

جامعة قاصدي مرباح
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر
في علوم الاعلام و الاتصال
تخصص : اتصال جماهيري
بعنوان :

تفعيل وسائل التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الداخلي للمؤسسة
لمواجهة ازمة كوفيد 19
الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- امتياز التوزيع ورقلة
أنموذجا

إعداد الطلبة :

معمرى محمد الهواري

ناويهة مبروك

أعضاء اللجنة :

الأستاذ / د. مازن الحوش / أستاذ محاضر ب/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مشرفا ومقررا

الأستاذ / د. قندوز عبد القادر / أستاذ محاضر ب / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / رئيسا

الأستاذ / أ. حمایمی محرز / أستاذ محاضر أ / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مناقشا

السنة الجامعية : 2021/2020

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد : فالإي من نزلت في حقهم الآيتين الكريمتين في قوله تعالى * بسم الله الرحمن الرحيم وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا إما يبلغن عندك الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا *

وإلى من شد بهم عضدي، إخوتي وإلى من كانت بجانبني صاحبة وسندا، زوجتي وإلى استثماري الحقيقي في الحياة وبعد الممات، أبنائي

محمد الهواري معمرى

الى الذين أناروا لي درب العلم والاجتهاد الى التي حرمت نفسها راحة الدنيا لان نكون نحن ناجحين في الدين والدنيا

والدين قال فيهم الله عز وجل (وبالوالدين احسانا)

الى اسرتي واخص منهم زوجتي وابنائى الدين اتمنى ان ينير دربهم العلم والاخلاق

والى أساتذتي واصدقائى الدين لم يخلوا على بتحفيزاتهم لبلوغ العلاء

اهدي هذا الانجاز العلمى راجيا من المولى العزيز القدير ان يثيبنا بكل حرف منه اجرا حسنا

الطالب: ناوية مبروك

شكر وعرفان

الحمد لله الذي به تتم خير الأعمال والذي بحمده يكون خير الإكمال الذي كان لنا خير المعين، وفي صبرنا كان نعم اليقين لله نجزي الثناء ونقدم عملاً نرجو منه الرضا بحمده " فاللهم لك الحمد ولك الشكر" .

واعترافاً بالفضل الجميل نتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى الأستاذ الفاضل الذي اشرف على هذا العمل بتوجيهاته وإرشاداته ومد يد العون لنا ولا يسعني إلا أن نسأل الله أن يوفقه لكل خير وأن ينعم عليه بالصحة والعافية وأن يديم عمله ذخراً لكل طالب علم.

كما نقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة قسم الاعلام والاتصال مع خالص التقدير، وإلى كل من مد لنا يد العون وساندنا في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

وإلى كل من يشجعون اليد التي تحمل القلم
ويحبون الكلمة ويعيشون
تحت ظلال العلم.

ملخص الدراسة

تهدف هذه الورقة البحثية الى دراسة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي استخدمتها الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز امتياز التوزيع ورقلة لتفعيل الاتصال الداخلي اثناء ازمة كوفيد 19 ، حيث سلطنا الضوء من خلالها على اهم الاجراءات المتخذة لمواجهة تأثيرات هذه الازمة على استمرارية العمل في المؤسسات ، كما استعرضنا أفضل الممارسات والإجراءات الاحترازية المطبقة من قبل مؤسسة امتياز التوزيع بورقلة لحماية موظفيها بتفعيل الوسائل التكنولوجية لضمان استمرارية الاتصال بهم و توعيتهم و تحسيسهم بخطورة الوباء .

الكلمات المفتاحية : الاتصال، الاتصال الداخلي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ازمة كوفيد19

Abstract

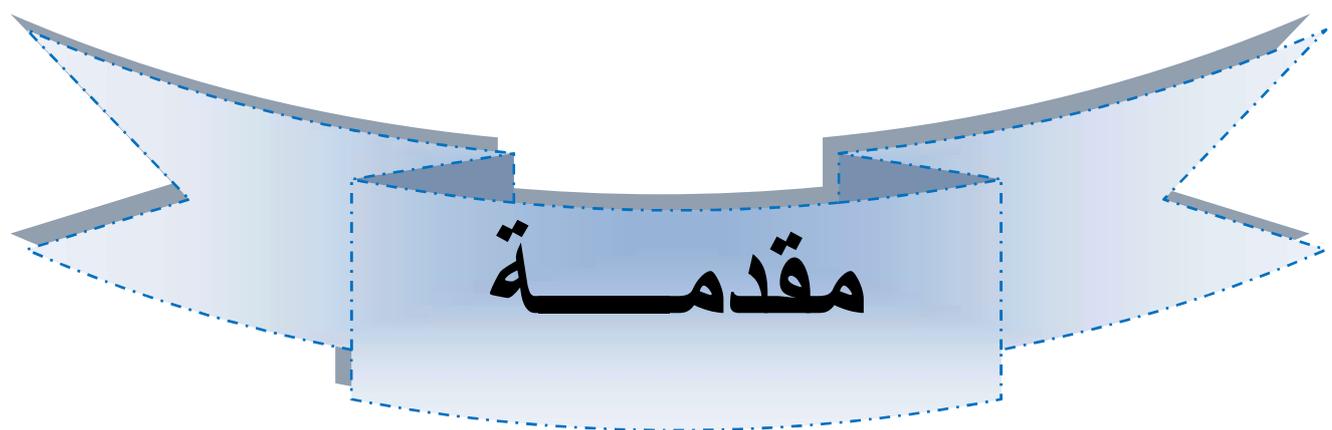
This research aims to study the new technological means used by **Distribution Concession of Ouargla** to activate internal communication during the Covid19 crisis, where we focused on the most important measures take to confront the effect of this crisis on the continuity of work in the institution, we also reviewed the best practices and precautionary measures applied by **Distribution Concession of Ouargla** to protect its employees and ensure continuity of communication with them, and make them aware of the danger of epidemic.

Key words : communication, internal communication, new communication technology, covid19 crisis

56	17- تحليل الاجراءات المتخذة من طرف المؤسسة محل الدراسة لمواجهة كوفيد 19
57	18- نتائج الدراسة
60	الخاتمة
62	قائمة المصادر والمراجع
65	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
52	تفريغ الملاحظات	01

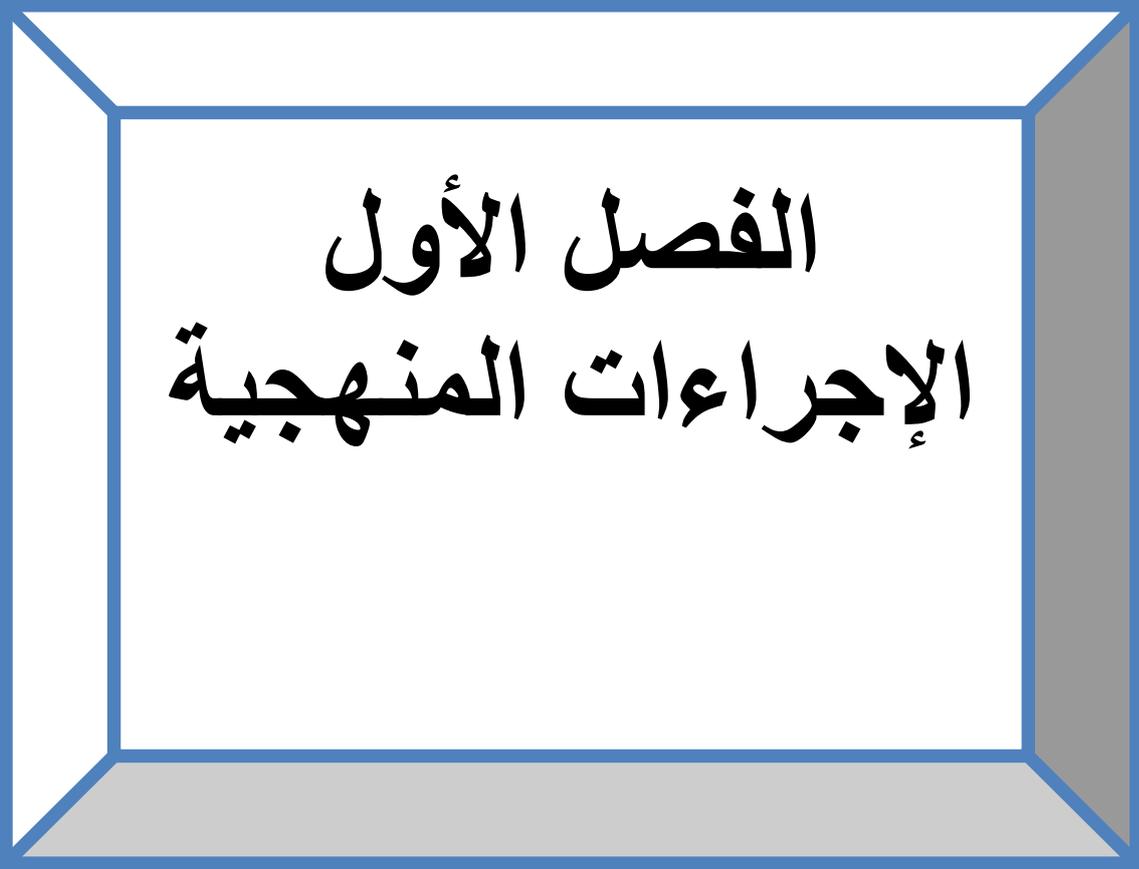


مقدمة:

مما لا شك فيه أن جائحة كورونا (داء كوفيد 19) ستشكل نقطة مفصلية في تاريخ البشرية، بما ستتركه من تأثيرات كبيرة على مختلف مناحي الحياة، لا سيما الاقتصادية منها والاجتماعية، فقد ألقت بظلالها على كل قطاعات العمل، ووضعت تجارب الدول والمؤسسات والشركات أمام اختبار حقيقي، في كيفية المواجهة والاستمرار في تقديم الخدمات، مع الحفاظ على صحة وسلامة الموظفين والمتعاملين، على حد سواء، وحمائيتهم من أخطار الاصابة، و ما أزمة كوفيد19 إلا أحد التحديات التي تواجهها المؤسسات كل يوم، إضافة الركود والكساد الاقتصادي العالمي، و حالات اللأمن و اللإستقرار السياسي، و الكوارث الطبيعية وغيرها من الطوارئ والأزمات، اين تجد المؤسسات نفسها في مآزق وأوقات عصيبة تُختبر خلالها قوة التخطيط، وفعالية السياسات، والمهارة الفعلية للقيادة فيها ، و في أوقات عدم اليقين هذه، ربما تجد المؤسسات ايضا ستحتاج إلى تجاوز العمل بإنتاجية، و التكيف مع الاحتياجات الجديدة للعمال من ساعات عمل أكثر مرونة، و مراعاة الجانب الانساني للتغلب على التوتر والقلق، الذي قد يعوق قدرتهم على العمل.. ، فقيادة الأعمال و مسؤولو المؤسسات عليهم دور كبير في إبراز إنسانيتهم، وتعاطفهم، واهتمامهم بموظفيهم خلال هذه الأزمة؛ وهو ما يستوجب من مختلف القطاعات مواجهة تحديات متزايدة في الاستراتيجيات وطرق الاتصال ، والتفاعل مع الموظفين في ظل ضبابية المستقبل، ومشاعر القلق السائدة بسبب أزمة وباء كوفيد 19؛ ويُحتم بذل المزيد من الجهود لإنشاء خطة للاتصال الداخلي الفعال؛ من أجل بناء قيادة واثقة وشفافة ، و سارعت الكثير من المؤسسات إلى بدء تطبيق أدوات العمل عن بعد وذلك تمهيداً للإجراءات الاحترازية التي تنتهجها ، ووضع الآليات المناسبة لتطبيقها، سواء عن طريق الانترنت او الإنترنت ومنصات التعلم و التواصل و التبادل الإلكتروني او الهواتف النقالة او الاكسترنانت، هاته الدعائم التي يجب أن تسهل قبول الأزمة في الداخل وخلق فرص للمحاورة وللمشاركة في صنع واتخاذ القرارات المناسبة، فالتكنولوجيا تحشد الجهود البشرية وتقوي الجبهة الداخلية للمؤسسات، وتجعلها عصية على الاختراق والانكسار.

من خلال القراءة والإطلاع على الأبحاث و الدراسات السابقة و الدوريات العلمية و البحث على الشبكة العنكبوتية عن المعلومات ذات الارتباط بموضوع البحث، و لإبراز المفاهيم العامة التي تساعد على استيعاب الموضوع بشكل افضل كمفهوم التكنولوجيا الحديثة و تفعيل وسائل الاتصال الداخلي ،كما اعتمدنا على تحليل البيانات و المعطيات الميدانية التي تم جمعها من خلال تواجدنا بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز امتياز التوزيع ورقلة، وهذا فيما يتعلق بأهم الممارسات الاتصالية وكيفية تفعيلها واستخدامات التكنولوجيا الحديثة للوقاية من وباء كوفيد 19.

و المؤسسات الاقتصادية الجزائرية كغيرها من المؤسسات في ارجاء العالم كانت و لاتزال عرضة لازمة هذا الوباء ، ومن بينها الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز (سونلغاز) ممثلة بأحد فروعها الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز – امتياز التوزيع ورقلة التي لم تكن بمعزل من هذه الجائحة التي أثرت عليها بشكل مباشر أين وجدت نفسها أمام تحدي ضرورة توفير منتجها الحيوي بنفس الجودة، في ظل وجود مرض خطير ومعددي يستلزم التباعد الجسدي و بعض الإجراءات الاحترازية التي قد تكون عائقا لذلك، وبالتالي تأتي هذه الدراسة للبحث في اهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة للبقاء على تواصل دائم مع موظفيها في ظل أزمة الوباء العالمي.



الفصل الأول
الإجراءات المنهجية

2. الإشكالية:

تصنف المؤسسات من خلال نجاحاتها في توظيف الاتصال الداخلي بين أفرادها كون ان الاتصال هو خلق علاقات اجتماعية واخلاقية بين العمال وهو ما يساهم في التأثير الايجابي للأداء الوظيفي للعمال وقد شهدت المؤسسات الاقتصادية ازمة كوفيد 19 والتي اعاقت الاداء الوظيفي للعمال فوقفت عاجزة امام حدة التأثير المتزايد فاضطرت الى الاستعانة بالتكنولوجيات الحديثة لممارسة نشاطاتها وفق الامكانيات والوسائل المتاحة وكانت الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز امتياز التوزيع ورقلة رائدة في هذا المجال من خلال ما تم التوصل اليه من حلول مناسبة لتفعيل الاتصال الداخلي والتصدي للتأثيرات السلبية لجائحة كورونا حيث انها وظفت كل ما تملكه من وسائل تكنولوجية واجراءات وظيفية لتفعيل نشاط الاتصال الداخلي بين العمال محاولة منها للتخفيف من التأثيرات السلبية على النشاط الاقتصادي للمؤسسة ومن خلال هذا الواقع حاولنا الاجابة على السؤال الاتي:

ماهي الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها الشركة الجزائرية للتوزيع الكهرباء والغاز امتياز التوزيع ورقلة لتفعيل الاتصال الداخلي في ظل ازمة كوفيد 19 ؟

03. التساؤلات الفرعية :

و للإجابة على هذا السؤال نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1_ ماهي الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال الداخلي للمؤسسة؟

2_ ماهو الاتصال الداخلي للمؤسسة؟

3_ ماهي طبيعة مرض كوفيد 19 ؟

4_ ماهي الوسائل التكنولوجية التي استخدمتها الشركة الجزائرية للتوزيع الكهرباء والغاز امتياز التوزيع بورقلة لتفعيل اتصالها الداخلي؟

04. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

تعتمد الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز امتياز التوزيع ورقلة على وسائل تكنولوجية تضمن بها سيرورة الاتصال الداخلي في ظل ما تفرضه ازمة كوفيد 19 .

الفرضيات الفرعية :

1_ الوسائل التكنولوجية للاتصال الداخلي هي تقنيات تضمن الاتصال البيئي دون الالتقاء الجسدي بين الافراد .

2_ الاتصال الداخلي هو عملية ديناميكية قائمة على تبادل المعلومات والأفكار والقرارات بين طرفي العملية الاتصالية داخل المؤسسة باستخدام وسائل شخصية أو كتابية أو الكترونية والهادفة الى تحقيق التفاهم والتفاعل بين أعضائها بما يسهم في تطورها واستمرارها وانجاز الوظائف المختلفة.

3_ وباء كوفيد 19 : هو مرض معدي ينتشر عبر التلامس الجسدي يسببه فيروس كورونا

05- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في حداثة الموضوع المعالج و اهميته البالغة و الاهتمام و التوجه العالمي نحو معرفة تداعيات وباء كوفيد 19 وسبل مواجهته، و كذا رغبة المؤسسات الجزائرية في التوجه نحو إيجاد بدائل تتمثل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتفعيل استخداماتها في الاتصال الداخلي حتى تضمن استمرارية خدماتها من جهة و سلامة موظفيها من جهة اخرى.

06-أهداف الدراسة:

هذه الدراسة تهدف إلى :

- التعرف على الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الوقاية من وباء كوفيد19 .
- معرفة الاليات اللازمة لتفعيل الاتصال الداخلي بمؤسسة امتياز التوزيع ورقلة في ظل ازمة كوفيد 19.
- الاحاطة بأهم الاستراتيجيات والخطط المسطرة من قبل مؤسسة امتياز التوزيع ورقلة للوقاية من وباء كوفيد 19.
- معرفة الدروس و التجارب وكذا افاق و تطلعات المؤسسة ما بعد ازمة كوفيد 19 .

07 أسباب اختيار الموضوع

1.7. الأسباب الموضوعية:

_ إرتباط الموضوع بالتخصص.

_ الموضوع حديث وأخذ قسطا كبيرا من التداول الإعلامي مما حوله الى أزمة عالمية حركت فضول الباحثين إلى إيجاد حلول عملية للتعايش مع وباء كوفيد 19 والتقليص من خطورته

_ التعرف على آثار وباء كوفيد 19 في نشاط المؤسسات ودور استخدام تكنولوجيا الاتصال لمجابهته.

2.7. الأسباب الذاتية:

_ الرغبة في التعرف على الآليات التي تنتهجها المؤسسة في ظل تفشي الوباء

_ الانتماء الى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز امتياز التوزيع ورقلة

_ المشاركة في اثراء البحث حول طرق التعامل مع وباء كوفيد 19

08/ مفاهيم الدراسة: التكنولوجيا الحديثة في خدمة الاتصال الداخلي للمؤسسات

I. تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1- تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

يعرفها "محمد منير حجاب " (حجاب، 2003، ص674) أنها الأدوات و النظم التي تساعد على القيام بالاتصال و تتمثل هذه الأدوات أساسيا في الحاسبات الالكترونية ، كما يعرفها أيضا "المعجم الإعلامي" (حجاب، المعجم الاعلامي، 2004، ص166) أنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة والمتاحة و الأدوات والوسائل المادية والإدارية و التنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها و استرجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات .

اما "رولي rowley"(عبد الباسط، 2005 ، ص03) فيعرفها بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبت باستخدام المعلومات، ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يروجها من تطبيق و استخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته.

02. **التعريف الإجرائي:** هي الوسائل والأدوات المتطورة التي تستخدمها المؤسسات للاتصال على المستويين الداخلي و الخارجي، و تتضمن هذه التكنولوجيا: الحواسيب، شبكات الاتصال، وأجهزة تداول المعلومات، السلكية وللاسلكية، الهواتف والهواتف الذكية، وكذا البريد إلكتروني. بغرض تحقيق الفعالية و تحسين الأداء.

3- أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

1-3 الحاسوب: (سلطان، 2014 ،ص131) وسيلة الكترونية صممت لاستقبال مجموعة كبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات التي يطلق عليها اسم البرمجيات ، تستخدمه المؤسسات لإنشاء قواعد معلومات داخلي البحث و استعراض المعلومات ، واسترجاع تلك المخزونة بالذاكرة و كذا للطباعة والنشر سواء نشر مكتبي أو إلكتروني

2-3 شبكة الانترنت: (نور الدين، 2010 ، ص164) وهي مجموعة ضخمة من شبكة الاتصالات المرتبطة بعضها ببعض، وهي تنمو ذاتيا بقدر ما يضاف إليها من الشبكات، ويمكن للمشاركين فيها الحصول على المعلومات في أي موضوع في شكل نص مكتوب أو مرسوم، وهي ثمرة اندماج بين الحاسبات الآلية والاتصالات وعن طريقها يمكن للأفراد والمؤسسات الحصول على مزايا لا حصر لها، كالاتصال المباشر الدائم ، خدمات البريد الإلكتروني ، مواقع المحادثة الآلية، الاتصالات الصوتية والمرئية.ومن أهم ما تقدمه الانترنت :

- **البريد الإلكتروني:**(حسين،2011 ، ص237) هو طريقة لإرسال الرسائل وملفات البيانات والمعلومات بوسائل الكترونية من حاسوب لآخر، وتستخدمه المؤسسات لإرسال الرسائل النصية و الصوتية و كذا الرسوم التي تساعد في ادارة اعمالها دون تكاليف باهضة ، مع اختصار للوقت حيث يمكنها من إرسال رسالة إلى عدة متلقين سواء كانت هذه الرسالة صوتية نصية أو فيديو ،كما لا يستغرق إرسال الرسالة إلا عدة ثواني فقط للوصول، كما يمكنها من استخراج الرسائل من صندوق البريد حسب رغبتها.

- **مواقع الويب والتواصل الاجتماعي:** (عبد الحميد، 2011 ، ص206) يمكن الدخول إليها مجانا و تتضمن عدة سمات تتيح للمستخدمين إمكانية التواصل مع بعضهم البعض ، أهمها عن طريق خاصيات معينة كلوحة الحائط أو الصور التي تمكن المستخدمين من تحميل ألبومات وصور من أجهزتهم او الحالة التي تتيح للمستخدمين إمكانية إبلاغ الآخرين بأماكنهم وما يقومون به

3-4 الهاتف النقال : (طوالبه، 2010 ، ص2044) و هو جهاز إرسال واستقبال الرسالة سواء كانت نصية أو صوتية بين طرفين أو أكثر، فهو يوفر أحدث المعلومات والبيانات للمستخدمين على مدار 24 ساعة ، و من خدماته إمكانية انشاء قنوات اتصال لعقد المؤتمرات بين الافراد الذين يقيمون في أماكن متباعدة ، و كذا ربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الالكترونية المركزية ، لإدخال البيانات وتحليلها واسترجاعها و ايضا الاتصال المباشر بقواعد البيانات.

3-5 الانترنت: (الخوري، 1998، ص 120) هي شبكات معلومات للمؤسسات تستطيع من خلالها استخدام تقنيات شبكات الإنترنت فهي نسخة خاصة من انترنت متاحة فقط لأطعم الشركة أو المؤسسة للتشارك في نظامها ومعلوماتها تمكن المؤسسات من التواصل المستمر مع عملائها ومستثمريها وتقوم من خلالها بنشر تقاريرها السنوية و تحصل من خلالها على المعلومات الضرورية لأعمالها بشكل أكثر سهولة وفعالية.

3-6 الاكسترنات (العبدلي، 2011 ، ص 223): وهي شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل الخارجيين بالدخول لها لأسباب استراتيجية وعادة ما يكون الوصول إلى المعلومة فيها جزئيا ، و تقوم على فتح شبكة إنترنت خاصة ليدخل إليها شركاء خارجيون مختارون بواسطة كلمات السر، وتستعمل بصفة خاصة في برامج التعاون الاقتصادي بين المؤسسات، فهي نتاج لتزواج كل من الانترنت والانترنت وتعني علاقة جديدة بين المؤسسة وبين عملائها وشركائها.

3- اثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة : (كاوجة، 2013، ص 158)

- **زيادة الدقة في أداء الموظفين:** فالوسائل الاتصالية الحديثة تعمل على الانتفاع من التغذية العكسية المتحققة من عملية الاتصال بسرعة كبيرة ،مما يساهم في تحقيق الهدف الذي تسعى إليه الرسالة، وهذا يؤدي إلى جعل الأعمال دقيقة وواضحة.

- **سهولة الاتصال بين الموظفين:** حيث ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود، وتوفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية، وبالتالي إيصال الرسالة ليسقط بسرعة هائلة وإنما أيضا في الوقت الحقيقي، ومن شأن ذلك ضمان سهولة الاتصال الداخلي للمؤسسة.

- **السير الحسن للعمل:** استخدام وسائل اتصالية حديثة في القيام بمختلف الأعمال داخل المؤسسة أدى إلى سير العمل على أحسن وجه ، وذلك عن طريق ضمان أعلى درجات الكفاءة والفعالية و الجودة، حيث ساهمت الأنترنت والأنترنت، الحاسوب، البريد الإلكتروني، الهاتف النقال في نقل المعلومات والحصول عليها بدقة متناهية ووضوح عالي، وهذا بدوره أدى إلى تقليص حالات التشويش داخل المؤسسة .

-**العمل الجماعي** عن طريق مجموعة الحواسيب المرتبطة ببعضها البعض بشبكة الأنترنت، و هذا ما يقلل من انتشار الشائعات داخل المؤسسة، إضافة إلى وصول المعلومة بكل صدق وموضوعية .

II. الاتصال الداخلي :

1- تعريف الاتصال الداخلي: (ابو قحف، 2001، ص222) هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر بمقصد إحداث التغيير، فهو العملية التي تهدف إلى تجميع وتوفير أو إنتاج البيانات و المعلومات اللازمة لاستمرار حياة المؤسسة ، و تعرفه "الجمعية الفرنسية" (HALL, 1972, p20) على أنه مجموعة المبادئ والتطبيقات التي دف إلى تشجيع سلوك الاستماع تسهيل تمرير و نشر المعلومات، تسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية و الجماعية فيها .

02. التعريف الإجرائي: هو تلك العملية الديناميكية القائمة على تبادل المعلومات و الأفكار والقرارات بين طرفي العملية الاتصالية داخل المؤسسة باستخدام وسائل شخصية أو كتابية أو إلكترونية، و الهادفة إلى تحقيق التفاهم والتفاعل بين أعضائها بما يسهم في تطورها و استمرارها وإنجاز المهام والوظائف المختلفة.

03 وظائف الاتصال الداخلي(عياصرة و العودة، 2006، ص26): و يقصد بوظيفة الاتصال مدى استعمال الاتصال في مختلف الظروف لتحقيق أهداف معينة، وتأثير هذا الاتصال في عملية التنظيم بصفة عامة و هي تتلخص فيما يلي:

- التعبير عن الانفعالات و العواطف من احباط و قناعات لإدارة المؤسسة و لزملاء العمل ، يضاف إلى ذلك أن الاتصال يهيئ ميكانيكية معينة يستطيع الأفراد عن طريقها مقارنة الاتجاهات وحل الغموض بشأن أعمالهم والأدوار التي يقومون بها ، وكذلك مناطق الصراع بين الأفراد والجماعات.

- تحفيز وتوجيه ورقابة وتقويم أداء أعضاء المؤسسة ، من إصدار الأوامر ومكافأة السلوك والأداء ومراجعة الأداء وتقويمه، حيث يتضمن تحديد المهمات وتدريب المرؤوسين وتطويرهم للقيام بعملية الاتصال.

- توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار، يكون للاتصال هنا توجيه تقني كمعالجة المعلومات وطرق تحسين دقة قنوات الاتصال التي تحمل المعلومات إلى الفرد والجماعة والقرارات التنظيمية.

- الرقابة: يرتبط الاتصال بالهيكل التنظيمي ارتباطا محكما، حيث تحاول المؤسسات السيطرة أو فرض الرقابة على نشاطات الأفراد من خلال الهيكل التنظيمي باستخدام قنوات الاتصال الرسمي على اعتبار أن الهياكل التنظيمية تمثل قنوات الاتصال داخل المؤسسات.

- وظيفة الإنتاج: إن عملية الإنتاج هي التي تحدد سر الإنتاج من حيث كميته، وتحسين نوعيته، كما تعد التوجيهات المرتبطة بالتنفيذ والأداء كتوجيه الإنذارات بسبب التغيب عن العمل أو إبداء الإعجاب والإعلان عن كافة الأداء الجيد لعمل وإرسال المذكرات، أو عقد الاجتماعات لمناقشة المشاكل ورفع الأجور بالإضافة إلى رفع الإنتاج.

- **وظيفة الإبداع** : والمقصود به إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المؤسسة وتعتبر وظيفة الإبداع أقل وظائف الاتصال ممارسة، وذلك ناجم عن المقاومة الشديدة التي تبديها مختلف الأطراف للتغيير التنظيمي ، فالروتين والمؤسسة والتقنين تعتبر من أهم العقبات التي تقف في وجه الإبداع .

- **وظيفة الصيانة**: يتمثل دور الاتصال في مجال الصيانة في أداء المهام الرسمية الثلاثة وهي حفظ الذات، وما يرتبط به من العواطف والمشاعر وتغيير موقف الأفراد من القيمة التي يولونها للتفاعل الذي يحدث فيها، وكذا ضمان استمرارية الإنتاج والإبداع.

III. الإجراءات التي اتخذتها المؤسسات لمواجهة أزمة كوفيد 19:

أدى وباء كوفيد 19 الى تقليص عمليات العرض والطلب نتيجة اجراءات الإغلاق و إيقاف الإمدادات الأساسية ومجموعة كبيرة من عمليات الشراء، و مازال متوقعا أن تكون النتيجة هبوطاً حاداً في النشاط الاقتصادي، لذا وجب على المؤسسات باختلاف احجامها و نشاطاتها ان تتخذ الاجراءات اللازمة لتأمين أعمالها ضد هذا الانهيار، وعلى صعيد اخر التفكير في طرق و اساليب تسييره اكثر مرونة لضمان سلامة موظفيها و الحفاظ على صحتهم.

1- ماهية الوباء العالمي كوفيد 19: (الصحة العالمية، 2020، ص03)

مرض كوفيد هو مرض معد يسببه فيروس كورونا المكتشف مؤخرا في مدينة يوهان الصينية في ديسمبر 2019 ويعد فيروس كورونا المستجد (CoV-SARS 2) سلالة جديدة لم يسبق تحديدها وإصابتها للبشر من قبل ، وقد أعلنت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات تسمية فيروس كورونا 2 المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (CoV-SARS 2) اسما رسميا للفيروس الجديد في فيفري 2020 ، وأعلنت اللجنة ومنظمة الصحة الدولية أن “كوفيد-19” هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد الذي يسببه هذا الفيروس.. وتشمل الأعراض مرض كوفيد-19، الحمى والإرهاق والسعال الجاف، احتقان الأنف والصداع ، وألم الحلق، والإسهال، وفقدان حاسة الذوق أو الشم، وظهور طفح جلدي ، وعادة ما تكون هذه الاعراض خفيفة وتبدأ بشكل تدريجي، ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن يشعروا إلا بأعراض خفيفة جدا، ويتعافى معظم الناس من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص. ولكن الأعراض قد تشتد عند بعض الأشخاص المصابين بمرض كوفيد-19 من صعوبة في التنفس. وتزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين المسنين والأشخاص المصابين بمشاكل صحية أخرى مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب والرئة أو السكري أو السرطان وقد تؤدي إلى الوفاة. وينتشر المرض بشكل أساسي من شخص مصاب أو حامل للفيروس إلى شخص آخر عن طريق جزيئات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم. ويمكن أن يصاب الأشخاص بمرض كوفيد-19 إذا تنفسوا هذه

الجزئيات من شخص مصاب بعدوى الفيروس، لذلك من المهم الحفاظ على مسافة تباعد متر ونصف على الأقل بين الأشخاص وكذا غسل اليدين جيدا بالماء والصابون وقد تظهر علامات وأعراض كوفيد 19 بعد يومين إلى 15 يوماً من التعرض للفيروس، ويمكن أن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة ويؤدي إلى الوفاة بالنسبة لبعض الأشخاص.

