

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te' bessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسات الاستشفائية

دراسة ميدانية مستشفى محمد الشبوكي – الشريعة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• مالك محمد

من إعداد الطالبتين:

سعيدان لندة

بوطورة أمينة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
جلي فاتح	أستاذ محاضر – أ –	رئيسا
مالك محمد	أستاذ محاضر – أ –	مشرفا ومقررا
غرايبية فضيلة	أستاذ محاضر – أ –	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2023 / 2024



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

نشكر الله ونحمده سبحانه وتعالى كثيرا على هذه النعمة ونسأله أن يوفقنا لما يحبه ويرضاه.

نتوجه بالشكر الجزيل إلى من لم يخل علينا بنصائحهم وتوجيهاتهم القيمة التي أفادني بها كل ما

بذل من نصيح وجهد في إشراف وتأطير هذه المذكرة، الدكتور المشرف محمد مائل

أدامه الله شعلته تنير طريق العلم، ومن خلاله أقدم بالشكر الجزيل لكل من الأساتذة

الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه وربته أن تكرموا بالقبول لمناقشتنا، وكما نتقدم

بالشكر إلى المؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي على استقبالنا وعلى المساعدة التي قدموها

لنا وكما وكما نوجه بالشكر جامعة الشريعة الشريفة العربي التنسي تبسة-



أهدي هذا العمل لي:

والدين: "إلى والدي العزيزين، شكراً لكما على الحب والدعم المستمرين، أتمنى مع الأمل والسند في كل مراحل حياتي، هذه المذكرة

أهداء بسيط يعبر عن امتناني العميق لما قدمتموه لي"

العائلة: "إلى عائلتي الغالية، أتمنى الركنية، التي أعتد عليها في كل الأوقات، حبكم وتشجيعكم هو ما يدفعني نحو النجاح، أهدىكم

هذه المذكرة كعلامة على تقديري وامتناني لوجودكم في حياتي."

للأصدقاء: "إلى أصدقائي الأعزاء، شكراً لكم على الصداقة والذكريات الجميلة التي لا تنسى ووجودكم بجانبني يجعل الحياة أكثر إشراقاً

وسعادة أهدىكم هذه المذكرة كتعبير عن تقديري واعتزازي بصداقتنا."

لندة سعيدان





الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام. وآخر دعوانهم ان الحمد لله بنى العالمين بعد نعب ومشقة وامت خمس سنوات في سبيل العلم وحملت في
طياتها امنيات الليالي، واصبح عناني اليوم للعين قرّة، ها انا اليوم اقف على عتبة تحري (تخطف) شمار تعبي وادفع قبعتي بكل فخر، فاللهم كل الحمد قبل ان ترعى
وكل الحمد اذا رضيت وكل الحمد بعد الرضا، لانك وفقتني على اتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي...

وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتحري

الى الذي زين اسمي باللقاب، من وعمي بلا حدود واعطاني بلا مقابل لي من علمي ان الدنيا كفاح وسلحها العلم والمعرفة، وعمي الاول في مسيبي وسندي
وقتي وملاوي بعد الله فري واعتزازي (والدي).

الى من جعل الله الجنة تحت اقدامها، واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي

الشدائد برعاها، الى القلب النون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمت سر قبي ونجاحي جنتي (والدي).

الى من ساندني بكل حب عند ضعفي وزاح عن طريقي المتعجب محمدا في الطريق زرع الثقة والاصرار بردخلي لي من شد الله به عضدي فكان خير معين رخي:

رياض:

الى ملائكة رزقي الله بحسن الاعرف من خلالها طعم الحياة الجميلة، تلك الملائكة التي غيرت مفاهيم الحب والصدقة والسند في حياتي اخواني: حنان، لبنى، سامية،

فاطمة، يسرى، منى.

الى زوجي: اهدي هذا البحث تعبيرا مني عن خالص شكري لما قدمه لي طوال فترة دراستي من وعي لي زوجي: بن عرفة شاكر فقد كنت الداعم في مسيبي فشكرا

كثيرا على تفننك بنجاحي ووفقي نحو الافضل.

الفهارس

الصفحة	الموضوع
-	شكر وعرفان
-	اهداء
II - I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
أ - ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
03	أولاً: إشكالية الدراسة.
05	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.
06	ثالثاً: أهداف الدراسة.
06	رابعاً: أهمية الدراسة.
06	خامساً: مفاهيم الدراسة.
13	سادساً: الدراسات السابقة.
27	سابعاً: المقاربة النظرية.
الفصل الثاني: مدخل عام حول الرقمنة	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: واقع الرقمنة وتطبيقاتها.
32	المطلب الأول: نشأة الرقمنة.
32	المطلب الثاني: خصائص الرقمنة
35	المطلب الثالث: أهمية الرقمنة
35	المطلب الرابع: أهداف الرقمنة

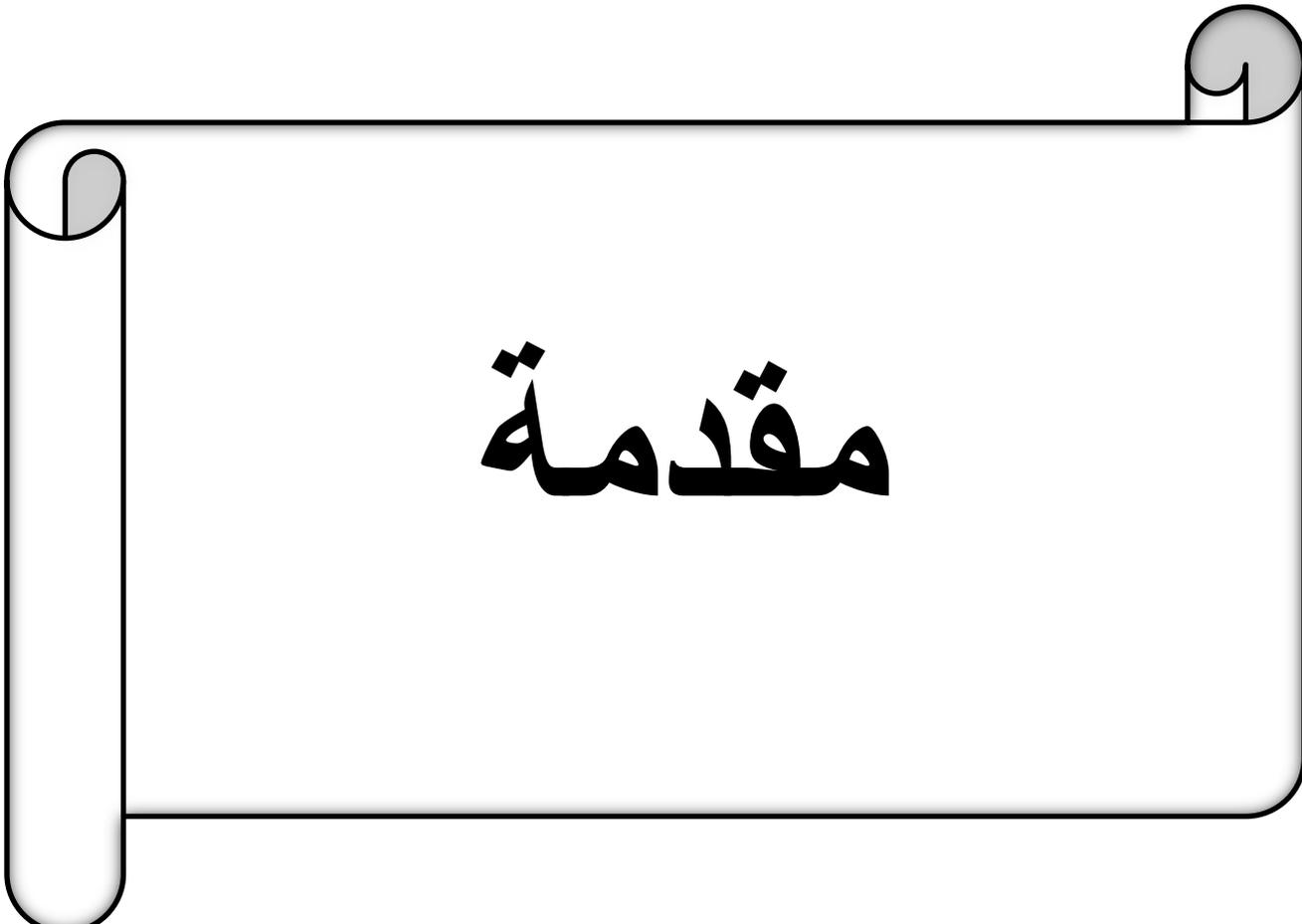
37	المطلب الخامس: فوائد الرقمنة.
37	المطلب السادس: أساليب الرقمنة
40	المبحث الثاني: دوافع، متطلبات ومراحل الرقمنة.
40	المطلب الأول: دوافع تطبيق الرقمنة.
43	المطلب الثاني: متطلبات عمليات الرقمنة.
47	المطلب الثالث: مراحل تطبيق الرقمنة.
52	خلاصة.
الفصل الثالث: مدخل للخدمات العمومية	
54	تمهيد
55	المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.
55	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات العمومية.
56	المطلب الثاني: خصائص الخدمات العمومية.
58	المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية.
59	المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات العمومية.
59	المطلب الأول: معايير ومبادئ الخدمات العمومية.
61	المطلب الثاني: العراقيل التي تواجه تقديم الخدمات العمومية.
62	المطلب الثالث: أهداف الخدمات العمومية.
64	خلاصة.
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية وعرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة	
66	تمهيد
67	أولاً: مجالات الدراسة.
68	ثانياً: منهج الدراسة.

69	ثالثا: مجتمع الدراسة.
69	رابعا: أدوات جمع البيانات.
71	خامسا: عرض النتائج وتحليلها.
92	سادسا: تحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.
93	سابعا: مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية.
94	ثامنا: النتائج العامة للدراسة.
96	خلاصة.
98	خاتمة
100	قائمة المصادر والمراجع
105	الملاحق
	الملخص



فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
71	يوضح مفردات العينة حسب الجنس.	01
72	يوضح مفردات العينة حسب العمر.	02
74	يوضح مفردات العينة حسب درجة التعليم.	03
75	يوضح استخدام التكنولوجيا الرقمية في مستشفى محمد شبوكي.	04
76	يوضح التعاون مع نظام الحجز عبر الإنترنت للمواعيد الطبية للمشفى.	05
77	يوضح تحسين فعالية التواصل بين الطبي والمرضى.	06
78	يوضح الاستفادة من استخدام الأجهزة والتطبيقات الرقمية في المشفى.	07
79	يوضح تحسين البيئة الرقمية للتسجيل الطبي وتبادل الملفات الطبية.	08
80	يوضح الحاجة لتوسيع استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي.	09
81	يوضح مشاكل في التفاعل مع الخدمات الرقمية في المشفى.	10
82	يوضح استخدام خدمات الاستشارات الطبية عبر الهاتف والإنترنت.	11
83	يوضح تحديثات التطبيقات الرقمية للمستشفى قد تحسنت بمرور الوقت.	12
84	يوضح الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى من خلال الموارد الرقمية.	13
85	يوضح الاستفادة من توفر الخدمات الطبية عبر الإنترنت.	14
86	يوضح تعزيز البنية التحتية الرقمية ومساهمتها في تسريع الخدمات.	15
87	يوضح كيفية استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية.	16
88	يوضح التواصل الإلكتروني مع الأطباء.	17
89	يوضح استخدام التكنولوجيا في الأخطاء الطبية.	18
90	يوضح مواجهة الصعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية.	19
91	يوضح الإجابات المقدمة للمرضى حول استفسارات التكنولوجيا.	20



مقدمة

تعتبر الثورة المعلوماتية من أهم الأحداث التي شهدتها التاريخ لما أحدثته من تغييرات وتطورات في شتى المجالات مع الاتجاه نحو الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال هذه الأخيرة تزايد الطلب عليها وأصبحت هي المورد الأكثر أهمية بالمقارنة مع الموارد الكلاسيكية، وأصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي الشغل الشاغل للمؤسسات، ولم يعد استخدامها أمراً اختيارياً بل أصبح ضرورة ملحة لمسايرة التطورات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية من تقنيات وأنظمة وأدوات وبرمجيات وأجهزة وشبكات التي تستخدم لمعالجة وتخزين وتحليل ونقل للمعلومات التي تتضمن هذه التكنولوجيا بيانات وتطبيقات التي ساهمت في التطورات السريعة وتغيير طريقة المؤسسات في مختلف القطاعات حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزء لا يتجزأ من إدارة البيانات وتقديم الخدمات وتحسين الكفاءات في القطاع الصحي، حيث أصبحت التكنولوجيا الرقمية هي العمود الفقري للعديد من الابتكارات مثل السجلات الصحية الإلكترونية والتوصل عن بعد.

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والعمليات من الشكل التقليدية إلى الشكل الرقمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة. تعتبر الرقمنة جزءاً أساسياً من التطورات المعاصرة الذي يشهده العالم في الوقت الحاضر وتلعب دوراً محورياً في تحسين الكفاءة ودقة للوصول إلى المعلومات عبر مختلف القطاعات الخدماتية في استغلالها لهذه الثورة الرقمية والمعلوماتية من أجل تحقيق قفزة معتبرة، فأصبح تطوير الخدمات واحداً من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعاً كبيراً في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات بسبب تزايد دورها في الحياة المعاصرة.

تعتبر الخدمات العمومية في المؤسسات الاستشفائية عنصراً أساسياً لضمان الرعاية الصحية الجيدة والشاملة للمواطنين. تتضمن هذه الخدمات مجموعة متنوعة من الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى توفير العلاج والرعاية للمرضى، بالإضافة إلى الحفاظ على الصحة العامة وتحسينها، وتشمل الخدمات العمومية في المؤسسات الاستشفائية عدة خدمات منها؛

الخدمات العلاجية تتضمن تقديم العلاج الطبي للمرضى، وإجراء الفحوصات الطبية والتشخيصية، وتقديم الأدوية اللازمة، كذلك الخدمات الوقائية والتي تشمل حملات التوعية الصحية، والفحوصات الدورية للكشف المبكر عن الأمراض، وايضا هناك الخدمات التمريضية تقدم الرعاية التمريضية المستمرة، ومراقبة لحالة المرضى، ومساعدتهم في الأنشطة اليومية الأساسية ومنها الخدمات الإدارية مثل إدارة سجلات المرضى، وتنظيم العمليات اليومية، وضمان الالتزام باللوائح والقوانين الصحية،

شهدت الخدمات العمومية حصة كبيرة من الإصلاحات باعتبارها همزة وصل بين الدولة والمواطن، وأصبح توفير خدمات ذات طابع رقمي ضرورة حتمية، وهذا بسبب الارتفاع الكبير لعدد السكان، وحتى ضعف جودة الخدمات المقدمة التي تميزت بضعف الأداء، لهذا كانا لازما عليها الاعتماد على رقمنة الخدمات العمومية وإدراج التعامل الإلكتروني في مختلف أنشطتها وإيجاد أفضل الآليات من أجل تحسين كفاءة وفعالية الأداء والتي تجلت في الاستخدامات الإلكترونية ورقمنة أنشطته المختلفة في إطار السعي من جودة خدماتها، من هنا حاول قطاع الخدمات العمومية تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائه فاهتم بالتوجه نحو دمج التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالاته المتعددة وإتباع الاستراتيجيات التي تضمن التحول الإلكتروني وتبنيها العديد من المشاريع التي تتيح رقمنة هذا القطاع.

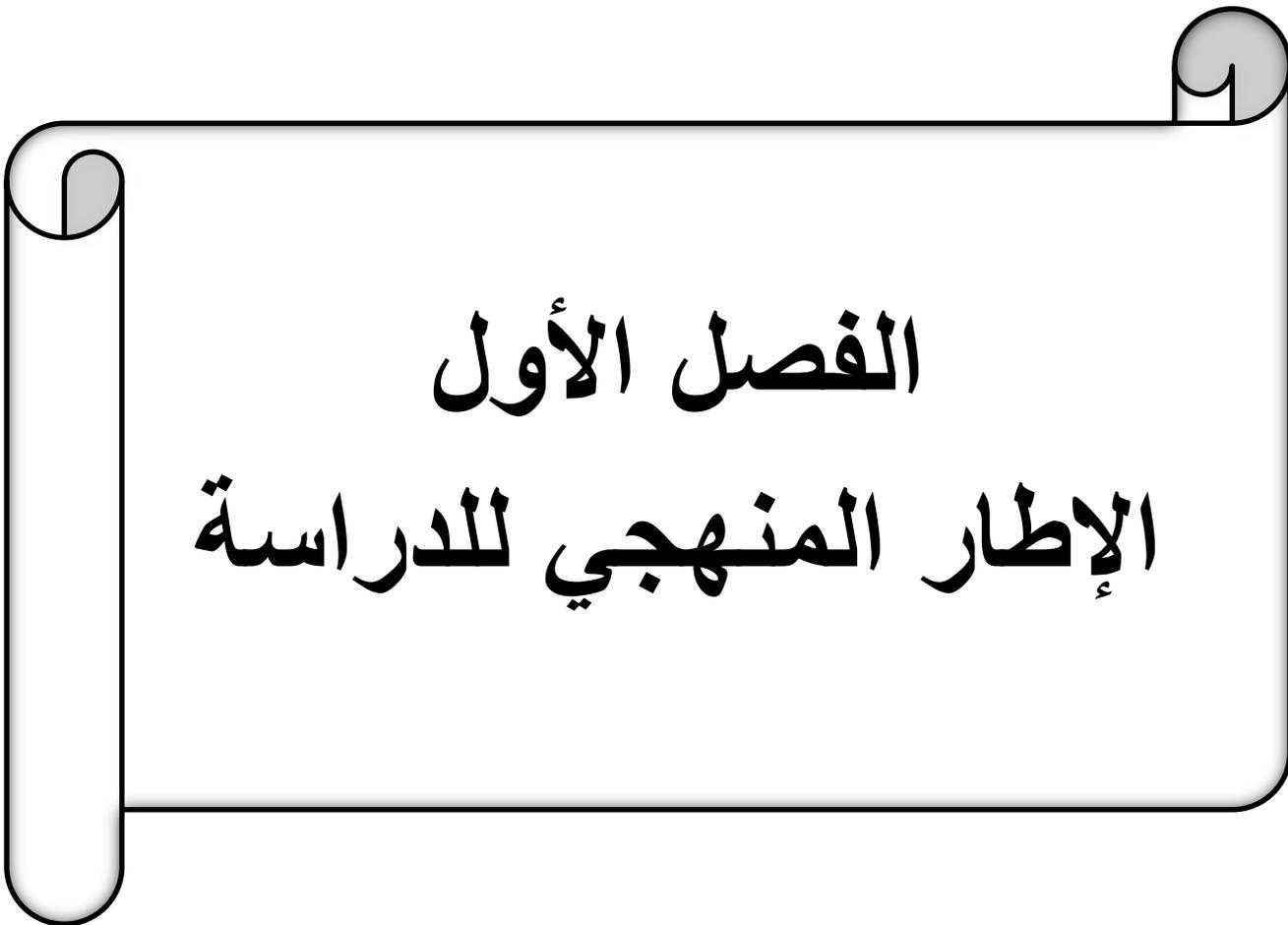
وقد اشتملت دراستنا على أربعة فصول وهي:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة الذي تضمن إشكالية الدراسة والتساؤلات واسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة وأهدافها والمفاهيم و الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

الفصل الثاني: مدخل عام حول الرقمنة الذي تناولنا فيه نشأة وخصائص الرقمنة وأهمية وأهداف وفوائد الرقمنة وأساليبها ودوافع تطبيق الرقمنة ومتطلبات عمليات الرقمنة ومرحل تطبيق الرقمنة

الفصل الثالث: والمتعلق بالخدمات العمومية تحدثنا فيه عن نشأة وتطور الخدمات العمومية وخصائص الخدمات العمومية وأنواع الخدمات العمومية ومعايير ومبادئ الخدمات العمومية والعرقيل العراقي التي تواجه تقديم الخدمات العمومية وأهداف الخدمات العمومية

الفصل الرابع: يتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة الذي تناولنا فيه مجال المكاني وزمني للدراسة والمنهج المستخدم؛ مجتمع وعينة الدراسة؛ أدوات جمع بيانات؛ ثم انتقلنا الى عرض النتائج وتحليلها وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات ومناقشة نتائج في ضوء المقاربة نظرية وأخيرًا النتائج العامة للدراسة



الفصل الأول
الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: مفاهيم الدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

سابعاً: المقاربة النظرية.

أولاً: إشكالية الدراسة:

تسعى العديد من البلدان لتحقيق التنمية ومواكبة التطورات التكنولوجية واكتساب مكانة في العالم الاقتصادي يكون ذلك من خلال المؤسسات فهي الوحدة الأساسية لممارسة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية باعتبار المؤسسة كنسق اجتماعي يتطلب الاهتمام بالتكنولوجيا وبقية الأنساق الفرعية لها علاقة بهذا المجال لذلك اتجهت المؤسسات إلى اختيار واستخدام أحدث الابتكارات وكان للرقمنة حيزاً كبيراً من خلال هذا الاتجاه والتكنولوجيا.

الرقمنة هي عملية شاملة تتضمن تحويل العمليات والبيانات التقليدية إلى صيغ رقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة التي تشير إلى العملية الشاملة لتكامل التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل أو الحياة اليومية، ويعتبر التحول الرقمي تحدٍ وفرص في آن واحد، حيث يمكنه تحسين العمليات التقليدية، تحفيز الابتكار، تحسين العمليات الكلاسيكية، تحفيز الابتكار وتحسين تجربة المستخدم ويتضمن في ذلك تحليل البيانات الكبيرة واستخراج الأنماط والتوجيهات منها إلى الاستخدام البياني في مجموعة متنوعة من المجالات مثل التسويق والمبيعات والرعاية الصحية ويعتبر التحول الرقمي مصدرًا للتحديات في مجال الأمن الرقمي، حيث يتطلب حماية البيانات والمعلومات الحساسة من التهديدات المتزايدة وتتضمن الرقمنة فوائد عديدة وهي زيادة الكفاءة والدقة في المعالجة والتحليل والتخزين والمشاركة في البيانات وتقليل التكاليف والزمن في العمليات. وتوفير الوقت والجهد في إجراء العمليات التي تؤثر على سوق العمل ويؤدي التحول الرقمي إلى تغييرات في طبيعة الوظائف والمهارات المطلوبة، وقد تؤدي الرقمنة إلى تطوير وظائف جديدة وتحسين الإنتاجية، ولكنها قد تؤدي أيضاً إلى فقدان بعض الوظائف إذ الرقمنة في وقتنا الحالي لها تأثير كبير على جودة الخدمات العمومية وتحسين المردود من كل النواحي وهذا النوع من الخدمات اتخذته عديد دول العالم ولهذا فإن الخدمات العمومية هي التي تقدمها الحكومة أو

الهيئات العامة للمواطنين دون الرغبة في تحقيق ربح مالي مباشر منها، تهدف هذه الخدمات إلى تلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع بشكل عام مثل المحبة والتعليم والنقل والبيئة والأمان والعدالة الاجتماعية وغيرها. وتشمل مجموعة واسعة من الخدمات مثل الصحة والإسكان والمياه والكهرباء والأمن الاجتماعي وأن الغالية منها فيه تحقيق المنفعة العامة وتلبية احتياجات المجتمع بشكل شامل دون التركيز على تحقيق الربح المالي والمراد منها تحقيق جودة الحياة للمواطنين وتسعى الخدمات العمومية إلى تحقيق التوزيع العادل والمتساوي للفرص بين جميع شرائح المجتمع بغض النظر عن الدخل أو الخلفية الاجتماعية كما توفر برامج الحماية الاجتماعية مثل الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي، والدعم الاقتصادي للأشخاص ذوي الدخل المنخفض والفقراء، وتلعب الخدمات العمومية دورا مهما في تحقيق التنمية المستدامة عن طريق الدعم الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وتعزيز الرفاهية العامة للمجتمع كما تواجه تحديات كبيرة، مثل: تقليل التكاليف، تحسين الكفاءة وتقديم الخدمات بشكل مستدام، وقد تأثرت الخدمات العمومية بالتطور التكنولوجي والرقمي مما أدى إلى تحسين وتقديم الخدمات وتعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطنين.

وقد جاءت الرقمنة كمفهوم جديد ومعاصر يهدف إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى الكفاءة في الأداء هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية وتعتبر الخدمات العمومية نوع من الخدمات في الرعاية الصحية وتعمل الحكومة على تقديمها مثل عديد الحكومات ولذلك تعد للصحة أهمية بالغة في حياة الشعوب والأفراد وتزايد الطلب على الخدمات الصحية سواء كانت عمومية أو خاصة والتقدم الرقمي فيها، مما فرض على المؤسسة الصحية الجزائرية بانتهاج نفس الطريق لتبني التكنولوجيا الرقمية فيها وإعداد مخطط من قبل رئيس الجمهورية إلى الإسراع بالعمل بها وترك الطرق الكلاسيكية مما تحتم على المواطن العمل بها والتعامل معها والتماشي مع التطورات التقنية الواردة للمؤسسة الصحية وهذا لتقديم خدمات ذو جودة عالية تتعكس على المواطنين بالإيجاب، ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي؟

ويتفرع من الإشكالية التساؤلات الفرعية الآتية:

- دور نظم المعلومات في تقريب المواطن من المؤسسات العمومية الاستشفائية؟

- دور نظام الاتصال في تحسين فعالية الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية؟

فرضيات الدراسة:

- الشفافية الرقمية ودورها في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية

- دور نظم المعلومات في تحسين فعالية الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيار موضوع الدراسة فيما يلي:

الأسباب الموضوعية:

- تم اختيار موضوع الرقمنة والخدمات العمومية نظرا لملائمته لطبيعة التخصص وأهميته من الناحية العلمية.

- البحث عن أساليب لتحسين الخدمات العمومية بالمؤسسات الاستشفائية.

- عدم كفاءة المورد البشري الذي يتحكم في التكنولوجيا.

- إبراز الدور الفعال للرقمنة في تحسين الخدمات العمومية.

- محاولة تسليط الضوء على الرقمنة والدور الذي تلعبه في تحسين الخدمات.

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث فيه منهجيا ومعرفيا.

الأسباب الذاتية:

- الفضول العلمي تجاه الموضوع.

- محاولة إبراز دور الرقمنة في الخدمات العمومية بالمؤسسات الاستشفائية.

- اهتمامنا الشخصي بموضوع تحسين الخدمة العمومية.

- اثر الرصيد الفكري الذي يتناول الرقمنة.

ثالثا: أهداف الدراسة.

تتمثل أهداف الدراسة في:

- توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمات العمومية.

- تحديد فوائد الرقمنة على المؤسسات الاستشفائية في الوقت الحالي.

- السعي وراء اكتشاف التطورات الطارئة على الخدمة العمومية.

رابعا: أهمية الدراسة.

تكمن أهمية الدراسة في أن موضوع الرقمنة من المواضيع المهمة كونه يعكس مدى الانتقال من النمط التقليدي في العملية الاتصالية إلى نماذج أكثر تطورا وحادثة وبما يتوافق مع متطلبات العصر التكنولوجي، وأيضا الدور الذي تلعبه في تحسين الخدمات العمومية بصفة عامة وفي المؤسسات الاستشفائية بصفة خاصة، ومدى فعاليتها في إنجاز أعمالها، كذلك البحث عن أهم المزايا التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مساهمة قطاع الخدمات للتطورات التكنولوجية، كونه ذا أهمية كبيرة نظرا لعلاقته بقطاع الخدمات العمومية.

خامسا: مفاهيم الدراسة.

أ- الرقمنة:

➤ لغة:

أن مفهوم الرقمنة يرجع إلى أصله الرياضي أو ما يعرف بالمنطق الرياضي (الجبر البولي) وهو مبني على علم من الحسابات يستند إلى رقمين فقط هما الصفر والواحد (0-1) ثم امتد هذا المفهوم إلى الإلكترونيات ليشهد بذلك قفزة كبيرة حيث أصبح عالم الإلكترونيات

منقسما إلى أجهزة تستعمل إلكترونيات تناظرية (تماثلية)، مثل: المذياع، والأجهزة القديمة نسبيا، مثل: أجهزة التلفاز الحديثة، الحواسيب، وأجهزة أخرى¹.

تم تتبع مصطلح الرقمنة Digitization ذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitise- Digitize- Digitalize كمقابل للفعل (يرقم) المشتق من مصطلح رقمي Digit والذي عرفه بأنه تحويل الصور أو الصور إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي: Digitization- Digitalization- Digitizer².

➤ اصطلاحا:

تتعدد المفاهيم والتعريفات لمصطلح الرقمنة:

- الرقمنة هي: عملية نقل أي صنف من الوثائق إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح اللون أو الصور الثابتة أو المتحركة إلى أرقام والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها تصير قابلة للاستقبال أو الاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب³.

- تعتبر الرقمنة ذات أهمية حاسمة لمعالجة البيانات وتخزينها ونقلها لأنها تسمح بنقل المعلومات من جميع الأشكال بنفس الكفاءة والخط أيضا على الرغم من أن البيانات

¹ بشير برمان، موسوعة التراث والمخطوطات العربية وكيفية تحقيقها 1-2، الكتب العلمية، الجزء الثاني، بيروت، لبنان (1) مع ص 1039.

² نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013، ص 15-16.

³ هبال عبد المالك، أثر توفير متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المعرفية الالكترونية لعمليات التجارة الخارجية، جامعة المسيلة (الجزائر)، المجلد 14، العدد 01، 2023، ص 469.

التناظرية عادة ما تكون أكثر استقراراً، إلا أنه يمكن مشاركة البيانات الرقمية والوصول إليها بسهولة أكبر¹.

- تعريف تيلور للرقمنة: أنها تمثل الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم، أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة، مثل: الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة واتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها.

- أما عن شلومف فمصطلح الرقمنة Digitization أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي scanning حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور، الكتب، التسجيلات الصوتية، تسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام المساحات الضوئية أم لا².

- المفهوم الإجرائي لرقمنة: الرقمنة هي عملية تحويل شاملة تشمل تحويل البيانات والمعلومات والإجراءات إلى أشكال رقمية، مما يسهل الوصول إليها واستخدامها بطريقة شفافة ومنظمة من خلال نظم معلومات واتصال فعالة، مما يساهم في تقليص الوقت والتكاليف وزيادة الكفاءة في المجتمع والمؤسسات.

¹ تومي محمد الأمين، فعالية نظام الرقمنة الإدارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية تمنراست (الجزائر)، مجلة أفاق علمية، المجلد 15، العدد 2، ص 23 ص 189.

² نجلاء أحمد يس، مرجع سبق ذكره، ص 16-17.

ب- تعريف الشفافية:

عرفت هيئة الأمم المتحدة الشفافية بأنها حرية تدفق المعلومات معرفة بأوسع مفاهيمها، أي توفير المعلومات والعمل بطريقة منفتحة تسمح لأصحاب الشأن بالحصول على المعلومات الضرورية للحفاظ على معالمهم، واتخاذ القرارات المناسبة واكتشاف الأخطاء¹.

➤ لغة:

تشتق كلمة شفافية من شف، يشف وشفاف بمعنى القدرة على إبهار الأشياء الموضوعه خلف الشيء أو هي الشيء الذي يمكن النظر من خلاله بسهولة.

وتأتي كلمة شفافية ترجمة للمصطلح الإنجليزي *transparence* والتي تعني قاموس (ماكمان) الطريقة النزيهة في عمل الأشياء التي تمكن الناس من معرفة ما تقوم به.

➤ اصطلاحا:

تعتبر الشفافية بهذا المعنى عن حق كل صاحب مصلحة في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرارات، وتحقيقا لذلك تمتلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة عن كيفية صنع واتخاذ القرار، كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصلحة والمسؤولين، ووضع المعلومات في متناول الجمهور.

يقصد بالشفافية الوضوح والتبنيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، حيث تكون المعلومات متاحة للجميع كل حسب اختصاصه.

يقصد بالشفافية في هذا المستوى حق كل مواطن في الوصول إلى المعلومة ومعرفة آليات اتخاذ القرار، ويتحقق ذلك عن طريق العلنية، تكافؤ الفرص للجميع وسهولة الإجراءات².

¹ أحمد بالجيلالي، تقييم شفافية الموازنة العامة بالجزائر ومتطلبات تعزيزها، جامعة الشلف، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، المجلد (07)، العدد 02، 2021 من 472.

² صديرة برارمة، شفافية إجراءات تفويض المرفق العمومي كضمانة قانونية لمكافحة الفساد الإداري طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18 - 199، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 17، العدد 03، 2020، ص352.

- المفهوم الإجرائي لشفافية : استبعاد وإزالة أي تشكيك أو غموض، واستبدالها بمبدأ الوضوح الذي يعطي الحق في معرفة المعلومات والاطلاع على البيانات و إتخاذ القرارات المناسبة و إكتشاف الأخطاء

ج- تعريف نظم المعلومات:

لقد ظهرت أنظمة المعلومات مع التحولات الاقتصادية والتقنية الكبيرة والحاجة إلى سرعة معالجة ونقل المعلومات، ويعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة الوسائل المادية من الأفراد والمعدات والبرمجيات التي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات واستخدامها في المنظمات. ولقد عرفه Laudon أنه مجموعة من العناصر المترابطة والتي تعمل معا على جمع واسترجاع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم عملية صنع القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل والملاحظة في المنظمة، في حين عرف أيضا بأنه النظام الذي يستخلص المعلومات من البيانات بفعالية وكفاءة¹.

تعرف أنظمة المعلومات بأنها مجموعة من العمليات المنظمة التي تزود المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والحجة والدقة وأن تكون ملائمة من ناحية الجهد والتوقيت والتكلفة. وتعرف أيضا بأنها إحدى تطبيقات أنظمة المعلومات المبنية على الحاسبات الآلي والتي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية منظمة في صورة تقارير ما مطبوعة أو معروفة، وفي شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي².

لقد تعددت تعاريف نظم المعلومات، وذلك بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة لها. فقد عرفتها صليحة بأنها مجموعة من العناصر والوسائل وبرمجيات أو أفراد تسمح بحياسة

¹ رمضان إبراهيم أبو جزر، أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية في سوق فلسطين للأوراق المالية، جامعة الأقصى (فلسطين)، مجلة الدراسات الاستراتيجية والبحوث السياسية، المجلد 2، العدد 1، 2023، ص 163.

² كسيرة سمير، فارس فضيل، دور نظم المعلومات في عملية اختيار المشاريع في مؤسسة اقتصادية، جامعة الجزائر 03، العدد 06، 18 مع ص52.

ومعالجة، وتخزين وإرسال المعلومات. وحسب عبدو الكردي: فإن نظم المعلومات مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة¹.

- **المفهوم الإجرائي لنظم المعلومات:** هي البرامج التي تستخدم في أرشفة وإدارة وتنظيم البيانات والحصول على المخرجات من خلال اجراءات يتم إنشائها لسير العمل في أي مؤسسة للمساعدة في تنفيذ الأعمال و إتخاذ لقرارات و الرقابة داخل لمنظمة

د- تعريف الخدمة:

لقد حظيت الخدمات باهتمام المختصين والمفكرين في الشؤون الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والصحية... الخ مما أثار جدلية تعدد التعريفات حول هذا المصطلح نظرا لتنامي حاجيات الأفراد بسبب الانفجار المعرفي والتطور التكنولوجي الذي أسفر عن تطور كبير في مجال تقديم الخدمات وتعدد طبيعة الخدمات فمنها ما يرتبط شكل كامل [...] مع أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا يتطلب ارتباطها بسلعة ما، مثل: الخدمات الصحية، والتأمين².

ج- الخدمات العمومية:

هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوى الحاكمين³.

¹ فايز أبو عامرية، ناصر جرات، محمد ديري، دور استخدام نظم المعلومات.

² سارة تيتيلة، استخدامات التكنولوجيا بالمؤسسات الاستشفائية الجزائرية ودورها في ترقية الخدمات الصحية: المؤسسة الاستشفائية العمومية، أولاد جلال ولاية بسكرة، أعمال المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في المؤسسات المعلومات العربية، الواقع التحديات، والطموح)، السودان، دار المنظومة، الاتحاد العربي للمكتبات، وزارة الثقافة، وزارة الكهرباء والسدود، وجمعية المكتبات والمعلومات السودانية، الخرطوم، 2011، ص 60.

³ بوخافة رفيعة، أبيش سمير، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة جيجل، المجلد 06، العدد 02، 21 مع ص 546.

الخدمة العمومية هي كل نشاط أو وظيفة تقدمها الإدارة العامة أو مصلحة عمومية للمواطن حيث يكون أداءها ضروريا للمجتمع ومضمونا حيث يكون هذا النشاط مراقبا من طرف الحاكمين أو الدولة، كما أن الخدمة العمومية تحطمها المبادئ التالية، المساواة، الاستمرارية، الملائمة¹.

يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

أما في القوانين الجزائرية فإننا نجد المرسوم التنفيذي 88-131 المؤرخ في 04 جويلية والمنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن والذين أشار في مادته السادسة على ان الإدارة تسعى على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة وبالرجوع إلى نفس المرسوم نجد أن المشرع الجزائري وضع جملة من الآليات التي تضمن نجاعة تقديم الخدمات العامة من قبل الموظف العام: الرقابة الصارمة على سلوك وانضباط اعوان الإدارة من خلال التأكد بقيامهم بمهامهم على أساس احترام حقوق المواطن².

- **المفهوم الإجرائي للخدمات العمومية:** الخدمات العمومية هي مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي تقدمها الدولة أو المؤسسات الحكومية للمواطنين بهدف تلبية احتياجاتهم الأساسية وتعزيز رفاهيتهم. يشمل ذلك خدمات مثل التعليم، والرعاية الصحية، والأمن، والنقل، والمرافق العامة.

¹ دخيلي خالد، أثر التوجه نحو الحوكمة الإلكترونية في تعيين الأداء التسويقي للخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، 2021، ص451.

² قدير ياقوت، بن عيسى إلهام: عراقيل الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018، 197.

د- تعريف الفعالية Effectiveness:

بمعنى تحقيق النتائج أو الوصول إلى الأهداف Reaching Goals وحسن اختيار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة. كذلك فإن الفعالية تشير إلى إنجاز العمل المطلوب¹.

قدرة الفعالية: ويعني مستوى الفعالية الذي يصل إليه الفرد في أدائه للمهام ويتضح أكثر عندما تكون المهام مرتبة وفقاً لمستوى الصعوبة، ويعني أيضاً الاختلافات بين الأفراد في توقعات الفعالية².

- المفهوم الإجرائي للفعالية: هي المقدرة على تحصيل النتيجة المطلوبة والمبتغاة والمتوقعة

سادساً: الدراسات السابقة:**الدراسات السابقة المحلية:****الدراسة الأولى:**

عنكوش نبيل المالك (المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية) تصميمها وانشاؤها -مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً- جامعة منتوري- قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، أبريل 2010 ، وفي إشكالية موضوعه: دراسة احتياجات المستفيدين المعلمين من المكتبة الرقمية وكذا دراسة مدى وعي وإدراك واستعداد القائمين عليها من ناحية المؤهلات المادية والبشرية التي رصدت قصد القيام بهذا المشروع الرائد في المكتبات الجامعية على المستوى

¹ د. مدحت محمد أبو النصر، التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية، دار الكتب المصرية، ط1، 2012، ص100.

² طارق عبد الرؤوف، مفهوم وتقدير الذات، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2018، ص148.

- عنكوش نبيل المالك (المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية) تصميمها وانشاؤها -مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً- جامعة منتوري- قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، أبريل 2010

الوطني والعربي إلا أن ما يعيب الباحث لو يطرح التساؤل الرئيسي واستخدام التساؤلات الفرعية التي كانت شكل أسئلته على شكل أسئلة استمارة الذي تمثلت في: ماهي مختلف الآراء حول تعريف المكتبة الرقمية وأسباب اختلافها وكيفية نشوء المطلع؟ وماهي العناصر المميزة للمكتبة الرقمية؟، ما طبيعة المعلومات التي يبحثون عنها، وكيف يتم استرجاعها؟، هل يتم اللجوء إلى خدمات شبكة الإنترنت في عملية البحث عن الوثائق وما هي أدوات البحث المستخدمة؟، وقد وضع مجموعة من الفرضيات وتمثلت في: الفرضية الأولى: تواجه المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بعد وضعها حيز التنفيذ مشاكل قانونية وصعوبات تقنية وفنية في إدارتها مما نتج عنه عدم تطبيق المعايير الوظيفية اللازمة، ترجع بالدرجة الأولى إلى سوء التخطيط العلمي للمشروع. الفرضية الثانية: يولي الهيئة التدريسية بالجامعة اهتماما متزايدا على استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في نشاطاتهم التعليمية وبدرجة أكبر البحثية، وكان الهدف من دراسة أهمية المكتبات الرقمية ومدى جدواها والقيمة المضافة التي يمكن أن تقدمها للمستفيدين من جهة وللمكتبيين من جهة أخرى، ودراسة العوامل المؤثرة في تأخر إنجاز وتصميم هذه المكتبات الحديثة ومعرفة أبرز العوائق التي تحول دون إنشائها، والمنهج الذي استخدمه للدراسة المنهج الوصفي، والأدوات التي استخدمها لجمع البيانات الملاحظة (البسيطة و بالمشاركة)، إضافة إلى الاستبيان والمقابلة، وكان اختيار العينة بأسلوب الفنية المسحية.

ومن أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج اتضح أن المكتبة الرقمية للجامعة تعتمد في عملية الرقمنة على مواصفات ودرجة دقة واحدة على مختلف صفحات الكتب المرقمنة ومن DPILoo كون هذه الأخيرة جيه كتب مطبوعة حديثا ولا تظهر الملكية أي عيب في درجة وضوح النص والصور، غير أنها لا تزال تقع تحت طائلة حقوق الملكية وحقوق النشر.

الدراسة الثانية:

دراسة فوزية صادقي، بعنوان دور الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، شعبة علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، 2020/2021.

وقد تمحورت الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟ تفرعت إلى الأسئلة الفرعية تمثلت فيما يلي: ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟ كيف أثر استخدام الرقمية على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟ هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟ كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟، اختيار الفرضيات، الفرضية الأولى توجه علاقة ارتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية، الفرضية الثانية توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة احصائية بين كفاءة المورد البشري ومستوى الخدمة العمومية، الفرضية الثالثة تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية.

وسعت لتحقيق الأهداف الآتية: محاولة التطرق لموضوع الرقمنة ن جوانب عديدة ومختلفة وتوضيح أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية بالتعرف على أهم الوسائل التي تعتمد عليها لكسب ثقة الجمهور وتبني المهنية في وظائف الإدارة وذلك من أجل التصدي للمعوقات البيروقراطية، تسليط الضوء على فعالية كل فرد ينتمي إلى المؤسسة حسب الهيكل التنظيمي وتأثير كفاءته وتحكمه في التقنيات الرقمية وما ينتج عنه في تحسين الصورة العامة للمؤسسة لأن هذه الأخيرة تعتبر مرآة تعكس صورة

- دراسة فوزية صادقي، بعنوان دور الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، شعبة علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، 2020/2021

موظفيها، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات كل من استمارة استبيان، والملاحظة، والمقابلة، والمقابلة الشخصية، والمقابلة نصف الموجهة.

كما اعتمد الباحث على نوع العينة أسلوب العشوائي والأسلوب الغير عشوائي، ومن النتائج التي توصلت إليها: قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر وألوية تطوير التعامل بين الجهة الإدارية وجمهور المتعاملين، وتتضمن كذلك تطوير أنماط التعامل والعلاقات بين أجزاء المنظمة ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وبين المؤسسات والجهات الإدارية من ناحية أخرى لأن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الأكثر تطوراً ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الإنترنت وشبكات الاتصال وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الحديثة ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية.

تكمن أوجه التشابه والاختلاف بين الدراستين السابقة والحالية في أنهما يحملان نفس المتغيرين المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع الخدمات العمومية: مثلما تعددت أوجه الاختلاف تتعد أوجه الاختلاف والتي نذكر منها اختلاف في ميدان الدراسة.

الدراسة الثالثة:

رمزي العباسي: تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة من وجهة نظر الزبون - دراسة حالة عينة من المؤسسات بولاية عنابة- جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، أطروحة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث، تخصص إدارة الأعمال 2020 / 2021، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الاستشفائية الخاصة - بولاية عنابة - من وجهة نظر الزبون، وذلك من خلال الإشكالية التالية: ما مدى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الاستشفائية العامة بولاية عنابة؟. ومن أجل معالجة هذه الإشكالية تم تصميم استبانة لجمع المعلومات وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من (400) زبون (مريض) على مستوى (5) مؤسسات استشفائية خاصة بولاية عنابة ومعالجتها إحصائياً بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 26، وبرنامج MINITAB نسخة 16 لمعرفة تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، بالإضافة إلى معرفة فيما إذا كان هناك اختلاف في تقييمهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية تعود للعوامل الديمغرافية والشخصية، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج العملية من أبرزها: وجود رضا من طرف المرضى على جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم في المؤسسات الاستشفائية الخاصة - بولاية عنابة - عند مستوى معنوية 0,05 وكذلك عدم وجود فوارق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المرضى في تقييمهم لأبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بولاية عنابة للخصائص الديمغرافية والشخصية، وتوحي الدراسة على ضوء النتائج المتحصل عليها إلى ضرورة التفاعل مع آراء ومقترحات الزبون (المريض) ووضع نظام فعال للاستماع للزبون وتلقي الشكاوى والعمل على تطوير الوحدات الإدارية التي تعني بالجودة داخل المؤسسات الاستشفائية الخاصة ومنح استقلالية وصلاحيات واسعة لها، وكذا التعاون مع مخابر البحث التابعة للمؤسسات الجامعية للاستفادة من مجموع الباحثين المختصين سواء في مجال الإدارة الصحية أو مختلف المجالات ذات الصلة

رمزي العباسي: تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة من وجهة نظر الزبون - دراسة حالة عينة من المؤسسات بولاية عنابة- جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث، تخصص إدارة الأعمال 2021/2020

والاستفادة من البرامج التدريبية والمشاركة بالملتقيات العلمية المتخصصة، إضافة إلى توفير الأجهزة والمعدات الحديثة التي تتماشى والتطور التكنولوجي المتسارع وتحديث حالات وردحات المرضى وأماكن الاستقبال ومكاتب الطاقم العامل بالمؤسسات وتوسيعها.

الدراسة الرابعة:

دراسة كمال فار، بعنوان الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة حالة: ولاية وبلدية برج بوعريريج أطروحة مقدمة نبيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسساتي جامعة الجزائر3، 2018/2017.

وقد تمحورت الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده إلى أي مدى يعتبر الاتصال المؤسساتي أحد المرتكزات المعتمدة عليه في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟ التي تفرعت منه أسئلة فرعية تمثلت فيما يلي: ما هو واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن تحديدا بولاية وبلدية برج بوعريريج؟ ما هو واقع الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟ كيف أثرت طبيعة الاتصال السائد بين الإدارة المحلية والمواطن على عملية تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟ هل تساهم وسائل الاتصال المحلية في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟

وتمثلت أهداف الدراسة في ما يلي: تسعى هذه الدراسة إلى تقديم جملة من الاقتراحات التي تساهم في تنمية وتطوير الإدارة العمومية المحلية، وكذا تطوير قدرتها على تقديم خدمة عمومية متميزة، والتي تتماشى مع أهداف وتوقعات المواطنين واحتياجاتهم، كما تهدف أيضا إلى الكشف عن بعض المعوقات المانعة لتحقيق أداء متميز في تقديم الخدمات العامة، ومن

دراسة كمال فار، بعنوان الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة حالة: ولاية وبلدية برج بوعريريج أطروحة مقدمة نبيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسساتي جامعة الجزائر3، 2018/2017

أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات كل من استمارة الاستبيان والملاحظة والمقابلة غير المقننة، كما اعتمد الباحث على نوع العينة القصدية، ومن النتائج التي توصلت إليها بشكل عام يبقى دور ولاية بلدية برج بوعريريج في تقديم الخدمات العمومية هو مقبول نوع ما عند أغلبية المبحوثين، ومن هنا نجد أن إشكالية طرق وأنماط التسيير العمومي المحلي تطرح بقوة، حيث أنها لم تعد تتماشى مع متطلبات العصر الحديث وتطورات، فالممارسة تحول كثير من الأحيان دون تحقيق نجاعة المشاريع التي في أبسط المعاملات و بدرجة أقل إلى عدم توفر الإدارة المحلية على الوسائل البشرية المؤهلة والتقنية الكافية، بالإضافة إلى نقص مشاركة المواطنين وعدم وعيهم بآليات المشاركة الفعالة.

الدراسة السابقة العربية:

الدراسة الأولى:

دراسة منيرة عبد الله عثمان الطانوش، بعنوان: علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا الإدارة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج 2016.

وقد تمحورت الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده: هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية معاً وتأثيرهم على الأداء الوظيفي؟ وتتفرع من هذا السؤال الرئيسي من الأسئلة الفرعية تمثلت فيما يلي: هل يوجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي؟، هل يوجد علاقة؟ بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي؟ هل الإدارة الإلكترونية والثقافية التنظيمية معاً تؤثر على الأداء الوظيفي؟، اختيار الفرضيات، الفرضية الأولى:

دراسة منيرة عبد الله عثمان الطانوش، بعنوان: علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا الإدارة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج 2016.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0 \leq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى $(0 \leq 0.05)$ بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0 \leq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي، وسعت لتحقيق الأهداف، التعرف على العلاقات بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي ثم التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية معاً على الأداء الوظيفي، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي الكمي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات كل من الاستبيان كأداة أساسية للدراسة الميدانية وطريقة استخدام الاستبيان المغلق، كما اعتمد الباحث على نوع العينة أسلوب عشوائي العينة المنظمة ومن أهم النتائج الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي لدى الموظفين مؤسسة بناء المجتمع إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة $(0,000)$ أقل من مستوى الدلالة المعيارية $(0,05)$ مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي قبول هذه الفرضية، وهذه العلاقة هيه علاقة طردية والمعبر عنها بقيمة تبلغ 10.428 وقد بلغت قوة العلاقة (45.8%) ووضحت نتائج الدراسة أن المتغير المستقل الأول الإدارة الإلكترونية والمتغير المستقل الثاني الثقافة التنظيمية معاً يفسر ما نسبته (20.9%) من التباين العامل في المتغير التابع الأداء الوظيفي مما يدل على وجود دور معنوي بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي.

تكمن أوجه التشابه والاختلاف بين الدراستين السابقة والحالية في أنهما يحملان نفس المتغيرين حيث يتشابه في المتغير المستقل الدراسة السابقة عن الإدارة الإلكترونية الدراسية الحالية عن الرقمنة ويختلف في المتغير التابع حيث الدراسة السابقة عن الأداء الوظيفي

والدراسة الحالية عن الخدمات العمومية ومثلما تعددت أوجه التشابه تعددت أوجه الاختلاف والتي نذكر منها اختلاف في ميدان الدراسة حيث أن الدراسة السابقة ميدانها في المؤسسات التعليمية والدراسة الحالية بالمؤسسة الاستشفائية.

الدراسة الثانية:

دراسة فادي عبد المنعم أحمد عبد مقداي، بعنوان دور التسويق الإلكتروني في تحسين الصورة الذهنية للخدمات الصحية (دراسة حالة من وجهة نظر عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين)، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط 2011.

وقد تمحورت الدراسة حول عدد أسئلة في السؤال الأول وجه كان مفاده: ما أثر التسويق الإلكتروني بعناصره (الخدمة، السعر، الترويج، التوزيع) في تحسين الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الأردنية دنية الفرنسية للتأمين الصحي حيث تفرعت إلى عدد أسئلة فرعية تابعة إلى السؤال الأول: ما تصورات المبحوثين عن التسويق الإلكتروني في الشركة الأردنية الفرنسية، ما تصورات المبحوثين للصورة الزمنية للشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي؟، ما علاقة الارتباطية بين التسويق الإلكتروني والصورة الذهنية؟

السؤال الثاني: ما علاقة التسويق الإلكتروني لدى الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي في تحسين الصورة الذهنية لدى عملائها؟

اختبار الفرضيات: الفرضية الرئيسية الأولى H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني والممثلة بـ: (الخدمة، السعر، الترويج والتوزيع) وتحسين

- دراسة فادي عبد المنعم أحمد عبد مقداي، بعنوان دور التسويق الإلكتروني في تحسين الصورة الذهنية للخدمات الصحية (دراسة حالة من وجهة نظر عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين)، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط 2011.

الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي عند مستوى $(0 \leq 0.05)$ وقد اشتق الباحث مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- H01 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المقدمة وتحسين الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي عند مستوى $(0 \leq 0.05)$.

الفرضية الرئيسة الثانية:

- H02 لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني ممثلاً بـ (الخدمة، السعر، الترويج والتوزيع) لدى عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي وتحسين الصورة الذهنية عند مستوى $(0 \leq 0.05)$ ، وسعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على تصورات المبعوثين للتسويق الإلكتروني في الشركة الأردنية للتأمين الصحي.

- التعرف على انطباعات المبعوثين عن الصورة الذهنية للشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي لديهم.

- التعرف على العلاقة الارتباطية بين التسويق الإلكتروني والصورة الذهنية.

- تبيان دور التسويق الإلكتروني ممثلاً بـ: (الخدمة، السعر، الترويج والتوزيع) في تحسين الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وبالاعتماد على أدوات جمع البيانات، تصميم استبان مستندة للخطوات العلمية المعتمدة على عينة عشوائية ميسرة، ومن أهم النتائج الذي توصل إليها الباحث -أظهرت النتائج أن دور التسويق الإلكتروني لعملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي عال نسبياً- بينت النتائج أن عنصر الخدمة في الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي عال نسبياً.

- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السعر والصورة الذهنية

لدى عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي.

- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني ممثلاً ب: (الخدمة، السعر، الترويج والتوزيع) لدى الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي والصورة الذهنية لدى عملائها، تكمن أوجه التشابه والاختلاف في الدراستين السابقة والحالية في أنهما يتشابهان في نفس المتغير المستقل حيث أن الدراسات السابقة على دور الإلكتروني والدراسة الحالية على دور الرقمنة ويختلفان في المتغير التابع حيث الدراسة السابقة على الخدمات الصحية والدراسة الحالية الخدمات على الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية.

الدراسة الثالثة:

في دراسة فراس مسلم قطيش العقيدة، بعنوان أثر الأداء التسويقي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأردنية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في إدارة الأعمال، إدارة التسويق، جامعة أمدرمان الإسلامية معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، قسم الدراسة النظرية 2008.

إن ما يعيب الباحث لو يطرح التساؤل الرئيسي ولا الأسئلة الفرعية واستخدم مباشرة العرفية التي كانت "فرضية رئيسية و 07 فرضيات فرعية، الفرضية الأولى الرئيسية لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للأنشطة التسويقية (السعر، الترويج، الخدمة، التوزيع، مقدمو الخدمة، عملية تقديم الخدمة، الدليل المادي الملموس) من بعد الدليل المادي الملموس، الفرضية الثانية الرئيسية لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للأنشطة التسويقية

- في دراسة فراس مسلم قطيش العقيدة، بعنوان أثر الأداء التسويقي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأردنية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في إدارة الأعمال، إدارة التسويق، جامعة أمدرمان الإسلامية معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، قسم الدراسة النظرية 2008.

(السعر، الترويج، الخدمة، التوزيع، مقدمو الخدمة، عملية تقديم الخدمة، الدليل المادي الملموس) على بعد الاستجابة وسعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية: تقديم إطار نظري مناسب يوضح أثر الأداء التسويقي في تحقيق أبعاد جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الأردنية، التعرف على أثر توقعات الزبون في تحقيق أبعاد جودة الخدمة المدركة في مستشفيات المبعوث، التعرف على أثر الخصائص الشخصية في متغيرات جودة الخدمة المدركة والأنشطة التسويقية وتوقعات الزبون، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وبالاعتماد على أدوات جمع البيانات كل من الاستبانة، وإن ما يعيب الباحث لم يذكر نوع العينة التي استخدمها في دراستها ذكر عدد المستشفيات ولم يذكر العينة التي طبقها في المستشفيات الأربعة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث.

أشارت النتائج إلى وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية للأنشطة التسويقية مجتمعة (السعر، الترويج، الخدمة، التوزيع، مقدمو الخدمة، عملية تقديم الخدمة، الدليل المادي الملموس) في المتغير التابع (الاستجابة) ولدى اختبار أثر المتغيرات المستقلة بصورة متفردة في المتغير التابع فقد أظهرت النتائج أن الأنشطة التسويقية التالية: (السعر، الخدمة، التوزيع، مقدمو الخدمة، عملية تقديم الخدمة، الدليل المادي الملموس).

كانت ذات دلالة إحصائية مهمة وقد أسهمت في تفسير قوة التأثير من بعد الاستجابة وهذا يعني أن الأنشطة التسويقية المذكورة ساعدت في زيادة الكادر الطبي والتمريض لتقديم الرعاية الصحية للمرضى بالسرعة الفائقة والكفاءة العالية في حين لم تظهر النتائج أي أهمية معنوية لبعد الترويج وهذا يعني قصور نشاط الترويج عن تحسين مستوى الاستجابة للكادر الطبي والتمريض للتعامل مع الحالات المرضية للمرض وتكمن أوجه التشابه والاختلاف بين الدراستين السابقة والحالية أن أوجه الاختلاف في الدراسة السابقة والحالية في المتغير المستقل حيث أن الدراسة السابقة والحالية في المتغير المستقل أن الدراسة السابقة طرح فيها الباحث الأداء التسويقية والدراسة الحالية عن دور الرقمنة وتتشابه في المتغير التابع حيث أن

في الدراسة السابقة استخدم الخدمة الصحية والدراسة الحالية الخدمات العمومية بالمؤسسات الاستشفائية وتشابه في المنهج المتبع في الدراسة السابقة والحالية المنهج الوصفي.

الدراسة الرابعة:

دراسة محمد رؤوف محمود هيجانة، بعنوان أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية -دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة آل البيت 2008.

وقد تمحورت الدراسة حول الأسئلة التالية ما هي العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة من مجموعة الاتصالات الأردنية ممثلة ب (الاعتمادية والأمان والمصداقية والاستجابة والجدارة الملموسة والاتصال) ورضا العملاء؟، هل هناك تفاوت في درجة تأثير كل بعد من أبعاد الجودة (الاعتمادية، الأمان، المصداقية، الاستجابة، الجدارة الملموسة والاتصال) على مستوى رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية؟، هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والوظيفية والمتمثلة ب(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، منطقة السكن، سنوات التعامل والدخل) من حيث رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة في مجموع الاتصالات الأردنية؟ واختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة في مجموعة الاتصالات الأردنية ممثلة ب (الاعتمادية، الأمان، المصداقية، الاستجابة، الجدارة، الملموسة والاتصال) ورضا العملاء عند مستوى الدلالة ($0 \leq 0.05$) تفرعت منها الفرضيات إلى فرضيات فرعية، الفرضية الفرعية الأولى هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان ورضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية عند مستوى الدلالة ($0 \leq 0.05$)، الفرضية الفرعية النظرية الثانية مع هناك علاقة ذات

- دراسة محمد رؤوف محمود هيجانة، بعنوان أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية -دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة آل البيت 2008.

دلالة إحصائية بين الأمان ورضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية عند مستوى الدلالة $(0 \leq 0.05)$.

تهدف هذه الدراسة لتحقيق ما يلي: معرفة العلاقة المقدمة بين أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مجموعة الاتصالات الأردنية ورضا العملاء، معرفة ما إذا كان هناك تفاوت في درجة تأثير كل بعد من أبعاد الجودة، الاعتمادية، الأمان، والمصداقية، الاستجابة، والجدارة، الملموسية والاتصال على مستوى رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات كل من الاستبيان، ذكر الباحث مجموع الدراسة والذي يتكون من عملاء الاتصالات الأردنية والتي تعمل العلامة التجارية orange ، إلا إن ما يعيب الباحث في الدراسة لم يذكر نوع العينة التي طبقها ومن أهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد الجودة وكان ترتيبها حسب درجة الموافقة عليها من قبل العملاء تنازلياً.

فيما يتعلق بالملموسية فقد حققت موافقة عالية حيث بلغ المتوسط العام لفقرات الملموسية 390 وبذلك تكون اتجاهات أفراد العينة ايجابية نحو عامل الملموسية الباحث ذلك إلى المظهر اللائق لموظفي الشركة بالإضافة إلى المظهر الجميل والمتميز لتجهيزات مباني الشركة والتصميم الداخلي الذي يوفر جواً مريحاً لأفراد العينة.

وتكمن أوجه التشابه والاختلاف كان في الدراستين السابقة والحالية، حيث أن في أوجه التشابه في الدراستين كان في نوع المنهج الدراسي المنهج الوصفي وفي أدوات جمع البيانات الدراسة السابقة استخدم الباحث استبان والدراسة الحالية استخدمنا استمارة، أما في أوجه الاختلاف كان في المتغيرات في الدراسة السابقة استخدم الباحث في المتغير المستقل جودة الخدمة وفي الدراسة الحالية في المتغير التابع استخدمنا تحسين الخدمات العمومية واختلاف

في ميدان الدراسة السابقة ميدان كان مؤسسة الاتصالات وفي الدراسة الحالية الميدان كان في المؤسسة الاستشفائية.

سابعاً: المقاربة النظرية:

الحتمية التكنولوجية:

في عام 1967 صاغ ماكلوهان نظريته في الحتمية التكنولوجية اعتمد على فكرة أن هناك أسلوبين للنظرية أي وسائل الاتصال من حيث: هي وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم بالإضافة إلى أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي فإذا نظرنا إليها من الجانب الأول فيعني ذلك أنها تهتم بالمضمون وطريقة استخدام الهدف لتقليص الوقت، وإذا نظرنا إليها من الجانب الثاني كجزء من العملية التكنولوجية التي يحتمل أن تغير شكل المجتمع كله على شأنها شأن التطورات الأخرى¹.

لذلك تعرف الحتمية التكنولوجية التي جاء بها الباحث مارشال ماكلوهان في النصف الثاني من القرن العشرين على أنها وجهة نظر تقول بأن التكنولوجيا المجتمع تحدد بنيته الاجتماعية وقيمة الثقافية².

فهي متطلب أساسي لتطوير قيم القائم بالاتصال ودورها ومهاراته لتحليل المعوقات التنظيمية وزيادة الشفافية³.

ففي الوقت الذي كان فيه كادل ماركس يؤمن بالحتمية الاقتصادية وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع يشكل جانبا أساسيا من جوانب حتمية، ونجد أن ماكلوهان يؤمن

¹ إباد هلال الدليمي، نظام الاتصال والإعلام الدولي تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتأثيرها على بلاد الدولة، دار النهضة العربية، بيروت، ط1، 2013، ص 73.

² بيتر بي سيل، الكون الرقمي الثورة العالمية في الاتصالات ترجمة ضياء وراد، مؤسس هداوي سي أي سي، المملكة المتحدة، ط1، 2017، ص 36.

³ وسام كمال، الإعلام الإلكتروني والمحمول بين المهنية وتحديات التطور التكنولوجي، دار الفجر، ط1، القاهرة - مصر، 2014، ص 102.

بالحتمية الاقتصادية وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع يشكل جانبا أساسيا من جوانب حتمية، ونجد أن ماكلوهان يؤمن بالحتمية التكنولوجية وبأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات ذلك أن انتشار تقنيات الاتصال الحديثة تسهل عملية التواصل فأصبح الناس أكثر قدرة على الاختيار والتبديل والتغير¹ وتخصصات الآفاق التي لا حدود لها والتي فتحت أمام الاتصال البشري والنمو والتطور نتيجة لظاهرة ظهور المعلومات وثورة وسائل الاتصال بعد انتهاء الفصل بين المعلومات الذكية للاتصال ومبتكرة للمعلومات التي يعرف في أحد الصيغ على أنه اقتناء واختزان وتجهيز المعلومات في صور مختلفة وحفظها سواء كانت شفوية، مطبوعة، مسموعة، ومصورة، مرئية.

أو ممغنطة باستخدام أداة الحاسب الآلي وقسم ماكلوهان التقنية إلى أربع مراحل مرحلة الشفوية تعتمد عليه على الاتصال الشفهي أي مرحلة ما قبل التعليم، مرحلة الكتابة والنسخ، مرحلة الطباعة من سنة 1500 وإلى سنة 1900 تقريبا حتى الوقت الحاضر².

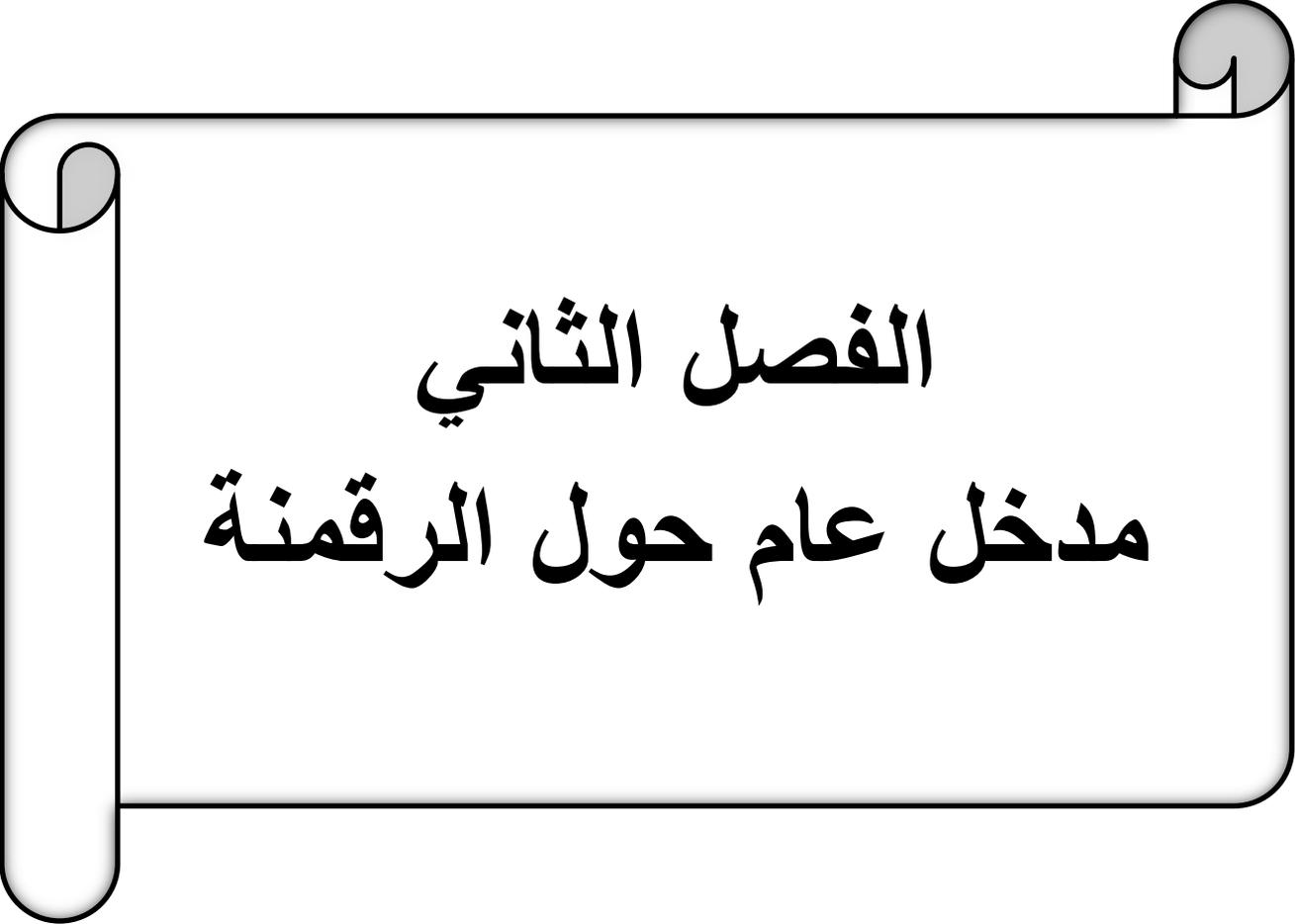
علاقة النظرية بموضوع الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي أتى بها الباحث ألبرت مارشال ماكلوهان التي ركزت على تطوير وتنظيم العمل وكيفية استخدام التكنولوجيا في تسهيل العمل داخل مختلف المؤسسات ومن بينهم المستشفيات مثل أنظمة إدارة المعلومات الصحية الإلكترونية وبرامج التشخيص والعلاج الرقمية وكيفية توجيه المرضى إلى تحسين الاتصال والتفاعل وكيفية استخدام الوسائل التقنية الجديدة بين الفريق الطبي والمرضى وتهتم هذه الدراسة بدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية وتكامل الخدمات أي توفير الراحة في بيئة المستشفى والتواصل الفعال مما يعزز التنسيق بين الأطباء والممرضين وتهتم النظرية الحتمية لمارشال ماكلوهان التي تركز على فكرة أن التكنولوجيا تتطور بطريقة لا يمكن

¹ لخطة كريم الجعافرة، المهددات القيمية والسلوكية المعولمة وأثرها على البناء الأسري، دار الخليج، ط1، 2021، 102.

² <https://samihawiyah.wordpress.com,1:30 2-1:19>

السيطرة عليها وكيف تؤثر بشكل كبير على المجتمع والثقافة مما جعل العالم قرية صغيرة (القرية العالمية التي تخدم موضوع الدراسة في دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية وكيفية التقديم والتغير الذي حصل في المؤسسة الاستشفائية من تسجيلات ورقية إلى إلكترونية ومن أرشيف للملفات الورقية إلى صفر ورقة إلى فهم الحتمية التكنولوجية، التقدم الرقمي وطرق مختلفة للخدمات المقدمة للمرضى وكيفية العمل بها دخل المشفى مثل السجلات الطبية والتشخيص عن بعد مما يزيد من الذكاء والدقة في عملية العلاج في التطبيقات الصحية والأجهزة وبالتالي يمكن أن يؤدي هذا التحول الرقمي إلى تحسين الجودة العامة للخدمات الصحية وتعزيز فعالية المؤسسات الصحية في تقديم الرعاية الصحية.



الفصل الثاني
مدخل عام حول الرقمنة

تمهيد:

تمثل الرقمنة أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات، وهي لغة العصر وأداته، والتقنية الأكثر استخداما في حياتنا في شتى المجالات، وأيضا عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية، المعلوماتية، والمالية وغيرها، وبالكاد لم يتبقى شيء وغزته، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، كما تحظى بأهمية كبرى نظرا لمساهمتها في تحقيق التنمية والتقدم ومواكبة التطور التكنولوجي.

سنتناول في هذا الفصل مبحثين تم تقسيمهما كالتالي:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول.

المطلب الأول: نشأة وخصائص الرقمنة.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف.

المطلب الثالث: فوائد الرقمنة وأساليبها.

المبحث الثاني: دوافع، متطلبات ومراحل الرقمنة.

المطلب الأول: دوافع تطبيق الرقمنة.

المطلب الثاني: متطلبات عمليات الرقمنة.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الرقمنة.

المبحث الأول: واقع الرقمنة وتطبيقاتها:

يتناول هذا المبحث التطورات التي مر بها مفهوم الرقمنة الذي يقصد به كل عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي عبر محطات عدة لتباين الرؤى والأفكار، إضافة إلى أهميتها وأهدافها والفوائد المحققة منها، وصولاً إلى إبراز أساليبها.

المطلب الأول: نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء سجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في 1994 جويلية.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، للرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود¹، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للناسا

¹ بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات -، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، نوفمبر 2021، ص 70-71.

التابعة لوزارة الدفاع، يشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية¹.

المطلب الثاني: خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الالكترونية متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... الخ.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك².
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا.

¹ بضياف زهير، مرجع سبق ذكره، ص 73.

² كوال روفيا، بوفطيمة فؤاد، مساهمة القمنة في تفعيل مشاركات المعرفة، جامعة باتنة 01 (الجزائر)، مجلة الآفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، 2022، ص 101.

- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن¹.

¹ بضياف زهير ، مرجع سبق ذكره، ص74.

المطلب الثالث: أهمية الرقمنة:

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط المكتبيين واختصاصي المعلومات حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستخدمين، وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في اعداد المستخدمين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات¹Intranet.

للتعرف على أهمية عملية الرقمنة من المناسب الإشارة إلى أن رقمه مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي تزيد من إمكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والاطلاع عليه حيث أصبح في الامكان اجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة من الروابط الفائقة " Hypertext" والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي ينبغي الاطلاع عليها، إلى جانب احواله إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه².

¹ عنكوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشائها، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص150-151.

² مذكرة مليكة، التحديات الأخلاقية للرقمنة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف - الجزائر، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 04، العدد 02، 2022، ص159.

ولهذا عملت الحضارة المعلوماتية على تغيير مفهوم الزمن والذاكرة والاتصال بمعناها الكلاسيكي إلى معاني جديدة فاعتماد السرعة الاتصالية المعرفية في رصد المعلومات وتخزينها داخل بنوك متخصصة مرتبطة بشبكة الانترنت وتكديس الصور المرئية والمعلومات المعرفية والإحصاءات والإنجازات العلمية داخل تسجيلات إلكترونية لكم هائل، فك قنوات هائلة من المعرفة العلة والأدبية وجعل الاتصال بين الأفراد والمؤسسات سهلا جدا.

المطلب الرابع: أهداف الرقمنة:

للرقمنة عدة أهداف موزعة على مستويات كما يلي:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

- **التخزين:** بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي، إذن فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

- **الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الإنترنت سمحت للرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة

من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث عند تحول

المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص أو إتاحتها على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات¹.

المطلب الخامس: فوائد الرقمنة.

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة الشركات نذكر منها:

أولاً: الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة الكترونياً، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف بالحكومة الالكترونية.

- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مقل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية ومن المعلومات.

- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية.

- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات وللتبادل الداخلي للبيانات.

ثانياً: الفوائد الإدارية:

¹ بطاط نور الدين الرقمنة واسهاماتها في التحديث الادارة الرياضية، مجلة العلوم الأداء الرياضي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة - الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2021، ص 126-127.

- تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.
- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الاجراءات الإدارية واختصارها.
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديد مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

ثالثا: الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة¹.

المطلب السادس: أساليب الرقمنة:

تتم عملية التمثيل الرقمي بإحدى الطريقتين التاليتين:

- 1 - الطريقة الأولى: هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحدة بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها إما بالإدخال لمباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.

¹ مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006، ص84-85.

2- الطريقة الثانية: وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع الرقمنة، تتمثل في عملية التصوير الضوئي، وتعطينا صورا رقمية للوثائق ونميز ثلاثة أشكال وهي:

أ- الرقمنة في شكل صورة:

وهي من أكثر أنواع الرقمنة استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، وتستخدم خاصة بالنسبة للكتب النادرة والمخطوطات القديمة خاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

ب - الرقمنة في شكل نص:

هي تتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهي تسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص، وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR، انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحليل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء.¹

ج - الرقمنة في شكل اتجاهي:

وهي تقنيه تعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة، ويتواجد حاليا شكل للتقديم الاتجاهي PDF وهي تقنية طورتها شركة Adobe سنة 1993، وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا.

المبحث الثاني: دوافع، متطلبات ومراحل الرقمنة:

يتضمن هذا المبحث الدوافع التي أدت إلى تبني الرقمنة، وتحسين الخدمات، متطلباتها وأيضا المراحل التي تمر بها.

المطلب الأول: دوافع تطبيق الرقمنة:

¹ مهري سهيلة، مرجع سبق ذكره، ص 89.

إن موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الرقمية لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعة باتجاه اعتماد الإدارة الرقمية منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي.

وأنا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الرقمية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي والسياسي وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي¹:

تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به: إن توظيف التكنولوجيا الحديثة الصالح للمجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات و إتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

التحولات الديمقراطية: وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية.

¹ صباح شارف، مروي كشرود، دور الرقمنة في عصريّة الإدارة الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي، 2019-2020، ص14-16.

إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها.

تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأثر شفافية.¹

الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضاً تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

التسويق ويشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات.

تقديم خدمات جديدة ومتطورة: إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الرقمية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما

¹ صباح شارف، مرجع سبق ذكره، ص 16.

ذكرنا وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

اللامركزية هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة.

السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الرقمية الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية، ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع، واستقراراً أكبر.

طلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.¹

زيادة مساهمة المواطنين يطالب المدافعون عن الإدارة الرقمية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات.

الشفافية: إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الرقمية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية السياسية، وتزيد من ثقة المواطنين بها.

¹- صباح شارف، مرجع سبق ذكره. ص 20.

التنمية الاقتصادية: لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الرقمية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

المطلب الثاني: متطلبات عمليات الرقمنة:

إن نجاح عملية الرقمنة يتوقف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لذلك، وأي مشروع رقمه يجب أن يقوم بتوفير المتطلبات التالية:

1 - المتطلبات الإدارية:

تتخصر المتطلبات الإدارية فيما يلي¹:

أ- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس:

من أجل تنفيذ ووضع مشروع الرقمنة يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ المشروع لذا يجب الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

ب - القيادة والدعم الإداري:

إن المفتاح الأساسي لإنجاح أو فشل أي مشروع هو القيادة فهي أكثر من العوامل المؤثرة فيه، إذ تلعب الإدارة دورا غاية في الأهمية والذي يحدد نجاح المشروع من فشله، وذلك عن طريق دعمها وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة

¹ موسى عبد الناصر ومحمد قرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة بسكرة، الجزائر، 2011، ص90-91.

الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الرقمنة.

ج - الهيكل التنظيمي:

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة غير ملائم لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات ويتطلب تطبيق الرقمنة إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الرقمنة وذلك عن طريق إعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الرقمنة بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.¹

د - تعليم وتدريب العاملين:

تطلب الرقمنة إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب العالية لمواكبة التطور الحاصل في الأساليب والتقنيات الجديدة المعمول بها في الإدارات الجديدة المرقمنة، بالإضافة إلى ضرورة تثقيف وتوعية المجتمع بطبيعة الرقمنة من أجل تهيئته للتغيرات التي ستحصل سواء كان ذلك تقنيا أو سلوكيا من أجل تكيفه مع جميع متطلبات الرقمنة.

2- المتطلبات التقنية:

ويتعلق الأمر بتوفير ثلاثة عناصر أساسية هي²:

أ- الأجهزة والمعدات:

يتطلب أي مشروع رقمته توفر الأجهزة التالية:

¹ موسى عبد الناصر ومحمد قرشي، مرجع سبق ذكره، ص 96.

² مهري سهيلة، مرجع سبق ذكره، ص 104.

- **الحواسيب:** لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع الحاسبات الآلية المطلوب شراؤها على المهام المطلوب انجازها، باستخدام تلك الحاسبات، ومن المهم جدا أن تكون الحاسبات الآلية التي يتم استخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وإمكانيات حديثة وعالية.

✓ الماسحات الضوئية: ويتم اختيارها تبعا للوثائق المراد رقمنتها.

✓ طابعات ليزيرية.

✓ وسائط التخزين وحفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسع.

ب - شبكات المعلومات:

تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي ولا بد من توفر هذه الشبكة حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان سيرورة العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة الإنترنت.

ج البرمجيات:

إن الرقمنة تحتاج مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات المستعملة بالمشروع وأي مشروع رقمه هو بحاجة إلى البرمجيات التالية:

- أنظمة التشغيل وأهمها وأكثرها استعمالا نظام Windows xp.

- برمجيات التطبيقات.

- حزمة الأوفس HS office.

- برمجيات معالجة الصور.

- برمجية ضغط الملفات.

- برمجيات التشابك.

- برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات.

3- المتطلبات البشرية:

تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح الرقمنة حيث تتطلب توفر إطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد، تقوم بمختلف عمليات الرقمنة، ويختلف عددهم من مشروع رقمه لآخر حسب الإمكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع، ومشروع الرقمنة لا يتطلب وجود عدد كبير من العمال بقدر ما يتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية حيث أن مشروع الرقمنة بحاجة إلى متخصصون في الإعلام الآلي والشبكات بالدرجة الأولى.

4- المتطلبات المالية:

تحتاج المشاريع الضخمة إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، لذلك لا بد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع ورصد ميزانية مستقلة للمشروع، بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر للمشروع¹.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الرقمنة:

تمر عملية الرقمنة بعدة مراحل هي:

المرحلة الأولى: التخطيط الميداني:

تعتمد هذه المرحلة على جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حل فعل الرقمنة من الناحية النظرية، مما يتيح للمسؤولين فهم الديناميكيات والميكانيزمات التي تدفع هذه التقنيات (من الناحية الفلسفية)، وفرصة لاستكشاف المشاريع والمبادرات التي تنشط في مجال مرافق المعلومات بصفة خاصة، وبعض المشاريع الأخرى التي تنشط في المؤسسات ذات التوجه الربحي بصفة عامة.

¹ مهري سهيلة، مرجع سبق ذكره، ص 105.

تحاول هذه المرحلة البحث في الفرص والتهديدات التي تحوم حول المشروع ودراسة كل المجالات التي تتصل بالمشروع من قريب أو من بعيد، وهي مرحلة استراتيجية في حياة المشروع لأنها مرتبطة أيضا ارتباطا بلامح الخط السياسي العام للبلاد وأهم ما يمكن تعيينه في هذه المرحلة هو:

✚ تعيين الإطار الإداري والتنظيمي للمشروع:

في هذه الخطوة يتم ترسيم الكثير من الشكليات التنظيمية والتي تجعل المعلومات تتدفق في قنواتها الرسمية، وأهم ما يتم تحديده ما يلي¹:

- تعيين مديرا للمشروع.
- تعيين فرق (لجنة) المشروع.
- تعيين مدير فني للمشروع والذي عادة ما يكون من الذين لهم خبرة في قيادة هذه المشاريع.

وبعد هذه الخطوات يقوم أعضاء فريق المشروع تحديد النقاط التالية:

- وضع الأهداف العامة للمشروع.
- القيام بعملية النسخ للتعرف على احتياجات المستعملين أو المستخدمين.
- تحديد مصادر التحويل.
- تحديد التكلفة المالية المبدئية.
- اختبار الرقمنة المحلية أو بالموارد.
- وضع طلبات العروض ومواصفات المشروع للموردين.
- وضع خطة واضحة للمواد التي سوف ترقمن.
- توضيح الخطة التشريعية والقانونية لهذه المواد.

¹ سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة ماجستير، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص 107-109.

- تحديد المعايير الفنية التي سيتم على أثرها تطبيق الرقمنة (كالوضوح، التباين، أشكال الملفات).

- تنصيب وبرمجة خطة تقييمية في كل مرحلة لأجل التحكم في تدفق نشاطات المشروع.

- شراء التجهيزات.

- تجهيز مكان التقييم.

- وضع رؤية واضحة لضبط وتأمين الجودة.

- وضع رؤية واضحة لحفظ الكيانات الرقمية.

- توثيق كل القرارات المتخذة فهي تشكل في الأخير وثيقة إدارية وتسييرية هامة.

- تحديد خطة استراتيجية للرقمنة.

إن رقمه مجموعة من الوثائق تتم بطريقتين¹:

الطريقة الأولى: هي وضع المواد المرقمنة والتي غالبا ما تحمل خصائص ندرة الكمية وجودة الكيف وكثرة الطلب على الشبكة المحلية.

الطريقة الثانية: فتمثل في وضع المواد المرقمنة مباشرة على الخط المباشر عبر موقعها للإنترنت مما يعني أن المستخدمين الذين ستقدم لهم هذه المواد المرقمنة يؤثرون في استراتيجية الرقمنة.

المرحلة الثانية: اختيار المواد للرقمنة:

أن الرقمنة بمفهومها الواسع عملية تستهلك الكثير من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة، وتحتاج إلى الكثير من الموارد المالية، بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية، وبالتالي فإن هذه الخطوة تسمح لنا بالإجابة على السؤال "ماذا نرقمن؟"

1 - أهمية الاختيار:

¹ سالم باشيوة، مرجع سبق ذكره، ص 110-112.

- التكاليف المالية العالية خاصة في ظل ندرتها، لأن هناك الكثير من أعمال العلبة السوداء "من تكشيف وفهرسة وتنظيم والتي تحتاج إلى أموال لضمان السير المنتظم لها.
- تبقى الكيانات الرقمية رهينة التغيرات والمستجدات المتلاحقة في التكنولوجيا وبالتالي الأخذ بالحسبان عمليات التحديث.
- القضايا القانونية من أجل صرف النظر عن المشاكل التي من عدم الاستشارة وتوضيح الأطر القانونية.

-التوثيق: يجب أن تكون الوثائق موثقة بطريقة جيدة وهناك معلومات كافية حولها.

المرحلة الثالثة: البدء في عملية الرقمنة:

- بينت العديد من الدراسات أن القيام بهذه العملية يمكن أن يكون على ثلاث أوجه هي:
- الاستعانة بالموردين.
- الاقتصار على امكانات المؤسسة.
- الاعتماد المشترك بين المؤسسة والمورد.
- اجراءات الرقمنة وتقنياتها: لأن الرقمنة عملية فنية يجري العمل بها في تكوين مجموعات رقمية حديثة تستجيب للمتغيرات السريعة، لها اجراءات فنية وتقنيات منهجية تتمثل في:
- 1-المسح الضوئي:** تأتي مرحلة المسح الضوئي بعد مرحلة اختيار الوثائق وإعادة تنظيمها في شكلها التقليدي.

2-أشكال مصادر المسح:

يمكن التمييز بين ثلاث مستويات من المصادر التي يتم من خلالها ممارسة عملية المسح والتحويل الرقمي وهي كالآتي:

- التحويل من الورق أو المصغرات إلى الشكل الرقمي.
- التحويل من أشكال تم مسحها من قبل إلى شكل مشفر.
- التحويل من أي شكل من أشكال التركيبات الإلكترونية إلى النظام الرقمي.

3- التعرف الضوئي على الحروف: يقوم مبدأ التعرف الضوئي على الحروف بالتعرف على

شكل الحروف ومقارنتها بالأشكال (الخطوط) المخزنة في الحاسوب، وتتحقق هذه العملية

كلما كانت درجة التبيين عالية وتكون عبر ثلاث مراحل أساسية هي:

- مقارنة الرموز والأشكال المرقمنة بنماذج مخزنة في الحاسوب.

- المقارنة والتمرن: حيث يقوم الحاسوب بمقارنة الشكل الهندسي لهذه الرموز مع النماذج

الموجودة وفي حالة عدم وجود نماذج يشبهه يقترح الحاسوب على المستخدم اقتراح الحرف

المناسب للتعرف الذكي على الحروف باعتماده على خاصية الذكاء الاصطناعي، حيث أنه

في هذه الطريقة يقوم الحاسوب بنفسه باختيار الحرف القريب إلى الصحة في حال عدم

معرفة الحرف المناسب.

- التكشيف: من بين أهم الحلقات في السلسلة التوثيقية فهي تعد بمثابة نظام الأنظمة

الإلكترونية الرقمية وذروة فعاليته فهي التي تحدد نجاح عملية البحث والاسترجاع فيما بعد

كما أن التكشيف هو الذي يوصلنا بالمحتوى وإيجاد الوثائق المتاحة على الشبكة، وهي

الطريقة التي تمكن محرك البحث من العثور على اجابات الأسئلة البحث¹.

ومن أشهر المواصفات الدولية لمسح عرض وتخزين الوثائق نذكر:

تركيبية تعبر عن النصوص التي لا تحتوي على أي خصائص طبوغرافية Txt.

تركيبية تستعمل لتبادل النصوص التي تحتوي على جميع الخصائص RTF.

تركيبية تسمح بحفظ الوثيقة الإلكترونية وهي في كامل شكلها لتستعمل في عدة صيغ Pdf.

تركيبية تستعمل لحفظ صور من نوع كوداك Pcd.

المرحلة الرابعة الترميز:

¹ سالم باشيوة، مرجع سبق ذكره، ص113-120.

الترميز أو التكويد، الهدف منها هو جعل هذه المعلومات أو الوثائق في بيئتها الإلكترونية مهيكلة في نموذج هندسي معين، بحيث تكون هذه الوثائق عبارة عن مجموعة من الرموز يتحدث بها الحاسوب ويفهمها مع غيره من الحواسيب.

المرحلة الخامسة اتاحة الوثائق المرقمنة:

عند الانتهاء من كل العمليات الفنية والتقنية للرقمنة تأتي مرحلة بث هذه الوثائق والمعلومات والتي غالبا ما تكون على الموقع الخاص.

المرحلة السادسة استراتيجية الحفظ الرقمي:

الحفظ الرقمي يكتسي أهمية كبيرة كونه يمتد لأجل طويل بعيد المدى لهذا فان هذا الحفظ لابد أن يراعي الجدية، بالنظر إلى تكلفته الباهضة والمجهودات الكبيرة المبذولة، والحفظ يكون على الوثائق التي تم تحويلها أو التي تم انشاؤها كالصوت والفيديو الرقمي، ولنجاح الحفظ لابد أن يراعي توظيف المعايير في كامل جزئياته لأن الوسائط المستعملة في الحفظ إذا كانت صالحة اليوم فقد لا تكون كذلك غدا، مما يعني أننا أمام ثلاث تحديات في هذا الصدد:

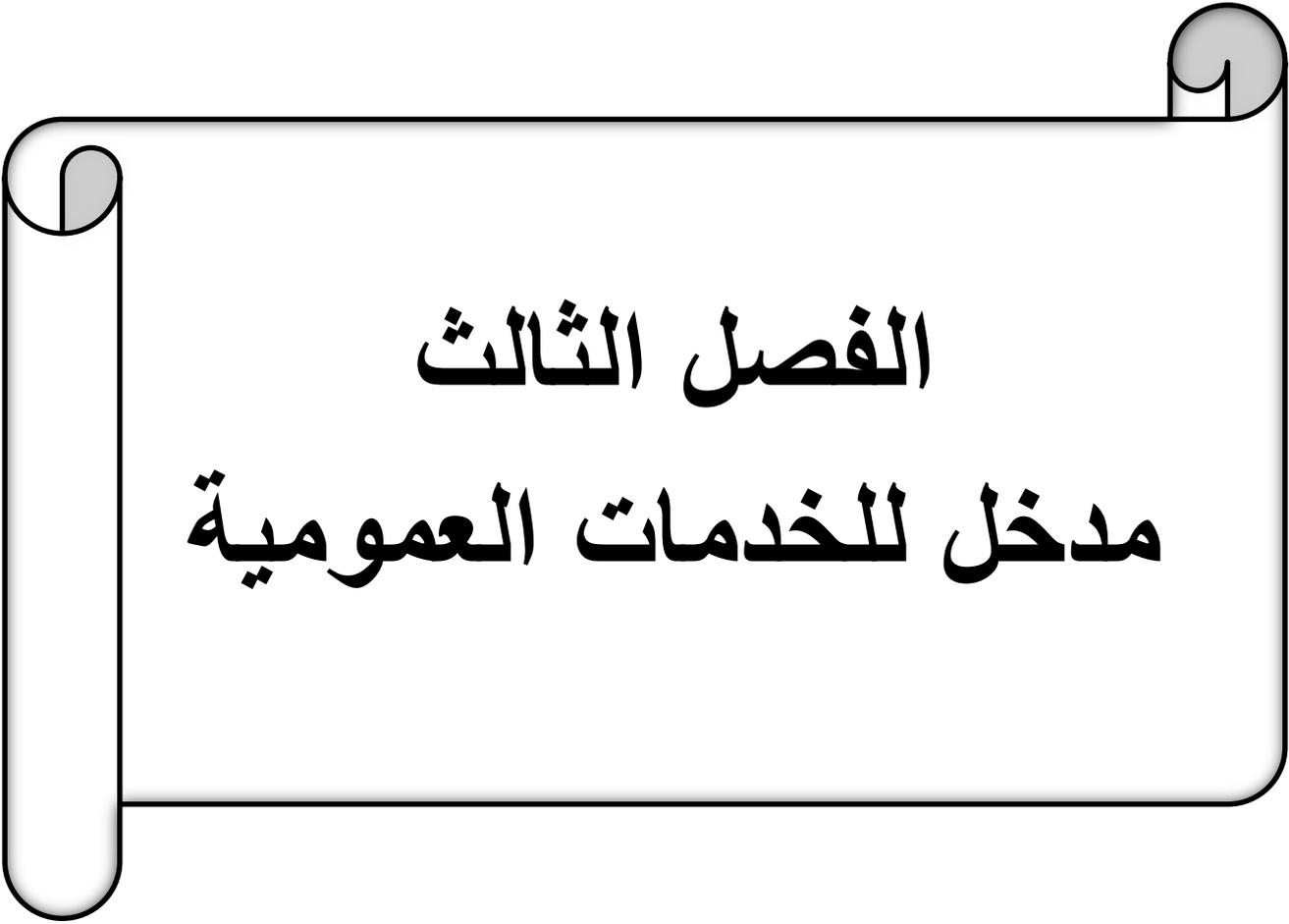
- تقادم ملف البيانات المستخدم.
- تقادم الوسيط المستخدم في التخزين.
- تقادم الأجهزة المادية والبرمجية¹.

خلاصة:

تضمنت دراسة هذا الفصل الخاص بالإطار النظري للرقمنة التعرف عليها حيث أنها من مميزات هذا العصر وإبراز أهم الجوانب المتعلقة بها حيث أنها أمر ضروري كدافع للنمو والاستمرار من جهة وتحسين نوعية الخدمات من جهة أخرى وتقديمها بأسرع وقت ممكن

¹ سالم باشيوة، مرجع سبق ذكره، ص 127-131.

لتفادي أهم النقائص التي تعاني منها الإدارة التقليدية، وتم التركيز على أهميتها بشكل عام ومتطلباتها بشكل خاص، وأيضاً مراحل تطبيقها.



الفصل الثالث
مدخل للخدمات العمومية

تمهيد:

قطاع الخدمات من أهم القطاعات التي احتلت أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة وفرضت مكانتها في الحياة نتيجة مجموعة من التغيرات التي مست جميع دول العالم بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي من جهة، وكذا تحولات في مجال الاقتصاد بالنسبة للمؤسسات العمومية والخاصة حيث أصبحت تحرص على تقديم أحسن الخدمات، مما جعلنا نتناولها في هذا الجزء من الدراسة كآتي:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية:

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات العمومية.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات العمومية:

المطلب الأول: معايير ومبادئ تقديم الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: العراقيل التي تواجه تقديم الخدمة العمومية.

المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية:

الاهتمام بالخدمات العمومية واحد من الاتجاهات الحديثة، حيث عرفت توسعا كبيرا في الآونة الأخيرة نظرا لتنوعها وتوسعها، وسنتناول في هذا الجزء من دراستنا نشأة وتطور الخدمات العمومية وتبيان خصائصها وأنواعها.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمة العمومية:

رغم أن مفهوم الخدمة العمومية قد ارتبط بمفهوم الدولة الحديثة إلا أنه كان موضوع أفكار وفلسفات من قبل المفكرين الأوائل في العهد اليوناني والروماني لاعتبارهم أول من ميز بين مفهوم المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، وكانت أفكارهم ترمي إلى أولوية المصلحة الجماعية على المصلحة الخاصة، إن تصميم الدولة الحديثة الذي نشأ وتطور تدريجيا لتظهر بطريقة أنجع خاصة بعد الثورة الفرنسية سنة 1989م والتي تبلورت فكرة الاعتراف القانوني بأن الخدمة العمومية هي مهمة الحكومات وتبرير سلطاتهم.

يقول الفقيه شوفالييه أن "الخدمة العمومية هي أساس وحدة سلطة على سواء"، حيث بلور اقتراب جديد لنظرية الدولة، بمعنى أن السلطة في الماضي كانت تمارس لصالح الحاكم وتقوم على مصدر إلهي، فإنه بزوال هذه الأفكار أصبحت السلطة تمارس لصالح الأفراد مواطني الدولة.

فالخدمة العمومية حسب الفقيه شوفالييه إحدى مفاصل النظام الدولي وضمانا لحسن استعمال القوة، ومن الناحية الإيديولوجية ساهم ظهور الخدمة العمومية على إعادة تشكيل صورة الدولة عند الأفراد باعتبارها تهتم وتسهر على راحة الأفراد وخدمتهم، فالخدمة العمومية كمنشأ هي نظريا مبدأ الحدود موضوعية للسلطة الإدارية، فهي موجودة لا لتسود ولكن للخدمة، والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال إرضائها وتلبية لرغبات الأفراد، لقد كانت وظائف الدولة تقتصر على وظائف الأمن والجيش (الدولة الحارسة) وذلك إلى غاية القرن 18م، إلا أن هذا الدور توسع ليشمل عدة مجالات بما فيها التيكانت حكرا

على الأفراد، حيث اتضح أن الدولة تتدخل في حدود تسمح باستقرار سياسي، اقتصادي، اجتماعي ترك المجال مفتوح للمبادرة والمنافسة فيما دون ذلك، فالهيئات العامة لا تمارس أعمالها لأغراض ذاتية لحسابها.

وإنما من أجل تحقيق هدف أساسي هو الصالح العام والخدمة العامة أصبحت مهمة الإدارة الأساسية ولا يمكن للدولة الاستغناء عنها لأنها تستمد منها شرعية وجودها¹.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات العمومية:

للخدمات العمومية عدة خصائص نذكر منها:

أ- **عدم الملموسية:** أي أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما أنها تقعد متلقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها، أو تذوقها أو رؤيتها عند حصوله عليها.

ب - **التلازمية:** وتعني وجود علاقة مهمة بين الخدمة وبين مانح الخدمة مما ينتج عنه ضرورة حضور المستفيد من الخدمة إلى أماكن تقديمها، مثل الخدمات الطبية.

ج - **التباين:** تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التمييز وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات خاصة تلك التي يعتمد تقديمه على الإنسان بشكل كبير واضح، فيصعب على مورد الخدمة، أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة.

د - **الفنائية:** إن الخدمة هي ذات طبيعة غير قابلة للتخزين فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة معينة وهذا راجع لعدم ملموسيتها، فبعض مؤسسات الخدمات وخصوصا في القطاع الخاص وتلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفاد منها، وبالتالي فهذه الخاصية لا تؤثر إذا

¹ بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر معمر، رقمه الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، تخصص قانون عام اقتصادي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، 2021-2022، ص20-21.

كان الطلب مستمرا، إلا أن التباين في الطلب وعدم استمراره بوتيرة منتظمة يحدث اضطراب في المؤسسات المقدمة للخدمة¹.

هـ - **عدم انتقال الملكية:** إن هذه الخاصية تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي، كون أن متلقي الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها.

و- **مجانية الخدمات:** تتميز الخدمات المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانبة عموما أو أحيانا بتقديم سعر رمزي على شكل ضريبة أو رسم، وهي أحد السمات أو الخصائص الأساسية التي تتميز بها المهام الموكلة إلى المرفق العمومي مقارنة بما تهدف إلى تحقيقه المؤسسة الخاصة المصلحية.

ز- **تحقيق المصلحة العامة:** حيث أن الغرض الذي وجدت من أجله هذه الخدمة العمومية يبحث أساسا عن تحقيق منفعة عامة لتحقيق الصالح العام، وهذا تحت إشراف وتنظيم ورقابة الجهات والسلطات العمومية.

ح - **قابلية الخدمة للتلف أو التلاشي:** وهذا يعود كذلك إلى خاصية عدم قابلية الخدمة للإخضاع العمليات التخزين أو التكديس .

ط - **عدم تماثل الخدمة:** بمعنى أن الخدمة العمومية تتغير وتتحول وتأخذ أشكال وأنماط معينة وفق الأزمنة والظروف والكيفيات التي يتم تبنيها من طرف السلطة القائمة على المرفق العمومي والسياسات المتبعة من طرف هذه السلطات.

ي- **التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها²:** أي التفاعل المباشر بين الأطراف المستهدفة من الخدمة العمومية ومؤديها، وكذا قدرة المقدم للخدمة على ضمان أداء فعال وقدرته على الوصول لتحقيق رضا المستفيد منها وإشباع رغبته بشكل صحيح ومرضي.

¹ كريمة عباسي، التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2021، ص 214.

² سفيان ريميلوي، عصرنة الخدمة العمومية المحلية: دراسة في الآليات والتحديات، دفاثر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 03، 2021، ص 605.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية:

تتعدد تقسيمات الخدمة العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور ومن بين

هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، مثل (الخدمات التعليمية والخدمات الصحية)، وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع وقطاعاته ومستوياته: وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل: التموين بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل ... الخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرًا على الدولة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة، وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية.

- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات، ومن بين هذه الخدمات نجد المكتبات العامة.

- خدمات ذات طبيعة اجتماعية يمكن للأفراد أن يؤدونها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن التصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات، ومن بين هذه الخدمات، مثل: الإسكان.

- خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس، المستشفيات، الجامعة وغيرها.

- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسًا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني والمالية العامة ... الخ¹.

¹ عنون فؤاد، ضويفي حمزة، إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية وادي العلايق)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص 85.

- خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموماً التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية ... إلخ.

- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي والتي يطلق عليها خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات والطاقة ... إلخ.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات العمومية:

بعد تعرفنا على مراحل تطور قطاع الخدمات وخصائصها وأنواعها سنحاول عرض معايير ومبادئ هذا القطاع وأيضاً العراقيل التي تواجهه وأهدافه في هذا المبحث من الدراسة.

المطلب الأول: معايير ومبادئ تقديم الخدمة العمومية:

إن عملية تقديم الخدمة العمومية تقوم على عدة مبادئ أساسية نذكر منها¹:

1- معيار الاستمرارية: من الناحية النظرية ، نجد أن مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس متين، وعلى إشباع حاجات المواطنين ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية.

2- معيار المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي والاقتصادي.

¹ بوعزة صبرين، براج محمد، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية بالبلدية "دراسة حالة للوثائق البيومترية"، مجلة الدراسات الأكاديمية، العدد 02، 2019، ص 137.

3- معيار التطور: يسمح هذا المعيار بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.

4- معيار المجانية النسبية: امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين؛ بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانياً للجميع، ثم ترتيب الخدمات تنازلياً حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتترج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل للحصول على الخدمة العمومية بمقابل، ويكون هذا التسعير خاضع لثمن تقريبي قبل المراجعة الدورية.

5- معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً بكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليهم بشروط مواتية لقدراتهم المالية ومستويات معيشتهم.

6- معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن في توفير بعض الخدمات العمومية، في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والصحة والتعليم والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات الكبرى وعليه فإن مثل هذه الخدمات يجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

7- معيار التضامن: الخدمة العمومية ماهي إلا تعبير عن تضامن اجتماعي بين المواطنين وتتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية.

8- معيار الموائمة: إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات، ومن ثم فمن ضروري وفقاً لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن - الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته، يتميز بالتغير وعدم الثبات¹.

المطلب الثاني: العراقيل التي تواجه تقديم الخدمة العمومية:

من بين العراقيل التي تواجه تقديم الخدمات العمومية نذكر ما يلي:

• انتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات:

تعد البيروقراطية بمفهومها السلبي ظاهرة تسود غالبية البلدان السائرة في طريق النمو، ولعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية والشخصية، وتقييد الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقته مع المواطنين، ومن بين مظاهر البيروقراطية:

التعسف في استعمال السلطة: إن الملاحظ في بعض الإدارات والمرافق العمومية هو تعسف المسؤولين سواء المنتخبين أو المعيّنين في استعمال السلطة التي خولت لهم من قبل القانون لخدمة المصلحة العامة، وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعني بالأمر أو لغيره، وهذا التصرف يعد خرقاً للقانون حسب المادة 22 من الدستور: " يعاقب القانون على التعسف في استعمال القانون".

خرق مبدأ المساواة: يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، إلا أن الملاحظ هو التهميش لبعض فئات المجتمع، وعدم خلق الظروف الملائمة التي تتماشى وطبيعة احتياجاتهم.

• التمييز في أداء الخدمة وانتشار ظاهرة تعاطي الرشوة:

¹ لمية طالة، الإدارة الإلكترونية وعصرنة الخدمات العمومية، جامعة الجزائر 03، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص

ومن الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن للثقة في الجهاز الإداري هي التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد مواطن من الخدمة بسهولة وبدون تعقيد وفي المقابل تجد مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة.

وتعود هذه الظاهرة إلى تفتشي ظاهرة الوساطة والرشوة واستغلال الوظيفة، حتى وصل الأمر على قيام قناعة لدى العامة من المواطنين، إن الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة، مما شجع على الفساد الإداري.

إضافة لما سبق هنا جملة كبيرة تعتري تقديم الخدمات العمومية نوجز منها ما يلي:

- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير طالبي الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمة العمومية، وبين ما يتوقع المواطن نحو هذه الخدمات.

- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها¹.

المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية:

تعرف المنظمات العامة المقدمة للخدمات العمومية بأنها: "كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز، أو يحجم الأفراد، والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه

¹ قديد ياقوت، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018، ص 201-202.

من موارد وإمكانيات، أو لقلة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير، حيث تهدف إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها :

أ- الأهداف الإدارية والاقتصادية:

تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السيورة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

ب- الأهداف السياسية: إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام، والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

ج- الأهداف الاجتماعية والدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف للتنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين تهدف لخلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام¹.

¹ سالم رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة المدية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 01، العدد 03، 2017، ص 350.

خلاصة:

في هذا الفصل تم التعرف على نشأة الخدمات العمومية، أنواعها، كذلك مبادئها وأهدافها، حيث أنها تعتبر الركيزة الأساسية ومن أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، وقد ازداد عدد الخدمات العمومية التي تقدمها الدولة وتنوعت لتشمل عدة مجالات لم تعرفها في بدايتها، وهذا بحسب التطورات التي طرأت على مفهوم الدولة ووظائفها إلا أنها ظلت تحافظ على المبادئ الأساسية لتقديمها.

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية للدراسة
وعرض وتحليل وتفسير
بيانات الدراسة

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الرقمنة والخدمات العمومية، وأهم المفاهيم لهاذين المتغيرين، سنحاول في هذا الفصل التعرف على مجالات الدراسة ثم نقوم بإسقاط تلك المفاهيم التي تطرقنا إليها سابقا على عينة من مرضى مستشفى محمد شبوكي في بلدية الشريعة ولاية تبسة والقيام بدراستها وتحليلها بهدف الوصول إلى الإجابة على الإشكالية التي انطلقنا منها.

أولاً: مجالات الدراسة:

ولدراستنا ثلاث مجالات هي:

1-المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في مستشفى -محمد شبوكي الشريعة-، ولقد اختيرت المستشفى لاستيفائها أهم الشروط والمتطلبات التي جعلت منها مجالاً يصلح لإجراء الدراسة الحالية، والمتعلقة بموضوع دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية، هاته المستشفى تعرف على أنها منشأة من منشأة الدولة و هي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري ، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي موضوعة تحت سلطة الوالي ، تتكفل بعدة مهام تخص الجانب الطبي و التكويني، وهي تغطي خدمات سكان بلدية الشريعة البالغ عددها 95304 نسمة على مساحة 267 كيلومتر مربع، و بعد دورها استشفائي الإيواء المرضى وتقديم خدمات صحية لهم على مستوى كل المصالح الداخلية ، و تم إنشاؤها كمستشفى سنة 1981، و كان آنذاك كقاعة ولادة يتسع لـ 12 سرير، وفي سنة 1987 تم تسليم هيكل من هيئة الضمان الاجتماعي و أجريت عليه عدة توسيعات و ترميمات و أصبح يتسع لـ 90 سرير ، و في سنة 2005 تم إنجاز جناح آخر ، و بهذا الإنجاز أصبح مستشفى الشريعة يتسع لـ 162 سرير مصنف في القائمة (ب) وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم : 07/140 المؤرخ في: 19/05/2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها و سيرها.

2-المجال الزمني:

المرحلة الأولى: مرحلة الإحساس بالمشكلة من شهر 01 أكتوبر 2023 تم الاتصال بالأستاذ المشرف من أجل اختيار موضوع الدراسة وضبط المتغيرات الخاصة بها وتم الاتفاق على الموضوع، دور الرقمية في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسات الاستشفائية في 5 نوفمبر

2023 وبعدها تم تقديم عنوان الدراسة إلى إدارة الكلية والنظر فيه وتمت الموافقة على الموضوع في شهر 21 نوفمبر 2023.

المرحلة الثانية: من 1 جانفي 2024 إلى غاية 31 مارس 2019 بما أن طبيعة الموضوع تقتضي إجراء دراسة في المؤسسة العمومية تم الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي بشرية وتم وضع طلب خطي لإجراء الدراسة الميدانية والحصول على الموافقة في 08 فيفري 2024 بإجراء زيارات ميدانية من طرف إدارة المؤسسة الاستشفائية وبعدها قمنا بزيارات استطلاعية حيث تم زيارة المؤسسة؟ الصحية وذلك من أجل اكتشاف مختلف الخدمات الرقمية المقدمة إلى المجتمع.

المرحلة الثالثة: من 03 أفريل 2024 إلى غاية 10 ماي 2024 التي تمثلت في الدراسة الميدانية وتطبيق استمارة في شكلها النهائي وتوزيعها في المستشفى وجمع استمارات البحث ثم قمنا بتفريغ وتبويب البيانات المتحصل عليها من الاستمارة التي تم جمعها في ميدان البحث وبعد التصميم الأولي للاستمارة قمنا بعرضها على الأستاذ المشرف ومناقشتها حيث قدم لنا ملاحظات وفي المرحلة الموالية تم تصميم الاستمارة في شكلها النهائي ثم قمنا بتوزيع الاستمارة على المبحوثين وكان العدد 77 مفردة وتم استرجاعها كلها 77.

ثانيا: منهج الدراسة:

بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعد من أهم مناهج البحث العلمي والأكثر استخداما نظرا لأهميته الكبيرة، وذلك لتتبع مختلف التغيرات والتطورات الزمانية والمكانية، لوصف وتحليل الظاهرة تحليلا دقيقا من خلال تحديد دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية، ويركز هذا المنهج على الوصف والملاحظة الدقيقة والتفصيلية لظاهرة أو موضوع محدد للوصول إلى نتائج عملية بطريقة موضوعية، وتحليل متغيرات الدراسة والوقوف عليها وهذا باستخلاص الجانب النظري لأهم الكتب والدراسات والمقالات العلمية والأطروحات التي تناولت الموضوع، وتوزيع

الاستمارات وتحليل إجاباتهم بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS وذلك لسهولة استخدامه وتنفيذ تحليل الاستبيانات، وأيضاً دقة وسرعة التحليل الإحصائي في هذا البرنامج.

ثالثاً: مجتمع الدراسة:

لإنجاز هذه الدراسة يجب تحديد العينة والتي تعرف بأنها: جزء من مجتمع الدراسة، وتمثل المجتمع تمثيلاً صادقاً ولهذا يمكن تعميم نتائج الدراسة المبنيّة على العينة. فقد تم اختيار عينة لا عشوائية لا احتمالية إنما عينة صدفة باعتبارها الأكثر ملائمة لموضوع دراستنا، أما بالنسبة لحجم العينة حاولنا من خلال دراستنا التواصل مع أكبر عدد ممكن من مرضى مستشفى محمد شبوكي ببلدية الشريعة. وعليه فإن عينتنا تمثلت في 77 مفردة، من مرضى مستشفى محمد شبوكي.

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات أو المعلومات من مجتمع الدراسة خطوة في غاية الأهمية، فهي مجموعة الوسائل، الطرق والأساليب والإجراءات المختلفة التي نعتمد عليها في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإتمام وإنجاز بحثنا، وعليه فقد اعتمدت الدراسة على الاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة.

- الاستمارة:

تعد استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في البحوث الاجتماعية هذا ما يدفع الباحث إلى بذل الجهد من أجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة... والنموذج الذي يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة، أو موقف ما، فهي التقنية المباشرة

للاستطلاعات العملية المستعملة للأفراد والتي تسمح لمساءلتهم بطريقة مباشرة أو غير مباشر والحصول على نتائج كمية من أجل إيجاد علاقات احصائية¹.

الاستمارة هي أداة من أدوات جمع البيانات الأولية، يتكون من مجموعة من الأسئلة المتنوعة والمختلفة، تقدم من الباحث إلى المبحوثين بغرض الإجابة عليها، قصد استعمالها في دراسة ظاهرة معينة.

تعرف كذلك على أنها أداة لجمع البيانات، تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الاخبارية يطلب من المبحوثين الإجابة عنها التي يحددها الباحث حسب أغراض البحث².

قمنا بصياغة الاستمارة كوسيلة أساسية لجمع البيانات وذلك لتطبيقها على مرضى مستشفى محمد شبوكي ببلدية الشريعة باعتبارها مجتمع البحث وقد كان بناء أسئلة الاستمارة من خلال تفكيك مفاهيم وتساؤلات الدراسة إلى أبعاد والأبعاد إلى مؤشرات يمكن ملاحظتها في الواقع وتم ترتيب الأسئلة حيث تتكون من 20 سؤال تتوزع على ثلاث محاور تخدم موضوع وأهداف الدراسة التي تتمثل في:

المحور الأول: البيانات السوسيوغرافية يتضمن أسئلة من (1-3).

المحور الثاني: الشفافية الرقمية ودورها في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية التي تتضمن أسئلة من (4-12).

المحور الثالث: دور نظم المعلومات في تحسين فعالية الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية الذي يتضمن أسئلة من (13-20).

¹ بوحوش عمار وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين-

ألمانيا، د ط، برلين- ألمانيا، 2019، ص 71.

² عونيات عبد القادر، محاضرات في المنهجية، جامعة أكلي امحمد والحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير 2017-2018، ص 30.

خامسا: عرض النتائج وتحليلها:

1- عرض نتائج المحور الأول المتعلق بالبيانات السوسيوغرافية:

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات التي من خلالها يمكن وصف مجتمع الدراسة:

1-1 توزيع مفردات العينة حسب الجنس:

يبين الجدول رقم (01) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الإناث		الذكور	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
32.5%	25	67.5%	52

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح عدد أفراد العينة حسب الجنس أن عدد الذكور هو المهيمن بتكرار قدرت 52 مفردة أي نسبة 67.5% وتنخفض عند الجنس الأنثوي بتكرار قدره 25 مفردة أي بنسبة 32.5%، ويمكن ارجاع ذلك إلى: العوامل الثقافية التي تلعب دور في استجابة الذكور للخدمات الرقمية الجديدة في المستشفيات من خلال عامل الراحة، وقد يرى أن استخدام التكنولوجيا يوفر لهم الوقت والجهد ويمكنهم من الحصول على الخدمات الصحية بشكل أسرع وأسهل دون الحاجة إلى الانتظار في الطوابير أو التنقل من مستشفى إلى آخر وتقبل التكنولوجيا الجديدة كجزء من التطور الاجتماعي بمعنى آخر يمكن أن يكون لدى الذكور الرغبة الطبيعية في الاستفادة من التقنيات الحديثة، وتعكس هذه الفئة اهتماما ملحوظا من قبل النساء بالتكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية والاستجابة إلى الخدمات الرقمية على أنها جزء لا مفر منه من تطور المجتمعات نحو اعتمادها كوسيلة فعالة لتحسين تجربتهن في المستشفيات سواء كان ذلك من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية أو تحسين تجربة حجز المواعيد أو تقديم الرعاية عن بعد والتحول العالمي نحو الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات الصحية والوعي بأهمية المعلومات والاتصالات إلى

زيادة الفاعلية وتوفير التواصل مع الفريق الطبي وتجاوز التعاملات الكلاسيكية القديمة والتحول نحو الرقمنة ومنه نستنتج: أن هناك اختلافاً في نسبة الاستجابة للخدمات الرقمية في المستشفيات وهذا الاختلاف يمكن أن يكون ناتجاً عن عوامل ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية أو تربوية وأهمية التطورات البرامج والحملات التوعوية التي تستهدف تعزيز الوعي حول فوائد استخدام التكنولوجيا الصحية التي تؤثر على توجهات الأفراد نحو التكنولوجيا وثقتهم في استخدامها، لذا يشير هذا التحول من النظام التقليدي الورقي في التدرج إلى نظام التقنيات والإنترنت وتحديث وتعديل الخدمات الرقمية، ورفي المستشفيات وتلبية احتياجات وتوقعات كافة الفئات الاجتماعية.

1-2 توزيع مفردات العينة حسب العمر:

يبين الجدول رقم (02) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف أعمارهم وهذا على النحو التالي:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

41 سنة فأكثر		من 31 إلى 40 سنة		من 26 إلى 30		من 18 إلى 25 سنة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
10.4%	08	18.9%	14	42.9%	33	28.6%	22

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.

تلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح عدد أفراد العينة حسب العمر الذين أعمارهم ما بين 26 إلى 30 هو المهيمن بتكرر قدر ب: 33 مفردة أي نسبة 42.9%، وتتنخفض عن الذين أعمارهم ما بين 16 إلى 35 سنة بتكرار 22 مفردة أي بنسبة 28.6%. في حين تأتي الفئة الذين أعمار ما بين 31 إلى 40 سنة بتكرار 14 مفردة وبنسبة قدرت ب: 18.9%.

في المرحلة الأخيرة الفئة الذين أعمارهم 41 سنة فأكثر بتكرار 08 مفردة بنسبة 10.4%. تشير إلى أهمية الخدمات الرقمية في المستشفيات بالنسبة لهم وربما يعكس ذلك تفضيلهم للتواصل والتفاعل عبر الإنترنت والبرامج الجديدة بدلا من القنوات التقليدية والانتباه إلى كيفية تأثير التكنولوجيا على الهوية الاجتماعية والتفاعلات الاجتماعية يمكن أن يؤدي التفضيل للخدمات الرقمية في المستشفيات إلى إعادة تشكيل تفاعل المرضى مع النظام الصحي والمؤسسات الطبية واعتماد جيل الشباب على التكنولوجيا في حياتهم اليومية وحاجتهم المتزايدة إلى سهولة الوصول والسريع إلى المعلومات الصحية، التي تعتبر جزء من جيل الألفية الذين ينمو مع التكنولوجيا ويعتمد عليها بشكل كبير في التواصل والاستفادة من الخدمات والتغيرات الحاصلة في العالم التي تعتبر أن التفاعل بين الفرد والتكنولوجيا عملية ذات تأثير متبادل في السلوك البشري التي تعتبر أدوات رئيسية في الوصول للمعلومات، هذه الفئة منخفضة نسبيا مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، قد يكون لديهم وعي أقل بالتكنولوجيا أو قد لا يكون لديهم الوصول الكافي إليها بسبب مسؤوليات عائلية أكبر أو مسؤوليات مهنية تجعلهم يميلون إلى الاعتماد على الطرق التقليدية للحصول على الرعاية الصحية. تشير إلى استجابة أقل بوجه عام مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، يمكن تفسير هذه الاستجابة بوجود عوامل قد تؤثر على تفضيلات هذه الفئة العمرية بالاعتماد على الخدمات الرقمية في المستشفيات، ولديهم مستوى أقل من الثقة في التكنولوجيا ذو قدرة محدودة تمنعهم من الاعتماد على الخدمات الرقمية بنفس القدر أستنتج أن الاختلافات في السلوك والمواقف والقيم بين أفراد المجتمع الأجيال المختلفة والتي قد تكون ناتجة عن تجارب مختلفة وتكنولوجيا متطورة، وتحولات اجتماعية تبرز هذا الاختلاف بين الأجيال أهمية فهم التوجهات والاحتياجات الفردية لكل فئة عمرية لتطوير الخدمات الرقمية بشكل أفضل وتلبية توقعاتهم واحتياجاتهم.

أن السلوك والموقف والقيم في الوقت الحالي تتحكم فيها التكنولوجيا المتطورة ما بين الأجيال الأقل من 30 سنة.

1-3 توزيع مفردات العينة حسب درجة التعليم:

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير درجة التعليم.

متوسط		ابتدائي		تقني سامي		جامعي		ثانوي	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
9.1%	07	14.3%	11	11.7%	09	33.8%	26	31.2%	24

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول رقم 03 يتضح لنا 26 فردا معظم أفراد العينة المدروسة مثقفون، حيث بلغت نسبة الجامعيين 33.8% لأن النسبة الأكبر من العينة من الشباب الذين عادة ما يتلقون تعليما جامعيًا، في حين بلغت عدد التكرارات 24 فردا ما يعادل نسبة 31.2% من الثانويين، بينما كانت عدد تكرارات الابتدائي 11 فرادا بنسبة 14.3%. قد تكون للتحويلات التكنولوجية دور في زيادة قبول الجامعيين بمزيد من الثقة والتحفيز لأستخدام الرقمنة والاقبال عليها داخل مجتمعهم الجامعي للأستخدام الرقمي في الخدمات الصحية؛ لأنها قد تعتبرها وسيلة مريحة وفعالة للوصول إلى الرعاية المقدمة؛ ويمكننا فهم استجابة فئة الثانويين الخدمات الرقمية في المستشفيات من خلال التفاعلات والتحارب المختلفة أتجاه التكنولوجيا وطريقة استخدامهم الى البرامج والتقنية والتطورات المقدمة وفهم افضل لسلوكهم وأتجاهاتهم نحو الخدمات الرقمية، التفاعل الاجتماعي في هذه الفئة قد يكون أقل تأثيرا على تبني التكنولوجيا مما يؤثر على قدرتهم في التفاعل وأقل قدرة لاستيعاب الخدمات الرقمية.

ومن هنا نستنتج التحديات وتفاوت في الوعي والفهم بين الفئات التعليمية المختلفة مما يتطلب استراتيجيات مخصصة لتعزيز الاستفادة الشاملة.

2- عرض نتائج المحور الثاني المتعلق بالشفافية الرقمية ودورها في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي:

الجدول رقم (04) يمثل استخدام التكنولوجيا الرقمية في مستشفى محمد شبوكي:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	56	72.7%
لا	21	27.3%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يمثل الجدول أعلاه أن 56 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن استخدام التكنولوجيا في مستشفى محمد شبوكي يمكن أن يحسن تجربة المرضى حيث بلغت نسبتهم 72.7% من الأفراد، بينما 21 فرد من أفراد لا يرون أن استخدام التكنولوجيا في هذا المشفى لا يحسن تجربة المرضى وكانت نسبتهم 27.3% من الأفراد.

ويرجع ذلك إلى الاستخدامات التكنولوجية الرقمية في مستشفى محمد شبوكي تعكس تطور الثقافة والمجتمع نحو اعتماد التكنولوجيا في مختلف جوانب الحياة يمكن أن يعزز هذا الاتجاه الثقة بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية حيث يمكن للتكنولوجيا تحسين الاتصال وتوفير الخدمات استجابة الفئة الأخرى التي رفضت استخدام التكنولوجيا الرقمية في مستشفى محمد شبوكي.

تشير إلى وجود تحفظ أو قلق بين هذه الفئة من المرضى بشأن استخدام التكنولوجيا في الرعاية الصحية يمكن أن يكون هذا بسبب عوامل مختلفة مثل القلق بشأن الخصوصية، أو عدم الراحة مع التكنولوجيا أو رغبة في التفاعل المباشر مع الأسباب في تقديم الخدمات الصحية.

أستنتج يجب أن تأخذ المؤسسات الصحية هذه التفاوتات في الاعتبار عند تطوير وتنفيذ حلول تكنولوجية إلى تخفيف المخاوف والتحفيزات التي قد تكون موجودة بين بعض المرضى وتحسين الاتصالات بين المرضى ومقدمي الرعاية مع التركيز على تلبية احتياجات وتوقعات كافة فئات المرضى.

الجدول رقم (05) يوضح التعاون مع نظام الحجز عبر الإنترنت للمواعيد الطبية في المشفى:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	76.6%
لا	18	23.4%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح من خلال الجدول أن 59 فرد من أفراد العينة تعاونوا واستخدموا نظام الحجز عبر الإنترنت للمواعيد الطبية في مستشفى محمد شبوكي الشريعة حيث كانت نسبتهم 76.6%، بينما الذين لم يستخدموا النظام كانوا 18 فرد بنسبة 23.4%، وتمثل هذه النسبة أن الخدمات في المشفى في تحسن.

ربما نظام الحجز عبر الإنترنت يعكس تغيرات في التوجه الاجتماعية نحو التكنولوجيا في المجتمع قد تشير هذه النتيجة إلى زيادة الرغبة في الراحة والفعالية في تنظيم المواعيد الطبية. بالإضافة إلى ذلك قد تعكس هذه النتيجة أيضا اتجاها نحو الثقة في الأنظمة التقنية للرعاية والتوجه نحو الرقمنة في القطاع الطبي، ربما نتيجة عدة عوامل اجتماعية وتقنية ممكن هناك بعض المرضى الأكبر سنا يواجهون صعوبة في استخدام التكنولوجيا الحديثة بالإضافة إلى ذلك قد يعاني بعض الأشخاص من عدم الوصول إلى الإنترنت بسبب الاختلافات الاقتصادية أو الجغرافية

الاستنتاج يمكن أن تعكس تفضيلات المرضى لنظام الحجز عبر الإنترنت أيضا تغيرات في ثقافة المؤسسة داخل المستشفى فقد يرتبط نجاح نظام الحجز عبر الإنترنت بسهولة الاستخدام وسرعة التجارب، وجودة الخدمة العامة التي يوفرها الموظفون في المستشفى.

الجدول رقم (06) يوضح تحسين فعالية التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	77.9%
لا	17	22.1%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن 60 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون تحسين في فعالية التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى من خلال استخدام التقنيات الرقمية حيث بلغت نسبتهم 77.9% وهذه نسبة جيدة، أما 17 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة كان رأيهم العكس حيث كانوا بنسبة 22.1%.

تشير إلى أن هناك علاقة قوية بين الطاقم الطبي والمرضى وهذا يعزز مستوى الثقة والرضا لدى المرضى. قد يكون هذا ناتجا عن اتباع الطاقم الطبي لأساليب تواصل فعالة مثل الاستماع الفعال.

وتوجيه الاهتمام الشخصي لكل مريض من الجانب الاجتماعي يمكن أن تعزز هذه العلاقة الثقة بين الفرد والمؤسسة الطبية، قد تعكس تحديات في التواصل بين الطاقم الطبي وهؤلاء المرضى. وقد تشمل العوامل الاجتماعية أو الثقافية أو السلوكية، أو قد تكون ناتجة عن انشغال الطاقم الطبي أو عدم فهمهم لاحتياجات الفرد بشكل كاف.

أستنتج أن فعالية التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى تعتمد على عدة عوامل بما في ذلك الثقة والاحترام والتواصل الفعال والتفاعل الايجابي وعليه ينبغي على المؤسسات الطبية العمل على تعزيز هذه العلاقات من خلال توفير بيئة مشجعة ومواجهة التحديات المحتملة التي قد تواجهها مختلف الفئات من المرضى.

الجدول رقم (07) يوضح الاستفادة من استخدام الأجهزة والتطبيقات الرقمية في المشفى:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	62	80.5%
لا	15	19.5%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يمثل الجدول أعلاه أن 62 فرد من الأفراد الذين شاركوا في هذا العمل البحثي استفادوا من استخدام الأجهزة والتطبيقات الرقمية التي يقدمها مشفى محمد شبوكي حيث بلغت نسبتهم 80.5% وهذه النسبة تعتبر جيدة جداً، بينما 15 فرد لم يستفيدوا من هاته الأجهزة والتطبيقات بلغت نسبتهم 19.5%.

ربما يعكس هذا الاتجاه تحولاً نحو تفضيل الاتصال الرقمي والتفاعل به، بدلاً من التفاعل وجها لوجه التقليدي وفي السياق الصحي قد ينظر الأفراد إلى الأجهزة والتطبيقات الرقمية كوسيلة لزيادة الراحة وتعزيز التواصل مع مقدمي الرعاية، ربما يرجع ذلك إلى عدم قبولهم أو استفادتهم من التكنولوجيا الرقمية في المستشفى محمد شبوكي إلى عدم الثقة في التقنية الجديدة أو الرغبة في التواصل الإنساني التقليدي في الخدمة المقدمة.

الاستنتاج: يمكن القول إن وجود تنوع كبير استجابات المرضى تجاه استخدام التكنولوجيا الرقمية في المستشفى محمد شبوكي بينما يقبل البعض منذ التقنيات ويستفيدون منها بشكل.

ويظهر آخرون عدم القبول أو الرفض لها، يجب على مقدمي الرعاية الصحية أن يكونوا حساسين لهذا التنوع ويعملوا على توفير بيئة تشمل كل الخيارات وتعزيز التفاعل الإيجابي.

الجدول رقم (08) يوضح تحسين البيئة الرقمية للتسجيل الطبي وتبادل الملفات الطبية:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	54	70.1%
لا	23	29.9%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح من خلال الجدول أعلاه أن 54 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يعتقدون أن تحسين البيئة الرقمية للتسجيل الطبي وتبادل الملفات الطبية قد أثر إيجاباً على فعالية الرعاية بنسبة كبيرة تقدر بـ 70.1%، بينما الراضون 23 فرد حيث بلغت نسبتهم 29.9%.

يشير إلى توجه إيجابي نحو تبني التكنولوجيا في الرعاية الصحية وهو مؤشر على تغير في ثقافة مستشفى محمد شبوكي وتوجهات المجتمع نحو الرقمنة وهذا نتيجة لزيادة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الرعاية الصحية وتسهيل الوصول إلى الملفات الطبية وزيادة الثقة للأفراد الذين رفضوا استخدام

التكنولوجيا في الرعاية الصحية قد تكون مرتبطة بعوامل عمرية أو تعليمية أو توجهات ثقافية. ويمكن أن تتعلق بالخصوصية والأمان والمخاوف.

استنتاج: أن هناك حاجة إلى توجيهات وتثقيف أكثر حول فوائد وسلامة استخدام التكنولوجيا في الرعاية الصحية من خلال توضيح الفوائد المحتملة في تحسين الوصول إلى المعلومات الطبية وتحسين التواصل ويمكن تقليل المخاوف وزيادة القبول لاستخدام التكنولوجيا في هذا السياق.

الجدول رقم (09) يوضح الحاجة لتوسيع استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	76.6%
لا	18	23.4%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن 59 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن هناك حاجة لتوسيع استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي وذلك بنسبة بلغت 76.6%، بينما الأفراد الذين يرون أنه ليس هناك حاجة لتوسيع استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي كانوا 18 فردا بنسبة 23.4%.

ربما يرجع استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي إلى التطور الاجتماعي أي مجال الرعاية، تشير إلى ارتفاع في نسبة الموافقة إلى تبني واسع لهذه التقنيات، مما يعكس تغيرات في تفضيلات المرضى واعتمادهم على التكنولوجيا في مجال الخدمات الصحية ويؤدي هذا النوع إلى التوصل الرقمي وتحسين مختلف الاتصالات، إلا أن نسبة الذين رفضوا استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي بأن هناك عددا من الأشخاص يفضلون الاتصال الشخصي أو يعتبرون التكنولوجيا الرقمية غير مناسبة أو غير ملائمة لاحتياجاتهم الصحية.

أستنتج أن هناك أهمية لتوفير خيارات متعددة للاتصال والرعاية الصحية مع مراعاة احتياجات وتفضيلات الفرد بما في ذلك الاعتبارات الثقافية والاجتماعية والشخصية.

الجدول رقم (10) يوضح مشاكل في التفاعل مع الخدمات الرقمية في المشفى:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	64.9%
لا	27	35.1%
أحيانا	00	00%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه أن 50 فرد من الأفراد الذين تم استجوابهم يواجهون مشاكل في التفاعل مع الخدمات الرقمية في المستشفى حيث بلغت نسبتهم 64.9%، بينما الآخرون كانوا 27 فرد من بين 77 الذين تم استجوابهم لم يواجهوا أي مشاكل حيث بلغت نسبتهم 35.1%.

ويمكن ارجاع ذلك إلى تنوع ناتج عن العوامل الاجتماعية والثقافية والفجوة التقنية والقيم والتفاعل الاجتماعي وطريق السيطرة في القدرة على مشاركة المرضى في عملية الرعاية المختلفة أو عدم القدرة في التكيف مع التغيرات التكنولوجية الجديدة.

يشير إلى أن هؤلاء الأشخاص لم يواجهوا تحديات كبيرة أو مشكلات ملحوظة في التفاعل مع الخدمات الرقمية في المستشفى قد تكون لديهم تجارب سابقة ايجابية مع خدمات الرعاية الصحية أو قد يكون لديهم مهارات تكنولوجية جيدة وقدرات التكيف مع التقنيات الحديثة ومنها نستنتج أنه يجب أن تكون الخدمات الرقمية مصممة بشكل يضمن توضيح كيفية استخدام الاتصال وتسهيل التقنيات وطريقة التواصل بين المرضى والأطباء.

الجدول رقم (11) يوضح استخدام خدمات الاستشارات الطبية عبر الهاتف والإنترنت:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	63.6%
لا	28	36.4%
أحيانا	00	00%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن 49 من الأفراد الذين شاركوا في هذا العمل البحثي أن استخدام خدمات الاستشارات الطبية عبر تطبيقات الهاتف الذكي والإنترنت أكثر راحة وذلك بنسبة 63.6%، بينما 28 من أفراد العينة يرون عكس ذلك كان عددهم 28 فرد أي بنسبة 36.4%.

ويمكن ارجاع ذلك إلى تسهيل وسائل التكنولوجيا والتقنيات في تحسين تجربة المرضى وتعليل العوائق التي قد تواجههم في الوصول إلى الرعاية الصحية مثل الزمن والمسافة والتكاليف وحتى تقديم العلاج عن بعد في بعض الحالات والتسيير الرقمي لقوائم الانتظار وترقيم ملفات المرضى، الفئة التي قالت يمكن ارجاع ذلك للتحديات التكنولوجية دور عام في الرضا مثل صعوبة الوصول إلى التكنولوجيا أو فهم كيفية استخدامها بشكل فعال أو عدم رضا المرضى على التغيرات الحديثة، ومنها نستنتج أن التحولات التكنولوجية الطبية، حيث تصبح الاستشارات الصحية عبر الإنترنت أو أجهزة التواصل الآخر سنستمر في التطور والانتشار في المستقبل إلى ضمان الجودة والفعالية.

الجدول رقم (12) يوضح تحديثات التطبيقات الرقمية للمستشفى قد تحسنت بمرور الوقت:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	53	68.8%
لا	24	31.2%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن 53 من أفراد العينة يرون أن تحديثات التطبيقات الرقمية قد تحسنت بمرور الوقت بنسبة بلغت 68.8%، بينما 24 من أفراد العينة رأبهم كان ذلك ولا يرون أي تحسن مع تحديثات التطبيقات كانوا بنسبة مقدرة بـ 31.2%.

ويمكن ارجاع ذلك إلى استخدام التطبيقات الرقمية مثل برنامج DEM و INTRANET الذي تؤدي إلى تحديثات مستمرة ومتكررة وأيضا إلى تحسين الأداء وتوفير المزيد من الخدمات والميزات التي تلبي احتياجات المرضى بشكل أفضل، وإلى تعزيز الاتصال بين المرضى والمستشفى الصحي. أم الفئة الذين أبدوا رفضهم للتطبيقات الرقمية الجديدة يرجع ذلك إلى المخاوف والاستياء بخصوص الاعتماد الكامل على التكنولوجيا في تقديم الرعاية الصحية وتفضيلهم للخدمات التقليدية، مثل: التواصل المباشر مع الأطباء أو استخدام الوثائق الورقية بدلا من التطبيقات الرقمية ومنها نستنتج الاختلافات في مستويات التوعية والتعليم حول التكنولوجيا الرقمية بين المجموعات المختلفة من المرضى وطريقة الوصول إلى التقنيات وفهمها بين الأجيال أو التطبيقات الاجتماعية مما يؤثر على استجاباتهم ورضاهم.

المحور الثالث: مساهمة نظم المعلومات في تحسين فعالية الخدمات العمومية بالمؤسسة
الاستشفائية محمد شبوكي

الجدول رقم (13) يوضح الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى من خلال الموارد
الرقمية:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	51	66.2%
لا	17	22.1%
أحيانا	09	11.7%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن 51 من أفراد العينة يرون أن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى من خلال الموارد الرقمية المتاحة توفر توجيهها أفضل، كانوا بنسبة 66.2 % بينما يرى 17 من أفراد العينة أن الخدمات الصحية لا توفر توجيهها أفضل، وكانت نسبتهم تقدر بـ 22.1%، أما 09 أفراد يرونها أحيانا فقط قدرت نسبتهم بـ 11.7 %.

ويمكن ارجاع ذلك إلى الاعتماد على الموارد الرقمية في الرعاية الصحية والتواصل بين المرضى والمتصلين عبر مختلف الاتصالات وتبادل الخبرات والدعم بطرق جديدة ومبتكرة إلى تعزيز الشفافية والوصول إلى المعلومات الصحية بشكل أكبر مما يسهل على المرضى اتخاذ قرارات صحية وأكثر راحة وتقديم خدمات سريعة وفعالة. إلا أن الذين أبدوا رفضهم بأن التكنولوجيا لا تكون دائما حلا مثاليا أو الخيار الأول للمجتمع بل يجب أن تتوفر في الاحتياجات والقيم الاجتماعية والثقافية والبيئية للأفراد وهذا نتيجة الثقة المنخفضة في الخدمات الرقمية أو قلة الوعي بفوائدها أو رغبة في التواصل المباشر. إلا أن الذين قالوا أحيانا تفهم أن هناك فئة من المرضى الذين يعتمدون على الخدمات الصحية المقدمة عبر

الموارد الرقمية في بعض الأحيان وتفضل الرعاية التقليدية في أوقات أخرى حسب طبيعة الخدمات المقدمة للمستشفى. ومنها نستنتج أن الاختلاف في تفضيلات المرضى واحتياجاتهم الشخصية التي توفر لهم خيارات متنوعة ومرنة للرعاية الصحية مما يساعد في تلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل وتحسين تجربتهم وتقديم الدعم المناسب بشكل عام.

الجدول رقم (14) يوضح الاستفادة من توفر الخدمات الطبية عبر الإنترنت:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	77.9%
لا	17	22.1%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه عدد الأفراد المستفيدين من توفر المعلومات الطبية عبر الإنترنت وفهم حالتهم المرضية وأيضاً خيارات العلاج كان عددهم 60 فرداً، أي بنسبة 77.9%، والذين لم يستفيدوا من توفر المعلومات كان عددهم 17 فرداً، أي بنسبة بلغت 22.1%. ويمكن ارجاع ذلك إلى توفير المعلومات الطبية عبر الإنترنت في تحسين فهم المرضى لحالتهم الصحية وخيارات العلاج فهذه المعلومات تمكنهم من فهم تشخيصاتهم بشكل أفضل وتوضيح التفاصيل الطبية واستكشاف الخيارات العلاجية المتاحة لهم وفقاً لحالتهم الصحية وتفضيلاتهم الشخصية، إلا أن الذين أبدوا رفضهم يعتقدون أن المعلومات المتاحة عبر الإنترنت قد تكون مظلمة أو غير موثوقة أو قد يكونون يفضلون الاعتماد على معلومات من مصادر شخص مع الطاقم الطبي، حيث يمكنهم طرح الأسئلة والاستفسارات مباشرة والحصول على إجابات فورية ومفصلة، ومنها نستنتج أن الوصول إلى الإنترنت أو فهم المعلومات المتاحة بسبب الفجوات والمهارات اللغوية والثقافية لاستجابة المرضى للخدمات المقدمة عبر الإنترنت.

الجدول رقم (15) يوضح تعزيز البنية التحتية الرقمية ومساهمتها في تسريع الخدمات:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	77.9%
لا	17	22.1%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه عدد الأفراد الذين يرون أن تعزيز البنية المعلوماتية الرقمية سيساهم في التقليل من الانتظار وتسريع الخدمات في المستشفى بشكل فعال حيث كان عددهم 60 فرد، أي بنسبة 77.9%، والذين يرون عكس ذلك كان عددهم 17 فرداً، أي بنسبة بلغت 22.1%.

ويمكن ارجاع ذلك إلى مختلف التطورات الاجتماعية، والتكنولوجية التي تعكس الاستجابة وزيادة التوجه نحو استخدام الرقمنة في تسريع الخدمات والاعتماد المتزايد على التقنيات الجديدة وتفاعل المرضى مع نظم المعلومات المقدمة من الفريق الطبي، يمكن أن يكون الرفض لتعزيز البنية التحتية الرقمية في المستشفى ناتجا عن مقاومة طبيعية للتغيير، فبعض الأفراد يعتبرون التكنولوجيا الرقمية تزيد من البعد والتفاعل الإنساني في تقديم الخدمات وعدم توفير التوازن بين الأدوار، ومنها نستنتج يجب أن يكون هناك دراسات و تحليل لفهم العوامل التي تحدد استعداد المرضى لتبنى التكنولوجيا الرقمية في الرعاية الصحية. كما تبرز الحاجة إلى تصميم حلول البنية التحتية بشكل يأخذ بعين الاعتبار والاحتياجات لجميع الأفراد لتحقيق فعالية أكبر في الاستجابة.

الجدول رقم (16) يوضح كيفية استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	49.4%
لا	26	33.8%
أحيانا	13	13.9%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه عدد الأفراد الذين شاركوا في هذا العمل البحثي حيث 38 من الأفراد يرون بأن المشفى يوضح للمريض كيفية استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية المتاحة، قدرت نسبتهم بـ 49.4 %، بينما الذين يرون عكس ذلك فكان عددهم 26 فردا من أفراد العينة، و قدرت نسبتهم بـ 33.8 %، أما 13 فردا فيرون أن المشفى يوضح أحيانا كيفية استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية، كانت نسبتهم بلغت 13.9%.

ويمكن إرجاع ذلك التقدم التكنولوجي للدور الكبير في زيادة قبول المجتمع للاستخدام الرقمي في مجال الرعاية الصحية التي تؤدي للانتشار المتزايد للهواتف الذكية والإنترنت إلى توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات والتقنيات.

إلا أن الذين أبدوا رفضهم بأنهم مجموعة تنشأ بعوامل معينة قد تشمل هذه العوامل الثقة المنخفضة في الأنظمة الرقمية أو الخصوصية أو ربما قد يكون لديهم تحفظات بسبب القدرة على الوصول إلى التكنولوجيا.

أم الذين قالو أحيانا هم الأفراد الذين لديهم نظرة أكثر توازنا للتكنولوجيا حين يرون بعض الفوائد في استخدام الأدوات الرقمية في بعض الحالات وفي حين يفضلون الاعتماد على الرعاية التقليدية في حالات أخرى، وقد يكون لديهم تفضيلات شخصية أو ظروف صحية

تجعل استخدام التكنولوجيا ملائماً في بعض الأوقات وغير ملائم في أوقات أخرى. ومنها نستنتج التأثيرات المتعددة للعوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على قرارات الأفراد فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا في الرعاية الصحية ويتوجب على مقدمي الخدمات أن يكونوا حساسين لهذا النوع.

رقم (17) يوضح التواصل الإلكتروني مع الأطباء:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	48.1%
لا	22	28.6%
أحيانا	18	23.4%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول أعلاه عدد الأفراد الذين يرون أن التواصل الإلكتروني مع الأطباء والمريض قد أدى إلى تحسين الرعاية المقدمة، حيث قدر عددهم بـ 37 فرد أي بنسبة 48.1%، أما الذين يرون عكس ذلك كانوا 22 فرداً، بنسبة قدرت بـ 28.6%، وعدد الأفراد يرون أن التواصل الإلكتروني مع الأطباء يؤدي أحيانا إلى تحسين الرعاية قدر عددهم بـ 18 فرداً، أي بنسبة 23.4%.

ويمكن إرجاع ذلك إلى كيفية التواصل الإلكتروني وتعزيز العلاقة بين الطبيب والمريض حيث يمكن للمريض أن يشعر بأنه أكثر تواصل مع العناية الصحية وأكثر شمولاً في صنع القرارات بشأن علاجه، والمحتمل أن يؤدي هذا التفاعل المتزايد إلى زيادة الثقة بين الأطباء والمرضى وبعض النظر عن الموقع الجغرافي أو الجدول الزمني قد يكون لبعض المرضى مخاوف أو قلق من فقدان التواصل الشخصي والفرصة للتواصل المباشر مع

الأطباء. ويرتبط ذلك بالحاجة إلى الشعور بالدعم والتأثير الإنساني من الطبيب. وهو جانب لا يمكن تقديمه بنفس الطريقة من خلال التواصل الإلكتروني

وفي حين الفئة التي قالت أحيانا تشير إلى أنه قد يكون لبعض المرضى احتياجات مختلفة تتطلب توصلا مباشرا مع الطبيب مثل الحالة الطبية المعقدة أو طبيعة المشكلة الصحية المختلفة التي تتطلب توصلا مع الطبيب لمناقشة حالتها وفي أحيان أخرى يفضلون استخدام التواصل الإلكتروني لاستشارات طبية.

ومنه نستنتج أهمية التواصل الشخصي والإنساني مع المرضى وتوفير الدعم والراحة لتقديم تشكيلة متنوعة من القنوات الرقمية والتقنيات الاتصالية بمختلف أنواعها..

الجدول رقم (18) يوضح استخدام التكنولوجيا في الأخطاء الطبية:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	51	66.2%
لا	26	33.8%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن 51 من الأفراد الذين شاركوا في هذا العمل البحثي يعتقدون أن استخدام التكنولوجيا قد ساعد في التقليل من الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية الصحية، حيث قدرت نسبتهم بـ 66.2%، أما الذين كانت آراءهم عكس ذلك قدر عددهم بـ 26 فردا، أي بنسبة 33.8%.

ويمكن إرجاع ذلك إلى استخدام التكنولوجيا في تشخيص الأمراض بدقة أكبر، وتتبع السجلات الطبية الإلكترونية. وتوفير التنبؤات الصحية وتحسين عمليات العلاج والجراحة وتوفير التواصل الفعال وتقديم الرعاية الصحية عن بعد بين الفريق الطبي والمرضى.

إلا أن الذين أبدوا رفضهم إلى القلق وعدم الدقة أو الاعتماد الكبير على التكنولوجيا وبيانات المرضى وسلامتها عند استخدام الأجهزة الرقمية وفقدان الوظائف البشرية أو تقليصها نتيجة لتوسع استخدام التكنولوجيا في الرعاية الصحية.

ومنها نستنتج تحسين التواصل وزيادة الوعي حول فوائد التكنولوجيا الطبية والضمانات المتاحة لحماية الخصوصية والأمان وتوجيه الجهود حول مميزات التقنيات الجديدة.

الجدول رقم (19) يوضح مواجهة الصعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	49.4%
لا	17	22.1%
أحيانا	13	16.9%
غالبا	09	11.7%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه عدد الأفراد الذين واجهوا صعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي والذي بلغ عددهم 38 فردا، أي بنسبة 49%، أما الذين لم يواجهوا أي صعوبات فكان عددهم 17 فردا، قدرت نسبتهم بـ 22.1%، والذين يواجهون الصعوبات غالبا قدر عددهم بـ 13 فردا، أي بنسبة 16.9%، أما بالنسبة للذين غالبا ما يواجهون هذه الصعوبات قدر عددهم بـ 09 أفراد، أي بنسبة 11.7%.

ويمكن ارجاع ذلك إلى عدم القدرة على استخدام التكنولوجيا بفعالية، وهي مشكلة تتجاوز مجرد عدم القدرة على استخدام التكنولوجيا بفعالية، وهي مشكلة تتجاوز مجرد عدم الوصول إلى الأجهزة الرقمية. وأن الكثير من الأفراد خاصة من الفئات العمرية الأكبر سنا يفتقرون

إلى المهارات اللازمة للتفاعل مع الأنظمة وطرق الاتصال الجديدة إلا أن الفئة التي عارفت عن وجود الصعوبات كان لديهم مستوى أعلى وخبرة أكبر أو اعتيادهم هو في استخدام التكنولوجيا مما يسهل عليهم التعامل مع الخدمات والاتصال في التفاعل مع الرقمنة والإنترنت ولديهم ثقة في التقنيات المعاصرة. إلا أن التي أحيانا ما يواجهون صعوبات في الخدمات الرقمية قد يكون لديهم مستوى تعليمي متوسط الذين يكتسبون بعض المعرفة التقنية ولكنها ليست كافية للتعامل مع جميع جوانب الخدمات الرقمية وكما يواجهون صعوبة في التطبيقات والمهارات المتقدمة ومنها نستنتج توفر أجهزة رقمية حديثة وسهلة الاستخدام في تحسين الوصول إلى التكنولوجيا التي تراعي احتياجات جميع الفئات العمرية والتعليمية.

الجدول رقم (20) يوضح الإجابات المقدمة للمرضى حول استفسارات التكنولوجيا:

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	54	70.1%
لا	23	29.9%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه أن 54 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن الإجابات المقدمة للمرضى حول استفسارات التكنولوجيا الرقمية كافية لنزع الغموض والتوضيح لهم، حيث بلغت نسبتهم 70.1%، أما بالنسبة للذين لم يتوافقوا مع هذا الرأي قدر عددهم بـ 23 فرداً، أي بنسبة 29.9%.

ويمكن ارجاع ذلك إلى التكنولوجيا التي توفر إجابات فورية وسريعة. مما يلي حاجة المرضى للمعلومات في الوقت المناسب والتحويلات المهمة للخدمات الجديدة. أن الذين أبدوا رفضهم للإجابات والاستفسارات المقدمة راجع إلى عدم الدقة في الإجابة التكنولوجية

المعتمدة أو غير واضحة بطريقة كافية وصعوبة استخدامها ويفضلون التفاعل البشري بدلا من الآلات.

ومنها نستنتج تحسين الأدوات التكنولوجية لتلبية احتياجات جميع المرضى بشكل أفضل..

سادسا: تحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل المعطيات المتحصل عليها بخصوص استجابات أفراد المجتمع توصلنا إلى النتائج التالية:

1- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

- نلاحظ أن نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة يعتقدون أن استخدام التكنولوجيا الرقمية في مستشفى محمد شبوكي يمكن أن يحسن تجربتهم كمرضى لأن استخدام التكنولوجيا يوفر لهم الوقت والجهد ويمكنهم الحصول على الخدمات الصحية بشكل أسرع وأسهل دون الحاجة إلى الانتظار والتنقل بين المستشفيات.
- نرى أن الفئة الكبيرة من المجتمع يستخدمون نظام الحجز عبر الإنترنت للمواعيد الطبية وذلك لعدم تضييع الوقت والتعب والتنقل لهذا المشفى.
- أن معظم الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يلاحظون تحسين في فعالية التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى وذلك راجع لاستخدامهم التكنولوجيا الرقمية.
- يُرى بأن استخدام الأجهزة والتطبيقات الرقمية يسهل الخدمات الاستشفائية.
- أن تبادل الملفات الطبية وتحسين البيئة الرقمية أثر ايجابا على فاعلية الرعاية وذلك راجع لتسهيل التكنولوجيا الرقمية للخدمات.
- أن تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي راجع لاستخدام التكنولوجيا الرقمية وذلك لسهولة استخدامها.
- يُرى أن استخدام الخدمات الاستشارية الطبية تريح المرضى من عدة جوانب.

- يلاحظ أن تحديثات التطبيقات قد تحسنت بمرور الوقت وذلك راجع لتطوراتها مع مرور الوقت.

2- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

نلاحظ أن:

- الخدمات الصحية في مستشفى محمد شبوكي توفر توجيهها أفضل وذلك راجع لتحديث وتطور خدماتها.

- أن معظم أفراد عينة الدراسة قد استفادوا من توفر المعلومات الطبية عبر الإنترنت وأيضا فهمهم لحالتهم الصحية.

- نلاحظ أن البنية الرقمية ساهمت في عدم تضييع الوقت في الانتظار وتسريع الخدمات من خلال التحديثات اتضح للمرضى كيفية استخدام التطبيقات الرقمية.

- إن التواصل الإلكتروني أدى إلى تحسين الرعاية بشكل أفضل وساعد في التقليل من الأخطاء الطبية وتحسين الجودة وأن الإجابات المقدمة للمرضى حول استفساراتهم كافية لنزع الغموض.

ثامنا: مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية:

- تسليط الضوء على الحتمية التكنولوجية تشير إلى أن التكنولوجيا ليست مجرد أداة تستخدمها المجتمعات بل هي قوة مؤثرة تشكل هذه المجتمعات وتعيد تشكيلها بطرق جوهرية وبحسب ماكلوهان أن التكنولوجيا تمتلك قوة لتغيير وخلق بنية تكون فيها التقنيات وسيلة أساسية إلى مختلف المؤهلات العلمية التي تعزز قدرة المجتمع على التفاعل الإيجابي مع التكنولوجيا وتوجيه تأثيراتها بطريقة تعود بالنفع على المجتمع.

- نظرية الحتمية التكنولوجية: تسليط الضوء على التطورات التكنولوجية وكيفية التوصل بين الطقم الطبي والمرضى بواسطة التطبيقات الطبية والبرامج الرقمية وتعزيز التكنولوجيا ووسائل الاتصال المبتكرة للوصول إلى رعاية صحية معاصرة.

- تعتبر النظرية التكنولوجية هي المحرك الرئيسي التي تحدد شكل المجتمع وتطوره وتحسين الكفاءة والجودة وفهم كيفية تكامل الخدمات الرقمية المتقدمة للمستشفى وتطوره في المستقبل.
- وفقا للنظرية يعتبر ماكلوهان أن التكنولوجيا الرقمية تؤثر على المجتمعات والثقافة والعادات والتقاليد وتوسيع قدرات الإنسان في التطبيقات بالمستشفى إلى تحسين الخدمات الرقمية مع مرور الوقت الذي يعيد تشكيل المؤسسات وكيفية التفاعل والتحكم في استخدام برامج جديدة مثل DEM الذي يعملون بها على مستوى مصلحة الاستعجالات مصلحة الأشعة والمخبر الداخلي وكذلك مكتب الدخول بالمؤسسة حسب حالة المريض يبرمج وينظم تلقائيا والتسيير الرقمي لقوائم الانتظار ومواعيد العلاج عن بعد والإلكترونية الملف للمريض والانتقال من نظام ورقي أو انتظار في طوابير إلى 0 ورقة وتقليص الوقت على المرضى إلى تسريع الخدمات وتقليل الانتظار.

يرى ماكلوهان أن التكنولوجيا الرقمية في الرعاية الصحية تعيد تشكيل بنية المعلومات التي تساهم في تسريع الخدمات بالمستشفى وسيرها بشكل فعال إلى تغيير جذري في العلاقة التقليدية بين الطبيب والمريض وإدخال أنظمة إلكترونية ترفع من الكفاءة وتحسين استعمال التقنيات وفقا لماكلوهان أن الوسيلة هي الرسالة بمعنى أن الرقمنة هي الوسيلة الجديدة التي تؤثر على الثقافة والتغيير في الديناميات الاجتماعية إلى توفير بيانات وخدمات بأكثر سهولة للتقنيات المعاصرة.

النتائج العامة لدراسة:

- إن استخدام التكنولوجيا الرقمية حسن تجربة المرضى.
- هناك تحسن في فعالية التواصل بين الأطباء والمرضى بفضل نظام الحجز عبر الإنترنت والرقمنة بصفة عامة.
- الاستفادة من جميع الأجهزة والتطبيقات الرقمية في مستشفى محمد شبوكي.

- تحسين فعالية الرعاية من خلال البيئة الرقمية والاتصال بين المرضى والأطباء وهذا راجع لتوسيع استخدام التكنولوجيا الرقمية بالرغم من وجود بعض المشكلات في التفاعل مع هذه الخدمات.
- الإحساس بالراحة ذلك راجع لسهولة الاستشارات الطبية عبر تطبيقات الهاتف الذكي والإنترنت وتحديثات التطبيقات الرقمية.
- الاستفادة من توفر المعلومات الطبية والخدمات الصحية وخيارات العلاج في المستشفى.
- التقليل من الانتظار وكسب الوقت وتسريع الخدمات في مستشفى محمد شبوكي بفضل التقنيات الرقمية.
- سهولة التواصل الإلكتروني مع الطاقم الطبي والمرضى وتقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل نستنتج أن الرقمنة مهمة لأي مؤسسة خدمية من أجل تحقيق أهدافها، إذ أن تطبيق الرقمنة في جميع المؤسسات مهمة وتؤثر إلى حد مرتفع على الخدمات العمومية فيها.

خاتمة

وفي ختام هذا العمل نرى من خلال تطبيق الرقمنة في قطاع الخدمات العمومية واستكمال التحول الرقمي يتطلب حضور ذلك النظام المتكامل من المكونات الإدارية، التقنية، المعلوماتية، البشرية والمالية، وغيرها من العناصر الجوهرية التي تتكامل أدوارها وتأثيراتها المتبادلة في سياق عملية التحول الإلكتروني للخدمات العمومية لتتماشى مع متطلبات المجتمع الإلكتروني الجديدة مع التركيز على تجربة المرضى ويتضح من خلال الدراسة أن تطبيق الرقمنة في المجال الصحي يمكن أن يساهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات المقدمة للمرضى، من خلال تسريع الإجراءات، و تحسين دقة المعلومات الطبية، وتوفير الوقت والجهد لكل من المرضى والعاملين في القطاع الصحي وتحسين التواصل بين المرضى والأطباء، وكذلك بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة الاستشفائية، مما يساهم في تقديم رعاية صحية متكاملة وأكثر كفاءة. بالإضافة إلى ذلك، تعزز الرقمنة من قدرة المؤسسات الصحية على إدارة الموارد بشكل أفضل وتحليل البيانات لاتخاذ قرارات مبنية على الأدلة.



قائمة المراجع

❖ الكتب:

1. إياد هلال الدليمي، نظام الاتصال والإعلام الدولي تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتأثيرها على بلاد الدولة، دار النهضة العربية، بيروت، ط1، 2013.
2. بوحوش عمار وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين - ألمانيا، د ط، برلين - ألمانيا، 2019.
3. بيتر بي سيل، الكون الرقمي الثورة العالمية في الاتصالات ترجمة ضياء وراذ، مؤسس هداوي سي أي سي، المملكة المتحدة، ط1، 2017.
4. سارة تيتيلة، استخدامات التكنولوجيا بالمؤسسات الاستشفائية الجزائرية ودورها في ترقية الخدمات الصحية: المؤسسة الاستشفائية العمومية، أولاد جلال ولاية بسكرة، أعمال المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في المؤسسات المعلومات العربية، الواقع التحديات، والطموح)، السودان، دار المنظومة، الاتحاد العربي للمكتبات، وزارة الثقافة، وزارة الكهرباء والسدود، وجمعية المكتبات والمعلومات السودانية، الخرطوم.
5. طارق عبد الرؤوف، مفهوم وتقدير الذات، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2018.
6. لخطة كريم الجعافرة، المهددات القيمية والسلوكية المعولمة وأثرها على البناء الأسري، دار الخليج، ط1، 2021.
7. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013.
8. وسام كمال، الإعلام الإلكتروني والمحمول بين المهنية وتحديات التطور التكنولوجي، دار الفجر، ط1، القاهرة - مصر، 2014.
9. فايز أبو عامرية، ناصر جرات، محمد ديري، دور استخدام نظم المعلومات.

❖ الأطروحات والمذكرات:

10. بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر معمر، رقمه الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، تخصص قانون عام اقتصادي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، 2021-2022.
11. سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة ماجستير، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.
12. صباح شارف، مروى كشرود، دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي، 2019-2020.
13. عنكوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشائها، قسنطينة، 2010.

❖ الموسوعات:

14. بشير برمان، موسوعة التراث والمخطوطات العربية وكيفية تحقيقها 1-2، الكتب العلمية، الجزء الثاني، بيروت، لبنان (1).

❖ المجالات:

15. أحمد بالجيلالي، تقييم شفافية الموازنة العامة بالجزائر ومتطلبات تعزيزها، جامعة الشلف، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، المجلد (07)، العدد 02، 2021.
16. بطاط نور الدين الرقمنة واسهاماتها في التحديث الادارة الرياضية، مجلة العلوم الأداء الرياضي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة - الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2021، ص 126-127.

17. بضيف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات -، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، نوفمبر 2021.
18. بوخافة رفيقة، أبيش سمير، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة جيجل، المجلد 06، العدد 02.
19. بوعزة صبرين، براج محمد، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية بالبلدية "دراسة حالة للوثائق البيومترية"، مجلة الدراسات الأكاديمية، العدد 02، 2019.
20. تومي محمد الأمين، فعالية نظام الرقمنة الإدارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية تمنراست (الجزائر)، مجلة أفاق علمية، المجلد 15، العدد 2.
21. دخيلي خالد، أثر التوجه نحو الحوكمة الالكترونية في تعيين الأداء التسويقي للخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، 2021.
22. سفيان ريملاوي، عصنة الخدمة العمومية المحلية: دراسة في الآليات والتحديات، دفاتر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 03، 2021.
23. عنون فؤاد، ضويفي حمزة، إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية وادي العليق)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 04، العدد 01، 2020.
24. عونيات عبد القادر، محاضرات في المنهجية، جامعة أكلي امحمد والحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2017-2018، ص 30.
25. قديد ياقوت، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018.

26. كريمة عباسي، التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2021.
27. كسيرة سمير، فارس فضيل، دور نظم المعلومات في عملية اختيار المشاريع في مؤسسة اقتصادية، جامعة الجزائر 03، العدد 06.
28. كوال روفيا، بوفطيمة فؤاد، مساهمة القمنة في تفعيل مشاركات المعرفة، جامعة باتنة 01 (الجزائر)، مجلة الآفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، 2022.
29. لمية طالة، الإدارة الإلكترونية وعصرنة الخدمات العمومية، جامعة الجزائر 03، المجلد 04، العدد 02، 2020.
30. مذكورة مليكة، التحديات الأخلاقية للرقمنة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف - الجزائر، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 04، العدد 02، 2022.
31. موسى عبد الناصر ومحمد قرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة بسكرة، الجزائر، 2011.
32. هبال عبد المالك، أثر توفير متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المعرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية، جامعة المسيلة (الجزائر)، المجلد 14، العدد 01، 2023.
33. رمضان إبراهيم أبو جزر، أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية في سوق فلسطين للأوراق المالية، جامعة الأقصى (فلسطين)، مجلة الدراسات الاستراتيجية والبحوث السياسية، المجلد 2، العدد 1، 2023.

❖ المواقع الإلكترونية:

34-<https://samihawiyah.wordpress.com>, 1:30 2-1:19

قائمة الملاحق

الملحق رقم -01-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



الاستمارة

دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية

-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي-

تحية طيبة وبعد:

في إطار الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، تقوم الطالبات بإعداد دراسة موسومة بـ "دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية - دراسة ميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد شبوكي الشريعة - " نأمل أن تتكرموا وتخصصوا جزء من وقتكم لملء هذه الاستبانة لتساهموا في إنجاز هذا العمل.

نرجو منكم التمعن في قراءة الأسئلة والإجابة عليها عن طريق وضع إشارة في الخانة التي تتفق مع رأيكم شاكرين جهودكم وحسن تعاونكم علما أن إجاباتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وبشكل سري.

مع فائق التقدير والاحترام.

وشكرا

إشراف الأستاذ:

محمد مالك.

اعداد الطلبة:

- سعيدان لندة.

- بوطورة أمينة.

السنة الجامعية:

2024-2023

المحور الأول: بيانات سوسيو ديموغرافية:

1. الجنس : ذكر أنثى
2. العمر: [18-25] [26-30] [31-40] [41 فأكثر]
3. المستوى التعليمي: ثانوي جامعي تقني سامي
- ابتدائي متوسط

ثانيا: الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

المحور الثاني: الشفافية الرقمية ودورها في تحسين الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي:

- 1- هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا الرقمية في مستشفى محمد الشبوكي ممكن أن يحسن تجربتك كمريض؟
نعم لا
- 2- هل استخدمت أو تعاونت مع نظام الحجز عبر الانترنت للمواعيد الطبية في هذا المشفى؟
نعم لا
- 3- هل تلاحظ أي تحسين في فعالية التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى من خلا استخدام التقنيات الرقمية؟
نعم لا
- 4- هل استقدت من استخدام الأجهزة أو التطبيقات الرقمية التي يقدمها مشفى محمد شبوكي؟
نعم لا
- 5- هل تعتقد أن تحسين البيئة الرقمية للتسجيل الطبي وتبادل الملفات الطبية قد أثر إيجابيا على فعالية الرعاية؟
نعم لا
- 6- هل تشعر أن هناك حاجة لتوسيع استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الاتصال بين المرضى والفريق الطبي؟
نعم لا
- 7- هل واجهت أي تحديات أو مشكلات في التفاعل مع الخدمات الرقمية في المستشفى؟
نعم لا أحيانا
- 8- هل استخدمت خدمات الاستشارات الطبية عبر تطبيقات الهاتف الذكي والإنترنت، وهل ترى ذلك أكثر راحة؟
نعم لا أحيانا
- 9- هل تعتبر أن تحديثات التطبيقات الرقمية للمستشفى قد تحسنت بمرور الوقت؟
نعم لا

المحور الثالث: دور نظم المعلومات في تحسين فعالية الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي:

10- هل الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى من خلال الموارد الرقمية المتاحة توفر لك توجيهها أفضل؟

نعم لا أحيانا

11- هل استفدت من توفر المعلومات الطبية عبر الإنترنت في تعزيز فهمك لحالتك الصحية وخيارات العلاج؟

نعم لا

12- هل تعتقد أن تعزيز البنية المعلوماتية الرقمية سيساهم في التقليل من الانتظار وتسريع الخدمات في المستشفى بشكل فعال؟

نعم لا

13- هل ترى بأن المستشفى يوضح للمريض كيفية استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية المتاحة؟

نعم لا أحيانا

14- هل ترى أن التواصل الإلكتروني مع الأطباء والمريض قد أدى إلى تحسين الرعاية المقدمة؟

نعم لا أحيانا

15- هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا قد ساعد في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية الصحية؟

نعم لا

16- هل واجهت أي صعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية بالمؤسسة الاستشفائية محمد شبوكي؟

نعم لا أحيانا غالبا

17- هل ترى أن الإجابات المقدمة للمرضى حول استفسارات التكنولوجيا الرقمية كافية لنزع الغموض

والتوضيح لهم؟ نعم لا

الملحق -02-



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع
المرجع رقم: 39 / ق ع ا ج 2024

إلى السيد (ة): هدير المؤسسة

تاريخ: 2024/04/28
2024/05/01

إذن بالدخول

بعد واجب التحية والاحترام...

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة الماستر بقسم علم الاجتماع يرجى منكم السماح للطلاب

بإجراء زيارات ميدانية بمؤسستكم لغرض إجراء الدراسة الميدانية لمذكرة الماستر.

الطالب 1: سعيد ابوالبيدة..... التخصص: تسيير وخدمات

الطالب 2: بوفور أمينة..... التخصص: تسيير وخدمات

موضوع البحث: دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التحية والاحترام.

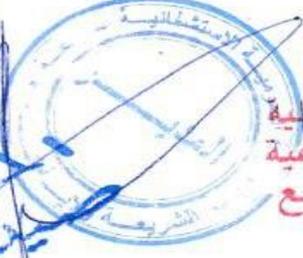
تبسة في 05 ماي 2024

المؤسسة المستقبلة

رئيس القسم

الأستاذ المشرف

صديقتي



Handwritten signature of the supervisor

Urgent

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة الصحة
Ministère de la Santé

19 نوفمبر 2023
4.196

Tébessa le :

Direction de la Santé et de la Population : Tébessa
Cellule informatique

N° / / WT/DSP/CIR/2023

2023 نوفمبر 19

A Messieurs ;

Le Directeur de l'Etablissement hospitalier Spécialisé M et E Khaldi A.
Les Directeurs des Etablissements Publics Hospitalier Tous

Objet : Rapport d'étapes en réponse à la note N° 003 du 02/11/2023
relative à la numérisation des établissements de santé .

Réf : : Notre envoi N° 8889 du 07/11/2023 et rappel le 14/11/2023 .

P . J. : Note N° 003 du 02/11/2023 relative à la numérisation des établissements

Suite à nos envoi sus cités , j'ai le regret de vous informer que nous n'avons pas reçu, de votre part , le rapport d'étapes indiqué dans la note N° 003 du 02/11/2023 , ce rapport qui doit inclure ce que vous avez réalisé en matière de numérisation actuellement , et ce vous envisagez pour le généraliser jusqu'aux services d'hospitalisations suivant les cinq point de ladite note :

- 1 – Elaborer un plan de numérisation : ce point doit inclure un calendrier précis et des étapes claires pour la mise en œuvre de la numérisation jusqu'au 31/12/2023.
- 2 – Affecter des ressources, 3- mettre en place un mécanismeetc.) .

De ce qui précède , je vous demande de nous transmettre ce rapport le dimanche 19/11/2023 avant 15h.00 afin que nous puissions les transmettre à la tutelle dans les délais .

J'attache une importance particulière quant au respect des délais

Le Directeur de la Santé
et de la Population

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة الصحة

Ministère de la Santé

Direction de la Santé et de la Population : Tébessa

Tébessa le : 02 novembre 2023

Cellule informatique

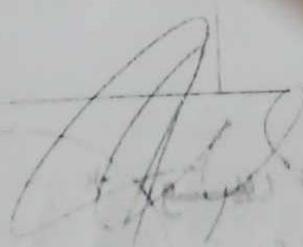
N° / 003 / WT/DSP/CIR/2023

A Messieurs ;

Le Directeur de l'Etablissement hospitalier Spécialisé M et E Khaldi A.
Les Directeurs des Etablissements Publics de Santé de Proximité Tous
Les Directeurs des Etablissements Publics Hospitalier Tous

Bordereau d'envoi

Désignation	Quantité	Observations
Veuillez trouver ci-joint : Note N° 003 du 02 novembre 2023 relative à la numérisation des établissements de sante	01	Pour application et compte rendu


Le Directeur de la Santé
et de la Population

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة الصحة
Ministère de la Santé

Direction Générale des Services de Santé et de la Réforme Hospitalière

NOTE N° 2023/005 DU
ETABLISSEMENTS DE SANTE

RELATIVE A LA NUMERISATION DES

Destinataires	Mesdames et Messieurs les Directeurs Généraux des CHU, et EH Monsieur le Directeur Général de l'EHU Oran Mesdames et Messieurs les Directeurs de la Santé et de la Population des Wilayas en communication avec ; Mesdames et Messieurs les Directeurs des EHS, EPH, EPSP	Pour exécution, diffusion et suivi
---------------	--	------------------------------------

La numérisation du secteur de la santé est une priorité absolue ancrée dans le plan d'action pour le malade « PAM ». Des progrès ont été réalisés quant à sa concrétisation au niveau de nos établissements de santé.

La journée d'évaluation du lundi **23 octobre 2023** a mis en exergue une avancée considérable enregistrée au cours de l'année 2022-2023. Néanmoins, des insuffisances dans certaines wilayas sont constatées. de ce fait je vous demande de

- 1. Elaborer un plan de numérisation** : mettre en place un plan de numérisation détaillé pour chaque établissement de santé relevant de votre juridiction. Ce plan devra inclure un calendrier précis et des étapes claires pour la mise en œuvre complète de la numérisation d'ici **31 décembre 2023**.
- 2. Affecter des ressources** : Assurez-vous de disposer des ressources humaines, financières et technologiques nécessaires à la réalisation de ce plan. Faites en sorte que les établissements de santé reçoivent le soutien requis pour mener à bien la transition vers la numérisation.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة

مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية الشريعة

الرقم 133/م ص / س / م ع ا ش / 2023

إلى السيد : مدير الصحة و السكان لولاية تبسة

الموضوع: ب/خ وضع مخطط للرقمنة.

المرجع: مراسلة رقم 4196 المؤرخة في 19 نوفمبر 2023.

تبعاً للمراسلة المراجعة أعلاه و المتعلقة برقمنة المؤسسات الصحية في إطار التعليم الوزاري رقم 03 المؤرخة في 2023/11/02 , و تطبيق برنامج المريض PAM .

و عليه يشرفني أن أوافيكم بوضعية الرقمنة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الشريعة وفق البرنامج المسطر التالي :

01- المخطط الزمني للرقمنة :

- تم ربط الملف الطبي الإلكتروني DEM و العمل به على مستوى مصلحة الاستعجالات و مصلحة الأشعة و المخبر الداخلي و كذا مكتب الدخول بالمؤسسة .

- تم عقد اتفاقية من أجل استكمال الشبكة المحلية (INTRANET) و ربط باقي المصالح الاستشفائية .

- تم عقد اتفاقية من أجل اقتناء التجهيزات الخاصة بتعميم الملف الطبي الإلكتروني لباقي المصالح .

- تم تقديم سند طلبية من أجل ربط المؤسسة بالألياف البصرية .

02- تسخير الإمكانيات البشرية و المادية :

- تم تشكيل خلية متابعة للرقمنة على مستوى المؤسسة .

03- المتابعة و المراقبة لبرنامج الرقمنة :

- المتابعة اليومية للمصالح التي تعمل بنظام DEM من طرف خلية الرقمنة .

- إعداد سجلات خاصة للمتابعة و الصيانة الدورية للرقمنة .

04- عملية التحسيس و التوجيه لنظام الرقمنة :

- التحسيس بأهمية و محاسن العمل بنظام الرقمنة لقطاع الصحة لكافة مستخدمي الصحة بالمؤسسة التي بدورها تساهم في تحسين الخدمات الطبية لفائدة المرضى الوافدين للمؤسسة .

05- التكوين المستمر :

- تم تنظيم دورات تكوينية لمختلف الأسلاك المعنية بالعمل بنظام الرقمنة على مستوى المصالح التي تعمل بنظام DEM (أطباء عامون , شبه طبيين , تقنيين) .

و في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة

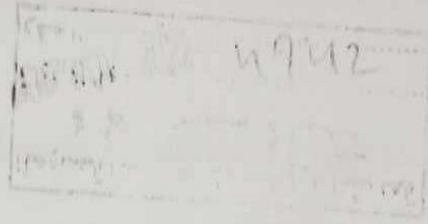
مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة
مصلحة الهياكل و النشاطات الصحية

رقم / / 2022
ص / م / ص / س / ا / ت / 2022

تبسة في

13
إلى السادة /

- مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة
- مدراء المؤسسات العمومية الإستشفائية
- مدراء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية



للتفنيذ

موضوع: ف/اي رقمنة المصالح الصحية .
الرجوع: التعلية الوزارية رقم 03 المؤرخة في 2022/11/03.

بغا للتعلية الوزارية المراجعة أعلاه ، وفي إطار عملية تطوير وتحسين شروط حصول المواطن على الخدمات الصحية طبقا لمخطط العمل المتمحور حول المريض (Plan d'Action axé sur le Malade P.A.M) ، يشرفني أن أدعوكم لوضع واستعمال الرقمنة (système de numérisation) و الذي من شأنه تسهيل الوصول للعلاج وتحسين طرق التكفل بالمرضى وتخفيف الاكتظاظ ، مما سيخفف الضغط على المؤسسات الصحية ويحسن ظروف عمل كافة الطوائف العاملة .
وعليه ، ونفاديا لأي سوء تسيير قد يعرقل المنظومة الصحية برمتها ، يجب لزوما وضع منظومة رقمية من شأنها

السماح بـ :

- ✓ تسجيل مواعيد العلاج عن بعد .
- ✓ التسيير الرقمي لتوائم الانتظار
- ✓ التسيير الرقمي للملف المريض .

إني أولى أهمية بالغة لتطبيق محتوى هذه المراسلة وموافاتنا بكافة الصعوبة المعترضة في هذا الشأن .



EPH CHERIA <eph.cheria@gmail.com>

équipements nécessaires à mettre en œuvre pour la gestion des flux

1 message

1 décembre 2022 à 08:

dsp tebessa <dsp.tebessa@yahoo.fr>

A : eph alia sa <eph.aliasaleh009@gmail.com>, EPH BEA <eph.birelater12@gmail.com>, ehskhaldi <ehskhaldi@yahoo.fr>, eph ouenza <eph_ouenza@outlook.com>, eph el aouinet <eph.elaouinet@yahoo.com>, EPH MORSOTT <morsott_eph@yahoo.fr>, eph bekkaria <hopitalbekkaria@gmail.com>, eph cheria <eph.cheria@gmail.com>, epsp negrine <epsp.negrine@gmail.com>, epsp tebessa <epsp.tebessa2018@gmail.com>, epsp bir el ater <epsp.birelater@gmail.com>, epsp el aouinet <epspaouinet@yahoo.fr>, epsp cheria <epsp12400@yahoo.com>, epsp ouenza <epspouenza@outlook.fr>

bonjour ;

ci joint la liste des équipements nécessaires à mettre en œuvre pour la gestion des flux au niveau des Urgences ainsi qu'aux points de garde H24

- écran tactile all in one (avec disque dur)
- 01 micro ordinateur avec écran 42 pouces (réception).
- 01 micro ordinateur pour chaque bureau de médecin ou chirurgien dentiste
- imprimante étiqueteuse .

cordiales salutations

Handwritten signatures and initials:
DFM
DMY
M. Boufrouf
M. Boufrouf

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة

مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة

الرقم:/م.ص.س/م.إ.آ.و.ت/2023

تبسة في:

إلى السادة /

مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل

مدراء المؤسسات العمومية الإستشفائية

مدراء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية

المؤسسة العمومية الإستشفائية الشريفة

19 مارس 2023

10664

الموضوع: رقمنة المؤسسات الصحية

المرجع: مراسلة رقم: 88 مؤرخة في 19 مارس 2023

تبعاً للمراسلة المراجعة أعلاه ، الواردة إلينا من مصالح وزارة الصحة المتعلقة برقمنة

المؤسسات الصحية وفي إطار تحسين مسار المريض في المؤسسات العمومية الصحية ، و عملاً

بنص المادة 26 من القانون 11-18 المؤرخ في 18 شوال 1439 الموافق لـ 02 جويلية 2018

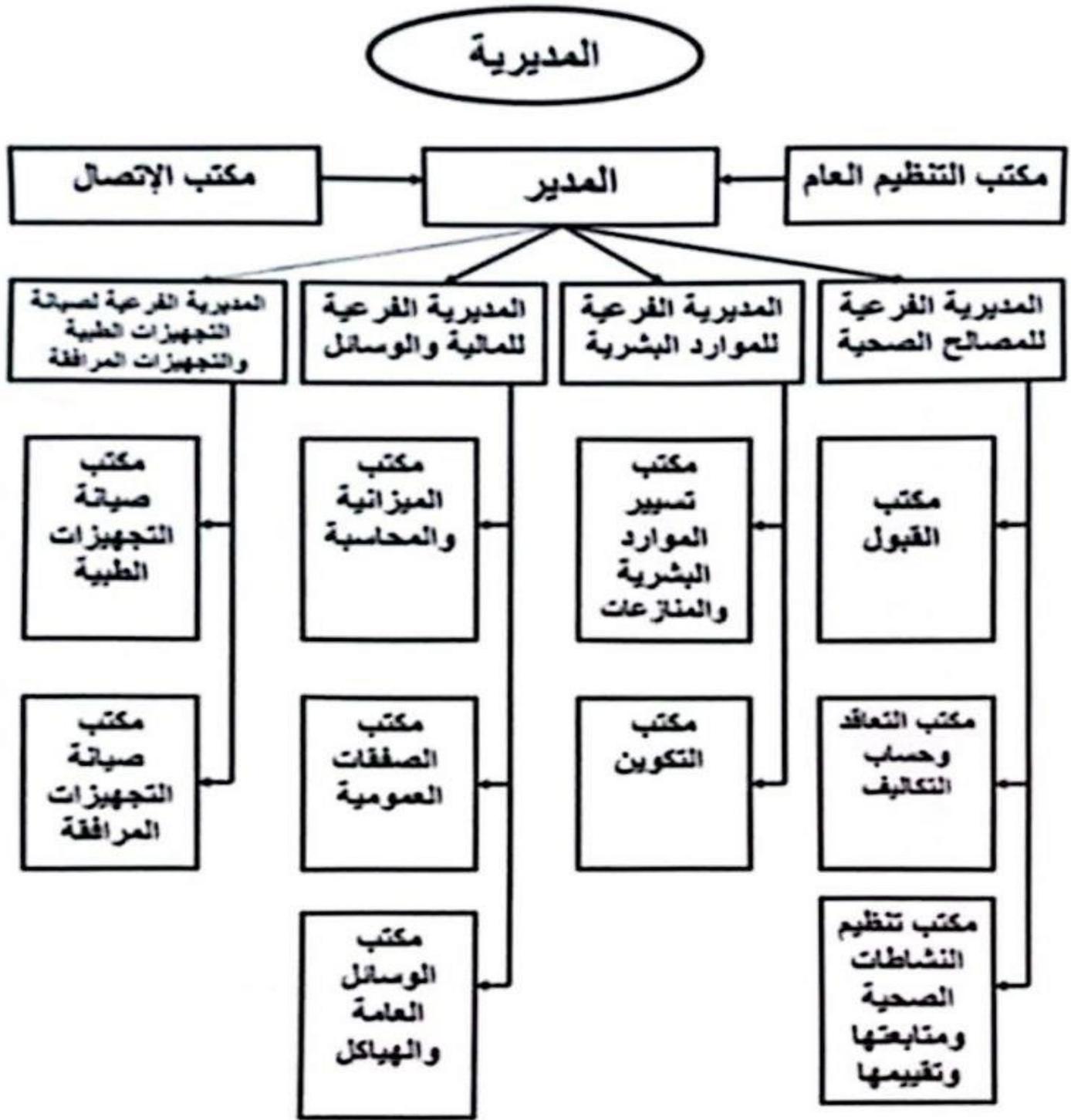
المتعلق بالصحة والتي أوجبت توفر ملف طبي وحيد على المستوى الوطني لكل مريض

يشرفني أن أطلب منكم وفي أقرب الآجال العمل على توحيد النظام المستعمل في هذا الإطار

من خلال تثبيت نظام الملف الطبي الإلكتروني DEM .

إني أولى أهمية بالغة لتنفيذ محتوى المراسلة.

تقبلو مني فائق التقدير والإحترام



قرار وزاري مشترك مؤرخ في : 03 محرم 1431
الموافق لـ : 20 ديسمبر سنة 2009 ،
يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الإستشفائية .

المُلخَص

ملخص:

الرقمنة والخدمات العمومية تمثل توجهاً حديثاً نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات العامة للمواطنين. هذا التحول الرقمي يسعى إلى تعزيز الكفاءة، الشفافية، وسهولة الوصول إلى الخدمات. فالرقمنة في الخدمات العمومية تُعتبر خطوة أساسية نحو تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ورغم التحديات التي تواجهها، فإن الاستراتيجيات الفعالة يمكن أن تساعد في التغلب عليها وتحقيق فوائد كبيرة على المستوى الفردي والمجتمعي.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمات العمومية.

summary:

Digitization and public services represent a modern trend towards using digital technology to improve and develop the services provided by governments and public institutions to citizens. This digital transformation seeks to enhance efficiency, transparency, and ease of access to services. Digitization in public services is considered an essential step towards improving the efficiency and quality of services provided to citizens. Despite the challenges it faces, effective strategies can help overcome them and achieve significant benefits at the individual and societal levels.

Keywords: digitization, public services.