



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة البحث العلمي والتعليم العالي

جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

- دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية

-المجاهد محاد عبد القادر-بالجلفة

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

د- طوال عبد العزيز

- بوعكاز جهان سعيدة

السنة الجامعية: 2023 - 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر

أتقدم بخالص شكري للأستاذ المشرف الأستاذ الدكتور طوال عبد العزيز

كما أشكر كل أعضاء لجنة المناقشة

إهداء

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و رعاهما

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

| | |
|----|--------------------------------------|
| 3 | شكر |
| 4 | إهداء |
| 5 | فهرس المحتويات |
| 9 | قائمة الأشكال |
| 10 | قائمة الجداول |
| 11 | مقدمة |
| 2 | الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة |
| 1 | 1- الإشكالية : |
| 4 | 4- أهمية الدراسة: |
| 4 | 5- أهداف الدراسة: |
| 5 | 6- الدراسات السابقة: |
| 11 | 7- تحديد مفاهيم الدراسة: |
| 14 | الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي |
| 15 | تمهيد: |
| 16 | 1/ مفهوم الرقمنة في التراث النظري: |
| 19 | 2/ خصائص الرقمنة: |
| 21 | 3/ متطلبات الرقمنة: |
| 25 | 4 / مفهوم التحول الرقمي: |
| 27 | 5/ مميزات التحول الرقمي: |

| | |
|----|--|
| 29 | /6 متطلبات التحول الرقمي : |
| 30 | /7 مفهوم الصحة الرقمية: |
| 32 | /8 مزايا تطبيق الرقمنة في قطاع الصحة: |
| 33 | /9 واقع الرقمنة الصحية في الجزائر: |
| 36 | خلاصة الفصل: |
| 37 | الفصل الثالث: الخدمة العمومية. |
| 39 | تمهيد: |
| 40 | /1 مفهوم الخدمة العمومية: |
| 42 | /2 الخدمة العمومية كعملية وكنظام: |
| 44 | /3 مفاهيم ذات صلة بالخدمة العمومية: |
| 45 | /4 خصائص الخدمة العمومية: |
| 46 | /5 مبادئ الخدمة العمومية: |
| 49 | /6 أنواع الخدمة العمومية: |
| 51 | /7 مكونات الخدمة العمومية: |
| 53 | /8 معايير الخدمة العمومية: |
| 54 | /9 الخدمة العمومية في مجال الصحة: |
| 56 | خلاصة الفصل: |
| 57 | الفصل الرابع: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية |
| 58 | تمهيد: |
| 59 | 1- مجالات الدراسة الميدانية: |

| | |
|----|--------------------------------------|
| 60 | 2- الاجراءات المنهجية: |
| 62 | 3- الأدوات المستخدمة في الدراسة: |
| 63 | الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج. |
| 63 | الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج. |
| 64 | 1- عرض البيانات العامة للدراسة: |
| 68 | 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: |
| 74 | 3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية: |
| 77 | الخاتمة |
| 79 | قائمة المراجع والمصادر. |

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 01: رسم بياني لمتغير الجنس.....64
- الشكل رقم 02: رسم بياني لمتغير السن.....65
- الشكل رقم 03: رسم بياني لمتغير المستوى التعليمي.....66

قائمة الجداول

- الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس. 64
- الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن. 65
- الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي. 66
- الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية. 67
- الجدول رقم 05: يمثل التسهيلات التي توفرها الأجهزة الحديثة في العمل. 68
- الجدول رقم 06: تقدم إدارة المستشفى بحيث برمجياتها وتواكب العصر لتسهيل على
الموظف وزبون. 69
- الجدول رقم 07: تمتلك المستشفى معدات متطورة تحدث تخلق الفرق عند حدوث أزمات
تجعلها تغطي الأزمة. 69
- الجدول رقم 08: تتوافق مهارات الموظفين في المجال التكنولوجي مع معدات و برمجيات
المستشفى. 70
- الجدول رقم 09: العلاقة بين المعدات مهارات الموظفين التي توفرها المستشفى والخدمة
العمومية الجيدة للمرضى. 71
- الجدول رقم 10: تملك إدارة المستشفى القدرة على استعادة البيانات الخاصة بالمرضى في
حالة تلفها. 72
- الجدول رقم 11: يمثل مدى رضا أسرة المستشفى على أداء المستشفى بصفة عامة وعلى
أداء الادارة بصفة خاصة. 74
- الجدول رقم 13: يمثل توفير بالمستشفى موظفون متخصصون في تقديم خدمات عن بعد.
..... 75
- الجدول رقم 14: يبين العلاقة بين وجود بالمستشفى كفاءات تتقن التكنولوجيات الحديثة و
تقديم خدمات عن بعد. 76

مقدمة

مقدمة:

سعت الجزائر على مسايرة التطور الرقمي الذي يشهده العالم في مجال توسيع الاعتماد على مفرزات التطور التكنولوجي الرقمي، حيث تم التوجه إلى التقليل من الاعتماد الوسائل التقليدي إلى الاعتماد على الرقمنة ، أي ما يعبر عنه بالتحول الرقمي ، أو التحول من الورقنة إلى الرقمنة .

ولأن الرقمنة أصبحت اليوم فاعلا أساسيا في مختلف الإدارات العمومية، و لعل قطاع الصحة يعد من أكبر القطاعات الفاعلة في مجال الخدمة العمومية، وفي ظل ما يقدمه هذا القطاع من خدمات أساسية و لا غنى عنها بالنسبة للمواطن ، كان لابد من جعل رقمنة هذا القطاع أولوية الأولويات ، حيث بذلت الدولة مجهودات جبارة لأجل تحقيق ذلك .

ومن خلال زيارتنا للمؤسسة العمومية الاستشفائية المجاهد محاد عبد القادر بالجلفة ، رأينا و لمسنا التغير الكبير في نوع الخدمات المقدمة و التحسن الكبير و النظام المحكم للمرضي حسب الأولويات ، ولاحظنا كذلك مدى الاعتماد على التقنيات الرقمية الجديدة ، فما كان لنا إلا أن نختار هذه المؤسسة كنموذج لدراسة واقع الرقمنة في هذه المؤسسة و ابراز دورها في تحسين الخدمة العمومية .

وعليه فلقد تضمنت دراستنا خمس فصل ، خصص الفصل الأول للاطار للإطار المنهجي أما الفصل الثاني تناولنا فيه الرقمنة و التحول الرقمي ، أما الفصل الثالث فخصصناه للخدمة العمومية ، أما الجانب الميداني فتضمن فصلين الفصل الرابع الاطار المنهجي للدراسة الميدانية ، و الفصل الخامس لتحلي ومناقشة النتائج .

الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية :

شهدت البشرية تغييرات كبرى في عالم تكنولوجيا المعلومات، والتي مست كل قطاعات الخدماتية العالمية، حيث عرفت تطورا كبيرا في مجال عالم الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد برزت التقنيات الرقمية كبديل للخدمات التقليدية وأصبحت من ألويات الدول على مستوى مؤسساتها التي تسعى لتقديم أفضلها خدمات أفضل للمجتمعات والأفراد لتسهيل الأمور عليهم.

وكون الرقمنة الاعتماد في الأساس على التكنولوجيا الإعلام الآلي واستبدال الأنظمة التقليدية بأنظمة أحدث، نرى أن تقنية الرقمنة أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية للدول.

والجزائر كغيرها من الدول الطامحة لتطوير مجالات الحياة و تسهيل الأمور على أفراد مجتمعها عملت على محاولة التحول نحو البيئة الرقمية في مجال وظائف المؤسسات الخدمية في القطاع العمومي كجزء من إستراتيجية التحول نحو الحكومة الالكترونية التي يشهدها العالم المتقدم بشكل كامل الأركان والعناصر، لهذا ظهرت في بيئة بعض القطاعات العمومية بهدف القضاء على العمل البيروقراطي أو التقليدي الذي يكمن في علاقة المواطن بالإدارة، والذي يخلق صعوبات أمام المواطن في المعاملات اليومية واذي نتج عنه آثار سلبية على مفهوم الخدمة العمومية، لذلك تطلب الأمر البحث عن أسلوب جديد يضيف مزيدا من الشفافية، ويعمل على زيادة سرعة الاستجابة في الأجهزة الخدمية العمومية.

وينتج عن تأمين لتلك الحركية الضامنة للتحول نحو بيئة رقمية تواكب وتوافق العصر الرقمي الذي يشهده العالم سعت الإدارات الجزائرية إلى التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد أساسا على نمط تقليدي في التسيير الإداري إلى استفادة من التكنولوجيا الحديثة و دمجها في القطاعات العمومية للوصول إلى إدارة إلكترونية متقدمة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وهذه الأخيرة تسيير وفق التكنولوجيا والتقنيات الحديثة والبرامج المعلوماتية، ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيا المتقدمة الرقمنة الإدارية فهي عملية تحويل الجوانب المادية في الأعمال الإدارية والحكومية في جميع المجالات والميادين إلى جوانب رقمية عبر شبكة الانترنت هدفها تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء وتطوير طرق العمل لتصبح أكثر مرونة وفعالية.

وتتيح فرصة الانتقال من البطء والروتين والتعقيد البيروقراطي التقليدي إلى مفاهيم جديدة ترتبط بسرعة الاستجابة والشفافية و مختلف ما ينطوي عليه رقمنة الجهاز من خصائص ايجابية تزيد من فعالية خدمته وتؤمن له مسارات النجاح في إطار علاقته بالأفراد والمرتفقين بما يعزز ثقة المواطنين بالخدمات العمومية لما تقدمه من مرافقة للمواطن في خدمة ذات كفاءة عالية في أقصر وقت و أقل جهد و تكلفة .

و انطلاقا من الأهمية البالغة لدور الرقمنة في تطوير خدمة العمومية جاء طرح التساؤل الرئيسي لدراسة كما يلي:

ما دور الرقمنة الإدارية في تطوير مستوى أداء الخدمة العمومية لمؤسسة محاد

عبد القادر؟

و تدرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل الاعتماد على تكنولوجيات و العتاد الحديث له دور في تطوير الخدمات المقدمة في الإدارة العمومية ؟

- هل القوى البشرية المدربة على التقنيات الحديثة له دور في تقديم خدمات أفضل في الإدارة العمومية ؟

- هل استخدام الاستراتيجية الرقمية حقق رضى لدى المواطن نحوى الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة في الإدارة العمومية؟

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

2- الفرضيات:

الفرضية العامة:

لرقمنة الإدارية دور في تطوير مستوى أداء الخدمة العمومية لمؤسسة محاد عبد القادر

الفرضيات الجزئية:

- الاعتماد على تكنولوجيات و العتاد الحديث له دور في تطوير الخدمات المقدمة في الإدارة العمومية.

- يعد للقوى البشرية المدربة على التقنيات الحديثة دور في تقديم خدمات أفضل في الإدارة العمومية.

- حقق استخدام الاستراتيجية الرقمية رضى لدى المواطن نحوى الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة في الإدارة العمومية.

3- أسباب إختيار الموضوع:

كل موضوع أهمية بالغة تدفع لداسته و كون موضوع الرقمنة من المواضيع الحديثة و المتنامية التطور و التي تشهد كل فترة و أخرى تطورات متسارعة حفزنا لتطرق ودراسته ترجع رغبتنا لدراسة هذا الموضوع إلى عدة أسباب منها ما هو ذاتي بدافع الفضول الذي يحمله الباحث، و منها ما هو موضوعي بما يقتضي به الميدان:

أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، باعتباره موضوع عصر السرعة المعلوماتية، الذي يهتم به الفرد والمجتمع، وللتعرف على التكنولوجيا الحديثة (الأجهزة والبرمجيات) في مختلف المجالات وبالتالي نتائجه على أرض الواقع كالتجربة الجزائرية من خلال رقمنة أغلب القطاعات في مجال تحسين الخدمة العمومية.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- إزالة الغموض والابهام اللذان يحيطان بهذا الموضوع.

أسباب موضوعية :

- البحث في موضوع الرقمنة بشكل أكاديمي و التعمق في تطوره المستمر، و الاطلاع على المستجدات التي تحيط بهذا الموضوع من تطور تكنولوجي و علمي لإثراء الدراسة من الجانب النظري و التطبيقي الذي يمليه الميدان علينا.

- الوقوف على موضوع الرقمنة في الميدان و هذا بع التطرق لتراث النظري محاولة رصده عن قرب وخاصة في المؤسسة محل الدراسة.

4- أهمية الدراسة:

تهدف هذه الراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها :

- التعرف على مدى تطبيق الرقمنة و تحقق أركانها على أرض الواقع بكافة أشكالها من (المعدات الحديثة، التكنولوجيات المتقدمة، القوى البشرية المدربة).

- التعرف على الدور الذي تلعبه عملية الرقمنة في تطوير الخدمات المقدمة للمواطن و جودتها و الانطباع الذي تحققه لدى المواطن حول الخدمة العمومية بمؤسسة محل الدراسة.

- التعرف على أهم المعوقات و النقائص التي تقلل من جودة خدمات الرقمية في الخدمة العمومية و تقديم حلول و اقتراحات تتجاوز هذه العراقيل.

5- أهداف الدراسة:

السعي وراء اكتشاف التطورات الطارئة على الخدمة العمومية للمرفق العام.

- البحث عن مفهوم جامع للرقمنة من خلال المفاهيم المختلفة.

- إبراز دور وفعالية الرقمنة في تطوير الخدمة العمومية من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن، حسب الاستراتيجية المتبعة من طرف الأنظمة الحكومية.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- تقييم التجربة الجزائرية من خلال استراتيجية حديثة والتركيز على تتبع نتائجها، من خلال ادراجها في أغلب القطاعات.

6- الدراسات السابقة:

تمت الدراسات السابقة للباحث الكثير من التصورات والمعلومات حول موضوع دراسته و تعطيه توجهات الباحثين الذين سبقوه وأنجزوا دراسات تتوافق أو تختلف مع دراسته، و بهذه الخطوة أصبح الباحث مطلعاً على العديد من المعلومات بإتباع أساليب المنظمة و الموضوعية للوصول إلى معلومات جديدة حول الموضوع المراد دراسته و من وجهة نظر مختلفة أو تكون كتكملة لما توصل إليه الباحثون قبله.

الدراسة الأولى: فوزية صادقي(2021/2020)، بعنوان: دور الرقمنة في تحسين الخمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية- ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، شعبة علوم الإعلام والاتصال، فرع الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 13.

تهدف الباحثة من خلال هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر لأن تطبيق المشروع الرقمي الإدارة أكثر قريباً من المواطنين، عن طريق تسهيل الولوج للمنصات الرقمية وتتبع إجراءات الملفات الإدارية عن بعد، وهذا من شأنه بناء علاقة اتصالية ناجحة بين الإدارة والمواطنين وتحسين المرفق العام من خلال التمكن من الآليات الحديثة لتقنيات المعلومات من هذا المنطلق يتطلب من وزارة الداخلية والجماعات المحلية خاصة والمؤسسات العمومية عامة رصد كل الإمكانيات لتطبيق الاستراتيجية الوطنية للرقمنة، لذلك كان لابد من

¹ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية- ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، شعبة علوم الإعلام والاتصال، فرع الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، 2020 - 2021.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تنسيق الجهود والمبادرات لمواجهة التحديات والعوائق التي تطرح أولوية تبني مشروع التحول الرقمي.

إشكالية الدراسة: تبنت الباحثة في دراستها هذه التساؤل الرئيسي القائل: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟

لتندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟
2. كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟
3. هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟
4. كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟

منهج الدراسة:

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على تقسيم الدراسة إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تضمن الإطار النظري للدراسة، في حين تضمن المبحث الثاني تطبيقات الرقمنة على مختلف مصالح البلدية في الجزائر، أما المبحث الثالث تضمن آفاق توسيع رقمنة الخدمة العمومية على مستوى البلدية و أهم تحدياتها.

نتائج الدراسة:

ومن خلال هذه دراسة توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج كانت كما يلي:

- شهدت الجزائر انتقال سلس إلى عصر الرقمنة بالقضاء على التعاملات الورقية واعتماد التعاملات الالكترونية، ما ساهم بشكل مباشر في جودة الخدمات العمومية المقدمة خصوصا على مستوى البلديات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- ساهم السجل الوطني للحالة المدنية من الحد من تنقلات الأشخاص إلى بلدياتهم الأصلية لاستخراج وثائقهم، ومن خلال ربطه بالإدارات الأخرى ساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها على المواطن.

- ساعد العمل بالشباك الالكترونية الموحد المواطنين من طلب استخراج وثائقهم البيومترية عن طريق تقديم طلباتهم وملء استماراتهم بطريقة الكترونية وكذا تتبع طلباتهم مما ساهم في تحسين الخدمات المقدمة خصوصا من جانب ربح.

- انطلاق العمل بالبوابة الالكترونية للصفقات العمومية على مستوى البلديات ساهم بتفعيل الشفافية الوقت. والمصادقية في منح الصفقات.

الدراسة الثانية: زين العابدين سارود، مصطفى جزار (2024)، بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا¹.

إشكالية الدراسة:

انطلق الباحثين من التساؤل الرئيسي، الذي تتمحور حوله الدراسة فيما يلي: كيف ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر خصوصا على مستوى البلدية؟

و تتفرع ضمن هذه الإشكالية مجموعة أسئلة فرعية تتمحور فيما يلي:

ما هو مفهوم كل من الرقمنة، الخدمة العمومية، البلدية؟

ما هو واقع تطبيق رقمنة الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية؟

ما هي آفاق تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر وما أبرز تحدياتها؟

نتائج الدراسة:

ومن خلال هذه دراسة توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج كانت كما يلي:

¹ زين العابدين سارود، مصطفى جزار، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا ، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية، المجلد (08)، العدد 02 (2024)، ص: 648 / 664.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- شهدت الجزائر انتقال سلس إلى عصر الرقمنة بالقضاء على التعاملات الورقية واعتماد التعاملات الإلكترونية، ما ساهم بشكل مباشر في جودة الخدمات العمومية المقدمة خصوصا على مستوى البلديات.

- ساهم السجل الوطني للحالة المدنية من الحد من تنقلات الأشخاص إلى بلدياتهم الأصلية الاستخراج وثائقهم، ومن خلال ربطه بالإدارات الأخرى ساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها على المواطن.

- ساعد العمل بالشبكات الإلكترونية الموحد المواطنين من طلب استخراج وثائقهم البيومتريّة عن طريق تقديم طلباتهم وملء استماراتهم بطريقة الكترونية وكذا تتبع طلباتهم مما ساهم في تحسين الخدمات المقدمة خصوصا من جانب ربح الوقت.

- انطلاق العمل بالبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية على مستوى البلديات ساهم بتفعيل الشفافية والمصداقية في منح الصفقات والمشاريع المسجلة على مستوى البلديات.

الدراسة الثالثة: صليحة شريقي، زهرة خرباشي (2021 / 2022)، بعنوان: "رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها- دراسة حالة : مديرية التشغيل لولاية برج بوعرييج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، ميدان علوم اقتصادية و التسيير و علوم تجارية، تخصص إدارة أعمال ،جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج¹.

هدفت الباحثتين من خلال هذه الدراسة لإبراز أثر رقمنة الإدارة العمومية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرفها، و انعكاساتها سواء على الموظفين و أداء مهامهم أو على المواطن، ومحاولة رصد عن قرب مدى تقرب الإدارة من المواطن.

وقد خلصتا إلى التساؤل الرئيسي القائل: ما دور الرقمنة في تحسين خدمات الإدارة العمومية؟

¹ صليحة شريقي، زهرة خرباشي، "رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها- دراسة حالة : مديرية التشغيل لولاية برج بوعرييج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال ،جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج ، 2022 / 2021.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

لتندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على الخدمة في الإدارات العمومية؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقوى البشرية على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على الخدمة المقدمة في الإدارات العمومية؟
5. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الإدارات العمومية والخدمة في مديرية التشغيل ببرج بوعريريج؟

منهج الدراسة:

اعتمدتا البحثين في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي كون طبيعة الموضوع تتطلب الوصف، كما تم الاعتماد على دراسة حالة في الفصل الثاني من الدراسة و هو الفصل التطبيقي بمديرية التشغيل بهدف الوصول إلى بعض النتائج و تقديم بعض التوصيات.

نتائج الدراسة:

توصلتا الباحثين إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية و كانت النتائج النظرية كالآتي:

1. محاولة التحول من الادارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية في محاولة لعصرنة الادارة التقليدية وتطويرها ومواكبة تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية.
2. الرقمنة نجحت في تفعيل الكثير من نشاطات المديرية وسهلت عمل الموظفين ومنحتهم نوعا من الثقة في تقديم المزيد، لاسيما في جانب الاستقبال والتعامل مع المواطن.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

3. الرقمنة تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظفي الإدارة والمواطن من خلال التفاعل بينهما.

4. برز تأثير الرقمنة على الموظفين بالمديرية من خلال رفع مستوى الأداء وحصص بعض النشاطات التي تعتمد على الإدارة التقليدية واستبدالها بمختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

5. ساهمت الرقمنة داخل مديرية التشغيل في التأثير على نشاطها الخدمائية من خلال ادخال الرقمنة الإدارية بصورة مباشرة في بعض نشاطاتها المتعلقة بصورة مباشرة مع المواطن ما زاد من ثقته بها وفي خدماتها مقارنة بالسابق.

6. ساهمت الرقمنة الإدارية المستحدثة في تفعيل نشاط المديرية والتعامل مع متعلميها، وتوفير المعلومات اللازمة بأكثر دقة وأكبر سرعة.

7. تتطلب الرقمنة توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم ما خطط له وتنظيميه.

8. تطبيق الرقمنة الإدارية ساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على مديرية التشغيل.

9. مركزية بعض المتطلبات ومحدودية الإمكانيات المالية والتقنية خلق نوع من عدم الرضا بالتغيير يعتبر عائقاً لتطبيق الرقمنة الإدارية داخل المديرية.

أما النتائج التطبيقية فجاءت كالآتي:

بعد تحميل استمارة الاستبيان وتحليل النتائج المتوصل إليها والمتعلقة بالرقمنة الإدارية في الإدارة العمومية وأثرها على تحسين الخدمات المقدمة من طرفها، توصلت الباحثين إلى ما يلي:

1. محاولة التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية في محاولة لعصرنة الإدارة التقليدية وتطويرها ومواكبة تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية.

2. الرقمنة نجحت في تفعيل الكثير من نشاطات المديرية و سهلت عمل الموظفين ومنحتهم نوعاً من الثقة في تقديم المزيد، لاسيما في جانب الاستقبال ، التعامل مع المواطن.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

3. الرقمنة تعمل على تقريب المكان و تخفيض عامل الزمن بين موظفي الإدارة و المواطن من خلال التفاعل بينهما.
4. برز تأثير الرقمنة على الموظفين بالمديرية من خلال فع مستوى الأداء و حصر بعض النشاطات التي تعتمد على الإدارة التقليدية و استبدالها بمختلف المعدات التقنية و التكنولوجية.
5. ساهمت الرقمنة داخل مديرية التشغيل في التأثير على نشاطها الخدماتية من خلال ادخال الرقمنة الإدارية بصورة مباشرة في بعض نشاطاتها المتعلقة بصورة مباشرة مع المواطن ما زاد من ثقته بها وفي خدامتها مقارنة بالسابق.
6. ساهمت الرقمنة الإدارية المستحدثة في تفعيل نشاط المديرية والتعامل مع متعاملليها، وتوفير المعلومات اللازمة بأكثر دقة وأكبر سرعة.
7. تتطلب الرقمنة توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم ما خطط له وتنظيميه.
8. تطبيق الرقمنة الإدارية ساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على مديرية التشغيل. 9. مركزية بعض المتطلبات ومحدودية الإمكانيات المالية والتقنية خلق نوع من عدم الرضا بالتغيير يعتبر عائقاً لتطبيق الرقمنة الإدارية داخل المديرية.

7- تحديد مفاهيم الدراسة:

1. الرقمنة:

بدأ مفهوم الرقمنة يتردد كثيراً بعد ظهور العديد من المستحدثات التكنولوجية، كعروض الحاسوب، والوسائل المتعددة، والوسائط والمعدات الرقمية الحديثة، وتعنى الرقمنة المعالجة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

والتخزين للوسائط التي يحتويها العرض، ويلاحظ أن الرقمنة قد ارتبطت بالمستحدثات التكنولوجية في طريقة عملها¹.

وقد شاعة هذه التكنولوجيا الحديثة في العقد الأخير من القرن الماضي و حلت محل الأدوات التقليدية، "وتعود في الأصل إلى كلمة الرقمي تأتي في إطار المفردة التقنية: إنها مرتبطة بالحساب بالوضع الآلي للإشارة إلى نمط آلي².

كما جاء على لسان الباحث في الإعلاميات جيرار بيري Gerard Berry، بأن عالمنا أصبح رقميا عقب أربعة تحولات أساسية يرتبط التحول الأول بالمعالجة بطريقة متجانسة لكل معلومة কিفما كانت طبيعتها والتي تضع حدا للتحديد التقليدي الذي طالما تعايشنا معه بين نوع المعلومة والدعامة المادية النص على الورق، والصوت على الأشرطة المغناطيسية³.

الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة شكل ملفات رقمية بصيغ مختلفة⁴.

وقد عرفت أيضا أنها عملية تحويل مصادر المعلومات إلى مختلف أشكالها كتب دوريات ، صور تسجيلات صوتية ... إلى شكل مقروء أليا بواسطة استخدام الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي Bits والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات إلى قائم على استخدام الحاسب الآلي ، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية ، المتخصصة⁵.

¹ غالب عبد المعطي الفريجات، مدخل الى تكنولوجيا التعليم، دار كنوز المعرفة، العلمية 2011، ص 79.

² نفس المرجع ، ص 79.

³ ريمي ريفيل، الثورة الرقمية، ثورة ثقافية؟، ترجمة: سعيد بلمبخوت، عالم المعرفة ، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، الكويت، 2008، ص 27.

⁴ أحمد فرح أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أواخرها- دراسة في إشكاليات و معايير الاختبار، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم دراسات المعلومات، مجلة دراسة المعلومات، العدد 04، 2000، ص 09.

⁵ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر- دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص علوم الإعلام و الاتصال، جامعة قسنطينة 3، 2020/2021، ص 39.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تعريف إجرائي : هي عملية تحويل البيانات ومختلف مصادر المعلومات إلى شكل رقمي بحيث يتم الاعتماد في معالجتها بواسطة الحاسب الآلي لتسهيل حفظ و استخراج معلومات الخاصة بمؤسسة محل الدراسة .

2. الخدمة العمومية:

جاء مصطلح الخدمة العمومية كإشارة لتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين من خل تلبية رغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة¹.

كما قد ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة و منظمة و تعرب عن إشباع حاجات مواطنيها في إطار منظم و الهدف منه ضمان رفاهية المواطن وتحقيق التنمية الشاملة، و قد عرفت أيضا بأنها: " هي مجموعة ن الحاجات الإنسانية التي يطلبها المواطنون و تعمل الدولة على إشباعها من خلال كيانات إدارية تسمى المرافق العامة و التي تسهر على تقديم المنافع للمواطنين، هذه المرافق تديرها الدولة أو من ينوب عنها تحت سلطتها بحيث تضمن سيرها بانتظام و إطار غير هادفة للربح كهدف أساسي"².

تعريف إجرائي: هي مجموع الخدمات التي تقدمها مؤسسة محل الدراسة للمواطنين بغرض تسهيل على المواطن و بهدف إجتماعي من أجل تحقيق المنفعة العامة و المحافظة على صحة المواطنين.

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، القاهرة، 2003، ص 145.

² محمد عبد المالك عثمان، عزوي عب الباسط، أثر التمكين في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر- دراسة ميدانية لخزينة العمومية لولاية تامنغست، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2023، ص 41.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

1/ مفهوم الرقمنة في التراث النظري:

1-1- مفهوم الرقمنة في التراث النظري العربي.

1-2- مفهوم الرقمنة في التراث النظري الغربي.

2/ خصائص الرقمنة.

3/ متطلبات الرقمنة:

3-1- المتطلبات التشريعية.

3-2- المتطلبات البشرية.

3-3- المتطلبات التقنية.

3-4- المتطلبات الإدارية.

3-5- المتطلبات الأمنية.

3-6- المتطلبات المالية.

4 / مفهوم التحول الرقمي.

5/ مميزات التحول الرقمي.

6/ متطلبات التحول الرقمي.

7/ مفهوم الصحة الرقمية.

8/ مزايا تطبيق الرقمنة في قطاع الصحة.

9/ واقع الرقمنة الصحية في الجزائر.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد التطور التكنولوجي المصحوب بكل جديد والذي يشهده العالم بين كل فترة وأخرى، كان خيارا استراتيجيا تسعى من خلاله الدول لتطوير مؤسساتها في مختلف القطاعات، حيث أصبحت التكنولوجيا الرقمية اليوم ضرورة حتمية خاصة في القطاعات الحيوية باختلافها ومن بينها قطاع الصحة وضرورة تكيف الرقمنة وإدراجها ضمن المنظومة الصحية الجزائرية.

فيعد تبني منظومة معلوماتية خيارا يساهم في تسهيل سير العمل داخل أي مؤسسة ويضمن جودة الخدمات ونجاح المرافق التي تتضمن تكنولوجيا رقمية ، وهذا ما سوف نتطرق إليه في هذا العمل من خلال التعرف بالرقمنة و أهم ما جاء في التراث النظري حول الرقمنة لتبسيط للقارئ مفهوم الرقمنة وضرورة تبنيها من قبل المؤسسات لما تحققه من نجاح.

فأخذنا مفهوم الرقمنة في التراث النظري العربي والغربي، خصائص الرقمنة ومتطلباتها، مفهوم التحول الرقمي، ميزاته ومتطلباته، ولأن محل دراستنا مجال الصحة تطرقنا لرقمنة الصحة في الجزائر فأخذنا مفهوم الرقمنة الصحية ، والخطوة التي تتخذها الجزائر في رقمنة قطاع الصحة.

1/ مفهوم الرقمنة في التراث النظري:

يمكن تتبع مفهوم الرقمنة من خلال عدد من التعريفات المختلفة والتي تندرج في التراث النظري العربي أو الغربي وهذا ما سنستعرضه في هذا العنصر، التطرق لمفهوم الرقمنة في التراثين على الحد سواء.

1-1- مفهوم الرقمنة في التراث النظري العربي:

نظرا لعدم اهتمام القواميس اللغوية العربية والقائمين عليها بتحديد مصطلح ثابت للاستخدام كمقابل لمصطلح "Digitization" في العربية فقد تعددت المصطلحات المقابلة له كما يلي:

جاء تعريف مفهوم الرقمنة لدى الدكتور محمد الهجرسي في كتابه الاتصالات و المعلومات والتطبيقات التكنولوجية: " استخدم مصطلح (النظام التحسيبي الثنائي) كمقابل لمصطلح Digital"، حيث إن كلمة رقمي بالعربية حسب قوله لها مدلولات أخرى من الممكن أن تلقي بظلالها على المعنى الأصلي للمصطلح الإنجليزي، كما أنه الأصح والأدق بالنسبة للمتلقي عند الاسترجاع وذلك للدلالة على استخدام تطبيقات الحاسبات الآلية¹.

يعرف سعيد يقطين على أن: " الرقمنة ترقيم التناظري النمط بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي) إلى النمط الرقمي، وبذل كصبح الصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية²".

¹ سعد محمد الهجرسي، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، 2000، ص 157.

² أحمد الكيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، العدد 29، 200، ص06.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب. ومن التعاريف أكثر شمولية لمصطلح "الرقمنة" نعرض لطائفة أخرى من التعريفات التي وردت في قواميس المصطلحات، أو في دوائر المعارف المتخصصة. كما عرفها الأستاذ فتحي عبد الهادي: "الرقمنة" على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور الفوتوغرافية، والإيضاحيات والخرائط الخ) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب آلي¹.

من خلال التعريفات السابقة مفهوم الرقمنة في التراث النظري العربي نجد أن أغلب التعاريف اشتملت على أن الرقمنة هي تحويل المعلومات بأشكالها المختلفة من صور، خرائط ... وغيرها إلى إشارات بالماسح الضوئي وإعادة عرضها على شاشة الحاسب الآلي، كما أن نعرفها أنها استراتيجية لعصرنة المعلومات وهي عملية تحويل المعلومات إلى تنسيق رقمي. إن عملية الرقمنة هي امتداد لتطور التكنولوجي الذي مس كل المجالات الحياتية، وقد أثبتت هذه التطورات قدرتها على التغيير والتطوير ورفع مستوى أداء الأفراد والمجتمع على حد سواء.

1-2- مفهوم الرقمنة في التراث النظري الغربي:

إن مصطلحات الرقمنة Digitise المشتق من مصطلح رقمي Digit والذي عرفه بأنه تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي: Digitize, Digitaliz مقابل للفعل (يرقم).¹

¹ نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، ط 1، 2013، القاهرة، ص 15.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

تعريف تيلور للرقمنة بأنها: "وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها"¹.

كما جاء تعريف مفهوم الرقمنة حسب الويكيبيديا بأنها: "أي التحويل إلى صياغة رقمية، وهي تمثيل الصور والملفات الغير رقمية مسبقا بعد إدخالها في نظام رقمي باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة حين معالجتها"².

يعرفها "شارلوت بيرسي" Charlette Buresi "على أنها: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"، ويقدم "دوج" هودجز Hodges Doug " مفهوماً آخراً تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه: "الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط..) إلى شكل رقمي"³.

وتعني أيضا التحول في الأساليب التقليدية المعول بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول".

إن التحول الذي نشهده في عالمنا اليوم في كل المجالات الذي يقتضي التحول الرقمي والذي أصبح ضرورة ملحة في عصرنا ولم يعد أمرا يموت و تنتهي صلاحيته بمرور الوقت

¹ نجلاء أحمد يس، مرجع سابق ، ص15.

² <https://ar.wikipedia.org> تم الاطلاع عليه : 2024/03/25، الساعة: 20:19.

³ عمار زيدان، حسن بن كادي، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، ماي 2023، ص 153.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

وأصبح الاعتماد على الحاسبات الآلية في ظل التوجه السريع لإستخدام التكنولوجيا التي تعرف تطور سريع¹.

أما عند شلومف فمصطلح الرقمنة "Digitization" أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي "Scanning" ، حيث إن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام المساحات الضوئية أم لا.

كما تعد الرقمنة خطوة مهمة نحو التحول الرقمي ولها تأثير كبير على المنتج وتقديم الخدمات والأشخاص. إنه يمثل تحما ثقافيًا داخل المنظمة، ويعيد تشكيل كيفية إن شاء القيمة. هي إذن عملية نقل وتمثيل المعلومات وحفظها إلكترونياً، بحيث تعتمد كل السبل الممكنة لتحويل الوثائق الورقية إلى أنظمة معلومات حاسوبية، حماية لها من الضياع والتكدس وتأمينها لانتشارها².

تختلف مفاهيم الرقمنة باختلاف السياقات التي تستخدم فيه، فهي إما عملية تحويل المصادر المعلومات إلى نصوص وأشكال حاسوبية، أو نظام يتيح تحويل البيانات إلى خدمات أو غيرها.

2/ خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة من غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- تقليص الزمان: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونياً متحاورة.

¹ عمار زيدان، مرجع سابق، ص 154.

² Santosh K. Vishwakarma, Nirmal K. Gupta, A Big Data Approach for Healthcare Analysis During Covid-19, Springer, Singapore, 2021, p 459.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى¹.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي، الهاتف النقال.... الخ.

¹ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المنظم بكلية تكنولوجيا المعلومات جامعة اليرموك، الأردن، 2003، ص 07.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار، لنمط المرن.
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً¹.

3/ متطلبات الرقمنة:

لتطبيق الرقمنة على أكمل صورة وتحقيق بهذا النتائج المرجوة لا بد أن تتوفر عدة أمور والتي سوف نذكرها بقليل من الإيجاز، كون تطبيق الرقمنة يحتاج بدوره إلى جملة من الإمكانيات والمتطلبات التي تعتبر بمثابة قاعدة الأساس ينبغي توفيرها للقيام بهذه العملية نستعرضها كما يلي:

3-1- المتطلبات التشريعية:

يستلزم مشروع الرقمنة وجود مجموعة من النصوص القانونية والتشريعات التي تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها، كما تحدد كفاءات وطرائق تداول الوثائق المرقمنة واستعمالها من طرف مختلف الهيئات والمؤسسات شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة تلك التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد والمؤسسات

¹ أحمد مشهور ، مرجع سابق، ص ص 07، 08.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

والمواطنين وغيرها، فالإطار القانوني ضروري وذلك لأنه يعمل على تنظيم عملية الرقمنة ويسيروها وفق نظام متكامل يضمن جميع الحقوق¹.

3-2- المتطلبات البشرية:

إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات، وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات. وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية².

وقد لا تعتمد هذه المراكز على الكوادر البشرية المتوفرة لديها، لكن تقوم بمنح مشروع الرقمنة إلى خبراء متخصصين في مجال الرقمنة لإنجازه من البداية إلى آخر مرحلة، وذلك بموجب عقد بين الطرفين يحدد فيه كل المواصفات والمعايير الفنية والتقنية للمشروع، والمدة الزمنية التي يستغرقها انجاز المشروع والتكلفة الاجمالية له.

3-3- المتطلبات التقنية:

للقيام بمشروع رقمنة هناك جملة من المواد أو الأدوات الضرورية التي لا بد من توفرها وهي تتمثل في الحواسيب، المساحات الضوئية برمجيات الرقمنة، وسائط التخزين ولتكون هذه الأدوات فعالة وتضمن القيام بعملية الرقمنة على أكمل وجه، لا بد من توفر عناصر البيئة التحتية التي لا يمكن تطبيق الرقمنة في الإدارات من دونها وهي تنحصر فيما يلي:

¹ زهير بضياف، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق - خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021، ص 70.

² سباح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كالية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة شماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر المركز الجامعي - غليزان، 2018، ص 69.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

أ- البنية التحتية الصلبة للرقمنة: وتشمل كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية وتبادل البيانات الكترونياً.

ب- البنية التحتية الناعمة للرقمنة: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الالكترونية¹.

ج. شبكات الاتصال: وأهمها:

- شبكة الانترنت: تربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة مع بعضها البعض من خلال شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابهة حول العالم، لتمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة².

- الشبكة الداخلية أو الانترنت: يتمكن العاملون في الإدارة وحدهم من الاتصال ببعضهم وأداء أعمالهم والتنسيق بينهم في إطار النظام الداخلي للإدارة التي يعملون فيها، ويتم إدخال كافة المعلومات والبيانات المدونة بالسجلات أو بالملفات الورقية إلى الشبكة الداخلية من خلال الكمبيوتر، لخلق نوع من الأرشيف الإلكتروني الذي يسهل معه حفظ المعلومات وتصنيفها بطريقة تجعل الحصول على أي منها يتم بدقة وسرعة³.

- الشبكة الخارجية أو الإكسترنانت: وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات انترانت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الانترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها

¹ سمية بومروان، الإدارة الالكترونية ودورها ف تحسين أداء الادارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد، ط 1، الرياض، 2014، ص20.

² نفس المرجع، ص20.

³ نفس المرجع، ص20.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

أعمال مشتركة وتؤمن لها تبادل المعلومات المشاركة فيها والمحافظة على خصوصية الأنترانت المحلية لكل منظمة¹.

3-4- المتطلبات الإدارية:

يتطلب تحقيق الرقمنة وتطبيقها على أرض الواقع اجراء مراجعة شاملة لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تتسجم مع أسلوب عمل الإدارة العامة، ولا سيما في الجوانب التالية:

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة العامة الرقمية.

- إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها.

- إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية الواحدة.

- إعادة النظر بوصف المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف.

- تطوير وتبسيط طرائق سير الإجراءات الإدارية.

- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين².

3-5- المتطلبات الأمنية:

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات وتتضمن السرية عدة محاور منها التكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات، وأمن المعلومات.

¹ حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 1، عمان، الأردن، 2004، ص 29.

² حمدي القبيلات ،مرجع سابق ، ص 21.

3-6- المتطلبات المالية:

بما أن الوفاء بالمتطلبات السابقة الذكر يحتاج إلى كلف مالية لإنشاء البنية التحتية، وتأهيل الكوادر البشرية وتعميم الخدمات الرقمية، فإن ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الرقمية واستمراره وتطويره¹.

4 / مفهوم التحول الرقمي:

يعتبر مصطلح التحولات الرقمية من المصطلحات الحديثة التي ظهرت في نهاية القرن الماضي في ظل التطور التكنولوجي المتسارع واختراع الأنترنت مع زيادة انتشارها في مجال الأعمال الأمر الذي أدى إلى إحداث تغييرات جذرية في بيئة الأعمال ومختلف مجالات الحياة، وكغيره من المصطلحات الأخرى فقد تباينت آراء الباحثين وتعددت وجهات النظر حول تعريف هذا المصطلح لاسيما مع ظهور العديد من المصطلحات المتشابهة على غرار التحولات الرقمية والرقمنة مما أدى إلى عدم الوصول إلى تحديد تعريف مشترك الظاهرة التحول الرقمي. كما جاء في تعريف آخر له: " أن تعريف التحول الرقمي من المنظور الكلي على أنه إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتفاعلون ويتواصلون بها اعتمادا على التقنيات المتاحة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية"².

التحول الرقمي أوسع من الرقمنة، وأكثر من تطبيق التكنولوجيا على الأعمال الحالية، فهي القدرة على التكيف بسرعة عند الحاجة من خلال الاستخدام الذكي للتقنيات والمعلومات، التحول الرقمي هو التحول العميق والمتسارع لأنشطة الأعمال والعمليات والكفاءات والنماذج

¹ نفس المرجع ، ص 21.

² موسى بن قاصير، عصر الثورة الرقمية ، حقبة جديدة في مسار تطور البشرية ، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، المجلد 14، 2023، ص ص 52، 53.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

للاستفادة الكاملة من التغييرات والفرص التي توفرها التقنيات الرقمية وتأثيرها عبر المجتمع بطريقة استراتيجية وذات أولوية.

هي مهمة استراتيجية ومستمرة أوسع تعتمد على تكامل البيانات الرقمية والتطبيقات الرقمية.

على الرغم من وضوح لفظ التحول الرقمي، إلا أنه توجد صعوبة في توضيح معناه، فبالمعنى الدراج يمكن اعتباره التحول في المعاملات من ورقية إلى رقمية، ويمكننا تعريفه بأنه اجراء تغييرات جذرية لنموذج العمل والإجراءات والعمليات بحيث تعتمد أكثر على التكنولوجيا والتعامل غير المباشر من خلال العالم الافتراضي¹.

فيما تم تعريفه من جانب الأعمال على أنه التغيير الجذري والمتسارع في أنشطة الأعمال والممارسات والكفاءات ونماذج الأعمال قصد الاستغلال الأمثل للتغيرات والفرص الناتجة عن التكنولوجيات الرقمية وتأثيراتها في المجتمع .

ومن جهة أخرى تم تعريف التحول الرقمي على أنه: " استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي والهواتف النقالة وتكنولوجيا تحليل البيانات والأجهزة المدمجة من أجل إحداث تحسينات في جميع المجالات التي طالها التحول الرقمي وتبسيط العمليات"² .

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه عملية انتقال المؤسسة إلى استخدام أساليب أعمال جديدة من خلال الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة ومختلف القدرات الأخرى، الأمر الذي يثبت بأن عملية التحول الرقمي مرتبطة بكيفية إستغلال التكنولوجيا من أجل خلق القيمة وليس مجرد الإستثمار فيها.

ومن خلال هذه التعاريف السابقة الذكر يمكن القول بأن عملية التحول الرقمي مرتبطة بمختلف التكنولوجيا الحديثة الرقمية والفيزيائية الأمر الذي يجعل ربط تعريف التحولات الرقمية

¹ نجلاء يس، مرجع سابق، ص 17.

² موسى بن قاصير، مرجع سابق، ص 53.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

بعدد محدد من التكنولوجيات كما تم سرده في التعاريف أعلاه غير كاف بحيث يجب استخدام مصطلح التكنولوجيا بصفة عامة وهو ما تداركه.

5/ مميزات التحول الرقمي:

تحول الرقمي العديد من الميزات والتي سوف نتطرق إليها كما يلي:

- **اكتساب ميزة تنافسية:** غالباً ما تكون المؤسسات التي تتبنى التحول الرقمي أكثر قدرة على المنافسة لأنها تستطيع التكيف مع المشهد المتغير بوتيرة متسارعة. يمكنهم تنفيذ التقنيات الجديدة بسرعة، وتلبية توقعات العملاء المتطورة، والتجاوب مع متغيرات السوق. فأولئك الذين يفشلون في التكيف يخاطرون بالتخلف عن الركب. ويمكن التحول الرقمي المؤسسات من البقاء في صدارة المنافسة عن طريق الاستفادة من أحدث التقنيات والاستجابة بشكل استباقي لما يطرأ على المشهد في مجال التخصص¹.

- **تحسين تجربة العملاء:** في العصر الرقمي، أصبحت توقعات العملاء أعلى من أي وقت مضى، حيث يسمح التحول الرقمي للمؤسسات بإنشاء تجارب مخصصة وسلسلة للعملاء، مما يؤدي إلى زيادة الرضا والولاء. ففي عصر الرغبة الجامحة في الإشباع الفوري، يطلب العملاء تجارب سريعة وسلسلة ومخصصة بما يلائم تفضيلاتهم ويتيح التحول الرقمي للشركات الاستفادة من البيانات والتكنولوجيا لإنشاء هذه التجارب، وتعزيز رضا العملاء وولائهم².

- **تعزيز الكفاءة:** أحد الأسباب الرئيسية التي تدفع المؤسسات إلى اختيار التحول الرقمي هو تبسيط عملياتها وتعزيز كفاءتها بشكل عام، فعوامل مثل أتمتة المهام الروتينية المتكررة تؤدي إلى تحرير الموظفين للتركيز على المهام الإستراتيجية والإبداعية التي تضيف قيمة أكبر

¹ خلود سمير، التحول الرقمي: تعريفه وأهميته ومميزاته واستراتيجية ومراحله ومتطلباته وخطواته الأساسية ومجالاته وتقنياته، 2024-02-02، <https://blog.zamn.app>، تم الاطلاع عليه 2024/03/27، الساعة: 09:45.

² ايمان أبو اخميش، مزايا وعيوب التحول الرقمي، منصة موضوع <https://mawdooa.com> تم الاطلاع عليه: 2024/03/27، الساعة: 10:10.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

للشركة، كما أن عوامل مثل تكامل سير العمل الرقمي، والوصول إلى البيانات في التو واللحظة تسهم في تهيئة بيئة أعمال أكثر مرونة وتجاوبا مع المتغيرات ، بما يفضي إلى الارتقاء الشامل بالمنظومة¹.

- **إنكاء روح ابتكار:** التحول الرقمي يعزز ثقافة الابتكار. ومن خلال الوصول إلى التقنيات والبيانات الجديدة، يمكن للمؤسسات إنشاء منتجات وخدمات ونماذج أعمال جديدة. فعملية التحول الرقمي تمكن المؤسسة من التكيف بسرعة مع اتجاهات المجال الذي هي فيه ، وتجربة أفكار جديدة وتبني التغيير وهو جانب حاسم في عصر تحدث فيه التطورات التكنولوجية بوتيرة غير مسبوقة².

- **توفير التكاليف:** صحيح أن الاستثمار الأولي في التحول الرقمي قد يبدو كبيرا، لكن الفوائد والمزايا التي تنتج عن تبني التحول الرقمي على المدى الطويل تترجم إلى توفير في التكاليف، إذ تساهم أتمتة العمليات اليدوية، وتقليل الأخطاء، وتحسين تخصيص الموارد في تحقيق الكفاءة المالية.

- **زيادة الإنتاجية:** تعمل الأدوات والتقنيات الرقمية على تمكين الموظفين من العمل بكفاءة أكبر من منصات التعاون إلى أدوات إدارة المشاريع، تشهد المؤسسات زيادة في الإنتاجية حيث يتم تبسيط المهام وتحسين سير العمل.

- **تعزيز الجاهزية:** أكدت جائحة كورونا على أهمية الاستعداد والجاهزية على مستوى التحول الرقمي، إذ أن تبني عمليات التحول الرقمي يتيح استمرارية سير الأعمال في أوقات الاضطرابات والزلازل.

¹ خليل سمير، مرجع سابق.

² نفس المرجع.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

وكانت الشركات التي شرعت بالفعل في رحلات التحول الرقمي الخاصة بها مجهزة بشكل أفضل للتغلب على التحديات التي يفرضها الوباء¹.

6/ متطلبات التحول الرقمي :

- توفير نظام كفؤ للبيانات والمعلومات: وهي تعد البنية التحتية و الأساس الداعم لتحول الرقمي ، وذلك من خلال انشاء اعداد شبكات اتصال محلية ذات كفاءة عالية و توفير الأدوات والمعدات و البرامج اللازمة لتفعيل التكنولوجيا الرقمية ،وأیضا بناء قاعدة بيانات دقيقة و متطورة مع ضمان توفير العنصر البشري اللازم ذو الخبرة والكفاءة اللازمة².

- الدعم الإداري و المالي: الدعم الإداري في تسهيل عملية ادراج الرقمنة وذلك من خلال توفير الميزانيات المناسبة، ووضع الإجراءات التشريعية والقانونية اللازمة لتأمين التعاملات الرقمية، وحماية البيانات، وحماية الأفراد المتعاملين.

- توفير الاطار التشريعي: يمكن اختصارها في³:

- إصدار التشريعات التي تسمح بسهولة التحول الرقمي، وتلبي متطلباته.

- إعادة النظر في القوانين واللوائح الحاكمة لعمل الجامعات.

- تنمية الموارد البشرية:العنصر البشري احد ابرز المصادر لأنه يعد المبدأ للإدارة الالكترونية وهو يمثل الرأس المال الفكري ولهذا يجب تعليم و تدريب العاملين، وتهيئة و تثقيف

¹ ايمان أبو اخميش، مرجع سابق.

² أمال زيدان، التحول الرقمي بمؤسسات التعليم العالي، المجلة المصرية لبحوث الاعلام، العدد 75، مصر، افريل 2021، ص 473.

³ المرجع نفسه، ص 474.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

المتعاملين ، ونشر الثقافة الادارية الالكترونية ، وتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب الشرح و استراتيجيات التدريس بشكل يناسب التحول الرقمي¹.

نشر ثقافة التحول الرقمي: ونبرزها فيما يلي²:

- التأكيد على حق الفرد في التدريب.

- مشاركة أعضاء هيئة التدريس و الاداريين و الطلاب في برنامج التحول الرقمي.

- إنشاء وحدة لإدارة المعرفة تابعة لرئيس الجامعة او عميد الكلية.

- نشر ثقافة التعليم و التدريب المستمر.

- تطوير الهياكل التنظيمية القائمة:

من خلال البعد عن الهياكل التنظيمية المعقدة والسعي لإيجاد هياكل مرنة والتركيز على العمل الجماعي داخل المؤسسات.

- التركيز على البعد التكنولوجي:

من المتطلبات الإستراتيجية للتحولات الرقمية مع الإنتشار الواسع لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لمؤسسات³.

7/ مفهوم الصحة الرقمية:

وتشير منظمة الصحة العالمية" إلى عدة مفاهيم للصحة الرقمية أبرزها: " يستخدم مصطلح "الصحة الرقمية" عادة كمصطلح جامع يشمل الصحة الإلكترونية والمجالات المتطورة

¹ صبرينة شراقة ، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2021، 257.

² أمال زيدان، مرجع سابق ، 474.

³ صبرينة شراقة ، مرجع سابق، 257.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

مثل استخدام علوم الحوسبة المتقدمة في ميادين البيانات الضخمة والجيوماتيات والذكاء الاصطناعي..¹.

الصحة الرقمية أو الصحة الإلكترونية مصطلح يستعمل ليشمل مجموعة واسع من التكنولوجيات التي تستخدم في الرعاية الصحية والمعلوماتية الصحية والتثقيف الصحي وتعزيز الصحة، لديه علاقة ترابط مع مصطلحات أخرى مثل: الصحة المتنقلة، والصحة المتحصلة². كما أنها استخدام علوم الحوسبة السحابية في ميادين البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والطباعة ثلاثية الأبعاد وفق المنظمة الصحية العالمية أصبحت الصحة الرقمية أو استخدام التقنيات الرقمية في مجال الصحة مجالاً بارزاً في الممارسة لتوظيف الأنماط الروتينية والمبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تلبية الاحتياجات الصحية مصطلح الصحة الرقمية يعرف أيضاً على أنه: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم وتعزيز الصحة والمجالات المتعلقة بها"³.

وتأكيداً لهذه التعاريف عرفت الصحة الرقمية في الأونة الأخيرة من طرف منظمة الصحة العالمية تزامناً مع تفشي فيروس كورونا على أنها: مصطلح يشمل الصحة الإلكترونية (التي تشمل الصحة عبر الهاتف المحمول) إلى جانب المجالات الناشئة مثل استخدام علوم الحاسب المتقدمة في البيانات الضخمة وعلم الجينومات والذكاء الاصطناعي.

وأصبحت التكنولوجيات الرقمية مصدراً بالغ الأهمية لإيتاء الخدمات الصحية ودعم كل المجالات المتعلقة بالصحة العمومية على أوسع نطاق ممكن "إن الصحة الإلكترونية تعني

¹ منظمة الصحة العالمية، الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية 2020-2025، منظمة الصحة العالمية، 2021، ص 4.

² أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كألية لمواجهة فيروس كورونا (COVID-19): عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية، جلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 17، العدد 01، ماي 2022، ص 177.

³ عمار زيدان، حسن بن كادي، مرجع سابق، ص 159.

الاستخدام عالي المردود والمأمون لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات من أجل دعم الصحة والبياديين المرتبطة بها، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية والترصد الصحي والكتابات الصحية والتثقيف والمعارف والبحوث في المجال الصحي"¹.

8/ مزايا تطبيق الرقمنة في قطاع الصحة:

- **سهولة الوصول:** حيث يتم من خلالها توفير الوصول للخدمات الصحية من طرف المواطن في أي وقت ومن أي مكان وخصوصا للمرضى من المناطق المعزولة والارياف، وتجنب مشقة السفر الى المستشفيات البعيدة.

- **تخفيض التكاليف الصحية:** وهنا تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال عملية الطب عن بعد والرعاية عن بعد في تقليل التكاليف الصحية.

- **جودة الخدمة الصحية:** ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات حديثة وأجهزة عصرية يمكنها من تحسين جودة الخدمة الصحية من خلال البوابة الرقمية، ويضيف الباحث "Anushka Kanoongo"

- إدخال البيانات في الوقت الفعلي.

- القضاء على التحقق من الأوراق وحركتها وتخزينها.

- تعزيز البيئة غير الورقية.

- عدم وجود مخاطر من المستندات المزورة.

- بيانات مؤمنة.

- سهولة الوصول إلى البيانات واستعادتها ونقلها².

¹ عمار زيدان، حسن بن كادي، مرجع سابق، ص 159.

² أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، مرجع سابق، ص 183.

9/ واقع الرقمنة الصحية في الجزائر:

تعد تجربة الجزائر في مجال الرقمنة تجربة طويلة فقد طبقت الجزائر الرقمنة في عدة مجالات وفي عدة قطاعات ، "وفي سنة 2008 وضعت استراتيجية متدرجة عرفت بـ : "e.Algerie2013" تهدف بهذه الخطوة إلى تعميم الربط بشبكة الانترنت ورقمنة الخدمات العمومية ، فسعت لأجل ذلك بتأهيل الاطار القانوني لها"¹.

ونرى في هذه الخطة أصبحت حديث وزارة المالية كونها تحتاج غلاف مالي ضخم لتعميم الرقمنة على القطاعات الحساسة كالتعليم والسياحة والصناعات الغذائية ومن أهم هذه القطاعات قطاع الصحة ، وبعد ما شهده العالم عامة والجزائر خاصة في 2019 لانتشار وباء كورونا أصبح من الضروري إدراج الرقمنة لقطاع الصحة كضرورة واستراتيجية مهمة جداً.

تعتمد الصحة الإلكترونية على الذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات الضخمة والسجلات الصحية الإلكترونية والرعاية الصحية عن بعد، ومن بين مظاهر الرقمنة الصحية الحد من تنقل المرضى في الحصول على المواعيد وتسهيل الاجراءات الإدارية عند مكاتب الدخول، و مراقبة تسيير المستشفيات خاصة فيما يتعلق بتمويل الميزانيات، ذلك لما يفرضه الوضع الراهن في إعادة النظر في إصلاح المستشفيات.

ويؤكد الخبراء في مجال رقمنة الإدارات من أجل تسيير هذا الملف بشفاافية ومهنية. وحسب موقع شركة "App Annie" المتخصصة في جمع و تحليل بيانات السوق المتعلقة بالتطبيقات فالسوق الجزائرية تحتوي على 21000 تطبيق حول الصحة أغلبها تخص تطبيقات

¹ سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) ، Les Cahiers du

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

أجنبية و تطبيقات حول الطب التقليدي و الديني¹، ومن بين أهم الانجازات الرقمية في القطاع الصحي الجزائري نذكر ما يلي²:

المنصة الإلكترونية للاستشارة الطبية عند بعد (إ. طبيب): منصة إلكترونية محلية بخدمات مجانية للاستشارة الطبية في فترة الحجر المنزلي أطلقتها شركة محلية جزائرية في مجال الحلول الذكية بالقطاع الصحي تمنح المرضى الجزائريين إمكانية استئناف مواعيدهم الطبية في ظل الإجراءات المتخذة للحد من فيروس كورونا. تتعامل المنصة مع أطباء متطوعين من مختلف الاختصاصات الطبية ومن كافة الولايات و تهدف إلى تخفيف الضغط على المستشفيات و تجنب المرضى التنقل و الاكتظاظ باستخدام الحاسوب أو الهواتف الذكية³.

المنصة الرقمية للمواعيد الطبية صحتك: هي شبكة رقمية بين الأجزاء الرئيسية الثلاثة في القطاع الصحي، المرضى، المستشفيات و الصيدليات تم انشائها من طرف المؤسسة الجزائرية للابتكار والتطوير (AFIND) المتخصصة في تكنولوجيا الابتكار و تطوير الحلول للقطاع الصحي (الرعاية الصحية الرقمية في إقليم شمال إفريقيا)، هدفها الحصول على موعد لدى الأطباء أو البحث عن صيدلية وموقعها، حيث تم ربط أجندة الطبيب بقاعدة بيانات هذه الأرضية، ويمكن للمريض أن يبحث على الطبيب الأخصائي بتحديد ولاية الإقامة على الاستمارة التي تظهر على الصفحة الرئيسية وحجز مواقيت محددة⁴.

المنصة الرقمية دوكتا تربط المرضى بالأطباء: هي أرضية رقمية موجهة للأطباء و المواطنين من أجل رعاية صحية ذكية أكثر سهولة، وتهدف إلى تنظيم المواعيد الطبية وإدارة المعلومات والملفات الطبية الخاصة بالمرضى على منصة واحدة وتسهيل علاقة التواصل بين الطبيب

¹ سلمى بشاري، مرجع سابق، ص 581.

² محمد بن جمعة، زوليخة سنوسي، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية- فرص وتحديات-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 14، العدد 01 (2023)، ص 609.

³ نفس المرجع، ص 609.

⁴ نفس المرجع، ص 610.

الفصل الثاني: الرقمنة والتحول الرقمي

والمريض بشكل خاص. تأتي هذه المنصة الرقمية لمساعدة المريض على إيجاد أطباء أكفاء في وقت قصير والإطلاع على مواعيد عملهم وتتبع المواعيد الطبية عن طريق ميزة الإشعارات والتنبيهات ويكون على دراية بكل المعلومات الصحية الخاصة به¹.

المنصة الإلكترونية لتتبع تطور فيروس كورونا: هي بوابة إلكترونية رقمية خاصة بوزارة الصحة لرصد تطورات فيروس كورونا بالجزائر من خلال تتبع التطورات المتعلقة بانتشار الفيروس برصد حالات الإصابة والشفاء و الوفيات اليومية على مستوى كافة ولايات الوطن من خلال الخريطة الوبائية تتولى هذه المنصة تقديم المعلومات و المستجدات للمواطن و تقديم نصائح وإرشادات حول الفيروس و إجراءات الوقاية².

¹ محمد بن جمعة، زوليخة سنوسي، مرجع سابق، ص 610.

² نفس المرجع، ص 610.

خلاصة الفصل:

نظرا لأهمية رقمنة ودورها في تقديم خدمات مختلفة وضرورتها مع التطور التكنولوجي العالمي، نرى أنها خيار استراتيجي مهم لكل دولة تبحث عن التطور وخاصة في المجالات الحيوية فقد أصبح إدراج الرقمنة أمرا ملحا لتطوير قطاعات الدول وخاصة القطاعات التي تقوم عليها كل حكومة كالتعليم والصحة ومن أجل صحة عالية الجودة، لجأت الجزائر إلى إحداث جملة من الإصلاحات للاستجابة و التكيف مع التقدم التكنولوجي، حيث تم إنجاز بعض المشاريع و برامج التحول الرقمي في مجال الصحة العمومية، أما الصحة في القطاع الخاص فنراها أيضا تسعى لتقديم أفضل خدمات عن طريق التطور التكنولوجي.

ومن خلال هذا الفصل فقد تطرقنا في بدايته إلى التعريف بالرقمنة قبل كل شيء وأهم خصائصها كما تطرقنا إلى التحول الرقمي وأهم مميزات وأهم ما قدمه للبشرية من اختصار للجهد والوقت والتكلفة ، بالإضافة إلى التطرق إلى رقمنة القطاع اصحي وأهم انجازات الجزائر في مجال دمج الرقمنة بالقطاع الصحي.

الفصل الثالث: الخدمة العمومية.

تمهيد

1/ مفهوم الخدمة العمومية.

2/ الخدمة العمومية كعملية وكنظام.

3/ مفاهيم ذات صلة بالخدمة العمومية:

3-1- مفهوم المرفق العام.

3-2- مفهوم المصلحة العامة.

4/ خصائص الخدمة العمومية:

4-1- منطق المصلحة العامة:

4-2- التلازم.

4-3- الاستقلال عن السوق.

4-4- التباين.

5/ مبادئ الخدمة العمومية:

5-1- مبدأ المساواة.

5-2- مبدأ الاستمرارية.

5-3- مبدأ التكيف.

6/ أنواع الخدمة العمومية:

6-1- حسب مجال الخدمة.

6-2- حسب طبيعة الخدمة المقدمة.

3-6- حسب موضوع الخدمة ومحلها.

4-6- حسب تكلفة الخدمة.

5-6- حسب المعيار التسويقي.

7/ مكونات الخدمة العمومية:

1-7- المكونات المادية للخدمة.

2-7- الأفراد المشاركون في تقديم الخدمات.

3-7- الإرتقاء بالعنصر البشري

4-7- التركيز على المواصفات النموذجية في الموظف الذي يقدم الخدمات العمومية.

8/ معايير الخدمة العمومية.

9/ الخدمة العمومية في مجال الصحة:

1-9- الخدمات الصحية العلاجية.

2-9- الخدمات الصحية الوقائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

أن الخدمة العمومية تعد أحد أهم المرتكزات التي يقوم عليها النظام الاجتماعي ككل وبكل مجالاته: الإدارية ، الثقافية ، الحضارية السياسية ...

فالخدمة العمومية تشمل كل المجالات الحيوية والضرورية لحياة وتطور الأفراد والمجتمع والدولة ، من تعليم صحة ثقافة رفاهية اقتصادية تكامل وتضامن اجتماعي.

وكل ما كانت الدولة تعتني بالخدمات العمومية و تقدم للأفراد على أكمل وجه لوحظ تطور وازدهار هذه الأخير ، لذلك نرى الدول المتقدمة تعتني بمجال الخدمات العمومية التي تقدمها لمواطنيها. ... حيث تطورت هذه الخدمات وتنوعت مع تطور الدولة وظيفتها، لذلك سوف نتطرق في هذا الفصل لمفهوم الخدمة العمومية وقبل ذلك مفهوم الخدمة، و بعض المفاهيم التي ترتبط و تعتبر لسيقة بمفهوم الخدمة العمومية ثم خصائصها ومكوناتها و أنواعها وأهم المبادئ التي تقوم عليها الخدمة العمومية ، بالإضافة إلى التطرق إلى أه ما ارتكزت عليه دراستنا هذه المجال الصحي ، حيث يعتبر أحد أهم الخدمات التي تعتني بها الدول لتحسين الصحة عند مواطنيها لذلك سنعطي فكرة حول الخدمات العمومية في قطاع الصحة.

1/ مفهوم الخدمة العمومية:

قبل التفصيل في ما جاء في مفهوم الخدمة العمومية في التراث النظري وفي الدراسات والبحوث التي جاءت في هذا الموضوع لا بد أن نتطرق لمفهوم الخدمة وبايجاز لنبسط الطرح ونجعل الموضوع أقرب.

الخدمة كغيرها من المصطلحات في العلوم الاجتماعية فإنه يوجد العديد من الكتابات المختلفة حول تعريف مصطلح الخدمة باختلاف الزاوية التي ينظر إليها منها، ويمكن عرض بعض التعاريف فيما يلي:

الخدمة هي: "نشاطات، معرفة، ولكن غير محسوسة و تمثل الهدف الرئيسي لتعامل ما عرضه تحقيق رضا الزبائن"¹.

كما جاء تعريف الخدمة بقلم الباحثة فاطمة مشعلة على منصة موضوع أنها: "أي نشاط يقوم به الإنسان لغيره من الأفراد أو الجماعات، وتنقسم إلى عدة أنواع كاجتماعية التي يقدمها الفرد لمجتمعه، كخدمة التطوع والمشاركة في حملات التبرع بالدم والوطنية التي تتضمن الحفاظ على أمن الوطن والتطوع في الجيش"².

من خلال ما سبق وأن تعرفنا على مفهوم الخدمة التي تمثل جهد ونشاط يبذله أفراد أو جماعات اتجاه الآخرين أو اتجاه مجتمعه، وهو بذل للغير، سوف نتطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية في ما جاء فيها في التراث النظري، والذي نرى أنه تم تعريف الخدمة العمومية حسب المجال الذي تدرس فيه، ويمكن عرض بعض التعاريف كما يلي:

¹ سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، القاهرة، 2002، ص 228.

² فاطمة مشعلة، مفهوم الخدمة العمومية، منصة موضوع 26/ سبتمبر/ 2016، 04:26، <https://mawdooa.com>، تم الاطلاع عليه 2024/04/05، الساعة : 12:54.

وقد عرفها Kotler على أنها: " كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"¹.

كما عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها " الخدمة تقدم في شكل أنشطة، أو منافع تعرض في البيع تقدم مرتبطة مع بيع السلع "

كما جاء على منصة موضوع مفهوم الخدمة العمومية بأنها: "هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العاقبة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها"².

كما أنها: " عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلاً فإنها لا تجني من ورائها المال من المواطنين، لكنّها تأخذ مقابلاً على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجية، وسنتحدث في الفقرة التالية بشكل أوسع عن أنواع الخدمة العمومية"³.

¹ سعيد محمد المصري، مرجع سابق، ص ص 28 ، 29.

² فاطمة مشعلة، مرجع سابق.

³ نفس المرجع.

الفصل الثالث الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي حسب ثابت عبد الرحمان إدريس: " تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة"¹.

الخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال هذه الأخيرة، فلا يوجد تعريف دقيقة ومحدد لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية، فالأغلبية من المتخصصين يربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية².

من خلال ما سبق من تعاريف لمفهوم الخدمة العمومية نستطيع أن نقول كاستنتاج عامة أن الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة وتكون الدولة وراء هذا النشاط و يرتبط هذا النشاط بالسلطات العمومية.

2/ الخدمة العمومية كعملية وكنظام:

يختلف مفهوم الخدمة العمومية عن العلاقة التي تجمع بين الإدارة الحكومية من جهة والمواطنين من جهة أخرى وذلك فيما يتعلق بإشباع الرغبات، لقد عرفها الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس وفق محورين:

المحور الأول: تعريف الخدمة العمومية كعملية³:

و تمثل الخدمة العمومية عمليات ذات طابع تكاملي، وتحتوي على مدخلات وتشغيل بالنسبة للمدخلات هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دار الجامعية، القاهرة، 2003، ص 145.

² فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص اليوم الإعلام والاتصال، جامعة قسنطينة 3، 2021/2020، ص 41.

³ عبد الرحمن إدريس ثابت ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، 2001، ص ص 455، 460.

الفصل الثالث الخدمة العمومية

- الأفراد: حيث يعتبر الفرد أو الشخص طالب الخدمة من بين أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية لأن العمليات تتعلق بالشخص في حد ذاته.
- الموارد: حيث تعتبر الأشياء من بين أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، بمعنى أن الخدمات التي يتم إجراؤها على الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص مرور السيارات.
- المعلومات: تمثل المعلومات أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية وتسمى عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية، وذلك نتيجة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل عمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

المحور الثاني : تعريف الخدمة العمومية كنظام¹:

من خلال مفهوم النظم يمكن إعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تتمثل في:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة: وفق النظام يتم تجميع نمائى لعناصر الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين.

✓ خدمة عامة مرئية بالنسبة للمواطن المستفيد.

✓ خدمة عامة غير مرئية، ويطلق عليها جوهر الخدمة الغني.

¹ نفس المرجع، ص 460.

3/ مفاهيم ذات صلة بالخدمة العمومية:

3-1- مفهوم المرفق العام:

يستمد مفهوم الخدمة العمومية من مفهوم المرفق العام في القانون الإداري ويقصد بالمرفق العام " ذلك المشروع الذي بواسطته يتول شخص إداري القيام بعمل لتحقيق المنفعة العامة أو يقصد به إشباع حاجة عامة وذلك بسبب طبيعته" ، وإذا كان هذا التفريق يركز على وظيفة المرفق العمومي وهي المنفعة العامة، فإنه يمكن إيراد تعريف أشمل لمفهوم المرفق العام حيث أن المرفق العام هو: "مشروع يعمل باطراد أو انتظام، تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين"¹.

فالمرفق العمومي نشاط تمارسه الدولة بشكل مباشر من خلال مؤسسات تابعة لها أو تحت إشرافها وطنية أو محلية وذلك من أجل تلبية حاجة لها علاقة بالمصلحة العامة، والمرفق العمومي يعني أيضا القطاع العمومي أو الخدمات العامة، أي المؤسسة المعنية بتحقيق تلك الخدمة².

3-2- مفهوم المصلحة العامة:

لأن الخدمة العمومية تقوم أساسا على خدمة المصلحة العامة ل، فإن مفهوم المصلحة العامة يحظى بأهمية بالغة في الخدمة العمومية³.

ومنه فالخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة، وهذا ما يجعل الكثيرين يرون بأن مفهوم المصلحة العامة له ارتباط مباشر بمفهوم الدولة.

¹ وليدة حدادي، الخدمة العمومية في القطاع السمع البصري: المفهوم و المتطلبات، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، العدد 16 ديسمبر، 2018، ص 51.

² نفس المرجع، ص 52.

³ نفس المرجع، ص 52.

4/ خصائص الخدمة العمومية:

جاء في العديد من الدراسات اختلاف في تحديد خصائص الخدمة العمومية والتي سنأخذ منها أهم العناصر كما يلي:

4-1- منطق المصلحة العامة:

لكي يكون نشاط الخدمة العمومية نشاط ذو مصلحة عامة لا بد من أن تتوفر فيه مجموعة من العناصر أهمها: مبدأ المساواة مبدأ الاستمرارية، مبدأ الملاءمة.

تعتبر المصلحة العامة من أهم الركائز لتنمية وتطوير المجتمعات البشرية، الأمر الذي يستدعي مراعاتها في مختلف التشريعات المنظمة لنشاط وسلوك الهيئات العامة والخاصة وحتى الأفراد على حد سواء، كما أنها تمتد لتشمل كل مجالات الحياة، ولفظ المصلحة في اللغة يراد بها أمرين هما : المنفعة والفعل الجالب للنفع والدافع للضرر¹.

4-2- التلازم :

ترتبط الخدمة عموماً بعملية الاستهلاك المباشر لها، إذ أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والتخزين والبيع ثم يتم استهلاكه في المرحلة الأخيرة، بينما الخدمة تمثل حالة استهلاك مرتبطة مع وقت إنتاجها، أي أنها تنتج وتباع للاستهلاك أو الانتفاع منها في الوقت ذاته، وتتمثل هذه الخاصية في الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص أو الفرد الذي يتولى تقديمها، أي ضرورة حضور طالب الخدمة².

¹ عبد القادر برنيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 126.

² فوزية صادقي، مرجع سابق، ص 65.

4-3- الاستقلال عن السوق:

الاستقلالية اتجاه السوق في الخدمات العمومية يقابلها مراقبة أقل أو أكثر توسعا، لذلك سيتم معالجة هذا العنصر في نقطتين: غياب حكم السوق، حضور المراقبة العمومية. المؤسسة الخاصة لا تجلب مواردها إلا من السوق، ولذلك تعتبر ارتفاع وضخامة مبيعاتها كمؤشر لكفاءتها، وكجزء لحسن تعاملها مع السوق. أما الخدمة العمومية ذات الطابع الإداري في الحقيقة ليس لها سوق، لأنه ليس لها ما تبيع المعنى الحقيقي إذ لا يوجد هناك تبادل بين المستعملين ومقدمي الخدمة¹، لذلك فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس في أي حال من الأحوال قرار شراء فالعدد الهائل للمستفيدين من الخدمات العمومية ليس مؤشراً أو معياراً على مستوى الخدمة المقدمة كما هو الحال بالنسبة للبلديات أو مكاتب البريد، حيث يمكن القول إن سلطة السوق محدودة بالنسبة لقطاع الخدمات العمومية، ففي الخدمة العمومية تحضر مراقبة الدولة بصفة جلية وواضحة².

4-4- التباين:

يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالتوقيت الأدوات والطرق المستخدمة³.

5/ مبادئ الخدمة العمومية:

يتفق أغلب الدارسين في مجال الإدارات العمومية التي تهدف إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى. وقد قام لويس رولاند " Rolland " بتنظيم هذه المبادئ بصفة متناسقة في شكل ثلاث مبادئ أساسية، تسمى بقوانين رولاند، وهي مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية⁴،

¹ عبد القادر برانيس، مرجع سابق الذكر، ص 125.

² نفس المرجع، ص 127.

³ نفس المرجع، ص 126.

⁴ عبد القادر برانيس، نفس المرجع، ص 190.

ومبدأ استمرارية الخدمة العمومية، ومبدأ التكليف الدائم للخدمة العمومية، والتي تبقى مبادئ أساسية رغم التطور الذي تعرفه الخدمات العمومية، وهناك من يضيف لها مبدأ مجانية الخدمة العمومية وحياد الخدمة العمومية¹.

ويمكن تصنيفها حسب ما جاء كما يلي :

5-1- مبدأ المساواة:

يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية التي تثير انشغال المجتمعات المعاصرة كمبدأ الديمقراطية، العدالة أمام القانون والمصرح بها في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان والمواطن²، ويعني هذا المبدأ أنه متى توافرت لدى الأفراد المستفيدين من الخدمات العمومية الشروط التي يحددها قانون إنشائها وجبت التسوية بينهم في المعاملة تحقيقاً لمبدأ المساواة أمام القانون³.

وحين نجد مبدأ المساواة نجد الحيادية في توفر الخدمة أي أن الخدمة للجميع دون تفرقة بين الأفراد كما تتوفر الخدمة العمومية بطريقة متماثلة دون اعتبار للاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة ويعد ومبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعني المساواة والعدالة في المعاملة ولا يعني إطلاقاً مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها، وهو ما يظهر جلياً في الخدمات العمومية الاقتصادية التي يتطلب الحصول عليها تقديم مقابل.

كما يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية في تقديم الخدمة العمومية، كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، فمضمون هذا المبدأ أنه أن يحصل أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن يتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، و يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات هذا المبدأ يضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق

¹ علي شريف ، إدارة المنظمات الحكومية، دار الجامعة ، د. ط ، الإسكندرية، مر، 1999، ص 55.

² نفس المرجع، ص 57.

³ كمال فار، الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية، مجلة المفكر، المجلد 04، العدد02، ديسمبر 2020 ، ص 190.

وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة¹.

5-2- مبدأ الاستمرارية:

تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها، لهذا فإن تنظيم مبدأ الاستمرارية مبدأ أساسي لقيام الخدمة العمومية².

كما نجد أن مبدأ الاستمرارية في الخدمة العمومية كامتداد لاستمرار الدولة، لذا فإنه يتعين عليها بذل

مبدأ كل المجهودات لتجنب عدم الانتظام الذي ينتج عنه انقطاع الخدمة .
و مبدأ الاستمرارية مفروض على مسيري الخدمة العمومية، فالحفاظ على أداء مستمر للخدمة، يعني أن الاستفادة من هذه الخدمة، سوف يكون مضمون بطريقة مرضية، كما أن أداء الخدمة يكون بطريقة منتظمة ومضبوطة.

5-3- مبدأ التكيف:

تم الإشارة لمبدأ تكيف الخدمة العمومية لأول مرة من قبل المذهب الفرنسي، تحت تسميات مختلفة: التكيف، التبديل، التطور ، الأداء الفعال. وفقا لتعريف محدد لهذا المبدأ، فهو نتيجة الهدف من الخدمات العمومية التي تسعى لتحقيق المصلحة العامة³.

كما يطلق على مبدأ التكيف أيضا بمبدأ قابلية التحول، بحيث يشير هذا المبدأ إلى أن الخدمة العمومية يجب أن تتوافق مع الحاجات الاجتماعية للصالح العام، حيث قدم الباحث لا شيمم مبدأ التكيف "كضرورة التطوير الخدمات العمومية، سواء في طريقة تنظيمها، وفي أدائها بطريقة تتماشى في كل فترة، ويجب العمل على إرضاء الصالح العام بأكبر فعالية ممكنة

¹ كمال فار، مرجع سابق، ص 191.

² نفس المرجع، ص 192.

³ ناصر لباد، القانون الإداري : الجزء الثاني، النشاط الإداري، مطبعة SARP ، ط 1، الجزائر ، 2004، ص 162 ، 163 ،

. كما أن ينبغي القيام بعمليات تحديث الخدمة العمومية، ومراعاة خاصة جودة الخدمة وهو ما يشكل تجسيد واقعي لهذا المبدأ، فهو يمثل "مبدأ التطور الذي يحث المؤسسات التي تقدم الخدمة العمومية على ضرورة تطوير نوعية خدماتها¹.

6/ أنواع الخدمة العمومية:

تختلف وتتباين الخدمات العمومية حسب المعيار المستخدم والمعتمد في التصنيف والذي ينظر إليها من خلاله، حيث تقدم الدولة السلطة العامة جملة من الخدمات العمومية في إطار منتظم يمكن تقسيمها إلى:

6-1- حسب مجال الخدمة وتنقسم إلى²:

أ- **الخدمة الإدارية**: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

ب- **الخدمات الصناعية والتجارية**: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثل خدمة مؤسسة المياه ومؤسسة الكهرباء والغاز.

ج- **الخدمات الاجتماعية والثقافية**: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

6-2- حسب طبيعة الخدمة المقدمة³ وتنقسم إلى :

أ- **خدمات فردية**: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

¹ كمال فار، مرجع سابق، ص 192.

² المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، الدار الجامعية، مصر، 2004 ص 53.

³ كلثوم عطاب، مكي الدراجي، رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلدة 13، العدد 02، 2021، ص 1259

ب- **خدمات جماعية:** هي الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل الإدارة العمومية.

3-6- حسب موضوع الخدمة ومحلها وتنقسم إلى¹:

أ- **خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته:** كخدمات التعليم الصحة ...، وهي خدمات تقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها.

ب- **خدمات ضرورية لأفراد المجتمع:** وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم لأفراد المجتمع على اختلاف مستوياته وقطاعاته، كخدمات التموين بالكهرباء والغاز، والماء، والنقل .

ج- **خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية :** تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة والمتاحف، والمنتزهات العامة.

د- **خدمات اجتماعية:** وهي خدمات يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم إذا توفرت الإمكانيات إلا أن القصور في تلبيتها يؤثر على المجتمع مما يقود إلى تدخل السلطة العمومية لتوفير هذا النوع من الخدمات مثل السكن.

هـ- **خدمات ذات رؤوس أموال مكلفة:** تمتد آثارها مستقبلا مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات المعاهد.

4-6- حسب تكلفة الخدمة²:

نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات وهي:

¹ المرسي السيد حجازي، مرجع سابق ، ص 53

² عبد السلام عبد اللاوي ، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر ، جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 07 الجزء الأول 2017 ، ص64.

الفصل الثالث الخدمة العمومية

أ- **خدمة مجانية:** تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثل: حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإثارة العمومية... الخ.

ب- **خدمة بالمقابل:** يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب... الخ.

ج- **خدمة مدعمة :** يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي تدعمه الدولة، مثلا النقل العمومي، السكن الاجتماعي السلع الاستهلاكية الأساسية كالحليب والخبز... الخ.

6-5- حسب المعيار التسويقي¹:

أ- خدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع: وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية، ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين كالإثارة العمومية الأمن، خدمات البلدية، النظافة العمومية.. الخ.

ب - **خدمات مسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري:** هي الخدمات التي تقدم مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة مثل خدمة الكهرباء والغاز والمياه.

فيما يوجد نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها المالية كل من الدولة والمواطن كالنقل العام ، وتوفير شبكة كهرباء للمنازل.

7/ مكونات الخدمة العمومية:

تتكون الخدمة العمومية من عدة أجزاء ضرورية ومتكاملة وجب توفرها للإرتقاء بمستواها داخل المؤسسات وهذه المكونات تتمثل في²:

¹ عماد لبيد، بلال موزاي، رقمة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا -برين، ط 1، أكتوبر، 2021، 191.

² فوزية صادقي مرجع سابق ، ص92.

7-1- المكونات المادية للخدمة:

من أجل تقديم الخدمات لابد أن تتوفر التسهيلات المادية التي تساهم في انسياب الخدمة للمواطن وتحقق له المنفعة، وتتمثل المكونات المادية في الموقع الملائم ، والتي يجب أن ينفرد ببعض المميزات عن غيرها من المباني الأخرى من حيث المظهر الداخلي والخارجي، ملائمة الشبابيك ووجود التسهيلات المرتبطة، ومن أهم هذه المكونات المادية نذكر ما يلي:

المباني ، البرامج، وسائل الاتصال الشبكية، حيث تعتمد الاتصالات في نظم المعلومات الإلكترونية على ما يعرف بنظام التكامل الإلكتروني للبيانات، لتسهيل تقديم الخدمات بوجود أجهزة الكمبيوتر والتحويل الإلكتروني¹.

7-2- الأفراد المشاركون في تقديم الخدمات :

يلعب العنصر البشري دورا كبيرا في تسهيل تقديم الخدمة العمومية، يتعلق بالأفراد العاملين بالمؤسسات الخدمية والذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع العملاء، حيث يتوجب على الإدارة القيام بتنمية مهارات العاملين عن طريق التكوين المستمر فيما يخص استعمال التسهيلات المادية، وكذلك الجوانب المتعلقة بمجموعة المهارات والقدرات².

7-3- الإرتقاء بالعنصر البشري:

إن الإرتقاء بأداء العنصر البشري هو عبارة عن مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى الرفع من كفاءة وفعالية الموظفين خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المواطن، حيث تعتمد المبادئ التي يركز عليها الإرتقاء بالأداء البشري على الجانب الممارسات للموظف من خلال التركيز على الأداء النموذجي، حيث أن الموظف النموذجي هو الذي يقدم الأداء الأمثل ويتحدد ذلك عن طريق الإنتاجية المحققة من طرف كل موظف بالمؤسسة³.

¹ فوزية صادقي مرجع سابق ، ص93.

² نفس المرجع ، ص93.

³ نفس المرجع ، ص ص 92،93.

7-4- التركيز على المواصفات النموذجية في الموظف الذي يقدم الخدمات العمومية:

من أهم المواصفات التي يجب على الموظف أن يتصف بها هي¹:

- **الخصائص الاتصالية:** ويعني القدرة على التعبير بوضوح عند الإتصال بالجمهور والتعامل معهم. المرونة: القدرة على تغيير نمط أو أسلوب تقديم الخدمة بما يتناسب ويتكيف مع إحتياجات وميول المواطن.
- **المعرفة الوظيفية:** والتمثلة في الفهم الكامل للخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية كالسياسات والإجراءات.
- **الهدام:** حسن المظهر يترك انطباعا ايجابيا لدى المواطنين، ويجلب إحترامهم وثقتهم.
- **النزاهة والكرامة:** الالتزام بالقيم الأخلاقية من جانب الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة.

8/ معايير الخدمة العمومية:

لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بها لا بد من اعتماد آليات للتغيير. تذكر أهمها²:

- **المساواة:** لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين ويجب تقديمها دون تقصير.
- **الديمومة:** فهي غير منتهية مرتبطة بحاجات متواصلة للأفراد، ما يتطلب وضع خطط الاستمراريتها بسبب عدم توفر التمويل أو اضراب الموظفين أو الأحوال الجوية القاسية.
- **التطور:** لمواكبة أشكال التقدم أوال سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء لدفع عجلة التنمية ترقية الخدمة العمومية أمام التحديات والمشاكل التي

¹ فوزية صادقي مرجع سابق ، ص 94.

² غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر ،المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 05، العدد02، أكتوبر 2018، ص 262.

تواجه الخدمة العمومية، والتي تتلخص في العيوب التنظيمية النظام البيروقراطي، التراجع التدريجي لفعالية القيم المعمول به منذ القدم على مستوى إدارة الخدمات العامة . والأزمات المالية التي تتعرض لها، انعدام المنافسة وبذلك فالهدف من تطوير وتحسين دور الخدمة العمومية هو خلق التوازن بين حجم المنظمات أو مجموعات من المنظمات الخدمية ومحيطها لتحقيق هذا الهدف استعانة بآليات عدة¹.

9/ الخدمة العمومية في مجال الصحة:

إن الخدمة الصحية لها خصوصية تميزها عن بقية الخدمات كونها مطلب أساسي في حياة الإنسان، وهي ضرورة ملحة للحفاظ على صحته، وبما أن الصحة تدخل في مجال الخدمات العمومية التي تقدمها الدولة للأفراد، ولذلك سنوضحها بعد استعراض تعريفها: تعرف الخدمة الصحية على أنها: " هي النشاط الذي يقدم للمنتفعين، والتي تهدف إلى إشباع رغبات وحاجات المستهلك النهائي، حيث لا ترتبط ببيع سلعة أو خدمة"².

كما تعرف بأنها "العلاج المقدم للمرضى سواء كان تدخلا طبيا أو إرشادا أو تشخيصا ينتج عن رضا أو انتفاع من قبل المستفيد وبما يؤول أن يكون بحالة صحية أفضل"³.

كما تعرف أيضا بأنها: " مجموعة من الوظائف التي تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية المرتبطة بالبقاء والاستمرار بشكل مباشر، وترتبط بالوظائف الأخرى للمجتمع كالوظيفة الاقتصادية، التعليمية، الاجتماع وغيرها بشكل غير مباشر بحيث تعطي للمريض القدرة على

¹ غالم الهام مصطفى ، المرجع السابق ، ص 262.

² مليكة غواري ، إدارة الجودة الشاملة في خدمات الرعاية الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 67.

³ ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص168.

التكيف البيئي عن طريق توفير الدعم لقدراته البيئية وغيرها الحسية والنفسية بما يمكنه من تحقيق الأداء المطلوب"¹.

بعد التعرف على مفهوم الخدمة الصحية سنعرض على أهم الخدمات الصحية التي تقدمها الجزائر كدولة تبحث عن الرفاهية لمواطنيها ، وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

9-1- الخدمات الصحية العلاجية:

والتي تشتمل على الخدمات المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة والتي تشمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي ، أو تم من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج لرعاية السريرية داخل المستشفى، أو تم ذلك بالتدخل التقليدي أو المعاصر، بالإضافة إلى خدمات الرعاية الصحية حتى الشفاء وتهدف هذه الخدمات إلى تخليص الفرد من مرض إصابته أو تخفيف المعاناة من آلام المرض.

9-2- الخدمات الصحية الوقائية:

ويقدم قطاع الصحة الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع أو ما يمكن أن يطلق عليها بالخدمات الصحية البيئية حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد².

¹ رجاء بولحفة، أثر رقمنة القاع الصحي على الخدمات الصحية: دراسة حالة لمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر - قالمة، مذكرة ماستر ، تخصص تسويق الخدمات، جامعة 8 ماي 1945، قالمة ، 2020-2021، ص 55.

² رجاء بولحفة، مرجع سابق، ص ص 55، 56.

خلاصة الفصل:

في نهاية الفصل يمكن القول أن مفهوم الخدمة العمومية مرتبط بالتصورات السياسية والاجتماعية والاقتصادية السائدة في كل مجتمع وهي تختلف من مجتمع إلى آخر لذلك نجد أن الخدمة العمومية تختلف من دولة إلى أخرى.

ومن جهة أخرى فإن ظهور مفهوم الخدمة العمومية قد عمل على إعادة تشكيل صورة الدولة لدى الأفراد، فالخدمة العمومية هي مبدأ الحدود موضوعية السلطة الإدارية، فهي موجودة ليس لتسود ولكن الخدمة والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال تلبية حاجات الأفراد.

ومن خلال هذا الفصل قد فصلنا في الخدمة العمومية من حيث المفهوم والمعايير والمبدأ التي تقوم عليها الخدمة العمومية ، ومكوناتها بالإضافة إلى أنواعها وأهم الخدمات العمومية التي تكمل موضوع دارسنا الميداني المتمثل في إحدى مستشفيات الولاية ، لذلك سوف أخذنا جزء من الخدمة العمومية المتمثل في مجال الصحة .

الفصل الرابع: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب المنهجي للدراسة وضبط فرضيات الدراسة، وجمع المعلومات للتوضيح لنا صورة الدراسة من خلال التطرق إلى المتغيرين وتعرف على الرصيد النظري فيما جاء فيهما ، وذلك من خلال التعرف على الرقمنة والتحول الرقمي والتراث النظري الذي يصب في هذا الفصل ، ثم التطرق إلى الخدمة العمومية وما جاء فيها من تراث نظري.

ولإتمام الدراسة كان لابد التطرق إلى الجانب الميداني والذي يمثل المرآة التي تعكس الجانب النظري على أرض الواقع فكانت دراستنا بالتوجه إلى **مستشفى محاد عبد القادر** بمدينة الجلفة كمستشفى ذو قيمة كبيرة تعتمد عليه الولاية في تقديم خدمات صحية للمواطنين.

ومن خلال كل هذا ومن أجل التأكد من صحة الفرضيات أو عدم صحتها يأتي الجانب الميداني ، وفي هذا الفصل الذي سوف نتطرق فيه إلى الجانب الميداني للدراسة والذي سنعرض فيه العناصر التالية: المجال المكاني والزمني والبشري للدراسة ، الاجراءات المنهجية ،الأدوات المستخدمة في الدراسة.

1- مجالات الدراسة الميدانية:

المجال المكاني :

تم جراءات هذه الدراسة الميدانية بمستشفى مدينة الجلفة محاد عبد القادر الواقع بحي شعباني.

المجال الزمني :

تم الانطلاق في الدراسة الميدانية بأول زيارة استطلاعية بتاريخ: 10-05-2024، لمؤسسة محل الدراسة ، حيث كانت أول مقابلة مع موظفين المستشفى والتعريف بأنفسنا كزوار في إطار البحث العلمي ، وقمنا بشرح حيثيات الدراسة وأنها تستدعي القيام بتوزيع استمارة على عدد من موظفين المستشفى.

المجال البشري:

تم العمل الميداني على المجال البشري بمستشفى محاد عبد القادر بمدينة الجلفة، وقد أخذنا عدد من الطاقم الإداري للمستشفى بشكل عشوائي دون الاختيار من أجل رصد بطريقة أكثر دقة أبعاد موضوع دراستنا الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة محل الدراسة، وبشكل أدق دور الرقمنة على الخدمات الصحية المقدمة. وكانت العينة عشوائية حيث تم أخذ عينة من بين العاملين الاستعجالات الطبية الجراحية حيث أخذنا 35 مبحوث من بين العاملين بهذه المصلحة و التابعة لمستشفى المجاهد محاد عبد القادر بالجلفة.

2- الاجراءات المنهجية:

المنهج المستخدم:

فقد حاولنا من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية"- دراسة حالة بمستشفى محاد عبد القادر بالجلفة-، وبيان الدور الأساسي الذي تلعبه الرقمنة في مظاهرها المتقدمة والتطور التكنولوجي لتحسين وتقديم خدمات عمومية في أجدود صورة لها.

ويعتبر المنهج عنصر أساسيا تقوم عليه الدراسة وهو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول للحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة.

ومن خلال هذا كان لابد على الباحث من اختيار منهج يتوافق مع طبيعة موضوع الدراسة، والمنهج المتبع في دراستنا هذه هو المنهج الوصفي الذي يرصد لنا لظاهرة كما هي موجودة في الواقع.

يعتبر المنهج الوصفي المنهج العلمي الذي يقوم " بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كلفياً، فالتعبير الكلفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى"¹.

¹ عمار برحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1995، ص 129.

العينة:

تعرف العينة بأنها جزء من المجتمع الكلي للدراسة وتعرف في الكتب المنهجية كما عرفها رشيد زرواتي بأنها: " مجموعة جزئية مميزة من مجتمع الدراسة، فهي مميزة من حيث أن لها نفس خصائص المجتمع، ومنقاة من حيث أنه يتم انتقاؤها من مجتمع الدراسة وفق إجراءات وأساليب محددة"¹.

وتشير العينة في تعريفها الدقيق إلى: " مجموعة جزئية مميزة من مجتمع الدراسة، فهي مميزة من حيث أن لها نفس خصائص المجتمع، ومنقاة من حيث أنه يتم انتقاؤها من مجتمع الدراسة وفق إجراءات وأساليب محددة"².

سحب عينة لدى سعيد سبعون يعني³: ذلك الجزء من الكل الذي يتم استخراجها من أجل إمكانية التحقق من الفرضيات، والذي يفرضه عدم قدرة الباحث في اختيار كل وحدات عالم البحث أينما وجدت، فتحدد بأنها عملية تقليص عالم البحث بأخذ جزء منها فقط لإجراء الاختيار عليه.

العينة العشوائية: هي طريقة لأخذ العينات بشكل عشوائي من المجتمع، ويكون لكل عنصر من عناصر المجتمع نفس احتمالية الظهور فتكون هذه الطريقة بمثابة تمثيل للمجتمع بأكمله مبتعدة عن التحيز، وتعتبر العينة العشوائية أكثر طرق جمع البيانات شيوعاً، لأنها بسيطة وتتوصل لاستنتاجات غير متحيزة.

وقد أجريت دراستنا على موظفي مستشفى محاد عبد القادر بالجلفة.

¹ محمد وليد البطش، فريد كامل أبو زينة، **مناهج البحث العلمي - تصميم البحث والتحليل الإحصائي**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007، ص ص 96،97.

² محمد وليد البطش، فريد كامل أبو زينة، مرجع سابق، ص 97.

³ سعيد سبعون، حفصة جرادي، **الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع**، الجزائر، دار القصة للنشر، 2012، ص ص 135،136.

3- الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تقتضى كل دراسة استعمال أدوات تجعل البيانات والنتائج المتوصل إليها منطقية ذات دلالة علمية ، وبعد اعتماد منهج البحث ، تمت الدراسة على الأدوات التالية:
تصميم الاستمارة:

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على استمارة استبيان بها مجموعة من الأسئلة وذلك بغرض جمع البيانات اللازمة، وكان شكل الاستمارة كالتالي:

- واجهة الاستمارة: جاءت لتعريف بموضوع الدراسة ومكان الدراسة.
- غرض الاستبيان: و الموضح كذلك من خلال المقدمة المدرجة فيه.
- شرح طريقة الإجابة: وذلك من خلال وضع العلامة (X)، في الخانة المناسبة للإجابة.
- المحور الأول: البيانات العامة: وبها السن، الجنس، المستوى التعليمي، والخبرة.
- المحور الثاني: تمثل في مجموع أسئلة لتحقق من صحة الفرضية الأولى، احتوى على 10 أسئلة .
- المحور الثالث: تمثل في مجموع أسئلة لتحقق من صحة الفرضية الثانية، احتوى على 09 أسئلة
- المحور الرابع: تمثل في مجموع أسئلة لتحقق من صحة الفرضية الثالثة، احتوى على 11 أسئلة

أساليب الإحصائية:

بعد مرحلة التطبيق تم تفرغ البيانات بواسطة الأدوات المستعملة (الاستبيان) بغرض تحليلها ومعالجتها احصائيا بواسطة برنامج spss ، وذلك عن طريق مجموعة من العمليات.

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

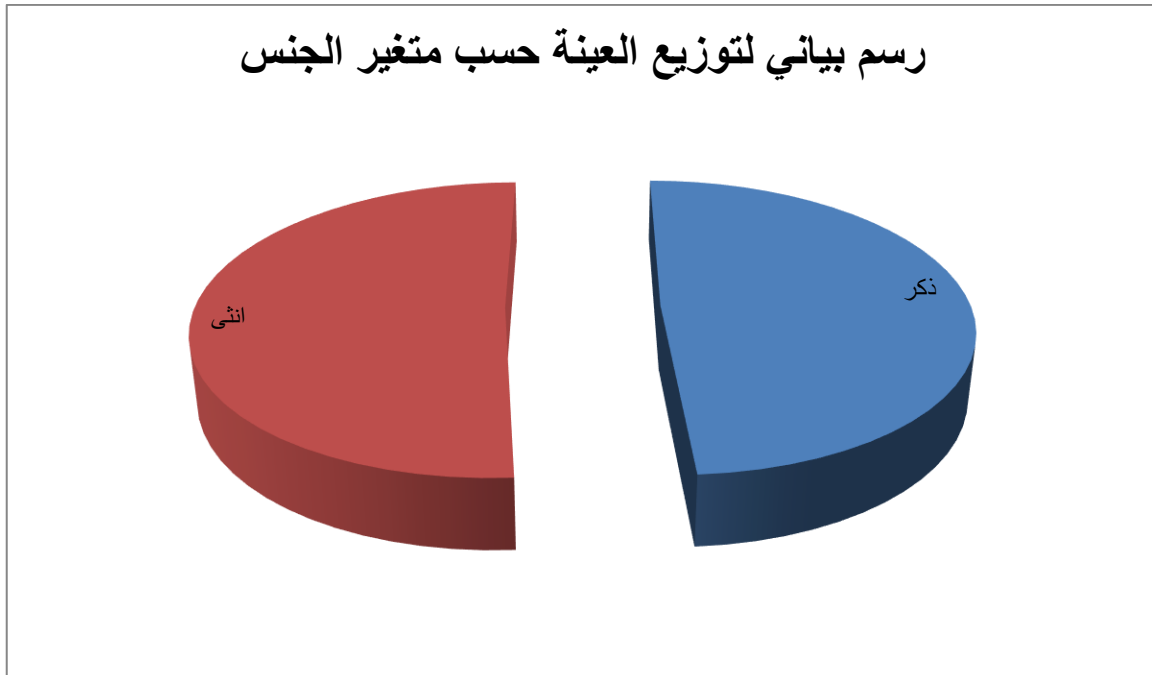
1- عرض البيانات العامة للدراسة:

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | 17 | 48,57% |
| أنثى | 18 | 51,43% |
| المجموع | 35 | 100% |

يوضح الجدول أعلاه أن أكبر نسبة لمبحوثي الدراسة لدى جنس الاناث تقدر بـ 51,43%، وتليها نسبة أقل تقدر بـ 48,57% وهي نسبة الذكور، ونلاحظ من خلال الدراسة أن مجال الصحة يوجد توافق بين حضور العنصر النساء مثل الذكور لتقارب النسبة .

الشكل رقم 01: رسم بياني لمتغير الجنس.



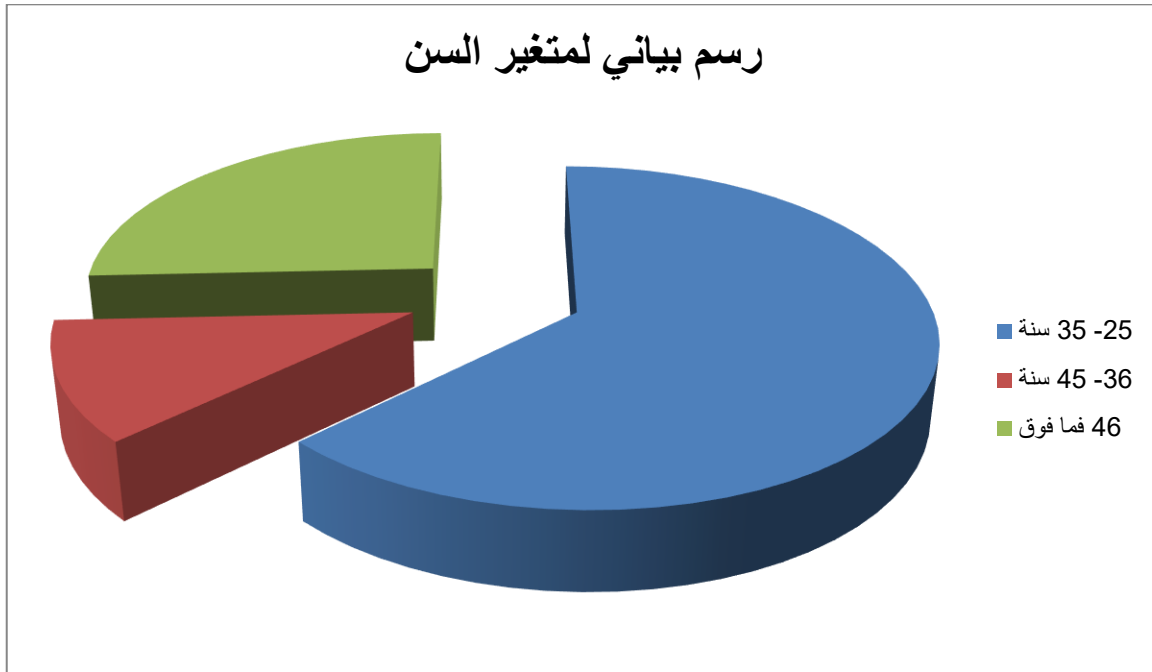
الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

| النسبة المئوية | التكرار | السن |
|----------------|---------|-------------|
| 62,85% | 22 | 25 - 35 سنة |
| 11,42% | 04 | 36 - 45 سنة |
| 25,71% | 09 | 46 فما فوق |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن أكبر نسبة لمبحوثي الدراسة تقدر بـ 62,85% وهي نسبة نجدها للفئة العمرية [25 - 35 سنة] ، وتليها نسبة أقل تقدر بـ 25,71% وهي نسبة لدى الفئة العمرية [36 - 45 سنة] ، و في آخر ترتيب النسب نجد أقل نسبة تقدر بـ 11,42% للفئة العمرية 46 سنة فما فوق، ونلاحظ من خلال الدراسة أن القائمين في مجال الصحة نسبة الشباب أكبر وذلك لما لديهم من تقديمه من عطاء في خدمة المرضى.

الشكل رقم 02: رسم بياني لمتغير السن.



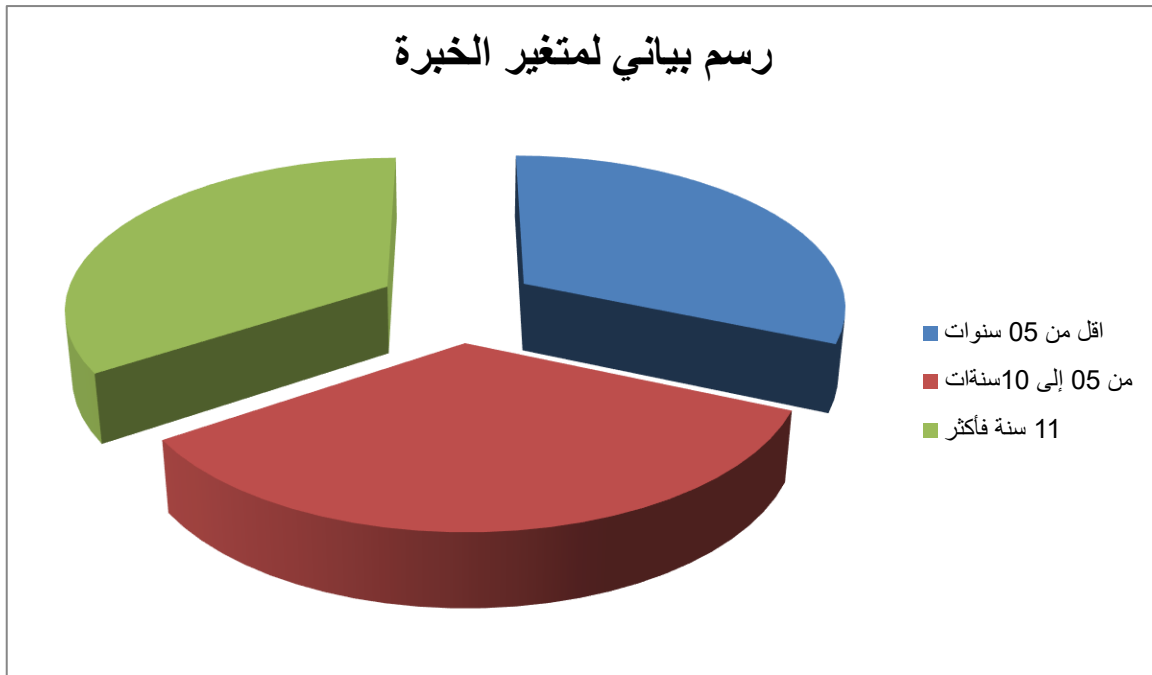
الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى التعليمي |
|----------------|---------|------------------|
| 40% | 14 | تكوين شبه طبي |
| 11,42% | 09 | ماستر |
| 34,28% | 12 | دكتور |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن أكبر نسبة لمبجوثين الدراسة تقدر بـ 40% وهي نسبة لحاملي شهادات الشبه طبي وذلك لأن الدراسة كانت بقسم الطوارئ بمستشفى محاد عبد القادر ونجد في هذا القسم التدخل السريع لمرضي هذا القسم وأغلبهم طاقات شبانية، وتليها نسبة أقل تقدر بـ 34,28% وهي نسبة لدى أطباء هذا القسم بمختلف التخصصات ، و في آخر ترتيب النسب نجد أقل نسبة تقدر بـ 11,42% لإداري قسم الاستجالات بمستشفى محل الدراسة، ونلاحظ من خلال الدراسة أن الحاملين شهادات مختلفة لاختلاف مراكزهم المهنية التي يشغلونها.

الشكل رقم 02: رسم بياني لمتغير المستوى التعليمي.



الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

| النسبة المئوية | التكرار | الخبرة |
|----------------|---------|--------------------|
| 31,42% | 11 | أقل من 05 سنوات |
| 34,28% | 12 | من 05 إلى 10 سنوات |
| 34,28% | 12 | 11 سنة فأكثر |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن أكبر نسبة لمبحوثين الدراسة تقدر بـ 34,28% وهي نسبة لأصحاب الخبرة الممتدة من 05 إلى 10 سنوات ، وأصحاب الخبرة من 11 سنة فأكثر في ميدان العمل، وتليها نسبة أقل تقدر بـ 31,42% وهم المبحوثين الذين خبرتهم تقل عن 05 سنوات.

ونلاحظ من خلال المعطيات أن عامل الخبرة يعطي بعد في دراستنا في التعرف على دور الرقمنة في الخدمة العمومية وهل لها دورا ايجابيا وفعالا.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

سوف نطرح نتائج التي جاءت بها الدراسة الميدانية فيما يتعلق بالفرضية الأولى القائلة: "الاعتماد على تكنولوجيايات و العتاد الحديث و دور في تطوير الخدمات المقدمة".

الجدول رقم 05: يمثل التسهيلات التي توفرها الأجهزة الحديثة في العمل.

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 62,84% | 22 | نعم |
| 37,14% | 13 | لا |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول في الأعلى أن أكبر نسبة نجدها تقدر بـ 62,84% وهي نسبة المبحوثين الذين يرون أن التكنولوجيا الحديثة المستعملة في المستشفى محل الدراسة تسهل على الطاقم بهذا المستشفى على تسهيل العمل، وتليها نسبة أقل 37,14% هم المبحوثين الذين يرون أنه على الرغم من وجود تطورات تكنولوجية حديثة تقوم على توفرها المستشفى إلا أن المبحوثين يرون أنه لا يوجد تسهيل في عملهم.

ونلاحظ من خلال التحليل لمعطيات الجدول اعلاه أن التسهيلات التي يجدها الموظفون لمستشفى محاد عبد القادر و الطاقم في قسم الاستعجالات تسهل عليهم العمل و تساعدهم على تقديم افضل خدمات للزبائن المستفيدين من خدمات المستشفى.

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم 06: تقدم إدارة المستشفى بحيث برمجياتها وتواكب العصر لتسهيل على الموظف وزبون.

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 42,85% | 15 | نعم |
| 57,14% | 20 | لا |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول في الأعلى أن أكبر نسبة نجدها تقدر بـ 57,14% وهي نسبة المبحوثين الذين يرون لا يتم تحديث دائما البرمجيات تحسبا للكوارث ، وتليها نسبة أقل 42,85 % هم المبحوثين الذين يرون أنه يوجد استحداث لبرمجيات وتطوير التكنولوجيا حديثة تقوم على توفرها المستشفى إلا أن المبحوثين يرون أنه لا يوجد تسهيل في عملهم.

نلاحظ من خلال ما سبق أن الاهتمام بالبرمجيات والمعدات التكنولوجية المتطورة يساعد على امتصاص الازمات وتقديم خدمات افضل للزبائن.

الجدول رقم 07: تمتلك المستشفى معدات متطورة تحدث تخلق الفرق عند حدوث أزمات تجعلها تغطي الأزمة .

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 50,43% | 18 | نعم |
| 48,57% | 17 | لا |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول من أكبر نسبة تقدر بـ 50,43% وهم الأفراد المبحوثين الذين يرون أن المستشفى تحتوى على معدات متطورة تخلق فرقا عند حوث الأزمات وتجعل المستشفى يتجاوز الأزمة، في حين تأتي نسبة تليها تقدر بـ 48,57% من مبحوثين الدراسة تؤكد أنه المعدات التكنولوجية التي يمتلكها المستشفى حسب رأيهم لا يمكن أن تغطي أزمات إن وقعت ولا بد في التفكير مليا بتوفير ما يتناسب مع الأزمات لتقديم خدمات أفضل مما هي عليه حاليا ، وهذا يعد تطورا للمستشفى.

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم 08: تتوافق مهارات الموظفين في المجال التكنولوجي مع معدات و برمجيات المستشفى.

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 77,14% | 27 | نعم |
| 22,86% | 8 | لا |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول اعلاه أن أكبر نسبة تقدر بـ 77,14% ووهي نسبة لدى الأفراد الذين يرون أن التكنولوجيات الحديثة التي تتوفر في المستشفى وخاصة قسم الاستعجالات تتوافق ومهارات الموظفين وهذا يساعد في تقديم أفضل خدمات عمومية لمرتادي مستشفى محاد عبد القادر وكونه يتوسط مدينة الجلفة فيعد أقرب مستشفى للجميع ، وتليها نسبة أقل تقدر بـ 22,86% وهي نسبة ضعيف جدا تبين أن المستشفى لا يحتوى على موظفين يملكون مهارات تتوافق مع معدات التكنولوجية والبرمجيات الحديثة وفق ما يتوافق مع متطلبات العصر في مجال الصحة.

ويمكن القول أن مستشفى محاد عبد القادر بصفة عامة وقسم الاستعجالات بصفة خاصة يقدم خدمات للأفراد الذين يطلبون خدماته ويشكل انطبعا جيدا لديهم تجعلهم راضين عن الخدمات العمومية التي تواكب عصر التطور التكنولوجي.

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم 09: العلاقة بين المعدات مهارات الموظفين التي توفرها المستشفى والخدمة العمومية الجيدة للمرضى.

| المجموع | توفر برمجياتها وتواكب العصر لتسهيل على الموظف وزبون | | | |
|--------------|--|--------------|---------|------------------------------------|
| | لا | نعم | | |
| 22 %62,84 | 7 %20 | 15 %42,84 | نعم | تتوافق مهارات الموظفين مع معدات |
| 13 %37,14 | 1 %2,86 | 12 %34,28 | لا | |
| 35 %100 | 8 %22,86 | 27 %77,14 | المجموع | |

يوضح الجدول من خلال العطايات أن مستشفى محاد عبد القادر يوفر برمجياتها وتواكب العصر لتسهيل على الموظفين أداء مهامهم وهذا يتوافق مع قدراتهم ، حيث جاءت أكبر نسبة تقدر بـ 62,84% تتوزع على أكبر نسبة 42,84% من اجمالي المبحوثين الذين أجابوا بنعم أنه توفر ادارة المستشفى معدات و امكانيات تتوافق مع القدرات التي تجعل من طواقم المستشفى في قسم الاستعجالات من تقديم خدمة عمومية في مجال الصحة وفق ما نراه من تطور في مجال التكنولوجيا والعالم الرقمي، نسبة أقل تقدر بـ 20%، يرون أن ادارة لا توفر المستشفى معدات و امكانيات تتوافق مع القدرات التي تجعل من طواقم المستشفى في قسم الاستعجالات وهذا يقلل من قيمة الخدمة العمومية التي يقدمها قسم الاستعجالات.

وتليها نسبة أقل تقدر بـ 37,14% أن مهارات الموظفين لا تتوافق مع المعدات ومهارات الموظفين، حيث تتوزع النسبة 34,28% من المبحوثين يرون أنه يوجد برمجيات ومعدات تعاصر التطور التكنولوجي العالمي ولكن لا يوجد كفاءات ومهارات لدى الموظفين تتوافق مع المعدات والبرمجيات ، لتليها نسبة أقل 2,86% يرى فيها المبحوثون أن المستشفى لا يوفر برمجيات وعتاد يتماشى مع المتطلبات التكنولوجية اليوم .

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

من خلال ما سبق نلاحظ أن المبحوثين يرون أن العتاد والبرمجيات التي تقوم عليها مستشفى محاد عبد القادر هي صورة حية لما نراه اليوم من تطور تكنولوجي ووجود كفاءات بشرية تتقوم بالعمل عليها تحسن من الخدمة العمومية وتعطي صورة حسنة لهذا التطور التكنولوجي في مجال الصحة، كما تزيد من رضى الزبائن على الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 10: تملك إدارة المستشفى القدرة على استعادة البيانات الخاصة بالمرضى في حالة تلفها.

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 62,84% | 22 | نعم |
| 37,14% | 13 | لا |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه من خلال أكبر نسبة والتي تقدر بـ 62,84% أن الإدارة تملك القدرة على استعاب البيانات الخاصة بالمرضى في حالة تلفها ووجود نسخ بديلة وها بفضل التقنيات الحديثة في حفظ المعلومات، تليها نسبة أقل تقدر بـ 37,14% حيث يرى المبحوثين أن المستشفى تفنقر نوعا ما لإمكانيات في حفظ المعلومات الخاصة بالمرضى وذلك لكثرة عدد الزوار اليومي لقسم الاستعجالات بمستشفى محاد عبد القادر.

من خلال المعطيات المبينة أعلاه نلاحظ أن ومن خلال اجابات المبحوثين أنه يوجد أجهزة و معدات تحفظ بيانات المرضى وذلك في حالة وجود عطل أو تلفها على غرار السابق الاعتماد على النسخ الورقية والمعرضة للترف سابقا أكثر من الآن فالتقنيات الحديثة في حفظ المعلومات ونسخ بديلة عنها يعزز هذ الجانب في حفظ معلومات المرضى وهذ يعد توفير لخدمات عمومية أفضل من ذي قبل.

-من خلال ما سبق تؤكد النتائج المبينة أعلاه صحة الفرضية الأولى القائلة: "الاعتماد على تكنولوجيات و العتاد الحديث و دور في تطوير الخدمات المقدمة"

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

حيث يرى المبحوثون التسهيلات التي يجدها الموظفون لمستشفى محاد عبد القادر و الطاقم في قسم الاستعجالات تسهل عليهم العمل و تساعدهم على تقديم افضل خدمات للزبائن ، فيرى المبحوثون أنه توجد مظاهر الرقمنة التي تسهل عمل علمهم و تظهر فيتوفر البرمجيات والعتاد الذي يخضع لتجديد و صيانة دورية .

كما أنه يوجد استحداث لبرمجيات وتطوير التكنولوجيا حديثة تسهل الخدمات على الزبون والموظفين معا وتحقق جودة الخدمات الصحية بقسم الاستعجالات ، كما يرى المبحوثون أن المستشفى تحتوي على معدات متطورة تخلق فرقا عند حوث الأزمات وتجعل المستشفى يتجاوز الأزمة ولاحظنا هذا في الدراسات السابقة التي تطرق لها الباحثون في فترة لأزمة الكوفيد.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

سوف نطرح نتائج التي جاءت بها الدراسة الميدانية فيما يتعلق بالفرضية الثانية القائلة: "للقوى البشرية المدربة على التقنيات الحديثة ودورها في تقديم خدمات أفضل".

الجدول رقم 11: يمثل مدى رضا أسرة المستشفى على أداء المستشفى بصفة عامة وعلى أداء الإدارة بصفة خاصة.

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|----------|
| 28,57% | 10 | راضي |
| 71,42% | 25 | غير راضي |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه من خلال أكبر نسبة والتي تقدر بـ 71,42% ، حيث تمثل رأي المبحوثين في عدم الرضى اتجاه عمل أفراد المستشفى ويرون أنه يوجد نقائص لتتام الرضى على عملهم، وتليها نسبة أقل تقدر بـ 28,57% حيث يرى المبحوثون أنهم راضون تمام الرضى على ما يقدمونه من خدمات في مستشفى محاد عبد القادر وخاصة الخدمات التي يقدمها قسم الاستعجالات.

الجدول رقم 12: يمثل عدد العمال في ادارة مستشفى يتوافق و متطلبات المستشفى والمواطنين.

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 37,14% | 13 | نعم |
| 62,84% | 22 | لا |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه من خلال أكبر نسبة والتي تقدر بـ 62,84%، حيث المبحوثين أن عدد العمال لا يتوافق مع متطلبات المستشفى و أن المستشفى يحتاج إلى عدد أكبر من الكفاءات خاصة قسم الاستعجالات لما يراه من عدد كبير من المرضى والمراجعين والمستقرين عن

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

مواعيد الأطباء وغيرها، وتليها نسبة أقل تقدر بـ 37,14% حيث يرى المبحوثون أن عدد الموظفين عدد كاف مع متطلبات المستشفى .

من خلال ما سبق نلاحظ أن أغلب المبحوثين من موظفي قسم الطوارئ يرون أنه يوجد نقص في عدد العمال والكفاءات التي يحتاجها المستشفى لتوفير خدمة عمومية صحية أفضل وأجود تحفظ للمواطن كرامته وصحته معا.

الجدول رقم 13: يمثل توفير بالمستشفى موظفون متخصصون في تقديم خدمات عن بعد.

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 85,71% | 30 | نعم |
| 14,27% | 5 | لا |
| 100% | 35 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه من خلال أكبر نسبة والتي تقدر بـ 85,71% حيث يؤكد أغلب المبحوثين أنه توجد صفحة في مواقع التواصل الاجتماعي توفر خدمات عن بعد تسهل على المواطنين الاستفسار عن بعد، وتليها نسبة أقل بكثير تقدر بـ 14,27% التي يرى فيها المبحوثون أنه لا توجد خدمات تقدمها المستشفى عن بعد.

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن الرقمنة تتجلى في مظاهر اليومية لمعاملات المستشفى مع الزبائن حيث توفر المستشفى صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي تعرض فيهم العديد من الخدمة تسهل على المواطن التنقل والاستفسار عن بعد.

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم 14: يبين العلاقة بين وجود بالمستشفى كفاءات تتقن التكنولوجيات الحديثة و تقديم خدمات عن بعد.

| المجموع | وجود بالمستشفى كفاءات تتقن التكنولوجيات الحديثة | | | |
|--------------|---|--------------|---------|--------------|
| | لا | نعم | | |
| 27 %77,14 | 3 %8,57 | 24 %68,55 | نعم | خدمات عن بعد |
| 8 %22,86 | 2 %5,71 | 6 %17,14 | لا | |
| 35 %100 | 5 %14,27 | 30 %85,71 | المجموع | |

يوضح الجدول من خلال المعطيات العلاقة بين وجود كفاءات عالية في المستشفى تجيد التكنولوجيات الحديثة وتقنياتها و تقديم الخدمات عن بعد حيث نجد أعلى نسبة من المبحوثين أجابوا بنعم وتقدر بـ 77,14% والذين يرون في نفس الوقت أنه يوجد خدمات عن بعد وبنسبة عالية، حيث توزعت النسبة على 68,55% يرون أنه الكفاءات الموجودة تسير المشفى حسب التكنولوجية الحديثة باستخدام تقنيات المتقدمة وباستخدام شبكة الانترنت والتي تعد مظهرا أساسيا من مظاهر الرقمنة والتطور التكنولوجي وتتوفر بمستشفى محاد عبد القادر على شبكة الانترنت ذات تدفق جيد .

وتليها نسبة أقل تقدر بـ 22,86%، حيث يرى المبحوثين أن الكفاءات الموجودة والتي تجيد التكنولوجية والتقنيات والبرمجيات الحديثة العهد لا تستطيع توفير خدمات عن بعد.

الخاتمة

من خلال دراستنا هذه تبين لنا أن الرقمنة أصبحت أولوية أساسية في مختلف القطاعات و ليس قطاع الصحة فحسب ، وذلك انطلاقا مما وقفنا عليه ميدانيا في المؤسسة العمومية الاستشفائية المجاهد محاد عبد القادر بالجلفة .

إن الاعتماد على الرقمنة كبديل للورقنة أثمر عن نتائج عديدة ، لعل ابرزها وجود مرونة في الإجراءات و العديد من التسهيلات ، حيث لاحظنا التنظيم المحكم للمرضى حسب الحالات و كيف يتم المنادة على المريض ، وكيف بإمكان الطبيب داخل مكتب الفحص أن يعرف بعدد الحالات التي تنتظر دورها و من صاحب الأولوية بالدخول أولا ، اعتمادا فقط عن اللون ، كأن يكون اللون الأحمر مثلا مخصصا للحالات الحرجة و التي لا يمكنها الانتظار .

ضف الى ما سبق فلقد ساهمت الرقمنة في تكون ملف طبي رقمي للمريض، و كذلك رأينا كيف يتم التنسيق بين مختلف المصالح الاستشفائية .

كما رأينا كذلك الاهتمام الكبير من طرف الإدارة بتكوين الموظفين في مجال الرقمنة ، وهذا التكوين شمل مختلف الفاعلين في المؤسسة .

وختاما نقدم التوصيات التالية :

- ضرورة العمل على إنشاء برامج تتيح التعامل عن بعد مع المرضى أي من منازلهم يتم متابعة حالاتهم
- ضرورة الاهتمام أكثر بالتكوين الدوري للموظفين بمختلف فئاتهم
- إقامة ندوات و أيام دراسة لتقييم واقع الرقمنة بالمؤسسات الصحية .

قائمة المراجع والمصادر

- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، القاهرة، 2003.
- ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- حمدي القبيلات، قانون الادارة اعامة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 1، عمان، الأردن، 2004.
- ريمي ريفيل، الثورة الرقمية، ثورة ثقافية؟، ترجمة: سعيد بلمخوت، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، الكويت، 2008.
- سعد محمد الهجرسي، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، 2000.
- سعيد سبعون، حفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، الجزائر، دار القصة للنشر، 2012.
- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، القاهرة، 2002.
- سمية بومروان، الادارة الالكترونية ودورها ف تحسين أداء الادارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد، ط 1، الرياض، 2014.
- عبد الرحمان إدريس ثابت ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دار الجامعية، القاهرة، 2003.
- عبد الرحمن إدريس ثابت ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ،الدار الجامعية، 2001.
- علي شريف ، إدارة المنظمات الحكومية، دار الجامعة ، د. ط ، الإسكندرية، مر ، 1999.
- عماد لبيد، بلال موزاي، رقمة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات ، المركز الديمقراطي العربي للراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا -برين، ط 1، أكتوبر، 2021.
- عمار برحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1995.
- غالب عبد المعطي الفريجات، مدخل الى تكنولوجيا التعليم، دار كنوز المعرفة، العلمية 2011.
- محمد وليد البطش، فريد كامل أبو زينة، مناهج البحث العلمي - تصميم البحث والتحليل الإحصائي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007.
- المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة، الدار الجامعية، مصر، 2004.
- مليكة غواري ، إدارة الجودة الشاملة في خدمات الرعاية الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

قائمة المراجع والمصادر

ناصر لباد، القانون الاداري : الجزء الثاني، النشاط الاداري، مطبعة SARP ، ط 1، الجزائر ، 2004.
نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، ط 1، 2013، القاهرة.
رسائل جامعية:

رجاء بولحفة، أثر رقمنة القاع الصحي على الخدمات الصحية: دراسة حالة لمؤسسة العمومية الاستشفائية
ابن زهر - قالمة، مذكرة ماستر ، تخصص تسويق الخدمات، جامعة 8 ماي 1945، قالمة ، 2020-
2021.

صليحة شريقي، زهرة خرباشي، "رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها- دراسة حالة : مديرية
التشغيل لولاية برج بوعرييج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال ،جامعة محمد
البشير الإبراهيمي برج بوعرييج ، 2021 / 2022.

عبد القادر برنيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد
والاتصالات في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم
التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2006 - 2007.

فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسن الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية،
أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص الوم الإعلام والاتصال، جامعة قسنطينة 3، 2021/2020.
فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر- دراسة تحليلية للجماعات المحلية،
أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص علوم الإعلام و الاتصال، جامعة قسنطينة
3، 2021 / 2020.

مقالات ومؤتمرات علمية:

أحمد الكيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، العدد
29، 2000.

أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات وأخراجها- دراسة في إشكاليات و معايير الاختبار،
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم دراسات المعلومات، مجلة دراسة المعلومات، العدد 04،
2000، ص 09.

أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات
الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المنظم بكلية تكنولوجيا المعلومات جامعة
اليرموك، الأردن، 2003.

قائمة المراجع والمصادر

أمال زيدان، التحول الرقمي بمؤسسات التعليم العالي، المجلة المصرية لبحوث الاعلام، العدد 75، مصر، افريل 2021.

أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة فيروس كورونا (COVID-19): عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 17، العدد 01، ماي 2022.

زهير بضيف، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق - خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021.

زين العابدين سارودو، مصطفى جزار، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية، المجلد (08)، العدد 02 (2024).
سابع فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة شماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر المركز الجامعي - غليزان، 2018.

صبرينة شراقة، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2021.

عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 07 الجزء الأول 2017.
عمار زيدان، حسن بن كادي، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، ماي 2023.

غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2018.

كلثوم عطاب، مكي الدراجي، رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 02، 2021.
كمال فار، الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية، مجلة المفكر، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر 2020.

محمد عبد المالك عثمانى، عزاوي عب الباسط، أثر التمكين في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة ميدانية لخزينة العمومية لولاية تامنغست، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2023.

قائمة المراجع والمصادر

منظمة الصحة العالمية، الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية 2020-2025، منظمة الصحة العالمية، 2021.

موسى بن قاصير، عصر الثورة الرقمية، حقبة جديدة في مسار تطور البشرية، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، المجلد 14، 2023.

وليدة حدادي، الخدمة العمومية في القطاع السمع البصري: المفهوم و المتطلبات، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، العدد 16 ديسمبر، 2018.

مواقع إلكترونية:

<https://ar.wikipedia.org>

ايمان أبو اخميش، مزايا و عيوب التحول الرقمي، منصة موضوع

[.https://mawdooa.com](https://mawdooa.com)

خليفة سمير، التحول الرقمي: تعريفه وأهميته ومميزاته واستراتيجية ومراحله ومتطلباته

وخطواته الأساسية ومجالاته وتقنياته، 02-02-2024، . <https://blog.zamn.app>

فاطمة مشعلة، مفهوم الخدمة العمومية، منصة موضوع 26 / سبتمبر / 2016،

[. https://mawdooa.com](https://mawdooa.com)

مراجع باللغة الأجنبية:

Santosh K. Vishwakarma, Nirmal K. Gupta, **A Big Data Approach for Healthcare Analysis During Covid-19**, Springer, Singapore, 2021.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور - الجلفة

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

في إطار إعداد مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر بعنوان :

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

- دراسة حالة مستشفى محاد عبد القادر بالجلفة-

تحية طيبة وبعد؛ سيدي؛ سيدتي:

نضع بين يديك هذه الإستمارة التي تحتوى على مجموعة من الأسئلة في إطار إنجاز بحث علمي أكاديمي ، ونرجو منك الإجابة عن التساؤلات المطروحة ، بكل دقة وموضوعية، وتأكدوا بأن هذه المعلومات التي تدلون بها ستحظى بالتمام السرية ولن تستخدم إلا لأغراض بحثية.

الموسم الجامعي: 2024/2023

البيانات العامة:

1- السن :.....

2- الجنس: ذكر أنثى

3- المستوى التعليمي:.....

4- عدد سنوات الخبرة:

المحور الأول: الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و العتاد الحديث و دور في تطوير الخدمات المقدمة.

1- هل برأيك التكنولوجيا الحديثة و التطور الذي تعتمده المستشفى اليوم تسهل عليك أداء مهامك؟

نعم لا

2- هل تقدم إدارة المستشفى بحيث برمجياتها وتواكب العصر لتسهيل على الموظف وزبون؟

نعم لا

3- هل ترى أن إدارة المستشفى تواكب التطورات لمواجهة جائحات غير متوقعة كجائحة كورونا؟

نعم لا

4- هل تمتلك المستشفى معدات متطورة تحدث الفرق عند حدوث أزمات تجعلها تغطي الأزمات؟

نعم لا

5- هل تتناسب مهارات الموظفين في المجال التكنولوجي مع معدات و برمجيات المستشفى؟

نعم لا

6- هل تقوم إدارة المستشفى بإعادة هندسة الإجراءات الادارية و التنظيمية بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية الجديدة؟

نعم لا

7- هل تعمل إدارة المستشفى على توفير آليات لحماية بياناتها من الاختراق الغير المشروع للمعلومات؟

نعم لا

8- هل يتم إصلاح وصيانة عتاد المستشفى ومعدات التي يتوفر عليها دون تماطل وبشكل دوري؟

نعم لا

9- هل يتم تحديث و تجديد العتاد الحاسوب و العتاد المعتمد في المستشفى بصفة مستمرة؟

نعم لا

10- هل تملك إدارة المستشفى القدرة على استعادة البيانات الخاصة بالمرضى في حالة تلفها؟

نعم لا

المحور الثاني: للقوى البشرية المدربة على التقنيات الحديثة ودورها في تقديم خدمات أفضل.

1- هل أنت راض كفرد من أسرة المستشفى على أداء المستشفى بصفة عامة وعلى أداء الادارة بصفة خاصة؟

نعم لا

2- هل ترى أن عدد العمال في ادارة مستشفى يتوافق و متطلبات المستشفى والمواطنين؟

نعم لا

3- هل برأيك تعمل إدارة المستشفى على استقطاب وتوظيف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال التكنولوجيات الحديثة؟

نعم لا

4- هل يوجد بالمستشفى موظفون متخصصون في تقييم خدمات عن بعد؟

نعم لا

5- هل ترى أن زملائك في العمل يتحلون بأفاق واسعة تجعلهم يتقبلون كثرت الاستفسار؟

نعم لا

6- هل انت كفرد من هذه الخلية في المستشفى ترى أنه من الجيد تلقي النقد لتحسين من خدمات المستشفى؟

نعم لا

7- هل برأيك يلتزم موظفو بالقوانين التي تضعها ادارة المستشفى؟

نعم لا

8- هل ترى أن الخدمات المقدمة تراعي مبدأ المساواة بين المواطنين؟

نعم لا

9- هل ترى أن الإداريين في مستشفى يتعاملون مع المواطنين حسب مستوى استيعابهم وفهمهم؟

نعم لا

المحور الثالث: حقق استخدام الاستراتيجية الرقمة رضى لدى المواطن نحوى الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة.

1- هل برايك تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية الصحية في محل عملك ؟

نعم لا أحيانا

2- هل ترى أن إدارة المستشفى تدعم تطبيق سياسة الرقمنة لإرضاء المواطنين؟

نعم لا

3- هل تتوفر المستشفى على شبكة أنترت ذات تدفق عالي وممتاز باستمرار مما يسهل عملية

الاتصال الداخلية و الخارجية

نعم لا أحيانا

4- هل توفر المستشفى موقع إلكتروني يحتوى على معلومات حول خدمات المستشفى وقائمة

بأطبائها؟

نعم لا

5- هل ترى أن المستشفى يحتوى على أجهزة رقمية متطور تتماشى مع حجمه و متطلبات عمله كونه مستشفى مختلط يضم العديد من التخصصات؟

نعم لا

6- هل للمستشفى استراتيجيات مستقبلية لتقديم خدمات عن بعد وتنظيم الخدمة للمواطن كحجز مواعيد استشارات عن بعد إلى غيرها؟

نعم لا

7- هل يملك المستشفى موقع يتم فيه توعية المواطنين وتحسيسهم بمخاطر المرض من أجل الوقاية منها؟

نعم لا

8- هل يتم برأيك في المستشفى تأهيل و تدريب الموظفين في مجال الرقمنة لوكالة التطورات؟

نعم لا

9- هل ترى أن تطبيق الرقمنة في المستشفى لا يلقى استحسان المواطنين ؟

نعم لا

10- هل ترى أن تطبيق الرقمنة الجديدة يرضى المواطنين ؟

نعم لا

11- هل ترى أن التطور الذي يشهده قطاع الصحة بالجزائر يتماشى مع ما يحدث من تطورات عالمية؟

نعم لا