2- إجراءات الوقاية من وباء كوفيد 19 بالمؤسسات: (الموارد البشرية، 2020، ص ص18-20)

فرضت أزمة مرض كورونا المستجد تحدياً على غالبية المؤسسات، كما غيرت من أساليب وطرق تسييرها، ولم يعد هناك خيار لمزاولة أعمالها ووظائفها كالمعتاد. مما حتم عليها أن تبدأ بوضع وتنفيذ خطة لدعم موظفيها والحفاظ على سلامتهم وذلك انطلاقاً من تقديم التوجيهات بشأن كيفية التعامل مع مرض كورونا المستجد بما يتفق مع المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية، مع توفير الاستقلالية لهم حتى يشعروا بأنهم مخولون للتعامل مع أي وضع يتضمن تطورات سريعة، ويصحب هذه الاستقلالية توفير مساحة آمنة للموظفين للتعبير عما يشعرون به، إلى جانب متابعة الالتزام بالسياسات المستحدثة، وهناك العديد من الإجراءات يمكن أن تساعد المؤسسات والموظفين في هذا الصدد كوسيلة مساعدة أثناء التفكير في كيفية إدارة الأزمة، وهي عبارة عن مبادئ توجيهية ولا يمكن أن تصبح شاملة ومفصلة إلا بالتحليل الدقيق للوضع الخاص بكل مؤسسة، وأهم هذه الإجراءات:

- **على مستوى الحفاظ على صحة وسلامة الموظفين:** تطبيق العمل عن بعد والحرص على تأهيل القوى العاملة لتطبيق العمل عن بعد في أي وقت مع تعزيز التقارب الاجتماعي بين الموظفين، وتحديد الخطوات والموارد الأساسية المطلوبة في سيناريوهات مختلفة لتمكين العمل عن بعد، وكذا توفير أفضل الممارسات والأدوات والتوجيهات لفرق العمل عن بعد، ومن الضروري أن يكون الوصول للتكنولوجيا والأدوات المطلوبة كالمبيوتر والهاتف والانترنت سهلاً ومتاحاً.

كما يجب أن يكون هناك اتفاق الفريق بأكمله على الانخراط بشكل كامل في البرنامج التجريبي للعمل عن بعد بوضع قواعد واضحة للتوقيت والموقع، والاتفاق على أن يعمل الجميع من المنزل، وعلى المؤسسة الإبلاغ على الفور بالتغييرات التي تطرأ على طبيعة الحضور والانصراف، كما يتوقع من الفريق بأكمله التقيد بأوقات العمل المنتظمة خاصة عمليات إدارة المشاريع والاجتماعات الافتراضية لمناقشة التطور وتحديات تنفيذ الخطة اليومية، أما بالنسبة لجميع الأمور التي تتطلب استجابة فورية، فإن المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية هي أفضل طريقة للتواصل، وكل هذا لا يتأتى إلا بالاستثمار في التكنولوجيا وتطوير بنيتها التحتية في المؤسسة وتعزيز روح العمل الجماعي بين الموظفين.

- **على مستوى تعزيز إجراءات الصحة والنظافة بالمؤسسة :** وذلك بتشجيع النظافة الفردية للموظفين عن طريق توفير تعليمات وإرشادات النظافة العامة للتوعية بالعوادات الصحية عن طريق الملصقات والنشرات الافتراضية التي تشرح اهم العادات، ووضعها ايضا على صفحات الانترنت و الانترنت وتكون متاحة على مدار الساعة ، مثل: كيفية تنظيف اليدين ، و توفير أدوات التنظيف، وتوجيه الموظفين للحفاظ على المسافة الاجتماعية فيما بينهم من 1.5 الى 02 متر، كما يجب تنظيف وتعقيم مرافق المؤسسة و مراقبة صحة الموظف عبر فحص درجة الحرارة يوميا ، و هنا يتوجب توفير مقاييس حرارة وأقنعة واقية في مدخل المؤسسة .

- **على مستوى إدارة مرونة القوى العاملة:** و ذلك بتحديد عبء العمل وإعادة تقسيمه بالتساوي على أفراد الفريق وفقا للتعديلات المتوقعة، مع تحديد كيف وأين توجد حاجة لتشغيل العمليات بقدرة مخفضة و ماهي أكثر المهارات المطلوبة، ومكان تركيز جهود التعلم والتطوير وتنظيم الأنشطة التدريبية ،وفقا لذلك يحتاج فريق القيادة إلى مناقشة حول "الموظفين مقابل الربح" والتوافق حول مجموعة من المبادئ لتوجيه عملية صنع القرار ، و الاستفادة من جميع الخيارات المتاحة لضمان مرونة وقت العمل بناء على التطورات المختلفة المحتملة للأزمة.

- **على مستوى ثقافة الاتصال والدعم:** و ذلك عن طريق التواصل بانفتاح وتعاطف و تحديد أفضل قنوات الاتصال والممارسات والتردد ، وإنشاء قناة تفاعلية لمعالجة مخاوف الموظفين وأسئلتهم وأفكارهم ، وكذا التأكد من أن جميع الموظفين لديهم إمكانية الوصول إلى الاتصالات على الفور ، مع إعداد قناة اتصال خارجية بشأن القضايا المتعلقة بالمتعاملين ، و تفويض أحد المدراء التنفيذيين في المؤسسة ليكون مسؤولا عن تنظيم التواصل مع الموظفين والمتعاملين ، مع الحرص على إرسال تحديثات متكررة عن الوضع والقواعد والمبادئ التوجيهية و معالجة الشائعات المترابطة بين الموظفين والجمهور ، و كذا توفير خط ساخن للأمر الطارئة ، و تنظيم اجتماعات افتراضية مفتوحة حول كيفية تجنب وتشخيص ومعالجة كوفيد 19 و توسيع نطاق المعلومات إلى أسر الموظفين.

- **على مستوى التضامن :** و يكون اولا بتعليم وتدريب قادة ومديري الخطوط الامامية في المؤسسة ، مع التركيز على التنقل والريادة في أوقات الأزمات ، و الحفاظ على مشاركة عالية من الموظفين والتعاطف معهم ، ووضع تدابير واستجابات لسيناريوهات أسوأ الحالات، مع مواصلة دعم الموظفين وأسره و تعزيز التضامن معهم ومساعدتهم بضمان الاتصال الدائم معهم لطمأنتهم .

- **على مستوى الجاهزية الرقمية :** تحديد وتقييم الحاجة المتزايدة للأجهزة وتسليمها وفقا لزيادة العمل عن بعد ، مع زيادة ومراقبة مخزون الشركة من الأجهزة أي الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وسماعات الرأس وكابلات الشاحن والمحولات والأجهزة الأخرى، ثم تحديد

النقص المحتمل للمنتجات وإعداد خطط الطوارئ بعض الأدوات التقنية التي يمكن استخدامها لتعزيز التعاون الفعال خلال التواصل الافتراضي.

- **على مستوى توفير البرمجيات والأدوات المناسبة :** حيث يتعين على المؤسسة تحديد أفضل تطبيقات التواصل عبر الفيديو وتطبيقات اجتماعات الفرق الافتراضية ، وضمان الوصول المشترك الآمن للملفات، مع ضمان الشفافية للوصول إلى أدوات التعاون الرقمي ، وهذا يتطلب أيضا إنشاء تكنولوجيا اتصالات الطوارئ و تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة بتطوير الدورات التدريبية الرقمية والمواد حول العمل عن بعد لفئات مختلفة ، و كذا بناء فرق لدعم التكنولوجيا وإعداد التوجيهات حول الأمن الإلكتروني وإنشاء مواد التعلم ، والحرص على تطبيق أفضل الممارسات في الفريق الافتراضي.

9- الدراسات السابقة: تقتضي الدراسات العلمية السليمة في مجال البحث العلمي ضرورة وقوف الباحث على التراث العلمي أو ما يسمى الدراسات السابقة ، ليتمكن من التوصل إلى الحقائق النتائج والتعميمات و التي خلصت إلى هذه الدراسات ، و الاستفادة بها على مستوى الدراسات اللاحقة وبالنظر لموضوعنا محل الدراسة فإنه لم يحظى من قبل بالاهتمام و الدراسات الوافية لإبراز مختلف جوانبه ، وبالنظر كذلك لضيق الوقت وقلة المراجع . فقد تم الاعتماد على عدد من الدراسات والتي نوجزها حسب الأهمية.

1-9 الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية – دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق " – GRTG " قسنطينة – لحرورية بلعويديات من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة وذلك لسنة 2007-2008

1-1-9 إشكالية الدراسة:

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

التساؤل الرئيسي: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها ؟ وللإجابة على هذا التساؤل اختارت الباحثة الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ، الانترانت ، الاكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة ؟

- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
 - ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟
 - وانطلاقاً من التساؤلات التي تم التوصل إليها تكون فروض الدراسة كالآتي:
 - هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت، الأنترنت، الاكسترنات) في مؤسسة سونلغاز بحيث:
 - يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام
 - تحتل شبكة الانترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام
 - تحتل شبكة الانترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام
 - تحتل شبكة الاكسترنات المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام
 - تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة - . المستوى التعليمي - . المنصب - . الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة - إذاعة - تلفزيون)
 - تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة .
 - تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي و الخارجي)
 - تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الإنتاجية
 - تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت محيط العمل
- 9-1-2 منهج الدراسة:** وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي ولكون الدراسة لا تعتمد فقط على الوصف ، فقد تم الاعتماد على التحليل وذلك للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية. وبالنظر لكون عينة الدراسة محدودة فقد تم الاعتماد على الحصر الشامل لكل المفردات ، فقد شمل مجتمع البحث 49 موظف ولكن عملية توزيع الاستمارات وجمعها قدرت ب43 مفردة .
- ومن أجل جمع البيانات تم الاعتماد على أدوات الجمع التالية:
- **الملاحظة:** وقد تم الاعتماد على هذه الوسيلة لجمع المادة العلمية و الحقائق
 - **المقابلة:** وقد اعتمدت هذه الدراسة على نمطين من المقابلة . مقابلة نصف موجهة و مقابلة موجهة
 - **استمارة الاستبيان:** اعتمدت هذه الاستمارة على 03 محاور رئيسية هي:
- المحور الأول:** يتضمن بيانات شخصية .
- المحور الثاني:** يجيب على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة .

المحور الثالث : يجب على أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة .

9-1-3 نتائج الدراسة: فمن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة ، بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام ، وعموما فإن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي ، وكذا تحسين الإنتاجية و محيط العمل .

9-2-2 الدراسة الثانية: وهي دراسة بعنوان " أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فاعلية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية " دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بسطيف – لشايب محمد من جامعة فرحات عباس شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وذلك سنة 2006-2007 .

9-2-1 إشكالية الدراسة:

وتدور إشكالية الدراسة حول الدور الذي تلعبه تكنولوجيات الاتصال في زيادة القدرات التنافسية للبنوك وأن اعتمادها لم يعد أمر اختياري ، بل أصبح ضرورة تملئها الظروف و المستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي ، فالبنوك الجزائرية كباقي البنوك التجارية في العالم تواجه التحدي في مجال الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و الإعلام ، وبالتالي فقد أصبح لازما على مسيري مختلف البنوك إعادة النظر في واقع تكنولوجيا الاتصال و الإعلام بما يمكنهم من تشخيص الوضع بنحو ما يحدث الأثر الايجابي على أنشطتها .

التساؤل الرئيسي : ما هو أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فاعلية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية - :

- ما هي مختلف العمليات التي تقوم بها هذه البنوك ؟
- ما هي مختلف الأنشطة و الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية ؟
- ماذا نقصد بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال ؟ وما هي الأنواع المستخدمة في البنوك ؟
- ما هي التأثيرات العديدة التي تحدثها التكنولوجيات في البنوك ؟
- ما هو الغرض من اعتماد البنوك التجارية الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال و الإعلام ؟ وما هي مزاياها؟

- إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا الاتصال و الإعلام أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية و الحصول على رضا العملاء و وفائهم ؟

- ما هو الأثر الذي أحدثته أنظمة الدفع الآلية الجديدة في البنوك التجارية كبديل لنظم الدفع التقليدية؟

- ما هي المخاطر و العوائق التي تواجهها البنوك ، جراء تبنيها لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة؟ و انطلاقا من التساؤلات التي تصل إليها الدراسة تكون فروض كالاتي - :

- تساهم المعلوماتية في تحسين إنتاجية مصالح البنوك التجارية

- تلعب تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة دورا بالغا في زيادة فاعلية وظيفة التوزيع الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- لا يمكن اعتبار أنظمة الدفع الآلية الحديثة فعالة دون الأخذ بعين الاعتبار لمستوى أدائها

- تحدث التكنولوجيا المصرفية في ظل التغيرات الابتكارية و التنظيمية مخاطر و عوائق بالنسبة للبنوك التجارية.

9-2-2 منهج الدراسة : وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك بالنظر إلى طبيعة

الموضوع ، إضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها. الزيارات و الملاحظات الميدانية ، المقابلات الشخصية البنك الالكتروني .

9-2-3 نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات تمثلت فيما يلي:

- ضرورة تخصيص ميزانية مناسبة لتطوير قاعدة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام و الاتصال ، بل واستحداث وظيفة بحث و تطوير في هذا البنك أن أمكن من أجل الصمود في وجه البنوك المنافسة.

- استبدال أدوات التخزين القديمة كالأقراص المرنة بأدوات التخزين أكثر فعالية.

- الإسراع في إدخال الانترنت إلى البنك للاستعادة من مزاياها و المذكورة في الجانب النظري من البحث.

- استبدال أجهزة الكمبيوتر القديمة بأجهزة الجيل الحديث المزود بأجهزة إضافية و المساعدة للحاسوب.

- تحديد الموقع الالكتروني للبنك و تزويده بخدمات إضافية وجعله على غرار الموقع المعلوماتي موقعا إتصاليا تبادليا.

9-3 الدراسة الثالثة: وهي دراسة بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال

الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ". دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة – لبشيركاوجة ، من جامعة قاصدي مرباح بورقلة ، شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص ، نظم

المعلومات و مراقبة التسيير وذلك سنة 2012-2013

9-3-1 إشكالية الدراسة:

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

التساؤل الرئيسي : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ؟

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

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟ وما هي أهم أبعادها و مرتكزاتها ؟
 - هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية الجزائرية ؟

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

وللإجابة على الأسئلة السابقة تم وضع عدة فروض هي كما يلي - :

- تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية مما يساعد في تحقيق التنسيق وأهداف المستشفيات رغم الصعوبات و التعقيدات الراجعة لطبيعة العمل و الخدمة المقدمة من طرف المستشفيات ، حيث ترتبط بمصير و حياة الأفراد و المجتمع.

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

9-3-2 منهج الدراسة :

وقد اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي بما يتناسب مع طبيعة الموضوع ، أما في الجانب التطبيقي فاعتمد على منهج دراسة حالة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة . ومن أجل جمع البيانات إعدمت الدراسة على الأدوات التالية :
 :إعتمد في الجزء النظري في هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع المتنوعة مابين كتب ومقالات و رسائل وملتقيات أما عن أدوات الدراسة الميدانية فقد إعدمت على جمع البيانات من خلال الاستبيان و المقابلات و الملاحظة وتحليل الوثائق.

المقابلة: وقد اعتمدت على الأسئلة أهمها :

- ما مدى استخدام المستشفى لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاستثمار فيها ؟
- هل هناك ربط حاسوبي بين مختلف الأقسام والوحدات داخل المستشفى أي وجود شبكة داخلية إنترنت؟
وكم عدد الأجهزة المتصلة بهذه الشبكة ؟
- هل يملك المستشفى إكسترنانت ؟ وما هو الغرض بهذه الشبكة ؟ -هل يتوفر المستشفى على خدمة الإنترنت بشكل مستمر ؟ منذ متى ؟ من يستعملها؟ ما هي طريقة الاتصال بالإنترنت؟ وما هي سرعتها ؟
- هل يملك المستشفى موقع إلكتروني خاص به ؟ منذ متى ؟ سبب تنصيبه ؟ وما هو محتواه ؟ هل يتم تحديثه ؟ هل وسائل الاتصال الداخلية مزودة بأنظمة أمن وحماية ؟
- هل تسعى إدارة المستشفى لتنمية مواردها البشرية (إدارية و طبية) من خلال التعليم و التدريب على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
- في الأخير ما هو العائد الذي تم تحقيقه من إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة؟
- هل أدى إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الداخلي إلى تغيير طريقة العمل أو تغيير الهيكل التنظيمي للمستشفى ؟
- إستمارة الاستبيان:** تم إختيار عينة عشوائية تكونت من 43 موظف ، وتضمن الاستبيان 23 سؤال مقسمة إلى 08 أقسام هي :

القسم الأول : يهدف إلى التعرف على واقع الاتصال الداخلي بالمستشفى محل الدراسة .

القسم الثاني: يعمل على معرفة أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للموظفين.

القسم الثالث : يهدف لمعرفة الوسائل و طرق الاتصال المتوفرة للموظفين .

القسم الرابع: التعرف على الشبكات المستخدمة من طرف الموظفين.

القسم الخامس : الإحاطة بموضوع التدريب على وسائل الاتصال لموظفي المستشفى .

القسم السادس : ما هو العائد من استخدام وسائل الاتصال الحديثة بالنسبة للموظفين

القسم السابع:يهدف لكشف مزايا و عيوب وسائل الاتصال الحديثة بالنسبة للموظفين.

القسم الثامن: التعرف على المعلومات العامة للمستجوبين اي عينة الدراسة.

3-3-9 نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي و الخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال ورغم هذا الاهتمام إلا أن المستشفى لم تصل إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و الخارجي، ويبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته وأثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بان استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

4-9 الدراسة الرابعة: وهي دراسة بعنوان "انعكاسات الإدارة الالكترونية على علاقات العمل في

المؤسسة الجزائرية "دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة -السوفي أم الخير - أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع - تنظيم وعمل وذلك سنة 2018/2017 .

1-4-9 إشكالية الدراسة:

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول إنعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على العلاقات بين الافراد في بيئة العمل . وقد حاولت الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية ؟
- ماهي التحولات التي طرأت على العملية الاتصالية جراء تطبيق الإدارة الالكترونية ؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تماسك الجماعة داخل المؤسسة؟

2-4-9 منهج الدراسة

وقد إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يسمح بالحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع الاجتماعي ، ومعرفة عناصر الظاهرة سواء في وصفها الفيزيائي أو خصائصها المادية و المعنوية .

وقد استخدمت الباحثة اكثر من أداة لجمع البيانات فإلى جانب الوثائق و السجلات تم الاعتماد على الملاحظة المباشرة و المقابلة و الاستبيان الذي احتوى على أربعة محاور

- المحور الأول : حول معلومات عامة عن المبحوثين (الجنس،السن،المستوى التعليمي...)
- المحور الثاني : احتوى أسئلة حول مدى تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة
- المحور الثالث : حول دور الإدارة الالكترونية في تقليص الاتصالات المباشرة بالمؤسسة
- المحور الرابع : حول تأثير الإدارة الالكترونية على تماسك جماعة العمل بالمؤسسة

3-3-9 نتائج الدراسة:

وبعد جمع المعطيات وتبويبها وتحليلها ، توصلت الباحثة إلى الإستنتاجات التالية :

1- تتوفر المؤسسة على وسائل وتقنيات حديثة تساعد على إنجاز المهام بفعالية وسرعة وإتقان ، حيث تتوفر المؤسسة على أجهزة حاسوب من أحسن طراز ، وشبكات اتصال داخلية وخارجية لنقل المعلومات تعمل وفق سرعة تدفق مناسبة لإنجاز العمل بفعالية وبشكل إلكتروني حديث .

2- بالرغم من ما توفره المؤسسة من أجهزة وبرامج تسييرية حديثة إلا أن القلة من عمال المؤسسة من يمكنهم العمل خارج محيط المؤسسة من خلال استعمال شبكة الانترنت ، وهو ما نرجعه إلى عدم جاهزية المؤسسة الجزائرية التحول إلى العمل الإلكتروني بشكل كلي ، وعليه لاتزال المؤسسة الجزائرية متأخرة في تطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية بشكل واسع.

3- تسعى المؤسسة محل الدراسة إلى خلق شبكات اتصال إلكتروني من خلال إنشاء عدة شبكات مثل Kerioconnet

4- لم تتوصل مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة إلى القضاء على العمل التقليدي بشكل كامل للتحول للعمل الإلكتروني.

5- تساعد تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على تقليل حركة تنقل العمال بين المصالح

6- كلما اتجهنا نحو الإدارة العليا كلما كان استخدام التكنولوجيا الحديث أكثر.

7- تساهم تقنيات الإدارة الإلكترونية في إلغاء بعض الحواجز بين مختلف مستويات الإدارة.

8- يؤدي الاستخدام الواسع لتقنيات المعلومات والإتصالات الحديثة إلى الاستغناء عن الاتصال المباشر وجه لوجه بالمؤسسة .

9- و بالرغم من حالة العزلة التي يفرضها العمل الإلكتروني ، إلا أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تؤثر سلبا على روح التعاون وابداء المساعدة بين عمال المؤسسة الجزائرية.

10- حافظ العمال في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة على علاقاتهم الإجتماعية وبشكل واضح ، وهو ما أبقى على الروح المعنوية العالية فيما بينهم أثناء العمل.

11- أثبتت النتائج الميدانية على قوة تماسك جماعات العمل واستمرار تفاعلهم بالمؤسسة وهو ما ألغى إمكانية احساس العامل بالوحدة أو العزلة في بيئة العمل .

كما اجتهدت الباحثة لوضع بعض الإقتراحات والتي ترى أن لها أهمية سواء على المستوى النظري أو الميداني ، وبالنظر إلى طبيعة المؤسسات العمومية الوطنية يمكننا تعميم هذه الإقتراحات على باقي المؤسسات العمومية ، وهي كالتالي :

- 1- ضرورة تكييف الهيكل التنظيمي للمؤسسة حسب ما يتطلبه التسيير الإلكتروني للإدارة.
- 2- توفير أجهزة الحاسوب بالشكل الذي يغطي كل احتياجات العمل الإداري الإلكتروني بالمؤسسة.
- 3- ضرورة تقنين كل النشاطات الإدارية الإلكترونية وهذا بوضع مواد قانونية وتشريعية تحكم الأعمال الإلكترونية بالمنظمة .
- 4- ضرورة وضع استراتيجية واضحة للسياسات التكوينية ، وتزويد العامل بالمعرفة اللازمة لتنمية وتطوير قدراته في مجال العمل الإلكتروني ، حيث أن المعرفة هي مصدر الثروة في الإقتصاد الرقمي.
- 5- توسيع نطاق العمل الإلكتروني ليشمل مختلف مستويات الإدارة.
- 6- تحسين سرعة تدفق المعلومات عبر الشبكات الداخلية والخارجية لتحقيق خاصية التواصل الأنّي.
- 7- ضرورة وضع برنامج دوري لتحديث أنظمة حماية المعلومات من التلف (Antivirus) وبشكل مستمر ، وهي من متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- 8- إعطاء مجال أوسع لولوج العامل الموقع المؤسسة بهدف استعمال المعلومات بما يتطلبه العمل .
- 9- فتح المجال لأداء العمل خارج جدران المؤسسة عبر شبكة الانترنت بحسب ما يتطلبه العمل .

بعد كل ما تم طرحه تقول الباحثة يمكننا أخيرا القول أن واقع الإدارة الجزائرية ينطوي على العديد من النقائص سواء من الناحية الهيكلية أو الوظيفية وحتى القانونية ، ولاتزال أساليب العمل التقليدي تغزو المؤسسات الوطنية بالرغم من أن الدولة وضعت اللمسات الأولى نحو التحول للعمل الإلكتروني في مختلف المؤسسات العمومية ، وللقضاء على العمل اليدوي يجب اتخاذ كل الإجراءات اللازمة ماديا ومعنويا كي تتمكن من الانتقال للعمل الإلكتروني بنجاح ، بالإضافة الى التخلص من الممارسات الإدارية السلبية كالبيروقراطية ، المحسوبية ... في المؤسسات الجزائرية ، وباعتبار الإدارة الإلكترونية هي أحدث مدرسة في الإدارة نجدها ظاهرة حديثة الظهور في المجتمع الجزائري ، وهو ما يستلزم أخذها بعين الإعتبار دراسة وتطبيقا.

10- تقييم الدراسات السابقة :

إن الدراسات التي تم الاعتماد عليها كدراسات سابقة كلها تصب في موضوعنا محل البحث ، لكن الاستفادة منها كانت بنسب متفاوتة لأن كل دراسة تم الاعتماد عليها في جانب معين ، حيث إتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في إهتمامها بتكنولوجيات الاتصال في المؤسسة وتحقيق أنشطتها ودورها في تنفيذ الأهداف المرجوة منها ، وبذلك فالتشابه بين الدراسات السابقة يكمن في الإطار النظري العام ألا وهو إستخدام أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة ، كما أن الاختلاف يكمن في طبيعة كل دراسة وموضوعها ، كما إختلفت في الأهداف التي سعت إليها كل دراسة نظرا لتباين الموضوعات التي تناولت تكنولوجيا الاتصال فكل موضوع قام بدراسة مؤسسة معينة ، كالمستشفى و البنك . ويكمن الاتفاق في الدراستين اللتين خصتا شركة سونلغاز الأولى على شركة نقل الغاز و الثانية على نفس المؤسسة محل الدراسة حيث تناولت غالبية الأساليب التكنولوجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية. الا أن الاختلاف كان حول تفعيل استخدام التكنولوجيا في ظل ظروف قاهرة تحتم ذلك -تقشي وباء كورونا (كوفيد 19)

وعموما فقد تمت الاستفادة من جل الدراسات السابقة ، وبالأخص فإن معظمها إعتد على نفس المنهج المتبع في الدراسة الحالية لكون كل الدراسات المشابهة تنتمي إلى الدراسات الوصفية ، وكذا إستخدام أدوات جمع البيانات التي كانت الاستفادة منها بشكل كبير في تحديد الأدوات المناسبة لدراستنا ، ولكن بالرغم من الفروق الجوهرية بين الدراسات المشابهة فقد أمكن إستخدامها والاستفادة منها في تدعيم التراث النظري المتعلق بتكنولوجيا الاتصال .

11- منهجية الدراسة

- للإحاطة بجوانب الموضوع و الاجابة على الاشكالية المطروحة ،تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعد المنهج الملائم للدراسة و يعرف على انه "هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث عليه لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها .وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة." فقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي الذي يعنى بدراسة الواقع أو الظاهرة الموجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً عن طريق وصف ظاهرة مع بيان خصائصها أو تعبيراً كمياً كما يعطينا وصفا رقمياً مع بيان مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع غيرها من الظواهر.
- وقد اخترنا هذا المنهج لان هذه الدراسة تحتاج أكثر للوصف و التحليل و الكشف عن العلاقة التي تربط بين الوسائل التكنولوجية الحديثة والاتصال الداخلي وتحفيزه في مواجهة ازمة كوفيد 19.

- فمن خلال هذا المنهج نستطيع رصد ومتابعه دقيقة لهذه العلاقة من خلال الدور الذي تؤديه الوسائل التكنولوجية للاتصال الداخلي بالمؤسسة الإدارية بمختلف أنواعه وأشكاله ووسائله من اجل تحفيز مواجهة الموظفين لمهامهم الموكلة لهم وذلك في فترة زمنية محددة قصد الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره خاصة وان المنهج الوصفي يركز على ما هو كائن في الوصف و تفسير الظاهرة المدروسة

12- أدوات الدراسة

الملاحظة بالمشاركة

اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة بالمشاركة وهي تقنية بحثية ينبغي أن يقوم الباحث فيها بدور المشارك في حياة أفراد الجماعة التي ينوي دراستها وأن يقوم بسائر أوجه النشاطات التي يقومون بها في فترة الدراسة ويستلزم أن يصبح عضواً منهم و قال فيها (**اليين تورين**) بأن المشاركة هي فهم الآخر من خلال تقاسم ظروف مشتركة وهي طريقة يشارك فيها الباحث في الحياة اليومية للمجموعة الاجتماعية موضوع البحث، بهدف مضاعفة المعارف. وهذه الطريقة تلغي المسافة الفاصلة بين الباحث وموضوع البحث وتحوّل الباحث إلى فاعل، ان الملاحظة الجيدة تتم باستخدام وسيلة صادقة تتضمن التدوين الدقيق ورصد المواقف الفعلية من قبل شخص مدرب لديه اتجاهات ايجابية تجاه البحث العلمي(رجاء ابو علام صفحة 19)

ولكي تتم الملاحظة بالمشاركة بشكل جيد يجب مراعاة النقاط التالية:

* _ تحديد مكان وزمان الملاحظة

* _ تدوين مجريات الملاحظة بدقة

* _ الاعداد المسبق لصحيفة الملاحظة

مزايا الملاحظة

* _ دقة البيانات التي يمكن الحصول عليها

* _ دقة تسجيل البيانات الانية

* _ التحكم في حجم العينات 'كما نؤكد أن الملاحظة بالمشاركة هي من أبرز وأهم تقنيات البحث الميداني التي تتميز باستمراريتها في العمل البحثي منذ لحظة اختيار الموضوع حيث تكون ذهنية/ معرفية وصولاً

لمرحلة تحليل المعطيات مرورًا بالمشاركة الحياتية التي يعيشها الباحث الى جانب الجماعة المدروسة معتمدا بشكل أساسي على ملاحظاته المباشرة بالمشاركة (مها الكيال، 2016، ص19)

13- مجتمع البحث :

يعتبر اختيار مجتمع البحث او الدراسة وعينتها من اهم خطوات البحث العلمي الذي يساعد الباحث على الدراسة والتوصل الى نتائج مرغوب فيها بدقة. ان مجتمع البحث هو مصطلح علمي منهجي تصمم عليه نتائج البحث العلمي سواء كانت مجموعة افراد او كتب وذلك طبقا لمجال الموضوعي لمشكلة البحث (رشيد زرواتي " صفحة 257)

وقد تمثل مجتمع دراستنا في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز امتياز التوزيع ورقلة واختيارها كمجتمع الدراسة كونها تحمل الصفات المشتركة في المؤسسة ولا يمكن تجزئتها بناء لطبيعة الموضوع الذي يعنى بإجراءات إدارية لمجابهة وباء كورونا.

14- المقاربات النظرية:

اهتمت الدراسة بما يمكن ان تقدمه الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال الداخلي في المؤسسات لمواجهة ازمة كوفيد19 كونها اثرت وبصورة مباشرة على سيرورة العمل داخل المؤسسات حيث انها اعاققت النشاط الوظيفي والاتصال الداخلي، ومن اجل الوصول الى اهداف هذه الدراسة وتقديم وضعية المؤسسة وكيف تعايشت مع هذه الازمة قادنا ذلك إلى استخدام مقاربة نظرية تحاكي الموضوع فكانت نظرية الاستخدامات والاشباع كونها توضح استخدامات المؤسسة لمجموعة من وسائل الاتصال الحديثة لتحقيق التباعد الجسدي بين الافراد في المؤسسة كإجراء وقائي لحماية الموظفين من الإصابة بوباء كورونا وهي الحاجة التي تسعى المؤسسة لتحقيقها لضمان اتصال داخلي يحقق الاداء الوظيفي في ظل التباعد الجسدي.

وأورد مساعد المحيا تعريفاً اصطلاحياً لمفهوم النظرية على أنه: "ما تحققه المادة المقدمة عبر وسيلة معينة من استجابة جزئية أو كلية لمتطلبات حاجات، ودوافع الفرد الذي يستخدم هذه الوسيلة ويتعرض لتلك المادة " وذكر محمد عبد الحميد أستاذ الإعلام بجامعة طوان أن الحاجة هي: "افتقار الفرد أو شعوره بنقص في شيء ما يحقق حالة من الرضا والإشباع، والحاجة قد تكون فسيولوجية أو نفسية" وذكر أن تواجهه الدافع هو "حالة فسيولوجية أو نفسية توجه الفرد إلى الاتزان النفسي الذي يساعد على استمرار التواصل مع الغير والتكيف مع البيئة".

http://samirseg.blogspot.com/2013/01/blog-post_2559.html. Date de visite le 15-06-2020a10h30()

نموذج الاستعمال و الإشباع Uses E Gratification Approach: (مي العبد الله، 2010، ص279-281).

يعود الاهتمام بالبحث عن الإشباع الذي توفره وسائل الإعلام لجمهورها إلى بداية البحث التجريبي في ميدان علم الاتصال ومثل هذه الدراسات ظهرت في الأربعينيات في أعمال "الزرسفيلد - وستاتونوبيرلسون" lazarsfield.statio e berison وفي الخمسينيات أعمال "ريليز ريليسون" rileyson فريدسون "freidson وماك كوبي" mac coby وفي الستينيات في أعمال "شرامولايل" schramm وباركر parker

ويقدم نموذج الاستعمال و الإشباع مجموعة من المفاهيم و الشواهد التي تؤكد بأن أسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام و الاتصال أكثر من المتغيرات الاجتماعية والسكانية و الشخصية .

ومقارنة بالدراسات التقليدية لتأثير وسائل الإعلام و الاتصال ، فإن ذلك النموذج يأخذ في الاعتبار زبون وسيلة الإعلام والاتصال (المتلقي) كنقطة بدء بدلا من أن تكون الرسالة الإعلامية و الاتصالية في نقطة البدء ثم يخبرنا عن سلوكه الإتصالي فيما يتعلق بتجربة الفرد المباشرة مع وسائل الاتصال.

يرى النموذج أن الأفراد يوظفون- بفعالية - مضامين الرسائل الإعلامية و الاتصالية بدلا من أن يتصرفوا سلبيا تجاهها . ومن ثم فإن هذا المدخل لا يفترض وجود علاقة مباشرة بين الوسائل الإعلامية و الاتصالية و التأثيرات على الجمهور ، ويفترض بدلا من ذلك أن الجمهور يستخدمون الرسائل لأمر كثيرة ، وتلك الاستخدامات كعوامل وسيطة (متغيرات متداخلة في مصطلح مناهج البحث) في عملية التأثير.

علاوة على ذلك، فإن هذا المدخل يوفر لنا مجالاً رحباً لاختبار السلوك الإتصالي الفردي مضافاً إلى مجالات البحث المستمرة عن الطرق التي بها يخلق البشر بها حاجاتهم ويشبعونها .حتى الآن يمكن وصف الكثير من الحاجات التي تم دراستها باعتبارها إشباع الحاجات ذات العلاقة بوسائل الإعلام و الاتصال . ولكن غيرها من الحاجات ليس بالضرورة أن تكون نابعة من وسائل الإعلام و الاتصال، ولذلك يمكن إشباعها من سواء عن طريق مصادر وسائل الإعلام و الاتصال أم عن طريق غيرها.

يشكل التعرض لوسائل الإعلام و الاتصال جانبا من بدائل وظيفية لإشباع الحاجات التي يمكن مقارنتها للوهلة الأولى بوظيفة قضاء الفراغ لدى الإنسان.

إن هذا المدخل يفترض بأن إشباع الحاجات يتم ليس فقط من خلال التعرض إلى وسيلة إعلامية محددة بل يتم كذلك من خلال السياق الاجتماعي الذي تستخدم فيه الوسيلة ، فنحن قد نحب أن نستمع إلى الراديو ونحن وحيدون ، ونحب أن نشاهد التلفاز مع أفراد العائلة وفي ظروف معينة نفضل قراءة جريدة ، وفي ظروف أخرى نفضل قراءة قصة .

وقد لخص " اليهودكاتز ورفاقه" Eiihu Katz et .al هذا المدخل بالعناصر التالية:

- 1- إن المتلقي عنصر فعال وهذا يعني أنه جزء هام من استخدام وسائل الإعلام و الاتصال إذ يفترض بأنه المستهدف. وهكذا فإن استخدام المتلقي لوسائل الإعلام و الاتصال يمكن تفسيره كاستجابة منه للحاجة التي يستشعرها ويتوقع المتلقي أن ينال من خلال سلوكه في استعمال وسائل الإعلام و الاتصال بعض من أشكال إرضاء الحاجة لديه (مثل الحاجة إلى الاسترخاء، والى قضاء وقت الفراغ والى الترفيه).
- 2- المبادرة في ربط إشباع الحاجات باختيار الوسيلة المناسبة، إنما يخضع للمتلقي ذاته في عملية الاتصال الجماهيري وهذا النموذج يرى بأن الناس مدينون لوسائل الإعلام و الاتصال لسد حاجاتهم أكثر من كونها عامل تأثير فيهم. فالنموذج يضع قيودا على التنظير القائل بالتأثير المباشر لمضمون وسائل الإعلام و الاتصال على المواقف و السلوك .
- 3- إن وسائل الإعلام الاتصال تنافس و المصادر الأخرى لإرضاء الحاجات. و الحاجات التي تستخدمها وسائل الاتصال تشكل جزءا من نطاق شامل من حاجات الإنسان، و بالتأكيد تختلف الدرجة التي بها يتم تحقيق هذا الإرضاء عن طريق وسائل الإعلام و الاتصال بشكل مناسب. وتبعاً لهذا، في إن وجهة نظر ملائمة حول دور وسائل الإعلام و الاتصال في تحقيق إشباع الحاجات ، يجب أن تأخذ في حساباتها وجود بدائل وظيفية لإشباع الحاجات متضمنة طرقاً قديمة مختلفة وأكثر تقليدية لإشباع الحاجات (مثل ذلك اللعب ، و اللقاءات الاجتماعية و السهرات العائلية و الزيارات وغيرها) .
- 4- ومن ناحية منهجية، فإن كثيراً من البيانات حول أهداف استعمال وسائل الاتصال الجماهيري يمكن استنتاجها من معلومات نستمدّها من الأفراد أنفسهم ، لذلك أن الناس لديهم الوعي الذاتي و المقدرة بكفاءة. على تسجيل اهتماماتهم ، ودوافعهم أو- على الأقل – لملاحظتها حينما يسألون عنها بصيغة سهلة مفهومة.
- 5- إن إصدار أحكام القيمة حول الأهمية الثقافية للاتصال الجماهيري (مثل تأثيره على الثقافة الجماهيرية /تشكيل الوعي عند الجمهور ...الخ) يجب أن تؤجل بينما تكون توجهات الجمهور هي موضوع الاستكشاف من خلال أنفسهم .

فروض النظرية:

- * ان الجمهور فعال ومشارك في عملية الاتصال ويختار الوسيلة التي تلبى حاجته
- * الجمهور وحده من يحدد الصورة الحقيقية للمضمون
- * يستطيع الجمهور تحديد حاجياته ومن ثم يلجئ الى الوسائل والمضامين.

الفصل الثاني الجانب التطبيقي

الاجراءات الاتصالية المتخذة من قبل الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز
امتياز التوزيع ورقلة لمواجهة وباء كوفيد 19.

تمهيد

اهتمت الجزائر بقطاع الكهرباء والغاز منذ استقلالها ، لما يكتسبه هذا النوع من المؤسسات الإنتاجية الأهمية البالغة على اقتصادها الوطني ، إلا أن سياسة عملية توفير خدمات كاملة للمجتمع، أصبح من التحديات للسيطرة على السوق الاقتصادي ، وحتى يتحقق هذا على الشركة أن تدعم وتنمي قدرات وجودة أدائها من خلال قيادتها الإدارية عن طريق توفير مناخ عمل ملائم يساعد على استمرارية الخدمات الحيوية التي تقدمها .

ومما لاشك فيه أن محاولة تأقلم المؤسسة مع تغيرات البيئة الخارجية، يدخل ضمن المؤشرات الرئيسية لنجاحها، الأمر الذي قد يؤدي الى تغيير العديد من الأنشطة حتى تتمكن من مواكبة المتغيرات الخارجية والداخلية. فجائحة كوفيد 19 كان لها التأثير المباشر – مثلما ذكرنا سابقا- على الكثير من الأنشطة الاقتصادية والتي كان لها الأثر المباشر على سير وتسيير المؤسسات.

والشركة الوطنية للكهرباء و الغاز (سونلغاز) ليست على معزل من هذه الجائحة التي أثرت عليها بشكل مباشر أين وجدت نفسها أمام تحدي "ضرورة توفير منتجها الحيوي بنفس الجودة، في ظل وجود مرض خطير ومعددي يستلزم التباعد الجسدي و بعض الإجراءات الاحترازية التي قد تكون عائقا لذلك."

ومن خلال تواجدنا في إمتياز توزيع الكهرباء و الغاز لولاية ورقلة حاولنا أن نسرد أهم الإجراءات التي اتخذتها لمجابهة هذا الوباء وماهي الوسائل و التكنولوجيا المستخدمة التي توفرها من أجل الحد من انتشار كوفيد 19 و الحفاظ على سلامة موظفيها و متعاملاتها .

في هذا المحور سنقوم بإعطاء صبغة تطبيقية للدراسة النظرية السابقة.

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

01/ نشأة المؤسسة وأهدافها

في سنة 1947 تم إنشاء المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر" المعروفة اختصاراً بـ (EGA)، والتي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز. وتضم EGA المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وقد كانت تندرج تحت قانون أساسي خاص بـ لوبون (LEBON) وشركائه SAE (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) ثم وقعت تحت مفعول قانون التأمين الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946. تكفلت الدولة الجزائرية المستقلة بمؤسسة (EGA)، فبعد بضع سنوات من ذلك وبفضل مجودات معتبرة بذلت في سبيل التكوين سمح التأطير للعاملين الجزائريين من تولي هذه المؤسسة.

تحولت (EGA) في سنة 1969 إلى سونلغاز (الشركة الوطنية للكهرباء والغاز) طبقاً للمرسوم 59-69 وما لبثت أن أضحت مؤسسة ذات حجم هام، فقد بلغ عدد العاملين فيها نحو 6000 عون، وكان الهدف المقصود من تحويل الشركة هو إعطاء المؤسسة قدرات تنظيمية و تسيريه لكي يكون في مقدورها مرافقة ومساندة التنمية الاقتصادية في البلاد، والمقصود بوجه خاص هو التنمية الصناعية وحصول عدد كبير من السكان على الطاقة الكهربائية (الإنارة الريفية) وهو مشروع يندرج في مخطط التنمية الذي أعدته السلطات العمومية.

تزودت المؤسسة في سنة 1983 بخمس شركات فرعية للأشغال المتخصصة:

كهريف - للإنارة وإيصال الكهرباء.

كهركيب - للتركيبات والمنشآت الكهربائية.

قناغاز - لإنجاز شبكات نقل الغاز.

إينرغا - للهندسة المدنية.

التركيب - للتركيب الصناعي.

(AMC - المؤسسة الوطنية لصنع العدادات وأجهزة القياس).

فبفضل هذه الشركات المتفرعة أصبحت "سونلغاز" تمتلك حالياً منشآت أساسية كهربائية وغازية تفي باحتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، وفي 14-12-1991 وطبقاً للمرسوم رقم 91-475 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC).

إن إعادة النظر في القانون الأساسي يثبت أن للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية الذي يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري، وضمن الهدف نفسه أصبحت المؤسسة في سنة 2002 شركة مساهمة (SPA)، فهذا التغيير منح لمؤسسة "سونلغاز" إمكانية توسيع نشاطها ليشمل ميادين أخرى تابعة لقطاع الطاقة كما أتاح لها إمكانية التدخل خارج حدود الجزائر، وباعتبارها شركة مساهمة فإنه يتعين عليها حيازة حافطة أسهم وقيم أخرى منقولة مع إمكانية امتلاك أسهم في شركات أخرى، وهذا ما ينبئ عن تطورهما، حيث أضحت مجعاً أو شركة قابضة (هولدينغ).

قامت (سونلغاز) خلال السنوات من 2004 إلى 2006 بإعادة هيكلة نفسها في شكل شركات متفرعة حيث أن هذه الفروع مكلفة بالنشاطات الأساسية للمؤسسة وهي:

سونلغاز إنتاج الكهرباء (SPE).

مسير شبكة نقل الكهرباء (GRTE).

مسير شبكة التوزيع (XD).

وفي سنة 2005 تمت هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية:

الجزائر العاصمة.

منطقة الوسط.

منطقة الشرق.

منطقة الغرب.

وفي سنة 2019 تم دمج هذه الشركات إلى شركة واحدة تحت مسمى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز SADEG و المؤسسة محلة الدراسة و المسماة ب إمتياز التوزيع ورقلة هي واحدة من مديريات هذه الشركة التابعة لناحية التوزيع الوسط RDC ومن وراء هذا التطور يبقى ضمان الخدمة العمومية هي المهمة الجوهرية لـ (سونلغاز) وذلك لأن توسيع مجال أنشطتها وتحسين نمط تسييرها الاقتصادي يفيدان في المقام الأول هذه المهمة التي تشكل الأساس الراسخ لثقافتها كمؤسسة.

02- أهداف المؤسسة:

تتلخص أهداف الشركة فيما يلي:

- الإنتاج والنقل والتوزيع والإنجاز بالكهرباء في الجزائر وخارجها.
- التوزيع والإنجاز في الغاز عن طريق القنوات بالجزائر وخارجها.
- التنمية بكل الوسائل وبكل النشاطات التي لها علاقة مباشرة مع تصنيع الكهرباء والغاز بشتى الطرق في الجزائر وخارجها بشراكة مؤسسات جزائرية وأجنبية.
- سونلغاز كشركة قابضة تضمن مهمة المصلحة العمومية طبقا للتشريعات والتنظيمات المعمول بها.
- الاستجابة في حدود الشروط المطلوبة لضمان الجودة ومواصلة العمل والأمان لكل طلبات التغذية بالكهرباء والغاز حيث تتوفر الشبكات.
- ضمان التحكم الفعال في برامج التنمية والمنشآت الكهربائية والغازية خصوصا برامج مد الكهرباء والتوزيع العمومي للغاز.
- تطبيق شروط معروفة بصرامة المساواة في معالجة كل ما يخص بالزبون خاصة:
- التسعيرة المنصوص عليها بالمرسوم.
- دفتر يتضمن البنود العامة التي تحدد الشروط العامة لتوصيل وإنشاء الطاقة.

03 / أسباب اختيارها:

إمّتياز توزيع الكهرباء والغاز بورقة الواقعة بمقر الولاية هي المؤسسة المختارة لدراستنا الميدانية ، وهي إحدى مديريات توزيع الكهرباء والغاز التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - ناحية التوزيع الوسط التي مقرها البلدية ، وهي فرع من فروع الشركة الوطنية للكهرباء والغاز والتي أصبحت حاليا تحت اسم مجمع سونلغاز .

إن اختيارنا لمديرية توزيع الكهرباء والغاز ك مجال للدراسة الميدانية لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة اعتبارات واسباب ، حيث اجتازت هذه المؤسسة خطواتها الأولى نحو تحقيق إدارة إلكترونية بها ، فمن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها لاحظنا توفر العديد من مقومات التكنولوجيا الحديثة من أجهزة كمبيوتر وبالعدد الكافي ، جهاز الفاكس ، شبكات اتصال هاتفية داخلية وخارجية بالإضافة إلى موقع المؤسسة على شبكة الانترنت .

ناهيك عن وجود شركة من فروع مجمع سونلغاز متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي مؤسسة :

ELIT : وهي اختصار التسمية EL Djazair information Technologie وهي شركة ذات اسهم SPA انشأت من طرف مجمع سونلغاز في 01/01/2009 ، الجزائر لتكنولوجيا المعلومات "إيليت" هي شركة جزائرية تضم أكثر من 300 مهندس كمبيوتر ، وأكثر من 40 عميل وبنية تحتية آمنة ومتاحة للغاية ، بالإضافة إلى الجوانب المعترف بها في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وشبكات الكمبيوتر ، وتطوير مواقع الويب ، والرسائل الإلكترونية ، وما إلى ذلك ، تضمن ELIT أمان أنظمة المعلومات عبر نظام أمان متطور بموارد بشرية 100٪ جزائري

04- الخريطة التنظيمية للمؤسسة محل الدراسة

وتتكون الخريطة التنظيمية لإمّتياز توزيع الكهرباء والغاز بورقة من عشرة أقسام بعد كل من :

كاتبة المديرية، مصلحة الشؤون القانونية، مكلف بالاتصال، مهندس دراسات الأمن ومكلف بالأمن الداخلي ، ويضم كل قسم مجموعة مصالح فصلها كالاتي:

01/ قسم العلاقات التجارية : وتتكون من : مصلحة التحصيل ، مصلحة تطوير المبيعات ، مصلحة الحسابات الكبرى والوكالات التجارية .

02 / قسم دراسات التنفيذ والأشغال: ويضم المصالح التالية: مصلحة دراسات الكهرباء، مصلحة دراسات الغاز ، مصلحة أشغال برنامج الدولة كهرباء ، مصلحة أشغال برنامج الدولة غاز .

03/ قسم تقنيات الغاز: ويحتوي على مصلحة المراقبة والإستغلال ، مصلحة صيانة الغاز ، مقاطعة الغاز

04/ قسم تقنيات الكهرباء: وتتكون من : مصلحة المراقبة والإستغلال ، مصلحة صيانة الكهرباء ، مصلحة التحكم التقني ، مقاطعة الكهرباء .

05 / مصلحة الشؤون العامة: وهي مصلحة تضم عدد من الموظفين تعنى بتقديم خدمات متعددة من صيانة المنشأة و تسيير حظيرة السيارات و تتكفل بشراء كل الاحتياجات من معدات خاصة بالإدارة او بالأنشطة الكهربائية و الغازية .

06/ قسم الموارد البشرية: ويضم مصلحتين هما: مصلحة تسيير الموارد البشرية ومصلحة التنمية والتكوين

07/ قسم المالية والمحاسبة: ويضم : مصلحة المالية ، مصلحة الإستغلال ، مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير ، مصلحة التفتيش والمحامية

08 / قسم تخطيط الشبكات: ويتكون من مصلحتين هما : مصلحة تخطيط الكهرباء ومصلحة تخطيط الغاز .

09 / قسم إدارة الصفقات: ونجد به : مصلحة الإستثمار ، مصلحة تسيير الاستثمارات ، مصلحة الاستثمارات.

10/ قسم تسيير المنظومات والمعلوماتية: وهو القسم الذي يتكفل ببرمجة وصيانة كل الحواسيب بالمديرية وتطوير البرامج بها ومراقبة وصيانة شبكاتها الداخلية، حيث يتكفل بذلك مجموعة من المهندسين و التقنيين في الاعلام الالي.(لاحظ الملحق رقم 01)

ثانيا: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى إمتياز التوزيع ورقلة.

1 - الحاسوب: يجدر الإشارة الى أن اهتمام المؤسسة بمجال الاعلام الآلي و البرمجيات يظهر من خلال وجود قسم تسيير المنظومات والمعلوماتية في كل المديريات و الذي يتكفل ببرمجة وصيانة كل الحواسيب بالمديرية وتطوير البرامج بها ومراقبة وصيانة شبكاتها الداخلية، حيث يتكفل بذلك مجموعة من المهندسين و التقنيين في الاعلام الالي.

ناهيك عن وجود شركة من فروع مجمع سونلغاز متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،

ELIT: هي اختصار التسمية EL Djazair information Technologie وهي شركة ذات اسم SPA انشأت من طرف مجمع سونلغاز في 01/01/2009

الجزائر لتكنولوجيا المعلومات "إيليت" هي شركة جزائرية تضم أكثر من 300 مهندس كمبيوتر ، وأكثر من 40 عميل وبنية تحتية آمنة ومتاحة للغاية، بالإضافة إلى الجوانب المعترف بها في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وشبكات الكمبيوتر ، وتطوير مواقع الويب ، والرسائل الإلكترونية ، وما إلى ذلك ، تضمن ELIT أمن أنظمة المعلومات عبر نظام أمن متطور بموارد بشرية 100٪ جزائري.

تدعم شركة ELIT احتياجات أنظمة المعلومات الخاصة بالمؤسسة لغرض تحقيق مشاريعها .

- مزود خدمة الويب

- الرسائل الاحترافية

-تطوير مواقع الويب

-شبكات الكمبيوتر

-أمن نظم المعلومات

-أمن أنظمة المعلومات: الوعي الأمني ببرنامج ELIT

تدقيق الامتثال AUDELIT :-

- مركز التنبيه بالحوادث الأمنية وردود الافعال

- مراقبة المعلومات

- برنامج "مباشر" لمؤتمرات الفيديو

تتوفر إمتياز توزيع الكهرباء و الغاز في حضيرة أجهزة الاعلام الآلي على 342 جهاز كمبيوتر موزعة على 160 مكتب حيث يقدر عدد عمالها ب 725 عامل موزعين كالاتي : 185 إطار 335 أعوان تحكم 204 أعوان تنفيذ على حسب حصيلة النشاط للمديرية بأكتوبر 2020.

حيث و أن أعوان التنفيذ وبعض أعوان التحكم أعمالهم ليست مكتتبية و ليسوا بحاجة إلى حاسوب لمتابعة أشغالهم. ومن خلال ماسبق تمثل عدد حواسيب ما نسبته 47.17 بالمئة من مجموع العمال

وباستثناء الموظفين الذين تكون أشغالهم في الميدان فإن هذه النسبة تبين مدى اهتمام الفعلي من طرف المؤسسة بهذه التكنولوجيا

2/ شبكة الأنترنت: تتوفر المديرية على شبكة الانترنت الذي هو غير متاح لجميع العمال نظرا للحماية التي توفرها المؤسسة ضد الاستغلال غير المهني لهذه الشبكة حيث تتوفر الشبكة الا عند الإطارات مع حظر الوصول لبعض المواقع من طرف ELIT

3/ شبكات الاتصال الداخلية الانترانات INTRANET: فهي متواجدة في المؤسسة منذ 2004 حيث اعتمد قسم تسيير المنظومات المعلوماتية برنامج (Kerioconnect) وهو بمثابة شبكة اتصال داخلية (انترانات) تربط مختلف المصالح والأقسام داخل المؤسسة والذي يأخذ واجهة معينة حيث يسمح بتبادل مختلف المعلومات والملفات بين جميع مصالح المؤسسة. (لاحظ الملحق رقم 02)

4/شبكة الاتصال الخارجيةالإكسترنات EXTRANET: أما برنامج (Tansik) والذي يمثل شبكة اتصال خارجية (اكسترنات) حيث يربط المؤسسة بفروع الشركة الأم في جميع ربوع الوطن .

ويعد فرع " ELIT التابع لمجمع سونلغاز المسؤول عن إنتاج وتسيير وصيانة هذا البرنامج. الذي يعتمد على خادم خاص بمجمع سونلغاز ويمكن تبادل المعلومات بواسطته مع القدرة على الولوج لشبكة الانترنت. مع استعمال شبكة الألياف البصرية FIBRE OPTIQUE (لاحظ الملحق رقم 03)

5/ إ ب فون IP PHONE: وهي تقنية تربط الهاتف مع نفس شبكة الاكسترنات حيث يتمكن مستغل هذه التكنولوجيا من الاتصال بأي موظف في مكتب داخل المؤسسة أوفي كامل المديرية التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز في كامل التراب الوطني ليشكل شبكة اتصال هاتفي بين هذه المديرية لتستغني عن شبكة الهاتف الكلاسيكية.

كما تبين لنا جليا أن المؤسسة تقوم بجهود كبيرة في توظيف واقتناء كل ما هو جديد حول تقنيات الاتصال والمعلومات الحديثة من أجهزة Hardware وبرامج Software والعمل على تكوين وتطوير مهارات اليد العاملة تماثيا مع كل جديد ، كما أشار إلى مواكبة المؤسسة لأحدث تقنيات العمل في مجال الكهرباء والغاز لمعالجة البيانات بشكل إلكتروني مثل:

6/ تقنية تيلي رولاف TELRELEVE: وهي أحدث التقنيات الرائدة في العالم التي تمكننا من رصد الاستهلاك من عدادات الكهرباء عن بعد، عن طريق شريحة تكون مثبتة في عداد الزبون (داخل مودم) حيث يرسل هذا العداد قيمة الاستهلاك عن طريق نظام GSM. وهذه التكنولوجيا متاحة لزبائن التوتر المتوسط وبالنسبة لزبائن التوتر المنخفض الشركة قيد انجاز مشروع العداد الذكي يعمل بنفس مبدأ
TELERELEVE

7/ نظام سكاذا SCADA: هو تكنولوجيا عالمية تمكن من تتبع الشبكة الكهربائية حيث يمكننا من معرفة الاعطاب في وقتها وكذا يمكننا من قطع و ارجاع التيار الكهرباء.

8/ خدمة SMS ING : وهي ارسال مبالغ الاستهلاك للزبائن (الفواتير) عن طريق رسائل SMS يحتوي على مبلغ الفاتورة.

9/ خدمة تسديد الفواتير عن طريق الأنترنت: قامت المؤسسة بتخصيص رابط في الموقع www.sadeg.dz يمكن الزبون من تسديد فاتورته دون الانتقال الى الوكالات التجارية أو مراكز البريد

10/ تقنية المؤتمرات عبر الفيديو: يعد تكامل مؤتمرات الفيديو داخل الشركة ميزة رئيسية. ابتكرت ELIT حل ببرنامج "مباشر" للعقد المؤتمرات عبر الفيديو بهدف ربط الأشخاص لإيجاد تجربة احترافية رائعة وتقليل التكاليف والتأخيرات. ويسمح "Moubachir" للموظفين بالاتصال من خلال نظام مؤتمر صوتي و / أو فيديو على الويب.

ثالثا : الإجراءات المتخذة من طرف الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-امتياز التوزيع ورقة لمواجهة كوفيد 19

ولمكافحة انتشار وباء كورونا طبق مجمع سونلغاز مخططا وقائيا في صفوف عماله مع استمرارية خدماته، و فور ظهور أولى علامات الانذار المتعلقة بالوباء الذي تواجهه كامل المعمورة على الصعيد العالمي قامت إدارة مجمع سونلغاز في اتخاذ الاجراءات الوقائية الرامية إلى مواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) و هذا إلى جانب تبنيه للإجراءات المقررة من قبل السلطات العمومية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20-69 الصادر في 21 مارس 2020".

في هذا الاطار تم تنصيب خلية أزمة برئاسة الرئيس المدير العام للمجمع باشارك كافة الفروع.

و خلال أولى اجتماعات هذه اللجنة من 15 الى 23 مارس تقرر اتخاذ 28 توصية في مرحلة أولى.

و يتعلق الأمر أساسا بتقليص عدد العمال بمكان العمل مطابقة لتوصيات طب العمل و المديرية التنفيذية للرأسمال البشري من خلال تسريح العمال الذين يعتبر وضعهم الصحي هش أمام الاحتكاك البشري و النساء اللاتي لديهن أطفال صغار و العمال الذين يمكن الاستغناء عن مهامهم في الوقت الراهن.

و من ثم تم التسريح الاستثنائي لأكثر من 50% من العمال مع غلق كل المطاعم الجماعية مع اتخاذ اجراءات خاصة بالنسبة لقواعد الحياة.

كما أوصت لجنة الأزمة بتحديد العمال و المهام الأساسية الكفيلة بضمان استغلال نظام الكهرباء و الغاز مع اعداد كل مؤسسة لمخطط استعجالي . مع الحرص على ضمان استمرار الخدمة.

و لضمان متابعة تطور الوضع تقرر تنصيب خلية أزمة على مستوى كل مؤسسة و التنسيق مع الولاية للتكفل بأي نقص.

هذا ما قامت به إمتياز التوزيع ورقلة بتنصيب خلية أزمة يترأسها مدير التوزيع و خلية تسيير الأزمة التي يترأسها المكلف الأمن. (لاحظ الملحق رقم 05)

حيث وقفت على توفير أدوات الوقاية اللازمة لصالح موظفيها (كمامات وقفازات و معقمات...) مع التنظيف المنتظم للفضاءات و مضاعفة الحملات التحسيسية.

كما تم من جهة أخرى تشجيع العمل عن بعد بالنسبة للعمال المسرحين، و العمال غير المسرحين، و ذلك باستعمال التقنيات المتاحة و المذكورة سابقا.

جدول تفريغ الملاحظات

ملاحظات	لا	نعم	العناصر	محاور
وجود 342 جهاز موزعة على 16 مكتب عدد عمالها 2725	\	نعم	الحاسوب	التكنولوجيا الحديثة في خدمة الاتصال الداخلي للمؤسسات
غير متاحة للجميع	\	نعم	شبكة الأنترنت	
تعتمد على برنامج KERO CONNECT	\	نعم	شبكة الأنترنت	
يمثلها برنامج TENSİK	\	نعم	شبكة الإكسترانات	
تؤدي خدمة عالية الجودة	\	نعم	شبكة الهاتف ip phone	
شريحة تثبت في عداد الزبون وتتحكم في الاستهلاك	\	نعم	تقنية تيلي رولاف	
تحدد الاعطاب في وقتها ومكانها	\	نعم	تقنية سكاذا	
تساعد في إيصال الفواتير عبر SMS	\	نعم	خدمة SMS ing	
عبر رابط المؤسسة WSADEG.DZ	\	نعم	شبكة الفواتير عن طريق الأنترنت	
عبر برنامج (مباشر) من طرف ELIT	\	نعم	تقنية المؤتمرات عبر الفيديو	
للحوامل والمهام الثانوية	\	نعم	تقليص عدد العمال	ش.ج.ت.ك.غ.إ.ت. ولمواجهة كوفيد 19 الإجراءات الاتصالية المتخذة من قبل
لمعالجة اضطرابات المؤسسة	\	نعم	تنصيب خلية أزمة	
الاقتصار على المهام الرئيسية	\	نعم	تحديد المهام للعمال مع مخطط استعجالي	
الممكنة للحد من تأثيرات الوباء	\	نعم	توفير أدوات الوقاية	
تقنية تسمح بالمشاركة عن بعد	\	نعم	تشجيع kereoconnent	
تمكن العمال المسرحين من متابعة مهامهم عن بعد	\	نعم	TENSİK تقنية	
			العمل عن بعد	

تساعد الاتصال عبر الاجهزة الرقمية	\	نعم	تقنية IPPHON		
عقد اجتماعات دون تكاليف مالية	\	نعم	عقد الندوات عن بعد		
متابعة ورصد الاستهلاك عن بعد	\	نعم	تقنية TIELRELEV		
عن طريق المنشورات والاعلانات في الانترنت	\	نعم	خدمة تسديد الفواتير عن طريق الانترنت		
وجود دعائم تثبت فعاليتها	\	نعم	الحملات التحسيسية		

الجدول (01) تفريغ الملاحظات

تحليل الملاحظة حول شبكة تكنولوجيا الاتصال

01/ اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى إمتياز التوزيع ورقلة:

1-1 الحاسوب : مثل ما ذكرنا سابقا أن المؤسسة تهتم بمجال الاعلام الآلي و البرمجيات و قسم تسيير المنظومات و المعلوماتية يتكفل ببرمجة و صيانة كل الحواسيب بالمديرية و تطوير البرامج بها و مراقبة و صيانة شبكاتها الداخلية، حيث يتكفل بذلك مجموعة من المهندسين و التقنيين في الاعلام الآلي، كما تتوفر إمتياز توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة في حضيرة أجهزة الاعلام الآلي على 342 جهاز كمبيوتر موزعة على 160 مكتب حيث يقدر عدد عمالها ب 725 عاملا. مما يدل على أن تغطية أجهزة الكمبيوتر بمكاتب المؤسسة بلغت نسبت 100 بالمئة مع ربطها بالشبكة الداخلية للمؤسسة.

1-2 شبكة الأنترنت : إن حظر الوصول لبعض المواقع من طرف ELIT لغرض تنظيم الولوج الى الأنترنت الا للمواقع التي لا تعطل الموظف على أداء مهامه. قد تشكل عائقا أمام الموظف حيث سيبحث عن طرق أخرى غير رسمية يستعملها لتحقيق حاجاته غير الرسمية من الأنترنت الأمر الذي قد يسهم في تعطيل بعض الوظائف لان الموظف قد يعزل جهازه من الشبكة ليتمكن من منع الحظر على جهازه

1-3 شبكات الاتصال الداخلية: إن برنامج (Keriocconnect) وهو شبكة اتصال داخلية (انترانت) تشكل جسر اتصال بين القنوات الرسمية المحددة في المؤسسة، وهذا لغرض تبادل الرسائل و المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة ، مما يمكن الأشخاص من التقليل من الالتقاء المباشر و ضمان أحد قواعد السلامة (التباعد الجسدي) كما أن ذلك يساهم في التقليل كذلك من الملامسة المتكررة و المتداولة للوثائق، الامر الذي قد يضاعف من انتشار الوباء في وسط العمال.

1-4 شبكة الاتصال الخارجية: بالنسبة للعمال المسرحين الذين يمكنهم الولوج الى الانترنت واستخدام برنامج تنسيق TENSİK حيث يمكنهم هذا الأخير من متابعة أعمالهم في منازلهم، الأمر الذي يكون أكثر سلامة بالنسبة لهم خاصة وأنهم فئة أكثر عرضة للإصابة. كما أن واجهة هذا البرنامج تعتبر دعامة تحسيسية حيث تعرض صور على شكل منشور تحسيسي يوضح ضرورة ارتداء الكمامة و التباعد الجسدي و غيرها من النصائح التي تقلل من الإصابة بالمرض او العدوى

1-5 شبكة الهاتف المتطور إ ب فون IP PHONE : هذه التقنية تحد من انتقال الأشخاص بين المكاتب فبالتالي تقلل من إمكانية انشار و بقاء كوفيد كما تختصر الوقت و المسافة خاصة و انها تمكننا من الاتصال الهاتفي مع مختلف الموظفين على المستوى الوطني لكل المديریات التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز.

1-6 تقنية تيلي رولاف TELERELEVE: وهي أحدث التقنيات الرائدة في العالم التي تمكننا من رصد الاستهلاك من عدادات الكهرباء عن بعد، عن طريق شريحة تكون مثبتة في عداد الزبون (داخل مودام)، حيث يرسل هذا العداد قيمة الاستهلاك عن طريق نظام GSM، وهذه التكنولوجيا متاحة لزبائن التوتر المتوسط و بالنسبة لزبائن التوتر المنخفض الشركة قيد انجاز مشروع العداد الذكي يعمل بنفس مبدأ . TELERELEVE .

1-7 تقنية المؤتمرات عبر الفيديو: بالنسبة لاجتماعات التنسيق و غيرها من الاجتماعات الضرورية، والتي كانت لها عائدات اقتصادية معتبرة ، من حيث تخفيض التكاليف المتعلقة بمهام العمل التي تتطلب

السفر للإجراء اجتماعات في المديرية العامة ، من نقل و اطعام واسكان وغيرها، ناهيك عن تجسيد التباعد الجسدي وعدم تناقل المرض بين الأشخاص خاصة و أن المديرية العامة بولاية اعتربت من اوائل بؤر الوباء (ولاية البليدة).

8-1/ تقنية تيلي رولاف TELRELEVE و نظام سكاذا SCADA و خدمة SMS ING و التي مكنت من تقليص حركة العمال المكلفين برصد الاستهلاك من عدادات الكهرباء ، ومراقبة الاعطاب في الشبكة و توزيع الفواتير وذلك بعدم تنقلهم لمختلف الأحياء مما يحد من خطر العدوى.

9-1/ خدمة تسديد الفواتير عن طريق الأنترنت: هذه الخدمة تقلل من توافد الزبائن على الوكالات التجارية الخاصة بالمديرية مما يسهم في الحد من انتشار الوباء وعدم استيراده عن طريقهم.

إلى جانب ماديات العمل الإلكتروني التي توفرها المؤسسة ، تجدها تقوم بحملة تحسيسية واسعة لموظفيها تبين فيها كيفية الحماية من الإصابة بفيروس كورونا وذلك بالاستعانة بالوسائل التكنولوجية سالفة الذكر حيث يتم نشر بعض المنشورات بواسطة الأنترنت و الانترنت و الاكستراانيت وهذا بالتنسيق مع كل من مصالح طب العمل و المكلف بالاتصال و المكلف بالأمن، و قد نجحت المديرية الى حد كبير في تطبيق شروط السلامة والأمن لموظفيها وزبائنها للحد من انتشار الوباء في الوسط التنظيمي وخاصة من خلال تكريس ثقافة التباعد الجسدي. (لاحظ الملحق رقم 04)

02/ تحليل الإجراءات المتخذة من طرف الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز- امتياز التوزيع ورقة لمواجهة كوفيد 19

إن تبني المؤسسة محل الدراسة للإجراءات المقررة من قبل السلطات العمومية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20-69 و الصادر في 21 مارس 2020 لهو دليل واضح على مرونة نظامها من حيث سرعة التأقلم مع التغيرات التي تطرأ في المحيط الخارجي، ما يبين تحملها لمسؤولياتها الاجتماعية تجاه جمهورها الداخلي و الخارجي. حيث أن مخططها الوقائي الرامي إلى مواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) تم تطبيقه بصورة تدعم الشروط التي جاء بها المخطط الاستعجالي للشركة ترجم في وثيقة رسمية صادرة من الرئيس المدير العام للشركة و المبينة في الملحق رقم 05 الذي بين مسؤولية كل مستوى تنظيمي لاتخاذ التدابير الوقائية حيث شكل خلية أزمة على مستويين : الوطني برئاسة الرئيس المدير العام للشركة و المحلي برئاسة مدير التوزيع بالولاية.

ومن الواضح أن هذه الإجراءات كانت مجدية الى حد بعيد حيث بينت مصالح طب العمل أن الإصابات بهذا الوباء بالمديرية محل الدراسة لم تتجاوز 02 بالمئة ويقظة الموظفين ذاتهم كانت السبب في الحد من انتشار الوباء في المديرية .

نتائج الدراسة

اولا : تتوفر المديرية على وسائل وتقنيات حديثة ساعدتها الى حد كبير على إنجاز مهامها بفعالية وسرعة وإتقان ، حيث تتوفر على أجهزة كمبيوتر من أحسن طراز ولمعظم الموظفين ، وشبكات اتصال داخلية وخارجية لنقل المعلومات تعمل وفق سرعة تدفق مناسبة لإنجاز العمل بفعالية وبشكل إلكتروني حديث الأمر الذي ساعد على توفير جو من التفاعل البيئي الإلكتروني يجسد قاعدة التباعد الجسدي بين الافراد لحمايتهم من الإصابة و التنقل لوباء كوفيد 19

ثانيا: بالرغم مما توفره المؤسسة من أجهزة وبرامج تسييرية حديثة إلا أن القلة من العمال من يمكنهم العمل خارج محيط المؤسسة من خلال استعمال شبكة الانترنت ، وهم ذوي الخبرة والمناصب العليا في المؤسسة فقط، والذين لهم أعمالا مكتبية.

بينما الاعمال الأخرى و المتعلقة بالمعاينات الميدانية كالدراسات ومتابعة المشاريع والتدخلات لإصلاح الأعطاب و غيرها والتي لم يتم تأليتها بشكل كلي، لا تتوفر على هذه الأجهزة بشكل كامل الأمر قد تشكل مصدرا للخطر للآخرين بالرغم من الإجراءات الاحترازية التي تقف عليها لجنة تسيير الأزمة .

ثالثا : إن تكنولوجيا والمعلومات والاتصالات الحديثة تسهل نقل المعلومة بشكل إلكتروني بعيدا عن استعمال الورق والطرق التقليدية ، وإلى جانب الوسائل المتوفرة نجد أن المؤسسة محل الدراسة توفر خدمة تحميل بعض الوثائق من موقعها على شبكة الإنترنت ، وهو ما يدعم العمل الإلكتروني بالمؤسسة .

يتصل عمال المؤسسة فيما بينهم إلكترونيا بفضل تنوع شبكات التواصل المتوفرة .

رابعا : حيث أن هذه الشبكات المتاحة داخل المديرية تربط أعوان التحكم و الإطارات ببعضهم البعض، وتمكنهم من الاتصال بينهم وبين الفروع الأخرى. كما تبين أن شبكة اتصال خصصت لفئة الإطارات المتوسطة والتي تسعى المؤسسة إلى توسيعها لتشمل جميع فئات المؤسسة .

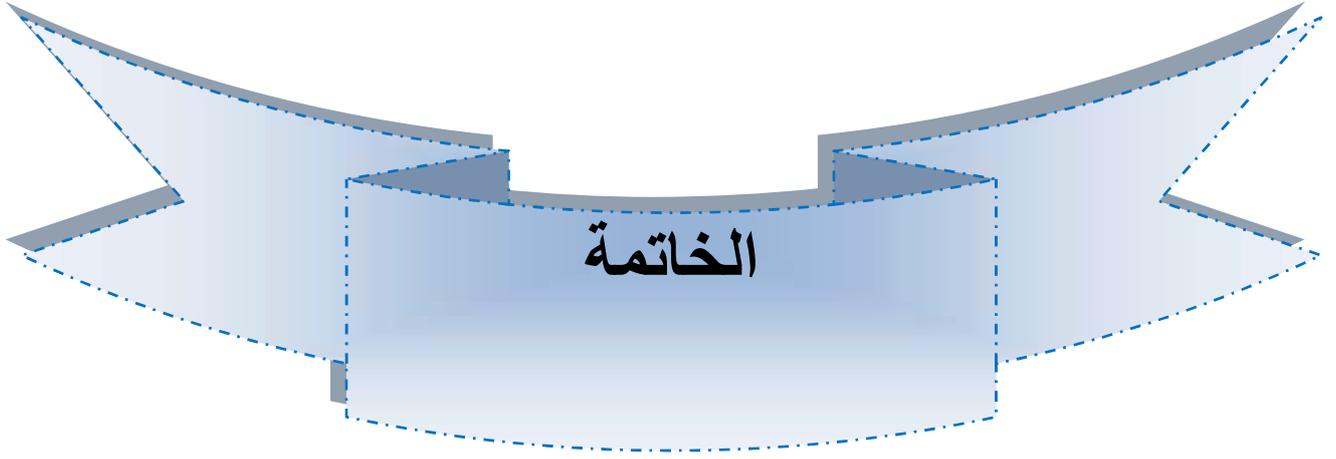
خامسا : إن سهولة حفظ المعلومة ونقلها في ظل العمل الإلكتروني يتطلب حمايتها من التلف والاختراق غير المشروع ، وهو ما يفرض على المؤسسة اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على سلامة معلوماتها وحماية بيانات عملها ، وما ساعدها على ذلك التطبيقات والبرمجيات التي تقدمها شركة (ELIT) شركة ذات أسهم تابعة لمجمع سونلغاز.

سادسا : إلى جانب ماديات العمل الإلكتروني التي توفرها المؤسسة ، تجدها تقوم بحملة تحسيسية واسعة لموظفيها تبين فيها كيفية الحماية من الإصابة بفيروس كورونا وذلك بالاستعانة بالوسائل التكنولوجية سالفة الذكر حيث يتم نشر بعض المنشورات بواسطة الأنترنت و الانترانيت و الاكسترانيت

بعد كل ما سبق ذكره نجد أن إمتياز توزيع الكهرباء والغاز بورقلة قد تخطت المراحل الأولى من تطبيق الإدارة الإلكترونية الأمر الذي ساعدها الى حد كبير في تطبيق شروط السلامة والأمن لموظفيها وزبائنها للحد من انتشار الوباء في الوسط التنظيمي وخاصة من خلال تكريس ثقافة التباعد الجسدي

إلا أنها لم تصل بعد إلى تجسيد هذا الإتجاه بشكل كامل ، نظرا لعدم تغطية كل أنشطتها بالوسائل الحديثة .

وبالرغم من ذلك فهي تمتلك المقومات الأساسية للعمل الإلكتروني من خلال عصرنة نشاطاتها ومهامها.



الخاتمة :

إن الأحداث التي تعيشها المؤسسات اليوم دفعت بها الى أن تتخذ قرارات مهمة، وفي أسرع وقت، وجوهر هذه القرارات متعلق بالأساس بإدارة المخاطر و الازمات و تفعيل الاتصال و استخدامات التكنولوجيا حيث أن وضع خطة وقائية ليس ترفاً، بل على المؤسسات ان تحضر نفسها جيداً في أوقات الاستقرار؛ حتى تتفادى المخاطر الكبيرة وقت حدوث الأزمات. ذلك ان العالم بكل ما فيه من أنظمة سيكون فيما بعد كوفيد 19 مختلفاً ، و لم يعد بوسع المؤسسات الا متابعة الاحداث و الاستعداد بتسجيل أبرز الدروس التي علمتها إياها الأزمة الحالية

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

- 1- اسامة سمير حسين. (2011). ثورة الحاسوب و الاتصالات. الاردن: الجنادرية للنشر و التوزيع.
- 2- بشير كاوجة. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية-دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف-. قسم نظم المعلومات و مراقبة التسيير. ورقة: جامعة قاصدي مرباح.
- 3- حسين محمد عبد الباسط. (16 مارس, 2005). التطبيقات و الاساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا. (جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، المحرر) مجلة التعليم بالانترنت، صفحة 03.
- 4- سمير عبد الرزاق العبدلي. (2011). وسائل الترويج التجاري (مدخل تحليلي متكامل) (المجلد الطبعة الاولى). عمان: دار الميسرة للنشر و التوزيع.
- 5- صالح محمد عبد الحميد. (2011). العالم الجديد (المجلد الطبعة الاولى). القاهرة: مؤسسة طبية للنشر.
- 6- صدى الموارد البشرية. (19 08, 2020). اولويات الموظفين في الاستجابة لوباء كوفيد19. تاريخ الاسترداد 28 09, 2020، من بوابة الموارد البشرية:
- 7- عبد السلام ابو قحف. (2001). اقتصاديات الأعمال و الاستثمار الدولي. مصر: مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية.
- 8- عصام نور الدين. (2010). ادارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة (المجلد الطبعة الاولى). عمان: دار اسامة للنشر و التوزيع.
- 9- علي عياصرة، و فاضل محمد العودة. (2006). الاتصال الإداري و أساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية. الاردن: دار الحامد.
- 10- محمد صاحب سلطان. (2014). مبادئ الاتصال الاسس و المفاهيم (المجلد الطبعة الاولى). عمان: دار الميسرة للنشر و التوزيع.
- 11- محمد منير حجاب. (2003). الموسوعة الاعلامية. القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع.
- 12- محمد منير حجاب. (2004). المعجم الاعلامي. القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع.
- 13- هادي محمد طوالبه. (2010). تكنولوجيا الوسائل المرئية. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.
- 14- د. مي العبد لله: "نظريات الاتصال"، دار النهضة العربية، بيروت-لبنان، 2010،
- 15- هاني شحادة الخوري. (1998). تكنولوجيا المعلومات على اعقاب القرن الواحد و العشرون. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر.

مرجع أجنبي

16HALL, R. (1972). Organisation:structure and process. New Jersey: New Jersey university.

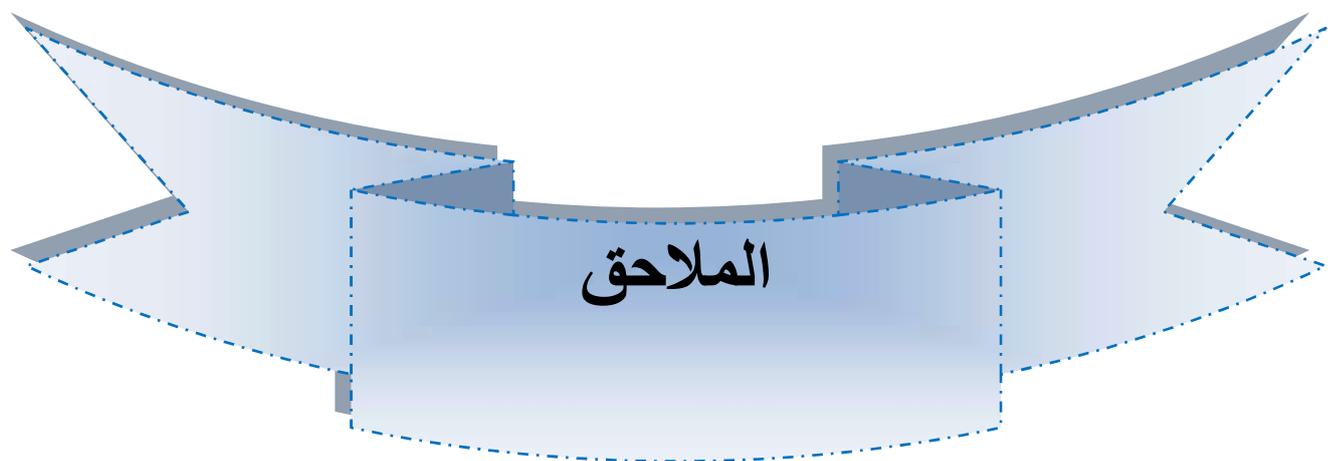
مواقع الانترنت

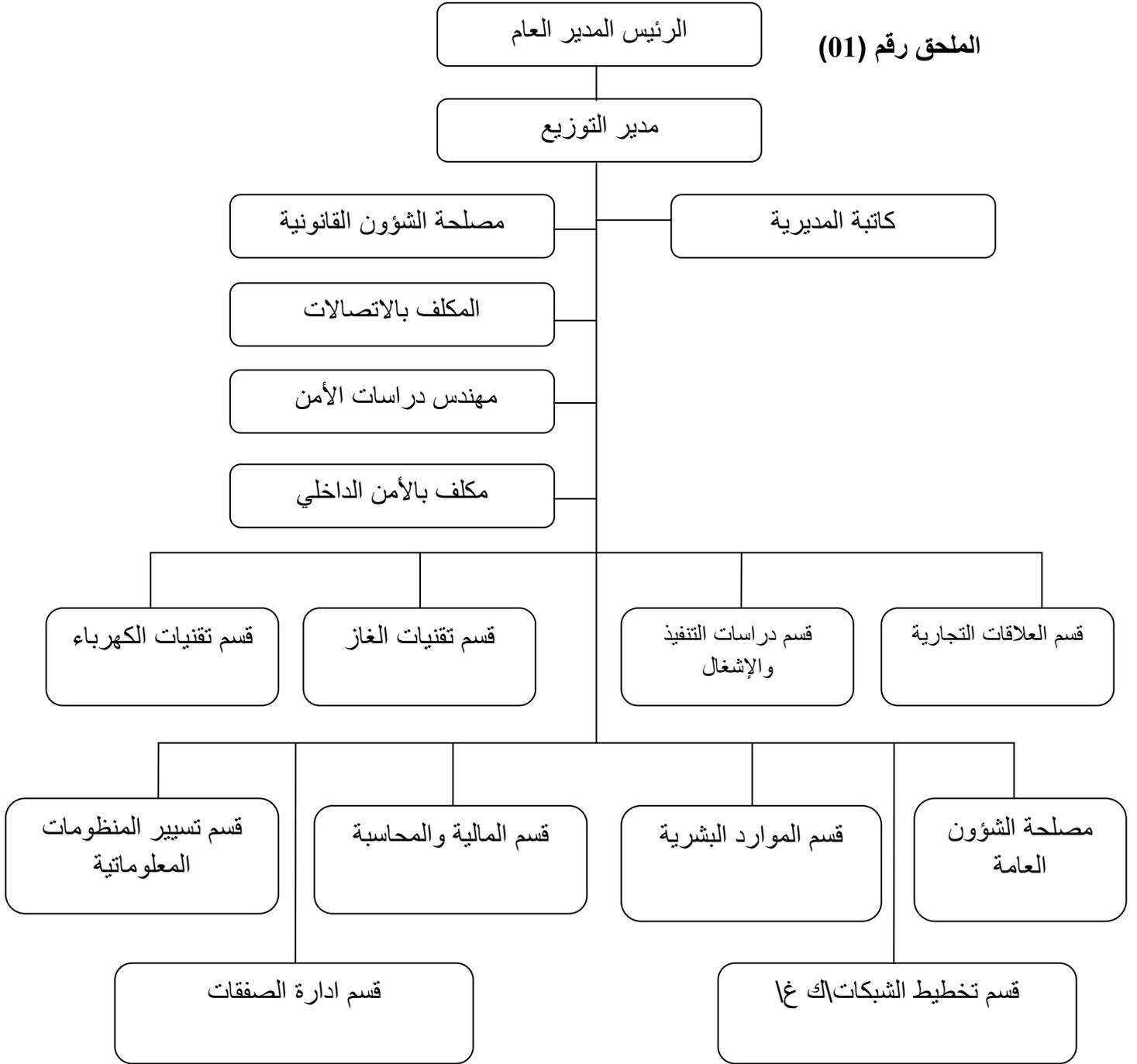
17 – منظمة الصحة العالمية. (23 سبتمبر, 2020). فيروس كورونا (كوفيد19). تاريخ الاسترداد
25, 09, 2020، من منظمة الصحة العالمية:

<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

18<https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Magazines/c52e072b>

19http://samirseg.blogspot.com/2013/01/blog-post_2559.html. Date de visite le
15-06-2020a10h30





الهيكل التنظيمي لإمّتياز توزيع الكهرباء والغاز

الملحق رقم 3

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tabs:** https://tensik.elit.dz/appsuite/signin, Kerio Connect client, Login, GLPI - Ordinateurs, Consultation Abonne BT/EP.
- Address Bar:** https://tensik.elit.dz/appsuite/signin
- Main Content:**
 - PREVENTION CORONAVIRUS** (with DMSSE logo)
 - BIEN PORTER UN MASQUE DE PROTECTION**
 - Instructions:**
 - Pour être efficace votre masque doit couvrir l'intégralité du bas de votre visage
 - Une fois en place éviter de toucher et de manipuler votre masque
 - Une fois enlevé jeter votre masque dans les bacs dédiés
 - Illustrations:** A central icon shows a person wearing a mask correctly with a green checkmark. Below it are three icons showing incorrect mask usage (under the nose, covering only the mouth, or covering the eyes) with red X marks.
 - Bottom Text:** LE PORT DU MASQUE C'EST PARTOUT
- Login Form (Blue Box):**
 - Logo: Tensik, Messagerie & Travail Collaboratif
 - Fields: User name, Password
 - Checkbox: Stay signed in
 - Button: Sign in
- Anniversary Logo:** 50th Anniversary (1969-2019) for Sonelgaz.
- Taskbar:** Démarrer, fact ADE, Internet Explorer, Microsoft Word, Microsoft Excel, VLC, Calculator, Chrome (https://tens...), facture_HT..., Factures-B..., 2020.xlsx - E..., FFA, 11:41, 24/11/2020.

شكل يوضح صورة واجهة برنامج الاكسترنات TENSİK

الملحق رقم 4

CORONAVIRUS, QUE FAIRE ?

• Si vous avez des signes de:



Toux



Fièvre



Perte odorat / goût



Eternuements

• Si vous avez été en contact direct avec des personnes atteintes du COVID-19

STOP ! Isolez vous et pas de contact avec d'autres personnes



Informez votre hiérarchie et le médecin du travail

PROTEGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES : VOTRE COMPORTEMENT AFFECTE DES VIES

FICHE DE SENSIBILISATION
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL
N° 13 / 04-2020

شركة طب العمل للصناعات الكهربائية والمغناطيسية
Service de Médecine du Travail des Industries Électriques et Génériques

كوفيد 19 والمكيف الهوائي

لتكييف صحي وأقل تلوثاً

أحرص على تنظيف وتطهير أنظمة مكيف الهواء في أماكن العمل والمركبات (خفيفة وثقيلة).

1 - صيانة مصفاة المكيف (كل أسبوعين)

- اصطحب برقي على مصفاة الهواء فرق سلة المهملات !
- قم بإزالة أي زغب من الغبار قد يكون قد تجمع على الشبكات بدون !
- قم بإزالة بقايا الغبار باستخدام مكنسة كهربائية باستعمال الفم المضيق عن طريق وضعها بإحكام على شبكات المصفاة.

2 - اشطف مصفاة الهواء

- اغسل مصفاة الهواء باستخدام فرشاة أسنان مبللة بالماء والصابون !
- اغسل مصفاة الهواء في دلو مملوء بماء الجافيل العادي !
- دع مصفاة الهواء تجف في الهواء تماماً ثم أعد وضعها في الوحدة الداخلية.

3 - قم بتطهير مصفاة الكربون المنشط بقطعة قماش مبللة أو استبدالها (بحسب تغييرها مرة واحدة على الأقل في السنة).

- تحقق من حالة التشغيل المثلى لأنظمة التهوية والمكيف الهوائي !
- تأكد من ارتداء النظارات وقفازات التنزيل عند استبدال الفلاتر وصيانتها (تستخدم لمرة واحدة).

تهوية أماكن العمل

- في حالة عدم وجود تهوية ميكانيكية، قم بتهوية المباني بانتظام عدة مرات في اليوم عن طريق فتح النوافذ لمدة 10 دقائق !
- لا تعزل مداخل الهواء أو فتحات التهوية !
- النسبية للمباني المجهزة بنظام تهوية ميكانيكية ذات تدفق واحد أو تدفق مزيج ، حافظ على التهوية وإعاق الأبواب !
- في حالة المباني المجهزة بوحدة معالجة الهواء ، حافظ على إمدادات الهواء الخارجية وأوقف إعادة التحويل إذا أمكن !
- تصديق وقت تشغيل نظام التهوية أو معالجة الهواء (على سبيل المثال: مساحة مفتوحة)؛ قبل ساعتين على الأقل من بدء فترة تشغيل المبني والانتقال إلى سرعة أقل بعد ساعتين من نهاية فترة تشغيل المبني؛
- اختيار جدوى هذه الإجراءات التقنية من خلال ضمان الحفاظ على درجات الحرارة والرطوبة المقبولة.
- تهوية المركبات (خفيفة و ثقيلة)

استخدم تكييف الهواء التلقائي فقط إذا كانت الحرارة لا تطاق
في حالة عدم استعمال المكيف لا تترك النوافذ مغلقة

تحتفظ على أي تعليقات حول هذا الموضوع أو أي اقتراحات أخرى يرجى إرسالها إلى: med@ministry.gov.lb
لا تتردد في التحدث مع طبيبك المهني

FICHE DE SENSIBILISATION
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL
N° 12 / 04-2020

شركة طب العمل للصناعات الكهربائية والمغناطيسية
Service de Médecine du Travail des Industries Électriques et Génériques

COVID 19 ET CLIMATISATION

POUR UNE CLIMATISATION SAINTE ET MOINS POLLUANTE

☑️ **Veiller au nettoyage et à la désinfection des systèmes de climatisation des locaux de travail et des véhicules (légers, lourds) ;**
Entretien des filtres de climatisation (tous les deux semaines)

Dépoussiérer le filtre à air

Nettoyer le filtre avec une brosse à dent imbibée d'eau savonneuse

Tremper le filtre dans un seau rempli d'eau normo javellisée

Sécher le filtre à l'air libre puis replacer-le dans l'unité intérieure

Nettoyer les filtres à charbon actif avec un chiffon humide ou remplacer les (il doit être changé au moins une fois par an)

☑️ Vérifier l'état de fonctionnement optimal des systèmes de ventilation et de climatisation ;

☑️ Veiller au port d'une protection respiratoire et de gants jetables en Nitrile, lors des travaux de remplacement et d'entretien des filtres.

Ventilation des locaux de travail :

- En l'absence de ventilation mécanique, aérer régulièrement les locaux plusieurs fois par jour en ouvrant les fenêtres pendant 10 mn ;
- Ne pas obstruer les entrées d'air, ni les bouches d'extraction ;
- Pour les bâtiments équipés d'un système de ventilation mécanique simple flux ou double flux, maintenir la ventilation et fermer les portes.
- Dans le cas des bâtiments équipés d'une centrale de traitement d'air, maintenir l'apport d'air extérieur et arrêter si possible le recyclage.
- Prolonger le temps de fonctionnement du système de ventilation ou de traitement d'air (exemple : open space) ; au moins 2 heures avant le début de la période d'occupation du bâtiment et passer à une vitesse inférieure, 2 heures après la fin de la période d'occupation du bâtiment ;

Aération régulière des véhicules

N'UTILISER LA CLIMATISATION AUTO QUE SI LA CHALEUR EST INSUPPORTABLE NE JAMAIS LAISSER LES VITRES FERMÉES.

Pour toute information sur ce sujet ou tout autre sujet lié à la santé et la sécurité au travail, vous pouvez vous adresser à SMT.
N'hésitez pas à en parler avec votre médecin du travail ou CMT.

FICHE DE SENSIBILISATION
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL
N° 01-07/2020

شركة طب العمل للصناعات الكهربائية والمغناطيسية
Service de Médecine du Travail des Industries Électriques et Génériques

POUR VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES CONTRE LA COVID-19

SUIVEZ LES MESURES DE PRÉVENTION SUIVANTES :

Porter obligatoirement votre masque (au travail, lieux publics)

Respecter la distance de sécurité d'au moins 1 Mètre

En cas de symptômes : fièvre, toux ou éternuement contacter votre médecin du travail

Se laver régulièrement les mains, ou Appliquer une solution hydro-alcoolique

Se couvrir le nez et la bouche ; En toussant ou en éternuant

Eviter les embrassades, poignées de mains

Se toucher les yeux, la bouche ou le nez avec les mains

Contact étroit avec toute personne présentant les symptômes : Fièvre, toux, etc.

Utilisation des objets d'une autre personne

Utilisation commune des téléphones (responsabiliser une personne pour répondre)

NOTE BENE : Pour de plus amples conseils contactez votre médecin du travail.

Organigramme de fonctionnement de la Cellule de crise

