

جامعة عبد الحميد ابن باديس

مستغانم



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الرعاية الصحية

_دراسة ميدانية في عيادة "الكنوز" بولاية تلمسان-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإنسانية

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالب(ة):

زناتي عبد إله

لشأن وضعها
في المكتبة
إشراف الأستاذ(ة)
د. بوعلمامة العربي
جامعة مستغانم

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الأستاذ(ة)
رئيسا		
مشرفا، مقرا		
عضوا، ممتحنا		

السنة الجامعية: 2023 / 2024

جامعة عبد الحميد ابن باديس

مستغانم



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الرعاية الصحية

_دراسة ميدانية في عيادة "الكنوز" بولاية تلمسان-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإنسانية

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ (ة) :

د. بوعمامة العربي

إعداد الطالب(ة):

زناتي عبد إله

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الأستاذ (ة)
رئيسا		
مشرفا، مقورا		
عضوا، ممتحنا		

السنة الجامعية: 2023 / 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بكل الحب والوفاء
، أهدي هذا العمل المتواضع
إلى روح جدتي الغالية،
رحمها الله وأسكنها فسيح جناته.

إلى والديّ العزيزين، اللذين دعما مسيرتي
منذ البداية لولا تضحيتهما
وجهودهما لما كنت
وصلت إلى هذه المرحلة.
أسأل الله أن
يبارك في حياتهما
ويجزيهما عني كل خير.

وإلى عائلة **زناتي** الكريمة
، التي كانت دوماً سنداً لي
، شكراً لكم على كل الدعم والمحبة.

شكر

بدايةً، أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان
لوالديّ العزيزين. لقد كان لدعمكما
المستمر، وحبكما اللامحدود،
وتشجيعكما الدائم، الأثر الكبير في
نجاحي ووصولي إلى هذه المرحلة من
حياتي الأكاديمية. لولا تضحياتكما
وجهودكما لما استطعت تحقيق هذا
الإنجاز. أدعو الله أن يطيل في أعماركما
ويجزيكما عني كل خير.

كما أود أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير
إلى أساتذتي الكرام، الذين كانوا نبراساً
لي في هذه الرحلة العلمية. لقد تعلمت
منكم الكثير، وساهمتم في تشكيل
معرفتي وتوسيع مداركي. شكراً لكم
على صبركم وتفانيكم في نقل العلم.

وأخص بالشكر والتقدير أستاذي
المشرف، د. بوعمامة العربي لقد كنت
دوماً مرشداً كريماً وداعماً لي في كل
خطوة. كلماتك الحكيمة وإرشاداتك
القيمة كان لها بالغ الأثر في توجيه بحثي
نحو الأفضل. أشكرك من أعماق قلبي
على كل ما قدمته لي من نصائح
وإرشادات، وعلى تحملك وصبرك في
متابعة عملي حتى اكتماله.

لكم جميعاً كل الاحترام والتقدير.

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية و تم اخيار المؤسسة الإستشفائية الكنوز بالرمشي في ولاية تلمسان لتكون محل دراسة حيث تمت معالجة إشكالية: هل هناك ممارسة فعلية لتطبيق عملية التحول الرقمي في مجال الصحة ؟

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي و قد تمثلت في الإستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة المتمثلة في 30 موظف في عيادة الكنوز الاستشفائية في ولاية تلمسان كشفت لنا هذه الدراسة أن للتحول الرقمي دور كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال النتائج التي تحصلنا عليها و المتمثلة في أن التحول الرقمي مطبق بشكل فعلي في عيادة الكنوز الاستشفائية بولاية تلمسان. ، كما يساهم في بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ، الرقمنة ، الصحة ، التكنولوجيا

Abstract:

This study aimed to know the role of transformation in improving the quality of health care and financing the Treasures Walking Digital Hospital Foundation in the state of Tamsin Abdah, partly a study where the problem is addressed: Is there an actual practice of digital transformation medicine in the field of health?

In our study, we were presented on the descriptive-analytical path and it was represented in a statement that was found in the Al-Kunouz Hospital Clinic in the state of Tlemcen.

Therefore, this study shows us that transformation has a major role in improving the quality of health transformation through the results that we obtain digitally and their extension in that digital is actually applied in the Konouz and Hospital Clinics and Tlemcen. In addition, it greatly improves the quality of health services provided at the clinic.

Keywords: digital transformation, digitization, health, technology



فهرس المحتويات



أ.....مقدمة:

4.....الإطار المنهجي

الفصل الأول: التأسيس النظري للتحويل الرقمي

19.....تمهيد:

20.....المبحث الأول: عموميات حول التحويل الرقمي

20.....المطلب الأول: تعريف التحويل الرقمي

21.....المطلب الثاني: أهمية وأهداف التحويل الرقمي

22.....المطلب الثالث: تطبيق التحويل الرقمي

24.....المبحث الثاني : خطوات التحويل الرقمي وأبعاده و معيقاته

24.....المطلب الأول : خطوات التحويل الرقمي

25.....المطلب الثاني : أبعاد التحويل الرقمي :

27.....المطلب الثالث : معيقات التحويل الرقمي

29.....خلاصة الفصل :

الفصل الثاني : مدخل عام لماهية الخدمات الصحية وكيفية استخدام التكنولوجيا فيها

31.....تمهيد:

فهرس المحتويات

- 32المبحث الأول : مفاهيم حول الخدمات الصحية
- 32المطلب الأول : مفهوم الصحة
- 34المطلب الثاني : تعريف الخدمات الصحية
- 35المطلب الثالث : خصائص الخدمات الصحية:
- 35المبحث الثاني : ماهية إستخدامات التكنولوجيا في مجال الخدمات الصحية
- 36المطلب الأول : إستخدامات التكنولوجيا في مجال الخدمات الصحية
- 38المطلب الثاني : أثر استخدام التكنولوجيا في مجال الصحة
- 39المطلب الثالث : مزايا استخدامات التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية
- 40المبحث الثالث : نظرية الإعتماد على وسائل الإعلام وعلاقتها بالرقمنة
- 41المطلب الأول : نشأة نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام
- 42المطلب الثاني: فروض نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام
- 44المطلب الثالث : تطبيقات نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في الرقمنة
- 47 خلاصة الفصل :
- 48الفصل الثالث : الجانب التطبيقي
- 49تمهيد:
- 50المبحث الأول : تقديم المؤسسة المستقبلية
- 50المطلب الأول : تعريف المؤسسة المستقبلية

فهرس المحتويات

50	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي
50	المطلب الثالث : مصالح و خدمات المؤسسات
53	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة
53	المطلب : المنهج المستخدم
53	المطلب الثاني :مجتمع وعينة الدراسة
53	المطلب الثالث : متغيرات الدراسة و أدواتها
57	المبحث الثالث : عرض و تحليل و مناقشة النتائج
57	المطلب الأول : عرض و تحليل النتائج
82	خاتمة
85	قائمة المراجع
88	الملاحق



فهرس الجداول والأشكال والملاحق



فهرس الجداول والأشكال والملحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح جنس المبحوثين	54
02	يوضح سن المبحوثين	54
03	يمثل وظيفة المبحوثين	55
04	يوضح خبرة المبحوثين	55
05	يمثل السؤال الأول: هل تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز المهام المطلوبة؟	56
06	يمثل السؤال الثاني: هل تمتاز الحواسيب وملحقاتها الموجودة في المؤسسة بالحدائة والتطور بشكل مستمر.؟	57
07	يمثل السؤال الثالث: هل ترى بأن التحول الرقمي سهل عليك العمل كثيرا؟	59
08	يمثل السؤال الرابع: هل التحول الرقمي يسهم في تحسين إدارة البيانات و المعلومات؟	60
09	السؤال الخامس يمثل : هل يمكن للتحول الرقمي التقليل من التكاليف التشغيلية ؟	62
10	يمثل السؤال السادس: هل يمكن للتحول الرقمي زيادة الابتكار وسرعة التطوير؟	63
11	يمثل السؤال السابع : التحول الرقمي يحسن القدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات؟	65
12	يمثل السؤال الثامن: هل تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحسين توفير الرعاية الصحية ؟	67
13	يمثل السؤال التاسع : التكنولوجيا الرقمية سهلت تبادل المعلومات بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى ؟	68
14	يمثل السؤال العاشر : هل التكنولوجيا الرقمية عززت دقة التشخيص وخطط العلاج؟	70
15	يمثل السؤال الحادي عشر : التكنولوجيا الرقمية تستعمل لتحسين	71

فهرس الجداول والأشكال والملاحق

	متابعة الحالة الصحية للمرضى عن بعد؟	
73	يمثل السؤال الثاني عشر : توفر التكنولوجيا الرقمية تطبيقات صحية متنقلة للمرضى لمتابعة حالتهم وممارسة العادات الصحية؟	16
75	السؤال الثالث عشر يمثل: تستعمل التكنولوجيا الرقمية لتقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى؟	17

فهرس الجداول والأشكال والملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
57	الشكل 01 يمثل جواب السؤال الأول	01
58	الشكل 02 يمثل جواب الثاني	02
60	الشكل 03 يمثل جواب السؤال الثالث	03
61	الشكل 04 يمثل جواب السؤال الرابع	04
63	الشكل 05 جواب السؤال الخامس	05
64	الشكل 06 جواب السؤال السادس	06
66	الشكل 07 جواب السؤال السابع	07
68	الشكل 08 جواب السؤال الثامن	08
69	الشكل 09 جواب السؤال التاسع	09
71	الشكل 10 جواب السؤال العاشر	10
72	الشكل 11 جواب السؤال الحادي عشر	11
75	الشكل 12 جواب السؤال الثاني عشر	12
76	الشكل 13 جواب الثاني الثالث عشر	13



مقدمة



مقدمة:

في عصرنا الحديث، يمثل التحول الرقمي ثورة تقنية أحدثت تغييرًا جذريًا في مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك القطاع الصحي، أصبح استخدام التكنولوجيا الرقمية ضرورة ملحة لتحسين جودة الرعاية الصحية وتسهيل الوصول إلى الخدمات الطبية، كما يُعد التحول الرقمي في مجال الصحة أداة قوية لتحقيق التقدم والابتكار في تقديم الخدمات الصحية، من خلال تبني السجلات الطبية الإلكترونية، وتحليل البيانات الصحية، واستخدام التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة.

و يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية، مع التركيز بشكل خاص على السجلات الطبية الإلكترونية وكيفية تحسينها للخدمات الصحية، كما سنستعرض فيه أهمية التحول الرقمي في المجال الصحي، والخطوات المتبعة لتحقيق هذا التحول، والتحديات التي قد تواجه هذه العملية، بالإضافة إلى الحلول الممكنة للتغلب عليها.

حيث أن التحول الرقمي ليس مجرد نقل المعلومات من الصيغ الورقية إلى الصيغ الإلكترونية، بل هو عملية شاملة تتضمن تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير طرق جديدة لتقديم الرعاية الصحية، وزيادة التواصل بين مقدمي الرعاية والمرضى، ومن هنا، تأتي أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الفوائد والتحديات التي تصاحب التحول الرقمي في المجال الصحي، وكيفية تحقيق أقصى استفادة من هذه التقنية لتحسين جودة الحياة والرعاية الصحية.

من خلال ما سبق اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات وتحليلها لفهم واقع التحول الرقمي في المجال الصحي وآثاره على جودة الرعاية الصحية

حدود الدراسة:

❖ حدود مكانية: المؤسسة الإستشفائية الكنوز الرمشي _ تلمسان

❖ حدود زمانية: تمت الدراسة خلال الفترة 2024 / 02/23 ، 2024/04/21

المنهج المستخدم :

ان اختيار المنهج المناسب في مجال البحث العلمي يعتمد بالأساس على طبيعة المشكلة في حد ذاتها، ولقد تم تقديم المنهج الوصفي باعتباره أكثر ملاءمة للظاهرة، ويمكن من خلاله تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، حيث أنه دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة معينة وفي مكان وتحت ظروف طبيعية معينة. ويعرف المنهج الوصفي " بأنه كل استقصاء ينص على ظاهرة من الظواهر كما هي في الوقت الحاضر بقصد تشخيصها، كشف جوانبها وتحديد العلاقة بين عناصرها ويتم هذا عن طريق جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها ثم الاستنتاج، وأهم أدوات هذا المنهج الملاحظة، المقابلة، الاستبيان". (راتب،، البحث العلمي في التربية الرياضية وعلم النفس، 1999، صفحة 218)

وانطلاقاً من هذا فقد ارتأينا في دراستنا هذه دور التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية فقسمنا بحثنا هذا إلى إطار المنهجي ثلاث فصول فصول :

الإطار المنهجي و تضمن الإشكالية و السؤال الرئيسي و الأسئلة الفرعية و الفرضيات و الدوافع و الأهمية و الأهداف و الدراسات السابقة .

والفصل الأول فسنتناول فيه تعريف التحول الرقمي و أهمية وأهداف التحول الرقمي و تطبيقاته خطوات التحول الرقمي و أبعاد التحول الرقمي و معيقات التحول الرقمي.

مقدمة

و الفصل الثاني حول مدخل عام لماهية الخدمات الصحية وكيفية استخدام التكنولوجيا فيها وسنتطرق فيه

الى مفهوم الصحة و استخدامات التكنولوجيا فيها

أما الفصل الثالث : فهو الجانب التطبيقي



الإطار المنهجي



إشكالية الدراسة :

في عصرنا الحالي، تمثل الرقمنة لغة العصر التي تتخطى حدود المعرفة التقليدية وتغزو كافة جوانب الحياة اليومية بطريقة لا مثيل لها. فقد أصبحت الرقمنة ليست مجرد مفهوماً بل واقعاً لا يمكن تجاهله، إذ تتراكم تأثيراتها على كافة المجالات البشرية سواء في الاقتصاد، التعليم، الصحة، الاتصالات، أو حتى السياسة والثقافة.

فمن خلال تحويل المعلومات والعمليات إلى صيغ رقمية، ساهمت الرقمنة في تبسيط العمليات اليومية وزيادة كفاءة الأداء في مختلف المجالات. فهي جعلت التواصل أسرع وأسهل من خلال الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، ومكنت من توسيع نطاق الوصول إلى المعرفة والتعليم من خلال الموارد الرقمية والتعليم عن بعد.

و أصبح الآن بفضل الصحة الرقمية، يمكن رصد البيانات الصحية بدقة وتحليلها لتقديم رعاية صحية أفضل وأكثر فعالية. وفي المجال الاقتصادي، تمثل الرقمنة ثورة في طرق التجارة والأعمال، حيث أصبحت التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت جزءاً لا يتجزأ من الاقتصاد العالمي. ومع تطور التقنيات الذكية مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات، فإن الرقمنة تفتح آفاقاً جديدة للابتكار والتطوير في مختلف المجالات. إنها ليست مجرد أداة تقنية، بل أصبحت تجربة حياة تتغير بها المجتمعات وتتحول إلى مجتمعات رقمية متقدمة ومتطورة.

كما يشهد قطاع الصحة حول العالم تحولاً رقمياً ثورياً يعكس طفرة التكنولوجيا التي تشهدها البشرية. فمن خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، تم تحويل كيفية تقديم الرعاية الصحية، وإدارة المعلومات الطبية، وتوفير الخدمات الصحية.

الإطار المنهجي

و بدأ التحول الرقمي في مجال الصحة بالانتقال من السجلات الطبية التقليدية إلى السجلات الطبية الإلكترونية، مما سهل عملية الوصول إلى المعلومات الطبية وتبادلها بين مختلف مقدمي الرعاية الصحية. بالإضافة إلى ذلك، شهدت التقنيات الرقمية تقدماً كبيراً في تطوير تطبيقات الصحة الرقمية، التي تساعد الأفراد على تتبع صحتهم وممارسة الرياضة وتناول الطعام بشكل صحي. كما تضم التحولات الرقمية في الصحة أيضاً استخدام التحليلات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الصحية، والتنبؤ بالأمراض، وتحسين عمليات تشخيص الأمراض وعلاجها. كما أصبحت التقنيات الطبية المتقدمة مثل الطباعة ثلاثية الأبعاد والجراحة بالروبوت جزءاً من الرعاية الصحية الحديثة، مما يساعد في تحسين دقة العمليات الجراحية وتقليل المخاطر لذلك فإن التحول الرقمي في مجال الصحة يعزز الكفاءة والجودة والوصول إلى الخدمات الصحية، ويمثل تطوراً مهماً في تحسين صحة الفرد ورفاهيته العامة.

طرح الإشكالية :

ما هو دور التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية؟

و هذا التساؤل بدوره يقودنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الجزئية تتمثل في :

_ فيما تتمثل إستخدامات التحول الرقمي في القطاع الصحي؟

_ ما هو أثر التحول الرقمي على الخدمات في مجال الصحة ؟

الفرضيات :

يطبق مجال الصحة عملية التحول الرقمي في التقارير الطبية الالكترونية و في تحسين جودة الرعاية الصحية .

الفرضيات الجزئية :

- _ يستخدم التحول الرقمي في إنجاز التقارير الطبية إلكترونيا و تحسين جودة الرعاية الصحية.
- _ تسهيل الخدمات الصحية و توفير الوقت و دقة التقارير الطبية.

دوافع اختيار الموضوع:

دوافع ذاتية :

- ادراك أهمية الصحة في حياة الأفراد والمجتمعات، ونرى في التحول الرقمي فرصة لتحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة الوصول إليها.
- الاهتمام بالتكنولوجيا و دورها في تحسين جودة الخدمات الصحية، ونرى في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة فعالة لتحقيق ذلك.
- التطور السريع والمستمر في مجال الصحة الرقمية والرغبة في فهم ومشاركة هذا التطور.
- يعتبر موضوع التحول الرقمي في مجال الصحة مجالاً بحثياً مثيراً يتيح لنا فرصاً لاستكشاف التحديات والفرص التي يواجهها ويقدمها هذا التحول.
- الرغبة في المساهمة في تطوير المجتمع من خلال توفير المعلومات والتوعية حول كيفية الاستفادة من التحول الرقمي في مجال الصحة.

➤ حب القطاع الصحي

دوافع موضوعية :

- يعتبر مجال الصحة أحد أهم المجالات التي تؤثر في جودة حياة الأفراد والمجتمعات، والتحول الرقمي يمثل وسيلة لتحسين الخدمات الصحية وتعزيز الوصول إليها.
- الصحة الرقمية تقدم فرصًا هائلة لتحسين التشخيص والعلاج وإدارة الرعاية الصحية بشكل أكثر كفاءة وفعالية.
- يسهم في زيادة الوعي الصحي للأفراد من خلال توفير المعلومات الصحية بشكل سهل ومباشر، مما يساعد على اتخاذ قرارات صحية مدركة.
- تساعد في تحسين إدارة الموارد الصحية، مثل تحسين توزيع الأطباء والمعدات الطبية وتوجيه الموارد إلى المناطق ذات الحاجة الأكبر.
- يوفر مجال الصحة الرقمية العديد من الفرص البحثية والابتكارية لفهم كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الرعاية الصحية وتلبية احتياجات المرضى ومقدمي الخدمات الصحية.

أهمية هذه الدراسة :

إن أهمية هذه الدراسة تنبع من أهمية القضية التي تعنى بها , ألا وهي التحول الرقمي في مجال الصحة و تتمثل في :

- يمكن للتحول الرقمي تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال تقديم خدمات صحية أكثر دقة وتخصيص العلاج وفقًا لاحتياجات كل فرد.

الإطار المنهجي

- يمكن للتكنولوجيا الرقمية توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات الصحية وتقليل الفجوات الصحية بين الشرائح المختلفة من المجتمع.
- يمكن أن يساهم التحول الرقمي في تحسين إدارة المعلومات الصحية وتبادلها بين مقدمي الرعاية الصحية، مما يزيد من كفاءة النظام الصحي بشكل عام.
- يمكن للتحول الرقمي أن يساعد في خفض تكاليف الرعاية الصحية وتحسين كفاءة العمليات الصحية من خلال التشخيص المبكر والعلاج الفعال.
- يوفر التحول الرقمي بيئة مثالية للابتكار والبحث العلمي في مجال الصحة، مما يمكن من اكتشاف حلول جديدة وتطوير تقنيات مبتكرة لتحسين الرعاية الصحية.

التحديد الإجرائي للمفاهيم :

تعريف الرقمنة لغة:

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات من شكلها التماثلي (مثل الصور أو الأصوات) إلى شكل رقمي (مثل الأرقام الثنائية). (مجاهد، 2021، صفحة 10)

تعريف الرقمنة اصطلاحاً :

هي عملية تحويل المعلومات من صيغتها التناظرية (مثل النصوص المكتوبة بخط اليد أو الصور الفوتوغرافية) إلى صيغتها الرقمية (مثل الرموز الثنائية). (الموحد، 2020)

التعريف الإجرائي :

هي عملية تحويل البيانات التناظرية إلى صيغة رقمية تتكون من أرقام صفر وواحد، وهي عملية أساسية في التكنولوجيا الحديثة. تشمل الرقمنة تحويل الصور والصوت والفيديو

الإطار المنهجي

والنصوص إلى تناظرات رقمية يمكن معالجتها وتخزينها ونقلها بسهولة باستخدام أجهزة الكمبيوتر والأنظمة الإلكترونية.

تعريف الصحة لغة:

حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً، وليس مجرد غياب المرض أو العجز. (العالمية، 1948)

تعريف الصحة إصطلاحاً :

"حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً، لا مجرد انعدام المرض أو العجز. (العالمية، 1948)

التعريف الإجرائي للصحة :

هي حالة عامة للجسم والعقل والروح تتميز بالسلامة والسلامة الجسدية والنفسية والاجتماعية. تشمل الصحة أيضاً القدرة على التكيف مع الظروف المحيطة وتحمل التحديات اليومية بكفاءة. تعتبر الصحة نتيجة لتوازن الجوانب الجسدية والعقلية والاجتماعية والروحية للفرد.

تعريف القطاع الصحي لغة :

يُعرّف القطاع الصحي بأنه "جميع المنظمات والمؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية والصيدليات."

تعريف القطاع الصحي إصطلاحا :

يشير مصطلح "القطاع الصحي" إلى مجموعة واسعة من المنظمات والخدمات التي تهدف إلى تعزيز صحة الفرد والمجتمع.

التعريف الإجرائي للقطاع الصحي :

القطاع الصحي هو جزء من الاقتصاد والمجتمع يهتم بتوفير الخدمات الصحية والرعاية الطبية للأفراد والمجتمع بشكل عام. يتضمن القطاع الصحي مجموعة واسعة من المؤسسات والمنظمات مثل المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية وشركات التأمين الصحي ومزودي الخدمات الطبية والصيدليات والمختبرات الطبية، ويهدف إلى تحسين صحة الفرد والمجتمع والوقاية من الأمراض وعلاجها وإدارة الأوضاع الطبية بشكل عام.

الدراسات السابقة :

دراسة حمزة بوتمانى حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية مسيلة مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير سنة 2021-2020:

وإشكالية موضوعه هي ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي بولاية المسيلة؟ وقد وضع مجموعة من الفرضيات وتمثلت في أنه يوجد استخدام جيد للرقمنة الذي يمثل التوجه الأبرز للإدارة العمومية في المرفق العمومي بالمسيلة، و الفرضية الثانية أن الرقمنة تؤثر على جودة الخدمات في المرفق العمومي متمثلا بالإدارة العمومية بولاية المسيلة ، وكان الهدف من دراسته هو الوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات

الإطار المنهجي

على المستوى المرفق العمومي ، وكذلك لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالاقتصاد الرقمي الجديد و التي تتسم بالتجديد المستمر والبحث بصفة دورية، والأدوات التي استخدمها لجمع البيانات هي الاستبيان الذي كان على مستخدمي بريد الجزائر بولاية

المسيلة، وتوصل في نهاية دراسته إلى أن هناك ارتباط وثيق بين الرقمنة و جودة الخدمات

دراسة فتيحة بوخيرة، حول دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي

مرباح 2018/2019:

حيث تمحورت الدراسة حول الإجابة على الإشكالية التالية: إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية سيدي خويلد؟ وقد

طرحت الباحثة الفرضيات التالية:

إدخال آلية الرقمنة في الخدمة العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات ورضا المواطن على مستوى

بلدية سيدي خويلد.

أدت عملية رقمنة الخدمات العمومية إلى تقريب الإدارة من المواطن على مستوى بلدية سيدي خويلد. - يعد المستوى العلمي للموظفين من أهم عوائق تطبيق الرقمنة ببلدية سيدي خويلد. ولقد خلصت الدراسة إلى أن إدخال الرقمنة في معالجة الملفات الخاصة بالوثائق البيومترية أثر كبير في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

دراسة الدكتور كثرثوم عتاب والدكتور مكي الدراجي مقال في مجلة الإجتهد القضائي جامعة محمد خيضر بسكرة حول رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد

للوئائق البيومترية كالية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر بلدية ورقلة:

وتمثلت إشكالية الدراسة حول ، كيف ساهمت رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوئائق البيومترية في البلديات من أجل تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ؟ ولإجابة على الإشكالية وضع الفرضيات التالي: التوظيف الجيد لرقمنة داخل الأجهزة الإدارية للجماعات المحلية يضمن تحسين الخدمة العمومية والفرضية الثانية هي توفير المتطلبات الأساسية للرقمنة يضمن التجسيد الفعلي لها ، وأهم النتائج التي توصل لها هي عدم التنسيق و التنظيم بين مختلف الشبابيك وغياب التكوين الجيد للأعوان وعدم التقيد باللوائح التي تضمنتها التشريعات المتعلقة بالجانب التنظيمي

_ دراسة نجاة صغيرو " تقييم جودة الخدمات الصحية " ، مذكرة مقدمة

للحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير من جامعة الحاج لخضر:

تناولت الموضوع تحت إشكالية " كيف يمكن تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية " إذ ركزت في دراستها على توضيح المفاهيم النظرية حول جودة الخدمات الصحية والتعرف على تقييم المرضى لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم

- دراسة نسيمة ضيف الله " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره

على تحسين جودة العملية التعليمية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا نظام ل

م د في علوم التسيير شعبة تسيير منظمة ، جامعة الحاج لخضر:

الإطار المنهجي

وقد تناولت الإشكالية التالية " ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة

العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية " إذ ركزت في دراستها على توضيح النظرية حول التعليم واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وتقييمها.

- دراسة وفاء سلطاني " تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجزائر وآليات تحسينها دراسة ميدانية بولاية باتنة " أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير ، شعبة تسيير المنظمات ، جامعة باتنة 1 :

بالإشكالية التالية " كيف يمكن تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجزائر ، وماهي آليات تحسينها "

أحمد وليد أبو شكر " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات ":

دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الخاصة في مدينة عمان من وجهة نظر الموظفين ، قدمت استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية قسم الأعمال الإلكترونية جامعة الشرق الأوسط وتكمن الإشكالية في هل هناك أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في الأردن على جودة خدمات هذه المستشفيات " وقد توصلت إلى النتائج التالية:

تم استخدام طريقة الاتساق الداخلي باستخدام إحصائيات العبارة لتحديد ثبات أسئلة الاستبانة ، فقد بلغ معامل كرونباخ ألفا قيمة مرتفعة ومناسبة لثبات أسئلة الاستبانة واتساقها.

الإطار المنهجي

أشارت نتائج المتوسطات للموظفين بأن جميع العبارات كانت نتائجها إيجابية لأن متوسطاتها أكبر من (3) وتعني (غير متأكد أو محايد) .

أما مجال الاستفادة من هذه الدراسات فهو :

1. الاطلاع على منهجية تلك الدراسات والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة

الحالية. 2. التعرف على الوسائل الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات، وتحديد الوسائل

الأكثر ملاءمة لاختبار

فرضيات البحث الحالي.

3. المساعدة في إعداد استبيان البحث.

4. المساعدة في انتقاء مراجع البحث الحالي

دراسة ... Ntandoyethu وآخرون . سنة 2019 ، بعنوان: العوامل

الأساسية للتحويل الرقمي التنظيمي الناجح:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحديد العوامل الداخلية و المؤثرة في نجاح التحويل الرقمي

المؤسسي و القائمة أساساً على تعزيز الثقافة الرقمية التركيز على العملاء، تطوير نماذج

الأعمال، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا باعتبارها الداعم الأساسي لتحقيق التحويل

الرقمي بهدف تحسين عمليات المنظمة وخدماتها لإرضاء عملائها، إستخدمت هذه الدراسة

إستبيان يتكون من (39) عاملاً محتملاً كأداة لجمع البيانات معتمدة في ذلك على مقياس

ليكارت الخماسي، كما تم إستخدام الوسائل الإحصائية التالية : معامل ألفا كرومباخ لثبات

الإستبيان المتوسط الحسابي، وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

الإطار المنهجي

- التركيز على العميل و إبتكار خدمات جديدة.

الحصول على الموارد اللازمة لدعم عملية التحول الرقمي

دراسة . Pelletier, Raymond, L. سنة 2020، بعنوان : تنسيق عملية

التحول الرقمي من خلال "الاستراتيجية كممارسة":

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على الأبعاد التي تحدد إستراتيجية التحول الرقمي في سياق

الشركات الصغيرة والمتوسطة و كيف تساهم هذه الأبعاد في تفعيل عملية (DT) و كيفية

إدارته من خلال إستراتيجية متماسكة مع التنسيق بين مختلف التقنيات الرقمية (17) ،

إعتمدت هذه الدراسة على منهج

دراسة الحالة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي :

- أكدت النتائج على قدرة الشركة على الإستجابة بشكل مناسب و في الوقت المناسب

للتغيرات المختلفة

- الإعتماد بشكل أساسي على الوسائل التقنية التي تخلق بها المؤسسة قيمة مضافة

للأعمال ، في ضوء وجود إستراتيجية واضحة للتحول الرقمي.

من خلال الدراسات السابقة استفدنا من الجوانب التالية :

_ الاستفادة من منهجيات تلك الدراسات في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية، مما يساعد في توجيه

البحث وتحديد النقاط الهامة والأساليب الفعّالة.

_ تحديد الوسائل الأكثر ملاءمة لاختبار فرضيات البحث الحالي، مما يساعد في جمع وتحليل

البيانات بطريقة دقيقة وموثوقة.

الإطار المنهجي

_ المساعدة في انتقاء المراجع والمصادر العلمية المناسبة، مما يعزز من مصداقية وقوة البحث العلمي.



الفصل الأول: التأسيس النظري للتحويل
الرقمي



تمهيد :

سنتناول هذا الفصل الجوانب النظرية للتحويل الرقمي، بدءاً من تعريفه وأهميته وأهدافه، مروراً بخطوات تطبيقه وأبعاده، وصولاً إلى التحديات التي تواجهه ، كما سنستعرض المفاهيم الأساسية للتحويل الرقمي، ونسلط الضوء على كيفية تطبيق هذه التحولات في المجال الصحي لتحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز الوصول إليها. كما سنتناول أبرز المعوقات التي قد تواجه عملية التحويل الرقمي وكيفية التغلب عليها لضمان نجاح هذه العملية وتحقيق الفوائد المرجوة منها.

المبحث الأول: عموميات حول التحول الرقمي

إن التحول الرقمي هو عملية تطبيق التقنيات الرقمية على جميع جوانب الحياة، سواء في القطاع العام أو الخاص، بهدف تحسين الخدمات والعمليات وزيادة الكفاءة والإنتاجية. يشمل التحول الرقمي استخدام تقنيات مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، والإنترنت، والبيانات الضخمة لتحسين العمليات وتحقيق أهداف النمو والتطوير من خلال التحسين المستمر، كما يمثل هذا التحول الرقمي تحديًا كبيرًا للمؤسسات، كما أنه يمثل تحديًا كبيرًا أيضًا. فرصة. الشركات والمؤسسات لأنها تستطيع تحسين الخدمة وتجربة العملاء وزيادة الإنتاجية والربحية وتقليل التكاليف والأعطال. ويتطلب التحول الرقمي تغييرات ثقافية وهيكلية داخل المنظمات، فضلا عن الاستثمارات في التكنولوجيا وتطوير مهارات الموظفين.

المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي

إن التحول الرقمي هو عملية إدخال التقنيات الرقمية واستخدامها على نطاق واسع في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، و تعددت تعاريفه و نميز منها الآتي :

تعتبر ظاهرة التحول الرقمي أو الرقمنة هي الأكثر وضوحا في العالم الحديث وتثير اهتمام العديد من المؤسسات وأصحاب المصلحة لدرجة أنها أصبحت مجالاً للعديد من النظريات والتفسيرات ومنتدى للنقاش لجميع المديرين والعلماء والمهتمين. المهنيين والفئات الاجتماعية الأكاديمية على الرغم من اختلاف بداياتهم وأهدافهم ووجهات نظرهم. ولذلك فقد حفز التحول الرقمي انتقال المؤسسات من البيئة الداخلية والمحلية إلى موقع مستقل ومتكامل مع البيئات الأخرى، مما له تأثير مباشر ويسبب التطور المستمر. يتطلب بناء التميز مساهمة جميع الأنشطة الوظيفية والإدارية والرقابية لخلق تفاعل طبيعي وتحفيز تغييرات جذرية تولد حركة تطوعية مستمرة وتنتج نوع من الاستقطاب الصحيح الذي يمثل قفزة مؤقتة تؤدي إلى اندماج المؤسسة الرائدة في العديد من القطاعات الاقتصادية . القطاعات. (محمد علي حسن شعلان، 2016 ، ص 49).

الفصل الأول : التأصيل النظري للتحويل الرقمي

كما يعرف التحويل الرقمي على أنه استخدام التقنيات الرقمية الحديثة مثل الهواتف المحمولة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وسلسلة الكتل وإنترنت الأشياء لتحقيق تحسينات كبيرة في الأعمال التجارية أو تحسين خدمة العملاء أو تبسيط العمليات أو إنشاء نماذج أعمال جديدة. ويشمل أيضًا رقمنة الشركات والاقتصاد، حيث تصبح المعلومات والاتصالات والموارد رقمية ومتربطة بشكل وثيق. (Leung S& Leung, 2015,p 04)

نستنتج من التعاريف السابقة أن التحويل الرقمي هو عملية شاملة تتضمن تطبيق التكنولوجيا الرقمية على جميع جوانب عمليات الشركة، بدءًا من العمليات الداخلية ووصولاً إلى خدمة العملاء ونماذج الأعمال. الهدف من هذا التحويل هو تحسين كفاءة الشركة وفعاليتها، وخلق قيمة جديدة للعملاء والحصول على ميزة تنافسية في السوق.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف التحويل الرقمي

يعتبر التحويل الرقمي من أهم العوامل المؤثرة في تطور المجتمعات والاقتصادات والعديد من القطاعات. في العصر الحديث .

1_ أهمية التحويل الرقمي :

تتمثل أهمية التحويل الرقمي في :

- ✓ تحسين جودة و كفاءة سير العمل اليومي و اختصار الوقت .
- ✓ جعل استخدام الخدمات الجديدة أسهل وأسرع وأكثر مرونة.
- ✓ رفع مستوى الشفافية والحوكمة يساهم في تقليل الأخطاء والإنفاق بشكل ملحوظ.
- ✓ كما أن زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات تسهم في تحقيق استمرارية الأعمال وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

الفصل الأول : التأسيس النظري للتحويل الرقمي

✓ وجود فرصة للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل.

✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. (سامية خواثره، 2021 ، ص 110-111)

2 _ أهداف التحويل الرقمي :

للتحويل الرقمي أهداف عديدة منها :

✓ إمكانية نقل المعلومات بالتفصيل وبسلاسة بين الإدارات المختلفة، وضمان دقة البيانات يساهم في زيادة مستوى الثقة في صحة البيانات المتبادلة وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي.

✓ مع توفر المعلومات بنسختها الرقمية، يتم اختصار الإجراءات الإدارية وتقليل الأعمال الورقية، مما يزيل الحاجة إلى نسخ من المستندات الورقية التي كانت مطلوبة سابقاً.

✓ تحقيق الاستفادة القصوى من طاقات العمل: عند تحويل المعلومات إلى صيغة رقمية واستخدامها مراراً وتكراراً بوساطة الحواسيب، يمكن للعمال توجيه طاقاتهم نحو مهام أكثر فعالية وإنتاجية.

✓ تحقيق زيادة في الإنتاجية وتقليل التكاليف في الأداء من خلال استخدام التكنولوجيا المعتمدة على شبكات المعلومات، وتطوير طرق أفضل لمشاركة المواطنين في عملية التنفيذ. (طلق عوض الله أسواط، 2022 ، ص 654)

المطلب الثالث: تطبيق التحويل الرقمي

في العصر الحالي، يعتبر التحويل الرقمي ضرورة حتمية للمؤسسات والمنظمات التي تسعى للبقاء على قيد الحياة والتنافسية في سوق العمل العالمي المتطور. يعد تطبيق التحويل الرقمي أمراً لا

الفصل الأول : التأصيل النظري للتحويل الرقمي

غنى عنه في تحسين العمليات وزيادة الكفاءة والإنتاجية، بالإضافة إلى توفير تجارب أفضل للعملاء والمستفيدين كما أن التحويل الرقمي هو عملية انتقالية تحدث في منظمة تعتمد على ترسانة من التقنيات و البيانات. فضلا عن عامل الموارد البشرية الذي يمثل، إلى جانب العمليات، حلقة مهمة في هذا التحويل و يطبق عن طريق :

أ_ التقنيات :

يعتمد التحويل الرقمي على الأجهزة والبرامج، والحوسبة السحابية، والأجهزة المحمولة، والمنصات عبر الإنترنت، والشبكات الاجتماعية وتقنيات الدليل المستندة إلى الموقع، والتفاعل المتقدم بين الإنسان والآلة، والمصادقة والشفاعة، والاحتيايل، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والأبعاد، وأجهزة الاستشعار الذكية والتكبير. من الواقع. ومعدات للاستهلاك والتحليل. خوارزميات ضخمة ومتقدمة وتفاعل المستخدم والأنظمة البيئية لجمع البيانات. (المطرف، 2020، ص 193)

ب_ البيانات :

يجب أن تشارك المنظمات في إدارة البيانات وتحليلها بشكل منتظم وفعال لضمان الحصول على بيانات نوعية موثوقة وكاملة باستخدام الحلول والأدوات المناسبة للتحليل الإحصائي واستخراج البيانات والتنبؤ بالمستقبل. يجب مراقبة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها واستخدامها بما يتوافق مع أهداف المنظمة و توقعاتها. المنظمة وتوقعاتها. (البار و المرحي، 2018 ص 04)

ج _ الموارد البشرية :

يعتبر العامل البشري عنصرا هاما في عملية التحويل الرقمي وتحسين الذكاء الرقمي للمنظمة، ولهذا يجب على المديرين تمكين موظفي المؤسسة التي تنفذ التحويل الرقمي من تطوير مهاراتهم

الفصل الأول : التأصيل النظري للتحول الرقمي

الفردية. أكبر المعوقات التي تحول دون نجاح تنفيذ برامج التحول وتحقيق الأهداف المرجوة. التنفيذ الناجح لبرامج التحول وتحقيق الأهداف المحددة. (بار و المرچبي , نفس المرجع السابق)

د_ العمليات :

ولضمان التنفيذ الأمثل للتحويل الرقمي، يجب على الشركات إنشاء بنية تكنولوجية فعالة يمكنها تحسين الأداء الداخلي والخارجي. يتضمن ذلك إنشاء بنية تقنية تتضمن سياسات وإجراءات تغطي جميع الأنشطة والعمليات التجارية المتعلقة بالتكنولوجيا والتطبيقات و التطبيقات المطلوبة. . البيانات التي تم إنشاؤها. العملية. (سلامي و بوشي، 2019 و ص 952-953)

المبحث الثاني : خطوات التحول الرقمي وأبعاده و معيقاته

التحول الرقمي هو عملية شاملة تتضمن خطوات وتحديات وأبعاد متعددة. لفهم هذه العملية بشكل أفضل، يمكن تقسيمها إلى عدة جوانب حيث تحتاج المنظمات إلى تقييم حالتها الرقمية الحالية ووضع استراتيجية للتحويل بما في ذلك تحليل احتياجات التكنولوجيا والموارد البشرية، ويتضمن ذلك استخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية لتعزيز العمليات وتحسين الكفاءة كما يواجه التحول الرقمي عدة عراقيل قد لا تمكنه من تحقيق كل أهدافه .

المطلب الأول : خطوات التحول الرقمي

يتطلب التحول الرقمي سلسلة من الخطوات المهمة لضمان نجاحه وفعالته. لذلك، يجب على المؤسسات تطوير استراتيجية شاملة للتحويل الرقمي تتضمن خطة لتنفيذ التقنيات الرقمية، وتحديد

الفصل الأول : التأسيس النظري للتحويل الرقمي

الموارد اللازمة، وجدول زمني للتنفيذ. ويعقب تنفيذ الخطة تقييم ومراقبة منتظمة لقياس التقدم

المحرز في التحويل الرقمي والتأكد من تحقيق النتائج المرجوة و تتمثل خطواته في :

وضع استراتيجية رقمية وتحسين الوضع الحالي و لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال قياس

القدرات الرقمية الحالية وتحديد أفضل السبل لتنظيم أنشطة التسويق الرقمي للشركة. يتم بعد ذلك

تحديد متطلبات التخطيط للاستثمار وتحديد العوائق التي تعترض أنشطة التسويق الرقمي

للمنظمة. يؤدي التكامل الرقمي إلى وضع خطة شاملة وقوية لجميع المواقف المحتملة التي توجه

التحول في المسار المنشود وتدير في نهاية المطاف التغيير للتحويل الرقمي، كما تعد إدارة التغيير

في التحويل الرقمي شرطاً أساسياً لتحقيق الأهداف الإستراتيجية. (البار و المرحبي، المرجع

سابق ،)

المطلب الثاني : أبعاد التحويل الرقمي :

تعتبر أبعاد التحويل الرقمي مجموعة من الجوانب التي يمكن تحليلها وفهمها لقياس مدى تقدم

المنظمات أو الشركات في تبني واستخدام التقنيات الرقمية بنجاح. وتشمل هذه الأبعاد:

أولاً : استخدام التقنيات / التكنولوجيا :

ويشير إلى مكانة الشركة فيما يتعلق بالتقنيات الجديدة وكذلك قدرتها على استغلال هذه التقنيات وبالتالي يشمل الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات للشركة وطموحاتها التكنولوجية للمستقبل.

(سناء محمد عبدالغني، 2022 ، ص 59)

ثانياً : التغييرات في خلق القيمة

يتعلق الأمر بتأثيرات استراتيجيات التحويل الرقمي على سلاسل القيمة الخاصة بالشركات ومدى انحراف الأنشطة الرقمية الجديدة عن الأعمال الأساسية الكلاسيكية والتي غالباً ما تكون تناظرية. توفر الانحرافات الأخرى فرصاً لتوسيع وإثراء عرض المنتجات والخدمات الحالية، ولكنها غالباً ما تأتي مع حاجة أكبر للتكنولوجيا ومهارات المنتج ومخاطر أكبر بسبب قلة الخبرة في المجال

الجديد. (بريس و جبر، 2020 ، ص 208)

ثالثاً : التغييرات الهيكلية

غالباً ما تكون التغييرات الهيكلية مطلوبة لتوفير أساس مناسب للعمليات الجديدة، وتشير التغييرات الهيكلية إلى الاختلافات في البيئة التنظيمية للمنظمات، لا سيما فيما يتعلق...توطين الأنشطة

الرقمية الجديدة في هياكل المؤسسات والوحدات الإدارية. (سناء محمد عبدالغني، 2022 ، ص

(59)

رابعاً : الجوانب المالية

يجب مراعاة الجوانب المالية لتفعيل الأبعاد الثلاثة المذكورة، حيث يتعين النظر في القدرة التمويلية للشركة نتيجة لتراجع الأعمال الأساسية التي تمول الحاجة إلى التحويل الرقمي. ورغم أن تخفيف

الفصل الأول : التأصيل النظري للتحويل الرقمي

الضغط المالي على الأعمال الأساسية قد يقلل من معدل التبني، إلا أن الشركات التي تواجه ضغوطاً مالية قد تجد صعوبة في العثور على خيارات تمويل خارجية للتحويل. لذلك، يجب على الشركات أن تكون مستعدة لاستكشاف الخيارات المتاحة بشكل جدي ومفتوح في الوقت المناسب تحسباً للتحويل الرقمي الضروري. (طوبال و حماني ، 2020 ، ص 89)

المطلب الثالث : معيقات التحويل الرقمي

على الرغم من أهمية التحويل الرقمي في تطوير العمليات وتحسين الكفاءة، إلا أن هناك العديد من العوامل التي يمكن اعتبارها عوائق أمام التنفيذ الناجح. ومن هذه العوامل قلة الوعي والفهم لدى بعض الأشخاص والمؤسسات لأهمية وفوائد التحويل الرقمي. كما تمثل التكاليف والاستثمارات اللازمة لتبني التكنولوجيا الحديثة عائقاً كبيراً، خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، التي قد تجد صعوبة في تخصيص ميزانية كافية لهذا الغرض. بالإضافة إلى ذلك، قد تجد بعض الشركات صعوبة في إتقان التحويل الرقمي لأنها لا تملك البنية التحتية اللازمة أو الموارد البشرية الكافية لتنفيذ هذه التقنيات بشكل فعال و تتمثل تلك المعوقات في :

_ ندرة القوى العاملة هي مشكلة رئيسية في الوقت الحالي.

