين فعالية هذه الأقسام وسلامة المرضى وتخفيض التكاليف والتفاعل الكامل مع نظام معلومات المستشفى.²
- ومن أهم المميزات والفوائد التي يقدمها عن لنظام معلومات الصيدلانية للمستشفى ما يلي:
- يساهم في تحليل الأخطاء الناجمة عن عدم وضوح كتابه الطبيب للوصفات الطبية.
 - يتيح نظام التعامل مع سجلات المرضى المحسوبة بشكل مباشر.
 - يساعد النظام على إدخال عدد غير محدود من الأدوية والمستلزمات الطبية وتجمع بياناتها.
 - إمكانية معرفه رصيد الأدوية ومقدار المستهلك منه ووجهته وإمكانية إصدار أوامر شراء والتعامل مع مردودات المشتريات.
 - إمكانية الصرف والبيع عن طريق اسم الدواء أو الرمز الرقمي مع مراعاة تاريخ الصلاحية المنتهي أولا يصرف أولا.

1 - مصباح عبد الهادي وحسن الدويك، مرجع سابق، ص 60.

2 - حنان يحي شريف، تأثير المعلومات على جودة خدمات المؤسسات الصحية، دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2008/2007، ص 78.

- عدم السماح للطبيب بنسيان أي جزء من الوصفة الطبية من اسم المريض أو رقم المريض أو تاريخ الوصفة أو توقيع الطبيب.
- يساعد النظام على تحسين الرعاية الصحية للمريض عن طريق إصدار تنبيهات.
- سهوله الجرد على الأدوية للصيديلي المسؤول عن الجرد للأدوية.
- سهولة إصدار بعض الإحصاءات والتقارير الهامة للجهات المعنية مثل: ارتفاع استهلاك دواء معين.
- عدم ضياع الوصفة الطبية وهذه يشتكى منها الكثير من المرضى بسبب عدم صرفها في الحال لوجود زحام عند الصيدلية.¹

ج) نظام معلومات الأشعة (R.I.S) Radiology information system

- يمكن تعريف نظام معلومات الأشعة بأنه عبارة عن انظمه حاسوبيه متكاملة تستخدم من قبل قسم الأشعة ويقوم هذا النظام بتخزين الصور الطبية المختلفة و معالجتها و توزيعها و عرضها على مزودين الخدمة الصحية ذوي الاختصاص بشكل رقمي يرتبط هذا النظام بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة ويتكامل مع الأنظمة الأخرى في المستشفى من جهة أخرى مثل نظام معلومات المستشفيات أو السجل الصحي الالكتروني ولقد لخص تجمع الشعاعين العرب فوائد استخدام نظام معلومات الأشعة في النقاط الآتية:
- ارتفاع مردود الأداء في تصوير المرضى بشكل ملحوظ.
 - نقل الشكاوى المتعلقة بترجمة مواعيد التشخيص بالنسبة لمختلف الأجهزة.
 - التكلفة الافتراضية للأفلام صفر إلا إذا طلب المريض طباعه الصورة وتحمل تكلفتها.
 - لا ضرورة لتحمل تكلفة نقل الأفلام.
 - لا تعد هناك مخاطر صحية ناتجة عن تخزين الأفلام التي تحتوي على مواد كيميائية سامة.
 - سهولة إلقاء نظرة شاملة على أداء قسم الأشعة وشفافية أكثر في تقسيم التكاليف والاحتياجات والاستهلاك وأداء الفرد.

¹ - مصباح عبد الهادي وحسن الدويك، مرجع سابق. ص 64.

- سهوله ووضوح التخطيط لمستقبل قسم الأشعة.
- استخدام أمثل لسائر موارد قسم الأشعة.
- حماية جيده للبيانات.
- تقليل تكاليف ارشفه و التخزين طويل الأجل للأفلام.
- عدم تحمل أي تكلفه تتعلق باستخدام أدوات تعليق الصور والأغلفة والملفات والملصقات وكل التكاليف المتعلقة بالتخزين التقليدي للأفلام.¹

د) السجل الصحي الالكتروني (E.H.R) electronic health record

1) تعريف السجل الصحي الالكتروني: لا تختلف السجلات الطبية الالكترونية كثيرا عن السجلات الورقية التقليدية في وظيفتها والهدف منها، لكنها تختلف كلياً في طبيعتها وخواصها وإمكانياتها استخدامها وفوائدها وتعد السجلات بمثابة الوعاء الأساسي للبيانات الطبية والتي يمكن استخدامها و تحقيق العديد من الأغراض التي تسعى المستشفيات إلى تحقيقها لذلك يرى الباحثون بان السجل الطبي دقيق.

وعرفته الجمعية الأمريكية للمعلومات ونظم إدارة الرعاية الصحية بأنه "سجل طبي بالصيغة الرقمية، ويحتوي السجل الالكتروني على جميع المعلومات الشخصية والإدارية للمريض و معلومات التشخيص والسوابق المرضية و المؤشرات الحيوية والإجراءات العلاجية المتخذة والموافقات على هذه الإجراءات وبيانات المختبر والأشعة."²

2) أهمية السجل الصحي الالكتروني:³

- ويحظى السجل الصحي الالكتروني بأهمية بالغة في الوسطية الأكاديمية وقطاع الأعمال وتبرز أهميته من خلال:

- 1 - مصباح عبد الهادي وحسن الدويك، مرجع سابق، ص 65.
- 2 - مصباح عبد الهادي وحسن الدويك، نظم المعلومات الصحية المحسوبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، ص 56.
- 3 - محمد مصطفى القصيمي، سمر حازم تجيبي طوبيا، نظام السجل الطبي الالكتروني، مدخل لتطبيق الإدارة الالكترونية المعاصرة، المؤتمر العالمي الدولي، ص 13.

- خفض تكاليف أنظمة المعلومات.

- تقديم الدعم في اتخاذ القرارات الملائمة لنوعيه الدواء المعطى للمريض.

- تقديم ملاحظات سريره واضحة وبطريقة جديدة.

- التزويد برسائل تذكيرية بمواعيد الدواء واللقاحات.

- إدارة الأمراض المزمنة مثل مرض السكري، ارتفاع ضغط الدم، وعجز القلب.

ولقد حاول الكثير من الباحثين وضع تعريفات للسجل الطبي الإلكتروني فمنه من عرفه على أنه مجموعة من المعلومات المجمع من أجل إفادة المريض وتطوير المعرفة الطبية وحماية المستشفى ومنهم من عرفه بأنه السجل الذي يتم فيه استيفاء كافة البيانات بدقة واستحداثها وإتاحتها بأقصى سرعة ممكنة لاتخاذ القرارات.

هـ) نظام إدخال الأوامر الطبية الكترونياً (C.P.O.E) computerized physician order entry:

هو عبارة عن نظام إلكتروني متكامل يتيح للأطباء إرسال وصفاتهم الدوائية والتحليلية والأشعة إلى الأقسام ذات الصلة كالصيدلية والمختبر والأشعة، وهذا النظام يشمل كل الأوامر التي يقوم الطبيب بتسجيلها في السجل الصحي الإلكتروني للمريض مثل طبيعة الغذاء للمريض، والأدوية والمواعيد والفحوصات الطبية.¹ تتميز هذه التقنية بعدة مواصفات من شأنها السماح للأطباء بعرض التفاعلات الدوائية والتنبيهات العلاجية عند إدخالهم الأدوية لمرضاهم في المستشفيات مما يؤدي إلى انخفاض في الممارسات الطبية الخاطئة والوفيات الناتجة من التفاعلات الطبية الضارة.²

الفرع الثاني : نظم معلومات المستشفيات:

تعتبر نظم المعلومات المستشفيات من بين النظم الفرعية الهامة التي تكون النظام الكلي للمستشفيات كتنظيم إنساني اجتماعي هادف، فهو يؤثر على الأداء الكلي للمستشفى، حيث أن غياب المعلومات يعني غياب القرار وبدون معلومات ليس هناك اتصال، وعليه نجد أن نظام معلومات المستشفيات يشمل

¹ - مصباح عبد الهادي وحين الدويك، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² - سليم برطس جلدة، مرجع سبق ذكره، ذكره ص 13.

المعلومات التي يصاحبها العاملين في المستشفى مما يحقق وتعاوناً وتنسيقاً وتكاملاً بين جميع الأفراد العاملين في المستشفى ابتداءً من الإدارة العليا مروراً بالكادر الطبي المتخصص والمتدرب وبكادر التمريض و الإداري والمالي والفني والطبي.¹

تعتبر نظم معلومات المستشفيات أحد أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر كل أنشطة الرعاية الصحية الفنية منها والإدارية بما يضمن للمؤسسة الصحية السيطرة على كل أنشطتها ومواردها، ولا يعتمد نجاح هذه الأنظمة المتطورة على الاختيار الدقيق للمعدات والبرمجيات الخاصة بتخزين ومعالجه استعادته المعلومات فحسب وإنما يعتمد نجاحها بشكل أكبر على مدى ملاءمتها لمختلف المستخدمين داخل المنظمة حيث تختلف رؤية وأولويات كل فأة من هذه الفئات وتختلف احتياجاتهم وكيفية استفاة كل منهم من هذه الأنظمة.²

الفرع الثالث : فوائد نظم المعلومات الصحية ونظم المستشفيات:

يعتمد تحديد الفوائد المباشرة والغير مباشرة لاستخدام نظم المعلومات في مجال الرعاية الصحية والطبية على أهم المزايا التي يمكن للمنظمات الصحية تحقيقها نتيجة استخدامها لنظم المعلومات الصحية، ويمكن سرد أهم الفوائد على النحو التالي:

- يساهم في مجال التخطيط لوضع سياسة الخدمات الصحية والطبية.
- يساهم في عملية تقييم الأداء.
- يساهم في وضع الميزانيات بدقة أكثر.
- يساهم في تحقيق الحد الأقصى من الرعاية الطبية المطلوبة للمرضى.
- يساهم في اتخاذ القرارات الطبية التي تخدم المرضى والقرارات الإدارية التي تخدم الفئة العاملة.³

وهناك فوائد أخرى:

1 - سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره ، ص 361.

2 - مصباح عبد الهادي وحسن الدويك، ص 54.

3 - سيد محمد جاد الرب، ص 363-365.

- يسهل تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- يساهم في تدريب الكادر الطبي والكادر التدريبي وطلبة كلية الطب والتمريض.
- يساعد في إجراء البحوث والدراسات الطبية وتوفير فرص تبادل المعلومات بين الباحثين.
- توفير التقارير الإحصائية على المرضى والأمراض.
- تذليل الصعوبات الخاصة بتخزين واسترجاع البيانات ما يزيد من مدى الدقة والموثوقية.
- ضمان امن المعلومات لوجود التشفير و الخصوصية والسرية.¹

المطلب الرابع : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و أثرها في المجال الصحي:

إن الانتشار الواسع والكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الصحي قد بات جليا في مختلف التطبيقات الحديثة والتي أصبحت ذات صلة إلى حد ما، فأصبحنا نسمع مصطلحات جديدة كالصحة الالكترونية، الطب عن بعد، الصحة المتنقلة.

أولا : الطب عن بعد

استخدمت كلمة (tele) لأول مرة في المجال الطبي العام 1905 من طرف الطبيب والمخترع الهولندي ابنتهوفن.

لقد أعطيت العديد من التعاريف للطب عن بعد منها: " الطب عن بعد هو استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة خاصة في الاتجاهين: الاتصال التفاعلي/ فيديو أجهزة الحاسوب والقياس عن بعد من أجل تقديم الخدمات للمرضى البعيدين وتسهيل تبادل المعلومات بين أطباء الرعاية الصحية الأولية والمتخصصين والذي تفصل بينهم مسافة.²

¹ - حسين ذنون على البياني، المعايير المعتمدة في إقامة وإدارة المستشفيات وجهة نظر معاصرة، ص 70-72.

² - rachid bashur, gary shannon, elezabeth krupinski,jim grigsby,telemdcine and e-health,vol 17,N° : 06 august 2011, p 487.

الطب عن بعد في الجزائر:¹ القطاع الصحي بالجزائر غير متوازن وتوجد به إختلالات في توزيع الموارد الصحية ضف إلى ذلك التحديات التي تفرضها التكنولوجيا الأمر الذي يجعل الطب عن بعد احد البدائل من اجل ضمان علاج ذو جودة خاصة للسكان القاطنين في المناطق المعزولة ولهذا فقد بلد الجزائر مشروع الطب عن بعد وهو مشروع تحت قيادته مركز تطوير التكنولوجيا المتقدمة بمساعده المركز الدولي بكندا،

ترمي الجزائر من خلال الطب عن بعد إلى تحقيق الأهداف التالية:

- فك العزلة عن المناطق البعيدة عن المدن الكبرى بهدف التكفل بها.
- الولوج السريع و في الوقت الحقيقي للمعلومات.
- المساهمة في جمع ومعالجه وتوزيع المساعدة عن بعد في التكفل بمرضى المناطق المعزولة.
- ضمان تكوين مستمر عن بعد للممارسين من اجل دعم تكوينهم.

ثانيا : الرعاية الصحية عن بعد.² تحت صياغة مصطلح الرعاية الصحية عن بعد سنة 1978 من طرف بينيت وأصدقائه وذلك من اجل توسيع نطاق الطب عن بعد من خلال إدراج مجموعه واسعة من الأنشطة بما في ذلك المريض، مقدم المادة التعليمية، بالإضافة إلى رعاية المرضى، فعلى عكس الطب عن بعد فالمقصود بالرعاية الصحية عن بعد هي للدلالة على مفهوم أكثر شمولاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الصحي.ومن جهة أخرى يمكن القول أنها تعكس وجهة نظر موسعة على المحافظة على الصحة وتطور المرض بسبب زيادة الوعي للعوامل السلوكية والبيئية فضلا عن إدراج المهن الصحية الحيوية الأخرى مثل التمريض، الصيدلة وإعادة التأهيل في عملية الرعاية.

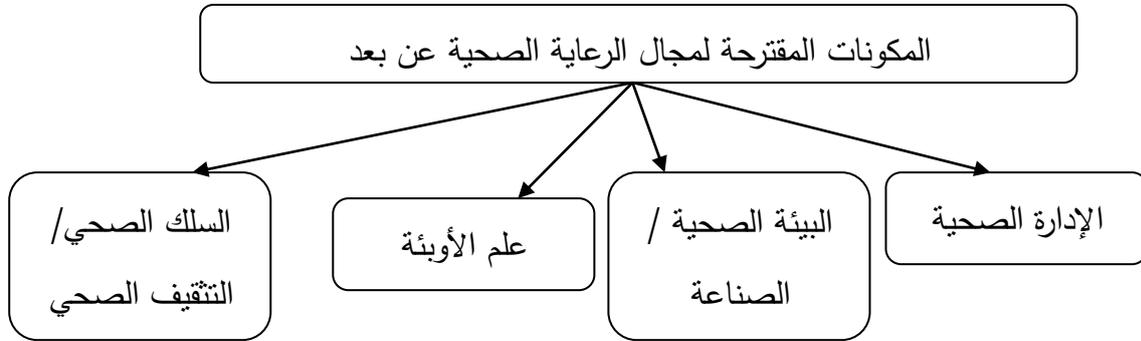
وعليه يمكننا القول أن التعامل مع المجالين الطب عن بعد و الرعاية الصحية عن بعد كمجالين منفصلين شبيهه أو مماثله للتعامل مع مجالي الطب والصحة العامة السلوك الصحي والتثقيف الصحي، الصحة البيئية والصناعة والإحصاء الحيوي الذي يستخدم الأدوات الإحصائية للقياس والتحليل التنبؤ حول الحالة الصحية والمرضى للسكان إلا أنه في الواقع ليست كل هذه المكونات تستخدم تكنولوجيا المعلومات

¹ – inglobal observatory telemedicine opportunities in menitser states, vol 02 2010, p 09.

² – Bashshur et al,op,cit,pp : 487-488.

والاتصال بالتساوي لكل استخدام الكلمة tele هو أكثر تطبيقا في بعض المكونات عن غيرها وبالتالي يمكننا أن نورد المكونات الأساسية للرعاية الصحية عن بعد في الشكل كما يلي:

الشكل رقم (2_3) : مكونات الرعاية الصحية عن بعد :



Source : bashshur et al . op . cit .p48

ثالثا : الصحة الالكترونية

الصحة الالكترونية هو مصطلح يستخدم على نطاق واسع من قبل العديد من أفراد المؤسسات الأكاديمية الهيئات ومنظمات التمويل.

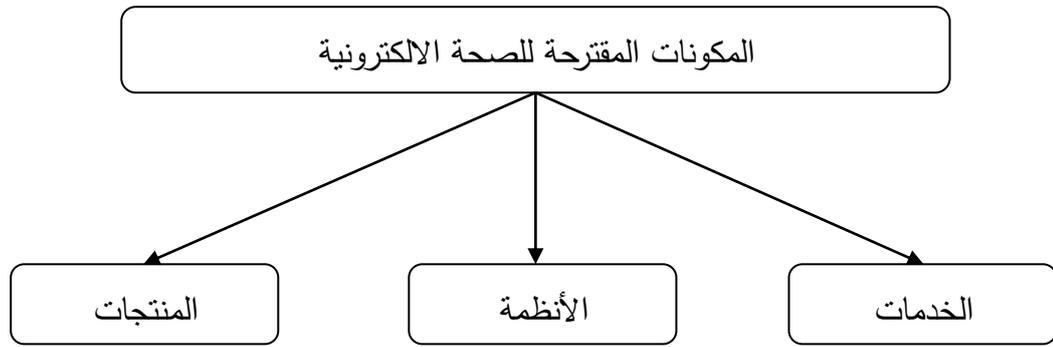
لقد قدمت العديد من التعاريف الصحية الالكترونية وسوف نستعرض التعريف الذي قدمته منظمه الصحة العالمية حيث ترى بأن الصحة الالكترونية هي "استخدام القطاع الصحي لنقل البيانات الرقمية، تخزينها واسترجاعها الكترونيا لدعم الرعاية الصحية سواء محليا أو عن بعد" من خلال التعريف نجد أن يرى الصحة الالكترونية هي استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء في المواقع المحلية أو عن بعد من اجل توفير الرعاية الصحية اللازمة.¹

وهناك من يرى بأنها: " الاستخدام الفعال منخفض لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل دعم المجالات المتعلقة بالصحة بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية التنقيف الصحي، المعرفة والبحوث،

¹ –team chaud healy implementing e–health in developing countries grindance and principales, international telecommunication union general 2008, p 12.

وهذا التعريف يرى أن الصحة الالكترونية هي مجال واسع تشمل الرعاية، أمله، التثقيف، القيام بالبحوث، التعليم مع التركيز على ثلاث جوانب رئيسية تعد أساس النجاح وهي الفعالية التكلفة والأمن.¹ عموما الصحة الالكترونية هي استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لتلبية احتياجات المواطنين المرضى المتخصصين والعاملين في مجال الصحة فضلا عن واضعي السياسات. مصطلح الصحة الالكترونية في كثير من الأحيان يستعمل بالتبادل مع الطب عن بعد في حقيقة الأمر أن الصحة الالكترونية تفتقر لتحديد واضح ودقيق لمكوناتها فقد اتفق على العموم على تحديد التطبيقات التي تشملها وخاصة تلك التي لا تتداخل مع التخصصات الأخرى وهي كما يلي:

الشكل رقم (2_4) : مكونات الصحة الالكترونية



Source : bash shur et al, op, cit, P488.

من خلال الشكل نقول أن الصحة الالكترونية مصطلح عام يشتمل كل من:

- **المنتجات:** مثل الأدوات المستخدمة لضمان الرصد لضغط الدم لدى العيادات الخارجية.
- **الأنظمة:** مثل أنظمة الجراحة بالحاسوب، نظم دعم القرارات السريرية.
- **الخدمات:** مثل العمليات الجراحية، وحدات العناية المركزة، خدمات المراقبة لضمان الرقابة المستقلة للمريض.

¹ -Bashshur et al,op,cit,pp : 488-489.

- خدمات تقديم المواصفات بمساعدة الحاسوب أين يتم التحقق من طرف البرمجيات من تناسب الأدوية موانع ومستويات الجرعة.
- خدمات تقديم المعلومات بما في ذلك السجل الالكتروني. على النقيض من القطاع الصحي التقليدي الصحة الالكترونية تتطلب التنسيق مع عدة جوانب أو متعاملين هم:
- وكالات الأمم المتحدة والهيئات الدولية الأخرى التي تتعامل مع الصحة التجارة والاتصالات.
- السلطات الحكومية وصناع القرار في الاتصالات والصحة على المستوى الوطني والمستوى الإقليمي فضلا على المستويات التي ينتمون إليها.
- المنظمات الأكاديمية والبحثية.
- المرضى، المستهلكين وجمعياتهم والعاملين في المجال الصحي.
- المنظمات غير الحكومية والمانحين.
- القطاع الخاص بما في ذلك المؤسسات والصناعات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصحية.
- وسائل الإعلام.¹

رابعا : الصحة المتنقلة.²

تم عرض مصطلح الصحة المتنقلة في الأدبيات عام 2003م، استجابة للتوسع الهائل لتكنولوجيا الاتصالات المحمولة، و يحسب لها فائدتها المتمثلة في تسهيل الحصول على الرعاية الصحية خاصة في العالم النامي، مبرر وجودها المنطقي والانتشار العالمي وتوسيع قدرات الاتصالات المتنقلة والتي تقابلها الحاجات الصحية المتنامية غير الملبات على نطاق عالمي أيضا، ويرى البعض أن نظم الصحة المتنقلة إلى القائمة السابقة كونها تعتمد في تطبيقاتها على تكنولوجيا الشبكات والاتصالات المتنقلة، أصحاب هذا

¹ - team chaude healy, op, cit, pp 13-14.

² -Bashshur et al,op,cit,pp : 487-488.

الاتجاه شددوا على الدور الهائل لتكنولوجيا الاتصالات المستقلة كوسيلة لتحسين فرص الحصول على رعاية الفئات السكانية المحرومة في جميع أنحاء العالم.

إن استخدام أدوات الصحة المتنقلة في مجال التعليم الصحي يعد واحدة من أفضل وأكثر الاستخدامات على نطاق واسع من تطبيقات هذه الوسيلة وعليه فهي الوسيلة الوحيدة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الصحية التي تعتمد فقط على تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة التي تحتاج إلى تكنولوجيا أكثر دقة وتعقيدا في نقل وتخزين واستقبال الصوت، البيانات، الصور والفيديو وبالتالي فإنه ليس من الواضح بعد ما إذا كان هذا المجال سوف يستمر كيف يمكن إن يكون نظريا أو تجريبيا متباين عن الطب عن بعد، الرعاية الصحية عن بعد والصحة الالكترونية وهي كلها تقوم بدمج الاتصالات المتنقلة، إذن السؤال الذي يبقى محل بحث هو ما إذا كان هناك أي ميزة للحفاظ على إضافة هذا المصطلح في مجال الرعاية الصحية على أساس تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة.

خلاصة :

يمكن الاستخلاص من هذا الفصل ان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية يمكنها من تحسين الاتصال الداخلي وسهولة التواصل و نقل المعلومات بين مختلف المصالح وذلك عن طريق الحصول على المعلومات في الوقت و المكان المناسبين إضافة إلى الكم الهائل الذي وفرته تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال الطبي الذي ساهم في رفع مستوى الأداء لدى العاملين و تحسين عملية الاتصال الداخلي ورفع مستوى جودة الخدمات

يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات العمومية الاستشفائية في تحقيق العديد من الامتيازات للقطاع الصحي الذي يعتبر من أساسيات الخدمة العمومية و يملك الأولوية في التحسين و العصرية و من أهم المزايا التي اكتسبها القطاع الصحي الطب عن بعد الصحة الالكترونية الصحة المتنقلة و كذا السجل الصحي الالكتروني الذي يعد النواة الأساسية لتطبيق الصحة الالكترونية في المؤسسات الاستشفائية العمومية نظرا لتوفره على معظم المعلومات التي تخص المريض

و نظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية فان العديد منها يسعى اليوم إلى مواكبة و اقتناء هذه التكنولوجيات و الاتصال الداخلي لا نعني به التواصل فقط و إنما هو سياسة و إستراتيجية لتمير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية و التغلب على العراقيل التي تواجهها.

الفصل الثالث

واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستشفى

- بين يوسف بن خدة - بالبرواقية

مقدمة الفصل:

بعد تعرضنا في الفصلين السابقين إلى الدراسة النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال واهم الوسائل المستعملة في تفعيل الاتصال داخل المؤسسات العمومية الإستشفائية ، سنحاول في هذا الفصل التعرف على واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية -بن يوسف بن خدة- بالبرواقية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال باعتبارها تمثل جزءا من المؤسسات العمومية ببلادنا و في سبيل معرفة كيفية تأثر الاتصال الداخلي بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالمؤسسة محل الدراسة قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي:

- **المبحث الأول:** تعريف عام للمؤسسة العمومية الإستشفائية بالبر واقية.
- **المبحث الثاني:** تشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصال الداخلي بمستشفى البرواقية

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة- البرواقية.

المطلب الأول: تعريف عام للمؤسسة العمومية الإستشفائية بالبرواقية

الفرع الأول: لمحة تاريخية عن المؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة - بالبر واقية :

المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبرواقية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية واستقلالية الذمة المالية، أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في 20 ماي 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية، وتنظيمها وسيرها، يعود أقدم هياكلها إلى سنة 1958، أي إلى العهد الاستعماري . سميت هذه المؤسسة على اسم المرحوم " بن يوسف بن خدة "، وهو شخصية تاريخية معروفة ،من مواليد بلدية البرواقية بتاريخ 23 فبراير 1932 ووافته المنية يوم 04 فيري 2003.

- موقع المؤسسة :

تقع المؤسسة وسط مدينة البرواقية تحاط بمقر الدائرة وتجمع سكني وبمسجد الفتح ذو الشكل الهندسي الرائع، والمساحة الخضراء المهيأة بتشكيلات من النفورات المائية والإنارة المنسقة، تطل عليها نوافذ جميع المصالح الاستشفائية مما يعطي للمرضى منظرا مريحا لنفسيتهم .

- لجان المؤسسة:

- لجنة الأدوية القرار رقم 397 بتاريخ 2013/03/26.
- لجنة المناوبة الاستعجالات القرار رقم 487 بتاريخ 2012/12/31.
- لجنة النظافة والأمن القرار رقم 72 بتاريخ 2013/04/24.
- لجنة محاربة الأمراض الاستشفائية القرار رقم 488 بتاريخ 2012/12/31.

الفرع الثاني: مهام المؤسسة ولجانها :

- تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في المهام الآتية :
- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي التشخيصي وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم .

الفرع الثالث: مصالِح المؤسسة الاستشفائية:

و لأن المؤسسة تتميز بطابع خدماتي استشفائي فهي تحوي على عدد من المصالح الطبية كما هو مبين:

الجدول رقم 02: يمثل عدد الأسرة حسب المصالح الطبية:

عدد الأسرة المنظمة	عدد الأسرة التقنية	المصالح
36	32	الجراحة العامة
53	32	طب النساء والتوليد
-	12	الأمراض المعدية
38	40	الطب الداخلي
11	16	تصفية الدم
-	12	طب العيون
-	12	طب الأنف - الأذن - الحنجرة
20	20	طب الأطفال
27	18	الاستعجالات الطبية الجراحية
185	194	المجموع

*المصدر: إحصائيات المديرية الفرعية للمصالح الصحية

*الجدول رقم 03: يمثل نشاطات المصالح الطبية

السنة	عدد الأسرة	عدد المرضى المقبولين	عدد الأيام الاستشفائية	معدل شغل الأسرة TO	معدل الدوران على السرير TR	المدة المتوسطة للإقامة DMS
2014	163	20018	28722	%52	131,6	1,4
2015	163	24830	38248	%65	146	1,6

*المصدر: إحصائيات المديرية الفرعية للمصالح الصحية

وتوظف المؤسسة عدد من المستخدمين موزعين على النحو التالي :

***الجدول رقم 04**: يمثل تعداد المستخدمين بالمؤسسة

العدد	الفئة
47	الإداريون
189	العمال المهنيون
38	الممارسون الأخصائيون
31	الأطباء العامون
217	الشبه طبيون
525	الإجمالي

***المصدر**: إحصائيات المديرية الفرعية للموارد البشرية

***الجدول رقم 05**: يمثل تعداد المستخدمين بالمؤسسة إلى غاية 2018.07.31

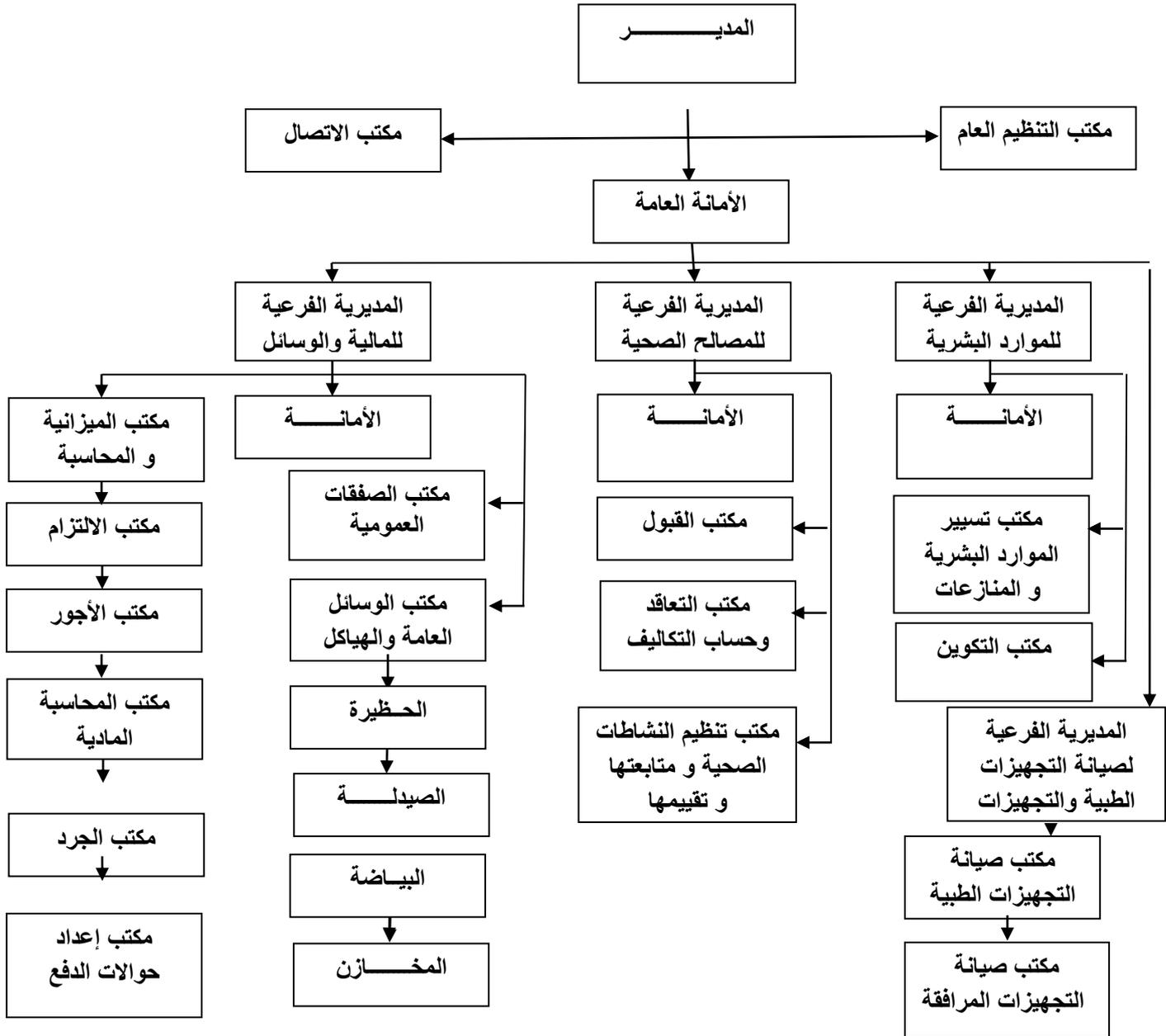
المجموع	المؤقتة		الدائمة	
	إناث	الذكور	إناث	الذكور
525	74	76	231	144

***المصدر**: إحصائيات المديرية الفرعية للموارد البشرية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل (1-3): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة- بالبرواقية:



*المصدر: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالبرواقية

الفرع الثاني: تنظيم المؤسسة:

تطبيقا لأحكام المادة 02 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 3 محرم عام 1431 الموافق ل 20 ديسمبر سنة 2009 المحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، فان المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبرواقية تشتمل على:

(أ) **المديرية العامة:** وتتمثل في المسؤول المباشر عن إدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبرواقية

1-المدير: يرأس المؤسسة وتحت تصرفه مباشرة عدة مديريات ومن أهم ما يقوم به السهر الجيد على السير الحسن لمختلف المصالح .

- **الأمانة العامة:** ومن أهم ما تقوم به:

✓ الاستقبال و التوجيه

✓ حفظ الملفات و السجلات معالجة البريد الوارد.

- **مكتب التنظيم العام:** ومن أهم ما يقوم به:

✓ التنسيق بين مختلف المديريات الفرعية التابعة للمؤسسة.

- **مكتب الاتصال:** ومن أهم ما يقوم به :

✓ تحرير المذكرات التي تخص عمال المؤسسة.

2-المديرية الفرعية للموارد البشرية: و تضم الأمانة، مكتب تسيير الموارد البشرية، المنازعات و مكتب التكوين. وهي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين من وظائفها :

✓ استخراج الوثائق الخاصة بالعمال

✓ الإجازات و العطل المرضية

✓ العقوبات الإدارية.

✓ تنظيم الترقية عن طريق الامتحانات و المسابقات.

✓ الترقية .

✓ الإدماج و التوظيف و التثبيت.

✓ تنظيم الأيام التكوينية.

3-المديرية الفرعية للمصالح الصحية: و تضم الأمانة، مكتب القبول، مكتب التعاقد وحساب التكاليف، مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها وتقييمها .

من وظائفها :

- ✓ متابعة النشاط الطبي و شبه الطبي .
- ✓ استخراج الوثائق الخاصة بالمرضى.

4-المديرية الفرعية للمالية و الوسائل: وتضم الأمانة، مكتب الصفقات العمومية، مكتب الوسائل العامة و الهياكل ومكتب الميزانية و المحاسبة وهذين المكتبين يتفرعان إلى عدة مكاتب.

من وظائفها :

- ✓ السهر على توفير الأدوية و المستلزمات الطبية لكل المصالح.
- ✓ تسديد أجور العمال.
- ✓ توفير المعدات و متطلبات العمل لكل عمال المؤسسة حسب طبيعة العمل .
- ✓ مراجعة الاتفاقيات والفواتير و الاستشارات الخاصة بمقتنيات المؤسسة .

5-المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتضم مكتبين مكتب صيانة التجهيزات الطبية و مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

من وظائفها :

- ✓ السهر على تصليح التجهيزات و معدات الطبية في المستشفى .
- ✓ اقتناء المعدات الطبية للمستشفى .

المبحث الثاني: تشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الاتصال الداخلي

بمستشفى البرواقية

المطلب الأول: الدراسة الميدانية باستعمال الملاحظة.

تم التمكن بواسطة الملاحظة من معرفة واقع تسيير المصالح الصحية ومدى استعمالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد تم ملاحظة ما يلي:

الفرع الأول : السجل الصحي (ملف المريض):

عند دخول أي مريض إلى مستشفى البرواقية سوف يتم تشخيص حالته وبأمر الطبيب إما بمكوته لفترة معينة للعلاج أو خروجه إذا رأى ذلك مناسب لحالة المريض، ففي حالة مكوث المريض سوف يوجه إلى قسم المناسب لحالته بعد توجهه لمكتب الدخول وسوف يصطحب المريض معه وصل الدخول (bulletin d'admission) وبطاقة متابعة (fiche navette) تحتوي هذه الأخيرة على كل ما يتعلق به مثل الاسم واللقب، السن، الزمرة الدموية،إلخ.

عند نقل المريض إلى مؤسسة استشفائية خارجية أخرى يتم أيضا تسجيل نفس المعلومات التي تسجل حين انتقاله من قسم لآخر.

وبذلك يتم حفظ اليدوي لملف كل مريض في الأقسام التي دخلها ويتم الحفظ الآلي بواسطة برامج الإعلام الآلي.

الفرع الثاني : نظام تسيير المرضى:

1) نظام إدخال الأوامر الطبية إلكترونيا: على عكس أنظمة معلومات المستشفى الأخرى فإن هذا النظام يحتاج كليا إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبما أن المستشفى يفتقر إلى استعمال الشبكة المحلية فإن الطبيب يحتاج لاستخدام أساليب يدوية للاتصال مع الأقسام الأخرى لإرسال وصفاتهم الدوائية التحليلية.

(2) **تسيير المرضى بمكتب الدخول:** إن خدمة الاستقبال تتم على مستوى مكتب الدخول أين يتم توجيه كل مريض حسب حالته حيث تجري اتصالات داخلية مع المصالح الطبية وذلك لتحديد الوفيات، المواليد، تحويلات بين الأقسام وغيرها وله علاقة مع المصالح الإدارية، إضافة لاتصالات خارجية أيضا مع البلدية، وكيل الجمهورية والشرطة، فعند دخول أي مريض للمستشفى سواء كان في حالة استعجال أو محول من مستشفى آخر أوله موعد يقوم المكتب بملء بطاقة المريض للمستشفى.

(3) **تسيير المرضى داخل المصلحة وسيرورة العمل:**

يقوم المريض والمصاحب له في حالة عجزه بجلب بطاقة المعلومات الخاصة به ووصل الدخول اللذان يحتويان على معلوماته الشخصية والصحية التي تخصه ويتم التدوين بعدها في سجل خاص، كما يقوم رئيس المصلحة بحساب عدد المرضى المقيمين في المصلحة لتحديد عدد الوجبات الصحية المخصصة لكل مريض.

وفي حالة تحويل بين الأقسام يتم الاتصال مع المصلحة المستقبلية ويتم إرسال نفس بطاقة المعلومات الخاصة بالمريض وسجله الطبي وسجله الطبي الكامل، كما أن داخل كل مصلحة يوجد سجل الرقابة، هذا السجل محسوب أوراقه وممضي من طرف مدير المؤسسة إضافة إلى سجل الشكاوى الخاص بالمريض.

الفرع الثالث : آلية عمل مصلحة المخبر بالمستشفى:

في مكتب الاستقبال الخاص بالمخبر يتم جمع طلبات (إجراء تحليل يدوي) أي عند قدوم أي مريض أي مريض سواء خارجي أو ماكن بالمستشفى سوف يقدم الورقة المحررة من طرف طبيبه التي تحتوي اسم المريض وسنه والتحليل المراد إجراؤه، ويتم جمع هذه الأوراق ومن ثم الحصول على العينات وصدور النتائج، ما يتم آليا فقط هو حفظ لاسم المريض، اسم ورمز التحليل الذي أجري له.

(1) **آلية عمل مصلحة الأشعة:**

يتم إجراء طلبات إجراء الأشعة ليتم برمجة الموعد للمريض ومن ثم إجراء هذه الأشعة على المريض كل حسب حالته وعند الحصول على الصور المراد إجراؤها سوف يقوم العمال القائمين على الأشعة بحفظ

اسم المريض، رمز الأشعة كما لاحظنا توفر المصلحة على الطابعة الرقمية والتي يمكن حفظ صور الأشعة أليا مكتوب عليها اسم المريض وتاريخ الفحص، كما يمكن الرجوع إليها واستخراجها في أي وقت ممكن، كما تم ربط مصلحة الأشعة بمصلحة الاستعجالات بالشبكة المحلية وهذا لإرسال الصور إلى الطبيب الموجود بمصلحة الاستعجالات الذي طلب صور الأشعة للمريض وهذا ما ساعد على ربح الوقت وكذا التقليل من تكاليف استخراج الأفلام الطبية حيث لا يتم استخراج الصور الموجود في الحاسوب وطباعتها في الأفلام حتى يرى الطبيب الحاجة في ذلك كما تساعد الطابعة الرقمية في نوعية وجودة الصورة وهذا ما يساعد على تشخيص المرض وبالتالي معالجته.

(2) صيدلية المستشفى:

يهدف مسيري المستشفى إلى استخدام نظام معلومات الصيدلية إلى ما يلي:

صرف الأدوية، مراقبة المخزون ومراعاة تاريخ الصلاحية، تجميع بيانات عن الأدوية والمستلزمات الطبية مثل: السعر، الكمية، معرفة رصيد الأدوية وإصدار أوامر الشراء، توفير الأدوية ذات الصلاحية دون التسريع في عملية الحصول عليها، لذا لا يمكن للصيدلية الوصول إلى ملفات المريض يوميا وتحديد ما يلزمهم من أدوية دون توجه الممرضين لها أو رئيس المصلحة الذي يحدد يوميا الأدوية المستهلكة ليتمكن من تحديد احتياجات مصلحته بتقديم وصل الدخول الذي يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالمريض إضافة إلى الوصفة الطبية في حالة جلب دواء خاص كأدوية الكيماوي لعلاج السلطان أما الأدوية المعتاد استعمالها فيتم حسابها وجلبها بالاستعانة بسند الطلب على الأدوية.

(3) المديرية الفرعية للنشاطات الصحية:

وهي مصلحة مجهزة بأجهزة كمبيوتر وموظفين أكفاء وقدامى في المستشفى يتكفلون بكل النشاطات الصحية، تقوم بتنظيم وسير جميع المصالح الصحية والأقسام التقنية، ويتم هذا بـ:

- إعداد تقارير أسبوعية، شهرية، فصلية وسنوية حول نشاطات المصالح والأقسام.
- الإشراف على تنظيم وسير المناوبة الطبية، الإدارية، شبه الطبي.
- التنسيق بين مختلف المصالح الاستشفائية الإدارية والتقنية.
- متابعة أشغال اللجان التي لها علاقة بالأنشطة الصحية.

- يقوم مسئول المديرية بطلب المعلومات من طرف جميع المصالح ذات الصلة بنشاطها نهاية كل شهر وتخزينها بجهاز الكمبيوتر وهذا إلى غاية نهاية السنة للإلمام بجميع المعطيات، أما فيما يخص التقييم فهناك آليات ومناهج تخص مكتب الدخول مثل logiciel patient وكذا نسب الولادات، الوفيات، العلاجات، إلخ، وهو برنامج موجود على مستوى كل مديرية فرعية بالنسبة للتنظيم ويكمن دور المسئول في تنظيم العلاجات على مستوى الوحدات والمصالح وكذا جداول المناوبات الطبية، الإدارية والشبه طبية ومتابعة حركة المستخدمين.

4) الاتصال بين المصالح عن طريق شبكة محلية:

إن الرابط في المستشفى بين المصالح يت بواسطة استعمال الكوابل الهاتفية بعض المصالح الإدارية والمصالح الطبية مثل مكتب الدخول بحيث يكون الاتصال لتوضيح عدد المرضى الذين دخلوا باستثناء ربط المصالح الإدارية مع بعضها البعض شبكة الإنترنت، أما الأقسام الصحية فيتم الاتصال فيما بينها عن طريق الهاتف يدويا.

5) العمل بالأوراق داخل المؤسسة:

حسب هذه المؤسسة لا يمكن الاستغناء عن التوثيق (الأرشيف) وذلك للتقليل من هامش الأخطاء أو ضياع بعض الوثائق لذلك فالتوثيق يساهم في الرجوع إلى المعلومات عند الحاجة إليها لكن هذا العمل اليدوي له عدة سلبيات تتمثل في بذل الجهد البدني وتضييع الوقت على عكس آلية النظم لكن أجهزة الحواسيب في عدة مكاتب يعرقل من سير المهام فقد يضطر العامل أحيانا إلى التنقل إلى مصلحة أخرى، إن العمل بالأوراق راجع إلى التخوف من أجهزة الحاسوب وإمكانية تعطل أحد البرامج أو تغيير بعض المعطيات المهمة وبالتالي الأرشفة باستعمال الأوراق تمكن من حماية المعلومات على حسب العاملين.

الاستنتاج:

لقد تم التوصل عن طريق الملاحظة إلى أن اعتماد المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبرواقية على تسييرها لمصالحها الصحية وكذا المرضى على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم يصل إلى المستوى المرجو وكثير من الإجراءات تتم يدويا مثل:

- لا يوجد سجل صحي إلكتروني للمريض وتتم عملية تسيير الملفات وحفظها يدويا أي بالأوراق، في الأقسام الصحية ما عدا السجل الصحي الإلكتروني الموجود في مكتب الدخول.
- إعطاء الأوامر والوصفات الطبية تتم يدويا.
- لا يوجد ربط بين المصالح الصحية بالشبكة الداخلية حيث يتم الاتصال بين المصالح بالهاتف باستثناء ربط مصلحة الاستعجالات بمصلحة الأشعة بالشبكة من أجل إرسال الصور الطبية إلكترونيا إلى الطبيب الموجود بمصلحة الاستعجالات كما اقتصر استعمال الإنترنت على المصالح الإدارية فقط.
- يقتصر استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وجود الحواسيب وكذا توفر بعض الأجهزة الطبية التحليلية والتشخيصية.

المطلب الثاني: الدراسة الميدانية باستعمال المقابلة

تعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي لهذا قمنا بإجراء مقابلة مع مسؤول الاتصال من أجل الحصول على المعلومات حول النشاطات التي تقوم بها المؤسسة والتي نتلقاها وكيفية معالجتها يدويا وآليا (باستخدام الحاسوب) مدى توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية ومدى أثرها في تحسين الخدمات الصحية وعن إمكانية استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حديثة، كما تم التطرق إلى أهم وسائل تنقل المعلومات بين الموظفين وبين المصالح الصحية.

السؤال 1:

- ما هو حجم أو مدى استخدام المستشفى لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- إن أي مدير أو مسؤول عن أي قطاع كان يعتمد على سياسة العمل على استخدام واستغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بواسطة (الحواسيب والشبكات المحلية والخارجية، وكذا الأجهزة المتطورة منها) وهذا راجع إلى نقص الميزانيات الخاصة باقتناء مثل هذه الأجهزة الباهظة الثمن، حيث أن الوزارة الوصية قامت برقمنة القطاع حيث تم البدء برقمنة ملفات العمال، كما يوجد برنامج خاص لربط المستشفى بشبكة الإنترنت والإكسترنانت.

السؤال 2:

- هل هناك ربط بين مختلف الأقسام والوحدات داخل المستشفى عن طريق الحاسوب وهو ما يسمى بالإنترنت؟
- يوجد ربط حاسوبي بين المكاتب الخاصة بالإدارة فقط.

السؤال 3:

- هل هناك ربط بين المستشفى والمؤسسات الخارجية إكسترنانت؟
- نعم هناك ربط ويتمثل في:
- ربط الصيدلية بوزارة الصحة وهذا بغرض إعلام الوزارة بكمية الأدوية المستعملة من أجل التسيير الأمثل للأدوية على مستوى الوزارة.
- ربط الإدارة كالوزارة من أجل إرسال الإحصائيات الشهرية.
- ربط مكتب.

سؤال 4:

- هل يملك المستشفى بريد إلكتروني؟
- نعم، ويستعمل للمراسلات مع الوزارة.

سؤال 5:

- هل تسعى الإدارة لوضع برنامج لتنمية الموارد البشرية من خلال التعليم والتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- لم يسبق للإدارة وضع برنامج لتدريب الموظفين الإداريين أو الطبيين بالمستشفى.

سؤال 6:

- هل للمؤسسة برنامج للتطبيب عن بعد؟
- لا يملك المستشفى هذه التقنية عن بعد.

سؤال 7:

- هل تقوم الإدارة بحفظ البيانات واسترجاعها إلكترونيا؟

- هناك بعض البيانات والمعلومات والتي يتم تخزينها واسترجاعها إلكترونيا مثل التخزين على مستوى الحاسوب الموجود في مكتب الدخول جل المعلومات الخاصة بالمرضى المقيمين أو الموجهين إلى مستشفيات أخرى ومرضى الاستعجالات، ولكن هناك نسبة كبيرة من المعلومات تسجل يدويا في السجلات الدورية.

سؤال 8:

- هل يتوفر المستشفى على سجل صحي إلكتروني؟
- نعم هنالك سجل صحي إلكتروني للمرضى ولكنه لا يتم تخزين كل المعلومات الخاصة بالمرضى هذا بسبب نقص تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتم تسيير ملفات المرضى يدويا.

سؤال 9:

- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطور الصعوبات التي يواجهها المرضى؟
- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المريض وذلك عن طريق توفير قاعدة بيانات تسهل من عملية الوصول إلى السجل الطبي للمريض ونقل النتائج والتحليل المخبرية والأشعة بين مختلف الأقسام وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح.

سؤال 10:

- كيف تتم عملية التواصل بين الطبيب والمريض؟
- لا يعتمد المستشفى على تقنية التطبيب عن بعد أما التواصل بين المريض والطبيب فيتم بمجيء المريض إلى المستشفى.

سؤال 11:

- هل لديكم طريقة لتشخيص مريض سبق له العلاج مسبقا؟
- يتم تشخيص حالته عن طريق السجل الصحي الورقي أو إدارة الفحص من جديد.

سؤال 12:

- في رأيك هل الخدمة المقدمة في المستوى الذي يتطلع إليه الأشخاص؟

- نسعى دائما إلى تحسين الخدمة وبلوغ أقصى حد لها.

سؤال 13:

- أكثر وسيلة اتصال يتم استعمالها داخل المستشفى؟
- يعتمد المستشفى على الاتصال الرسمي (الرسائل، المقابلة، المحادثة الشفهية، الهاتف، الأوامر المكتوبة).

سؤال 14:

- ما هي نتائج استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- تحسين الخدمات الصحية وهذا بتوفير السرعة والوقت والدقة.
- تعويض النقص في الإطارات الطبية بإدخال تقنية الطب عن بعد.
- تقليل وتقليص المعالجات الورقية.
- إعطاء معلومة شاملة عن المريض بسرعة دون إهدار الوقت.
- تدنية التكاليف مثل: النقل، الأوراق، السجلات، استخراج الأفلام الطبية.
- التنسيق بين مختلف المستشفيات وهذا ما يرجع بالفائدة على الخدمات المقدمة.
- تخفيف الأعباء على لمريض.
- التواصل الدائم بين الأطباء والمرضى.

الاستنتاج:

إن القدرة على تقديم رعاية صحية جيدة تعتمد على جودة المعلومات المتوفرة للطبيب أو مقدم الرعاية الصحية فعلى سبيل المثال في حالة عدم معرفة الطبيب أن المريض لديه السكري أو ارتفاع ضغط الدم فإن الطبيب قد يصرف للمريض بعض الأدوية التي تؤدي إلى زيادة تدهور حالة المريض والحالة المرضية التي يشكو منها المريض وكذلك خطة العلاج، لكن تبقى الحاجة إلى بنية تحتية للمعلومات تؤدي إلى توفير الموارد الصحية وبالتالي القدرة على توفير خدمة صحية أفضل وأشمل.

المطلب الثالث: الدراسة عن طريق الاستبيان

نتائج الاستبيان حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية "بن يوسف بن خدة" البرواقية.

- تم اختيار عينة عشوائية من 30 موظف بالمستشفى منهم 25 إداري و5 في المجال الطبي، وتضمن الاستبيان.
- **القسم الأول:** يحتوي على أسئلة عامة للتعرف على المعلومات العامة للموظفين، أي عينة الدراسة.
- **القسم الثاني:** يهدف للتعريف على واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة قيد الدراسة من خلال معرفة إمكانية إجراء اتصال داخلي في أي وقت ومدى سهولة إجراء هذا الاتصال بغية الحصول على المعلومات المناسبة.
- **القسم الثالث:** يهدف لمعرفة طرق ووسائل الاتصال المتوفرة للموظفين.
- **القسم الرابع:** يهدف للتعرف على الشبكات المستخدمة من طرف الموظفين بالمؤسسة.
- **القسم الخامس:** يهدف لمعرفة إمكانية خضوع الموظفين للتدريب حول استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- **القسم السادس:** وهو يهدف لمعرفة النتائج والعائد عن استخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك المزايا الإيجابية لاستخدام هذه الوسائل.

القسم الأول: البيانات العامة:

من خلال الاستبيان يبين أن عدد الإناث بلغ 20 % من عينة الدراسة، وعدد الذكور بلغ 80% من عينة الدراسة، وأغلبية الموظفين يتراوح سنهم ما بين 25 و 39 سنة بنسبة 70% من عينة الدراسة، و20% بلغ سنهم ما بين 40 و 49 سنة من عينة الدراسة، و10% ما بين 50 و 59 سنة، وأغلبية الموظفين أي 70% لهم أقدمية في الوظيفة أكثر من 12 سنة و30% أكثر من 20 سنة.

من خلال الاستبيان تبين أن أصحاب الشهادات الجامعية بلغ نصف العدد بنسبة 50% و 50% منهم مستوى ثانوي.

القسم الثاني: واقع الاتصال الداخلي ويفيد مايلي:

(1) هل يمكنك الاتصال مع زملائك بالمؤسسة في أي وقت ممكن وفي أي مكان؟

نتائج الاستبيان حول إمكانية الاتصال مع الزملاء في أي وقت ممكن وفي أي مكان.

الجدول رقم: (3_5) إمكانية الاتصال داخل المؤسسة

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	28	93,33 %
إلى حد ما	2	6,66 %
لا	0	0 %
المجموع	30	100 %

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان.

يرى 93,33% من المستجوبين أن هنالك سهولة في الاتصال في أي زمان وأي مكان، وهناك من يرى أن هنالك إمكانية محدودة ف إجراء عملية الاتصال داخل المؤسسة.

توجد إمكانية حقيقية وفعلية لإجراء الاتصال داخل المستشفى في أي زمان ومكان بالنظر لما تم استنتاجه من النتائج.

(2) هل توجد سهولة في عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

نتائج الاستبيان حول سهولة إجراء عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة

الجدول رقم: (3_6) مدى سهولة عملية الاتصال داخل المؤسسة:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	19	63,33 %
إلى حد ما	10	33,33 %
لا	01	3,33 %
المجموع	30	100 %

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

يرى حوالي 63,33% سهولة إجراء الاتصال الداخلي بالمؤسسة، ونسبة 33,33% ترى أن هناك إمكانية محدودة نوعا ما في سهولة إجراء الاتصال الداخلي والنسبة المتبقية والتي تقدر بـ 3,33% ترى أن هناك صعوبة في إجراء الاتصال الداخلي بالمؤسسة، ويمكن أن يرجع هذا لطبيعة العمل والمهام الموكلة إليهم أو مكان تواجدهم بالمؤسسة.

(3) هل يمكن الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؟

نتائج الاستبيان حول إمكانية وصول المعلومة المناسبة في الوقت المناسب.

الجدول رقم: (3_7) إمكانية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	5	16,66 %
إلى حد ما	21	70 %
لا	4	13,33 %
المجموع	30	100 %

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

من النتائج المبينة في الجدول نجد أن 70% من المستجوبين يرون محدودية حصولهم على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب و16,66% يرون حصولهم المعلومة في الوقت المناسب، أما 13,33% وهي النسبة المتبقية ترى استحالة حصولهم على المعلومة في الوقت المناسب وهذا ما يمكن أن يرجع إلى البطء في نقل المعلومة وهذا يمكن أن يؤثر سلبا على أداء المؤسسة نظرا لحساسية القطاع.

4) هل يعتبر الاتصال عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة؟

نتائج الاستبيان الخاصة بالسؤال الماضي فيما يلي:

الجدول رقم: (3_8) أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

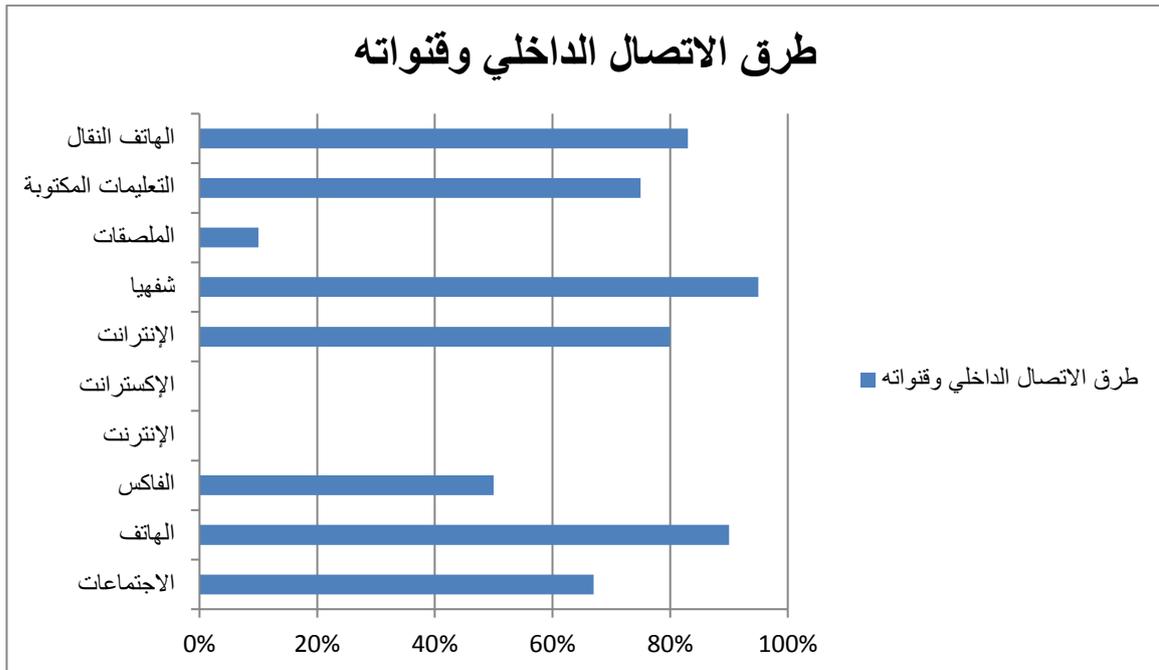
الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	22	% 73,33
إلى حد ما	8	% 26,66
لا	0	% 0
المجموع	30	% 100

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

حسب بيانات الاستبيان فإنه يوجد حوالي 73% من العينة المدروسة ترى بأن للاتصال الداخلي أهمية بالمؤسسة ويعتبر من العوامل الرئيسية في العمل الداخلي، فيما أن 26% يرون أن للاتصال أهمية محدودة.

القسم الثالث: طرق وقنوات الاتصال:

5) شكل رقم (3_2): طرق الاتصال الداخلي وقنواته:



المصدر : مستنبط من بيانات الاستبيان

من الشكل أعلاه نلاحظ أن معظم الموظفين يستعملون الاتصال الشفهي بنسبة 95% ثم يليه الهاتف وبنسبة كبيرة كوسيلة للاتصال الداخلي في المؤسسة، فم يليه الهاتف النقال بنسبة 83% بالرغم من كونه أداة شخصية تخص الموظف إلا أنه يعتبر كوسيلة هامة للاتصال، كما يلاحظ أيضا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في (الإنترنت 96,05% والإنترنت 80% والفاكس 50%) بكثرة في المستشفى أما التعليمات المكتوبة بنسبة تقارب 75% والاجتماعات بنسبة تفوق 67% والملصقات بنسبة تفوق 10% والإكسترانت معدومة.

ومن هنا نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أضحت من الركائز الأساسية لعملية الاتصال في المؤسسات العمومية المحلية.

(6) ما هي أنجع طريقة للاتصال؟

من خلال السؤال تم التوصل إلى:

الجدول رقم (3_9) طرق الاتصال الداخلي لدى الموظفين:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
الهاتف	19	50 %
الاجتماعات	15	63,33 %
الإنترنت	25	83,33 %
الإنترنت	10	33,33 %
الإكسترانت	00	0 %
الفاكس	06	20 %
الملصقات	02	6,66 %
شفهيا	11	36,33 %
الهاتف النقال	20	66,66 %
التعليمات المكتوبة	04	3,33 %

المصدر: مستنبط من الاستبيان

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن فئة كبيرة والتي بلغت 83% من المستجوبين تفضل الإنترنت كوسيلة اتصال داخلية، في حين أن من يفضلون الهاتف النقال بلغت نسبتهم 66,66% من المستجوبين، في حين أن مفضلي الهاتف الثابت بلغت نسبتهم 63,33% وبعدها تأتي الاجتماعات بنسبة 50% ومن بعدها تأتي وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسب قليلة، مما يحدد تواجد مقاومة لاستخدام الوسائل المتطورة من قبل الموظفين حيث أن تفضيل الإنترنت جاء بنسبة 33,33% والفاكس بنسبة 33,33%... إلخ، هذه النسب تشير لمقاومة ضئيلة من المستجوبين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الداخلي للمؤسسة.

القسم الرابع: الشبكات: ويحتوي على الأسئلة التالية:

7) هل يرتبط حاسوبك بشبكة محلية؟

الجدول الموالي يمثل نتائج الاستبيان المتعلقة بهذا السؤال:

الجدول رقم (3_10): مدى توفر الشبكة المحلية في المؤسسة:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	15	50 %
لا	15	50 %
مجموع	30	100 %

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

من خلال ما جاء في الجدول نجد أن نصف المستجوبين والتي بلغت 50% يرتبط حاسوبهم بشبكة محلية فيما أن الباقي يرتبط حاسوبهم بشبكة محلية.

8) هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة الإنترنت

الجدول رقم(11_3): توفر شبكة الانترنت:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	10	% 33,33
لا	20	% 66,66
مجموع	30	% 100

المصدر : مستنبط من بيانات الاستبيان

من خلال ما جاء في الجدول أعلاه فإن المصالح أو المكاتب تحتوي 33,33% منها من العينة المستجوبة على اتصال بشبكة الإنترنت ونسبة 66,66% غير متصلة بشبكة الإنترنت وهذا راجع إلى القيود المفروضة حيث أن هذه الخدمة مقتصرة على بعض المصالح فقط.

القسم الخامس: كفاءة الموظفين في استخدام وسائل الاتصال

9) هل هنالك صعوبة في إجراء اتصال بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجدول التالي يوضح الصعوبات التي تواجه مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العينة المدروسة.

جدول رقم (12_3): مدى صعوبة الاتصال بالوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	0	% 0
إلى حد ما	20	% 66,66
لا	10	% 33,33
المجموع	30	% 100

المصدر : مستنبط من بيانات الاستبيان

نرى حوالي 66% من العينة المدروسة تعاني نوعا من صعوبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا دليل على عدم اكتسابهم لمؤهلات في هذا المجال أما النسبة الباقية فتجيد استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

(10) هل سبق لك الاستفادة من دورة تكوينية لكيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجدول رقم (3_12): عدد المستفيدين من دورات تكوينية:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	0	0 %
إلى حد ما	15	50 %
لا	15	50 %
المجموع	30	100 %

المصدر : مستنبط من بيانات الاستبيان

نلاحظ من الجدول أن 50% من العينة المستجوبة لم تستفد من دورة تكوينية في هذا المجال، أما البقية قد اكتسبت القدرة على التعامل مع هذه الوسائل جراء الاستعمال المباشر في الحياة اليومية.

القسم السادس: ما هو العائد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائلها الحديثة؟

(11) هل يرتبط تحسين العمليات داخل المستشفى بمدى تطور وسائل الاتصال؟

تم الإجماع من طرف العينة المستجوبة على دور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العمليات الاتصالية، وهذا راجع لحاجة هذا القطاع إلى السرعة في الأداء ونقل المعلومة.

12) هل تقلل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب لانجاز العمليات؟
الجدول رقم : (3_13) امكانية ربح الوقت جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	25	83,33 %
إلى حد ما	5	16,33 %
لا	0	0 %
المجموع	30	100 %

نرى من إجابات العينة المستجوبة وبنسبة 83,33% نرى أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال يلعب دورا مهما في تقليل الوقت لانجاز الأعمال أما نسبة 16,33% الباقية فلا ترى ذلك التطور في ربح الوقت بالقدر في حال تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك نظرا لطبيعة عملهم أو مكانه داخل المؤسسة.

13) هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة التنسيق بين الأقسام والمصالح وزيادة فعالية الأداء فيها؟

الجدول التالي يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة التنسيق بين الأقسام والمصالح وزيادة فعالية الأداء فيها:

جدول رقم(3_14): مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة التنسيق بين الأقسام والمصالح:

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي %
نعم	24	80 %
إلى حد ما	6	20 %
لا	0	0 %
المجموع	30	100 %

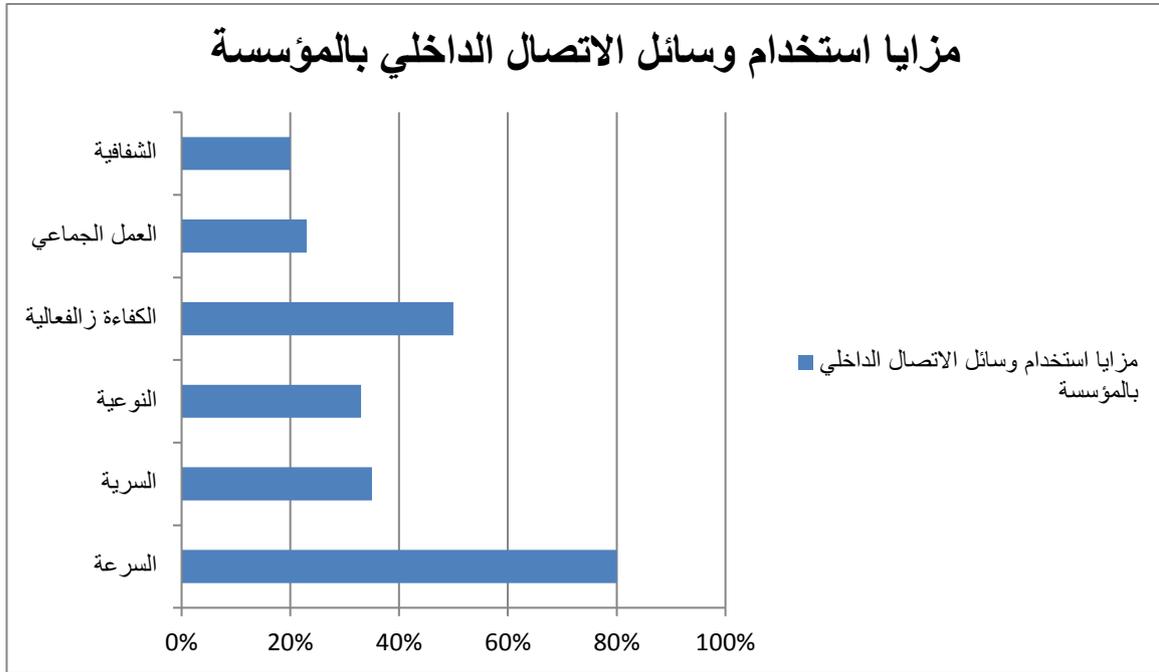
المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

توقعت العينة المستجوبة بنسبة 80% زيادة التنسيق نتيجة تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا وزيادة الفعالية بصفة قطعية نظرا للدور الذي تلعبه وسائل الاتصال من تسلسل في نقل المعلومات وريح الوقت، فيما ترى نسبة 20% زيادة محدودة في التنسيق.

(14) ما هي مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

يتم التعرف على النتائج الخاصة بالمزايا الايجابية لتكنولوجيا الاتصال من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-3): مزايا استخدام وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسة.



المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

من الممكن تحقيق المزايا التالية حسب العينة المستجوبة من الموظفين على النحو التالي: السرعة 80% من المستجوبين، الكفاءة والفعالية نسبة 50% ثم تليه السرية 35% ثم تحسين نوعية المعلومات بنسبة 33%، ثم تليها العمل الجماعي بنسبة 23% وفي الأخير الثقافة بنسبة 20%.

المطلب الرابع: تقييم نتائج الاستبيان والمقابلة والملاحظة حول واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وتفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية – بن يوسف بن خدة – بالبرواقية:

حسب ما جاء في نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه وجمعه على عينة من الموظفين وكذلك الملاحظة والمقابلة مع السيد:..... يمكننا تسجيل مجموعة من النتائج من شأنها أن تعطينا الصورة الواضحة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بمستشفى – بن يوسف بن خدة – بالبرواقية من بينها:

- جل المصالح والمكاتب توفر بها أجهزة وحواسيب تساعد على تنفيذ العمليات الاتصالية وغيرها بسرعة ودقة كبيرة.
- نسبة ربط الحواسيب بالشبكة المحلية حوالي 65 % داخل المستشفى، في حين أن المستشفى، في حين أن المستشفى غير متصل بشبكة خارجية (إكسترانت) على أمل توفيرها في القريب العاجل.
- للمستشفى ربط بخدمة الإنترنت والخدمة متوفرة بسرعة GB2 حيث أن استخدام هذه المجموعة مسموح به لبعض المصالح والمكاتب دون غيرها.
- عدم توفر المهارات اللازمة لدى الموظفين للاستغلال الكامل والأمثل والتعامل مع الشبكات.
- عدم توفير البرمجيات القاعدية لاستغلال الشبكات المحلية.
- ضعف نظم الحماية وغياب برمجيات الحماية والبرمجيات المضادة للفيروسات مما يعرض الشبكة للاختراق في أي وقت.
- افتقار المستشفى لتقنية الطبعة عن بعد، والتي تساهم في مساعدة ومشاركة الأطباء المتخصصين في إجراء العمليات الجراحية على المباشر بالصوت والصورة.
- وجود توفير مكاتب استقبال وتوجيه مجهزة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمرضى لتوجيههم دون عناء.
- البطء في استرجاع المعلومات المخزنة في ظل استخدام الموظفين للطرق اليدوية في بعض الحالات.

- بعض الوصفات تتم كتابتها إلكترونيا مما يقلل من نسبة الأخطاء على مستوى الصيدلية نتيجة عدم الفهم للوصفة.
- امتلاك المستشفى لخدمة الإنترنت التي تستخدم بصفة محدودة.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

من خلال الدراسة تمت محاولة كشف الدور أو الأثر الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - بن يوسف بن خدة - بالبرواقية، من خلال التوصل إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة واستنتاج مدى صحة الفرضيات الموضوعية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي ساهمت وتساهم في تحسين العملية الاتصالية داخل المستشفى كما أثرت على أداء العاملين من توفير للجهد والوقت وتنسيق يقابلها دقة في معالجة المرضى ودقة الأعمال.

لقد أحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولا كبيرا وانتقالا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ويؤثر هذا على العملية الاتصالية حيث أنه يزيد من فعاليتها وتجاوز حاجز الزمان والمكان.

بالرغم من سياسات الإصلاح المتوالية التي شهدتها القطاع الصحي في الجزائر إلا أنه لم يصبوا إلى تطلعات المواطنين في تحسين جودة الخدمة والارتقاء بها، ووضع إستراتيجية تقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يتم بتوفير العتاد المادي فقط وإنما تكوين موظفين قادرين على التماشي مع تطور وسائل الاتصال ووضع برمجيات جديدة للشبكات المحلية مع وضع أنظم حماية للبرمجيات من الفيروسات والاختراقات وبهذا يكون التحول ونشر الثقافة والتعامل الإلكتروني على مستوى جميع الأطراف من مرضى وأجهزة إدارية والطاقت الطبية.

من خلال دراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال تم استخلاص وجوب مواكبة التحولات التي تطرأ التي تطرأ على وسائل الاتصال خصوصا في القطاع الصحي كونه يعني حياة الناس وكونه أساس للتنمية الاقتصادية لأي بلد، ومن هذا المنطلق تم طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية؟

(2) النتائج في ضوء التساؤلات:

من خلال النتائج التي تم استنتاجها أو التوصل إليها يمكن الإجابة على بعض التساؤلات:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية - بن يوسف بن خدة - وتسهل عملية التواصل ونقل المعلومات بين مختلف مصالح المستشفى.

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إيجابيا على أداء المؤسسة بحيث توفر الوقت والتكلفة لانجاز مختلف العمليات كما تساهم في زيادة التنسيق إلى حد ما داخل المؤسسة.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق مجموعة من المزايا للمؤسسة الاستشفائية منها.

- العمل الجماعي، الكفاءة والفعالية، نوعية وجودة الخدمات، السرعة في الأداء.

النتائج في ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج التي تم استنتاجها أو التوصل إليها نرى فيما يلي مدى صحة الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** صحيحة إلى حد ما وجاء فيها: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية وهذا راجع للامميزات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من توفير للجهد والوقت وكذا السرعة في الأداء ونقل المعلومات بين المصالح.

- **الفرضية الثانية:** صحيحة وهذا بفضل تحقيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإشباع على مستوى الاتصال لأنه كلما كان الاتصال جيد وصحيح ساعد على زيادة إرادة العمال في تقديم الخدمة بسرعة وجوده في نفس الوقت وهذا ما يتوجب فعله نظرا لحساسية المؤسسة الصحية في المجتمع، والتنسيق والتنظيم والسرعة في الأداء عوامل من شأنها التقليل من نسبة الأخطاء داخل المستشفى.

نتائج الدراسة النظرية:

لقد تم التوصل من خلال البحث إلى العديد من النتائج وفق سياق معرفي منهجي مع الإشكالية محل الدراسة، وتتمثل النتائج في ما يلي:

- الاتصال الداخلي يحسن صورة المؤسسة ويساهم في الاتصال لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.
- تأثر الاتصال الداخلي بمدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة يتطلب توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة لزيادة فعالية الاتصال الداخلي.
- زيادة التنسيق داخل المؤسسة جراء تحسين الاتصال الداخلي.
- أصبح تطوير البنى التحتية التكنولوجية من الضروريات التي تعمل على تقوية وتدعيم نظم الاتصالات لتحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.
- من الضروري أمن وحماية الشبكات لدعم الثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

النتائج التطبيقية:

استكمالاً للدراسة النظرية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- عدم وصول المستشفى إلى ذروة الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي ويبقى الاهتمام له محدود نظراً للأعطاب المتكررة في هذه الوسائل
- عمل تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة معظم المستجوبين، كما حسن من التنسيق وخفض من نسبة الإشاعة داخل المستشفى.
- تم الإثبات من خلال الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- لا يقوم المكتب الخاص بالاتصال بالبحوث الدورية المنتظمة للاتصال الداخلي من أجل استغلالها مستقبلاً، ويعود هذا إلى طبيعة المؤسسات العمومية تابعة دوماً لأوامر الجهات الوصية.
- عدم إدراك موظفي المستشفى لقيمة الأهداف الاتصالية الداخلية مما يؤثر من درجة تحقق أهداف الاتصال الداخلي للمؤسسة.
- إهمال الجانب البشري وهذا راجع لعدم تلقي الموظفين لتكوين وتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- عدم وجود برمجيات متطورة للشبكات المحلية.
- ضعف أنظمة الحماية للشبكات وهذا من شأنه زعزعة الثقة في هذه التكنولوجيات والرجوع الدوري من الموظفين للأسلوب التقليدي في أرشفة البيانات والمعلومات.

الاقتراحات والتوصيات:

بعد ما تم التوصل إلى النتائج السابقة الذكر يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة فعالية وتحقيق الأهداف.

- وضع إستراتيجية ذات كفاءة عالية مع إعطاء أولوية للنوع والكم.
- العمل على استخدام التطبيقات المتقدمة للشبكات.
- العمل على وضع ميزانية بدعم أكبر لاستخدام أساليب وأدوات اتصالية متطورة ومتنوعة.
- نظرا للدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الداخلي للمستشفيات من الضروري الاهتمام بالموارد البشري من خلال الاستقطاب والتوظيف بالشكل السليم.
- وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارف ومهارات الموظفين داخل المستشفى.
- العمل على استغلال البرمجيات المتطورة في تدوين البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين والمرضى.
- لا بد من تبني بنية تحتية قوية للاتصالات لكل ملحقاتها والاهتمام بصيانتها وتقويتها.
- تعميم التعاون الرقمي أصبح من الضروريات لتقوية ثقافة المؤسسة.

آفاق الدراسة:

بعد إنهاء الدراسة التي تم التطرق لها بالمؤسسة محل الدراسة، نجد أنه لا يمكن حصر الاتصال الداخلي في دراسة واحدة بحكم تشعب جوانب الموضوع وبالتالي فإن هنالك إمكانية لمواصلة البحث في جوانب لها صلة بالموضوع، لأن دراستنا كانت محددة في تحليل موضوع الاتصال الداخلي من منظور كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية.

ومن هذا المنطلق يمكننا أن نقترح إشكاليات من الموضوع لدراسات أخرى نصوغها كما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين متغيرات أخرى غير الاتصال الداخلي.
- دور تدريب الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا الكتب:

- 1) محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة 1990.
- 2) محمد المصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2009.
- 3) طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، بدون طبعة، 2007.
- 4) عزت محمد جرادات، صادق إبراهيم عودة، العلم والتكنولوجيا والتنمية، الطبعة الأولى، دار الصفا، عمان، 2007.
- 5) ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.
- 6) غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومراحل تقنيات وتطبيقات علمية، الطبعة الأولى، 2007.
- 7) مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995.
- 8) محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 9) محمد الفيومي، مقدمة الحسابات الإلكترونية وتطبيقاتها في نظم المعلومات المحاسبية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1992.
- 10) سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 11) محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 12) سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2006.

- (13) فضيل دليو، الاتصال - مفاهيمه - نظرياته، وسائله، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2003.
- (14) عبد القادر قندوز، محمد الطيب الراوي، المدخل إلى علوم الإعلام والاتصال، المطبعة العربية، غرداية، 2011.
- (15) بشير الحلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار الدوزي العلمية، عمان، 2010.
- (16) معين محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، القيادة والوقاية والاتصال الإداري، دار حامد، عمان، بدون سنة.
- (17) محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار والأداء، واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003.
- (18) الصباح عبد الرحمان وعماد الصباغ، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- (19) عدنان الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار البازوي العلمية للنشر، الأردن، 2011.
- (20) الحسنية سليم، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، بيروت، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
- (21) عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات، دار الثقافة، عمان، 2004.
- (22) ربحي مصطفى عليان، حسن أحمد المومني، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عالم الكتب الحدية، الطبعة الأولى، 2006.
- (23) معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، القاهرة، بدون طبعة، 2002.
- (24) طارق طه، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والإنترنت، الحرمين، الإسكندرية، 2006.
- (25) علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان، 2002.
- (26) محمد عبد العليم جابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.

- (27) سامي علي حامد عياد، استخدم تكنولوجيا المعلومات في مكافحة الإرهاب، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011.
- (28) عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، دار راتب الجامعية، بيروت، 2001.
- (29) طارق طه (2)، نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- (30) إبراهيم بختي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم، جامعة ورقلة، 2004.
- (31) إبراهيم بختي، مقرر مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ورقلة، 2004.
- (32) وهيبة غرارمي، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.
- (33) نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- (34) نهلا عبد القادر، الجرائم المعلوماتية، الطبعة الأولى، در الثقافة، عمان، 2008.
- (35) السيد عبد المقصود، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- (36) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2008.
- (37) عبد الوهاب نصر علي وشحاتة السيد شحاتة، دراسة متقدمة في مراجعة الحسابات وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- (38) علاء حسين الحمامي وسعد عبد العزيز الغاني، تكنولوجيا أمنية وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، وائل للنشر، عمان، 2007.
- (39) عبد الغفور يونس، تنظيم إدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، بدون سنة.

- (40) منا نصر الله وآخرون، مبادئ في العلوم الإدارية والأصول، المفاهيم المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- (41) عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- (42) كمال بربر، الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1996.
- (43) جمال الدين لعويسات، مبادئ الإدارة، دار هومة، للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003.
- (44) مدني عبد القادر علاقي، الإدارة العامة، دراسة وظيفية للوظائف والقرارات الإدارية، دار تهامة، جدة، 1985.
- (45) إبراهيم فهد وآخرون، العلاقات العامة وإدارتها، مدخل وظيفي، بدون سنة.
- (46) ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الله، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، عمان، 1999.
- (47) عجلان محمد الشهري، التقنيات المكتبية والوظائف الإدارية المعاونة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الأردن، 1999.
- (48) سليم بلطرش جلدة، المستشفيات والمراكز الصحية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007.
- (49) فوزي مذكور، تسويق الخدمات الصحية، أترك للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 1998.
- (50) طلعت الدمرداش، اقتصاديات الخدمات الصحية، مكتبة القدس، مصر، الطبعة الثانية، 2006.
- (51) عبد العزيز المخيمر، محمد الطعامنة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (مفاهيم وتطبيقات)، منشورات المنظمة العربية الإدارية، القاهرة، 2003.
- (52) عبد الغفار حنفي، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، مؤسسة الشهاب الجامعية، الإسكندرية، 2000.

(53) أسامة جمال بسيوني، دور نظم المعلومات في أقسام الحوادث والطوارئ في المستشفيات، المنظمة العربية للتنمية، الجامعة العربية، القاهرة، مصر، سبتمبر 2003.

المذكرات والجرائد:

(1) إبراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، غير منشور، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002-2003.

(2) لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004.

(3) بشير عوجا، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012-2013.

(4) مراد راسي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

(5) حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.

(6) الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 07-140 العدد 33 المؤرخ في 19 ماي 2007.

(7) عبد المنعم فرحات، أهمية اختيار المسير في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية - بشير بن صالح - ماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة خيفر، بسكرة، 2009.

(8) مصباح عبد الهادي حسن الدويك، نظم المعلومات الصحية المحسوبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشور، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

9) حنان يحي شريف، تأثير المعلومات على جودة خدمات المؤسسة الصحية، دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيثر، بسكرة، 2007-2008.

3) المراجع باللغة الأجنبية:

- 1) CHERGUI, HALI fouad, la communication interne, outil de GRH, cas de poste maroc direction regional de FES, mémoire Master en gestion des ressources humaines, ISCAG, AVRIL, 2007.
- 2) RACHID Bashur, GARY shanon, elezabethe krupinski, jim grigsby, telemedecine and e-health, vol N° : 17, 06 august 2011.
- 3) Inglobal observatory telemedicine opportunities in ministres states, vol N°: 02, 2010.
- 4) team chaud healy implementing e-health in developing countries, grindances and principales, international telecommunication union general, 2008.

الملاحق

جامعة يحيى فارس بالمدينة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

سنة ثانية ماستر تخصص تسيير عمومي

استمارة الاستبيان الموجهة للموظفين

إخواني أخواتي الموظفين: تحية طيبة :

- في إطار التحضير لمذكرة الماستر في التسيير العمومي تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية يتم دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبرواقية فلكم جزيل الشكر على مساهمتكم و تفاعلكم الايجابي في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان مع العلم أن سريته ستعامل بسرية تامة و لن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي عند الإجابة على أسئلة الاستبيان الرجاء وضع علامة X في الخانة المناسبة.

أولا : معلومات شخصية

- تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين بلغ عددهم 30 موظف

الجنس : ذكر أنثى

السن : اقل من 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة من 51 إلى 60 سنة

المستوى : جامعي ثانوي شهادات أخرى

عدد سنوات العمل (الخبرة المهنية) :

أقل من 12 سنة أكثر من 12 سنة أكثر من 20 سنة

القسم الثاني : واقع الاتصال الداخلي : ويضم ما يلي :

(1) هل يمكنك الاتصال مع زملائك بالمؤسسة في أي وقت ممكن و في أي مكان ?

نعم إلى حد ما لا

(2) هل لديك سهولة في عملية الاتصال الداخلي في المستشفى ?

نعم إلى حد ما لا

(3) هل يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب ?

نعم إلى حد ما لا

(4) هل يعتبر الاتصال عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة ?

نعم إلى حد ما لا

القسم الثالث : طرق و قنوات الاتصال الداخلي

(5) ما هي طريقة الاتصال الداخلي المناسبة في رأيك ?

الهاتف النقال التعليمات المكتوبة الملصقات شفها

الانترنت الاكسترنات الانترنت الفاكس

الهاتف الاجتماعات

(6) ما هي أنجع طريقة للاتصال حسب رأيك ؟

الهاتف الاجتماعات الانترنت الانترنت

الاكسترنات الفاكس الملصقات شفها الهاتف

القسم الرابع : الشبكات : و يحتوي على الأسئلة التالية :

هل يرتبط حاسوبك بشبكة محلية ؟

نعم إلى حد ما لا

(7) هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة الانترنت ؟

نعم لا

القسم الخامس : كفاءة الموظفين في استخدام وسائل الاتصال

(8) هل هناك صعوبة في إجراء اتصال بواسطة وسائل الاتصال المتاحة ؟

نعم لا

(9) هل سبق لك الحصول على دورة تكوينية لكيفية التعامل مع وسائل

الاتصال الحديثة؟

نعم لا خبرات مكتسبة

القسم السادس : العائد من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

(10) هل يرتبط تحسين العمليات داخل المستشفى بمدى تطور وسائل الاتصال

الاتصال؟

(11) هل تقلل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من الوقت المطلوب لانجاز

العمليات؟

نعم نوعا ما لا

(12) هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة التنسيق بين

الأقسام و المصالح و زيادة فعالية الأداء فيها؟

نعم نوعا ما لا

(13) ما هي مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟

الشفافية العمل الجماعي الكفاءة و الفعالية

النوعية السرية السرعة

لكم جزيل الشكر على التعاون

جامعة يحيى فارس بالمدينة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

سنة ثانية ماستر تخصص تسيير عمومي

دليل المقابلة

سيدي , سيدتي المحترم (ة) :

في إطار التحضير لرسالة الماستر تخصص تسيير عمومي تحت عنوان ' دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية. أضع بين أيديكم الاستمارة التالية كأساس لجمع البيانات حول هذا الموضوع راجيا منكم الإجابة على كل الأسئلة الواردة فيها بكل صدق و موضوعية لتحقيق الأهداف المرجوة من البحث.

وتقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير.

السؤال 1 : ما هو حجم أو مدى استخدام المستشفى لوسائل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصال .؟

السؤال 2 : هل هنالك ربط بين مختلف الأقسام و الوحدات داخل المستشفى و هو

ما يسمى بالانترانت .؟

السؤال 3 : هل هنالك ربط بين المستشفى و المؤسسات الخارجية (اكسترنانت) ؟.

السؤال 4 : هل يملك المستشفى بريدًا إلكترونيًا ؟.

السؤال 5 : هل تسعى الإدارة لوضع برنامج لتنمية الموارد البشرية من خلال

التدريب و التعليم على استخدام وسائل الاتصال الحديثة ؟.

السؤال 6 : هل للمؤسسة برنامج للتطبيب عن بعد ؟.

السؤال 7 : هل تقوم الإدارة بحفظ و استرجاع البيانات الإلكترونية ؟.

السؤال 8 : هل يتوفر المستشفى على سجل صحي إلكتروني ؟.

السؤال 9 : ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تجاوز

الصعوبات التي يواجهها المرضى ؟.

السؤال 10 : كيف تتم عملية التواصل بين الطبيب و المرضى ؟.

السؤال 11 : هل لديكم طريقة لتشخيص مريض سبق له العلاج في المستشفى ؟.

السؤال 12 : في رأيك هل الخدمة المقدمة في مستوى تطلعات الأشخاص ؟.

السؤال 13 : ما هي أكثر وسيلة اتصال يتم استعمالها داخل المستشفى ؟.

السؤال 14 : ما هي نتائج استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟.