

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم الإجتماع والديمغرافيا



الموضوع :

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الإدارية

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية العمومية هواري بومدين بقصر الحيران

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإجتماعية

تخصص: تنظيم وعمل

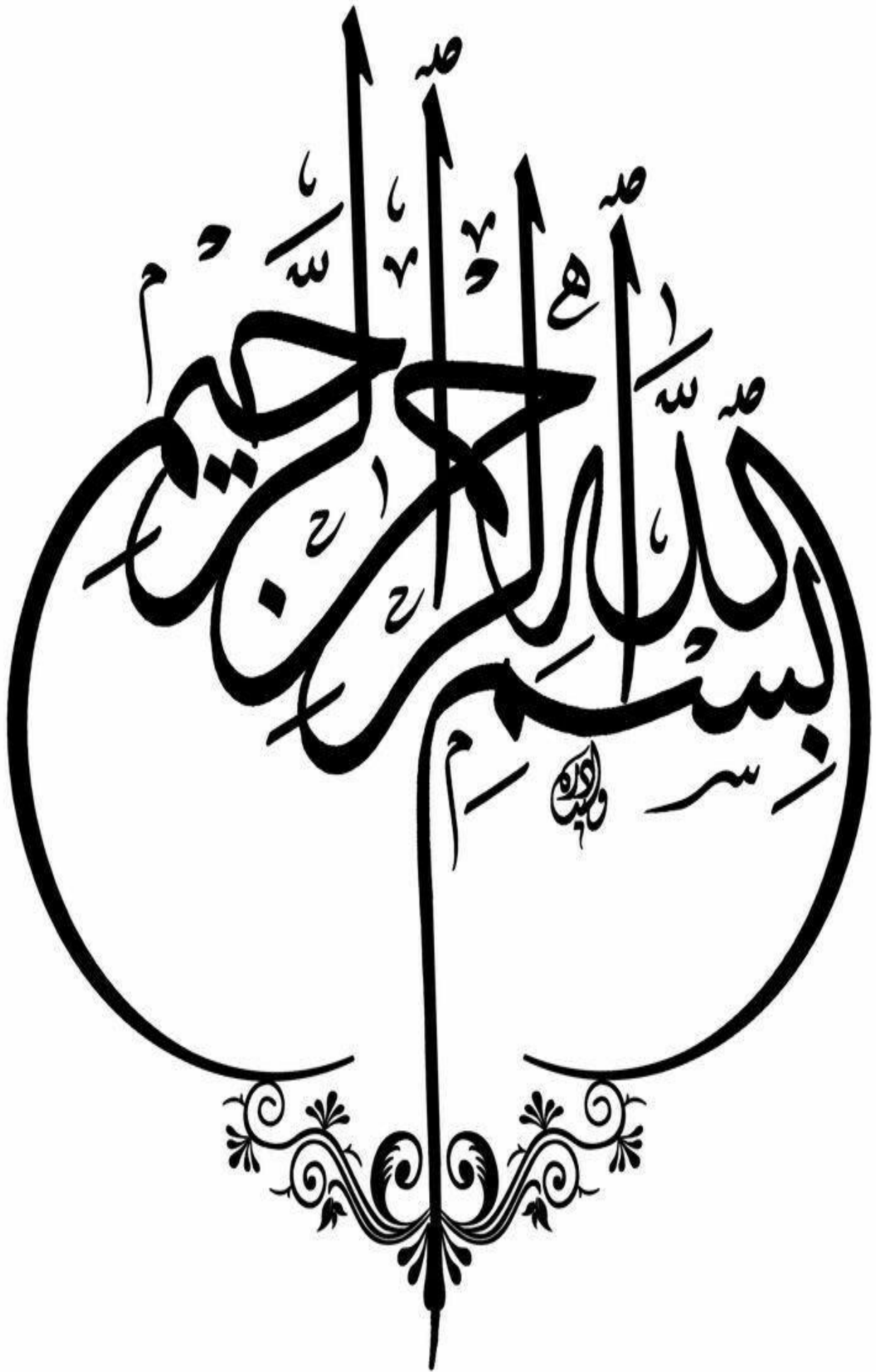
إشراف الدكتور:

_ بالحبيب بشير

من إعداد الطالبة:

_ بن جديدة رحمة

السنة الجامعية: 2024/2023



إهداء

من قال أنا لها "نالها"

و أنا لها و إن أبت رغما عنها أتيت بها.

نلتها وعانقت اليوم مجدا عظيما، فعلتها بعد أن كانت مستحيلة.

و لهذا أهدي ثمرة جهدي إلى:

الذي لديه القدرة على فك المستحيل، إلى صانع الأقدار، إليك يا الله أقدم لك جهدي و شكري، فالحمد لله الذي يحكم بالحق ويجزي كل نفس بما تسعى.

إلى من كلل العرق جبينه و من علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر و الإصرار إلى النور الذي أنار دربي و السراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا من بذل الغالي و النفيس و إستمدت منه قوتي و إعزازي بذاتي والدي العزيز .

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها و سهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لا طالما تمننت أن تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا أمي العزيزة .

إلى ضلع الثابت و أمان أيامي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها إلى خيرة أيامي و صفوتها إلى قرة عيني إلى إخواني و أخواتي الغاليين .

إلى مصابيح العائلة و أنوارها (ضياء الدين، ضحى ، رنيم ، أكرم ، ندى).

و أخيرا إلى نفسي المثابرة الطموحة.....

مرحمة بن جليعة



شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر

الله" صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه بعد شكر الله

سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإنعامه هذا البحث المنواضع

أتوجه بالشكر الجزيل إلى الذي يرجع الفضل له بإجازة هذه المذكرة

ومن شرفني بإشرافه على مذكرة نخشى الدكور "بالحبيب بشير"

لنوجهاته العلمية التي لا تقدر بثمن.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	
شكر و تقدير	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
المقدمة	أب
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
أولاً: أسباب إختيار الموضوع	3
ثانياً: أهمية و أهداف الدراسة	3
ثالثاً: الإشكالية	4
رابعاً: الفرضيات	5
خامساً: تحديد المفاهيم	5
سادساً: الدراسات السابقة	8
سابعاً: المقاربة النظرية	9
ثامناً: صعوبات البحث	11
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للرقمنة	
تمهيد	12
المبحث الأول: الرقمنة (نشأة ومفهوم، الأهمية، خصائص)	13
المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة	13
المطلب الثاني: أهمية الرقمنة	15
المطلب الثالث: خصائص الرقمنة	15
المبحث الثاني: أشكال و فوائد الرقمنة	18
المطلب الأول: أشكال الرقمنة	18
المطلب الثاني: فوائد الرقمنة	20

22	المبحث الثالث: (إستخدامات الرقمنة، أهمية الرقمنة في القطاع الصحي)
22	المطلب الأول: إستخدامات الرقمنة
24	المطلب الثاني: أهمية الرقمنة في القطاع الصحي
26	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الإطار المنهجي للأداء الوظيفي
27	تمهيد
28	المبحث الأول: الأداء الوظيفي (المفهوم، المحددات، العناصر)
28	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
29	المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي
30	المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي
32	المبحث الثاني: (أنواع، طرق تقييم الأداء الوظيفي، العلاقة بين الأداء الوظيفي و الرقمنة)
32	المطلب الأول: أنواع الأداء الوظيفي
34	المطلب الثاني: طرق تقييم الأداء الوظيفي
37	المطلب الثالث: العلاقة بين الأداء الوظيفي و الرقمنة
38	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة
39	تمهيد
40	المبحث الأول: المؤسسة الإستشفائية العمومية هواري بومدين قصر الحيران
40	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة
40	المطلب الثاني: هيكلية المؤسسة
43	المطلب الثالث: مشروع الرقمنة
46	المبحث الثاني: دراسة حالة تطبيقية
46	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
48	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
61	خلاصة الفصل

62	خاتمة
64	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجداول	عنوان الجداول	الصفحة
01	المزايا التي تحققها الخدمة إلكترونيا	24 - 25
02	توزيع الأفراد حسب متغير الجنس	48
03	توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة المهنية	48
04	توزيع العينة وفق الوظيفة	49
05	توزيع العينة وفق المستوى الدراسي	49
06	توزيع العينة وفق متغير السن	50
07	هل تتحكم في إستخدامات الإعلام الآلي	51
08	هل حجم تدفق الأنترنت بالمؤسسة عالي	51
09	هل يوجد مشرفين على الرقمنة الإدارية	52
10	هل عملية الرقمنة واضحة ومفهومة لجميع الموظفين	52
11	هل تعتقد أن الملفات المرقمنة محمية بشكل كافي بإستخدام الرقمنة	52
12	هل تساهم البيانات الرقمية في تبسيط الإجراءات الإدارية	53
13	هل ساعدت الرقمنة في تخفيف الأعباء والمجهودات	53
14	هل ساهمت الرقمنة من التقليل من الأخطاء	54
15	هل هناك إحترام للوقت في إنجاز الأعمال بالرقمنة مثلا الرد على المرسلات	54
16	هل تم الإستغناء على الملقات الورقية في ضل	54

	وجود الرقمنة الإدارية	
56	هل وصول المعلومة عبر الإتصال الإلكتروني يساعد في تحسين أدائك	17
56	هل يؤدي تطبيق الرقمنة الإدارية إلى تحسين الأداء الوظيفي	18
57	هل تساعد الأرشفة الإلكترونية للوثائق في توفير جهدك	19
57	هل تواجه مؤسستك صعوبات في تطبيق الإدارة الرقمية	20
58	هل ساهمت الرقمنة في ربح الوقت أثناء إنجاز المهام	21
58	هل إستخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزك في عملك	22
59	هل الرقمنة قلصت في المدة المستغرقة في إنجاز العمل	23
59	هل المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة	24

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1	تنبيت و تفعيل الملف الطبي الإلكتروني DEM DZ على مستوى كامل المصالح الاستشفائية و مكتب القبول	43
2	رقمنة مصلحة الموارد البشرية الخاص بالموظفين	45

مقدمة

لقد شهد العالم تغيرات لم يشهدها في العقود السابقة والتي شملت تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، حيث كان لهم الأثر الكبير على الإنسان وأسلوبه في الإدارة ، بسبب ظهور ملامح مفهوم جديد وهو الرقمنة الإدارية ، وهي ترجمة لتطبيق تكنولوجيا المعرفة الحديثة في الإدارة العامة ، ولقد أحدثت تقنية المعلومات طفرة نوعية في مجال تطوير العمل وكفاءته ودقته ، وأخذت الأنشطة تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى إلكترونية وتحول العالم إلى مجتمع إلكتروني صغير في إطار منظومة الاتصالات الحديثة وشيوع نقل البيانات وخدمات الأنترنت وغيرها، كما أنها تلعب دورا كبيرا في العمل الإداري المعاصر باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة ، حيث تسعى من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والإستفادة من مميزات تطبيقها كالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الجهد والتكلفة والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق الرقمنة الإدارية ، وهي أحد الأساليب الإدارية الحديثة حيث ظهرت في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد إستخدامات الحاسوب وشبكاته والثورة المعلوماتية بشكل عام ، والتي يمكن للمؤسسات بإختلاف أنواعها وأنشطتها الإستفادة من تطبيقاتها نظرا لما توفره من وسائل مبتكرة ذات قدرة عالية على تخزين المعلومات وتبادلها من خلال الشبكات العالمية للمعلومات "الأنترنت" ، ويعد المورد البشري المحرك الأساسي لهذه العملية إذ لا يمكن لأي مؤسسة الإستغناء على كوادرها البشرية ، بل أصبحت تسعى إلى تطوير أدائهم الذي يعبر عن الجهد الصافي الذي يبذله الفرد أثناء عمله داخل المؤسسة ، وهذا لمواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة داخل المؤسسة لتكثيف قدرات ومهارات الأفراد العاملين لديها .

ونظرا للإهتمام الكبير بتكنولوجيا الرقمنة والأداء الوظيفي في المؤسسات الإدارية داخل المؤسسات ، قمت بدراسة موضوع تحت عنوان دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الإدارية بحيث قسمت هذه الدراسة إلى :

الفصل الأول: الذي يحتوي على الإطار المنهجي للدراسة شمل على أسباب إختيار الموضوع و أهداف الدراسة، كما تم تحديد الإشكالية بطرح سؤال رئيسي وسؤالين من التساؤلات الفرعية، و فرضيتين للإجابة على ذلك، ثم تطرقت إلى تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة ثم الدراسات السابقة التي تقترب من موضوع بحثي، ومن ثم صعوبات البحث.

الفصل الثاني: والذي كان عنوانه الإطار المفاهيمي للرقمنة قدمت في هذا الفصل الرقمنة تعريفها، أهميتها و خصائصها، وتعرضت لأشكال الرقمنة وفوائدها، إستخداماتها و أهمية الرقمنة في القطاع الصحي.

الفصل الثالث: والذي كان عنوانه الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي قدمت في هذا الفصل الأداء الوظيفي تعريفه، محدداته وعناصره، وتعرضت لأنواع الأداء الوظيفي وطرق تقييمه، و العلاقة بين الأداء الوظيفي والرقمنة.

الفصل الرابع: هو عبارة عن دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين ببلدية قصر الحيران بولاية الأغواط.

الفصل الأول : الإطار

المنهجي للدراسة

أولاً: أسباب إختيار الموضوع

تتلخص أسباب إختياري لهذا الموضوع في النقاط التالية:

- يمكن إرجاع أسباب التعرف على ما أضافته الرقمنة لقطاع الصحة.
- الإهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، بإعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية، الذي يهتم به الفرد و المجتمع، وللتعرف على التكنولوجيا الحديثة (الأجهزة و البرمجيات) في مختلف المجالات.
- الميول لمثل هذه المواضيع.

ثانياً: أهداف و أهمية الدراسة

1- أهداف الدراسة:

- معرفة مدى فاعلية الرقمنة في المؤسسة .
- الكشف عن محددات الأداء وكذلك تحديد طرق تقييم الأداء و أهميته داخل المؤسسة .
- محاولة تقديم فكرة عن واقع وتطبيق الرقمنة بالمستشفى .
- إبراز العلاقة ما بين الرقمنة و تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

2- أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية إختيارنا لدراسة هذا الموضوع لوجود أهمية كبيرة للرقمنة في المؤسسة الإستشفائية
- دور الرقمنة في المؤسسة .
- الكشف عن مدى فعالية الرقمنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية .

ثالثا: الإشكالية

لقد شهد العصر الحديث تغيرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية و كانت للتطورات التكنولوجية وتقدم وسائل الإعلام والاتصال دورا بارزا فيها فظهور الشبكات الإلكترونية و التوسع الهائل في إستخداماتها في جميع المجالات أدت إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية، فالعمل الإداري يواجه تحديات متعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية فقد عزت هذه الأخيرة مختلف، جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، إذ لا نجد مؤسسة خالية من قواعد البيانات، و أصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية، حيث أصبحت تمثل أحد الحلول لمختلف المشاكل الموجودة في الإدارة العمومية .

فالرقمنة تعتبر من بين ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدت إلى عصرنة المؤسسة من خلال إبتكار تقنية الرقمنة و الإستفادة من منجزاتها بإستخدام شبكات الأنترنت و الحاسوب و الذي ينعكس فيما بعد على نوعية تقديم الخدمات و التي تتسم بفاعلية في حل العديد من المشكلات و يعد الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية ويحول موادها الخام إلى مواد جاهزة للتوظيف، فالمؤسسة الإستشفائية تعتبر مؤسسة خدماتية تقدم خدمات و علاجات التي تحقق إشباع و رضا المريض ، و بناء على ما سبق ذكره سنحاول من خلال دراستنا معرفة كيف تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين ببلدية قصر الحيران و منه جاء التساؤل الرئيسي للدراسة كما يلي:

• كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الإدارية ؟

و ينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك تأثير واضح للرقمنة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الإستشفائية؟

- هل تساهم الرقمنة في تحسين الخدمات الإستشفائية للمواطن؟

رابعاً: الفرضيات

✓ الفرضية الرئيسية: للرقمنة دور في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الإدارية.

✓ الفرضيات الفرعية:

- كلما تم إستعمال الرقمنة في الإدارة تحولت هذه الأخيرة من النظام التقليدي إلى النظام الحديث.
- يوجد رضى لدى المواطن عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة

خامساً: تحديد المفاهيم

1- الرقمنة:

- لغة: فحسب معجم المنجد في اللغة العربية المعاصرة فقد عرفها كما يلي:

- رقمنة مفرد: إسم مؤنث منسوب إلى رقم شبكة رقمية شبكة إتصالات رقمية عالمية مطورة عن الخدمات الهاتفية الموجودة.

- واجهة رقمية : واجهة تسلسلية تسمح بوصل المركبات الموسيقية والحواسيب لغة رقمية (حس) لغة تعد خصيصاً طبقاً لقواعد معينة لتستخدم في الحاسبات الإلكترونية كوسيلة للعمل بها.¹

1 صبحي حموي، معجم المنجد في اللغة العربية المعاصرة، ط 2، بيروت: دار المشرق 2001، ص 335.

• إصطلاحا:

- هي تحويل جميع المعلومات و الوثائق إلى صورة تستطيع أجهزة الكمبيوتر التعامل معها.
- الرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر.¹

• التعريف الإجرائي:

هي عملية تحويل المعلومات إلى تنسيق رقمي يمكن قراءته بواسطة الحاسوب وتتجلى فيما يلي مع :

- صفحة في مواقع التواصل الاجتماعي
- شاشة العرض التفاعلية الرقمية
- رقمنة قاعدة البيانات للمريض وتشخيصها لكل مريض ملف رقمي
- مراسلات إلكترونية

2- الأداء الوظيفي

• لغة:

- أدى الشيء: قام به أدى الدين قضاها أدى الصلاة قام بها لوقتها، أدى الشهادة: أدلى بها، أدى إليه الشيء : أوصله إليه. الأداء : التأدية والتلاوة.²

1 محمد زهران، الرقمنة وتحدياتها، بوابة الشروق، السبت 19 سبتمبر 2020، ص 9:41 م.

2 إبراهيم مصطفى، معجم الوسيط عربي- أردو، ترجمة حامد عبد القادر، القاهرة: المكتبة الرحمانية - لاهور، 2004، ص 24.

- من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى: ويقال أدى الشيء أوصله، والإسم الأداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به.¹

• **إِصْطِلَاحًا:**

- يعرف بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

- ويعرف الأداء الوظيفي بأنه السلوك الإنساني في مجال العمل أي الإنجاز المتحقق نتيجة لذلك الفرد لجهد سواء كان جهدا فكريا أو بدنيا.

• **التعريف الإجرائي:**

هو السلوك الذي تقيم به المؤسسة الفرد الذي يعمل بها بطريقة صحيحة مع مراعاة مدى فاعليته وكفاءته في أداء مهامه.²

1 ابن منظور، لسان العرب المجلد 14 ، دار الصادر، بيروت، ص 26.

² عيادة خطاب ، التخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال و الخدمات، دار النشر العربي، ط1، مصر، 1989، ص439.

سادسا: الدراسات السابقة

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات و البحوث التي تلقى، فالبحوث السابقة هي إلهام لا غنى عنها، بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا إمتداد للبحوث التي سبقت لذلك لا بد من إستعراض أهم الدراسات السابقة:

- دراسة الباحثة فاطمة الزهرة بن جريد والتي كان موضوعها حول: رقمنة الإدارة وإصلاح المنظومة التربوية في الجزائر (2009-2017) دراسة حالة مديرية التربية لولاية عين تموشنت، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر 2018/2019، حيث كانت إشكاليته تدور حول إلى ما دور الرقمنة في إصلاح المنظومة التربوية في الجزائر ؟

وتلخصت الدراسة في التعرف على دور الرقمنة وأثرها في إصلاح المنظومة التربوية قد خلصت هذه الدراسة إلى تأكيد على حاجة المنظومة التربوية لتغيير جذري لوضعيتها مع تحديد الإستراتيجية الملائمة لتطورها وفق مخطط علمي وواقعي يهدف لوضع نهاية للتخلف الإداري. إلا أن هذه الدراسة تخصصت على إصلاح المنظومة التربوية ودراستي كانت حول أثرها في الأداء الوظيفي.

- دراسة الباحثة نجاه حمو الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على أداء الوظيفي - دراسة ميدانية بثانوية الشهيد حو عثمان بخير الدين "مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، 2021 و2022 والتي تدور إشكاليته حول ما مدى تأثير تطبيق أنظمة الرقمنة على أداء الموظفين الإدارة في ثانوية الشهيد حمو عثمان؟

وقد تلخصت الدراسة إلى إظهار أهمية تطبيق الرقمنة في إدارة ثانوية حمو عثمان وما تقدمه من أفضل الخدمات داخل المؤسسة رغم العراقيل التي تواجهها من أجل مواكبة العصرنة. رغم أنها أسهمت هاته الدارسة في إثراء هذه الدراسة غير أن الإختلاف في المناطق والبيئة.

سابعاً: المقاربة النظرية

إستعملنا في دراستنا البحثية هذه النظرية الحتمية التكنولوجية للباحث "ألبرت مارشال ماكلوهان" والتي تهتم بدراسة التطورات التكنولوجية ودراستنا تعتبر ذات دراسة تكنولوجية فالرقمنة تعتبر من أهم الوسائل الحديثة والتي بدأت في إنتشار حول العالم خاصة في الإدارات والمصالح التي لا بد لها من إستعمال الرقمنة .

● **التعريف بالنظرية الحتمية التكنولوجية:** هي نظرية إختزالية تهدف إلى توفير صلة نسبية بين التكنولوجيا وطبيعة المجتمع، يحاول أن يشرح ولمن من أو ما يمكن أن يكون له سلطة مسيطرة في الشؤون الإنسانية، تتساءل النظرية عن مدى تأثير الفكر أو الفعل بالعوامل التكنولوجية، تعتبر من النظريات الحديثة التي ظهرت نتيجة التطورات في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال والتي تعبر عن الدور الذي تلعبها وسائل الإعلام في الوسط الاجتماعي، وأهم التأثيرات الجوهرية التي كان سببها الرئيسي وسائل الإعلام وتكنولوجياتهم.¹

● **إفتراضات النظرية:** إرتكزت أهم أبحاث وأعمال "ماكلوهان" على ثلاث فرضيات أساسية ظهرت في مؤلفه الرئيسي كيف نفهم وسائل الإعلام ؟ ، والتي كانت عبارة عن مقولات أخذت شهرة وإنتشارا كبيرين في أوساط الباحثين والمهتمين، والتي تتمثل في:

- وسائل الإتصال هي إمتداد لحواس الإنسان: حيث يرى أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال إستخدام حواس معينة ذات صلة بنوع الوسيلة والطريقة غرضها حيث أن أي إختراع أي تطبيق تكنولوجي هو إمتداد الحاسة أو حواس معينة.²

¹ حيدر فالح زايد، نظرية الحتمية التكنولوجية، محاضرة جامعة ذي قار، المادة نظريات التأثير، كلية الإعلام، 2019 - 2020، ص5.

² لبنى سويقات، عبد الإله عبد القادر الحتمية التكنولوجية، مدخل نظرية لدراسة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 9، العدد2، 2016، جامعة غرداية، ص875-899 .

- الوسيلة هي الرسالة: يرى ماكلوهان أن الرسالة الأساسية في الكتاب هي المطبوعة، والرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه، فالمضمون غير مهم و أن المهم هو الوسيلة التي تنقل المحتوى ويشير ماكلوهان إلى أن لكل وسيلة خصائص خاصة بها جمهورا من الناس الذين يحبون هذه الوسيلة فيهتمون بمضمونها.
- وسائل الإتصال الساخنة والباردة: إعتد ماكلوهان في تقسيمه لمراحل التغير حسب هذه النظرية والتي إنتقلت من المرحلة الشفوية إلى مرحلة الكتابة إلى عصر الطباعة إلى عصر وسائل الاتصال الجماهيري.

و بمعنى آخر قسمها "ماكلوهان" لوسائل الإتصال إلى ساخنة وباردة إلى فكرة "التخيل"، فمعنى الساخنة هي التي تقدم المضمون الإعلامي في قوالب جاهزة لا يحتاج منه التفكير والتخيل، حيث لا تحتاج إلى جهد مثل الإذاعة والصحيفة ويستخدم فيها الإنسان حاسة واحدة، أما الباردة فهي وسائل الإتصال التي يستخدم فيها الفرد أكثر من حاسة، ويستغرق جهدا ووقتا وفرصة للتخيل، فهو عنصر مهم في إكمال الفكرة والإضافة الإبداعية عليها من خلال التفاعل والمشاركة مثل التلفزيون والأنترنيت.¹

• النقد الموجه للنظرية :

يعتبر ريتشرد بلاك من أكثر الباحثين إنتقادا لهذه النظرية، حيث يعتبر أن مصطلح (القرية العالمية) التي زعم ماكلوهان وجودها لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمع المعاصر، وفي هذا الصدد يقول "بلاك" إن التطور الذي إستند إليه "ماكلوهان" عند وصفه للقرية العالمية إستمر في مزيد من التطور، بحيث أدى إلى تحطيم هذه القرية العالمية وتحويلها إلى شظايا. كما أن نظرية الحتمية القيمية لعزي عبد الرحمان المفكر الجزائري تقع في الإتجاه المعاكس للنظرية في أكثر من مستوى:

¹ حسن عماد المكاوي، ليلي حسن السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2006، ص 276، 277.

- تعتبر نظرية الحتمية القيمية في الإعلام مبدأ أولية الرسالة القيمية، في مقابل الوسيلة هي الرسالة.
- تتخذ نظرية الحتمية القيمية أن الحواس مثل السمع والبصر فعل قيمي، وليست مسائل فنية فحسب في العلاقة مع وسائل الإعلام.
- ترى نظرية الحتمية القيمية في الإعلام أن القيمية هي الأصل في إتخاذ البعد الإنساني العالمي، بينما القرية العلمية المقترحة و المهيمنة من صنع وسائل إعلام مهيمنة.¹
- لقد ساعدتنا نظرية الحتمية التكنولوجية للباحث البرت مارشال ماكلوهان في دراستنا كونها من النظريات التي تهتم بدراسة الوسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي، ولأن موضوع دراستنا متعلق بالرقمنة و التي هي من التقنيات الحديثة فالنظرية تم الإستعانة بها في إبراز الرقمنة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي، بحيث أن النظرية تساعدنا كذلك في تحليل و تفسير النتائج.

ثامنا: صعوبات البحث

- إن أي بحث علمي لا يخلو من صعوبات تواجهه وتعيق مساره نذكر منها:
- حداثة الموضوع فلم تتناوله دراسات عدة من قبل الباحثين في الفترة الماضية إلا في الآونة الأخيرة.

¹ لبنى سويقات، عبد الإله عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 899.

الفصل الثاني : الإطار

المفاهيمي للرقمنة

تمهيد:

تعتبر الرقمنة من الوسائل الأساسية في نظام المعلوماتية والتي شهدت شيوعا بارزا في مجال التطوير في العصر الحالي، إذ أصبحت شيء لا بد منه في مختلف المجالات والقطاعات من أجل تحسين وتطوير الأداء فالمؤسسات من بين الإدارات التي أصبح من الواجب تطبيق أو التفكير في إرسائها لمواكبة العصرنة.

المبحث الأول: الرقمنة (نشأة و مفهوم، الأهمية، الخصائص)

المطلب الأول: نشأة و مفهوم الرقمنة

• نشأة الرقمنة:

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

• تعريف الرقمنة Digitization :

شاعت في الأدبيات العربية المعاصرة مصطلحات "الكتابة الرقمية" و "الإبداع الرقمي" و"الكتاب الإلكتروني و الترقيم"، وغيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من الكتابة التي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numerisation بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي الورقي) إلى النمط الرقمي ، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرة إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للإستقبال والإستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية ، وهنا، يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع.¹

¹ أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها. المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص11.

أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب.

- ويقدم دوج هودجز "Doug Hodges" مفهوماً آخر تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمية عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي ، مثل (مقالات الدوريات ، والكتب، والمخطوطات والخرائط...) إلى شكل رقمي.

وبمعنى آخر هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني¹

غير أن هذا المصطلح يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم في، حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني:

- في الحاسبات تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

- وفي سياق نظم المعلومات : تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب والصور سواء كانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط. إلخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال signals binary التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي. طريق الكاميرات الرقمية.²

1 سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي. بيروت: مركز الثقافي العربي ، ط1، 2005، ص2.

2 نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، القاهرة : العربي للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2013 ، ص 20.

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة

إن للرقمنة أهمية كبيرة لدى مختلف المؤسسات رغم إختلاف أنشطتها فهي تتميز بسرعة الحصول على المعلومات وفي وقت قصير بدل التعاملات التقليدية وذلك أنها معتمدة على الأنترنت. وباعتبارها مصدر للمعلومات متاح على وسيط تخزين هذا يقوي إمكانية الإستفادة منها والإطلاع عليها في أي وقت عن طريق تتبع خطوات البحث على الحاسوب الآلي.¹

وجدير بالذكر أن الرقمنة ليست مخصص فقط لإستبدال الخدمات والبيانات والنصوص الإلكترونية في المكتبات وحصول عليها بل في تطوير وتحسين أسلوب الإستفادة منها دون إهمال الأرشيف والسعي للحفاظ عليه.

المطلب الثالث: خصائص الرقمنة

نظرا لأهمية الرقمنة في الحياة الإدارية فهي تحمل في طياتها مجموعة من الخصائص تميزها على غيرها وهذا ما أردناه في هذا المطلب كما يلي:

• خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- **تقليص الوقت والمكان:** تجعل الرقمنة الحصول على المعاملات والمعلومات الإلكترونية سهلة وقريبة ومن أي مكان.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** بما أن الباحث يعتمد على الحاسوب والأنترنت في إنجاز مهامه فهو هنا يتقاسم عمله مع النظام المعلوماتي الموجود لإنجاز هذا العمل.

1 شروق بوزيدي، أثر التكنولوجيا الرقمية على الاداء الوظيفي في المؤسسات الادارية- دراسة ميدانية بمركز الضمان الاجتماعي بعين فكرون، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، أم البواقي ، 2021-2022 ، ص 15.

- تكوين شبكات الاتصال: من خلال ربط الأجهزة الآلية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات مع بعضها يؤدي إلى زيادة تدفق المعلومات بين مختلف الفئات المتدخلة في ذلك.
- التفاعلية : أي وجود تفاعل بين الأشخاص يستعملون الرقمنة في القيام بالإتصال.
- اللاتزامنية : وتعني إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركة غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: بالإعتماد الكلي على الأنترنت في الإتصالات ولا يمكن أي شخص التحكم في الانترنت.
- قابلية التوصيل: وتعني أي جهاز يمكن ربطه مع أجهزة أخرى مهما اختلفوا في النوعية وبلد الصنع وفي أي مكان كانت .
- قابلية التحرك والحركية: أي المستخدم يمكنه الإتصال في أي مكان يتواجد فيه للإستفادة من خدماتها.
- قابلية التحول: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- الجماهيرية: وتعني التحكم في الأشخاص المعنيين بالرسالة دون تعميمها على الكل.
- الشبوع والانتشار: وهو يمكن توسيع دائرة الإتصال لتشمل مساحات كثيرة لتصبح مرنة الانتشار.¹

¹ شروق بوزيدي، مرجع سبق ذكره ص 15.

- العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً .

المبحث الثاني: أشكال وفوائد الرقمنة

المطلب الأول: أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها :

- **الرقمنة في شكل صورة** : هذا النوع من الرقمنة هو أكثر أنواع استعمال لأنه يملك مساحة كبيرة في التخزين، وهنا يكون الحفظ في شكل صورة لا يمكن تحويلها ولا تغييرها، ويعتمد هذا الشكل في بحث على القيم الفنية والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه بـ:

1 - **Noir et blanc** بيات لصورة أبيض وأسود

8 - **Niveau de gris** بيات لصورة في مستوى رمادي

24 - **En couleur** 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة

- **أحادي بايت 1 أبيض وأسود**: تمثل ببايت واحد ابيض أو اسود، وهي طريقة جيدة من ناحية الحفظ وخاصة على الوثائق الحديثة والواضحة من طرف الماسح الضوئي.
- **8 بايت لصورة مستوى رمادي**: يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر من مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا لا يهم جديدة أو قديمة عكس أحادي بايت.
- **24 بايت أو أكثر لصورة ملونة** : هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان (أحمر، أخضر، أزرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البتات، وهذا النوع يحتوي على حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.¹

¹ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص 84.

• **الرقمنة في شكل نص:** هذا نوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، والتعامل على الوثيقة الإلكترونية على نص، ويتم استعمال برمجة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقاً من الوثيقة حيث يتم تحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف قابلة للتعديل.

• **الرقمنة في شكل إتجاهي:** ويعتمد على العرض بإستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، ويتحول من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

يوجد شكل قديم من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونياً وهو PDF يعتبر شكل يحفظ المادة التي تبادلها وتأخذ الجوانب التالية:

الدقة: بالنسبة لتقنية PDF لا يمكن إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح.

الحجم المضغوط PDF: صغيرة الحجم يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت.

التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF عن طريق نظام تشغيل مجاناً لأنه لا يعتمد نظام تشغيل واحد.

ملفات PDF: يحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها، ويتركز أجزاء من الصفحة دون تأثير الحروف و دون تشويه لشكل الصفحة.¹

¹ سهيلة، مهري، مرجع سبق ذكره، ص85.

المطلب الثاني: فوائد الرقمنة

تحمل الرقمنة فوائد كثيرة لمختلف المؤسسات والشركات نذكر منها :

• الفوائد الاقتصادية:

- تعمل الرقمنة على التقليل من الجهد والسرعة وربح الوقت بالإضافة إلي ربح المال .
- باستخدام البرامج الاقتصادية المتطورة يؤدي إلى إشراك القطاع الخاص في أعمال الحكومية ومنه زيادة الإنتاجية وربح الأموال.
- فتح فرص التوظيف بمناصب حديثة مثل ملئ المعلومات وصيانة البنية التحتية وحماية المعلومات.
- توحيد الخدمات في بوابة إلكترونية والعمل عليها.
- فتح مجالات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك بالاعتماد على تطبيقات وتقنيات موحدة بينهما .¹

• الفوائد الإدارية:

- القضاء على البيروقراطية في التسيير والاعتماد على التشاركية وفعالية مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج وتحسين الأداء العاملين.
- إضفاء الشفافية في الأعمال وتخلص من المحسوبية والاحتكار.
- التخلص من الهرمية الإدارية والتعقيد في تنفيذ الإجراءات الإدارية.
- العمل بروح الفريق الواحد في القيام بالمهام.

¹ نجاة حمو، الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية بثانوية الشهيد حمو عثمان بخير الدين، مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2021-2022 ص33.

• الفوائد الاجتماعية:

- التغير من المجتمع التقليدي إلى مجتمع معلوماتي وذلك لمواكبة التطور والتنمية الاجتماعية.
- بناء علاقات اجتماعية للتواصل الاجتماعي عبر مواقع الالكترونية.
- من خلال التطبيقات الالكترونية يمكن القيام بعدة أنشطة اجتماعية مثل نادي المعرفة.¹

¹ جهان صغانية، دور الرقمنة النظام الضريبي الجزائري في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة 8ماي 1945، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، قالمة، 2020-2021 ص35.

المبحث الثالث: (إستخدامات الرقمنة ،أهمية الرقمنة في القطاع الصحي)

المطلب الأول: إستخدامات الرقمنة

لقد تعددت إستخدامات الرقمنة في عدة مجالات وهي كالآتي:

- **حجم المخصصات المالية:** وهي محددة من خلال أسعار التجهيزات المادية مثل محطات العمل، والمساحات الضوئية على اختلاف أنواعها وفئاتها الخادمت "Serve"، بالإضافة إلى البرمجيات والتطبيقات المختلفة ويعتمد اختيار مثل هذه التجهيزات على طبيعة المصادر التي يتم معالجتها. ولتوفير هذا كله يتطلب أموال ضخمة، رغم أن في وقت ما أصبحت التجهيزات متوفرة ومتاحة في أي منظمة لكن المورد البشري هو العامل الأساسي لتدريبه وفهمه لمشروع الرقمنة ويتطلب أموال.
- **توافر الهيئة العاملة المدربة:** لابد من الاختيار الجيد وبعناية للمورد البشري ذو كفاءة وقدرات عالية متمكنة جيدا من استخدام الأجهزة وعلى تحمل المسؤولية الرقمنة وتكوين فريق قادر على الاستمرار وفق قانون العمل.¹
- **حجم العملية:** وهي تحديد كل ما تحتاجه عملية الرقمنة من مصادر معلومات الفترة الزمنية المخصصة لتلك العملية وطبيعة النصوص المراد رقمتها.
- **مقيدات التقنيات المرتبطة بطبيعة مصدر المعلومات:** إن عملية الرقمنة تكون وفق تقنيات ومعايير خاصة وفق مصدر المعلومات، وهذا ما يؤدي إلى مواجهة صعوبة في تطبيقها داخل المكتبات والمؤسسات وهنا يحتاج إلى دراسة دقيقة من أجل القيام بذلك.
- **نقل مجموعات النصوص:** نظرا للقيمة التي تكتسيها مصادر المعلومات أو ندرتها فيصعب نقلها أو تغييرها من مكانها وعليه يتوجب اختيار الرقمنة المناسبة لذلك ومكان

¹ فاطمة الزهراء بن جريد، رقمنة الإدارة و اصلاح المنظومة التربوية في الجزائر (2009-2017) دراسة حالة مديرية التربية لولاية عين تيموشنت ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. تخصص علوم سياسية ،كلية الحقوق وعلوم سياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم ، 2018- 2019، ص 15.

مخصص لها للحفاظ عليها داخل أي مكتبة أو مؤسسة. ويمكن للشركات إنشاء وحدة رقمية خاصة بها داخل المكتبة لإنجاز عملهم ويعتبر هذا حلا بديلا يمكن الأخذ به.

- **التقنيات والتجهيزات المادية المستخدمة:** يتوجب على العاملين في مجال الرقمنة معرفة الإمكانيات المادية المستخدمة في عملية الرقمنة.

- **خبرات المؤسسة (التجارب السابقة):** وهنا يكون بالاتصال بالمكتبات والمؤسسات التي استعانت بها المكتبة في رقمنة مصادرها ومعرفة مدى قدرتها في ذلك من خلال تتبع والتأكد من خبراتها السابقة في ذلك بهدف معرفة المجموعات التي قامت برقمنتها وما حققته من أهداف مرجوة ورضا الآخرين عن العمل المنجز وكل ما له صلة بعملية رقمنة المعلومات من مصادر وفترة زمنية ونقلها .

- **المسافة:** يمكن الأخذ بالاعتبار عامل المسافة بين مكان العمل الخارجي أين توجد الرقمنة وأماكن مصادر المعلومات داخل المكتبة.

- **التكاليف:** من خلال عملية المناقصة لمشروع الرقمنة لاختيار المؤسسة التي ستقوم بالمشروع دون إهمال عامل الخبرة في تنفيذ المشروع.

- **التحكم في المستوى جودة مصادر المعلومات المرقمنة:** يجب الوقوف على التحكم في جودة المصادر المعلومات والتحقق من رقمنتها ومسحها ضوئيا ، والتأكد من تطابق ما طلب منها مع ما تم رقمنته ويكون ذلك بدقة لاكتشاف الأخطاء إن وجدت وتصحيحها قبل دفع المستحقات للمؤسسة.¹

1 فاطمة الزهرة بن جريد، مرجع سبق ذكره ، ص16.

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة في القطاع الصحي

الصحة الرقمية تعتمد على الذكاء الصناعي وقواعد البيانات الضخمة و السجلات الصحية

الإلكترونية والرعاية الصحية عن بعد لذلك نلخص مزاياها فيما يلي:¹

- تحسين جودة الخدمات الصحية.

- تعزيز قاعدة البيانات والأدلة لإستخدامها في الوقت المثالي.

- تخفيض التكلفة والكفاءة في تخطيط الموارد.

- تشخيص حالة المرضى ومعالجتها ومتابعتها بشكل أدق.

- توفير خدمات أفضل ومخصصة ومهياً بصفة شخصية.

للنظم الصحية الرقمية أهمية بالغة نظرا لما توفره من فوائد عديدة للحكومات حيث يمكن لها

الإعتماد على إستراتيجية تسمح بتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءتها مع ضمان

تخفيض التكاليف المرتبطة بها ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

1 سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا، متوفر على الموقع:

https://www.asjp.cerist.dz، 2021، س10:30 .

الجدول رقم 01: المزايا التي تحققها الخدمة إلكترونيا

الخدمة	المزايا التي تحققها الخدمة إلكترونيا
تسجيل المرضى	<ul style="list-style-type: none"> - التسجيل لمرة واحدة - المعلومات متاحة دائما - توفير بيانات لسجلات الإحصاء
إنشاء سجل مستمر	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين سرعة وكفاءة الرعاية المقدمة - قاعدة معلومة مطورة لمجموعة واسعة من الإستخدامات المباشرة والإدارية
الإحالة إلى أطباء آخرين	<ul style="list-style-type: none"> - نقل ومشاركة الملف الطبي إلكترونيا
التواصل بين الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين فعالية التواصل الصوتي والمعلوماتي بين الموظفين
إدارة الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> - الإشراف على الموظفين في الوقت الفعلي
تدريب الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> - الدمج بين التدريب الواقعي و التدريب الرقمي لإيصال المعلومة و المهارة بشكل أفضل من الطرق التقليدية

المصدر: صيفي حسنية، الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية - دراسة حالة مملكة البحرين، المؤتمر الدولي الأول الافتراضي حول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع ، التحديات، الإنعكاسات) جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020\07\12، ص06.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يتبين لنا أن الرقمنة مفهوم واسع وعملية تتميز بالعديد من المزايا والتي من أبرزها حفظ المعلومات وتخزينها وإتاحة الدخول إلى مصادر المعلومات ومصادر المعرفة ، دون أن ننسى أن الرقمنة تقلص الوقت ويمكن الوصول إليها من أي مكان كما أن الرقمنة تمكن من تقاسم المعلومات بين الأشخاص والهيئات وتسهل تبادلها رقمياً.

الفصل الثالث: الإطار

المفاهيمي للأداء الوظيفي

تمهيد:

لقي موضوع الأداء الوظيفي إهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وذلك لأهميته على مستوى الفرد والمؤسسة بأنواعها سواء كانت إقتصادية، إجتماعية، خدماتية.

تعتمد الكفاءة والفاعلية التنظيمية للمؤسسة بشكل كبير على الأداء الوظيفي للقوى العاملة بها، لطالما كان موضوع الأداء الوظيفي محل إهتمام الكثير من الدارسين نظرا لأهميته في مجال العمل لأن نجاح أو فشل أي مؤسسة مرتبط بالدرجة الأولى على أداء موظفيها.

المبحث الأول: الأداء الوظيفي (المفهوم، المحددات، العناصر)

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

• تعريف الأداء الوظيفي:

هو مقدرة العاملين على القيام بمهام الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها المحددة لهم بأقل تكلفة ووقت لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصدق بمناخ ملائم وجيد للعمل إلى جانب توافر التعليمات الإدارية.¹

- هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويحكم على هذا الأداء بواسطة معايير محددة تستخدم لقياس الأداء وتكون نتيجة التقييم إيجابية إذا كانت نتائج العمل المؤدى متوقعة مع معايير الأداء المحددة، وتكون نتيجة التقييم سلبية إذا كانت مخرجات العمل المؤدى خارج حدود هذه المعايير ومن المعايير التي يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها كما يذكر (عاشور 1990) كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء.

- كما تعرفه رواية حسن بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة .

- يقصد به تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه المنظمة، أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة.²

¹ يارا صالح حمد الطالبة: أثر عمليات ادارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية ادارة المال و الاعمال، الأردن، 2012، ص28.

² محمد حسن رواية: ادارة القوى العاملة، دار النهضة، ط2، الجزائر، 2000، ص215.

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة وحتى يسمى إدارة الأفراد بكفاءة لا بد أولاً من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته ، نظراً لتعدد هذه العوامل من جهة ولعدم معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء من جهة أخرى ، والأداء هو نتيجة محصلة التفاعل بين عدة محددات وهي :

- **الدافعية:** إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء ، فهذا الجهد في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل الذي ينتج عن توافق العامل في عمله مع ميوله واتجاهاته يعني يوجه هذا المحدد إن يتوفر الدافع نحو العمل لدى الفرد.

- **القدرة لدى الفرد على أداء العمل:** القدرة عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله ، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح ، وهذه القدرات لتتغير عبر فترة زمنية قصيرة ، فالقدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب ، التعليم ، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أدائها¹.

- **بيئة العمل:** معلوم أن مكان العمل يسهل الأداء الوظيفي ، حيث يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل المناسب الذي يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد العامل ، حتى يشعر بالارتياح والرضا وهذا من خلال تجهيزه والأدوات والإضاءة والحرارة ونمط القيادة العادل والنظم والقوانين العادلة أيضاً ، يعني تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة².

¹ دراعو فاطمة: علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس، قسم علم النفس والارطوفونيا، جامعة وهران، 2016، ص15.

² سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص65.

- إدراك الدور: يعني تصور الفرد للفرد وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله ، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ، وبالتالي فإن العامل أثناء أداءه لمهنته يتلقى مؤتمرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن توجيهات، فيتضمن هذا المحدد للتصورات والانطباعات الأنشطة الخاصة بالفرد عن المهام والأنشطة التي منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي يؤدي بها دوره في المنظمة.

المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي

هناك عدة عناصر أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

- **متطلبات الوظيفة** : تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل**: تتمثل في مدى يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجز**: مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار هذا الإنجاز.
- **المثابرة**: تشمل الجدية في العمل وقدرة الموظف في الإرشاد والتوجيه من قبل المسؤولين وتقييم نتائج عمله.
- **الموظف**: ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقدرات ومكتسبات وقيم واتجاهات ودوافع وأفكار تساهم في إنتاج أداء وظيفي فعال.¹

¹ ليث شعبان هاشم الغراوي و علي عودة محمد الحلفي: الأداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مجلة مركز البحوث العلمية، المجلد 31، العدد . 2020.03، ص346

-
- **الوظيفة:** من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلباتها وتحدياتها وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه ويحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه .
- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي.

المبحث الثاني: (أنواع، طرق تقييم الأداء الوظيفي، العلاقة بين الأداء الوظيفي و الرقمنة)

المطلب الأول: أنواع الأداء الوظيفي

لتحديد أنواع الأداء يفرض علينا اختيار معايير التقسيم هذه الأخيرة يمكن تحديدها في أربعة أشكال هي: معيار المصدر معيار الشمولية، المعيار الوظيفي، معيار الطبيعة، كل معيار يقدم مجموعة من أنواع الأداء في المؤسسة تذكرها فيما يلي:

• حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين هما: ¹

1. الأداء الداخلي: يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة

من الموارد، فهو ينتج أساسا من:

- الأداء البشري: هو أداء الأفراد داخل المؤسسة من خلال صنع القيمة المضافة، وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهارتهم وخبراتهم.

- الاداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

- الأداء المالي: يكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة، فالأداء الداخلي هو أداء تأتي من مواردها. ²

2. الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، فالمؤسسة ليست السبب بل المحيط الخارجي هو الذي يولده، هذا النوع يظهر بصفة عامة في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج أحد

¹ مجيد الكرخي، تقويم الأداء ، باستخدام النسب المالية، دار المناهج، للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص32.

² عادل عشي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خضير بسكرة، ص05.

المنافسين، ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالسنة الماضية نتيجة انخفاض أسعار الموارد لوزم والخدمات، كل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب.

• حسب معيار الشمولية:

يقسم الأداء داخل المؤسسة حسب هذا المعيار إلى أداء كلي وأداء جزئي:

1. الأداء الكلي:

هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن المدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية الشمولية، الأرباح النمو.¹

2. الأداء الجزئي: على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة، فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به، لا أهداف الأنظمة الأخرى وتحقيق مجموعة أداء الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة".²

• حسب معيار الطبيعة:

حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى:³

1. الأداء الاقتصادي:

يعبر عن الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى تحقيقها ويتمثل في تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، الحصة السوقية، المردودية....).

¹ عادل عشي، مرجع سبق ذكره، ص19.

² عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، جامعة خيضر، بسكرة، 2001، ص89.

³ نوبلي نجلاء، أدوات المحاسبة الادارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، محمد خيضر بسكرة، 2015، ص75.

وتدنية استخداماتها (رأس المال العمل، الموارد الأولية، التكنولوجيا.....).

2. الأداء الاجتماعي:

إن الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك شروطا فرضها عليها العاملين أولا، وأفراد المحيط الخارجي ثانيا، والقدرة على تحقيق هذه الأهداف هو ما يصطلح عليه بالأداء الاجتماعي، وبعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة هو أساس تحقيق المسؤولية الاجتماعية لها.

3. الأداء التكنولوجي:

يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تكون لها القدرة على تحقيق ما قامت بالتخطيط له من أهداف تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين.

4. الأداء السياسي:

ويتجسد في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية لبعض المؤسسات كتمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم الاستغلال امتيازاتهم فيما بعد لصالح المؤسسة.

المطلب الثاني: طرق تقييم الأداء الوظيفي

توجد عدة طرق لتقييم الأداء الوظيفي منها ما هو بسيط، ومنها ما هو معقد ، منها ما يمكن استخدامه لغرض واحد، ومنها ما هو متعدد الأغراض. ونظرا لتعدد هذه الطرق فقد قام بعض الباحثين بالتمييز بينها إما وفقا لقدمها أو حداثتها، وإما وفقا للبساطة أو التعقيد في أسلوب التطبيق، وعلى العموم فإن مجمل الدراسات تميز بين الطرق التقليدية والطرق الحديثة وفيما يلي أهم هذه الطرق:¹

• **الطرق التقليدية:** حيث يشكل الحكم أو التقدير الشخصي للرؤساء أساس الطرق التقليدية، والتي تنفرع إلى عدة طرق فرعية أهمها :

- **طريقة المقاييس المتدرجة البيانية:** تعد هذه الطريقة من أبسط طرق تقييم الأداء، وتقوم هذه الطريقة على أساس حصر مجموعة السمات أو الخصائص المراد تقييمها مثل الجودة

¹ عبد المجيد أونيس وآخرون، مدخل لظغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، ط1، عمان، الأردن، 2013، ص256.

والمصادقية ثم تحديد مدى لتقييم كل خاصية بدءاً من غير مرضية وحتى فائقة. ويبدأ المشرف في تقييم كل مرؤوس من خلال وضع دائرة حول الدرجة التي يحصل عليها كل مرؤوس بالنسبة لكل خاصية، ثم تجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في جميع الخصائص.

- **طريقة الترتيب:** وبمقتضى هذه الطريقة يتم ترتيب الموظفين من الأفضل إلى الأسوأ بناءاً على مجموعة من السمات أو الخصائص. وتبدأ هذه الطريقة بحصر مجموعة المرؤوسين المراد تقييم أدائهم ثم يتم ترتيب هؤلاء الأفراد من الأفضل إلى الأسوأ بالنسبة لكل خاصية.¹

- **طريقة المقارنات الثنائية:** تقوم على ترتيب المرؤوسين اعتماداً على المقارنة الثنائية بين كل فرد وباقي الأفراد للوصول إلى أفضل الموظفين، وتساهم هذه الطريقة في جعل الترتيب أكثر دقة، حيث يتم مقارنة كل فرد بالنسبة لكل خاصية بباقي الأفراد، يفرض أن هناك أفراد بحاجة إلى تقييم، ففي ظل هذه الطريقة يجب أن تقوم بعمل خريطة توضح جميع المقارنات الثنائية الممكنة بالنسبة لكل خاصية، وعند كل مقارنة يجب أن تحدد ما إذا كان الفرد أفضل من الآخر بالنسبة لخاصية معينة فيحصل على (+) أما إذا لم يكن كذلك فيحصل على (-) ثم يتم تجميع عدد المرات التي يكون فيها الفرد أفضل من الآخرين، وبناءاً عليه يتم الحكم على مستوى أدائه.²

- **طريقة التوزيع الإجباري:** يتم الترتيب على أساس متدرج للحد من عدد الموظفين الذين يمكن وضعهم على أحد النقيضين المتميز أو المتدني من الأداء ويتم ذلك بأن يتولى المقيم وضع نسبة مئوية معينة من الموظفين في كل مستوى أداء وبالتالي يقسمهم إلى مجموعات كما يلي:

10% من الموظفين يحصلون على تقدير ممتاز (المجموعة 1).

¹ جاري ديسلر، ادارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، ط1، الرياض، السعودية، 2002، ص 324-325-328.
² إبتسام بوالعيش، التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية - جيبل -، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة جيبل 2013-2014، ص 42.

20% من الموظفين يحصلون على تقدير جيد جدا (المجموعة 2).

40% من الموظفين يحصلون على تقدير جيد (المجموعة 3).

20% من الموظفين يحصلون على تقدير مرضي (المجموعة 4).

10% من الموظفين يحصلون على تقدير غير مرضي (المجموعة 4).

• **الطرق الحديثة لتقييم الأداء:** نظرا للانتقادات التي وجهت إلى طرق التقييم التقليدية فقد توصل رجال الفكر الإداري إلى مجموعة من الطرق الحديثة التي تتفادى هذه العيوب، ومن هذه الطرق ما يلي:

- **طريقة الإختيار الإجباري:** التي تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل، يتم توزيع هذه العبارات في مجموعات عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي إيجابية وأخرى سلبية، وتتميز هذه الطريقة بالبعد عن التحيز الشخصي حيث إن التقدير يتم بوساطة جهة أخرى هي التي تعطي التقديرات لكل عبارة دون تعرف الرئيس على نوعية التقدير ومدى أهميته لعملية التقييم.¹

- **طريقة الوقائع الحرجة:** الأساس في تلك الطريقة هو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل. ويطلب من المشرف أن يلاحظ أداء الأفراد التابعين له ويقرر ما إذا كانت أي من تلك الوقائع تحدث لهم في أدائهم لعملهم، ويتم تقييم أداء الأفراد على أساس أعداد الوقائع التي حدثت في عمله ومدى خطورتها من حيث نجاح أو فشل العمل.

- **طريقة التقييم من خلال تحقيق الأهداف:** وهو أسلوب آخر تعتمد بعض المنظمات الحكومية شبه المستقلة أو التي تدخل ضمن مؤسسات القطاع العام بسبب ما تتمتع به من استقلالية في شؤونها المالية الإدارية ونظمها المختلفة بما فيها نظام تقويم الأداء، ومن مستلزمات هذه الطريقة أن يتم تحديد الأهداف الرئيسية والفرعية المراد تحقيقها خلال العام

¹ بوسفت أمال، الرقابة التنظيمية و دورها في تحسين أداء العمال- مؤسسة الخزف الصحي بجيجل نموذجاً- مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2015- 2016، ص112.

ثم توزع على الأقسام والوحدات المختلفة لتعرف كل منها مسؤولياتها إزاء هذه الوحدات هذه الأهداف، ثم تحدد الأهداف التي تقع على عاتق الأفراد المسؤولين عن هذه الوحدات المختلفة، وفي نهاية السنة المالية تتم مسائلة ومحاسبة وتقويم الوحدات والعاملين فيها عما حققوه من أهدافهم.¹

المطلب الثالث: العلاقة بين الأداء الوظيفي و الرقمنة

إن تطبيق الرقمنة في المؤسسات يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي، فتفعيل الرقمنة يتطلب تقنيات حديثة وفعالة وهذا ما يساهم كثيرا في تسهيل الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية والحصول على المعلومة وكذلك محفز للتنمية الذاتية للموظفين، إضافة إلى أن:

- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخفيف الأعباء على العاملين وعدم تكليفهم بعدة مهام والاعتماد على ما هو موجود في الرقمنة من معلومات وبيانات.
- تخفيض الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم فرصة استغلال الوقت في أمور أخرى، مما يساهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- المساهم في توفير فرصة للموظفين للإطلاع على المعلومات بشكل سهل لإضفاء الشفافية والمشاركة في صنع القرار.²

¹ عامر خضير الكبيسي، ادارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، دار المنظمة العربية للتنمية الادارية، ط1، القاهرة ، مصر 2005،ص198.

² إيمان نايف طه أبو لطيفة، الادارة الالكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية والتعليم – مديرية التربية والتعليم في محافظة رام الله نموذجا-، مذكرة تخرج لنيل درجة الماجستير، فلسطين، جامعة الاستقلال، عمادة كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، 2021، ص12.

خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا هذا يمكننا القول أن العنصر البشري يشكل اهتماما كبيرا في المؤسسة، حيث تتوقف كفاءة أدائه في مختلف المجالات على مدى إهتمام المؤسسة به، فالأداء المتميز للفرد يعود بصفة آلية على أداء المؤسسة ككل، لذلك يستخدم الرؤساء المباشرون تقارير دورية للأداء يجمعون فيها المعلومات المناسبة، ويتم مراجعة هذه التقارير من قبل المديرين أو لجنة مختصة تتكون من أعضاء يستطيعون الحكم على كفاءة الموظفين، وبذلك يتمكن المسؤول من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها بشكل يضمن كفاءة عالية في أداء المؤسسة.

الفصل الرابع : الإطار

التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الإطار المنهجي والنظري للدراسة سنخصص هذا الفصل للجانب التطبيقي حيث قمت بدراسة ميدانية بمستشفى هواري بومدين ببلدية قصر الحيران ، حيث نهدف من خلال هذا الفصل للتعريف بالمؤسسة الإستشفائية و هيكلها التنظيمي وعرض وتحليل بيانات الدراسة إستنادا للمعطيات التي تم الحصول عليها من إستمارات الإستبيان التي تم توزيعها على الموظفين بهدف معرفة واقع الرقمنة في هاته المؤسسة المهمة وهو ما سنحاول تسليط الضوء عليه في تفرغ وتحليل النتائج في آخر هذه الدراسة .

المبحث الأول: المؤسسة الإستشفائية العمومية هواري بومدين قصر الحيران

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة

نشأت المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14/234 المؤرخ في 29 شوال عام 1435 الموافق لـ 25 أوت عام 2014 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها و قد بدأت نشاطها في السابع عشر من شهر ماي عام ألفين و خمسة عشر (2015/05/17).

• الطابع القانوني للمؤسسة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي ، و توضع تحت وصاية الوالي.

• الموقع الجغرافي:

تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران ببلدية قصر الحيران مقر الدائرة بطريق حاسي الدلاعة يحدها من الشمال متوسطة غريس الطاهر ومن الجنوب السكنات الإجتماعية ومن الشرق السكنات الإجتماعية و من الغرب حي قسمية بن حرز الله .

المطلب الثاني: هيكلية المؤسسة

تتربع المؤسسة على مساحة إجمالية قدرها 48.335.67 متر مربع ومساحة مبنية قدرها 8.856.27 متر مربع و تتكون من طابقين ، طبيعة البناية خرسانة مسلحة، لبنة إسمنتية، لبنة آجر.

• الطابق الأرضي :

✓ مكتب الإستقبال و التوجيه

✓ مصلحة الإستجالات

✓ مصلحة تصفية الدم

✓ مصلحة الأشعة

✓ مصلحة الصيدلة

✓ مصلحة المخبر

✓ إدارة المؤسسة

✓ المطبخ المركزي.

• الطابق الأول :

✓ قسم العمليات

✓ مصلحة الجراحة

✓ الطب الداخلي

✓ مصلحة التوليد

✓ طب الأطفال

• التغطية الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران:

تغطي المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين قصر الحيران أربع بلديات و هي:

✓ بلدية قصر الحيران

✓ بلدية بن ناصر بن شهرة

✓ بلدية حاسي الدلاعة

✓ بلدية العسافية

بمجموع سكاني يقدر ب: 65.414 نسمة .

✓ إضافة إلى ذلك العديد من البلديات مثل سد رجال و حاسي الرمل وحتى الولايات

المجاورة .. حيث تقدم المؤسسة خدمات صحية شاملة للعديد من المواطنين

داخل و خارج الولاية .

المطلب الثالث: مشروع الرقمنة

تطبيقا لتعليمات السيد وزير الصحة الرامية الى رقمنة قطاع الصحة و تحت إشراف السيد مدير الصحة و السكان لولاية الأغواط و في إطار برنامج PAM لوزارة الصحة تم :

- تثبيت الملف الطبي الإلكتروني DEMDZ كمرحلة أولى على مستوى مصلحة الإستعجالات الطبية الجراحية للمستشفى ووضعه حيز التنفيذ.
- تثبيت وتفعيل الملف الطبي الإلكتروني DEMDZ وتعميمه في مختلف المصالح الاستشفائية الخاصة بالمؤسسة.
- إقتناء أجهزة الإعلام الآلي و الشاشات حسب إحتياجات كل مصلحة من المصالح الإستشفائية.

الشكل رقم 01 : تثبيت و تفعيل الملف الطبي الإلكتروني DEM DZ على مستوى كامل المصالح الاستشفائية و مكتب القبول



رقمنة كامل المصالح الاستشفائية :

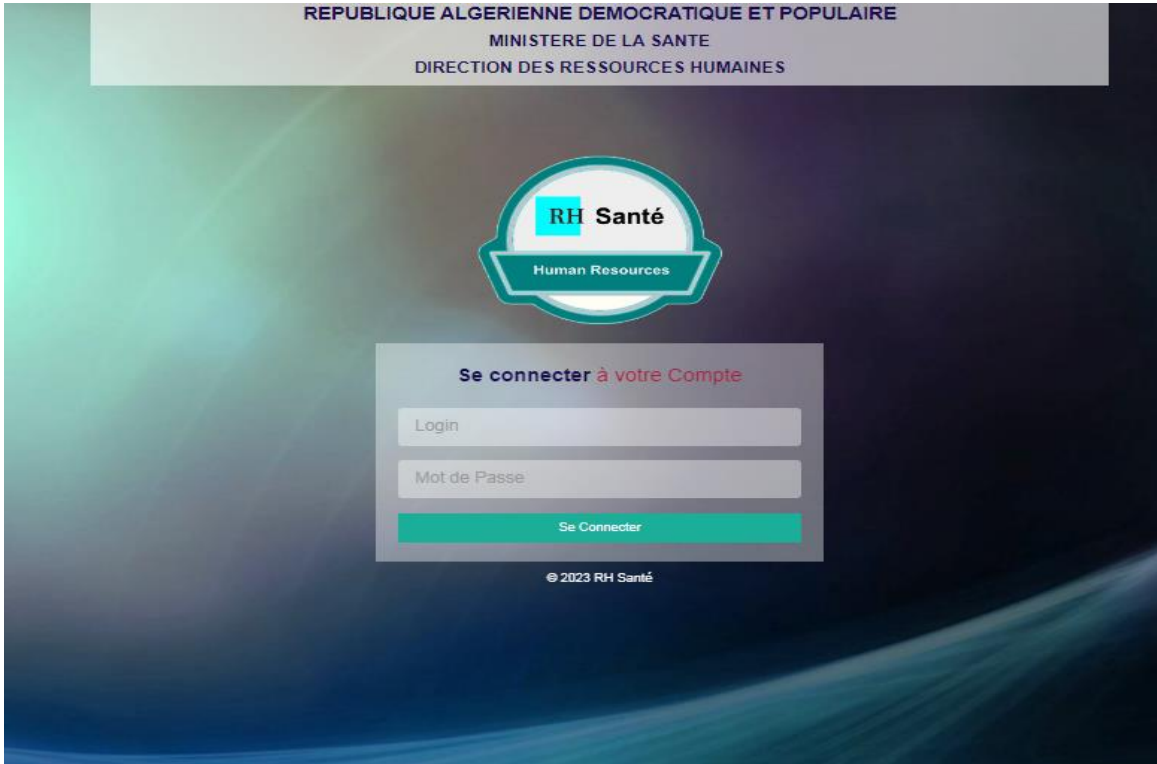
- ✓ الاستعجالات
- ✓ الطب الداخلي
- ✓ الجراحة العامة
- ✓ طب الاطفال
- ✓ الولادة
- ✓ تصفية الدم
- ✓ طب الاورام
- ✓ مكتب القبول
- ✓ بما في ذلك كل من الاشعة و المخبر المركزي .

- إبتداءا من:

- ✓ مكتب الفرز.
- ✓ قاعة الانتظار.
- ✓ مكتب الفحص .
- ✓ المصالح الصحية.
- ✓ مكتب القبول

- تبسيط الإجراءات الإدارية

الشكل رقم 2: رقمنا مصلحة الموارد البشرية الخاص بالموظفين



- تم رقمنا مصلحة الموارد البشرية الخاص بالموظفين بإستعمال المنصة RH Santé و تمكنا من إستخراج لوثائق الأتية :
 - ✓ البطاقة المهنية.
 - ✓ شهادة العمل.
- نقوم أيضا بتحيين المنصة في كل وقت لملفات العمال (الترقيات، الوضعيات الإدارية للموظفين).

المبحث الثاني: دراسة حالة تطبيقية

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1. **مجالات الدراسة:** وهي المجالات التي يجمع من خلالها الباحث معلومات عن

الأفراد الذين هم قيد الدراسة وعن المجال الزمني الذي يحدد بمدة معينة للدراسة الميدانية إلى جانب الحيز الجغرافي لها .

- **المجال المكاني:** نقصد به الإطار الذي طبقت فيه الدراسة والذي وزع فيه الإستبيان وهو المؤسسة الإستشفائية العمومية هواري بومدين بقصر الحيران ولاية الأغواط وذلك كونها ترتبط بموضوع الدراسة .

- **المجال الزمني:** تمت الدراسة في أواخر شهر أفريل ، إخترت الفترة الصباحية لتكون الإجابات دقيقة.

- **المجال البشري:** تشتمل الحدود البشرية لدراستي، الموظفين العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين كما سيأتي تفصيل ذلك في مجتمع الدراسة.

2. **منهج الدراسة :** تفرض معالجة هذا الموضوع إعتقاد المنهج الوصفي والتحليل للقدرة على تفسير الموضوع هو نوع من أساليب البحث يدرس الظواهر الطبيعية والإجتماعية و الإقتصادية والسياسية دراسة توضح خصائص الظاهرة كما توضح حجمها و تغييراتها و درجات إرتباطها مع الظواهر الأخرى. وتم توظيف هذا المنهج في دراستي من خلال إبراز كل من مفهوم الرقمنة وتوضيح دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي .

3. **أدوات جمع البيانات:** تتعدد أساليب جمع البيانات حسب طبيعة المنهج المعتمد ،

وبإعتبار أنني إعتدت في دراستي على المنهج الوصفي المتبع فيه أسلوب التحليل ، فقد إستوجب عليا إستعمال مجموعة من الأدوات للبحث والتي تساعدني في الحصول على المعلومات الدقيقة ومن ضمنها :

- إستمارة إستبيان: تضم إستمارة الإستبيان بالمؤسسة العمومية الإستشفائية التي وزعت على العاملين 24 سؤال موزعة على 3 محاور حيث يضم المحور الأول البيانات الشخصية أما المحور الثاني فقد كان بعنوان الرقمنة في القطاع الصحي (مظاهر الرقمنة بالمؤسسة) و الثالث بخصوص مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي أين تمت الاجابة عن كل الأسئلة بطريقة واضحة ومفهومة .

4. عينة الدراسة : تتكون عينة الدراسة من موظفي المؤسسة الإستشفائية العمومية هواري بومدين ولاية الأغواط ، وقد تم توزيع الإستبيانات على مجتمع الدراسة بإستخدام الطريقة العادية و هي الإستبيان الورقي، تم توزيع 50 إستمارة والتي خضعت للتحليل.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 02: توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	60%
أنثى	20	40%
المجموع	50	100%

حسب معطيات الجدول نجد أن فئة الذكور 60% وفئة الإناث 40% و هذا راجع إلى توزيع الإستبيان أغلب المكاتب التي وزعت فيها كانوا ذكورا ومنه نستنتج أن مجتمع البحث بالمستشفى كان مجتمع ذكوري بالدرجة الأولى.

الجدول رقم 03: توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة المهنية

مدة الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	22	44%
بين 10 و 20 سنة	19	38%
أكثر من 20 سنة	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال هاته المعطيات الموجودة في الجدول نجد أن الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات ذات النسبة 44% أكبر نسبة مقارنة بالفئة المحصورة بين 10 و 20 سنة التي وصلت إلى نسبة 38% و أخيرا ذوي الخبرة التي تفوق 20 سنة بنسبة 18% والسبب يعود إلى قوة التوظيف في اللاونة الأخيرة وقدرة التحمل لهذه الوظيفة.

الجدول رقم 04: توزيع العينة وفق الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إداري	20	40%
إستشفائي	30	60%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة فئة الإستشفائي تمثل نسبة 60% أكبر من نسبة الإداري 40% وهذا راجع إلى طبيعة العمل بالمستشفى فنجد فئة الإستشفائي هي الغالبة لأن المؤسسة تحتاج إلى التخصصات في مجال الطب أكثر منه في الإدارة.

الجدول رقم 05: توزيع العينة وفق المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة
ماستر	18	36%
ليسانس	8	16%
خريجي معهد	16	32%
أخرى	8	16%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة مستوى ماستر التي تصل إلى 36% هي أكبر نسبة من نسبة مستوى خريجي معهد التي تصل إلى 32% فيما بين فئة ليسانس والفئة الأخرى بنسبة 16% وهذا راجع إلى أن أغلب الموظفين من ذوي حاملي الشهادات العليا التي تأهلهم لإشتغال مناصب تتلائم مع المتغيرات وفق الكفاءة المطلوبة.

الجدول رقم 06: توزيع العينة وفق متغير السن

الفئات	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	18	36%
من 30-40 سنة	20	40%
من 40 فما فوق	12	24%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن الموظفين الذين يبلغ سنهم من 30-40 سنة كانوا في المرتبة الأولى بنسبة قدرت ب 40% وفي المرتبة الثانية الموظفين الذين يبلغ سنهم أقل من 30 سنة بنسبة قدرت ب 36% وفي المرتبة الأخيرة للموظفين الذين يبلغ عمرهم فوق 40 سنة بنسبة قدرت ب 24%

و هذا راجع إلى إلحاق كل موظف بمكان عمله نظرا لظروف دراسته أو وقت فتح المسابقات المتعلقة بالإدارة وهم في متوسطي العمر وما يميز هذه الفئة العمرية الجهد الكبير، والعمل الدؤوب و الإستمرارية في تجديد العمل تماشيا مع متطلبات الإدارة الحديثة.

المحور الثاني: الرقمنة في القطاع الصحي (مظاهر الرقمنة بالمؤسسة)

الجدول 07: هل تتحكم في إستخدامات الإعلام الآلي

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	42	%84
لا	8	%16
المجموع	50	%100

يمثل الجدول التحكم في إستخدام الإعلام الآلي لدى الموظفين في قطاع الصحة و ذلك نسبة 84% تمثل الإجابة بنعم ونسبة 16% تمثل الإجابة ب لا و هذا أن الموظفين من فئة العمرية المتمرنة على الحاسوب و معايشة التكنولوجيا عكس الموظفين الذين إعتدو على النظام الإداري التقليدي، كذلك ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الإجتماعي و التنظيمي بالمستشفيات.

الجدول رقم 08: هل حجم تدفق الأنترنت بالمؤسسة عالي

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	17	%34
لا	33	%66
المجموع	50	%100

من خلال هذا الجدول نجد أن الإجابة بنعم ذات النسبة 34% أقل من نسبة الإجابة ب لا بنسبة 66% ومنه نستنتج أن تدفق الأنترنت بالمؤسسة الصحية غير عالي.

و هذا راجع إلى تذبذب في تدفق الأنترنت بإعتبارها منطقة نائية مما قد يؤدي الى إعاقات مختلف مشاريع الرقمنة في الجزائر خصوصا المتعلقة بالمنصات الرقمية ، حيث تتطلب أنترنت قوية لأجل إستيعاب جميع المحتويات الرقمية و بتدقيق عالي.

الجدول رقم 09: هل يوجد مشرفين على الرقمنة الإدارية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	37	74%
لا	13	26%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نجد أن نسبة الإجابات بنعم 74% أكثر من نسبة الإجابة ب لا 26% وهذا راجع إلى قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة، فلا بد من تخصيص المسؤولين أشخاص يشرفون على عملية الرقمنة.

الجدول رقم 10: هل عملية الرقمنة واضحة ومفهومة لجميع الموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	19	38%
لا	31	62%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نجد أن نسبة الإجابات بنعم 38% أقل من نسبة الإجابة ب لا 62% و هذا راجع لحدثة مفهوم الرقمنة لدى أفراد العينة ويمكن إرجاع عدم الفهم إلى أن المشروع حديث و نقص برامج التدريب في مجال التقنيات الحديثة المتطورة في المستشفيات دليل على ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الجهاز المكلف بتطبيق الرقمنة.

الجدول رقم 11: هل تعتقد أن الملفات المرقمنة محمية بشكل كافي بإستخدام الرقمنة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	30	60%
لا	20	40%

المجموع	50	%100
---------	----	------

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الإجابات بنعم 60% أكثر من نسبة الإجابة ب لا 40% ومنه نجد أن الملفات الرقمية محمية بشكل كافي بإستخدام الرقمنة ما دام هناك رقم سري لها فهي مضمونة.

الجدول رقم 12: هل تساهم البيانات الرقمية في تبسيط الإجراءات الإدارية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	45	%90
لا	5	%10
المجموع	50	%100

نلاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة 90% من المبحوثين يرون أن البيانات الرقمية تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية و هذا لأنها تختصر العديد من العمليات بواسطة أنظمة موجودة على الجهاز.

الجدول رقم 13: هل ساعدت الرقمنة في تخفيف الأعباء والمجهودات

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	40	%80
لا	10	%20
المجموع	50	%100

من خلال الجدول تبين أن الرقمنة ساعدت في تخفيف الأعباء و المجهودات و ذلك بنسبة 80% بينما نسبة 20% الرقمنة لم تساعد في تخفيف العبء و يرجع التباين إلى ما لمسناه عند القيام بزيارة لمكان العينة.

الجدول رقم 14: هل ساهمت الرقمنة من التقليل من الأخطاء

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	43	%86
لا	7	%14
المجموع	50	%100

و يتبين من الجدول أن الرقمنة قللت من الأخطاء بنسبة كبيرة 86% في حين نجد أن نسبة 14% ترى أن الرقمنة لم تقلل من الأخطاء لأن المعلومات في بدايتها عند إدخالها تكون بشكل دقيق جدا.

الجدول رقم 15: هل هناك إحترام للوقت في إنجاز الأعمال بالرقمنة مثلا الرد على المرسلات

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	39	%78
لا	11	%22
المجموع	50	%100

من خلال الجدول نجد أن هناك نسبة كبيرة 78% يحترمون الوقت في إنجاز الأعمال بالرقمنة و نسبة 22% لا يحترمون الوقت وهذا من الخصائص التي تتميز بها الرقمنة.

الجدول رقم 16: هل تم الإستغناء على الملقات الورقية في ضل وجود الرقمنة الإدارية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	8	%16
لا	42	%84
المجموع	50	%100

يتبين من الجدول أن الرقمنة قد قللت من إستعمال الملفات الورقية بنسبة 16% في حين أن نسبة 84% ترى أن الرقمنة لم تقلل من إستعمال الملفات الورقية لأنه لا يمكن الإستغناء عن الملفات الورقية كليا.

المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

الجدول رقم 17: هل وصول المعلومة عبر الإتصال الإلكتروني يساعد في تحسين أدائك

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 80% الإجابة بنعم أكثر من نسبة 20% الإجابة ب لا ومنه نستنتج أن تداول المعلومات بواسطة الإتصال الإلكتروني يساعد في تحسين الأداء الوظيفي و هذا دليل على وجود تواصل بين الموظفين و المسؤولين.

الجدول رقم 18: هل يؤدي تطبيق الرقمنة الإدارية إلى تحسين الأداء الوظيفي

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	44	88%
لا	6	12%
المجموع	50	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 88% الإجابة بنعم أكبر من نسبة 12% الإجابة ب لا ومنه نجد أن تطبيق الرقمنة الإدارية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي و هذا دليل على تسهيل الأعمال الإدارية للموظفين.

الجدول رقم 19: هل تساعد الأرشفة الإلكترونية للوثائق في توفير جهدك

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	37	%74
لا	13	%26
المجموع	50	%100

نلاحظ من الجدول أن نسبة الإجابة بنعم %74 ترى أن أرشفة الوثائق و السجلات تؤدي إلى توفير المعلومة في وقتها المحدد و هذا راجع إلى تقليص وقت و جهد الموظفين من خلال الولوج إلى المعلومات إلكترونياً أي إلغاء العديد من العمليات التي يقوم بها الموظفين بصفة يدوية إلى إلكترونية، في المقابل فإن نسبة %26 أقرروا أن أرشفة الوثائق و السجلات لا تؤدي إلى توفير المعلومة في الوقت المحدد و هذا راجع إلى عدم إستفادة العديد من المصالح من هذه الميزة .

الجدول رقم 20: هل تواجه مؤسستك صعوبات في تطبيق الإدارة الرقمية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	39	%78
لا	11	%22
المجموع	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول %78 من عينة الدراسة أكدوا على عدم وجود أي صعوبات تواجه المؤسسة في تطبيق الإدارة الرقمية ، وهذا راجع إلى أن الدولة تدعم المشاريع الرقمية وتدعوا إلى تعميم الرقمنة في كافة المجالات ، في حين أن نسبة %22 من عينة الدراسة أقرروا بوجود بعض العراقيل التي تواجه المؤسسة في تطبيق الرقمنة الإدارية منها:

نقص اليد العاملة من بين العراقيل التي تواجه المؤسسة في تطبيق عملية الرقمنة وهذا راجع

إلى غياب الثقافة التكنولوجية داخل المؤسسة .

الجدول رقم 21: هل ساهمت الرقمنة في ربح الوقت أثناء إنجاز المهام

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	32	%64
لا	18	%36
المجموع	50	%100

الجدول يوضح مدى مساهمة الرقمنة أفراد العينة في ربح الوقت أثناء إنجاز مهامهم حيث

وجد أن نسبة %64 كانت نعم ونسبة %36 كانت الإجابة ب لا

إن تعليل الإجابة بنعم كان على أساس الرد على المراسلات و التقارير بين الموظفين تكون

بسرعة بالإضافة إلى الرقمنة سهلت كل الخدمات الإلكترونية في وقت وجيز أما الإجابة ب لا

فكانت عند فئة قليلة ويرجع ذلك إلى نقص معرفة التعامل بالرقمنة.

الجدول رقم 22: هل إستخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزك في عملك

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	35	%70
لا	15	%30
المجموع	50	%100

نلاحظ أن نسبة %70 راضي عن تقديم الخدمة وهذا ما يفسر أن الرقمنة خففت من العديد

من المشاكل التي كان يعاني منها ، و حقق الرضى الوظيفي و زادت من حافزية العمل.

الجدول رقم 23: هل الرقمنة قلصت في المدة المستغرقة في إنجاز العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	38	76%
لا	12	24%
المجموع	50	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 76% الإجابة بنعم أكبر من نسبة 24% الإجابة بـ لا و هذا يفسر أن الرقمنة خففت العديد من المشاكل التي كان يعاني منها الموظف فقلصت من المدة المستغرقة في إنجاز العمل.

الجدول رقم 24: هل المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 41% ترى أن المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة أما نسبة 18% ترى أنه برغم من الخدمات المقدمة إلا أنه مازال هناك صعوبات في التعامل مع المواطن.

السؤال: كيف ترى مستقبل الرقمنة في قطاع الصحة

من خلال فحص إجابات المبحوثين يمكن أن تؤدي الرقمنة في المؤسسات الصحية إلى تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية، و تبسيط العمليات الإدارية، و تعزيز التواصل بين المرضى و الموظفين. ومن خلال توفير الوقت والجهد، يمكن للتكنولوجيا الرقمية أن تساهم

في زيادة الكفاءة المؤسسات الصحية وتحسين تجربة المرضى، باستخدام الحلول التقنية مثل السجلات الطبية الإلكترونية و نظم إدارة المستشفيات.

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل الرابع فتبين أن الأداء الوظيفي للموظفين في أي مؤسسة يتأثر بعدة عوامل منها البيئية وأخرى بشرية التي تقف عائق أمام الحصول على الكفاءة والفعالية. وأنه لإرساء أي مشروع يتطلب المعرفة التامة بكل جوانبه وتكون دراسته دقيقة للوصول إلى إنجاحه.

فالأرضية الرقمية لقطاع الصحة فرضتها التطورات التكنولوجية في مجال التسيير والاتصالات، ولقلة الوعي والإستيعاب لدى الموظفين كان من الواجب على المسؤولين الوقوف على ذلك بمراقبة أدائهم وتوجيههم لرفع مستوى أدائهم .

خاتمة

النتائج العامة لدراسة:

- توصلنا من خلال دراستنا هذه أن الرقمنة تساهم في تقليص الجهد و الوقت و التقليل من البيروقراطية، وذلك بتحويل المعلومات والبيانات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي.
- تتيح عملية الرقمنة تطبيق نظم الإدارة الحديثة التي تسعى إلى إدارة رقمية بصفر ورق، و كذلك بتكريس المعدات اللازمة .
- ضعف و نقص في تدفق الشبكة الأنترنت للقيام بالوظائف و تنسيق العمل مع المواطن.
- توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة لها دور في نجاح أو فشل في الأداء الوظيفي.
- أكدت الدراسة أن الرقمنة ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي من خلال سرعة وسهولة التبادل والمراسلات وتسهيل الخدمة على المواطن وتوفير المعلومات اللازمة بالدقة.
- أكدت الدراسة أن التفاعل يزيد داخل المؤسسة وذلك من خلال تقدير وتحفيز الموظفين من قبل الإدارة وذلك لتقديم الأفضل.
- بينت الدراسة أن المؤسسة الإستشفائية واجهت معوقات بشرية عرقلت سير عملية الرقمنة بسبب التكوين الغير الجيد لبعض الموظفين في الإعلام الآلي.
- وهنا المؤسسة تحاول جهدا لإيجاد الحلول من أجل تطور وإزدهار فعالية الرقمنة بالمؤسسة.

و في الأخير نستنتج من خلال دراستنا في المؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران لموضوع فعالية الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لها دور كبير وأهمية بالغة في مدى مساهمتها في تسيير خدمات المؤسسة الإستشفائية ، فتبين لنا من خلال هذه الدراسة أن الرقمنة مشروع من المشاريع المهمة لتحقيق نشاط وفعالية المؤسسات الإستشفائية في تطوير الأداء الوظيفي فهي تتيح فرصة التخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها العامل نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية مع زيادة استخدام تكنولوجيا الرقمنة ، حيث ساهمت الرقمنة بشكل كبير في تخفيف الأعباء والمجهودات وتقادي الأخطاء مع الحفاظ على الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

قائمة المصادر و المراجع

أولا : الكتب

- إبراهيم مصطفى، المعجم الوسيط عربي- أردو، ترجمة حامد عبد القادر، القاهرة: المكتبة الرحمانية - لاهور، 2004، ص 24.
- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها. المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص11.
- حسن عماد المكاوي، ليلى حسن السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ط1، 2006، ص 276،277.
- حيدر فالح زايد، نظرية الحتمية التكنولوجية، محاضرة جامعة ذي قار، المادة نظريات التأثير، كلية الإعلام، 2019 - 2020، ص5.
- سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي. بيروت: مركز الثقافي العربي ، ط1، 2005، ص2.
- صبحي حموي، معجم المنجد في اللغة العربية المعاصرة، ط2، بيروت: دار المشرق 2001، ص 335.
- عامر خضير الكبيسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة ، مصر 2005، ص198.
- عبد المجيد أونيس وآخرون، مدخل لظغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، ط1، عمان، الأردن، 2013، ص256.
- عيادة خطاب ، التخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال و الخدمات، دار النشر العربي، ط1، مصر، 1989، ص439.
- مجيد الكرخي، تقويم الأداء، باستخدام النسب المالية، دار المناهج ، للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص32.

- محمد حسن رواية: إدارة القوى العاملة، دار النهضة، ط2، الجزائر، 2000، ص215.
- محمد زهران، الرقمنة وتحدياتها، بوابة الشروق، السبت 19 سبتمبر 2020، س9:41 م.
- نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، القاهرة : العربي للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2013 ، ص 20.
- ثانيا: الرسائل الجامعية
- إبتسام بوالعيش، التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية - جيجل -، مذكرة تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة جيجل 2013-2014، ص 42.
- إيمان نايف طه أبو لطيفة، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية والتعليم - مديرية التربية والتعليم في محافظة رام الله نموذجا- ، مذكرة تخرج لنيل درجة الماجستير، فلسطين، جامعة الاستقلال، عمادة كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، 2021، ص12.
- بوسفت أمال، الرقابة التنظيمية و دورها في تحسين أداء العمال- مؤسسة الخزف الصحي بجيجل نموذجا- مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع، تخصص العمل والتنظيم، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015- 2016 ، ص112.
- جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، ط1، الرياض، السعودية، 2002، ص 324-325-328.

- جهان صغانية، دور الرقمنة النظام الضريبي الجزائري في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة 8 ماي 1945، كلية العلوم الإقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، قالمة، 2020-2021 ص 35.
- دراعو فاطمة علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس تخصص علم النفس، العمل والتنظيم، قسم علم النفس والأرطوفونيا، جامعة وهران، 2016، ص 15.
- سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 65.
- سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص 84.
- شروق بوزيدي، أثر التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الادارية دراسة ميدانية بمركز الضمان الإجتماعي بعين فكرون، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهدي، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإجتماعية، أم البواقي ، 2021-2022 ، ص 15.
- عادل عشي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة محمد خضير بسكرة، ص 05.
- فاطمة الزهراء بن جريد، رقمنة الإدارة و اصلاح المنظومة التربوية في الجزائر (2009-2017) دراسة حالة مديرية التربية لولاية عين تيموشنت ، مذكرة تخرج

- لنيل شهادة الماستر. تخصص علوم سياسية ،كلية الحقوق وعلوم سياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم ، 2018- 2019، ص 15.
- نجاة حمو، الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية بثنائية الشهيد حمو عثمان بخير الدين-، مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2021- 2022 ص33.
- نوبلي نجلاء، أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، محمد خيضر بسكرة، 2015، ص75.
- يارا صالح حمد الطالبة: أثر عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية إدارة المال و الأعمال، الأردن، 2012، ص28.
- ثالثا: المجالات:
- ابن منظور، لسان العرب المجلد 14 ، دار الصادر، بيروت، ص 26.
- عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة خيضر، بسكرة، 2001، ص89.
- لبنى سويقات، عبد الإله عبد القادر الحتمية التكنولوجية، مدخل نظرية لدراسة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 9 العدد2 ، 2016، جامعة غرداية، ص875- 899 .
- ليث شعبان هاشم الغراوي و علي عودة محمد الحلفي: الأداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مجلة مركز البحوث العلمية، المجلد 31، العدد . 2020.03، ص346.

رابعاً: المواقع

- سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا، متوفر على الموقع: <https://www.asjp.cerist.dz> س10:30.

الملاحق

إستمارة إستبيان بحث حول:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الإدارية

دراسة ميدانية بمستشفى هواري بومدين بقصر الحيران

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف الدكتور:من إعداد الطالبة:

- بشير بالحبيب

- بن جديدة رحمة

بعد التحية والتقدير:

بيانات هذه الإستمارة سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، نرجو منكم مساعدتنا بملأ الإستمارة بكل صدق وموضوعية بالإجابة على الأسئلة بوضع العلامة (X) أمام الإجابة التي تراها صحيحة.

المحور الأول : البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر أنثى
- الخبرة المهنية: أكثر من 10 سنة بين 10 و 20 سنة أقل من 10 سنوات
- المستوى الدراسي: ماستر ليسانس خريج معهد أخرى
- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة من 30 - 40 من 40 فما فوق
- الوظيفة: إداري إستشفائي

المحور الثاني : الرقمنة في القطاع الصحي (مظاهر الرقمنة بالمؤسسة)

- هل تتحكم في إستخدامات الإعلام الآلي؟ نعم لا
- هل حجم تدفق الأنترنت بالمؤسسة عالي؟ نعم لا
- هل يوجد مشرفين على الرقمنة الإدارية؟ نعم لا

- هل عملية الرقمنة واضحة ومفهومة لجميع الموظفين؟ نعم لا
- هل تعتقد أن الملفات المرقمنة محمية بشكل كافي بإستخدام الرقمنة؟ نعم لا
- هل تساهم البيانات الرقمية في تبسيط الإجراءات الإدارية؟ نعم لا
- هل ساعدت الرقمنة في تخفيف الأعباء والمجهودات؟ نعم لا
- هل ساهمت الرقمنة من التقليل من الأخطاء؟ نعم لا
- هل هناك إحترام للوقت في إنجاز الأعمال بالرقمنة مثلا الرد على المرسلات؟ نعم لا
- هل تم الإستغناء على الملقات الورقية في ضل وجود الرقمنة الإدارية؟ نعم لا
- **المحور الثالث : علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي**
- هل وصول المعلومة عبر الإتصال الإلكتروني يساعد في تحسين أدائك؟ نعم لا
- هل يؤدي تطبيق الرقمنة الإدارية إلى تحسين الأداء الوظيفي؟ نعم لا
- هل تساعد الأرشيفة الإلكترونية للوثائق في توفير جهدك؟ نعم لا
- هل تواجه مؤسستك صعوبات في تطبيق الإدارة الرقمية؟ نعم لا
- هل ساهمت الرقمنة في ربح الوقت أثناء إنجاز المهام؟ نعم لا
- هل إستخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزك في عملك؟ نعم لا
- هل الرقمنة قلصت في المدة المستغرقة في إنجاز العمل؟ نعم لا
- هل المواطن راضي عن تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟ نعم لا
- كيف ترى مستقبل الرقمنة في قطاع الصحة؟.....

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية هواري بومدين بقصر الحيران

