



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

علوم الإعلام والاتصال
سمعي بصري

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

خالد زرواق

يوم: /...../2025

أثر الرقمنة في تطوير الاتصال بالمؤسسات الصحية

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة - بسكرة-

الصفة: مشرفا

الرتبة: د الجامعة

العضو 1:

الصفة

الرتبة الجامعة

العضو 2:

الصفة

الرتبة الجامعة

العضو 3:

السنة الجامعية : 2025/2024

شكر و عرفان

نحمد الله سبحانه وتعالى على إتمام هذا البحث، ونشكره على نعمه الكبيرة وتوفيقه الذي سخره لنا خلال هذا المسعى كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والعرفان للأستاذ الدكتور "مرغاد بشير الدين "

لقبوله الإشراف على هذا العمل وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة كما لايفوتنا في هذا المقام أن نتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى جميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وإلى كل من قدم لنا يد العون .

إهـ

لدا

ء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

عظم المراد فهان الطريق، فجاءت لذة الوصول لتمحي مشقة السنين.

الحمد لله الذي ما تيقنت به خيرا وأملا الا أغرقني سرورا .

أهدي هذا النجاح لنفسي أولا ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح.

بكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي إلى من أوصاني بهما ربي برا وإحسانا ...إلى من أنحني لهما تقديرا
وحبا إلى والدي رحمه الله وطيب ثراهإلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها احتضنتني بقلبها قبل يدها
وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى والدتي الغالية أطل الله في عمرها ومدّها الصحة والعافيةإلى الزوجة
الكريمة رفيقة دربي وإلى ابني العزيز "أمير يزن " وإلى جميع إخوتي وإلى الأشخاص الذين يحملون لي
المحبة والتقدير بدون استثناء إلى كل من شجعني ولو بكلمة طيبة من قريب او من بعيد في إنجاز هذا العمل
ومن كان له بصمة في طريقي .

أخيرا أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من علمني حرفا إلى كل من زرع في الطموح إلى جميع الأساتذة الذين مروا
في مسيرتي الدراسية بارك الله فيكم جميعا .

"زرواق خالـد"

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
51	عدد الموظفين حسب الأسلاك	1
53	عدد الأسرة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة	2

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
52	النسب المئوية للعمال محل الدراسة	1

58	واجهة برنامج patient	2
59	واجهة برنامج CHIFA HOPITAL	3
60	واجهة برنامج EPIPHARM	4
61	واجهة المنصة الإلكترونية لسند الطلبات الإلكترونية	5
63	واجهة الملف الطبي الإلكتروني	6
65	واجهة برنامج تسيير الموارد البشرية	7
65	واجهة منصة RH Santé	8
66	واجهة منصة E retraite	9
67	واجهة المنصة الإلكترونية zoom	10
68	واجهة برنامج حساب الأجرة والإستدراكات	11
70	واجهة البوابة الإلكترونية للشكاوي والعرائض	12

الصفحة	العنوان	م الجدول
	الشكر	
	الإهداء	
	قائمة الجداول	
	قائمة الأشكال	
	ملخص	
أ	مقدمة	

	أولاً : إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي	
4	إشكالية الدراسة	1
5	التساؤلات الفرعية	2
6	الفرضيات	3
7	نموذج الدراسة	4
7	أهمية الدراسة	5
7	أهداف الدراسة	6
8	أسباب إختيار الموضوع	7
8	هيكل الدراسة	8
9	حدود الدراسة	9
9	دراسات سابقة	10
12	منهج الدراسة	11
12	أدوت جمع البيانات	12
15	مجتمع وعينة الدراسة	13
	الفصل الأول : الإطار النظري للرقمنة	
18	المبحث الأول : ماهية الرقمنة	
18	المطلب الأول : مفهوم الرقمنة	
18	الفرع الأول :النشأة	
19	الفرع الثاني :التعريف	
21	المطلب الثاني : أهداف الرقمنة ومتطلباتها	

21	الفرع الأول : أهداف الرقمنة
23	الفرع الثاني :متطلبات الرقمنة
25	المبحث الثاني : الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية
25	المطلب الأول : واقع ومبررات الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية
26	الفرع الأول : واقع الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية
27	الفرع الثاني : مبررات الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية
32	المطلب الثاني : مزايا ومعوقات الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية
32	الفرع الأول : مزايا الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية
33	الفرع الثاني : معوقات الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية
35	المبحث الثالث :الاتصال الرقمي في المؤسسة
35	تمهيد حول الاتصال
36	المطلب الأول : ماهية الاتصال بالمؤسسة
38	الفرع الأول : تعاريف حول الاتصال والاتصال بالمؤسسة
40	الفرع الثاني : أهمية الاتصال بالمؤسسة
42	المطلب الثاني : وضائف اتصال المؤسسة
43	المطلب الثالث : الاتصال الرقمي بالمؤسسة تطبيقاته ومزاياه
44	الفرع الأول : تعريف الاتصال الرقمي بالمؤسسة
46	الفرع الثاني :تطبيقات الاتصال الرقمي
46	الفرع الثالث : مزايا الاتصال الرقمي
	الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الرقمنة في تطوير الاتصال بالمؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة

49	تمهيد
50	المبحث الأول :تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية طو لقة
50	المطلب الأول :تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية طو لقة
53	المطلب الثاني : مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية طو لقة
54	المطلب الثالث :التنظيم الإداري للمؤسسة العمومية الإستشفائية طو لقة
55	المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الدراسة
56	المطلب الأول :تشخيص واقع الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة
57	المطلب الثاني : تقييم مساهمة الرقمنة في تطوير الاتصال بالمؤسسة
58	المطلب الثالث : عرض نتائج الدراسة
59	ملخص الفصل
	الخاتمة
	ملخص الدراسة
	قائمة المراجع
105	قائمة الملاحق

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات كبيرة بفعل الثورة الرقمية التي مست مختلف مناحي الحياة، حيث أصبحت الرقمنة أحد العوامل الرئيسية التي توجه وتدير الأنشطة داخل المؤسسات، سواء كانت اقتصادية، تعليمية أو صحية. فقد غيرت هذه الطفرة التكنولوجية أساليب التسيير والتواصل، وفرضت نفسها كوسيلة لا غنى عنها في تحسين الكفاءة، تسريع الإجراءات، وتحقيق جودة الخدمات. ويُعد قطاع الصحة من أكثر القطاعات التي استفادت من هذه التحولات الرقمية، بالنظر إلى ما يتطلبه من سرعة في تبادل المعلومات، دقة في المعطيات، وفعالية في التنسيق بين مختلف الأطراف.

إن الاتصال داخل المؤسسات الصحية يمثل حجر الزاوية في سيروية تقديم الرعاية الصحية، سواء على مستوى الاتصال الداخلي بين العاملين، أو على مستوى الاتصال الخارجي مع المرضى والجهات ذات الصلة. لكن في ظل تعدد المهام وكثرة المتدخلين، بات الاتصال التقليدي يواجه عدة عراقيل، مثل التأخر في تبادل المعلومات، ضعف التنسيق، وسوء الفهم الذي قد يؤدي أحياناً إلى نتائج وخيمة تمس بصحة المرضى. ومن هنا، تظهر الرقمنة كحل استراتيجي لتجاوز هذه الإشكالات، من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وتطبيق نظم تسيير رقمية متطورة تسهل انسياب المعلومات، وتدعم اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

في هذا السياق، تكتسي دراسة أثر الرقمنة في تطوير الاتصال بالمؤسسات الصحية أهمية بالغة، خصوصاً في الجزائر التي تسعى إلى إدماج الوسائل التكنولوجية الحديثة ضمن برامج إصلاح قطاع الصحة. من هذا المنطلق، تهدف هذه المذكرة إلى تحليل واقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد بطولقة – ولاية بسكرة، كنموذج لمؤسسة صحية عمومية تحاول مجاراة التغيرات الحديثة، مع التركيز على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين عمليات التواصل بين مختلف الفاعلين في المؤسسة من جهة، وبين المؤسسة والمواطن من جهة أخرى.

كما تهدف الدراسة إلى رصد التحديات التي تعيق تطبيق الرقمنة بشكل فعال داخل المؤسسات الصحية العمومية، مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية، نقص التكوين، أو مقاومة التغيير من قبل بعض العاملين. وسنحاول من خلال هذه الدراسة الوقوف على الممارسات الرقمية المعتمدة، وتقييم أثرها الفعلي في تطوير الاتصال، وتقديم جملة من الاقتراحات التي قد تساهم في تحسين واقع الرقمنة بالمؤسسات الصحية الجزائرية.

وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة لا تسعى فقط إلى الوصف والتحليل، بل تتطلع إلى تقديم رؤية نقدية وواقعية حول دور الرقمنة في الرفع من جودة الاتصال الصحي، بما ينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمواطن وعلى فعالية المنظومة الصحية ككل.

1-الإشكالية

2-التساؤلات الفرعية

3-أسباب اختيار الموضوع

4-أهداف الدراسة

5-أهمية الدراسة

6-منهج الدراسة

7-مجتمع البحث والعينة

8-أدوات جمع البيانات

9-مفاهيم الدراسة

10-الدراسات السابقة

1. _ الإشكالية:

عرفت معظم الدول في الآونة الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، والتي تمخض عنها ثورة معلوماتية حقيقية مست جميع القطاعات، وشملت نطاقا واسعا على غرار العمل الحكومي، وهذا ما يحول مهمة الدولة من مفهوم ضمان الأمن والعدل إلى تحسين المرفق العام خاصة مع انتشار الرقمنة التي سارعت الحكومات إلى تبنيها لعصرنة الإدارة وقصد تحسين طرق تقديم الخدمات وكسب ثقة الجمهور وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية، لذلك أصبحت الرقمنة مطلبا مهما للتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف على الطلبات المتزايدة للحصول على الخدمة بالشكل المناسب، والانتقال من الخدمات الورقية للخدمات الرقمية.

وعرفت المؤسسات العمومية الجزائرية بمختلف مجالاتها عدة إصلاحات خاصة مع تبني التحديث الإداري، قصد تحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة وتحقيقا للصورة الذهنية للمؤسسات العمومية وكسب رضا المواطن بتلبية انشغالاته واحتياجاته، وذلك عبر مشروع الحكومة الإلكترونية.

وبما أن الصحة الجيدة للأفراد من أسمى الأهداف التي تأمل الحكومات بلوغها فقد جندت الدولة الجزائرية قدراتها المادية والبشرية من أجل ضمان الرعاية الصحية الجيدة لمواطنيها، هذا القطاع الحيوي الذي واكب الثورة العلمية والتكنولوجية وتبنى نظام معلوماتي لإدارة المؤسسات الصحية يتكيف مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، فأصبح نجاح المرافق الصحية واستمراريتها مرهونا بمدى نجاح الاستراتيجية الجزائرية المتبناة بحيث تبذل الحكومة الجزائرية من خلال وزارة الصحة مجهودات واضحة من أجل عصرنة المؤسسات الصحية والعمل على تسريع وتسهيل سيرورة القطاع الصحي وضمان تقديم خدمات عصرية لفائدة المواطن الجزائري.

ومع تعليمات وزير الصحة الصارمة أضحت رقمنة قطاع الصحة إلزاما وتطبيقها ضروري ومعمم على مستوى كل المؤسسات الصحية في القطر الجزائري، وهذا ما جاء به في مخطط العمل للمريض PAM في محوره الأول، حيث أن مجهودات وزارة الصحة في هذا المجال واضحة رغم حداثة التطبيق، وهذا ما يعكسه مجموعة المنصات الإلكترونية، والتطبيقات والبرمجيات المعتمدة على مستوى المؤسسات الصحية والميزانية الضخمة المخصصة لذلك.

فعملية الرقمنة في المؤسسة الصحية الجزائرية شملت معظم جوانبها وهذا بهدف التحسين الشامل وتقديم الخدمة بشكل أفضل، والخدمات الصحية من طبيعتها أنها خدمة تشاركية تؤدي من أطراف مختلفة لهذا نجد أن عملية رقمنة المؤسسة الصحية شملت معظم جوانبها، ومن أهم أهداف الرقمنة تسهيل وتطوير عملية الاتصال داخل المؤسسات الصحية حيث لا يمكننا الاستغناء عن عملية الاتصال داخل أي مؤسسة عمومية كانت أو خاصة حيث يعتبر الاتصال أساس نجاح المؤسسة وتحقيق التفاهم والتعاون بين أفرادها وتعتبر الاتصالات الرابط الأساسي بين

مختلف أقسام المؤسسة وتسهم في سير العمل الإداري والفني وأي خلل في نظام الاتصالات يمكن أن يؤثر سلباً على أداء المؤسسات بشكل عام لذا أولت وزارة الصحة اهتماماً بهذا الجانب وذلك عن طريق الاستفادة من مخرجات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، قصد تسهيل سير وتطوير عملية الاتصال وتحسين الممارسات الخاصة به، وبهذا استحدثت واعتمدت العديد من البرمجيات والمنصات والتطبيقات الإلكترونية التي عمم استخدامها في كل المؤسسات الصحية وأثرت على سير عملية الاتصال ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية :

1- الإشكالية

ما مدى تأثير الرقمنة في تطوير عملية الاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة؟

للإجابة على هذه الإشكالية لابد من طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالرقمنة؟
- فيما تتمثل مزايا الرقمنة؟
- كيف أثرت الرقمنة في عملية الاتصال داخل المؤسسة الصحية؟
- ما واقع الرقمنة والاتصال بالمؤسسة الصحية؟
- ما أهمية الاتصال داخل المؤسسة الصحية؟

2- الفرضيات

تعرف الفرضيات على أنها ما يتوقعه الباحث من نتائج على مستوى بحثه في شكل إجابات تحمل الصواب والخطأ بصور تظهر علاقة التأثير والتأثر بين متغيرات الظاهرة المدروسة، وفرضيات الدراسة الخاصة بموضوعنا أثر الرقمنة في تطوير عملية الاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة وبعد القراءة الأولية للموضوع وجدنا الفرضيات كالتالي:

يوجد تأثير لعملية الرقمنة في تطوير وتسهيل الاتصال والتواصل بين أقسام ومصالح بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية طولقة

وتنبثق تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

- 1- الاتصال الرقمي يعمل على زيادة التنسيق والفاعلية داخل المؤسسة .
- 2- يوجد تأثير لعملية الرقمنة على عملية التكوين عن بعد للموظفين وتطوير معارفهم بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد- طولقة.
- 3- مساهمة الرقمنة في عملية التواصل بين مختلف الأقسام والمصالح الاستشفائية والصيدلية المركزية للأدوية وضبط وتسيير المخزون بدقة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد- طولقة.
- 4- للاتصال الداخلي خصوصيات داخل المؤسسة الاستشفائية .

2-نموذج الدراسة:

اشتملت دراستنا على متغيرين، الأول متغير مستقل والثاني متغير تابع كالتالي :

المتغير المستقل : والمتمثل في الرقمنة من خلال أبعادها (متطلبات تقنية، متطلبات بشرية، متطلبات إدارية)

المتغير التابع : والمتمثل في عملية الاتصال بكافة تطبيقاته المنتهجة ومختلف الوسائط ووسائل التواصل التفاعلية بين القائمين على إدارة المؤسسة .

03-أهمية الدراسة

تساهم أهمية الدراسة في إبراز القيمة الحقيقية المرجوة من البحث فهي توضيح تأثير الرقمنة في تحسين جودة الاتصال الداخلي، إذ تبرز أهمية هذه الدراسة في أن موضوع الرقمنة من محاور مخطط العمل للمريض PAM الذي تحرص وزارة الصحة على تطبيقه، كما أن الرقمنة من المواضيع الحديثة التي تزايد الاهتمام بها في الجزائر على غرار دول العالم حاليا.

- مساهمة هذه الدراسة في إثراء الدراسات المتعلقة بمجال الاتصال داخل المنظمات كون البحث يدرس مدى تأثير عملية الاتصال وتفاعلها مع التكنولوجيات الحديثة.
- ضرورة متابعة ودراسة ومعرفة التغير الذي حققتها المؤسسات الصحية في تطبيقها للرقمنة.

04-أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي من الدراسة في الكشف عن أثر عمليات الرقمنة ومساهماتها في تحسين وتطوير جودة عملية الاتصال في المؤسسات الصحية، ويتفرع عن هذا الهدف أهداف فرعية أخرى تتمثل في :

- ✓ توضيح وتبسيط المفاهيم المتعلقة بالرقمنة وعملية الاتصال
- ✓ معرفة واقع الرقمنة ومختلف البرامج والمنصات الإلكترونية المنشأة كوسائط للاتصال في المؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة.
- ✓ تقديم إقتراحات وتوصيات قد تساهم في حسن استغلال وتطبيق التحول الرقمي لدعم التسيير والتواصل بين القائمين على إدارة شؤون المؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة.
- ✓ مساهمة هذه الدراسة في إثراء الدراسات المتعلقة برقمنة المؤسسات الصحية

5- أسباب اختيار الموضوع:

إن إختيار أي طالب لموضوع معين دون غيره من المواضيع بهدف الدراسة العلمية لا يكون بمحض الصدفة أو بشكل عشوائي فاختيارنا للموضوع كان لعدة أسباب منها ما هو موضوعي ومنها ما هو ذاتي :

أ- أسباب ذاتية:

- ✓ الرغبة الذاتية في إختيار الموضوع.
- ✓ يندرج الموضوع ضمن تخصصنا الجامعي
- ✓ الرغبة في إبراز تطبيقات ومنصات الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة
- ب- ب -أسباب موضوعية:

- ✓ مكانة الاتصال الرقمي والرقمنة داخل جميع المؤسسات.
- ✓ حداثة الموضوع وتوجه الوزارة وحرصها بشكل مكثف على تطبيق الرقمنة بالمؤسسات الصحية

6- هيكلية الدراسة

لتجسيد خطة البحث والوصول إلى النتائج المسطرة من هذه الدراسة، فإن الخطة المعتمدة ستعالج من خلال فصلين، فصل أول نظري وفصل ثاني تطبيقي، إذ يعالج **الفصل الأول** المعنون ب **الإطار النظري للرقمنة في المؤسسة الصحية العمومية** والمكون من مبحثين تطرقنا في **المبحث الأول** لماهية الرقمنة وأهدافها ومتطلباتها، أما **المبحث الثاني** فتناولنا فيه الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية، أما **المبحث الثالث** تحت عنوان **الاتصال الرقمي في المؤسسة** تناولنا فيه عنصر الاتصال بصفة عامة والاتصال الرقمي بصفة خاصة بكل جوانبه من تطبيقات ومزايا وتعريف ووظائف أما **الفصل الثاني** الموسوم **الإطار التطبيقي لأثر الرقمنة على عملية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة** والمكون من ثلاث مباحث، **المبحث الأول** تطرقنا فيه لتقديم عام للمؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة، أما **المبحث الثاني** فخصصناه **للإطار المنهجي للدراسة الميدانية** فيما كان **المبحث الثالث** حول عرض وتحليل نتائج الدراسة.

7- حدود الدراسة :

تحدد هذه الدراسة بالحدود التالية :

- ✓ **الحدود البشرية :** تم إجراء الدراسة على موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة
- ✓ **الحدود المكانية :** تم إجراء الدراسة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة، بسكرة.
- ✓ **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة بين 02 جانفي – 01 أفريل 2025
- ✓ **الحدود الموضوعية :** تقتصر الدراسة على تحديد أثر عملية الرقمنة في عملية الاتصال وتطويره وإنشاء تطبيقات ومنصات إلكترونية للتواصل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة.

8- عرض الدراسات السابقة :

تعد مرحلة تحليل الدراسات السابقة من أهم المراحل التي يمر بها الباحث في مجال البحث العلمي فهي بمثابة دليل علمي لمختلف المعلومات والمصادر والمراجع التي يمكن أن يعتمد عليها أي بحث فالهدف الرئيسي من مراجعة الدراسات السابقة هو معرفة الدراسات التي أجريت والتي لها علاقة بمشكلة البحث وهذا مايجعل الباحث على دراية

بما تم إنجازه سابقا وما عليه هو أن يكمله إذا تعد هذه الخطوة غاية في الأهمية حيث يسعى من خلالها الباحث إلى تقديم إضافة لموضوع دراسته سواء بحل المشكلة البحثية أو من خلال تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد على تجاوز المشكلة وتحسين اليات علاجها كما يساهم الاطلاع على الدراسة السابقة في تجنب الوقوع في التكرار ولا يتم ذلك إلا من خلال البحث المعمق والفحص لها وعليه فإن أي دراسة أكاديمية تتطلب تساؤل علمي لا يمكنها أن تحقق الهدف بدون الاستناد للدراسات السابقة التي تدعمها .

ومن هذا المنطلق لدينا بعض الدراسات السابقة المتحصل عليها التي تناولت موضوع الرقمنة والاتصال الرقمي

الدراسة الأولى :

بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف ورقلة مذكرة لنيل شهادة ماجستير للطالب بشير كاوجة سنة 2012/2013 استخدمت منهج دراسة حالة وذلك من اجل تحليل النتائج واستخدامه في الجانب التطبيقي كما تناولت الدراسة الفرضيات التالية :

-الاتصال الداخلي يعمل على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة .

-للاتصال الداخلي فعالية كبيرة داخل المؤسسة والإدارة والموظفين.

- للاتصال الداخلي خصوصيات داخل المؤسسة الإستشفائية .

النتائج المتوصل إليها :

من خصوصيات الاتصال الداخلي الرقمي هو تحسين صورة المؤسسة وزيادة فاعلية أفراد المؤسسة

- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

- تحسين جودة وتنوع الخدمات المقدمة من خلال تنوع المعلومات في الرسالة ويساهم في تحسين قطاع

الصحة ببلادنا .

- من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة واجراء

حوص تكوينية للموظفين لتدريبهم على كيفية التعامل مع هاته الوسائل المتطورة .

- الدراسة الثانية :

مذكرة لنيل شهادة ماستر عام 2016 بجامعة ورقلة الطالبين (بودربالة عبد القادر ومكاوي فوزية) قاما بدراسة

قضية واقع استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بورقلة، استفادت

دراستنا من هذه الدراسة السابقة من خلال تحديد المنهج والأدوات والعينة اعتمد الطالبين في دراستهما على منهج

دراسة حالة واستخدمت أدوات جمع البيانات والمقابلة والاستبيان وقد اختارت الدراسة

عينة قصدية نظرا لأنها أنسب نوع لتحقيق جمع البيانات التي تدخل في إطار الدراسة، وتعتبر هذه العينة القصدية مناسبة نظرا لتوافر الخصائص المطلوبة في الأفراد لتمثيل مجتمع الدراسة .

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة منها استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية يفرضه التطور التكنولوجي المعاصر، وأن للاتصال الرقمي أهمية بالغة في الحياة الاقتصادية، كما كشفت الدراسة أن وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسة تشمل جميع التقنيات مثل أجهزة الحاسوب والشبكات الاتصالية، ساعدتنا هذه الدراسة السابقة في بناء فكرة حول دراستنا وفي اختيار وترتيب عناصر الخطة، كما ساعدتنا في إعداد الإطار النظري للبحث .

الدراسة الثالثة : مذكرة للطالبتين مخانية نور الهدى وهناد مريم بعنوان أثر استخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي دراسة ميدانية بجامعة 08 ماي 1945 قالمة السنة الجامعية 2023/2024 حيث تناولت الدراسة موضوع الاتصال الداخلي واستفادته من التحول الرقمي حيث تم طرح الإشكالية في سياق معاصر يعكس تحولات المؤسسات الجامعية نحو الرقمنة وهي مرتبطة مباشرة بالواقع الجامعي ما يمنحها طابعا عمليا تطبيقيا . كما نجد في هاته الدراسة استخدام المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الموضوع المرتبط بتشخيص واقع اتجاهات الاتصال الرقمي كما ان الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات كان مناسباً للفئة المستهدفة . لكن مايعاب في هذه النقطة المتعلقة بأدوات البحث كان الاعتماد الكامل على الاستبيان دون تنويع في أدوات البحث (مثل المقابلات أو تحليل المحتوى) وهو ما يقلل من عمق التحليل . اما التساؤلات كانت منطقية ومتصلة مباشرة بالإشكالية . بالنسبة للنتائج كانت منسجمة مع أهداف وتساؤلات الدراسة وأوضحت بجلاء الأثر الإيجابي لإستخدام وسائل الاتصال الرقمي في تحسين جودة الاتصال .

8 -منهج الدراسة

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه أنسب أداة لتحليل عناصر الدراسة في جانبها النظري، وهو طريقة لدراسة الظواهر والمشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تستخدم في تحديد نتائج البحث، وذلك بالاستعانة بالمراجع العلمية ذات العلاقة بالموضوع من كتب، مقالات، أطروحات، أبحاث ودراسات ذات صلة بأبعاد الدراسة، وفي الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة حتى يتم التمكن من الاقتراب من الظاهرة المدروسة وفهمها والكشف على تأثير عملية الرقمنة على استخدامات عملية الاتصال في المؤسسة محل الدراسة، وقد تم الاستعانة في ذلك على الملاحظة المباشرة لمختلف المصالح الإدارية والاستشفائية والملاحظة الغير مباشرة من خلال تتبع الأنشطة التي يقومون بها عن قرب، كما اعتمدنا على المقابلة من خلال الاستفسار حول مختلف المعلومات التي تخص أبعاد الموضوع لغرض الحصول على بيانات أولية إلى جانب وثائق المؤسسة التي أفادتنا في جمع المعلومات المعبرة عن واقع الرقمنة وتأثيرها عملية الاتصال والتواصل بالمؤسسة محل الدراسة.

9- أدوات جمع البيانات.

في إطار الدراسة الميدانية وبهدف اختبار تأثير عملية الرقمنة على تطوير جودة الاتصال تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات تمثلت في التالي :

1- المقابلة

تعتبر أحد أشهر أدوات البحث التي تمكننا من قياس بعض الاتجاهات ومعرفة الأسباب الكامنة وراء سلوك فرد معين، والتي قد يتعذر قياسها ومعرفتها بواسطة أداة أخرى، وهي من أهم أدوات البحث العلمي بكونها لقاء يحدث بين الباحث والمبحوث وهو الشخص الذي يتم طرح الأسئلة عليه للحصول على أجوبة من قبل الباحث، بحيث يتم التوصل إلى استنتاجات بشأن موضوع الرسالة البحثية، كما أن المقابلة في البحث العلمي من أكثر الأدوات صدقاً، بحيث تتم المقابلة مباشرة بين الباحث والأفراد عينة البحث، ويتم طرح الأسئلة وإجراء المحادثة وفقاً لنوع المقابلة. ولمعالجة موضوع الدراسة المتعلق بعملية الرقمنة وأثرها في تطوير عملية الاتصال تم إجراء مقابلة مع مهندس الإعلام الآلي بالمؤسسة لجمع المعلومات حول البرامج والتطبيقات والمنصات الإلكترونية المعمول بها، بالإضافة لمقابلة مع المكلف بالإعلام والاتصال وذلك لإفادتنا بكل ما يتعلق بالتطبيقات والوسائط والبرامج المطبقة بالمؤسسة في ظل الرقمنة.

2- الملاحظة

وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات للدراسة وهي من أفضل الأساليب للإجابة على أسئلة البحث، وتميز عن غيرها من أدوات جمع البيانات في أنها تساعد على جمع البيانات التي تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف الطبيعية بحيث يمكن ملاحظتها دون عناء كبير، كما أنها تساهم في جمع البيانات في الحالات التي يبدي فيها المبحوثين نوعاً من المقاومة للباحث ويرفضون الإجابة على أسئلته، وبالإضافة هي مشاهدة مقصودة ودقيقة ومنظمة وعميقة لظاهرة ما، وخلال فترة المتابعة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تمكنا من جمع العديد من البيانات والمعلومات المتعلقة بإدماج التكنولوجيا الرقمية ووسائط الاتصال المتنوعة في ظل الرقمنة وكيفية العمل بين مختلف المصالح والأقسام من خلال تنقلنا بين المكاتب وملاحظة الموظفين أثناء مزاولة مهامهم.

3- الاستمارة:

والتي تعد التقنية الرئيسية للبحث باعتبارها إحدى التقنيات المباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.

والحصول على بيانات معينة من خلال إجابات المبحوثين، مع مراعاة التسلسل المنطقي للأسئلة وسهولة طرحها، وقد اعتمدنا على الاستمارة بعدما تأكدنا من طبيعة المجتمع الاحصائي والعينة المختارة التي تتوافق مع طبيعة الأداة بالإضافة إلى كون الاستمارة أداة تجعل المبحوث يجيب عن الأسئلة بدون خوف أو قيود .

ولقد قمنا ببناء الإستمارة وفقا لمحاور الدراسة (متغيرات شخصية، وفرضيات الدراسة) وتم التصنيف بناء على الأصول المنهجية وتوصيات المشرف من حيث مراعاة التسلسل وموضوع التدرج في الأسئلة مع الأخذ بعين الاعتبار المستوى الثقافي للمبحوثين وقد احتوى هذا الإستبيان على 05 محاور

أما ظروف توزيع الإستمارة تمت على النحو التالي :

عدد الإستمارات الموزعة : 23 وهو عدد مهندسي الاعلام الالي والتقنيين المكلفين بعملية الرقمنة بالمؤسسة

عدد الإستمارات المسترجعة : 19

عدد الإستمارات القابل للدراسة : 19

3 - مصادر ثانوية

يقصد بالمصادر الثانوية أو الغير المباشرة مختلف الأوعية التي يستقي منها الباحث العلمي معلوماته وبياناته البحثية ومنها مختلف المصادر والمراجع التي تضم التعليمات والمراسلات والمقالات والتقارير والوثائق وغيرها الكثير من المصادر التي ساعدتنا في جمع البيانات وفهم الموضوع بدقة.

10 -مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من كافة مستخدمي تطبيقات الرقمنة والمستفيدين منها، أما عينة الدراسة المستهدفة فقد شملت مهندسي الإعلام الالي بالمؤسسة، تقنيو وأعوان إدخال البيانات بالإدارة حيث تمثلت في 19 مفردة .

الفصل الثاني:

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

المطلب الثاني: أهداف الرقمنة ومتطلباتها

المبحث الثاني: الرقمنة في المؤسسات الصحية
الجزائرية

المطلب الأول: واقع ومبررات الرقمنة في
المؤسسات الصحية

المطلب الثاني: مزايا ومعوقات رقمنة المؤسسات
الصحية الجزائرية

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة

المطلب الأول: ماهية الاتصال بالمؤسسة

المطلب الثاني: وظائف الاتصال بالمؤسسة

المطلب الثالث: الاتصال الرقمي بالمؤسسة
تطبيقاته ومزاياه

تمهيد

تعتبر الرقمنة في المؤسسات المحلية الجزائرية عن سياقات فكرية تكنولوجية مستجدة، شكلت منظور إتصالي مركب في تقنيات وأساليب ومضامين خدمات مرتبطة بشبكة المعلومات وقنوات اتصال رقمية تعتمد على المؤسسة كمحرك رئيسي لتشكيل اتجاهات وتفسير البرامج التي تخدم سياستها الإدارية وتدعم استثماراتها، لذا أنشأت المؤسسات العمومية إدارات ووحدات وكفاءات متخصصة لتطبيق وسائل وخدمات أجهزة الرقمنة وتحليل فعاليتها خدماتها تسمى بمصالح أو مستويات إدارية تعمل كوسيط في مختلف المؤسسات العمومية على تنوع خدماتها ووسائلها الرقمية، فالرقمنة منبع مشاريع هائلة تهدف إلى تحسين نماذج تقديم وضائف وخدمات الأجهزة الإدارية المتميزة التي تساعد نظام المؤسسة العمومية على إثراء تصاميم العمل وفق مستجدات تكنولوجيا التحول الرقمي وسناريوهات الشبكات الجديدة لتطوير القدرة على خلق وإقامة روابط ودعم الاتصال الفعال والفهم المتبادل والتعاون المشترك بين المؤسسة وقياس فعاليتها بين جماهيرها، وتعمل على مواجهة المشكلات التي تواجه الإدارة وإيجاد حلول لها وتزويد وسائلها بصفة مستمرة بالمعلومات والبيانات الرقمية التي تجعلها متوافقة مع مستجدات العصر وخلق رضا وتوافق مع كافة المتعاملين معها، تعتمد مجموع مصادر الدراسات الحديثة في المؤسسة العمومية حول فعاليتها وتفعيلها لاستراتيجيات التحرك في الاستثمارات التنافسية على دراسة تحديات المرور إلى ثقافة الرقمنة الخالصة على مدى القدرة على تطبيق المداخلات والمخرجات الجديدة للرقمنة في الطابع الرسمي للعملية الإدارية بشكل مستمر بين مختلف المستويات الإدارية الخاصة بالمؤسسة العمومية .

وتناولنا في عملنا هذا إبراز وتحليل واقع الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية طوالة ومدى تأثيرها في تطوير الاتصال وتطوير التطبيقات والمنصات الإلكترونية على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة:

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة.

إن مفهوم الرقمنة من المفاهيم الحديثة التي لاقت رواجاً في عصرنا الحالي وازداد الاهتمام بها نظراً لمزاياها المتعددة.

الفرع الأول: نشأة الرقمنة.

إن الرقمنة بالصورة التي هي عليها اليوم ليست وليدة الساعة وإنما مرت بعدة مراحل تاريخية، وهي نتاج تفاعل جملة من العوامل الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية والإدارية، وقد اختلف الباحثون في تسميات هذه المراحل إلا أن المضمون كان موحدًا.

حسب رولف اوبليغر تعود جذور الرقمنة إلى نهاية الستينيات، عندما لاحظ الدفاع الأمريكي خلال الحرب الباردة ضعفا في نظام اتصالاته، مما فرض على مجموعة من الباحثين تصميم شبكة من شأنها أن تنجو من تدمير الآلات السوفياتية، تحت اسم أربانت (شبكة وكالة مشاريع الأبحاث المتطورة)، ثم توسع هذا المشروع من الجيش نحو العالم الأكاديمي ثم انتشر عبر العالم في أوائل التسعينات¹

أما فرانسوا كارون فقسم المسيرة الرقمية لثلاث مراحل كالتالي²

- المرحلة الأولى: تعود الى الحرب العالمية الثانية مع اكتشاف أجهزة الكمبيوتر والإعلام الآلي.
- المرحلة الثانية: ابتداء من عام 1960 مع ظهور الدوائر الإلكترونية، المشغلات، والانترنت.
- المرحلة الثالثة: مع ظهور قواعد البيانات مثل البيانات الضخمة، مواقع التواصل الاجتماعي ..

ونظرا لما أحدثته هذه التكنولوجيا من تحول جذري في المفاهيم والأعمال أصبح يطلق على عصرنا الحالي العديد من المصطلحات كالعصر الرقمي، عصر الثورة العلمية والتقنية، وكما عرف هذا العصر بمسميات أخرى مثل الإقتصاد الغير ملموس، الإقتصاد الخفيف، الإقتصاد الغير مادي أو بكل بساطة الإقتصاد الجديد، ويمثل الإقتصاد الرقمي ثورة عالمية يومية غير مرئية، وتعتبر المنظمات الرقمية تحديا للمستقبل، حيث أحدثت الرقمية تغييرا حقيقيا في الإطار الهيكلي من عمودي ومركزي إلى إطار يتمحور حول المنصات التعاونية اللامركزية وأنماط التشاركية، إلى جانب تغيير الأساليب والأدوات، اذ يعتبر تغييرا جذريا في ثقافة المنظمات.

الفرع الثاني : تعريف الرقمنة

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي نتج عنه تحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا في هذا الميدان.

¹ Internet and intranet security- Rolf oppliger-Arteh House-2001-page 12

² فغول جنات، إدارة الموارد البشرية في ظل الرقمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2019، 3، ص17

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها : " عملية لإنتاج رموز إلكترونية ورقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية، كما يمكن تعريفها على أنها العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي".¹

ويعرفها "رولي" "Rowley" على أنها: " الأنظمة العلمية والتكنولوجية والهندسية والإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها وتفاعلها مع الإنسان والأجهزة وكذلك الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تتعلق بذلك ".

وتعرف أيضا على أنها: " الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة والرقمية، والتي تكون في نص مدون وتجهيزها واختزانها وبثها، وذلك باستخدام مجموعة من المعدات الميكروإلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد".

تجدر الإشارة إلى أن الرقمنة لا تقتصر على الوثائق الورقية ومصادر المعلومات المطبوعة فقط، وإنما تعددت إلى التسجيلات الصوتية، حيث أن الأصوات سواء كانت كلاما أو قطعاً موسيقية يمكن رقمنتها بواسطة برامج متخصصة تثبت على الحاسوب.

تشير شارلوت بيرسي إلى الرقمنة بأنها " منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"²

كما ينظر تيري كاني إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور والصور المتحركة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية عبر النظام الثنائي، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية.

نستنتج من المفاهيم السابقة أن عملية الرقمنة لا تعني الحصول على مجموعة من النصوص الإلكترونية فقط، لكنها تتعلق بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً رقمياً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.

¹ حفطاري سمير، سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية ونتمين رأس المال البشري في المؤسسة، الباحث الاجتماعي، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة، 2016، ص255.

² أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات، مجلة دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2009، العدد4،

الفرع الأول : أهداف الرقمنة

يطبق مشروع الرقمنة لأجل تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها : 3

- **مردودية الخدمات الإدارية** : تتمثل في التأثير الحاصل عن تطبيق الرقمنة في تحسين الخدمات الإدارية ومدى تحقيق النتائج للوصول إلى كسب رضا الجمهور، وثقته بالمؤسسات الإدارية.
- **تقليص تكاليف الخدمة** : يظهر ذلك في التواصل دون مشقة التنقل، واقتصاد في التكاليف.
- **سرعة الإستجابة واحترام المواعيد** : وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تأخر.
- **الدقة** : أي ضبط إنجاز الأعمال ووضع مقاييس محددة من خلال أنظمة معالجة معلوماتية وبالتالي الحد من الأخطاء الإدارية.
- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة** : وذلك لوجود نشر إلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذا لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بالخدمة من جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.
- **الحفظ** : حيث أن الوسائط الإلكترونية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- **التخزين** : أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بالقرص الرقمي، أي أن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- **المشاركة** : من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام** : تتميز الرقمنة بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تحول المواد الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان.

بالإضافة لـ: ¹

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

¹ عبدالسلام عبداللوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة الجبيلي بونعامة، خميس مليانة، 2017، العدد 07، ص 62

- إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

وهناك من يصنف أهداف الرقمنة إلى أهداف إدارية وأهداف اجتماعية .

أ- أهداف إدارية: وتتمثل في الأهداف التالية:

- 1- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- 3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.
- 4- تعميق بعد الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- 5- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجازات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- 6- توفير المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى الرقابة إلكترونيا.

ب- الأهداف الاجتماعية والاقتصادية:

- 1- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة وسريعة.
- 2- تقليل تكاليف التشغيل وتكاليف أداء الخدمة من حيث خفض كميات الملفات والخزائن، لحفظها والانجاز السريع للخدمات.
- 3- مواكبة التطور التكنولوجي للدول المتقدمة مما يساعد على تضيق الفجوة الاقتصادية والعلمية بين الدول.

الفرع الثاني : متطلبات الرقمنة

للبدء في أي مشروع أو تطبيق أي عملية لا بد من توفير مجموعة من المتطلبات والاحتياجات لتحقيق الغاية التي وضع من أجلها المشروع فنجد من بين متطلبات تطبيق عملية الرقمنة ما يلي :¹

أولا : المتطلبات التقنية

وتتمثل في مجموعة المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الرقمنة وترتبط بإيجاد حواسيب ونظم بيانات متكاملة، هواتف، فاكسات ... تعمل على الاتصالات وزيادة الارتباط بين مختلف الأجهزة الإدارية وتختلف تبعا لحجم المنظمة التي تستهدف الأتمتة الكلية أو الجزئية لوظائفها وأنشطتها الإدارية.

ثانيا : المتطلبات البشرية

¹ بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2016، ص89

إن الرقمنة لا تدير نفسها بل تحتاج إلى قدرات خاصة في كل مراحلها، لذلك هناك ضرورة لوجود يد عاملة مؤهلة تمتلك خلفية معرفية وتدريباً على مبادئ التقدم التقني، حتى يتم التأكد من حسن استخدام تقنيات المعلومات في الوسط الإداري وأنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة وتحفيزهم على ذلك وحسب بل ينبغي أيضاً توعية وتنقيف المتعاملين أو الفئة المستهدفة وتهيئتها نفسياً لتلقي هذه الخدمة والتعاطي معها بأريحية والإقبال عليها وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها.

ثالثاً : المتطلبات الإدارية

تعد أمراً جوهرياً لتطبيق عملية الرقمنة إذ تساهم في التطوير والتغيير وتدعمه وتأخذ بكل جديد من خلال استخدام الحداثة في الأساليب الإدارية ولتحقيق الأهداف المرجوة من عملية الرقمنة يتطلب وجود إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعم الأساليب الحديثة، إلى جانب ذلك ينبغي على الإداريين التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة لكل تطور، كما تحتاج الرقمنة أيضاً تطوير وتبسيط الإجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية.

بالإضافة لمتطلبات أخرى كالتالي: ¹

أولاً : المتطلبات المالية

وهو ما تحتاجه المشاريع الكبيرة والضخمة من أجل استمرار وتحقيق الأهداف المرجوة وتوفير الأموال من شأنه توفير أجهزة ومعدات إلكترونية وبرامج مستحدثة لتدريب وتكوين الكوادر البشرية من وقت لآخر.

ثانياً: المتطلبات الأمنية

لقد أصبح هناك حاجة ماسة لوضع إجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق جراء التطور المستمر لتقنيات الاختراق والتجسس أو تدمير القواعد التنظيمية، وكذلك للحفاظ على خصوصية البيانات.

ثالثاً : التخطيط : من المتطلبات الأساسية لإرساء مشروع الرقمنة، فهو عملية تحديد الأهداف ووضع السياسات وطرق العمل، إجراءات التنفيذ وإعداد الميزانية التقديرية ووضع البرامج الزمنية لتحقيق الأهداف الموضوعية فإذا كانت المعلومات المتحصل عليها دقيقة كان المشروع ناجحاً ويتوجب تأسيس خلية يقظة وتعيين الإطار الإداري والتنظيمي وفق خطة مناسبة، وذلك كله عبر مراحل تنفيذ هي :

- تحديد أهداف المشروع.
- دراسة جدوى يتم فيها تحديد المتطلبات المهمة لعملية الرقمنة.

¹ نجاة حمو، الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، 2022، ص

- وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع.
 - تحديد الإجراءات التي سوف تتخذ أمام المشاكل الممكن حدوثه.
- وهناك من يصنف المتطلبات القانونية على أنها أهم المتطلبات وأولها لتطبيق مشروع الرقمنة وتتمثل في :¹
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الرقمنة، قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول وبعد التطبيق يجب أن توضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني : الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية

المطلب الأول : واقع ومبررات الرقمنة في المؤسسات الصحية

القطاع الصحي كغيره من القطاعات الأخرى في الجزائر عمل على تطبيق الرقمنة للاستفادة من التكنولوجيات المتطورة في تحسين وتطوير الخدمات الصحية المقدمة والنهوض بالقطاع وتطبيقا لتعليمات رئيس الجمهورية ووزير الصحة ظهرت العديد من التطبيقات في هذا الشأن على مستوى مختلف الجوانب.

لذا سنتطرق من خلال هذا المبحث لـ :

- ✓ مبررات رقمنة المؤسسات الصحية الجزائرية.
- ✓ واقع رقمنة المؤسسات الصحية الجزائرية.
- ✓ معوقات تطبيق الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية

الفرع الأول: مبررات رقمنة المؤسسات الصحية الجزائرية.

يمكن اختصار مبررات رقمنة المؤسسات الصحية في الجزائر في النقاط الثلاثة التالية :²

أولا : ضمان جودة الخدمات الصحية

إن التحول الرقمي يقدم فوائد مختلفة للطرفين مقدم الخدمة وأيضاً الحاصل على الخدمة، حيث يوفر كثيراً من الجهد والمال، كما أن له مميزات كبيرة في تحسين كفاءة العمل والتشغيل، ويساعد على تحسين الجودة

¹ بريس محمد عبد المنعم، أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهة الأزمات من المنظور القانوني، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01، جانفي 2021، ص251

² يزيد بوحليط، أثر رقمنة القطاع الصحي على إثبات الخطأ الطبي بالمؤسسات العمومية للصحة، الملتقى الوطني: عبث إثبات الخطأ الطبي المرفقي بالمؤسسات العمومية للصحة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2021، ص10

الفصل الثاني:

وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين كما يقدم التحول الرقمي فرصا أكبر للحكومة والقطاع الخاص للتوسع والانتشار بشكل كبير بين المواطنين الراغبين في الحصول على الخدمات، عن طريق حلول مبتكرة وبسيطة بعيدا عن الروتين، خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا أين تم توفير تطبيقات الكترونية توفر خدمات الفحص ومتابعة حالة المريض وحجز مواعيد عن بعد تطبيقا للإجراءات الوقائية من هذا الوباء.

ثانيا : تقييم أداء المؤسسات الصحية

يرتبط تقييم الأداء في المؤسسات الصحية إلى حد كبير بمدى قدرة هذه المؤسسات على تحقيق أهداف الرعاية الصحية التي تسعى إلى بلوغها من حيث إعداد البرامج الصحية (التخطيط الصحي) ومستوى تنوع الخدمات الصحية المقدمة خاصة في ظل انتشار جائحة كورونا وخصوصية التعامل مع المصابين به سواء من حيث التكفل المادي أو البشري، وتعكس استراتيجياتها وأهدافها في النتائج المحققة من سير عملها، حيث يهدف هذا التقييم إلى تحسين البرامج والخدمات الصحية المقدمة في حدود ما هو متاح من موارد، ويعتمد على نظام المعلومات ويرتبط به ارتباطا وثيقا، ترجع أهمية تقييم أداء الخدمات في المؤسسات الصحية للاعتبارات التالية

- أهمية وحيوية الأهداف المتعددة التي تقوم بها المؤسسات الصحية في العصر الحديث.
- الدور الاجتماعي الذي تقوم به المؤسسة الصحية في العلاج والوقاية وتنظيم الأسرة والسكان.
- إن صعوبة وضع مقاييس كمية لتقييم أداء بعض الأنشطة الطبية، تتيح الفرصة لإجراء مزيد من الدراسات والابحاث العملية في مجال تقييم أداء هذه المؤسسات.
- تطور مفهوم إدارة وتنظيم الخدمات الطبية من التركيز على الخدمات الصحية إلى التركيز على المرضى الحاليين والمرتقبين ووضع نظام متكامل لتقديم هذه الخدمات بما يحقق حاجات المرضى.
- الاهتمام بتفاعل المؤسسات الصحية على البيئة المحيطة بها، وتحديد المشاكل الصحية التي تعاني منها البيئة مثل : الأمراض وتلوث الجو وانخفاض مستوى الصحة العامة للسكان...الخ

ثالثا : استغلال التكنولوجيا الصحية.

تتيح رقمنة القطاع الصحي الاستفادة من التكنولوجيا الصحية بكافة أشكالها، حيث بلغت قيمة صادرات الصحة الإلكترونية قرابة 80 مليار دولار سنة 2017، حيث تعتمد الصحة الإلكترونية على الذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات الضخمة والسجلات الصحية الإلكترونية والرعاية الصحية عن بعد، لذلك فهي تتمتع بعدة مزايا نذكر منها

- متابعة الأوبئة وحصرها جغرافيا مثل التعامل مع جائحة كورونا
- تشخيص حالات المرضى ومتابعتها بشكل أدق.

وعليه لابد على القطاع الصحي من استخدام التكنولوجيا الصحية المتوفرة بهدف تسهيل التحول الرقمي وتحسين الخدمات المقدمة، كما يتطلب ذلك اطلاق مشاريع بحث في هذا المجال مع المراكز والمؤسسات الجامعية.

تسعى الحكومة الجزائرية للارتقاء بالقطاع الصحي وتقديم خدمات صحية مميزة وجيدة من خلال استغلال التكنولوجيات الحديثة، حيث لجأت الجزائر لتبني استراتيجية صحية وذلك برقمنة قطاعها الصحي وذلك وفق ما أكدته وزير الصحة " عبدالرحمان بن بوزيد " حيث أوضح الوزير خلال لقاء تقييمي حول الأنشطة التي قامت بها الوزارة من أجل رقمنة القطاع أن الاستراتيجية التي سيتم اعتمادها تركز على تحديث وعصرنة الهياكل الصحية وأنشطتها

أولا : إطلاق 06 مشاريع رقمية تتمثل في¹

مشروع المستشفى الرقمي :

بمثابة الأرضية التي تتضمن قاعدة بيانات تحتوي على الملف الطبي الإلكتروني للمريض ويشمل مختلف الممارسات والتشخيصات وأداءات العلاج والتحليل، ويحتوي أيضا على جميع بيانات الشركاء الفاعلين في مجال الصحة من ممارسين طبيين عموميين وخواص يتم من خلاله تبادل البيانات والمعلومات بطريقة الكترونية.

1- مشروع رقمنة العلاقات التعاقدية مع هيئات الضمان الاجتماعي :

وتتم بواسطة تفعيل بطاقة الشفاء من خلال التنسيق بين هيئة الضمان الاجتماعي والادارة الصحية عبر فضاء رقمي مخصص لهذه العلاقة التعاقدية.

2- مشروع اعتماد دمج معلومات بطاقة التعريف البيومترية في الملف الطبي الإلكتروني للمريض

هذا المشروع يسهل ويسرع عملية الاستشفاء وبتيح للأطباء وللممارسين الطبيين الولوج ومعالجة الملفات بسهولة وفي أسرع وقت ممكن، كما يتيح أيضا للمريض الاطلاع على معلوماته الصحية الدقيقة.

3- مشروع رقمنة الادارة المركزية وربطها بالمؤسسات الصحية:

هذا المشروع يضمن السيولة النوعية والسريعة للقطاع الصحي ويعزز من ربط الملفات المتعلقة بالأنشطة الطبية وربطها بقاعدة بيانات الشبكة المركزية الصحية.

4- مشروع رقمنة مخططات نشاط الهياكل الصحية:

هذا المشروع يسمح بتقييم الجانب المادي والبشري للهياكل الصحية بصورة دقيقة وفي أسرع وقت ممكن والتي من شأنها أن تزيد من فعالية الهياكل الصحية وتوفر من خلالها البيانات والمعطيات التي تمنح القطاع الصحي الجودة في الخدمات الصحية مستقبلا.

¹ عمار زيدان، حسن بن كادي، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة ورقلة، المجلد 07، العدد 01، ص163.

5- مشروع الصيدلية الالكترونية:

يشتمل على قاعدة بيانات الدواء المستهلك ومعرفة احتياجات المستشفيات بصفة دقيقة حتى يتم التمكن من ترشيد النفقات ومعرفة الاستهلاك الحقيقي كما ونوعا وهذا ما يحرر المجمعات الصيدلانية الوطنية ويخلق تنافسية ترجع بالفائدة على المنتج والمستهلك على حد سواء.

وتدخل هذه المشاريع ضمن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 حيث تطرق وزير الصحة الى تسريع وتيرة الانجاز والاستخدام الأمثل لهذه الأرضية الرقمية التي تعزز الدور الفعال والمهم لقطاع الصحة وتضمن من خلالها السيرورة

الجيدة التي تضمن للمواطن خدمات صحية ذات جودة عالية.

ثانيا : نظام المعلومات الصحي¹

يتكون نظام المعلومات الصحي في الجزائر من 06 نظم فرعية وهي كالتالي:

1- نظام المعلومات الموارد البشرية :

نظام معلومات الموارد البشرية للصحة العمومية (RH santé DZ) هو منصة ويب كاملة على شبكة الانترنت لتسيير الموارد البشرية، مخصص لقطاع الصحة العمومية في الجزائر، تم اقراره في نوفمبر 2014، وقد تم تصميمه من طرف شركة متخصصة في تطوير التطبيقات والبرمجة على الانترنت.

2- نظام المعلومات المتعلق بالتصريح الاجباري للأمراض (MDO)

هذه المنصة تحتوي على كل المعلومات والبيانات من معلومات شخصية للمريض (العنوان، العمر، الجنس، وضعيته الاستشفائية) والمتعلقة بالأمراض ذات التصريح الاجباري مثل : التهاب السحايا الفيروسي، مرض الكبد الفيروسي، الحمى المالطية، الحصبة.

3- نظم المعلومات المتعلقة بالصيانة: (GMAO)

ويشمل على المعطيات والبيانات المتعلقة بصيانة ومراقبة الأجهزة الطبية والمعدات الشبه طبية.

4- نظم المعلومات المتعلقة بالملف الالكتروني للتلقيح :

هذه المنصة الرقمية تتيح الولوج الى بيانات الملقحين وكل المعلومات المتضمنة لنوع وتاريخ التلقيح

5- التطبيق المتعلق بالنشاطات الصحية (SISDZ) :

¹ بن جمعة محمد، سنوسي زوليفة، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد رقم 14، عدد 2023، 01، ص 608

من أهم التطبيقات الموجودة في نظام المعلومات الصحي كونه يشمل كل النشاطات الطبية ونشاطات التوليد والتقارير والاحصائيات اليومية والشهرية والسنوية سواء للمريض أو المستخدمين في قطاع الصحة.

6- نظام المعلومات المتعلق بالتسمم العقربي (EVENSCO):

نظرا لارتفاع عدد الوفيات باللسع العقربي على المستوى الوطني وخصوصا في الجنوب، أنشأت هذه المنصة خصيصا لمتابعة الحالات، للمساعدة على الوقاية منها وخاصة في فصل الصيف.

وكذلك من بين أهم الإنجازات الرقمية في القطاع الصحي الجزائري نذكر :

- المنصة الالكترونية للاستشارة عن بعد
- المنصة الرقمية للمواعيد الطبية
- المنصة الرقمية دوكتا تربط المرضى بالأطباء
- المنصة الرقمية لتتبع تطور فيروس كورونا

ثالثا : وكالة وطنية للرقمنة في الصحة.

بادرت الجزائر إلى إنشاء الوكالة الوطنية للرقمنة في الصحة، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 22-251 المؤرخ في 30 جوان 2022، وتعمل الوكالة الموضوعة تحت وصاية وزير الصحة، وفق مقاربة استراتيجية تسمح بتقييم الفرص وتحديد الأهداف بدقة والقيام بدراسات عملية، حيث حدّد المرسوم التنفيذي مهام الوكالة الوطنية للرقمنة، ومن أهمها رقمنة الهياكل الصحية وإنشاء المنصات الرقمية التكوينية، وإعداد أنظمة آلية لرقمنة الصحة “ الطب عن بعد والفحص بالأشعة عن بعد ”

رابعا : منصة “e-learning” للتكوين المتواصل للإطارات عن بعد

إذ تسمح لهم بالإطلاع على جميع المستجدات والمشاركة في مختلف الدورات التكوينية من مؤسستهم بدون عناء التنقل ومصاريف التكفل، فبات بالإمكان تطوير مهارات العمال والموظفين بدون عناء أو تكاليف ومن دون الغياب عن عملهم.

خامسا : رقمنة تسيير مصلحة الاستعجالات.

رقمنة الاستعجالات الطبية والجراحية وتنظيم طوابير الانتظار ورقمنة تسيير قاعات الانتظار وتسهيل إجراءات تحاليل الدم والفحوصات الإشعاعية والطبية وغيرها من الجوانب، وهذا التطبيق الإلكتروني متصل بين المخبر والاستعجالات يقوم ببناء عليه المريض بالخضوع للتحليل مباشرة عند وصوله إلى المخبر والطبيب يحصل على النتيجة فوريا دون انتظار أو إرسال من يحضرها وكذلك بالنسبة لفحص الأشعة النتيجة تظهر

الفصل الثاني:

مباشرة عند الطبيب وبالتالي تقليل النفقات، كما يتم فرز الحالات ويتم التوجيه وتحديد درجة خطورة المريض وفق سلم فرز بين حالة خطيرة تستدعي التوجيه نحو مصلحة الصدمات لتسريع التكفل و تكفل طبي أقل خطورة.

حيث هذا النظام يعمل على تقليص الأعداد الكبيرة للمرضى التي كانت تعم مصلحة الاستعجالات وتقليص آجال الانتظار، كما تقضي على أشكال الصدام والملاسنات التي كانت تحدث مع المرضى أو مرافقيهم.

سادسا : رقمنة تسيير الصيدلية الاستشفائية.

من خلال تطبيق نظام سند الطلبات الرقمية مع الصيدلية المركزية للمستشفيات منذ نوفمبر 2022، وهو منصة رقمية للعمل بين الجانبين تطلع من خلالها الصيدلية على مخزون جميع المستشفيات وتجنب بموجبه الندرة وتحكم في التوازن والتبادل بين المؤسسات الصحية كما أنه يضمن تسييرا رشيدا لمخزون الأدوية والمستلزمات الطبية ويسمح بتتبع مسار مخزون الأدوية وتجنب انتهاء الصلاحية قبل 3 أشهر بواسطة تنبيهات وهوما يصب في إطار ترشيد استهلاك الأدوية وتجنب الندرة

المطلب الثاني: مزايا ومعوقات رقمنة المؤسسات الصحية الجزائرية.

الفرع الأول: مزايا الرقمنة في المؤسسات الصحية

إن انتشار تطبيق الرقمنة جاء بمزايا عديدة على المؤسسات الصحية وهذا ما جعل العديد من الدول تتسابق في تطبيقها لكونها توفر المزيد من المزايا والتسهيلات لتحسين خدماتها، ويمكن حصر المزايا هذه في النقاط التالية :

1

- ✓ تقديم الخدمة في أفضل صورة من خلال سرعة تدفق المعلومات الالكترونية.
- ✓ تخفيض تكاليف وأعباء المؤسسة حيث أن الإدارة الإلكترونية على عكس الإدارة التقليدية لا تستهلك كمية كبيرة من الأوراق وأدوات الكتابة ولا تحتاج لموظفين بأعداد كبيرة.
- ✓ تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية بالنسبة للمرضى.
- ✓ تسهيل إجراءات الاتصالات بين الإدارات والأقسام في داخل المنظمة الصحية الواحدة.
- ✓ تأمين وحماية وأمن المعلومات.
- ✓ مبدأ المساواة في تقديم الخدمة لكل الأفراد دون تحيز لشخص على حساب الآخر.
- ✓ توفير قاعدة بيانات متعلقة بمختلف الأقسام في المؤسسات الصحية مما يدعم عمل الإدارة العليا ويوفر لها المعلومات المناسبة لتيسير عملا في مختلف أقسامها.

¹ خلاصي عبدالإله، نصري منال، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر، مجلة جامعة الزاوية، 2020، العدد 06، ص01

الفرع الثاني: معوقات رقمنة المؤسسات الصحية الجزائرية.

إن تطبيق الرقمنة ومحاولة تطويرها على مستوى القطاع الصحي صاحبه عدة معوقات وعراقيل حالت دون التطبيق الكلي للرقمنة، ويمكن تصنيفها إلى عدة جوانب كما يلي :¹

1-المعوقات الإدارية

تواجه الإدارة في رحلة تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني عددا من المعوقات الإدارية لعل أبرزها :

- عدم وضوح الرؤية المستقبلية للرقمنة.
- عدم اقتناع القيادات العليا للمنظمات بدواعي التحول ومتطلباته، وغموض مفاهيم العمل الجديدة.
- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- عدم تهيئة الأفراد نفسيا وإشعارهم بأهمية دورهم وأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
- سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها.
- التصور والاعتقاد الخاطئين بأن التغيير يحدث فقط في العمليات والإجراءات الإدارية في حين ينبغي أن يشمل التغيير علاقات القيادة بموظفيها، وعلاقتها بالقيادات الأخرى الأدنى منزلة، وكثيرا من مفاهيم البيئة الإلكترونية كالشفافية والمرونة .. الخ.

1- المعوقات البشرية :

يعد النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي من أهم المعوقات التي تواجه المنظمات عند ممارستها للتكنولوجيا الحديثة ومن أبرزها ما يلي :

- **العائق اللغوي :** تعتمد معظم البرمجيات الإلكترونية على اللغة الإنجليزية، ما يشكل عائقا أمام الذين لا يجيدون هذه اللغة بالإضافة إلى أنها من بين التحديات التي تعوق التفاعل بين كثير من المواطنين وبين العديد من المواقع الإلكترونية الأمر الذي يؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام التقنية الحديثة والتعامل معها.
- **النقص في الموارد البشرية المؤهلة:** فالعمل الإلكتروني يحتاج إلى مهارات عالية وإطارات متخصصة في مجال الحاسوب، تشغيل وصيانة أنظمة المعلومات والاتصال، كل هذا يؤثر في مسار عملية التطبيق.

¹ وسام بن صالح، الهادي بوقفلول، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية، الملتقى الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات في الجزائر، جامعة باجي مختار، عنابة، 10-11أفريل 2018، ص10-12

- **مقاومة التغيير:** تعد من أهم المعوقات وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته، وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاومون كل تغيير داخل منظماتهم.
- **هاجس أمن المعلومات:** فهناك تخوف لدى الأفراد من العبث بسرية معلوماتهم وخاصة المعلومات الشخصية، الأمر الذي يجعل الأفراد يحجمون عن الإقدام بثقة على التعاملات الإلكترونية في ظل ما تنشره صفحات الجريمة كل يوم من جرائم القرصنة المعلوماتية.

3. المعوقات التقنية : من أهم هذه المعوقات نجد ما يلي :

- مشكلة صيانة أجهزة الحاسوب وإصلاحها وتحديث الأجهزة 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.

4. المعوقات المالية : من بين تلك المعوقات نجد :

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل.
- 5. **المعوقات القانونية :** وهي معوقات تحتاج للتدخل على مستوى الدولة، من أهمها :
 - قصور التشريعات والقوانين مما يجعل الخوف كبير على خوض التعاملات الإلكترونية.
 - عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على المعاملات الإلكترونية.

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة

تمهيد حول الاتصال:

يعتبر الاتصال من أهم المواضيع التي اهتم بها الباحثون منذ القدم، حيث شهد تطورا مع مرور الزمن خاصة في ظل التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال، ورافق هذا التطور أيضا تطور في الوسائل والأساليب خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية التي أثرت في جميع القطاعات والمجالات دون استثناء فساهمت في بناء شبكات اتصالية رقمية متطورة وأصبحت جزء لا يتجزأ من المؤسسات بكافة أنواعها، لقد اضحى الاتصال الرقمي ضروريا لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات والإدارات وانه وسيلة سريعة في نقل المعلومات والبيانات،

مما يوفر الكثير من الجهد والوقت والمال، تلك التقنيات أصبحت جزء لا يتجزأ من سير العمل الأكاديمي والإداري .

حيث يعتبر الاتصال في المؤسسات الوعاء الحاوي للعمل الإداري، باعتبار أن الاتصال يشكل ركيزة أساسية في العمل وهذا ما يحتم على المؤسسة الاهتمام به وتفعيل دوره من خلال الكشف عن اهم الأساليب والاليات الهامة والتي تشكل واسطة مهمة للتواصل بالمؤسسة .

المطلب الأول : ماهية الاتصال بالمؤسسة :

تتكون المؤسسة مهما كان شكلها وحجمها وهدفها من أفراد منظمين في شكل قانوني، وفي إطار شروط معينة يسعون للقيام بمهام محددة بغرض تحقيق أهداف مسطرة وحتى يتم إنجاز هذه الأهداف لابد من وجود إتصال بين هؤلاء سواء كانوا مسؤولين أو افراد تنفيذيين، أو حتى كأشخاص في نفس المجموعة أو المستوى التنظيمي، فمن المستحيل أن تنشأ أي مؤسسة أو تستمر أو تنمو وتتفاعل مع محيطها في غياب الاتصال سواء كان على المستوى الداخلي أو الخارجي، فالإتصال للمؤسسة كالدورة الدموية للإنسان، فكما أن الدم يأخذ دورته ليعيش الإنسان ويقوم بواجباته كذلك الحال بالنسبة للاتصال في المؤسسة.

فالاتصال في المؤسسة أمر حيوي كالمعلومة ويعتبر مادة أولية لإتخاذ القرار فهو يحتاج إلى اهتمام خاص، والكثير من المؤسسات أصبحت تحوي قسم اتصال فقد أصبح الاتصال وظيفة مدمجة مثلها مثل بقية الوظائف الأخرى كالموارد البشرية، التسويق وغيرها ¹

- بدأ الاهتمام بالاتصال في المؤسسات أوائل القرن العشرين ويختلف اتصال المؤسسة حسب توجهها ونشاطها، وقد مر بمراحل عديدة أول هذه المراحل (أو الجيل الأول للمؤسسات) هو جيل المؤسسات أو المنشأة الكبرى والمصانع التي كانت مهيكلة حسب نموذج المنظمات الاجتماعية والسياسية في تلك الفترة كالجيش والحكومة .
- هذه الفترة هي فترة المدرسة الكلاسيكية التي كانت تنظر بمنظار ضيق للاتصال حيث اعتبر مرتبطاً بنمط التسيير الذي انتهج، والذي يقوم على اصدار الأوامر من الجهات العليا الى العاملين وكما هو معروف فان من اهم رواد هذه المدرسة هنري فايول وفريدريك تايلور الذي اعتبر الانسان أو العامل مجرد آلة تقوم بالأعمال، وكانت المدرسة الكلاسيكية تنظر نظرة شكلية وهيكلية للمؤسسات معتبرة إياها كبنية صلبة يمثلها هيكل تنظيمي تؤمن تقسيم العمل، القيادة المركزية ... ولم يهتم بالاتصال إلا في حدود التوجيهات والضغوط لتحقيق أهداف المؤسسة دون مراعاة الجوانب الاجتماعية والنفسية للفرد داخلها .

¹ سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، مركز الكتاب الأكاديمي، ص49

- ونتيجة لهذا الخلل وعدم الاهتمام بالاتصال الإنساني ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية، حيث أثبتت هذه المدرسة من خلال الدراسات الميدانية التي أجراها التون ما يوفي مصانع " هاوثرن " أن للاتصال دورا هاما وتأثيرا قويا على العلاقات الإنسانية وزيادة الدافعية والتحفيز على أداء العمل، وكيف أن الاتصال وسيلة لبناء علاقة تفاعلية قائمة على الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين، بعيدا عن الرسمية المفرطة والتي تجعل الفرد في حالة قلق وخلاف دائمين مع رئيسه.
- أما بالنسبة لمدرسة الإدارة الحديثة فقد قدمت إسهامات في مجال الاتصال فمدرسة النظم تنظر للمؤسسة كنظام مفتوح تفاعلي ونظام اجتماعي يحوي أفراد لهم أهداف ودوافع مشتركة لا يمكن أن تتحقق دون وجود اتصالات فيها - والتوازن الداخلي للمؤسسة هو توازن و ارتباط أجزاء العملية الاتصالية فيها¹

- الفرع الأول : تعاريف حول الاتصال والاتصال بالمؤسسة :
- الاتصال : يعرف الباحث (كارل هوفلاند) الاتصال بأنه " العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات لكي يعدل سلوك أفراد الآخرين مستقبلي الرسالة " وفي هذه الحالة ينص التعريف على أن القائم بالاتصال ينقل عمدا " أي بشكل هادف "منبهات لإحداث تأثير معين .
- يرى كولمان ومارش 1955 م أن الاتصال عملية مكونة من خمسة عناصر هي: الشخص المرسل ومضمون الرسالة الاتصالية والوسيلة والمستقبل واستجابة الأخير .
- ويعرف موريس مصطلح الاتصال بأنه " يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين " لكن موريس يقصر الاتصال على استخدام الرموز لكي تحقق مشاركة لها مغزى، أي تحقق تآلف حول قضية معينة سواء بواسطة الرموز أو أي وسيلة أخرى يسميها موريس شيوعا.
- يرى الباحث "ليند بيرج " أن كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبع للسلوك .
- فيما تعرف " جيهان رشتي " الاتصال بأنه " العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي الرسالة ومرسلها في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو واقع معين، فنحن حينما نتصل نحاول ان نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والآراء ولا يقصد بالمعلومات، الأخبار أو الحقائق فقط، بل المقصود بذلك أي مضمون يعمل على التقليل من عدم اليقين أو عدد البدائل المحتملة في أي ظرف من الظروف .²

¹ مخانية نور اليقين، هناد مريم، أثر استخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2023، ص56

² مخانية نور اليقين، هناد مريم، المرجع السابق، ص57

إتصال المؤسسة : هناك من يعرف إتصال المؤسسة بأنه : " نظام حيوي عصبي للمؤسسة يعطي معنى للمبادلات الشخصية " أصحاب هذا التعريف هم المنتسبون للمدرسة التأويلية أو الذين يرون أن واقع المؤسسة ينبني من خلال المعاني التي يخصصها بها أعضاؤها، فالواقع الاجتماعي يتكون من خلال كلمات ورموز وأفعال يستعملها الأفراد، كما أنهم بفضل مهاراتهم الاتصالية يستطيعون بناء واقع اجتماعي خاص بهم من خلال هذه الكلمات والرموز والإشارات والسلوكات (المقاربة الثقافية) أي تبني وجهة نظر إتصال تنظيمي تركز على المعنى .

أما أصحاب المدرسة الوظيفية (Fonctionnalistes) فيعتبرون أن المؤسسة هي هيكلة مادية توزع داخلها الأفراد في مستويات وأقسام وحدود مختلفة . والاتصال هنا بمثابة مادة ملموسة تنتقل نزولا وصعودا وأفقا داخل هيكل المنظمة، والمعاني والرسائل مستقلة عن مرسلها ومستقبلها، هذه النظرية بسطت مفهوم الإتصال إلى مجرد عملية نقل للرسائل .

ومن التعاريف التي أدرجت أو نسبت للإتصال الداخلي عرفته Watsphalen بأنه : " يشمل مجموع تصرفات الإتصال التي تنتج داخل المؤسسة، ونماذجها التي تختلف من مؤسسة إلى أخرى، ولا تكون إلا داخلها ويكون موجه خاصة لمجموع الأفراد داخل المؤسسة مهما كان المنصب، العمل، التكوين، مكان العمل أولا أقدمية عرف الإتصال الداخلي هنا من خلال الفضاء الذي يشغله وأهمل جوانب أخرى كالهدف من هذه العملية .

أما J.R Edighoffer فقد عرف الإتصال الداخلي بأنه مجموع الحوارات تبادل المعلومات التي تدور بين أعضاء المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها، فالمعلومة هي وسيلة استراتيجية حقيقية إذا ما أحسن استعمالها .. هذا التعريف قدم الإتصال الداخلي على أنه تفاعل وتبادل للمعلومات داخل المؤسسة ورغم ما تكتسبه المعلومة من أهمية بالغة في الإتصال، إلا أن هذا التعريف لم يحدد اتجاهها كما أن الأفراد لا يتبادلون المعلومات فقط، بل المشاعر والأحاسيس وهذا ما يوضحه التعريف التالي :

الإتصال الداخلي موجه لجميع أفراد المؤسسة من أجل إعلامهم بأهداف وأنشطة ونتائج مؤسستهم وبالمعلومات يتم تحريك وتدريب إلتحام العمال وخلق شعور بالتملك وهذا لتحسين النشاط الشامل للمؤسسة ورسم صورة جيدة عنها .¹

وعرفته الجمعية الفرنسية للإتصال الداخلي بأنه : " مجموع المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى تشجيع سلوك الاستماع تسهيل وتمرير ونشر المعلومات، تسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية والجماعية فيها .

¹ أماني العايب، شهرزاد نسيب، الإتصال الرقمي كنموذج حتمي لتسويق الخدمات الصحية في المؤسسة، مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والإعلامية، المجلد 03، العدد 02، 2023، ص96

ويعرف (Philipe Morel) الاتصال الداخلي بأنه " عبارة عن مجموعة من الرسائل التي تتدفق داخل المؤسسة بهدف الحفاظ على مناخ اجتماعي هاديء، وإشراك الموظفين في جميع أعمال المؤسسة وجعلهم يشعرون بأنهم محل اهتمام ومعتزف بهم "

فالالاتصال داخل المؤسسة يعني الإستماع للعامل وإنتاج المعلومة للإجابة على انشغالات وحاجات الأفراد، تنشيط الحوار من أجل دمج المعلومة وتوضيحها وجعلها مقبولة، وتخطيط وتنسيق كل هذه الأنشطة لمواجهة العمل في الواقع

إذن فالالاتصال موجه لمختلف موظفي المؤسسة لإعلامهم عن مؤسستهم، أهدافها عملها نتائجها والصعوبات التي يمكن أن تواجهها وكذا حشد الموظفين، إدماجهم وخلق شعور بالانتماء من أجل تحسين الأداء العام للمؤسسة، وتعزيز بناء صورتها¹

- **الفرع الثاني: أهمية الاتصال بالمؤسسة :** الاتصال الداخلي يعبر عن مجموعة ممارسات يومية وسلوكات ومبادئ علمية تهدف من خلاله المؤسسة إلى كسب رضا جمهورها الداخلي والخارجي، وهذا عن طريق ضمان ثقة الموظفين فيها، فرضاهم وثقتهم في مؤسستهم ينعكس على تعاملاتهم مع غيرهم مهنيًا، فكل فرد في المؤسسة حامل لرسالة إتصالية عنها وينقل هذه الصورة وهذا الإحساس إلى غيره داخل وخارج المؤسسة، ويعمل الاتصال الداخلي على خلق شعور بعضوية الأفراد ومساعدتهم على فهم مؤسستهم وتحقيق الأهداف العامة، ويعد الاتصال الداخلي وسيلة فعالة لربط الفرد بمؤسسته²

- وكذا عاملاً لزرع الثقافة التي تشعر كل فرد بالتعلق العميق بمؤسسته وترقى به فوق التفكير المادي والفرد لتجعله في مستوى يرى فيه نفسه مالكا لهذه المؤسسة ومعني بها وبمصيرها، وهذا من بين أهداف ووظائف الاتصال الداخلي بالإضافة إلى الأهداف التالية:

- توفير المعلومات للفرد وبالتالي تعريفه بدوره والوسائل التي تساعد على القيام به والمشاركين معه في هذا الدور وكذا الوقت والمكان والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومن ثم التعامل فقط مع الجهات الرسمية مما يحد من الإشاعة والنزاعات وتجدر الإشارة أن هناك نوعين من المعلومات:

*معلومات عملياتية: تتعلق بالاتصال التوجيهي الذي يقوم على إرسال الأوامر والتعليمات داخل التنظيم الإداري وترتبط بتنفيذ العمل.

* معلومات دافعة: تتعلق بسير الاتصال الداخلي والهدف منها تحريك فرق العمل.

¹ أمينة نبيح، الاتصال الرقمي والاعلام الجسد موقع الفايبيوك نموذجاً، عمان، الأردن، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2019، ص57

² دليلة بركان، الاتصال الداخلي والتغيير التنظيمي، دار أسامة، ص98

كذلك يفيد الاتصال الداخلي في الإجابة على إشكالية الطلب والعرض من جهة طلب العامل ماذا يريد ان يعرف، انشغالاته، أهدافه ومن جهة أخرى عرض المؤسسة رسالتها، مشروعاتها وصورتها التي تريد تقاسمها مع العمال ويجب ان يكون العرض مكيفاً، منظماً ومستمر¹.

كذلك تعمل المؤسسة على تحفيز موظفيها بواسطة الاتصال الداخلي فإذا لم يعرف الموظفون أهداف شركتهم ويساهموا في تحقيق هذه الأهداف وإذا لم يتحصلوا على استجابة عن أعمالهم فقد يفقدون التحفيز والاهتمام وقد يتأثر أداء المؤسسة سلباً ويلعب الاتصال الداخلي دوراً حيوياً في كفاءة العملية التنظيمية فهو يميل إلى تغيير أو التأثير على سلوك الفرد أو المجموعة وتوجيهها نحو تحقيق أهداف معينة باعتماد أفضل الممارسات ويعمل الاتصال الداخلي على ضمان التوزيع السليم للمعلومات والمساهمة في فعالية نظام صنع القرار وهو وسيلة لإنجاز العمليات والمهام المختلفة داخل المؤسسة، وكذلك تتمثل مهمته في إعلام الإطارات القادرة على تصعيد المعلومة التي يمكن لها أن تحرف، فالكل سواء عن قصد أو غير قصد يحول المعلومة حسب حاجته ورغبته وبالتالي للاتصال الداخلي أهمية كبيرة في التنظيمات فالعديد من الدراسات أكدت ان المؤسسات ذات استراتيجيات الاتصال الفعال هي غالباً ما تكون ناجحة من تلك الاتصالات غير الفعالة أو السلبية .

ويتم من خلال عملية الاتصال إطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه وكذا التعرف على مدى تقبلهم لأفكاره وطريقة عمله وإدارته، أي ان الاتصال وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات الرئيس في مجال توجيه فعاليات المرؤوسين².

- إن الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المؤسسة وعليه يتوقف بقاءها فالالاتصال الفعال يؤدي إلى تحسين أداء العامل وحصوله على رضا كبير في العمل.
- يلعب الاتصال دور جوهري في عملية اتخاذ القرار، وإذ عن طريق الاتصال يمكن تسهيل إيصال البيانات والمعلومات الصحيحة التي تساعد على الوصول إلى القرارات الجيدة.
- التنسيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة أو جهود أي جماعة من جماعات المؤسسة وذلك لمنع التضارب أو التعرض بين الوحدات ويحدث تسيير جهود الجماعة في التجانس.
- يعد من أهم الوسائل المساهمة في التأثير على العاملين بالمؤسسة لتحقيق أهداف متوقعة وفي الوقت نفسه يعد جزء رئيسي من مهام الإدارة في المؤسسة من خلال دوره الفعال والبارز في المؤسسة³.

المطلب الثاني: وظائف اتصال المؤسسة

¹ مبروك عز الدين، الرقمنة من المنظور التقني المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والاقتصادية، المجلد 57، 2020، ص245

² دليلة بركان، المرجع السابق، ص126

³ مخانية نور اليقين، هناد مريم، المرجع السابق، ص78

1- **التنسيق:** إن التنسيق بين مختلف الأقسام والمصالح والورشات الإنتاجية ضرورة لا بد منها ونجاح أي مؤسسة يتطلب توفير الجهود من أجل تحقيق الهدف، فالإتصال يساعد على التنسيق الفعال خاصة في الإتصال الأفقي.¹

2- **التنظيم:** للإتصال دوراً أساسياً في التنظيم، إذ أن عملية إتخاذ القرارات لا تكون مبنية على طريقة سلمية إلا إذا كانت هناك معلومات كافية حول المحيط الداخلي للمؤسسة، ففعالية القرار تكون مرتبطة بالإتصال السريع والسهل، فالإتصال يتجه نحو تحسين العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين عمال المؤسسة

3- **القيادة:** إن للتفاهم بين القائد والمرووسين أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الإتصال التنظيمي، فالإتصال يسهل عملية القائد في أداء مهامه. كما أنها العملية التي يقوم من خلالها شخص ما بالتوجيه أو الإرشاد أو التأثير في أفكار ومشاعر وسلوك الآخرين بهدف السيطرة عليها من أجل تحقيق هدف أو غاية. ويرى "كوهن" أن القيادة هي نوع من القدرة أو المهارة في التأثير على المرووسين بحيث يرغبون في إنجاز يحدده القائد.

4- **الإنتاج:** إن عملية الإتصال هي التي تحدد سير الإنتاج كما ونوعاً، كما تحدد التوجيهات المرتبطة بالتنفيذ ولا يمكن فصل الإتصال التنظيمي الرسمي عن عملية الإنتاج (التوجيهات، الإنذارات، الإعلانات) من أجل رفع الإنتاج وتحسين العمل.

5- **الإبداع:** يلعب الإتصال دوراً مهماً في تحقيق بعدين أساسيين وهما عملية تقديم الأفكار والمقترحات والمخططات الجديدة والبعد الآخر عملية التطبيق للبعد الأول، فالإتصال هو الوحيد القادر على القضاء والتحقيق من عملية المقاومة والإتصال يقنع مختلف الأطراف بتبني الإبداعات الجديدة في ميدان العمل والتنظيم.

6- **الصيانة:** إن ضمان واستمرار العملية الإنتاجية والإبداعية وتغيير مواقف الأفراد من القيمة التي يولونها للتفاعل وحفظ الذات من عواطف ومشاعر من أهم المهام التي يؤديها الإتصال فيما يخص الصيانة.

المطلب الثالث : الإتصال الرقمي بالمؤسسة تطبيقاته ومزاياه

الفرع الأول : تعريف الإتصال الرقمي

الإتصال الرقمي: تعتمد حياتنا العادية بالأساس على نظام الإتصال والتواصل، الذي يركز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة، ويستحوذ هذا النظام المباشر على جميع الأنشطة الاجتماعية منها والمؤسساتية غير أن الوضعية الناتجة عن الطوارئ الصحية وتقييد الحركة بسبب أزمة فيروس كورونا المستجد زلزلت ذلك النظام، ووضعت مختلف الفاعلين في بيئة مهددة، حيث فرضت هذه الوضعية الجديدة نفسها على العديد من المؤسسات

¹ سامية عواج، المرجع السابق، ص85

والهيئات والمدارس والجامعات، التي اضطرت إلى اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية لضمان استمرار أنشطتها عن بعد¹.

يعرف الاتصال الرقمي : هو أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها بواسطة أجهزة الحاسوب²

ويعرف أنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد، حيث أنه القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية

يرى الدكتور "محمد عبد الحميد" أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد من اطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة

تعريف الاتصال الرقمي : الاتصال الرقمي بأنه المهارات الأساسية للأعمال التي تتم لإنتاج وتوصيل وإرسال واستقبال رسائل اتصالية في كافة الوظائف وفي سبيل حياتهم المختلفة

ويعرفه (كريستي اهو) على انه القدرة على خلق الاتصال الفعال عبر مختلف الوسائل الرقمية

مما سبق نرى ان الاتصال الرقمي هو عملية نقل البيانات أو المعلومات بين الأجهزة الإلكترونية باستخدام إشارات رقمية، مما يسهم في فهم كيفية تحقيق التواصل وتبادل المعلومات بينها بطريقة منظمة وفعالة .

الفرع الثاني: تطبيقات الاتصال الرقمي: تختلف أدوات وتطبيقات الاتصال الرقمي من مؤسسة إلى أخرى حسب نشاطها ودرجة تطورها ودرجة اندماج التحول الرقمي فيها، وفي هذه الدراسة سنقدم أهم تقنيات الاتصال الرقمي

1-مواقع التواصل الاجتماعي : هي وسيلة للاتصال والتواصل مع الآخرين منها الفيسبوك، التويتر، اليوتوب والإنستغرام...وهي واسعة الانتشار من خلالها يتم نشر الأخبار والمعلومات ومشاركة الصور والفيديوهات، وتبادل الآراء وجهات النظر.... وغيرها وقد أصبحت المنظمات تسارع في إنشاء صفحات وحسابات خاصة بها على هذه المواقع للتقرب أكثر والتواصل المستمر مع عملائها، حيث عرف وسائل التواصل الاجتماعي بأنها "مجموعة من التطبيقات المستندة إلى الأنترنت التي تعتمد على الأسس الإيديولوجية والتكنولوجية للويب، وتسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي ينشئه المستخدم " حيث وضح أن وسائل التواصل الاجتماعي تسمح للمشاركين بالإتحاد من خلال إنشاء ملفات تعريف للمعلومات الشخصية ودعوة الأصدقاء الزملاء للوصول إلى تلك الملفات الشخصية³

¹ أماني العايب، شهرزاد نسيب، المرجع السابق، ص79

² رضا زاوش، دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05 2022، ص08

³ أماني العايب، شهرزاد نسيب، المرجع السابق، ص86

- 1- **التطبيقات الرقمية على الهواتف الذكية :** هي أكثر التقنيات إستخداما فقد إنتشرت بصورة غير مسبقة حيث تستطيع المنظمات إنشاء وتنظيم التطبيقات الخاصة لإدارة أنشطتها وتقديم خدماتها لعملائها، أما التطبيقات الصحية فهي تلك التطبيقات الرقمية البرمجية التي تعنى بمجال الصحة، يتم برمجتها وتصميمها بواسطة الحاسوب لتستخدم على الهواتف النقالة الذكية والأجهزة اللوحية، ومع التطور الكبير في الهواتف الذكية تحتم معها حدوث تطوير كبير يواكب أنظمة تشغيل الهواتف الذكية مل الأندرويد
 - 2- **شبكات الأنترنت وأدواته وملحقاته :** فهو عالم من الشبكات الرقمية الداخلية والخارجية وتعد بيئة مناسبة لتكثيف النشر وتنويعه بصورة إيجابية، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة تتميز بالجاذبية والقدرة على التأثير في مختلف الجماهير .
 - 3- **الوسائط الرقمية المتعددة (مواقع الكترونية) :** عناصر عديدة ومتطورة بشبكة الأنترنت، منها المواقع والصفحات الالكترونية للمنظمات والمواقع الإخبارية، مواقع الصحف، المواقع التجارية والاقتصادية والصفحات الدينية، الترفيهية والتعليمية وغير ذلك .
 - 4- **المراسلات البريدية الالكترونية :** مثل بريد الياهو والهوتميل، ومن خلالها تتم المخاطبات والمراسلات واستلام الرد وهي وسيلة سهلة وسريعة وغير مكلفة .
 - 5- **مواقع المحادثة غير الانترنت :** ويتم فيها إجراء المكالمات والمحادثات الفورية مثل الواتساب والفابير وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة .
 - 6- **المدونات الشخصية والمؤسسية الالكترونية:** هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة تختلف عن المذكرات في أنها تستخدم الانترنت كوسيلة ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء وبعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها بعضها الآخر يختص بأمور شخصية ويومية
- الفرع الثالث: مزايا الاتصال الرقمي :** للاتصال الرقمي العديد من المزايا أبرزها ¹:
- 1- **تفاعل المرسل والمستقبل:** تكون ممارسة الاتصال ثنائية تبادلية، حيث يكون هناك حوار بين الأطراف.
 - 2- **مرونة الاستخدام:** تتسم الشبكات الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية للتحكم الحاسوبي، بما يسمح بقدر عال من البدائل المتاحة للاستخدام.
 - 3- **المشاركة والانتشار لكافة المستخدمين:** يسمح التحول الرقمي لكافة المتعاملين والذين يملكون وسائل تقنية بسيطة أن يساهموا في نشر رسائلهم ومشاركة الآخرين.
 - 4- **تكامل الوسائط والاستخدامات:** تمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال والوائل التقنية المختلفة في منظومة واحدة توفر للمتلقي خيارات متعددة في أطار متكامل وبأسلوب متكامل على شبكة الانترنت ومواقعها المتعددة .

¹ أمانى العايب، شهرزاد نسيب، المرجع السابق، ص84

- 5- عدم تلازم وجود المرسل والمستقبل معا : وهي إمكانية التفاعل داخل العملية الاتصالية في الوقت المناسب للفرد، مستقبلا كان أو مرسلا.¹
- 6- تنوع العملية الاتصالية: فمع تطور التقنيات الرقمية في الاتصال وتعددتها، أضافت القدرة الفائقة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الاتصالي، مما أدى لتنوع عناصر العملية الاتصالية وخيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع الحاجات ودوافع الاتصال.
- 7- تجاوز الحدود الزمانية والمكانية: حيث يتيح إمكانية الاتصال عن بعد وبالتالي لا يفرض وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد.
- 8- اندماج الوسائط الرقمية والتقليدية: فالوسائل الرقمية الجديدة مكنت من استخدام كافة وسائل وتقنيات الاتصال المتاحة مثل النصوص، الصوت، الصورة الثابتة والمتحركة، الرسوم البيانية... وغيرها.²

¹ ركروك خولة ، دور الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية، مذكرة دكتوراه، جامعة جيجل، تاسوست، 2021، ص78

² ركروك خولة، المرجع السابق، ص 79

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية طوّلقة

تمهيد

بعد التطرق لأهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة (الرقمنة والاتصال) خلال الفصل النظري الأول، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم التطرق إليه في الجانب النظري للدراسة على الجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طوّلقة، وذلك للاطلاع على واقع تطبيق الرقمنة بالمؤسسة وأثرها على الاتصال والتطبيقات والمنصات الإلكترونية المنشأة على مستوى مصالح وأقسام المؤسسة، واكتشاف مدى مساهمة عملية الرقمنة في عملية الاتصال والتواصل بالمؤسسة .

لهذا الغرض قسمنا الفصل إلى مبحثين مباحث كالتالي:

- ✓ المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج الميدانية لدراسة

المبحث الأول : تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية زيوشي محمد طولقة.

المطلب الأول : تعريف المؤسسة..

المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة من أهم المؤسسات الصحية في ولاية بسكرة، كما تتميز بموقعها الجغرافي، حيث أن بلدية طولقة تتوسط العديد من البلديات من جهة ومن جهة أخرى وجودها على الطريق الوطني رقم 46 الرابط بين بوسعادة وبسكرة، تقدر المساحة الكلية للمؤسسة بـ: 13239م2 ومنها:

يبلغ عدد الأفراد في المؤسسة: 6.... موظف، حيث الجدول التالي يمثل عدد كل سلك من الأسلاك في المؤسسة :

جدول رقم : (01) عدد الموظفين حسب الأسلاك

47	الأطباء
	جراح أسنان
	صيدلي عام
295	سلك الشبه طبي
26	ممارس متخصص
44	قابلات
24	أعوان طبيون في التخدير والإنعاش
14	بيولوجي في الصحة العمومية
4	نفساني عيادي
	الأسلاك المشتركة
21	عمال الأمن والوقاية
27	عمال مهنيون وسائقون وحجاب

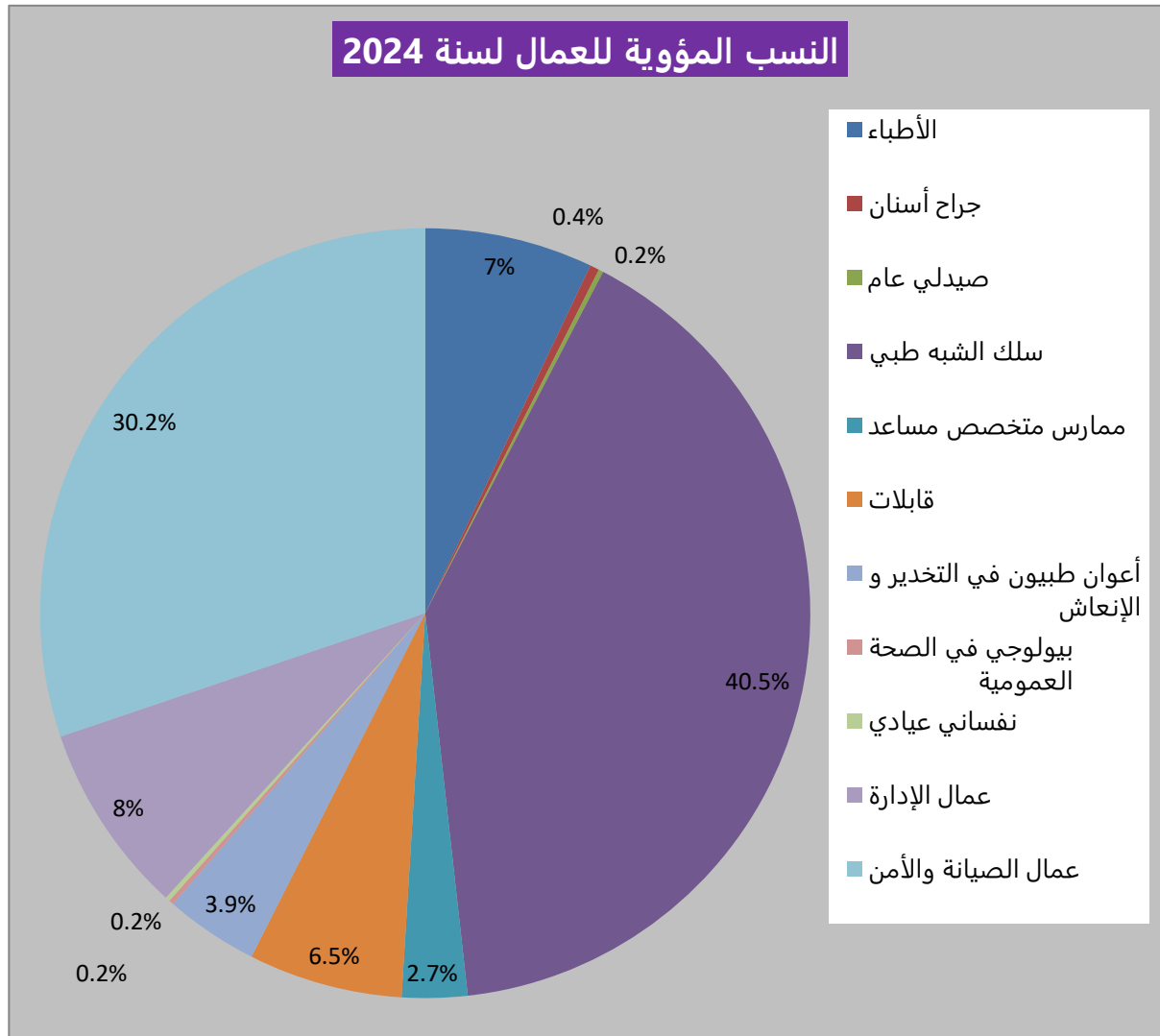
إعداد الطالب

المصدر : من

بالاعتماد على معطيات المؤسسة

والرسم البياني التالي يمثل النسب المئوية للعمال في المؤسسة:

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على معطيات المؤسسة



كما تسع المؤسسة العمومية الاستشفائية 127 سريرا موزعين على الهياكل الصحية التالية:

جدول رقم (02) : عدد الأسرة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية طولقة

عدد الأسرة	المصالح
24 سرير	مصلحة الولادة
12 سرير	مصلحة طب النساء والتوليد
10 أسرة	مصلحة طب الرجال
10 أسرة	مصلحة طب النساء
13 سرير	مصلحة طب الأطفال
12 سرير	مصلحة طب حديثي الولادة
12 سرير	مصلحة جراحة الرجال
12 سرير	مصلحة جراحة النساء
10 أسرة للمراقبة الطبية	مصلحة الاستعجالات
12 سرير	مصلحة تصفية الدم

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات المؤسسة

بالإضافة للمصالح التقنية:

- ✓ المخبر.
- ✓ مصلحة وحدة حقن الدم.
- ✓ مصلحة الأشعة الطبية.
- ✓ مصلحة حفظ الجثث.
- ✓ غرفة العمليات.
- ✓ علم الأوبئة.
- ✓ الصيدلية.

المطلب الثاني : مهام المؤسسة.

وتتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة متسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية :

- ✓ ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.
- ✓ تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ✓ ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ✓ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم وذلك طبقا للفصل الأول من المرسوم التنفيذي رقم 141/07 المؤرخ في 02 جمادى الأول عام 1428 الموافق لـ 19 ماي سنة 2007 يتضمن إنشاء المؤسسة وتنظيمها وسيرها.

المطلب الثالث : التنظيم الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية طوالة: بالرجوع للقرار الوزاري

المشترك⁽¹⁾ لمحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، فإنه يشمل التنظيم الداخلي للمؤسسة الموضوعة تحت سلطة المدير، الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال أربعة (04) مديريات فرعية كما يلي:

1- المديرية الفرعية للموارد البشرية

بالرجوع لنص المادة 04 من القرار الوزاري المشترك المحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، فإن هذه المديرية الفرعية تشتمل على مكتبين هما:

- ✓ مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.
- ✓ مكتب التكوين.

2- المديرية الفرعية للمالية والوسائل

تشمل هذه المديرية وفقا لنص المادة 05 من نفس القرار الوزاري المشترك السالف الذكر، ثلاث (03) مكاتب فرعية تتمثل في:

- ✓ مكتب الصفقات العمومية.
- ✓ مكتب الوسائل العامة والهيكل.
- ✓ مكتب الميزانية المحاسبة.

بالإضافة لوجود 3 مكاتب أخرى وهي:

- ✓ مكتب الجرد.

¹ - القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 3 محرم 1431 الموافق لـ 20 ديسمبر 2009، يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، ج ر عدد 15.

✓ مكتب الأجور.

3- المديرية الفرعية للمصالح الصحية

طبقاً لأحكام نص المادة 03 من القرار الوزاري المشترك المحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، فإنها تشمل ثلاث (03) مكاتب:

✓ مكتب الدخول.

✓ مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

✓ مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها وتقييمها.

4- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

طبقاً لما ورد في نص المادة 6 من القرار الوزاري المشترك الذي يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، فإن المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة تشتمل على مكاتبين:

✓ مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

✓ مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة، وذلك بعرض ما توصلت إليه الملاحظة الميدانية والاستعانة بإجابات عينة الدراسة.

تتطلب دراسة وتحليل نسق مفاهيم محتوى موضوع الدراسة اختيار منهج البحث والتقصي للوصول إلى حقائق ونتائج ملموسة ولهذا كان علينا اختيار المنهج الأمثل المناسب هو المنهج الوصفي المتميز بطبيعته خصوصيته ومشكلة الدراسة التي تعنى بالوصف والتحليل والتفسير الكيفي حيث يسمح لنا هذا المنهج بدراسة حالة المؤسسة ووصف العلاقة بين عناصر الظاهرة والعوامل الدالة فيها واكتشاف الخصائص المشتركة والعلاقات الداخلية بينها في دراسة معمقة وشاملة للجوانب المتعلقة بالشئ المبحوث أو الموقف حيث يشترط في تطبيق المنهج الوصفي ان تكون الظاهرة المدروسة والفرد والمؤسسة أو المجتمع كوحدة من الدراسة .

المطلب الأول: تشخيص واقع الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة مع إبراز التطبيقات والمنصات المستخدمة

في الاتصال

المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طوالة – بسكرة- كغيرها من مؤسسات القطاع الصحي التي

استجابت لمشروع الرقمنة، وطبقت تعليمات وتوجيهات وزير الصحة وذلك للنهوض بقطاع الصحة وتقديم

أحسن الخدمات، ونجد أن المؤسسة من أول المؤسسات على مستوى ولاية بسكرة التي قامت بمتابعة التطورات

الحاصلة في مجال رقمنة الخدمات الصحية سواء بالاعتماد على المنصات والبوابات الإلكترونية التابعة لوزارة

الصحة أو على شكل اجتهادات من طرف مهندسي الإعلام الآلي التابعين للمؤسسة في شكل نظم تطبيقات وبرامج للتحسين من جودة الخدمات المقدمة توفيراً للوقت والجهد، وهذا ما نلاحظه بشكل واضح في أغلبية المصالح والمكاتب

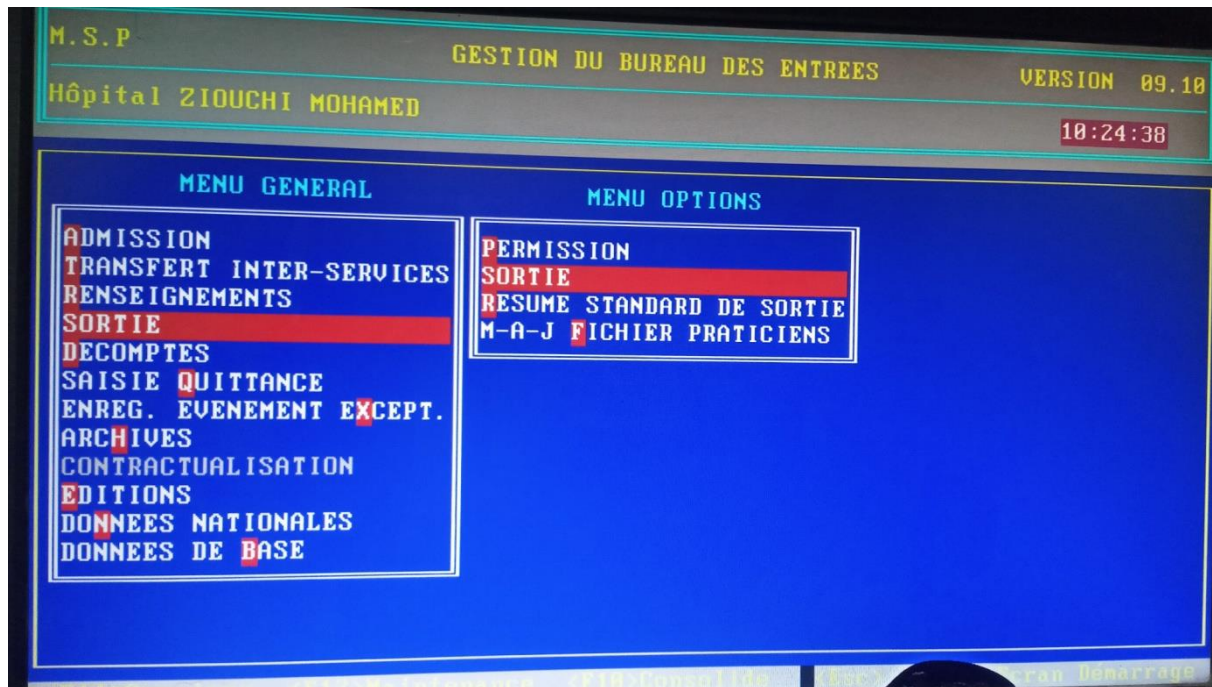
وللتعرف على تطبيقات الرقمنة على مستوى المؤسسة يجب تقسيم هذه التطبيقات حسب المصالح كالتالي:

❖ مكتب الدخول:

على مستوى مكتب الدخول يتم العمل بمجموعة من التطبيقات والبرامج والتي نجد منها ما هو إلزامي العمل به ومعظم في كل المؤسسات العمومية الاستشفائية على مستوى الوطن، ومنها ما يعتبر داعماً لتسيير المكتب وهو اجتهاد شخصي من طرف مهندسي الإعلام الآلي بالمؤسسة، ومن بينها نجد:

1. برنامج patient:

برنامج اعتمدته وزارة الصحة لتسيير مكاتب الدخول في كل المؤسسات الصحية، يتم من خلاله إعداد بطاقة دخول المريض إلى المؤسسة (Billet d'Admission) حيث يسجل فيه كل بيانات المريض ومرافقه، وكذلك بعد خروج المريض يتم تسجيل كيفية خروجه من المؤسسة، وهو من أقدم البرامج وسيتم استبداله ببرنامج الملف الإلكتروني للمريض D.E.M.



الشكل رقم: 01. واجهة برنامج patient

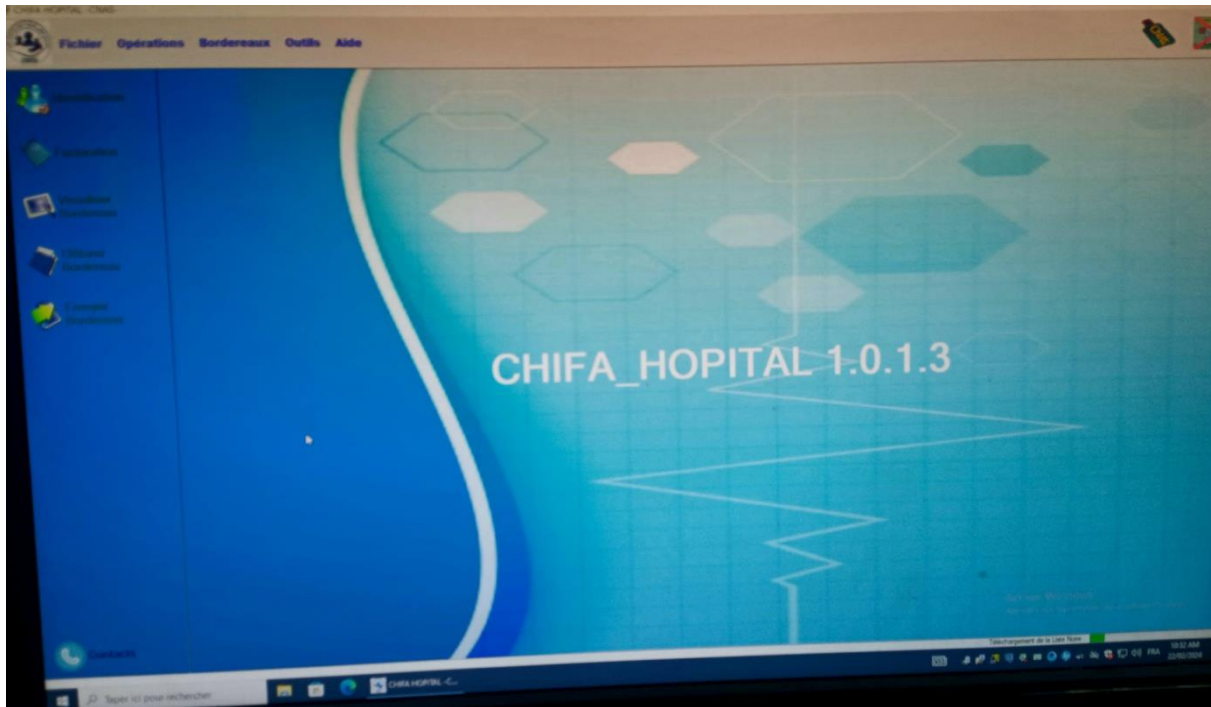
2. المنصة الإلكترونية Chifa Hospital

منصة الكترونية تابعة للضمان الاجتماعي بالتنسيق مع وزارة الصحة، بدأ العمل بها على مستوى المؤسسة استعدادا لعملية التعاقد بين وزارة الصحة والضمان الاجتماعي، وتسمح هذه المنصة باستخراج فاتورة مكوث المريض بالمؤسسة (فاتورة شكلية) وإرسالها لصندوق الضمان الاجتماعي.

على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية طوّلقة تم تطبيق البرنامج في نوفمبر 2023 على مرضى مصلحة التوليد ومصلحة تصفية الدم استعدادا لتعميمها على كل المصالح، حيث عند خروج المريض من المؤسسة يقدم بطاقة الشفاء على مستوى مكتب الدخول إذا كان مؤمن اجتماعيا، يعمل المكلف بالمنصة على ادخال معلومات الضمان الاجتماعي واستخراج فاتورة الاستشفاء الخاصة بالمريض وفي نهاية كل شهر يتم إرسالها لصندوق الضمان الاجتماعي بعد التأشير عنها من طرف مدير المؤسسة، فمثلا : شهر فيفري 2024 تم تسجيل 196 فاتورة شكلية.

يتم كذلك ارسال قاعدة البيانات التي تحتوي على كل الفواتير عبر تقنية FTP

الشكل رقم: 02. واجهة برنامج CHIFA HOPITAL



❖ الصيدلية المركزية بالمؤسسة: على مستوى الصيدلية المركزية للمؤسسة محل الدراسة نجد مجموعة من

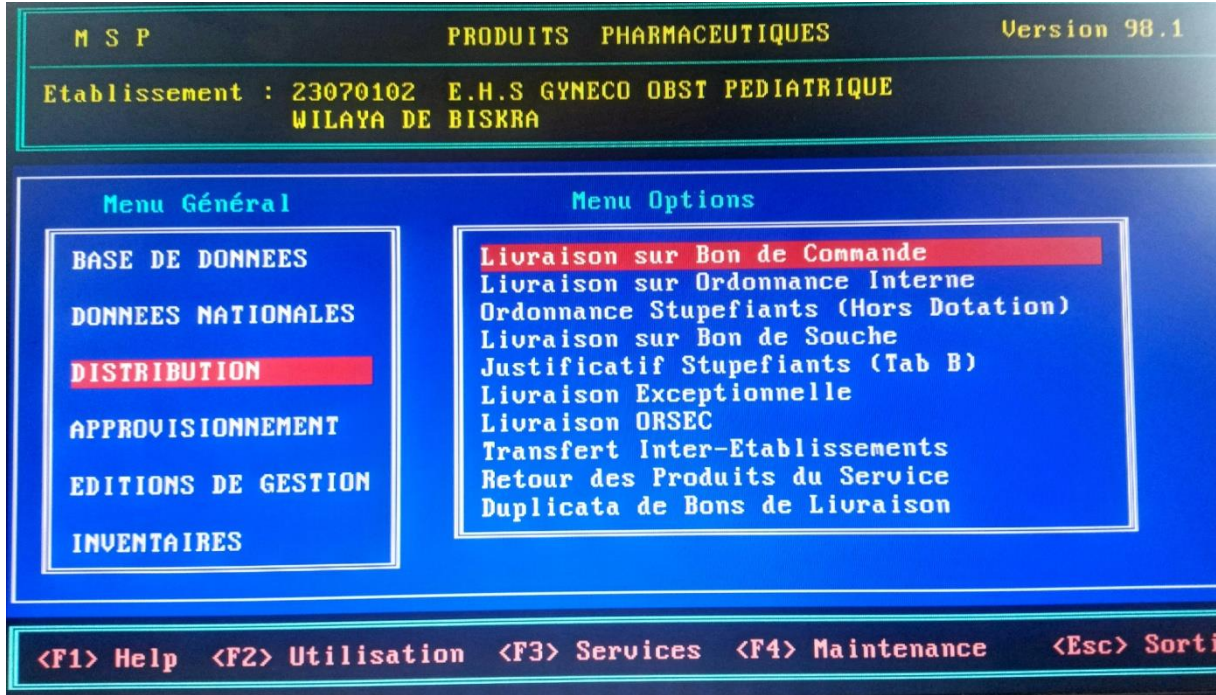
البرامج والمنصات الإلكترونية التي بدأ العمل بها بهدف رقمنة هذه المصلحة ومنها :

1- برنامج EPIPHARM:

هو برنامج لتسيير المنتجات الصيدلانية بدأ استخدامه في الصيدليات المركزية للمؤسسات منذ 1998 يساعد ويضمن التسيير الجيد للمخزون، وهو كفيّل باستخراج الجدول الخاص بالمدخلات والمخرجات من

الأدوية والمواد الصيدلانية كما يستخرج وضعية المخزون والمسر في أي وقت، كما يساعد على تتبع المخزون واستخراج قائمة جرد المخزون في آخر السنة والتي يجب أن توافق بطاقة المخزون

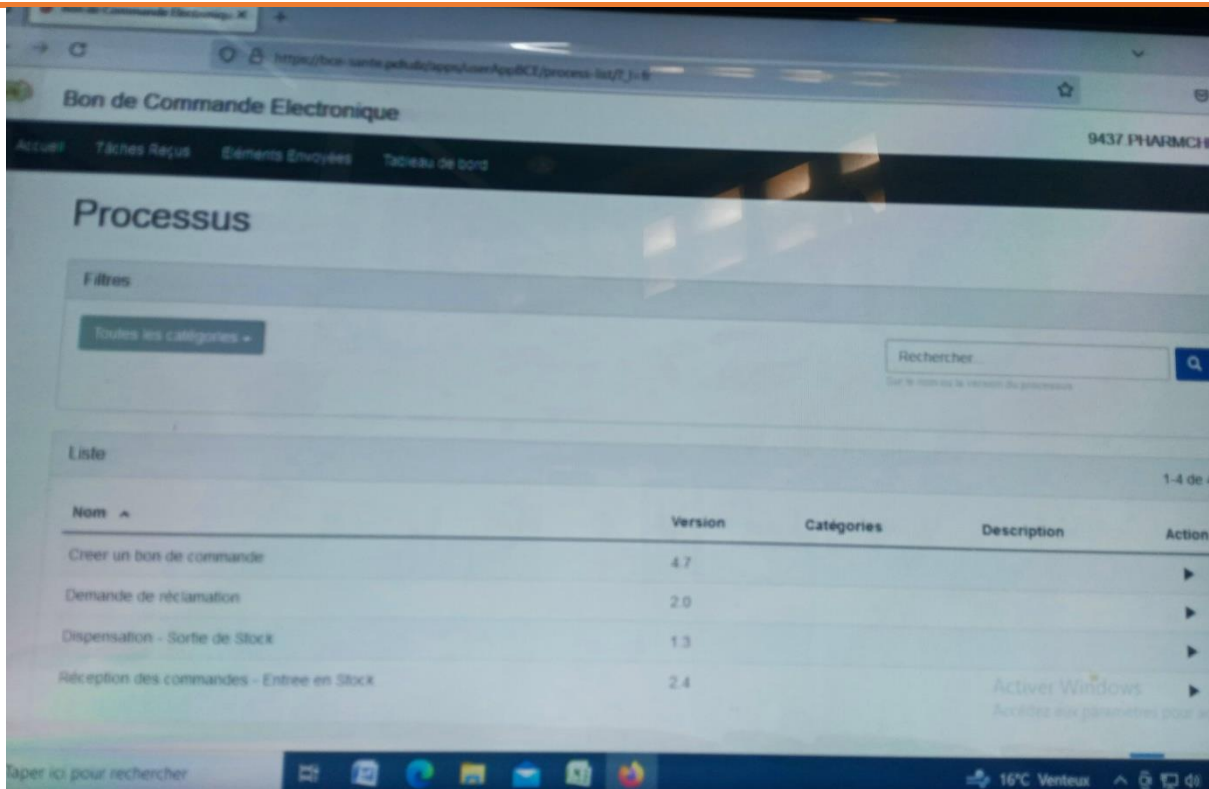
الشكل رقم : 03. واجهة برنامج EPIPHARM



2. سند الطلب الإلكتروني :

خصصت وزارة الصحة بوابة إلكترونية خاصة بسند الطلبات الإلكترونية منذ 03 أبريل 2023، وقد تم تسجيل جميع المؤسسات الصحية، ومن خلال هذه المنصة ستتمكن الوزارة الوصية من ترشيد النفقات والاستجابة الفورية لطلبات المؤسسات الصحية وربح الوقت والجهد واقتصاد الموارد المالية، وضبط المواد الصيدلانية وتوزيعها بصفة عقلانية على مختلف المؤسسات الصحية، حيث كل صيدلي في المؤسسات الصحية خصص له اسم مستخدم ورقم سري خاص به يتم من خلاله الولوج للمنصة التي تربط المؤسسة مع الصيدلية المركزية للمستشفيات وتحديد نوع الطلب شهري أو استعجالي مع تحديد الأنواع والكميات والمخزون المتبقي، وترسل لحساب المدير الذي يتم الموافقة وبعدها ترسل للصيدلية المركزية أين يتم تحضير الطلب مع تحديد يوم الاستلام، مثال في المؤسسة العمومية الاستشفائية طوالة يتم كل يوم 14 من كل شهر.

الشكل رقم : 04. واجهة المنصة الإلكترونية للسند الطلبات الإلكترونية



❖ **مصلحة الإستعجالات الطبية الجراحية :** وكغيرها من المصالح التي خضعت لعملية الرقمنة حيث على مستوى هذه المصلحة الحساسة نجد :

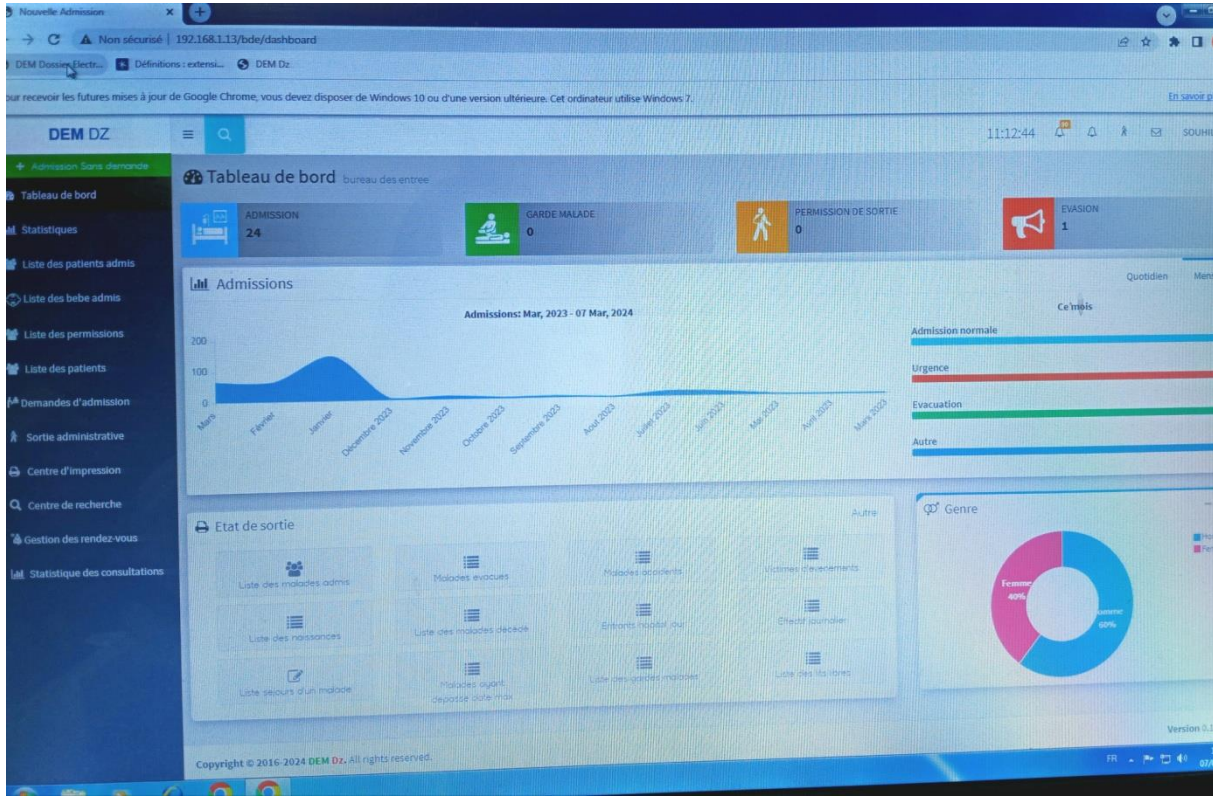
الملف الطبي الإلكتروني :

الملف الطبي الإلكتروني يهدف لتسجيل حركة المريض منذ دخوله للمؤسسة حتى خروجه منها، حيث عبر الشبكة الداخلية للمؤسسة يتم تسجيل كل تحركات المريض عبر المصالح الاستشفائية، بدأ العمل به في العديد من الولايات في 2018 يتم فيه تسجيل كل الأعمال الطبية والشبه طبية والكشوفات التي تلقاها المريض، هذا ما يسهل ويحسن من التكفل بالمريض، بالإضافة أنه يهدف للتقليل من الملفات الورقية والوصول لصفر ورق، كما أنه مدعم بنظام تنبيه في حال طلب أشعة وتحاليل أو وصول مريض جديد وبذلك يصبح الطبيب على علم تام ومسبق بحالة المريض، بالإضافة إلى أن الوزارة تعمل على التحديث المستمر لهذا البرنامج وسيتم العمل بإصدار 12 (version12) للحصول على ميزات إضافية من شأنها تحسين التكفل بالمريض.

وتطبيقا لتعليمات السيد وزير الصحة وتنفيذا لمخطط العمل للمريض (PAM) لبعدها الأول، انطلق العمل به في مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية في 19 جوان 2023 بعد انتهاء أشغال تهيئتها، وبعدها على مستوى المؤسسة تم تكوين المستخدمين بدءا بمصلحة الاستعجالات ثم شملت مستخدمي كل المصالح، كما تم تكوين 70% من المستخدمين شملت عدة أسلاك (السلك الطبي، السلك الشبه طبي، القابلات، المساعدين الطبيين) في

انتظار استكمال كل المصالح، وبعدها تم تعميم رقمنة كل المصالح وذلك يوم 2024/02/18 وإنشاء حسابات للمستخدمين مع كلمة السر حيث يعمل مهندسو الإعلام الآلي بالمؤسسة على استكمال كل الحسابات ودورات التكوين بهدف التعميم الكلي للملف الطبي الإلكتروني على مستوى كل المؤسسة.

الشكل رقم : 05 واجهة الملف الطبي الإلكتروني



❖ **مكتب الوقاية :** على مستوى مكتب الوقاية وضعت الوزارة مجموعة من البوابات الالكترونية لتسهيل جمع البيانات والمعلومات بصفة دورية، وتتمثل في البوابات التالية :

1- البوابة الإلكترونية للأمراض ذات التصريح الإجباري : MDO Portail

بوابة الكترونية أنشأتها وزارة الصحة لمتابعة الأمراض ذات التصريح الإجباري ويتم العمل بها في كل مكاتب الوقاية ومصالح علم الأوبئة والطب الوقائي بالمؤسسات الصحية، من أجل جمع المعلومات والبيانات التي تمكن من دراسة الأوبئة والتحكم من انتشارها، لتحديد المناطق الأكثر عرضة للأوبئة حيث يتم على مستوى البوابة الالكترونية ادخال جميع المعلومات التي تخص المريض.

على مستوى المؤسسة يتم تسيير هذه المنصة من خلال حساب بإسم المؤسسة وذلك من طرف مكلفين (02)، أحدهما رئيسي والثاني ينوبه في حال غيابه، ويتم الولوج للمنصة عبر رقم سري وبصفة دورية وإلزامية.

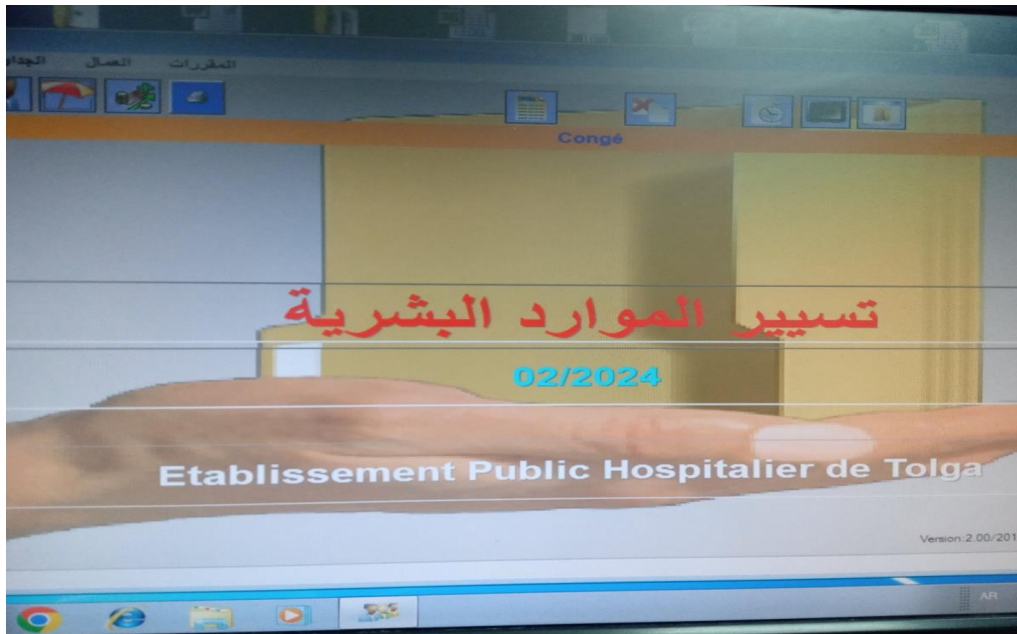
2- بوابة EVENSCO

بوابة الكترونية أنشأتها وزارة الصحة خاصة بمتتبع حالات التسمم العقربي، حيث على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة يتم ادخال كل المعلومات الخاصة بالملسوع دوريا بهدف معرفة مناطق تمركز اللسع العقربي للحد والوقاية من خطر العقارب، والتي تتزايد خاصة في فترة الصيف لأن المنطقة صحراوية.

❖ مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات:

- 1- برنامج تسيير الموارد البشرية: برنامج تم تثبيته من طرف مهندسي الإعلام الآلي التابعين للمؤسسة لتسهيل تسيير المسار المهني للموظف، وهو برنامج لاستخراج كل أنواع القرارات والمقررات، ويعتبر بمثابة قاعدة بيانات لجميع معلومات موظفي المؤسسة، وتم اعتماده في المؤسسة.

الشكل رقم : 06.. واجهة برنامج تسيير الموارد البشرية



2- منصة RH: RH santé

منصة إلكترونية استحدثتها وزارة الصحة بهدف التحسين من إدارة الموارد البشرية، وقصد تنفيذ مختلف العمليات التي تمس مختلف شؤون الموارد البشرية، وإضفاء الطابع المركزي عليها، ومن أهداف هذه المنصة نجد :

- ✓ الحصول على المعلومات الدقيقة وبصفة فورية عن الملف الإداري للموظفين وتعديله بصفة دورية.
- ✓ تبسيط وتوحيد العمليات الإدارية.
- ✓ التقليل من الأخطاء المتصلة بإدخال البيانات.
- ✓ المساهمة في إعداد التقارير والمقررات الخاصة بالمسار المهني للموظف.
- ✓ إضفاء طابع الرقابة المركزية على نشاط المؤسسات الصحية.

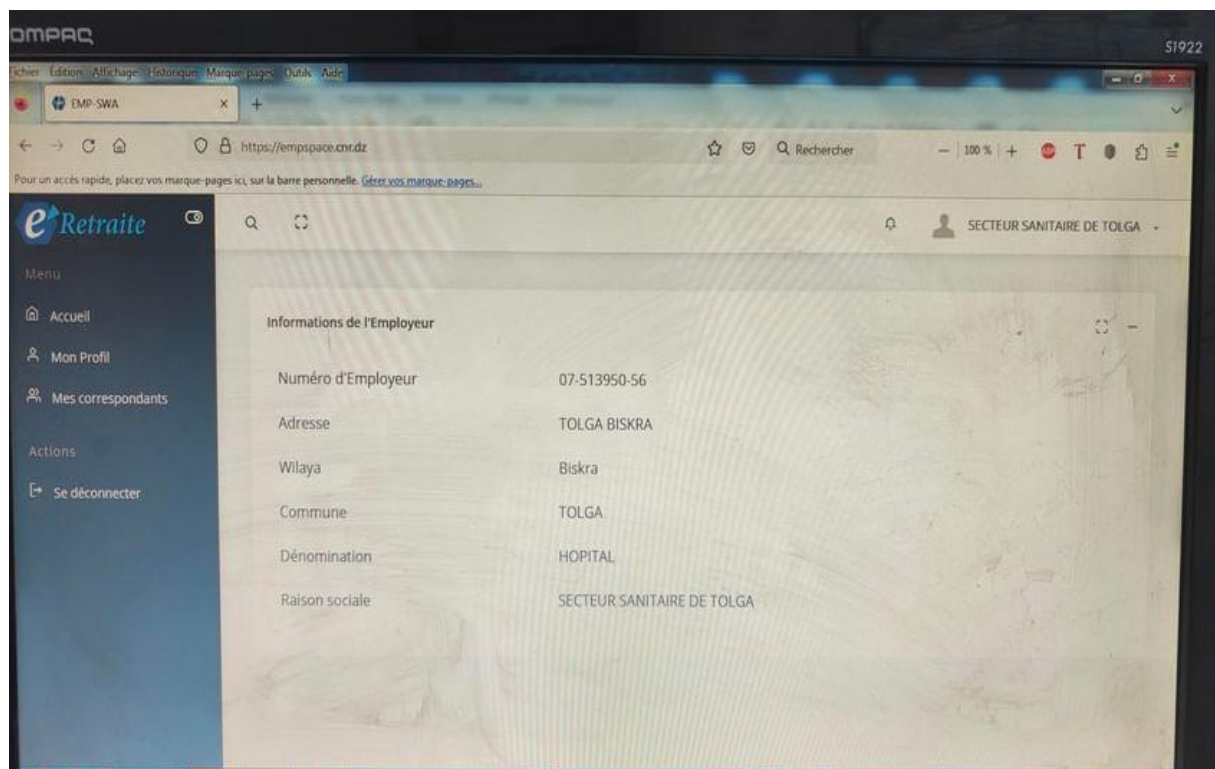
الشكل رقم : 07. واجهة منصة RH Santé



3. المنصة الإلكترونية E.retraite

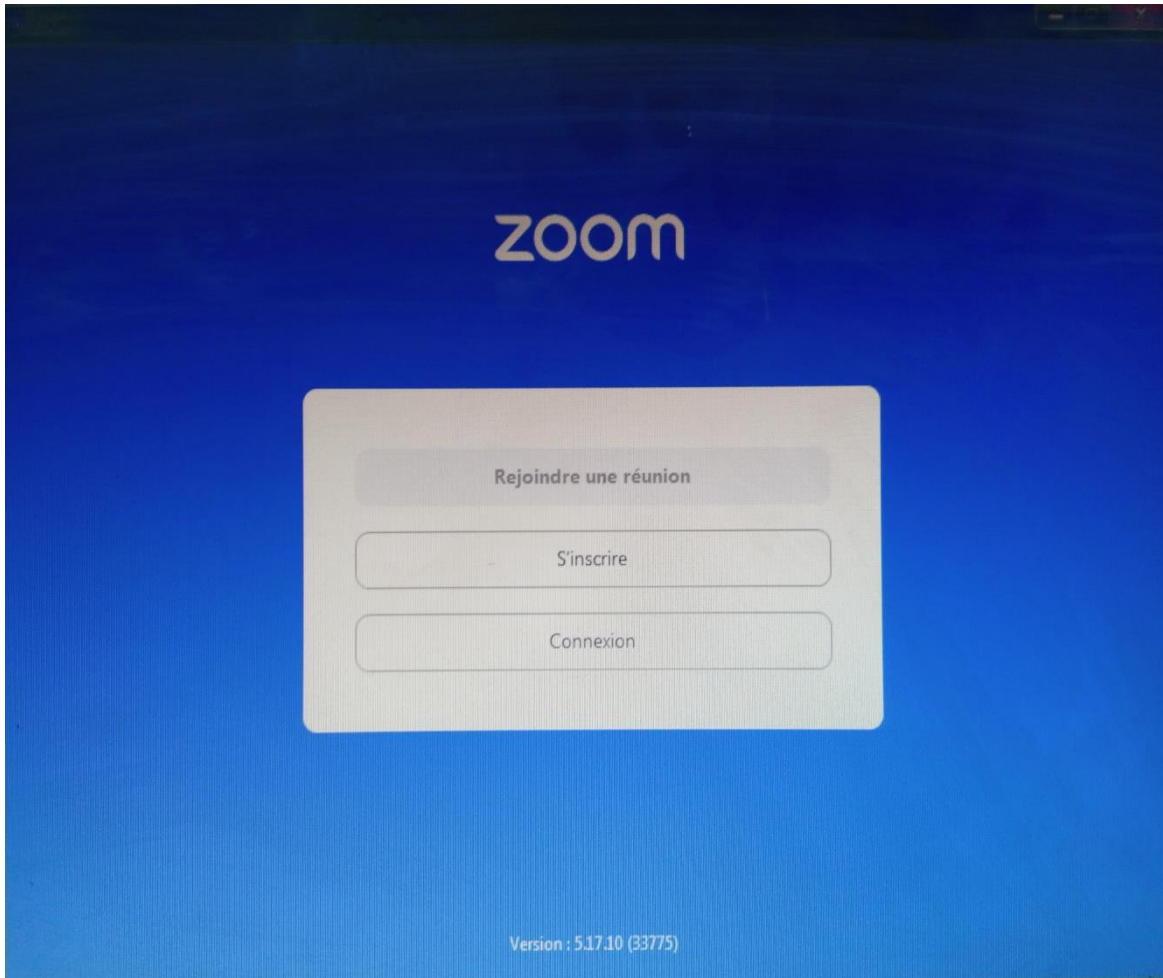
منصة إلكترونية مطورة وتابعة للصندوق الوطني للتقاعد وهو فضاء مخصص للمؤسسات العمومية تتحدد من خلاله الولاية واسم المؤسسة ونوعها والقطاع التابعة له، يمكنهم من تسهيل ملفات التقاعد إلكترونيًا ومتابعة الملفات المرسلة للصندوق الوطني للتقاعد، حيث أن كل مؤسسة عمومية تقوم بتحديد المكلف بهذه المنصة وذلك عن طريق ملأ استمارة التسجيل عند الصندوق الوطني للتقاعد، ويتم الولوج لهذا الفضاء عن طريق رقم حساب وكلمة سر، ويقوم المكلف بهذه المنصة بتحديد مراسلين 02 على الأقل.

الشكل رقم: 08...واجهة منصة E RETREITE



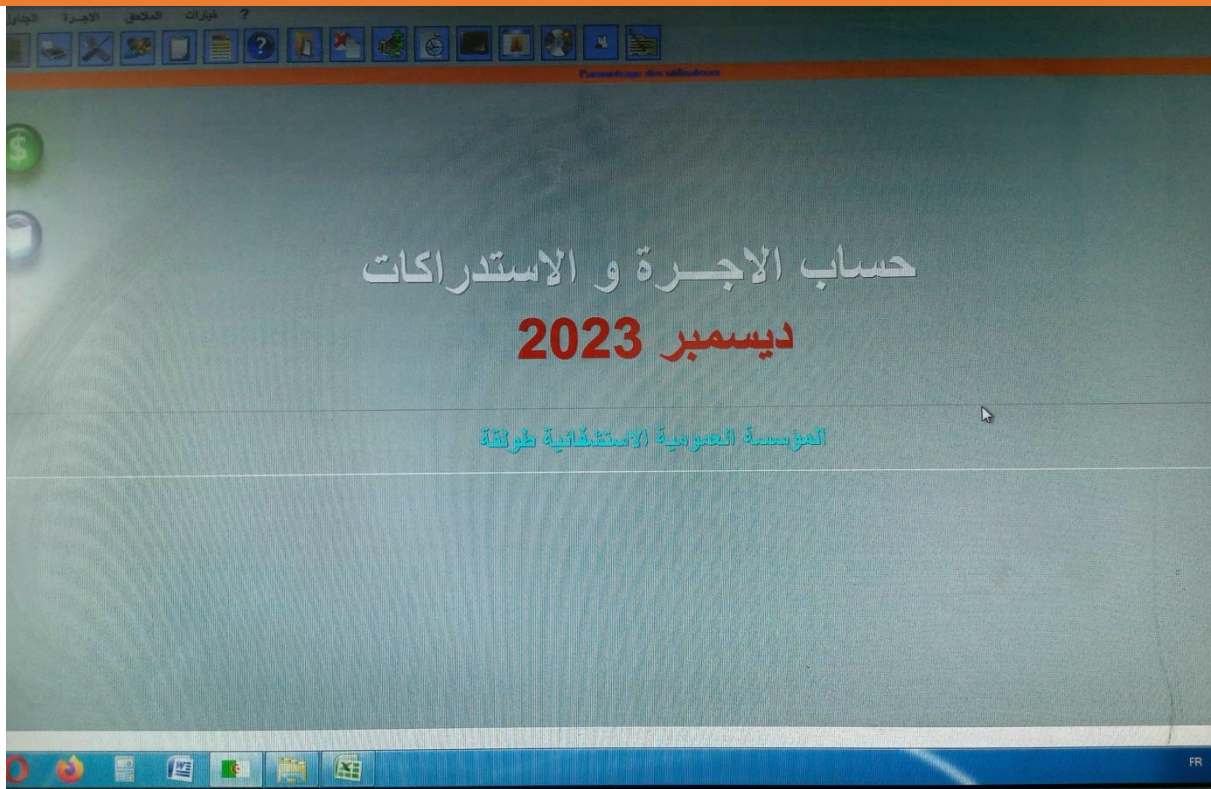
❖ مكتب التكوين:

على مستوى مكتب التكوين وجدنا أنه يتم إجراء دورات وحصص تكوينية عن بعد (en ligne) عبر المنصة الإلكترونية zoom وذلك تطبيقا لإرساليات وزارة الصحة، حيث تم الإعتماد على هذا النوع من التكوين في فترة جائحة كورونا أين تمت اللقاءات والاجتماعات عبر تقنية التحاضر المرئي التي كان لها الأثر الإيجابي في تسيير الأزمة، ونظرا لمزايا وفوائد هذه التقنيات اعتمدت بشكل رسمي من وزارة الصحة لعقد الملتقيات والاجتماعات وإجراء الدورات التكوينية عن بعد، وذلك بتحديد الفئة المستهدفة وتاريخ وزمن الدورة التكوينية مع تحديد اسم المستخدم والرقم السري الخاص بالحصة، وحسب رئيس مكتب التكوين للمؤسسة أنه منذ تاريخ فيفري 2022 تم الاعتماد بشكل مكثف على الدورات عبر الخط، الأمر الذي لاقى استحسان الفئات التي خضعت للتكوين.



❖ مكتب الأجور :

على مستوى مكتب الأجور في المؤسسة محل التربص يتم العمل بتطبيق إلكتروني لحساب الأجرة والاستدراكات وهو اجتهد من طرف مهندس الإعلام بالمؤسسة، حيث يتم الاعتماد على هذا البرنامج لحساب أجرة كل موظفي المؤسسة وذلك حسب كل الأسلاك، وقد قام مهندس الاعلام بتكوين كل موظفي مكتب الأجور وتم اعتماد هذا النظام منذ 2015 أي قرابة 10 سنوات وقد أثبت نجاحه من خلاله نتائج صحيحة المعتمدة من طرف المؤسسة.



صورة رقم : 10...واجهة برنامج حساب الأجرة والاستدراكات

❖ رقمنة سجل الشكاوي :

يعتبر أحدث إجراء في مجال رقمنة قطاع الصحة، وهي منصة الكترونية تحت اسم " البوابة الإلكترونية للعرائض والشكاوي " **PERD** ، والتابعة لوسيط الجمهورية، حيث تم على مستوى مديرية الصحة والسكان بسكرة يوم تكويني لفائدة المكلفين بسجل الشكاوي لكل مؤسسات الصحة بالولاية وذلك يوم 8 فيفري 2024، وتزويد كل مكلف باسم مستخدم وكلمة سر خاصة به للولوج للمنصة، حيث تسمح هذه المنصة للمؤسسات بالتحديث اليومي لمحتوى سجلات الشكاوي الخاص بها من شكاوي والردود عليها، وهذا بهدف تحسين علاقة المواطن بالمرفق العام الصحي.

الجمهورية الجزائرية

البوابة الإلكترونية للعرائض والشكاوى
Portail Électronique des Requêtes et Doléances

Connexion à votre compte

Identifiant

EPH-TOLGA-G

Mot de passe

.....

Se connecter

Utilisation invalide de l'identifiant de session

..11.

صورة رقم :
واجهة البوابة
الإلكترونية
للشكاوي

والعرائض

المطلب الثاني: تقييم مساهمة الرقمنة في تطوير الاتصال بالمؤسسة

تطرقنا في المطلب السابق لواقع الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية طويلة، وقد لاحظنا أن هذه العملية شملت العديد من مصالح ومكاتب المؤسسة، حيث لاحظنا وجود العديد من المنصات والبوابات الإلكترونية والبرامج التي ساهمت في تطوير الاتصال مثل: RH santé، E.retreite.. Email وغيرها.

ففي هذا المطلب سنعالج مدى تأثير عملية الرقمنة على ممارسات الاتصال الرقمي والمنصات الإلكترونية، أي مدى مساهمة هذه البوابات والمنصات الإلكترونية في عملية الاتصال وذلك بهدف الإجابة على فرضيات الدراسة لاحقا.

وحسب نموذج الدراسة فقد حددت أبعاد هذه الدراسة من خلال (التواصل الإلكتروني بالمستخدمين والمؤسسات، ونموذج تناولنا عناصر خلية الاعلام والاتصال والبريد الإلكتروني والتكوين، والتقاعد)

خلية الاعلام والاتصال: أصبح التواصل عبر البريد الإلكتروني (إيميل) خاص بالمؤسسة حيث يقوم مهندس الاعلام الآلي والعون المكلف بالاعلام والاتصال بمتابعة وتصفح الإيميل لترقب أي مراسلات في وقتها ويقوم بإرسال المراسلات عبر هذا الإيميل وكذا عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة على الفيسبوك ونشر كل ما يتعلق بالمؤسسة من توظيفات واستشارات وإعلانات وبرامج عمل المناوبين من أطباء وإداريين ومعلومات تهم المواطنين .. كما تم إنشاء منصة خاصة بمصلحة الموارد البشرية من خلال اعتماد الوزارة لمنصة RH santé وتعميمها على كل المؤسسات الصحية لما لهذه المنصة من مزايا، حيث على مستوى المؤسسة بدأ العمل بهذه المنصة سنة 2022، وكبداية تم :

- ✓ تحديد المسؤولين الذين لهم الحق للولوج والتعديل في هذه المنصة، عبر اسم حساب ورقم سري.
- ✓ تحويل ملفات الموظفين من النسخة الورقية إلى نسخة إلكترونية عبر تقنية المسح الضوئي، ثم إدراج ملفات كل الموظفين في منصة RH santé.
- ✓ تحديد الرقم الوطني للموظفين واستخراج البطاقات المهنية من المنصة الإلكترونية.
- ✓ إلغاء العمل بكل البرامج التي كان العمل بها سابقا، من اكسل ووورد وغيرها، لأن على مستوى هذه المنصة يتم تنفيذ معظم العمليات التي تخص المسار المهني للموظف.
- ✓ البدء بتنفيذ العمليات عبر هذه المنصة.

ثانيا : التكوين :

التكوين حق من حقوق الموظف كفله المشرع الجزائري ضمن الأمر 06-03 والمفصل في المرسوم التنفيذي 194-20 المؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1441 الموافق 25 يوليو سنة 2020 يتعلق بتكوين الموظفين والأعوان العموميين وتحسين مستواهم في المؤسسات والإدارات العمومية، وهو الوسيلة المثلى لتحقيق النمو ويساعد على استيعاب التكنولوجيا الجديدة أو استخدامها بكفاءة وفعالية وهذا ما أصبحت تراهن عليه أي دولة من الدول المتقدمة لأنه يلعب دورا مهما في تنمية مهارات وسلوكيات الأفراد بغية رفع وتحسين أدائها.

وبعد اطلاعنا على المخطط الغير ممرز للتكوين لسنة 2023 للمؤسسة العمومية الاستشفائية طوالة، وجدنا أن عمليات تحسين المستوى وتجديد المعلومات شملت 484 موظف وعامل، وذلك 52 موضوع موجه لمختلف الرتب والأسلاك، حيث خصصت لها 200.000 دج كاعتمادات مالية مفتوحة.

وبالموازاة مع تطبيق المخطط الغير ممرز للتكوين ومع استحداث وزارة الصحة للتكوين عن بعد عبر منصة zoom والتي بدأ استخدامها مع ظهور جائحة كورونا تفاديا للتنقل وانتقال العدوى، والذي عمم استخدامه بعد ذلك نظرا لمزاياه العديدة والتي نذكر منها :

✓ سهولة توزيع المادة التدريبية.

✓ الاتصال المباشر.

✓ المؤسسة المنظمة للدورة تكون مركزية مما يضمن وحدة نوعية المعلومات المقدمة.

✓ تيسير التدريب في أي وقت وأي مكان.

✓ تخفيض تكلفة التكوين بشكل عام.

✓ التكوين من طرف أفضل المؤطرين.

✓ تكوين أكبر عدد من الموظفين والعمال في نفس الوقت.

كما يجب التنويه أنه زاد الاهتمام بالتكوين الذي يعتبر أحد محاور مخطط العمل للمريض PAM الذي جاء به السيد وزير الصحة وشدد على تطبيقه، لذا زاد الاعتماد على التكوين عن بعد عبر الوسائط الالكترونية المختلفة وأشهرها المنصة الالكترونية zoom، وهذا للمزايا المذكورة أعلاه.

حيث على مستوى المؤسسة الاستشفائية طوالة في سنة 2024 تم إجراء 72 حصة تكوينية لمختلف الرتب و الأسلاك، وذلك بعد تلقي إشعار بالحصة التكوينية من طرف مديرية التكوين بالوزارة الوصية والذي يتم فيه تحديد الموضوع والرتبة أو السلك المعني وتحديد تاريخ الحصة التكوينية والوقت، مع إرسال رقم الحساب وكلمة السر.

فيقوم مكتب التكوين بدعوة المعنيين للحصة التكوينية والتسجيل عبر المنصة، وتحضير قاعة التكوين بكل الأجهزة اللازمة.

وبعد الاطلاع على مجموعة المواضيع المقدمة في الحصص التكوينية عن بعد ومقارنتها مع المواضيع المحددة في المخطط الغير ممرز للتكوين وجدنا أن:

- عدد المواضيع التي كانت في حصص التكوين عن بعد كانت أكثر من تلك المتواجدة في المخطط الغير ممرز للتكوين.
- المواضيع التي كانت عن بعد شملت رتب وأسلاك لم تكن معنية بمخطط التكوين الحصري.

- تكلفة الحصص مجانية نسبيا مقارنة بتكلفة الحصص التكوينية الحضورية.
- العديد من الحصص التكوينية عن بعد كانت في أوقات العمل مما خفض معدل التنقل والغياب عن العمل بسبب الدورات التكوينية.

ومما سبق لاحظنا أن إدخال الرقمنة في عملية التكوين واستحداث التكوين عن بعد والاعتماد على المنصات الإلكترونية المختلفة قصد تحسين مهارات الأفراد وتجديد معلوماتهم ساهم في زيادة عدد الحصص التكوينية وتنوع المواضيع المعروضة، مع التوسع في الفئات المستهدفة والمستفيدة من عملية التكوين.

ثالثا : إجراءات التقاعد.

التقاعد حق مكفول من طرف المشرع الجزائري لكل موظف تتوفر فيه الشروط المحددة في القانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 يتعلق بالتقاعد، المعدل والمتمم بالقانون 16-15، حيث ضمن هذا القانون وأسس نظاما موحدا للتقاعد،

ومع تعميم الرقمنة في معظم الإدارات والمؤسسات العمومية، قام الصندوق الوطني للتقاعد بتطوير منصة الكترونية " **e Retraite** " وهو فضاء مخصص للمؤسسة المستخدمة، تمكنهم من تسيير ملفات التقاعد الكترونيا ومتابعة الملفات المرسلة للصندوق الوطني للتقاعد، حيث يتم إنشاء حساب خاص بكل إدارة مستخدمة وعلى هذه الإدارة تحديد المكلف بهذه المنصة وذلك عن طريق ملأ استمارة التسجيل عند الصندوق الوطني للتقاعد، ويتم الولوج لهذا الفضاء عن طريق رقم حساب وكلمة سر، ويقوم المكلف بهذه المنصة بتحديد مراسلين 02 على الأقل.

المطلب الثالث : عرض النتائج ومناقشة فرضيات الدراسة.

بعد تشخيص واقع الرقمنة ومدى مساهمتها في تطوير التواصل عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات المختلفة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية طوالة، سنقوم في هذا المطلب بمناقشة واختبار فرضيات الدراسة حسب تسلسلها.

الفرضية الأولى : تنص على :

يوجد تأثير عملية الرقمنة في عملية التواصل بين المؤسسة والجهات الوصية والمؤسسات المختلفة من خلال البريد الإلكتروني والتواصل بن المؤسسة والجماهير عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة على منصة الفايسبوك بالإضافة لتأثيرها على تسيير المسار المهني للموظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد- طوالة

وبعد ما تم ملاحظته على مستوى مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات، وللتأكد من صحة الفرضية الخاصة بتأثير الرقمنة على تسيير المسار المهني للموظفين قمنا بإجراء 03 مقابلات مختلفة كالتالي :

✓ مقابلة مع رئيس مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

✓ مقابلة مع المديرة الفرعية للموارد البشرية.

✓ مقابلة مع المسؤول على ملفات الترقية

وبناء على إجاباتهم والاعتماد على الملاحظة والتشخيص توصلنا إلى أن المنصة الإلكترونية RH santé ساهمت بشكل واضح في تسيير المسار المهني للموظف وذلك بالنظر لجملة العمليات التي تجرى على هذه المنصة وتخص تسيير المسار المهني للموظف ومن بينها :

✓ التسيير الجيد للملف الإلكتروني للموظف وسهولة الوصول له عبر التقييم الإلكتروني الخاص

بالموظف، بالإضافة إلى ضمان الحفاظ وعدم ضياع الوثائق الخاصة بالموظف.

✓ نظام تنبيه خاص بالوضعيات القانونية الخاصة بالموظف في بداية هذه الوضعية ونهايتها ما يضمن

التسيير الدقيق لهذه الوضعيات.

✓ تسيير مواعيد المجالس والاجتماعات واللجان الإدارية، كمجلس الإدارة واللجان متساوية الأعضاء

مع نظام تنبيه دقيق، الأمر الذي يسهل على المسير تنظيم مواعيده وضمان عقد المجالس واللجان في وقتها القانوني.

✓ تسيير المناصب العليا بالمؤسسة وهذه الخاصية بالمنصة تساعد المسير على المعرفة الدقيقة

بالمناصب العليا الحقيقية والشاغرة وكل تغيير على هذه المناصب يكون بشكل إلكتروني.

✓ التسجيل الفوري لكل موظف جديد بعد إمضاء محضر التنصيب ليصبح لديه تقييم وملف إلكتروني

على المنصة يمكن تعديله في حالة تغيير في مساره المهني.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية : وتنص على :

يوجد تأثير لعملية الرقمنة على التكوين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد- طوالة

بعد التشخيص الذي قمنا به على مستوى المؤسسة لوضعية عملية الرقمنة ومدى مساهمتها في عملية التكوين، وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإجراء مقابلة مع المديرة الفرعية للموارد البشرية التي أكدت على أن استحداث التكوين عن بعد عبر منصة zoom ورغم أنها في البدايات إلا أنه كان له أثرا إيجابيا واضحا على عملية تكوين الموارد البشرية بالمؤسسة، وخاصة أن المؤسسة في الجنوب مما قلل عناء وتكاليف التنقل لحضور الدورات التكوينية، وكذلك أن الاعتمادات المالية الممنوحة في السنوات السابقة لتطبيق المخطط الغير مركز للتكوين كانت لا تسمح بتغطية كل الأسلاك والرتب فكان ترتيب الدورات التكوينية حسب الأولوية، أما مع إدخال تقنية التكوين عن بعد أصبحت كل الأسلاك معنية ومستفيدة وبتكلفة شبه مجانية فلا تتكلف المؤسسة سوى تحضير قاعة التكوين عن بعد واستدعاء المعنيين للحضور.

بالإضافة لعدد هذه الدورات الذي يعكس جهود الوزارة واهتمامها بتكوين المستخدمين ضمن تطبيق مخطط العمل للمريض، فنجد عدد هذه الدورات في سنة 2023 فاق ما كان مخطط له في المخطط الغير ممرکز للتكوين لسنة 2023 للمؤسسة الأمر الذي يؤثر على عملية التكوين والموظفين، فالموظف الذي كان يجري تكويننا واحدا في السنة الكاملة أصبح من الممكن أن يجتاز عدة دورات تكوينية متفرقة وبمواضيع مختلفة وحديثة ومعاصرة.

وبالنظر لمواضيع الدورات عن بعد نجدها كل معاصرة للأحداث والمناسبات الحالية مثلا : أكتوبر الوردي، سرطان الرحم، هذه المواضيع التي من شأنها أن تجدد معلومات الموظف بشكل دوري وتجعله على إطلاع تام بما كل هو جديد كالتكنولوجيات الحديثة مثلا في مجال الطب، وهذا ما يؤكد على صحة الفرضية.

الفرضية الثالثة : وتنص على :

يوجد تأثير لعملية الرقمنة على إجراءات التقاعد بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد- طوالة

وبعد التشخيص الذي قمنا به لواقع عملية الرقمنة وتأثيرها على إجراءات التقاعد والذي وجدنا أن على مستوى المؤسسة الاستشفائية طوالة أستحدث العمل على منصة E-retraite في إجراءات التقاعد التي سهلت التواصل بين المؤسسة والصندوق الوطني التقاعد وذلك عن طريق حساب المؤسسة لدى الصندوق الوطني للتقاعد، وللتأكد من مدى تأثير إجراءات التقاعد بعملية الرقمنة قمنا بمقابلة مع المكلف بهذه المنصة وهو المكلف بملفات التقاعد بالمؤسسة، والذي أكد لنا أن استحداث المنصة الرقمية للتقاعد وخدمات الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتقاعد ومزاياه أثرت بشكل إيجابي على إجراءات التقاعد، وهذا من حيث :

- تنظيم مواعيد وضع الملفات.
- توفير المعلومات الدقيقة حول موضوع التقاعد بشكل بسيط ومفهوم وبالتفصيل، الأمر الذي ساعد الموظفين على الفهم المسبق لإجراءات التقاعد التي تعتبر عند الكثير مبهمة.
- معرفة حقوق وواجبات المتقاعد والوصول لأسئلتهم المتكررة.
- احتساب المعاش مسبقا سهل على المكلف بملفات التقاعد مباشرة الإجراءات، فالموظف مسبقا كان بعد إرسال ملفه ودراسته من طرف الصندوق الوطني للتقاعد يتمكن من معرفة معاش التقاعد، أما حاليا بفضل المنصة الإلكترونية للتقاعد أصبح بإمكان الموظف معرفة معاشه دون اللجوء لمكتب التقاعد.
- تحديد 02 من المراسلين بين المؤسسة والصندوق الوطني للتقاعد ساهم في الحفاظ أكثر على وثائق الموظفين وملفاتهم التي كانت معرضة للضياع بين المؤسسات، لأن الصندوق الوطني للتقاعد يتعامل مع العديد من المؤسسات، فتحديد المواعيد جعل الأمر أكثر تنظيما.

- بالإضافة أن الموظف المتقاعد يصبح لديه حساب الكتروني يمكن الولوج له من هاتفه النقال في أي وقت والحصول على الأجوبة اللازمة، خاصة من ناحية الجانب القانوني وبرنامج المعاش والعديد من المعلومات الأخرى والتساؤلات التي كان يلجأ الكثير من المتقاعدين لمكتب التقاعد للإجابة عنها، رغم إنقطاع علاقته بالمؤسسة، لكن مع المنصة الإلكترونية للتقاعد وفضاء المتقاعد أصبح الأمر أكثر سهولة وأسرع.
- وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة وهذا بوجود أثر لعملية الرقمنة على إجراءات التقاعد.

تحليل بيانات الجداول:

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1-الجنس:

النسبة %	التكرارات	
89.47%	17	ذكر
10.53%	2	أنثى
100%	19	المجموع

يتضح من الجدول أن نسبة أفراد العينة من الذكور أكبر نسبة من أفراد العينة من إناث، حيث تقدر الأولى (الذكور) ب 89.47% بينما تمثل الثانية (الإناث) 10.53% من إجمالي أفراد العينة.

2-المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرارات	
00%	0	ثانوي
10.53%	2	تقني سامي
73.68%	14	جامعي
15.79%	3	دراسات عليا
100%	19	المجموع

يوضح الجدول توزيع البيانات أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من الحاصلين على تعليم جامعي، حيث يمثلون 73.68% من الإجمالي، أي ما يعادل 14 فرداً. يليهم الحاصلون على دراسات عليا بنسبة 15.79%، وهو ما يعادل 3 أفراد. بينما نجد أن نسبة من لديهم تعليم تقني سامي تبلغ 10.53% فقط، أي ما يعادل فردين. أما التعليم الثانوي، فلم يُسجل أي فرد ضمن هذه الفئة بنسبة 0%. وتشير هذه الأرقام إلى أن العينة المدروسة تتمتع بمستوى تعليمي عالٍ بشكل عام.

3-سنوات العمل في المؤسسة

النسبة %	التكرارات	
10.53%	2	أقل من 5 سنوات
26.31%	5	من 5 إلى 10 سنوات
63.16%	12	أكثر من 10 سنوات
100%	19	المجموع

يمثل هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة. نلاحظ أن أغلب الموظفين لديهم خبرة طويلة في المؤسسة، حيث أن 63.16% منهم (أي ما يعادل 12 فرداً) يعملون في المؤسسة منذ أكثر من 10 سنوات، أما الفئة التي يتراوح عدد سنوات عملها بين 5 و 10 سنوات فتشكل نسبة 26.31% من العينة، أي ما يعادل 5 أفراد، في المقابل، فإن نسبة الموظفين الذين تقل سنوات عملهم عن 5 سنوات لا تتجاوز 10.53%، نستنتج أن هذه البيانات تعكس وجود طاقم عمل يتمتع بخبرة طويلة واستقرار وظيفي داخل المؤسسة، وهو ما قد يساهم في تعزيز الكفاءة والإنتاجية.

المحور الثاني: مستوى الرقمنة داخل المؤسسة

1/- هل تتوفر تجهيزات رقمية كافية في المؤسسة؟

التكرارات	النسبة %	
18	94.74%	نعم
1	5.26%	لا
19	100%	المجموع

نرى من خلال الجدول أن غالبية المشاركين في الاستبيان، بنسبة 94.74% (18 شخصاً من أصل 19)، يرون أن المؤسسة توفر تجهيزات رقمية كافية. في المقابل، عبّر شخص واحد فقط، أي بنسبة 5.26%، عن عدم توفر تلك التجهيزات بشكل كافٍ. تعكس هذه النتائج بوضوح وجود بنية تحتية رقمية قوية داخل المؤسسة، مما يشير إلى وعي إداري بأهمية التكنولوجيا في تحسين الأداء وتسهيل العمل.

2/- ما نوع الأنظمة الرقمية المستخدمة؟

التكرارات	النسبة %	
5	26.32%	إدارة الملفات الطبية
6	31.58%	أرشفة إلكترونية
8	42.10%	إتصال داخلي
19	100%	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أنواع الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل المؤسسة، تشير المعطيات إلى أن نظام **الاتصال الداخلي** يحتل المرتبة الأولى من حيث الاستخدام، حيث اختاره 8 أفراد من أصل 19، أي بنسبة 42.10%، ما يدل على أهمية التواصل الداخلي في تسير العمل اليومي داخل المؤسسة واعتماد الموظفين على أدوات رقمية لتبادل المعلومات والتنسيق. في المرتبة الثانية جاء نظام **الأرشفة الإلكترونية** بنسبة 31.58% (مشاركين)، أما نظام **إدارة الملفات الطبية** فقد حل في المرتبة الثالثة بنسبة 26.32% (5 مشاركين)، وهو ما قد يشير إلى أن استخدامه يقتصر على أقسام أو وظائف محددة داخل المؤسسة.

يمكن القول إن المؤسسة تعتمد بدرجات متفاوتة على أنظمة رقمية مختلفة، مع تركيز أكبر على الاتصال الداخلي، وهو ما يُعتبر مؤشراً إيجابياً على وعي المؤسسة بأهمية التكنولوجيا في تحسين فعالية التواصل.

3/- هل يتم استعمال البريد الإلكتروني أو منصات داخلية للتواصل؟

التكرارات	النسبة %	
13	68.42%	دائماً
5	26.32%	أحياناً

نادرا	1	5.26%
أبدا	0	00%
المجموع	19	100%

يوضح الجدول المرفق نتائج استبيان حول مدى استخدام البريد الإلكتروني أو المنصات الداخلية للتواصل داخل جهة معينة، تُبين النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين، بنسبة 68.42% أي ما يعادل 13 شخصا، أكدوا أنهم يستخدمون البريد الإلكتروني أو المنصات الداخلية "دائماً" في التواصل، وهوما يدل على اعتماد كبير على هذه الوسائل في بيئة العمل أو المؤسسة المعنية. بينما أجاب 5 أشخاص، أي بنسبة 26.32%، بأنهم يستخدمونها "أحياناً"، مما يشير إلى وجود استخدام متقطع لدى نسبة غير قليلة من المشاركين. في المقابل، ذكر شخص واحد فقط، بنسبة 5.26%، أنه "نادراً" ما يستخدم هذه الوسائل، بينما لم يُجب أي من المشاركين بأنه "أبداً" "لا" يستخدمها، مما يعكس عدم وجود عزوف تام عن هذه الوسائل

تُظهر هذه النتائج أن البريد الإلكتروني والمنصات الداخلية تُعتبر أدوات أساسية ومهيمنة في التواصل الداخلي، مع وجود تفاوت بسيط في وتيرة استخدامها بين الأفراد.

4/- ما رأيك في مستوى التكوين حول استعمال الأنظمة الرقمية؟

	التكرارات	النسبة %
جيد جدا	8	42.10%
متوسط	6	31.58%
ضعيف	5	26.32%
غير موجود	0	00%
المجموع	19	100%

يعرض الجدول المرفق آراء المشاركين حول مستوى التكوين (التدريب) المتعلق باستعمال الأنظمة الرقمية، وقد بلغ عدد المشاركين 19 شخصا. أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من المشاركين، والبالغة 42.10%، يرون أن مستوى التكوين "جيداً"، أما 6 مشاركون، بنسبة 31.58%، فقد وصفوا مستوى التكوين بأنه "متوسط"، مما يدل على تباين في جودة التكوين في الاستفادة منه. في حين اعتبر 5 مشاركون فقط، بنسبة 26.32%، أن التكوين "مناسب"، وهي نسبة أقل تعكس أن فئة محدودة ترى أن مستوى التدريب يلبي الاحتياجات المطلوبة.

وبناءً على هذه المعطيات، يمكن استنتاج أن هناك حاجة ماسة إلى تطوير وتحسين مستوى التكوين الرقمي داخل المؤسسة المعنية، مع التركيز على رفع كفاءة المحتوى التدريبي وتوسيع نطاقه لضمان استفادة أوسع وشاملة.

5/- هل تتلقى دورات تدريبية بشكل دوري حول الرقمنة؟

النسبة %	التكرارات	
94.74%	18	نعم
5.26%	1	لا
100%	19	المجموع

يوضح الجدول المرفق نتائج استبيان حول ما إذا كان المشاركون يتلقون دورات تدريبية بشكل دوري حول الرقمنة، وقد شارك في الاستبيان 19 شخصاً. تشير المعطيات إلى أن الغالبية، وعددهم 18 فرداً أي بنسبة 94.74%، أكدوا أنهم يتلقون دورات تدريبية دورية في هذا المجال، ما يعكس اهتماماً واضحاً من المؤسسة أو الجهة المعنية بتطوير الكفاءات الرقمية لموظفيها. في المقابل، أشار مشارك واحد فقط، بنسبة 5.26%، إلى عدم تلقيه مثل هذه الدورات، وهي نسبة ضئيلة تعزز من الصورة الإيجابية للجهود التدريبية في مجال الرقمنة. ومن خلال هذه البيانات، يمكن الاستنتاج أن هناك التزاماً مؤسسياً قوياً بتعزيز المهارات الرقمية من خلال التدريب المستمر، مما يُعد مؤشراً إيجابياً نحو التحول الرقمي الفعّال داخل بيئة العمل.

6/- هل ترحب باستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل؟

النسبة %	التكرارات	
100%	19	نعم
00%	0	لا
00%	0	الى حد ما
100%	19	المجموع

يعرض الجدول نتائج سؤال حول مدى ترحيب المشاركين باستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل. أظهرت النتائج أن جميع المشاركين وعددهم 19 أجابوا بـ "نعم"، أي بنسبة 100%، مما يدل على وجود إجماع كامل بين المشاركين على أهمية أو فائدة استخدام التكنولوجيا الحديثة في بيئة العمل. ، وأيضاً لم تُسجّل أي نسبة لاختيار "لا" أو "إلى حد ما"، وكلا الخيارين حصلا على صفر من التكرارات، أي بنسبة 0% . تعكس هذه النتائج توجهاً إيجابياً وواضحاً نحو تقبل التكنولوجيا الحديثة ودمجها في أساليب العمل، مما يشير إلى وعي المشاركين بأهمية التطور التكنولوجي ودوره في تحسين الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات.

المحور الثالث : أثر الرقمنة على الاتصال الداخلي

1/- هل تعتقد أن الرقمنة حسنت الاتصال بين الموظفين؟

النسبة %	التكرارات	
89.47%	17	نعم
10.53%	2	لا
100%	19	المجموع

يوضح الجدول المعروض نتائج حول أثر الرقمنة على الاتصال الداخلي بين الموظفين، وذلك من خلال استطلاع رأي 19 مشاركاً. أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين، وعددهم 17 شخصاً، أي ما يمثل نسبة 89.47%، يعتقدون أن الرقمنة قد أسهمت في تحسين الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة. في المقابل، لم يوافق اثنان فقط من المشاركين على هذا الرأي، أي بنسبة 10.53% تشير هذه النتائج بوضوح إلى أن الرقمنة تلعب دوراً محورياً في تعزيز قنوات التواصل الداخلي في بيئة العمل، حيث يرى الأغلبية من المشاركين أن الوسائل الرقمية ساعدت على تسهيل التفاعل والتنسيق بين الموظفين.

2/- ما مدى سرعة تدفق المعلومات بفضل الرقمنة؟

النسبة %	التكرارات	
68.42%	13	سريعة جداً
26.32%	5	سريعة
5.26%	1	متوسطة
00%	0	بطيئة
100%	19	المجموع

يشير الجدول إلى نتائج حول مدى سرعة تدفق المعلومات بفضل الرقمنة، حيث تم جمع آراء 19 مشاركاً. يتضح من البيانات أن الغالبية العظمى من المشاركين يرون أن الرقمنة أسهمت بشكل كبير في تسريع تدفق المعلومات، إذ أن 13 شخصاً من أصل 19 (بنسبة 68.42%) وصفوا سرعة تدفق المعلومات بأنها "سريعة جداً"، بينما

رأى 5 مشاركين (بنسبة 26.32%) أنها "سريعة"، في المقابل، لم تتجاوز نسبة من وصفوا تدفق المعلومات بأنه "متوسط" سوى 5.26%، أي مشارك واحد فقط، ولم يُسجل أي رأي يفيد بأن التدفق بطيء، ما يشير إلى غياب الشكاوى من بطء في نقل المعلومات بعد التحول الرقمي.

3/- هل سهلت الرقمنة التواصل بين الأقسام المختلفة؟

النسبة %	التكرارات	
84.21%	16	نعم
15.79%	3	لا
100%	19	المجموع

يوضح الجدول مدى تأثير الرقمنة في تسهيل التواصل بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة. ومن خلال تحليل البيانات، نلاحظ أن أغلبية المشاركين يؤكدون أن الرقمنة كان لها أثر إيجابي في هذا الجانب؛ حيث أجاب 16 مشاركاً من أصل 19 بـ "نعم"، وهما يمثل نسبة 84.21% من إجمالي العينة. في المقابل، لم يتفق سوى 3 مشاركين مع هذا الرأي، أي بنسبة 15.79%، وهما يُعد نسبة ضئيلة جداً مقارنة بالإجماع الإيجابي العام.

تشير هذه النتائج بوضوح إلى أن التحول الرقمي قد ساهم بشكل فعال في تحسين قنوات الاتصال الداخلي بين الأقسام المختلفة، مما ينعكس على تسريع الإجراءات، وتسهيل التنسيق في تبادل المعلومات.

4/- هل تساعد الرقمنة على تنسيق أفضل بين الطاقم الطبي والإداري؟

النسبة %	التكرارات	
94.74%	18	نعم
00%	00	لا
5.26%	1	جزئياً
100%	19	المجموع

يتضح من الجدول أن الغالبية العظمى من المشاركين يعتقدون أن الرقمية تسهم بشكل كبير في تحسين التنسيق بين الطاقم الطبي والإداري. حيث أجاب 18 فرداً من أصل 19، أي بنسبة بلغت 94.74%، بـ "نعم"، مما يدل على قناعة قوية بأهمية التكنولوجيا الرقمية ودورها الفعال في تسهيل التواصل بين مختلف الأقسام في المؤسسة الصحية. في المقابل، لم يُسجل أي مشارك يعتقد أن الرقمية لا تساعد في التنسيق، بنسبة 0%، أما النسبة القليلة المتبقية، والتي تمثلت في مشارك واحد فقط، أي ما يعادل 5.26%، فقد أجاب بـ "جزئياً"،

نتائج هذا الجدول تبرز وجود إجماع شبه تام حول الدور الإيجابي للتقنيات الرقمية في تعزيز العمل التكاملي بين الطواقم الطبية والإدارية، مع وجود نسبة ضئيلة ترى أن هذا التأثير قد يكون محدوداً أو غير مكتمل.

5- هل تحسن الرقمنة جودة الخدمات المقدمة للمرضى؟

النسبة %	التكرارات	
100%	19	نعم
00%	0	لا
100%	19	المجموع

يُظهر الجدول المشاركون حول الدور الإيجابي للرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية. فقد أجاب جميع المشاركون، وعددهم 19 شخصاً، بـ "نعم"، بنسبة بلغت 100%، دون وجود أي معارضين. هذا الاتفاق التام يعكس قناعة راسخة لدى أفراد العينة بأهمية التحول الرقمي في الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، سواء من حيث السرعة، أو الدقة، في الأداء. كما يشير إلى أن التطبيقات التكنولوجية قد أصبحت ضرورة ملحة في المنظومة الصحية لتحسين تجربة المريض وضمان تقديم رعاية صحية.

المحور الرابع: تحديات التحول الرقمي

1/- ماهي التحديات التي تواجهها المؤسسة في رقمنة الاتصال مع الجمهور الخارجي؟

النسبة %	التكرارات	
84.21%	16	قلة الوعي الرقمي لدى المرضى
10.53%	2	نقص الموارد المالية
5.26%	1	مشكلات في أمن المعلومات
00%	0	ضعف دعم الادارة العليا
100%	19	المجموع

يعرض الجدول نتائج المشاركين، وعددهم 16 من أصل 19، أي بنسبة 84.21%، إلى أن قلة الوعي الرقمي لدى المرضى تُعد التحدي الأكبر، مما يعكس وجود فجوة معرفية تؤثر سلباً على استفادة الجمهور من الخدمات الرقمية المُقدمة، وتؤكد الحاجة إلى برامج توعية وتأهيل رقمي. وفي المرتبة الثانية، جاء "نقص الموارد المالية" كتحدي مهم، حيث اختاره مشاركان اثنان، بنسبة 10.53%. أما "مشكلات في أمن المعلومات" فقد تم الإشارة إليها من قبل مشارك واحد فقط، بنسبة 5.26%، مما يدل على أن هذا الجانب لا يُشكل قلقاً رئيسياً في الوقت الحالي، ومن اللافت أن "ضعف دعم الإدارة العليا" لم يُسجل كعائق من قبل أي مشارك (بنسبة 0%)، وهو مؤشر إيجابي على وجود دعم إداري كافٍ لمبادرات التحول الرقمي.

بناءً على ما سبق، يمكن استنتاج أن نجاح التحول الرقمي في المؤسسة يرتبط بشكل وثيق برفع مستوى الوعي الرقمي لدى المرضى، وتوفير الموارد المالية اللازمة، مما يعزز فاعلية الاتصال مع الجمهور الخارجي ويزيد من كفاءة الخدمات المقدمة.

2/- ما أبرز العوائق في استعمال الوسائل الرقمية؟

النسبة %	التكرارات	
26.32%	5	نقص التجهيزات
5.26%	1	نقص التكوين
63.16%	12	ضعف الانترنت
5.26%	1	مقاومة التغيير

المجموع	19	%100
---------	----	------

يُظهر الجدول أعلاه نتائج استبيان حول أبرز العوائق التي تواجه استخدام الوسائل الرقمية، حيث تبين أن "ضعف الإنترنت" يشكل العائق الأكبر، إذ أشار إليه 12 مشاركاً من أصل 19، أي بنسبة 63.16%، ما يعكس مشكلة في استخدام التكنولوجيا في التعليم أو العمل. يلي ذلك "نقص التجهيزات" كعائق ثاني بنسبة 26.32% (5 مشاركين)، ما يشير إلى أن غياب أوقلة توفر الأجهزة اللازمة (مثل الحواسيب). أما "نقص التكوين" و"مقاومة التغيير"، فقد حاز كل منهما على نسبة 5.26% (مشارك واحد لكل منهما)، مما يدل على أن العوامل البشرية، سواء كانت تتعلق بضعف التدريب أو رفض التغيير، تمثل عوائق أقل مقارنةً بالعوامل التقنية.

توضح هذه النتائج أن الأولوية في معالجة عوائق استخدام الوسائل الرقمية ينبغي أن تركز على تحسين جودة الاتصال بالإنترنت وتوفير التجهيزات اللازمة، مع عدم إهمال الجوانب المرتبطة بالتكوين والتأقلم مع التغيير.

3/- هل تواجه صعوبة في استعمال البرمجيات أو الأنظمة الرقمية؟

النسبة %	التكرارات	
%00	00	نعم
%100	19	لا
%100	19	المجموع

يُوضح الجدول نتائج سؤال حول ما إذا كان المشاركون يواجهون صعوبة في استعمال البرمجيات أو الأنظمة الرقمية. وقد جاءت النتائج لتُظهر أن جميع المشاركين وعددهم 19 أجابوا بـ "لا"، بنسبة 100%، مقابل 0 مشارك أجاب بـ "نعم"، بنسبة 0%. وتعني هذه النتائج أن أفراد العينة لا يعانون من أية صعوبات في التعامل مع البرمجيات أو الأنظمة الرقمية، مما يعكس مستوى جيداً من الكفاءة الرقمية.

4/- هل توجد صيانة دورية للأنظمة الرقمية؟

النسبة %	التكرارات	
%89.47	17	نعم

لا	0	%00
لا أعلم	2	%10.53
المجموع	19	%100

يوضح الجدول المعروض نتائج استبيان حول وجود صيانة دورية للأنظمة الرقمية، وتشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين، والبالغة نسبتهم 89.47% (17 من أصل 19)، أكدوا وجود صيانة دورية للأنظمة الرقمية، مما يعكس درجة عالية من الوعي والاهتمام بالمحافظة على كفاءة واستمرارية عمل هذه الأنظمة. في المقابل، لم يُجب أي من المشاركين بالنفي، إذ كانت نسبة الذين أجابوا بـ "لا" تساوي 0%، بينما أجاب 2 من المشاركين، بنسبة 10.53%، بأنهم "لا يعلمون"، مما يشير إلى وجود نسبة قليلة من الغموض أو نقص المعرفة لدى بعض الأفراد حول السياسات المتبعة في هذا الجانب.

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن هناك اهتمامًا ملحوظًا لدى المؤسسات بتطبيق برامج صيانة دورية للأنظمة الرقمية، وهو أمر ضروري لضمان الأداء الفعال وتقليل الأعطال والمخاطر التقنية.

5/- هل تعتقد أن الرقمنة أثرت سلباً على التواصل الإنساني المباشر؟

	التكرارات	النسبة %
نعم	7	%36.84
لا	12	%63.16
المجموع	19	%100

يعرض الجدول نتائج سؤال يتعلق بتأثير الرقمنة على التواصل الإنساني المباشر، أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين، بنسبة 63.16% (12 فرداً)، لا يعتقدون أن الرقمنة أثرت سلباً على هذا النوع من التواصل، مما يشير إلى وجود قناعة بأن التكنولوجيا والرقمنة لم تُلغ أهمية أوجودة التفاعل الإنساني المباشر، وأيضاً عبّر 7 مشاركين فقط، بنسبة 36.84%، عن اعتقادهم بأن الرقمنة أثرت سلباً على التواصل الإنساني، وهو ما يعكس وجهة نظر ترى أن الاعتماد الزائد على الوسائل الرقمية قد يُضعف العلاقات الاجتماعية.

تشير هذه النتائج إلى أن هناك انقسامًا في وجهات النظر، وإن كانت الكفة تميل إلى الرأي الإيجابي بشأن الرقمنة، إلا أن نسبة من المشاركين ما زالوا يرون فيها تهديدًا للتواصل الإنساني الحقيقي. وهذا يدعو إلى تسليط الضوء على أهمية الاستخدام المتوازن للتكنولوجيا، بما يحقق الفائدة دون التأثير على القيم الاجتماعية والإنسانية.

المحور الخامس: آفاق التطوير والتحسين

1/- هل ترى أن المؤسسة بحاجة لمزيد من الرقمنة؟

النسبة %	التكرارات	
21.05%	4	نعم
78.95%	15	لا
100%	19	المجموع

يعرض هذا الجدول نتائج سؤال: "هل ترى أن المؤسسة بحاجة لمزيد من الرقمنة؟". وقد أجاب 19 فرداً على هذا السؤال، وأظهرت النتائج أن الغالبية العظمى، بنسبة 78.95% (15 مشاركاً)، لا يرون أن المؤسسة بحاجة إلى مزيد من الرقمنة، وهو ما يشير إلى وجود درجة من الرضا عن مستوى الرقمنة الحالي داخل المؤسسة. في المقابل، عبّر 4 مشاركين فقط، أي بنسبة 21.05%، عن اعتقادهم بأن المؤسسة بحاجة إلى مزيد من الرقمنة، مما يبرز رأياً مختلفاً في تحسين الأداء التكنولوجي بشكل أعمق.

من خلال هذه المعطيات، يمكن استنتاج أن الرقمنة في المؤسسة قد بلغت مرحلة متقدمة يراها معظم الموظفين أو المشاركين مناسبة وفعالة، إلا أن وجود نسبة معتبرة ترى مجالاً للتحسين يعكس أهمية الاستمرار في تقييم الأداء الرقمي .

2/- ما هي الجوانب التي تقترح رقمنتها مستقبلاً؟

النسبة %	التكرارات	
5.26%	1	التواصل مع المرضى
15.79%	3	سجلات الموظفين

خدمات الاستقبال	15	78.95%
المجموع	19	100%

يوضح الجدول نتائج المبحوثين. يتبين من خلال النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين (15 من أصل 19، أي بنسبة 78.95%) يرون أن "خدمات الاستقبال" هي الجانب الأكثر حاجة للرقمنة، يلي ذلك "مجالات الموظفين" حيث اختارها 3 مشاركون بنسبة 15.79%، ما يشير إلى وجود اهتمام متوسط بتحسين إدارة شؤون الموظفين من خلال الأنظمة الرقمية، أما "التواصل مع المرضى" فجاء في المرتبة الأخيرة بنسبة ضئيلة بلغت 5.26%، حيث اختاره مشارك واحد فقط، وهو ما قد يدل على أن هذا الجانب إما أنه لا يُعتبر أولوية حالياً، وأنه يعمل بشكل جيد ولا يحتاج إلى رقمنة عاجلة.

يشير هذا التوزيع إلى أن جهود الرقمنة المستقبلية يجب أن تركز بشكل أساسي على تحسين خدمات الاستقبال، يليها تطوير نظم الموظفين، بينما يمكن إرجاء تحسين التواصل مع المرضى إلى مراحل لاحقة أو معالجته بوسائل أخرى.

3/- ما تقييمك العام لتأثير الرقمنة في تطوير الاتصال المؤسسية؟

النسبة %	التكرارات	
84.21%	16	إيجابي جداً
15.79%	3	إيجابي
00%	00	محايد
00%	00	سلبي
100%	19	المجموع

يعرض الجدول النتائج بوضوح أن هناك إجماعاً شبه كامل على الأثر الإيجابي للرقمنة في هذا المجال. فقد صوّت 16 مشاركاً من أصل 19، بنسبة 84.21%، بأن التأثير "إيجابي جداً"، وهو ما يدل على قناعة قوية بأن التحول الرقمي يسهم بدرجة كبيرة في تحسين قنوات الاتصال داخل المؤسسة، كما عبّر 3 مشاركون بنسبة 15.79% عن أن التأثير "إيجابي"، مما يعزز الاتجاه العام نحو الرضا عن الأثر الذي تُحدثه الرقمنة. من اللافت

للنظر أن النسب الخاصة بالخيارين "محايد" و"سلبي" جاءت 0%، أي لم يُبد أي من المشاركين رأياً سلبياً أو حتى محايداً تجاه الموضوع.

تشير هذه النتائج إلى ضرورة الاستمرار في دعم المبادرات الرقمية وتوسيعها لتشمل المزيد من أدوات الاتصال الفعالة التي تُسهم في رفع كفاءة العمل المؤسسي وتعزيز بيئة العمل التعاونية.

نتائج الدراسة:

- تعكس هذه النتائج بوضوح وجود بنية تحتية رقمية قوية داخل المؤسسة، مما يشير إلى وعي إداري بأهمية التكنولوجيا في تحسين الأداء وتسهيل العمل.
- يمكن القول إن المؤسسة تعتمد بدرجات متفاوتة على أنظمة رقمية مختلفة، مع تركيز أكبر على الاتصال الداخلي، وهو ما يُعتبر مؤشراً إيجابياً على وعي المؤسسة بأهمية التكنولوجيا في تحسين فعالية التواصل.
- تُظهر النتائج أن البريد الإلكتروني والمنصات الداخلية تُعتبر أدوات أساسية ومهيمنة في التواصل الداخلي، مع وجود تفاوت بسيط في وتيرة استخدامها بين الأفراد.
- يمكن استنتاج أن هناك حاجة ماسة إلى تطوير وتحسين مستوى التكوين الرقمي داخل المؤسسة المعنية، مع التركيز على رفع كفاءة المحتوى التدريبي وتوسيع نطاقه لضمان استفادة أوسع وشاملة.
- يمكن الاستنتاج أن هناك التزاماً مؤسسياً قوياً بتعزيز المهارات الرقمية من خلال التدريب المستمر، مما يُعد مؤشراً إيجابياً نحو التحول الرقمي الفعال داخل بيئة العمل.
- تعكس هذه النتائج توجهاً إيجابياً وواضحاً نحو تقبل التكنولوجيا الحديثة ودمجها في أساليب العمل، مما يشير إلى وعي المشاركين بأهمية التطور التكنولوجي ودوره في تحسين الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات.
- تشير هذه النتائج بوضوح إلى أن الرقمنة تلعب دوراً محورياً في تعزيز قنوات التواصل الداخلي في بيئة العمل، حيث يرى الأغلبية من المشاركين أن الوسائل الرقمية ساعدت على تسهيل التفاعل والتنسيق بين الموظفين.
- تشير النتائج بوضوح إلى أن التحول الرقمي قد ساهم بشكل فعال في تحسين قنوات الاتصال الداخلي بين الأقسام المختلفة، مما ينعكس على تسريع الإجراءات، وتسهيل التنسيق في تبادل المعلومات.
- نتائج هذا الجدول تبرز وجود إجماع شبه تام حول الدور الإيجابي للتقنيات الرقمية في تعزيز العمل التكاملي بين الطواقم الطبية والإدارية، مع وجود نسبة ضئيلة ترى أن هذا التأثير قد يكون محدوداً أو غير مكتمل.

- يمكن استنتاج أن نجاح التحول الرقمي في المؤسسة يرتبط بشكل وثيق برفع مستوى الوعي الرقمي لدى المرضى، وتوفير الموارد المالية اللازمة، مما يعزز فاعلية الاتصال مع الجمهور الخارجي ويزيد من كفاءة الخدمات المقدمة.

- توضح النتائج أن الأولوية في معالجة عوائق استخدام الوسائل الرقمية ينبغي أن تركز على تحسين جودة الاتصال بالإنترنت وتوفير التجهيزات اللازمة، مع عدم إهمال الجوانب المرتبطة بالتكوين والتأقلم مع التغيير.

- يمكن الاستنتاج أن هناك اهتماماً ملحوظاً لدى المؤسسات بتطبيق برامج صيانة دورية للأنظمة الرقمية، وهو أمر ضروري لضمان الأداء الفعال وتقليل الأعطال والمخاطر التقنية.

- تشير هذه النتائج إلى أن هناك انقساماً في وجهات النظر، وإن كانت الكفة تميل إلى الرأي الإيجابي بشأن الرقمنة، إلا أن نسبة من المشاركين ما زالوا يرون فيها تهديداً للتواصل الإنساني الحقيقي. وهذا يدعو إلى تسليط الضوء على أهمية الاستخدام المتوازن للتكنولوجيا، بما يحقق الفائدة دون التأثير على القيم الاجتماعية والإنسانية.

- يمكن استنتاج أن الرقمنة في المؤسسة قد بلغت مرحلة متقدمة يراها معظم الموظفين أو المشاركين مناسبة وفعالة، إلا أن وجود نسبة معتبرة ترى مجالاً للتحسين يعكس أهمية الاستمرار في تقييم الأداء الرقمي.

- تشير النتائج إلى ضرورة الاستمرار في دعم المبادرات الرقمية وتوسيعها لتشمل المزيد من أدوات الاتصال الفعالة التي تسهم في رفع كفاءة العمل المؤسسي وتعزيز بيئة العمل التعاونية.

الخاتمة

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تناولت أثر الرقمنة في تطوير الاتصال بالمؤسسات الصحية، من خلال دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد بطولقة – بسكرة، تبين أن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية لتحسين فعالية الأداء وجودة الخدمات الصحية. فقد أسهمت الرقمنة في تسهيل تدفق المعلومات بين مختلف المصالح الطبية والإدارية، وسرّعت من عمليات التشخيص والتكفل بالمرضى، ورفعت من مستوى التنسيق الداخلي والخارجي. كما أظهرت النتائج أن الاتصال الرقمي يعزز الشفافية ويُحسّن العلاقة بين المؤسسة ومرتفقيها، من خلال تقديم خدمات أكثر دقة واستجابة. ومع ذلك، يبقى نجاح هذا التحول مرهوناً بتوفير البنية

الخاتمة

التحتية الملائمة، وتكوين العنصر البشري، وتجاوز التحديات التنظيمية والتقنية. وعليه، توصي الدراسة بضرورة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعزيز ثقافة الاستخدام الرقمي داخل المؤسسات الصحية، لضمان تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي في خدمة المريض ورفع جودة المنظومة الصحية ككل.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الرقمنة في تطوير الاتصال داخل المؤسسات الصحية الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد بطولقة (ولاية بسكرة). وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول ما مدى تأثير الرقمنة في تطوير عملية الاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة مباحث رئيسية:

المبحث الأول تناول الإطار المفاهيمي للرقمنة، موضحاً مفهومها، أهدافها ومتطلباتها الأساسية، كالتحول التكنولوجي، التأهيل البشري، وتوفير البنية التحتية الرقمية. **المبحث الثاني** ركز على واقع الرقمنة في المؤسسات الصحية الجزائرية، مبرزاً مبررات الرقمنة كوسيلة لتحسين الأداء الصحي، مع الإشارة إلى المزايا المتحققة مثل تسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية، مقابل المعوقات المرتبطة بضعف الإمكانيات المادية ونقص التكوين. **المبحث الثالث** خصص لدراسة الاتصال بالمؤسسة، من حيث مفهومه، وظائفه، ثم الانتقال إلى الاتصال الرقمي، مبيّناً تطبيقاته داخل المستشفيات ومزاياه في تسريع وتيرة تبادل المعلومات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تساهم بفعالية في تطوير الاتصال داخل المؤسسات الصحية، شرط توفر الإرادة التنظيمية والدعم التقني والمادي المناسب. كما أوصت بضرورة تكوين الموارد البشرية، وتعميم استعمال الأدوات الرقمية لضمان فعالية الاتصال والتكفل الأمثل بالمرضى.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع العربية:

- 1- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات، مجلة دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2009، العدد4.
- 2- أماني العايب، شهرزاد نسيب، الاتصال الرقمي كتوجه حتمي لتسويق الخدمات الصحية في المؤسسة، مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والإعلامية، المجلد 03، العدد 02، 2023.
- 3- أمينة نبیح، الاتصال الرقمي والاعلام الجدد موقع الفايبرنوك نموذجاً، عمان، الأردن، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2019.
- 4- بريس محمد عبد المنعم، أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهة الأزمات من المنظور القانوني، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01، جانفي 2021.
- 5- بن جمعة محمد، سنوسي زوليلة، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد رقم 14، عدد 01، 2023.
- 6- بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2016.
- 7- حفطاوي سمير، سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية وتتمين رأس المال البشري في المؤسسة، الباحث الاجتماعي، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة، 2016.
- 8- خلاصي عبد الإله، نصري منال، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر، مجلة جامعة الزاوية، العدد 06، 2020.
- 9- دليلة بركان، الاتصال الداخلي والتغيير التنظيمي، دار أسامة.
- 10- رضا زاوش، دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05، 2022.
- 11- ركروك خولة، دور الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية، مذكرة دكتوراه، جامعة جيجل، تاسوست، 2021.
- 12- سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، مركز الكتاب الأكاديمي.
- 13- عبد السلام عبداللوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2017، العدد 07.
- 14- عمار زيدان، حسن بن كادي، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة ورقلة، المجلد 07، العدد 01.
- 15- فغول جنات، إدارة الموارد البشرية في ظل الرقمنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2019، 3.

قائمة المصادر والمراجع

- 16-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في المؤرخ في 3 محرم 1431 الموافق لـ 20 ديسمبر 2009، يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية، ج ر عدد 15.
 - 17-مبروك عز الدين، الرقمنة من المنظور التقني المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والاقتصادية، المجلد 57، 2020.
 - 18-مخانية نور اليقين، هناد مريم، أثر استخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2023.
 - 19-نجاة حمو، الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، 2022.
 - 20-وسام بن صالح، الهادي بوقلقول، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية، الملتقى الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات في الجزائر، جامعة باجي مختار، عنابة، 10-11 أبريل 2018.
 - 21-يزيد بوحليط، أثر رقمنة القطاع الصحي على إثبات الخطأ الطبي بالمؤسسات العمومية للصحة، الملتقى الوطني: عبئ إثبات الخطأ الطبي المرفقي بالمؤسسات العمومية للصحة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2021.
- قائمة المراجع الأجنبية:**

22-Internet and intranet security- **Rolf oppliger**-Arteh House-2001

الملاحق



إستمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة

محمد خيضر بكرة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قطب
شتمه -

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص: سمعي بصري

الموضوع :

أثر الرقمنة في تطوير الاتصال

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة

استمارة بحث مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر

إشراف الأستاذ:

مرغاد بشير الدين

إعداد الطالب:

زرواق خالد

هذه الاستمارة أنجزت لغرض علمي بحثي ولن تستعمل لأي غرض آخر نرجو منكم الاجابة عليها بكل دقة و مصداقية

السنة الجامعية: 2025/2024

المعلومات الشخصية (اختيارية):

1. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2. المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ تقني سامي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

3. سنوات العمل في المؤسسة:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثاني: مستوى الرقمنة داخل المؤسسة

5. هل تتوفر تجهيزات رقمية كافية في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

6. ما نوع الأنظمة الرقمية المستخدمة؟

إدارة الملفات الطبية ☐ أرشفة إلكترونية ☐ اتصال داخلي ☐

7. هل يتم استعمال البريد الإلكتروني أو منصات داخلية للتواصل؟

دائمًا ☐ أحيانًا ☐ نادرًا ☐ أبدًا ☐

8. ما رأيك في مستوى التكوين حول استعمال الأنظمة الرقمية؟

جيد جدًا ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐ غير موجود ☐

9- هل تتلقى دورات تدريبية بشكل دوري حول الرقمنة؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل ترحب باستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

المحور الثالث: أثر الرقمنة على الاتصال الداخلي

11- هل تعتقد أن الرقمنة حسّنت الاتصال بين الموظفين؟

نعم ☐ لا ☐

12- ما مدى سرعة تدفق المعلومات بفضل الرقمنة؟

سريعة جداً ☐ سريعة ☐ متوسطة ☐ طيبة ☐

13. هل سهلت الرقمنة التواصل بين الأقسام المختلفة؟

نعم ☐ لا ☐

14. هل تساعد الرقمنة على تنسيق أفضل بين الطاقم الطبي والإداري؟

نعم ☐ لا ☐ جزئياً ☐

15. هل تحسّن الرقمنة جودة الخدمات المقدمة للمرضى؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: تحديات التحول الرقمي

16. ما أبرز العوائق في استعمال الوسائل الرقمية؟

نقص التجهيزات ☐ نقص التكوين ☐ ضعف الإنترنت ☐ قلة التغير ☐

17. هل تواجه صعوبة في استعمال البرمجيات أو الأنظمة الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

18. هل توجد صيانة دورية للأنظمة الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

19. هل تعتقد أن الرقمنة أثرت سلباً على التواصل الإنساني المباشر؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الخامس: آفاق التطوير والتحسين

20. هل ترى أن المؤسسة بحاجة لمزيد من الرقمنة؟

نعم ☐ لا ☐

21. ما هي الجوانب التي تقترح رقمنتها مستقبلاً؟

التواصل مع المرضى ☐ سجلات الموظفين ☐ خدمات الاستقبال ☐

22. ما تقييمك العام لتأثير الرقمنة في تطوير الاتصال بالمؤسسة؟

إيجابي جداً ☐ إيجابي ☐ محايد ☐ سلبي ☐