# واقع العمل بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلان ودورها في تحسين صورة الأداء الاستشفائي بالجزائر

# The reality of working with communication, and information technologie and advertising and his role in improving the image of hospital performance in Algeria

**حمزة طلحي**

جامعة تبسة، الجزائر، hamzatalhi1986@gmail.com

**مراد ميلود**

جامعة باتنة 01، الجزائر، mourad miloud981@yahoo.fr

**تاريخ الإرسال:**2021/09/25 **تاريخ القبول:**2021/10/11 **تاريخ النشر:**2022/01/01

***ملخص:***

*يعدّ تفعيل العمل بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلان وتحيين مختلف القنوات الداخلية للمؤسسة الاستشفائية العمومية وعصرنتها، ذو أهمية بالغة ولابدّ منه، حيث يتناول المقال المطروح يتناول المقال المطروح مكانة التكنولوجيات الحديثة في الاتصال والمعلومات والاعلان ودورها في النهوض بصورة المؤسسة الاستشفائية بالجزائر والتي تعاني وللأسف من نظرة سوداوية، وللتأكد من صحة الفرضية التي مفادها بأن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلان تساهم في تحسين أداء وصورة الخدمة الاستشفائية وبالتالي تغيير تلك الصورة السلبية الملازمة للمؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية ككل، ويندرج هذا المقال العلمي المطروح ضمن طابع البحوث الوصفية في شكله الميداني من خلال الاعتماد على الملاحظة بالمشاركة والمعايشة والمقابلة المقننة مع مسؤولين بالمؤسسة الاستشفائية كعينة قصدية، للوصول في الأخير الى نتيجة مردها أن مكانة تلك الوسائل المتطورة ضرورة لابد منها الارتقاء بنوعية الخدمات الاستشفائية المقدّمة للمرضى وبالأخص عند مواجهة الأوبئة.*

***الكلمات المفتاحية:*** *التكنولوجيا؛ الأداء؛ الإعلان؛ المؤسسة؛ الصورة، الأداء.*

***Abstract:***

*Activating the work of communication, information and advertising technology and updating the various internal channels of the public hospital institution and modernizing it is extremely important and inevitable, as the article discusses the position of modern technologies in communication, information and advertising and their role in improving the image of the hospital institution in Algeria, which Unfortunately, it suffers from a bleak outlook. And to ensure the validity of the hypothesis that communication, information and advertising technology contributes to improving the performance and image of the hospital service and consequently changing that negative image inherent to the Algerian public hospital hospital as a whole, and this scientific article presented falls within the nature of descriptive research in its field form through Relying on observation with participation, coexistence, and codified interview with hospital institution officials as an intentional sample, in order to finally reach a result due to the fact.*

***Keywords:*** *technologie; role; effect; advesiting; hospital; image; performance.*

* **المؤلف المرسل: حمزة طلحي، hamzatalhi1986@gmail.com**

**مقدمة:**

تعاني الكثير من المؤسسات الاستشفائية العمومية الحالية بالجزائر تراجعا كبيرا في الخدمات بالرغم من كل الميزانيات المخصصة، فخدماتها لا ترقى لذلك المستوى المطلوب منها وتبقى بعيدة نوعا ما حتى عن ما هو موجود بدول الجوار من تطور وتحسن في البنية الصحية الخاصة بها من خلال إقحام نظم وتكنولوجيا للتسيير الجيّد أثبتت نجاعتها على أرض الواقع في التحكم في الأزمات والأوبئة على غرار فيروس كورونا COVID-19 المستجد، ومن خلال ذلك فقد انطلاقنا كفريق بحث ميداني للكشف عن طبيعة البنية الداخلية للمؤسسات الاستشفائية ودورها التكاملي في تطوير الأداء المؤسساتي وتحسين الخدمات الصحية المقدّمة والذي ينعكس بدوره على تحسن صورة المؤسسة الاستشفائية العمومية ضمن الخارطة المجتمعة الموجودة عبرها، وبالتحديد المركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس – قسنطينة – كمجال تطبيقي لدراستنا الاثنوغرافية، ومن خلال ما سبق ماهي يا ترى مكانة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاعلان في تحسين أداء وصورة الخدمة الاستشفائية للمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس – قسنطينة - وتغيير تلك الصورة النمطية المشكّلة عن المؤسسة الاستشفائية العمومية بالجزائر ككل؟

ووفقا للتساؤل المطروح سالفا فقد انطلقنا من الفرضية التالية التي مفادها: تساهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلان في تحسين أداء وصورة الخدمة الاستشفائية للمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس – قسنطينة وبالتالي تغيير تلك الصورة السلبية الملازمة للمؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية ككل.

للإجابة على الإشكالية المطروحة في الدراسة اعتمدنا على العناصر التالية:

- المقاربة المفاهيمية لمتغيرات الدراسة.
- منهج الدراسة.
- اجراءات الدراسة.
- تقنيات الدراسة.
- التعريف بميدان الدراسة.
- الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.
- تحليل بيانات الدراسة.

**1- المقاربة المفاهيمية لمتغيرات الدراسة:**

**أ. مفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:**

**اصطلاحا:** لقد تطوّرت معاني مفهوم التكنولوجيا بتطور حاجيات الإنسان المجتمعية وممارساته اليومية المتخصصة والمتنوعة، ولهذا تعددت تعريفات الباحثين والمفكرين لها ويرى الدكتور الباحث عبد العاطي السيد بأن "التكنولوجيا هي دراسة للوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، وهي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية ". (مكاوي و العبد 2008، ص.05)

**إجرائيا:** هي تلك العملية التبادلية والرقمية للمعلومات باستخدام مجموعة من الأدوات يفترض في مكوّناتها الدعامة الالكترونية والكهرباء وتزاوج بين الاتصالات عن بعد،السمعي البصري، الإعلام الآلي مستخدمة في ذلك شبكة الإنترنت والتي تحتاجها أغلب المؤسسات العمومية الاستشفائية الحالية لأداء عملها.

**ب. مفهوم الإعلان:**

**اصطلاحا:** يعرف الإعلان من حيث الاصطلاح بأنّه "وسيلة مدفوعة الأجر لإيجاد حالة من الرضا والقبول النفسي في الجماهير، لغرض المساعدة على بيع منتج أو خدمة أو بموافقة الجمهور على قبول فكرة أو توجيه جهة بذاتها" (الحديدي 1990، ص.16)، في حين عرفه الباحث Philip KOTLER في كتابه " الإعلان " على أنه:" وسيلة اتصال غير شخصية لتقديم المنتجات أو الأفكار أو الخدمات بواسطة جهة معلومة، ومقابل أجر مدفوع". (KOTLER 2002, p. 18)

**إجرائيا:** الإعلان هو أحد تلك الأنشطة الإعلامية والاتصالية التي لا يمكن أن تستغني عنها مختلف المؤسسات مهما كانت عمومية أم خاصّة، لأداء نشاطاتها ذات التوجّه الاقتصادي من خلال الترويج لمنتوجاتها الصناعية، التجارية والخدماتية وغيرها، أو ذات توجّهات أخرى تحمل الطابع الإنساني وغير الرّبحي كالمنظمات الخيرية أو الاستشفائية العمومية، والتي بدون الترويج لمجهوداتها لن تتحصل على ذلك الدعم المجتمعي المعنوي أو التمويل المادي اللازم لاستمرارها في عملها وأدائها.

**ت. مفهوم الإعلان الالكتروني:**

**اصطلاحا:** حيث يعرّفه الباحث " دونالد برازيل " :" الإعلان الالكتروني وسيلة تربط بين البائع والمشتري الكترونيا والمقصود من هذا النوع وسيلة حوار أكثر منها وسيلة مطالبة " (العبد الله سنو 1999، ص.85)

**إجرائيا:** الإعلان الالكتروني هو كل عملية إعلانية تستعمل فيها تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة بهدف تحقيق ربط اتصالي بين المعلن والمعلن إليه وفقا لإطار إفتراضي أو إلكتروني موازي للإطار الحقيقي بل تعتبر كامتداد لنشاطاتها المادية والخدماتية والتي تكون ذات غرض إنساني وغير ربحي كالمنظمات الخيرية أو الاستشفائية العمومية، والتي بدون الترويج لمجهوداتها تلك لن تتحصل على الدعم المجتمعي المعنوي أو التمويل المادي اللازم لاستمرارها في أداء عملها وترويجها لرسالتها وهذا من خلال استخدام مختلف الوسائط الحديثة للإعلام والاتصال على غرار شبكة الإنترنت أو شبكات الكترونية أخرى.

**ث. مفهوم المؤسسة:**

**اصطلاحا:** إنّ محاولة تحديد مفهوم المؤسسة بصورة واضحة ودقيقة من المهام التي واجهت الفكر التقليدي أو المعاصر وذلك لاختلاف وجهات نظر المفكرين واتجاهاتهم الأيديولوجية والشخصية، فقد عرّف المؤسسة العديد من الباحثين سواء من الناحية الاقتصادية أو الناحية الاجتماعية أو القانونية أي أن المؤسسة هي المكان الذي تطبق فيه مختلف هذه العمليات، وتعد المؤسسة مكانا لاجتماع أشخاص تتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة وكل ما ينفع المجتمع معينة " (بن نوار 2006، ص.32)

**إجرائيا:** المؤسسة وهي عبارة عن ذلك النسق الثابت الذي يضم مجموعة من الأفراد يمارسون نشاطاتهم لتحقيق أهداف مشتركة ووفق هيكل تنظيمي ويخضعون لنصوص قانونية.

**ج. مفهوم المؤسسة الاستشفائية :**

**اصطلاحا:** عرفت المنظمة الأممية للصحة العالمية (OMS) في رؤيتها التعريفية للمؤسسة الاستشفائية من خلال منظور وظيفي خالص يتمثّل في أنها " ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي، والاستشفائي الذي يعمل على

توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها لتدريب العاملين في الخدمات الاستشفائية العلاجي والوقائي للمواطنين، وتصل بخدماتها الخارجية إلى الأسرة " (بطرس جلدة 2007، ص.27)

**إجرائيا:** ومن خلال كافة التعاريف المدرجة سابقا يمكننا أن تأطيرها وفق مفهوم إجرائي شامل يتمثّل في تعريفها بأنّها كل وحدة اجتماعية ذات طابع إداري تهدف إلى تقديم خدمة استشفائية تتمثّل في الرعاية الصحية وتكون موجودة داخل إقليم جغرافي محدد، تابعة للقطاع العام أو القطاع الخاص وخاضعة لجملة من القواعد التنظيمية والإجراءات القانونية لضمان تحقيق أهدافها والمحددة بشكل مباشر في مراكز استشفائية جامعية، مؤسسات استشفائية عمومية، مؤسسات استشفائية متخصّصة، عيادات جوارية متعدّدة الخدمات، قاعات علاج وفحص أو بشكل غير مباشر في المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات المساندة، الصيانة الطبية، وتشمل كذلك مجموعة من المتخصصين والمهن الطبية وغير الطبية والمدخلات المادية التي تنظم في نمط معين بهدف خدمة المرضى الحاليين والمرتقبين وإشباع حاجاتهم واستمرارها في تقديم خدماتها.

**ح. مفهوم المؤسسة الاستشفائية العمومية والمركز الاستشفائي الجامعي العمومي:**

**اصطلاحا:** عرفها المشرّع الجزائري عقب صدور آخر قانون منظّم للصحة في 29 جويلية 2018، وبالتحديد عبر قسمه الثالث المتضمّن للقانون الأساسي للمؤسسة العمومية للصحة من خلال المادة رقم 297 على أنّ المؤسسة العمومية للصحة " هي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص وذات طابع صحّي تتمتّع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتتمثّل مهمّتها في ضمان وتطوير وترقية نشاطات الصحّة. كما يمكنها ضمان نشاطات التكوين والبحث في مجال الصحة. ويمكنها أن تطوّر كلّ النشاطات الثانوية ذات الصلة بمهامها عن طريق اتفاقية ". (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 2018، ص.ص29.30)

في حين جاء التعريف الاصطلاحي للمراكز الاستشفائية الجامعية العمومية مجال دراستنا الاثنوغرافية هذه كما سبق وأشرنا إليه عبر الشقّ السالف ذكره للمؤسسات الاستشفائية العمومية، وبالتحديد من خلال المادة 02 من المرسوم التنفيذي 97- 467 المتعلق بإنشاء المراكز الاستشفائية الجامعية وتنظيمها وسيرها بأنّها " مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتّع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي" (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1997، ص.29)

**إجرائيا: المؤسسة الاستشفائية العمومية:** هي مؤسسة صحية عمومية ذات طابع إداري تتولى تقديم مزيج من الخدمات الصحية، الوقائية، التعليمية، التدريبية، والبحثية. وتوجد على مستوى الولاية أو المدينة، كما تساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد. وتتميز هذه المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الصحية كالمستوصفات والعيادات في كونها تحتوي على أسرة. **والمركز الاستشفائي الجامعي العمومي:** وهو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تقوم هي الأخرى بتقديم الخدمات الصحية والطبية المتخصّصة، بالإضافة إلى حرصها على تقديم التدريب والتكوين للكوادر الطبية، والسهر على إجراء بحوث علمية طبية متخصّصة في الصحة العمومية تشرف عليها بالوصاية مصالح التعليم العالي والبحث العلمي ممثّلة في كليّة العلوم الطبية، ويكون نطاق نشاطاتها بالتالي نطاقا جهويا يشمل عدة مدن وولايات،أي قطاع صحي كامل.

**خ. مفهوم الصورة:**

**اصطلاحا:** كما عرّف قاموس ويبستر عبر طبعته الثانية الكلمة Image صورة على" أنها تعني ذلك التقدم العلمي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر، أوهي إحياء أو محاكاة لتجربة حسية، كما أنها قد تكون

تجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة، وهي أيضا استرجاع لما اختزنته الذاكرة، أو تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو السمع أو اللمس. (عجوة 2003، ص.ص 9-10)

**إجرائيا:** وهي تلك الصورة الذهنية التي تشمل عددا من المعارف والأفكار والمعتقدات التي تتراكم لدى المواطنين مع مرور الزمن، حيث يخزّنونها وفق نظام معين عن المؤسسة العمومية الاستشفائية، ليقوموا بإعادة ترتيبها حسب ما يمثّل أهم خصائصها وابرز معالمها لاستحضارها عند الحاجة، كما يتدخل في تكوين تلك الصورة، مجموع الخبرات الماضية سواءا كانت ذات شكل مباشر أو غير مباشر عندما تعرض عليهم.

**د. ماهية الخدمات الصحية وصورة المؤسسة الاستشفائية:**

يعتبر مصطلح الخدمة الصحية نابعا بالأساس من المفهوم العام والشامل للخدمات، بحيث أن الخدمات تنفرد عن غيرها من السلع في شكلها الغير ملموس والذي يقدّم منافع عديدة لمستهلكيها نتيجة لجهود آلية أو بشرية إنسانية، كما أنّه لا يمكن حيازة تلك المنافع المحققة شيء ملموس، ومنه فقد حاول مجموعة من الباحثين تعريف الخدمات الصحية بأنّها تلك النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا لدى المستفيد، وهي أساسا غير ملموسة، ولا يمكن نقل ملكيتها، كما أنها يمكن أن تكون مقابل ثمن في شكل المؤسسات الخاصة أو بدون مقابل في شكل المؤسسات العمومية وهذا مع ضمان أن يتضمن تقديمها أي من دون تسجيل أيّ أخطاء تذكر، ويكتسي مصطلح الصورة صلة ارتباط وثيق بمصطلح الذاكرة التي تعني إحياء أو إعادة بعث لخبرة ماضية عن شيء ما، في ما غياب هذا الشيء بالذات، من خلال استعادة واستذكار صورته من الذاكرة. (عجوة 2003، ص.ص 9-10)

ومن خلال من سبق تناوله فيمكننا أن نضع كتعريف **إجرائي شامل** لبحثنا العلمي هذا بأن الإعلان يرتبط أساس بتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية وبناء سمعتها الجيدة لدى الجمهور العام عنها كمؤسسة ناشطة أو حديثة النشاط وغالبا ما يكون هذا النوع موجها من المؤسسات الاستشفائية لكامل الجمهور العام وليس الى فئة واحدة فقط أو أن هناك صورة ذهنية سيئة لدى أفراد المجتمع عن الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسة على غرار المؤسسات العمومية الاستشفائية، كما انه يستهدف كذلك الجمهور الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية وكذلك المتعاملين مع المؤسسة وهو بذلك يهدف الى خلق انتباه ايجابي نحو المؤسسة وبناء صورة ذهنية حسنة وطيبة لدى الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي للمؤسسة العمومية الاستشفائية على حدّ سواء، والتي تكون مستندة كمنظومة متكاملة على نتائج أعمال المؤسسة العمومية الاستشفائية في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية في نفس الوقت.

**2- منهج الدراسة:**

انطلقنا في تناولنا العلمي هذا على حقل الدراسات الوصفية التي تساعد الباحثين بالأساس على التوصل إلى معرفة دقيقة لعناصر الظاهرة أو الحالة المدروسة سواء في وصفها الفيزيقي أو خصائصها المادية أو المعنوية، مستندين في ذلك على بالأساس على المنهج الاثنوغرافي الميداني وما يحمله من معايشة الظاهرة المبحوث فيها علميا والمتضمن بطبيعة الحال أدوات الملاحظة بالمعايشة والملاحظة بالمشاركة، المقابلة المقننة والمقابلة غير المقننة بنوعيها، تحليل الوثائق المجمّعة ميدانيا، وكذلك سير عمل وحياة المؤسسة محل الدراسة،معتمدين في ذات الوقت أيضا على نوع العينات الاحتمالية (العينة القصدية) للوصول إلى المبحوث معه.

ويعتبر المنهج قاعدة أساسية وجب على أي باحث الارتكاز عليها لبناء وتصميم دراسته أو بحثه العلمي، كونه يمثّل الطريق الذي يتبعه من أجل الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وبالتالي إمكانية تعميمها فيما بعد والأخذ بها، كمنطلقات لدراسات أخرى ومن زوايا مختلفة، يعرف البحث الاثنوغرافي بأنه طريقة أو أداة لفهم أساليب وطرق مجتمع ما في الحياة اليومية، وذلك من خلال معرفة الأفكار أعضائه ومعتقداتهم وقيمهم وسلوكياتهم، وما يصنعوه من أشياء وكيف يتعاملون معها ويتم ذلك عن طريق الملاحظة في الوضع الطبيعية لحياتهم. (جوبو ترجمة لمحمد رشدي ومراجعة أحمد زايد 2014، ص.21)

**3- اجراءات الدراسة**

**أ. العينة:**

ويطلق عليها كذلك اسم العينة الهدفية، وقد استعنّا بهذا النوع الذي يندرج بالأساس ضمن نطاق العينات غير الاحتمالية، حيث الباحث يختار في هذا النوع الوحدات والمفردات بطريقة متعمّدة من العينات لتحقيق الغرض الذي يصبو إليه، عكس العشوائية في الاختيار والتي قد لا تخدم الباحث من خلال إمكانية تضمنها لأفراد لا علاقة لهم بمجال البحث ولا تربطهم أيّة صلة معرفية لحيثيات الموضوع المدروس، وبالتالي فهذا النوع من العينات يخضع بالأساس لاختيار الباحث اختيارا حرا وضوابط ذلك مدى إلمامه ومعرفته بتفاصيل الموضوع المتناول وهذا للوصول إلى أهدافه المسطّرة، بحيث يقدر ما يراه يمثّل حاجته من المعلومات، ويقوم باختيار عينة الدراسة، أي أن هذا النوع من العينات لا يكون ممثلاً لأحد. (جوبو ترجمة لمحمد رشدي ومراجعة أحمد زايد 2014، ص.21)

**4- تقنيات الدراسة:**

**أ. الملاحظة :**

تعتمد تقنية الملاحظة علي تسجيلات للقطات أحيانا حول محادثات مناسباتية وغير رسمية، فالملاحظة تستعمل في حالات معينة خاصة المواضيع السلوكية، حيث تهتم بالإجابة علي السؤال كيف؟ لتقدم تفسيرا للسلوك في بعده الكيفي.

تعد الملاحظة تقنية أساسية ومباشرة للتقصي عن معلومات بصفة مباشرة حول جمهور معين وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكيات، كما يمكن للملاحظة أن تكون في عين المكان وتأخذ أشكالا عديدة " الملاحظة بالمشاركة أومن دون مشاركة، الملاحظة المستترة أو المكشوفة"، ويتم ملاحظة جمهورها في العديد من الفضاءات الواقعية والافتراضية (جوبو ترجمة لمحمد رشدي ومراجعة أحمد زايد 2014، ص.21)

**ب. المقابلة:**

تعتبر المقابلة هي الأداة الثانية التي يمكن استخدامها أيضا لدراسة جمهور ما هي المقابلة العلمية لما تحظى به من مزايا في إمكانية التعرف على المشاعر والآراء في وضعية ما أو مشكلة ما أو سلوك ما...الخ والمقابلات مهمة ومواتية في الدراسات الاثنوغرافية خصوصا لمعرفة كيف أن الناس يدركون أو يتمثلون مشكلة أو سلوكا لفهم مسببات إعلامية ( الدوافع والأطر المفاهيمية التي تحدد السلوك) ولدراسة جمهور المستهدفين إثنوغرافيا فإن المقابلة تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة لكن أيضا مساءلة

جمالية بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين. (جوبو ترجمة لمحمد رشدي ومراجعة أحمد زايد 2014، ص.21)

**ت. استمارة المقابلة:**

وبالتحدث عن استمارة المقابلة فقد قمنا بالاستعانة بها كأداة جمع بيانات من خلال إجرائنا لمقابلة قصديّة من جهة مع مسؤولي المؤسسة الاستشفائية والمصالح الفاعلة في إنتاج وصناعة الإعلانات بالمؤسسة المدروسة، وهذا من أجل اختبار الفرض الرئيسي للدراسة، وقد سعينا إلى ضبط استمارة مقابلة وفق الضوابط العلمية والمنهجية المتفق عليها وخدمة كذلك لموضوع الدراسة ارتأينا التركيز من خلال استمارة المقابلة على طابع الأسئلة المفتوحة والتي كانت بدرجة كبيرة مقارنة بنظيرتها المغلقة، كمحاولة منّا فسح المجال أكثر للمبحوثين من فئة مسؤولي المؤسسة الاستشفائية والمصالح الفاعلة في إنتاج وصناعة الإعلانات بالمؤسسة الاستشفائية المتناولة بالدراسة الميدانية وتركهم على راحتهم في التفاعل مع أسئلتنا المطروحة والتي تصبّ بالتأكيد في إمكانية حصولنا على أكبر قدر ممكن من المعلومات الجديدة التي تخدم صيرورة بحثنا الأكاديمي هذا، ضف إليه إدراجنا بعض المصطلحات باللغة الأجنبية ( الفرنسية) إلى جانب اللغة العربية لتبسيط الأمور أكثر للمبحوثين.

**ث. تحليل الوثائق:**

وتتمثل بالأساس في كل تلك الكتابات التي تقدّم دليلا أو إثباتا يفيد كمعطيات، ثمّ توسّعت لتشمل كل منظومة مؤسساتية تسمح بالكشف عن شهادة أو دليل مساعد في البحث العلمي وأصبح بذلك" التحري العلمي" أحد أبرز تلك الإجراءات المنهجية العلمية والمفيدة في تقصي الحقائق وتجميع البيانات لما تمثّله من إنتاج حسّي، يكفل للدارسين التحكّم الأمثل في مجريات البحث، وأطر تحليل محتوياتها بما يساهم في تمكينهم من الاضطّلاع على حقائق علمية جديدة.

**5- التعريف بميدان الدراسة:**

اخترنا "المركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس – قسنطينة – " لاستكمال الشقّ الاثنوغرافي من هذه الدراسة العلمية لما له من خصائص وارتباط وثيق بأفاق تفعيل مكانة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاعلان في تحسين أداء وصورة الخدمة الاستشفائية للمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس – قسنطينة -، ولما لا في تحسين صورته المتهاوية مؤخرا على الرغم من مكانته كأحد أقدم وأعرق المؤسسات الاستشفائية بالجزائر، باعتباره مؤسسة عمومية ذات طابع إداري،تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهو مكلف بالقيام بمهام الكشف، العلاج، الوقاية، التكوين، الدراسة والبحث وذلك بالتعاون مع مؤسسة التعليم والتكوين العالي في علوم الطب والشبه الطبي ناهيك عن تغطيته بوظيفته الاستشفائية لاحتياجات ما يزيد عن أكثر من 17 ولاية من شرق الجزائر.

وقد شملت الدراسة اجراء مجموعة من المقابلات المقننة مع مجموعة من القائمين بالإعلان بالمؤسسة الاستشفائي، سواءا كانوا مسيرين، مسؤولين رسميين، مكلفين بالاتصال أو رؤساء مصالح إدارية وأصحاب القرار في العمل بالتكنولوجيا داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة كمصلحة النشاطات الطبية والشبه الطبية، خلية الاتصال والعلاقات العامة مثلا، أو حتى فاعلين عبر مصالحهم الاستشفائية.

**6- الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:**

**أ. الخصائص السيكوميترية لأداة القياس:**

يعتبر الصدق والثبات من أهم شروط أداة القياس وهما مرتبطان ببعضهما البعض أي أن الصدق مظهر الثبات بمعنى أن أداة القياس تكون ثابتة والعكس ليس صحيحا فقد يكون الاختبار ثابتا لكنه لا يتمتع بالصدق، ولهذا سنتأكد كفريق بحث علمي من الشرطين: (عشرى حسن محمد رضوان 2018، ص.ص 388-390)

**ب. الثبات:**

هنالك عدة طرق للتأكد من ثبات أداة القياس وهي طريقة إعادة الاختبار، أوطريقة الصور المكافئة، أوطريقة التجزئة النصفية أوطريقة الاتساق الداخلي " لألفا كرونباخ" التي اخترناها كفريق بحث لحساب ثبات أداة دراستنا عن طريق spss فتحصلنا على النتيجة التالية: حيث قمنا بحساب معامل " ألفا كرونباخ " لكل مفردة على حدة، والعبارات ككل فوجدنا بعض العبارات معاملها أقل من 0.20 فتم حذف 03 أسئلة من استمارة المقابلة فأصبح عدد الأسئلة 47 سؤال في المجمل، وبعد إعادة حساب معامل " ألفا كرونباخ " وجدنا قيمته بين 0.69 و0.86 وهي قيمة مرتفعة تشير إلى الاتساق الداخلي العالي لعبارات المقياس.

**ت. الصدق:**

يعرف الباحث "ماسيك" صدق الاختبار على" انه تقييم شامل يوفر من خلاله الدليل المادي والمبرر النظري اللازمين لإثبات كفاية وملائمة ومعنى أي تأويل أو فعل يبنى على درجة الاختبار".

**ث. الأساليب الإحصائية المستعملة:**

لكل بحث علمي تقنيات إحصائية خاصة به، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا الأكاديمي هذا فقد تمّ استخدام مجموعة من التقنيات الإحصائية عن طريق برنامج SPSS24 وهو برنامج يقوم بالتحليلات الإحصائية البسيطة والمعقدة في آن واحد لمختلف البيانات خاصة في حالة العينة الكبيرة بحيث يقوم هذا البرنامج بإدخال المطيات في جهاز الإعلام الآلي، وفرزها وترميزها وهذا لدراسة مستوى الارتباط والفروق وبحث مستوى دلالة كل نتيجة ولقد تمّت كذلك الاستعانة بتقنية الإحصاء والنسب المؤوية حيث قمنا بتدوين بيانات الاستمارة في جداول مع التعليق عليها، ومن تم تحليلها وتفسيرها، وقد قمنا بعدها بحساب النسب المئوية بضرب التكرار في 100 ثمن تقسيم العدد المتحصل عليه على مجموع التكرارات وعندئذ نحصل على النسبة المئوية والتي تحسب وفق ما يتم تحصيله من بيانات من ميدان الدراسة.

-وللكشف عن الاتجاه الجماعي استخدمت العلاقة التالية:

-متوسط الشدة = مجموع التكرار المرجح للشدة / مجموع التكرار

**7- تحليل بيانات الدراسة:**

الجدول رقم (01): يمثل جنس المبحوثين للمبحوثين بالنسب المؤوية.

| بدائل الاجابة | التكرار | المجموع |
|---|---|---|
| ذكر | 39 | %55.71 |
| أنثى | 31 | % 44.28 |
| المجموع | 70 | % 100 |

**المصدر:** إحصاءات من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا بأنه يغلب العنصر الرجالي بنسبة 55.71 بالمائة في تسيير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاعلان بالمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس قسنطينة في مقابل ما نسبته ال 44.28 بالمائة للعنصر النسوي، من المجموع الكلي للمبحوث معهم عبر هذه الدراسة العلمية.

الجدول رقم (02): يمثل الفئات العمرية للمبحوثين بالنسب المؤوية.

| الفئة العمرية | التكرار | المجموع |
|---|---|---|
| 20-29 سنة | 9 | % 12.85 |
| 30 – 39 سنة | 26 | % 37.14 |
| 40 – 49 سنة | 24 | % 34.28 |
| 50 – 59 سنة | 9 | % 12.85 |
| 60 سنة فما فوق | 2 | % 2.85 |
| المجموع | 70 | % 100 |

**المصدر:** إحصاءات من إعداد الباحثين.

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يتبين لن بأن مجمل الفئة العمرية المسيرة لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلان تنحصر في الأساس في فئتي 40 الى 49 سنة و50 سنة الى 59 سنة على التوالي وبنسبتي 37.14 بالمائة و34.28 بالمائة على التوالي في مقابل نقص المسيرين الشباب فيما بين فئتي 20 الى 29 سنة.

الجدول رقم (03): يمثل مجال التخصص العلمي للمبحوثين بالنسب المؤوية.

| مجال التخصص العلمي | التكرار | المجموع |
|---|---|---|
| إعلام واتصال وعلاقات عامة | 0 | % 0 |
| تسيير اداري | 19 | % 27.14 |
| مختص في القانون | 23 | % 32.85 |
| مسير طبي | 10 | % 14.28 |
| مسير شبه طبي | 13 | % 18.57 |
| مسير في المالية والاقتصاد والتجارة | 4 | % 5.71 |
| مختص نفساني | 1 | % 1.42 |
| المجموع | 70 | % 100 |

**المصدر:** إحصاءات من إعداد الباحثين.

من خلال البيانات المتحصل عليها عبر الجدول أعلاه فان مجمل الطاقم المسير لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلان بالمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس قسنطينة حيث ترتكز بالأساس على المختصين في القانون والمختصين في التسيير الإداري بما نسبته 32.85 بالمائة و27.14 بالمائة على التوالي في مقابل ذلك منعدمة تماما ب 0 بالمائة بالنسبة للمختصين في الإعلام والاتصال والعلاقات العامة.

**خاتمة :**

تبقى آفاق تفعيل العمل بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاعلان لتحسين أداء وصورة المؤسسة الاستشفائية العمومية لدى المواطن الجزائري هي المخرج الحقيقي خصوصا عند حدوث الازمات الوبائية على غرار فيروس كورونا COVID-19 المستجد وكنتيجة عامة نختتم بها دراستنا هذه، بالتناغم مع الفرض الرئيسي المدرج سابقا والذي مفاده يساهم تساهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإعلان في تحسين أداء وصورة الخدمة الاستشفائية للمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس – قسنطينة وبالتالي تغيير تلك الصورة السلبية الملازمة للمؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية ككل، فقد جاءت هذه الفرضية مؤكّدة تأكيدا جزئيا نظرا لتوفر بعض تكنولوجيا للاتصال والمعلومات والاعلان بنسب طفيفة ورغم ذلك التواجد الضئيل فانّه يصنع الفرق بمدى انعكاسه على العمل في المقابل طغيان طابع التقليدية والكلاسيكية على الوسائل الحالية بالرغم من إجابة كل الفئات الممثلة لمجتمع الدراسة عبر الجدول الخاص بانعكاس وجود واستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاعلان عبر منظومة الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ككل، وتأثيره في تطوير الأداء المؤسساتي وتغيير وجه ونوعية الخدمات الصحيّة المقدّمة بما ينعكس على تحسين الصورة العامة للمؤسسة الاستشفائية العمومية وتأكيد المبحوثين بنسبة كبيرة على أنّ واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاعلان حسبهم مرهونا بالإجبارية وليس قيد الاختيار وهذا لما تمنحه الوسائل المتطورة من انعكاسات ايجابية في دعم منظومة الاتصال والمعلومات والإعلان بداخل المؤسسة والتي تتجسّد بالأساس بضمان التنسيق عبر مختلف أجزاء المؤسسة الاستشفائية عكس نظيرتها الكلاسيكية والمستخدمة حاليا بدرجة كبيرة ولما لا كسر تلك النظرة السوداوية التي تشوب المنظومة الاتصالية والمعلوماتية والإعلانية الداخلية من خلال اقترانها مرات بالفوضى في الاتصال والمعلومات والإعلان أو ضعفها في بعض الأحيان فيما يتعلق بإرسال معلومات المرضى من مصلحة إلى أخرى وحتى أخطاء بالجملة من خلال إرسالها لمصالح عوض أخرى كدليل عن عدم الربط المحكم بين مختلف تفاصيل المؤسسة الاستشفائية العمومية بين بعضها البعض.

**قائمة المراجع:**


1- بن نوار،صالح. (2006). فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية.الجزائر: مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة بجامعة قسنطينة.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (2018)،.قانون رقم 18-11 المتعلّق بالصحة. الجزائر: العدد 46.المؤرخ في29 جويلية 2018.

3- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (1997).المرسوم التنفيذي رقم 97-467. الجزائر: العدد 81: المؤرخ في 10 ديسمبر 1997.

4- جلدة، سليم بطرس.(2007).إدارة المستشفيات والمراكز الصحية. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

5- جوبو، جيامبيرتو. (2014). ترجمة رشدي، محمد ومراجعة زايد،أحمد. إجراء البحث الاثنوغرافي. مصر: المركز القومي للترجمة.

6- الحديدي، منى.(1990). الإعلان. مصر: الدار المصرية اللبنانية.

7- العبد الله سنو، مي.(1999).الإتصال في عصر العولمة الدور والتحديات الجديدة. لبنان: الدار الجامعية.

8- عجوة، علي. (2003). العلاقات العامة والصورة الذهنية. مصر: عالم الكتب.

9- عشرى حسن محمد رضوان، فاطمة. (2018). الخصائص السيكوميترية لمقياس أساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء من طلاب المرحلة الإعدادية والثانوية. بحث تكميلي للحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص الصحة النفسية. مصر: مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية.كلية التربية. عدد خاص بمؤتمر 2017.

10- عماد مكاوي،حسن، عدلي العبد،عاطف. (2008). نظريات الإعلام. مصر: مركز بحوث الرأي العام بجامعة القاهرة.

11- KOTLER , Philip. (2002). Marketing Management. France: Pearson Education.