_ عدم وضوح الرؤية أو عدم نجاح في نقلها عبر جميع حدود المنظمة.

_ مشكل الثقافة

_ تقديم النظم وضعف في تكنولوجيا المعلومات وقدراتها.

الفصل الأول : التأسيس النظري للتحويل الرقمي

_ تفقر العملية إلى التعاون وعدم وجود ارتباط بين وحداتها.

_ تعتبر المخاوف والحواجز التنظيمية من العوامل المؤثرة في الأداء العام للمنظمات.

_ نقص التمويل وغياب رؤية واضحة لنموذج العمل.

_ نقص في المهارات والخبرات. (مريم , نعموني ، 2020 ، ص 566)

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل تناولنا المفاهيم الأساسية للتحويل الرقمي إذ يعتبر أهم المداخل الحديثة في الإدارات ، تسعى من خلاله المؤسسات إلى بناء نماذج إدارية حديثة تركز على التقنيات المتطورة و تساعد على تبسيط إجراءات العمل و زيادة سرعتها و مرونتها و التقليل من الوقت و الجهد و التكلفة المادية و من الأخطاء البشرية و هذا لرفع فعالية أداء المهام و تحقيق الأهداف .



الفصل الثاني : مدخل عام لمهية الخدمات
الصحية وكيفية استخدام التكنولوجيا فيها



تمهيد:

تطورت الرعاية الصحية بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة حيث تلعب التكنولوجيا دوراً مهماً في تحسين جودة الرعاية وزيادة كفاءتها. تُستخدم التكنولوجيا في العديد من مجالات الرعاية الصحية، بما في ذلك التشخيص وإدارة السجلات الطبية الإلكترونية وتحسين الأدوية والإجراءات الجراحية وتوفير الرعاية عن بعد وتوفير المعلومات الطبية للمرضى ومتخصصي الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يتم استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل كميات كبيرة من البيانات الطبية لتوجيه التشخيص والعلاج بشكل أفضل؛ يُستخدم التلفزيون الطبي لجعل العمليات الجراحية أكثر كفاءة وأماناً؛ يتم استخدام الصحة الرقمية لتذكير المرضى بجدول الأدوية وتقديم الدعم الطبي. الصيانة عن بعد. نصيحة طبية.

وسنتناول في فصلنا هذا ثلاث مباحث حيث :

- المبحث الأول : مفاهيم حول الخدمات الصحية
- المبحث الثاني : ماهية استخدامات التكنولوجيا في مجال الخدمات
- المبحث الثالث : نظرية الإعتماد على وسائل الإعلام وعلاقتها بالرقمنة

المبحث الأول : مفاهيم حول الخدمات الصحية

الخدمات الصحية ضرورية لرفاهية المجتمع وسلامته؛ لأن غرضهم هو تقديم الرعاية الطبية والوقاية من الأمراض وعلاجها. خدمة صحية؛ الرعاية الأولية، الرعاية الثانوية، الرعاية العاجلة، العلاج الطبيعي، العلاج النفسي، الأدوية، الفحوصات المخبرية، الجراحة، علاج الجهاز التنفسي، إلخ. يتضمن خدمات متنوعة مثل. يختلف تقديم الخدمات الصحية من بلد إلى آخر، حسب النظام الصحي الذي تعمل به كل دولة. الرعاية الصحية هي نظام صحي شامل يشمل التمويل والمعالجة والتوزيع ويهدف إلى توفير خدمات صحية عالية الجودة وفعالة للجميع. كما تواجه خدمات الرعاية الصحية العديد من التحديات، بما في ذلك ارتفاع التكاليف الطبية، ونقص الأطباء والمرضات، وارتفاع معدلات الأمراض المزمنة، والتأثيرات البيئية على الصحة. ويتطلب تحسين الخدمات الصحية زيادة المعرفة الصحية، وتوفير الدعم الكافي، وتحسين البنية التحتية الصحية، وتعزيز التكنولوجيا الطبية، ووضع سياسات صحية جيدة.

المطلب الأول : مفهوم الصحة

الصحة هي حالة جسدية وعقلية على حد سواء، وتشمل العديد من الجوانب كما أن لها تأثير كبير على قدرة الإنسان على التفاعل مع البيئة وتحقيق الأهداف الشخصية. و تتأثر الصحة بعوامل كثيرة منها الوراثة والبيئة والسلوك البشري والعوامل الاقتصادية والاجتماعية.

أولاً : مفهوم الصحة لغة :

" الصحة مصدر صح، يصح، صحا، والصحة هي خلاف السقم، وهي ذهاب المرض والمتلبس به صحيحًا، وجمع صحاح ويقال صح فلان من علته واستصح. (منظور، 1984، صفحة 2401)

ثانياً : مفهوم الصحة إصطلاحاً :

تعريف نيومان: "تعتبر الصحة حالة توازن نسبي لوظائف الجسم، وهذا التوازن ينتج عن قدرة الجسم على التكيف مع العوامل الضارة التي يتعرض لها. ويعتبر تكيف الجسم عملية إيجابية يقوم بها الجسم للحفاظ على توازنه." (وآخرون، 2003، صفحة 62)

كما تعرف الصحة العامة على أنها علم وفن يهدف إلى الوقاية من الأمراض، وتعزيز الصحة والعافية، وزيادة العمر، من خلال جهود مشتركة من المجتمع للحفاظ على صحة البيئة، ومكافحة الأمراض المعدية، وتثقيف الأفراد حول الصحة الشخصية، وتنظيم الخدمات الطبية والتمريض لتوفير التشخيص المبكر والعلاج الوقائي للأمراض، وتحسين الحياة الاجتماعية والاقتصادية لضمان حق كل فرد في الحصول على الرعاية الصحية والعيش الكريم. (رمضان، 2004، صفحة 41)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الصحة هي حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً، لا مجرد انعدام المرض أو العجز".

المطلب الثاني : تعريف الخدمات الصحية

تُقدم الخدمات الصحية مجموعةً واسعةً من الخدمات للأفراد والمجتمعات بهدف الحفاظ على صحتهم وعلاج الأمراض والإصابات. تتضمن هذه الخدمات الفحص الطبي وتقديم النصائح الصحية والعلاج الطبي والعناية بالصحة النفسية والوقاية من الأمراض والتوعية الصحية والأبحاث الطبية. يتم تقديم هذه الخدمات عادةً من قِبَل مهنيين في مجال الرعاية الصحية مثل الأطباء والممرضين والصيدلة، وتتوفر في مجموعة متنوعة من الأماكن مثل المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية. تهدف هذه الخدمات إلى تحسين جودة الحياة والحد من انتشار الأمراض والوفاة المبكرة و سنتطرق الى تعريف الخدمات الصحية :

تشير الخدمات الصحية إلى كافة الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على المستوى الوطني، سواء الخدمات العلاجية للأفراد، أو الخدمات الوقائية للمجتمع والبيئة، أو الخدمات الإنتاجية (مثل إنتاج الأدوية والمعدات). الخدمات الطبية وغيرها من الخدمات التي تهدف إلى تحسين صحة الأفراد وعلاجهم وحمايتهم من الأمراض (يوسف، 2022، صفحة 126)

هي مجموعة من الوظائف المصممة لتلبية احتياجات الإنسان المرتبطة بشكل مباشر بالبقاء والاستمرار وترتبط بشكل غير مباشر بوظائف المجتمع الأخرى مثل الوظائف الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية وغيرها، مما يمنح المريض القدرة على التكيف من خلال توفير قدرته على التكيف. تقديم الدعم لحماية البيئة. البيئة الحسية والنفسية التي تمكنه من تحقيق الأداء المطلوب.

(بكموتة، 2002، صفحة 1331)

الفصل الثاني : مدخل عام لمهارة الخدمات الصحية و كيفية إستخدام التكنولوجيا فيها

كما تعرف الخدمات الصحية بأنها: "المنفعة أو مجموع المنافع التي يحصل عليها المستفيد نتيجة تلقيه الخدمات والتي تؤدي إلى تحقيق المستفيد حالة كاملة من السلامة البدنية والعقلية والاجتماعية وليس مجرد علاج" الأمراض والحالات . " (خليل، 2005، صفحة 36)

المطلب الثالث : خصائص الخدمات الصحية:

تختلف خصائص الخدمات الصحية باختلاف النظم الصحية والبلدان، ولكن يمكن تلخيص بعض الخصائص العامة كما يلي:

- ✓ الطابع غير المادي يعني أن الخدمة هي عبارة عن منتج غير مادي أو ملموس.
- ✓ تتضمن العلاقة بين المنتج ومقدم الخدمة والمستهلك عنصراً إنسانياً يعتمد على التحفيز لاقتناء الخدمة.
- ✓ يمكن للزبون المساهمة في إنتاج الخدمة التي يستهلكها من خلال تقديم الاقتراحات.
- ✓ تتميز الخدمة بأنها تستهلك لحظة إنتاجها، وغير قابلة للتجديد بنفس مستوى الأداء في كل حالة ولحظة زمنية معينة.
- ✓ يتم تقييم الخدمة بناءً على النتائج والطريقة المستخدمة في التقييم، والتي تختلف من شخص لآخر.
- ✓ خاصية عدم تملك الخدمة تعني أن الزبون له الحق في الاستفادة من الخدمات دون أن يكون لها ملكية مادية. (البنى، 2023، صفحة 61)

المبحث الثاني : ماهية إستخدامات التكنولوجيا في مجال الخدمات

الصحية

تم تحويل مفهوم الرعاية الصحية بشكل جذري بفضل التكنولوجيا، حيث أصبحت تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة كفاءتها. تشمل

استخدامات التكنولوجيا في الخدمات الصحية العديد من الجوانب المهمة.

المطلب الأول : إستخدامات التكنولوجيا في مجال الخدمات الصحية

تعتبر التكنولوجيا محوراً أساسياً في تحسين وتطوير الخدمات الصحية في جميع أنحاء العالم. من خلال استخدام التكنولوجيا، يمكن تحسين جودة الرعاية الصحية، وتحسين الوصول إليها، وتقليل التكاليف، وزيادة الفعالية والكفاءة في العمليات الطبية. فمن بين استخدامات التكنولوجيا في مجال الخدمات الصحية:

أولاً : توسيع النطاق الجغرافي للإتاحة

الهدف هو تقليل المسافة بين المريض والطبيب من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة بدلاً من الزيارات الطبية التقليدية، مثل الاجتماعات عبر الفيديو مع المرضى في المناطق النائية، وخطوط المساعدة، والتواصل الفوري مع مقدمي الرعاية الصحية للحصول على النصائح الطبية؛ وذلك لتسهيل التواصل بين العاملين في مجال الصحة والمرضى خارج ساعات العمل الرسمية ، وتشمل هذه الوسائل:

_ التثقيف الصحي الشامل،

_ تعزيز التعاون مع المرضى،

_ توفير خدمات الرعاية في حالات الطوارئ،

_ وحماية خصوصية المرضى. (حميدوش، 2017، صفحة 298)

ثانيا : تحسين التشخيص والمعالجة

الهدف هو تمكين العاملين في مجال الرعاية الصحية من تحسين أدائهم السريري أثناء التدريب أو في الميدان من خلال تقديم المساعدة المباشرة في اتخاذ القرارات السريرية ووضع التشخيص. (حميدوش، 2017، صفحة 298)

ثالثا : تحسين إدارة المعطيات

الهدف هو تحسين جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها، وذلك لتسهيل وتعزيز نقل البيانات والقدرة على جمع البيانات عن بُعد. على سبيل المثال، يمكن استخدام المساعد الشخصي الرقمي لجمع معلومات متعلقة بأمراض محددة أو صحة الأطفال في مناطق معينة بشكل إلكتروني واستخدام أنظمة سجلات إلكترونية. يشمل جمع البيانات أيضاً تنظيمها وتحليلها. (حميدوش، 2017، صفحة 298)

رابعا : تبسيط المعاملات المالية

تهدف هذه الخدمة إلى تسريع عمليات المعاملات المالية من خلال تسهيل عملية دفع تكاليف الرعاية الصحية من قبل المرضى، وتيسير استلام الأطباء للمدفوعات المتعلقة بالتأمين الصحي والقوائم عبر الهاتف، بهدف تحسين سرعة وكفاءة الخدمات الطبية. (حميدوش، 2017، صفحة 298)

خامسا : التخفيف من الغش وسوء الاستخدام

الهدف هو منع الغش وسوء الاستخدام، مثل تزوير النصوص ورموز PIN، والكشف عن الأدوية المزيفة، واستخدام البيانات البيولوجية للتحقق مما إذا قام العامل الصحي فعلاً بزيارة المريض. تشمل الفئات الفرعية:

- التحقق من المنتجات الطبية

- التحقق من هوية المريض

- التحقق من المعاملات المالية

- تتبع الموارد البشرية والعمليات (حميدوش، 2017، صفحة 298)

المطلب الثاني : أثر استخدام التكنولوجيا في مجال الصحة

شهدت التكنولوجيا تأثيراً هائلاً في مجال الصحة خلال السنوات الأخيرة، حيث ساهمت التقنيات الحديثة في تحسين جودة الرعاية الصحية وتسهيل الوصول إليها. فقد أدت التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والروبوتات، والواقع الافتراضي والواقع المعزز، إلى تغييرات جذرية في طرق تشخيص الأمراض وعلاجها وإدارة السجلات الطبية.

_ تتمثل آثار استخدام التكنولوجيا في مجال الصحة في التالي :

أولاً : سهولة الوصول:

الهدف الرئيسي هو توفير الوصول للخدمات الصحية للمواطن في أي وقت ومن أي مكان، خاصة للمرضى الذين يعيشون في المناطق النائية والقرى الصغيرة، من خلال القضاء على الحاجة للسفر إلى مستشفى بعيد.

ثانياً : تخفيض التكاليف

تواجه الخدمة الصحية المعاصرة مشكلة رئيسية تتمثل في استمرار ارتفاع التكاليف، وهذا الارتفاع غير مقبول سواء في المناطق الفقيرة أو الغنية. وهنا يأتي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل التكاليف من خلال عمليات الرقابة عن بعد والرعاية عن بعد.

ثالثاً : جودة الخدمة

توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدوات وأجهزة تساهم في تحسين جودة الخدمة الصحية. (بوقفلول، 2018، صفحة 08)

المطلب الثالث : مزايا استخدامات التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية

استخدامات التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية قد أحدثت ثورة في مجال الرعاية الصحية، حيث أصبحت تلك التقنيات جزءاً لا يتجزأ من تقديم الخدمات الطبية بجودة عالية. تعتبر التكنولوجيا مفتاحاً لتحسين الوصول إلى الرعاية الصحية وتقليل التكاليف، كما تعزز جودة العناية بالمرضى وتحسن النتائج الصحية العامة. من بين المزايا الرئيسية لاستخدام التكنولوجيا في تحسين الرعاية الصحية و تتمثل هذه المزايا في :

- زيادة كفاءة وفاعلية العمل في قطاع الخدمة الصحية.

الفصل الثاني : مدخل عام لمهارة الخدمات الصحية و كيفية إستخدام التكنولوجيا فيها

- تحسين التواصل بين الشركاء في مجال الرعاية الصحية.
 - تقريب المسافات بين الأطباء والمرضى وتسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية.
 - تحسين مشاركة المعلومات والمعرفة بين الفرق الطبية والمرضى.
 - تحسين عملية اتخاذ القرارات الطبية بناءً على معلومات دقيقة ومحدثة.
 - تقليل الوقت الضائع وتحسين الكفاءة في إنجاز المهام الصحية.
 - تقليل التكاليف المالية المرتبطة بالخدمات الصحية.
 - تقليل حدوث الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية الصحية.
 - تقليل تكرار المعلومات وتحسين تنظيمها واستخدامها بشكل فعال.
 - تحسين البحوث الطبية والعمليات الإحصائية لتطوير المعرفة الطبية وتحسين الرعاية الصحية.
- (بوقفلول، 2018، صفحة 09)

المبحث الثالث : نظرية الإعتماد على وسائل الإعلام وعلاقتها بالرقمنة

نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام تشير إلى أن الأفراد يعتمدون على وسائل الإعلام مثل التلفاز والإنترنت والصحف للحصول على المعلومات والتوجيه في حياتهم اليومية. تعتبر وسائل الإعلام جزءاً أساسياً من الثقافة والمجتمع، وتؤثر على مختلف جوانب الحياة مثل السياسة والاقتصاد والثقافة.

الفصل الثاني : مدخل عام لمهارة الخدمات الصحية و كيفية إستخدام التكنولوجيا فيها

مع التقدم التكنولوجي والرقمنة، أصبحت وسائل الإعلام أكثر تنوعاً وسهولة في الوصول إليها. فالإنترنت، على سبيل المثال، غير من طريقة الوصول إلى المعلومات وتبادلها بشكل كبير، مما أثر بشكل كبير على نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام. وبفضل الإنترنت، أصبح بإمكان الأفراد البحث عن المعلومات بسهولة والتواصل مع الآخرين في أنحاء العالم، مما زاد من دورهم في اختيار وتفاعل مع المعلومات بشكل أكبر.

المطلب الأول : نشأة نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام

في الدراسات التي تركزت على تأثير وسائل الإعلام على المستوى المعرفي، أظهرت بعض الأبحاث أن اختلاف المستوى المعرفي للأفراد يعود إلى التفاعل بين متغيرات مرتبطة بطبيعة وسائل الإعلام وسمات الجمهور. وأشار الخبراء إلى العلاقة بين وسائل الإعلام والنظم الاجتماعية في المجتمع، مؤكدين على الاعتماد المتبادل بينهما. و تمثلت بدايات نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في الورقة البحثية التي قدمتها الباحثة ساندرابول روكيتش وزملاؤها عام 1884، حيث دعوا إلى التحول من مفهوم الاقناع بوسائل الإعلام إلى النظرة التي ترى قوة وسائل الإعلام كنظام معلوماتي يعتمد على مصادر المعلومات النادرة التي تسيطر عليها وسائل الإعلام.

الفصل الثاني : مدخل عام لمهارة الخدمات الصحية و كيفية إستخدام التكنولوجيا فيها

وقد وضعت ساندرابول روكيتش وميلفين ديلفير إطاراً لنظرية الاعتماد على وسائل الاتصال، حيث تتبع هذه النظرية من عدة جذور تركز على العلاقة بين وسائل الإعلام والأنظمة الإعلامية الأخرى. (الدليمي، 2016، صفحة 231)

كما تركز النظرية الفكرية المشابهة لنظرية الاستخدامات و الاشباعات على العلاقة بين الأهداف الفردية والنظام الاعلامي. وتعتبر كلا النظريتين جزءاً من المداخل الوظيفية الاجتماعية. يمكن وصف نظرية الاعتماد بأنها نظرية بيئية تنظر إلى المجتمع ككيان مركب يتكون من ارتباطات بين أجزائه. ومن أهداف نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام هو تفسير سبب تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية بشكل قوي ومباشر في بعض الأحيان وبشكل غير مباشر وضعيف في أحيان أخرى. (الحاج، 2020، صفحة 145)

المطلب الثاني: فروض نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام

تعد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام من النظريات الهامة في دراسة الاتصال الإعلامي. تركز هذه النظرية على دور الوسائل الإعلامية في تشكيل وتوجيه آراء وسلوكيات الجمهور. تستند النظرية إلى افتراض أن الأفراد يعتمدون على وسائل الإعلام للحصول على المعرفة والمعلومات حول العالم من حولهم، وبالتالي يتأثرون بشكل كبير بما يتم تقديمه لهم من قبل وسائل الإعلام.

فرضيات النظرية :

و تنقسم إلى فرضيات رئيسية و فرضيات فرعية :

1_ الفرضيات الرئيسية :

الفرضية الرئيسي لنظرية الاعتماد هو أن الأفراد يعتمدون على وسائل الإعلام لتلبية احتياجاتهم، وكلما كانت الوسيلة أكثر أهمية في حياة الأشخاص، زاد تأثيرها وأصبح دورها أكثر أهمية ومركزية. وبالتالي، تزداد العلاقة بين شدة الاعتماد وتأثير الوسيلة على الأفراد. وكلما كانت

المجتمعات أكثر تعقيدا، زاد اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام. (الحاج، 2020، صفحة 146)

2_ الفرضيات الفرعية :

تعتمد هذه النموذج على عدة افتراضات فرعية يمكن تلخيصها كما يلي:

_ يؤثر استقرار المجتمع على استخدام وسائل الاتصال، حيث يقل استخدام الجمهور لوسائل

الإعلام كلما زاد استقرار المجتمع، والعكس صحيح. (الحاج، 2020، صفحة 146)

تأثير عناصر الثقافة والبناء الاجتماعي للمجتمع على وسائل الإعلام يكون إيجابياً وسلبياً. فهذه

العناصر تحدد خصائص وسائل الإعلام من حيث الأهداف والموارد والتنظيم والبنية والعلاقات

الفصل الثاني : مدخل عام لمهارة الخدمات الصحية و كيفية استخدام التكنولوجيا فيها

المتبادلة. وتتحكم هذه الخصائص في وظائف نقل المعلومات التي يتحكم فيها عدد وسائل الإعلام المتاحة ودرجة مركزيتها، مما يؤثر على الأنشطة التي تقوم بها وسائل الإعلام وتحديد السياسات الخاصة بها. بالإضافة إلى ذلك، تؤثر عناصر الثقافة وبناء المجتمع على الأفراد، مما يساهم في تشكيل الفروق الفردية والفئات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية. ويعمل النظام الاجتماعي أيضًا على تلبية حاجات الأفراد مثل الفهم والتوجيه والتسلية. (الدليمي، 2016، صفحة 236)

_ تعتبر العلاقة بين نظام وسائل الإعلام والنظام السياسي والنظام الاجتماعي علاقة تبعية بنائية، حيث تتمحور حول وجود أنماط متكررة للتبادل والاعتماد بين وحدات التحليل الكبيرة، وفي هذه الحالة تكون الوحدات هي النظم الاجتماعية. (روكيتش، 1992، صفحة 416)

_ عندما تكون الخيارات البديلة للحصول على المعلومات قليلة، يزداد الاعتماد على وسائل الإعلام. ولكن عندما تكون هناك مصادر معلومات بديلة متاحة من خلال شبكات خاصة أو رسمية أو حتى من خارج المجتمع، يمكن أن ينخفض اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام. (الدليمي، 2016، صفحة 214)

المطلب الثالث : تطبيقات نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في الرقمنة

تعتبر نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام من النظريات الرئيسية في دراسة تأثير وسائل الإعلام على المجتمعات والأفراد ، تقوم هذه النظرية على افتراض أن وسائل الإعلام تلعب دورًا هامًا في

الفصل الثاني : مدخل عام لمهارة الخدمات الصحية و كيفية استخدام التكنولوجيا فيها

تشكيل الرأي العام وتوجيه الأفراد في استنتاجاتهم ومعتقداتهم ، ومع التطور التكنولوجي، يتم تطبيق نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام من خلال فهم تأثير وسائل الإعلام الرقمية على تشكيل آراء الناس وتأثير ذلك على سلوكهم وقراراتهم. يمكن استخدام هذه النظرية في دراسة تأثير وسائل الإعلام الاجتماعية على السلوكيات الاجتماعية، مثل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية والمشاركة السياسية. كما يمكن أن تساعد في فهم كيفية استخدام وسائل الإعلام الرقمية في نشر الأخبار والمعلومات وتأثير ذلك على تشكيل الرأي العام واتخاذ القرارات السياسية والاقتصادية والاجتماعية

تطبيقات نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في الرقمنة:

_ الانتقال من التركيز على مفهوم الاستهلاك إلى مفهوم التفاعل.

_ تحول التركيز من مفهوم المتلقي **The receiver** إلى مفهوم المستخدم **The user** الذي يشارك ويساهم في إنتاج وتشكيل المحتوى.

_ يتم التحول من فكرة الجمهور العام **Mass** الذي يتكون من مجموعة كبيرة من الأفراد يتلقون نفس الرسائل الاتصالية بنفس الطريقة، إلى فكرة الفرد الذي يتلقى محتوى فريد عن غيره من الأفراد في حالة افتراضية تقريباً معزولة.

الفصل الثاني : مدخل عام لمهارة الخدمات الصحية و كيفية إستخدام التكنولوجيا فيها

_ التحول من البحوث التي تركز على التفاعل الجماعي والمؤسساتي إلى البحوث التي تركز على

التفاعل من نقطة إلى نقطة، أو التفاعل الشبكي، والتفاعل بين الفرد والآلة، أو التفاعل الجماعي.

_ تتجه نحو التحليل الثقافي والتاريخ الاجتماعي وتطبيق النظريات الاجتماعية. وهذا يعكس عدم

قدرة النظريات التقليدية على فهم الظواهر الإعلامية في البيئة الجديدة للإعلام. وبسبب

الاختلافات الثقافية والاجتماعية، يصبح استخدام هذه النظريات في مجال الإعلام الجديد أمراً

معقداً ، وهناك جدل بين الباحثين حول مدى فعالية استخدام المداخل والنماذج النظرية التقليدية

في دراسات الإعلام الجديد. وبالتالي، تصبح الأطر المرجعية والمداخل النظرية في بحوث

الإعلام الجديد ووسائل التواصل الاجتماعي تتجه نحو التحليل الثقافي والتاريخ الاجتماعي

وتطبيق النظريات الاجتماعية. (القاري"، 2020، الصفحات 31-32)

خلاصة الفصل :

تعد الخدمات الصحية من أهم الخدمات التي يحتاجها الفرد في حياته، وقد شهدت هذه الخدمات تطورات كبيرة في العقود الأخيرة بفضل التكنولوجيا. تقوم التكنولوجيا بتحسين الخدمات الصحية من خلال تسهيل الوصول إليها وتحسين جودتها وفعاليتها. على سبيل المثال، يمكن للتكنولوجيا توفير المزيد من البيانات الصحية الدقيقة والشاملة، مما يساعد الأطباء على اتخاذ قرارات علاجية أفضل. كما يمكن استخدام التكنولوجيا في تقديم الرعاية عن بعد، مثل الاستشارات الطبية عبر الإنترنت وتتبع الحالات الصحية عن بعد، مما يسهل على المرضى الوصول إلى الرعاية دون الحاجة إلى الذهاب إلى المستشفى. بالإضافة إلى ذلك، تساهم التكنولوجيا في تحسين إدارة السجلات الصحية الإلكترونية، وتسهيل تنسيق الرعاية بين مقدمي الخدمات الصحية المختلفين.



الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



تمهيد:

بعد محاولتنا لتغطية الجوانب النظرية لهذه الدراسة، سنحاول في هذا الجانب أن نحيط بالموضوع من الدراسة الميدانية والتطبيقية، ومن خلال الملاحظات الميدانية التي حصلنا عليها أثناء زيارتنا لعيادة الكنوز الرمشي بتلمسان أين تم توزيع الاستبيان على موظفي العيادة الإستشفائية ، وسنتقدم بتعريف المؤسسة المستقبلة.

وفقا للمنهجية المتبعة في البحث، وقصد التنسيق بين محتوياته، ارتأينا في هذا الفصل ان نقدم تحليلا ومناقشة للنتائج المتحصل عليها بعد توزيع الاستبيان وتفريغ تلك النتائج حيث قمنا بحساب كا2 يدويا ، مع مقارنتها مع كما الجدولية والتي تعتبر قيمة ثابتة نظرا لعدد الفروض الموضوعة وهي 3.84. وفي حالة ما إذا كانت كا أكبر من كما الجدولية انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية أما إذا كانت كا2 أقل من كا الجدولية فانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية.

المبحث الأول : تقديم المؤسسة المستقبلية

أولاً : بطاقة فنية حول المؤسسة

عيادة الكنوز هي مؤسسة صحية خاصة تقع في تلمسان ، تقدم رعاية متخصصة ضمن بيئة فندقية عالية الجودة و مراكز ذات امتياز في متناول الجميع .

الخدمات المقدمة :

الإستشارات المتخصصة ، الإستشفاء ، الإنعاش ، مختبر التحليل ، خدمة أمراض القلب ، خدمة غسيل الكلى ، غرف الولادة و 6 غرف عمليات

ثانياً : الهيكل التنظيمي

مهام المدير : تتمثل في ترأسه المؤسسة بكاملها و مسؤول عما يحدث من قرارات ، مشاكل اجتماعات.

مسؤول الموارد البشرية : مسؤول تسيير المؤسسة و تنظيمها

Téchnique : مسؤول عن الممرضين و الأطباء

ثالثاً : مصالح و خدمات المؤسسات

الاستعجالات : urgences تتكون من غرفتين هما :

الطب الجراحي والرضع

التوليد

الاشعة الطبية imagerie médicale : تتكون من :

64 قطاع الماسح الضوئي

الاشعة الصينية

الموجات فوق الصوتية ثلاثية الابعاد 3 D و 4 D

تصوير الثدي الشعاعي

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

التصوير بالرنين المغناطيسي قريبا

maternité :التوليد

كتلة تسليم مركزي بها 3 طاولات

وحدة تسليم شخصية vip

وحدة حديثي الولادة بها 3 حاضنات و 2 طاولة

سخان ونفق للعلاج بالضوء

consultation spécialisées :التشخيص

الجراحة العامة وجراحة الاطفال

الروماتيزم وامراض التوليد والنساء

طب الاطفال

التخدير والانعاش

امراض الجهاز الهضمي والكبد

طب الكلى

جراحة المسالك البولية

علاج النطق

طب القلب

جراحة القلب والأوعية الدموية

laboratoire d'analyses مخبر

بيولوجيا الدم

الكيمياء الحيوي

علم الجراثيم

الامصال

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

علم الطفيليات

التحتر

Hospitalisation غرف

الكيمياء الحيوي

علم الجراثيم

الامصال

علم الطفيليات

التحتر

hospitalisation غرف الاستشفاء

15 غرفة مزدوجة ومفردة

3 اجنحة vip

غرف الانعاش réanimation :

وحدة انعاش متعددة الأغراض

وحدة انعاش القلب

خدمة الامراض القلبية : service

المبحث الثاني : إجراءات الدراسة

1 : المنهج المستخدم

أولا : الدراسة الاستطلاعية

قمنا ميدانيا بالتعرف على مختلف الصعوبات والعوائق التي قد تواجهنا في الدراسة الأساسية مع الاخذ بعين الاعتبار الشروط العلمية والمنهجية في الاستبيان على العينة المختارة وهي كل موظفي المؤسسة المستهدفة.

2 :مجتمع وعينة الدراسة

أولا : مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في بحثنا هذا كل المؤسسات الصحية في ولاية تلمسان وقد اخترنا المؤسسة الإستشفائية كنوز الرمشي بولاية تلمسان .

ثانيا : عينة الدراسة

تتمثل عينة دراستنا في بحثنا هذا على مجموعة من موظفي المؤسسة الإستشفائية وقد تم اختيارهم بطريقة مستقصدة ، و المتمثلة في 30 موظف في رتب مختلفة .

3 : متغيرات الدراسة و أدواتها

أولاً : متغيرات البحث

1_ المتغير المستقل:

هو المتغير الذي يفترض الباحث أنه السبب أو أحد الاسباب لنتيجة معينة ودراسته قد تؤدي إلى معرفة تأثيره على متغير اخر. (ثابت، 1984، صفحة 25)

وفي دراستنا المتغير المستقل هو : التحول الرقمي

2_ المتغير التابع: هو المتغير الذي يؤثر فيه المتغير المستقل و هو الذي تتوقف قيمته على مفعول

تأثير قيم المتغيرات الأخرى حيث أنه كلما أحدثت تعديلات على قيم المتغير المستقل ستظهر على المتغير التابع. (راتب م.، 1999، صفحة 219)

و في دراستنا هذه المتغير التابع : هو القطاع الصحي

ثانياً : أدوات البحث

لغرض الإلمام بموضوع البحث وبتغيراته، اعتمدنا على مجموعة من المصادر والمراجع من كتب وبحوث ودراسات التي تناولت بكيفية أو بأخرى أحد جوانب دراستنا هذه، والتي كانت سندا قويا للوصول إلى حل المشكلة المطروحة، وبالتالي تطلب انجاز هذا البحث استخدام الأدوات التالية:

1_ الاستبيان:

استخدمنا الاستبانة كأداة للدراسة باعتبارها أحد أدوات البحث الوصفي الهامة لجمع المعلومات المرتبطة بموضوع البحث والوصول إلى أهدافه، وفيها تم الاعتماد على إستمارة ، خصت التحول الرقمي و استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الرعاية الصحية وتم توزيعها على

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

بعض موظفي المؤسسة الإستشفائية إلا أن هذا الأسلوب الخاص بجمع المعلومات يتطلب إجراءات دقيقة منذ البداية وهي:

- تحديد الهدف من الاستبيان
- _ تحديد و تنظيم الوقت المخصص للاستبيان
- _ اختبار العينة التي يتم استجوابها.
- _ وضع العدد الكافي من الخيارات لكل سؤال
- _ وضع خلاصة موجزة لأهداف الاستبيان

2_ الخصائص السيكومترية لأداة البحث

يقصد بالصدق هي قدرة الأداة التي نستخدمها في الدراسة مثل الاستبيان على قياس المقصود من وراء قياس الاستبيان، ولكي تقوم بالتأكد من مصداقية أداة الدراسة التي تستخدمها في بحثك كالأستبيان فلا بد أن تستوفي عدة معايير وشروط، وأبسط هذه المعايير صدق المحكمين على اعتبار أن المحكم شخص مختص في هذا المجال ويملك من الخلفية العملية والعلمية ما تؤهله لأن يقيم الأسئلة موضوع الاستبيان وتتأكد من أن الاستبيان يقيس فعلاً ما وضع لقياسه. وبالتالي يمكنك أن تشير في الدراسة التي تقوم بها إلى أنك استخدمت صدق المحكمين كطريقة في تقدير صدق أداء الرسالة.

3_ الثبات:

يعرف الثبات على مقياس الدقة بأنه قدرة وثبات الأداة كالأستبيان على إعطاءك نفس النتائج إذا قمت بتكرار القياس على نفس أفراد عينة الدراسة مرات عديدة في نفس الظروف، والثبات في أغلب حالاته هو معامل ارتباط، ويقصد بالثبات مدى ارتباط نتائج القياس المتكررة لأداة الدراسة.

وفي كثير من الدراسات التي تستخدم أداة الاستبيان للقياس أول مرة، فإننا نقوم بتجربتها على أفراد عينة الدراسة بعينهم ثم نقوم بإعادة تجربتها على نفس أفراد عينة الدراسة مرة أخرى، ومن ثم نقوم

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

بحساب معامل الارتباط بين نتائج القياس في المرة الأولى مع نتائج القياس في المرة الثانية، وإذا كانت أداة الدراسة كالاستبيان ذات مصداقية عالية فإن نتائج المرات التالية ستكون ثابتة ومتشابهة مع نتائج القياس الأول. إضافة إلى ذلك فإن الثبات يعتمد على الانساق الداخلي والذي يعني أن أسئلة الاستبيان كلها تصب في غرض عام تريد قياسه.

4_ الوسائل الإحصائية

اعتمدنا على مجموعة من الوسائل الإحصائية في معالجة النتائج بغرض الاستناد عليها في عملية التحليل والتفسير، وتمثلت هذه المعادلات الإحصائية فيما يلي :

درجة الحرية:

حيث درجة الحرية = عدد الأعمدة - 1 حيث عدد الأعمدة = 2

أي : درجة الحرية = 1 - 2 = 1

- ت الجدولية ثابتة: 3.84

- مستوى الدلالة 0.05

- طريقة حساب ك² :

$$\text{كا}^2 = \text{مج} \left(\frac{\text{مت-وت}}{\text{ت و}} \right)^2$$

حيث : ت م : هو التكرارات الملاحظة.

ت و : هو التكرارات المتوقعة

المبحث الثالث : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

1 : عرض و تحليل النتائج

المحور الأول: البيانات الشخصية

أولا : الجنس

جدول 01: يوضح جنس المبحوثين

الجنس	أنثى	ذكر
التكرار	7	23
النسبة	%23,33	%76,70

من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور هي الأعلى للموظفين حيث قدرت ب %76,70 للموظفين و نسبة الإناث قدرت ب %23,33 و هذا يدل أن جل الموظفين من فئة الذكور .

ثانيا : العمر

جدول 02: يوضح سن المبحوثين

العمر	من 20 إلى 25 سنة	بين 25 و30 سنة	أكثر من 30 سنة
التكرار	5	9	14
النسبة	16,7%	30%	%46,7

من إعداد الطالب

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة خبرة الموظفين الأكثر من 30 سنة هي النسبة الأكبر و قدرت ب 46,7% ثم تليها مستوى الخبرة بين 25 و 30 سنة قدرت ب 30% و النسبة القليلة هي نسبة 20 إلى 25 سنة و قدرت ب 16,7% و هذا يدل على أن الموظفين لديهم خبرة تامة في وسط عملهم .

ثالثا : المستوى الدراسي

الجدول 03: يمثل وظيفة المبحوثين

المستوى الدراسي	أطباء	مساعد ممرض	جراحين	ممرضين
التكرار	7	6	00	17
النسبة	%23,33	%20	%00	%56,66

من اعداد الطالب

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الممرضين هي الأكبر و قدرت ب 56,66% ثم تليها نسبة الأطباء قدرت ب 23,33% و النسبة القليلة هي نسبة مساعد الممرض حيث قدرت ب 20%

رابعا : الخبرة

جدول 04: يوضح خبرة المبحوثين

العمر	أقل من 30 سنة	بين 30 و 40 سنة	أكثر من 40 سنة
التكرار	5	9	14
النسبة	16,7%	30%	46,7%

من إعداد الطالب

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة خبرة الموظفين الأكثر من 40 سنة هي النسبة الأكبر و قدرت ب 46,7% ثم تليها مستوى الخبرة بين 30 و 40 سنة قدرت ب 30% و النسبة القليلة هي نسبة أقل من 30 سنة و قدرت ب 16,7% و هذا يدل على أن الموظفين لديهم خبرة تامة في وسط عملهم .

المحور الثاني : التحول الرقمي

الجدول رقم (05): يمثل السؤال الأول: هل تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة

الالكترونية لأجل انجاز المهام المطلوبة؟

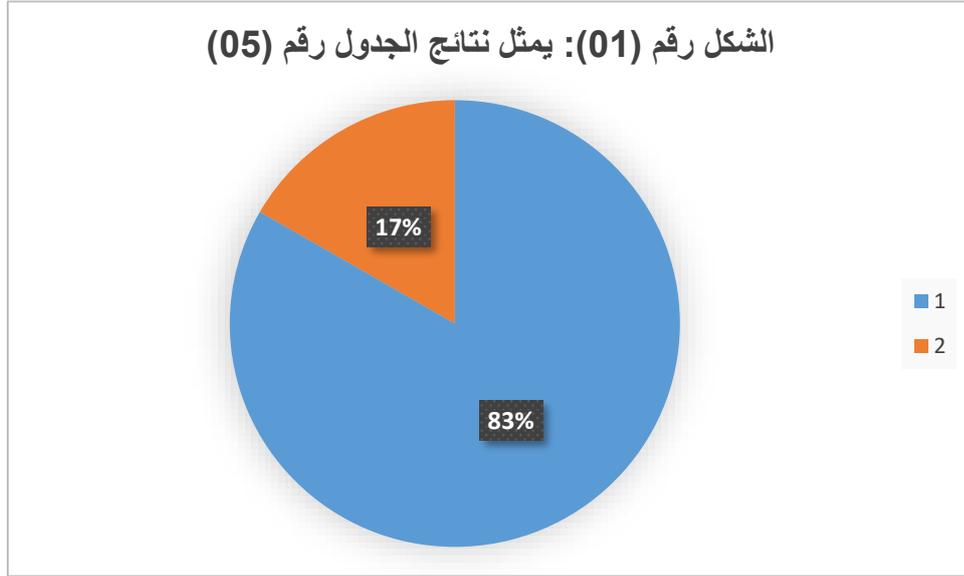
الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	25	83%	13,44	.3.84	0.05	1	دال احصائيا
لا	5	17%					
المجموع	30	100%					

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (13,44) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

نستنتج أن المؤسسة تتوفر على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز المهام المطلوبة



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الجدول رقم (06): يمثل السؤال الثاني: هل تمتاز الحواسيب وملحقاتها الموجودة في المؤسسة

بالحدثة والتطور بشكل مستمر.؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	29	97%	26,35	3.84	0.05	1	دال احصائيا
لا	1	3%					
المجموع	30	100%					

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة χ^2 المحسوبة (26,35) أكبر من قيمة χ^2 الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

نستنتج أن الحواسيب وملحقاتها الموجودة في المؤسسة تمتاز بالحدثة والتطور بشكل مستمر.



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول رقم (07): يمثل السؤال الثالث: هل ترى بأن التحول الرقمي سهل عليك العمل كثيرا؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	29	97%	26,35	3.84	0.05	1	دال احصائيا
لا	1	3%					
المجموع	30	100%					

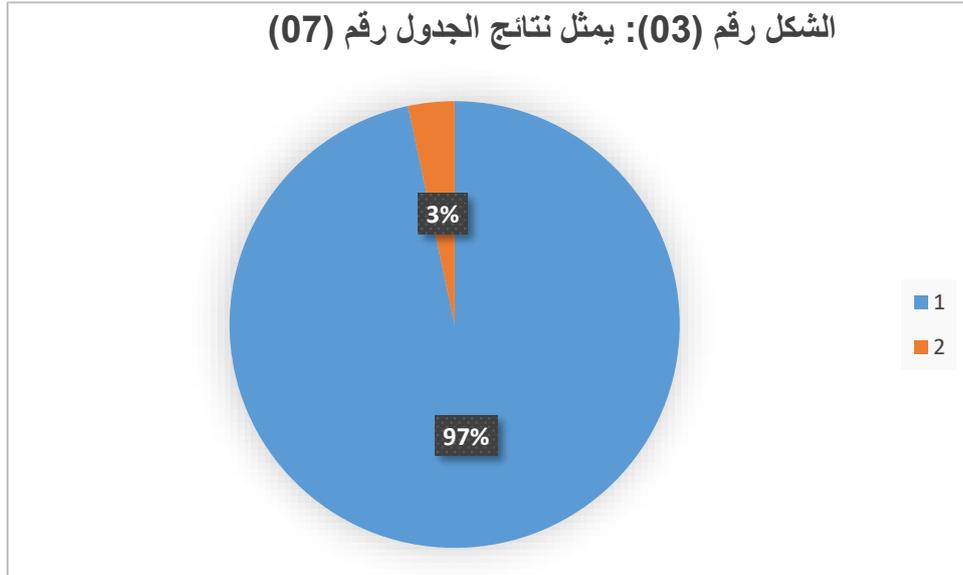
من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (26,35) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أن التحول الرقمي قد سهل الكثير من العمل على الموظفين

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الجدول رقم (08): يمثل السؤال الرابع: هل التحول الرقمي يساهم في تحسين إدارة البيانات و

المعلومات؟

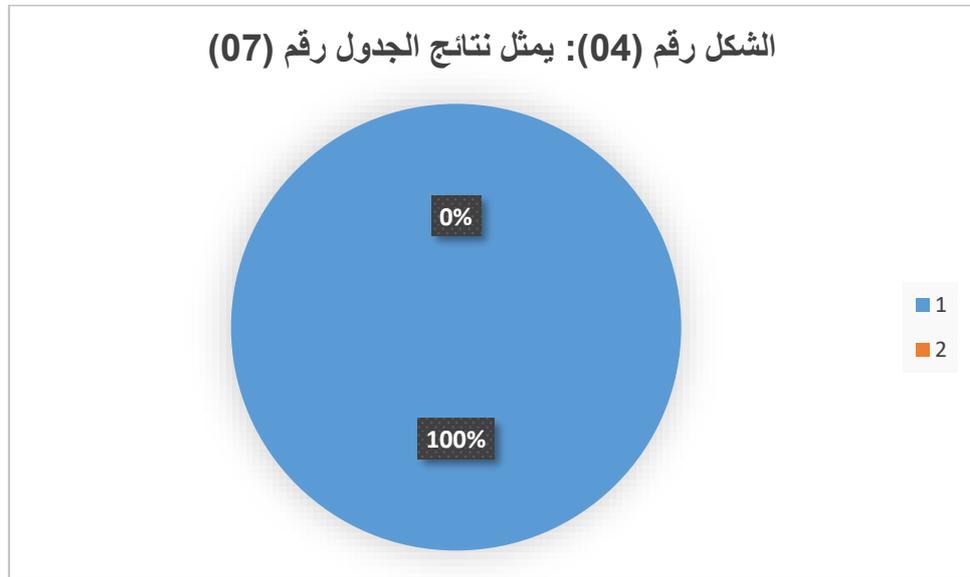
الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	30	100%	30,25	3.84	0.05	1	دال احصائيا
لا	0	0%					
المجموع	30	100%					

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة χ^2 المحسوبة (30,25) أكبر من قيمة χ^2 الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أن التحول الرقمي يساهم في تحسين إدارة البيانات و المعلومات



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 201

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول رقم (09): السؤال الخامس يمثل : هل يمكن للتحويل الرقمي التقليل من التكاليف

التشغيلية ؟

الإحصائية	الدلالة الإحصائية	الدرجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
دال احصائيا	1	0.05	3.84	13,44	100%	83%	25	نعم	
						17%	5	لا	
						30	المجموع		

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

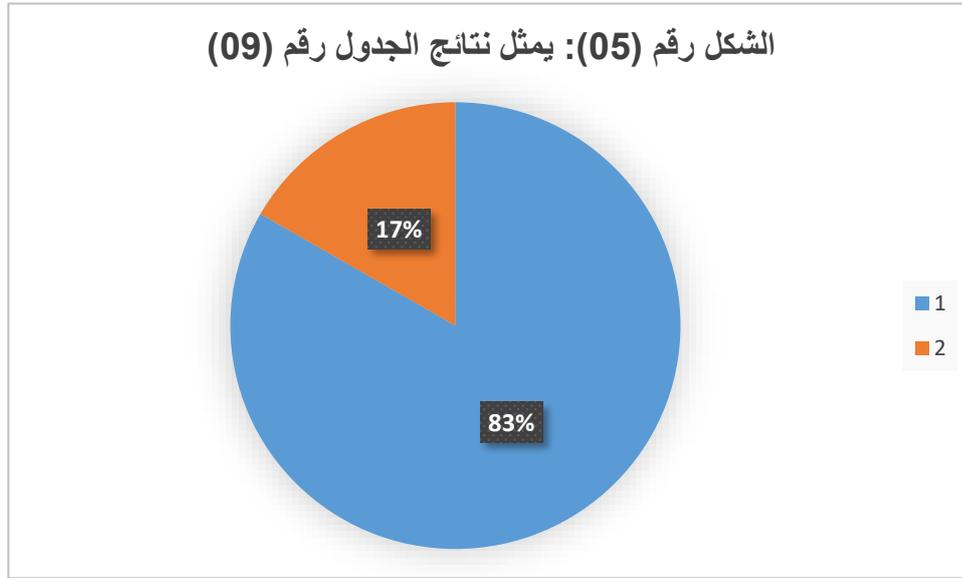
تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (13,44) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة

(3.84)، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى

الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أنه يمكن للتحويل الرقمي التقليل من التكاليف التشغيلية



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الجدول رقم (10): يمثل السؤال السادس: هل يمكن للتحويل الرقمي زيادة الابتكار وسرعة التطوير؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	ك ² المحسوبة	ك ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	23	77%	8,60	3.84	0.05	1	احصائيا
لا	7	23%					
المجموع	30	100%					

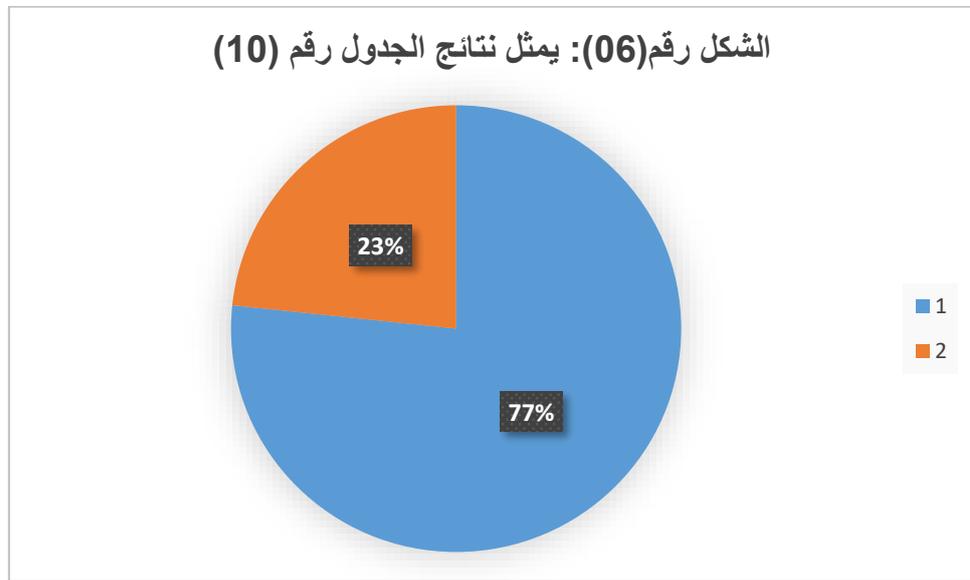
من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة χ^2 المحسوبة (8,60) أكبر من قيمة χ^2 الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومن هنا نستنتج أنه يمكن للتحويل الرقمي زيادة الابتكار وسرعة التطوير



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول رقم (11): يمثل السؤال السابع : التحول الرقمي يحسن القدرة على التنبؤ واتخاذ

القرارات؟

الإحصائية	الدلالة	الدرجة الحرة	مستوى الدلالة	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
دال احصائيا	1	0.05	3.84	10,89	100%	80%	24	نعم
						20%	6	لا
						100%	30	المجموع
								ع

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

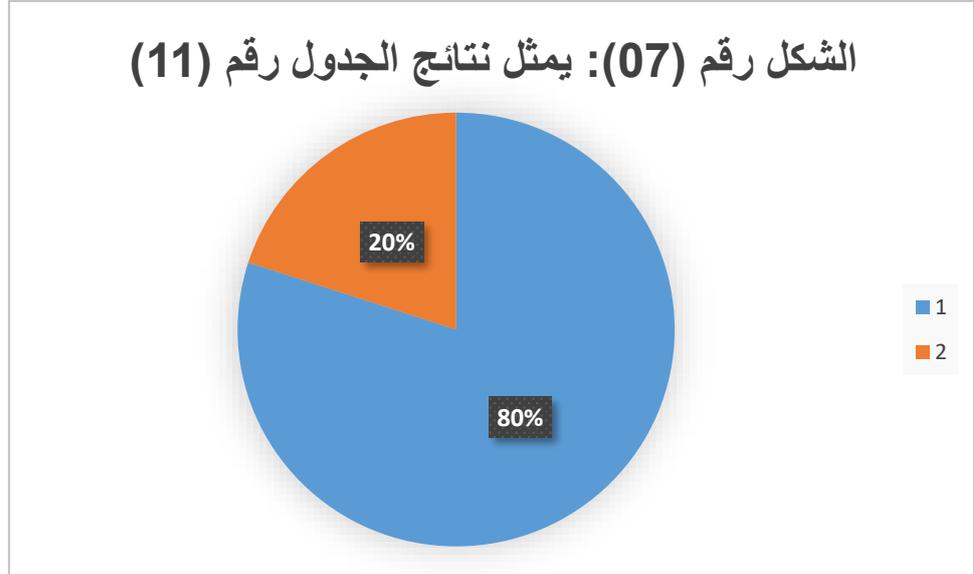
يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (10,89) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة

(3.84)، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة

الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أن التقارير الناتجة عن التدقيق الداخلي تساعد في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية

الشكل رقم (07): يمثل نتائج الجدول رقم (11)



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

المحور الثالث : استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الرعاية الصحية

الجدول رقم (12): يمثل السؤال الثامن: هل تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحسين توفير

الرعاية الصحية ؟

الإحصائية	الدلالة الإحصائية	الدرجة الحرة	مستوى الدلالة	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
دال احصائيا	1	0.05	3.84	6,58	100%	73%	22	نعم
						27%	8	لا
							30	المجموع

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

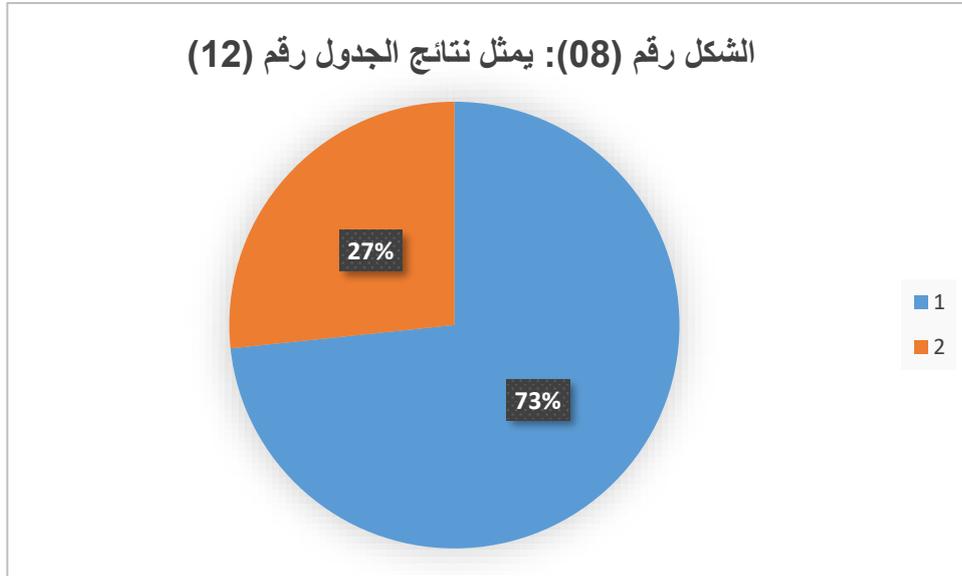
تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (6,58) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة (

3.84)، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة

الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أن التكنولوجيا الرقمية تستخدم لتحسين توفير الرعاية الصحية



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الجدول رقم (13): يمثل السؤال التاسع : التكنولوجيا الرقمية سهلت تبادل المعلومات بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى ؟

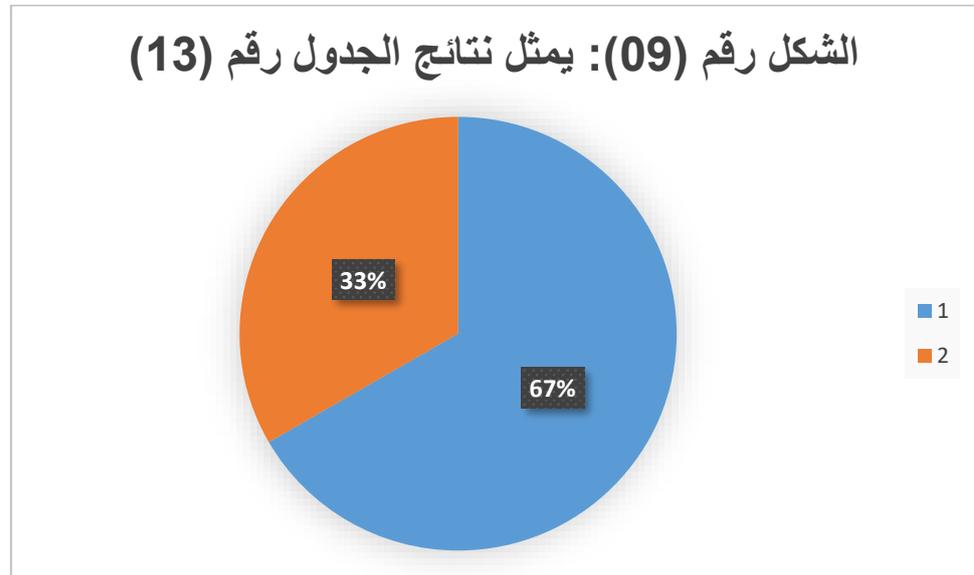
الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	20	67%	3,36	3.84	0.05	1	احصائيا
لا	10	33%					
المجموع	30	100%					

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة χ^2 المحسوبة (3,36) أكبر من قيمة χ^2 الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومن هنا نستنتج أن التكنولوجيا الرقمية سهلت تبادل المعلومات بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول رقم (14): يمثل السؤال العاشر : هل التكنولوجيا الرقمية عززت دقة التشخيص

وخطط العلاج؟

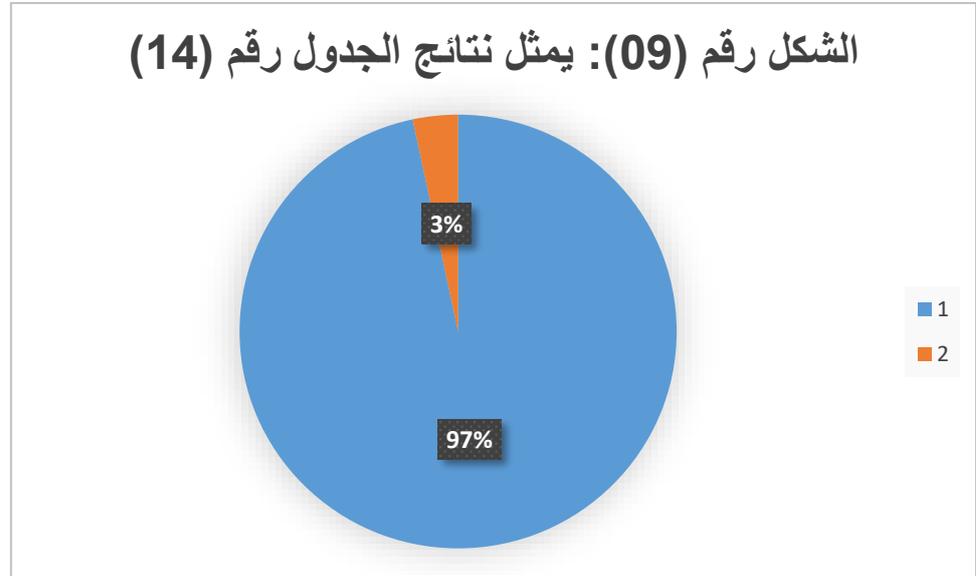
الإحصائية	الدلالة الإحصائية	الدرجة الحرية	مستوى الدلالة	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
دال احصائيا	1	0.05	3.84	26,35	100%	97%	29	نعم
						3%	1	لا
						100%	30	المجموع
								ع

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (26,35) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أن التكنولوجيا الرقمية عززت دقة التشخيص وخطط العلاج



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الجدول رقم (15): يمثل السؤال الحادي عشر : التكنولوجيا الرقمية تستعمل لتحسين متابعة الحالة الصحية للمرضى عن بعد؟

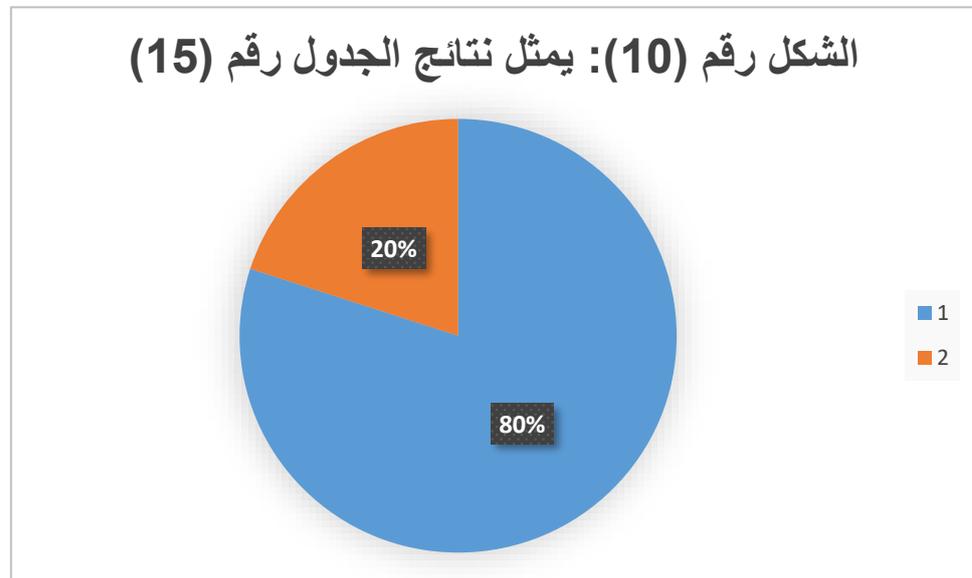
الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	24	80%	10,89	3.84	0.05	1	دال احصائيا
لا	6	20%					
المجموع	30	100%					

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة χ^2 المحسوبة (10,89) أكبر من قيمة χ^2 الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومن هنا نستنتج أن التكنولوجيا الرقمية تستعمل لتحسين متابعة الحالة الصحية للمرضى عن بعد



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول رقم (16): يمثل السؤال الثاني عشر : توفر التكنولوجيا الرقمية تطبيقات صحية

متنقلة للمرضى لمتابعة حالتهم وممارسة العادات الصحية؟

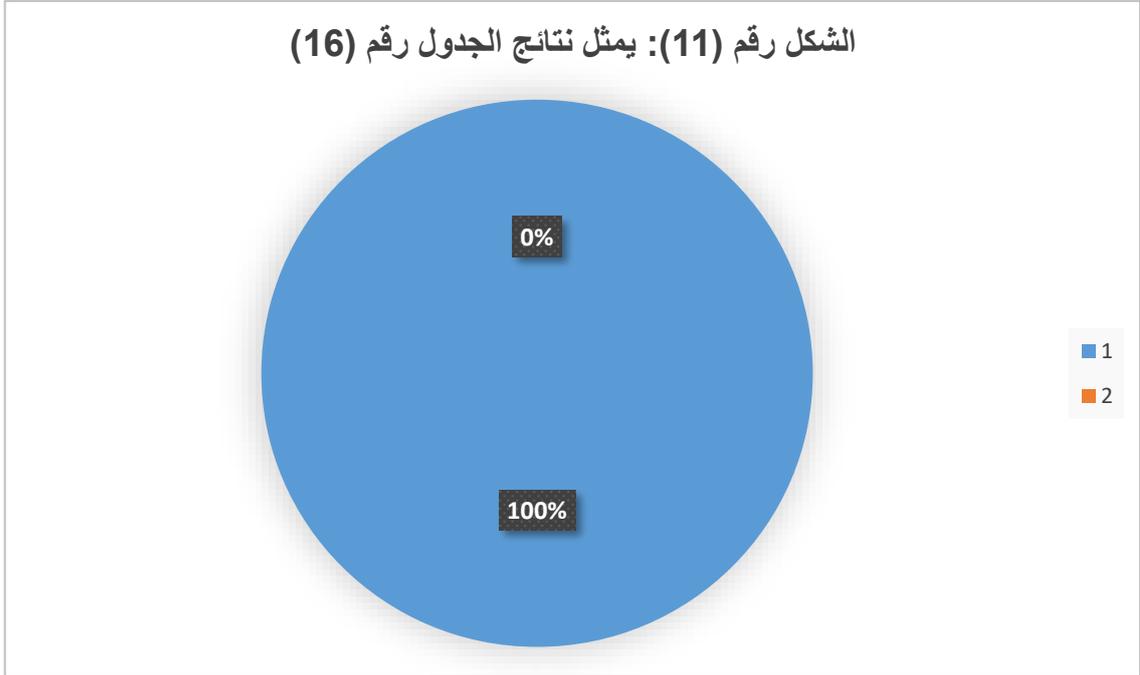
الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نعم	30	100%					
لا	0	0%					
المجموع	30	100%	30,25	3.84	0.05	1	دال احصائيا

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (30,25) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة (3.84)، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أن العينة تقرر بتوفر التكنولوجيا الرقمية تطبيقات صحية متنقلة للمرضى لمتابعة حالتهم وممارسة العادات الصحية.



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الجدول رقم (17): السؤال الثالث عشر يمثل : تستعمل التكنولوجيا الرقمية لتقليل

الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى

الإحصائية	الدلالة	الدرجة الحرة	مستوى الدلالة	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
دال احصائيا	1	0.05	3.84	13,44	100%	83%	25	نعم
						17%	5	لا
							30	المجموع
								ع

من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

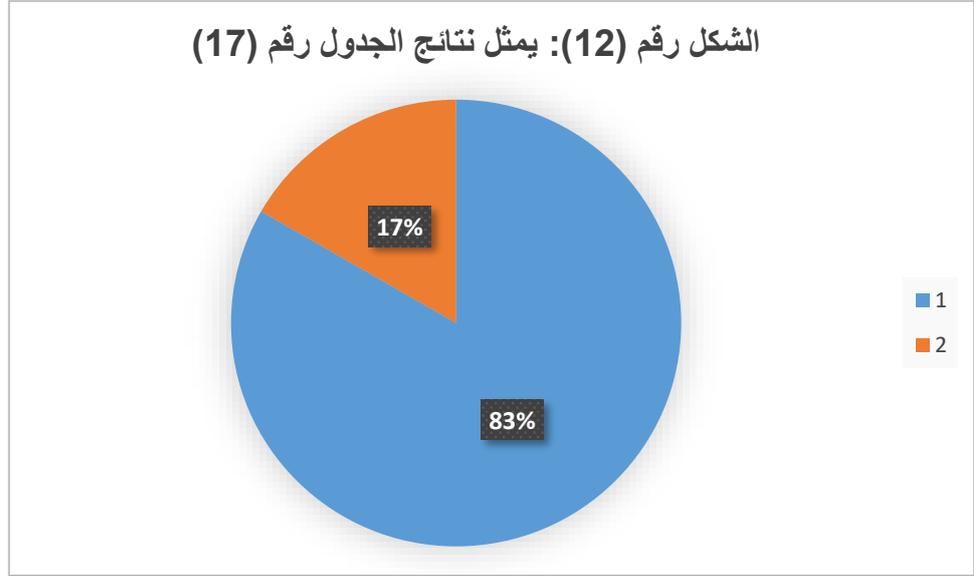
تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أن قيمة كا² المحسوبة (13,44) أكبر من قيمة كا الجدولية الثابتة

(3.84)، وهذا يدل على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القيمة الكبرى عند مستوى

الدلالة الإحصائية (0,05) وبدرجة الحرية (1).

ومنه نستنتج أن التكنولوجيا الرقمية تستخدم لتقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى



من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج اكسل 2013

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة

بعد تفريغ محتوى الاستبيان وعرضه، نلجأ بعدها الى مناقشة النتائج المتحصل عليها على ضوء الفرضيات التي وضعناها، ولكي تكون العملية أكثر دقة وموضوعية سنحاول تلخيص ما كان من الاجابات في الاستبيان الذي وضعناه بين أيديهم، فكانت جملة النتائج كالآتي:

أولا : مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

يرى موظفو المؤسسة الإستشفائية أن التحول الرقمي متوفر في مؤسسة الكنوز وهذا ما نلاحظه من خلال الأسئلة المطروحة عليهم في المحور الثاني الخاص بالتحول الرقمي حيث أن الجداول كم 05 الى 11 بينت ان النتائج كلها ذات دلالة إحصائية للقيمة الكبرى والتي تعبر عن أهمية وجود التكنولوجيا في القطاع الصحي .

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

ثانيا : مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية و الثالثة :

يرى كذلك موظفي المؤسسة الإستشفائية أن إستخدام الرقمنة مفيد في القطاع الصحي بينهم حيث أن الجداول كم 12 الى 17بينت ان النتائج كلها ذات دلالة إحصائية للقيمة الكبرى والتي تعبر عن استخدام

التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الرعاية الصحية

خلاصة الفصل:

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي تسلط الضوء هل هناك ممارسة فعلية لتطبيق عملية التحول الرقمي في مجال الصحة ، حيث أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي مطبق بالفعل في القطاع الصحي ، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين التحول الرقمي في القطاع الصحي ، مما يعزز الثقة في النظام داخله من خلال الاستبيانات الموزعة على الموظفين في المؤسسة الإستشفائية الكنوز بولاية تلمسان و توصلنا الى النتائج التحول الرقمي يعزز الثقة في النظام الصحي بناءً على استبيانات الموظفين في المؤسسة الاستشفائية.



خاتمة



الخاتمة :

تناولنا من خلال هذه المذكرة إشكالية هل هناك ممارسة فعلية لتطبيق عملية التحول الرقمي في مجال الصحة ؟ لقد تمت معالجة هذه الإشكالية عبر أربع فصول ولقد أدركنا من خلال الدراسة مدى ممارسة فعلية لتطبيق عملية التحول الرقمي في مجال الصحة .

نتائج الدراسة :

- _ التحول الرقمي مطبق بشكل فعلي في عيادة الكنوز الاستشفائية بولاية تلمسان.
- _ التحول الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادة.
- _ استخدام التكنولوجيا الرقمية أدى إلى تقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى.
- _ التحول الرقمي عزز من ثقة الموظفين والمرضى في النظام الصحي.
- _ الأنظمة الرقمية ساهمت في توفير الوقت والجهد للكوادر الطبية والإدارية من خلال تبسيط العمليات والإجراءات.
- _ التحول الرقمي ساعد في تحسين إدارة البيانات الصحية وتسهيل الوصول إلى سجلات المرضى.

الإقتراحات :

- _ تحديث وتوسيع البنية التحتية الرقمية لضمان تطبيق فعال للتحول الرقمي، ينبغي تحديث الأنظمة التقنية والبنية التحتية للمستشفيات والعيادات، بما في ذلك الشبكات والبرمجيات والأجهزة.

الخاتمة

_ تدريب الكوادر الطبية عن طريق تقديم دورات تدريبية متقدمة للموظفين الطبيين والإداريين حول كيفية استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة.

_ تطوير سياسات صارمة لحماية البيانات الصحية الشخصية، وضمان الامتثال للوائح المحلية والدولية المتعلقة بالخصوصية.

_ إعداد خطة شاملة لإدارة التغيير لضمان انتقال سلس من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الرقمية.

_ العمل على تكامل الأنظمة المختلفة داخل المستشفى أو العيادة لتسهيل تبادل البيانات بين الأقسام المختلفة.

_ استخدام تقنيات تحليل البيانات الكبيرة (Big Data) لتحليل سجلات المرضى وتحسين اتخاذ القرارات السريرية.

_ استثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين التشخيص والعلاج، مثل نظم الدعم القرار السريري (CDSS).

_ تعزيز خدمات الطبيب عن بعد (Telemedicine) لتمكين المرضى من الوصول إلى الرعاية الصحية بسهولة أكبر، خاصة في المناطق النائية

_ تعزيز التعاون مع الجامعات ومراكز البحث لتطوير حلول تقنية مبتكرة.

_ إقامة شراكات مع شركات التكنولوجيا لتوفير الدعم الفني وتطوير البرامج والتطبيقات الصحية



قائمة المراجع



الكتب :

- _ ابن منظور . (1984). معجم لسان العرب . مصر : دار المعارف.
- _ سلوى عثمان الصديقي والسيد رمضان . (2004). : الصحة العامة والرعاية الصحية من المنظور الاجتماعي . مصر : دار المعرفة الجامعية.
- _ رشيد قطاش وآخرون . (2003). علم اجتماع الطبي . الاردن : ، دار اليازوري العلمية للنشر .
- زكي خليل . (2005) . ، تسويق الخدمات وتطبيقاته . عمان ، الاردن : دار المناهج للنشر والتوزيع .
- _ عبد الرزاق الدليمي . (2016) . نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين . عمان ، الأردن : دار البازوري
- سعاد شراير ، علي حميدوش . (2017). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية . مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد 01 (العدد 16)، سناني لبنى . (27 06 , 2023). جودة الخدمات الصحية . مجلة سوسولوجيا ، ميلفين ديفلر ساندر بول روكيتش . (1992). نظريات وسائل الاتصال ، ترجمة كمال عبد الرؤوف . القاهرة ، مصر : الدار الدولية للنشر والتوزيع .
- _ محمد حسن علاوي ، اسامة كامل راتب . (1999). البحث العلمي في التربية الرياضية وعلم النفس . القاهرة - مصر : دار الفكر العربي .

ناصر ثابت. (1984). *أضواء على الدراسة الميدانية*. الكويت: مكتبة فالح .

المجلات :

سيقى يوسف. (2022). *جودة الخدمات الصحية بين المتطلبات والإمكانيات*. مجلة التكامل،
محمد علي القعاري". (12, 2020). *المدخل النظرية في دراسات الإعلام الرقمي - دراسة نقدية*.
مجلة علوم و اتصال.

محمد فيصل مايدة، ابراهيم بكموتة. (02 03, 2002). *تقييم جودة الخدمات الصحية في
المؤسسات العمومية الاستشفائية بالجزائر من وجهة نظر الموظفين الطاقم الطبي والاداري*
، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية، بن عمر الجيلاني. *مجلة الاقتصاد والتنمية*،
05(01)،.

المواقع :

كمال، الحاج. (2020). *نظريات الإعلام والاتصال*. (الجامعة الافتراضية السورية) تم الاسترداد
من النسخة الالكترونية.: [/https://pedia.suonline.org](https://pedia.suonline.org)

الملتقيات :

وسام بن صالح الهادي بوقلقول. (11 10, 2018). *معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بقطاع
الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة -
سكيكدة. الملتقى الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين
إشكاليات التسيير ورهانات التمويل "المستشفيات نموذجا، 08.*



الملاحق



الملحق رقم 1: الإستبيان

المحور الأول : البيانات الشخصية

ضع علامة X أمام الإجابة الصحيحة:

الجنس: ذكر أنثى

السن : من 20 سنة إلى 25 سنة

من 25 سنة إلى 30 سنة من 30 سنة فما فوق

المستوى الدراسي

سنوات الخبرة : من 05 إلى 10 سنوات

من 10 سنوات إلى 15 سنة من 15 سنة فما فوق

المحور الثاني : التحول الرقمي

الرقم	العبرة	نعم	لا
01	تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز المهام المطلوبة		
02	تمتاز الحواسيب وملحقاتها الموجودة في المؤسسة بالحدثة والتطور بشكل مستمر.		
03	ترى بأن التحول الرقمي سهل عليك العمل كثيرا		
04	التحول الرقمي يسهم في تحسين إدارة البيانات و المعلومات		
05	يمكن للتحول الرقمي التقليل من التكاليف التشغيلية		

		يمكن للتحويل الرقمي زيادة الابتكار وسرعة التطوير	06
		التحول الرقمي يحسن القدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات	07

المحور الثالث : استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الرعاية الصحية

الرقم	العبارة	نعم	لا
08	تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحسين توفير الرعاية الصحية		
09	التكنولوجيا الرقمية سهلت تبادل المعلومات بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى		
10	التكنولوجيا الرقمية عززت دقة التشخيص وخطط العلاج		
11	التكنولوجيا الرقمية تستعمل لتحسين متابعة الحالة الصحية للمرضى عن بعد		
12	توفر التكنولوجيا الرقمية تطبيقات صحية متنقلة للمرضى لمتابعة حالتهم وممارسة العادات الصحية		
13	تستعمل التكنولوجيا الرقمية لتقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى		