



العنوان

رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل .

لجنة المناقشة /

- الأستاذة (ة) : بوجردة ياسين رئيسا
- الأستاذة (ة) : سيساوي فضيلة مشرفا
- الأستاذة (ة) : ياسف هيبية مناقشا

من إعداد الطالبتين /

- الطالب (ة): بوشلوح دنيا
- الطالب (ة): مريش كريمة



العنوان

رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية

دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل .

لجنة المناقشة /

- الأستاذة(ة) : بوجردة ياسين رئيسا
- الأستاذة(ة) : سيساوي فضيلة مشرفا
- الأستاذة(ة) : ياسف هيبية مناقشا

من إعداد الطالبتين /

- الطالب(ة): بوشلوح دنيا
- الطالب(ة): مريش كريمة

شكر وتقدير

نستهل بداية هذا الشكر بحمد الله تعالى على حمده لنا

بإتمام هذا العمل المتواضع، ثم والدينا على كل

مجهوداتهم من ولادتنا إلى هذه اللحظة .

نتوجه بخالص الشكر والتقدير والاحترام

للأستاذة المشرفة "سيساوي فضيلة " على كل ما

قدمته من نصائح وتوجيهات وإرشادات قيمة،

كما نشكر جميع الموظفين بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية " محمد الصديق بن يحي" لهذا العمل

بكل التسهيلات التي قدموها على استقبالهم.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	شكر وتقدير
	فهرس الدراسة
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ- ج	مقدمة
الإطار النظري والتصوري للدراسة	
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
6	تمهيد
6	أولاً: إشكالية الدراسة
8	ثانياً: دوافع اختيار الموضوع
9	ثالثاً: أهمية الدراسة
10	رابعاً: أهداف الدراسة
11	خامساً: فرضيات الدراسة
13	سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة
30	سابعاً: الدراسات المشابهة
40	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: حول الرقمنة والعمل الإداري	
42	تمهيد
42	أولاً: أساسيات حول الرقمنة
42	1- نشأة الرقمنة
43	2- أهمية الرقمنة
44	3- أهداف الرقمنة
45	4- أشكال الرقمنة
46	5- خصائص الرقمنة
48	6- متطلبات ومراحل الرقمنة
52	7- معايير الرقمنة

فهرس المحتويات

52	ثانيا: أساسيات حول العمل الإداري
52	1- التطور التاريخي للعمل الإداري
53	2- أهمية العمل الإداري
54	3- أهداف العمل الإداري
55	4- عناصر العمل الإداري
56	5- وظائف العمل الإداري
56	5-1- التخطيط
58	5-2- التنظيم
58	5-3- القيادة
60	5-4- الرقابة
61	6- دعائم العمل الإداري
61	6-1- السلطة
62	6-2- المسؤولية
62	ثالثا: رقمنة العمل الإداري
62	1- أهداف رقمنة العمل الإداري
63	2- دوافع رقمنة العمل الإداري
65	3- ملامح التحول رقمنة العمل الإداري
65	4- مزايا رقمنة العمل الإداري
66	5- متطلبات تطبيق رقمنة العمل الإداري
68	6- عوائق رقمنة العمل الإداري
70	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: النظريات المفسرة لمتغيري الدراسة	
72	تمهيد
72	أولا: نظرية النظم
74	ثانيا : نظرية المعلومات
77	ثالثا: نظرية النسق الاجتماعي الفني
78	رابعا : نظرية الحتمية التكنولوجية
81	خامسا : نظرية الإدارة المعاصرة
82	سادسا: المقاربة النظرية للدراسة
85	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

الفصل الرابع : رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية	
87	تمهيد
87	أولاً: عموميات المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
87	1- نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
88	2- تطور المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
91	3- أنواع المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
93	4- أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
94	5- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
96	6- وظائف المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
97	ثانياً: رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
98	1- أهم البرمجيات الإلكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
98	1-1 برنامج lpepharm
99	1-2 برنامج الملف الطبي الإلكتروني DEM
99	1-3 برنامج مكتب القبول patient
100	1-4 برنامج EPISTAT
101	1-5-1 برنامج تسيير الأجور والرواتب PC-COMP
102	1-6 برنامج تسيير المستخدمين EPSPK-PERS
102	1-7 برنامج النشاطات الصحية EPSPK-DSS
103	1-8 برنامج حلقة الانتظار FILLE D' ATENDE
104	2- إستراتيجية المتبعة لنجاح الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
105	3- معيقات الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية
107	4- نتائج رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية
108	خلاصة الفصل
الإطار الميداني للدراسة	
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة	
111	تمهيد
111	أولاً: مجالات الدراسة
111	1- المجال المكاني الجغرافي
115	2- المجال الزمني
116	3- المجال البشري

فهرس المحتويات

118	ثانيا: منهج الدراسة
119	ثالثا: أدوات جمع البيانات
119	1- الملاحظة
120	2- المقابلة
123	3- الاستمارة
125	4- السجلات والوثائق
126	رابعا: مجتمع وعينة الدراسة
133	خامسا: أساليب التحليل
133	1- أسلوب التحليل الكيفي
133	2- أسلوب التحليل الكمي
134	خلاصة الفصل
الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الاستمارة	
136	تمهيد
136	أولا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى
153	ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية
165	ثالثا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثالثة
176	خلاصة الفصل
الفصل السابع: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة	
178	تمهيد
178	أولا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات الدراسة
183	ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الدراسات المشابهة
185	ثالثا : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء نظريات الدراسة
187	رابعا : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الأهداف الدراسة
188	خامسا : النتيجة العامة
189	خلاصة الفصل
191	الخاتمة
193	التوصيات
قائمة المراجع	

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستمارة

الملحق رقم (02): استجابة المحكمين

الملحق رقم (03): السجلات و الوثائق

ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
117	يبين توزيع الموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل لسنة 2023	01
124	يوضح أسماء المحكمين ودرجتهم العلمية	02
124	يبين عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة والفارغة	03
128	يبين المجتمع الأصلي وحجم العينة والطبقات المكونة لها	04
128	يبين توزيع العينة حسب متغير السن	05
129	يبين توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	06
130	يبين توزيع العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	07
131	يبين توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	08
132	يبين استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية للبرامج الإلكترونية للقيام بالعمل	09
136	يبين قدرات الموظفين للاستخدام البرامج الإلكترونية logiciel	10
137	يمثل استخدام البرامج الإلكترونية في التقليل من الأخطاء عند القيام بالعمل	11
139	يمثل أثر التغيير في التكنولوجيا المستخدمة في العمل الإلكتروني على قدرات الموظفين في استخدامها .	12
140	يبين توافق برمجيات المعلومات المستخدمة مع متطلبات عمليات تسيير المصالح المختلفة في المؤسسة	13
141	يمثل مساعدة البرمجيات المستخدمة في اتخاذ القرارات المناسبة	14
142	يمثل مساهمة استخدام برامج الحاسب الآلي في تسهيل تقديم الخدمة	15

فهرس الجداول

144	يمثل مساعدة قواعد البيانات المستخدمة في توفير المعلومات اللازمة لتقديم خدمة أفضل	16
145	يمثل مساعدة تعدد البرامج المعلوماتية في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة	17
146	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن البرامج المثبتة في أجهزة الحاسوب في المؤسسة العمومية الاستشفائية تتصف بسهولة الاستخدام لكل موظف	18
147	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن استخدام أجهزة المعلوماتية يساهم في توفير الجهد المبذول	19
148	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن البرامج المستخدمة في مؤسستك تساعد على تقديم خدمة في أقل وقت ممكن	20
149	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن البرامج المستخدمة للرقمنة تتلاءم مع تقديم أفضل الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية	21
150	يبين توزيع الأفراد حسب اعتقادهم بأن البرامج المعلومات تساهم في تحقيق جودة الخدمة بالقطاع الصحي	22
151	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن الأجهزة المتاحة تعمل على الاستجابة الضرورية لتقديم الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية	23
152	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن الإدارة الإلكترونية تساهم في الرفع من كفاءة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية	24
153	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن توفر الملفات الإلكترونية للمريض.	25
154	تساعد على تحسين الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.	26
155	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن توفر الملفات الإلكترونية	27

فهرس الجداول

	للمريض تساعد على تحسين الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.	
156	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن إدخال التقنيات الرقمية يؤدي إلى زيادة التواصل بين الإدارة والمريض	28
157	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن المؤسسة تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب إلى مختلف الأقسام	29
158	يبين توزيع الأفراد حسب تقييمهم للمستوى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية.	30
159	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن الإدارة الإلكترونية أحدثت تجديدا في مستوى تقديم الخدمات	31
160	يبين توزيع الأفراد حسب اعتقادهم بأن تطوير البيئة المعلوماتية للمؤسسة يحسن من مستوى تقديم الخدمات.	32
161	يبين توزيع الأفراد حسب اعتقادهم بأن استخدام الرقمنة تؤدي إلى تحسين الأداء بالمؤسسة.	33
162	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم بأن رقمنة العمل الإداري أدت إلى تقليص المدة المطلوبة للإنجاز العمل.	34
163	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم حول وجود صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة.	35
164	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تطبيق الإدارة الرقمية تعمل على الوصول للبيانات بدقة.	36
165	توزيع الأفراد حسب الوسيلة أكثر استخدام في العمل.	37
166	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن استخدام التقنيات الحديثة تساعد دائما على الاستجابة للاحتياجات المرضى.	38
167	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن وسائل الاتصالات الحديثة في العمل تعمل على تعزيز العناية الصحية للمرضى.	39
168	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تعمل	40

فهرس الجداول

	على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية.	
169	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في التقليل من الأخطاء الطبية.	41
170	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على حفظ السجل الطبي للمريض وسهولة الوصول إليه.	42
171	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا الاتصال تسهل عملية التنسيق بين مختلف المؤسسات الصحية.	43
172	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تلبية احتياجات المرضى.	44
172	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن التقنيات الإلكترونية تسمح بالحصول على الرعاية الصحية الجيدة.	45
173	يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية.	46
174	يبين توزيع الأفراد حسب دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة.	47

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يبين الربط بين أبعاد متغيري الفرضيات	11
02	يبين شكل الهرمية للمستويات الإداري	53
03	يوضح خطوات علمية التخطيط	57
04	يمثل الدور القيادي للمدير في المنظمة	59
05	يبين خطوات الرقابة كوظيفة إدارية.	61
06	مخطط توضيحي يبين أساسيات نظرية النظم	73
07	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	128
08	أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	129
09	أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	130
10	أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	131
11	أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	132
12	دائرة نسبية تبين إجابة أفراد حسب استخدامهم للبرامج الإلكترونية في المؤسسة	136
13	دائرة نسبية تبين نسبة الأفراد حسب رأيهم للبرامج المستخدمة في المؤسسة وكيف تساعد على تقديم خدمة في أقل وقت ممكن	149
14	دائرة نسبية تبين رأيهم للإدارة الإلكترونية في تحقيق الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى	154
15	دائرة نسبية تبين الأفراد حسب رأيهم أن المؤسسة تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام	157
16	دائرة نسبية تبين تقييم الأفراد للمستوى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية	158
17	دائرة النسبية تبين تقليص رقمنة العمل الإداري للمدة المطلوبة للإنجاز العمل	162

فهرس الأشكال

163	دائرة نسبية تبين توزيع الأفراد حسب رأيهم حول تواجد صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة	18
165	أعمدة بيانية تبين توزيع الأفراد حسب الوسيلة أكثر استخدام في العمل	19
168	دائرة نسبية تبين نسبة الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية	20
172	دائرة نسبية تبين رأي الأفراد للتكنولوجيا المعلومات تعمل على حل تلبية احتياجات المرضى	21
173	دائرة نسبية تبين رأي الأفراد حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية	22
175	أعمدة بيانية تمثل توزيع الأفراد حسب دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة	23

مقدمة

مقدمة:

شهد العصر الحديث تغييرات وتطورات هائلة ومتسارعة في مجالات التكنولوجيا، مما أدى إلى إحداث تقدم كبير في تقنيات المعلومات، والبرمجيات، والوسائل، والأساليب، ومنها الرقمنة فكان على المؤسسات الاستفادة منها، على مختلف الأصعدة، وفي كافة المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، على اعتبار أن الرقمنة الإدارية وسيلة أساسية لتحقيق الفعالية، والشفافية، وتعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن، إذ تعمل على تقليص الإجراءات، وزيادة السرعة في الاستجابة لحاجات الجمهور، في مؤسسات الخدمة العمومية، والمؤسسات الاستشفائية على وجه الخصوص.

لذلك أصبحت الإدارة الرقمية، نقطة اهتمام بارزة لدى المؤسسة الاستشفائية، التي تسعى للتحويل نحو البيئة الرقمية، في ميدان الوظائف الإدارية الخدماتية، بهدف رفع وتحسين الأداء الإداري، تماشياً مع التحولات والتغييرات الحاصلة، نتيجة الاستخدامات هذه التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها المختلفة التي ساعدت في إيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين، من خلال الاعتماد على النظم الرقمية في تقديم خدمة ذات جودة وكفاءة، في وقت قصير، وبجهد أقل، في إطار يكفل ترشيد العمل الإداري في المرفق العام، ويضمن سلامة العمليات والخدمات المقدمة، مقارنة بالنظام الإداري التقليدي، والروتيني البطيء، الذي يعتمد على المعالجة اليدوية للملفات الإدارية، وعلى كثرة الوثائق المكونة للملفات. فرقمنة العمل الإداري تحي إلى نظام عصري إلكتروني بقصد تطوير الخدمة المقدمة في القطاع الصحي، والمؤسسات العمومية الاستشفائية.

هذا وقد حاولنا في دراستنا الحالية والموسومة برقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، وبغية الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة الحالية، بتقسيم الدراسة إلى جانبين، نظري وتطبيقي وفقاً لمتطلبات المنهجية التي تستلزم وجود نوع من الانسجام، والترابط بين النظري والميداني، أو بين أجزائه المكونة له، وقد اشتملا على سبعة فصول، أربعة فصول منها نظرية، وثلاثة فصول أخرى تطبيقية.

أولاً: بالنسبة للجانب النظري للدراسة: الذي اشتمل على أربعة فصول نظرية فقد كانت كالاتي:

الفصل الأول: الموسوم بموضوع الدراسة وخصص للإحاطة بموضوع الدراسة، من خلال ضبط إشكالية الدراسة، الدوافع التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع، وأهميته العلمية والعملية التي فسرت على صيغة الأهداف، والفرضيات بالإضافة لتحليل وتعريف المفاهيم الأساسية المكونة لأبعاده، ثم استعراض ومناقشة

الدراسات المشابهة لموضوع الدراسة حيث اشتملت هذه المناقشة على التعقيب عليها، وتبيان أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: الذي جاء بعنوان الرقمنة والعمل الإداري وتضمن عدة موضوعات وكانت كالتالي: أولاً أساسيات حول الرقمنة حاولنا من خلالها التعرف على التطور التاريخي للرقمنة، وأهميتها، والتي انبثقت منها عدة أهداف، أيضاً تطرقنا إلى الخصائص، والأشكال، ومتطلبات تطبيق الرقمنة، والمراحل التي مرت بها، بالإضافة للمعوقات التي قد تقف حائلاً لتحقيق في وجه مثل هذا التحول، وتطبيقها. ثانياً: أساسيات حول العمل الإداري، واشتملت على تطور العمل الإداري، التعرف على أهمية وأهداف، إضافة إلى عناصر العمل الإداري، وأهم الوظائف ودعائم العمل الإداري. ثالثاً: رقمنة العمل الإداري وفيها تطرقنا للأهداف المتوخاة من وراء رقمنة العمل الإداري والدوافع، لهذا الانتقال، فلامح التحول لرقمنة العمل الإداري، مع مزايا، ومتطلبات تطبيق رقمنة العمل الإداري، وأخيراً عوائق رقمنة العمل الإداري.

الفصل الثالث: وجاء تحت عنوان النظريات المفسرة لمتغيري الدراسة حيث تم استعراض عدد من النظريات ذات الصلة بموضوع الدراسة على غرار نظرية النظم، نظرية المعلومات، نظرية النسق الاجتماعي الفني، فنظرية الحتمية التكنولوجية، ثم نظرية الإدارة المعاصرة، والمقاربة النظرية لدراسة.

الفصل الرابع: الموسوم بعنوان رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية وتضمن موضوعين هما: أولاً: عموميات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية، وذلك بدءاً بتحديد نشأتها، وأنواعها، وأهدافها، مع إعطاء لمحة عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية، بالإضافة إلى وظائف المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية. أما ثانياً: فخصت للحديث عن رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية، وفيها تطرقنا إلى أهم البرمجيات الإلكترونية التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية الاستشفائية، والاستراتيجية المتبعة لإنجاح الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، مع إبراز معوقات الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية وأخيراً نتائج رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

ثانياً: بالنسبة للجانب الميداني للدراسة الذي تضمن ثلاثة فصول فكانت على النحو التالي:

الفصل الخامس: احتوي هذا الفصل الذي كان تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة الإجراءات المنهجية التي تم استخدامها أثناء انجاز هذه الدراسة الميدانية، وهي مجالات الدراسة من مجال جغرافي، بشري، وزمني، ثم لمنهج المستخدم في الدراسة، بالإضافة للأدوات المستخدمة في الدراسة

على غرار لملاحظة، والمقابلة، والاستمارة، ثم السجلات والوثائق، وبعدها أساليب التحليل المستخدمة في الدراسة ألا وهما: التحليل الكيفي والكمي.

الفصل السادس: وكان تحت عنوان عرض وتحليل بيانات الاستمارة، وتم فيه عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى، فبيانات الفرضية الفرعية الثانية، ثم بيانات الفرضية الفرعية الثالثة.

الفصل السابع: وهو الفصل الأخير في هذه الدراسة ف جاء تحت عنوان: قراءة ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة وجرى فيه مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء: فرضياتها، الدراسات المشابهة لها، المقاربة النظرية المتبناة، أهداف الدراسة التي تم وضعها بغية تحقيقها على أرض الميدان، ومن ثمة استنتاجا لنتيجة العامة المتوصل إليها في الدراسة الحالية.

وأخيرا ختمنا دراستنا **بخاتمة** تضمنت أهم الإستخلاصات والنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، لتلحقها بعد ذلك التوصيات المستلهمة من نتائج الدراسة.

الإطار النظري والتصوري للدراسة

الفصل الأول: موضوع الدراسة.

الفصل الثاني: الرقمنة والعمل الإداري.

الفصل الثالث: النظريات المفسرة لمتغيري الدراسة

الفصل الرابع: رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة
في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد:

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: دوافع اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الموضوع

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: فرضيات الدراسة

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً: الدراسات المشابهة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد تحديد موضوع الدراسة مرحلة أساسية من مراحل البحث الاجتماعي من أجل تشخيص الظاهرة المدروسة والوقوف على مختلف جوانبها، وتنتقل هذه الدراسة من صياغة مشكلة البحث والتي تنتهي بطرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، ثم التطرق إلى مختلف الدوافع الذاتية و الموضوعية التي دفعت إلى البحث في هذا الموضوع، بعد ذلك سيتم توضيح أهمية الدراسة والأهداف التي تسعى إلى الوصول إليها، بعدها سيتم تحديد المفاهيم المتعلقة بالبحث، ثم سيتم التطرق إلى بعض الدراسات المشابهة لموضوع الدراسة تناولت أبعاد الدراسة الحالية التي تعد إطار نظريا وعنصرا أساسيا في موضوع الدراسة .

أولاً: الإشكالية

تعد الرقمنة أحد أهم وأبرز المفاهيم الحديثة المتداولة عالميا ومحليا وفي مختلف المجالات، والتي أدت إلى خلق نمط إداري حديث يعتمد على التكنولوجيا، هذه الأخيرة فرضت طرق وأساليب جديدة للتفاعل بين الأفراد فيما بينهم من جهة، وبين الأفراد والمؤسسة من جهة أخرى داخل نسق اجتماعي من أجل خلق صورة ايجابية لدى الأفراد عن المؤسسة، والحفاظ على مكانتها وتحقيق أهدافها، فهذه التكنولوجيا الحديثة ساهمت في تحويل الإدارة التقليدية الكلاسيكية إلى إدارة إلكترونية حديثة تقوم على رقمنة العمل الإداري من أجل تسهيل تأدية المهام، وجعلها أكثر تنظيما من خلال تقليص الوقت، والجهد، والتكلفة، وتنظيم مختلف المهام المتداخلة ككثرة الملفات والوثائق الإدارية ومعالجتها إلكترونيا، حيث تعد الحواسب الآلية والتكنولوجيا الإعلام والاتصال والشبكات الإلكترونية الأكثر استخداما في الإدارة الحديثة لما لها من دور فعال في بناء نظام عمل رقمي عصري هدفه تحقيق الجودة في الخدمات الإدارية المقدمة وتلبية حاجات الأفراد والمجتمع

هذا وللعلم الإداري الرقمي خصوصيته التي تميزه على العمل الإداري الكلاسيكي لاعتماد أعماله على التكنولوجيا وتركيبية بنائه، الذي هو بناء سوسيوتقني مكون من البناء الاجتماعي، والبناء التكنولوجي في إطار عملية تفاعلية تبادلية.

يمكن في هذا الصدد اعتبار رقمنة العمل الإداري المورد الأكثر أهمية داخل التنظيمات والمؤسسات المعاصرة لما له من دور فعال في خدمة متطلبات المجتمع، الذي أصبح يعتمد على التكنولوجيا في مختلف تعاملاته اليومية الأمر الذي أدى إلى خلق أنظمة عمل جديدة داخل المؤسسات تتماشى مع

احتياجات المجتمع، ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات العمومية الاستشفائية و التي أدخلت التكنولوجيا والرقمنة في عملها الإداري لجعله أكثر دقة ومرونة، باعتبار هذه الأخيرة بناء متكامل يقوم على التفاعل والديناميكية بين مختلف التنظيمات من أجل التكفل الأمثل باحتياجات الأفراد.

فمن البديهي أن يكون لرقمنة العمل الإداري في المؤسسات العمومية الاستشفائية دور فعال في تحقيق تعديلات وتطويرات في نوعية الخدمات وتحقيق السرعة، والدقة، وتقليص التكاليف، خصوصا كون المؤسسات الاستشفائية بكثرة المهام وتداخلها وتعقيدها، لذلك أصبح من الضروري إدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري ورقمته بالشكل الذي يضمن الجودة والمرونة في الأداء، وهذا ما دفع مختلف المؤسسات العمومية في الجزائر لتغيير نمطها التقليدي في العمل الإداري والتوجه نحو رقمنة مواكبة للتغيرات والتطورات العالمية والاندماج في مجتمع المعلومات لتقديم أفضل الخدمات في مختلف المجالات، خصوصا مع النمو الديموغرافي المتزايد للسكان والمطالبة بالاستجابة السريعة لمتطلباتهم واحتياجاتهم، وتحقيق جودة في الخدمات.

من هذا المنطلق تحاول الدراسة الحالية الكشف عن رقمنة العمل الإداري في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية في محاولة المعرفة وتوضيح واقع رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية من جهة ودوره في تحقيق جودة الخدمة من جهة أخرى وفق التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور رقمنة العمل الإداري في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

وهو التساؤل الذي تنفرع عنه التساؤلات التالية:

- **التساؤل الفرعي الأول:** كيف تساهم البرامج الإلكترونية المستخدمة في تحقيق الدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

- **التساؤل الفرعي الثاني:** كيف تعمل الإدارة الإلكترونية المستخدمة في تحقيق السرعة في انجاز المهام داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

- **التساؤل الفرعي الثالث:** كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

ثانيا: دوافع اختيار الموضوع

إن البحث في أي موضوع يبني على دوافع ذاتية، وأخرى موضوعية ترتبط بموضوع الدراسة و التي تعبر في أساسها على الرغبة في هذه الدراسة، وهي كالاتي:

1- الدوافع الذاتية:

- الرغبة الذاتية في دراسة الموضوع.
- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة وتحسين الخدمة الصحية في الإدارة العمومية الاستشفائية.
- التعرف على واقع الرقمنة الإدارية في المؤسسات الجزائرية كمشروع حديث.
- إمكانية وسهولة الاتصال بمجتمع الدراسة.

2- الدوافع الموضوعية:

- ارتباط الموضوع بالتخصص.
- أهمية تناول مثل هذا الموضوع في الوقت الراهن إذا أصبح موضوع الرقمنة من المواضيع الحديثة في المؤسسات الإدارية.
- اكتشاف الدور الذي تلعبه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الاستشفائية.
- حداثة موضوع الرقمنة في المؤسسات الجزائرية وأفاق تحسين الخدمة العمومية واندماج التكنولوجيات الحديثة المتطورة في الخدمات الإدارية.
- قلة الدراسات العلمية التي تناولت موضوع رقمنة الإدارية ودورها في تحسين الخدمة العمومية.

ثالثا: أهمية الموضوع

- تتوقف أهمية الدراسة على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها مستقبلا، ونظرا لأهمية الرقمنة في المؤسسات والتحول نحو الإدارة الرقمية، وتحسين خدماتها وبالتالي فأهمية الدراسة تتمثل فيما يلي:
- الاهتمام المتزايد بموضوع الرقمنة.

- سعي الدولة الجزائرية إلى تحسين جودة الخدمة قطاع الصحي في المستقبل.
- يكتسي موضوع رقمنة العمل الإداري في الجزائر أهمية كبيرة انطلاقاً من حتمية العصرية لمواكبة التطور الهائل في المجال الإلكتروني.
- الوصول إلى نتائج علمية فيما يخص موضوع رقمنة العمل وجودة الخدمة في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية.

رابعاً: أهداف الدراسة

- تعد هذه الخطوة هامة وضرورية في ميدان البحث العلمي ولها أهميتها فكل بحث علمي أهداف معينة يحددها الباحث للوصول إلى نتائج وهو الغاية التي ينشدها والتي تحدد اتجاهه وغرضه من إجراء الدراسة ويتجلى موضوع الدراسة في جملة من الأهداف تتمثل فيما يلي:
- إبراز دور رقمنة العمل الإداري في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
 - معرفة مدى تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية.
 - الكشف عن معوقات تطبيق الرقمنة في الإدارة المؤسسات.
 - التعرف على أهم المعوقات والتحديات التي تواجه المؤسسات في عميلة التحول نحو الرقمنة ودورها في تحقيق جودة الخدمة بالمؤسسات الاستشفائية.
 - التوصل إلى تقديم حلول ومقترحات حول رقمنة العمل الإداري في المؤسسات العمومية الاستشفائية.
 - التعرف على متطلبات نجاح رقمنة العمل الإداري في المؤسسات العمومية الاستشفائية.

خامساً: فرضيات الدراسة:

- تلعب الفروض دوراً أساسياً في البحوث الاجتماعية حيث تساعد في تحديد المسار الذي يسير وفقه البحث و الفروض هي عبارة عن تخمين ذكي و تساؤل يحتاج إلى ايجابية.¹

¹ لحسن عبد الله باشوية وآخرون: البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2010، ص340.

وتعرف أيضا: هي حلول مقترحة يضعها الباحث لحل مشكلة البحث أو لتفسير الحقائق أو أنواع السلوك التي تجري مشاهدتها ولم تتأيد بعد عن طريق الحقائق العلمية وهي تمثل علاقة بين متغيرين متغير مستقل ومتغير تابع.¹

وبناء على التساؤلات المطروحة لتكون منطلقا لدراستنا وكانت كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

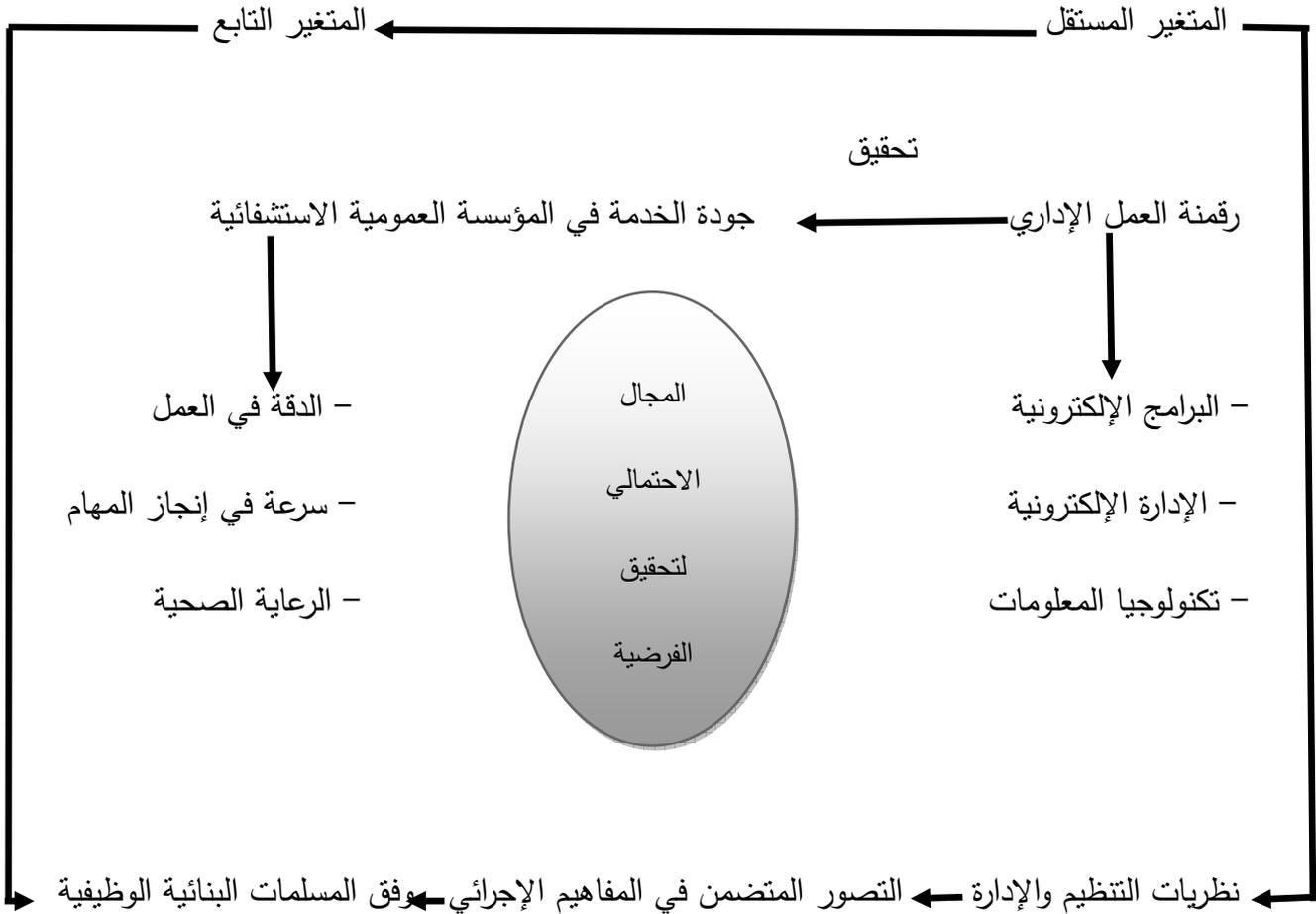
- تؤدي رقمنة العمل الإداري إلى تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: تساهم البرامج الإلكترونية المستخدمة في تحقيق الدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- الفرضية الفرعية الثانية: تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق سرعة إنجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

¹ حسين ومحمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي، مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1، دار صفاء، عمان، 2013، ص91.

الشكل رقم (01): يبين الربط بين أبعاد متغيري الفرضيات .



المصدر: من إعداد الطالبتين.

سادسا: تحديد المفاهيم الدراسة.

إن تحديد المفاهيم والمصطلحات شرط أساسي من شروط البحث العلمي حيث يعتبر الخلفية التي ينطلق منها الباحث، التي تتيح للباحث فهم أوسع حول الموضوع المدروس، وهو مجموعة من الرموز التي يستعين بها الفرد لتوصيل ما يريده للغير ثم توظيفها حسب مضمون عنوان البحث، حيث يتم تحليل كل مفهوم على حدى، وفي دراستنا اعتمدنا إلى تقديم تعريفات شاملة لمتغيرات موضوع الدراسة وتتمثل فيما يلي:

الدور، الرقمنة، العمل الإداري، جودة الخدمة، المؤسسة العمومية الاستشفائية، الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، البرامج الإلكترونية، الرعاية الصحية.

1-الدور:

1-1 لغة: يمكن فهم كلمة الدور بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل دار، يدور، دورا، بمعنى طاف حول الشيء ويقال أيضا: دار حوله وبه، وعليه، وعاد إلى الموضع الذي بدا منه¹.

1-2- اصطلاحا:

عرف **احمد زكي بدوي** الدور في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه: " السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الديناميكي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة"².

فالدور هو نموذج السلوك الذي يتطلبه مركز الفرد، أي السلوك الذي يقوم به ويؤديه الفرد داخل مركزه ويتحدد هذا السلوك في توقعات الفرد وتوقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه، أي أن الدور هو السلوك المتوقع من الفرد داخل مركزه ومكانته.

كما عرف **احمد عاطف غيث** الدور في قاموس علم الاجتماع بأنه * : "نموذج يركز حول بعض الحقوق والواجبات، ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين، ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتقها الآخرون كما يعتقها الفرد نفسه"³.

من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن الدور يركز ويقوم على بعض الحقوق والواجبات، وهو مرتبط بمكانة الفرد داخل الجماعة ومركزه، ويتحدد الدور عن طريق مجموعة من السلوكيات والتوقعات.

وفي تعريف آخر قدمه **ساربين sarbin** يقول أن الدور هو: " نموذج ناتج عن أعمال تعلم أو أعمال مؤداة من شخص أو شخصين في وضعية تفاعلية"⁴.

¹ محمد كشيخ خشان الموسوي: أثر موقع العراق الجغرافي السياسي في مستقبل علاقته مع دول المجال الاسيوي الجديد، دراسة في الجغرافية السياسية رسالة ماجستير في الجغرافية ، كلية الأدب، جامعة الكوفة، العراق، 2011، ص 9.

² احمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص 385.

³ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، 1997، ص 390.

⁴ ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 4، 2011، ص 65.

فساربين يرى بأن الدور يتمثل في الأعمال الناتجة عن تفاعل الأشخاص داخل الجماعة، أي ما يقوم به الأفراد من أعمال وما ينتج من سلوكيات خلال تفاعلهم مع بعض.

أما إرفنغوفمان Erving Goffman قدم تعريفا للدور بأنه: "يتم التركيز على الطرق التي تمارس الأدوار من خلالها فأحيانا قد يحب الناس أدوارهم ويتوافقون معها كليا ويؤدونها بكل تفاصيلها المحببة إليهم وأحيانا أخرى قد يمارسون أدوارهم بلا حماس أو حب موضحين لكل من يراهم أنهم أكبر بكثير من هذا الدور البسيط الذي يؤدونه، أو أنهم يمارسون أدوارهم بطريقة ساخرة من أجل أن يسيطروا على نتائج الموقف"¹ والملاحظ أن غوفمان ركز على الطرق التي تمارس من خلالها الأدوار أي أن الدور هو مجموع الممارسات التي يقوم بها الأفراد سواء كانت محببة إليهم ومتوافقة معهم أو عكس ذلك، فالأشخاص يختلفون في طريقة ممارستهم للأدوار وفي مدى توافقهم وحماسهم لتأديتها

ومن خلال هذه التعاريف السابقة نستخلص التعريف الإجرائي للدور بأنه السلوك والنشاط الذي يتطلبه مركز الفرد داخل المؤسسة ويقوم على بعض الحقوق والواجبات.

2- الرقمنة :

2-1- لغة: "تدل الرقمنة في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها: التعجيم، والتباين، والكتابة، والقلم والخط، ويقول ابن منظور: * الرقم والترقيم، تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما، وكتاب مرقوم اي قد بينت حروفه بعلاماتها من التثقيط"².

والرقمنة باللغة الفرنسية هي Numerisation، أما باللغة الانجليزية فهي Digitization و تعني بمفهومها العام الاعتماد على تقنيات الإعلام الآلي و البرمجة في معالجة الوثائق التي تتحول إلى بيانات أما رقمنة المؤسسات العمومية للصحة فهي خطوة نحو رقمنة المعلومات للاستفادة منها في التسيير و سهولة معالجة المعطيات و حفظها³. أي أن الرقمنة هي تحويل الوثائق والبيانات إلى وثائق رقمية بالاعتماد على تقنيات الإعلام الآلي للاستفادة منها وتسهيل معالجتها وحفظها.

¹ مجدي عزيز ابراهيم: موسوعة المعارف التربوية، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 2006، ص 854.

² معجم اللغة العربية الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط 4، 2004، ص 301.

³ شرف الدين زديرة: الرقمنة في المؤسسات العمومية للصحة، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قايس، مجلة البحوث الاقتصادية المالية، المجلد 9، العدد 02، ولاية خنشلة، 2022، ص 870.

اصطلاحاً:

تعرف الرقمنة على أنها: "عملية استتساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكتبي للتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها و جدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم، وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعاً للسياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني:

- في مجال الحاسب الآلي: تعني تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

- في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صور فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي¹.
من خلال هذا التعريف يتبين لنا أن الرقمنة هي عملية تحويل الوثائق والبيانات مهما كان شكلها و نوعها إلى سلسلة رقمية، وذلك من أجل معالجتها بواسطة الحاسب الآلي.

وتشير شارلوت بيرسي Charlotte Buries إلى الرقمنة على أنها: منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي².

يتضح من خلال هذا التعريف الذي قدمته شارلوت بيرسي أن الرقمنة: هي عبارة عن نظام لتحويل المطبوعات والنصوص من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي، أي التحول إلى العمل الإلكتروني والعمل بلا أوراق.

أما تيري كاني Terry Kuny 2002 فعرف الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب والدوريات و السجلات و الصور الثنائية إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات

¹ كلتوم عطاب وملكي الدراجة: رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيوميترية كألية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ورقلة، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 02، 2001، ص 1255.

² احمد فرج احمد: الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، دراسة في اشكالية ومعايير الاختيار، جامعة الامام بن سعود الاسلامية، قسم الدراسات، العدد 04، 2004، ص 11.

الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات و الأجهزة المتخصصة¹.

نفهم من خلال هذا التعريف أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من مصادرها مثل الكتب والوثائق والسجلات إلى النظام التقني والرقمي، ويتم ذلك باستخدام الحواسيب والمعدات الالكترونية الحديثة ومختلف تقنيات الإعلام الآلي.

كذلك هناك تعريف آخر للرقمنة يرى بأنها تلك العملية التي بمقتضاها يتم تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى شارات ثنائية ويتم عرضها على الحاسوب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي².

فحسب هذا التعريف يمكن فهم الرقمنة على أنها تحويل البيانات والمعلومات من شكلها الكتابي أو الشفوي إلى رسائل إلكترونية يفهمها الجميع بواسطة الحاسوب، ويستخدم مصطلح الرقمنة في الغالب للإشارة إلى تحويل البيانات والنصوص من شكلها الورقي إلى شكل رقمي بالاستعانة بجهاز المسح الضوئي .

3- العمل الإداري:

3-1 العمل:

3-1-1- لغة: الفعل بقصد، وعمل عملا: صنع ومهن، وكما يقول برغسون أن عقل الإنسان لم يتكون ويتطور إلا أن له يدين تصنع الآلات، وقال كلمته الشهيرة * العمل جوهر الوجود*³، أي أن العمل لغة مشتق من كلمة عمل يعمل عملا أي صنع وامتهن.

¹ أحمد فرج احمد، المرجع السابق، ص 11.

² أمينة بن جدوا: معوقات تطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية - دراسة عينة من مكتبات جامعة برج بوعريريج، ملتقى الدولي الأول حول الرقمنة وتطبيقاتها، دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، ص 5، 6.

³ ربيعة جعفرور والزهرة باعمر: مفهوم العمل لدى الأستاذة الجامعية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة قسدي مرياح ورقلة، الجزائر، العدد 39، 2015، ص 709.

3-1-2- اصطلاحاً: هو ذلك النشاط الإنساني الإرادي الذي يستهدف إنتاج سلع أو تقديم خدمات تشبع حاجات ورغبات الأفراد الآخرين سواء المادية أو المعنوية، وهو بذلك لا يحقق منفعة للعامل فقط وإنما يحقق منفعة متبادلة.¹

ويتضح لنا من خلال هذا التعريف أن العمل هو مجهود إرادي واعي يستهدف منه العامل إنتاج سلع وخدمات من أجل إشباع حاجاته وحاجات الأفراد الآخرين.

كما نجد **مصطفى الفيلاي** يعرف العمل بأنه: الجهد المبذول من جانب الإنسان العامل الذي يشغل من وقته جزءاً مقدراً، ويواصل العامل على امتداد هذا الوقت، ويريد به غاية معلومة، وله فيه مقاصد معين.² يشير هذا التعريف إلى أن العمل هو الجهد المبذول من طرف العامل لمدة زمنية محددة ولوقت معين من أجل تحقيق أهداف ومقاصد معينة فالعامل يقدم جزء من جهده مقابل تحقيق أهدافه وإشباع رغبات.

أيضاً يعرف العمل على أنه فعالية غرضية تهدف إلى إنتاج القيم الاستعمالية وتملك ما وجد في الطبيعة من أجل إشباع مطالب الإنسان.³

كذلك يعرف **جمال مصطفى الجمل** العمل بأنه: يشمل جميع المجهودات والذهنية التي يبذلها الإنسان بصدد تحقيق المنافع وزيادتها، وهو في هذا يشمل كل عمل إنتاجي سواء كان في مجال إنتاج السلع وغيرها.⁴

يتبين لنا من خلال هذين التعريفين أن العمل هو الجهد المبذول في مختلف النشاطات سواء كان جهد حركي أو فكري من أجل الإنتاج والوصول إلى هدف معين يعود على الإنسان بالمنفعة، أي أن الفرد لا بد عليه من بدل المجهودات من أجل تحقيق أهدافه ومنافعه وبالتالي إشباع مطالبه وحاجاته.

¹ شتيوي ربيع: محاضرة سوق العمل في الجزائر، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل، 2022، ص03.

² كمال عبد الحميد الزيان: العمل وعلم الاجتماع المهني، الأسس النظرية والمنهجية، دار عزيز للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص124.

³ طوني بينيت ولورانس غروسبيرغ وميغان موريس: معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ترجمة سعيد الغانمي، مركز دراسات الوحدة العربية للنشر والتوزيع، لبنان، 2010، ص510.

⁴ هشام مصطفى الجمل: دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص20.

3-2- الإدارة:

3-2-1- لغة: أدار الشيء جعله يدور، نظم تعاطي الأمر وأحاطبه، والإدارة مصدر أدار الجهاز الذي يسير أمور الشركة أو المؤسسة.¹

3-2-2 اصطلاحا:

تعرف ماري باركر فوليث Mary Parker Follett الإدارة بأنها فن تنفيذ الأشياء من خلال الآخرين.² نستخلص من هذا التعريف أن الإدارة هي تلك المقدرة على القيام بالأعمال والمهام بواسطة الأفراد أي من خلال الإشراف والتوجيه وما إلى ذلك من المهام الإدارية. وتناول فريديريك تايلور مفهوم الإدارة على أنها المعرفة الصحيحة لما يراد من الأفراد أن يؤديه، ثم التأكيد من أنهم يؤديونه بأحسن وأرخص طريقة.³

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن الإدارة هي تحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح ودقيق، وتفنيد الوظائف والمهام بفعالية وكفاءة، وكذا الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتأدية لتحقيق أفضل النتائج وبأقل تكلفة.

كما عرف هنري فايول H. Fayol الإدارة بأنها القيام بمجموعة من الأعمال التي تتضمن التنبؤ، التخطيط وإصدار الأوامر، التنسيق والرقابة.⁴

فالإدارة عند فايول هي عبارة عن مجموعة الأنشطة والوظائف التي يمارسها الأفراد داخل التنظيم وتتمثل حسب فايول في التنبؤ، التخطيط وإصدار الأوامر وكذا التنسيق والرقابة، حيث أن فايول ركز في تعريفه للإدارة على الوظائف والمهام التي يمارسها الأفراد داخل التنظيم.

¹ أمال عبد العزيز محمود: الأداء، القاموس العربي الشامل، دار الراتب الجامعية، بيروت، ط1، 1997، ص 24.

² محمد الفتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، المملكة الأردنية الهاشمية، ط1، 2016، ص11.

³ المرجع نفسه، ص12.

⁴ حسن محمود ابراهيم حسان: الاتجاهات الحديثة في إدارة التعليم وتجويده، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، د ط، 2005، ص 6.

كما عرفت الإدارة بأنها عملية الإشراف والسيطرة و تنسيق الأنشطة الإنتاجية في الصناعات و التنظيمات الرسمية الأخرى، أو الأفراد الذين يؤديون هذه الوظائف، وعادة ما تنقسم الإدارة كعملية إلى إدارة تنفيذية، وإدارة عامة للأهداف الأساسية للمنظمة.¹

يتضح من خلال هذا التعريف أنه ركز على عمليات الإشراف والسيطرة، والتنسيق في الأنشطة الإنتاجية المبنية على التعاون المثمر بين الجهود البشرية من أجل تحقيق الأهداف المتوخاة.

وأما معجم المصطلحات الاجتماعية فيرى بأن الإدارة تطلق عادة في المجال الحكومي، وتعني تنسيق جهود الأفراد والجماعات لتحقيق هدف معين، وتشمل مرحلة التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والتنسيق والإبلاغ والتمويل والرقابة.²

يتبين لنا من هذا التعريف أن الإدارة تخص في العادة المجال الحكومي، لما لها من خصوصيات ووظائف، فهي تهتم بتنسيق الجهود بين الأفراد والجماعات، وتشمل مجموعة من المهام والوظائف اللازمة لتحقيق أهداف معينة.

3-3- العمل الإداري:

3-3-1 اصطلاحا:

يعرف العمل الإداري اصطلاحا: " بأنه مجموعة وظائف محددة يمارسها المديرين في ميدان العمل الإداري قصد التأثير في سلوك المرؤوسين لتحقيق أهداف تنظيمية محددة تم الاتفاق على أهميتها وضرورتها لتلبية رغبات معلومة، وذلك بحزم وروح معنوية عالية".³

وفي تعريف آخر نجد أن العمل الإداري هو سلسلة من الوظائف والمهام التي تمارس من قبل الموظفين، فإن ممارسة هذه الوظائف تتأثر بصورة مباشرة وغير مباشرة بما يحمله هؤلاء الموظفون.⁴

¹ جوردون مارشال: موسوعة علم الاجتماع، ترجمة أحمد عبد الله زايد وآخرون، المشروع القومي للترجمة، المجلد الأول، ط 1، 2000، ص 128.

² أحمد زكي بدوي: مرجع سابق، ص 8.

³ بلغول زهير: محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريدريك هرزوغ للدافعية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة الإخوة منثوري قسنطينة، 2006/2007، ص 20.

⁴ حديدان صبرينة وخالد أسماء: تحديث العمل الإداري في الجزائر، قراءة في المعوقات، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 32، عدد 4، ص 573، 585، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، ص 576.

وجاء التعريف التالي متفقا مع التعريف السابق فالعمل الإداري هو جملة من الوظائف والأعمال الإدارية التي يمارسها الموظفون في المنظمات، حيث يضم المهام الرئيسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، من أجل تحقيق أهداف محددة ومتفق عليها من قبل.

وفي تعريف آخر نجد أن العمل الإداري هو العمل الذي يختص بتوجيه جهود الغير نحو تنفيذ مهمة أو مجموعة من المهام المعينة، فالإدارة ليست تنفيذا للأعمال بل أن الأعمال تنفذ بواسطة الآخرين ويترتب على ذلك أن الفرد لكي يصبح إداريا فمن الضروري أن يتغلب على الميل نحو أداء الأشياء بنفسه، ويؤمن بأن الأعمال تتحقق عن طريق جهود غيره من الأعضاء التنفيذيين.¹

فحسب هذا التعريف يمكن فهم أن العمل الإداري يقوم على مجموعة من الوظائف والمهام التي يشارك الجميع في تأديتها، وحتى يكون الفرد إداريا لابد أن يتعاون مع غيره من المرؤوسين في تنفيذ الوظائف وتحقيق الأهداف.

التعريف الإجرائي لرقمنة العمل الإداري: هي عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية حديثة من أجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد.

4- جودة الخدمة:

4-1- الجودة:

4-1-1 لغة: «تشتق كلمة الجودة من فعل جاد وتعني كون الشيء جيدا، ويقال جاد الصانع، وجاد العمل فهو جيد، وجاد الشيء أي صار جيدا، أجاد أتى بالجيد، فالجودة مصدر من لفظ (جاد)، مثل الكيفية مصدر من لفظ (كيف) و كيفية الشيء تعني حالته".²

4-1-2- اصطلاحا: تعرف الجودة اصطلاحا بأنها: " تكامل الملامح و الخصائص لمنتج أو لخدمة ما بصورة تمكن من تلبية حاجيات و متطلبات محددة أو معروفة"، أو هي "مجموعة من الخصائص و المميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة، أو المتوقعة من قبل المستفيدين".³

¹ سيدي صالح صبرينة: محددات النجاح في العمل الإداري في إطار نظرية كلنتون ألدفر للدافعية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سطيف 2، العدد 15، 2012، ص 286.

² سعد فؤاد علي حبابة: التطوير الإداري، دار الابتكار للنشر والتوزيع، ط1، 2018، ص 40.

³ محمد فيصل مايدة وإبراهيم الكموتة: تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية بالجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مجلد 5، العدد 1، 2022، ص 1328.

ويتفق المعنى اللغوي للجودة مع المعنى الاصطلاحي فالجودة تعني كون المنتج جيداً، أو أن المنتج يمتلك مميزات وخصائص تجعله مقبولاً عند الآخرين ويلبي حاجاتهم ومتطلباتهم.

وقد عرفها **المعهد الأمريكي** لمعايير الجودة بأنها مجموعة من الخصائص والصفات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة، بحيث يكون مؤهلاً لإرضاء المستهلك من خلال تلبية حاجاته ورغباته.¹

أما **جوزيف جوران Josephjuran** فقد عرف الجودة بأنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع و حالة المنتج.²

يتبين لنا من خلال هذين التعريفين أن الجودة هي مدى ملائمة المنتج أو الخدمة لاحتياجات المستهلك، أي امتلاكه لصفات تجعله مميزاً ومؤهلاً وملائماً للاستعمال، وقادراً على تلبية رغبات المستفيد منها، أي أن الخدمة المقدمة تتمتع بمجموعة من الخصائص تجعلها مميزة وقادرة على إشباع حاجة الأفراد.

هذا ويعرف **جونس Jones** الجودة بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته، ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له.³

أما **عمر وصفي عقيلي** فعرفها بأنها: "إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة عالية من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و تحقيق الرضا و السعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج سلعة أو تقديم خدمة، و إيجاد صفة التميز فيها".⁴

¹ ألاء نبيل عبد الرزاق: استخدام ثقافة المعلومات من أجل ضمان جودة الخدمة الصحية، دراسة حالة في عينة من مستشفيات مدينة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد 90، الجامعة المستنصرية العراق، 2011، ص 288.

² سلمان زيدان: إدارة الجودة الشاملة – الفلسفة ومداخل العمل، الجزء الأول، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، د ط، 2010، ص 117.

³ ضريفي نادية: جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد4، 2016، ص 134.

⁴ عقيلي عمر وصفي: المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2001، ص 17.

نستنتج من قراءتنا للتعريفين السابقين أن الجودة هي: الأداء المتميز للمنتج والقادر على تحقيق رغبات المستهلك بشكل يتلاءم مع احتياجاته، وكذا تقديم خدمة تكون عالية الجودة والتميز وتكون قادرة على إرضاء عملائها وتحقيق رغباتهم واحتياجاتهم من خلال تميزها ومطابقتها لتوقعاتهم.

4-2- الخدمة:

4-2-1- لغة: الخدمات جمع، مفردا خدمة أو أنشطة رسمية أو خاصة لا تنتج سلعا ولكن تسد حاجات الناس المادية والمعنوية.¹

4-2-2- اصطلاحا: ويقصد بالخدمة: "تلك الأنشطة المحدودة وغي الملموسة، والتي تعد الهدف الرئيسي لأي تعامل مصمم من أجل إشباع حاجات ومتطلبات المستفيدين منها أو العملاء"، وهناك تعريف متعددة للخدمة نذكر منها ما يلي:

حسب فيليب كوتر Philip kotter الخدمة هي: "أي نشاط أو منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر، وتكون غير ملموسة، أي غير مادية ولا ينتج عنها تملك أي شيء، ولا يرتبط توفيرها بمنتج مادي".²

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن الخدمة هي أي نشاط أو منفعة خاضعة للتبادل غير الملموس، أي تبادل نشاطات أو خدمات غير مادية، لا تسمح بأي انتقال للملكية لأن تقديمها لا يرتبط بمنتج مادي فحسب.

أما ويام ستانتون William Stanton فيعرف الخدمة بأنها: "نشاطات غير محسومة تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة معينة".³

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أن الخدمة هي نشاط غير مادي وغير ملموس يحقق منفعة للمستهلك أو الزبون، وتقديم خدمة لا يرتبط ببيع سلعة أي تقديم الخدمة لا يكون بالضرورة مرتبط

¹ جورج ميري عبد المسيح: اللغة العربية معجم مطول للغة العربية ومصطلحاتها الحديثة، مكتبة لبنان، بيروت، 1933، ص 393.

² قنطري زوليخة وبوباكور فارس: الخدمة، حول بعض المفاهيم، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة I الحج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 21، 2007، ص 84.

³ حميد الطائي وآخرون: الأسس العلمية، دار النشر اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2007، ص 196.

باستخدام سلعة معينة أو خدمة مادية، وهذا يبين مدى الاتفاق بين تعريفي فيليب كوتر ووليام ستانتون للخدمة في كونها نشاط غير ملموس وهي تقديم خدمة غير مادية، وهي تعامل بين طرفين.

كذلك يعرف قرونوس Gronoos 2000 الخدمة بأنها: "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن يحدث عن طريق التفاعل ليس المستهلك وموظفي الخدمة أو لموارد المالية أو السلع والأنظمة والتي يتقدمها كحل لمشاكل العميل"¹.

يعرفها أيضا شوستاك Shostack 1997 الخدمة عبارة عن "المخرجات الضرورية للمؤسسة الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير محسومة يتطلع إليها المستفيدون"².

نستنتج من خلال هذه التعاريف أن الخدمة: "هي مجموعة من النشاطات أو المخرجات ذات طبيعة غير ملموسة يستفيد منها المستهلك".

4-3- جودة الخدمة:

4-3-1 اصطلاحا: تعددت تعريف جودة الخدمة ويرجع السبب في ذلك إلى صعوبة حصر خصائص الخدمة والعوامل المؤثرة فيها، والتي تجعل من عملية قياس جودتها عملية صعبة.

تعرف الجمعية الأمريكية جودة الخدمة: "هي مجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة"³.

ويقدم بيان Payane تعريف لجودة الخدمة بأنها: "تعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاقة توقعات العملاء أو التفوق عليها ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء"⁴.

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن جودة الخدمة: هي ميزة المنتج أو الخدمة وقدرته على تلبية حاجات معينة.

¹ عتيق عائشة: جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائر، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية، ولاية سعيدة، تسويق دولي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير والتجارية، تلمسان، جامعة أبو بكر بلقايد، 2011، ص 17 .

² حميد الطائي، مرجع سابق، ص 191.

³ محمد عبد الوهاب العزاوي: إدارة جودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، جامعة الإسراء، كلية العلوم الإدارية المالية، عمان، الأردن، 2005، ص 08

⁴ عيسى مرزاقه وسيهام مخلوف: أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، باتنة، العدد 12، 2017، ص 388.

يعرف أيضا **Disney** جودة الخدمة: " أن تعبير جودة الخدمة يشير إلى قدرة المنظمة الخدمية على تحقيق رضا وولاء العميل من خلال تقديم خدمة متميزة تشبع احتياجاته ورغباته " ويقول أيضا Carisin: أن جودة الخدمة المستوى الممتاز للخدمات التي تختارها المؤسسة من أجل تلبية احتياجات عملاء في كل مكان وزمان".¹

نستنتج من خلال التعريفين أن جودة الخدمة هي: الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والتي تشبع احتياجات ورغبات العملاء.

التعريف الإجرائي للجودة الخدمة: هي تزويد العملاء بتجربة مرضية وفعالة عبر الانترنت من خلال تقديم خدمات موثوقة ومتاحة دائما، وتوفير دعم فعال وسريع للعملاء.

5 - المؤسسة العمومية الاستشفائية:

5-1- المؤسسة

5-1-1- لغة: المؤسسة في اللغة هي اسم الجمع مؤسسات، صيغة المؤنث المفعول أسس، المؤسسة منشأة لغرض معين أو لمنفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة، أي المؤسسة كل تنظيم يسعى إلى الإنتاج والمبادلة للحصول على ربح.²

5-1-2- اصطلاحا: المؤسسة " عبارة عن تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة".³

يتبين من خلال هذا التعريف أن المؤسسة ذات طابع اقتصادي وخدمي من خلال الخدمات التي تقدمها للإدارات.

يعرفها أيضا **نوري منير:** " بأنها الوحدة الاقتصادية التي تتجمع الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج"، يعني أن المؤسسة هي نظام اقتصادي يحتوي على موارد من أجل تحقيق الإنتاج".⁴

¹ بن نافلة قور ومزريق عاشور: إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، جامعة الطاهر مولاي، بسعيدة، الجزائر، 2010، ص12.

² قاموس الوسيط الحديث: دار أيوب منشورات باتنة، الجزائر، 2013، ص 681.

³ عمر الصخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 24.

⁴ نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2009، ص 14.

ويشير مؤيد سعيد السالم للمؤسسة بأنها: «وحدة اجتماعية هادفة إنما تكوين اجتماعي منسق بوعي يتفاعل فيه الفرد ضمن حدود واضحة نسبيا من أجل تحقيق أهداف مشتركة»¹.

يتبين من خلا هذا التعريف أن المؤسسة هي ممارسات ومعايير اجتماعية لها وظائف خاصة في النظام الاجتماعي.

يعرف بارسونز المؤسسة بأنها: "وحدة اجتماعية نفاذ موفق نموذج بياني معين لكي تحقق أهداف محددة".

وأضاف سكوت Scot تعريف المؤسسة: «كل وحدة اجتماعية تقام وفقا للنموذج بياني معين ملكي تحقق أهداف محددة»².

يتبين من خلال هذا التعريفين السابقين أن المؤسسة عبارة عن وحدة اجتماعية تتضمن الموارد من أجل تحقيق الأهداف المرغوبة.

5-2-2- المؤسسة العمومية:

5-2-1- لغة: كلمة عمومية هي: من فعل عم، عموما، يقال عم المطر الأرض، أي شملها وعم القوم بالعطية أي شملهم³.

5-2-2- اصطلاحا: يعرف بوخناف هشام المؤسسة العمومية: "بأنها شكل اقتصادي تقنيا واجتماعيا وقانونيا فهي مجتمع عمل الدولة كليا أو جزئيا يخضع للرقابة التشريعية والتنفيذية هدفها حماية مصالح أفراد المجتمع"⁴.

بناءً على هذا التعريف يتضح أن المؤسسة العمومية عبارة عن نظام اقتصادي يتمتع بالشخصية القانونية تخضع للرقابة القانونية من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

¹ مؤيد سعيد سالم: نظرية المنظمة الهيكل والتصميم، دار وائل، عمان، 2000، ط1، ص ص 24، 23 .

² طلعت ابراهيم: مدخل علم الاجتماع التنظيمي، مكتب غريب، مصر، ط1، 2000، ص 09 .

³ المنجد في اللغة العربية: الطبعة الحادية والثلاثون، بيروت، دار المشرق، 1999، ص 528.

⁴ بوخناف هشام: وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة، مذكرة لنيل الماجستير في علم الاجتماع، دراسة ميدانية

بمؤسسة اتصالات الجزائر، 2010/2011، ص 31 .

يعرف سعد العلوش المؤسسة العامة: " بأنها المنظمة العامة المملوكة للدولة التي تدار بالأسلوب اللامركزي"¹.

من خلال هذا التعريف نستنتج أن المؤسسة العمومية عبارة عن منظمة إدارية تابعة للدولة تسيير وفق الأسلوب اللامركزي من أجل تحقيق الأهداف.

ويعرفها أيضا الأستاذ عمار عوابدي المؤسسة العمومية: "هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي الإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية لمختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني"².

وبناءً على ما جاء في هذا التعريف نجد أن المؤسسة العمومية هي منظمة إدارية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري يحكمها نظام قانوني معين لتحقيق الأهداف المرسومة في نظامها القانوني.

5-3- المؤسسة العمومية الاستشفائية:

5-3-1-اصطلاحاً: حسب منظمة الصحة العالمية تعرف المؤسسة العمومية الاستشفائية أنها " ملجأً للمريض والعلاج ومزاولة الصحة الوقائية وبتث الثقافة الصحية بين الجمهور ومعالجة الشؤون الاجتماعية الخاصة بالمرضى"³.

يتبين من خلال هذا التعريف أن المؤسسة العمومية الاستشفائية أنها تعني بتقديم الرعاية الصحية الضرورية للمرضى باعتبارها ذات طابع خدماتي اجتماعي.

¹ سعد العلوش: نظرية المؤسسة العامة، رسالة دكتوراه في الحقوق، جامعة القاهرة، 1967، ص 25 .

² بوزيد غلابي: مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010/2011، ص 24.

³ دلال السويسي: نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص 34.

والمؤسسة العمومية الاستشفائية هي: " تنظيم اجتماعي وصحي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين ويصل بخدماته إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، بجانب أنه مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية وإجراء الاختبارات الطبية"¹.

وتعرف أيضا: "هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي وتتكون من هياكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات"².

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن: المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة صحية عمومية ذات طابع إداري تتولى تقديم مزيج من الخدمات الصحية الوقائية لجميع أفراد المجتمع.

وتعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية: "بأنها مجموعة من المتخصصين والمهن الطبية والمدخلات المادية تنظم في نمط معين بهدف خدمة المرضى الحاليين والمرقبين وإشباع حاجاتهم واستمرار المنظمة الصحية"³.

التعريف الإجرائي للمؤسسة العمومية الاستشفائية: بأنها مرافق تخضع إلى قواعد القانون الإداري في تنظيم وسيره، وتقوم بخدمات عامة وأساسية للمجتمع.

6- الإدارة الإلكترونية:

6-1- اصطلاحا: "هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء "

تعرف أيضا أنها: "نظام تحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية وذلك عن طريق القيام بخطوات رئيسية تبدأ بأعمال المنظمة ومن ثم العمل وفق مبدأ النفاذة الواحدة الذي يعمل على توفير الوقت وحجم

¹ دلال السويسي، المرجع السابق، ص35.

² الجريدة الرسمية: اتفاقات دولية، قوانين ومراسيم، قرارات وأراء، مقررات منشور، إعلانات وبلغات الجمهورية الجزائرية، العدد 33، 2007، ص 10.

³ رشيدة كرمبيط ورايح درواش: دور المؤسسة الاستشفائية في تحقيق مطلب الصحة، مجلة الأفق لعلم الاجتماع، العدد 01، جامعة البليدة 2، ص 100.

الأعمال الورقية وكذلك الأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أعمال أخرى مما يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابيا على قدرات وكفاءة العاملين¹.

فحسب هذا التعريف يمكن فهم أن الإدارة الإلكترونية هي تحويل وعصرنة العمل الإداري وتوفير الوقت والجهد والأعباء المالية، وهذا ينعكس إيجابا على الفرد والمؤسسة.

يعرفها نجم عبود نجم أنها: " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة "، أي أن الإدارة الإلكترونية هي أداء المهام والوظائف باستخدام التقنيات الحديثة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة².

تعرف أيضا: " هي تنفيذ الأعمال والمعلومات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية"³.

وهناك من يرى الإدارة الإلكترونية على أنها: " إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية"⁴.

وجاء التعريف التالي متفقا مع التعرف السابق في أن الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق ويتم تنفيذ المهام والوظائف من خلال استخدام الشبكات الإلكترونية والبرمجيات.

7- البرامج الإلكترونية:

7-1- اصطلاحا: " هي عبارة عن برامج يمكن استخدامها في عملية تشغيل المعدات والإشراف عليها تضم هذه البرامج نظم التشغيل Operatingsystem والأنظمة التطبيقية Application Program

¹ نادية إبراهيم السيد هيندي: الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحوكمة الإلكترونية، رسالة دكتوراه، العلوم السياسية، كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية، 2017، ص 111 .

² لكحل عائشة وراحي لخضر: الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 03، جامعة الأغواط، 2016، ص 243.

³ بن زاير مبارك ويوحصي مجذوب: فعالية الإدارة الإلكترونية في رقمنة وتطوير العمل الإداري بالمؤسسات، مجلة المنهل الاقتصادية، جامعة الشهيد لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2022، ص 678 .

⁴ إبراهيم قعيد ويغداد بنين: الإدارة الإلكترونية، محاضرات حول مفاهيم أساسية ومتطلبات التطبيق (قراءة بعض الدراسات السابقة)، الجزائر، جامعة الوادي، 2018، ص 141 .

وأيضاً منسق الكلمات ومعالج الجداول والبرامج التطبيقية Application program والمعنى بكتابتها أشخاص معنيين بإحدى اللغات البرمجة¹.

يتبين من خلال هذا التعريف أنها عبارة عن برامج يمكن استخدامها في تشغيل المعدات والإشراف عليها وتنسيقها من طرف مختصين في البرمجة.

هناك تعريف آخر للبرامج الإلكترونية: "عبارة عن منصات يتم تحميلها بواسطة الحاسوب أو الهواتف المحمولة، تقدم خدمات للمستخدمين بمجالات معينة".

يشير تعريف آخر إلى برامج الإلكترونية: "هي مجموعة الأوامر التي يتم تنفيذها بواسطة الحاسب الآلي بهدف إنجاز مهمة معينة، ويعتبر المكمل الأساسي للحاسوب من أجل أن يصبح هذا الأخير أداة قابلة للاستعمال"².

من خلال هذين التعريفين يتضح لنا أن البرامج الإلكترونية هي مجموعة من الأوامر يتم تنفيذها بواسطة أجهزة إلكترونية لتقديم خدمات في مجالات معينة.

8- تكنولوجيا المعلومات:

8-1- اصطلاحاً: "هي خليط من الأجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية والتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ وتمثل مجموعة كبيرة الاختراعات و التكنولوجيا الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"³، أي أنها مجموعة الاختراعات الإلكترونية والتقنية التي تحول المعلومات وتنقلها عبر وسائل الاتصال الحديثة .

تعرف أيضاً: "هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة "⁴.

¹ Firas Alshaikhly : البرمجيات . <https://www.Electronicbub.com> .16:15 .2023/02/28 .

² أحمد سالم وسعد قدير: مرجع سابق، ص50.

³ عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمرائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2002، ص32.

⁴ علاء عبد الرازق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، المملكة الأردنية الهاشمية، دار المناهج، عمان، د ط، 2009، 19.

من خلال هذا التعريف نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي: مختلف أنواع الاختراعات التي تتعامل مع بيانات والمعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها و تخزينها لاستفادة منها في كافة المجالات.

هناك من يشير أيضا إلى تكنولوجيا المعلومات: "بأنها مجموعة الأدوات والأجهزة التي تسمح باستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم استرجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائل (السمعية، البصرية، النصية) وتوصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها من أي مكان في العالم وكذا الاطلاع عليها في أي وقت دون حواجز وقيود"¹.

ويتضح من خلال هذا التعريف أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة الأدوات والوسائل المتعلقة بعملية المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات عبر أجهزة الاتصالات المختلفة، وفي أنحاء العالم.

هناك تعريف آخر للتكنولوجيا المعلومات: "مجموع التقنيات والتجهيزات والمعارف الخاصة بالتعامل مع المعلومات والمعارف الموجهة إلى الجمهور عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري، أو عن طريق الاتصال التنظيمي، بحيث توجه في شكل كتابي أو رقمي أو غيرها".

أيضا تعرف: "مجموعة الأجهزة والوسائل الخاصة بجمع المعلومات وإنتاجها وتخزينها ومعالجتها وطباعتها ونقلها وتوزيعها إلكترونيا"².

9- الرعاية الصحية:

9-1- اصطلاحا: تعرف الرعاية الصحية على أنها " جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة، سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة الإنتاجية، بهدف رفع المستوى الصحي للأفراد وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض"³.

¹ أحمد سالم سعد قديري: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي، بن عمر الجيلالي، أعمال المتلقي الوطني الأول، جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر الأبعاد والتحديات، 2020، ص 329 .

² ناصر قاسمي: مصطلحات الأساسية في علم الاجتماع الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص 94 .

³ محمد فيصل مايدة وإبراهيم كموتة، مرجع سابق، ص 1331 .

وتعرف أيضا: "هي كل ما يؤدي إلى وقاية الناس من الأمراض ويؤدي إلى السرعة في تشخيص المرض وعلاجه وحسن متابعته بعد التشخيص والعلاج فهي تمثل بذلك من النشاطات المحددة للمحافظة على الصحة أو تحسينها أو لمنعها من التدهور"¹.

من خلال التعريفين نستنتج أن الرعاية الصحية هي مختلف الخدمات المقدمة من أجل التكفل الأمثل بالأفراد سواء كانت علاجية أو وقائية.

يعرفها دياب: "أنها مجموعة الخدمات الطبية الوقائية المقدمة لكافة أفراد المجتمع، بهدف رفع مستوى الصحة للمواطنين وتشمل كافة الخدمات التي تساعد على النهوض بالمستوى الصحي"²، أي أنها تلك الخدمات المقدمة للأفراد المجتمع سواء كانت طبية أو وقائية من أجل النهوض بالمستوى الصحي.

سابعا: الدراسات المشابهة.

إن الدراسات السابقة هي تلك الأبحاث السابقة التي يرجع إليها الباحث من أجل الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث ومن ثم القيام بدراستها و تحليلها بطرق علمية ومنهجية، حيث تساعد الباحث على فهم مصطلحات البحث سواء من الجانب النظري أو المنهجي، في ظل غياب الدراسات السابقة التي تحمل نفس عنوان دراستنا لجأنا إلى دراسات مشابهة وتتمثل فيما يلي:

❖ الدراسات المحلية:

1- الدراسة الأولى: دور رقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

تقدمت بهذه الدراسة " فوزية صادقي " بعنوان " دور رقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، وهي الأطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، شعبة علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية الإعلام والاتصال السمعي البصري، "جامعة قسنطينة 3"، سنة 2021.

تناولت هذه الدراسة مشكلة كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية، وعلى ضوء ذلك قدمت الباحثة مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

¹ بحداد نجاة، مرجع سابق، ص 29.

² فلاح حسن علي: جودة الرعاية الصحية على وفق قياس كفاءة الأداء التمريض في مستشفى ابن النفيس، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 82، بغداد، 2018، ص 127.

- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟

- كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟

- هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟

- كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟

- وانطلقت الباحثة من الفرضيات التالية تتمثل فيما يلي:

الفرضية العامة: تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية، ويندرج ضمن هذه الفرضية فرضيات جزئية وهي:

الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.

الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المورد البشري ومستوى الخدمة العمومية.

الفرضية الجزئية الثالثة: تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية.

اعتمدت في دراستها على المنهج التحليلي، أما بخصوص الأدوات التي استعملتها في جمع البيانات تمثلت في: " الملاحظة و المقابلة و الاستبيان " بإضافة إلى الأساليب الإحصائية، البرنامج الإحصائي SPSS، واختبار كلومجروفسيمنروف، واختبار ألفا كرونباخ .

أما بخصوص مجتمع الدراسة فيتمثل في جميع المواطنين الذين يتعاملون مع مديرية التنظيم والشؤون العامة، وقد اعتمدت على تمثيلية عشوائية بسيطة من المجتمع الإحصائي (70 موظفاً، وعينة المواطنين 147 مواطن).

هذا وتوصلت الباحثة إلى مجموعة النتائج التالية وكانت كالتالي:

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.

- على الجزائر أن تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسستها لأن التكامل بين إرسال دعائم الرقمنة يساهم في تأسيس ثقافة رقمية ورؤية استراتيجية شاملة، وهذا يجعل الجماعات المحلية تحقق خدمات وضوحاً وجودة.

- نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على إنجاز مشروع بمرونة والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة.

- أولوية بناء استراتيجية رقمية وإجراء تحول نحو في طريقة تقديم الخدمات بما تلائم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.

ركزت الدراسة السابقة على دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية وقد ساعدتنا على اكتشاف المرجع والإطار النظري للدراسة لما أتاحتها من المعلومات ومعارف، وتتقاطع هذه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية، في أغلب الجوانب سواء من حيث متغيري الدراسة أو اختيار أبعاد الدراسة، وذلك بالإضافة إلى المنهج المستخدم في الدراسة وكذا الأداة الرئيسية لجمع البيانات، أما الاختلاف بين الدراستين و يتمثل في العينة ومكان الدراسة الميدانية.

2- الدراسة الثانية: أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجاً - .

تقدم بهذه الدراسة رابح الوفي بعنوان: أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسة العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجاً - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، العلوم في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

- انطلقت دراسته من التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية بقطاع العدالة؟ من منظور عينة من متعاملي القطاع بولاية مسيلة، وتقتضي معالجة هذا الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو واقع استخدام الإدارة الإلكترونية بالقطاع محل دراسته؟

- ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الزمن (الاعتمادية، الاستجابة) بالقطاع محل الدراسة؟

- ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على العنصر المكان بالقطاع محل الدراسة؟
- ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر سهولة الاستخدام بالقطاع محل الدراسة؟
- ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الشفافية والأمان بالقطاع محل الدراسة؟ للإجابة على الأسئلة المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 للاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الزمن بالقطاع محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 للاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر سهولة الاستخدام بالقطاع محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 للاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الشفافية والأمان بقطاع محل الدراسة.
- اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، بالإضافة إلى الأسلوب السببي المقارن والذي يختص بدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، أيضا اعتمد على الأسلوب التتبعي.
- وتوصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج كانت كالتالي:
- أن قطاع العدالة يستخدم الإدارة الإلكترونية بفعالية.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمختلف أبعاد (متغيرات) الإدارة الإلكترونية على عناصر جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة قطاع العدالة باعتباره جزءا من هذه المؤسسات.
- تتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع للدراسة المتمثل في جودة الخدمات في المؤسسة العمومية، بإضافة إلى المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات التي اعتمدت، إلا أنها تختلف عن الدراسة الحالية في ميدان الدراسة وعينة البحث.

3- الدراسة الثالثة: بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائرية " للباحث "عاشور عبد الكريم " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في

العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، " قسنطينة "، 2009،
2010.

ركزت مشكلة بحث هذه الدراسة على مدى تشكيل الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية في ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "دراسة نظرية".

وعلى ضوء ذلك قدم الباحث مجموعة من الأسئلة الفرعية يمكن إجمالها فيما يلي:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة، وكيف يساهم ذلك في ترشيد الخدمة العامة بالجزائر؟ وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

وانطلق الباحث بجملة من الفرضيات تتمثل فيما يلي:

- **الفرضية الأولى:** التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية.

- **الفرضية الثانية:** تحسين مستوى الإجابة والفعالية، والنزاهة، في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية.

- **الفرضية الثالثة:** نجاح الخدمة العامة الإلكترونية في النموذج الأمريكي، يعود إلى توفر المتطلبات الإدارية والسياسية، ووضوح الرؤية الاستراتيجية للإدارة العامة الإلكترونية.

- **الفرضية الرابعة:** عرفت الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

اعتمد الباحث في دراسته على عدة مناهج تمثلت في: المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى المنهج تحليلي المضمون وأيضا منهج دراسة الحالة، أما بخصوص الأدوات التي اعتمدها فكانت الملاحظة.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج التالية:

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال ألياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحوكمية والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحوكمية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية وتتجلى معاييرها في القيم التالية (التواصل الآتي، الشفافية، الديمومة والاستمرارية الاستجابة، السرعة وربح الوقت، الدقة في تقديم المهام.

- نجحت التجربة الخدمة العامة الإلكترونية في أمريكا انطلاقا من التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وارتفاع نسبة مستخدمي الأنترنت من المجتمع 65% ونمو المجتمع والإتاحة المثلى للأجهزة الإعلام الآلي 70% من الأسر الأمريكية تمتلك حاسوب في المنزل.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير الإدارة الإلكترونية، وكذا المنهج المتبع والأدوات المستعملة في جمع البيانات إلا أن الاختلاف بين الدراستين يتمثل في أن الدراسة السابقة تناولت دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية حيث تطرقت إلى دولتين مختلفتين الأولى متقدمة و الثانية نامية، أما دراستنا فتناولت الموضوع من زاوية واحدة.

❖ الدراسات الأجنبية:

1 - الدراسة الأولى: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية " تقدم بهذه الدراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، وهي رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة، 2021.

انطلقت مشكلة ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية ويتفرع سؤاله إلى التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما مدى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية (إدارة التخطيط الإلكترونية، الإدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) من جهة نظر العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية.

2- ما مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية.

3- هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية ممثلة ب (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية.

4- هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للأبعاد الإدارية الإلكترونية ممثلة ب (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) على تحسين جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية.

ولإيجاد حل للمشكلة وتقديم إجابات للأسئلة قام بوضع مجموعة من الفرضيات على النحو الآتي:

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.

3- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة الباحثين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية تغرى للبيانات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، مكان العمل) تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في هيئة التقاعد الفلسطينية .

- بيان أثر الإدارة على جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.

- أما المنهج الذي اعتمد عليه هو المنهج الوصفي التحليلي، وبخصوص الأدوات تتمثل في الاستبيان ومن أجل تحليلها استخدم برنامج SPSS، بإضافة إلى معامل ارتباط بيرسون وطريقة الانحدار الخطي المتعدد.

وقد اعتمد الباحث أسلوب الحصر الشامل والبالغ عددهم 142 (العاملين من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الإشرافية والإدارية).

ومن أهم النتائج المتوصل إليها حسب الباحث كانت كالتالي:

- وجود علاقة ارتباطية بين توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في " الإدارة تخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية " أو تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغت معامل الارتباط بينهما (0.559).

- أظهرت النتائج وجود أثر معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) الإدارة المعرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطيني.

ركزت هذه الدراسة على محاولة معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات، وهذا يتقاطع مع موضوع الدراسة الحالية في المتغيرين، كذلك تشابهنا في نفس المنهج الوصفي والأدوات جمع المعلومات، إلا أن هناك الاختلاف يتمثل في الدراسة المجتمع هيئة التقاعد الفلسطينية، أما مجتمع في الدراسة الحالية تمثل في موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية.

2- الدراسة الثانية: عمار محمد زهير تيناوي بعنوان " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات"، مذكرة مقدمة لنيل ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA تخصص في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2019، 2018.

انطلقت مشكلة بحث بطرح للسؤال الرئيسي: هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

وينفرع من السؤال الرئيسي للأسئلة الفرعية الآتية:

- السؤال الفرعي الأول: هل توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا المعلومات وبين بعد الجوانب المادية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

-السؤال الفرعي الثاني: هل توجد علاقة بين بعد الاعتمادية أو المصدقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

- السؤال الفرعي الثالث: هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال؟

- السؤال الفرعي الرابع: هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الثقة والأمان (الضمان) كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

- السؤال الفرعي الخامس: هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد التعاطف مع العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

وعلى ضوء ذلك قدم الباحث مجموعة من الفرضيات وتتمثل فما يلي:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية بين الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

ويتمفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية بين الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية بين الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الاعتمادية أو المصدقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة معنوية بين الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة معنوية بين الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الثقة والأمان (الضمان) كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

- الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة معنوية بين الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد التعاطف مع العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

يهدف من خلال دراسته إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في الشركات الاتصالات.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، أما الأساليب لجمع البيانات استخدم أسلوب المسح الإحصائي، والاستبيان وكذلك البرنامج الإحصائي spss بالإضافة إلى استخدام الإحصاءات الوصفية ومعامل الارتباط الخطي ومعامل الانحدار وألفا كرونباخ، والوسط الحسابي، الانحراف المعياري، أما بخصوص مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين لدى شركتي الاتصالات MTN _syriate بالإضافة لمجتمع عملاء هاتين الشركتين على عينة من أفراد 112 تتمثل في 61 عملاء شركة syriate و 51 عملاء شركة MTN .

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج يتم عرضها فيما يلي:

- توجد علاقة معنوية بين الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

- أن يكون هدف تحقيق رضا العميل ومن ثم ولاء العميل هو الهدف الأمثل الذي تسعى إلى تحقيقه من خلال استخدام أحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالهم وتحقيق الجودة الشاملة في جميع عمليات وأقسام وإدارات الشركة.

تتفق هذه الدراسة الحالية في متغيري تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات، وقد تم الاستفادة منها في استخراج المؤشرات وكذا المنهج المتبع والأدوات المستعملة في جمع البيانات، واختلفت في المجال الدراسة حيث أن هذه الدراسة أقيمت في شركات الاتصالات، أما دراستنا فكانت في مؤسسة الاستشفائية.

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يمكن القول أنها ساهمت بشكل كبير في التعرف على الظاهرة المدروسة بالإضافة إلى المساعدة في معرفة طريقة تناول البحث نظريا وميدانيا وبناء إطار نظري واسع حول متغيري الدراسة وذلك من خلال معرفة أهم المراجع المتضمنة المعلومات المتعلقة بالبحث، إضافة إلى التعرف على أهم أدوات جمع البيانات و المناهج المتبعة، كما ساهمت بعض الدراسات في مساعدتنا على التعرف أكثر على مجتمع البحث ومكان إجراء الدراسة الميدانية، وفي الأخير نجد أن الدراسات المشابهة و الدراسة الحالية تتشابه في بعض الجوانب إلا أن هناك بعض أوجه الاختلاف التي تميز كل دراسة عن دراسة أخرى وأهمها اختلاف زمان ومكان إجراء الدراسة .

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل الموسوم بالإطار للدراسة تحديد الإشكالية وتوضيح الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع منها الذاتية والموضوعية وإبراز أهمية وبناء فرضيات هذه الدراسة ثم تحديد أهم المفاهيم الأساسية التي جاءت في عنوان الدراسة وفي الأخير لتدعيم دراستنا قمنا بالاستعانة بدراسات المشابهة حول الموضوع والتي أفدتنا في بناء خطة البحث وكذلك في تحديد الأدوات والمنهج المناسب للدراسة.

الفصل الثاني: الرقمنة والعمل الإداري

تمهيد:

أولاً: أساسيات حول الرقمنة

- 1- نشأة الرقمنة.
- 2- أهمية الرقمنة.
- 3- أهداف الرقمنة.
- 4- أشكال الرقمنة.
- 5- خصائص الرقمنة.
- 6- متطلبات ومراحل الرقمنة.
- 7- معيقات الرقمنة.

ثانياً: أساسيات حول العمل الإداري.

- 1- تطور النظرة إلى العمل الإداري.
- 2- أهمية العمل الإداري.
- 3- أهداف العمل الإداري.
- 4- عناصر العمل الإداري.
- 5- وظائف العمل الإداري.
- 6- دعائم العمل الإداري.

ثالثاً: رقمنة العمل الإداري.

- 1- أهداف رقمنة العمل الإداري.
- 2- دوافع رقمنة العمل الإداري.
- 3- ملامح تحول إلى رقمنة العمل الإداري.
- 4- مزايا رقمنة العمل الإداري.
- 5- متطلبات تطبيق رقمنة العمل الإداري.
- 6- عوائق رقمنة العمل الإداري.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعد الرقمنة أحد أبرز المفاهيم الحديثة في المجال الإداري وواحد من أهم التطبيقات المتداولة عالمياً، حيث أصبحت الهيئات تتطلع لتعميم هذا المفهوم والاستفادة من تطبيقه في مجالات العمل الإداري نظراً للتحديات والتغيرات التي عرفت وتعرفها الإدارة، والتي على رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة وتزايد استخدام الحاسوب الآلي وشبكات التوصل الإلكترونية والتي سهلت العمل الإداري وساهمت في تنظيم مختلف المهام المتداخلة وجعلتها أكثر مرونة وسرعة في التنفيذ، وذلك بالاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى أساسيات حول الرقمنة ونشأتها وأهميتها وأهدافها وكذا خصائصها وأشكالها بالإضافة إلى متطلبات الرقمنة ومراحلها وأهم عناصرها ومعيقاتها كما سنتطرق إلى أساسيات حول العمل الإداري وكيفية رقمته.

أولاً: أساسيات حول الرقمنة.

1- نشأة الرقمنة:

إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى ظهور نموذج ونمط جديدين من الإدارة، وهذا في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارة البيروقراطية، من أجل تحسين وتحقيق جودة خدماتها، وهو ما أُصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية¹، أي أن ظهور وتطور التكنولوجيا لم ينحصر فقط في الإنتاج بل انتقل إلى العمل الإداري، من أجل تطويره وتحقيق أهداف المؤسسة.

ونشأة الرقمنة بمفهومها الحديث هو نتاج تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، كما أن البعض يعتقد أن الرقمنة بدأت مع ظهور الإنترنت في منتصف التسعينات من القرن العشرين، وفي الواقع كان ظهورها مع ظهور تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتصنيع المتكامل بالحاسوب والرقابة

¹ بيطا أحمد: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي بعنوان: الانتظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، ص05.

الرقمية بالحاسب وغيرها¹، فالرقمنة بدأت بالظهور مع ظهور الحاسوب وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في كل من الولايات الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب "هرتر" من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية والورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح بترتيب الملفات إلكترونياً بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات وتكثيف الربط الرقمي، ومن أهم هذه الاجتماعات اجتماع "بروكسل 1995" لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية عام 1973 حيث استخدم مصطلح مكتب الوراق في إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي.²

وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمي، وهو ما ساعد في ظهور الثورة الرقمية وعصرنة المعرفة من خلال التواصل الاجتماعي للإدارة في معاملاتها وتقديم الخدمات.³

ويمكن القول أن الرقمنة كمفهوم حديث جاءت نتيجة التطورات التكنولوجية التي أفرزتها التقنيات الحديثة لتسيير الأنشطة الإدارية وأهم هذه التقنيات ظهور الحاسوب وإدخال التطبيقات والشبكات إلى الإدارة لتنظيم الوثائق وإدارة المعلومات وتحسين علاقة المواطن بالمؤسسات وتقريبه منها.

2 - أهمية الرقمنة:

ظهرت الرقمنة كنتيجة حتمية للتطور التكنولوجي وساهمت في تحسين العمل الإداري وجعله أكثر مرونة وكذا تقريب المؤسسة من المواطن وتبرز أهميتها في العناصر التالية:

- تحسين الخدمات ونقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- تقليص الوقت والمسافات وتقديم خدمات عن بعد.
- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتساب وإضافة موارد جديدة، وذلك من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عما هو موجود في هذه الموارد.¹

¹ أحمد سالم سالم: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي، رسالة ماجستير، كلية العلوم بالزنتان، ليبيا، 2021، ص 17.

² بضياف زهير: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية "تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والأساسية العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدولي، جامعة شاذلي بن جديد الطارف، 2021، ص ص 70، 71.

³ بضياف زهير، مرجع نفسه، ص 71.

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة معمقة بأصولها وفروعها.
 - سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
 - القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار طبق الأصل عنها.
 - إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى "الصوت، الصورة، الفيديو".²
 - توفر الجهد والتكلفة بشكل كبير وتحسن الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، فالرقمنة يمكن ربح الجهد والتكلفة.
 - تعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين.
 - تخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدة عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.³
- فالرقمنة تساهم وبشكل كبير في تحسين وتسهيل العمل الإداري وتقريبه للمواطن في أبسط شكل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وتقديم أجود الخدمات وفي مختلف المجالات، وتسهيل الاتصال بين الدارة ومنظمات وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشد استخدام الأوراق في المعاملات.

3-أهداف الرقمنة:

- تعمل الرقمنة على تحقيق أهداف المنظمة، وتنظيم العمل وتحقيق السرعة والكفاءة في الأداء، وللرقمنة مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها وتتمثل فيما يلي:
- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
 - **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط، يمكن من تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD، فالرقمنة إذا توفر علينا الكثير من المساحات.

¹ يحيوي إلهام: دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر، البطاقة الذهبية نموذجاً، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 3، العدد الأول، 2022، ص 66.

² إيمان بغدادي وسمية رماش، مرجع سابق، ص 78.

³ مسراتي خولة والأخرون: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية "دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية جلدية حو العين، جامعة البليدة، Journal of Economic Growth and Entrepreneurship، No 2، Vol5، Jege، 2022، ص 98.

- الأقسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت والانترنت تسمح بمئات الأشخاص بالاطلاع على نفس الوثيقة وفي نفس الوقت، ربح الوقت وتقليص المسافة ووصول المعلومة في أقل وقت وتكلفة.

- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بالمرونة إذ يمكن للمرء استرجاعها في ثوان واستخدامها بكل بساطة.¹
إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:

- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
 - تقليل التكاليف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
 - إدارة الملفات وتنظيمها.
 - اختصار الوقت وسرعة إنجاز المهام والمعاملات.
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية وعصرية لدى كافة العاملين.
 - ضمان تقديم الخدمات لكل المستخدمين من خلال الأجهزة الإلكترونية.
 - تعدد أساليب الاتصال مما يسهم بتنوع الخدمات التي يمكن تقديمها للمواطن.²
- فعموما الرقمنة تهدف إلى تحويل العمليات اليدوية إلى عمليات رقمية ، مما يوفر الوقت والجهد الذي كان يتطلبه العمل اليدوي على أوسع نطاق وتقليص الوقت والجهد وسهولة التعامل وجودة الخدمات للأشخاص وتقريبهم للمؤسسة، وتحسين تجربة المستخدم من خلال تقديم خدمات أفضل وأكثر فعالية.

4- أشكال الرقمنة:

تتطور الرقمنة حسب تطور تكنولوجيا المعلومات لذا تأخذ الرقمنة عدة أشكال وتتمثل فيما يلي:

4-1- الرقمنة في شكل صورة: تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمحفوظات القديمة وتمثل عدة نقاط تدعى بيكسال pixel وهي فيما يلي:

¹ مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة واقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، كلي العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2006، ص 73.

² عصون تلغان مدلول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري دراسة استطلاعية على القطاع الصحي العام في العراق، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة علمية محكمة، جامعة الفراهيدي، العراق - بغداد، العدد 03، 2022، ص 06.

4-1-1-1 أحادي بيتونال أبيض وأسود: وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة التعامل للوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من الطرف الماسح الضوئي.

4-1-2 في شكل مستويات اللون الرمادي: يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق¹.

4-1-3 الرقمنة في شكل ألوان (صورة ملونة): وهذا الشكل يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة.

4-2 الرقمنة في شكل نص: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعريف الضوئي على الحروف، بداية من وثيقة في صورة مرقمة التي تقوم بتحول النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء.

4-3 الرقمنة في شكل اتجاهي: وهذا الشكل يعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحساب الآلي وتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

يعتبر أيضا PDF شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ المادة التي يتبادلها وتأخذ الجوانب التالية:

4-3-1 الدقة: بالنسبة لتقنية PDF لا يمكن تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح أو يعيده.

4-3-2 الحجم: المضغوط PDF، صغيرة الحجم يمكن نقلها بسرعة عبر الانترنت.²

4-3-3 التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF عن طريق أي نظام التشغيل مجانا لأن PDF لا يعتمد على نظام التشغيل واحد.

4-3-4 ملفات PDF: يحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها. (1)

¹ سهيلة مهري، مرجع سابق، ص ص 73، 76.

² سهيلة مهري، المرجع سابق، ص ص 77، 84.

وعليه هناك أشكال مختلفة للرقمنة، ومن بينها الصوتية والبصرية والنصية، تعتمد كل منها على تحويل البيانات الأصلية إلى بيانات رقمية، ولكن تختلف في الطريقة التي يتم بها ذلك من بينها الرقمنة النصية وهي عملية تحويل النصوص الورقية إلى صيغ رقمية ويتم ذلك باستخدام برامج الاوفيس والمساحات الضوئية، وتعتمد الرقمنة الصوتية على تحويل الأصوات إلى بيانات رقمية، وذلك باستخدام برامج تحويل الصوت إلى نص، في حين تستخدم الرقمنة البصرية لتحويل الصور والفيديو إلى بيانات رقمية، وذلك باستخدام برامج تحليل الصور والفيديو، كل هذه الأشكال تجعل الرقمنة أكثر وضوحا ودقة وسهولة في التخزين والحفظ كما تسمح بتصفح وتخزين الآلاف من الملفات والوثائق الإدارية.

5- خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- **تقليص الوقت والمكان:** فالتكنولوجيا تتيح وسائل التخزين يمكن الوصول إليها بسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين العامل ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية وتحكم في عملية الإنتاج.
- **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 الدلالات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** يقصد بها أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل، والمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة².
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي تسمح باستقلالية التكنولوجيا المعلومات حيث الانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال.
- **قابلية توصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع.

¹ المرجع السابق، ص 84.

² بضياف زهير، المرجع السابق: ص 71.

- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته وذلك عن طريق وسائل الاتصال في أي مكان.
 - **قابلية التحويل:** يقصد بها نقل المعلومات من الوسيط إلى آخر: كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
 - **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة فهذا يعني إمكانية تحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
 - **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم. بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن.
 - **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح للرأس المال أن يتحقق إلكترونياً.¹
- فالرقمنة تتميز بكل هذه الخصائص الإيجابية التي تجعلها الخيار الأمثل للمؤسسات من أجل تقديم أفضل الخدمات وتطوير العمل الإداري وجعله أكثر مرونة، وتحقيق أهداف المؤسسة خصوصاً ونحن في عصر السرعة والتطور التكنولوجي، باعتبار الرقمنة تعتمد على استخدام التكنولوجيا لتحويل العمليات اليدوية إلى عمليات رقمية، وذلك لتحسين كفاءة العمل وتوفير الوقت والجهد.

6- متطلبات الرقمنة ومراحل الرقمنة"

✓ متطلبات الرقمنة:

إن نجاح عملية الرقمنة يتوقف على مدى توفر المتطلبات اللازمة وفيما يلي سنأتي على ذكر هذه المتطلبات وشرحها وهي كالاتي:²

6-1- التخطيط: على كل مؤسسة معلومات تريد الخضوع لمشروع الرقمنة تحديد خطة انطلاقاً من المشروع، تعرف باسم فريق عمل المشروع، والتي يجب أن تتكون من عناصر لها كفاءة والعلمية العملية في المجالات التالية: "مكتبات، وتوثيق، حاسوب، شبكات، اتصالات، برمجيات حيث تقوم بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع.

¹ العياشي زرار: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآثارها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 02، 2010، ص 220.

² أمينة بن جدوا، مرجع سابق، ص 5.

6-2- - البنية التحتية التكنولوجية: ويتعلق الأمر بتوفير ثلاثة عناصر أساسية وهي:

- الأجهزة والمعدات: يتطلب مشروع الرقمنة الأجهزة التالية:

- الحواسيب: ولا بد أن تتوفر على مجموعة من الخصائص أهمها سرعة المعالجة والقدرة التخزينية.

- أجهزة التحويل الرقمي: وتتمثل في كاميرات رقمية ومساحات ضوئية متنوعة يتم اختيارها تبعاً للوثائق

المراد رقمتها بالإضافة إلى وسائط تخزينية وحفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسيع.

6-3 شبكات المعلومات: تقوم الشبكة الداخلية للمعلومات على ربط بين مجموعة من الحاسبات داخل

مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي؟؟، ولا بد من توفر هذه الشبكة بالمؤسسة التي تنوي

إقامة مشروع رقمنة، حيث ترتبط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع، وهذا لضمان تدفق

العمل بسهولة ودقة.

6-4- البرمجيات: إن مشروع الرقمنة يحتاج إلى مجموعة من البرامج تبعاً للوظائف والتطبيقات

المستعملة بالمشروع، وأي مشروع هو بحاجة إلى البرمجيات التالية:

- أنظمة التشغيل: مهمة جداً وأكثر استعمال في نظام windowsxp.

- برمجيات التطبيقات: وتشمل حزمة الأوفيس Ms. Office برمجيات معالجة الصور، برمجيات ضغط

الملفات، برمجيات التشابك، برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات.¹

وعليه تتطلب الرقمنة تغييرات ضرورية في الأعمال الإدارية لتكيفها مع العصر الرقمي، تشمل هذه

التغييرات اعتماد تقنيات رقمية جديدة مثل التعلم الآلي والحوسبة والسحابية والذكاء الاصطناعي والانترنت

من الأشغال، كما يجب عليها خلق ثقافة رقمية وتحويل العمليات الأعمال لتصبح أكثر كفاءة وفعالية.

✓ مراحل تطبيق الرقمنة:

تمر الرقمنة بالمراحل التالية: مرت الرقمنة بمراحل تتمثل فيما يلي:²

المرحلة 1: التخطيط الميداني.

تعد هذه المرحلة الأساسية في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول "فعل الرقمنة" من الناحية

النظرية، ومحاولة حصر الموضوع في سياقاته النظرية، مما يتيح للمسؤولين من فهم "الديناميكيات

والميكانيزمات".

¹ أمينة بن جدوا، المرجع السابق، ص ص 5، 6.

² سالم باشيو: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية،

جامعة الجزائر، 2008، ص ص 107، 109.

فهذه المرحلة تحاول أن تجيب على السؤال "لماذا نرقم" من خلال البحث في الفرص والتهديدات التي تحوم حول المشروع، وأهم ما يمكن تعيينه وتثبيته في هذه المرحلة هي كما يلي:

- تعيين الإداري والتنظيمي للمشروع:
- وفي هذه الخطوة يتم ترسيم الكثير من الشكليات التنظيمية والتي تجعل المعلومات تتدفق في قنواتها الرسمية، وأهم ترسيمه ما يلي:
- تعيين مدير للمشروع.
- تعيين فريق (لجنة) المشروع.
- تعيين مدير فني للمشروع والذي عاد ما يكون من الذين لهم باعا وخبرة في قيادة هذه المشاريع.¹
- وبعد هذه الخطوات على أعضاء فريق المشروع تحديد النقاط التالية:
- تسيطر الخطة: والتي تتضمن النقاط التالية:
- وضع الأهداف العامة للمشروع.
- وضع وعمل مسح للتعرف على احتياجات المستعملين أو المستفيدين.
- تحديد مصادر التحويل.
- تحديد التكلفة المالية المبدئية.
- اختيار الرقمنة المحلية أو بالمورد.
- وضع خطة واضحة للمواد التي سوف ترقمه.
- توضيح الخطة التشريعية والقانونية لهذه المواد.
- شراء التجهيزات.
- وضع رؤية واضحة لضبط وتأمين الجودة.
- وضع رؤية واضحة لحفظ الكيانات الرقمية.
- تحديد نمط استراتيجية الرقمنة: إن رقمنة مجموعة من الوثائق يمكن أن تتم إتاحتها على وجهين: الطريقة الأولى: هي وضع المواد المرقمنة والتي غالبا ما تحمل خصائص الندرة الكمية وجودة الكيف وكثرة الطلب... على الشبكة المحلية، أما الطريقة الثانية فتنتمثل في وضع المواد المرقمنة مباشرة على

¹ سالم باشيوة، المرجع السابق، ص107.

الخط المباشر عبر موقعها للأنترنت، مما يعني أن المستفيدين الذين ستقدم لهم زبدة هذه المواد المرقمنة يؤثرون في استراتيجية الرقمنة.¹

المرحلة 02: اختيار المواد للرقمنة:

إن الرقمنة بمفهومها الواسع عملية تستهلك الكثير من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة وتحتاج إلى الكثير من الموارد المالية بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية.

المرحلة 03: بدء في عملية الرقمنة.

قبل بدء في عملية الرقمنة يجدر بنا معرفة من يقوم بالرقمنة، لكن الكثير من الدراسات تبين أن القائم بهذه العملية، يمكن أن يكون على ثلاثة أوجه وهي:

- الاستعانة بالموردين.
- الاقتصار على إمكانيات المؤسسة.
- الاعتماد المشترك بين المؤسسة والمورد.²

المرحلة 04: الترميز:

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

المرحلة 05: إتاحة الوثائق المرقمنة:

عند انتهاء من كل العمليات الفنية والتقنية للرقمنة، تأتي مرحلة بث هذه الوثائق والمعلومات والتي غالبا ما تكون على الموقع الخاص.³

المرحلة 06: إستراتيجية الحفظ الرقمي:

إن الحفظ الرقمي يكتسي أهمية بالغة كونه يمتد في الزمان ولآجال طويلة المدى، لهذا فإن هذا الحفظ لابد أن يراعي الحديث بالنظر إلى تكلفة والمجهودات الكبيرة المبذولة، والحفظ يكون على الوثائق التي تم

¹ المرجع نفسه، ص 107.

² سالم باشيوة، المرجع السابق، ص ص 110 - 112.

³ المرجع نفسه، ص ص 127، 130.

تحويلها أو التي تم إنشاؤها رقمياً كالصوت والفيديو الرقمي، ولنجاح الحفظ لابد أن يراعى توظيف المعايير في كامل جزئياته.¹

فطبيق الرقمنة لابد من تتبع العديد من الخطوات والمراحل بدءاً بالتخطيط وهو أهم مرحلة فمن أجل رقمنة العمل الإداري لابد من وضع خطة وتوفير الإمكانيات والمادية والبشرية والهدف من هذه العملية (الرقمنة) وكذا الاحتياجات اللازمة والتكلفة، تم البدء في عملية الرقمنة من خلال الترميز وجعل البيانات والمعلومات في بيئتها الإلكترونية، وجعلها متاحة للجميع سواء في المواقع أو الشبكات الخاصة وصولاً إلى مرحلة الحفظ الرقمي للملفات والوثائق لتمتد إلى الآجال طويلة المدى، فالرقمنة مثلها مثل أي مشروع من أجل نجاحها لابد من وضع استراتيجية محكمة للسير وفقاً، وتحقيق وتجسيد الرقمنة على أرض الواقع.

7- معوقات الرقمنة:

إن وجود استراتيجية متكاملة تتأقلم مع العصر الحديث ليست بسهولة تطبيق هذه الإستراتيجية بشكل سليم وذلك لأن الكثير من العوائق والمشاكل ستقابل تطبيق هذا البرنامج في المؤسسة ومن معوقات الرقمنة تتمثل فيما يلي:

- التخبط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها.
- عدم الاستعداد المجتمعي للتقبل فكرة الرقمنة والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر شبكة الانترنت نظراً للأزمات الاجتماعية، الاقتصادية.
- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.
- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب الذي يشكل أساساً لأي عملية تطبيق الرقمنة.
- عدم توفير الموارد اللازمة للتمويل مبادرة الرقمنة وذلك من خلال عدم مواكبة المستجدات المتطورة.²

¹ المرجع نفسه، ص 131.

² قريوة زينب: الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015 - 2016، ص 107.

أي أن تطبيق الرقمنة يقابله العديد من العراقيل والمعوقات التي تقف في طريق إنجاحها، ومنها المشاكل السياسية، ورفض المجتمع وعدم استعداده لتقبل الفكرة وعدم وضع خطة استراتيجية إضافة إلى بعض المشاكل كعدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية المناسبة لتطبيق الرقمنة.

ثانيا: أساسيات حول العمل الإداري.

1-تطور النظرة إلى العمل الإداري: كان اهتمام رواد المدارس الفكرية في الإدارة منحصرا في تحديد

أفضل الطرق لأداء العمل في داخل المنظمة، لذلك تركزت العملية الإدارية في دراسة العلاقات بين

الأفراد والوحدات ضمن المستويات الإدارية المختلفة، حيث قسمت المنظمة إلى ثلاث مستويات

إدارية هي:

- الإدارة العليا.

- الإدارة الوسطى.

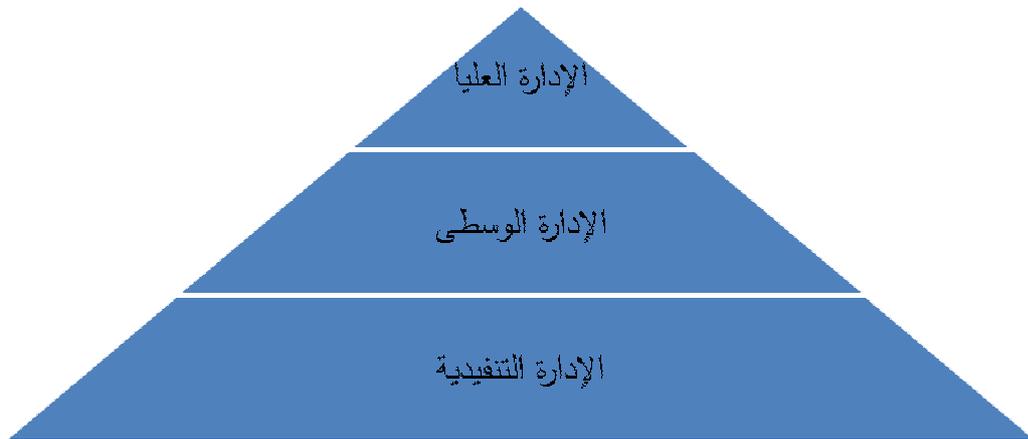
- الإدارة التنفيذية.

ونظرا للتباين في طبيعة المهام المناطة بكل مستوى إداري، تركز الاهتمام على اختيار الشكل

الهرمي أو ما يسمى "الهرمية pyramidal" لتمثيل تلك العلاقات على وفق ما موضح في الشكل

الموالي:

شكل (02): يبين شكل الهرمية للمستويات الإدارية.



المصدر: صلاح عبد القادر أنعمي: كتاب الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،الأردن،عمان،2008،ص178.

حيث وضع مديرو الإدارة العليا في قمة الهرم نظرا للصلاحيات الواسعة التي يتمتع بها كل منهم.

أما اليوم وبسبب التأثيرات الواسعة والمتبادلة بين المنظمة وبيئتها ظهرت اتجاهات معاصرة تؤكد أهمية البحث في وسائل جديدة لدراسة العلاقات التنظيمية، إذ ينصب الاهتمام في الوقت الحاضر على أن الكل يعمل لخدمة حاجات الزبون أو المستهلك، كونه الجهة المستفيدة من حصيلة جهود المنظمة، وأن تلبية طلباتهم وحاجاتهم بالشكل المطلوب يعد انعكاساً لمدى نجاح المنظمة في خدمة المجتمع وتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها.¹

مع تطور النظرة للعمل الإداري زاد الاهتمام به من طرف المفكرين والباحثين وزادت أهميته.

2- أهمية العمل الإداري: وتكمن أهمية العمل الإداري في:

- يعتبر العمل الإداري من الأمور الحيوية والجوهرية في عصرنا الحاضر لأنها تسهم بشكل كبير ومباشر في تسهيل العمال وتركيز الانتباه على الأهداف.²
- إن العملية الإدارية ضرورية لتخطيط أنشطة الأعمال وتوجيه الموظفين في الاتجاه الصحيح وتنسيق الجهود لتحقيق أفضل النتائج.
- مواجهة التغيرات والظروف البيئية المختلفة من ظروف اجتماعية واقتصادية وثقافية وتكنولوجية لتحقيق الاستقرار والتكيف.
- العمل على تحسين مكانة المؤسسة ومواجهة المنافسة على المستويين الداخلي والخارجي.
- تحقيق العدالة والحوافز للأفراد، وتطويرهم وجعلهم أكثر فعالية وانسجام مع طبيعة العمل.
- تطوير الكفاءات والمهارات البشرية من خلال التأهيل والتدريب.
- تجميع المعلومات وتحليلها، والقدرة على إضافة أفكار لتطوير العمل.
- تحقيق التوازن للمؤسسة حيث يحافظ العمل الإداري على تحقيق التوازن ضمن البيئة المتغيرة، وتكيفها مع متطلبات المجتمع.³
- التقليل من التكاليف، حيث أن التخطيط السليم في استخدام الموارد البشرية والمادية يساعد على التقليل من التكاليف، وتحقيق المستوى الأعلى من التقدم والنجاح⁽⁴⁾.

(1) صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص 178، 179.

(2) المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني: مبادئ إدارة الأعمال (الإدارة وماهيتها)، المملكة السعودية، 2004، ص 02.

(3) محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع الملك الأردن، ط1، 2016، ص ص 9،

10.

(4) بشير علاق: الإدارة الحديثة (نظريات ومفاهيم)، دار اليازوري العلمية، 2008، ص 22.

3- أهداف العمل الإداري:

للعمل الإداري أهمية ودور فعال في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة ومن أهم أهداف العمل الإداري هي:

- تنمية القدرات الخاصة بالموظفين داخل المنظمة، وذلك من أجل تنفيذ الخطط التي تم رسمها من قبل.
 - كما يهدف العمل الإداري الجيد إلى الاستخدام المثل للموارد البشرية والمادية المتاحة، وذلك لتحقيق الرقي والتطور.
 - كما يسعى إلى تحقيق مطالب الموظفين، وتحقيق الرفاهية لهم، وذلك من خلال تلبية مطالبهم وارتياحهم داخل العمل.
 - توجيه المنظمة نحو النجاح والتقدم.
 - تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.¹
 - تقديم خدمة نافعة للموظفين والمجتمع لضمان تحقيق هدف البقاء والاستمرار والنمو.²
 - تحديد إمكانيات المنظمة وقدراتها للتعرف على الفرص والتهديدات التي تواجهها، وكيفية التعامل الفعال معها.
 - توفير المناخ الملائم فالابتكار والإبداع داخل المنظمة.
 - تطوير الأنظمة الإدارية لتسهيل تحقيق الأهداف التنظيمية.
 - تحسين أداء الأفراد، وتدعيم قدراتهم في المنظمة.
 - تحقيق الاستجابة والتكيف للتغيرات والتطورات التكنولوجية والعلمية بما يضمن دقة الداء وتطور وسائل التنفيذ وإنجاز المهمات.³
- يمكن القول أن العمل الإداري يلعب دورا مهما في نجاح المؤسسة، فالعمل الإداري يساعد في تحديد الأهداف والاستراتيجيات، وتخطيط العمليات وتنظيمها، وإدارة الموارد والموظفين، وتحليل البيانات واتخاذ القرارات الصحيحة، ويفضل العمل الإداري الفعال، يمكن للمؤسسات تحقيق الكفاءة والربحية.

4- عناصر العمل الإداري:

¹ سهير بنت فايق بن ناصر، مرجع سابق، ص 08.

² عمر محمد درة: مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2009، ص 65.

³ بغول زهير: محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريدريك هزربرغ للدافعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، 2007، ص 192.

لغرض تحقيق أهداف العمل الإداري، لابد من تحقيق التكامل والترابط بين عناصره لضمان انسيابية العمل بدقة وكفاءة بالاستناد إلى المبادئ والأسس الإدارية التي تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة، فالإدارة تهتم عادة بما يكمن أن يفعله المديرون لتحقيق النجاح التنظيمي، إذ يتطلب منهم ذلك أن يكونوا قادرين على تنظيم المشاكل وقت حدوثها، وصناعة قرارات جيدة وتقديم أفعال مناسبة لتحريك وتوجيه الموارد، ولتحقيق التكامل في العمل الإداري، يستوجب الترابط والتفاعل بين عناصره، وهي:

4-1- المدير:

يعد العنصر الرئيسي في العمل الإداري، وهو أحد أعضاء المنظمة والمسؤول عن الموارد والأعضاء الآخرين وتوجيههم والتفاعل معهم على اختلاف مستوياتهم الإدارية لتحقيق الأهداف المطلوبة، فصفة المدير تعبر عن موقع وظيفي يتمتع به الشخص الذي يتولى إدارة مجموعة من النشاطات، من خلال ممارسة الوظائف الإدارية.¹

فالمدير هو الشخص المسؤول عن أعمال الآخرين أو المرؤوسين ويقدم لهم الدعم في مختلف وظائفهم لغرض أفضل نتائج أداء ممكنة.²

4-2- الوظائف الإدارية: والتي تهدف إلى تخطيط وتنظيم والقيادة أو توجيه الجهود والموارد والرقابة عليها، وتمثل الأنشطة الرئيسية التي تتم في مختلف المنظمات، وهي من أهم عناصر العمل الإداري.

4-3- العمليات الإدارية السائدة:

مثل اتخاذ القرارات والاتصال الإداري وتحفيز العاملين، والتي تعد جزء من مكملا للوظائف الإدارية وتهتم بالطرق والوسائل التي يستعملها المدير لتحقيق ما هو مطلوب منه.³

5- وظائف العمل الإداري:

¹ صلاح عبد القادر النعيمي، مرجع السابق، ص 181.

² صلاح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالي: الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط2، 2008، ص 31.

³ صلاح عبد القادر النعيمي، مرجع سابق، ص 190.

لتحقيق التكامل في عناصر العمل الإداري يتطلب من المديرين ممارسة الوظائف الإدارية وهي التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة لضمان انسيابية العمل بدقة وكفاءة، وفيما يلي عرضا موجزا لكل وظيفة من هذه الوظائف:

5-1- التخطيط:

هو عملية الإعداد المسبق للأنشطة والعمال التي ينبغي على المنظمة القيام بها لتحقيق أهدافها، فهو يتضمن ما يجب القيام به، ومكان وزمان تنفيذه، والكيفية التي سيتم بها تنفيذ العمل، والوسائل المستخدمة في هذا العمل، وكذلك دراسة البدائل من التصرفات المحتملة وتقييم هذه البدائل ثم اختيار البديل المثل¹.

والتخطيط عمل فكري يعتمد على المخطط وعلى خبرته ومهاراته في دراسة الوضع الراهن للمنظمة، ومحاولة معرفة الظروف المحيطة بها.²

حيث يلاحظ على أن التخطيط يتناول عنصرين أساسيين هما (تحديد الأهداف للفترة المقبلة، والوسائل اللازمة لتحقيق تلك الأهداف) مما يتطلب قدرات خاصة في مجال التنبؤ بما يمكن أن يحصل في المستقبل، ورسم الملامح وخطوات تحقيق ما تم التخطيط له بكفاءة عالية.

وقد لخص "كونتزر وأودنيل" هذه الفكرة، حين تصورا أن التخطيط يتقرر في ضوء الإجابة عن مجموعة تساؤلات مهمة هي:

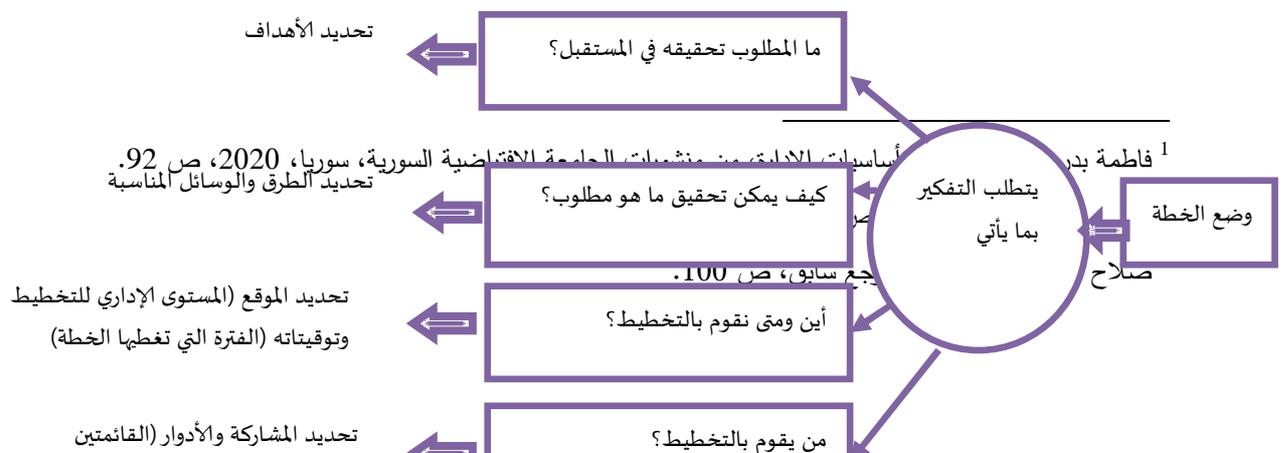
- ماذا تفعل؟؟ How to do It

- أين نعمل ذلك؟ When to do It

- من يفعل ذلك؟ Whois to do It

وتمر عملية التخطيط بخطوات يمكن توضيحها في الشكل التالي:³

شكل رقم (03): يوضح خطوات عملية التخطيط



المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي: كتاب الإدارة، ص 100

5-2- التنظيم:

التنظيم: هو عملية تخصيص المهام والموارد، وإقامة الدوائر والأقسام والتنسيق بينهما لإنجاز العمال بشكل فعال.¹

فالتنظيم هو: وظيفة إدارية يمارسها المدير في أي منظمة بهدف تحديد النشاطات اللازمة لإنجاز الأهداف، وهي تتضمن تنسيقاً لجهود الأفراد والإدارات والأقسام داخل المنظمة وتوحيد المواد الأخرى المالية والمادية والمعلوماتية) بالشكل الذي يضمن الوصول إلى ما تم التخطيط له مسبقاً.²

ويعتبر التنظيم من الممارسات الضرورية التي تقوم بها الأفراد وكذا المنظمات في المجتمع بغية تحقيق أهدافهم وغاياتهم المختلفة، فهو يشكل عاملاً محورياً في تنسيق وترتيب الجهود البشرية والموارد المادية اللازمة لإنجاز الأعمال فهو يوفر التكامل والانسجام في مسيرة الأعمال التي يقوم بها الأفراد، فالتنظيم يرتبط بالعمل والجهود الجماعية فأى نشاط جماعي يقوم به شخصين أو أكثر بغرض تحقيق هدف مشترك لا بد وأن يتوفر له شرط أساسي وهو أن تعمل الجماعة كوحدة أي كفرد واحد، ولن يتحقق هذا إلا من خلال عملية التنظيم، الذي هو من الضروريات في الإدارة الحديثة فبدونه لا يمكن للمديرين القيام بعملهم، فإذا كانت الموارد البشرية والمادية اللازمة للعمل غير مجمعة، فإن تجميعها معاً بنظام وترتيب يتم من خلال عملية التنظيم الذي يكون الجهود وينشأ النموذج الصحيح الذي في ظله يعمل الأشخاص وتحتل الأنشطة الضرورية مكانتها.³

¹Thierry Burger. Carlimehussler. Paul Miller : MANAGEMENT.manuel complet du management, vuibert, Paris, 2019, p13.

² صلاح عبد الباقي النعيمي، مرجع سابق، ص 118.

³ بغول زهير: مرجع سابق، ص 199.

5-3- القيادة:

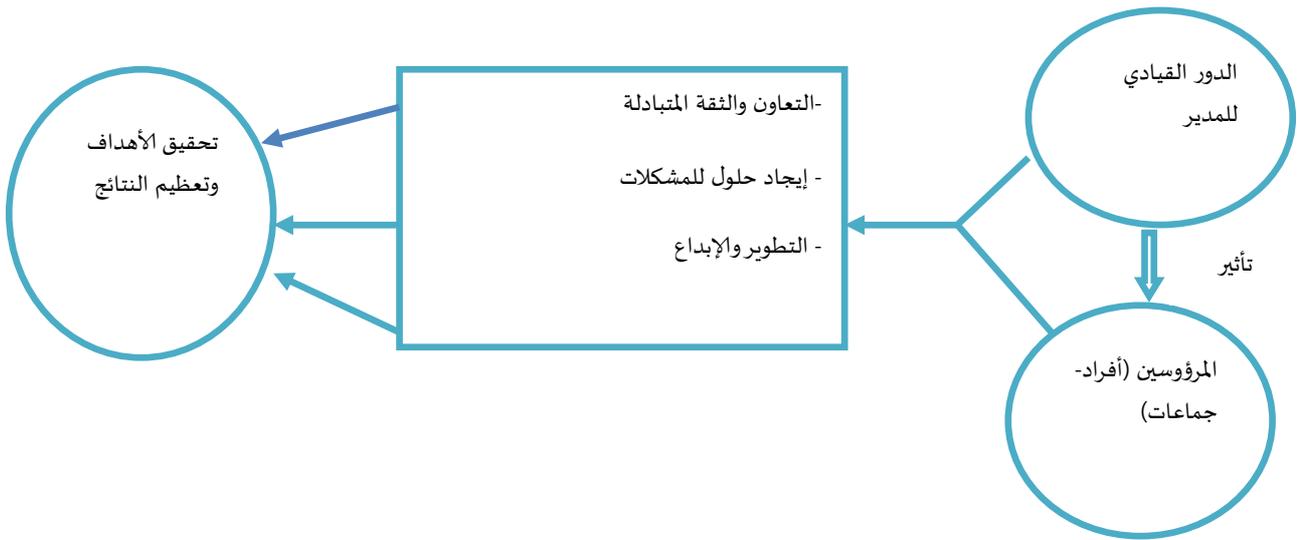
فبعد وظيفتي التخطيط والتنظيم تأتي وظيفة القيادة وهي القدرة على التأثير في الآخرين وتحفيزهم لإنجاز عمل يؤدي إلى تحقيق هدف مشترك وعام للمنظمة، وأن كل مدير أو قائد يجب أن تكون لديه مهارات قيادية لتستطيع تحريك المرؤوسين والتأثير فيهم.⁽¹⁾

ومن خلال القيادة يبني المدراء التزام عالي ومشارك تجاه رؤية محددة للمنظمة، وتشجيع الأنشطة الداعمة للأهداف كما تعتبر القيادة من أهم أدوات التوجيه فاعلية فهي تمكن المدير من التأثير في المرؤوسين للعمل بحماس وثقة لإنجاز الأعمال.²

فالقيادة مجموعة من العمليات المستخدمة لجعل أفراد التنظيم يعملون معا لتحقيق مصالح وأهداف المنظمة، وتتكون وظيفة القيادة من أربعة أنشطة رئيسية هي:

- تشجيع الأداء المرتفع من جانب المرؤوسين.
 - التحفيز أو زيادة دافعية الأفراد لبذل مزيد من الجهد.
 - التعامل مع الأفراد والجماعات.
 - الاتصال والعلاقات الشخصية مع الآخرين.
- وفيما يلي تخطيط مبسط لمفهوم القيادة ودور المدير في أداء هذه الوظيفة.

شكل رقم(04): يمثل الدور القيادي للمدير في المنظمة.³



¹ Thierry Burger. Carolimehussler. Paul Miller : p, 13.

⁽²⁾ صالح مهدي محسن العامري: مرجع سابق، ص 30.

⁽³⁾ صلاح عبد الباتقي النعيمي: مرجع سابق، ص 141.

المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي: كتاب الإدارة، المرجع السابق ، ص140.

5-4- الرقابة:

لا يكتمل عمل المدير بدون رقابة، فجودة الخطط والبرامج التي تصنعها الإدارة لا تتضح إلا من خلال التنفيذ أو الرقابة ضرورية ليتأكد المدير من أن التنفيذ يتم وفقا للخطط والبرامج، ومن النادر أن نجد مدير لا يعرف أهمية وفائدة الرقابة والأغلب أن العديد من المديرين يبالغون في استعمالها، ولكن المطلوب هو ممارسة عملية الرقابة ضمن إطار نظامي.¹

وتمثل الرقابة المرحلة الأخيرة في عملية إدارة وتهدف إلى متابعة التقدم الذي تحرزه المنظمة نحو تحقيق الأهداف، ويقصد بها قياس وتصحيح أداء الأنشطة المسندة للمرؤوسين للتأكد من أن أهداف المنظمة والخطط التي صممت للوصول إليها قد تحققت، فعملية الرقابة تتضمن أربع خطوات هي:

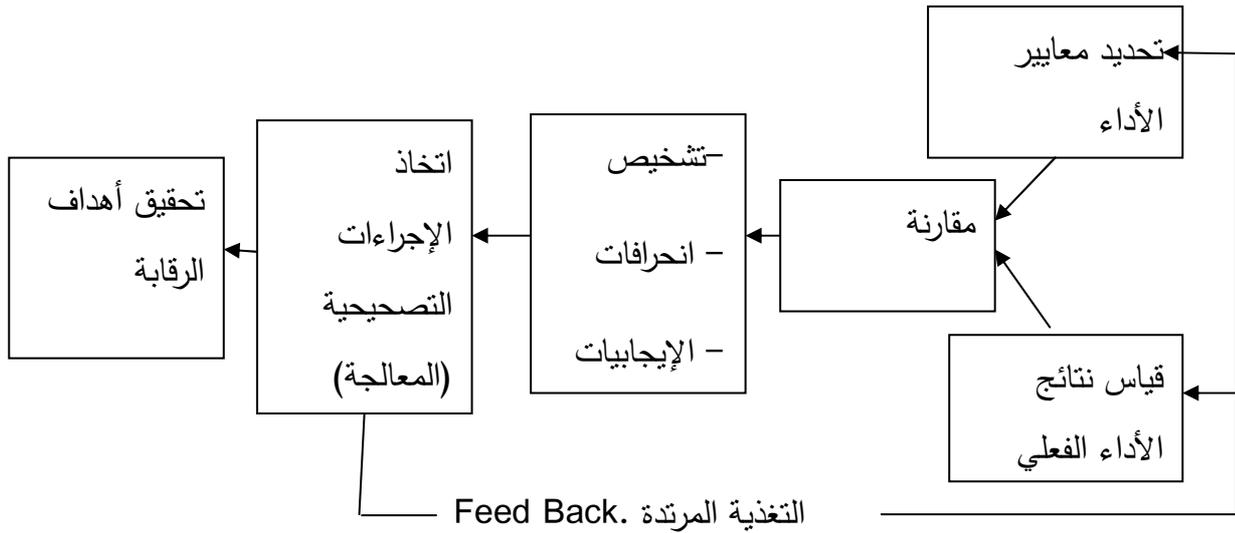
- وضع مستويات ومعايير الأداء.
 - قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمستويات المحددة سلفا.
 - تحديد الانحرافات على الأهداف الموضوعية، وإجراء التصحيحات.
 - اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الأداء وإزالة الفجوة بين المخطط والمنفذ.²
- يمكن القول إن العمل الإداري يتضمن العديد من العناصر والأدوات التي تساعد في تحقيق الأهداف المحددة تشمل التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، كما يتطلب العمل الإداري المهارات الفنية والإدارية والتبانية والإنسانية، وعليه نستنتج أن العمل الإداري يشكل عملية متكاملة تهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة، ويتطلب التعاون والتنسيق بين الموظفين والإداريين في المؤسسة.

ويوضح الشكل التالي خطوات الرقابة التي تهدف إلى التحقيق من إنجاز الأهداف المخططة واتخاذ الإجراءات لمعالجة المشاكل وتصحيح الانحرافات ومعالجتها وصولا إلى إنجاز أهداف الرقابة.

¹ حامد سوادي عطية: العملية الإدارية، معارف نظرية ومهارات تطبيقية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2002، ص 259.

² عمر محمد درة، مرجع سابق، ص 21.

الشكل رقم (05): يبين خطوات الرقابة كوظيفة إدارية.



المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي: كتاب الإدارة، مرجع السابق، ص141.

ويتضح من الشكل أعلاه أن إجراءات التصحيح قد تشمل معالجة الانحرافات والايجابيات الناجمة عن قياس نتائج الأداء الفعلي، وقد تكون شاملة أيضا لمحاولة تصحيح أخطاء في تحديد المعايير المخططة، مثل وضع أهداف مبالغ فيها ويصعب تحقيقها أو أهداف تقل بكثير عن إمكانيات المرؤوسين وطاقتهم مما يستوجب تعديلها لتكون واقعية ومحفزة للعمل والإبداع.

6- دعائم العمل الإداري:

حتى يتسنى لأي مدير ممارسة وظائف العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة على النحو المطلوب لا بد من توافر دعامتين أساسيتين هما السلطة والمسؤولية.

6-1- السلطة:

هي القدرة على الأمر أو الحق الشرعي في التصرف والسيطرة على الموارد والإمكانات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وتتساب من المدير أو الرئيس إلى المرؤوسين عند تخصيص وتحديد الواجبات وهي القوة في إعطاء الأوامر، أو الحصول على العمل بواسطة الآخرين كما يمكن للمدير أن يفوض السلطة إلى مدير آخر في إدارة متخصصة كما يحدد المدير طبيعة السلطة التي يفوضها إلى مرؤوسيه،

وهذا من أجل التخفيف عن المدير والنشاطات الموكلة إليه، فالسلطة هي القوة والحق في التصرف وإعطاء الأوامر، والحصول على العمل بواسطة الآخرين.¹

6-2- المسؤولية:

المسؤولية هي التزام الفرد بالقيام بالواجبات المحددة له بكونه عضوا في التنظيم وبغض النظر عن رغباته الشخصية، وعلى ذلك فإن الالتزام هو أساس المسؤولية، ولذا فليس للمسؤولية معنى إلا عند تطبيقها على شخص، فالمبنى أو الآلة لا يمكن أن يكون مسؤولا وتتشأ المسؤولية من طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، فالرئيس يملك سلطة مطالبة المرؤوس بأداء واجبات معينة ومصدر هذه السلطة العلاقة التعاقدية التي بمقتضاها يلتزم المرؤوس بأداء واجبات معينة مقابل تعويض أو مكافأة محددة وهو مسؤول أمام رئيسه عن أدائه لهذه الواجبات، والمسؤولية قد تكون مستمرة أو مؤقتة تنتهي بانتهاء عمل محدد.²

وعليه يمكن القول بأن السلطة والمسؤولية جزءان من الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنظمة ويمثلان جوانب أساسية من دعائم العمل الإداري، ويتم تحقيق هذه الدعائم من خلال توفير بيئة عمل فعالة وإدارة العمليات اليومية بكفاءة وتحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة .

ثالثا: الرقمنة والعمل الإداري:

تعتبر الرقمنة الإدارية من أهم التقنيات التي أحدثت قفزة نوعية في عملية التسيير الإداري، نظرا لما توفره من سرعة ومرونة لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل، الذي أوجد خصيا للتحويل من الإدارة التقليدي إلى إدارة الإلكترونية، وعليه سنتطرق إلى أهم أهداف الرقمنة داخل العمل الإداري و التعرف على الأسباب والمعوقات التي أحدثتها الرقمنة في الإدارة.

1- أهداف رقمنة العمل الإداري: للرقمنة الإدارية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير

منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى للخدمات المستفيدين من بين أهم أهداف رقمنة الإدارية

تذكر ما يلي:

¹ إحسان عبد الهادي النائب: مفهوم السلطة وشرعيتها، إشكالية المعنى والدلالة، جامعة السامانية، قسم العلوم السياسية، كلية القانون والسياسة ، العدد 2017، 80 ، ص 65.

² بغول زهير، مرجع سابق، ص 238.

ضمان دقة المعاملات الإدارية وتقليل من الأخطار التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني، وكفاءة نظام الحفظ فيه، وكذلك وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.¹

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تلخيص معاملات العملاء تبقى محدودة.

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنها المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكترونية مع ما يحمله من مرونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن الاستفادة منها في أي وقت ممكن.²

إذن تهدف رقمنة العمل الإداري إلى زيادة الكفاءة والفاعلية في المؤسسات، وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وتقليل الأخطاء والمخاطر، وتوفير الوقت والجهد، وتحسين الاتصال والتواصل بين الموظفين والإدارة والعملاء، وتحسين إدارة الموارد والتخفيض التكاليف، وتحسين تجربة المستخدم والعمل وزيادة رضتهم، وتحقيق الشفافية والمساءلة في العمل الإداري .

2-دوافع رقمنة العمل الإداري:

إن التحول إلى الرقمنة الإدارية ليست دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية لفكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي

¹ محمد بن أعراب: تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي،

سطيف مجلة العلوم الاجتماعية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين، العدد02، 2014، ص 62.

² عبد السلام عبد اللاوي: أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة الصوت القانون، العدد السابع،

الجزء الأول، جامعة الجبالي بونعام، بخميس مليانة، 2017، ص 73.

3 - ملامح التحول إلى رقمنة العمل الإداري:

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد فرضه التنافس والتحديات المتزايد أمام النظم الإدارية، لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها فكان لابد توجه اهتمام الحكومات نحو تحقيق الشفافية التعامل الإداري وكذا تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسة، دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الإدارة الحوكمة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية.

فالإدارة الإلكترونية تقدم وجها مغايرا للإدارة التقليدية نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، فكان أن أصبحت أداة فاعلة في أيدي الدول التي بادرت إلى تطبيقها في دوائرها الإدارية ومشروعاً تنتطلع إليه الدول التي لم تحظ بالانتقال إليها، أو تلك التي طبقتها جزئياً بعض أنشطتها الإدارية دون أن تبلغ الدرجة الكافية لوصف معاملاتها الإلكترونية.¹

فالتطور الإلكتروني أدى إلى خلق تغيرات جذرية وفي مختلف المجالات وأدى إلى بروز نموذج إداري جديد فرضه التنافس المتزايد أمام النظم الإدارية، والتحول إلى الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين الخدمات وتقديم الأفضل وكذا تعميم استخدام التكنولوجيا التي تحقق أهداف المؤسسة والمجتمع معا.

4- مزايا رقمنة العمل الإداري:

إن تطبيق نظام الرقمنة في العمل الإداري سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

- **سرعة أداء الخدمات:** وذلك من خلال استخدام الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور الخدمة للمواطنين حيث قلت الفترة الزمنية للأداء الخدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم يتم القيام بالعمل في وقت قصير جدا.
- **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن الأداء الأعمال الإدارية بطريقة تقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، إلا أنه يحتاج إلى العرض أكثر من موظف للاطلاع عليه والتوقيع وإحالته إلى موظف آخر، من شأن ذلك كله أن يرفع تكاليف أداء الخدمة.

(1) يتوجي سامية: أصر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية، مجلة المعارف: قسم العلوم القانونية، العدد 18،

➤ **اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك أن العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من الجهة الإدارية على العمل المطلوب، بعد إدراج الرقمنة عملت على تسهيل الممارسات الإدارية واختصارها.

➤ **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المؤسسة الإدارية التي تطبق الرقمنة محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمنت المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.¹

أي أن رقمنة العمل الإداري تحقق السرعة في الأداء وبأقل تكلفة وبكل شفافية ومرونة من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين، وتسهيل التواصل والتعاون بين الموظفين، وتوفير البيانات والمعلومات بشكل أسرع وأسهل وأكثر أماناً لأجل تحقيق أهداف المؤسسة.

5- متطلبات تطبيق رقمنة العمل الإداري:

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الحديث الإلكتروني تعتبر عملية متعددة الجوانب، إن عملية استخدام وتوظيف الرقمنة الإدارية لخدمة المجتمع والمؤسسة يستلزم توفير متطلبات عديدة أهمها:

- **المطلب السياسي:** يقصد بذلك وجود إدارة سياسية تدعم الهيكل الإداري من طرف القيادة السياسية، وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة من خلال توفير الجهد والمال والوقت والمتابعة المستمرة، وإذ انعدمت الإرادة السياسية فغن دعوة تحول إلى تطبيق رقمنة في الإدارة تبقى مجرد فكرة على ورق.

- **التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول:** وذلك بالاهتمام بما يلي:

- تطور وتوثيق رؤية ورسم الأهداف من أجل تحقيقها.
- وضع خطة استراتيجية ووضع أولويات ومراحل تنفيذها وتوزيع الأدوار على المسؤولين للتنفيذ وفقاً للخطة الاستراتيجية والتنفيذية.
- وضع إجراءات ومعايير محددة للتطوير ومراجعة واعتماد مقترحات تطوير الخدمات وأساليب تقديمها بما في ذلك حساب العائد والتكلفة.¹

¹ بوسالم أبو بكر وآخرون: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحي جيجل، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، ص 12، 25، 2022، ص 16.

- تطوير شبكة الاتصال: تحتاج عملية التطبيق الرقمنة في الإدارة إلى اتصالات مركزة داخل الجهاز الحكومي وخارجه ولذلك يجب التركيز على:

- وضع خطة واضحة للاتصالات مع الجهات الخارجية، مع تحديد الأهداف والنشاطات والمصادر وأسلوب الاتصال معها بهدف المشاركة في عملية التحول إلى الإدارة الرقمية.
- التركيز على المتعاملين: وتتمثل في:

- وجوب التعرف على المتعاملين مع الجهاز ومعرفة احتياجاتهم.
- اشتراك المتعاملين مع الجهاز في تخطيط وتطوير الخدمات المقدمة لهم.²
- وجود الإجراءات لتقبل الشكاوي ومعالجتها وفقا للمعايير تحدد المدة التي يجب فيها تنفيذ مثل هذه الإجراءات.

- التركيز على الموظفين: لذلك يجب التركيز على ما يلي:

- تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحول إلى الرقمنة الإدارية.
- إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة.
- تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الرقمية.
- وضع خطة للتدريب وتطوير المهارات وقدرات الموظفين وروح عمل الفريق واستخدام الكمبيوتر إعادة هندسة عمليات الإدارة.
- وضع نظام لتقييم الأداء.
- وضع نظام لقياس رضا الموظفين.
- متطلبات إدارية: وتعني بذلك إحداث التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية والإدارات الإلكترونية، واستحداث وظائف جديدة وما يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية لأحداث التغيير النوعي في خدمات التي يتم تقديمها للمواطنين.

¹ حماد مختار: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، ص ص 18، 19.

² حماد مختار: المرجع السابق، ص ص 20، 23.

- **متطلب توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجدياتها:** إن هذا المتطلب يعتبر من أهم عوامل التحول نحو الرقمنة الإدارية وذلك من خلال توفير العناصر البشرية المؤهلة وتوفير المستجديات العلمية وذلك لمواكبة المستجديات في عالم التكنولوجيا.¹

- **متطلب بناء نظام معلومات متطور الحديث:** إن هذا المتطلب يشكل القاعدة الأساسية في الإدارة الرقمية لبناء نظام معلومات المتطورة هو الذي يتوقف عليه وجود البيانات والمادة الخام لنجاح العمل التنظيمي سواء بنسبة للدقة في العمل أو للسرعة في التخزين المعلومات وتوفيرها للمتعاملين في جميع القطاعات.

وعليه لتطبيق هذا النظام بشكل صحيح وفعال يتطلب توفير مجموعة من متطلبات من بينها توفير الأجهزة والبرامج والإنترنت، بالإضافة إلى تدريب الموظفين على كيفية استخدامها بشكل صحيح وفعال، كما يجب توفير الأمان والحماية للبيانات والمعلومات الحساسة التي تتم معالجتها عبر هذا النظام.

6-عوائق رقمنة العمل الإداري:

تعتبر رومن العمل الإداري أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي إلا أن المؤسسة تواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل خدمة الإدارية، حيث الكثير من الإدارات تعاني من العديد من السلبيات والتي تتمثل في كثرة الإجراءات الروتينية، وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية.²

عدم مواكبة المستجديات الحديثة في مجال التقنية ومن معوقات الرقمنة افتراضية كالتالي:

✓ معوقات إدارية وتنظيمية: وتتمثل في:

- الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الرقمنة الإدارية كنقص الدورات التدريبية ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية.
- ضعف التحفيز بنوعيه (المادي والمعنوي) للاستخدام التقنيات الإلكترونية.

¹ المرجع نفسه، ص 23.

² عدنان هاشي والي: الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق، <https://kemaonline.com> ، 13- 03- 2023- 13.20 .

- ضعف التخطيط الاستراتيجي: يعتبر من المعوقات الإدارية لتطبيق الرقمنة، فالتخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة لأنه يساعد على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الإدارة وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل.¹

✓ معوقات تقنية: وتتمثل في:

- ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية.
- صعوبة تعريب أجهزة الحاسوب تؤدي إلى عدم تعريب تطبيقاته.
- الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.
- ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة الإدارية.
- عدم جاهزية الإدارات من ناحية أمن المعلومات على شبكة الانترنت².
- قلة دراية صناعات القرار بأهمية تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية.
- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.
- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى الموظفين والخوف من التعامل مع الرقمنة.

✓ معوقات مالية: وتتمثل في

- التكلفة المالية العالية لأجهزة الإدارة الإلكترونية.
 - ارتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسوب وبرامج الإدارة الإلكترونية ونقص الأيدي العاملة ذات كفاءة وخبرة في هذا المجال.
 - قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات الحاسوب وإنشاء المواقع وربط الشبكات.³
- يمكن القول إن رقمنة العمل الإداري يعد من التحديات الهامة التي تواجه المؤسسات الحكومية خاصة، وذلك نظرا للعوائق الكثيرة التي تواجهها، ولكن يمكن التغلب على هذه العوائق من خلال توفير الموارد اللازمة وتطوير الثقافة الرقمية لدى الموظفين والقيادات الإدارية، وتحديد المتطلبات الفنية والتقنية

¹ المرجع نفسه.

² عيد السلام عبد اللاوي، مرجع سابق، ص 71.

³ لكل عائشة وراحي لخضر، المرجع السابق، ص ص 247، 248.

اللازمة لتطبيق النظام، وتدريب الموظفين على كيفية استخدام النظام الجديد وتحقيق أقصى استفادة منه.

خلاصة الفصل:

مما سبق عرضه في هذا الفصل نستنتج أن الرقمنة أحدثت تغييرات سريعة في وظائف الإدارة من خلال ممارستها المتعددة والانتقال من الأنشطة التقليدية إلى الإدارة الحديثة في مختلف مجالات العمل باعتمادها على الحاسب الآلي واستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مما انعكس ايجابيا على مسار تقدمها وتطورها ما يتعلق بمعاملاتها المختلفة حيث أصبح من السهل على الفرد الحصول على الخدمة من أي بجدارة دون الحاجة إلى التنقل إليها.

الفصل الثالث: النظريات المفسرة لمتغيري الدراسة

تمهيد:

أولاً: نظرية النظم

ثانياً: نظرية المعلومات

ثالثاً: نظرية النسق الاجتماعي الفني

رابعاً: نظرية الحتمية التكنولوجية

خامساً: نظرية الإدارة المعاصرة

سادساً: المقاربة النظرية لدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد موضوع الرقمنة وجودة الخدمة العمومية من الموضوعات التي احتلت مكانة هامة في مختلف التخصصات الإدارية، باعتبار الرقمنة من الأسس الضرورية لقياس جودة الخدمة في شتى المجالات وأصبحت من المواضيع المهمة في الفكر الإداري، نظرا للدور الأساسي الذي تلعبه داخل المؤسسة والمساهمة في تطوير الطرق التي تعتمد عليها المؤسسة في تحسين الخدمة وتحقيق الأداء المطلوب، وما يهمننا في دراستنا هو أحد أهم النظريات التي كان لها الفضل في تطوير التكنولوجي والإلكتروني الإداري.

سنحاول من خلال هذا الفصل الموسوم بالمداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة التعرف على أهم النظريات المتعلقة بالمتغيرات المستخدمة في دراستنا، وهي في مجملها نظريات حديثة كانت موازية للتطور التكنولوجي الذي بدأ مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين.

أولاً: نظرية النظم

ظهرت هذه النظرية في الستينات والسبعينات من القرن العشرين، وذلك نظرا للاهتمام الباحثين والمنظمات بالبيئة الخارجية المؤثرة في تلك المنظمات¹.

تعتبر هذه النظرية من أحدث النظريات في عالم الإدارة، ويعرف النظام: " بأنه مجموعة من العناصر المترابطة (أو الأجزاء المتفاعلة) التي تعمل بشكل توافقي وتفاعلي لتحقيق الأهداف المرسومة " ويتكون النظام من عدة أجزاء أو العناصر أو نظم الفرعية، أن أجزاءه أو نظمه الفرعية ترتبط مع بعضها بعض طبقا للنظام اتصال محدد، وأنها متفاعلة فيما بينها ومتداخلة، أنه يعمل لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف.

أنه يعمل في بيئة معينة (بيئة داخلية وخارجية) ويعني هذا أنه نظام مفتوح على البيئة خارجية، ويتصف النظام المفتوح بأنه يقوم بتحويل المدخلات بعد إن تتم معالجتها إلى مخرجات يستفيد منها الأفراد والجهات داخل التنظيم التي يعمل فيه نظام وخارجه على حد سواء².

¹ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر الجامعة الأردنية، الطبعة الثالثة، 2005، ص 49.

² عمر أحمد: الإدارة الحديثة للمكاتب ومراكز المعلومات، جامعة الحسين بن طلال الأردن، توزيع دار صفاء للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2001، ص ص74،73.

وتتمثل فوائد نظرية النظم في مجال الإدارة بما يلي:

- تجعل الفكر الإداري حساسا وواعيا للأهمية العناصر المختلفة والمكونة للعملية الإدارية داخل المنظمة من تخطيط وتنظيم وتوظيف وتوجيه ورقابة ومتابعة ومن تكنولوجيا وعناصر فنية واقتصادية.

- تساعد الإداريين على فهم سير المنظمة وتركز اهتمامهم على القوى الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية التي تحيط بالمنظمة وتؤثر على تفاعلها، وتزيل عن الإدارة الفهم التقليدي الذي كان ينظر للإدارة باعتبارها مبادئ ثابتة واجبة التطبيق في كل موقف وكل بيئة.

لذلك فإن الدراسة التحليلية لواقع المنظمة يتناول وفقا لنظرية النظم العناصر الأساسية التالية:

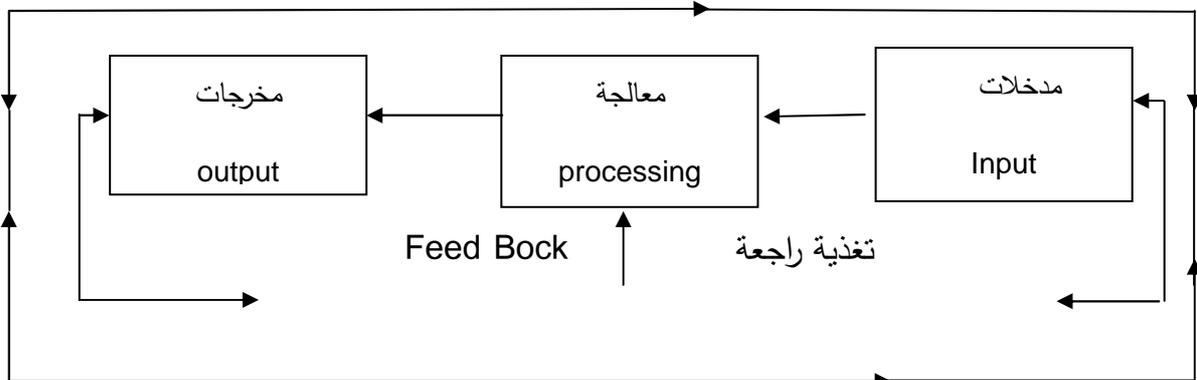
- **المدخلات:** وتشغل كافة الإمكانيات والطاقات، ك رأس المال، الموارد التجهيزات الأصول والموارد البشرية.

- **معالجة:** وهي الأنشطة الداخلية التي تمزج المدخلات في توليفة متميزة مثل: عمليات التصنيع و تقديم الخدمة، الصيانة، و أنظمة الإدارة (التخطيط و التنظيم والتوجيه و الرقابة).

- **المخرجات:** وهي نواتج العمليات السابقة من سلع وخدمات ووظائف والأجور وخدمة للمجتمع وإرضاء للمستهلك.

- **تغذية راجعة (المعلومات المرتدة):** وهي المعلومات التي تحصل عليها المنظمة من البيئة الخارجية والتي تشير إلى مدى قبول أو رفض هذه البيئة لمخرجات المنظمة، وهي معلومات مهمة في تطوير وتعديل كل من المخرجات والمدخلات والعمليات.¹

الشكل (06): مخطط توضيحي يبين أساسيات نظرية النظم



¹ العقب الأزهر: مدخل لعلم اجتماع التنظيم والعمل، اسم المحاضرة أهم الاتجاهات المعرفية في مجال علم الاجتماع التنظيم وعمل،

أولى ماستر، سكيكدة، صص3، 4

المصدر: عمر أحمد سبق ذكره، ص73.

وعليه يمكننا القول أن النظام هو كل شيء (كالمستشفى، المصرف الخ) يتضمن أجزاء متداخلة يهدف إلى الوصول للأهداف، حيث أن نظرية النظم تعتبر المنظمة نظاما يتفاعل مع الوحدات الأخرى في المجتمع، فيأخذ منها ويعطيها ويتبادل معها المعلومات، وتقوم هذه النظرية على أجزاء يتكون منها النظام و الجزء الأساسي في النظام هو تكنولوجيا العمل ومتطلباتها الرسمية، ومدخلات تشمل تقنيات جديدة وموارد بشرية ذات كفاءة عالية تؤدي بالعمليات الداخلية إلى تقديم خدمات تتمثل في مخرجات ذات جودة عالية في المؤسسة، وعليه فالمستشفى يعمل في بيئة يأخذ منها مدخلاته ويطرح مخرجاته، يؤثر في البيئة و يتأثر بها ، باعتباره نظام كلي يضم مجموعة من النظم الفرعية المتكاملة و المتمثلة في نظام الخدمات الصحية المساعدة، ونظام الخدمات الاجتماعية، ونظام الخدمات الإدارية، وتتفاعل هذه النظم معا، بهدف تحقيق أقصى رعاية ممكنة للمريض .

ثانيا: نظرية المعلومات

تعتبر نظرية المعلومات فرع من النظرية الإحصائية لعلوم الاتصال وضعها العالم chad Shannonكلودشانون، في معامل بل Bell laboratories، بالوم.أ، وقد أوجدت النظرية وسيلة كمية لقياس المحتوى المعلوماتي للرسائل (الاتصالية) كما أوجدت أكفاً الوسائل لبثها، وعلى من كونها جزء من علوم المواصلات التصنيعية.

وتطبق النظرية في ميادين كثيرة منها: الرياضة البحثية والتطبيقية ونظرية المواصلات، والسيبروالحاسبات، وماكينات البرمجة، وعلم الوراثة، والعلوم النفسية، وفي تشخيص الأمراض كذلك، ولكن الاستخدام الأساسي لها كان في علوم الاتصالات، وخصوصا في تصميم أجهزة الاتصالات ذات الذكاء، واختيار الأكواد المناسبة.¹

أما مجالات اهتمام علم المعلومات تتمثل في:

- خواص وسلوك المعلومات، العوامل والقوى التي تحكم تدفقها وأنشطة تداولها وكذلك المعايير والنظريات والإجراءات التي تكفل إدراك سبل تلبية احتياجات المجتمع من المعلومات.

¹ حسن عماد مكاي ومحمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2009، ص25.

الفصل الثالث: النظريات المفسرة لمتغيري الدراسة

أشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وبنها وتنظيمها واختزانها واسترجاعها وتفسيرها والاستفادة منها والأساليب التكنولوجية اللازمة، ويرتبط بذلك دراسة المسؤوليات و الخبرات التي ينطوي عليها التكشيف والاستخلاص و الكتابة و التحرير والترجمة و إدارة مراكز المعلومات وتنظيم براءات الاختراع و فرز و إنتاج الفكري وتحليل النظم والبحث عن المعلومات.

ويمكن حصر مجالات أو اهتمامات الدارسين والباحثين في علم المعلومات في الجوانب التالية:

- دراسة مواد المكتبات والمعلومات: سواء كانت مواد مطبوعة أو مسموعة أو مرئية أو ميكروفرمية.
- الخدمات الخاصة بالمراجع واسترجاع المعلومات وتوصيلها تقليدياً أو إلكترونياً.
- المستخدمون لمختلف المكتبات ولمراكز التوثيق والمعلومات.
- نظم المعلومات: الموضوعات التي تتصل بتمثيل المعلومات في النظم الطبيعية والصناعية واستخدام الرموز أو الأكواد في نقل الرسالة والتعبير عنها بكفاءة.
- الحاسبات الإلكترونية: تتضمن دراسة الحاسبات الإلكترونية والبرامج وتأثيرها على خدمات المكتبات والمعلومات.
- الجوانب الاقتصادية للمعلومات: ويتضمن ذلك اقتصاديات النشر المطبوع والإلكتروني، وتكلفة وريحية مراكز المعلومات أو التوثيق أو منشآت المعلومات المختلفة.¹
- ومن أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات:
- التغيير السريع في تكنولوجيا الحاسب الآلي.
- نقص العمالة الفنية المتخصصة.
- التغيير المستمر في الاحتياجات التدريبية للمشغلين بتكنولوجيا المعلومات.
- التحديات الإستراتيجية.
- تحدي المسؤولية والرقابة.

¹ حسن عماد مكاوي ومحمود علم الدين، المرجع نفسه، ص26.

- تحدي الاستثمار في نظم المعلومات.

- فائض قيمة المعلومات بمرور الزمن الدراسة الحالية.¹

نستنتج مما تقدم أن نظرية نظام المعلومات رقمنا العمل الإداري يعتبر نظم معالجة المعلومات يساعد في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين ويقوم النظام المعلومات بتنفيذ مجموعة كبيرة ومتنوعة من الوظائف والمهام التي يمكن تقسيمها إلى خمس وظائف رئيسية هي:

1- جمع البيانات: (التسجيل، الترميز، التصنيف، التتقية، التحويل)

2- معالجة البيانات: (الفرز، الحساب، المقارنة، التلخيص...)

3- إنتاج المعلومات: (الإرسال، إعداد التقارير...)

4- إدارة البيانات: (التخزين، الصيانة، الاسترجاع...)

5- رقابة البيانات وأمنها.²

ثم إن هذه النظرية تركز على مجموعة من العناصر الأساسية التي تتمثل في المصدر The Source والذي عن طريقه يمكن للرسالة The Message أن تنتقل من خلاله الوسيلة Transmit والتي يمكن منقولة بصورة رمزية أو بلغة إرشادية محددة، كما يمكن انتقالها إلى المستقبل The Reciever أو تسجيلها Recorded أو تشفيرها De coded وإرسالها إلى هدف معين The destination.⁽³⁾

إذن تم إدراج هذه النظرية باعتبارها نظرية مفيدة للدراسة الحالية من منطلق أنها تركز على فعل أساسي في عملية الرقمنة والتحول نحو الرقمنة، وهو نظام المعلومات الذي يشكل القاعدة في إعادة تشكيل العمل الإداري من النمط التقليدي إلى النمط عصري مرن قابل للتكيف والتطوير بما يتماشى وخصوصية النسق الاستشفائي ووظيفته الاجتماعية بزيادة المعلومات والمعارف المتاحة التي تخدم الإدارات المختلفة والأفراد المجتمع.

¹ حسن عماد مكاوي ومحمود علم الدين، المرجع السابق، ص 26

² محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية دار الجامعة الجديدة، 2005، ص 31.

³ عبد الله محمد عبد الرحمان: سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، مصر 2005، ص 87.

ثالثاً: نظرية النسق الاجتماعي الفني

تعتبر نظرية النسق الاجتماعي الفني نسق مفتوح أكثر من كونه نسق مغلق لأنه مرتبط بالبيئة من خلال عمليات التبادل، كما أنه قادر على تحقيق حالة من الاستقرار، باعتباره نسق تسود فيه علاقات متداخلة الارتباط بين التكنولوجيا والبيئة وعواطف الأعضاء والشكل التنظيمي، وأن استمرار و استقرار التنظيم وبقائه يتوقف على نوعية العلاقات المتبادلة.¹

ويرجع الاهتمام بالتكنولوجية على الإنسان الحديث، فقد أعطى " وايت Whyte" أهمية بالغة للتكنولوجية في دراسة التنظيم معتبرا أن نظام خط التجميع يفضي إلى بروز عواطف سلبية اتجاه الإدارة و المؤسسة ككل.²

كذلك نجد سايلز الذي أعطى للتكنولوجيا أدوار فعالة في تحديد السلوك الإنساني، وبذلك يصبح نمط السلوك الإنساني يتحدد بواسطة المؤثرات التكنولوجية الموجودة في أي مصنع تشكل وتحدد نوع جماعات العمل.³

ويؤكد الاتجاه التكنولوجي على أن التباين في الخبرات و المهارات المتعددة بإمكانه التأثير على سلوك العمال و أغراضهم، حيث أعطوا للتكنولوجية أدوار فعالة في تحديد السلوك الإنساني، وبذلك يصبح نمط السلوك الإنساني، يتحدد بواسطة المؤثرات التكنولوجية، وأن التكنولوجية الموجودة في أي مصنع تشكل وتحدد نوع جماعات العمل.⁴

هذا ويستعين اتجاه النسق الاجتماعي الفني بأداة تصويرية تتمثل في تأثير التكنولوجية ومتطلبات السوق على الشكل التنظيمي من جهة، قضية الأداء الفعالة للمهمة الأساسية للتنظيم في علاقته باحتياجات التكنولوجية و البيئة و أعضاء التنظيم من جهة أخرى.⁵

¹ رايح كعباش: علم اجتماع التنظيم، مخبر علم الاجتماع للبحث والترجمة، 2006، ص191.

² السيد الحسيني: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، مصر 1994، ص 110.

³ إيمان أيت مهدي: تسير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، رسالة دكتوراه شعبة علم الاجتماع، اختصاص تنظيم وعمل جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2018، ص79.

⁴ طلعت إبراهيم لطي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، 2007، ص193.

⁵ رايح كعباش، مرجع سابق، ص194.

كما تعتبر دراسة بلونز في تأثير التكنولوجيا على التنظيم من أهم المحاولات في التنظيم الصناعي، فكان يرى أن ما يميز أي نوع من الصناعة هو نمط التكنولوجيا المستخدمة و الذي يتأثر بدوره بثلاثة عوامل و المتمثلة في المعرفة العلمية والفنية المتاحة، والمواد الهندسية والاقتصاد كذلك طبيعة المنتجات المصنعة.¹

أما برنز وستولكر فقد اهتم بدراسة أثر المحيط و البيئة على سير العمل في 20 شركة ببريطانيا و خلاصا بأن المنظمة تتأثر بالعوامل الخارجية المحيطة بها، وهذا التأثير يقاس بمعدل التغير التكنولوجي و السوق، والمشكلات الخاصة بسير العمل و المنافسة لا تظهر إلا عندما تتبنى هذه المنظمات بنسبة تتماشى و المحيط الذي تتواجد فيه.²

نستخلص مما سبق ذكره أن مدخل النسق الاجتماعي الفني يركز على ارتباط الجانب التقني بالجانب الاجتماعي، كما يؤكد على التكنولوجيا لها أهمية و تؤثر بدرجات متفاوتة على عملية العمل وكفاءة التنظيمات، حيث أن التكنولوجيا تعتبر من الأنساق الفنية الداعمة للأهداف المنظمة و النهوض بالمستوى المنظمة و الانتقال من المكننة إلى الرقمنة و هذا يتطلب إعادة تصميم العمل و مشاركة الأفراد بما يتوافق مع التغيرات الحادثة لأن الجانب التكنولوجي يؤثر في الجانب الاجتماعي و إحداث توافق بين الجانبين يضمن استقرار التنظيم وفعالية، تعتبر التكنولوجيا أفضل وسيلة لفهم عمليات التغير على التنظيمات عموما، باعتبار أن نسق الفني مفتوح يسمح بتحليل العلاقة بين التنظيم و المجتمع في كليته .

رابعاً: النظرية الحتمية التكنولوجية

ترجع أصول هذه النظرية إلى عالم الاتصال الكندي "مارشال ماكلوهان" وعالم الاقتصاد الكندي هارولد إيلينيس في السبعينات القرن العشرين تنطلق هذه النظرية من فكرتين:

1- أن وسائل الإعلام هي وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

2- أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.³

واللذين أعطيا في أعمالهما دورا رئيسا لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عمليات التفاعل و التواصل البشري بل حتى في تنظيم المجتمع، وقد تعرضت إسهامات ماكلوهان إلى انتقادات، حيث

¹ سعد ومرسي بدر: الإيديولوجية ونظريات التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 281.

² رايح كعباش، مرجع سابق، ص 202.

³ إيمان أيت مهدي، مرجع سابق، ص 93.

كان ماكلوهان يرى أن الموصفات الأساسية لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تؤثر في كيفية التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات، فالتحول في تكنولوجيا يؤدي إلى التحول في تنظيم الاجتماعي بل في حواس الإنسان تصبح هذه الوسائل التكنولوجية امتدادا لها مثل (الكاميرا العين، الميكروفون للسمع، الحواسيب للعقل...) ¹.

فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات نقله مجتمعية حادة، هذه التكنولوجيا الساحقة وليدة التلاقي الخصب للعديد من الروافد العلمية التكنولوجية والتي يتسهم قمتها ثلوث تكنولوجيا الكمبيوتر ونظم الاتصالات وهندسة التحكم التلاقي، وكان ماكلوهان يؤمن بوجود علاقة بين تكنولوجيا الإعلام والمجتمعات التي تظهر فيها، وقدرتها على إحداث التغيير فيها .

حدد ماكلوهان ترتيبا زمنيا للاتصال والتواصل الحضري للإنسان في أربعة مراحل تتمثل فيما يلي:

- **مرحلة الشفوية:** مرحلة ما قبل التعلم أو مرحلة القبيلة، تعتمد هذه المرحلة على الاتصال الشفوي.
- **مرحلة الكتابة:** ظهرت بعد "هوميروس" في اليونان القديمة واستمرت ألفي العام.
- **مرحلة الطباعة:** استمرت من سنة 1500م إلى سنة 1900م تقريبا.
- **مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية:** من سنة 1900م تقريبا حتى السبعينات من القرن الماضي.

إن التغيير و التقدم التكنولوجي يؤدي بالتدريج إلى خلق بيئة إنسانية جديدة تماما، ويبرز من ذلك أن التغيير الأساس يكمن في التطور الحضاري منذ أن تعلم الإنسان أن ينتقل من الاتصال الشفهي إلى السطري ثم إلى الشفهي مرة أخرى، وبذلك تكون طبيعة وسائل الاتصال التي تسود في فترة من الفترات هي التي تكون المجتمعات بطريقة آلية أوتوماتيكية وهو ما أسماه فيما بعد الحتمية التكنولوجية.²

كما قامت " جوان وودورد " بالدراسة التي أخذت بالحتمية التكنولوجية في تفسير العلاقة بين التكنولوجيا و البناءات التنظيمية المتباينة في تعقيداتها التقنية كانت تتصف ببناء غير بيروقراطي عكس الكل الشكل البيروقراطي الأستاتيكي الموجود عادة في التنظيمات التي تعتمد على الإنتاج الكبير، كما

¹ بسام عبد الرحمان المشاقبة: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص ص 197، 198 .

² سويقات لبنى وعبد الإله عبد القادر: الحتمية التكنولوجية، مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام الآلي، مجلة الواحات للبحوث والدراسات الجلد 9، العدد2، 2016 ص881.

توصلت على أن طبيعة القرارات وحجمها المتعلقة بسياسة التنظيم كل نسق فني لهما تأثير كبير على الشكل التنظيمي الذي يحقق للتنظيم فعاليته.¹

يتبين من نتائج دراسة "وودورد" بأن المنظمات ذات تكنولوجيا الإنتاج الكبير تتمتع بنطاق واسع للإشراف، باستجابة للاتصال الشخصي و الكتابي، تستفيد بدرجة عالية من التخصص بين أصناف العمال، وتستجيب بشكل كبير للرقابة الرسمية و إجراءات الموافقة.²

وتتعلق النظرية الحتمية التكنولوجية من فناعة بأن قوة التكنولوجيا هي وحدها المالكة لقوة التغيير في الواقع الاجتماعي، والنظرة النفاؤلية للتكنولوجيا وتراه رمزا لتقدم البشرية، وعاملا لتجاوز إخفاها في مجال الاتصال الديمقراطي الذي تتقاسمه البشرية.

إذن ركزت هذه النظرية بصورة كبيرة على العامل التكنولوجي كأساس و قاعدة، وجعلت المنظمات أمام حتمية التغيير نحو استبدال أنظمتها الإدارية، حيث أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة عددا من الخدمات الاتصال المتنوعة و اندمجت جميعها في شبكة الانترنت ومحاولة فهم بنية وكيفية التأقلم معه، وهذا يتقاطع مع الدراسة الحالية في تحليل الأبعاد التحول المجتمع نحو الرقمنة التي جعلت العالم قرية عالمية و المجتمعات تنتقل بطريقة آلية أوتوماتيكية مكنت الأفراد من الحصول على المعلومات ذات درجة عالية من حيث المضمون وسرعة التحديث ما دام هناك ارتباط بالانترنت، و أصبحت المعلومات هي المورد الاقتصادي الغالب كمورد وسلعة وخدمة و تداول المعلومات أدت إلى زيادة تعزيز وزيادة حجم الجمهور من القراءة و المستمعين و المشاهدين .

كالمقارنة بينما توصل إليه " ماكلوهان " و"جوان وودورد " وموضوع الدراسة الحالية، نستنتج أنه يجب التركيز على المعدات التقنية الحديثة داخل المؤسسة، واعتبار التكنولوجيا هي العامل و السبب الرئيسي للتغيير و استعمال الوسائل الحديثة من أجل إيصال المعلومات و تقديم خدمات ذات جودة عالية أكثر كفاءة في وقت قصير .

¹ رايح كعباش، مرجع السابق، ص ص 198، 199.

² سيباوي فضيلة: نظريات التنظيم والإدارة، دار المفيد للنشر والتوزيع، 2021، ص136.

خامسا: نظرية الإدارة المعاصرة

ظهرت هذه النظرية نتيجة التطورات التي أنتجتها التكنولوجيا المعلوماتية عام 1992، ويعتبر الكاتبان الأمريكيان "مايكل هام وجيمس شابي" أول من نظم العمل، حيث تقوم هذه النظرية على مدخل الهندرة الذي يهمننا في دراستنا الحالية والمرتبطة بمتغير الرقمنة الإدارية وجودة الخدمة¹.

سعت هذه النظرية إلى إعادة نظم الإدارة و العمليات ثم بنائها بشكل جديد كليا يواكب متطلبات العصر و محاولة إدخال الميكنة الحديثة كالحاسوب و تصميم عمليات إدارية تستغل تقنية المعلومات المتقدمة و التخلص من القوانين القديمة ووضع قوانين جديدة تتناسب هذا العصر².

تتميز هذه النظرية بتركيزها على نظم العمل أو ما يعرف بالعمليات الرئيسية للمؤسسات المختلفة وتساعد على رؤية صورة كاملة للعمل وتنتقله بين الإدارات المختلفة ومن خصائصها ما يلي:

- تركز على العمليات الإدارية، تهتم بالنتائج وحاجات المستفيدين والعملاء تقوم على هيكل العمل كوحدة كاملة.

- تقليل الحاجة إلى مطابقة المعلومات وذلك من خلال تقليص عدد الجهات التي تعالج مهمة واحدة بعينها.

- تنفيذ العمل حسب نوع وطبيعة كل نشاط بدلا من الأسلوب التقليدي.

- دمج عدة وظائف في وظيفة واحدة وذلك في حالة الوظائف ذات الطبيعة الواحدة والمتقاربة.

ومن أهم المفاهيم المرتبطة لهذه النظرية نجد:

- اشتراك شبكات الحاسب الآلي في قواعد المعلومات المركزية.

- جعل المواطنين والعملاء جزء من نظام المعلومات الإلكترونية.

- تمكين المستفيدين من الخدمة والحصول عليها بنفسه.

¹ محمود أحمد بصنوي وهشام عبد الحفيظ الغريب: المرجع الحديث في الهندسة الإدارية، مكتبة الملك فهد أثناء النشر، 2014، ص

30.

² المرجع نفسه، ص31.

- تقديم الرعاية الصحية.

- الاستغناء قدر الإمكان عن العمل الورقي.

- الاستغناء الفعال لشبكة الاتصالات بدلا من السفر والتنقل.

أما من حيث الأهداف فتسعى إلى تحقيق تغيير جذري في الأداء مع السرعة المطلوبة في تنفيذ الأعمال.

- تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة حسب الجدول الزمني المحدد.

- تخفيض التكلفة والتركيز على المطالب الفعلية، واستعمال أساليب الاتصال الإلكتروني¹.

وعلى هذا النحو فإن نظرية الإدارة المعاصرة ترمي إلى الاستغناء قدر الإمكان عن الأساليب التقليدية في العمل، و الانتقال الكلي إلى الأسلوب الرقمي الإدارية، و إحداث تغييرات جذرية و كلية في أساليب العمل و المستويات الأداء الإداري و الفني والتركيز على الاستخدام الأمثل للأنظمة، وتقنية المعلومات الحديثة، وذلك من أجل تحسين الجودة، وتقديم الخدمات لتحقيق رغبات المواطنين، و على المؤسسة تطوير مهارات موظفيها بما يواكب هذا العصر من أجل تحقيق تحسينات جوهرية، وفائقة في معايير الأداء مثل: الجودة، والخدمة، وسرعة الإلتقان ، في ظل تقديم تكنولوجيا المعلومات .

سادسا: مقارنة موضوع الدراسة:

سوف يتم في هذه الدراسة اعتماد المقاربة البنائية الوظيفية، تم استخدام هذه النظرية من قبل علماء الاجتماع، تستند البنائية الوظيفية إلى مفهومي البناء structure والوظيفةfunction في تفكيكها لبنية المجتمع و الوظائف التي تقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية و ترابط الوظائف المتولدة عن ذلك، حيث يشير المفهوم الأول الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي، أما الوظيفة فيشير إلى الدور و الإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي².

¹ محمود أحمد بصنوي وهشام عبد الحفيظ الغريب، مرجع السابق، ص32.

² عزبي محمد وقلواز إبراهيم: النظرية البنائية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد الأول، العدد الثالث، 2019، ص167.

تعرف البنائية الوظيفية: بأنها رؤية سوسولوجية تهدف إلى تحليل ودراسة بنى المجتمع من ناحية والوظائف التي تقوم بها هذه البنى من ناحية الأخرى، أو يقصد به البناء التنظيمي يتكون من مجموعة انساق.¹

فالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبارة عن بناء تنظيمي يتكون من نسق اجتماعي فرعي هذا النسق له دور ووظيفة في تقديم خدمات متنوعة و متعددة تتمثل في: " التشخيص، الكشف، العلاج، المرافقة النفسية، التوعية بالوقاية، المتابعة "، فالمؤسسة الاستشفائية بحاجة إلى تقديم خدمات صحية ذات جودة وليس الاكتفاء بخدمات صحية فحسب هذه الحاجة هي التي أسهمت في عملية التحول من القيام بالعمليات الإدارية تقليدية وبسيطة توصف عادة بالبيروقراطية إلى عمليات قائمة على العصرية و اشتملت العمل الإداري (رقمنة العمل الإداري)، وهذا من أجل معرفة الجدوى من عملية رقمنة العمل الإداري، وأن هناك تكامل وظيفي داخل النسق الاستشفائي، يوجد أنساق فرعية تتمثل في فاعلين اجتماعيين هم: " الإداريين و الإطارات و الأطباء و المساعدون الاستشفائيون " .

إذن هناك خدمات صحية تتصف بالجودة، يعني أن هناك بناء وظيفي داخل النسق الاستشفائي لذلك تعتبر رقمنة العمل الإداري آلية ووسيلة لضمان توازن واستقرار النسق، وضمان استمراريته عن طريق تقديم خدمات صحية بالشكل المتوقع أو بشكل الذي وجد من أجله بما يتواءم مع متطلبات وتتمثل متطلبات رقمنة العمل الإداري في:

- ضمان توازن سلاسة العمل الاستشفائي.

- تسهيل الإجراءات الإدارية.

- تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات الإدارية.

إضافة إلى:

- تسريع أداء الخدمات الإدارية والصحية المرتبطة بموظفي المؤسسة وبروادها.

- تحقيق أعباء المسؤوليات الإدارية والصحية على اختلافها كل هذه العمليات تؤدي إلى تقديم خدمات إدارية وصحية ذات جودة عالية.

¹ أحمد زايد: علم الاجتماع بين الاتجاهات الكلاسيكية والنقدية، دار المعارف القاهرة، ط1، 2006، ص 114.

- التأكد من أن الخدمات التي يقدمها المستشفى على درجة عالية من الجودة، ويتحقق ذلك باستحداث برنامج لضمان الجودة.

وبما أن الدراسة الحالية تسعى إلى بحث موضوع رقمنة العمل الإداري و جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، فبناء على ما تقدم فإن الدراسة الراهنة اتخذت مجموعة من نظريات منها: نظرية النظم، نظرية المعلومات، نظرية النسق الاجتماعي الفني، نظرية حتمية التكنولوجيا، أيضا نظرية الإدارة المعاصرة، باعتبار النظريات وسيلة لتحديث النظام القيمي يهئ للرقمنة، و ذلك بأن التكنولوجيا موجودة داخل المؤسسة تساهم في تحسين جودة الخدمات الوظيفية للمؤسسة ولها دور فعال في التغيير و استعمال الوسائل الحديثة من أجل تقديم خدمة عالية، وهذا ما تصوره ماكلوهان في ثلاث أبعاد متتالية هي: "على العلم أن يكشف و على التكنولوجيا أن تطبق، وعلى الإنسان أن يتكيف " .

مما يعني أن التحولات التي تعترى الأنساق التكنولوجية تؤثر بصورة مباشرة على الأنشطة و التفاعلات داخل المؤسسة الاستشفائية، حيث أن جميع النظريات تركز على العامل التكنولوجي ذلك لأهميته داخل المؤسسة مما يعزز بناء منظومة إدارية، ويعمل على تكامل وترابط وتفاعل أجزاء المنظمة، باعتبار أن إتاحة تقنيات الاتصال الحديث جعلت الأفراد المجتمع ينتقلون بطريقة آلية أوتوماتيكية مكنت الأفراد من الحصول على المعلومات وتقديم خدمات للمواطنين ذات جودة عالية وهذا يرتبط بالجانب التقني و العمال التكنولوجي، باعتباره أفضل وسيلة لفهم عمليات التغيير من الإدارة التقليدية إلى الإدارة المعاصرة قائمة على الرقمنة من أجل زيادة المعلومات و المعارف المتاحة و الاستفادة من طلبات العميل كدليل لتحسين جودة خدمة المؤسسة العمومية الاستشفائية .

بعد عرضنا لجملة الأفكار التي تتضمنها مختلف النظريات التي تبناها في موضوع الدراسة الحالي يمكن القول إن هذه الأخيرة قد استفدنا منها في وضع موضوع الدراسة في قالب نظري وكذلك التحقق من صدق الفرضيات.

خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا لهذا الفصل يمكن القول أن نظريات الإدارة الرقمية ركزت على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في دراسة التنظيم، وذلك من خلال الوصول إلى تحقيق توافق بين المؤسسة وبين متطلبات هذا التطور الإداري الذي يعتمد على الأسلوب الإلكتروني في تقديم الخدمة.

وتم ربط تصورات هذه النظريات مع الدراسة الحالية، حيث تجلت لنا تصورات عديدة منها النظريات التي تتماشى مع طبيعة بحثنا، وركزت في أداء المهام وتقديم خدمات على تقنيات النمذجة والحوسيب والرسائل الإلكترونية.

الفصل الرابع: رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية

تمهيد:

أولاً: عموميات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية

- 1-نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
- 2- تطور المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
- 3- أنواع المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
- 4- أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
- 5-الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية
- 6-وظائف المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية

ثانياً: رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية

1- أهم البرمجيات الإلكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية.

1-1-برنامج Ipepharm

1-2- برنامج الملف الطبي الإلكتروني DEM

1-3- برنامج مكتب القبول patient

1-4-برنامج EPISTAT

1-5- برنامج تسيير الأجور والرواتب PC-COMP

1-6 - برنامج تسيير المستخدمين EPSPK-PERS

1-7- برنامج النشاطات الصحية EPSPK-DSS

1-8- برنامج حلقة الانتظار FILLE D' ATENDE

2- الاستراتيجيات المتبعة للإنجاح الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية.

3- معيقات الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية.

4- نتائج رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

خلاصه الفصل

تمهيد:

إن المستشفيات تعتبر من أهم وأكبر مكونات النظام الصحي التي تقدم الخدمات الصحية في المجتمعات باعتبارها مؤسسة خدماتية تعمل من أجل تحقيق رغبات المواطنين الذي يقصدها وتلبية حاجاته ورغباته، وتعتبر المؤسسات الصحية مؤسسات إدارية تحتاج إلى حسن التسيير من أجل تحقيق الأهداف وتقديم خدمات ذات جودة عالية وبأقل كلفة ممكنة، ومواكبة التطور التكنولوجي بعد إدخال الرقمنة للمؤسسات الاستشفائية.

نسعى من خلال هذا الفصل تناول عموميات المؤسسة العمومية الاستشفائية وتطرق إلى رقمنة العمل الإداري في العمومية الاستشفائية.

أولاً: عموميات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية

1- نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية:

يعود تاريخ الطب والجراحة إلى أقدم العصور، لكن تاريخ المستشفيات كمؤسسات اجتماعية لإيواء وعلاج المرضى وتقديم الرعاية الصحية يعود إلى تاريخ أحدث، ويلاحظ أن تطور المستشفيات عبر التاريخ جاء نتيجة للتقدم الحضاري وانتقال التركيز من القيم الفردية إلى العائلية ثم القيم الجماعية، وأخيراً إلى المجتمع، يقول فريد النجار في كتابه إدارة المستشفيات والمنظمات الصحية: "تواجد المنظمات الصحية في العالم العربي منذ فترات طويلة حيث وجدت المستشفيات والمصححات عند قدماء المصريين وعند العرب كما لا يمكننا إهمال المساهمات العلمية للعرب في المجال الطبي مثل "ابن سينا وجابر بن حيان".¹

أي أن المستشفيات والمصححات وجدت قديماً عند العرب حتى وإن لم تكن بنفس المعايير الحالية حيث أن إسهامات ابن سينا وجابر بن حيان كانت شاهدة على وجودها.

ومع التطور الذي عرفه العالم الغربي بعد الثورة الفرنسية والثورة الصناعية في إنجلترا بدءاً من القرن الثامن عشر، وما واكب ذلك من تغيرات جذرية في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ومع ظهور المؤسسات كإطار عام ينظم شؤون المجتمع برزت المؤسسات الصحية استجابة إلى عقلنة المنظومة

¹ عبد المهدي بتوعويته: إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية، دار الحامد، الاردن، 2004، ص 67.

الفصل الرابع:.....رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية

الصحية و النتيجة الحاجة إلى رعاية صحية للعامل مع انتشار الأمراض المهنية، وحوادث العمل وأمراض البيئة الصناعية، إذ تزايد اهتمام الدولة بالقطاع الصحي بزيادة الإنفاق الحكومي على المنظومة الصحية وأخذت هذه المؤسسات في التزايد، وظهرت الحاجة الماسة لإدارة تلك المؤسسات بفعالية وكفاءة.¹

فالمؤسسات الاستشفائية لا تتوقف عند توفير الجانب المادي فحسب بل تعتمد على جملة من المدخلات تتمركز أساسا حول العنصر البشري المؤهل علميا وأخلاقيا، يعمل بانسجام مع كافة الأقسام الإدارية والطبية ويعتمد على البحث العلمي والاحتكاك بالخبرات الدولية، وجهاز إداري يعتمد على الجودة التي تأخذ بعين الاعتبار المؤسسة الاستشفائية كنظام مفتوح.

أما في الوقت الراهن فقط أصبحت المؤسسات الاستشفائية مؤسسات عصريه ورقمية لتتماشى مع التطورات والتغيرات التكنولوجية الحديثة ولتطوير وتحسين خدماتها وتحقيق الرعاية الصحية اللازمة للمرضى والجزائر مثلها مثل باقي الدول تسعى جاهده لعصرنة مؤسساتها الاستشفائية لمواكبة هذه التطورات.

2- تطور المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية:

عرفت المؤسسة العمومية الاستشفائية في الجزائر عدة تطورات سواء قبل الاستقلال أو بعده، وتعد الجزائر كغيرها التي شهدت تطورات في منظوماتها الصحية، ولفهم النظام الصحي لا بد معرفة السيرورة التاريخية التي مرت بها.

أ- مرحلة العهد العثماني

عرفت هذه المرحلة عناية بالغة بالعلوم الطبيعية ما عدا علم الفلك ذلك أن الإنسان كان في حاجة إلى المعالجة سواء كان في أعلى مكان أو في أدناه، حقا أن الإيمان بالقضاء والقدر في هذا الميدان كان مسيطرا على العقول بصفة عامة ولكن بعض الناس كانوا يؤمنون بالعلاج والتداوي واتخاذ الوسائل والأسباب للمحافظة على صحة، وقد وجدت في هذه الحقبة تأليف عدة في علم الطب وفروعه كما وجد كذلك عدد من المتطببين بالرغم من انتشار الخرافات كزيارة الأولياء و الأضرحة غيرها وقد كان التداوي بالأعشاب، حيث كان يعتبر العسل وسيلة كبيرة للعلاج.²

¹ فريد توفيق نصيرات: إدارة المستشفيات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2017، ص 34.

² نور الدين حاروش: إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية، دار كتامة للكتاب، الجزائر، ط1، 2008، ص93.

أما عن الأمراض والأوبئة الشائعة آنذاك والتي كانت الجزائر عرضة لها خلال هذه الحقبة من الزمن كبقية دول العالم داء الطاعون، إضافة إلى أمراض أخرى منها الجدري وحمى المستنقعات، حمى التيفوس مما زاد في سوء الأحوال الصحية تردي الحالة المعيشية وسوء التغذية إذ تعرضت الجزائر لمجاعات خلال بعض السنوات وذلك ما بين عام 1519م وعام 1830م مما جعل السكان أكثر قابلية لتقبل الأمراض.

وهذه الأمراض المعدية والأوبئة كانت أهم الأسباب في الركود التجاري والصناعي بالمدن الجزائرية ناهيك عن التراجع النمو السكاني وانخفاض عدد السكان، كما أن اغلب الأمراض تكون مصحوبة بموجات من القحط والمجاعات مما يجعل الفرد غير قادر عن الدفاع ومقاومة المرض.

وخلال هذه الحقبة التاريخية وجدت بعض المصحات والملاجئ من بينها ملجئ في ناحية باب عزون بالجزائر العاصمة كان يعني بالأمراض العقلية، وآخر كان يأوي إليه بعض الوثائق إلى وجود مارستان اي مستشفى ووجدت بعض المستشفيات المتواضعة التي خصصت للأسرى المسيحيين.

ومنذ النصف الثاني من القرن السادس عشر سمح الحكام للمنظمات الدينية المسيحية بإنشاء مستشفيات لصالح الأسرى ففي عام 1551م أنشأ الراهب سيباستيان أول مستشفى، ثم أسس الراهب كبوشي مستشفى آخر عام 1575م وهو يعد أكبر مستشفى لمدينة الجزائر.

ب- مرحلة الاحتلال الفرنسي

لقد احتلت فرنسا الجزائر سنة 1830 ومارست على شعبها سياسة التقفير فانتشر مع مرور الوقت الجهل والفقر والأمراض والأوبئة فارتفعت نسبة الوفيات حيث لا وجود للأطباء ولا ممرضين وان وجدوا فهم قلة لا يغطون احتياجات كل الشعب حيث من سنة 1830 وحتى 1837 لا يوجد إلا خمسة مستشفيات في الجزائر بأكملها مستشفى الداى بالعاصمة، مستشفى وهران، مستشفى الدويرة.

ولتوضيح أكثر لفكرة المؤسسات الاستشفائية العمومية خلال هذه الفترة سنتطرق إليها في هذه المراحل:

أولاً: الفترة من 1830-1850 كان الطب آنذاك عسكرياً موجهاً لخدمة الجيش والجالية الأوروبية فكان منظم عن طريق وجود ممرضين وسيارات إسعاف تقوم بتوزيع الأدوية وتقديم العلاج للمرضى¹.

¹ نور الدين حاروش، مرجع سابق، ص93.

الفصل الرابع:.....رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية

ثانيا: الفترة من 1850- 1945 خلال هذه الفترة تم تنظيم الطب وميلاد مؤسسة صحية حقيقية حيث تم إنشاء مقاطعة طبية مصلحة طبية مستعمرة تهدف إلى تجميع الأطباء المدنيين من أجل تقديم العلاج وكان عدد هذه المقاطعات الطبية في سنة 1853 يساوي 60 مقاطعة طبية، وبعد المصادقة على القانون الخاص بالمستشفيات المدنية والمستشفيات العسكرية أصبحت هذه المقاطعات الطبية مؤسسات عمومية مفتوحة لكل المواطنين بدون تفرقة.

ثالثا: الفترة من 1945- 1962: ما ميز هذه الفترة هو أن الاحتلال الفرنسي ادخل بعض التحسينات على النظام الصحي القائم وبطبيعة الحال ليس لغالبية الشعب الجزائري وإنما لصالح الجيش الاستعماري.

أما بشأن النظام الصحي أثناء الثورة التحريرية تميز بمرحلتين:

- المرحلة الأولى: تميزت بالعشوائية وعدم التنظيم

- المرحلة الثانية: تميزت

بانعقاد مؤتمر الصومام 1956/08/20¹

ج- مرحلة بعد الاستقلال

ورثت الجزائر سنة 1962 حالة صحية متردية ومتدهورة حيث كان النظام الصحي الموجود متمركزا في كبريات المدن ويتمثل خاصة في الطب العمومي وعيادات تشرف عليها البلديات وأيضا مراكز الطب المدرسي.

أولا: السياسة الصحية خلال فترة ما بين 1962-1965 كانت الوضعية هي وضعية أزمة متميزة بنقص مفاجئ للموارد البشرية ولمواجهة ذلك لجأت الجزائر إلى المساعدة من إدارات العديد من البلدان وإلى تكوين الأعوان في العلاج

ثانيا: السياسة الصحية خلال فترة ما بين 1965- 1979 مع بداية المخطط الوطني من جهة وبداية نشاط المعهد الوطني للصحة العمومية التي أنشأت سنة 1964 وبصدور الأمر المنظم لمهنة الأطباء والصيدلة عام 1966 من جهة ثانية اخذت الأمور تتحسن شيئا فشيئا.

ثالثا: السياسة الصحية في فترة ما بين 1979- 2007 شهدت الوضعية الصحية في هذه الفترة تطورا ملحوظا حيث أصبح من السهل اكتشاف الأمراض في مراحلها المبكرة الأمر الذي يوضحه النقص الكبير في الوفيات كما أصبح باستطاعة المرضى الاستفادة من العلاج في الخارج.

¹ نور الدين حاروش، مرجع سابق، ص94.

وتمحورت أولويات الصحة في أفق سنة 2005 في تطوير علاج الصحة القاعدية مثل إعادة الاعتبار للمراكز الصحية وقاعات العلاج وتزويدها بالوسائل والمعدات الطبية والموارد البشرية ومن جهة أخرى تحسين مؤشرات صحة السكان وحماية المحيط ومعالجة المياه القذرة وغيرها¹.

وعليه تطورت المؤسسة العمومية الاستشفائية في العهد العثماني والفرنسي وما بعد الاستقلال، بالنسبة للعهد العثماني كانت المؤسسات في ذلك الوقت تديرها الجمعيات الخيرية والأوقاف، وكانت تقوم بتوفير الخدمات الصحية للمرضى بشكل محدود.

وفي العهد الفرنسي، تم إنشاء مؤسسات صحية حديثة وتحسين جودة الخدمات الصحية، وذلك بفضل الاستثمار الكبيرة التي قامت بها فرنسا في الجزائر، وبعد الاستقلال تم تطوير المؤسسات الصحية وتحسين جودة الخدمات الصحية في المناطق الحضرية والريفية، وذلك بفضل الاستثمارات الكبيرة التي قامت بها الحكومة الجزائرية في هذا القطاع، وقد أدى هذا التطور إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتوفير العلاج للمرضى بشكل أفضل.

3- أنواع المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية

بعد أخذ صورته عن نشأة وتطور المؤسسات العمومية الاستشفائية لآبد الآن من تناول أنواع المؤسسات العمومية الاستشفائية في المنظومة الصحية في الجزائر، والتي تتكون أساسا من المراكز الاستشفائية الجامعية CHU والمؤسسات الاستشفائية المتخصصة EAS، والمؤسسات العمومية الاستشفائية والصحة الجوارية EPSP.

وكما أشرنا في السابق هي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للوصاية الإدارية طبقا للقوانين المحددة لإنشائها وتنظيمها وسيرها⁽²⁾، وفيما يلي سنعرض هذه الأنواع من المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية:

3-1- المراكز الاستشفائية الجامعية CHE:

يتم إنشاء المراكز الاستشفائية الجامعية بموجب مرسوم تنفيذي بناء على إقتراح مشترك بين الوزير المكلف بالصحة والوزير المكلف بالتعليم العالي والبحث العلمي، ويتقاسم كل من الوزيرين ممارسه الوصاية على المستشفى الجامعي الأول له وصاية إدارية والثاني له وصاية بيداغوجية.

¹ أمال مالكي: المرفق العام الاستشفائي، مذكرة ماجيستر، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر، 2014-2015، ص 27.

² مرسوم تنفيذي رقم 97-466 المؤرخ في 2 شعبان عام 1418 الموافق 2 ديسمبر سنة 1997 الذي يحدد قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسرها، المادة 2.

ويمارس المركز الاستشفائي الجامعي مهام متعددة في ميدان الصحة يضمن النشاط الخاص بأعمال التشخيص والعلاج والاستشفاء والاستعجالات الطبية والجراحية والوقائية، إلى جانب ضمان الخدمات للسكان القاطنين بالقرب منه الذين لا تعطيه القطاعات الصحية والتي حلت محلها مؤسسات الصحة العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية¹.

كما يوفر المركز الاستشفائي الجامعي تكوين التدرج وما بعد التدرج في علوم الطب بالتعاون مع مؤسسات التعليم العالي والمشاركة في إعداد البرامج المتعلقة بها. أما في ميدان البحث العلمي يقوم بكل أعمال الدراسة والبحث في ميدان علوم الصحة.

ويدير المركز الاستشفائي الجامعي مجلس الإدارة ويسيره مدير عام يمثله بتلك الصفة أمام الجهات القضائية، وهذه المؤسسات الاستشفائية تحوز على الإمكانيات البشرية ذات الكفاءة العالية، إضافة إلى الإمكانيات المادية وتتميز بجودة الخدمات الصحية المقدمة، لدي نجد أغلب الأفراد لديهم صورة إيجابية عن المراكز الاستشفائية الجامعية.

3-2- المؤسسات الاستشفائية المتخصصة EHS:

تتكون هذه المؤسسات من هيكل واحد أو هياكل متعددة متخصصة للتكفل بمرض معين، أو مرض أصاب جهازا أو جهازا عضويا معينا ويجب ان يذكر في تسميتها الاختصاص الموافق للنشاطات المتكفل بها²، مثل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض القلب والشرابين، أو المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في التأهيل الطبي والحركي، وهي تقوم في مجال نشاطها بمهام كتنفيذ نشاطات الوقاية والتشخيص والعلاج وإعادة التكييف الطبي والاستشفاء إضافة إلى تطبيق البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة.

وهي مثلها مثل المراكز الاستشفائية الجامعية يديرها مجلس الإدارة ويسيرها مدير، فهذه المؤسسات الاستشفائية تقدم خدمات متخصصة في مجال نشاطها وهذا يساعد على التكفل الأمثل بالمرضى.

¹ بن عبد الله عادل: المسؤولية الإدارية للمرافق الاستشفائية، أطروحة مقدمه لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في الحقوق تخصص قانون

عام، جامعه محمد خيضر بسكرة، 2011، ص 33.

² قبة فاطمة: تحديث تسيير المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مجلة الابحاث الاقتصادية لجامعه البليدة 2، العدد 11،

ديسمبر 2014، ص 224.

3-3 - المؤسسات العمومية الاستشفائية EPH والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية EPSP :

أنشأت المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بديلا عن القطاعات الصحية، ويتم إنشائها بموجب مرسوم تنفيذي وتوضع تحت وصاية الوالي¹، وهما كيانان إداريان مستقلات في تسييرهما، الأولى للاستشفاء والثانية للأنشطة العلاجية، حيث عرفت هاتان الأخيرة عدة تغييرات بهدف إعادة تكييفهما ومتطلبات الخريطة الصحية.

وكل هذه المؤسسات العمومية الاستشفائية تؤدي خدمات علاجية واستشفائية ووقائية والاستجابة للمنفعة العامة، فالمرافق الاستشفائية تعمل دون انقطاع، نهارا وليلا وفي حالة الكوارث والحروب كذلك حفاظا على حياة وصحة الأفراد، ويحق للجميع الدخول وتلقي العلاج المناسب دون أي تمييز بين المرضى سواء متعلق بالدين أو الجنسية وغيرها من المعتقدات²، وعلى هذه المرافق الاستشفائية تقدير خدماتها وتكييفها مع الحاجات والظروف من خلال اتخاذ التدابير وإعادة التنظيم أو التحويل والتطوير وإدخال التكنولوجيا الحديثة لتسهيل العمل وتقديم الأفضل وتحقيق الجودة، وبذلك تحقيق أهداف المؤسسات العمومية الاستشفائية، أي أنها تقوم على نفس المبادئ التي تؤدي إلى تحقيق نفس الأهداف.

4- أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية:

كما سبق وأشرنا أن المؤسسة العمومية الاستشفائية وبكل أنواعها تسعى إلى تقديم الخدمات العلاجية والرعاية الصحية المناسبة للمرضى دون تمييز أو انقطاع وبكفاءة، كما تعمل على تطوير إمكاناتها وعصريتها خدماتها من أجل تحقيق أهدافها، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:

- تقديم خدمات التشخيص والعلاج وهذا أهم هدف وجدت من اجله.
- القيام بأنشطة التدريب والتعليم للمهنيين والصحيين وكافة العاملين في القطاع الصحي.
- تطوير المعرفة الطبي والصحية من خلال ما يقوم به من أنشطة بحثية في هذا المجال.
- الوقاية من الأمراض ويشمل ذلك وقاية المرضى في المستشفيات ووقاية أفراد المجتمع
- ضمان التنسيق بين الخدمات الوقائية والعلاجية.
- الموارد المتاحة لصحة كافة أفراد المجتمع.
- الربط والتنسيق بين مستويات الرعاية الصحية.

¹ بن عبد الله عادل، مرجع سابق، ص 34.

² المرسوم التنفيذي 236 /99 المؤرخ في 19 أكتوبر 1999، المتعلق بحمايه الصحة وترقيتها، المادة 201.

- تدعيم العلاقة بين المستشفى ومجتمعه المحلي بما يساهم في مشاركة أكبر في صحة المجتمع وتوفير الدعم والتفهم من بيئته الخارجية.
- المقدرة على الاستجابة لما يطرأ على المستشفى من تغيرات، والقدرة على التكيف مع آخر الظروف المستجدة فضلا عن مواكبه التقدم الطبي والعلم والتقني¹.
- وبشكل عام فإن المريض ورعايته تأتي في مقدمه أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية وكقيمة عليا ومشرکه لدى كافة العناصر المشاركة في المستشفى من أطباء.
- ولي تحقيق هذه الأهداف لابد من وجود هيكل تنظيمي مناسب يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، وكيفية التنسيق بين مختلف الوحدات والمصالح الاستشفائية والصحية.
- 5- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية:**

إن السير الحسن لأي مؤسسة يتطلب وجود هيكل تنظيمي مناسب من أجل تحقيق التوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات من جهة وتحقيق الأهداف من جهة أخرى، ويعرف الهيكل التنظيمي بأنه: "البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة، فهو يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق هدف المنظمة"². أي أنه لا يمكن تنظيم نشاط أي مؤسسة دون بناء هيكل تنظيمي يحدد المهام والمسؤوليات الخاصة بكل ناشط على مستوى تلك المؤسسة، لذلك وضعت الوزارة الوصية قرار بناء هيكل تنظيم لكل مؤسسة الاستشفائية. ويتم بناء الهيكل التنظيمي للمستشفى بأخذ في الحسبان حجم المؤسسة الاستشفائية وعدد الأسرة وعدد العاملين إضافة إلى حجم الإمكانيات المادية، ودرجه تعقيد المؤسسة الاستشفائية والنشاطات الممارسة، وحجم التقنية المتوفرة مادية وبشرية، وعدد الإداريين ونطاق مسؤولياتهم بالإضافة إلى عناصر أخرى تتعلق بخصوصيات المؤسسة وادارتها.

وتتكون المؤسسات العمومية الاستشفائية من أربع مديريات فرعية وهي:

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية.
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية.

¹ فريد توفيق نصيرات، مرجع سابق، ص 56.

² مرجع نفسه، ص 57.

- المديرية الفرعية للصيانة والتجهيزات الطبية.

ويوضع الهيكل التنظيمي للإدارة المؤسسة الاستشفائية بكامل التراب الوطني انطلاقا من القرار المشترك بين وزاره المالية ووزارة الصحة والوزير المنتدئ لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية ومن خلال هذا الهيكل يتضح لنا دور وظيفة كل مصلحة وتتم إدارة المؤسسة بواسطة مجلس الإدارة ويسيرها المدير كما تتمتع بهيئة استشارية تدعى المجلس الطبي:

يتكون مجلس الإدارة من الأعضاء التالية:

- ممثل الوالي
- ممثل الإدارة المالية
- ممثل الضمانات الاقتصادية
- ممثل عن الهيئات الضمان الاجتماعي
- ممثل عن المجلس الشعبي البلدي للمؤسسة
- ممثل عن المستخدمين الطبيين
- ممثل عن المستخدمين شبه الطبية
- ممثل العمال
- رئيس المجلس الطبي¹

والهيكل التنظيمي في المؤسسات العمومية الاستشفائية يتسم بالمرونة والدقة في تحديد المهام والصلاحيات وهذا يسهل من عملية الإشراف والتنسيق بين المصالح الإدارية والاستشفائية ويخلق تكامل فيما بين الإنصات داخليا وخارجيا، كما يساهم في تحقيق الجودة في أداء الوظائف وبذلك تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية.

¹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 9 رمضان عام 1432 الموافق لـ 7 سبتمبر سنة 2011 يتم القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1419 الموافق لـ 17 سبتمبر 1998 التي يحدد معايير تصنيف القطاعات الصحية والمؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتصنيفها.

6- وظائف المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية:

تختلف وظائف المؤسسة العمومية الاستشفائية حسب حجم المؤسسة والهدف الذي أنشأت من أجله، وكما وضعنا سابقا في الهيكل التنظيمي الذي يحدد المهام والمسؤوليات وكيفية توزيعها خدمة للمريض والتكفل بالعلاج حفاظا على سلامة وصحة الأفراد.

وفيما يلي عرض للوظائف الأساسية المشتركة عموما في معظم المستشفيات:

6-1- تحقيق مستوى عام من جوده الرعاية الطبية للمريض والمصاب:

وللقيام بهذه الوظيفة يجب توفر رصيد تقني للجهاز الطبي المكلف بتقديم الخدمات الطبية، وهذا يعني توفر أطباء بالعدد اللازم وبمختلف اختصاصاتهم لتقديم الرعاية الطبية على مستوى المستشفى وفي الوقت اللازم، إضافة إلى توفير الإمكانيات المادية والمالية من وسائل العلاج وأجهزه والمعدات الطبية اللازمة لاحتياجات النشاط الاستشفائي لمجابهة الطلبات المحتملة للسكان¹، اي انه لا بد من توفر الإمكانيات المادية والبشرية المؤهلة من اجل خدمة المريض وتقديم الرعاية الصحية و الطبية المناسبة له وهي الوظيفة الأهم والهدف المرجو تحقيقه من قبل المؤسسة الاستشفائية.

6-2- تعليم وتدريب الممارسين الطبيين:

في فالمستشفى في الوقت الراهن لم يبقى نشاطهم منحصر في معالجة وفحص المرضى فقط بل توسع ليشمل التكوين والتدريب للممارسين الطبيين وعملية التكوين والتدريب تكون في مختلف المستشفيات الجامعية والمستشفيات المتخصصة لما تحتوي من جهاز طبي تقني كفيل بأداء هذه الوظيفة وكما تحتويه من إمكانيات بشرية ومادية لازمة لتأطير الجيد للطلبة بالإضافة تدريبهم كل حسب اختصاصهم⁽²⁾، وهذا يساهم في تكوين موارد بشرية ذات كفاءة ومهارة عاليتين، فوظيفتي التدريب والتعليم تؤدي إلى تدعيم المؤسسة الاستشفائية بالخبرات الملائمة و المناسبة لتقديم الرعاية الصحية المثلى والتكفل الأمثل بالمرضى.

¹ زهير علي: المستحدث في الإدارة العليا للمستشفيات، مكتبة الانجلو المصرية، مصر 1976، ص 39.

² نصر الدين عيساوي: مراقبه التكاليف في مؤسسه استشفائية، رسالة مقدمه لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد المالي، الأخوة منثوري قسنطينة، 2004-2005، ص 123.

6-3- البحث العلمي في مختلف مجالات الصحة:

توسع أنشطة المؤسسة العمومية الاستشفائية لم يمس مجال التكوين والتدريب فقط بل وظفت الخبرات الموجودة على مستوى المستشفى والمكاتب التقنية والإمكانات المادية من أجل إعداد الأبحاث الطبية، والبيولوجية وغيرها من الدراسات الأخرى كما تساعد مخابر التحليل والبيولوجيا والتجهيزات والمعدات الطبية من تطوير أدوية واكتشاف أخرى تم تجريبيها لتضاف الى مجموعه الأدوية المتوفرة.

كما يساعد وجود سجلات طبية منظمه على توفير معلومات للباحثين من أجل استعمالها في أبحاثهم ودراساتهم لتحديد نتائج خاصة بالنشاط الاستشفائي مثل نتائج خاصة بتجربة دواء جديد، نسبة انتشار مرض معين بين السكان، نسبة الوفيات والمواليد وغيرها¹ من أجل تخطيط الإمكانيات وتوحيد الجهود للقضاء على الأمراض والأوبئة والوقاية منها.

6-4- توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية للمجتمع:

تسهر العيادات والوحدات الاستشفائية على تقديم احتياجات المجتمع المستمرة من خدمات الوقاية، حماية الأمومة، التلقيح والتوعية، وهناك اتجاه حديث يسعى للدم هذه الأنشطة إلى المستشفيات على مختلف أنواعها، مما لها من أهمية بالغة في الحفاظ على صحة أفراد المجتمع²، فالمؤسسات العمومية الاستشفائية باعتبارها كنظام مفتوح تساهم في خدمة المجتمع من خلال الوقاية من الأمراض والأوبئة والتلقيح والتوعية.

وهذه الوظائف تختلف من مؤسسة إلى أخرى ولا تؤدي بنفس الوتيرة إلا أنها تصب جميعها في خدمة الصحة والرقي بالمؤسسات الاستشفائية عاليا وتحقيق أهدافها المسطرة.

ثانيا: رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية.

تحوز المؤسسات العمومية الاستشفائية في الجزائر على أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر كل أنشطة الرعاية الصحية منها والإدارية بما يتضمن للمؤسسة الصحية السيطرة الكاملة على كل أنشطتها ومواردها، ولا يعتمد نجاح هذه الأنظمة المتطورة على الاختبار الدقيق للمعدات والبرمجيات الخاصة بتخزين ومعالجة واستعادة المعلومات فحسب، وإنما يعتمد نجاحها بشكل أكبر على مدى

¹ حسان محمد النذير حرشاني: ادارة المستشفيات، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1990، ص 40.

² نصر الدين عيساوي، مرجع سابق، ص 124

ملائمتها بمختلف المستخدمين من أطبا و إداريين، حيث تختلف رؤية وأولويات كل فئة من هذه الفئات وتختلف احتياجاتهم للمعلومات وكيفية استفاة كل منهم من هذه الأنظمة، وفي ما يلي سنتطرق إلى أهم البرمجيات الإلكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية .

1- أهم البرمجيات الإلكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية:

كما سبق وأشرنا فالمؤسسات العمومية الاستشفائية تملك أهم البرمجيات الإلكترونية والتي تساهم بشكل كبير في تحسين وجودة الخدمات الصحية ومن أهم هذه البرمجيات ما يلي:

1-1 - برنامج Ipepharm:

تم تطوير Ipepharm في عام 1994، وهو برنامج لإدارة الأدوية للمؤسسات الاستشفائية الجزائرية تم إطلاقه من طرف وزارة الصحة والسكان إصلاح المستشفيات بهدف إدارة أفضل للموارد الصيدلانية والمستهلكات (دخول، خروج، انتهاء صلاحية، مخزون)، يخبرنا برنامج Ipepharm بالوقت الفعلي عن منتجات الموجودة في المخزون وكميتها، وكذلك استهلاك كل منتج خلال فترة معينة (أسبوع، شهر (...)¹.

يقوم هذا البرنامج بالمهام التالية:

- حساب الفواتير .
- تنظيم عمليات الدخول والخروج للأدوية والمستهلكات الطبية.
- تبويب عمليات الوحدات الطبية.
- إدخال المقتنيات وتتبع خروجها.
- حفظ العمليات المتعلقة بالأدوية.
- قائمة الأدوية والمستهلكات المتاحة.
- وضعية المخزون من الأدوية والمستهلكات.

¹ شرف الدين زديرة : الرقمنة في المؤسسات العمومية للصحة دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قايس - ولاية خنشلة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة عباس لغرور، الجزائر، المجلد09، العدد02، 2022، ص870.

- حالة المخزون من الأدوية والمستهلكات صالحة الاستعمال وقريبة التلف والتالفة.

- التقدير الكمي والمسعر للمخزون.

- جرد المخزون من الأدوية والمستهلكات واللقاح والأمصال.

إذن هو برنامج يدير الأدوية الموردة وكذا يراقب تاريخ انتهاء الصلاحية، وأيضا إدخال وصفات طبية وبهذا يكون إخراج الأدوية على أساس الوصفة الطبية التي يحررها طبيب المصلحة من أجل المريض.

1-2- برنامج الملف الطبي الإلكتروني DEM:

هو سجل يتضمن بيانات طبية رقمية للمريض، حيث يتميز بأنه آمن ومشارك بين المتخصصين في الرعاية الصحية في المؤسسة، بحيث يسمح للمهنيين بمشاهدة التاريخ السريري والدوائي للمريض عبر الإنترنت بغض النظر عن المكان والزمان، أيضا معلومات المريض كتاريخ الميلاد وعنوانه ورقم التسجيل ورقم تعريف المريض و المختصرة PIN .

إن DEM (السجل الطبي الإلكتروني) هو سجل طبي غير مادي بالكامل يجمع المعلومات الطبية المتعلقة بالمريض اللازمة للتنسيق الرعاية: الوصفات الطبية، الملخصات الطبية، تقارير المستشفى، النتائج التحليلات، إشعارات الحساسية¹.

إن DEM هو نظام محسوب لإدارة سجلات المرضى يهدف إلى استبدال السجل الورقي التقليدي، ومبادئ الملف الطبي الإلكتروني والذي يتكون من العناصر التالية: "مبدأ التتبع، السرية، الأمن".

1-3- برنامج مكتب القبول patient :

تم إطلاق هذا البرنامج سنة 1992 من طرف وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات ليتم تعميمه على كافة المؤسسات الصحية التابعة لها، حيث أنه منذ افتتاح المؤسسة موضوع الدراسة سنة 2011 تم تنصيب البرنامج والاعتماد عليه بشكل كامل في كافة معاملات تسجيل قبول، دخول وخروج المرضى، ومن بين المهام المنوطة للبرنامج بالمؤسسة:

¹ عبد الله كيبش: الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الجزائرية بين الواقع والمأمول، دراسة حالة مؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بالجلفة، مجلة دولية نصف سنوية، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2020، ص ص 90-115، ص 102 .

الفصل الرابع:.....رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية

- إدخال البيانات الديمغرافية لجميع المرضى الذين تم استشفائهم (اسم، لقب، تاريخ الميلاد، الإقامة...).
- تحديد طبيعة الخروج النهائي(خروج عادي أي بالرأي الطبي، هروب، خروج مضاد لرأي الطبيب).
- تسجيل معلومات مرافقي المرضى وكذا اسم الطبيب الذي قام بالاستشفاء.
- تسجيل كافة التحويلات من وإلى المؤسسات الاستشفائية الأخرى.
- محرر البرنامج وثائق متعلقة بالمريض كشهادة المكوث وشهادة الاستشفاء.
- كذلك محرر البرنامج الوثائق المتعلقة بالوفاة.
- يساهم في معرفة نفقات المريض كحقوق الفحص والاستشفاء إلا أن هذه العملية غير دقيقة لسببين، الأول هو أن أسعار الفحوصات والاستشفاء غير محينه ولا تعكس القيمة الحقيقية لها، والثاني أنه لا يتم تسجيل كافة العمليات العلاجية الإلكترونية وبالتالي تحدد حجم النفقات.
- والسنوية وكذا عدد الولادات والوفيات، إضافة إلى حساب مختلف معدلات ونسب دوران الأسرة ونسب الاستشفاء يزود البرنامج المؤسسة بالمعلومات الإحصائية اللازمة كعدد عمليات الاستشفاء اليومية والشهرية¹.

إذن هو برنامج يقتصر على سجل الدخول وسجل الخروج سجل حركة المرضى وسجل العمليات الطبية وأيضاً على تسجيل والتخزين وترتيب المعلومات الأساسية للمريض وطبيعة مرضه أو الأمراض التي يعاني منها، وإمكانية استخدام المعلومات المخزنة به في المساهمة في تطوير البحث العلمي، كذلك تزويد التقارير والإحصائية الطبية والإدارية التي تخدم أنشطة المستشفى وتحسين جودة الرعاية الصحية للمريض عن طريق توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.

1-4- برنامج EPISTAT:

هو برنامج تم إطلاقه من طرف وزارة الصحة السكان سنة 2009 هدفه الأساسي معرفة مقدرات المؤسسات الاستشفائية وكذا النقائص التي تسجلها في كافة النواحي البشرية والمالية والمادية، حيث يعتمد أساساً على العمليات الإحصائية ومقارنتها بالسنوات الفارطة لمعرفة مدى التقدم الذي تحرزه المؤسسة في مختلف المجالات، ويحتوي هذا البرنامج على ثلاثة أجزاء:

¹ عبد الله كيبش، مرجع سابق، ص106.

- الجزء الأول خاص بالموارد البشرية: يتم من خلاله ضبط عدد العمال بالمؤسسة وجميع عمليات التحويل وكذا حالتهم المهنية كالإستبداع والترقيات في الرتب والدرجات، وذلك من خلال عمليات المقارنة مع السنة الفرطة.

-الجزء الثاني التعلق بالنشاطات الصحية: يتم في هذا الجزء إدخال كافة البيانات المتعلقة بنشاطات المؤسسة السنوية في المجال الصحي كعدد أيام الاستشفاء، عدد الولادات الطبيعية والقيصرية، عدد التدخلات الجراحية الأخرى، عدد الوفيات الخاصة بالمواليد الجدد وكذا الوفيات الخاصة بالمواليد الجدد موزعة حسب مصالح المؤسسة.

- الجزء الثالث الخاص بالنشاطات الاقتصادية: حيث يتم ضبط عتاد المؤسسة ووسائل المؤسسة وحالتها (عطب، أشغال)¹.

1-5 برنامج تسيير الأجور والرواتب PC-COMP:

برنامج مقتني من طرف المؤسسة من أحد المتعاملين الخواص، منجز وفق برمجة DELPHI حسب الطلب والغرض منه القيام بمحاسبة الأجور يستخدم على مستوى مكتب الأجور وشرف عليها رئيس المكتب، يحتوي عدة خيارات من بينها:

- حساب القائمة الأساسية وهي حصيلة الأجور والرواتب وما يتعلق بها من منح وتعويضات سنوية.

- حساب حصيلة التقاعد والضمان الاجتماعي.

- انجاز شهادات كشف الراتب بمختلف صيغه، السنوية، الثلاثية، الشهرية وغيرها حسب الغرض.

- إعداد شهادات العمل والأجر، الانقطاع والعودة للعمل، عدم تقاضي المنح، والراتب الأساسي.

- مختلف العمليات المتعلقة بحساب الحصائل والتقارير².

- تسيير عمليات الخدمات الاجتماعية.

- الأثر المالي الرجعي في الراتب والمنح والتعويضات.

¹ عبد الله كيببش، مرجع سابق، ص 108.

² شرف الدين زديرة، مرجع سبق ذكره، ص 872.

يعد هذا البرنامج أداة مرنة لتسيير الأجور والرواتب وما يتعلق بها من الأمور مالية تبعا لدقتها وضرورة المتابعة اليومية لها، في ظل الغيابات والعطل المرضية وحالات الانقطاع عن العمل التي تستوجب الخصم أو الاقتطاع من الراتب، وتتبع الترقيات في الرتب والدرجات وما يترتب عنها من أثر مالي.

1-6- برنامج تسيير المستخدمين EPSPK-PERS:

وهو برنامج مطور من طرف مهندسي المؤسسة بأرضية برمجية ACCES ذو واجهة VISUEL BASIC بسيطة، مخصص لتسيير المستخدمين، يحمل الكثير من الخيارات التي تجنب العناء في البحث الوثائقي وتوفر الوقت لاستخراج المعلومات، يقوم هذا البرنامج بسلسلة مهام يومية ودورية:

- ملف المسار المهني للموظف.

- استخراج شهادة العمل، التوقف عن العمل والاستئناف.

- تسيير العطل والإجازات والأيام المستقطعة.

- الترقيات في الرتب والدرجات مع الإشعارات للمستوفين للشروط والأقدامية.

1-7- برنامج النشاطات الصحية EPSPK-DSS:

هو واجهة VISUEL ذات قاعدة ACCES يحوي مجموع الوثائق والتقارير والحصيلة للأنشطة الصحية بالمدرية الفرعية للمصالح الصحية، التي تتبع وتنظم مختلف الأنشطة الصحية لإعداد التقارير بمختلف أنواعها، يقوم هذا البرنامج بتقديم:

- الحصيلة اليومية للأنشطة الصحية بمختلف أنواعها، الطب العام، المتخصص، العلاج الأشعة، حماية الأمومة والطفولة، مخبر تحاليل الدم المياها، والمخابر الخاصة، وغيرها من الأنشطة.

- إعداد التقارير حسب النوع أو المدة المطلوبة.

- تقديم مخططات ونتائج للأنشطة الصحية، كنسب الدوران، نسبة التشغيل، نسبة الدخول والخروج ونسب التحويلات بين الوحدات أو المستشفيات.

- برامج العمل اليومية والشهرية للممارسين الطبيين وشبه الطبيين في الوحدات الصحية.¹

¹ شرف الدين زديرة، مرجع سابق، ص 87

- توزيع المستخدمين على الوحدات الطبية وما يصاحبها من حركات الموظفين كتحويل واستخلاف إنجاز حصيلة الأنشطة الدورية.

- رزنامة الترصات والتكوين الطبي والشبه طبي.

1-8- برنامج حلقة الانتظار :FILLE D' ATENDE

هو برنامج مقتني من طرف المؤسسة وفقا للطلب وتطبيقا لتوجيهات الوصاية لما يتعلق برقمنة التسيير الأنشطة العلاجية والوقاية بالعيادات المتعددة الخدمات حيث أن هذا البرنامج عبارة على تطبيق يعمل ضمن شبكة إعلام آلي، تتكون من:

- طباعة قصاصات لترقيم دخول المرضى حسب نوع الخدمة.

- جهاز عرض كبير لتوجيه المرضى.

- جهاز كمبيوتر على مستوى كل وحدة طبية مزود بطابعة للاستخراج الوصفات الطبية والنتائج.

- يربط كل ما سبق بشبكة إعلام داخلية تسيير من طرف مكتب الدخول.

- يحتوي هذا البرنامج على ملف لكل مريض أو مرفق يسجل بمكتب الدخول ويوجهه حسب المصلحة أو الوحدة، أين يكون له ملف طبي مكتمل عند الخروج.

أهم ما يميز هذا البرنامج أو الشبكة ما يلي:

- إعداد ملف طبي لطالب الخدمة يضم معلومات شخصية وطنية وحصيلة النتائج.

- تسهيل تداول المعلومات والاطلاع عليها من طرف الطبيب والرجوع للملف الطبي.

- سهولة حصول الطبيب المعالج على النتائج والصور الطبية عبر الشبكة دون طباعة الوثائق.

- تمييز الحالات والاستعجالات وأولويتها.

- حفظ العمليات الطبية وما يرافقها من مستهلكات.¹

وعليه نستنتج بأن المؤسسات العمومية الاستشفائية تعتمد على مجموعة من برمجيات لتسيير العمل بكفاءة وجدارة من خلال المزايا التي تقدمها هذه البرامج.

¹ شرف الدين زديرة، مرجع سابق، ص 873.

2- الاستراتيجية المتبعة لنجاح الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

اتجهت منظومة الصحية في الجزائر إلى تبني رقمنة، والذي يشمل وضع شبكات ربط بين المؤسسة والمواطنين وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية بهدف تحسين وترشيد الخدمات العامة، بحيث تم وضع باستراتيجية التحول الرقمي، أين بذلت الجزائر العديد من الجهود نحو التحول للخدمة الصحية الرقمية، من خلال وضع الاستراتيجيات لتحقيق هذا التحول، وهذا ما سنتطرق إليه ضمن النقاط الآتية:

- وضع استراتيجية وطنية بشأن الصحة الرقمية أو إطار استراتيجي مكافئ لها ودمجها في الإستراتيجية الصحية الوطنية والاستفادة منها بفعالية لتوجيه أنشط التنمية وتسريع وتيرة التقدم المحرز من أجل بلوغ الغايات المتعلقة بالصحة والمحددة في أهداف التنمية المستدامة وفي سياق التحول الرقمي للنظم الصحية.

- تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: من خلال إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا البيئة الرقمية، والتحول من الأساليب التقليدية التي كانت تعتمد عليها الإدارات العمومية، وبشكل بعيد النظر فيها من حيث كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.

- استكمال البني الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية.

- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والعمال والإدارات.

- تغيير مفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج الرقمنة.

- تنصيب شبكة حكومية داخلية:(RIG)وهي نظام شامل يتضمن مجموع الوسائل الحديثة للاتصال.

- رفع كفاءة العاملين بالإدارة الاستشفائية: من خلال رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الرقمية، أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الرقمي للإدارات الصحية، وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية الإستراتيجية الجزائرية على تطوير الكفاءات الإستراتيجية، وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البني والهيكل التحتية، بهدف تعميم أفضل وكامل للتكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

¹ داودي أحمد ومحمد بلقاسم فايزة: أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تسيير المرفق العام تحسين الخدمة العمومية الجزائرية، مجلة

3- معوقات رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية

إن عملية تطبيق الرقمنة ومحاولة تطويرها على مستوى القطاع الصحي عادة ما يصاحبها عدة معوقات وعراقيل تحول دون تحقيقها بنجاح في المؤسسة الصحية حيث تواجه الإدارة في رحلة تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الرقمي الإلكتروني عددا من المعوقات لعل أبرزها:

3-1- المعوقات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

- عدم وضوح الرؤية المستقبلية للجدارة الإلكترونية.
- غموض مفاهيم العمل الجديدة.
- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- عدم تهيئة الأفراد نفسيا وإشعارهم بأهمية دورهم و أنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
- سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها.¹

3-2- المعوقات البشرية: يعد النقص في الموارد البشرية المؤهلة لتعامل مع العصر الرقمي من أهم

المعوقات التي تواجه المنظمات عند ممارستها للتكنولوجيا الحديثة ومن أبرز المعوقات البشرية ما يلي:

- العائق اللغوي: تعتمد معظم البرمجيات الإلكترونية على اللغة الإنكليزية، ما يشكل عائقا أماما الذين لا يجيدون هذه اللغة بإضافة إلى أنها من بين التحديات التي تعوق التفاعل بين الكثير من العملاء وبين العديد من المواقع الإلكترونية الأمر الذي يؤدي إلى عزوف الأفراد من استخدام التقنية الحديثة والتعامل معها.

- النقص في الموارد البشرية المؤهلة: فالعمل الرقمي الإلكتروني يحتاج إلى مهارات عالية وكوادر متخصصة في مجال الحاسوب، تشغيل وصيانة أنظمة المعلومات والاتصال، كل هذا يؤثر في مسار عملية التطبيق.

¹ وسام بن صالح والهادي بوقلقول: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة - سكديدة، الملتقى الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل "المستشفيات نموذجا"، المنظم بجامعة باجي مختار، عنابة 2018، ص10.

- مقاومة التغيير: تعد من أهم المعوقات وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته، وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاوموا كل تغير داخل المنظمات.

- أمن المعلومات: فهناك تخوف لدى الأفراد من العبث بالسرية معلوماتهم وخاصة المعلومات الشخصية الأمر الذي يجعل أفراد يحجمون عن الإقدام بقة بثقة على التعاملات الإلكترونية¹.

3-3- المعوقات التقنية: من أهم المعوقات التقنية ما يلي:

- مشكلة صيانة أجهزة الحاسوب، إصلاحها وتحديثها لأجهزة القديمة.
- صعوبات تطوير البرمجيات في ظل الخلط الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة، مواصفاتها، وشروط عملها.
- ضعف تقنية دعم اللغة العربية، حيث لا تتيح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامها اللغة العربية.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض المناطق.

3-4- المعوقات المالية: وتتمثل فيما يلي:

- قلة الموارد المخصصة للبنية التحتية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل.
- التكلفة المالية لشراء الأجهزة والاشتراك في شبكات الإنترنت تعد عائق أمام الأفراد ذوي الإمكانيات المحدودة، مما يعوق إمكانية تواصلهم مع شبكات الدوائر الإدارية لإجراء معاملاتهم².

4- نتائج رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية:

نتج عن التقدم التقني والعلمي وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على الإدارات العمومية الصحية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي

¹ وسام بن صالح والهادي بوقفلول، المرجع السابق، ص 11.

² المرجع نفسه، ص 12 .

الفصل الرابع:.....رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية

والمعلوماتية، والذي بدوره يقدم خدمات الإلكترونية، ومن نتائج التي وصلت إليها المؤسسة الاستشفائية في ظل رقمنة العمل الإداري ما يلي¹:

- ساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام أفراد المجتمع.

- تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة للاستخداماتها متعددة.

- توفير الأرشفة الإلكترونية، مما يسمح بالحصول على المعلومات صحيحة من أجل أداء خدمة صحية رشيدة.

- تساعد المنظمات الإدارية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

- تساهم في تحقيق اتصال أسرع وأفضل، مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات عالية الجودة وبتكلفة أقل.

- الوصول الآلي للمعلومات الخاصة بالمرضى من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.

- الاستجابة الفورية والسريعة للاحتياجات المواطنين.

- سرعة تقديم الخدمة للمرضى، وتحسين جودة الخدمة.

- تطوير خدمات الاستعلام والتنفيذ عن بعد.

- القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت، بالاعتقاد في الجهد وريح الوقت.

- دعم وتطوير مهارات العمل والتواصل من خلال وسائل وموارد رقمية.

¹ رشيد سالمى وأسماء قاسية، مرجع سابق، ص352

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تبين لنا أن رقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية أمر ضروري كدافع للنمو والاستمرار من جهة ولتحسين نوعية الخدمات المقدمة من جهة ثانية، من خلال الاستعانة بمختلف البرمجيات الحديثة الوطنية ومنها المحلية، سعياً لتقديم خدمات صحية ذات جودة ترقى لتطلعات المستفيدين من الخدمة، ومع ذلك يجب مراعاة العوائق المحتملة للاستخدام الفعال لهذه التقنيات، بما في ذلك التكلفة والأمن والخصوصية والتدريب لذلك، يجب على المؤسسات الطبية العمومية الاستفادة من المزايا التي توفرها التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والعمل على تجاوز العوائق المحتملة .

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة.

الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الاستمارة.

الفصل السابع: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

- 1- المجال المكاني / الجغرافي
- 2- المجال الزمني
- 3- المجال البشري

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

- 1- الملاحظة
- 2- المقابلة
- 3- الاستمارة
- 4- السجلات والوثائق

رابعاً: مجتمع الدراسة

خامساً: العينة

سادساً: أساليب التحليل

- 1- أسلوب التحليل الكمي
- 2- أسلوب التحليل الكيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري للدراسة والمتعلق بمتغيرات البحث والمتمثلة في الرقمنة وجودة الخدمة، سنحاول في هذا الفصل ترجمتها إلى حقائق ملموسة من خلال الإجراءات المنهجية المتعارف عليها في البحث الميداني السوسولوجي بغية الاقتراب الميداني من التصور النظري.

أولاً: مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة يعد من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية من أجل فهم الظاهرة السوسولوجية أو الدخول في عملية تفسيرها وأن يقترب الباحث ميدانيا وامبريقيا من الواقع الملموس للظاهرة، وأن لكل دراسة ثلاث مجالات:

1-المجال الجغرافي / المكاني

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

1-المجال المكاني الجغرافي:

هو الإطار المكاني لميدان الدراسة أو محلها الجغرافي يشكل ما هو موجود في الواقع الاجتماعي التنظيمي المدروس مع احتفاظ الباحث السوسولوجي بالنسق النظري لدرسته متدرجا به وصولا للنسق الميداني منها حيثما يساعده ذلك في حصر، وتحديد دراسته في المكان المقصود بالبحث الميداني.

تعتبر المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي من أهم المرافق الحيوية بولاية جيجل، وقد تم إنشاء أول مستشفى بالولاية سنة 1933 تحت تسمية " فرانس فانون Frantz fanon"، على مساحة تقدر ب9100م، منها 3900م مبنية أي بنسبة 42.56 % و 5200م غير مبنية، وبسعة سريرية تقدر ب 160 سرير، وعلى إثر التقسيم الإداري لسنة 1974 و الذي انفصلت بموجبه ولاية جيجل عن ولاية قسنطينة تم إنشاء مستشفى جديد يحمل اسم محمد الصديق بن يحي لأن مستشفى فرانس فانون لم يعد يلبي الطلبات المتزايدة للسكان في المجال الصحي، تم تدشين هذا المستشفى يوم 08 نوفمبر 1983، الموافق ل03 محرم 1043هجري، بموجب القرار الوزاري رقم 242 / 81.

في سنة 2008 تحولت تسمية مستشفى محمد الصديق بن يحيى من القطاع الصحي إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية بناء على المرسوم التنفيذي رقم 07/140 المؤرخ في 02 جمادى 1428، الموافق لـ 19 ماي 2007، والذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها .

وتقع المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى في الجهة الشرقية لمدينة جيجل، تنتسح حاليا لـ 431 سرير، وتغطي سكان بلدية جيجل.

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى فيمايلي:

- تنظيم وتوزيع الإسعافات وبرمجيتها.
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالصحة التناسلية والتنظيم العائلي.
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالوقاية والتشخيص وإعادة التكيف الطبي والاستشفاء.
- تجسيد البرامج الوطنية والجهوية والمحلية والسكان.
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم.

2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية.

2-1 الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة الاستشفائية:

إن السير الحسن لأي مؤسسة يتطلب وجود هيكل تنظيمي مناسب من أجل تحقيق التوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات، ويعرف الهيكل التنظيمي بأنه " البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة، فهو يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق هدف المنظمة، وضح نوع العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة وشبكات الاتصال فيها".

وطبقا للقرار الوزاري المشترك المتضمن التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، وتطبيقا لأحكام المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى الموافق لـ 19 ماي 2007 يتحدد التنظيم الداخلي للمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى وفق ما يوضحه الشكل الموالي:

الهيكل التنظيمي الموضح في الشكل (أنظر قائمة الملاحق، ملحق رقم (03) الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى).

ويمكن التعرض لأهم الوظائف وفقا للهيكل التنظيمي أعلاه كما يلي:

1- المدير: هو المسؤول الأول والأخير عن تسيير المؤسسة حيث:

- يمثل المؤسسة أمام العدالة في جميع أعمال الحياة المدنية.
- هو الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة.
- يضع مشروع الهيكل التنظيمي والنظام الداخلي للمؤسسة.
- يحضر مشاريع الميزانية التقديرية ويعد حساب المؤسسة.
- يقوم بتنفيذ مداورات مجلس الإدارة
- يضع التقرير السنوي للنشاط ويرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة.
- يقوم بإبرام جميع العقود الصفقات والاتفاقيات في التنظيم المعمول به.
- يمارس التعيين والتسيير على مجموع مستخدمي المؤسسة العمومية باستثناء الذين خصص لهم شكل آخر من أشكال التعيين.
- يمكنه أن يطلع المجلس الطبي بكل أمر ذي طابع طبي، علمي أو تكويني.

2- مكتب الاتصال: تتمحور مهامه فيما يلي:

- تطبيق قرارات المدير.
- استقبال المجلس الإداري وتأسيس الميزانية السنوية للنشاطات.
- معالجة شكاوي المواطنين.
- مكلف بأمانة المجلس الطبي والإداري.

3- مكتب التنظيم العام: يقوم بمتابعة البريد الوارد والصادر من مختلف المصالح الطبية والإدارية وكذا المؤسسات العمومية الخارجية والخاصة.

4- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: تسهر على تسيير الحياة المهنية للعمال وكافة الموظفين وعلى حسن التكفل بهم من خلال الاهتمام بوضعيتهم المالية وتسيير شؤونهم الإدارية، وحسن التكفل بالملفات الخاصة بهم وترتيبها والحفاظ عليها، كما تسهر على إعداد جداول الترقية للعمال كل نهاية سنة، وإعداد كل القرارات المتعلقة بتعيينهم وتثبيتهم وترقيتهم وإحالتهم إلى التقاعد.

زيادة عن ذلك، تقوم بإعداد القرارات المتعلقة بإجراء الامتحانات والاختبارات المهنية والمسابقات على أساس الشهادات، كما تتولى إعداد الأجور والمنح الخاصة بالعمال وكذا دفع مستحقاتهم المتأخرة بسبب عدم توفر الاعتمادات المالية في الوقت المحدد.

وتتكون من ثلاث مكاتب هي:

- مكتب الوسائل العامة والهيكل:

- مكتب الصفقات العمومية: يتولى عقد الصفقات مع المؤسسات العمومية والخاصة بمختلف أنواعها من أجل تمويل المؤسسة بالمواد والعتاد الضروري، كما يتكفل بضمان تمويل المؤسسة بمختلف اللوازم المكتبية والأجهزة الطبية والأدوية وكل المستلزمات الضرورية المتعلقة بكافة النشاطات المختلفة.

- مكتب الميزانية والمحاسبة: يسهر على تنفيذ بنود الميزانية وتسجيل الاعتمادات المالية المعتمدة والممنوحة.

5- المديرية الفرعية للموارد البشرية: تتكون من مكتبين:

- مكتب التكوين: يتولى مختلف العمليات المرتبطة بالدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للعاملين بها، خاص منهم الكوادر الطبية والمرمضين.

- مكتب تسيير الموارد البشرية والتعداد المنازعات: يتكفل بكافة القضايا المتعلقة بالخلافات الخارجية بين الإدارة والمواطنين وحتى الأفراد العاملين بها.

6- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتتكون من مكتب صيانة التجهيزات الطبية ومكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

7- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: تضم أربعة مكاتب كما يلي:

- مكتب القبول: يقوم بالاتصال المباشر بالمواطنين واستقبال المرضى الوافدين الذين تستلزم حالتهم الصحية المكوث بالمستشفى، وتسجيلهم وإعداد ملف القبول للإقامة بالمستشفى، وكذا التصريح بالوفيات والمواليد لضباط الحالة المدنية، وضمان المراقبة المستمرة لحركة المرضى داخل مختلف المصالح الاستشفائية، وذلك يعتبر المرآة العاكسة للمستوى الذي حقته المؤسسة الاستشفائية من التطور والتنظيم وتوعية العلاقات الداخلية والخارجية.

- مكتب التعاقد وحساب التكاليف: يقوم بحساب مجموع التكاليف الخاصة بالمرضى.

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها: يطبق نشاطات التشخيص والعلاج وإعادة التكييف الطبي والاستشفاء.

2-2- الهيكل التنظيمي لمصالح المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي:

تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي من مجموعة من الموارد المادية، والبشرية مقسمة على عدة مصالح طبية أساسية، ومصالح طبية مساعدة، ومصالح إدارية أخرى حيث تتضمن المؤسسة حوالي 30 مصلحة مختلفة التخصص، مع الإشارة إلى عدم وجود بعض المصالح الطبية بالمؤسسة، وهو يستدعي نقل بعض المرضى إلى مستشفيات خارج الولاية لتلقي العلاج.

و الشكل الموالي يوضح المصالح المختلفة الموجودة بالمؤسسة محل الدراسة (انظر الملحق رقم (04) الهيكل التنظيمي للمصالح الاستشفائية والجناح التقني) .

1- المجال الزمني:

ويقصد به المدة التي قضيناها لإنجاز الدراسة وقد قسمت هذه الدراسة إلى جانبين هما:

- الجانب النظري: وتم فيه جمع المعلومات والبيانات والحقائق المتعلقة بموضوع الدراسة بهدف الإحاطة النظرية بموضوع البحث حيث استغرقت المدة من 25 جانفي إلى 30 مارس.

- الجانب الميداني: وقد قسم هذا الجانب إلى أربعة مراحل موزعة كما يلي:

المرحلة الأولى: حيث تم فيها توجيهه إلى المؤسسة بغرض الحصول على الموافقة وذلك يوم 02 ماي 2023 حيث تم الحصول على الترخيص لطلب تسهيلات لإنجاز البحث وذلك من طرف مدير المؤسسة

الفصل الخامس:الإجراءات المنهجية للدراسة

الصحية الاستشفائية كما تم تزويدنا بالمعلومات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة، وتم التعرف على الميدان وبعض المصالح داخلة المؤسسة الصحية وبعض الإداريين والعاملين بالمؤسسة وذلك من أجل تحديد عينة البحث.

المرحلة الثانية: تم في هذه المرحلة بتوزيع الاستمارة النهائية والتي استمرت من 04 ماي إلى 08 ماي 2023، وذلك بعد إعدادها مع الأستاذ المشرف والتعديلات الطفيفة التي أجريت على الاستمارة بعد تحكيمها من قبل أستاذين من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وقدرت بـ 119 استمارة.

المرحلة الثالثة: وفي يوم 08 ماي 2023 تم استرجاع 109 استمارة من قبل الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

المرحلة الرابعة: وفي يوم 10 ماي 2023 قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الإعلام الآلي ومصلحة الموارد البشرية.

2- المجال البشري: يقصد به كل ما يتعلق بالعينة التي ستمثل المجتمع الكلي لدراسة، والمجال البشري في الدراسة الحالية هو تعداد الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية حيث بلغ عددهم (1185) موظف " بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل " وهم كالاتي: (أطباء، ممرضون، إداريون، عمال مهنيون)، حسب آخر التعداد لسنة 2023 موزعين حسب المستوى الوظيفي وهذا ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (01): يبين توزيع الموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل لسنة 2023.

النسبة	العدد	البيان	
	106	طبيب أخصائي	الفرع الطبي
	82	طبيب عام في الصحة العمومية	
	02	جراح أسنان في الصحة العمومية	
	06	الصيدالة العاملون في الصحة العمومية	
16.54%	196		المجموع الجزئي
	09	نفسانيين عياديين للصحة العمومية	الفرع شبه الطبي
	19	بيولوجي للصحة العمومية	
	435	المستخدمين شبه الطبيين	
	41	القابلات	
	52	الأعوان الطبيون في التخدير والإنعاش	
46.92%	556		المجموع الجزئي
	108	إداري	الفرع الإداري والتقني
	48	عامل مهني	
	277	رتب أخرى	
36.54%	433		المجموع الجزئي
100%	1185		المجموع العام

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية.

ثانياً: منهج الدراسة

من أجل أن تكون الدراسة علمية لا بد أن تستند إلى منهج علمي تسيير وفقه حيث يلعب دوراً مهماً وأساسياً في الكشف عن مختلف الظواهر، وعلى الباحث أن يلتزم بجميع خطوات وطرق منهج العلمي في البحث من خلالها يمكن فهم ما يحيط به.

ويقصد بالمنهج: " مجموعة منتظمة من العمليات تسعى لبلوغ الهدف ".¹

كما يشير أيضاً: " طريقة لتحقيق الهدف و الطريق المحدد لتنظيم الجهد و النشاط ".²

ويمكن القول أنه: " ذلك المنهج الذي يقوم على تفسير الواقع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها وتوصف العلاقات بينهما يهدف إلى الانتهاء إلى وصف علمي دقيق ".³

وعليه عند دراسة الموضوع الرهن تحت عنوان: " رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية " يفرض طبيعة الموضوع توظيف المنهج الوصفي باعتباره هو الأنسب و الأكثر ملائمة لبلوغ الأهداف التي وضعناها و يركز على الوصف الدقيق و التفصيل للظاهرة الرقمنة وكذا متطلباتها و تطبيقاتها داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية، باعتبار المنهج لوصفي منهج يعتمد على وصف الظاهرة موضوع البحث وصفاً تفصيلياً دقيقاً يدرس كل الجوانب الكيفية و النوعية والكمية ليعبر عن ملامحها وخصائصها وحجمها وتأثيرها ومدى ارتباطها بالظواهر الأخرى المحيطة بها.⁴

كما يهدف إلى دراسة ظاهرة ما بجمع خصائصها وأبعادها في إطار معين ويقوم بتحليلها استناداً للبيانات المجمعة حولها ثم محاولة إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها و بالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم.⁵

¹ الزويبي الغنام: مناهج التربية، مطبعة العالي، بغداد، 1974، ص 51.

² يمني وطريف الخولي: مفهوم المنهج العلمي، مؤسسة هندراوي، 2020، ص 27.

³ أحمد وعبد الله اللوح ومصطفى محمود أبو بكر: البحث العلمي تعريفه خطواته مناهجه المفاهيم الإحصائية، الإسكندرية، دار الجامعية، 2022، ص 51.

⁴ محمد وجمال الغندور: البحث العملي بين النظري والتطبيقي، دار الجوهرة، مصر، ط1، 2015، ص 179.

⁵ عثمان حسن عثمان: المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، الجزائر، 1998، ص 29.

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة ووصفها وصفا دقيقا كميًا وكيفيًا وذلك من خلال متابعة دقيقة لظاهرة من حيث المحتوى والمضمون وجمع المعلومات والتعبير عنها كميًا وذلك عن طريق وصف الظاهرة وصفا رقميًا يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

ثالثًا: أدوات جمع البيانات:

بعد الانتهاء من الإطار المنهجي للدراسة تأتي مرحلة البيانات من ميدان الدراسة باستخدام مجموعة من الأدوات، وتعتبر من الأهم المراحل التي يقوم بها الباحث للإضفاء الموضوعية و الدقة اللازمة للأبي دراسة علمية، وهي الأدوات التي تمكن الباحث من جمع البيانات و المعلومات من المبحوثين بأسلوب علمي مضبوط وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول المشكلة أو إجابة على أسئلتها أو لفحص فرضيتها¹.

1- الملاحظة:

تعرف الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث و الدراسة لقياس وتسجيل كافة أوجه التغيرات مكانية أو زمنية في الظاهرة، وفق خطة معينة تتلاءم مع طبيعة تلك الظاهرة².

وتعرف الملاحظة أيضا: «عملية مراقبة ومشاهدة سلوك الظواهر والمشكلات ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة اتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض إنسانية وتلبية احتياجاته³».

وبناء على ما سبق فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على " الملاحظة البسيطة " وهي: "ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية دون إخضاعها للضبط العلمي وبدون استخدام الأدوات دقيقة للقياس بغية الدقة في الملاحظة والتحلي بالموضوعية"⁴.

¹ طلعت إبراهيم: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، ط2 القاهرة، ص29.

² مسعود حسين التائب: البحث العلمي، قواعده، إجراءاته-مناهجه - المكتب العربي للمعارف، القاهرة، الطبعة الأولى، 2018، ص352.

³ أحمد عارف العساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية المفاهيم والأدوات، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011، ص296.

⁴ رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مجد المؤسسة الجامعية، للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص

وبالنظر للموضوع الدراسة تم جمع بعض الملاحظات التي كانت مقصودة في ميدان الدراسة في المؤسسة الصحية الاستشفائية، وهي كالآتي:

- توجه المؤسسة الصحية الاستشفائية نحو الرقمنة في مختلف المصالح.
- وجود الأجهزة الإلكترونية في جميع المصالح بالإضافة إلى ربطها بالشبكات اجتماعية.
- وجود برامج الإلكترونية (Logiciel) في أغلب المصالح.
- مصلحة الاستعجالات تعمل وفق نظام الفرز الآلي للمرضى مع وجود ربط وتنسيق بين أغلب المصالح، كيربط مصلحة الاستعجالات مع المخبر ومصلحة الأشعة.
- حصول المرضى على تذاكر عن طريق الشباك الآلي.
- مكتب الدخول يحتوي على برنامج إلكتروني يعمل على تخزين المعلومات الشخصية عن المرضى.
- استعمال الفاكس والهاتف بكثرة في مصلحة الاستعجالات.
- حيابة الإدارة على مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة إضافة إلى شبكة الانترنت والانترانت مما يسهل من أداء المهام.

2 - المقابلة :

إلى جانب الملاحظة تم استخدام المقابلة، والتي وفرت بيانات ومعلومات حول موضوع الدراسة، فهي تعتبر من الأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية، واستعملت هذه الأداة في جمع البيانات لأنها أتاحت فرصة تحقيق الكم والنوع المناسب من المعلومات حول الموضوع.

وتتم بإقامة حوار مباشر مع الأفراد والجماعات من أجل الحصول على المعلومات اللازمة، وتعرف المقابلة بأنها: "محادثة تتم بين الباحث وشخص أو مجموعة من أشخاص بهدف الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الوصول إليها وتمثل المقابلة مجموعة من الأسئلة والاستفسارات أو الإيضاحات التي يطلب الإجابة عليها و التعقيب عليها وجه لوجه بين الباحث أو الأشخاص الآخرين"¹.

¹ عامر وإبراهيم قنبدلي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري، ط 1 ، 2005، ص213.

وتعرف مقابلة البحث بأنها: "عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث إلى معرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة"⁽¹⁾.

تعرف أيضا: "محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع آخر، أو مع الأفراد بهدف الحصول على أنواع المعلومات للاستخدام في البحث العلمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج، فالمقابلة التي تبنى في الأساس على الحوار أداة هامة باعتبارها تجعل الباحث في موقف مباشر مع مجال الدراسة المكاني والبشري"².

والمقابلة أنواع: مقابلة مفتوحة، مقابلة نصف مفتوحة، مقابلة مغلقة.

واعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة مقننة، والتي أجريناها مع بعض موظفي الإدارة بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية للحصول على معلومات أكثر تساعد على التحليل الجيد لموضوع الدراسة، وذلك من خلال "إعداد دليل المقابلة" وبلغ عدد المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة (2) اثنين حيث كانت مقابلة مباشرة وشخصية مع: "السيد باخا فوزي رئيس مصلحة الإعلام الآلي"، و"السيد شريك عمار موظف في المديرية الفرعية للموارد البشرية"، حيث تم اختيارهما بما يخدم أهداف الدراسة الحالية، ولما لهم من قدرة على فهم موضوع الدراسة الحالية.

وفيما يلي تم عرض للأسئلة المطروحة على الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية:

س1 - ما هي الأعمال الإدارية التي أدخلت عليها الرقمنة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

ج1- هناك العديد من الأعمال وأهمها في الوقت الحالي هو:

- الملف الطبي الإلكتروني: وهو سجل يتضمن بيانات طبية رقمية يهدف إلى التقليل من الملفات الورقية ويحفظ الملفات الطبية للمرضى.

- برنامج مكتب الدخول (القبول) Patient: وهذا البرنامج يعمل على تسجيل دخول وخروج المرضى وإدخال جميع البيانات الخاصة بالمرضى الذين تم استشفائهم (اسم، لقب، تاريخ الميلاد، الإقامة...) إضافة كل ما يخص المريض من وثائق يتم تسجيلها وتدوينها.

¹ ناسر ومحمود سعود جرادات وآخرون: أساليب البحث العلمي والإحصاء كيف تكتب بحث علمي، اثناء نشر والتوزيع، عمان، ط3، 2012، ص122.

² فضيل دليو وآخرون: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منثوري، قسنطينة، 1999، ص191.

- تزويد المؤسسة بالمعلومات الإحصائية اللازمة.

- وكذا برنامج إدارة الأدوية الذي يهدف الى إدارة لموارد الصيدلانية والمستهلكات (دخول، خروج، انتهاء الصلاحية، مخزون، جرد).

- أرضية تسيير الموارد البشرية وهي عبارة منصة إلكترونية لإدارة الموارد البشرية موجهة لقطاع الصحة في الجزائر.

- بالإضافة إلى برنامج حساب التكاليف وغيرها من البرامج والأرضيات الخاصة بقطاع الصحة في الجزائر.

س2- ما هي أهم التقنيات الرقمية المستعملة في الإدارة العمومية الاستشفائية؟

ج2- أهم التقنيات الرقمية المستعملة تتمثل في: الحواسيب، شبكة الانترنت، الانترنت، إضافة إلى الوسائل التقليدية كالهاتف والفاكس والبريد.

س3- هل تتوفر إدارة المستشفى على البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة؟

ج3- نعم تتوفر إدارة المستشفى على البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة، كشبكات الانترنت les lesserveurs، réseaux، والحواسيب، الطابعات، الماسحات الضوئية.

س4- هل واجهت إدارة المستشفى عراقيل محددة في عملية التحول نحو الإدارة الرقمية؟ -فيما تمثلت هذه العراقيل؟

ج4- نعم - بعد تطبيق الرقمنة واجهت المؤسسة عراقيل وصعوبات نحو التحول من العمل الإداري التقليدي إلى العصري وتمثلت في:

- نقص اليد المؤهلة.

- إضافة الى عدم تقبل بعض الموظفين التحول نحو الرقمنة.

س5 - هل تعتقد أن تطبيق الرقمنة في إدارة المستشفى ساهم في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

ج5- تطبيق الرقمنة في إدارة المستشفى ساهم وبشكل كبير في تحسين الخدمة في القطاع الصحي مما أدى إلى خلق طرق عمل جديدة.

س6 - هل تعتقد أن رقمنة العمل الإداري قد ساهم في تحسين مردودية الأعدان الإداريين؟

ج6- نعم - ساهمت وبشكل كبير في تحسين مردودية الأعدان الإداريين مع التدريب.

س7- هل هناك تجاوب إيجابي من طرف المواطنين مع تطبيقات الرقمنة في الإدارة الاستشفائية؟

ج7- نوعا ما، هناك تجاوب من طرف المواطنين مع تطبيقات الرقمنة.

س8- هل تلقى أعدان الإدارة التكوين اللازمة للتعامل مع تطبيقات الرقمنة؟

ج8- نعم - في كل مرة نعمل على تدريب فوج حتى يتمكنوا من التعامل مع الرقمنة.

س9- كيف ترون جودة خدمة المؤسسة العمومية الاستشفائية في ظل الرقمنة؟

ج9- الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية تسير بشكل جد إيجابي من أجل تحقيق الجودة في الخدمات.

3- الاستمارة:

تمثل الاستمارة في الدراسة الحالية الأداة التي تم الاستعانة بها في جمع المعلومات، وهي من أكثر أدوات جمع البيانات انتشارا وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، بحيث تغطي كافة جوانبه مما يسمح لنا بالحصول على البيانات اللازمة للبحث من إجابات المبحوثين¹.

وقمنا بصياغة الاستمارة في صيغتها النهائية على عدة خطوات:

- عرض الاستمارة على مشرفة الدراسة في صورتها الأولى.

- إخضاعها للصدق الظاهري، حيث تضمن المساعدة والاستفادة من الأساتذة المحكمين في تعديل أداة الدراسة.

وفيما يلي يوضح الجدول رقم (02) أسماء الأساتذة المحكمين ودرجاتهم العلمية.

¹ ريبة نبار: الاستمارة في البحث العلمي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد، 5 العدد01، 2022، ص49.

الجدول رقم (02): يوضح أسماء المحكمين ودرجتهم العلمية.

الدرجة العلمية	أسماء المحكمين
أستاذ محاضر -أ-	بوغرزة رضا
أستاذ محاضر -أ-	غراز الطاهر

وعلى ضوء هذه الخطوات وصلت الاستمارة إلى شكلها النهائي، وتضمنت (43) سؤال حول محاور الفرضيات، وكل سؤال يرتبط بمحور من المحاور الأربعة التي شملتها هذه الاستمارة حيث:

- **يتمثل المحور الأول:** في البيانات الشخصية للمبحوثين يحتوي على خمسة أسئلة مرقمة من (01) إلى (05) سؤال.

- **المحور الثاني:** يتعلق بالبرامج الإلكترونية والدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، ويضم خمسة عشر (15) سؤالاً مرقماً من (06) إلى (20) سؤال.

- **المحور الثالث:** يتعلق بالإدارة الإلكترونية والسرعة في الإنجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية، ويضم اثنا عشر (12) سؤال مرقم من (21) إلى (32) سؤال.

- **المحور الرابع:** يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وتحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية، ويضم إحدى عشر سؤال (11) سؤال مرقم من (33) إلى (43) سؤال.

الجدول رقم (03): يبين عدد الاستمارات الموزعة والمستردة والفارغة

عدد الاستمارات	التوزيع	العائد	الفاقد	الفارغة
المجموع	119	109	06	04

- **صدق المحتوى:** يقصد به أن يقيس الاختبار الموضوع فعلياً، ما يقصد أن يقيسه سواء تعمق الأمر بالقدرات، السمات، الاتجاهات أو الاستعدادات، ويعتمد هذا الصدق على ملاحظات وآراء المحكمين.¹

¹ عباس فيضل: الاختبارات النفسية وإجراءاتها وتقنياتها، دار الفكر الغربي، لبنان، 1996، ص 22.

واعتمادا على معادلة لوشيه لمعرفة مدى صدق بنود الاستمارة وقياسها لما وضعت من أجل قياسه يقاس

$$\text{حسب معادلة لوشيه: } \frac{N1-N2}{N}$$

حيث أن N1 هي عدد المحكمين الذين قالوا بأن البند يقيس.

N2 هي عدد المحكمين الذين قالوا بأن البند لا يقيس.

و N هو عدد المحكمين الاجماليين.

ومنه: ما يلاحظ أن هذه القيمة أكبر من 0.60 أي: $0.62 < 0.60$ وعليه يمكن القول أن هذا الاستبيان صادق لما أعد لقياسه (أنظر قائمة الملاحق: الملحق رقم (02) يبين استجابات المحكمين نحو بنود الاستبيان وقيم صدقها).

4- الوثائق والسجلات:

يستعين الباحث عند قيامه بالدراسة البحث عن مجموعة من الوثائق والسجلات التي تعتبر مصادر أساسية للحصول على المعلومات حول مجتمع البحث.

وتعد الوثائق والسجلات إحدى أدوات جمع البيانات، وفيما يرجع الباحث إلى جمع البيانات حول الموضوع، ومن خلال الاطلاع على بعض الوثائق والسجلات الخاصة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، تزودنا ببعض المعلومات والبيانات الضرورية للبحث، وتمثلت فيما يلي:

- بيانات حول نبذة التاريخية للمؤسسة العمومية الاستشفائية.

- حصول على وثيقة تضم جدول يوضح المجال البشري.

- العدد الإجمالي للمجتمع الدراسة.

- الهيكل التنظيمي للمصالح الاستشفائية، والجناح التقني، الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية، (أنظر قائمة الملاحق، الملحق رقم (03)، (04)).

رابعاً: مجتمع الدراسة

الأخذ بمجتمع الدراسة يعني كل الأفراد الذين يحملون البيانات الظاهرة التي تحث الدراسة، فهو مجموع الوحدات الذي يراد منها الحصول على بيانات، وهو مجموعة من المشاهدات أو المفردات ضمن إطار معين تتصف فيما بينها بصفة أو أكثر¹.

و تمت الدراسة على مستوى "مستشفى محمد الصديق بن يحيى ولاية جيجل"، ويتكون المجتمع المستهدف من الأطباء و الممرضين والإداريين و العمال المهنيين الذين يزاولون عملهم في المؤسسة العمومية الاستشفائية .

خامساً: العينة

يعد موضوع اختيار العينة خطوة من أهم الخطوات الهامة في البحث العلمي، يستخدم الباحث العينة عندما لا يستطيع دراسة جميع وحدات البحث لكبر حجم المجتمع الكلي، ومن ثم فلا بد من اختيار مجموعة ممثلة منه بطريقة علمية ليوفر الوقت والجهد، والعينة هي " المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها، حيث تكون ممثلة لخصائص الدراسة الكلي"².

حيث قامت الدراسة الحالية اعتماد " عينة العشوائية الطبقية المنتظمة " للقيام بالدراسة الميدانية، وقد كان هذا حسب مفردات مجتمع البحث الأصلي، وهي " العينة التي تؤخذ من مجتمع غير متجانس من ناحية السن والنوع أو المواطن أو الدين أو المهنة ...، أي أنه متكون من عدة طبقات تتصف كل منها ببعض الخواص والصفات التي تميزها بعضها عن بعض الآخر". ويتم اختيار العينة الطبقية بالخطوات التالية:

- تحديد عدد أفراد المجتمع الأصلي.

- تحديد حجم العينة المراد اختيارها لتمثل المجتمع.

- تحديد المتغيرات أو المجموعات الفرعية أو الطبقات التي تريد ضمان تمثيلها.

¹ علي إحسان شوكت وفوزي عبد الخالق فائق: البحث العلمي مناهجه أساليبه و أدواته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 149.

² شيقارة هجيرة وخليفة رزيقة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة علمية دولية محكمة قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثانية عشرة، العدد 23، 2017، ص 282.

- تحديد عدد أفراد كل طبقة في العينة بنسبة وجود كل طبقة في المجتمع الأصلي.

- يتم على أساس اختيار أفراد كل طبقة في العينة¹.

- طريقة سحبها: تقدر عينة بحثنا بـ 119 عامل والتي تم سحبها من مستشفى محمد الصديق بن يحيى - جيجل - الذي يضم 1185 عامل، حيث قسمنا مجتمع الدراسة إلى طبقات وتم أخذ نسبة 10% من كل طبقة مقسمة إلى 4 تخصصات، فقد قمنا باختيار عينة الدراسة كالتالي:

$$\text{حجم العينة: } = \frac{N \times n}{100}$$

$$\frac{10 \times 118}{100} \approx 119$$

وبما أن مجتمع الدراسة مقسم إلى طبقات فقد كانت نسبة الاختيار في كل طبقة 10% وهي طريقة الحصص المتساوية التي تقوم في المنهجية العلمية، وبناء على ما سبق فإن أحجام هذه الطبقات الخاصة بالفئة المهنية موضحة كما يلي:

- الطبقة الأولى خاصة بفئة الأطباء:

$$\frac{10 \times 196}{100} \approx 20$$

- الطبقة الثانية خاصة بفئة الممرضين:

$$\frac{10 \times 556}{100} \approx 56$$

- الطبقة الثالثة خاصة بفئة الإداريين:

$$\frac{10 \times 385}{100} \approx 38$$

- الطبقة الرابعة خاصة بفئة العمال المهنيين:

$$\frac{10 \times 48}{100} \approx 05$$

¹ طاهر حسو الزبياري: أساليب البحث في علم الاجتماع ن مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص121.

ويمكن تلخيص ما سبق حسب الجدول التالي:

جدول رقم (4): يبين المجتمع الأصلي وحجم العينة والطبقات المكونة لها .

الفئة	المجتمع الأصلي	حجم العينة بنسبة 10%
الأطباء	196	20
الممرضين	556	56
الإداريين	385	38
عامل المهني	48	05
المجموع	1185	119

المصدر: إعداد الباحثين.

❖ الخصائص السوسيو مهنية لمجتمع الدراسة:

يتمثل الهدف من إنجاز هذه الجداول البسيطة والمزدوجة معرفة أهم الخصائص السوسيوولوجية التي يتميز بها أفراد عينة الدراسة وهم الممارسون للرقمنة.

الجدول رقم (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

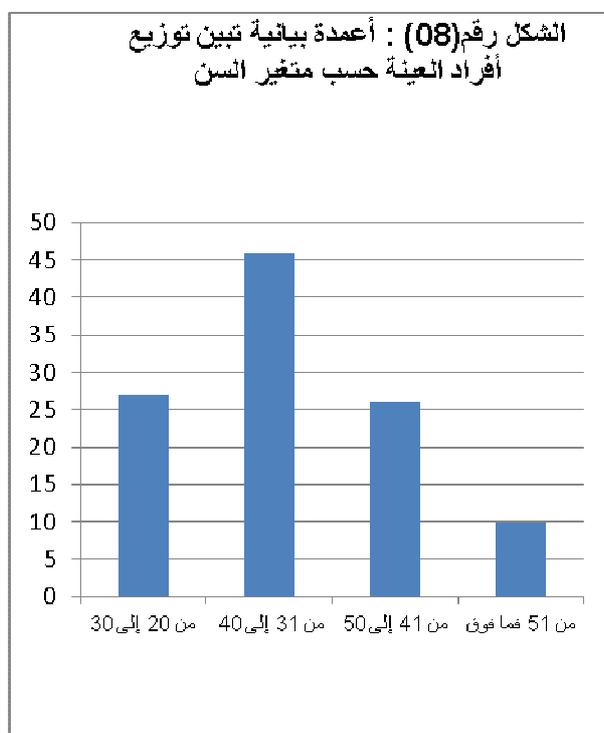


الجنس	التكرار	النسب المئوية %
ذكر	48	44.03%
أنثى	61	55.61%
المجموع	109	100%

الشكل رقم (07) دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

من خلال البيانات الكمية للجدول رقم (05) يتضح أن مجتمع الدراسة يتصدره الإناث بنسبة 55.61% في مقابل جنس الذكور بنسبة 44.03%، هذه النسب ممثلة بوضوح في الرسم البياني رقم (07) يتضح من خلال النسب المئوية أن أولوية للنساء في التوظيف حسب الجنس بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة الميدانية، إذ أن هناك تقارب في النسب بين جنس الذكور والإناث وهذا ربما يعود بالدرجة الأولى إلى متطلبات العمل، ومنه نستنتج أن مجتمع البحث بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجتمع إنائي بالدرجة الأولى، إذ أن هناك إقبال كبير للمرأة العاملة في مجال الشبه الطبي والمكانة التي تحتلها في سوق الشغل جراء ما تكتسب من كفاءة ومستوى تعليمي يسمح لها بممارسة مثل هذه الوظائف.

الجدول رقم (06): يبين توزيع العينة حسب متغير السن.

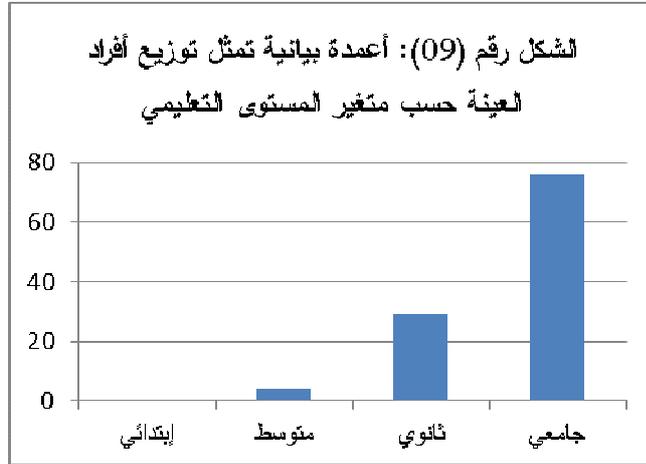


السن	التكرار	النسب المئوية %
من 20 إلى 30 سنة	27	24.77%
من 31 إلى 40 سنة	46	42.22%
من 41 إلى 50 سنة	26	28.85%
من 51 سنة فما فوق	10	9.17%
المجموع	109	100%

يتضح من خلال البيانات الجدول رقم (06) بالنسبة للسن قامت الدراسة بتوزيعهم حسب فئات عمرية، وأظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة تمثل أكبر نسبة من مجموع مجتمع الدراسة حيث بلغت نسبتها 42.20% وهذه الفئة تتميز بالنشاط والحيوية وهي فئة تمتلك قدرات ومهارات مكتسبة وطاقة عالية في العمل، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 24.77% ثم الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 23.85%، في حين أن العمال الذين يفوق أعمارهم عن 51 سنة تفر نسبتهم ب 09.17%، وهذا نسبة ضئيلة جدا وذلك راجع إلى خروج الموظفين الذين يزيد

عمرهم عن 50 سنة فما فوق إلى التقاعد، ويعني ذلك أن أغلب الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية هم شباب، ومنه مجتمع البحث شبابي في الغالب .

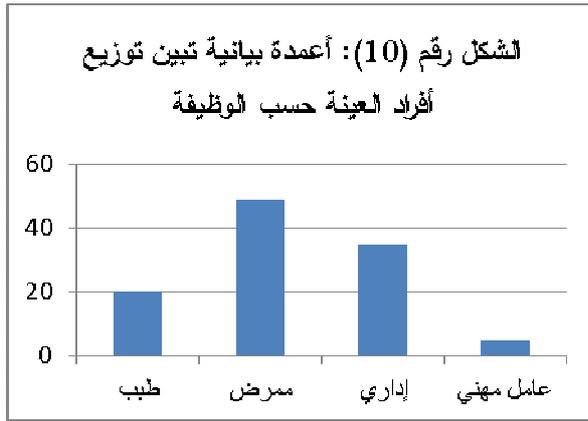
الجدول رقم (07): يبين توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المستوى التعليمي	التكرارات	النسب المئوية %
ابتدائي	00	%00
متوسط	04	%03.66
ثانوي	29	%26.60
جامعي	76	%69.72
المجموع	109	%100

من ناحية المستوى الدراسي للمبحوثين، وحسب الجدول رقم (07) الذي يبين توزيع أفراد المجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي نلاحظ أنه يتوزع بنسب متفاوتة، حيث نجد أن المستوى التعليمي الغالب على هذه العينة هو المستوى الجامعي بنسبة 69.72%، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي يتطلب موظفين جامعيين ذوي مؤهلات وكفاءات محددة، وهذا يعني أن مستوى التعليم الجامعي يساعد على تأدية المهام بكفاءة وفعالية داخل المؤسسة، بينما فنتي الثانوي والمتوسط فقدرت نسبتها ب 26.60% و 3.66% على التوالي وهذه الفئات ترقى عن طريق الأقدامية وكذلك عن طريق خضوع للتكوين شبه طبي، أما فئة التعليمي ابتدائي منعدمة تماما هذا يعني أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتطلب ذوي المستوى التعليمي، ومنه نستنتج أن المؤسسة لا توظف حسب متغير الجنس بل حسب متغير المهارة والتكوين الذي تتطلبه طبيعة المهام والخدمات، إلا أنه بعض المهام الأخرى تقتضي وجود أفراد متعلمة ولديها مؤهلات علمية وفكرية في مختلف التخصصات التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية .

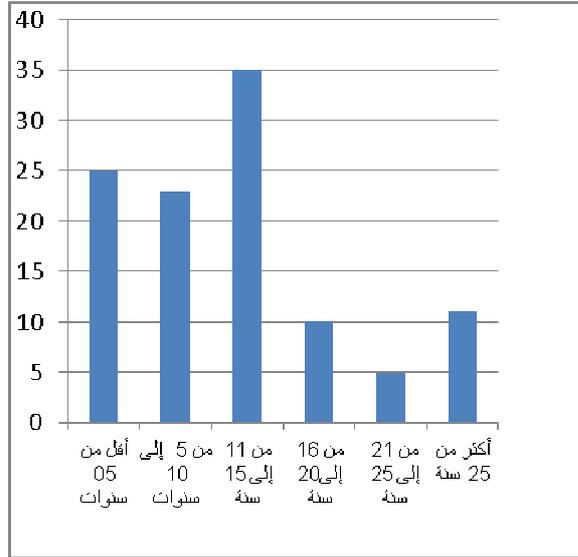
الجدول رقم (08): يبين توزيع العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية .



الرتبة الوظيفية	التكرارات	النسب المئوية %
طبيب	20	18.38%
مرضى	49	44.95%
إداري	35	32.11%
عامل مهني	05	4.58%
المجموع	109	%100

من خلال الجدول رقم (08) المبين لنوع الوظيفة نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت لدى فئة الممرضين بنسبة 44.95%، وهذا راجع إلى الحاجة الكبيرة لهذا النوع من الوظائف في سوق العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية، تليها نسبة 32.11% لفئة الموظفين الإداريين وهذا يدل على أن المؤسسة تضم نسبة لا بأس بها من اليد العاملة المؤهلة والمتخصصة، ثم تليها فئة الطبيب بنسبة (18.38%)، وفي الأخير نسبة 04.58% لفئة عامل المهني، ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن ارتفاع نسبة الممرضين راجع إلى أهمية ودور الرقمنة في تسهيل العمل على الأطباء والإداريين ومنه تعمل على التكفل بالمرضى وتقديم الرعاية الصحية .

الجدول رقم (09): يبين توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية.



الشكل رقم (11): أعمدة بيانية تبين توزيع العينة حسب الخبرة

النسب المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
22.93%	25	أقل من 05 سنوات
21.10%	23	من 05 إلى 10 سنوات
32.11%	35	من 10 إلى 15 سنة
9.17 %	10	من 15 إلى 20 سنة
4.58 %	05	من 20 إلى 25 سنة
10.09%	11	أكثر من 25 سنة
100%	109	المجموع

من خلال الجدول رقم (09) يبين توزيع الأفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة معتبرة تتراوح ما بين 11 إلى 15 سنة بنسبة تقدر بـ 32.11%، ثم تليها فئة الموظفين الذين لهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات بنسبة 22.93% وغالبا ما تمثل هذه الفئة فئة الشباب الذين التحقوا حديثا بالمؤسسة، ثم تليها فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم الوظيفية ما بين 05 إلى 10 سنوات والتي تقدر بـ 21.10%، ثم فئة التقاعد الذين لديهم الأقدمية في العمل وخبرة الوظيفية من 25 سنة فما فوق والتي قدرت بنسبة 10.09%، في حين أن فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم ما بين 16 إلى 20 سنة قدرت بنسبة (09.17%) و من 21 إلى 25 سنة بنسبة (04.58%) هذه فئة قليلة لكنها مهمة جدا.

خامسا: أساليب التحليل

يعتمد معظم الباحثين في مختلف الدراسات على نوعين من أساليب تحليل المعطيات هما الأسلوب الكمي والأسلوب الكيفي، والباحث يلتزم بالدمج بين هذين النوعين وهذا لكون التحليل الكمي يقتصر على الرقم والتكرارات في التعبير عن الظاهرة أو الواقع، لكن هذا النوع يبقى ناقصا إذا لم يتم تدعيمه بالتحليل الكيفي وخاصة في الدراسات الاجتماعية.

وفي دراستنا اعتمدنا على أسلوب التحليل الكمي والكيفي.

1- أسلوب التحليل الكمي: استخدمنا الأسلوب الكمي في تحليل المعطيات الكمية وربطها بالإطار النظري، وتحويلها إلى معلومات ثم إلى النتائج التي تجيب على الأسئلة المطروحة، وتحقيق الفرضية أو نفيها، ولقد ساعدنا الأسلوب في الدراسة الميدانية من خلال تحليل البيانات عن طريق تحليل النتائج وتفسير المعطيات الكمية والتعليق عليها.

يبرز استفادتنا من الأسلوب الكمي في الدراسة الحالية عن طريق استخدامنا للنسب المئوية عند تحويل البيانات إلى جداول ببساطة ومركبة من خلال تفرغ المعطيات المتحصل عليها بواسطة الاستمارة.

ومن خلال هذه الدراسة فقد قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة باستخدام المعادلة:

$$N = \frac{\text{عدد التكرارات} \times 100}{\text{مجموع أفراد العينة}}$$

-الدوائر النسبية لتمثيل عينة الدراسة.

- معادلة لوشي لحساب صدق المحتوى.

2- أسلوب التحليل الكيفي: لقد ساعدنا الأسلوب الكيفي في الدراسة الميدانية من خلال تحليل البيانات الإحصائية وإعطائها قراءة سوسولوجية سواء في جانب النظري أو الميداني، والهدف من اعتمادنا على هذا الأسلوب خصوصا في الجانب الميداني والنظري في تحليل البيانات عن طريق عرض النتائج أو تفسير المعطيات الكمية بحيث محاولة وفهم والتعبير عنها بكلمات ذات دلالات أعمق من الأرقام، عن طريق البيانات تم جمعها من ميدان الدراسة.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل توضيح أهم الخطوات في الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية-جيجل- أي تحديد فيه المجال المكاني، الزماني، البشري، المنهج المستخدم، إلى جانب الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة والتي تمثلت في الملاحظة والمقابلة والاستمارة إضافة إلى السجلات والوثائق إلى جانب المجتمع الدراسي، وعينة البحث، ثم بعدها مختلف أساليب التحليل التي الاعتماد عليها في تحليل وتفسير المعطيات الميدانية.

الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية.

ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثالثة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

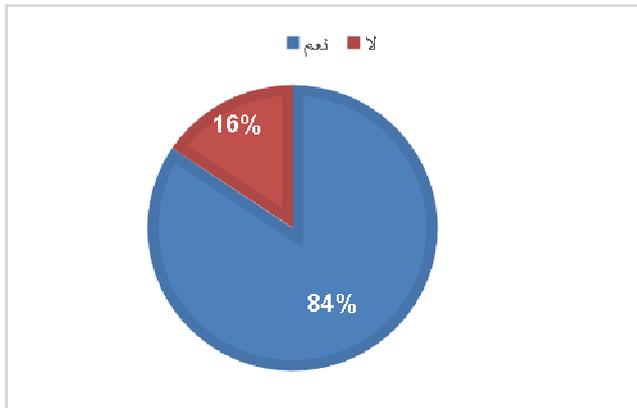
بعد الانتهاء من عرض الإطار التصوري والنظري وكذا المنهجي سناحاول في هذا الفصل تحليل المعطيات البيانية الميدانية، المجمعة من الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " محمد الصديق بن يحي " وفق أداة الاستمارة، وبعد تفريغها في جداول مركبة وبسيطة، وتوضيحها بوصف أولي تقوم الدراسة الحالية بقراءتها وتحليلها من أجل الوصول للغاية من هذا التحليل، وانتقال الدراسة السوسيولوجية لأرقام الجداول وتحليلها وتفسيرها حسب فرضياتها الفرعية، بداء بعرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى، عرض وتحليل الفرضية الثانية، عرض وتحليل الفرضية الثالثة في نهاية

أولاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى.

1- مضمون الفرضية الفرعية الأولى:

➤ البرامج الإلكترونية والدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

الجدول رقم (10): يبين استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية للبرامج الإلكترونية للقيام بالعمل.



النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
84.40%	92	نعم
15.59%	17	لا
100%	109	المجموع

الشكل رقم (12): دائرة نسبية تبين إجابة أفراد حسب استخدامهم للبرامج الإلكترونية في المؤسسة.

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (10) أن الأغلبية من أفراد العينة أكدوا بأن المؤسسة العمومية الاستشفائية تستخدم البرامج الإلكترونية في القيام بعملها والذين بلغ عددهم 92 مفردة بما يعادل

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

84.40% نظرا أن أغلب الموظفين يعتمدون على الوسائل الرقمية في تأدية مهامهم وهذا في ظل سعي الدولة والجهات المختصة بالرقمنة العمل بها بجميع القطاعات والتخصصات خاصة منها ما يتعلق بالأعمال الإدارية والمكتبية بالمؤسسات مهما كان نوعها، في حين أن 17 مفردة بما يقارب 15.59% من باقي أفراد العينة أكدوا بأن المؤسسة العمومية الاستشفائية لا تستخدم البرامج الإلكترونية عند القيام بالعمل، ويرجع ذلك إلى: بعض الأعمال التي لا تتطلب وسائل إلكترونية وخاصة منها ما يتعلق بالكشف على المريض وتشخيص حالته....، والتي تتعلق بالجانب الطبي العلاجي للمؤسسة والذي لا يتطلب وسائل تكنولوجية في ذلك في الكثير من الأحيان، ومعنى ذلك أن الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يستخدمون البرامج الإلكترونية في القيام بالعمل وتأدية المهام بشكل فعال، ما يؤثر على هذه المؤسسة بشكل إيجابي على المدى الطويل وعليه فإن استخدام البرامج الإلكترونية من قبل الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية له دور كبير في إنجاز المهام والأعمال بدقة متناهية وجودة عالية .

الجدول رقم (11): يبين قدرات الموظفين للاستخدام البرامج الإلكترونية logiciel

النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات	
16.51%	18	لا	
23.85%	26	الشهادة المتحصل عليها	نعم
22.01%	24	التكوين الذي خضعت له داخل المؤسسة	
37.61%	41	كلاهما معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال المعطيات الكمية الموضحة في الجدول رقم (11) أن الأغلبية أفراد العينة صرحوا بأن لديهم قدرة في التعامل مع البرامج الإلكترونية logiciel والذين بلغ عددهم 91 مفردة بما يعادل 82.74%؛ نظرا لكثرة استعمالهم لهذه برامج وأقدميتهم وتكوينهم في ذلك ، الأمر الذي جعلهم أكفاء ذوي خبرة في استخدام لهذه البرامج، منهم 41 مفردة بما يوازي 37.61% أكدوا بأن قدرتهم على استعمال

البرامج الإلكترونية إنما هو نتيجة للشهادة التي تحصلوا عليها إضافة إلى التكوين الذي خضعوا له داخل المؤسسة، تليها 26 مفردة بما يقارب 23.85% أقرروا بأن لهم القدرة على استخدام برامج ما هو إلا نتيجة للشهادة التي تحصلوا عليها، بينما 24 مفردة بما يقدر بـ 22.01% صرحوا بأن ذلك ما هو إلا نتيجة للتكوين الذي خضعوا له داخل المؤسسة، كما نجد أن 18 مفردة بما يوازي 16.51% من باقي المبحوثين أكدوا بأنهم لا يملكون القدرة على استخدام البرامج الإلكترونية التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية الاستشفائية، ويعود ذلك إلى :

- عدم حصولهم على شهادة متخصصة في المجال.

- عدم استفادتهم من التكوين في هذه البرامج والممنوحة للموظفين داخل المؤسسة

- اعتمادهم بشكل كبير على الإدارة التقليدية في تأدية المهام (الأوراق)

ومعنى ذلك أن أغلب الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية متمكنين من استعمال البرامج الإلكترونية في أداء مهامهم الإدارية ولديهم القدرة الكافية لذلك، وهذا من شأنه أن يساهم في تحسين الخدمات الإدارية الطبية دون جهد ولا خوف من ضياع الملفات الطبية للمرضى أو تلفها، وعليه فإن سيادة الموظفين المختصين أو المتمكنين من استعمال البرامج الإلكترونية في أداء مهامهم الإدارية وخبرتهم فيما يؤثر بشكل إيجابي على المؤسسة العمومية الاستشفائية وسمعتها بين المؤسسات الأخرى، حيث أن ذلك يؤدي إلى جودة الخدمات الإدارية المقدمة للمرضى بالمؤسسة، مما يجعلها المفضلة للعديد من المواطنين المرضى لحسن الخدمات المقدمة لهم والسرعة والدقة، والعكس من ذلك إذا ما كان الموظفين لا يحسنون استخدام تلك التقنيات الحديثة في العمل الإداري ما يؤدي إلى رداءة الخدمات الإدارية وضعفها، وبالتالي تراجع المؤسسة وتجنب الإقبال عليها بسبب ذلك.

الجدول رقم (12): يمثل دور استخدام البرامج الإلكترونية في التقليل من الأخطاء عند القيام بالعمل.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
11.00%	12	لا	
15.59%	17	تنظيم الملف	نعم
17.23%	19	سرعة الوصول إلى الملفات المحفوظة	
17.23%	19	تخزين كل الوثائق والبيانات	
38.53%	42	كلها معا	
100%	109	المجموع	

يظهر من القراءة الإحصائية للجدول رقم (12): أن أغلبية أفراد العينة أكدوا بأن استخدامهم للبرامج الإلكترونية يقلل من نسبة ارتكاب الأخطاء أثناء ذلك والذين بلغ عددهم 97 مفردة وهو ما يعادل 88.8% نظرا لكثرة استخدامهم لها بشكل يومي في تأدية مهامهم يكسبهم الخبرة الكافية لإنجازها دون أخطاء أو بنسبة أخطأ قليلة وبسرعة ودقة في الإنجاز منهم 42 مفردة بما يقارب 38.53% أقروا بأن استخدامهم للبرامج الإلكترونية في قيامهم بالعمل يقلل من الأخطاء المرتكبة من قبلهم على مستوى تنظيم الملفات وسرعة الوصول إلى الملفات المحفوظة وتخزين كل الوثائق والبيانات في آن واحد دون تعطيل أو نسيان أو خطأ في ذلك، تليها 19 مفردة بما يقدر ب 17.34% بالتساوي للمبحوثين الذين أدلوا بأن استخدامهم للبرامج الإلكترونية يقلل من الأخطاء المرتكبة من قبلهم في القيام بالعمل على مستوى السرعة في الوصول إلى الملفات المحفوظة وتخزين كل الوثائق والبيانات دون أي خطأ في ذلك، تليها 17 مفردة بما يعادل 15.59% منهم صرحوا بأن استخدام البرامج الإلكترونية أثناء قيامهم بالعمل يقلل من الأخطاء المرتكبة من قبلهم على مستوى تنظيم الملفات في ذلك؛ في حين 12 مفردة بما يوازي 11% من باقي المبحوثين أكدوا بأن استخدامهم للبرامج الإلكترونية في القيام بالعمل لا يقلل بناتا من الأخطاء المرتكبة أثناء ذلك، ويرجع ذلك إلى: عدم تمكنهم الجيد من استخدام هذه البرامج في العمل، وعدم خضوعهم

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

للتدريب بخصوص استخدام هذه البرامج؛ ومعنى ذلك أن استخدام البرامج الإلكترونية من قبل الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية في قيامهم بأعمالهم يسهل عليهم ذلك وبالتالي يقلل من نسبة ارتكابهم للأخطاء أثناء ذلك .

وعليه فإن استخدام البرامج الإلكترونية في تأدية المهام والقيام بالأعمال داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية له دور كبير في التقليل من الأخطاء أثناء ذلك، نظرا للعديد من الاعتبارات سابقة الذكر.

الجدول رقم (13): يمثل أثر التغيير في التكنولوجيا المستخدمة في العمل الإلكتروني على قدرات الموظفين في استخدامها.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
44.95%	49	لا	
17.43%	19	يزيد من مهارتك	نعم
10.09%	11	يزيد من مرونة في العمل	
27.52%	30	كلاهما معا	
100%	109	المجموع	

يتبين من القراءة الإحصائية للجدول رقم 13 أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن التغيير في التكنولوجيا المستخدمة في العمل الإلكتروني يؤثر على قدرات الموظفين في استخدامها والذين بلغ عددهم 60 مفردة بما يعادل 55.04%، من بينهم 30 مفردة بما يوازي 27.52% أدلوا بأن ذلك يزيد من مهاراتهم ومرونتهم في العمل في ذات الوقت، تليها 19 مفردة بما يقارب 17.43% أكدوا بأن ذلك يزيد من مهاراتهم، تليها 11 مفردة بما يقدر ب 10.09% منهم أفروا بأن ذلك يزيد من مرونتهم في العمل، في حين أن 49 مفردة بما يعادل 44.95% من باقي المبحوثين صرحوا بأن التغيير في التكنولوجيا المستخدمة في العمل الإلكتروني لا يؤثر بتاتا على قدرات الموظفين في استخدامها ويعود ذلك إلى أن: التغيير التكنولوجي يؤثر على قدرات فئة معتبرة من الموظفين في استخدامها بدرجات متفاوتة فمنهم من يزيد من مهارته في العمل ومنهم من يزيد كليهما له في حين أن فئة أخرى لا يؤثر ذلك مطلقا على قدراتهم، ومعنى ذلك أن التغيير

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

في التكنولوجيا المستخدمة في العمل الإلكتروني بالمؤسسة العمومية الاستشفائية له دور كبير في التأثير على قدرات الموظفين في استخدامها سواء كان ذلك بشكل إيجابي أو سلبي .

وعليه فإن هذا التفاوت في درجات تأثير التغيير في التكنولوجيا على قدرات الموظفين في استخدامها من شأنه أن يساهم في الرفع من مستوى مردودية العمال ويزيد من وتيرة وجودة عملهم و إتقانه بدقة وسرعة، وبالتالي يحمي المؤسسة الاستشفائية من التعرض للاختلالات ويحفظ استقرارها، والعكس من ذلك اذا ما أثر هذا التغيير في التكنولوجيا على قدرات الموظفين بشكل سلبي أو لم يتمكنوا من استخدامها والتحكم فيها بشكل جيد، وبالتالي نقص جودة العمل وضعف الأداء الوظيفي للعمال ما يؤثر بشكل سلبي على استقرار المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (14): يبين توافق برمجيات المعلومات المستخدمة مع متطلبات عمليات تسيير المصالح المختلفة في المؤسسة.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
13.19%	34	لا	
14.67%	16	السرعة في إيصال المعلومات	نعم
11.92%	13	السرعة في معالجة المشكلات	
11.92%	13	وصول المعلومات في الوقت المناسب	
07.33%	08	السرعة في إنجاز المهام	
22.93%	25	كلها معا	
100%	109	المجموع	

يتجلى من القراءة الإحصائية للجدول رقم (14) أن أغلب أفراد العينة أكدوا بأن برمجيات المعلومات المستخدمة في المؤسسة تتوافق مع متطلبات تسيير المصالح المختلفة وبلغ عددهم 85 بما يعادل 68.81%، من بينهم 25 مفردة ما يقارب 22.93% أكدوا على أن البرمجيات لها السرعة في إيصال

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

المعلومات و السرعة في معالجة المشكلات والسرعة في وصول المعلومات في الوقت المناسب والسرعة في إنجاز المهام في ذات الوقت، تليها 16 مفردة أي ما يعادل 14.67% منهم أكدوا على أن البرمجيات تعمل على إيصال المعلومات بسرعة، تليها (13) مفردة أي ما يقارب 11.92% بالتساوي للذين أكدوا على أن البرمجيات لها السرعة في معالجة المشكلات ووصول المعلومات في الوقت المناسب في آن واحد، بينما نجد 08 مفردات أي ما يقارب 07.33% أدلوا بأن البرمجيات المستخدمة تساهم في السرعة في إنجاز المهام؛ وهذا نظرا لأهمية استخدام برمجيات المعلومات بالنسبة للموظفين وقدرتهم على التحكم فيها، في حين أن 30 مفردة بما يوازي 31.19% من باقي أفراد العينة أكدوا بأن برمجيات المعلومات المستخدمة لا تتوافق أبدا مع متطلبات تسيير المصالح المختلفة، ويعود ذلك إلى: عدم تعامل هذه الفئة من المبحوثين مع البرمجيات في العمل، عدم قدرتهم على استخدامها والتحكم فيها وأيضا عدم قدرتهم على استخدامها والتحكم فيها، ومعنى ذلك أن برامج المعلومات المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية تتوافق مع متطلبات عمليات تسيير المصالح المختلفة في المؤسسة .

وعليه فإن هذا التوافق في برمجيات المعلومات المستخدمة مع متطلبات عمليات تسيير المصالح المختلفة له دور كبير في تأثير على هذه المؤسسة بشكل إيجابي.

الجدول رقم (15): يمثل مساعدة البرمجيات المستخدمة في اتخاذ القرارات المناسبة.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
28.44%	31	لا	
44.03%	48	الحصول على المعلومات في الوقت المناسب	
00.91%	01	سهولة تحديد المشاكل	
12.84%	14	معالجة المشاكل في أقل وقت وبأقل تكلفة	
13.76%	15	كلها	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال المعطيات الكمية الموضحة في الجدول رقم (15) أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأن البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة والذين عددهم 78 مفردة أي ما يعادل (71.56%) أقرروا بأن هذه البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تساعد في اتخاذ القرارات التي تتناسب مع المؤسسة من خلال مساهمتها في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب، تليها 15 مفردة بما يقدر ب 13.76% أكدوا بأنها تساعد في ذلك من خلال إسهامها في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب وسهولة تحديد المشاكل ومعالجة المشاكل في أقل وقت و بأقل تكلفة في ذات الوقت، تليها 14 مفردة بما يعادل 12.84% صرحوا بأنها تساعد في ذلك من خلال مساهمتها في معالجة المشاكل في أقل وقت و بأقل تكلفة، تليها 1 مفردة بما يقارب 00.91% أقرروا بأنها تساعد في ذلك من خلال المساهمة في تحديد المشاكل، في حين أن 31 مفردة بما يوازي 28.44% من باقي المبحوثين أكدوا بأن البرمجيات المستخدمة في المؤسسة لا تساعد بتاتا في اتخاذ القرارات المناسبة، ويرجع ذلك إلى: كون اتخاذ القرارات المناسبة يتعلق بالموارد البشرية في المؤسسة أي بمدير المؤسسة و مسؤوليها، ومعنى ذلك أن معظم البرمجيات المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بالعمل و سيرورته فيها، الأمر الذي من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي عليها .

وعليه فإن مساعدة البرامج الإلكترونية المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية على اتخاذ القرارات المناسبة لها دور كبير في حفظ استقرار هذه الأخيرة وسيرورة العمل بها بشكل جيد.

الجدول رقم (16): يمثل مساهمة استخدام برامج الحاسب الآلي في تسهيل تقديم الخدمة .

النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات	
		لا	نعم
06.42%	07	لا	
17.43%	19	ربح الوقت	نعم
01.83%	02	أقل جهد	
11.00%	12	سرعة الأداء	
14.67%	16	الدقة في العمل	
48.62%	53	كلها معا	
100%	109	المجموع	

يلاحظ من القراءة الإحصائية للجدول رقم (16) أن اتجاه العام يتجه نحو فئة المبحوثين الذين أكدوا بأن استخدام برامج الحاسب الآلي يساهم في تقديم الخدمات والذين بلغ عددهم 102 مفردة وهو ما يعادل 93.55% نظرا للاستعانة بالبرمجيات الإلكترونية المختلفة في تنفيذ كافة العمليات ومعالجة البيانات، منهم 53 مفردة بما يعادل 48.62% أقرروا بأن استخدام برامج الحاسب الآلي يساهم في تسهيل تقديم من خلال ربح الوقت وبتقليل من الجهد (أقل جهد) وسرعة الأداء والدقة في العمل في ذات الوقت، تليها 19 مفردة بما يقدر ب 17.43% أدلوا بأنه يساهم في ذلك عن طريق ربح الوقت، تليها 16 مفردة بما يوازي 14.67% أقرروا بأنه يساهم في ذلك عن طريق الدقة في العمل، تليها 12 مفردة بما يقارب (11%)، صرحوا بأنه يساهم في ذلك عن طريق سرعة الأداء، تليها (02) مفردة بما يعادل 01.83% أكدوا بأنه يساهم في ذلك عن طريق تقليل الجهد أي جهد أقل، في حين أن 07 مفردة بما يقدر ب 06.42% من باقي المبحوثين أكدوا بأن استخدام الحاسب الآلي لا يساهم بتاتا في تسهيل تقديم الخدمة، ويرجع ذلك إلى: كون الخدمات المقدمة للمرضى داخل المستشفى والمقبلين عليه لغرض الفحص الطبي والمغادرة ليست كلها تتعلق أو تقدم من خلال الحاسب الآلي، ومعنى ذلك أن استخدام برامج الحاسب الآلي له دور كبير في المساهمة في تسهيل تقديم الخدمة بمختل أنواعها.

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

وعليه فإن توفر الحاسب الآلي في المؤسسة العمومية الاستشفائية واستخدامه دخلها له دور إيجابي على جودة الخدمات المقدمة للمرضى بصفة خاصة والمواطنين بصفة عامة، ذلك أنه يساهم في تسهيل تقديم هذه الخدمات من خلال جملة الخصائص والمميزات والفوائد التي يقدمها للموظفين بخصوص ذلك.

الجدول رقم (17): يمثل مساعدة قواعد البيانات المستخدمة في توفير المعلومات اللازمة لتقديم خدمة أفضل.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
10.09%	11	لا	
10.09%	11	توثيق المعلومات	
27.52%	30	سهولة الرجوع إلى المعلومات والبيانات عند الحاجة	
10.09%	11	سهولة تبادل المعلومات	
43.11%	47	كلها معا	
100%	109	المجموع	

يتبين من القراءة الإحصائية للجدول رقم (17) أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن قواعد البيانات المستخدمة تساعد في توفير المعلومات اللازمة لتقديم خدمة أفضل والذين بلغ عددهم 98 مفردة بما يعادل 90.81%، منهم 47 مفردة بما يقارب 43.1% أكدوا بأن استخدام قواعد البيانات يساعد في توفير المعلومات اللازمة لتقديم خدمة أفضل من خلال توثيق المعلومات وسهولة الرجوع إلى المعلومات والبيانات عند الحاجة وسهولة تبادل المعلومات في ذات الوقت، تليها 30 مفردة بما يقدر ب 27.52% أقرروا بأن ذلك يكون من خلال سهولة الرجوع إلى المعلومات والبيانات عند الحاجة، يليها 11 مفردة بالتساوي للذين أدلوا بأن ذلك يكون من خلال توثيق المعلومات وسهولة تبادلها. بما يوازي 10.09%؛ في حين أن باقي 11 مفردة بما يعادل 10.09% من المبحوثين الذين أكدوا بأن قواعد البيانات المستخدمة لا تساعد بناتا على توفير المعلومات اللازمة لتقديم خدمة أفضل؛ ويرجع ذلك إلى بعض المشاكل

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

والأخطاء في إدخال البيانات وعدم قدرة على الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب، وعليه نستنتج أن باستخدام قواعد البيانات المناسبة، يمكن للمؤسسة العمومية الاستشفائية تخزين وتنظيم معلومات المرضى والموظفين والموردين والمخزون يمكن للأطباء والمرضى الوصول إلى هذه المعلومات لتحديد العلاج الأمثل للمرضى .

الجدول رقم (18): يمثل مساعدة تعدد البرامج المعلوماتية في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات	
%10.09	11	لا	
%04.28	05	سهولة التخطيط	نعم
%08.25	09	التنظيم	
%09.17	10	التنسيق	
%07.33	08	التوجيه	
%03.66	04	الرقابة	
%56.80	62	كلها معا	
%100	109	المجموع	

يتبين من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (18) أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن تعدد البرامج المعلوماتية يساعد في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة والذين بلغ عددهم 98 مفردة بما يعادل %90.81، منهم 62 مفردة بما يقارب %56.80 أدلوا بأن تعدد البرامج المعلوماتية يساعد في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة من خلال سهولة التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة كلها معا في ذات الوقت، تليها 10 مفردات بما يقدر بـ %09.17 أفروا بأن ذلك يكون من خلال التنسيق وهذا راجع إلى تنظيم الجهود والأنشطة بين الأفراد والمجموعات لتحقيق هدف مشترك، تليها 09 مفردات بما يعادل %08.25 أدلوا بأن ذلك يكون من خلال التنظيم وذلك عن طريق التنظيم الإلكتروني، يمكن تحسين تسلسل العمليات الإدارية وتقليل الإجراءات الورقية، تليها 08 مفردات بما يوازي %07.33 أدلوا بأن ذلك

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

يكون من خلال التوجيه وذلك راجع إلى توجيه الموظفين وتحسين توزيع الموارد والوقت بين الأقسام المختلفة، تليها 05 مفردات بما يقارب 4.28% أقرروا بأن ذلك يكون من خلال سهولة التخطيط وذلك من خلال تحسين توزيع الموارد وتخطيط العمليات الداخلية لتحسين التواصل، تليها 04 مفردات بما يقدر بـ 03.66% أقرروا بأن ذلك يكون من خلال الرقابة. في حين أن 11 مفردة بما يوازي 10.09% من المبحوثين الذين أكدوا بأن تعدد البرامج المعلوماتية لا يساعد بتاتا في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة؛ ومعنى ذلك أن تعدد البرامج المعلوماتية يساعد في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة في الكثير من الأحيان ولا يساعد على ذلك في أحيان أخرى.

وعليه فإن مساعدة تعدد البرامج المعلوماتية له دور كبير في المساعدة في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة.

الجدول رقم (19): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن البرامج المثبتة في أجهزة الحاسوب في المؤسسة العمومية الاستشفائية تتصف بسهولة الاستخدام لكل موظف.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات	
		نعم	لا
54.12%	59	نعم	
27.52%	30	عدم تلقي تكوين مناسب	لا
02.75%	03	لا تتناسب مع مؤهلاتك	
04.58%	05	لأنها برامج معقدة	
11.00%	12	كلها معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (19) أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن البرامج المثبتة في أجهزة الحاسوب في المؤسسة العمومية الاستشفائية تتصف بسهولة الاستخدام لكل والذين بلغ عددهم 59 مفردة بما يوازي 54.12%؛ في حين أن 50 مفردة بما يعادل 45.85% أكدوا بأن البرامج

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

المتبنة في أجهزة الحاسوب في المؤسسة العمومية الاستشفائية لا تتصف بسهولة الاستخدام لكل موظف وهذا راجع إلى عدم تلقي تكوين مناسب وبلغ عددهم 30 مفردة بما يوازي 24.52%، تليها 05 مفردة بما يعادل 04.58% باعتبارها برامج معقدة، في حين بعض الآخر لا تتناسب مع مؤهلاتك و بلغ عددهم 03 مفردة أي ما يوازي 02.75%، بينما البعض الآخر أكد أن كلها معا، ومنه نستنتج أن البرامج المثبة في أجهزة الحاسوب في المؤسسة العمومية الاستشفائية تتصف بسهولة لكل موظف لديه خبرة وكفاءة وخاضع للتكوين مسبق .

الجدول (20): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن استخدام أجهزة المعلوماتية يساهم في توفير الجهد المبذول.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
17.43%	19	لا	
11.92%	13	سهولة الحصول على المعلومات	نعم
11.00%	12	سهولة الحفظ والتخزين	
21.10%	23	توفير البيانات بصورة فورية	
38.53%	42	كلها معا	
100%	109	المجموع	

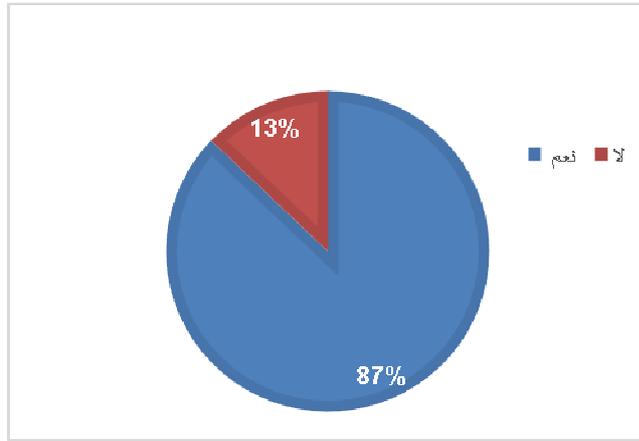
نلاحظ من القراءة الإحصائية للجدول رقم (20) أن اتجاه العام يتجه نحو فئة المبحوثين الذين يرون أن استخدم أجهزة المعلوماتية يساهم في توفير الجهد المبذول بنسبة كبيرة وبلغ عددهم 90 مفردة أي ما يوازي 82.45% وهذا راجع إلى سهولة الحصول على المعلومات وسهولة الحفظ والتخزين وتوفير البيانات بصورة فورية كلها معا والذين بلغ عددهم 42 مفردة بما يوازي 38.53% في حين بعض الآخر أرجعها إلى توفير البيانات بصورة فورية وبلغ عددهم 23 مفردة بما يعادل 21.10%، تليها 13 مفردة سهولة الحصول على المعلومات بنسبة 11.92%، تليها 12 مفردة بما يعادل 11.00% سهولة الحفظ والتخزين، هذا يعني أن أجهزة المعلوماتية تسهل العمليات الإدارية على الموظفين مما يساهم في توفير

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

الجهد المبذول، بينما المبحوثين الذين يرون أن استخدام أجهزة المعلوماتية لا تساهم في توفير الجهد المبذول بنسبة قليلة أي 17.43% ل 19 مفردة وهذا راجع إلى كثرة الأعمال ونقص الكفاءة .

ومنه نستنتج أن أجهزة المعلوماتية في المؤسسة العمومية الاستشفائية تساهم في توفير الجهد المبذول للموظفين من خلال تسهيل عمليات الإدارية.

الجدول رقم (21): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن البرامج المستخدمة في مؤسستك تساعد على تقديم خدمة في أقل وقت ممكن.



النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
87.15%	95	نعم
12.84%	14	لا
100%	109	المجموع

الشكل رقم (13): دائرة نسبية يبين نسبة الأفراد حسب رأيهم للبرامج المستخدمة في المؤسسة وكيف تساعد على تقديم خدمة في أقل وقت ممكن.

نلاحظ من القراءة الإحصائية للجدول رقم (21) أن فئة المبحوثين الذين يرون أن البرامج المستخدمة في المؤسسة تساعد على تقديم خدمة في أقل وقت ممكن تمثل أعلى نسبة وبلغ عددهم 95 مفردة بما يوازي 87.15% وهذا راجع إلى أن المؤسسة الصحية تستخدم العديد من البرامج لتحسين تجربة المرضى والموظفين، وتساعد على تحسين تنظيم المواعيد، تسجيل المعلومات الطبية، وتسهيل عمليات الدفع؛ في حين نجد باقي من أفراد العينة يرون العكس أن البرامج الإلكترونية في المؤسسة لا تساعد على تقديم خدمة في أقل وقت ممكن وبلغ عددهم 14 مفردة بما يوازي 12.84% بنسبة ضعيفة، وعليه نستنتج أن البرامج المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية تساعد على تحسين تنظيم العمليات الداخلية وإدارة

البيانات المعلومات بشكل أفضل، مما يزيد من كفاءة العمل ويقلل من الوقت المستغرق في تقديم الخدمات.

الجدول رقم (22): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن البرامج المستخدمة للرقمنة ملائمة لتقديم أفضل الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية .

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
21.10%	23	لا	
13.76%	15	رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة	نعم
24.77%	27	التقليل من الضغوطات في العمل	
11.92%	13	الأداء الجيد	
28.44%	31	كلها	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (22) أن أغلبية الأفراد العينة صرحوا بأن البرامج المستخدمة للرقمنة تتلاءم مع تقديم أفضل الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية والذين بلغ عددهم 86 مفردة بما يوازي 78.89% وهذا راجع إلى التقليل من الضغوطات في العمل عن طريق تحسين تنظيم العمليات تتمثل في رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة والأداء الجيد كلها تؤدي إلى تقديم خدمة أفضل بلغ عددهم 31 مفردة بما يوازي 28.44%، في حين يرى البعض أن البرامج المستخدمة تؤدي إلى التقليل من الضغوطات في العمل بلغ عددهم 27 مفردة بما يوازي 24.77%، تليها 15 مفردة بما يوازي 13.76% رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة لهم في ظل الرقمنة عن طريق تحسين التواصل معهم وتلبية احتياجاتهم، والأداء الجيد وبلغ عددهم 13 مفردة بما يوازي 11.952%؛ بينما ترى بعض فئة أفراد العينة عكس ذلك بأن البرامج المستخدمة للرقمنة غير ملائم في تقديم أفضل الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية وبلغ عددهم 23 مفردة ما يوازي 21.10% وهذا راجع إلى صعوبة التأقلم الموظفين

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

مع برامج الرقمنة، وعليه نستنتج أن البرامج المستخدمة للرقمنة تقدم أفضل الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشكل فعال.

الجدول رقم (23): يبين توزيع الأفراد حسب اعتقادهم بأن البرامج المعلومات تساهم في تحقيق جودة الخدمة بالقطاع الصحي.

النسب المئوية%	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
62.38%	68	نعم	
01.83%	02	صعوبة الاستخدام	لا
13.76%	15	نقص الإمكانيات	
05.50%	06	نقص التكوين	
07.33%	08	كلها معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) أن أغلبية الأفراد العينة تعتقد بأن البرامج المعلومات تساهم في تحقيق جودة الخدمة بالقطاع الصحي والذين بلغ عددهم 68 مفردة أي ما يوازي 62.38% وذلك عن طريق تحسين الجودة والكفاءة من خلال تحسين إدارة الوثائق والتقارير الطبية وتنظيم الجداول الزمنية للمرضى؛ في حين البعض الآخر من فئة أفراد العينة تعتقد أن البرامج المعلوماتية لا تساهم في تحقيق جودة الخدمة بالقطاع الصحي وبلغ عددهم 41 مفردة أي ما يوازي 28.42% بنسبة ضعيفة، وهذا راجع إلى نقص الإمكانيات بلغ عددهم 15 مفردة بنسبة 13.76%، تليها نقص التكوين بلغ عددهم 06 بنسبة 05.50%، تليها صعوبة الاستخدام بنسبة ضئيلة جدا 01.83% أي أن الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لهم القدرة على استخدام مثل هذه البرامج، بينما فئة الأفراد العينة ترجع إلى كل احتمالات بنسبة 07.33% ما يعادل 08 مفردة، وعليه نستنتج أن البرامج المعلومات تساهم في تحقيق جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشكل أفضل وتقديم الإرشادات الطبية الدقيقة للأطباء وتحسين متابعة العلاج وتحسين الاتصال بين المرضى والموظفين الصحيين.

الجدول رقم (24): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن الأجهزة المتاحة تعمل على الاستجابة الضرورية لتقديم الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
48.62%	53	نعم	
20.18%	22	نقص في المعدات	لا
03.66%	04	نقص العمل بالشبكات	
27.52%	30	كلها معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم (24) أن أغلبية الأفراد العينة ترى بأن الأجهزة المتاحة تعمل على الاستجابة الضرورية لتقديم الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، والذين بلغ عددهم 53 مفردة بما يوازي 48.62%؛ في حين يرى أفراد العينة بأن الأجهزة المتاحة لا تعمل على الاستجابة الضرورية لتقديم الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية وهذا راجع إلى نقص في المعدات والذين بلغ عددهم 22 مفردة أي ما يوازي 20.18%، بينما البعض الآخر أرجعها إلى نقص العمل بالشبكات وبلغ عددهم 04 مفردة بما يعادل 03.66% وهذا راجع إلى نقص في الإمكانيات أو الأجهزة أو البرامج أو المهارات اللازمة، وهناك من أرجعها إلى كلاهما وبلغ عددهم 30 مفردة بما يوازي 27.52% ويعود ذلك إلى وجود مشكلة صيانة الأجهزة وإصلاحها وتحديث الأجهزة القديمة، وعليه نستنتج أن الأجهزة المتاحة في المؤسسة العمومية الاستشفائية لا تعمل على الاستجابة الضرورية بسبب النقائص التي تعاني منها المؤسسة، يمكن تحسين هذه المشكلة عن طريق توفير المزيد من المعدات أو تحسين توزيع المعدات المتوفرة .

ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية

➤ مضمون فرضية الفرعية الثانية:

2- الإدارة الإلكترونية والسرعة في إنجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الجدول رقم (25): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن الإدارة الإلكترونية تساهم في الرفع من كفاءة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

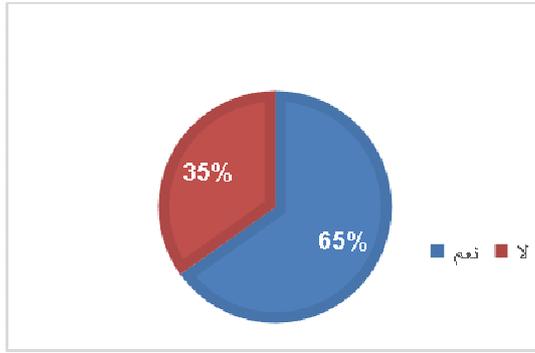
النسب المئوية%	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
11.62%	13	لا	
19.62%	21	التكفل الأمثل بالمريض	نعم
07.33%	08	تقليص الجهد	
11.00%	12	خفض التكلفة	
12.84%	14	سرعة الأداء	
37.61%	41	كلها معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (25) أن أغلبية الأفراد العينة ترى بأن الإدارة الإلكترونية تساهم في الرفع من كفاءة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، والذين بلغ عددهم 96 مفردة أي ما يوازي 88.40% وذلك من خلال التكفل الأمثل بالمريض وتقليص الجهد وخفض التكلفة وسرعة الأداء كلها معا وبلغ عددهم 41 مفردة ما يوازي 37.61%، تليها 21 مفردة بما يوازي 19.62% وتتمثل في التكفل الأمثل بالمريض من خلال تقديم الرعاية الصحية لهم و فرز المرضى حسب الأولوية وخطورة الحالة و أيضا تشخيص حالات المرضى ومتابعتها ومعالجتها بشكل أدق، تليها سرعة الأداء بلغ عددهم 14 مفردة بما يوازي 12.84%، يتليها خفض التكلفة بلغ عددهم 12 بما يوازي 11.00% وذلك

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

عن طريق نقل ومشاركة الملف الطبية إلكترونية، تليها 08 مفردة بما يوازي 07.33% تتمثل في تقليص الجهد، في حين نجد فئة باقي أفراد العينة ترى عكس ذلك بأن الإدارة الإلكترونية لا تساهم في الرفع من كفاءة الخدمة في المؤسسات العمومية الاستشفائية وبلغ عددهم 13 بما يوازي 11.62%، وعليه نستنتج أن الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية تعمل على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاءتها .

الجدول رقم (26): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن الإدارة الإلكترونية تحقق الاستجابة الفورية للاحتياجات المرضى.



العينة الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	71	65.14%
لا	38	34.86%
المجموع	109	100%

الشكل رقم (14): دائرة نسبية تبين رأيهم للإدارة الإلكترونية في تحقيق الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى.

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (26) أن أغلب فئة المبحوثين الذين أجابوا بنعم أي بأن الإدارة الإلكترونية تحقق الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى تمثل أعلى نسبة 61.14% أي ما يقارب 71 مفردة وذلك من خلال تحسين فرز المرضى حسب أولوية وخطورة الحالة والتكفل بالمرضى، في حين باقي أفراد العينة ترى بأن الإدارة الإلكترونية لا تحقق الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى بلغ عددهم 38 مفردة ما يوازي (34.86%) وذلك راجع إلى عدم التكفل بالمرضى بعني انها لا تضمن الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى، وعليه نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية يمكنها توفير العديد من الخدمات الإدارية بشكل سريع وفعال، مثل تسجيل المرضى وتحديد مواعيد الزيارة وإرسال الإشعارات والتنبيهات .

الجدول رقم (27): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن توفر الملفات الإلكترونية للمريض تساعد على تحسين الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
15.59%	17	لا	
36.69%	40	توفر المعلومات المسبقة عن المريض	
08.25%	09	سهولة التشخيص	
39.44%	43	كلاهما معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم (27) أن أغلب أفراد العينة ترى أن الملفات الإلكترونية للمريض تساعد على تحسين الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية وبلغ عددهم 92 مفردة أي ما يعادل 84.38%، من بينهم 43 مفردة بما يعادل 39.44% راجع إلى توفر المعلومات المسبقة عن المريض وسهولة التشخيص، بينما 40 مفردة بما يوازي 36.69% ترجع إلى توفر المعلومات المسبقة عن المريض أي يقوم المستشفى بحفظ السجلات الطبية والمعلومات المتعلقة بالمرضى إلكترونياً بواسطة الأرشيف الإلكترونية مع إمكانية الرجوع إليها في أي وقت، تليها 09 مفردة بما يوازي 08.25% إلى سهولة التشخيص؛ في حين أن 17 مفردة ما يوازي 15.59% من باقي أفراد العينة أكدوا أن المؤسسة العمومية الاستشفائية لا توفر للمريض ملفات إلكترونية وهذا راجع للاعتماد المؤسسة على الوسائل التقليدية، ومنه نستنتج أن المؤسسة العمومية تعمل بشكل دقيق في تدوين المعلومات المريض وحالتهم في حاسوب .

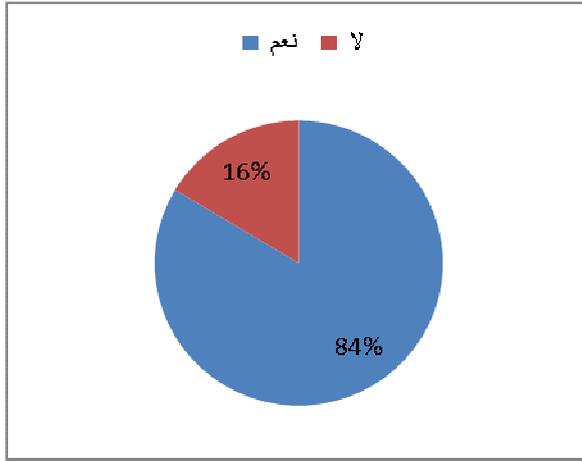
الجدول رقم (28): يبين توزيع أفراد حسب رأيهم أن إدخال التقنيات الرقمية يؤدي إلى زيادة التواصل بين الإدارة والمريض

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
26.60%	29	لا	
20.18%	22	وصول المعلومات إلى المريض في الوقت المناسب	نعم
13.76%	15	معرفة الإدارة للاحتياجات المريض	
39.44%	43	كلاهما معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (27) أن أغلب أفراد العينة ترى بأن إدخال التقنيات الرقمية يؤدي إلى زيادة التواصل بين الإدارة والمريض بلغ عددهم 80 بما يوازي 73.38% وهذا راجع إلى وصول المعلومات إلى المريض في الوقت المناسب و معرفة الإدارة للاحتياجات المريض كلاهما معا بلغ عددهم 43 مفردة ما يوازي 39.44% مما يؤدي إلى زيادة التواصل بين الإدارة والمريض، تليها 22 مفردة بما يقارب 20.18% تتمثل في وصول المعلومات إلى المريض في الوقت المناسب أي حصول المريض على المعلومات في الوقت المتوقع منه والذي يناسبه، تليها 15 مفردة أي بما يوازي 13.76% معرفة الإدارة للاحتياجات المريض أي القدرة على متابعة أمور المرضى والإجراء الصحي بالوقت المناسب؛ في حين يرى باقي أفراد العينة بأن إدخال التقنيات الرقمية لا يؤدي إلى زيادة التواصل بين الإدارة والمريض وبلغ عددهم 2 مفردة ما يوازي 26.60% وهذا راجع إلى نقص الشبكات الاتصال.

ومنه نستنتج أن الإدارة المؤسسة تهتم بتسجيل معلومات عن المرضى وحالتهم الصحية رقمياً، أي تقوم بحفظ المعلومات والسجلات الصحية وأرشفتها إلكترونياً بما يخدم العودة إليها بأي وقت.

الجدول رقم (29): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم في أن المؤسسة تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب إلى مختلف الأقسام



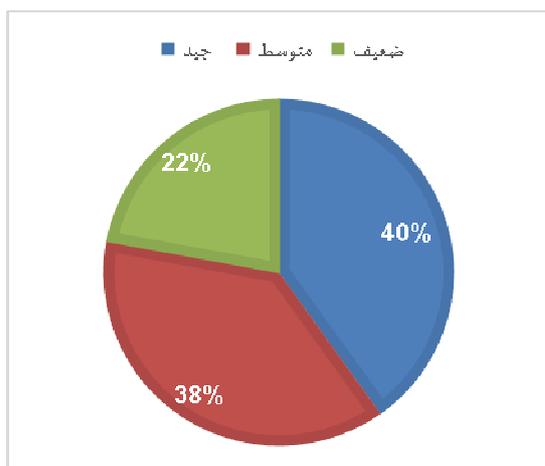
النسبة المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
75.22%	82	نعم
14.77%	27	لا
100%	109	المجموع

الشكل رقم (15): دائرة نسبية تبين الأفراد حسب رأيهم أن المؤسسة تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام.

يتبين من القراءة الإحصائية للجدول رقم (29) أن فئة الباحثين الذين يرون أن المؤسسة تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب إلى مختلف الأقسام بلغت أعلى نسبة بـ 75.22% ما يعادل 82 مفردة من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين تدفق المعلومات بين الأقسام والموظفين والمرضى مما يساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية؛ في حين باقي الفئة للمبجوثين بلغت أقل نسبة ما يقارب (14.77%) ترى أن المؤسسة لا تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب إلى مختلف الأقسام.

ومنه نستنتج أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تعمل بجد لضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب إلى مختلف الأقسام.

الجدول رقم (30): يبين توزيع الأفراد حسب تقييمهم للمستوى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية.



النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
40.36%	44	جيد
37.61%	41	متوسط
22.01%	24	ضعيف
100%	109	المجموع

الشكل رقم (16): دائرة نسبية تبين تقييم الأفراد لمستوى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية.

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (30) أن أغلب أفراد العينة لتقييمهم الجيد للمستوى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية بلغ عددهم 44 مفردة ما يوازي 40.36%، تليها 41 مفردة بما يوازي 37.61% يقيمون مستوى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية بالمتوسط هذا راجع إلى تقبلهم بالخدمات المقدمة بالإدارة الإلكترونية، في حين باقي الأفراد العينة يقيمون مستوى الخدمة مقدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية بمستوى الضعيف وبلغ عددهم 24 مفردة بما يوازي 22.01% يرون أنها هذا راجع إلى عدم تقبلهم لهذه الإدارة الإلكترونية.

ومنه نستنتج أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تعمل بالكثير على تحسين جودة الخدمة من خلال الإدارة الإلكترونية، ويبدو بأن المؤسسة قد نجحت في ذلك من خلال تقييمهم الجيد لها.

الجدول رقم (31): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن الإدارة الإلكترونية أحدثت تجديدا في مستوى تقديم الخدمات.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
28.44%	31	لا	
13.76%	15	تقديم خدمات أفضل	
12.84%	14	سرعة التكفل بالمرضى	
17.43%	19	تقليل من الأخطاء في العمل	
26.60%	29	كلها معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم(31) أن أغلبية أفراد العينة أكدوا بأن الإدارة الإلكترونية أحدثت تجديدا في مستوى تقديم الخدمات بنسبة 70.63% وهذا راجع إلى تقليل من الأخطاء عند القيام بالعمل وتقديم خدمات أفضل وأيضا سرعة التكفل بالمرضى كلها معا بلغ عددهم 29 مفردة أي ما يوازي 26.60%، تليها 19 مفردة بما يوازي 17.43% ترجع التجديد إلى التقليل من الأخطاء في العمل، تليها 15 مفردة بما يعادل 13.76% تقديم خدمات أفضل، تليها 14 مفردة بما يوازي 12.84%؛ في حين أن باقي أفراد العينة أكدوا بأن الإدارة الإلكترونية لا تحدث تجديدا في مستوى تقديم الخدمات وبلغ عددهم 31 مفردة بما يوازي 28.44% .

ومنه نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية عن طريق تحسين البيئة التحتية الإلكترونية وتوفير البرمجيات والأجهزة اللازمة لتبادل المعلومات الطبية بين المرضى والأطباء والمرضى بسهولة وسرعة، كما يمكن تحسين التنسيق بين الأطباء والمرضى والمرضى وتوفير الوقت والجهد في إدارة المعلومات الطبية.

الجدول رقم (32): يبين توزيع الأفراد حسب اعتقادهم بأن تطوير البنية المعلوماتية للمؤسسة يحسن من مستوى تقديم الخدمات.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
08.25%	09	لا	
13.76%	15	سرعة تبادل المعلومات	نعم
15.59%	17	تقليص وقت الانتظار بالنسبة للمريض	
07.33%	08	التكفل الأمثل بالحالات المستعجلة	
12.84%	14	تقديم الخدمة الصحية الأمثل للمريض	
42.20%	46	كلها معا	
100%	109	المجموع	

يتبين من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (32) أن أغلب أفراد العينة تعتقد بأن تطوير البنية المعلوماتية للمؤسسة يحسن من مستوى تقديم الخدمات والذين بلغ عددهم 100 مفردات بما يوازي 91.72% وهذا راجع إلى تقليص وقت الانتظار بالنسبة للمريض وبلغ عددهم 17 مفردة بما يوازي 15.59%، تليها سرعة تبادل المعلومات وبلغ عددهم 15 مفردة بما يوازي 13.76% وتقديم خدمات صحية للمريض بلغ عددهم 14 مفردة بما يوازي 12.84%، وأيضا التكفل بالحالات المستعجلة وبلغ عددهم 08 مفردة بما يوازي 07.33% هناك من يرى بأن كلها معا تؤدي إلى تحسين من مستوى تقديم الخدمة وبلغ عددهم 46 مفردة أي ما يوازي 42.20%؛ في حين باقي مفردات العينة تعتقد بأن البنية المعلوماتية للمؤسسة العمومية الاستشفائية لا تحسن من مستوى تقديم الخدمات وبلغ عددهم 09 مفردة بما يعادل 08.25% بمعنى أن إذا كانت البنية المعلوماتية غير قوية، فقد يعتذر على الأطباء والممرضين والمرضى مشاركة المعلومات الطبية بسهولة وسرعة مما يؤدي إلى تباطؤ التنسيق بينهم وتدهور جودة الرعاية الصحية، ومنه نستنتج عندما تكون البنية المعلوماتية قوية، يمكن للأطباء والممرضين والمرضى مشاركة المعلومات الطبية بسهولة وسرعة، مما يساعد في تحسين التنسيق بينهم

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

وتحسين جودة الرعاية الصحية، كما يمكن للمرضى الوصول إلى سجلاتهم الطبية الخاصة بهم ومشاركتهم مع الأطباء والمرضى، مما يساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية الشاملة .

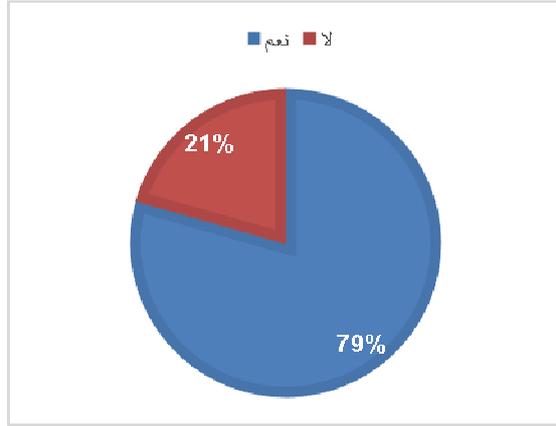
الجدول رقم (33): يبين توزيع الأفراد حسب اعتقادهم بأن استخدام الرقمنة تؤدي إلى تحسين الأداء بالمؤسسة.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
22.93%	25	لا	
18.34%	20	تحقيق السرعة في إنجاز المهام	نعم
17.73%	19	تقديم أفضل للخدمات	
8.25%	09	ريح الوقت	
11.00%	12	تقليص التكلفة	
22.01%	24	كلها معا	
100%	109	المجموع	

من خلال ملاحظتنا للنتائج الواردة في الجدول رقم (33) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين بنسبة 77.03% أقرروا بأن استخدام الرقمنة تؤدي إلى تحسين الأداء في المؤسسة الاستشفائية، وهذا راجع إلى تحقيق السرعة في إنجاز العمل بنسبة (18.34%)، بينما يرى البعض أنها تقدم أفضل الخدمات بنسبة (17.73%)، بينما فئة الأخرى أرجعتها إلى تقليص التكلفة بنسبة (11%)، أيضا يرى بعض الأخر أنها تؤدي إلى ربح الوقت بنسبة (8.25%) وهذا يعني أن الرقمنة لها دور فعال في تحسين خدمة المؤسسة الاستشفائية عن طريق تحسين التجربة المرضى والزائرين في المستشفى وتحسن الاتصال بين المرضى والمرضى والأطباء، وتوفير خدمات الرعاية الصحية عبر الانترنت وتحسين العمليات الإدارية؛ في حين أكدوا باقي أفراد العينة بأن استخدام الرقمنة لا تؤدي إلى تحسين الأداء في المؤسسة الاستشفائية وبلغ عددهم 25 مفردة بما يعادل 22.93% وذلك راجع إلى مواجهة بعض العاملين في المؤسسة الاستشفائية

صعوبات في التكيف مع التغييرات التي تجلبها الرقمنة، ومنه نستنتج بأن استخدام الرقمنة يؤدي إلى تحسين الأداء في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الجدول رقم (34): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن رقمنة العمل الإداري أدت إلى تقليص المدة المطلوبة للإنجاز العمل.



النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
%77.98	85	نعم
%22.01	24	لا
%100	109	المجموع

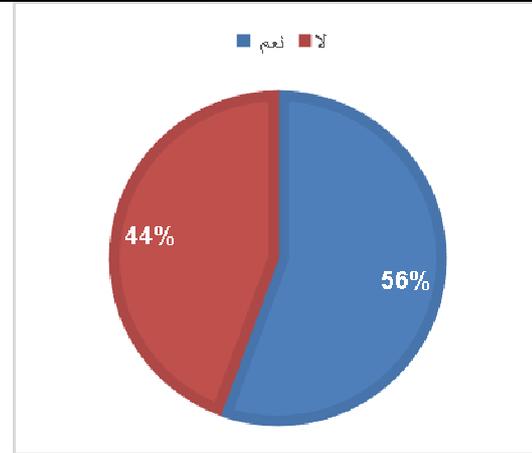
الشكل رقم (17): دائرة نسبية تبين تقليص رقمنة العمل الإداري للمدة المطلوبة للإنجاز العمل.

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه أن فئة المبحوثين يرون أن رقمنة العمل الإداري أدت إلى تقليص المدة المطلوبة للإنجاز العمل بنسبة أعلى وبلغ عددهم 85 مفردة بما يوازي %77.98 وهذا يعني أن إنجاز الكثير من الأعمال في أوقات قليلة وبسرعة فائقة، أما باقي العينة يرون العكس وبلغ عددهم 24 مفردة بما يوازي %22.01، وهذا راجع إلى عدم تقبلهم للتطبيق الرقمنة في المؤسسة أو عدم تمكنهم من مواكبة التطور الحاصل.

ومنه نستنتج أن رقمنة العمل الإداري في المؤسسة الاستشفائية أدت إلى تقليص المدة المطلوبة للإنجاز العمل إذا تم تحسين العمليات وتبسيطها وتحويلها إلى تقنيات رقمية.

الجدول رقم (35): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم وجود صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة .

النسب المئوية%	التكرارات	العينة الاحتمالات
55.04%	60	نعم
44.03%	48	لا
100%	109	المجموع



الشكل رقم (18): دائرة نسبية تبين توزيع الأفراد حسب رأيهم حول تواجد صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين بنسبة (55.04%) يواجهون صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة وهذا راجع إلى عدم قدرة المواطنين على استخدام التكنولوجيا بشكل صحيح أو عدم وجود الدعم الفني الكافي للمواطنين بسبب نقص الخبرة أو المكتسبات العلمية والإمكانيات والمهارات، في حين باقي أفراد العينة أقرروا بعدم وجود صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة بنسبة (44.03%) وقد يمكن إرجاعها إلى أن اتصال بالمواطنين كان فعال وإيجابي وتلقي استجابة منهم فورية .

ومنه نستنتج أن الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لا يواجهون صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة بواسطة الرقمنة.

الجدول رقم (36): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تطبيق الإدارة الرقمية تعمل على الوصول للبيانات بدقة .

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
11.00%	12	لا	
18.34%	20	طبيعة التخزين في الحواسيب	نعم
21.10%	23	سهولة الرجوع إلى البيانات	
49.54%	54	كلاهما	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (36) أن أغلب أفراد العينة يؤكدون بأن تطبيق الإدارة الرقمية تعمل على الوصول للبيانات بدقة وبلغ عددهم 97 بما يوازي 88.98% وهذا راجع إلى جمع البيانات بشكل أكثر دقة وفعالية وسهولة الرجوع إليها وبلغ عددهم 23 مفردة بما يوازي 21.10% تليها طبيعة التخزين في الحواسيب وبلغ عددهم 20 مفردة بما يوازي 18.34% وذلك عن طريق الذاكرة العشوائية RAM والقرص الصلب، بينما يؤكدون أفراد العينة على كلاهما وبلغ عددهم 54 مفردة بما يوازي 49.54% مما يعني أن الإدارة الرقمية تخزن البيانات بشكل دائم وقراءتها بسرعة؛ في حين باقي أفراد العينة يؤكدون بأن تطبيق الإدارة الرقمية لا تعمل على الوصول للبيانات بدقة وبلغ عددهم 12 مفردة بما يوازي 11.00% .

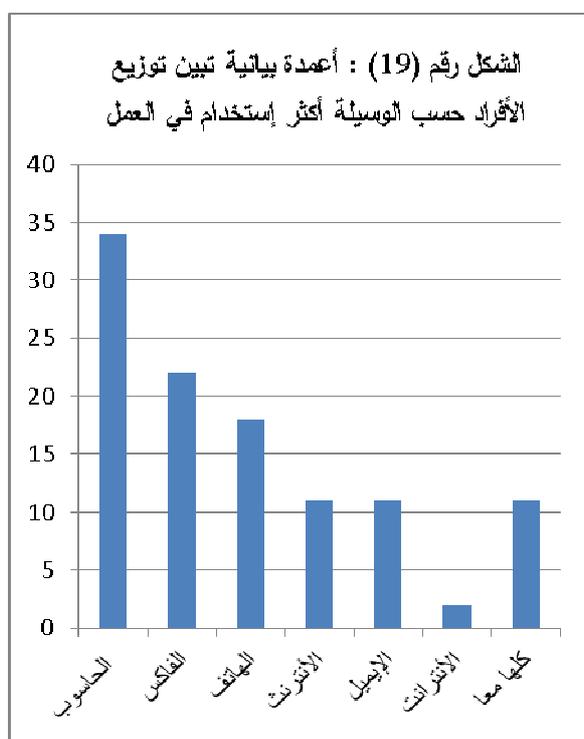
ومنه نستنتج أن تطبيق الإدارة الرقمية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تعمل على الوصول لبيانات أكثر دقة.

ثالثا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثالثة

➤ مضمون الفرضية الفرعية الثالثة:

1- تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الجدول رقم (37): يبين توزيع الأفراد حسب الوسيلة أكثر استخدام في العمل.



النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
31.19%	34	الحاسوب
20.18%	22	الفاكس
16.51%	18	الهاتف
10.09%	11	الانترنت
10.09%	11	الايميل
01.83%	02	الانترنت
10.09%	11	كلها معا
100%	109	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (37) أن هناك تباين في استخدام الوسائل الاتصال في المؤسسة، حيث يحتل جهاز الحاسوب أعلى نسبة والمقدرة بـ(31.19%)، هذا راجع أن معظم الأعمال تتطلب استخدام الحاسوب خاصة في مجال السلك الإداري وبعض السلك الطبي العمومية الاستشفائية، فالمؤسسة لها برامج خاصة مرتبطة بالحاسوب توفرها للموظفين للعمل بها، بينما احتل الفاكس المرتبة الثانية بنسبة (20.18%)، أما في المرتبة الثالثة الهاتف بنسبة (16.51%) ثم الانترنت والايمل المرتبة الرابعة بنسبة (10.09%)، ثم المرتبة الخامسة الانترنت بنسبة ضئيلة جدا (01.83%) هذا راجع إلى إدخال

الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

الانترنت للمؤسسة واقتصارها على فئة معينة من الموظفين، كما توجد بعض فئة المبحوثين تستعمل جميع الوسائل في المؤسسة وقدرت نسبتهم ب(10.09%).

ومنه نستنتج أن المؤسسة تستخدم العديد من الوسائل للعمال من أجل توفير الكثير من التسهيلات في أداء المهام وتحسين جودة الخدمة وأيضا تحقيق الأهداف بسرعة وأقل جهد، مما يشكل عاملا مهما في زيادة الفعالية للاتصال في المؤسسة لتكون أداة ربط بين الموظف والمواطن.

الجدول رقم (38): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن استخدام التقنيات الحديثة تساعد دائما على الاستجابة للاحتياجات المرضى

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
11.00%	12	لا	
27.52%	30	تقديم خدمات علاجية فورية	نعم
18.34%	20	التكفل الأمثل بالحالات المستعجلة	
43.11%	47	كلاهما معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم(38) أن أغلب أفراد العينة يرون بأن استخدام التقنيات الحديثة تساعد دائما على الاستجابة للاحتياجات المرضى وبلغ عددهم 97 مفردة بما يعادل 88.97 % وهذا راجع إلى تقديم خدمات علاجية فورية و التكفل الأمثل بالحالات المستعجلة كلاهما بلغ عددهم 47 مفردة بما يوازي 43.11 %، تليها تقديم خدمات علاجية فورية وبلغ عددهم 30 مفردة بما يوازي 27.52 % وذلك من خلال التشخيص والعلاج، تليها التكفل الأمثل بالحالات الاستعجالية وبلغ عددهم 20 مفردة بما يوازي 18.34 % من خلال تقديم الرعاية الصحية في الحالات الطارئة مثلا، كما يمكن استخدام تطبيقات الصحة للاتصال بالطوارئ؛ في حين باقي أفراد العينة يرون العكس أن استخدام التقنيات الحديثة لا تساعد دائما على الاستجابة للاحتياجات المرضى وبلغ عددهم 12 بما يوازي 11.00 % وهذا راجع إلى أن بعض التقنيات الحديثة قد تكون مكلفة جدا وتتطلب معدات متطورة

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

وتكنولوجيا متقدمة، وبالتالي قد لا يتمكن الجميع من الوصول إليها، كما أن هذه التقنيات قد تحتاج إلى مهارات تقنية عالية. ومنه نستنتج أن التقنيات الحديثة في المؤسسة العمومية الاستشفائية تساعد دائما على الاستجابة للاحتياجات المرضى، وأحيانا لا تساعد.

الجدول (39): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن وسائل الاتصالات الحديثة في العمل تعمل على تعزيز العناية الصحية للمرضى .

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
21.00%	23	لا	
15.59%	17	توفير المعلومات اللازمة عن المريض	نعم
22.01%	24	التواصل مع مختلف المصالح وتقديم الأفضل للمريض	
41.28%	45	كلاهما معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (39) أن أغلب أفراد العينة يرون بأن وسائل الاتصالات الحديثة في العمل تعمل على تعزيز العناية الصحية للمرضى وبلغ عددهم 86 مفردة بما يوازي 78.88 % وذلك من خلال التواصل مع مختلف المصالح وتقديم الأفضل للمريض و توفير المعلومات اللازمة عن المريض كلاهما معا بلغ عددهم 45 مفردة بما يوازي 41.28%، تليها 24 مفردة بما يوازي 22.01% تتمثل في توفير التواصل مع مختلف المصالح وتقديم الأفضل للمريض، تليها توفير المعلومات اللازمة عن المريض وبلغ عددهم 17 مفردة بما يعادل 15.59 %، في حين باقي أفراد العينة يرون أن وسائل الاتصالات الحديثة في العمل لا تعمل على تعزيز العناية الصحية للمرضى وبلغ عددهم 23 مفردة بما يوازي 21.00%؛ بمعنى أن وسائل الاتصالات الحديثة يمكن أن تساعد في تحسين العناية الصحية للمرضى عن طريق تحسين تدفق المعلومات والتواصل بين الأطباء والممرضين والمرضى .

ومنه نستنتج أن وسائل الاتصالات الحديثة تعمل على تحسين جودة الخدمة الصحية والعناية بالمرضى من خلال تحسين تدفق المعلومات والتواصل بينهم.

الجدول رقم (40): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية.



العينة الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية%
نعم	70	62.22%
لا	39	35.77%
المجموع	109	100%

يتبين من خلال قراءة الإحصائية للجدول رقم (40) أن فئة المبحوثين الذين أجابوا بنعم بأن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية أكبر نسبة وبلغ عددهم 70 مفردة بما يوازي 62.22% وذلك من خلال التواصل معهم عبر وسائل الاتصال دون اللجوء إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية، في حين يرى بعض فئة المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات لا تعمل على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية والتي قدرت بنسبة (35.77%) وهذا راجع إلى بعض المواطنين الذي يعيشون في مناطق ريفية أو لا يملكون وسائل الاتصال وكذلك الانترنت.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تعمل على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية للمرضى وذلك من تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (41): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في التقليل من الأخطاء الطبية.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات	
		لا	
32.11%	35		
19.26%	21	دقة التشخيص	نعم
14.67%	16	التكفل الأمثل بالمريض	
33.94%	37	كلاهما معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم(41) أن أغلب أفراد العينة يرون بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم في التقليل من الأخطاء الطبية وبلغ عددهم 74 مفردة بما يوازي 67.87% وذلك من خلال دقة التشخيص والتكفل الأمثل بالمريض كلاهما بلغ عددهم 37 مفردة بما يوازي 33.94% من بينهم دقة التشخيص بنسبة 19.26% أي ما يعادل 21 مفردة تليها التكفل الأمثل بالمريض بلغ عددهم 16 مفردة بما يوازي 14.67%؛ في حين باقي الأفراد العينة يرون العكس بأن تكنولوجيا المعلومات لا تساهم في التقليل من الأخطاء الطبية.

ومنه نستنتج تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة العمومية الاستشفائية تساهم في التقليل من الأخطاء الطبية عن طريق توفير بيئة آمنة ومراقبة الجودة.

الجدول رقم (42): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على حفظ السجل الطبي للمريض وسهولة الوصول إليه.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات	
%11.00	12		
%22.93	25	كبر مساحة التخزين	نعم
%13.76	15	طبيعة العمل الإلكتروني	
%52.26	57	كلاهما معا	
%100	109	المجموع	

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (42) أن أغلب أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على حفظ السجل الطبي للمريض وسهولة الوصول إليه وذلك من خلال كبر مساحة التخزين وطبيعة العمل الإلكتروني كلاهما معا بنسبة أي %52.26 أي ما يعادل 57 مفردة، تليها 25 مفردة بما يوازي %22.93 لكبر مساحة التخزين، تليها طبيعة العمل الإلكتروني 5 مفردة بما يعادل %13.76؛ في حين باقي أفراد العينة يرون بأن تكنولوجيا المعلومات لا تساعد على حفظ السجل الطبي للمريض وبلغ عددهم 12 مفردة بما يوازي %11 .

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة العمومية الاستشفائية تساعد على حفظ السجل الطبي للمريض.

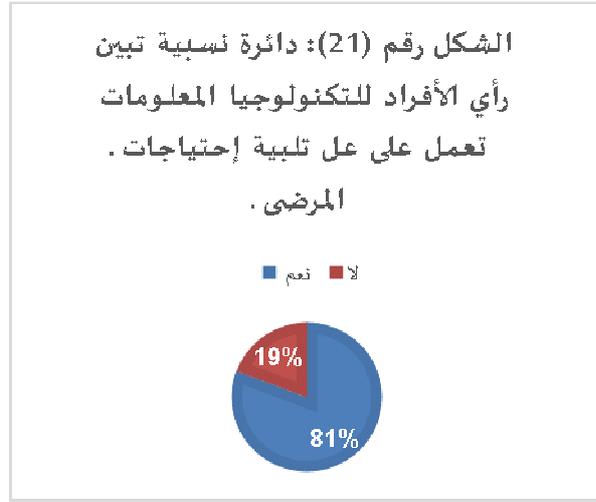
الجدول رقم (43): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا الاتصال تسهل عملية التنسيق بين مختلف المؤسسات الصحية .

النسب المئوية %	التكرارات	العينة	
		الاحتمالات	
13.76%	15	لا	
12.84%	14	الاستفادة من تجارب والخبرات في مجال التكفل بالمريض	
16.51%	18	تبادل المعارف والخبرات بين المؤسسات	
17.43%	19	إيجاد حلول للمرضى	
39.44%	43	كلها معا	
100%	109	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (43) أن أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم بنعم وبلغ عددهم 94 بنسبة 86.22% يرون بأن تكنولوجيا الاتصال تسهل عملية التنسيق بين مختلف المؤسسات الصحية وهذا راجع إلى الاستفادة من تجارب والخبرات في مجال التكفل بالمريض وتبادل المعارف والخبرات بين المؤسسات وإيجاد حلول للمرضى كلها معا بنسبة 39.44% بما يقارب 43 مفردة، تليها إيجاد حلول للمرضى بلغ عددهم 19 مفردة بما يوازي 17.43% تليها تبادل المعارف والخبرات بين المؤسسات بلغ عددهم 18 مفردة بما يوازي 16.51% تليها 14 مفردة بما يعادل 12.84% تتمثل في الاستفادة من تجارب والخبرات في مجال التكفل بالمريض؛ في حين يرى باقي أفراد العينة بأن تكنولوجيا الاتصال لا تسهل عملية التنسيق بين مختلف المؤسسات الصحية بلغ عددهم 15 مفردة بما يوازي 13.76% .

ومنه نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية تسهل عملية التنسيق بين مختلف المؤسسات الصحية.

الجدول رقم (44): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تلبية احتياجات المرضى.



النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
80.73%	88	نعم
19.26%	21	لا
100%	109	المجموع

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (44) أن أغلب أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تلبية احتياجات المرضى وذلك من خلال إجاباتهم بنعم على ذلك والذين بلغ عددهم 88 مفردة بما يوازي 80.73%، وهذا من خلال عملها على ذلك وسعيها له، كما نلاحظ أن باقي المبحوثين كانت إجاباتهم بلا وبلغ عددهم 21 مفردة بما يعادل 19.26%؛ أي أن تكنولوجيا المعلومات حسب رأيهم لا تعمل على تلبية احتياجات المرضى.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية تلبية احتياجات المرضى المختلفة.

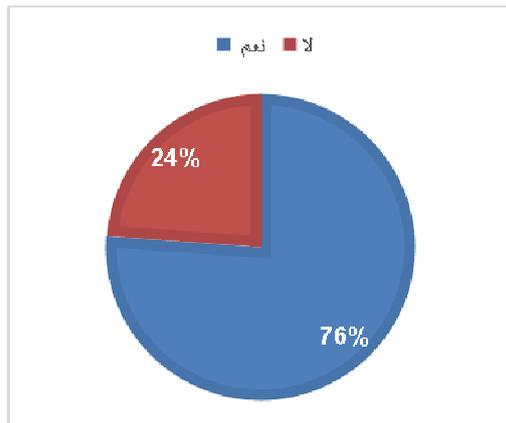
الجدول رقم (45): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن التقنيات الإلكترونية تسمح بالحصول على الرعاية الصحية الجيدة

النسب المئوية %	التكرارات	العينة الاحتمالات
17.43%	19	لا
19.26%	21	السّرعَة في التّكفل بالمرضى
22.01%	24	الدقة في الأداء والتشخيص
41.28%	45	كلاهما
100%	109	المجموع

الفصل السادس:عرض وتحليل بيانات الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 45 أن أغلب أفراد العينة كانت يرون بأن التقنيات الالكترونية تسمح بالحصول على الرعاية الصحية الجيدة وبلغت نسبتهم 82.55% للإجابة بنعم؛ وذلك من خلال الدقة في الأداء والتشخيص والسرعة في التكفل بالمرضى وبلغ عددهم 45 مفردة بما يعادل 41.28% كلاهما معا، تليها 24 مفردة بما يوازي 22.01% تتمثل في الدقة في الأداء والتشخيص، بينما يرى أفراد العينة أنها تؤدي السرعة في التكفل بالمرضى بلغ عددهم 21 بما يوازي 19.26% في حين باقي 19 مفردة بما يعادل 17.43% للمبحوثين الذين يرون بأن التقنيات الالكترونية لا تسمح بالحصول على الرعاية الصحية الجيدة. ومنه نستنتج بأن التقنيات الالكترونية المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية تسمح بالحصول على الرعاية الصحية الجيدة للمرضى.

الجدول رقم (46): يبين توزيع الأفراد حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية.



العينة		الاحتمالات
النسب المئوية %	التكرارات	
76.14%	83	نعم
23.85%	26	لا
100%	109	المجموع

الشكل رقم (22): دائرة نسبية تبين رأي الأفراد حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية.

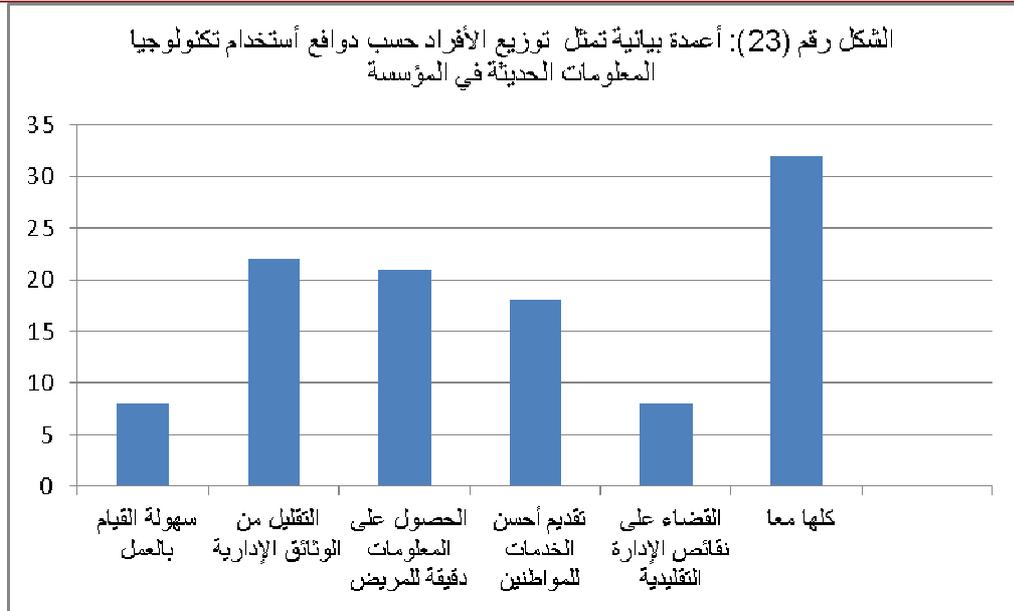
نلاحظ من خلال الجدول رقم (46) أن أغلب أفراد العينة يرون بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية والذين بلغ عددهم 83 مفردة بما يعادل 76.14% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم؛ ذلك أن المؤسسة العمومية الاستشفائية توفر نظام تحديد الأولويات كما يمكن للمرضى الحصول على الرعاية الصحية اللازمة في حالات الطوارئ عن طريق تطبيقات الهاتف

الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

المحمول، كما نجد 26 مفردة بما يوازي 23.85% من باقي أفراد العينة يرون بأن تكنولوجيا المعلومات لا تساهم في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية ذلك أن الحالة الاستعجالية التي تأتي لقسم الاستعجاليات تكون حالة طارئة لا تحتمل التأجيل أو التأخير لأخذ موعد للمرور للفحص الطبي الاستعجالي. وعليه نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصالات المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية تساهم في التكفل بالحالات الاستعجالية للمرضى أحيانا ولا تساهم في ذلك أحيانا أخرى بحسب ما تقتضيه الحالة من خطورة وطوارئ.

الجدول رقم (47): يبين توزيع الأفراد حسب دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة.

النسب المئوية %	التكرارات	العينة
		الاحتمالات
7.33%	08	سهولة القيام بالعمل
20.19%	22	التقليل من الوثائق الإدارية
19.26%	21	الحصول على معلومات دقيقة للمريض
16.51%	18	تقديم أحسن الخدمات للمواطنين
7.33%	08	القضاء على نقائص الإدارة التقليدية
29.35%	32	كلها معا
100%	109	المجموع



من خلال الجدول رقم (47) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة كانت إجابتهم بأن دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة ترجع إلى كل الدوافع والاحتمالات المذكورة في الجدول وبلغ عددهم 32 مفردة بما يعادل 29.35% ذلك أن المؤسسة تسعى لمواكبة مختلف التغيرات ومستجدات التطور التكنولوجي، أما الدافع الثاني لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة راجع إلى التقليل من الوثائق الإدارية أي الاعتماد على المنصة الرقمية وتخلي عن المستندات والذين بلغ عددهم 22 مفردة أي ما يوازي 20.18%، ثم يليها الدافع لحصول المريض على المعلومات الدقيقة وبلغ عددهم 21 مفردة بما يعادل 19.26%، يليها دافع تقديم أحسن الخدمات للمواطنين بنسبة (16.51%) وهو ما يعادل 18 مفردة وذلك لأجل تقديم الرعاية الصحية المناسبة والتقليل من التكاليف، تليها نسبة (07.33%) بما يعادل 08 مفردات لدافع سهولة القيام بالعمل والقضاء على نقائص الإدارة التقليدية .

ومنه نستنتج أن دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة العمومية الاستشفائية ترجع إلى رغبة المؤسسة في مواكبة التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا والقضاء نهائيا على الإدارة التقليدية.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل نتائج الدراسة التي وفرتها أداة الاستمارة التي صممت وفق فرضيتها الرئيسية تؤدي رقمنة العمل الإداري إلى تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، ومن خلال عرض نتائج كل فرضية فرعية على حدة خضعت لتحليل سوسيولوجيا، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها فيما بعد.

الفصل السابع: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج في ضوء الدراسات المشابهة

ثالثاً: مناقشة وتفسير نتائج في ضوء المقاربات النظرية الدراسة

رابعاً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الأهداف الدراسة

خامساً: النتيجة العامة

سادساً: التوصيات والاقتراحات

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر مناقشة وتفسير نتائج الدراسة مجهوداً لا يتجزأ عن مراحل البحث السوسولوجي، لذلك وبعد أن قمنا بعرض الإطار النظري والميداني للدراسة، وتحليل نتائج الفرضيات الفرعية للدراسة، نكون قد وصلنا إلى مرحلة الأخيرة من دراستنا هذه، ألا وهي مناقشة نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال أدوات جمع البيانات وعلى رأسها أداة الاستمارة كأداة رئيسية في هذه الدراسة، وتفسيرها في ضوء الفرضيات، ثم إجراء مناقشة لنتائج الدراسة ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة، لننتقل بعدها لمناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية التي وظفت في الجانبين النظري والميداني للدراسة، إضافة إلى مناقشتها في ضوء الأهداف التي وضعناها في البداية الفصل الأول، بعدها انتقلت الدراسة الحالية لوضع خلاصة الفصل .

أولاً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات يتم من خلال:

1- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

أظهرت النتائج المتعلقة بالبرامج الإلكترونية والدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية حيث توصلت الدراسة الحالية إلى:

- أغلبية الموظفين يستخدمون البرامج الإلكترونية logiciel خاصة بكثرة في عملهم بالمؤسسة.
- قدرة الموظفين على استعمال البرامج الإلكترونية التي تستخدمها المؤسسة.
- استخدام البرامج الإلكترونية يقلل من الأخطاء عند القيام بالعمل.
- يؤثر التغيير في التكنولوجيا المستخدمة في العمل الإلكتروني على قدرات الموظفين على استخدامها.
- توافق برمجيات المعلومات المستخدمة مع متطلبات عمليات تسيير المصالح المختلفة في المؤسسة.
- تساعد البرمجيات المستخدمة في اتخاذ القرارات المناسبة.
- يسهل استخدام برامج الحاسب الآلي من تقديم الخدمة.
- تساعد قواعد البيانات المستخدمة في توفير المعلومات اللازمة لتقديم خدمة أفضل.

- يساعد تعدد البرامج المعلوماتية في انجاز العمليات الإدارية المطلوبة.
- تتصف البرامج المثبتة في أجهزة الحاسوب في المؤسسة العمومية الاستشفائية بسهولة الاستخدام لكل موظف.
- يساهم استخدام البرامج الإلكترونية في توفير الجهد المبذول.
- تساعد البرامج المستخدمة في المؤسسة على تقديم خدمة في أقل وقت ممكن.
- تتلاءم برامج الرقمنة المستخدمة مع تقديم أفضل الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تساهم برامج المعلومات في تحقيق جودة الخدمة بالقطاع الصحي.
- الأجهزة المتاحة تعمل على الاستجابة الضرورية لتقديم الخدمات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

وعليه:

فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية تعتمد على البرامج الإلكترونية بكثرة نتيجة للشهادة التي تحصل عليها الموظفون، إضافة إلى التكوين الذي خضعوا له داخل المؤسسة. هذا وإن كافة مراحل العمل الإلكتروني تتطلب وجود نسق اجتماعي مؤهل، من مهارات، وقدرات تقنية، نتيجة التغيير في التكنولوجيا المستخدمة، ونظرا للفتاوت في درجات التأثير على قدرات الموظفين في استخدامها، ما يعني ضرورة توفر موارد بشرية تتناسب مهاراتهم، وقدراتهم مع هذا النسق التقني. ثم إن برمجيات المعلومات المستخدمة تتوافق مع متطلبات عمليات تسيير المصالح المختلفة، ما يترجم هذا الاهتمام لدى المؤسسة الاستشفائية في الاعتماد الفعلي على تدريب، وتكوين، وإخضاع الموارد البشرية للتدريب والتكوين التطبيقي، لضمان تحقيق قدرتهم على استعمال التقنيات المستخدمة بحسب قدراتهم المتفاوتة، على اعتبار أن البرمجيات، وسيرورة العمل، وتحديد المشاكل، وتقليل من الأخطاء المرتبكة من خلال تنظيم الملفات، يساعد على تقديم أفضل الخدمات، وبالتالي الاستجابة الضرورية والمناسبة لاحتياجات المواطنين.

• النتيجة الفرعية الأولى:

من خلال النتائج السابقة الذكر والمتوصل إليها بعد عمليات التفريغ والتحليل للبيانات المتعلقة بالمحور الثاني من الاستمارة، نستنتج أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تستخدم مجموعة من البرامج الإلكترونية في عملها مع وجود قدرة على استخدامها، فالموظفين متمكنين من استخدامها في أداء للمهام الإدارية باعتبارها تتوافق مع متطلبات عمليات تسيير العمليات المختلفة، وتساعد في تحسين الكفاءة في العمل بالقطاع الصحي، وتوفير الوقت، والجهد، وذلك من خلال تحسين عمليات الإدارة، والتواصل،

وإدارة الموارد البشرية، والمخزون، والتقارير الإحصائية، مما أدى إلى تحسين الجودة في الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

2- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

النتائج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والسرعة في الإنجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- إن الإدارة الإلكترونية تساهم في الرفع من كفاءة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- يحقق توفر الملفات الإلكترونية الاستجابة الفورية للاحتياجات المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- يساعد توفر الملفات الإلكترونية الخاصة بالمريض على تحسين الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- يؤدي إدخال التقنيات الرقمية إلى زيادة التواصل بين الإدارة والمريض في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تعمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب إلى مختلف الأقسام.
- التقييم الجيد لمستوى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- أحدثت الإدارة الإلكترونية تجديدا في مستوى تقديم الخدمات في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- يؤدي استخدام الرقمنة إلى تحسين الأداء بالمؤسسة.
- أدت رقمنة العمل الإداري إلى تقليص المدة المطلوبة لإنجاز العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- وجد صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة.
- يعمل تطبيق الإدارة الرقمية على الوصول للبيانات بدقة.

وعليه:

أغلبية الموظفين ترى بأن الإدارة الإلكترونية والتقنيات التي تبنتها المؤسسة، تساهم في تحسين كفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية، من خلال تحسين عمليات الإدارة والتواصل بين الإدارة والمواطنين مما يسمح لها بإنجاز أعمال إلكترونية، ويسهل على الأطباء والممرضين

تلبية احتياجات المرضى، بشكل أسرع، وأكثر فعالية، وتحقيق جودة في الخدمات المقدمة وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

تؤكد الدراسة بأن الإدارة الإلكترونية تحقق كل العناصر المذكورة في الفرضية الفرعية الثانية: فالإدارة الإلكترونية توفر على الموظف الجهد المبذول، في انجاز مختلف العمليات الإدارية، كما تساهم في زيادة سرعة معالجة العمليات الإدارية، كما تقلل من التكاليف المادية اللازمة لإنجاز هذه العمليات الإدارية.

• النتيجة الفرعية الثانية:

من خلال النتائج السابقة الذكر والمتوصل إليها بعد عمليات التفرغ والتحليل للبيانات المتعلقة بالمحور الثالث من الاستمارة، نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية تساهم في تعزيز الشفافية ذلك من خلال تقديم معلومات ذات جودة عالية، وتوفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة وبطرق حديثة ومتطورة مع الحفاظ على سرية المعلومات في نفس الوقت، باعتبارها تعتمد على التقنيات وأساليب إلكترونية حديثة ومتعمدة التي تعتبر الأساس والجوهر في القيام بعملها ووظائفها بأسرع وقت دقة وتكلفة وأحسن أداء للمواطنين.

فالإدارة الإلكترونية تتميز بالتفاعل السريع وذلك بقدرتها على استقبال آلاف الطلبات والرسائل في وقت واحد والرد عليها جميعا بسرعة فائقة وفي آن واحد أيضا، أي أن الإدارة الإلكترونية تسمح بتقديم خدمات أفضل جودة مقارنة بالخدمات التقليدية وتساهم في احترام المواعيد من خلال استخدام تقنيات.

3- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة:

أظهرت النتائج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية، توصلت إلى ما يلي:

- استخدام الموظفين لمجموعة من الوسائل في العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- يساعد استخدام التقنيات الحديثة دائما على الاستجابة للاحتياجات المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تعمل وسائل الاتصالات الحديثة المستخدمة في العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية على تعزيز العناية الصحية للمرضى.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل من الأخطاء الطبية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات على حفظ السجل الطبي للمريض وسهولة الوصول إليه في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تسهل تكنولوجيا الاتصال عملية التنسيق بين مختلف المؤسسات الصحية.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المرضى.
- تسمح التقنيات الإلكترونية بالحصول على الرعاية الصحية الجيدة للمرضى.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية للمرضى.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- توجد دوافع عديدة لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية دوافع عديدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ومنا الرغبة في مواكبة التطور الحاصل في التقنيات وقضاء على الإدارة الإلكترونية.

وعليه:

أن أغلبية الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يستخدمون وسائل التكنولوجيا بكثرة من بينها الحاسوب، باعتبار التقنيات الحديثة تساعد دائما على الاستجابة لحاجات المواطنين والمرضى، من خلال تقديم الخدمات بشكل أسرع، وأكثر فعالية، مما يسهل على الأطباء، والممرضين، تلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل. فمن خلال تطبيقات الصحة، والمواقع الإلكترونية، يمكن للمرضى البحث عن المعلومات الصحية اللازمة، والتواصل مع الأطباء والممرضين بشكل أسهل، وبالتالي يمكن للمرضى تلقي العلاج المناسب بشكل أسرع، ومن ثمة تحسين جودة الرعاية الصحية العامة حيث يمكن للأطباء الاستفادة من التقنيات التكنولوجية في توفير الوقت، والجهد، والمال.

• النتيجة الفرعية الثالثة:

من خلال النتائج السابقة الذكر والمتوصل إليها بعد عمليات التفرغ والتحليل للبيانات المتعلقة بالمحور الرابع من الاستمارة، نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا مهما في تحسين الرعاية الصحية وتطويرها، وتحسين جودتها من خلال استخدام تقنيات مختلفة، كما يمكن استخدام تقنيات الأمن لحماية بيانات المرضى، واستقبال المواطنين أصبح يشكل الحجر الأساس داخل الإدارة العمومية الاستشفائية، وعنصر من العناصر الهامة التي تهتم باحتياجات المواطنين، ومتابعتهم يوميا، وخلق رابطة بين طرفين: أحدهما زائر للمرفق الاستشفائي لقضاء احتياجاته، والآخر موظفا تابع لهذا المرفق، وقدرته على التوجيه، والاتصال، وتقديم الخدمات والمساعدة.

وبالتالي فإن الرقمنة والتطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات الالكترونية، والخدمات الإلكترونية المختلفة، قد أدت إلى تسهيل الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، وقابلية المواطنين التأقلم معها.

ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الدراسات المشابهة

بعد أن تعرضت الدراسة الحالية للدراسات المشابهة لها التي تناولت متغيرا منها، تحاول فيما يأتي تقديم مقارنة بينها وبين هذه الدراسات المشابهة لها من حيث المنهجية المعتمدة في العمل، لتشمل هذه المقارنة المجال الجغرافي، المنهج المعتمد، أساليب معالجة البيانات، أدوات الدراسة، والنتائج المتوصل إليها وذلك كتالي:

1- المجال الجغرافي:

الدراسة الأولى: لفوزية صادقي دور " رقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر"، والثانية لرابح الوافي بعنوان "أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسة العمومية الجزائرية"، أما الدراسة الثالثة فكانت لعاشور عبد الكريم بعنوان "دور الإدارة في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائرية، أما الدراسة الرابعة فكانت لمصطفى عبيد بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية" في حين كانت الدراسة الخامسة لعمار زهير تيناوي بعنوان " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات حيث كانت الدراسة الأولى والدراسة الثانية كانت في المؤسسة العمومية الجزائرية، أما الثالثة فكانت في الولايات المتحدة الأمريكية والمؤسسة العمومية الجزائرية، بينما كانت الدراسة الرابعة في هيئة فلسطينية في حين كانت الخامسة في سوريا، وبالتالي فقد اختلفت الدراسة الحالية مع هذه الدراسات الخمسة المشابهة لها، والتي أجريت في الجزائر، كما اختلفت مع الدراسات الثالثة، والرابعة، والخامسة التي أجريت في الو. م. أ وفلسطين وسوريا.

2- المنهج:

تشابهت الدراسة الحالية من حيث المنهج المستعمل مع الدراسة الثانية، والثالثة، والرابعة، والخامسة، التي اعتمدت على المنهج الوصفي، كمنهجي رئيسي، بينما الدراسة الأولى اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي وكل هذه الدراسات استعملت أسلوب التحليل الكمي والكيفي، في الوقت الذي اعتمدت فيه الدراسة الأولى على أسلوب الحصر الشامل.

3- أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الأولى على " الملاحظة والمقابلة و الاستبيان " والطريقة عشوائية بسيطة للاستخراج عينتها، بينما باقي الدراسات اعتمدت على المسح الشامل، واما الدراسة الحالية فاختارت أداة الملاحظة والمقابلة، والاستمارة، بالإضافة إلى السجلات والوثائق واختارت الطريقة العشوائية التطبيقية.

4- النتائج المتوصل إليها:

بإجراء مقارنة للنتائج التي توصلت إليها الدراسات المشابهة والدراسة الحالية، يتضح أن الدراسة الأولى تتشابه مع الدراسة الحالية، من حيث قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة التي تعتبر فاعل محوري في التجسيد المشروع الرقمي الشامل، وقد أعطت الدراسة الحالية أولية لبناء استراتيجية رقمية وإجراء تحول نحو الرقمنة في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع المتطلبات البيئية الرقمية الجديدة، أين وصلت لدراسة إلى أن نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر، مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على إنجاز مشروع يتم بالمرونة والتأقلم مع التحولات الرقمية، وبالتالي فقد تشابهت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة المشابهة لها من حيث تبنيها استراتيجية رقمية وإجراء تحول نحو الرقمنة من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية.

بينما الدراسة الثانية لرابح الوافي فتنفق مع الدراسة الحالية في توصلها لنتيجة أن كل المؤسسات تستخدم الإدارة الإلكترونية بفعالية، وهذا من خلال الوقوف على قدرات الموظفين على استخدامها. وهذا ما تحاول المؤسسة مجال الدراسة الميدانية للدراسة الحالية التوصل إليه، من خلال تدريب الموظفين، وتكوينهم. وقد اتفقت الدراسة الثالثة لعاشور عبد الكريم مع الدراسة الحالية، عند اهتمامها ببعدها الإدارية الإلكترونية حيث توصلت إلى أن الإدارة الإلكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات، بما يحسن من سرعة الاستجابة، من خلال السرعة في العمل، وريح الوقت، والدقة في تحديد المهام.

في حين اختلفت الدراسة الرابعة لمصطفى مفيد مصطفى عبيد مع الدراسة الحالية، من حيث أنها اهتمت في دراستها بعلاقة الارتباط المعنوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين، عكس دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق سرعة إنجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية. أما دراسة الخامسة لعمار محمد زهير تيناوي فقد اتفقت مع الدراسة الحالية، في اهتمامها ببعدها تكنولوجيا المعلومات حيث اهتمت به من خلال دراستها لتحقيق رضا العميل واستخدام أحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالهم وتحقيق الجودة الشاملة في جميع عمليات وأقسام والإدارات

وهو ما توصلت إليه الدراسة الحالية حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة.

ثالثا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء نظريات الدراسة:

من خلال الدراسات المشابهة التي تطرقنا إليها سابقا والدراسة الميدانية التي قمنا بها بمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل- سنحاول إبراز بعض نتائج الدراسة التي تتقاطع مع دراستنا، وبين المؤسسات النظرية التي اعتمدها عليها لتفسير موضوع الرقمنة العمل الإداري التي تحول تطبيقها لتحسين جودة خدمة المؤسسة العمومية الاستشفائية، وعليه تناولت الدراسة الراهنة جملة من النظريات ذات ارتباط المباشر بالموضوع.

وبالاستناد إلى المقاربة النظرية السوسيولوجية لموضوع الدراسة الحالية فقد توصلنا إلى:

1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظرية النظم:

تركز نظرية النظم على تكامل وحدات المنظمة سواء الأجهزة الإدارية، المصالح... الخ. فأجزاء النظام مترابطة وتكمل بعضها بعض، وهي أنظمة تتطلب مدخلات، وتقوم بمعالجتها، واتخاذ قرارات بشأنها. تستخدم نظرية النظم للتحليل وتصميم وتحسين الأنظمة التقنية والمعلوماتية المعقدة، مثل الأنظمة الحاسوبية والشبكات وأنظمة الاتصالات، وهي أنظمة مفتوحة على المتغيرات الخارجية: كعامل التكنولوجيا، وغيره. أي أن ضرورة العمل بهذه التقنية الجديدة يحتم على الموظف التدريب، والتكوين في مجالات استخدامها. وفي دراستنا سنحاول إبراز دور تطبيق رقمنة العمل الإداري، لكي تزيل عن الإدارة الفهم التقليدي من خلال تدريب الموظفين وتكثيف الإجراءات الإدارية، بما يتماشى مع المتغيرات الخارجية للمؤسسة، على اعتبار أن المؤسسة نظام مفتوح على البيئة الخارجية، حيث يقوم بتحويل المدخلات بعد أن تتم معالجتها إلى مخرجات يستفيد منها الأفراد والجهات التنظيم. وعليه تلعب نظرية النظم دورا حاسما في تصميم وتحليل وتحسين الأنظمة الرقمية في المؤسسات العمومية مثل المستشفيات، فهي تساعد في تحسين الكفاءة، والفعالية، والأمان، والموثوقية والاستجابة، وتحسين تجربة المستخدم، والخدمات المقدمة للمواطنين.

2- مناقشة النتائج في ضوء نظرية المعلومات:

تعتبر هذه النظرية التي تتماشى مع موضوع دراستنا من حيث تحويل الإشارات التناظرية إلى إشارات رقمية. فنظرية المعلومات هي دراسة كيفية نقل المعلومات عبر قنوات الاتصال، التي يمكن استخدامها لتحسين نقل المعلومات عبر قنوات الرقمية، لتحسين تنظيم العمل وتبسيط العمليات، كما يمكن استخدام البرامج الإدارية الرقمية مثل الأنظمة إدارة الموارد البشرية، وأنظمة إدارة المشاريع لتحسين إدارة الموارد البشرية وإدارة العمل وتوفير الوقت والجهد، إلى جانب استخدام التحليل الرقمي، لتحليل البيانات وتحسين أداء الأعمال، وأنشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وبنائها وتنظيمها واختزانها واسترجاعها وتفسيرها والاستفادة منها، أي أن نظام معلومات، يساعد المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية، على تبسيط عمليات التواصل بين الإدارات وفريق الرعاية الصحية، حيث تكون المعلومات المتعلقة بالمرضى متوفرة، ويمكن الوصول إليها في الوقت المناسب لتقديم الرعاية والعلاج للمرضى.

3- مناقشة النتائج في ضوء نظرية النسق الاجتماعي الفني:

تعتبر هذه النظرية من النظريات التي اهتمت بالجانب التقني والاجتماعي وتشير إلى أن التكنولوجيا ليست مجرد أداة فحسب، وإنما هي جزء من النسق الاجتماعي. إذ تسعى هذه النظرية إلى فهم كيف يمكن لاستخدام التكنولوجيا أن يؤدي لتغيير النسق الاجتماعي. ففي ظل التطور التكنولوجي والرقمنة، يمكن أن يتغير العمل الإداري بشكل جذري، من خلال تدريب كافة الموارد البشرية والاعتماد على الوسائل التقنية والمعلوماتية، مع ضرورة توفيرها وتكييف الإجراءات الإدارية بما يتماشى مع مرونة اتخاذ القرار. وعليه يمكن استخدام البرامج الحاسوبية للإدارة المستندات والملفات الالكترونية بشكل فعال، كما يمكن استخدام التكنولوجيا في تحليل بيانات العمل الإداري التي تعتبر أفضل وسيلة لفهم عمليات التغيير على التنظيمات عموماً.

4- مناقشة النتائج في ضوء نظرية الحتمية التكنولوجية:

ركزت هذه نظرية على استخدامات الوسائل التكنولوجية حيث اعتبرت القوة الحقيقية وراء التطور مما يؤدي حسب هذه نظرية إلى تحسين حياة البشرية وتطوير المجتمعات، باعتبار أن الحتمية التكنولوجية قد وضعت الإنسان أمام حتمية التغيير، والانتقال من الأسلوب التقليدي، إلى الأسلوب التكنولوجي، واستبدال الأنظمة الإدارية التقليدية بأخرى جديدة، حيث أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة عدداً من الخدمات الاتصال المتنوعة. وعليه فالتكنولوجيا الرقمية تمتلك الكثير من القدرات التي تغير طريقة تفاعلنا مع العالم، ومن بين هذه القدرات على سبيل المثال، القدرة على الاتصال والتفاعل مع الآخرين عبر الانترنت،

والوصول إلى المعلومات بشكل سهل وسريع، والتحكم في الأجهزة التي ساهمت في اختصار المسافات، وتقليص الزمان، والمكان وفقا لرؤية أو تصور ماكلوهان.

5- مناقشة النتائج في ضوء نظرية الإدارة المعاصرة:

ترمي مبادئ وخصائص نظرية الإدارة المعاصرة إلى الاستغناء قدر الإمكان عن الأساليب التقليدية في العمل والانتقال إلى أسلوب عصري رقمي نظري لاعتمادها على الوسائل التكنولوجية والالكترونية التي تتماشى مع طبيعية الأهداف، التي تسعى إليها المؤسسة، لتحسين الكفاءة، والإنتاجية، وتحقيق الأهداف بطريقة أكثر فعالية، وإحداث تغييرات جذرية وكلية في أساليب العمل، والمستويات الأداء الإداري، والتقني وتدريب الموارد البشرية، وتوفير الوسائل الضرورية، وإعادة هندسة قوانينها الإدارية، من أجل تحقيق الأهداف بطريقة فعالة نحو التحول الرقمي.

رابعاً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الأهداف

من خلال النتائج المتحصل عليها من الواقع الميداني، والتي عرضتها في ضوء مناقشتنا لنتائج الفرضيات الفرعية، ومحاولة فهمها في ضوء أهدافها الموضحة مسبقاً ضمن موضوع الدراسة، حققت الدراسة الحالية أهدافها إلى الحد أجابت فيه على أسئلتها التي سطرتهها الدراسة الحالية، يمكن القول أن الدراسة حققت أهدافها المتمثلة في:

- تبيان دور رقمنة العمل الإداري في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- التعرف على أهم المعوقات والتحديات التي واجهت المؤسسات في عملية التحول نحو الرقمنة ودورها في تحقيق جودة الخدمة بالمؤسسات العمومية الاستشفائية.
- التعرف على متطلبات نجاح رقمنة العمل في المؤسسات العمومية الجزائرية.
- التوصل إلى تقديم حلول ومقترحات حول رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

أما الهدف الأساسي للدراسة الحالية والمتمثل في معرفة دور رقمنة العمل الإداري في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، فسعت الدراسة الحالية عبر كافة فصولها للوقوف على ذلك، حيث كان الجانب النظري منها الأساس القاعدي الذي بنت عليه جانبها الميداني، من خلال وصف وتحليل ارتباط أبعاد ومؤشرات متغيرات الفرضية العامة، والفرضيات الفرعية وقد أعطت لهذا الهدف معناه المجدد في شكله النهائي الذي هو الدراسة النهائية.

خامسا: النتيجة العامة للدراسة.

من أجل معرفة النتيجة العامة للدراسة الحالية يجب استعراض نتيجة الفرضية الرئيسية من خلال نتائج فرضياتها الفرعية الثلاث، والتي يمكن توضيحها حسب النتائج التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: تساهم البرامج الإلكترونية المستخدمة في تحقيق الدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- الفرضية الفرعية الثانية: تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق سرعة إنجاز المهام بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

وعليه فالفرضية الرئيسية التي مفادها: تؤدي رقمنة العمل الإداري إلى تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية قد تحققت، أي أن رقمنة العمل الإداري تلعب دورا في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدان الدراسة ألا وهي "مستشفى محمد الصديق بن بجي" بجيجل. وعليه يمكن القول بالنسبة للدراسة الحالية أن رقمنة العمل تعمل على تحقيق جودة الخدمة، وذلك من خلال عصرنة العمل الإداري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في إجراء المعاملات الإدارية، وتسهيلها، كما في تقديم خدمات ذات جودة، وهي النتيجة التي تسمح بالقول بأن: أن رقمنة العمل الإداري قد أدت إلى تحقيق جودة الخدمة المقدمة، كما ساهمت في تلبية رغبات واحتياجات المواطنين.

خلاصة الفصل:

لقد كان هذا لفصل هو الأخير في هذه الدراسة، وقد خصص لمناقشة، وتفسير نتائج الدراسة الحالية. حيث جرى توضيح دور رقمنة العمل الإداري في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، من خلال مناقشة نتائج الثلاث فرضيات الفرعية لهذه الدراسة، وفي هذا الفصل تم إسقاط نتائج الجانب الميداني على الجانب النظري للدراسة وقد تبين من خلال الجمع بين جانبيين أن رقمنة العمل الإداري تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الخاتمة

الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة لا بد من التذكير بأن هدفها الأساسي كان الكشف عن دور رقمنة العمل الإداري في تحقيق جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية. حيث حاولنا التوصل إلى نتائج موضوعية تتناسب مع طبيعة الواقع المدروس، وتقدم صورة دقيقة حول دور رقمنة العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية في الاستجابة للتطورات البيئية المحيطة داخليا وخارجيا والتكيف مع المستجدات والتحديات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات، بإحداث التغييرات المطلوبة التي تسمح بضمان جودة الخدمة بها. وبالتالي تجاوز النمط الإداري التقليدي وطرق أساليب أدائه للخدمات من خلال تبني الأساليب الحديثة باعتبارها عاملا من عوامل قوة ونجاح المؤسسات الاستشفائية، وذلك بفعل اعتمادها على اليد العاملة المؤهلة، والمدرية على استخدام مجموعة من البرامج الإلكترونية التي تمكنها من السرعة في إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة، وتوفير الوقت والجهد اللازمين، مع السرعة في تقديم الخدمة للمرضى، وضمان جودتها.

إن رقمنة العمل الإداري الذي تبنته المؤسسات الاستشفائية كأسلوب حديث في الإدارة، يعد بمثابة نقطة ارتكاز جوهرية تساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، والذي يتوقف على جملة من الإمكانيات، والمتطلبات المادية والبشرية التي تساعد على تحقيق وتقديم مستوى أداء مناسب لأجهزتها الإدارية.

هذا ونظرا لهذا الاهتمام المتزايد برقمنة العمل الإداري التي طبقت في المؤسسات الاستشفائية، وقد عملت الدولة على توفير الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير في أسلوب العمل الإداري بغية تحسين جودة الخدمة المقدمة.

وانطلاقا مما ذكرناه يمكن القول أن استخدام التقنيات الحديثة و الرقمنة في العمل الإداري له دور في تحسين جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية وتحسين الكفاءة والفعالية في العمل الإداري، وتطوير الأداء الإداري من جهة وتحقيق رغبات المواطنين وتلبية حاجاتهم من جهة أخرى.

وبناء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من بحثها النظري أن رقمنة العمل الإداري أحدثت تحولا جذريا في كيفية معالجة وتخزين البيانات، وهوما أدى إلى تطوير تقنيات جديدة، باستخدام التقنيات الإلكترونية،

الخاتمة

يمكن للمرضى الحصول على الرعاية الصحية اللازمة بشكل أسرع وأسهل، من خلال تطبيقات الصحة وقد ساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام أفراد المجتمع.

- تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخداماتها متعددة.

- تساهم في تحقيق اتصال أسرع وأفضل، مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات عالية الجودة وبتكلفة أقل.

- الاستجابة الفورية والسريعة للاحتياجات المواطنين.

أما فيما يتعلق بنتائج الجانب الميداني فقد تم التوصل إلى أن :

- البرامج الإلكترونية المستخدمة دور في تحقيق الدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، حيث أن المؤسسة تعتمد في عملها مجموعة من البرامج المختلفة حسب احتياجاتها في العمل من أجل تقديم خدمات للمستخدمين بمجالات معينة، التي ساعدت على تحقيق الكفاءة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

- للإدارة الإلكترونية دور في تحقيق سرعة إنجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية، أي ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل وتسهيل الاتصالات بين الموظفين وتوفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة وبأسرع وقت ودقة مقارنة مع الخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية.

- لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية، حيث عملت تكنولوجيا المعلومات على إمكانية الوصول إلى الخدمات الطبية، والقضاء على عقبات المسافة وتقريبها بشكل لم يعرفه الإنسان من قبل، ويتجلى هذا انتشار تكنولوجيا التشخيص، والطب عن بعد، ومكنت من تخزين البيانات بسرعة عالية، مما يساعد على توفير معلومات وتحسين الخدمات الصحية.

التوصيات:

- بعد التوصل إلى نتائج الدراسة والإجابة على التساؤلات المطروحة يمكننا أن نقدم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تؤدي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية إلى جودة الخدمة في ظل الرقمنة والتي من بينها:
- إعادة بناء الهياكل التنظيمية وتعديل الإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الرقمنة.
 - إيجاد حلول للمعوقات التقنية خاصة نظام الأمن المعلوماتي.
 - تنظيم الإطار القانوني اللازم لتبني الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية الاستشفائية.
 - تدريب الموظفين وتأطير الموارد البشرية تماشياً مع التطورات التقنية ورفع الكفاءة وجودة الأداء.
 - تطوير البنية التحتية التي تساهم في التطبيق المثالي للرقمنة.
 - وضع نظم معلوماتية مدمجة وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، مع تشجيع الاستيعاب الخدمات الرقمية. اقتراح وتصميم برامج تعليمية حول الرقمنة وتحديات النهوض بالخدمة الصحية وتعزيزها لدى عينات مختلفة.
 - تأسيس أرضية رقمية ترتبط بين المؤسسة والمواطنين واستعمال تقنية الإيماء الإلكتروني الذي مكنة من تسريع انتقال المعلومات وتمكين الفرد من الاستفادة من الخدمات بشكل فوري ودون تأخير.
 - تعميم الوعي لدى المواطنين بأهمية الرقمنة من خلال تنظيم ندوات والتعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها.
 - إنجاز قاعدة آلية تسمح بتقديم الخدمات عن البعد دون تكليف المواطن عناء التنقل إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية.
 - الاهتمام بعنصر الترويج لتعريف المواطن بالخدمات المقدمة من طرف القطاع الصحي.
 - تحسين عمليات اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات بدقة مناسبة لمتخذي القرار.
 - زيادة نسبة المهارات والمعارف.

قائمة المراجع

1- القواميس والمعاجم:

1. احمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1999.
2. أمال عبد العزيز محمود: الأداء، القاموس العربي الشامل، دار الراتب الجامعية، بيروت، ط1، 1997.
3. جورج منزي عبد المسيح: اللغة العربية معجم مطول للغة العربية ومصطلحاتها الحديثة، مكتبة لبنان، بيروت، 1933.
4. جوردون مارشال: موسوعة علم الاجتماع، ترجمة أحمد عبد الله زايد وآخرون، المشروع القومي للترجمة، المجلد الأول، ط 1، 2000.
5. مجدي عزيز إبراهيم: موسوعة المعارف التربوية، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 2006.
6. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 1997.
7. معجم اللغة العربية الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط1، 2004.
8. المنجد في اللغة العربية: الطبعة الحادية والثلاثون، بيروت، دار المشرق، 1999.
9. ميغان موريس وآخرون: معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ترجمة سعيد الغانمي، مركز دراسات الوحدة العربية للنشر والتوزيع، لبنان، 2010.
10. ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، ط04، 2011.
11. ناصر قاسيمي: مصطلحات الأساسية في علم الاجتماع الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017.

2- الكتب :

1. أحمد زايد: علم الاجتماع بين الاتجاهات الكلاسيكية والنقدية، دار المعارف، القاهرة، ط1، 2006.
2. أحمد عارف العساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية المفاهيم والأدوات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
3. أحمد وعبد الله اللوح ومصطفى محمود أبو بكر: البحث العلمي تعريفه خطواته مناهجه المفاهيم الإحصائية، الإسكندرية، دار الجامعية، 2022.

قائمة المراجع

4. بسام عبد الرحمان المشاقبة : نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2011.
5. بشير العلق:، الإدارة الحديثة (نظريات ومفاهيم)، دار البازوي العلمية، 2008.
6. حامد سوادى عطية: العملية الإدارية (معارف نظرية ومهارات تطبيقية معهد الإدارة العامة، الرياض، 2002.
7. حسان محمد النذير حرشاني: إدارة المستشفيات، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1990.
8. حسن عماد مكاوي ومحمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، للدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2009.
9. حسن محمود إبراهيم حسان: الاتجاهات الحديثة في إدارة التعليم وتجويده، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، دط، 2005.
10. حسين و محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي، مدخل لبناء المهارات البحثية، دار صفاء، عمان، ط1، 2013.
11. حميد الطائي وآخرون: الأسس العلمية، دار النشر اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2007.
12. رباح كعباش: علم اجتماع التنظيم، مخبر علم الاجتماع للبحث و الترجمة، 2006.
13. رأفت رضوان: الإدارة الإلكترونية، رئيس مركز المعلومات، ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004.
14. رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مجلد المؤسسة الجامعية، للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 2011.
15. زهير علي: المستحدث في الإدارة العليا للمستشفيات، مكتبة الانجل والمصرية، مصر، 1976.
16. الزوبعي الغنام: مناهج التربية، مطبعة العالي، بغداد، 1974.
17. سعد فؤاد علي حبابة: التطوير الإداري، دار الابتكار للنشر والتوزيع، ط1، 2018.
18. سعد ومرسي بدر: الإيديولوجية ونظريات التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
19. سلمان زيدان: إدارة الجودة الشاملة – الفلسفة و مداخل العمل، الجزء الأول، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
20. السيد الحسيني: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1994،

قائمة المراجع

21. سيساوي فضيلة: نظريات التنظيم والإدارة، دار المفيد للنشر والتوزيع، 2021.
22. صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
23. صلاح مهدي محسن العامري و طاهر محسن منصور الغالي: الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2008.
24. طاهر حسو الزبياري: أساليب البحث في علم الاجتماع مجلد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 2011.
25. طلعت إبراهيم لطفى: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، 2007.
26. طلعت إبراهيم: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، ط2، 1995.
27. طلعت إبراهيم: مدخل علم الاجتماع التنظيمي، مكتب غريب، مصر، ط1، 2000.
28. عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمرائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2002.
29. عامر طارق عبد الرؤوف: الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007.
30. عامر وإبراهيم قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري، ط1، 2005.
31. عباس فيضل: الاختبارات النفسية وإجراءاتها وتقنياتها، دار الفكر الغربي، لبنان، 1996.
32. عبد الله محمد عبد الرحمان: سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، مصر 2005.
33. عبد المهدي بواعنة: إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية، دار الحامد، الأردن، 2004.
34. عثمان حسن عثمان: المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، الجزائر، 1998.
35. عقيلي عمر وصفي: المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
36. علاء عبد الرازق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، دار المناهج، د ط، 2009.

قائمة المراجع

37. علي إحسان شوكت وفوزي عبد الخالق فائق: البحث العلمي مناهجه أسالبه و أدواته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
38. عمر أحمد: الإدارة الحديثة للمكتبات و مراكز المعلومات، جامعة الحسين بن طلال الأردن، توزيع دار صفاء للنشر، عمان، ط1، 2001.
39. العياشي زرزار: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثارها في النشاط الاقتصادي و ظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد02، 2010.
40. فاطمة بدر ومعاذ الصباغ: أساسيات الإدارة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
41. فريد توفيق نصيرات: إدارة المستشفيات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2017.
42. فضيل دليو وآخرون: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منثوري، قسنطينة، 1999.
43. كمال عبد الحميد الزيان: العمل وعلم الاجتماع المهني، الأسس النظرية والمنهجية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
44. لحسن عبد الله باشيوه وآخرون: البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2010.
45. محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية دار الجامعة الجديدة، 2005.
46. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية، ط1، 2016.
47. محمد وجمال الغندور: البحث العملي بين النظري والتطبيق، دار الجوهرة، مصر، ط1، 2015.
48. محمود أحمد بصنوي وهشام عبد الحفيظ الغريب: المرجع الحديث في الهندسة الإدارية، مكتبة الملك فهد أثناء النشر، 2014.
49. محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر الجامعة الأردنية، ط3، 2005.
50. مسعود حسين التائب: البحث العلمي، قواعده، إجرائه -مناهجه - المكتب العربي للمعارف، القاهرة، ط1، 2018.
51. المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني: مبادئ إدارة الأعمال (الإدارة وماهيتها)، المملكة السعودية، 2004.

قائمة المراجع

52. مؤيد سعيد سالم: نظرية المنظمة الهيكل والتصميم، دار وائل، عمان، ط1، 2000.
53. ناصر ومحمود سعود جرادات وآخرون: أساليب البحث العلمي والإحصاء كيف تكتب بحث علمي، إثراء لنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2012.
54. نور الدين حاروش: إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية، الطبعة الأولى، دار كتامة للكتاب، الجزائر، 2008.
55. نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2009.
56. هشام مصطفى الجمل، دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
57. يمنى وطريف الخولي: مفهوم المنهج العلمي، مؤسسة هنداوي، القاهرة، 2020.

3- الكتب باللغة الفرنسية

1. Hierry Burger. Carolimehussler. Paul Miller : MANAGEMENT.manuel complet du management, vuibert. Paris, 2019.

4- المجالات والدوريات:

1. إحسان عبد الهادي النائب: مفهوم السلطة وشرعيتها، إشكالية المعنى والدلالة، جامعة السايمانية، قسم العلوم السياسية، كلية القانون والسياسة، العدد 2017، 80.
2. احمد فرج احمد: الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، دراسة في إشكالية ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، قسم الدراسات، العدد 04، 2004.
3. ألاء نبيل عبد الرزاق: استخدام ثقافة المعلومات من أجل ضمان جودة الخدمة الصحية، دراسة حالة في عينة من مستشفيات مدينة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد 90، الجامعة المستنصرية العراق، 2011، ص 288.
4. بضياف زهير: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية "تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والأساسية العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدولي، جامعة شادلي بن جديد الطارف، 2021.

قائمة المراجع

5. بن زاير مبارك وبوحصي مجذوب: فعالية الإدارة الإلكترونية في رقمنة وتطوير العمل الإداري بالمؤسسات، مجلة المنهل الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة الشهيد لخضر بالوادي، الجزائر، 2022.
6. بوسالم أبو بكر وآخرون: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحي جيجل، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2022.
7. حديدان صبرينة وخالد أسماء: تحديث العمل الإداري في الجزائر، قراءة في المعوقات، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 32، عدد 4، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2021.
8. داودي أحمد ومحمد بلقاسم فايزة: أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تسيير المرفق العام تحسين الخدمة العمومية الجزائرية، مجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 07، 2017.
9. ربيحة نبار: الاستثمار في البحث العلمي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 5، العدد 01، 2022.
10. ربيعة جعفرور والزهرة باعمر: مفهوم العمل لدى الأستاذة الجامعية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة قصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 39، 2015.
11. رشيدة كرمبيط ورايح درواش: دور المؤسسة الاستشفائي في تحقيق مطلب الصحة، جامعة البلدية، 2، مجلة الأفاق لعلم الاجتماع، العدد 01.
12. سويقات لبنى وعبد الإله عبد القادر: الحتمية التكنولوجية، مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام الآلي، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 9، العدد 2، 2016.
13. سيدي صالح صبرينة: محددات النجاح في العمل الإداري في إطار نظرية كلنتون ألدنفر للدافعية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سطيف 2، العدد 15، 2004.
14. شرف الدين زديرة : الرقمنة في المؤسسات العمومية للصحة دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قايس - ولاية خنشلة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09، العدد 2، جامعة عباس لغرور، الجزائر، 2022.
15. شيقارة هجيرة وخلفي رزيقة: منهجية تحديد ونوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة علمية دولية محكمة قسم العلوم الاقتصادية، العدد 23، 2017.
16. ضريفي نادية: جودة الخدمة العمومية، العدد 4، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016.

قائمة المراجع

17. عبد السلام عبد اللاوي: أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة الصوت القانون، العدد السابع، الجزء الأول، جامعة الجبالي بونعامة، بخميس مليانة، 2017.
18. عبد الله كيبش: الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الجزائرية بين الواقع والمأمول، دراسة حالة مؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بالجلفة، مجلة دولية نصف سنوية، المركز الجامعي تيسمسيلت، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 2020.
19. عزبي محمد و قلواز إبراهيم: النظرية البنائية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد الأول، العدد الثالث، 2019.
20. عصون تلغان مدلول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري دراسة استطلاعية على القطاع الصحي العام في العراق، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة علمية محكمة، جامعة الفراهيدي، بغداد، العدد 03، العراق، 2022.
21. فلاح حسن علي: جودة الرعاية الصحية على وفق قياس كفاءة الأداء التمريض في مستشفى ابن النفيس، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 82، بغداد، 2018.
22. قبة فاطمة: تحديث تسيير المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية جامعة البلدية 2، العدد 11، 2014.
23. قنطري زوليخة و بوباكور فارس: الخدمة، حول بعض المفاهيم، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة 1 الحج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 21، 2007.
24. كلتوم عتاب وملكي الدراجة: رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيوميتريّة كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ورقلة، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 02، 2001.
25. لكل عائشة، رابحي لخضر: الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 03، جامعة الأغواط، 2016.
26. محمد بن أعراب: تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين - سطيف، العدد 02، 2014.
27. محمد فيصل مايده وإبراهيم لكموتة: تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الإستشفائية بالجزائر من وجهة نظر الموظفين، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد 01، 2022.

قائمة المراجع

28. مسراتي خولة وآخرون : دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية "دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية جلدية حو العين، Journal of Economic Growth and Entrepreneurship Jege، vol 5، No 2، جامعة البليدة، 2022.
29. يتوجي سامية: أصر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية، مجلة المعارف، العدد 18، 2015.
30. يحياوي إلهام: دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر، البطاقة الذهبية نموذجاً، مجلة التحليل والاستشراق الاقتصادي، المجلد 3، العدد الأول، 2022.

5- المطبوعات الجامعية:

1. إبراهيم قعيد وبغداد بنين: الإدارة الإلكترونية، محاضرة مفاهيم أساسية ومتطلبات التطبيق (قراءة بعض الدراسات السابقة)، جامعة الوادي، الجزائر، 2018.
2. شتيوي ربيع: محاضرة سوق العمل في الجزائر، سنة ثانية ماستر، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2022.
3. العقب الأزهر: مدخل لعلم اجتماع التنظيم والعمل، محاضرة أهم الاتجاهات المعرفية في مجال علم الاجتماع التنظيم وعمل، سنة أولى ماستر، جامعة تلمسان.

6- الأطروحات والرسائل الجامعية:

1. أحمد سالم سالم: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي، رسالة ماجستير، كلية العلوم بالزنتان، ليبيا، 2021.
2. أمال مالكي: المرفق العام الاستشفائي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر، 2014-2015.
3. إيمان أيت مهدي: تسير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، رسالة دكتوراه شعبة علم الاجتماع، اختصاص تنظيم وعمل جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2018.
4. بغول زهير: محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريدريك هرزبرغ للدافعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، 2007.

قائمة المراجع

5. بلغول زهير: محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريدريك هرزوغ للدافعية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، في علوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منثوري قسنطينة، 2007/2006.
6. بن عبد الله عادل: المسؤولية الإدارية للمرافق الاستشفائية، أطروحة مقدمه لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في الحقوق تخصص قانون عام، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011.
7. بوخناف هشام: وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة، مذكرة لنيل ماجستير في علم الاجتماع، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، 2011/2010.
8. بوزيد غلابي: مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011/2010 .
9. حماد مختار: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007.
10. دلال السويسي: نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية(دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
11. سالم باشيوة: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008.
12. سعد العلوش: نظرية المؤسسة العامة، رسالة دكتوراه في الحقوق، جامعة القاهرة، 1967.
13. عتيق عائشة: جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية، ولاية سعيدة، تسويق دولي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير والتجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011.
14. عمر محمد درة: مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2009.

قائمة المراجع

15. قريوة زينب: الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2015/ 2016.
 16. محمد كشيخ خشان الموسوي: أثر موقع العراق الجغرافي السياسي في مستقبل علاقته مع دول المجال الآسيوي الجديد، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة الكوفة، العراق، 2011.
 17. مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة واقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
 18. نادية إبراهيم السيد هيدي: الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحوكمة الإلكترونية، رسالة دكتوراه، تخصص علوم السياسية، كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية، 2017.
 19. نصر الدين عيساوي: مراقبه التكاليف في مؤسسة الاستشفائية، رسالة مقدمه لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد المالي، الأخوة منتوري قسنطينة، 2004 - 2005.
- ### 7- المؤتمرات والملتقيات:
1. أحمد سالم سعد قديري: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي، بن عمر الجيلالي، أعمال المتلقي الوطني الأول، جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر الأبعاد والتحديات، 2020.
 2. أمينة بن جدوا: معوقات تطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية - دراسة عينة من مكتبات جامعة برج بوعريريج، ملتقى الدولي الأول حول الرقمنة وتطبيقاتها، دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، 2020.
 3. بيطا أحمد: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي بعنوان: الانتظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.
 4. وسام بن صالح والهادي بوقلقول: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة - سكيكدة، الملتقى الوطني الأول

قائمة المراجع

حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل
"المستشفيات نموذجا"، المنظم بجامعة باجي مختار، عنابة، 2018.

9- الجريدة الرسمية:

1. الجريدة الرسمية: اتفاقات دولية، قوانين ومراسيم، قرارات وأراء، مقررات مناشير، إعلانات وبلاغات
الجمهورية الجزائرية، العدد 33، 2007.

2. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 9 رمضان عام 1432 الموافق لـ 7 سبتمبر سنة 2011 يتمم القرار
الوزاري المشترك المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1419 الموافق لـ 17 سبتمبر 1998 التي يحدد
معايير تصنيف القطاعات الصحية والمؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتصنيفها.

3. المرسوم التنفيذي 99/ 236 المؤرخ في 19 أكتوبر 1999، المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المادة
201.

4. مرسوم تنفيذي رقم 97- 466 المؤرخ في 2 شعبان عام 1418 الموافق 2 ديسمبر سنة 1997 الذي
يحدد قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسرها، المادة 2.

10- المواقع الإلكترونية :

1.

دنان هاشي والي: الادارة الإلكترونية إدارة بلا ورق، <https://kemanaonline.com>،
2023/03/13، 13:20.

2.

iras Alshaikhly : البرمجيات ، <https://www . electronicbub.com> , 28/02/2023,
15:16.

F

الملاحق

الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل



استمارة بعنوان :

رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية
الاستشفائية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل .

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة ، أرجوا منكم الإجابة بكل دقة ومصداقية وذلك بوضع علامة (x) أمام الاختيار المناسب ، وذلك حتى يتسنى لي التعرف على الجوانب المختلفة والمرتبطة بموضوع الدراسة .

شكرا على حسن تعاونكم .

تحت إشراف الأستاذة:

* سيساوي فضيلة

من إعداد الطالبتين:

* بوشلوح دنيا

* مريش كريمة

السنة الجامعية: 2022/2023

الملاحق

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن :
- من 20 إلى 30 سنة
- من 31 إلى 40 سنة
- من 41 إلى 50 سنة
- من 51 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسطة ثانوي جامعي
- 4- الرتبة الوظيفية : طبيب ممرض
- إداري عامل مهني
- 5- الخبرة الوظيفية :
- أقل من 05 سنوات
- من 5 سنوات إلى 10 سنوات
- من 11 سنوات إلى 15 سنة
- من 16 سنة إلى 20 سنة
- من 21 سنة إلى 25 سنة
- أكثر من 25 سنة

الملاحق

المحور الثاني : البرامج الإلكترونية و الدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

6- هل تستخدم البرامج الإلكترونية في القيام بمهامك داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية ؟

نعم لا

7- هل لديك القدرات المناسبة للاستخدام هذه البرامج الإلكترونية Logiciel ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم يرجع ذلك إلى :

- الشهادة المتحصل عليها
- التكوين الذي خضعت له داخل المؤسسة
- كلاهما معا

8- هل ترى بأن استخدام برامج الإلكترونية يقلل من الأخطاء عند القيام بالعمل ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم يرجع ذلك إلى :

- تنظيم الملفات
- سرعة الوصول إلى الملفات المحفوظة
- تخزين كل الوثائق و البيانات
- كلها معا

9- هل ترى بأن التغيير في التكنولوجيا المستخدمة في العمل الإلكتروني يؤثر على قدراتك على

استخدامها ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم :

- يزيد من مهاراتك
- يزيد من المرونة في العمل
- كلاهما معا

الملاحق

10- هل ترى بأن برمجيات المعلومات المستخدمة تتوافق مع متطلبات عمليات تسير المصالح المختلفة في المؤسسة ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك ؟

- السرعة في إيصال المعلومات
- السرعة في معالجة المشكلات
- وصول المعلومات في الوقت المناسب
- السرعة في إنجاز المهام
- كلها معا

11 - هل ترى بأن البرامج المستخدمة تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم لأنها تساعد على :

- الحصول على المعلومات في الوقت المناسب
- سهولة تحديد المشاكل
- معالجة المشاكل في أقل وقت وبأقل تكلفة
- كلها معا

12 - هل ترى بأن استخدام برامج الحاسب الألي يساهم في تسهيل تقديم الخدمة ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك ؟

- ربح الوقت
- أقل جهد
- سرعة الأداء
- الدقة في العمل
- كلها معا

13 - هل ترى بأن قواعد البيانات المستخدمة تساعد في توفير المعلومات اللازمة لتقديم خدمة أفضل ؟

الملاحق

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك :

- توثيق المعلومات
- سهولة الرجوع إلى المعلومات و البيانات عند الحاجة
- سهولة تبادل المعلومات
- كلها معا

14- هل ترى بأن تعدد البرامج المعلوماتية يساعد في إنجاز العمليات الإدارية المطلوبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ؟ كيف ذلك ؟

- سهولة التخطيط
- التنظيم
- التنسيق
- التوجيه
- الرقابة
- كلها معا

15- هل تتصف البرامج المثبتة في أجهزة الحاسوب في المؤسسة العمومية الاستشفائية

بسهولة الاستخدام بالنسبة لكل موظف ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بلا هذا راجع إلى

- عدم تلقي تكوين مناسب
- لا تتناسب مع مؤهلاتك
- لأنها برامج معقدة
- كلها معا

16- هل ترى أن استخدام أجهزة المعلوماتية يساهم في توفير الجهد المبذول ؟

نعم لا

الملاحق

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك ؟

- سهولة الحصول على المعلومات
- سهولة الحفظ و التخزين
- توفير البيانات بصورة فورية
- كلها معا

17- هل ترى بأن البرامج الإلكترونية المستخدمة في مؤسستك تساعد على تقديم خدمة

في أقل وقت ممكن؟

- نعم
- لا

18 - هل تتلاءم البرامج المستخدمة في الرقمنة مع تقديم أفضل الخدمات بالمؤسسة؟

- نعم
- لا

-إذا كانت الاجابة بنعم فيما يتمثل ذلك؟

- رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة
- التقليل من الضغوطات في العمل
- الأداء الجيد
- كلها معا

19 - هل تعتقد بأن برامج المعلومات تساهم في تحقيق جودة الخدمة بالقطاع الصحي ؟

- نعم
- لا

-في حالة الإجابة بلا هل هذا راجع إلى :

- صعوبة الاستخدام
- نقص الإمكانيات
- نقص التكوين
- كلها معا

20- هل ترى بأن الأجهزة المتاحة تعمل على الاستجابة الضرورية لتقديم الخدمات بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية؟

- نعم
- لا

الملاحق

في حالة الإجابة بلا هل هذا راجع إلى :

- نقص في المعدات
- نقص العمل بالشبكات
- كلها معا

المحور الثالث: الإدارة الإلكترونية والسرعة في الإنجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

21- برأيك هل تساهم الإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة الخدمة بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية

- نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك ؟

- التكفل الأمثل بالمريض
- تقليص الجهد
- خفض التكلفة
- سرعة الأداء
- كلها معا

22- هل ترى بأن الإدارة الإلكترونية تحقق الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى ؟

- نعم لا

23- هل يساعد توفر الملفات الإلكترونية للمريض على تحسين الخدمات المقدمة في المؤسسة

العمومية الاستشفائية ؟

- نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هذا راجع إلى :

- توفر المعلومات المسبقة عن المريض
- سهولة التشخيص
- كلاهما معا

24- هل ترى بأن إدخال التقنيات الرقمية يؤدي إلى زيادة التواصل بين الإدارة و المريض.؟

الملاحق

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم يظهر ذلك في :

- وصول المعلومات إلى المريض في الوقت المناسب
- معرفة الإدارة لاحتياجات المريض
- كلهما معا

25- هل ترى بأن المؤسسة تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب إلى

مختلف الأقسام ؟

نعم لا

26- كيف تقيم مستوى تقديم الخدمة عن طريق الإدارة الرقمية ؟

جيد متوسط ضعيف

27- حسب رأيك هل أحدثت الإدارة الإلكترونية تجديدا في مستوى تقديم الخدمات ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك ؟

- تقديم خدمات أفضل
- سرعة تكفل بالمرضى
- تقليل من الأخطاء في العمل
- كلها معا

28- هل تعتقد بأن تطوير البنية المعلوماتية للمؤسسة يحسن من مستوى تقديم الخدمات ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم يتمثل ذلك ؟

- سرعة تبادل المعلومات
- تقليص وقت الانتظار بالنسبة للمريض
- التكفل الأمثل بالحالات المستعجلة
- تقديم الخدمة الصحية الأمثل للمريض

الملاحق

- كلها معا

29- هل تعتقد بأن استخدام الرقمنة قد أدى إلى تحسين الأداء بمؤسستكم؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك :

- تحقيق السرعة في إنجاز المهام

- تقديم أفضل للخدمات

- ربح الوقت

- تقليص التكلفة

- كلها معا

30- برأيك هل أدت رقمنة العمل الإداري إلى تقليص المدة المطلوبة للإنجاز العمل؟

نعم لا

31- هل توجد صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟

نعم لا

32- هل ترى بأن تطبيق الإدارة الرقمية يعمل على الوصول للبيانات بدقة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا راجع إلى :

- طبيعة التخزين في الحواسيب

- سهولة الرجوع إلى البيانات

- كلاهما معا

المحور الرابع : تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

33- ماهي الوسيلة التي تستخدمها في القيام بعملك؟

الحاسوب الفاكس الهاتف

الأنترنت الإيميل الأنترنت كلها معا

الملاحق

34- هل ترى بأن استخدام التقنيات الحديثة يساعد دائما على الاستجابة لاحتياجات

المرضى؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟

-تقديم خدمات علاجية فورية

-التكفل الأمثل بالحالات المستعجلة

-كلاهما معا

35- هل ترى بأن وسائل الاتصالات الحديثة في العمل تعمل على تعزيز العناية الصحية

للمرضى؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم يتمثل ذلك في :

-توفير المعلومات اللازمة عن المريض

-التواصل مع مختلف المصالح وتقديم الأفضل للمريض

-كلاهما معا

36- هل ترى بأن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تخفيض تكاليف الرعاية الصحية؟

نعم لا

37- برأيك هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في التقليل من الأخطاء الطبية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم لأنها تساعد في :

-دقة التشخيص

-التكفل الأمثل بالمريض

-كلاهما معا

38- هل ترى بأن تكنولوجيا المعلومات تساعد في حفظ السجل الطبي للمريض وسهولة

الوصول إليه؟

نعم لا

الملاحق

في حالة الإجابة بنعم هل هذا راجع إلى :

- كبر مساحة التخزين
- طبيعة العمل الإلكتروني التقني
- كلاهما معا

39- هل ترى بأن تكنولوجيا الاتصال تسهل من عملية التنسيق بين مختلف المؤسسات

الصحية ؟

- نعم لا

في الحالة الإجابة بنعم فيما يساعد هذا التنسيق ؟

- الاستفادة من التجارب والخبرات في مجال التكفل بالمريض
- تبادل المعارف و الخبرات بين المؤسسات
- إيجاد حلول مناسبة للمرضى
- كلها معا

40- هل ترى بأن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تلبية احتياجات المرضى ؟

- نعم لا

41- برأيك هل تسمح التقنيات الالكترونية الحديثة بتسهيل الحصول على الرعاية الصحية

الجيدة؟

- نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

- السرعة في التكفل بالمرضى
- الدقة في الأداء والتشخيص
- كلاهما معا

42- برأيك هل تساهم تكنولوجيا الاتصالات في ضبط المواعيد للتكفل بالحالات الاستعجالية؟

- نعم لا

الملاحق

43- في رأيك ما هي دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في مؤسستك ؟

-سهولة القيام بالعمل

-التقليل من الوثائق الإدارية

-الحصول على معلومات دقيقة للمريض

-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

-القضاء على نقائص الإدارة التقليدية

-كلها معا

الملاحق

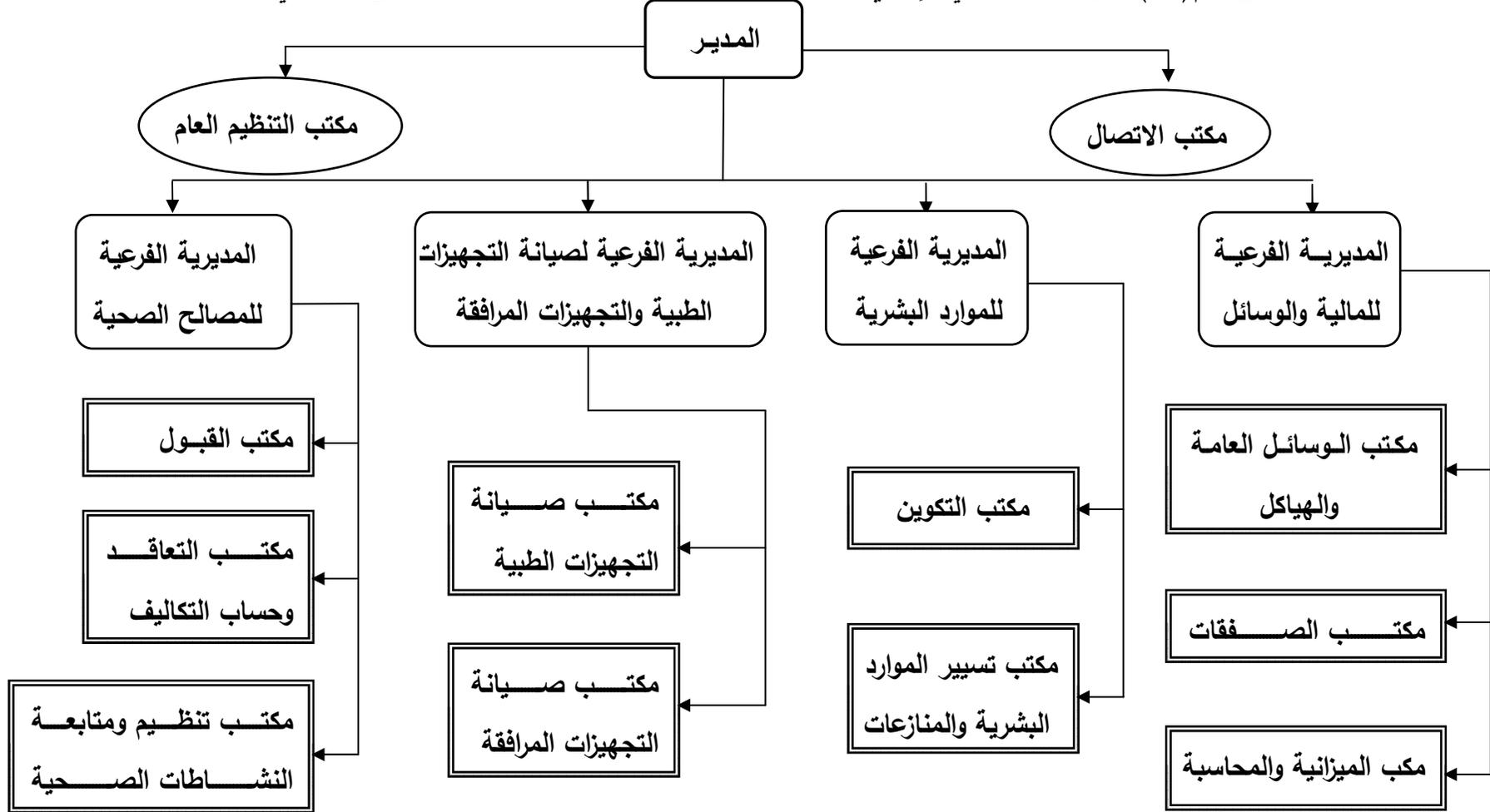
الملحق رقم(02): يبين استجابات المحكمين نحو بنود الاستبيان وقيم صدقها:

قيمة الصدق	رأي المحكمين		المحكمين البنود
	لا يقيس	يقيس	
1	0	2	01
1	0	2	02
1	0	2	03
1	0	2	04
1	0	2	05
1	0	2	06
1	0	2	07
1	0	2	08
0	1	1	09
1	0	2	10
1	0	2	11
1	0	2	12
1	0	2	13
0	1	1	14
1	0	2	15
0	1	1	16
0	1	1	17
0	1	1	18
1	0	2	19
1	0	2	20
1	0	2	21
0	1	1	22
0	1	1	23
1	0	2	24
1	0	2	25
0	1	1	26

الملاحق

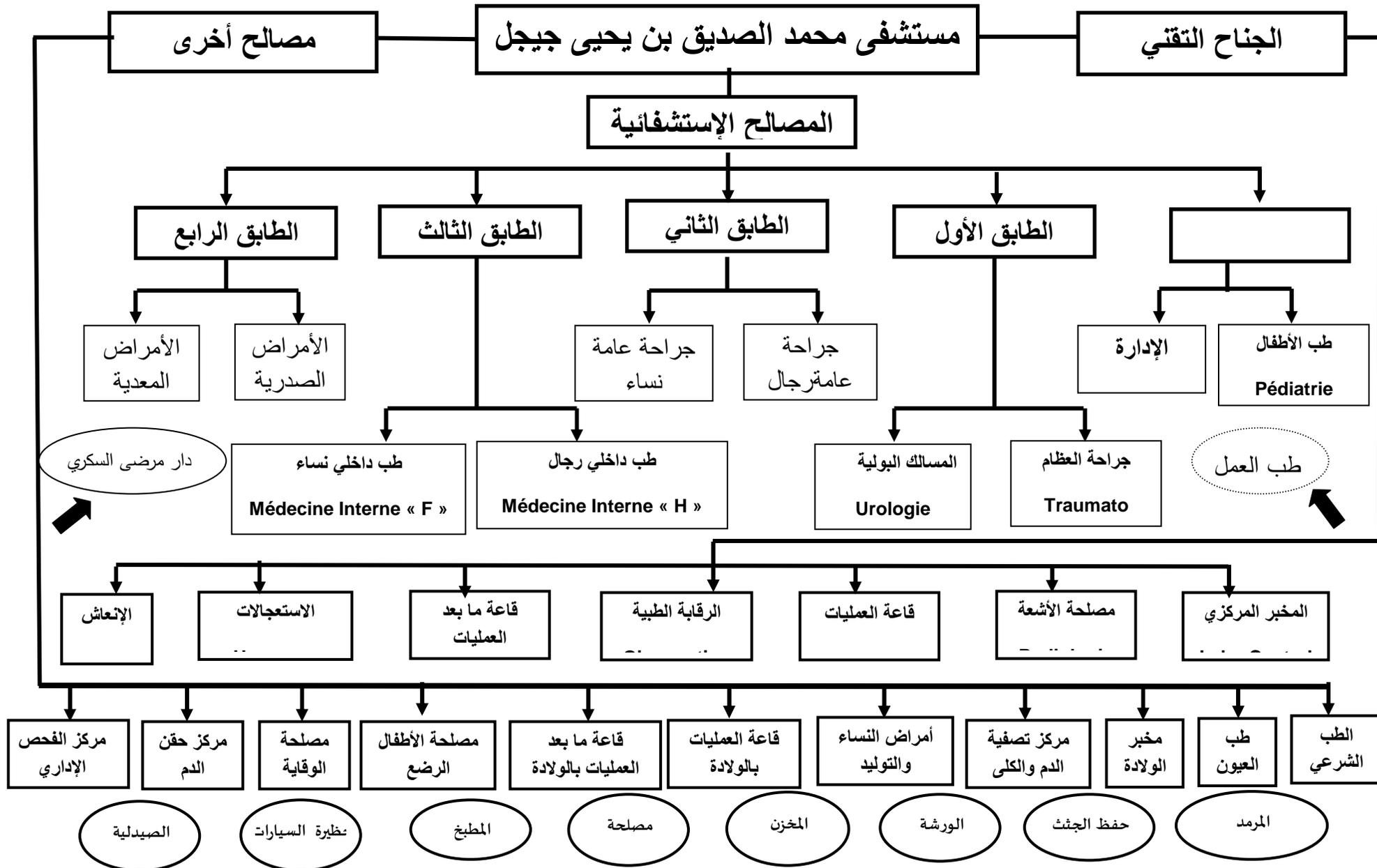
0	1	1	27
1	2	0	28
1	0	2	29
0	1	1	30
0	1	1	31
1	0	2	32
1	0	2	33
0	1	1	34
1	0	2	35
1	0	2	36
1	0	2	37
1	0	2	38
1	0	2	39
0	1	1	40
1	0	2	41
1	0	2	42
1	0	2	43
43			عدد البنود
30			مج، ص، م
$0.69 = \frac{\text{مجموع محتوى البنود}}{\text{عدد البنود}} = \frac{30}{43} = \text{مج، ص، م}$			

الملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية طبقا للقرار الوزاري المشترك المتضمن التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، وتطبيقا لأحكام المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى الموافق لـ 19 ماي 2007.

الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي للمصالح استشفائية والجناح التقني



ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

1- ملخص باللغة العربية.

2- ملخص باللغة الإنجليزية.

1- باللغة العربية:

تتمحور إشكالية الدراسة حول رقمنة العمل الإداري وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، انطلاقاً من افتراض أن لرقمنة العمل الإداري دور في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

وقد انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: ما دور رقمنة العمل في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

وهو التساؤل الرئيسي الذي تفرعت عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1- كيف تساهم البرامج الإلكترونية المستخدمة في تحقيق الدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

2- كيف تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق السرعة في إنجاز المهام داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

3- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

وبناءً على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: تؤدي رقمنة الاداري إلى تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

ملخص الدراسة

الفرضيات الفرعية:

- 1- تساهم البرامج الالكترونية المستخدمة في تحقيق الدقة في العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.
 - 2- تعمل الادارة الالكترونية على تحقيق سرعة انجاز المهام في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
 - 3- تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- هذا وقد تكونت عينة الدراسة من 109 موظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي -جيجل- تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية المنتظمة، كما اتبع في انجاز هذا البحث المنهج الوصفي، أما فيما يخص تقنيات البحث الميداني فقد استخدمت الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات إلى جانب الملاحظة والمقابلة، وتم تحليل البيانات بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية.
- ومن تم توصلت الدراسة الحالية إلى نتيجة عامة مفادها تؤدي رقمنة العمل الإداري إلى تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- ختمت الدراسة بمجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها، مع تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات التي قد تكون مهمة لمعالجة الظاهرة المدروسة مستقبلا.

Abstract

2-Abstract:

The study revolves around the digitization of administrative work and service quality in the public hospital institution, based on the assumption that digitization of administrative work plays a role in achieving service quality in the public hospital institution.

the main question that arose from this is:

What is the role of digitization of work in achieving service quality in the public hospital institution?

this leads to the following sub-questions:

How are your electronic programs used to achieve accuracy in work in the public hospital institution?

How does electronic management contribute to achieving speed in task completion within the public hospital institution ?

How does information technology contribute to achieving healthcare in the public hospital institution ?

the study sample consisted of 109 employees of Mohamed Seddik Ben Yahia public hospital in Jijel, who were selected using random sampling. As for the research techniques, a questionnaire was used as the main data collection tool, along with observation and interviews. Data analysis was conducted using frequencies and percentages.

the current study concluded that digitization of administrative work leads to achieving service quality in the public hospital institution. the study concluded with a set of recommendations and suggestions that may be important for addressing the studied phenomenon.