وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إنعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا – الوادي

إعداد الطالبة: حليمة امباركة نموسة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2026/06/06

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. مرابط شوقي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخصر – الوادي–	رئيسا
د. سالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخصر– الوادي–	مشرفا ومقررا
د.أ. بوترعة بلال	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمة لخصر– الوادي–	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إنعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا – الوادي

إعداد الطالبة: حليمة امباركة نموسة

نوقشت المذكرة علنا يوم:2027/06/06

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. مرابط شوقي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخصر – الوادي–	رئيسا
د. سالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخصر– الوادي–	مشرفا ومقررا
د.أ. بوترعة بلال	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمة لخصر– الوادي–	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025



الإهـداء

الحمد لله الذي علم العلم ورفع أهل العلماء فقال: "يـَـرْفَعُ اللهُ الْذِينَ آمَنُواْ وَالْذِينَ أُوتُواْ العِلْمَ دَرَجَاتْ".

إلى من يقدس شعلة العلم.....ويمجد جدوة المعرفة.....ويناضل دوما ويجاهد للنهوض بقيمة الحرف وعمق الكلمة..... أهدي ثمرة جهدي..... وحصيلة مشواري

إلى ملاكي في الحياة ...إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي "أمي الغالية "

إلى من عجز لساني أمامه عن الشكر إلى رمز العطاء والروح الطيبة إلى من زرع فيا الأخلاق والوفاء وجعلني أسير على درب النجاح " أبي العزيز " أطال الله في عمره

إلى من كان لنا السند والقدوة، إلى روح خالي الغالي (مبروك) رحمه الله، الذي غاب عنا جسدا وبقي ذكره الطيب ودعواته الصادقة نبراسا ينير طريقي.. أهدي ثمرة هذا الجهد وهذا العمل، راجيتا من الله أن يتغمده بواسع رحمته ويسكنه فسيح جناته".

والى شمعة دربي الوحيد أختي'' حنان ''

إلي أخوتي الذي تقاسمت معهم دفئ العائلة متمنية لهم النجاح والتوفيق

" محمد، بلقاسم، تجاني، عبد الحكيم، إبراهيم، علي، مبروك "

وإلى كل من أكن لهم الاحترام خالي وخالتي وأعمامي الأعزاء وعائلتهم

إلى كل الأهل والأقارب من قريب أو بعيد

وإلى اللواتي لم تلدهم أمي صديقاتي ورفيقات دربي: ''عفاف'' ''سهيلة'' ''نبيلة''

''خلود '' بلقيس شفاها الله' 'إيمان '' دلال ''أفراح''

وإلى كل من استقبلنا بصدر رحب ووجه بشوش في المؤسسة الاستشفائية طب العيون بالوادي

كل من مدير المؤسسة " وموظفيها

والي كل ما ساعدنا في انجاز هذا العمل

إلي جميع متربصي ومتربصات دفعة علم إجتماع التنظيم والعمل

☜ حليمة امباركة

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِيَ أَنَ اَشْكُرَ نِعْمَتَكَ اَلتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وعَلَى وَالِدَىّ وأَنَ اَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينْ﴾

الآية 19من سورة النمل

ومصداقا لقوله صلى الله علية وسلم

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

لله الحمد والمنة، نحمد الله ونشكره على أن وفقني بمنه وفضله وكرمه، الحمد لله الذي أعانني على إتمام هذه المذكرة، عسى أن تمثل فائدة لغيرنا، ولا يسعني إلا أن أسجد لله شكرا وحمدا على توفيقه لي، وأذكر لأهل الفضل عليا بعد الله سبحانه كل جميل وحسن صنيع.

*من قال فيهم رب العزة " وأخلص لهم جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا".... والدي أطال الله عمرهما وأمدهما بوافر الصحة.

فأتقدم بالشكر إلى كل من كان الفضل في إيصال العلم والمعرفة من أول مراحل الدراسة إلى يومنا هذا.....

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأستاذي المشرف الدكتور "يعقوب سالم " الذي مد لي يد العون والنصيحة والمساعدة على توجيهاته القيمة طيلة مراحل البحث

وإلى كل أساتذة مشواري الدراسي.

وأتقدم بالشكر إلى جميع موظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مركز مكافحة السرطان بولاية الوادي خاصة مدير المؤسسة" بلعبيدي صبري نصر الدين " و "سعد العايب عبد الرؤوف "

فألف ألف شكر لكل هؤلاء...

ملخص الدراسة باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة للتعرف على انعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا – الوادي، من خلال دراسة انعكاس تطبيق الملف الإلكتروني للمريض واستخدام التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير الأداء الصحي والإداري.

حيث انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي حول مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة وفعالية الخدمات الصحية داخل المؤسسة

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها وقد تم تطبيقه على عينة قصدية من الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية، شملت مجموعة من الكفاءات الطبية والإدارية التي لها علاقة مباشرة باستخدام التقنيات الرقمية داخل المؤسسة وتمثلت في 50 عينة وقد ركزت الدراسة على مجموعة من المحاور تمثلت في تطوير المهارات التكنولوجية للكفاءات الطبية والإدارية، وتطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة، إضافة إلى السياسات التنظيمية المعتمدة في التحول الرقمي.

كما أبرزت النتائج أن اعتماد العينة القصدية ساعد في الحصول على بيانات دقيقة من الفئات الأكثر ارتباطا بموضوع الدراسة، الأمر الذي عزز من مصداقية النتائج وواقعها في تفسير انعكاس التحول الرقمي داخل المؤسسة الصحية

وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- توصلت الدراسة إلى وجود انعكاس إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير المهارات التكنولوجية للكوادر الطبية والإدارية على تعزيز الابتكار وخلق حلول جديدة للخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا – الوادي–

- وجود انعكاس قوي وإيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق التقنيات التكنولوجية على كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

- وجود انعكاس إيجابي ذو دلالة إحصائية للسياسات التنظيمية المعتمدة في التحول الرقمي لتحسين على جودة وموثوقية الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

وبذلك تحققت الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يؤدي إنعكاس التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية لتطبيق الملف الالكتروني للمريض بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الملف الالكتروني، الخدمات الصحية.

Abstract :

This study aims to identify the implications of digital transformation in improving healthcare services at the Kuba Ophthalmology Hospital Institution – El Oued, through examining the impact of implementing the electronic patient record and the use of modern digital technologies in developing healthcare and administrative performance. The study was based on the main question concerning the extent to which digital transformation contributes to improving the quality and effectiveness of healthcare services within the institution.

To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was adopted, and the questionnaire was used as the main tool for data collection and analysis. It was applied to a purposive sample of 50 medical and administrative employees directly related to the use of digital technologies within the institution. The study focused on several dimensions, including the development of technological skills among medical and administrative staff, the application of modern technological techniques, and the organizational policies adopted in digital transformation.

The results highlighted that the purposive sample contributed to obtaining accurate data from the groups most closely related to the subject of the study, which enhanced the credibility and realism of the findings. The study also showed a positive statistically significant implication of developing technological skills in enhancing innovation and creating new solutions for healthcare services. In addition, there was a strong and positive statistically significant implication of applying technological techniques on the efficiency and effectiveness of healthcare services. The results also confirmed a positive statistically significant implication of the organizational policies adopted in digital transformation in improving the quality and reliability of healthcare services.

Accordingly, the main hypothesis was confirmed, which states that the implications of digital transformation contribute to improving healthcare services through the application of the electronic patient record at the Kuba Ophthalmology Hospital Institution – El Oued.

Keywords: Digital Transformation, Electronic Patient Record, Healthcare Services

الفهارس



فهرس المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الاهداء	VI
02	شكر وعرفان	VII
03	ملخص الدراسة باللغة العربية	VIII
04	ملخص الدراسة باللغة الاجنبية	IX
05	فهرس المحتويات	XI
06	فهرس الجداول	XIII
07	فهرس الاشكال	XIV
08	فهرس الملاحق	XV
09	مقدمة	أ
	الإطار النظري	
10	**الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي والخدمات الصحية**	
11	تمهيد	27
12	المطلب الأول: مفهوم للتحول الرقمي	28
13	المطلب الثاني: مفهوم حول الخدمات الصحية	35
14	المبحث الثاني: العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية	39
15	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربات النظرية	60
16	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة	42
17	المطلب الثاني: المقاربات النظرية	60
18	خلاصة الفصل	64
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
19	تمهيد	66

20	المبحث الاول: الطريقة والادوات	67
21	المطلب الاول: الطريقة المستعملة في الدراسة	67
22	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات	68
23	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	71
24	المطلب الاول: النتائج	71
25	المطلب الثاني إختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج	94
26	اقتراحات وتوصيات	103
27	خلاصة الفصل	105
28	الخاتمة	107
29	قائمة المصادر والمراجع	109
30	الملاحق	113

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول 1يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	58
02	جدول 2 يمثل قيم المتوسطات الحسابية المرجحة الخاصة بقياس ليكارت الخماسي	69
03	جدول 3يمثل معامل ثبات الاتساق الداخلي لمعامل ألفا كرونباخ	70
04	جدول 4 يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	71
05	جدول 5 يبين توزيع مفردات العينة حسب الرتبة العلمية	72
06	جدول 6 يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة	74
07	جدول 7 يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة	75
08	جدول 8 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد التكنولوجي في التحول الرقمي	80
09	جدول 9 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد التنظيمي في التحول الرقمي	83
10	جدول 10 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد الكفاءة والفعالية في تحسين الخدمات	87
11	جدول 11 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد الجودة في تحسين الخدمات	90
12	جدول 12 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد الابتكار في تحسين الخدمات	92
13	جدول 13 يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	94
14	جدول 14 يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى	95
15	جدول 15 يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية	96
16	جدول 16 يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة	98

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شكل رقم 1 يوضح نموذج الدراسة	ذ
02	شكل رقم 2 يوضح أبعاد التحول الرقمي	35
03	شكل رقم 3 يوضح أبعاد التحول الرقمي	39
04	شكل رقم 4 يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية	42
05	شكل رقم 5 الدائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	71
06	شكل رقم 6 التوزيع البياني يبين توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية	72
07	شكل رقم 7 التوزيع البياني يبين توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية	73

فهرس الملاحق

رقم	الملحق	الصفحة
01	الملحق رقم 1 استبيان الدراسة	113
02	الملحق رقم 2مرسوم إنشاء المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي	121
03	الملحق رقم 3نبذة على المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي	122
04	الملحق رقم 4الهيكل العام للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي	123
05	الملحق رقم 5ترخيص بالزيارة الميدانية	124
06	الملحق رقم 6جدول قائمة الأساتذة المحكمين	125

مقدمة



1. توطئة:

يشهد العالم في مطلع القرن الحادي والعشرين إنفجارا معرفيا متسارعا وتطورا تكنولوجيا مستمرا ،قد ينعكس بشكل مباشر على المجتمعات والأفراد و المؤسسات على حد سواء مما يؤدى الى تحولات جذرية غير مسبوقة مدفوعة بثورة تكنولوجية سريعة ومتنامية ، تعرف هذه الاخيرة "بالتحول الرقمي " وهو يتجاوز مجرد إستخدام الأدوات التكنولوجية إذ أصبح من بين أهم الاستراتيجيات التي تسعى إلى تحقيقها كل المؤسسات سواء في القطاع العام أو الخاص على إختلاف أنشطتها التجارية والصناعية وخصوصا الخدماتية ، وذلك عن طريق إنتقالها إلى نماذج أعمال تعتمد على التقنيات الرقمية ، بهدف تسهيل الوظائف والمهام المنوطة بها و من أجل تطوير و تحسين خدماتها ومساهمتها في تحقيق رفاهية المجتمعات و الأفراد ، وهو ما يوضح أهمية التحول الرقمي ودوره في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ، خاصة في جانبي التواصل و الإتصال بين مختلف جماهير المؤسسة سواء الداخلية منها أو الخارجية؛

ولقد أحدث هذا التحول تغييرا هائلا في مختلف القطاعات الإقتصادية والإجتماعية ، مما عزز من الكفاءة وخفض التكاليف وأطلق إبتكارات جديدة غير مسبوقة أما في المجال الإجتماعي سهل الوصول إلى المعرفة و الخدمات وفتح قنوات جديدة للتفاعل والمشاركة ؛ ومن بين هذه القطاعات القطاع الصحي فقد شهد بصفة عامة تحولا نوعيا في أنماط تقديم الرعاية الصحية من خلال اعتماد تقنيات حديثة مثل السجلات الطبية الإلكترونية ، والتطبيب عن بعد، وأنظمة إدارة المعلومات الصحية الأمر الذي قد يساهم في تحسين دقة التشخيص ، وتسريع تقديم الخدمات، وتقليل الأخطاء الطبية، وتعزيز التنسيق بين مختلف الفاعلين داخل المنظومة الصحية ، كما يتيح إمكانية المتابعة المستمرة لحالة المرضى، وتسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية خاصة للفئات التي تعاني من صعوبات جغرافية أو اجتماعية، بما يدعم مبدأ العدالة الصحية.

فالقطاع الصحي يعد من أكثر القطاعات حيوية وحساسية لإرتباطه المباشر بصحة وسلامة الأفراد والمجتمعات ومع تزايد التحديات الديموغرافية وإرتفاع تكاليف العلاج وتفاقم الأمراض، أصبح النظام الصحي في حاجة ماسة إلى حلول جذرية مبتكرة وهنا يبرز التحول الرقمي كقوة دافعة لإحداث ثورة في الخدمات الصحية وكيفية تقديم الرعاية الصحية أو ما يعرف بالصحة الرقمية يتضمن مجموعة واسعة من التطبيقات

أما في الجزائر فيندرج التحول الرقمي في القطاع الصحي ضمن جهود تحديث المنظومة الصحية وتحسين جودة خدماتها ، حيث بدأت المؤسسات الاستشفائية في تبني بعض الحلول الرقمية مثل رقمنة الملفات الطبية، وتحسين نظم تسيير المرضى، وتطوير البنى التحتية المعلوماتية ورغم التحديات المرتبطة بنقص الإمكانيات أو ضعف التكوين

الرقمي لدى بعض الفاعلين ، إلا أن هذا التحول قد يعكس توجها نحو بناء نظام صحي أكثر كفاءة وشفافية فقد أدى هذا التحول إلى إعادة تشكيل العلاقات داخل المؤسسة الصحية الجزائرية ، حيث أصبح التفاعل بين الطبيب والمريض أكثر انفتاحا ، وتزايدت أهمية المعلومة الصحية كعنصر أساسي في اتخاذ القرار الطبي، كما برزت أنماط جديدة من التنظيم والعمل تعتمد على التكنولوجيا التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي ، والحوسبة وغيرها من البرامج و الآليات المستحدثة وجعلت من التحول الرقمي ضرورة للبقاء والمنافسة بدلا من أن يكون مجرد خيار ترفيهي ؛مما يفرض إعادة النظر في الثقافة المهنية وأساليب التسيير داخل المؤسسات الصحية، بهدف تحقيق تحسين فعلي ومستمر في جودة الخدمات الصحية المقدمة .

كما أن نجاح التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية هو عملية معقدة لا تقتصر على مجرد تزويد المؤسسات الصحية بأحدث التقنيات بل يتطلب توازنا إستراتيجيا فمن الناحية التكنولوجية يشكل إعتماد تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي لتشخيص الأمراض ومنصات الطب عن بعد لكسر الحواجز الجغرافية فهي بمثابة العمود الفقري للتحسين الرعاية الصحية للمرضى ومع ذلك فإن هذه الأدوات عديمة الفائدة دون إطار تنظيمي داعم؛ والذي يشمل إعادة هيكلة العمليات التشغيلية، ووضع سياسات واضحة لأمن وخصوصية البيانات وإنشاء هياكل إدارية مرنة تتكيف مع الابتكار المستمر والأهم من ذلك يظل البعد البشري هو المحدد النهائي للنجاح حيث يتطلب الأمر تدريب الكوادر الطبية والإدارية على استخدام الأنظمة الجديدة بكفاءة، وضمان تقبل المرضى للتعامل مع هذه التقنيات والتغلب على مقاومة التغيير المؤسسية، لضمان أن التكنولوجيا تخدم الهدف الأسمى وهو رعاية إنسانية أفضل وأكثر فعالية؛

إن إشكالية الدراسة تستمد عمقها من هذا التداخل، حيث تسعى لفهم كيف يمكن للتوازن بين هذه الأبعاد بأن ينعكس على جودة وكفاءة الخدمات الصحية، كما أن الهدف الأساسي من دمج هذه التقنيات هو الانتقال من نموذج الرعاية الصحية التقليدي المتمركز حول المستشفى إلى نموذج شامل وقائي ومتمحور حول المريض مما قد يضمن وصولا أسرع وتشخيصا أدق وعلاجا أكثر تخصيصا؛

ومع ذلك فإن تبني هذه التقنيات ليس خاليا من التحديات، بما في ذلك قضايا أمن البيانات والخصوصية والحاجة إلى استثمارات ضخمة في البنية التحتية، ومقاومة التغيير من قبل الكوادر الطبية والإدارية مع ذلك فإن هذه التحديات لا تقلل من أهمية التحول الرقمي، بل تؤكد ضرورة الاستثمار في تطوير الكفاءة والفعالية والابتكار والجودة داخل المؤسسة الصحية بإعتبارها من أبرز الابعاد التي أسعى الى تحليل انعكاساتها الإيجابية أو السلبية وهي ما يشكل المحور الجوهري للدراسة الحالية؛

2. إشكالية الدراسة:

رغم ما يبذل من جهود لتنظيم المستشفيات من حيث الهياكل وتوفير الموارد، واستقطاب الكفاءات إلا أن هذه العناصر قد لا تكفي وحدها لضمان فعالية الأداء المؤسسي، خصوصا في بيئة معقدة كالمستشفيات حيث تتداخل المهام الإدارية والطبية بشكل كبير ويعد التحول الرقمي – من المحاور الأساسية التي تحدد طبيعة العلاقات الداخلية وآليات اتخاذ القرار ومستوى التنسيق بين مختلف الفاعلين؛

وعلى الرغم من الإمكانات الهائلة التي يعد بها التحول الرقمي في إحداث نقلة نوعية في قطاع الرعاية الصحية لا تزال هناك حاجة ماسة لتقييم وفهم عميق وشامل لمدى وحجم انعكاسات هذا التحول الفعلي على مستويات تحسين الخدمات الصحية في سياقات محددة؛

وتأسيسا على ما سبق، يمكننا صياغة الإشكالية البحثية للدراسة الحالية من خلال طرحنا للتساؤل المحوري الموالي:

– ما هي إنعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية لتطبيق الملف الالكتروني للمريض بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–؟

وللإحاطة بجميع جوانب الموضوع تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

– ما هو إنعكس تطوير المهارات التكنولوجية للكوادر الطبية والادارية في تعزيز الابتكار وخلق حلول جديدة للخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–؟

– ما هو إنعكاس تطبيق التقنيات التكنولوجية على كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–؟

– ما هي إسهامات السياسات التنظيمية المعتمدة في التحول الرقمي لتحسين جودة وموثوقية الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–؟

3. فرضيات الدراسة:

– يؤدي إنعكاس التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية لتطبيق الملف الالكتروني للمريض بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

➢ **الفرضيات الجزئية:**

– ينعكس تطوير المهارات التكنولوجية للكوادر الطبية والادارية في تعزيز الابتكار وخلق حلول جديدة للخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

– ينعكس تطبيق التقنيات التكنولوجية على كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

– تساهم السياسات التنظيمية المعتمدة في التحول الرقمي لتحسين جودة وموثوقية الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

4. مبررات اختيار الموضوع

من البديهي أن لكل باحث أراد الخوض في دراسة ما أسباب ودوافع اختيار لموضوع دراسته ولا يكون هذا اعتباطيا بل تحكمه جملة من الأسباب والدوافع تجعله يتمسك بموضوع بحثه ومن هذه الأسباب ما هو موضوعي وما هو ذاتي (شخصي) وفي هذا الإطار يمكننا حصرها فيما يلي:

الأولى تنطلق من إهتمامنا الشخصي لمعالجة إنعكاس التحول الرقمي بصفة عامة وتحسين الخدمات الصحية بصفة خاصة، والميل إلى الخوض في هذه المواضيع الحديثة التي تعرف تطورات وتحولات متلاحقة بإعتبارها موضوع الساعة، لاسيما أمام التحديات التي يفرضها الواقع الهادف إلى خدمة مصالح المورد البشري؛

أما الثانية فهو التعرف على انعكاس التحول الرقمي على تحسين الخدمات الصحية، وهذا من خلال دراسة بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا – الوادي –؛

بالإضافة الى أهمية التحول الرقمي على المستوى العلمي والعملي وعلى المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأفراد والمجتمعات حيث أصبحت تشكل المحرك الاساسي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والنموذج المثالي للمؤسسات الحديثة؛

أضافة إلى ذلك المساهمة في إثراء الدراسات الاكاديمية عموما والعربية والجزائرية خصوصا لاسيما السوسيولوجيا منها؛

5. أهداف الدراسة وأهميتها:

1.5. أهداف الدراسة:

تتجلى قيمة أي بحث علمي في مدى وضوح الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، حيث تعد عنصرا أساسيا يمكن من إبراز فكرة الباحث وتحديد الغاية من دراسته، وتتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

– تسليط الضوء على انعكاسات التحول الرقمي ومدى إسهامه في تحسين الخدمات الصحية داخل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون كوبا – الوادي، وذلك من خلال رصد آثاره على أساليب العمل والتنظيم وجودة التكفل الصحي؛

– إبراز الدور الاستراتيجي للتحول الرقمي كآلية محورية ومحرك أساسي في تنمية الطاقات والقدرات التنظيمية، وإنعكاسه في تحسين الأداء المؤسسي، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة، فضلا عن تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع داخل المؤسسات الصحية؛

– تشخيص واقع التحول الرقمي داخل المؤسسة محل الدراسة، من خلال رصد مستوياته وآلياته، ومجالات تطبيقه في الممارسة التنظيمية اليومية؛

– إبراز نتائج تطبيق التحول الرقمي على مستوى المؤسسة والمتمثل في بعدها الداخلي المرتبط بالأداء والتنظيم والعلاقات المهنية وخارجها المتعلق بإنعكاساته على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين

2.5. أهمية الدراسة:

إن كل موضوع بحثي يكتسي أهمية علمية بالغة يقتضي بالضرورة إبراز الأسباب والدوافع الكامنة وراء اختياره دون غيره من المواضيع ويأتي اختيار هذا الموضوع في سياق الاهتمام بدراسة انعكاسات التحول الرقمي في المستشفيات الجزائرية، وما يطرحه من إشكالات متعلقة بطبيعة العلاقة المعقدة والمتداخلة بين البعدين التقني والطبي داخل المؤسسات الصحية.

كما تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع ذاته، لما يتطلبه من بحث وتقص علمي يسهم في فهم التحولات الجارية داخل المنظومة الصحية، خاصة في ظل تسارع وتيرة الرقمنة وما تفرضه من تغيرات على أنماط العمل وأساليب تقديم الخدمات الصحية والعلاقات المهنية داخل المستشفيات وبناء على ذلك تتجلى أهميتها في:

5–2–1 الاهمية العلمية:

يكتسي موضوع الدراسة الحالية أهمية علمية كونها:

– تتمثل أهمية هذه الدراسة في الإضافة التي تسعى إلى تقديمها على مستوى المساهمات العلمية ضمن تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، خاصة في ظل هيمنة المقاربات المنتمية إلى تخصصات أخرى على أغلب الدراسات السابقة، الأمر الذي دفع إلى محاولة مقاربة هذا الموضوع من زاوية سوسيولوجية تسلط الضوء على الأبعاد التنظيمية والاجتماعية للتحول الرقمي داخل المؤسسات؛

– يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال إتاحة تقديم خدمات صحية أكثر دقة وفعالية، فضلا عن تعزيز إمكانية تخصيص مسارات علاجية تتلاءم مع الاحتياجات الصحية الفردية لكل مريض؛

– يدعم التحول الرقمي في تهيئة بيئة تنظيمية داعمة للإبتكار والبحث العلمي في المجال الصحي، الأمر الذي يمكن من استحداث حلول جديدة وتطوير تقنيات مبتكرة من شأنها الارتقاء بمستوى الرعاية الصحية المقدمة؛

– السعي إلى تحليل هذه التحولات المرتبطة بالتحول الرقمي ورصد آثارها السوسيولوجية على الأداء المؤسسي وأنماط العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة؛

5-2-2 الاهمية النظرية:

– تسليط الضوء على البعد البشري والاجتماعي للتحول الرقمي، من خلال دراسة انعكاسه على العاملين داخل المؤسسة والعلاقات المهنية بينهم، وكيفية تفاعلهم مع التقنيات الرقمية، بما يساهم في فهم الأبعاد الاجتماعية والتنظيمية لهذا التحول وتعزيز قبوله ونجاح تطبيقه

– دراسة الاستراتيجية المعتمدة من طرف المؤسسة عن كثب، مع تتبع أهم المراحل والعمليات التي مرت بها المؤسسة في إطار تنفيذ التحول الرقمي، وذلك لفهم السياق التنظيمي والاجتماعي لهذا التحول؛

– توظيف هذه الاستراتيجيات كنقطة انطلاق لمبادرات ومشاريع كبرى وجادة، مع تطوير أبحاث علمية بناءة تتيح للمؤسسة تنفيذ برنامج التحول الرقمي بشكل فعال، مما يدعم تعزيز الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية؛

– المساهمة في تقديم بيانات وتحليلات دقيقة تساعد صانعي القرار والمؤسسات الصحية على وضع سياسات واستراتيجيات قائمة على الأدلة، بما يعزز فعالية التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين؛

6. حدود الدراسة:

كان نطاق الدراسة على النحو التالي:

❖**الحدود البشرية:** استهدفت الدراسة فئة الموظفين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون كوبا – الوادي، باعتبارهم الفاعلين الرئيسيين في تنفيذ التحول الرقمي ومباشرة تقديم الخدمات الصحية، وهذا ما يتيح لنا في فهم أبعاد هذا التحول على المستويين التنظيمي والاجتماعي.

❖**الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة متغيرا مستقلا وهو التحول الرقمي بأبعاده والمتمثلة في (البشري، التكنولوجي، التنظيمي) **ومتغيرا تابعا** هو الخدمات الصحية بأبعادها (الكفاءة والفعالية، الجودة، الابتكار) ويتيح هذا التصميم التحليلي دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وإنعكاسه على جودة وكفاءة الخدمات الصحية، مع التركيز على الأبعاد الاجتماعية والتنظيمية داخل المؤسسة.

❖**الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي– باعتبارها البيئة المؤسسية المناسبة لرصد أثر التحول الرقمي على أداء العاملين وجودة الخدمات الصحية المقدمة، مع التركيز على الأبعاد التنظيمية والاجتماعية لهذا التحول (أنظر الملحق رقم 03)

❖ **الحدود الزمنية:** انطلقت مسيرة إنجاز هذه الدراسة بعد الاتفاق مع الأستاذ المشرف على موضوع البحث حيث تم تقسيم الفترة الزمنية المخصصة لإعداد الدراسة إلى ثلاثة مراحل أساسية ، تم تصميم كل منهما وفق خطة منهجية دقيقة لضمان التنظيم المنهجي والتدرج المنطقي في إنجاز مختلف أجزاء البحث:

➢**المرحلة الأولى:** تتعلق المرحلة الأولى بإعداد الجانب النظري للدراسة، وقد استغرقت هذه المرحلة فترة زمنية محددة بدأت من شهر أوت 2025، شملت مراجعة الأدبيات العلمية، تحليل الدراسات السابقة، وتحديد الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة بما يضمن تأسيس قاعدة علمية متينة للبحث.

➢**المرحلة الثانية:** تمثلت المرحلة الثانية في إنجاز الجانب الميداني للدراسة، وقد بدأت هذه المرحلة في شهر نوفمبر 2025 وشملت جمع البيانات الميدانية من فئة الموظفين بالمؤسسة ورصد المتغيرات المستقلة والتابعة وتطبيق أدوات البحث المناسبة، بما يتيح دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية ضمن السياق التنظيمي والاجتماعي للمؤسسة.

➢**المرحلة الثالثة:** وتمثلت هذه المرحلة بالنزول إلى ميدان الدراسة وتوزيع الإستمارات وجمع المعلومات اللازمة وكان هذا في نهاية شهر مارس وبداية من شهر أفريل، وتم بعدها تحليل الإستبيان وإستخلاص النتائج في شهر أفريل، ومن ثم كتابة المذكرة بشكلها النهائي.

7. منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة او الاسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه او دراسة مشكلته والوصول الى حلول لها او إلى بعض النتائج (العيسوي، 1997، ص13)

ومن أجل تقديم المعلومات بصورة واضحة ومفصلة والإجابة على إشكالية البحث والتحقق من مدى صحة الفرضيات، تم اختيار منهج الدراسة كالتالي:

– **الجانب النظري** :تم الاعتماد فيه على المنهج الوصفي حيث يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين أو نوعية لفترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى أو المضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان ،2000، ص، ص.42،43).

من خلال جمع المعلومات وانتقاء الأفكار لتحديد أهم الجوانب المتعلقة بالموضوع بالاعتماد على مجموعة من المراجع كالكتب والرسائل الجامعية.

- **الجانب التطبيقي** :إستكمالا للجانب النظري وتدعيما لنتائجه تم إجراء دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون بالوادي، بهدف التعرف على التحول الرقمي في المؤسسة الاستشفائية طب العيون – بالوادي وإنعكاساته في تحسين الخدمات الصحية، وتم الاعتماد على الاستبيان الى جانب الملاحظة كأداتين لجمع البيانات والملائمة لطبيعة الدراسة وأهدافها.

8. صعوبات الدراسة:

ان لكل بحث لابد من مواجهة العديد من الصعوبات مرتبطة بعوامل عدة منها ما يتعلق بطبيعة الموضوع ومنها ما يتعلق بإمكانيات الباحث ومن الصعوبات التي وجهتنا في دراستنا نذكر منها ما يلي:

– صعوبة الوصول الى مجتمع الدراسة وتوزيع وجمع الاستبيانات من بعض أفراد العينة لان كل موظف لديه مهام وانشغالهم بعدد كبير من المهام اليومية، مما قلل من فرص تجاوبهم بسبب ضغط الوقت ونقص الطاقة.

– كما واجهت أيضا بعض الصعوبات في التواصل مع المبحوثين نضرا لاختلاف توقيت العمل والمناوبة للبعض الآخر بالإضافة الى البعض الآخر في عطلة سنوية

9. هيكلة البحث:

تم إعداد هذه الدراسة وفق المنهج الأكاديمي العلمي المعتمد، والمستند إلى نموذج IMRAD، الذي يضم الأقسام الأساسية :المقدمة، المنهجية، النتائج، والمناقشة وقد تم تنظيم محتوى البحث وفق المعايير العلمية والمناهج المنهجية المعمول بها في الجامعات، وتحت إشراف الأستاذ المشرف مع مراعاة الضوابط الأكاديمية للبحث العلمي.

ويكتسب هذا التنظيم أهميته من كونه يضمن الترابط المنهجي بين مختلف عناصر الدراسة، بما يسهم في تقديم الأفكار بشكل متسلسل ومنطقي، ويعزز من مصداقية البحث وفعاليته كما يتيح هذا الإطار إمكانية التحليل السوسيولوجي للواقع المؤسسي، من خلال دراسة الظواهر المرتبطة بالتحول الرقمي في المؤسسة وفهم انعكاسها على الأداء التنظيمي والعلاقات المهنية وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

وعليه فقد قسمت الدراسة الحالية الموسومة بـ: **إنعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا – الوادي –** إلى فصل نظري وآخر تطبيقي حيث تم هيكلتها كالتالي:

المقدمة: وقد ضمت إشكالية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها وكذا أهداف وأهميتها، بالإضافة إلى الحدود المكانية والزمانية والصعوبات التي واجهتنا في مسار إنجاز هذه الدراسة، وقد تم هيكلة الدراسة كالتالي:

– **الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية لانعكاس التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية.

المبحث الأول: التحول الرقمي في التراث النظري

المبحث الثاني: العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية.

– **الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.**

المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

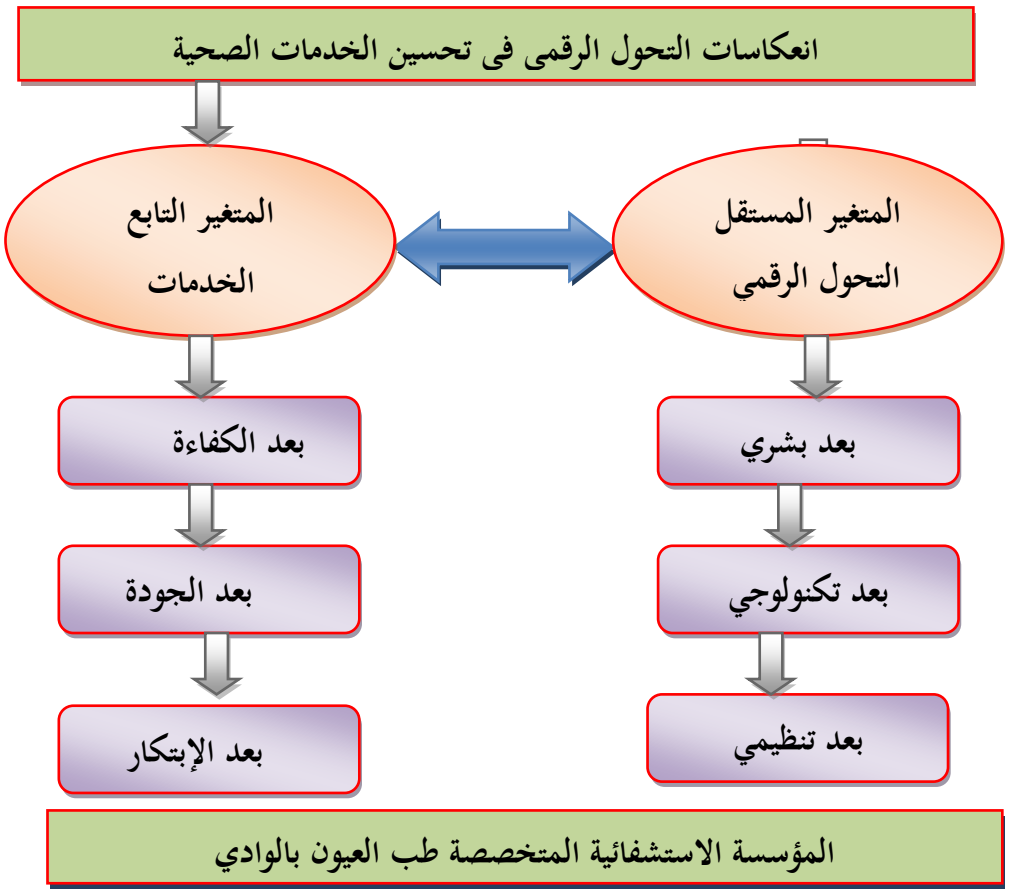
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

– **الاستنتاج العام للدراسة.**

– **خاتمة**

10. نموذج الدراسة:

شكل قم 1 يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة



الإطار النظري


الفصل الأول
الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

يشكل هذا الفصل الركيزة الأساسية للبحث، حيث أسعى من خلاله إلى بناء فهم شامل حول إنعكاسات التحول الرقمي في تطوير وتحسين الخدمات الصحية، وذلك من خلال إبراز أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، فالبحث لا يمكن أن ينطلق من فراغ بل يستند إلى "إطار نظري " يوضح المفاهيم الأساسية للتحول الرقمي في القطاع الصحي، حيث أهدف إلى بناء خلفية نظرية متكاملة تسند التحليل الميداني لاحقا.

كما سأعرض في هذا الفصل مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع والتي توضيح القيمة المضافة لدراستنا الحالية سواء من حيث المنهج المتبع أو السياق الميداني الذي سأدرسه، إضافة إلى عرض أهم النظريات التي تفسر العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية، وبذلك يمهد هذا الإطار النظري الطريق لفهم الواقع الميداني وتحليل البيانات التي سيتم جمعها لاحقا بشكل علمي ودقيق.

المبحث الأول: التحول الرقمي في التراث النظري

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

قبل التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي باعتباره ظاهرة من الظواهر الحديثة، وبعد الاطلاع على العديد من البحوث والدراسات توصلنا إلى وجود بعض الخلط في المصطلحات المتعلقة بالتحول الرقمي وصعوبة التفريق بينها، وهذه بعض المصطلحات الخاصة بذلك وهي: (قدوري ،2015، ص 19)

أولا: تعريف التحول الرقمي

- **المفهوم اللغوي لتحول الرقمي Digital Transformation:**

- **التحول:** في اللغة اسم ومصدر من تحول، تحول / تحول إلى / تحول عن يتحول، تحولا، تغيرت من حال إلى حال، حدث تحول في حياته: تغير من وضع إلى آخر، وهو رحلة مهمة في الهيئة والشكل، ونقطة تحول: عامل مهم يطرأ على دولة أو مؤسسة أو فرد يقتضي تغييرا محسوسا في مجرى الأمور، وحولت، أحول، حول مصدر تحويل غير اتجاهه.

- **الرقمي:** أصل الكلمة هي الرقم، والرقم هو العلامة، اما في علم الحساب هو الرمز الذي يستعمل للتعبير عن عدد معين. (الجامع، 2020)

- **المفهوم الاصطلاحي:**

- " مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي بالإعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة ". (شاوشي ،2023، ص18)

- من التعريف السابق نرى ان التحول الرقمي: هو عبارة على اشكال الخدمات المتبعة في مختلف القطاعات لمتلقي الخدمة، يكون عبر تقنيات تكنولوجية معاصرة ومتطورة، كما يشمل ايضا على تغيرات جذرية في النظام

المعمول به من شكله التقليدي القديم إلى شكله الحديث والمعاصر، بهدف جعل القطاع أكثر تفاعل وحيوية وذلك بتسهيل عملية الخدمات المقدمة للأفراد.

– **تعريف أخر**: "هو عملية تتبناها الشركات للانتقال إلى نماذج عمل تعتمد لدعم تطوير وابتكار ما يقدم من منتجات وخدمات، وتوفير قنوات جديدة للتسويق وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع او خدمات

– كما عرف أيضا بانه التغير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لأحداث تغيير جذري في طريقة العمل ولخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل

– كما عرف التحول الرقمي بانه استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء أو الوصول الى المؤسسات بشكل أساسي واستخدام التطورات الرقمية مثل التحليلات والتنقل والوسائط الاجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية، مع تحسين استخدامهم للتقنيات التقليدية مثل تخطيط موارد المؤسسات، وتغيير عالقات العملاء والعمليات الداخلية". (شريف، 2022، ص 407)

دمج العمليات الجديدة داخل المؤسسة مثل اعتماد التقنيات الجديدة والأدوات وأساليب العمل المتصلة بالإنترنت بالإضافة إلى تنظيم داخلي جديد يجب أن تدعمه الإدارة العليا.

–دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير أساسي في كيفية تشغيل وتقديم القيمة للزبائن، كما أنه تغيير ثقافي يتطلب من المؤسسات أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن وتجربه وتزيح الفشل.

–عملية انتقال المؤسسات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها.

– ويعرف أيضا التحول الرقمي بأنه: ذلك النظام المتكامل الذي يسمح للمنظمات والحكومات الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة ومنافعها، وبالتالي تقديم خدمات ومنتجات تتميز بالكفاءة والجودة والقيمة العالية الصالح الأفراد (دياباو ،2023، ص 4)

تبرز هذه التعاريف على ان التحول الرقمي هو عبارة على مجموعة من العمليات تعمل بها المؤسسات عن طريق التكنولوجيا والتقنيات الرقمية المستحدثة والتي تكمل بعضها البعض مما يتيح للمنظمات الاستفادة منها عن طريق اتاحة خدمات متميزة ومن بين هذه الميزات الكفاءة والجودة والقيمة العالية المقدمة لخدمة الافراد وبهذا توفير قنوات جديدة من المداخيل وفرص تزيد من قيمة ارباحها وعليه تصبح الرقمنة في المؤسسات والحكومات عملية اجتماعية–تقنية متشابكة، تعكس التوازن بين الكفاءة المؤسسية والبعد الاجتماعي للمجتمع المستفيد.

- يعرف Mhlungu التحول الرقمي بأنه: التدخلات الإستراتيجية التي تعزز القدرة الرقمية التنظيمية بهدف تحسين علميات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها ونماذج أعمالها للإرضاء عملائها. (فاري ،2021، ص، ص 34،35).

– ويعرف: "العملية المستمرة للتكييف الذي تقوم به المؤسسات إتجاه عملائها عبر توظيفها للقدرات الرقمية من خلال إبتكار وتطوير نماذج عمل ومنتجات وخدمات عبر جميع مستويات المؤسسة بهدف الوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة عبر توظيف القدرات والتكنولوجيا الرقمية «. (بن سعيد ،2022، ص335).

– كما يعرف أيضا: بأنه العملية التي تطبقها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الاعمال، تفير هذه العملية بشكل أساسي الطريقة التي تقوم بها المؤسسة القيمة للعملاء، تعتمد الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة. (العقود، 2025، ص25)

– ومما سبق تظهر جميع التعريفات السابقة صورة متكاملة للتحول الرقمي ، سواء في القطاع الحكومي الصحي كان أو الشركات ، كنموذج حديث لإعادة تنظيم العلاقات بين المؤسسات والأفراد باستخدام استراتيجيات و التقنيات التكنولوجية المتطورة والمستحدثة حيث يتم اعادة تنظيم كافة العمليات وتكيفها مع متطلباتها مما تتيح لها توزيع الادوار والمهام لضمان نجاحها و استدامتها فهو لا ينظر إلى هذا التحول على أنه مجرد تطوير تقني أو إداري بل كظاهرة اجتماعية تؤثر في أنماط التفاعل ، وبالتالي يمكن اعتبار التحول الرقمي ظاهرة مركبة متعددة الأبعاد

تتفاعل فيما بينها عبر جميع الاقسام والمتمثلة في : الادارية ،التقنية والاجتماعية معا مما يحقق عملية متكاملة ومنسجمة ومتوازنة وهذا ما يسهل عملية تنظيم المهام والعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة وخارجها.

- **التعريف الإجرائي للتحول الرقمي:**

- هو عبارة على عملية مستمرة من التغيرات الجذرية التي تتبعها المؤسسات الحكومية كانت او الخاصة باستخدام التقنيات الرقمية التكنولوجية الحديثة بدلا من التقنيات التقليدية وخلق ثقافة رقمية جديدة وتطوير مستمر داخل المؤسسة من أجل تسهيل خدماتها المقدمة للمستخدمين ويتم ذلك عن طريق اعادة توزيع المهام والادوار وتنظيم العمل داخل المؤسسة، وذلك لضمان السير الحسن بحيث تهدف من خلاله الى تحسين الكفاءة وجودة العمل وطريقة تفاعلها مع المستفيدين وهذا ما يضمن سيرورتها وديمومتها.

ثانيا: أهداف التحول الرقمي:

لعل دخول مصطلح التحول الرقمي إلى عالمنا وإحداث تغيرات وتحسينات للمؤسسة عاد إلينا بعدة أهداف نذكر منها ما يلي:

✓ يعمل على مساعدة المؤسسات على التوسع والانتشار على نطاق اوسع بالإضافة الى استهداف شرائح متعددة وفي أماكن متفرقة وذلك لسهولة الوصول إلى العميل.

(علام، 2021، ص، ص 189، 190).

✓ إزالة الحواجز الجغرافية والعمل على بناء مجتمع المعلومات عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لأن الثروة المعلوماتية والفكرية تعتبر المحرك الأساسي للاقتصاد؛

✓ تحسين التعامل مع قيود التكاليف والعمل على بعث ديناميكية فعالة للبحث والابتكار والتطوير ووضع الإنسان في قلب الاهتمامات عبر التكوين والتأهيل. (بلعيدي، 2022، ص، ص 576، 577)

✓ يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم لخدمات (أمال، 2019، ص49)

ثالثا: الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي :

- **الرقمنة:** تعرف الرقمنة بأنها عملية تحويل العناصر المادية أو التناظرية في العمليات وتدفقات العمل إلى تنسيقات رقمية. الهدف الأساسي من هذه العملية هو تمكين أنظمة الكمبيوتر من استخدام هذه البيانات الرقمية، على سبيل المثال يمكن تحويل النماذج الورقية التي يملؤها العملاء إلى نماذج رقمية تملأ عبر الإنترنت، مما يسمح باستخدام البيانات الناتجة في التحليلات وذكاء الأعمال. في مجال الأعمال، تشمل مبادرات الرقمنة:

- تحديث الأنظمة القديمة

- أتمتة العمليات الورقية أو اليدوية

- نقل الأنظمة لتكون متاحة عبر الإنترنت.

- **التحول الرقمي:** على الرغم من أن الرقمنة تعد خطوة أولى في رحلة التحول الرقمي، إلا أن التحول الرقمي يتجاوز ذلك ليشمل نطاقا أوسع بكثير، فهو يشير إلى عملية تغيير شاملة تؤثر على الثقافة التنظيمية للمؤسسة حيث يتم دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الأعمال والخدمات.

يهدف التحول الرقمي إلى إحداث تحول جذري في كيفية العمل وتقديم الخدمات ذات قيمة مضافة من اجل الحفاظ على المنافسة في العصر الرقمي، مما يعزز الابتكار والكفاءة ويعيد تشكيل العمليات والنماذج التشغيلية بشكل كامل. (بن أحمد، 2025، ص 503)

رابعا: خصائص التحول الرقمي:

مما لا شك فيه أن التحول الرقمي للمؤسسات قد يساعدها على تحقيق العديد من الإيجابيات والمخرجات الفعالة التي تميزها عن غيرها من المؤسسات التقليدية ومن أهم تلك الخصائص ما يلي:

- ✓ **قدرتها على التكيف:** أن تكون المؤسسة قادرة على التكيف مع المتغيرات الخارجية بسرعة التغير والتنوع.
- ✓ **التميز:** حيث تجعل المؤسسات تتفرد بالمقومات اللازمة للقدرة التنافسية.

- ✓ **التقنية العالية:** حيث تزود المؤسسات بتقنية معلوماتية عالمية التصنيف.
- ✓ **وجود بناء تنظيمي شبكي:** حيث يجعل المؤسسة مرتبطة بالعديد من المؤسسات والأفراد داخل المؤسسة وخارجها محلية وعالمية.
- ✓ **مبدأ الشفافية والنزاهة:** حيث تساعد على وضوح الأدوار والمسئوليات والأهداف واتخاذ العديد من القرارات اليومية دون الاعتماد على التسلسل الهرمي التقليدي.
- ✓ **التكاملية:** حيث تجعل خدمات المؤسسة متكاملة يستفيد منها جميع المؤسسات والأفراد على مستوى العا لم

(محمد نجيب دياباو،2023، ص 4)

خامسا: مراحل التحول الرقمي:

إن نجاح التحول الرقمي لا يتم دفعة واحدة بل يمر عبر مراحل متسلسلة ومترابطة، تساعد المؤسسات على الانتقال التدريجي من الأساليب التقليدية إلى بنية رقمية متكاملة ومن هذا المنطق، يمكن تقسيم رحلة التحول الرقمي إلى أربعة مراحل رئيسية، تشكل خارطة طريق نحو التميز الرقمي والاستدامة، وتتمثل هذه المراحل في:

1- الأساس الرقمي :في هذه المرحلة الأولية، تركز المؤسسات على بناء أساس رقمي قوي، يتضمن ذلك إنشاء البنية التحتية والتقنيات والقدرات اللازمة لدعم المبادرات الرقمية ويشمل ذلك إعداد اتصال موثوق بالإنترنت وتنفيذ أدوات رقمية أساسية، وضمان وجود تدابير مناسبة لتخزين البيانات وحمايتها، كما تبدأ المؤسسات أيضا في نشر الوعي حول فوائد التحول الرقمي ووضع الأسس للتغييرات المستقبلية.

2- تبني الرقمنة :في المرحلة الثانية، تبدأ المؤسسات في تبني التقنيات الرقمية في مجالات أو أقسام محددة. عادة ما يشمل ذلك رقمنة العمليات والنظم والتفاعلات مع العملاء فعلى سبيل المثال، قد تقوم الشركات بتطبيق أنظمة إدارة علاقات العملاء، أو استخدام حلول قائمة على السحابة، أو أتمته المهام اليدوية، أو إدخال قنوات اتصال رقمية، الهدف من هذه المرحلة هو تحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتعزيز تجربة العملاء من خلال مبادرات رقمية موجهة.

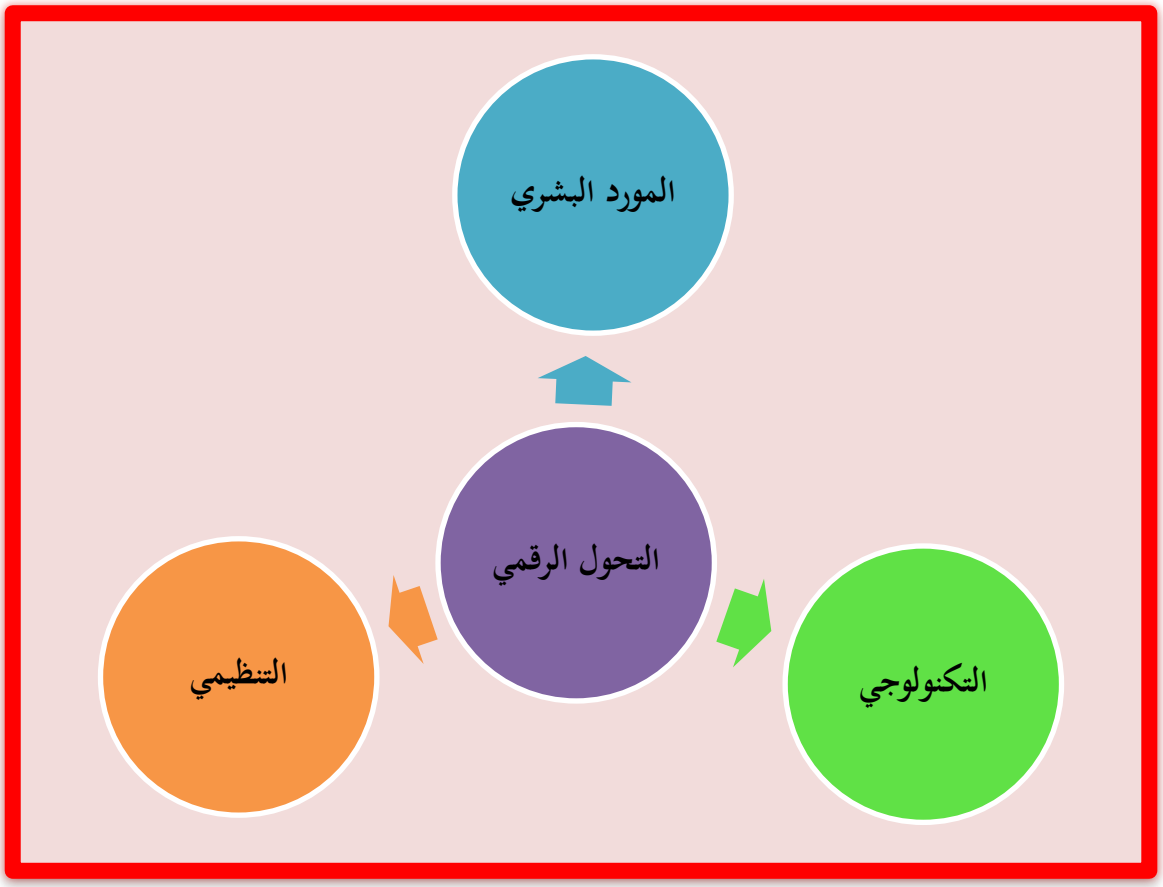
3- التحول الرقمي :في هذه المرحلة، تبدأ المؤسسات في تنفيذ تحول أوسع يشمل جوانب متعددة من عملياتها. حيث تدمج التقنيات الرقمية بعمق في العمليات الأساسية ونماذج الأعمال، يتضمن ذلك إعادة تصميم سير العمل، وإعادة التفكير في الهياكل التنظيمية، والاستفادة من تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناع AIوإنترنت الأشياءIoT وتحليلات البيانات، والأتمتة، يتركز الهدف هنا على استغلال القدرات الرقمية لدفع الابتكار، وتعزيز المرونة، وخلق عروض قيمة جديدة.

4- الريادة الرقمية :في المرحلة الأخيرة تسعى المؤسسات لأن تصبح قادة رقميين في صناعتها فهي تواصل التطور والابتكار باستمرار استجابة لاحتياجات العملاء المتغيرة وديناميكيات السوق، تشمل الريادة الرقمية ثقافة التجريب، والتعلم المستمر، وتبني التقنيات الناشئة تقوم المؤسسات في هذه المرحلة بإحداث تغييرات جذرية في نماذج أعمالها بشكل إستباقي، واستكشاف مصادر دخل جديدة، وإنشاء شراكات أو أنظمة بيئية للبقاء في صدارة المنافسة، كما تعطي الأولوية للابتكار الرقمي، وتركز بشكل كبير على استغلال البيانات للحصول على رؤى واتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات.

تعد هذه المراحل الأربعة إطارا تدريجيا يمكن المؤسسات من بناء تحول رقمي فعال ومستدام، فكل مرحلة تمهد لأخرى مما يضمن تكامل الجهود وتحقيق أقصى استفادة من الإمكانات الرقمية (بودراع،2025، ص64)

سادسا: أبعاد التحول الرقمي:

شكل قم2 يوضح أبعاد التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: الخدمات الصحية:

أولا: مفهوم الخدمات الصحية:

– التعريف اللغوي للخدمات الصحية:

– الخدمة: خِدْمَةٌ جمع :خِدَمٌ، خَدَمَاتٌ، قَدَّمَ لَهُ خِدْمَةً بَسِيطَةً: –: عَمَلاً، مُسَاعَدَةً.: –قَدَّمَ لَهُ خَدَمَاتٍ كَثِيرَةً.

بكسر الخاء وسكون الدال، مصدر خدم، القيام بالحاجات الخاصة لشخص أو أشخاص أو مكان، ومنه خدمة فلان. (الجامع، 2020)

- **التعريف الاصطلاحي للخدمات الصحية:**

- **الخدمة:** " هي نشاط أو منفعة يستطيع، أي طرف تقديمها لطرف آخر ومن المهم أنها غير ملموسة، أو هي تلك النتيجة التي يتم الحصول عليها بواسطة أنشطة ناشئة من التداخل بين المؤسسة والعملاء. (ريغي ،2019، ص 73)

- **الصحة:** تعرف الصحة على أنها " قدرة الأعضاء الجسمانية والعقلية للفرد من أداء الدور المنوط بها "

- **تعرف منظمة الصحة العالمية** الصحة الجيدة: " بأنها حالة السلامة البدنية والعقلية الكاملة وليس مجرد غياب المرض أو عدم التوازن. (سلطاني، 2015، ص 5)

تعريف الخدمات الصحية:

- **الخدمات الصحية:** هي منتوج غير مادي يهدف إلى تحقيق حاجة ما، والتي من خلالها يمكن تحديد طبيعة الخدمة أو الجهة أو الطرف المستفيد منها، وقد تكون مؤسسات خاصة أو عامة أو أفراد...إلخ؛

- **وتعرف أيضا:** "جملة من الخدمات المقدمة في المؤسسات العامة والخاصة والتي يتم توفيرها للعناية بصحة المواطنين سواء في قطاعها أو ضمن القطاع الخاص، كما تشمل جميع المستشفيات والعيادات والصيدليات والموارد البشرية، كما يمكننا القول إنها تتمثل في مجموعة متكاملة من الخدمات الصحية الأساسية التي تقدم من قبل المراكز الخاصة بالصحة، وتهدف إلى إتاحة عدد لا حصر له من العقاقير الطبية التي تستخدم في العلاج والوقاية". (سنابي، 2023، ص، ص 59، 60)

- تعكس هذه التعاريف: بانها نشاط اجتماعي منظم تقدمها مؤسسات سواء في القطاع العام أو الخاص يهدف إلى تلبية حاجات الأفراد أو الجماعات، ويقدم رعاية وعلاج وأدوية والتي تهدف إلى الحفاظ على صحة الناس وعلاجهم والوقاية من الأمراض، ويساهم في تحقيق التكامل والاستقرار داخل المجتمع فهي علاقة اجتماعية تقوم بين طرفين: مقدم الخدمة: فرد، مهنة، أو مؤسسة والمستفيد منها: فرد أو جماعة

- **كما تعرف:** هي نشاطات اقتصاديه تعمل على خلق القيمة وهي في نفس الوقت تقدم منفعة للمستهلكين، وذلك في الزمان والمكان الذي يحددهما ويرغب فيهما طالب الخدمة. (البكري ،2005، ص08)

من خلال هذا التعريف الخدمة هي نشاط اقتصادي ذو بعد اجتماعي، يقوم على التفاعل والتبادل بين الناس تخلق قيمة اجتماعية لأنها تلبي حاجات الأفراد وتعزز التكامل بين أفراد المجتمع بالإضافة الى انها تنظم العلاقات بينهم وفق أدوار محددة.

- وتعرف: هي مجموعة من المنافع الصحية التي يحصل عليها المستفيد مقابل دفع ثمن معين، وباستخدام سلع مساعدة، ولكن لا حول ملكية السلع إلى المستفيد من الخدمة، فمثلا إجراء عملية جراحية وإيواء المريض بالمستشفى بهدف الحصول على العلاج والرعاية الصحية الضرورية للشفاء من مرضه تتطلب دفع ثمن الخدمة، ولا يمكنه امتلاك أدوات الجراحة أو السرير أو أي سلعة في المستشفى عند مغادرته. (غواري، 2020، ص68)

- من خلال هذا التعريف نلاحظ انها تمثل خدمة يحصل عليها المستفيد مقابل دفع مقابل مالي معين وتفاعلا اجتماعيا بين مقدمي الرعاية الصحية (أطباء، ممرضين، إداريين) والمستفيدين، حيث يقدم كل طرف دوره لتحقيق منفعة الفرد والحفاظ على صحة الفرد كما تساعد على تنظيم المجتمع وتعزيز التكامل والاستقرار الاجتماعي.

مما سبق يمكن القول بأن الخدمات الصحية: هي نشاط اقتصادي واجتماعي يقدم خدمات بهدف الحفاظ على صحة الأفراد والوقاية من الأمراض وعلاجها، وذلك من خلال تقديم رعاية طبية متكاملة تشمل التشخيص العلاج، المتابعة، والأدوية، مقابل دفع مقابل مالي.

- **التعريف الإجرائي للخدمات الصحية:**

الخدمات الصحية: هي مجموع الأنشطة والإجراءات التي يقوم بها العاملون في القطاع الصحي، تهدف إلى الحفاظ على سلامة وصحة الأفراد والمجتمع، وتحسين جودة الحياة والرعاية الصحية.

ثانيا: خصائص الخدمات الصحية:

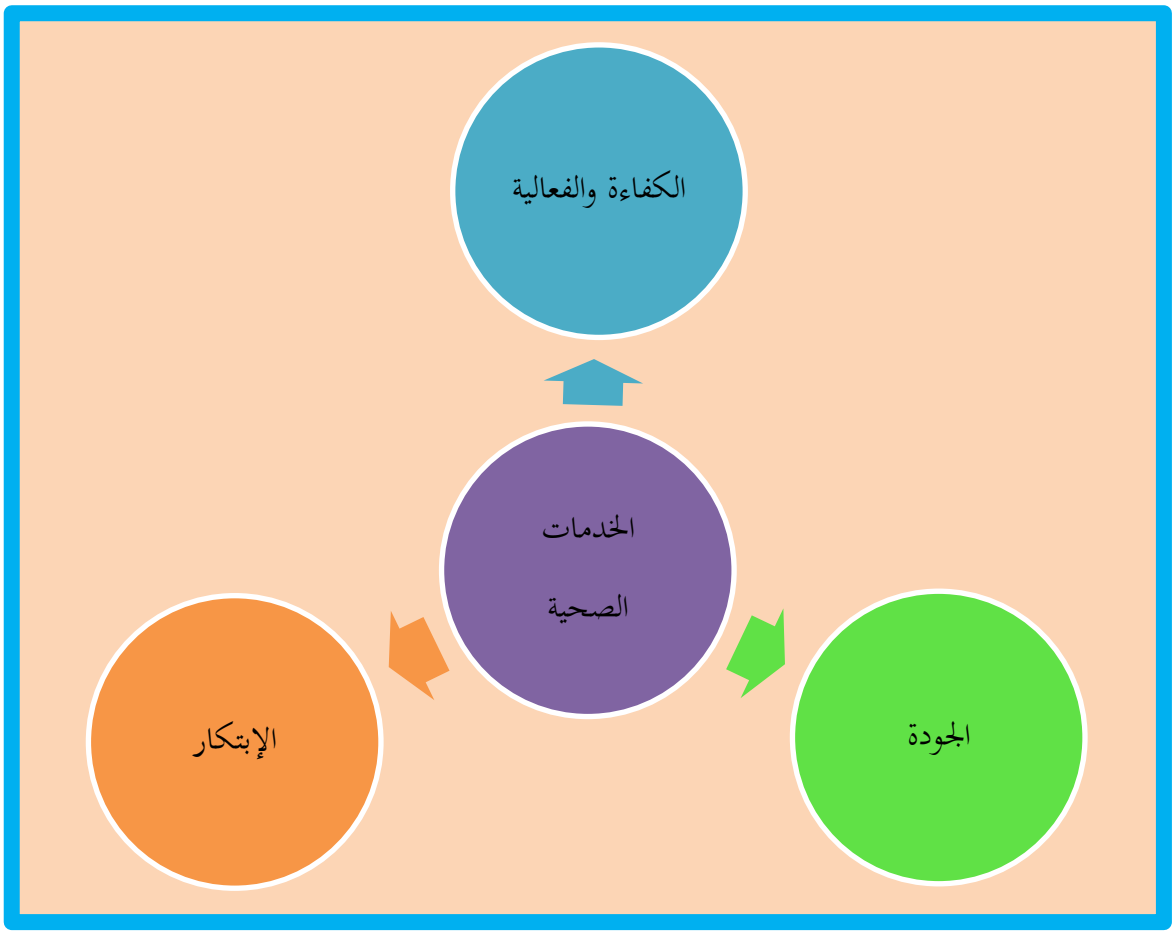
تتمتع الخدمات الصحية كغيرها من الخدمات بمجموعة من الخصائص تميزها عن المنتجات الأخرى ومنها أنها غير ملموسة، فلا يمكن مشاهدتها ولمسها، كذلك فهناك تزامن بين وقت إنتاجها واستهلاكها أي أنها تنتج وتقدم للانتفاع في وقت واحد، كما تتميز بالتباين أي عدم القدرة على تقديم المستوى نفسه من جودة الخدمة، بالإضافة إلى خاصية تعرضها للهلاك أي عدم إمكانية تخزينها والاحتفاظ بها لحقبة من الزمن، وأخيرا فهناك أيضا خاصية عدم التملك أي عدم إمكانية الانتفاع بها أو التمتع بحق امتلاكها.

بالإضافة إلى هذه الخصائص هناك العديد نذكر منها ما يلي:

- ✓ تتميز خدمات المنظمات الصحية بكونها عامة للجمهور، وتسعى من تقديمها إلى تحقيق منفعة عامة لمختلف الجهات والأطراف المستفيدة.
- ✓ تتميز بكونها على درجة عالية من الجودة فهي مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه وليس بأي شيء آخر يمكن تعويضه أو إعادة شرائه.
- ✓ تتأثر المنظمات الصحية بصفة خاصة بالقوانين والأنظمة الحكومية سواء كانت تابعة للدولة أو للقطاع الخاص.
- ✓ في منظمات الأعمال، تكون قوة القرار بيد شخص واحد، أو مجموعة من الأشخاص يمثلون الإدارة، في حين تتوزع قوة القرار في المنظمات الصحية بين مجموعة الإدارة ومجموعة الأطباء.
- ✓ نظرا لتذبذب الطلب على الخدمة الصحية في ساعات اليوم أو الأسبوع أو الموسم وبهدف الاستجابة إلى أقصى حد ممكن من الخدمات، فهذا يستوجب الاستعداد المبكر وحمد الطاقات الإدارية والفنية لإنتاج الخدمة الصحية لطالبيها وعدم إمكانية التأخر والاعتذار عن الاستجابة للطلب لأن في ذلك إخفاق في مهمة المستشفى الإنسانية. (العنقري، 2014، ص21)

ثالثا: أبعاد الخدمات الصحية:

شكل قم 3 يوضح أبعاد التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبة

لم يتم العثور على إدخالات لجدول الرسوم التوضيحية.

المبحث الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية:

يعد التحول الرقمي حجر الزاوية في تطوير القطاع الصحي الحديث، إذ لا يقتصر أثره على تحسين البنية التحتية التقنية، بل يمتد ليشمل جودة الرعاية الصحية وكفاءتها وسهولة الوصول إليها. ومع التزايد المستمر في تعقيد النظم الصحية وتنوع احتياجات المرضى بات التحول الرقمي ضرورة استراتيجية لضمان استدامة هذه النظم وقدرتها على تلبية التحديات المعاصرة التي يفرضها التحول الرقمي وهو ما نسعى اليه في

هذه الدراسة والوقوف على مدى العلاقة التي يقدمها هذا الاخير في تحسين الخدمات الصحية عبر عدة نقاط نذكر منها: (عبيد، ،2025، ص-ص 34-36)

تحسين جودة الخدمات الصحية :يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة التشخيص والعالج من خلال أدوات ذكية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الطبية، حيث يمكن لهذه الأدوات كشف الأخطاء المحتملة، وتقديم توصيات دقيقة، والمساعدة في بناء خطط علاجية مخصصة لكل مريض

– **تسهيل الوصول إلى الرعاية** :من خلال تطبيقات الصحة المحمولة والطب عن بعد، أصبح بإمكان المرضى الحصول على استشارات طبية من أماكنهم، خاصة في المناطق النائية أو أثناء الأزمات، كما تتيح المنصات الإلكترونية حجز المواعيد وتتبع نتائج الفحوصات دون الحاجة لزيارة المراكز الصحية .

– **رفع كفاءة الإدارة والتشغيل** :يمكن لأنظمة إدارة معلومات المستشفيات وأدوات إدارة الموارد البشرية أن تقلل الهدر وتزيد من الشفافية، عبر تتبع حركة الأدوية، وتحسين إدارة الأسرة، وتنظيم جداول العمل

–والصيانة ما ينعكس إيجاب على الكفاءة العامة للنظام الصحي .

–**دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات** :يساعد التحول الرقمي في جمع وتحليل بيانات كبيرة من مصادر متعددة، مما يتيح للإدارات الصحية اتخاذ قرارات دقيقة مبنية على مؤشرات الأداء والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية وتوزيع على أولويات واقعية.

–**تحسين تجربة المريض** :يؤدي التحول الرقمي إلى زيادة رضا المرضى من خلال تقليل وقت الانتظار، وتحسين التواصل، وإتاحة المعلومات الصحية لهم بشكل واضح وميسر.

–**رقمنة الوثائق**: (Digitization) وتعني تحويل الملفات من الشكل الورقي (الكتابة على الورق) إلى الشكل الرقمي (ملفات رقمية) يتم قراءتها بواسطة الحواسيب أو ما يشابهها، ويتم حملها في وسائط خاصة تسمى الوسائط الرقمية، كما يمكن تحويلها ونقلها عبر وسائل الاتصال الرقمية كالإنترنت مثلا.

-**رقمنة العمليات**: (Digitalization)وتعني تحويل العمليات والإجراءات من الشكل التقليدي الورقي إلى الشكل الآلي الرقمي عن طريق البرامج بواسطة الحواسيب أو ما ينوب عنها.

-**مفهوم السجل الطبي**: عبارة عن تجميع مهم للحقائق حول حياة المريض وصحته، وهو يتضمن بيانات موثقة عن الأمراض السابقة والحالية والعلاج الذي كتبه متخصصو الرعاية الصحية الذين يعتنون بالمريض، ويجب أن يحتوي السجل الطبي على بيانات كافية لتحديد هوية المريض، ودعم التشخيص أو سبب الحضور إلى مرفق الرعاية الصحية، وتبرير العلاج وتوثيق نتائج هذا العلاج بدقة (قدوري ،2015، ص19)

الملف الطبي الالكتروني: (سديرة، حداد ،2023، ص61 -63)

وفق تعريف المنظمة الدولية للتوحيد القياسي للملف الطبي الالكتروني فهو " بيانات مسجلة للمرضى يتم تخزينها بشكل امن في البيئة الرقمية ويمكن الوصول إليها ومشاركتها من قبل المستخدمين المصرح لهم يحتوي على معلومات متزامنة وتطلعية، الغرض الأساسي منه هو دعم الخدمات الصحية المتكاملة المستمرة والفعالة والمؤهلة" ومن أهم مميزاته:

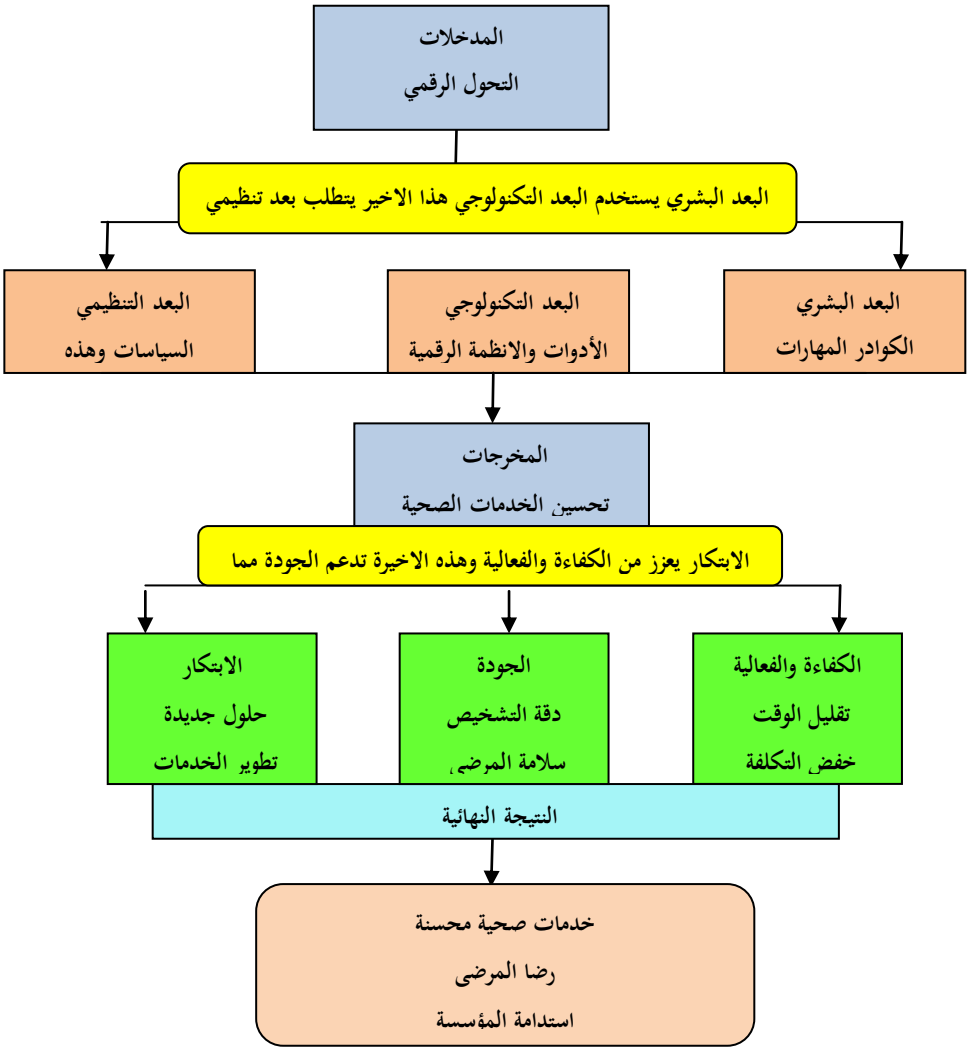
✓ **إمكانية الوصول**: يسهل على مختلف المهنيين الصحيين الوصول إلى المعلومات، مما يعزز التنسيق الأفضل للرعاية وهذا يسمح أيضا للمرضى بالوصول إلى بياناتهم الخاصة.

✓ **تحسين جودة الرعاية**: من خلال قاعدة بيانات مركزية، يمكن للأطباء اتخاذ قرارات مستنيرة بناء على معلومات حديثة وكاملة التنبيهات التلقائية للتفاعلات الدوائية أو الحساسية تساعد في تقليل الأخطاء الطبية.

✓ **الكفاءة**: يقلل برنامج من الوقت المستغرق في البحث عن المعلومات في السجلات الورقية، مما يسمح للمهنيين بالتركيز على رعاية المرضى.

✓ **مشاركة المريض**: يمكن للمرضى المشاركة بفعالية في صحتهم من خلال الوصول إلى معلوماتهم والقدرة على التواصل بسهولة مع مقدمي الخدمة

شكل قم 4 يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية



المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربات النظرية:

المطلب الأول: الدراسات السابقة:

فيما يتعلق بالدراسات السابقة التي سيتم تناولها، فسيتم ذلك من خلال الوقوف على الأدبيات السابقة ذات الصلة بالموضوع، سواء المنشورة باللغة العربية أو باللغات الأجنبية، بهدف بناء إطار نظري ومعرفي متكامل يسهم في تأصيل الإشكالية البحثية وتحديد موقعها ضمن الحقل السوسيولوجي، فضلا عن إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف، والكشف عن الفجوات المعرفية التي نسعى إلى معالجتها.

- **الدراسة الأولى:**

- **صاحب الدراسة:** Betty Nekesa Saenyi

-عنوان الدراسة: Coordinating digital transformation in healthcare

-نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة، قسم المعلوماتية، كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة لوند، المدرسة السويدية للأبحاث في الادارة وتكنولوجيا المعلومات، السويد

-السنة: 2026

-هدف الدراسة:

تناولت هذه الأطروحة التحول الرقمي في الرعاية الصحية من منظور التنسيق، وتصوره كعمل جماعي متعدد الأطراف قائم على المساهمات الطوعية والعمل المستمر العابر للحدود.

بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول ثلاث أسئلة بحثية وهي كالتالي: كيف يتم تنسيق العمل الجماعي واستدامته؟ من خلال ترتيبات الحوكمة في النظم البيئية اللامركزية للرعاية الصحية، من خلال المنصات الرقمية في البيئات الحساسة للوقت، وكيف يمكن تفسير التحديات المتكررة التي تم تحديدها في هذه البيئات؟

- **عينة الدراسة:** تقدم الأطروحة مجموعة من أربع أوراق بحثية مترابطة: دراسة تجريبية لترتيبات الحوكمة في السويد، ودراسة معمقة لمنصة استجابة لحالات الطوارئ الصحية، ومراجعتان منهجيتان للأدبيات تؤطران أعمال التنسيق والتوحيد القياسي في النظم البيئية الرقمية للصحة.

المنهج المستخدم: أستخدم الباحث في هذه الدراسة دراسة تجريبية

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصل الباحث الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

– أن إخفاقات التنسيق لا تدوم أساسا بسبب افتقار الجهات الفاعلة إلى أهداف مشتركة، بل لأن المبادرات الرقمية تولد باستمرار ترابطات تتجاوز قدرة النظام البيئي على مواءمة الحوكمة والمعايير والممارسات اليومية

– يضعف التنسيق بسبب غموض الحوكمة، ومحدودية آليات التغذية الراجعة، والاعتماد المفرط على التنظيم كاستجابة مستقرة للترابطات العابرة للحدود الناشئة

– أما على مستوى الممارسة، فتنسق المنصات الرقمية الاستجابة للطوارئ من خلال تنسيق خوارزمي مرن، مع تحميل المتطوعين مسؤولية كبيرة عن التأهب والاستمرارية، مما يؤثر على المساءلة والدعم.

– **الدراسة الثانية:**

– **صاحب الدراسة:** عبد الله ذياب محمد المذهن

– **عنوان الدراسة:** أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي السعودي

– **نوع الدراسة:** أطروحة مقدمة لنيل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في كلية الدراسات العليا، جامعة جدارا، المملكة الأردنية الهاشمية

– **السنة الجامعية:** 2025/2024

– **هدف الدراسة:**

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، القيادة الرقمية، الاستراتيجية الرقمية) على جودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية) في القطاع الصحي السعودي بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول التساؤلات التالية:

– إلى أي مدى يؤثر تطبيق التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي؟

– ما هو مستوى جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي السعودي؟

– ما هو أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، القيادة الرقمية، الاستراتيجية الرقمية) على جودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية) في القطاع الصحي السعودي؟

– **عينة الدراسة:** اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من المجتمع المدروس مكونة من 385 فرد

– **المنهج المستخدم:** أستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي لملائمته لأهداف الدراسة

– **نتائج الدراسة:**

من خلال هذه الدراسة توصل الباحث الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

– أظهرت النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل أن التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي قد جاء ضمن المستوى المرتفع، حيث إن التحول الرقمي في القطاع الصحي لا يقتصر فقط على تحسين جودة الخدمات الصحية، بل يمتد ليشمل تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف وتحقيق العدالة في توزيع الرعاية الصحية، كما أن التحول الرقمي يعكس التقدم التكنولوجي ويسهم في تقديم رعاية صحية متكاملة وسريعة، مما يعزز من قدرة الأنظمة الصحية على التكيف مع تحديات الحاضر والمستقبل.

– اما النتائج المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات المقدمة قد جاءت قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، حيث تشير النتائج إلى أنه من وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي وجود مستوى متوسط لجودة الخدمات المقدمة، حيث إن أبعاد جودة الخدمات الصحية تتداخل وتتفاعل مع بعضها البعض لتشكيل نظام صحي فعال

– تحسين هذه الأبعاد لا يقتصر على تحسين صحة الأفراد فحسب، بل يعزز من أداء النظام الصحي بشكل عام ويسهم في بناء مجتمع صحي وأكثر استدامة، من خلال التركيز على السلامة، والفعالية، والراحة، والكفاءة والشفافية، يمكن للقطاع الصحي أن يقدم رعاية صحية شاملة وفعالة، تحقق أفضل النتائج للمرضى والمجتمع بشكل عام

– كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة احصائية للتحول الرقمي بأبعاده(البنية التحتية الرقمية، القيادة الرقمية، الاستراتيجية الرقمية) على جودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية) في القطاع الصحي السعودي

– **الدراسة الثالثة:**

صاحب الدراسة: عباسي آسية

عنوان الدراسة: دور التحول الرقمي في تحسين أداء البنوك الإسلامية في الجزائر

نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم مالية ومحاسبة، مالية وبنوك إسلامية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي مرسلي عبد الله، تبازة، الجزائر

-**السنة الجامعية:** 2025/2024

– هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى إستكشاف تأثير التحول الرقمي على أداء البنوك الإسلامية، بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول التساؤل المركزي التالي: كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين أداء البنوك الإسلامية في الجزائر؟

– الأسئلة الفرعية:

– ما دور التحول الرقمي في تعزيز الأداء الشرعي للبنوك الإسلامية في الجزائر؟

– كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين الأداء البنكي للبنوك الإسلامية في الجزائر؟

– ما تأثير التحول الرقمي على الأداء الاقتصادي للبنوك الإسلامية الجزائرية؟

– كيف يمكن لتحول الرقمي دعم الأداء الاجتماعي للبنوك الإسلامية في الجزائر؟

عينة الدراسة: تم إختيار عينة القصدية مكونة من 110 عينة

المنهج المستخدم: أستخدم الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي عن طريق إستخدام برنامج SPSS

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصلت الباحثة الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

– أحرزت الجزائر تقدما ملحوظا في التحول الرقمي والصيرفة الإسلامية، لكن بوتيرة بطيئة مقارنة بالدول الأخرى؛

– القوانين الأخيرة ساهمت في تعزيز البنية التشريعية للصيرفة الإسلامية والتحول الرقمي؛

– الحاجة إلى تحسين التكامل بين القوانين وتطبيقها على أرض الواقع لتعزيز الشمول المالي وزيادة التنافسية

– عزز التحول الرقمي الشفافية في المعاملات الشرعية وسمح بتطوير منتجات مالية متوافقة مع الشريعة، كما أن استخدام التقنيات مثل الروبوتات والدردشة عزز فهم العملاء للمنتجات الشرعي؛

– الخدمات البنكية الرقمية حسنت سرعة إنجاز المعاملات وساهمت في تقليل الأخطاء وتخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات، مما عزز من الأداء البنكي للبنوك الإسلامية في الجزائر

– أسهم التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي، التوعية بالمسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي، كما ساعد على العمل والتعلم عن بعد خلال الأزمات مثل جائحة كوفيد – 19، مما فعل من الأداء الاجتماعي للبنوك الإسلامية الجزائرية

– التحول الرقمي حسن القدرة التنافسية للبنوك الإسلامية، ووجه الاستثمارات نحو مشاريع مستدامة، وساعد على رفع معدلات الناتج الخام دون التأثير على معدلات البطالة، مما أدى لتأثير الايجابي على أداء الاقتصادي

– **الدراسة الرابعة:**

صاحب الدراسة: بلمير سارة، دايرة عايدة

عنوان الدراسة: الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية بالجزائر، دراسة ميدانية على عينة من المرضى بالمؤسسة الاستشفائية العمومية كعرار، السبتي" بولاية سوق أهراس

نوع الدراسة: مقال نشر في العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 13، العدد 2،

–السنة: 2025

– هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الرقمنة كتوجه اتصالي جديد لتحسين جودة الخدمات الصحية في الجزائر من خلال دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية العمومية كعرار السبتي" بولاية سوق أهراس، وهذا قصد تطوير القطاع وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول التساؤل المركزي التالي: كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية كعرار السبتي" بولاية سوق أهراس؟

– الأسئلة الفرعية:

– ما هو واقع تطبيق الرقمنة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية كعرار السبتي " بولاية سوق أهراس؟

– ما هي انعكاسات استخدام الرقمنة على تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية كعرار السبتي سوق أهراس من وجهة نظر المرضى؟

– – ما هي التحديات التي تواجه المؤسسة الاستشفائية كعرار "السبتي في تفعيل الرقمنة بشكل فعال؟

– **عينة الدراسة:** تم إختيار عينة عشوائية مكونة من 123 مفردة من المرضى

المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه المنهج الذي يسمح بتحليل الظاهرة ووصفها كميا وكيفيا، وتفسير معطياتها وبياناتها ومن ثمة الوصول إلى نتائج علمية صحيحة.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصلت الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

– أظهرت نتائج الدراسة بأن أغلب المبحوثين قد أكدت إجاباتهم بأنهم يحجزون مواعيد الفحص بالمستشفى من خلال الذهاب شخصيا للمستشفى وأخذ موعد طبي، وأن هذه المؤسسة لازالت في بدايات تحولها الإلكتروني، هذا التحول الذي لازال لم يعمم على جميع تعاملاتها ونشاطاتها الاتصالية خاصة تلك الموجهة لجمهورها الخارجي وبالتحديد لمرضاها.

– أوضحت نتائج الدراسة بأن أغلب الإجابات قد اتجهت نحو التأكيد على أن شكل الوصفات الطبية المتعامل بها على مستوى هذه المستشفى ذات طبيعة يدوية وليست إلكترونية، ويعزى ذلك لعدم توفر المستشفى على الإمكانيات المادية والتقنية الكفيلة بتوفير هذه الخدمة كتوفر الأنترنيت، وجهاز إعلام آلي، وطابعة وسكانير وغيرها من المعدات التكنولوجية، الأمر أدى إلى تذمر المرضى واستيائهم لأن الحصول على وصفة طبية محررة بالطريقة اليدوية غالبا ما يتسبب في العديد من الأخطاء الناتجة عن عدم فهم وحسن قراءة الوصفات نتيجة رداءة خط الطبيب.

– بينت النتائج الدراسة بأن أغلب أفراد العينة المدروسة قد أكدوا على عدم تبني المؤسسة بعد تقنية التطبيب عن بعد، ويعزى ذلك لاعتماد هذه المؤسسة على اليدوية أكثر من الاعتماد على استخدامات النظم التكنولوجية الحديثة والمتطورة نتيجة عدم امتلاكها بنية تحتية رقمية وعدم توفر الموارد المالية الكفيلة باستقطاب أفضل التكنولوجيات المستحدثة، ناهيك عن حاجة مواردها البشرية إلى التكوين والتدريب المتواصل للقدرة على مجاراة ومسايرة استخدامات هذه التكنولوجيات الرقمية المتطورة.

– أكد أغلب المرضى حسب نتائج الدراسة على أن هناك ضعفا في سرعة ووتيرة معالجة ملفاتهم الطبية بعد اعتماد الرقمنة بالمؤسسة محل الدراسة.

– عبر أغلب المبحوثين على أن استخدام المؤسسة للوسائل الاتصالية الحديثة لم يحسن من العملية الاتصالية بينهم وبين الطواقم الطبية أو الكوادر الإدارية بالمستشفى، بل أنهم عبروا عن نقص التفاعل الإنساني بعد اعتماد المؤسسة محل الدراسة للرقمنة.

– أكد معظم أفراد عينة الدراسة على أن استخدام الرقمنة لم يحسن من جودة الرعاية الصحية المتوقعة من طرفهم.

– كشفت هذه الدراسة على أن المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لا تمتلك آليات فعالة لحماية بيانات وملفات المرضى الإلكترونية.

–الدراسة الخامسة:

صاحب الدراسة: زمورة جمال

عنوان الدراسة: دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية دراسة حالة قطاع الصحة بولاية باتنة

نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، إدارة عامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر

-**السنة الجامعية:** 2024/2023

– هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء دور التحول الرقمي في سياق قطاع الصحة العمومية بولاية باتنة، بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول التساؤل المركزي التالي: ما دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة؟

– الأسئلة الفرعية:

ما دور تبني إستراتيجية للتحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية؟

ما دور التكنولوجيا والأدوات الرقمية في تحسين أداء المنظمات العمومية؟

ما دور التغيير التنظيمي والثقافي دور في تدعيم التحول الرقمي لتحسين أداء المنظمات العمومية؟

ما دور تواجد قيادة رقمية رشيدة وموارد بشرية مهارية دور في نجاح التحول الرقمي لتحسين أداء المنظمات العمومية؟

ما دور الإمتثال للقوانين والتشريعات ومتطلبات الأمن السيبراني دور في تحسين أداء المنظمات العمومية؟

ما واقع التحول الرقمي في القطاع محل الدراسة والتحديات التي تواجهه؟

عينة الدراسة: تم إختيار عينة غير إحتمالية مكونة من 462 عينة من بينها 10 مبحوثين مستجوبين

المنهج المستخدم: أستخدم الباحث في هذه الدراسة على المنهج المختلط عن طريق إستخدام برنامج SPSS مع تدعيمها بأدوات التحليل النوعي NVIVO وقد تم إستخدامه كونه يتناسب وطبيعة الدراسة والأهداف المراد الوصول اليها.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصل الباحث الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

– استراتيجية التحول الرقمي يشير هذا إلى أن مؤسسات الصحة العمومية التي تنفذ استراتيجية محددة جيدا للتحول الرقمي من المرجح أن تشهد أداء أفضل.

– اعتماد التكنولوجيات الرقمية للمتقدمة والمبتكرة: هذا يعني أن استخدام التكنولوجيات الرقمية المبتكرة يمكن أن يساهم في تحسين أداء مؤسسات الصحة العمومية.

– التغيرات التنظيمية والثقافية: يعني أن تبني التغييرات التنظيمية والثقافية في مؤسسات الصحة العمومية للقطاع محل الدراسة، من المرجح أن تحسن من أدائها.

– القيادة الرقمية وتنمية المهارات الرقمية للموارد البشرية وجود قيادة رقمية قوية، وكذلك تعزيز المهارات الرقمية للموظفين وتوفير التدريب المناسب يساهم في تحسين الأداء.

– تدابير الأمن السيبراني والامتثال للقوانين والتشريعات وهذا يؤكد أهمية ضمان أمن البيانات والامتثال للقوانين والتشريعات ذات الصلة التحسين أداء مؤسسات الصحة العمومية.

– **الدراسة السادسة:**

– **صاحب الدراسة:** Alejandra Rojas

عنوان الدراسة: Investigating digital transformation paradoxes in healthcare

نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم تطوير الاعمال والتكنولوجيا، كلية آرهاوس للأعمال، جامعة آرهاوس، الدانمارك

–السنة: 2024

– هدف الدراسة:

تناولت هذه الأطروحة المفارقات الناشئة عن مبادرات التحول الرقمي وكيفية تفاعل الفاعلية والهيكل في إدارة المفارقات، مطبقة الواقعية النقدية للكشف عن الآليات التي تشكل كيفية التعامل مع هذه التوترات المتناقضة.

بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول التساؤل المركزي التالي: كيف يشكل التفاعل بين الفاعلية والهيكل، والآليات الكامنة وراءهما، كيفية التعامل مع التوترات المتناقضة في التحول الرقمي؟

– الأسئلة الفرعية:

– كيف تؤثر روبوتات التواجد عن بعد المتنقلة (MTRS) على جدوى العمل بالنسبة للعاملين في مجال الرعاية الصحية، وكيف يمكن للتفاعل بين الهياكل التنظيمية وقدرة العاملين في مجال الرعاية الصحية على إدارة هذا التأثير؟

– كيف تنشأ التوترات المتناقضة وتتطور عندما تصبح مشاريع الروبوتات الخدمية الجديدة أكثر احترافية، وكيف يتناوب الموظفون بين المطالب المتعارضة؟

– ما نوع المفارقات التي تنشأ من مبادرات التكنولوجيا الرقمية في مجال الرعاية الصحية، وما هي الهياكل والآليات الكامنة وراء أساليب التناوب بين المطالب المتعارضة؟

– **عينة الدراسة**: أجرى تحليل تجميعي شامل، استنادا إلى مراجعة منهجية للأدبيات شملت 29 دراسة نوعية.

المنهج المستخدم: أستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج النوعي لدراسة الحالة " أسلوب المعاينة الهادفة"

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصل الباحث الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

– أن إنشاء هياكل تنظيمية محددة وآليات إدارة مدروسة يمكن أن يُسهل التعامل مع المفارقات في التحول الرقمي، شريطة إمكانية التحكم في هذه الآليات.

– يعد إعادة تعريف الأدوار بشكل مستمر حلا أساسيا لتحقيق التوازن بين الرعاية القائمة على التكنولوجيا والتفاعلات البشرية، وأن استخدام العاملين في مجال الرعاية الصحية للتقنيات الرقمية ومنصات التواصل يسهل ذلك.

– بعض الهياكل قد تتطلب إضفاء الشرعية عليها من الإدارة العليا لتسهيل التعامل مع التناقضات، وأن تستند إلى هياكل لتعزيز التغيير في ديناميكيات العلاقة بين المريض والطبيب في الممارسة العملية.

– يمكن إعادة التفاوض على شروط مشاركة العاملين في مجال الرعاية الصحية لتعكس المسؤوليات وسير العمل الجديدة التي أدخلتها التقنيات الرقمية، والتي تنعكس في عقود العمل وترتيبات العمل الجديدة.

– يعد إشراك العاملين في مجال الرعاية الصحية والمرضى في عملية تطبيق التكنولوجيا أمرا أساسيا، ويتم ذلك من خلال صنع القرار التشاركي ودمجه في السياسات المؤسسية.

– كما كشفت النتائج عن خمسة أنواع من المفارقات: (1) مفارقات الانتماء الناتجة عن الانقطاع الرقمي، (2) مفارقات التعلم الناتجة عن العبء الناجم عن التكنولوجيا، (3) مفارقات التنظيم الناتجة عن المشاركة في ابتكار التكنولوجيا، (4) مفارقات الأداء الناتجة عن التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين، و(5) مفارقات التنظيم الناتجة عن تطبيق التكنولوجيا

– **الدراسة السابعة:**

صاحب الدراسة: محمد محمد محمود حماد

عنوان الدراسة: دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية

نوع الدراسة: مقال نشر في المجلة العلمية والدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد السابع، العدد 2،

–السنة: 2020

– هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين، بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول التساؤل المركزي التالي: ما هو دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة المصرية لتجارة الأدوية؟

– الأسئلة الفرعية:

– ماهو دور التحول الرقمي في وضع سياسات تطوير أداء العاملين بالشركة المصرية لتجارة الأدوية؟

– ما هو دور التحول الرقمي في وضع استراتيجيات تطوير أداء العاملين بالشركة المصرية لتجارة الأدوية؟

– ماهو دور التحول الرقمي في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير أداء العاملين بالشركة المصرية لتجارة الأدوية؟

– ماهي معوقات تطبيق التحول الرقمي بالشركة محل الدراسة؟

– **عينة الدراسة:** تم إختيار عينة غير إحتمالية مكونة من 318 مفردة من الشركة

المنهج المستخدم: أستخدم الباحث في هذه الدراسة الإستقصاء عن طريق إستخدام برنامج SPSS

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصل الباحث الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

- وجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين.

- وجود قصور في أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي.

- إعداد القادة في مجال التحول الرقمي البنية المؤسسية للتحول الرقمي استقطاب المهارات والكفاءات العملية التحول الرقمي

-الدراسة الثامنة:

- **صاحب الدراسة:** Emma Bedor Hiland

عنوان الدراسة: The Digital Transformation of Mental Health

نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة، قسم دراسات الاتصال/الإعلام، جامعة مينيسوتا الولايات المتحدة الأمريكية

-السنة: 2018

- هدف الدراسة:

تناولت هذه الأطروحة للتحول الرقمي في قطاع الصحة النفسية حيث تناولت انتقال خدمات الصحة النفسية من الشكل التقليدي إلى الرقمي.

بحيث تمحورت الإشكالية الرئيسة للدراسة حول التساؤل المركزي التالي: كيف نشأت صناعة الصحة النفسية الرقمية، وكيف تعيد تشكيل مفهوم المرض النفسي والرعاية الذاتية، وما هي آثارها الاجتماعية والثقافية والطبية؟

- **الأسئلة الفرعية:**

- كيف تبرر صناعة الصحة النفسية الرقمية ظهورها من خلال خطاب "توسيع الوصول" إلى العلاج؟

- كيف تغير التقنيات الرقمية معنى المرض النفسي والصحة النفسية؟

- كيف تؤثر أدوات المراقبة الرقمية والذكاء الاصطناعي على عمليات التشخيص والرعاية؟

- ما العلاقة بين هذه الصناعة ومنطق النيوليبرالية وتحميل الفرد مسؤولية إدارة صحته النفسية؟

- كيف تعيد هذه التقنيات إنتاج أو تكريس أنماط من التفاوت الاجتماعي والتمثيل غير المتكافئ؟

- **عينة الدراسة:** تستخدم هذه الأطروحة مزيجا من العمل الميداني والمقابلات وتحليل النصوص في قطاع الصحة النفسية الرقمية.

المنهج المستخدم: أستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الكيفي.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصل الباحث الى جملة من النتائج والمتمثلة في:

- مصطلح "توسيع الوصول" يستخدم بشكل مبالغ فيه، ولم يثبت أنه فعليا خفف التفاوتات في الوصول إلى خدمات الصحة النفسية.

- الصناعة الرقمية لا تلغي الفوارق الطبقية والعرقية، بل قد تعيد إنتاجها بطرق جديدة.

- التطبيقات الرقمية تعزز عملية "تطبيب" الضيق النفسي اليومي)

- ظهور ما تسميه الباحثة بـ "المراقبة النفسية "عبر الخوارزميات والمنصات الرقمية.

- أدوات الذكاء الاصطناعي العلاجية قد تعزز أنماط تمييز غير مرئية.

- التحول الرقمي للصحة النفسية يعكس منطق النيوليبرالية، حيث يصبح الفرد مسؤولا دائما عن تحسين ذاته وإدارة حالته النفسية عبر أدوات رقمية.

- التحول الرقمي يمثل انتقالًا نحو ما يشبه "مجتمع المراقبة والتحكم" في مجال الصحة النفسية.

أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

بعدما تم عرض أهم الدراسات السابقة التي تطرقت الى متغيرات الدراسة والمتمثلة في التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية تبين أن هذا الاخير هو محل اهتمام كبير حيث أنجزت عدة دراسات مستعملة مختلف مراحل تطبيق التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

نظرا لأهمية الدراسات السابقة التي توفر للباحث الخلفية العلمية والمصادر اللازمة لإجراء البحث، فقد أبرزت لنا بعض الأفكار الأساسية المتعلقة بالموضوع المراد دراسته كما أفادتنا أيضا فيما يلي :

✓ تزودنا بالكثير من المراجع والمصادر الهامة

✓ الاستفادة منها في بناء الإشكالية ومفاهيم الدراسة

✓ الاطلاع على الأطر النظرية لهذه الدراسات وعلى الأساليب والطرق المنهجية المطبقة وصولا إلى النتائج التي توصلت إليها وذلك ما مكننا من الاستفادة منها في الدراسة الحالية

✓ أتاحت لنا الدراسات السابقة تشكيل تصور مسبق عن الموضوع في شقه الميداني، مما سهل علينا بناء محاور استمارة الاستبيان.

الاضافة العلمية للدراسة الحالية:

تتمثل الإضافة العلمية في الدراسة الحالية في كونها امتدادً وتكاملا مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي، غير أنها تتميز بتركيزها على قطاع الخدمات الصحية باعتباره من أكثر القطاعات

تأثرا بالتحولات التكنولوجية المعاصرة، إذ تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على انعكاسات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية، من خلال تحليل أبعاده المختلفة مثل استخدام الأنظمة الرقمية، والسجلات الطبية الإلكترونية، والتطبيب عن بعد، ودورها في رفع كفاءة الأداء الصحي.

كما تنفرد هذه الدراسة بتركيزها على الفاعلين داخل المؤسسات الصحية، خاصة العاملين في القطاع الصحي، من خلال استكشاف وجهات نظرهم حول أهمية التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء المهني، وتسهيل الإجراءات، وتعزيز جودة الرعاية المقدمة للمرضى، وبذلك تقدم الدراسة إضافة علمية تتمثل في الربط بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية من منظور ميداني يعكس الواقع العملي داخل المؤسسات الصحية.

ومن خلال الطرح السابق سنقوم باستخلاص أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

ويمكننا في الأخير اختصار كل ما سبق من خلال الجدول الموالي:

جدول 1يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسة	المتغير المستقل	المتغير التابع	أدوات البحث	التشابه	الاختلاف	مدى الاستفادة
Betty Nekesa Saenyi 2026	التحول الرقمي	التنسيق المؤسسي	دراسة تجريبية	تشابه في تناول البعد التنظيمي والحوكمة الرقمية ضمن التحول الرقمي	ركزت على أبعاد التنسيق والحوكمة أكثر من جودة الخدمات	فهم تنسيق التحول الرقمي في الرعاية الصحية
عبد الله ذياب المذهن 2025/2024	التحول الرقمي (البنية التحتية، القيادة، الاستراتيجية)	جودة الخدمات الصحية	استبيان – SPSS	تشابه في أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، القيادة، الاستراتيجية) وتشابه في قياس جودة الخدمات	ركزت على ثلاثة أبعاد فقط لجودة الخدمة (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية) دون أبعاد أخرى مثل الأمان أو الكفاءة	دعم الإطار النظري حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية

عباسي آسية 2025/2024	التحول الرقمي	الأداء البنكي	استبيان – SPSS	تشابه في اعتبار التحول الرقمي متغيراً متعدد الأبعاد يؤثر في الأداء المؤسسي	اختلفت أبعاد المتغير التابع حيث ركزت على أبعاد الأداء البنكي لا جودة الخدمات الصحية	توضيح أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي
بلمير سارة ودايرة عايدة 2025	الرقمنة	جودة الخدمات الصحية	استبيان – منهج وصفي	تشابه في الربط بين الرقمنة وجودة الخدمات الصحية	ركزت على أبعاد إدراكية مرتبطة برضا المرضى والتواصل ولم تعتمد نموذج أبعاد جودة خدمة محدد	إبراز واقع الرقمنة في مستشفى جزائري
زمورة جمال 2024/2023	التحول الرقمي (استراتيجية، قيادة، أمن سيبراني)	أداء المنظمات العمومية	SPSS + NVIVO (منهج مختلط)	تشابه كبير في أبعاد التحول الرقمي خاصة (الاستراتيجية، القيادة، التكنولوجيا، الأمن السيبرانيني)	تناول الأداء المؤسسي بصورة شمولية ولم يركز على أبعاد جودة الخدمة الصحية تحديدا	مرجع مهم في قطاع الصحة العمومية بالجزائر
Alejandra Rojas 2024	مبادرات التحول الرقمي	إدارة التوترات التنظيمية	دراسة حالة نوعية	تشابه في التركيز على الأبعاد التنظيمية للتحول الرقمي	ركزت على مفارقات تنظيمية وسلوكية بدل أبعاد جودة أو أداء تقليدية	تحليل مفارقات التحول الرقمي
محمد محمد محمود حماد 2020	التحول الرقمي	أداء العاملين	استقصاء – SPSS	تشابه في أبعاد القيادة والتخطيط والمهارات الرقمية	اختلفت أبعاد المتغير التابع حيث ركزت على الأداء الوظيفي وليس جودة الخدمات	توضيح أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي
Emma Bedor Hiland 2018	التقنيات الرقمية	إعادة تشكيل مفهوم المرض والرعاية	مقابلات – تحليل خطابي	تشابه في دراسة تأثير التقنيات الرقمية في القطاع الصحي	ركزت على الأبعاد السوسيولوجية والثقافية والنقدية بدل الأبعاد الإدارية أو الخدمية	البعد السوسيولوجي النقدي للتحول الرقمي

الدراسة الحالية 2026	التحول الرقمي	تحسين الخدمات الصحية	الاستمارة – الملاحظة	تتقاطع مع أغلب الدراسات في أبعاد التحول الرقمي (الاستراتيجية، القيادة، البنية، المهارات) وفي الربط بينها وبين جودة/تحسين الخدمات	تركز على مؤسسة متخصصة في طب العيون وتعتمد المنهج المختلط مع توسيع أبعاد الجودة لتشمل الكفاءة والسرعة والرضا	تعالج فجوة تطبيقية في مؤسسة استشفائية طب العيون بالوادي – الجزائر –

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لبيانات الدراسات السابقة.

المطلب الثاني: المقاربات النظرية للدراسة:

النظرية البنائية الوظيفية:

المقاربة البنائية الوظيفية :يمكننا القول ان ما اصبح يعرف بالاتجاه البنائي الوظيفي في النظرية الإجتماعية يمثل اكثر الاتجاهات رواجا في علم الإجتماع و تجد على طليعتهم اوجست كونت ، اميل دوركايم – روبرت ميرتون و تالكوت بارسونز و تعتمد الوظيفية بصفة اساسية على فكرة النسق العضوي و فحواها ان كل شيء يمكن النظر الي باعتباره نسقا او كلا متكاملا يتكون من اجزاء فهي الإسهام الذي يقدم الجزء للكل قد يكون المجتمع و هو ما يؤكده بارسونز الذي يرى ان التنظيم هو نسق فرعي لنسق اكبر و اشمل من المجتمع و يقصد هنا بالنسق هو مجموعة العلاقات الإجتماعية التي تتكامل و تنيق خلال الأدوار الإجتماعية و الدور الذي يسهم بالجزء في الكل (ندى ،2024،ص 30)

علاقة النظرية بموضوع الدراسة:

تعتبر التكنولوجيا جزءا جديدا داخل هذا النظام وعند ربط هذه الفكرة وتطبيقها على موضوعنا والمتعلق بإنعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية ، يمكن القول إن النظام الصحي يعد جزءا من المجتمع وداخله توجد عناصر مترابطة مثل الأطباء، المرضى، الإدارة، والتقنيات الحديثة ومع إدخال التحول الرقمي تصبح التكنولوجيا عنصرا وظيفيا جديدا يساهم داخل هذا النظام في دعم بقية الأجزاء، مثلها مثل الأطباء

والإدارة من خلال تسريع الخدمات، فإذا اشتغلت هذه العناصر معا بشكل منسجم، تتحسن الخدمات الصحية من حيث السرعة والدقة و تسهيل التواصل وبالتالي، فإن نجاح التحول الرقمي في الصحة يعتمد على مدى تكامل هذا العنصر مع بقية مكونات النظام، بحيث يؤدي كل جزء دوره بشكل منسجم لتحقيق كفاءة أعلى وجودة أفضل في الخدمات الصحية.

باختصار، التحول الرقمي ينجح عندما يعمل كجزء متكامل مع باقي عناصر النظام الصحي، وليس بشكل منفصل عنها.

النظرية السوسيو– تقنية:

ينظر رواد المقاربة السوسيو– تقنية التي برزت مع أعمال إمري وتريست في خمسينيات القرن الماضي للمؤسسة على أنها بنيان وكيان يتشكل من نسقين أساسيين هما: النسق الفني (التقني) والنسق الاجتماعي. وهي في الوقت نفسه نسق مفتوح على البيئة التي تعمل فيها، ولا يمكن أن تتأتى فاعلية المؤسسة بتفعيل نسق على حساب الآخر، إذ أن مواجهة النسق الإجتماعي لمشكلة في أدائه ومساره سيجعل من النسق الفني(التقني) نسقا عقيما، وهو ما يجعل من المؤسسة فضاء للأعطال والمشكلات على اختلاف أنواعها (تقنية، اجتماعية، إدارية، تنظيمية) فقد جلبت الإدارة الإلكترونية تغيرات جذرية على مستوى المؤسسات خاصة و المجتمعات الإنسانية عامة من خلال طرحها الاستراتيجيات تقوم على نظم وتكنولوجيا المعلومات تساعد على رفع الأداء البشري وتغيير النظرة اتجاه العمل الإداري بصفة عامة، وعليه ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوط العمل المترتبة على النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق وتشعب المصالح الإدارية.) كما وقد ساهمت الإدارة الإلكترونية في تغيير أنماط وعالقات الأفراد بالمنظمة الواحدة وذلك من خلال أعادة صياغة سلوكات الأفراد وطريقة تفكيرهم وتفاعلهم مع التقنية الحديثة التي أصبحت المحور الأساسي التي تقوم عليه المنظمة والفرد مجبر على التكيف معها لتحقيق نوع من التوازن بين الآلة والفرد، من خلال تطوير أساليب العمل الإداري التي أصبحت تتميز بالسرعة والدقة وجودة

مخرجاتها، وعلى اعتبار أن دراسة اتجاه النسق الاجتماعي الفني انطلقت من النظر إلى التنظيم على انه يتوفر على حالة من التساند بين كل من التكنولوجيا والبيئة وعواطف الأعضاء والشكل التنظيمي، وهكذا يتخذ هذا الاتجاه من فكرة النسق على أساس انطلاقه للبحث عن أداء الأبعاد المتساندة في توفير الاستقرار في التنظيم وتحقيق أهدافه وكانت محاولاته في دراسة التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا فنيا يتم الترابط بين التكنولوجيا وعواطف الأفراد وكالهما يرتبطان بالبيئة ارتباطا وثيقا ومن إنتاج عالقة التكنولوجيا بالبناء الرسمي أي يتحدد مدى الإشباع والرضا الإنساني الذي تحققه المشاركة بالإضافة إلى إن التكنولوجيا هي التي تعطي نوع من المنتج الذي يطرحه التنظيم إلى السوق، كما للبيئة تأثيرها على التكنولوجيا والبناء الرسمي وتتمثل الأدوار السوسيوتقنية للإدارة الإلكترونية في : عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة وعدم وجود دعائم ورقية ووجود وثائق ودعائم الإلكترونية، والتفاعل الجمعي أو المتوازي بين عدة اطراف في وقت واحد امكانية تنفيذ كافة المعاملات ، الكترونيا، و الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل(عيودة،حديدان،2020،ص-ص990-997)

علاقة النظرية بموضوع الدراسة:

من خلال النظرية فإنه يمكن القول أن نجاح التحول الرقمي داخل أي مؤسسة لا يعتمد فقط على إدخال التكنولوجيا الحديثة، فهو يرتبط أساسا بتكامل العنصر البشري مع التكنولوجيا و على التوازن بينها وبين العنصر البشري بل يشمل أيضا تغيير طريقة عمل الأفراد وتفكيرهم وتفاعلهم داخل المؤسسة وعندما يحدث انسجام بين التكنولوجيا والموظفين، تتحسن سرعة العمل وجودته فالتقنيات الرقمية مثل الأنظمة الإلكترونية والتطبيب لا يمكن أن تحقق نتائج فعالة إذا لم يتمكن الأطباء والإداريون من استخدامها والتكيف معها ، فالتكنولوجيا توفر السرعة والدقة في العمل، بينما يضمن العنصر البشري حسن الاستخدام والتفاعل وعندما يتحقق الانسجام بين الطرفين تتحسن جودة الخدمات الصحية وتصبح أكثر كفاءة وتنظيما، خاصة في القطاعات الحساسة مثل الصحة وهو الهدف الأساسي من التحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية.

المقاربة النظرية الحتمية التكنولوجية

حيث يرجع أصول هذه النظرية إلى أعمال كل من المدعو "هارولد إنيس" و "مارشال ماكالوهان" اللذين أعطيا في أعمالهما دورا رئيسا للوسائل في عملية الإتصال بل وحتى في تنظيم المجتمع برمته.

يرى ماكلوهان أن المواصفات الأساسية لوسيلة الإتصال المسيطرة في فترة من الفترات هي التي تؤثر في كيفية التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات أكثر من مضمون الرسائل الاتصالية، فالتحول في تكنولوجيا الإتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الإجتماعي، بل في حواس الإنسان التي تصبح الوسائل امتدادا لها (الكاميرا للعين والميكروفون للسمع، والحواسيب للعقل). (العلاق ،2010، ص، ص74،75)

علاقة النظرية بموضوع الدراسة:

من خلال النظرية توضح أفكار هارولد إنيس ومارشال ماكلوهان أن الوسائل التي نستخدمها في التواصل تؤثر في طريقة تفكيرنا وتنظيم حياتنا أكثر من محتوى الرسائل نفسها، وإذا طبقنا هذا على التحول الرقمي في الصحة نجد أن استخدام التكنولوجيا مثل الحواسيب والتطبيب لا يسرع الخدمات فقط، بل يغير طريقة عمل النظام الصحي بالكامل بحيث أصبح الطبيب يتواصل مع المريض بشكل أسهل، ويتم حفظ المعلومات وتنظيمها بدقة أكبر، مما يحسن جودة العلاج، لذلك، التحول الرقمي في القطاع الصحي ليس مجرد أدوات جديدة، بل هو تغيير شامل في طريقة التفكير والعمل داخل القطاع الصحي.

خلاصة الفصل

في ضوء ما تم عرضه، يمكن التأكيد على أن التحول الرقمي أصبح ضرورة ملحة داخل المؤسسات، خاصة في القطاع الصحي، لما له من دور محوري في تعزيز التنافسية وتحسين جودة الخدمات المقدمة إذ يسهم التحول الرقمي في الرفع من كفاءة الأداء الصحي من خلال السرعة في معالجة البيانات، والدقة في اتخاذ القرار، وتحسين جودة الخدمات العلاجية والإدارية، بما ينعكس إيجابا على صحة المريض وفعالية النظام الصحي ككل.

كما يعد الإطار النظري للدراسة عنصرا أساسيا في توجيه البحث العلمي، حيث يساعد على تحديد المفاهيم وضبطها، ويسهم في توضيح العلاقات القائمة بين متغيرات الدراسة، مما يحد من الغموض ويعزز دقة التحليل، وفي هذا السياق تناول هذا الفصل مفهوم التحول الرقمي في المجال الصحي، ومفهوم تحسين الخدمات الصحية، إضافة إلى إبراز العلاقة بينهما، مع استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، والاستفادة منها في بناء تصور علمي متكامل يدعم المقاربة النظرية المعتمدة في هذه الدراسة.



الدراسة الميدانية

تمهيد

يمثل الجانب الميداني ركيزة أساسية في البحث العلمي، إذ لا تقتصر قيمة الدراسة على ثرائها النظري فحسب بل تمتد لتشمل دقة النتائج المتوصل إليها وموثوقية الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها ويأتي هذا الفصل استكمالا للإطار النظري الذي تناول التحول الرقمي وانعكاساته على تحسين الأداء داخل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بولاية الوادي، حيث يتم الانتقال إلى الجانب التطبيقي من خلال عرض مختلف الإجراءات الميدانية المعتمدة، لما لها من دور محوري في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

وقد اعتمدت الدراسة الميدانية على عينة من العاملين بالمؤسسة، بهدف استقصاء آرائهم واتجاهاتهم حول تأثير التحول الرقمي على أدائهم المهني، وذلك باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وبناء على ذلك تم هيكلة هذا الفصل في مبحثين أساسيين؛ يتناول الأول منهجية الدراسة والأدوات المعتمدة، في حين يخصص الثاني لعرض وتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

المطلب الاول: الطريقة المستعملة في الدراسة

– مجتمع وعينة الدراسة:

1 – مجتمع الدراسة: ويقصد به مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي (موريس، 2000، ص 298)

ويتمثل مجتمع الدراسة الحالي لمجموعة من موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي والذي يبلغ عددهم **226** موظفا بكل فروعها ومصالحها.

عينة الدراسة: تعرف العينة على مجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجرى عليها الاختبار أو التحقق على اعتبار أن الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقق من كل مجتمع البحث نظرا إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع وعليه يمكن القول إن العينة هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين.(سبعون، ص 135)

وقد إعتمد الباحث في موضوع الدراسة على أسلوب العينة القصدية في اختيار أفراد الدراسة علما أن مجتمع الدراسة محدود، وانطلاقا من طبيعة الموضوع يبرر هذا الاختيار بكونه يتيح استهداف الفئة الأكثر ارتباطا مباشرة بموضوع الدراسة، والمتمثلة في الموظفين الذين يستخدمون تطبيقات التحول الرقمي ضمن مهامهم الوظيفية وقد تم توزيع أداة الدراسة (الاستمارة) على هذه الفئة قصد جمع بيانات دقيقة وموثوقة تسمح بتقييم انعكاسات التحول الرقمي على تحسين الخدمات الصحية داخل المؤسسة.

تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

ترتكز كل دراسة علمية على مجموعة من المتغيرات التي يعمل الباحث على تحليلها وفهم أبعادها ومؤشراتها الأمر الذي يمكنه من اختيار الوسائل المناسبة لجمع البيانات ومعالجتها، وصولا إلى نتائج علمية دقيقة.

وعليه فإن متغيرات الدراسة الحالية هي:

- **المتغير المستقل**: التحول الرقمي

- **المتغير التابع**: الخدمات الصحية

المطلب الثاني: الادوات جمع البيانات:

تشكل عملية اختيار الأدوات البحثية والأساليب الإحصائية عنصرا حاسما في ضمان دقة النتائج ومصداقيتها وفي هذا السياق، إعتمدت على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الميدانية، لما يتميز به من قدرة على رصد اتجاهات أفراد العينة وتحليل استجاباتهم تجاه متغيرات الدراسة

- **الاستبيان**

اعتمدت الدراسة في شقها الميداني على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية وقد جرى إعداد هذه الأداة وفق منهجية علمية منظمة، بدأت بتحديد محاورها استنادا إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، بما يكفل الإحاطة بمختلف جوانب الإشكالية البحثية

كما روعي في تصميم الفقرات الوضوح والدقة والترابط المنطقي، مع توظيف مقياس ليكارت الخماسي لقياس مستويات الاستجابة، نظرا لما يوفره من مرونة ودقة في التحليل الكمي وللتأكد من جودة الأداة تم عرضها على مجموعة من الخبراء للتحقق من صدقها الظاهري، بالإضافة إلى اختبار ثباتها من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ، بما يضمن اتساقها الداخلي وإمكانية الاعتماد على نتائجها.

- **هيكل الاستبيان:**

قمت بصياغة أسئلة الاستبيان وتضمن 37 سؤالا وقد قسم الى 3 محاور رئيسية وتتضمن هذه الاخيرة على 6 أبعاد كالتالي:

- **المحور الاول**: البيانات الشخصية والمتضمن (04)أسئلة

- **المحور الثاني:** محور أسئلة تتعلق بالمتغير المستقل التحول الرقمي: وشمل على (24)سؤال مقسم الى (03) أبعاد كالتالي.

- البعد الأول: يشمل أسئلة تتعلق بالبعد البشري متضمن (08)أسئلة .

- البعد الثاني: يشمل أسئلة تتعلق بالبعد التكنولوجي متضمن (08)أسئلة .

- البعد الثالث: يشمل أسئلة تتعلق بالبعد التنظيمي متضمن (08)أسئلة

- **المحور الثالث:** محور أسئلة تتعلق بموضوع المتغير التابع تحسين الخدمات الصحية يشمل على (13)سؤال مقسم الى (03) أبعاد كالتالي.

- البعد الأول: يشمل أسئلة تتعلق ببعد الكفاءة والفعالية متضمن (05)أسئلة .

- البعد الثاني: يشمل أسئلة تتعلق ببعد الجودة متضمن (04)أسئلة .

- البعد الثالث: يشمل أسئلة تتعلق ببعد الابتكار متضمن (04)أسئلة

- **الادوات والاساليب الاحصائية المستخدمة:**

تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس "ليكارت الخماسي كما ذكرا سابقا " وبعد الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05، كما موضح في الجدول التالي:

جدول 2 يمثل قيم المتوسطات الحسابية المرجحة الخاصة بقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالبة.

– ثبات أدوات الدراسة:

– طريقة الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)

جدول 3يمثل معامل ثبات الاتساق الداخلي لمعامل ألفا كرونباخ

المتغير	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	القرار
المحور الاول: التحول الرقمي	24 عبارة	0.92	ثبات مرتفع جدا
المحور الثاني: الخدمات الصحية	13	0.90	ثبات مرتفع جدا
الاستبيان كاملا	37	0.95	ثبات مرتفع جدا

من خلال نتائج الجدول رقم (03) تبين أن قيم معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان تراوحت بين (0.90 و0.92) وبلغت للاستبيان ككل (0.95)، وجميع هذه القيم تتجاوز الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها.

– **المحور الأول**: التحول الرقمي وتضمن 24 عبارة $\alpha = 0.92$

يتمتع بثبات داخلي ممتاز، وقيمة 0.92 تتجاوز الحد المقبول بفارق كبير، مما يؤكد على أن عبارات هذا المحور متسقة ومترابطة بشكل مرتفع جدا في قياس التحول الرقمي.

– **المحور الثاني**: الخدمات الصحية وتضمن 11 عبارة $\alpha = 0.90$

يتمتع بثبات داخلي مرتفع جدا، وقيمة 0.90 وعلى الرغم من أن عدد العبارات أقل نسبيا إلا أن القيمة تدل على اتساق داخلي عال وعلى الموثوقية التامة لتطبيق الأداة في قياس الخدمات الصحية.

– **الاستبيان ككل**: تضمن 37عبارة $\alpha = 0.95$

هذه القيمة ممتازة، وتؤكد أن الأداة ككل تتمتع بثبات داخلي عال وأن جميع العبارات تقيس الظاهرة المستهدفة بتناسق عال جدا وصالحة للتطبيق.

يتضح من خلال معطيات الجدول أن جميع قيم ألفا كرونباخ تتجاوز الحد المقبول (0.70) بفارق كبير، مما يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بمصداقية وثبات عاليين ويمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

المطلب الأول: عرض نتائج:

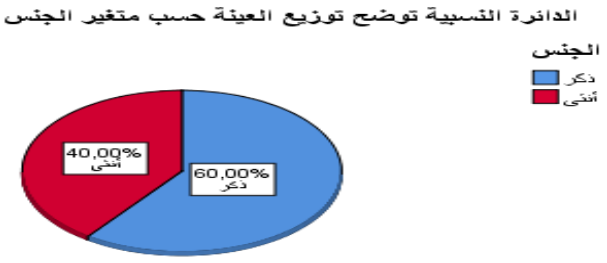
1- البيانات السوسيوديمغرافية:

جدول 4 يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	%60
أنثي	20	%40
المجموع	50	%100

المصدر :من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

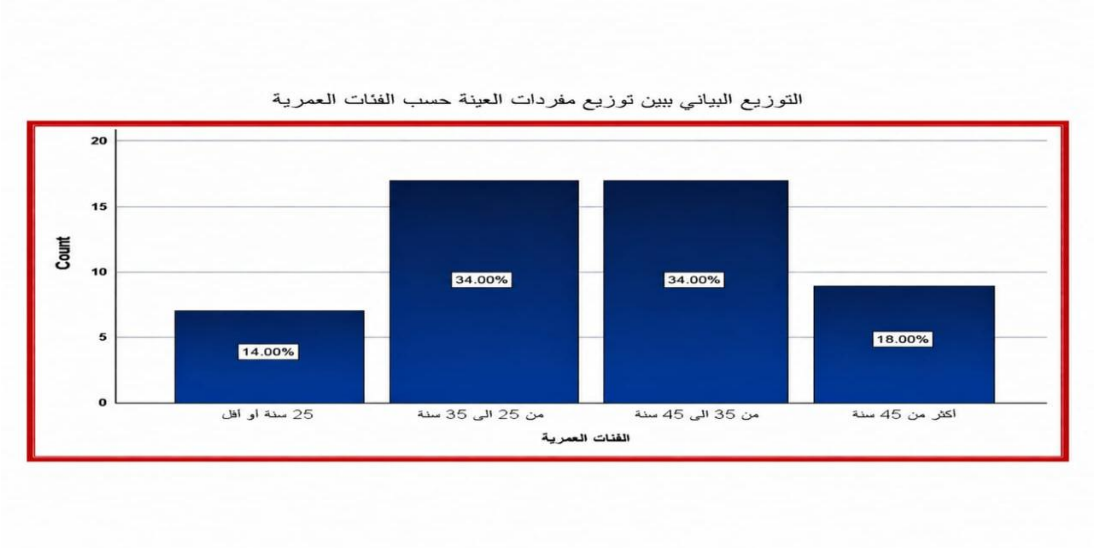
شكل قم 5 الدائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



من خلال قراءتنا للجدول الموضح اعلاه والمتعلق بتوزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس و المأخوذة لدراستنا غير متساوية التوزيع حيث نجد أن توزع عينة الدراسة والتي يبلغ عددها بـ 50 مفردة ، ان هناك وجود تفاوت في النسبة بين الجنسين اذ أن أغلبية المبحوثين من فئة الذكور والتي تقدر بنسبة 60 % والتي تعادل (30 مفردة) و بلغت فئة الإناث نسبة قدرت ب40 % والمقدرة بـ (20 مفردة) حيث يمكن تفسيره الى طبيعة العمل داخل المؤسسة و الوظيفة التي يشغلونها تتطلب ساعات عمل طويلة وجهد بدني اكبر والتي تتلاءم اكثر مع العنصر

الذكوري أو أن تكون راجعة الى نمط التوظيف بالمؤسسة والتي تستلزم أن يكون الموظف ذكر نظرا لتحمل الضغط المهني على عكس الاناث وهذا ما يفسر نسبة الذكور أكثر من الاناث وهذا ما تم معاينته في المؤسسة الاستشفائية طب العيون بالوادي.

شكل قم 6 التوزيع البياني يبين توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية



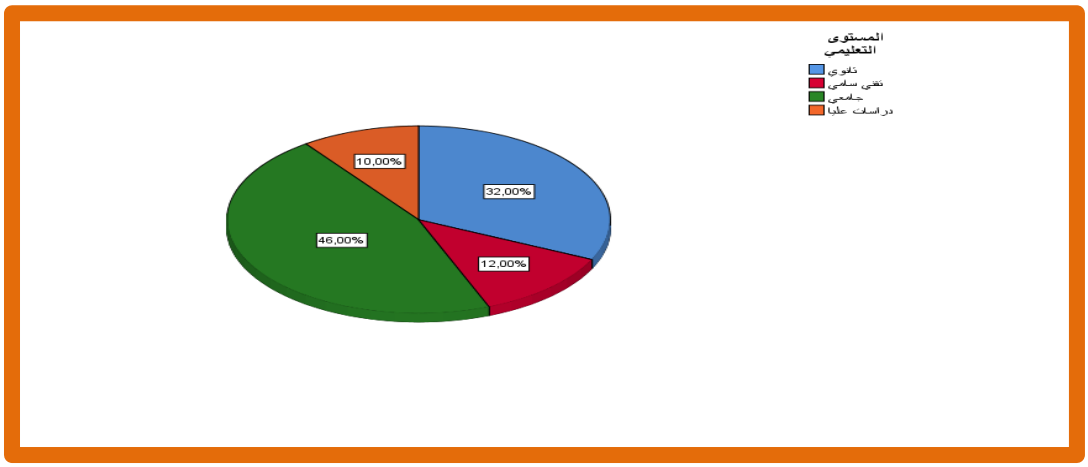
يوضح شكل التوزيع البياني لمفردات العينة حسب الفئة العمرية للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون بولاية الوادي، حيث نلاحظ أن الفئتين العمريتين من 25 إلى 35 سنة ومن 35 إلى 45 سنة تمثلان النسبة الأكبر من أفراد العينة، إذ بلغت نسبة كل منهما 34%، مما يعكس هيمنة فئة الشباب ومتوسطي العمر ضمن مجتمع الدراسة وفي حين بلغت نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة أو تساويها 14%، وهي أدنى نسبة مسجلة، أما الفئة التي تزيد أعمارها عن 45 سنة فقد بلغت نسبتها 18.%

وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية الأكثر نشاطا مهنيا والأكثر تعاملا مع التقنيات الرقمية الحديثة، الأمر الذي يعزز من موثوقية آرائهم فيما يتعلق بموضوع الدراسة المتمثل في انعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية.

جدول5 يبين توزيع مفردات العينة حسب الرتبة العلمية

السن	التكرار	% النسبة المئوية
ثانوي	16	%32
تقني سامي	06	%12
جامعي	23	%46
دراسات عليا	05	%10
المجموع	50	%100

شكل قم 7 التوزيع البياني يبين توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية



من خلال قراءتنا للجدول الموضح أعلاه، والمتعلق بتوزيع مفردات العينة حسب متغير الرتبة العلمية والمأخوذة لدراستنا غير متساوية التوزيع ،حيث نجد أن توزع عينة الدراسة والتي يبلغ عددها 50 مفردة، أن هناك وجود تفاوت في النسبة بين الرتب العلمية المختلفة ، إذ نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الرتب هي من فئة الجامعي والتي تقدر نسبتها بـ 46% والتي تقدر بـ (23 مفردة)، تليها فئة الثانوي بنسبة 32% والمقدرة بـ (16 مفردة) ثم فئة تقني سامي بنسبة 12% والتي تقدر بـ (6 مفردات)، وأخيرا فئة دراسات عليا بنسبة 10% والمقدرة بـ (5 مفردات) ،وهذا ما يدل على أن الوظيفة التي يشغلونها والتي تستلزم أن يكون المؤهل جامعي ، حيث أن أغلب المهام تتطلب استخدام البرامج التكنولوجية والتعامل مع السجلات الإلكترونية الطبية، وهي مهام تتلاءم أكثر مع

حملة الشهادات الجامعية والتكيف مع التقنيات المستخدمة ، على عكس حملة الدراسات العليا الذين مناصبهم محدودة و موجهة لأدوار تشخيصية وعلاجية ، وهذا ما يشير الى ارتفاع نسبة الجامعيين مقابل ضعف نسبة الدراسات العليا في حين نلاحظ ان وجود فئات بمستوى تعليمي ثانوي أقل وهذا يشير إلى احتمال وجود تفاوت في طريقة التعامل مع هذه التقنيات الحديثة ، حيث قد يواجه بعض الأفراد صعوبات في استخدامها وقد تتطلب خبرة ودراية بها.

جدول 6 يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة

السن	التكرار	% النسبة المئوية
من5 سنوات أو أقل	09	%18
من 6–10 سنوات	10	%20
من 11–15 سنة	24	%48
من 16 سنة أو أكثر	07	%14
المجموع	**50**	**%100**

من خلال قراءتنا للجدول الموضح أعلاه، والمتعلق بتوزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة والمأخوذة لدراستنا غير متساوية التوزيع حيث نجد أن توزيع عينة الدراسة والتي يبلغ عددها (50) مفردة ، نجد أن هناك تفاوت في نسبة الخبرة المهنية ، اذ نلاحظ من خلال الجدول أن الاكثر الموظفين لديهم الخبرة في الأقدمية المهنية من الفئة (11 إلى 15 سنة) بنسبة (48%) والتي تقدر بـ (24 مفردة) تحتل المرتبة الاولى ، تليها في المرتبة الثانية فئة من (6 إلى 10 سنوات) بنسبة (20%) والتي تقدر بـ (10 مفردات)، ثم المرتبة الثالثة فئة أقل من أو تساوي 5 سنوات بنسبة (18%) وتقدر بـ (9 مفردات)، في حين جاءت أقل نسبة هي فئة من 16 سنة فأكثر بنسبة (14%) والتي تقدر بـ (7 مفردات).

ويبين هذا التوزيع أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة مهنية متوسطة، وهو ما يعكس نوعا من الاستقرار المهني والمعرفي الجيد داخل المؤسسة الصحية، فالفئة التي تتراوح خبرتها بين 11 و15 سنة غالبا ما تكون قد تراكمت تجربة كافية تسمح لها بفهم التحولات التي يشهدها القطاع، بما في ذلك التحول الرقمي، وتقييم انعكاسه على جودة الخدمات الصحية بشكل أكثر واقعية.

والفئة التي تتراوح خبرتها بين (6 إلى 10 سنوات) غالبا ما يكون أصحابها ذات خبرة أقل في العمل واستخدام التطبيقات الرقمية، فيما نلاحظ أن أقل فئة المتراوحة من 16 سنة فأكثر ذات خبرة محدودة وهذه الفئة أقل قابلية لتبني مثل هذه التقنيات بحكم احتكاكها بالتقنيات القديمة فيما نرى أن أقل نسبة هي من 5 سنوات أو أقل، ونفسر هذه النسبة الضئيلة لعدم امتلاكهم بالخبرة المهنية الكافية لاستخدام التقنيات الرقمية.

- **ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة محاور الدراسة:**

- **عرض وتحليل ومناقشة أبعاد متغير التحول الرقمي**

1- عرض وتحليل ومناقشة البعد الأول

جدول 7 يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية	الترتيب حسب الأهمية
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار					
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة					
1-يمتلك الموظفون في المؤسسة المهارات الأساسية اللازمة في استخدام التقنيات الرقمية لإنجاز مهامهم	27	19	04	00	00	4.46	0.56	%89.2	عالية جدا	08
	%45	%38	%8	%00	%00					
2-تحرص المؤسسة على تقديم برامج تكوين مستمر للعاملين حول إستخدام الانظمة الرقمية الحديثة	26	23	00	01	00	4.48	0.58	%89.6	عالية جدا	07
	%52	%46	%00	%02	%00					
3-تسهم البرامج التدريبية الرقمية في تحسين مستوى أداء الاطقم الطبية	37	12	01	00	00	4.72	0.50	%94.4	عالية جدا	02
	%74	%24	%02	%00	%00					

والادارية داخل المؤسسة الصحية										
4-يتقبل الموظفون استخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء مهامهم اليومية	34	15	00	00	01	4.64	0.60	%92.8	عالية جدا	04
	%68	%30	%00	%00	%02					
5-تشجع إدارة المؤسسة الموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية من خلال تبني استراتيجيات محفزة	33	15	01	01	00	4.60	0.65	%92	عالية جدا	06
	%66	%30	%02	%02	%00					
6-يساهم استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عمل الطاقم الطبي	42	08	00	00	00	4.84	0.37	%96.8	عالية جدا	01
	%84	%16	%00	%00	%00					
7-تساعد التطبيقات الرقمية الموظفين على تبسيط وتسهيل الإجراءات التشغيلية للطاقم الطبي	33	16	00	00	01	4.62	0.64	%92.4	عالية جدا	05
	%66	%32	%00	%00	%02					
8-تساهم مهارة الموظفين في استخدام الأنظمة التكنولوجية في تحسين التواصل الفعال بين مختلف الاقسام والموظفين داخل المؤسسة	34	16	00	00	00	4.68	0.47	%93.6	عالية جدا	03
	%68	%32	%00	%00	%00					
المتوسط العام للبعد البشري في التحول الرقمي						4.63	0.55	%92.6	عالية جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

يشير الجدول الى اجابات المبحوثين في المؤسسة الاستشفائية لطب العين بالوادي وذلك حسب التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري و الوزن النسبي للمحور المتعلق بمتغير التحول الرقمي والخاص بالبعد البشري ، وحسب ما جاء في مقياس ليكارت الخماسي كانت نسبة المتوسط الحسابي للبعد البشري للتحول الرقمي مقدر بـ(4.63) وانحراف معياري قدره (0.55) ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ(92.6%) يتبين ان اتجاه افراد العينة كان ايجابي وعالية جدا نحو جميع عبارات هذا البعد والتي من خلالها تؤكد موافقة وبشدة افراد العينة على هذا البعد وهذا ما تؤكده نسب الانحراف المعياري حيث يظهر نسب متقاربة في اجوبة المبحوثين ومن أجل الوصول الى هدف الدراسة قمنا بتحليل النتائج وفق ترتيب أهميتها واتجاه استجابة المبحوثين تجاه عبارات هذا البعد وذلك على النحو التالي :

1- عبارة رقم 06 والتي تعبر على مساهمة التقنيات الرقمية في تسهيل عمل الطاقم الطبي، فقد عبر (84%) بأنهم موافقون بشدة و(16%) موافقون، دون تسجيل أي استجابات سلبية، وهو ما ينعكس في أعلى متوسط حسابي قدره (4.84) وانحراف معياري قدره (0.37) والوزن النسبي قدره (96.8) وتعكس هذه العبارة إدراكا قويا للدور الحاسم للتكنولوجيا في تحسين العمل ويعكس ايضا أن التحول الرقمي لم يبق على الورق فقط، بل ظهر في الممارسة عبر تطبيق الملف الالكتروني للمريض مما يسهل عمل الطاقم الطبي في أداء مهامه وهذا ينعكس على تحسين الخدمات الصحية، وهذا ما تؤيده النظرية الحتمية التكنولوجية التي تؤكد أن التكنولوجيا تقود التغيير في أساليب العمل وتفرض أنماطا جديدة للأداء وهذا ايضا ما أكدته دراسة (زمورة جمال، 2024/2023) والذي توصل في دراسته الى ان اعتماد التكنولوجيا الرقمية الحديثة يساهم في تحسين أداء مؤسسات الصحة العمومية وزيادة فعاليتها التنظيمية

2- العبارة رقم 03 والتي تعبر على دور البرامج التدريبية الرقمية في تحسين مستوى الأداء، فقد عبر (74%) عن موافقة شديدة و(24%) عن موافقة، مقابل نسبة ضعيفة (2%) محايد، مع غياب الفئات السلبية، وهو ما ينعكس في المتوسط الحسابي المرتفع قدره (4.72) وانحراف معياري قدره (0.50) والوزن النسبي قدره (94.4) ويشير ذلك إلى إدراك قوي لأثر التكنولوجيا في تحسين الأداء المهني ويمكن تفسير هذه النتيجة وفق الحتمية التكنولوجية التي ترى أن التطور التكنولوجي هو العامل الحاسم في إحداث التغيير في الأداء وأساليب العمل.

3- العبارة رقم 08 والتي تعبر على مساهمة مهارة الموظفين في تحسين التواصل بين الأقسام، فقد أظهرت النتائج إجماعا تاما، حيث بلغت نسبة موافق بشدة (68%) وموافق (32%)، مع غياب كامل لباقي الفئات، وهو ما تؤكده قيمة المتوسط الحسابي والمقدر بـ (4.68) وانحراف معياري قدره (0.74) والوزن النسبي قدره (93.6) ويبرز هذا الدور الكبير للتكنولوجيا في تعزيز الاتصال التنظيمي ويدل ذلك على أن التحول الرقمي للملف الالكتروني ساعد في تحسين التنسيق بين مختلف الوحدات ،وهذا عنصر أساسي في أي مؤسسة صحية، لأن

العمل فيها جماعي بالدرجة الأولى وما يفسر هذه النتيجة وفق البنائية الوظيفية التي ترى أن التواصل الفعال عنصر أساسي وضروري في تحقيق التكامل والتوازن داخل النسق التنظيمي للمؤسسة.

4- العبارة رقم 04 والتي تعبر على نسبة تقبل الموظفون لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، فقد توزعت الإجابات بين (68%) موافق بشدة و(30%) موافق، مع غياب فئة محايد وغير موافق، وظهور نسبة ضعيفة جدا (2%) في غير موافق بشدة، بمتوسط حسابي مقدر بـ (4.64) وانحراف معياري قدره (0.60) والوزن النسبي قدره (92.8) وهذا يعكس هذا مستوى عاليا من التكيف مع التكنولوجيا وأن هناك انسجاما واضحا مع التحول الرقمي، ولا توجد مقاومة وتقبلوا الأمر كجزء من واقع العمل وهذه نقطة إيجابية، لأن رفض التكنولوجيا غالبا ما يكون العائق الأكبر ،وهذا ما تراه أيضا النظرية الحتمية التكنولوجية، حيث يتكيف الأفراد تدريجيا مع التغيرات التي تفرضها التكنولوجيا و أن الأفراد يتأثرون بالتطور التكنولوجي ويتجهون نحو تبنيه.

5- العبارة رقم 07 والتي تعبر على دور التطبيقات الرقمية في تبسيط الإجراءات التشغيلية، فقد توزعت الإجابات بين (66%) موافق بشدة و(32%) موافق، مع غياب شبه تام للفئات الأخرى، بمتوسط حسابي المقدر بـ (4.62) وانحراف معياري قدره (0.64) والوزن النسبي قدره (92.4) وهذا ما يعكس اتفاقا قويا على فعالية التطبيقات الرقمية في تحسين الكفاءة تشير إلى أن التطبيقات الرقمية ساهمت في تقليل التعقيد وهو أمر مهم خاصة في المؤسسات الصحية التي تعرف عادة بإجراءاتها الطويلة و يمكن القول أن التحول الرقمي للملف الالكتروني للمريض لعب دورا عمليا في تحسين سير العمل ،وهذا يتوافق مع دراسة عبد الله المذهن 2025/2024 والذي أكد ان التحول الرقمي يعزز من الكفاءة ويقلل من التكاليف ويحسن من سرعة الخدمات الصحية.

6- العبارة رقم 05 والتي تعبر على تشجيع الإدارة للموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية، وتوضح إجابات المبحوثين فقد بلغت نسبة موافق بشدة (66%) وموافق (30%)، مقابل نسب ضعيفة جدا لباقي الفئات،

الامر الذي يؤكده المتوسط الحسابي مقدر بـ (4.60) وانحراف معياري قدره (0.65) والوزن النسبي قدره (92) ويعكس هذا وجود دعم تنظيمي واضح للتحول الرقمي ولها دور في دعم هذا التوجه وهذا مهم لأن العامل مهما كانت مهاراته يحتاج إلى تحفيز وتوجيه من هنا يمكن القول إن هناك نوعا من التنسيق بين الإدارة والموظفين

7- العبارة رقم 02 والتي تعبر على حرص المؤسسة على تقديم برامج تكوين مستمر، فقد أظهرت النتائج أن (52%) موافقون بشدة و(46%) موافقون، مقابل نسبة ضعيفة جدا (2%) غير موافق، مع غياب باقي الفئات وهو ما تدعمه قيمة المتوسط الحسابي المقدر بـ (4.48) وانحراف معياري قدره (0.50) والوزن النسبي قدره (94.4) ويعكس هذا إجماعا قويا على اهتمام المؤسسة بتنمية مهارات العاملين، وهذا يدل على أن المؤسسة لا تكتفي بإدخال التكنولوجيا فقط، بل تحاول مرافقتها بالتدريب لأن كثير من المشاريع الرقمية تفشل بسبب غياب التكوين و من خلال هذه النتيجة يمكن القول إن المؤسسة واعية بهذا الجانب وهذا ما ركزت عليه النظرية البنائية الوظيفية التي تعتبر التكوين المستمر آلية ضرورية للحفاظ على توازن واستقرار النسق التنظيمي داخل المؤسسة.

8- العبارة رقم 01 والتي تعبر على امتلاك الموظفون للمهارات الأساسية اللازمة لاستخدام التقنيات الرقمية إلى اتجاه إيجابي واضح، حيث صرح (45%) من المبحوثين بأنهم موافقون بشدة و(38%) موافقون، مقابل نسبة محدودة (8%) محايد، مع غياب تام لفئتي غير موافق وغير موافق بشدة وهو ما تؤكده قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ (4.46) وانحراف معياري قدره (0.56) والوزن النسبي قدره (94.4) ويعكس هذا التمركز في فئات الموافقة بتوفر كفاءات رقمية أساسية لدى العاملين

2- عرض وتحليل ومناقشة البعد الثاني

جدول 8 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد التكنولوجي في التحول الرقمي

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاهمية	الترتيب حسب الأهمية
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار					
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة					
1-تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات رقمية في تسيير الملفات الطبية.	40	10	00	00	00	4.80	0.40	%96	عالية جد	2
	%80	%20	%00	%00	%00					
2-تساهم التقنيات الرقمية في تسريع تقديم الخدمات الصحية للمرضى.	38	12	00	00	00	4.76	0.43	%95.2	عالية جد	3
	%76	%24	%00	%00	%00					
3-تعتمد المؤسسة على أنظمة معلوماتية حديثة ومتكاملة في إدارة السجلات الطبية الالكترونية لدعم العمل.	41	09	00	00	00	4.82	0.38	%96.4	عالية جد	1
	%82	%18	%00	%00	%00					
4-تسهل الأنظمة الحديثة في تسريع عملية -تسجيل المرضى والاستجابة لطلباتهم ومتابعة ملفاتهم الصحية	38	11	1	00	00	4.74	0.48	%94.8	عالية جد	4
	%76	%22	%02	%00	%00					
5-تساهم إستخدام التكنولوجيا في تقليل من مخاطر الأخطاء الطبية والهفوات الإدارية.	31	16	03	00	00	4.65	0.61	%91.2	عالية جدا	7
	%62	%32	%06	%00	%00					
6-تسمح الشبكات الرقمية في تحسين تدفق وتبادل المعلومات بين الأقسام بسرعة وسهولة	34	15	01	00	00	4.66	0.51	%93.2	عالية جدا	6
	%68	%30	%02	%00	%00					
7-توفر المؤسسة وسائل تكنولوجية حديثة تساعد في دقة التشخيص للحالات	36	14	00	00	00	4.72	0.45	%94	عالية جدا	5
	%72	%28	%00	%00	%00					

المرضية.									
8-يؤدي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة ونتائج الخدمات الصحية	40	10	00	00	00	4.80	0.40	%96	عالية جدا	2
	%80	%20	%00	%00	%00					
المتوسط العام للبعد التكنولوجي في التحول الرقمي						4.67	0.35	93.4%	عالية جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

من خلال جدول رقم (08) وحسب ما جاء في مقياس ليكارت الخماسي ،الذي يظهر نتائج إجابات المبحوثين والتي تمثل عينة الدراسة حول البعد التكنولوجي في التحول الرقمي في المؤسسة الاستشفائية لطب العين بالوادي حيث بلغت نسبة المتوسط الحسابي العام (4.67) وانحراف معياري قدره 0.35 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 93.4% ودرجة أهمية عالية جدا الامر الذي يعكس وجود مستوى عالي من الاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي والتي هي محل الدراسة وهذا ما يؤكد استخدام أنظمة رقمية حديثة والى المجهودات التي تعرفها المؤسسات الصحية الجزائرية في مجال الرقمنة خلال السنوات الأخيرة والتي تؤدي الى تحسين ورفع من جودة الخدمات المقدمة للمرضى

1- حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 03 والذي تعبر عن اعتماد المؤسسة على أنظمة معلوماتية حديثة ومتكاملة في إدارة السجلات الطبية الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره (4.82) وانحراف معياري قدره (0.40) ووزن نسبي مقدر بـ (96.4%)، الامر الذي يفسر أهمية السجلات الطبية الإلكترونية في تنظيم المعلومات الصحية وحفظ البيانات وتسهيل الوصول إليها في أي وقت وهذا ما يخفف من عبء وضغط العمل عكس ما كان معمول به في السابق الامر الذي قد ينجر عليه عرقلة في سير العمل كضياع بعض الملفات او قد يستغرق الوقت مدة أطول في البحث عليها ، وهذا ما تؤكده النظرية الحتمية التكنولوجية التي ترى أن التكنولوجيا ليست مجرد أداة تقنية فقط بل تعدت ذلك إلى إعادة تنظيم أساليب العمل وسرعة في الاستجابة وإنجاز المهام والتواصل الفعال داخل المؤسسات الصحية وهذا بدوره يؤدي الى تحسين الخدمات الصحية المقدمة.

2- وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 01 والعبارة رقم 08 بنفس الترتيب بمتوسط حسابي قدره (4.80) وانحراف معياري قدره (0.40) ووزن نسبي قدره (96%) فالعبارة رقم 01 والتي تعبر عن اعتماد المؤسسة على أنظمة معلومات رقمية في تسيير الملفات الطبية، والعبارة رقم 08 والتي تعبر عن استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تحسين جودة ونتائج الخدمات الصحية ، يمكن ارجاع ذلك الى إدراك العاملين للدور الحيوي الذي تلعبه الأنظمة الرقمية في رفع مستوى الأداء الصحي وتحسين نتائج الخدمات المقدمة للمرضى هذا ما يتوافق مع دراسة عبد الله المذهن التي أكدت أن التحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز فعالية النظام الصحي.

3- اما المرتبة الموالية فقد جاءت العبارة رقم 02 والتي تعبر على مساهمة التقنيات الرقمية في تسريع تقديم الخدمات الصحية للمرضى بمتوسط حسابي قدره (4.76) وانحراف معياري قدره (0.48) ووزن نسبي قدره (95.2%)، ما يشير إلى أن التحول الرقمي ساعد في اختصار الوقت وتسريع الاستجابة للمرضى ويمكن ربط هذه النتيجة بالنظرية البنائية الوظيفية التي ترى أن التكنولوجيا أصبحت تؤدي وظيفة أساسية داخل النسق الصحي من خلال تحسين التنسيق بين مختلف الوحدات وتحقيق التكامل الوظيفي.

4- وفي المرتبة الموالية فقد جاءت العبارة رقم 04 والتي تعبر على تسهيل الأنظمة الحديثة لعملية تسجيل المرضى ومتابعة ملفاتهم الصحية بمتوسط حسابي قدره (4.74) وانحراف معياري قدره (0.43) ووزن نسبي قدره (94.8%)، ويرجع هذا الى أن التكنولوجيا ساعدت في تبسيط الإجراءات الإدارية والطبية وتحسين تجربة المرضى داخل المؤسسة الصحية

5- والتي تلي العبارة السابقة العبارة رقم 07 والتي تعبر على تعبر على توفير وسائل تكنولوجية حديثة تساعد في دقة التشخيص للحالات المرضية سجل متوسطا حسابيا قدره (4.72) وانحراف معياري قدره (0.45) وزن نسبي قدره (94%)، ما يؤكد أن التكنولوجيا أصبحت عنصرا محوريا في دعم القرارات الطبية وتحسين التشخيص

العلاجي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة زمورة جمال التي أكدت أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يرفع من فعالية الأداء الصحي ويزيد من دقة الخدمات المقدمة

6- العبارة رقم 06 والتي تعبر على تحسين تدفق وتبادل المعلومات بين الأقسام عبر الشبكات الرقمية فقد سجلت متوسطا حسابيا قدره (4.66) وانحراف معياري قدرة (0.51) ووزنا نسبيا قدره (93.2%)، وهو ما يعكس الدور الذي تؤديه الشبكات الرقمية في تعزيز التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة الصحية

7- اما في المرتبة الاخيرة فقد جاءت العبارة رقم 05 والتي تعبر على مساهمة التكنولوجيا في التقليل من مخاطر الأخطاء الطبية والهفوات الإدارية بمتوسط حسابي قدره (4.65) و انحراف معياري قدره(0.61) ووزن نسبي قدره (91.2%)، وهي نتيجة تؤكد أن الأنظمة الرقمية تسهم في رفع دقة المعلومات وتقليل الأخطاء البشرية، ومع ذلك، فإن وجود تباينات في الردود يشير إلى أن بعض الأخطاء لا تزال موجودة بسبب التكوين الغير الكافي أو نقص الكفاءة والخبرة التقنية عند بعض المستخدمين وهذا ما جاءت به نتائج دراسة عباسي آسية التي أشارت إلى أن الخدمات الرقمية تساعد في تحسين الأداء والتقليل من الأخطاء داخل المؤسسات.

3-عرض وتحليل ومناقشة البعد الثالث

جدول 9 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد التنظيمي في التحول الرقمي

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاهمية	الترتيب حسب الأهمية
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار					
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة					
1-تتبنى المؤسسة سياسات وقوانين تنظيمية داعمة لعملية التحول الرقمي.	33	15	02	00	00	4.62	0.57	%92.4	عالية جدا	7
	%66	%30	%04	%00	%00					
2-تدعم الإدارة في تشجيع وتعزيز ثقافة استخدام الأنظمة الرقمية في جميع الاقسام	34	16	00	00	00	4.68	0.47	%93.6	عالية جدا	4
	%68	%32	%00	%00	%00					
3-تضع المؤسسة خطط واستراتيجيات واضحة لتطوير أنظمتها الرقمية داخل المؤسسة	32	16	01	01	00	4,56	0.73	%91.2	عالية جدا	8
	%64	%32	%02	%02	%00					

الصحية									
4-تسهم الاجراءات التنظيمية الرقمية في تنظيم سير العمل والممارسات اليومية داخل المؤسسة.	33	17	00	00	00	4,66	0.48	%93.2	عالية جدا	8
	%66	%34	%00	%00	%00					
5-تعمل الأنظمة الرقمية على تنسيق المهام وتوزيع الادوار بين مختلف الأقسام.	35	15	00	00	00	4,70	0.46	%94	عالية جدا	3
	%70	%30	%00	%00	%00					
6-توفر الإدارة بيئة عمل مناسبة ومحفزة على إستخدام التكنولوجيا	38	11	01	00	00	4,74	0.49	%94.8	عالية جدا	2
	%66	%32	%02	%00	%00					
7-يعزز التحول الرقمي في التعاون والتنسيق الوظيفي بين الطاقم الطبي والإداري.	33	16	01	00	00	4,64	0.53	%92.8	عالية جدا	6
	%3	%32	%02	%00	%00					
8-تتبع المؤسسة إجراءات تنظيمية حديثة ومرنة تهدف لتطوير خدماتها الصحية	39	11	00	00	00	4,78	0.42	%95.6	عالية جدا	1
	%78	%22	%00	%00	%00					
المتوسط العام للبعد التنظيمي في التحول الرقمي						4.67	0.35	%93.4	عالية جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

من خلال الجدول رقم (09) وحسب ما جاء في مقياس ليكارت الخماسي ،أظهرت نتائج البعد التنظيمي في التحول الرقمي داخل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون كوبا وجود مستوى مرتفع جدا من الاتفاق بين أفراد عينة الدراسة، بمتوسط الحسابي العام قدره (4.67) وانحراف معياري قدره (0.35) ووزن نسبي قدره (93.4%)، كما يدل انخفاض قيمة الانحراف المعياري على تقارب إجابات المبحوثين وعدم وجود تباين كبير في آرائهم حول هذا البعد وهو ما يعكس وجود توافق كبير بين أفراد عينة الدراسة وهذا ما يؤكد توفر بيئة تنظيمية ملائمة وداعمة للتحول الرقمي داخل المؤسسة الصحية وتبرز هذه النتيجة الدور الأساسي الذي تؤديه الإدارة في إنجاح عملية التحول الرقمي، من خلال اعتماد أساليب تنظيم حديثة وتوفير الظروف المناسبة التي تساعد على تطوير الخدمات الصحية وتحسين جودة التكفل بالمرضى داخل المؤسسة.

1- وقد جاءت العبارة رقم (08) التي تعبر على اتباع المؤسسة لإجراءات تنظيمية حديثة ومرنة تهدف إلى تطوير الخدمات الصحية في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.78) وانحراف معياري قدره (0.42) ووزن

نسبي قدره (95.6%)، ، وهو ما يدل على وجود اتفاق كبير بين المبحوثين ويؤكد على أن المؤسسة تسعى إلى مواكبة التطورات الرقمية في المجال الصحي، وحرص المؤسسة على تحديث أساليب العمل بما يواكب متطلبات التحول الرقمي في المجال الصحي خاصة من خلال تحديث طرق العمل وتبسيط الإجراءات الإدارية والطبية المرتبطة بخدمات طب العيون والمتعلقة بالملف الطبي الإلكتروني ،كما يعكس ذلك توجه المؤسسة نحو تحسين سرعة تقديم الخدمات وتنظيمها بما يساهم في رفع مستوى الأداء .

2- وجاءت العبارة رقم (06) والتي تعبر على أن الإدارة توفر بيئة عمل محفزة على استخدام التكنولوجيا، بمتوسط حسابي قدره (4.74) والانحراف المعياري المقدر بـ (0.49) وبوزن نسبي قدره (94.8%)، وهو ما يعكس تقاربا واضحا في آراء المبحوثين بشأن اهتمام الإدارة بتشجيع الطاقم الطبي والإداري على استخدام الأنظمة التكنولوجية الرقمية في أداء المهام اليومية، مثل تنظيم الملفات الطبية، تسهيل تبادل المعلومات، وتحسين متابعة الحالات الصحية للمرضى وتهيئة الظروف الملائمة للعمل التكنولوجي داخل المؤسسة.

3- العبارة رقم 05 والتي تعبر على دور الأنظمة الرقمية في تنسيق المهام وتوزيع الأدوار بين مختلف الأقسام بمتوسطا حسابيا قدره (4.70) وانحراف معياري قدره (0.46) ووزنا نسبيا قدره (94%)، مما يشير إلى اتفاق أغلب أفراد العينة على أن التحول الرقمي ساهم في تعزيز التنسيق والتنظيم الداخلي بين مختلف المصالح والأقسام الطبية والإدارية داخل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون، وساعد على تقليل التعقيدات الإدارية وتحسين سير العمل، خاصة فيما يتعلق بتنظيم المواعيد الطبية ومتابعة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

4- العبارة رقم 02 والتي تعبر على دعم الإدارة لثقافة استخدام الأنظمة الرقمية في مختلف الأقسام بمتوسط حسابي قدره (4.68) وانحرافا معياريا قدره (0.47) ووزن نسبي قدره (93.6%)، وهو ما يدل على تجانس إجابات المبحوثين حول وجود توجه إداري يدعم نشر الثقافة الرقمية داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية، كما

يدل ذلك على سعي الإدارة إلى جعل التكنولوجيا جزءا أساسيا من الممارسات المهنية اليومية، بما سهل في تحسين الأداء وتطوير طرق العمل داخل مختلف الأقسام.

5- العبارة رقم 04 والتي تعبر على إسهام الإجراءات التنظيمية الرقمية في تنظيم سير العمل والممارسات اليومية بمتوسط حسابي قدره (4.66) وانحراف معياري (0.48) ووزنا نسبيا مقدر بـ (93.2%)، مما يؤكد اتفاق أفراد العينة على فعالية الإجراءات الرقمية في تحسين سير العمل وتقليل التعقيدات الإدارية، وان التحول الرقمي أصبح وسيلة فعالة في ضبط العمليات الإدارية والطبية داخل المؤسسة، من خلال تسهيل تداول المعلومات وتقليل الأخطاء وتحسين دقة الخدمات الصحية المتعلقة بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا.

6- العبارة رقم 07 والتي تعبر على التحول الرقمي الذي يسهم في تعزيز التعاون والتنسيق الوظيفي بين الطاقم الطبي والإداري، بمتوسط حسابي قدره (4.64) و والانحراف المعياري قدره (0.53) والوزن النسبي المقدر بـ (92.8%)، وهو ما يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الاتفاق حول دور واهمية التكنولوجيا في تحسين الاتصال والتعاون المهني داخل المؤسسة ، وتسهيل التنسيق بين الأطباء والممرضين والإداريين بما يضمن تقديم خدمات صحية أكثر فعالية وتنظيما داخل المؤسسة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Betty Nekesa Saenyi الذي أكد أن الوسائل الرقمية تساعد على تحسين التعاون والتنسيق بين مختلف العاملين داخل المؤسسات الصحية.

7- العبارة رقم 01 والتي تعبر على تبني المؤسسة لسياسات وقوانين تنظيمية داعمة للتحول الرقمي بمتوسطا حسابيا قدره (4.62) وانحراف معياري قدره (0.57) وزنا نسبيا قدره (92.4%)، مما يعكس وجود إطار تنظيمي يعمل على تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة الاستشفائية و ذلك ما يؤكده وجود توافق جيد بين أفراد العينة بشأن توفر إطار تنظيمي داعم للرقمنة، مع وجود ايضا اختلاف بسيط في الآراء مقارنة ببقية العبارات، فإن هذه النتيجة تشير إلى الحاجة إلى تطوير بعض القوانين والإجراءات التنظيمية حتى تتلاءم بصورة أكبر مع متطلبات التحول الرقمي الحديثة في القطاع الصحي.

8- وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 03 والتي تعبر على وضع المؤسسة لخطط واستراتيجيات واضحة لتطوير الأنظمة الرقمية، بمتوسط الحسابي قدره (4.56) و وانحرافا معياريا قدره (0.733) و الوزن النسبي المقدر بـ (91.2%) وهو أعلى انحراف معياري ضمن عبارات البعد التنظيمي، مما يشير إلى وجود تباين نسبي في آراء المبحوثين حول وضوح الخطط والاستراتيجيات الرقمية داخل المؤسسة، ورغم أن هذه النتيجة تبقى مرتفعة، إلا أنها توضح أن المؤسسة بحاجة إلى تعزيز الجانب الاستراتيجي للتحول الرقمي، من خلال وضع خطط مستقبلية أكثر وضوحا واستمرارية تضمن تطوير الأنظمة الرقمية وتحسين الخدمات الصحية المقدمة في مجال طب العيون على المدى البعيد.

- **نتائج أراء عينة الدراسة حول استبيان الخدمات الصحية**

- **عرض وتحليل ومناقشة متغير الخدمات الصحية**

- **عرض وتحليل ومناقشة البعد الأول**

جدول 10 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد الكفاءة والفعالية في تحسين الخدمات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاهمية	الترتيب حسب الأهمية
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار					
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة					
1-يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات صحية للمرضى في وقت أسرع للاستجابة	37	13	00	00	00	4.74	0.44	%94.8	عالية جدا	1
	%74	%26	%00	%00	%00					
2-يزيد استخدام الأنظمة الرقمية في رفع من مستوى كفاءة العمل وانجاز المهام بأقل جهد ممكن داخل المؤسسة.	35	15	00	00	00	4.70	0.46	%94	عالية جدا	2
	%70	%30	%00	%00	%00					

3-تساعد الانظمة الرقمية في التقليل من هدر الوقت أثناء العمل	28	16	04	02	00	4.40	0.80	%88	عالية جدا	5
	%56	%32	%08	%04	%00					
4-يساهم التحول الرقمي في تحسين استغلال الموارد المادية والبشرية المتاحة داخل المؤسسة بشكل أفضل	34	12	04	00	00	4.60	0.69	%92	عالية جدا	4
	%68	%24	%08	%00	%00					
5-تعزز التكنولوجيا من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بنجاح وفعالية العمل داخل المؤسسة الصحية	33	17	00	00	00	4.66	0.47	%93.2	عالية جدا	3
	%66	%34	%00	%00	%00					
المتوسط العام للبعد الكفاءة والفعالية في الخدمات الصحية						4.62	0.38	%92.4	عالية جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (10) وحسب ما جاء في مقياس ليكارت الخماسي، أظهر بعد الكفاءة والفعالية في الخدمات الصحية بمتوسط الحسابي العام قدره (4.62) بانحراف معياري قدره (0.38) ووزن نسبي قدره (92.4%)، فقد جاءت باتجاه إيجابي ودرجة أهمية عالية جدا، مما يشير على أن التحول الرقمي ادى بشكل واضح في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الصحية داخل المؤسسة.

1- العبارة رقم 01 والتي تعبر على مساهمة التحول الرقمي في تقديم خدمات صحية للمرضى في وقت أسرع في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.74) و انحراف معياري قدره (0.44) ووزن نسبي (94.8%)، وهو ما يعود الى إدراك العاملين بأهمية التحول الرقمي في تسريع الاستجابة للمرضى وتحسين الأداء الصحي يتفق هذا تماما مع نتائج دراسة (Betty Nekesa Saenyi) والذي اشار في نتائج دراسته على أهمية المنصات الرقمية في البيئات الحساسة للوقت، وهذا يتوافق ايضا مع النظرية السوسيو-تقنية التي تعتبر السرعة والدقة من مخرجات التوازن بين الآلة والفرد.

2– العبارة رقم 02 والتي تعبر على استخدام الأنظمة الرقمية يساعد في رفع مستوى كفاءة العمل وإنجاز المهام بأقل جهد ممكن بمتوسط حسابي قدره (4.70) وانحراف معياري قدره (0.46) ووزنا نسبيا قدره (94%)، وهي نتيجة تؤكد أن التحول الرقمي الخاص بالملف الالكتروني للمريض رفع من الإنتاجية وتقليل الضغط المهني

3– أما العبارة 05 والتي تعبر على تعزيز التكنولوجيا لقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بنجاح بمتوسطا حسابيا قدره (4.66) وانحراف معياري قدره (0.47) ووزنا نسبيا قدره (93.2%)، ما يدل على أن التحول الرقمي أصبح وسيلة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي وخاصة بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بولاية الوادي

4– العبارة رقم 04 والتي تعبر على أن التحول الرقمي يسهم في تحسين استغلال الموارد البشرية والمادية بمتوسط حسابي قدره (4.60) وانحراف معياري قدره 0.69) ووزن نسبي قدره (92%)، ويرجع ذلك الى أن التحول الرقمي أصبح وسيلة فعالة لتحقيق الأداء الأفضل داخل المؤسسة.

5– العبارة رقم 03 والتي تعبر على مساهمة الأنظمة الرقمية في التقليل من هدر الوقت أثناء العمل في المرتبة الأخيرة نسبيا بمتوسط حسابي قدره (4.40)، وانحراف معياري قدره (0.80) ووزن نسبي قدره (88 %) ويبدوا أن هذا مرتبط بوجود بعض العراقيل التنظيمية أو التقنية التي لا تزال تؤثر على سرعة الإنجاز في بعض الحالات أو وجود بعض الصعوبات التقنية أو التنظيمية التي مازالت تحد من الاستفادة الكاملة من تحسين الخدمات الصحية.

– عرض وتحليل ومناقشة البعد الثاني

جدول 11 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد الجودة في تحسين الخدمات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاهمية	الترتيب حسب الأهمية
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار					
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة					
1-أحدث التحول الرقمي نقلة نوعية من رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة بشكل أفضل	35	15	00	00	00	4.70	0.46	%94	عالية جدا	3
	%70	%30	%00	%00	%00					
2-تتضمن الأنظمة الرقمية صحة وسلامة ودقة المعلومات الطبية المسجلة	36	14	00	00	00	4.72	0.45	%94.4	عالية جدا	2
	%72	%28	%00	%00	%00					
3-تتيح الادوات التقنية متابعة ومراقبة دقيقة لحالات المرضى بشكل مستمر في مسارهم العلاجي	39	11	00	00	00	4.78	0.42	%95.6	عالية جدا	1
	%78	%22	%00	%00	%00					
4-ساهم التحول الرقمي في تعزيز مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي يتلقوها	36	12	02	00	00	4.68	0.55	%93.6	عالية جدا	4
	%72	%24	%04	%00	%00					
المتوسط العام للبعد الجودة في الخدمات الصحية						4.72	0.37	%94.4	عالية جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

من خلال الجدول رقم (11) وحسب ما جاء في مقياس ليكارت الخماسي، تشير نتائج محور بعد الجودة أن المتوسط العام قدره (4.72) وانحراف معياري قدره (0.38) وبوزن نسبي قدره (94.4%)، وهو ما يفسر وجود اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة حول الدور الإيجابي وقناعة الموظفين بأن التحول الرقمي أصبح عاملا أساسيا ويحقق قدر أكبر من الكفاءة والفعالية في العمل الذي يساهم به التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات

الصحية للمرضى، وهو ما يعزز توجه المؤسسة نحو تبني الأساليب الرقمية الحديثة وتطوير الخدمات الصحية بصورة أكثر فعالية

1- جاءت العبارة رقم 03 والتي تعبر على إتاحة الأدوات التقنية لمتابعة ومراقبة حالات المرضى بشكل دقيق في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.78) وانحراف معياري قدره (0.42) ووزن نسبي قدره (95.6%)، ما يدل على الدور المهم الذي تؤديه الأنظمة الرقمية في ضمان المتابعة الدقيقة والمستمرة للحالات المرضية، من خلال تسهيل حفظ المعلومات الصحية واسترجاعها بسرعة، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى ورفع كفاءة الخدمات داخل المؤسسة الاستشفائية.

2- جاءت العبارة رقم 02 والتي تعبر على صحة ودقة المعلومات الطبية المسجلة بمتوسط حسابيا قدره (4.72) وانحراف معياري قدره (0.45) ووزنا نسبيا قدره (94.4%)، وهي نتيجة تؤكد أن الأنظمة لرقمية تساعد في تقليل الأخطاء وضمان موثوقية البيانات الصحية مما يساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية بالإضافة الى ضمان متابعة أفضل للحالات المرضية كما تسهم هذه الأنظمة في تسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية وتنظيمها بشكل أكثر فعالية، مما يدعم سرعة اتخاذ القرارات الطبية المناسبة داخل المؤسسة الاستشفائية.

3- أما العبارة رقم 01 والتي تعبر على إحداث التحول الرقمي نقلة نوعية في جودة الخدمات الصحية فقد حققت متوسطا حسابيا قدره (4.70) وانحراف معياري قدره (0.46) ووزنا نسبيا قدره (94%)، وهو ما يعكس إدراك المبحوثين لأهمية التحول الرقمي في تحسبن الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا بولاية الوادي وهذا الأمر ينعكس إيجابا على جودة الرعاية الصحية المقدمة ورضا المستفيدين منها.

4- في حين سجلت العبارة رقم 04 والتي تعبر على تعزيز رضا المرضى عن الخدمات الصحية بمتوسطا حسابيا قدره (4.68) وانحراف معياري قدره (0.55) ووزنا نسبيا قدره (93.6%)، ما يشير إلى تحسين دقة المواعيد والمتابعة الطبية الدقيقة للحالات عبر تطبيق الملف الالكتروني للمريض خفف من معاناة المرضى وتقلل من فترات

الانتظار كما تعزيز ايضا من التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى، الأمر الذي ادى الى الرفع من مستوى الثقة والرضا تجاه الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بولاية الوادي.

– عرض وتحليل ومناقشة البعد الثالث

جدول 12 نتائج آراء عينة الدراسة حول بعد الابتكار في تحسين الخدمات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاهمية	الترتيب حسب الأهمية
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار					
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة					
1-تفتح الرقمنة أفاقا لتطوير أساليب جديدة لتقديم الخدمات الصحية.	39	10	01	00	00	4.76	0.48	%95.2	عالية جدا	2
	%78	%20	%02	%00	%00					
2-تساعد الحلول الرقمية في إيجاد حلول وبدائل مبتكرة لمعالجة المشكلات الصحية المعقدة	38	12		00	00	4.76	0.43	%95.2	عالية جدا	2
	%76	%24	%00	%00	%00					
3-يحفز التحول الرقمي الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة لتطوير الاداء داخل المؤسسة.	39	11	00	00	00	4.78	0.42	%95.6	عالية جدا	1
	%78	%22	00%	00%	00%					
4-يدعم التحول الرقمي استدامة التطوير والابتكار في الخدمات الصحية	34	16	00	00	00	4.68	0.47	%93.6	عالية جدا	3
	%68	%32	%00	%00	%00					
المتوسط العام للبعد الابتكار في تحسين الخدمات						4.74	0.369	%94.8	عالية جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

يظهر من الجدول رقم 12 وحسب مقياس ليكارت الخماسي أن بعد الابتكار في الخدمات الصحية حقق أعلى نسبة مقارنة ببقية أبعاد الخدمات الصحية، بمتوسط حسابي العام قدره (4.74) و انحراف معياري قدره (0.369) ووزن نسبي قدره (94.8%)، وهو ما يبرز المكانة المتزايدة للتحول الرقمي باعتباره أحد الركائز الأساسية في تطوير الخدمات الصحية وتحفيز الابتكار داخل المؤسسة الصحية و إدراك المبحوثين للدور المحوري الذي أصبح يؤديه التحول الرقمي، كما يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود تقارب وتجانس في آراء أفراد

العينة حول أهمية هذا البعد ويرتبط ذلك باعتماد المؤسسة الصحية على التقنيات التحول الرقمي التي أتاحت تطوير أفكار وأساليب العمل والخدمات المقدمة، مما يدل على أن التحول الرقمي أصبح عاملا أساسيا في تعزيز الابتكار داخل المؤسسة الصحية و يشجع على تقديم حلول مبتكرة للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون

1- حققت العبارة رقم 03 التي تعبر على تحفيز التحول الرقمي للموظفين وتقديم أفكار جديدة ومبتكرة لتطوير الأداء داخل المؤسسة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.78)، وانحراف معياري قدره (0.42) ووزن نسبي قدره (94.8%) وهذا يدل على البيئة المشجعة للإبداع والتجديد الأمر الذي ينمي روح المبادرة والابتكار داخل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بولاية الوادي كما أن المؤسسة لديها نادي الابداع ويعقد اجتماعات دورية ويشجع على إيجاد حلول أو تقديم أفكار جديدة.

2- كما حققت العبارتين 01 و02 التي تعبران على فتح الرقمنة آفاقا لتطوير أساليب جديدة لتقديم الخدمات الصحية ومساعدة الحلول الرقمية في إيجاد حلول مبتكرة للمشكلات الصحية المعقدة

فالعبارة رقم 01 جاءت بمتوسطا حسابيا قدره (4.76) وانحرافا معياري قدره 0.48 ووزنا نسبيا (95.2%)، وهو مؤشر يدل على اتفاق المبحوثين على أن التحول الرقمي فتح افاق جديدة لتطوير أساليب تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسة.

اما العبارة رقم 02 كانت بمتوسطا حسابيا قدره (4.76) وانحرافا معياري قدره (0.43) ووزنا نسبيا (95.2%)، وهذا ما يبرز توافقا كبيرا حول أن الحلول الرقمية تساعد في إيجاد حلول مبتكرة وفعالة للمشكلات الصحية المعقدة، بما يحسن جودة الأداء داخل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بولاية الوادي.

3- العبارة رقم 04 والتي تعبر على دعم التحول الرقمي لاستدامة التطوير والابتكار فقد سجلت متوسطا حسابيا قدره (4.68) وانحراف معياري قدره (0.74) ووزنا نسبيا (93.6%)، ما يشير على أن التحول الرقمي

أصبح يمثل أساسا لاستمرار التطوير المؤسسي وتحقيق التنافسية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة زمورة جمال الذي أكد دور التكنولوجيا الرقمية في دعم الابتكار.

المطلب الثاني :اختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج:

1-اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية للدراسة على أنه يؤدي إنعكاس التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية لتطبيق الملف الالكتروني للمريض بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا -الوادي **والجدول** التالي يوضح انعكاس التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية

جدول 13 يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة f	مستوى الدلالة sig	Beta	Durbin-Watson	القرار
التحول الرقمي	الخدمات الصحية	0.85	0.73	129.05	0.00	0.85	1.97	دالة احصائيا عند مستوى دلالة α = 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

يوضح الجدول نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود انعكاس بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.85 عند مستوى دلالة إحصائية Sig=0.000<0.05 مما يعني أنه كلما زاد التحول الرقمي زادت تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي والعكس صحيح، كما بلغت قيمة معامل الانحدار المعياريbeta=0.85 وهي قيمة موجبة تشير إلى أنه كلما ارتفع مستوى التحول الرقمي تحسن مستوى الخدمات الصحية داخل المؤسسة الصحية.

وبناء على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود انعكاس ذ ودلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية لتطبيق الملف الإلكتروني للمريض بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا – الوادي.

– اختبار الفرضية الجزئية الأولى:

– تنعكس تطوير مهارات الكوادر الطبية الرقمية في تعزيز الابتكار وخلق حلول جديدة للخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

جدول 14 يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

نموذج الانحدار الخطي لانعكاس البعد البشري على بعد الابتكار									
المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل R^2	الخطأ المعياري للتقدير	التغيير في R^2	قيمة f	df1	df2	مستوى الدلالة sig
1	0.66	0.44	0.43	0.28	–	–	–	–	–

المتغير المستقل: البعد البشري

المتغير التابع: الابتكار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الانحدار	2.93	1	2.93	73.42	0.00
البواقي	3.76	48	0.08	–	–
المجموع الكلي	6.69	49	–	–	–

المتغير المستقل: البعد البشري

المتغير التابع: الابتكار

المتغير	قيمة B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة	Tolerance	vif
الثابت	1.53	0.53	–	2.91	0.005	–	–
البعد البشري	0.69	0.11	0.66	6.12	0.00	1.00	1.00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

يوضح الجدول نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط إلى وجود انعكاس ذو دلالة إحصائية للبعد البشري على الابتكار بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا–الوادي.

حيث بلغ معامل الارتباط($R=0.66$) ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة إلى قوية بين البعد البشري والابتكار، بما يعني أنه كلما تحسن الاهتمام بالعنصر البشري من خلال التدريب وتنمية المهارات والكفاءات، ارتفع مستوى الابتكار داخل المؤسسة.

كما بلغ معامل التحديد($R^2=0.44$) ، ما يشير إلى أن البعد البشري يفسر ما نسبته 43.8% من التغيرات الحاصلة في الابتكار، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم نتطرق اليها.

كذلك بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري($Beta=0.66$) ، بما يدل على وجود انعكاس إيجابي مباشر للبعد البشري على الابتكار.

وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على أن: "تطوير المهارات التكنولوجية للكوادر الطبية والإدارية ينعكس في تعزيز الابتكار وخلق حلول جديدة للخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا–الوادي."

اختبار الفرضية الجزئية الثانية:

- ينعكس تطبيق التقنيات التكنولوجية على كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا –الوادي–

جدول 15 يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

نموذج الانحدار الخطي لانعكاس البعد التكنولوجي على بعد الكفاءة والفعالية									
المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل R^2	الخطأ المعياري للتقدير	التغيير في R^2	قيمة f	df1	df2	مستوى الدلالة sig
1	0.80	0.64	40.6	0.23	0.64	86.82	1	48	0.00

المتغير المستقل: البعد التكنولوجي

المتغير التابع: الكفاءة والفعالية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الانحدار	54.6	1	54.6	86.82	0.00
البواقي	52.57	48	0.05	-	-
المجموع الكلي	57.22	49	-	-	-

المتغير المستقل: البعد التكنولوجي

المتغير التابع: الكفاءة والفعالية

المتغير	قيمة B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة	Tolerance	vif
الثابت	0.34	0.46	-	0.741	0.46	--	
البعد التكنولوجي	0.90	0.10	0.80	9.32	0.00	1.00	1.00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس انعكاس البعد التكنولوجي على الكفاءة والفعالية.

أظهرت نتائج جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل الارتباط بلغت($R = 0.80$) ، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود انعكاس قوي وموجب بين البعد التكنولوجي والكفاءة والفعالية، كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.64$)، ما يعني أن البعد التكنولوجي يفسر ما نسبته 64.4% من التغيرات التي تطرأ على الكفاءة والفعالية كما بينت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة اختبار (F) بلغت (86.82) عند مستوى دلالة إحصائية ($Sig = 0.00$)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعكس كفاءة نموذج الانحدار للتحليل الاحصائي وقدرته على تفسير العلاقة بين المتغيرات

وبالاعتماد على جدول معاملات الانحدار، تبين أن قيمة معامل الانحدار ($Beta = 0.802$)

وقيمة ($T = 9.32$) عند مستوى دلالة (0.00)، وهو ما يؤكد وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي على الكفاءة والفعالية.

وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على أن تطبيق التقنيات التكنولوجية ينعكس إيجابا على كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا.

اختبار الفرضية الجزئية الثالثة:

- تساهم السياسات التنظيمية المعتمدة في التحول الرقمي لتحسين جودة وموثوقية الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا -الوادي-

جدول 16 يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

نموذج الانحدار الخطي لانعكاس البعد التنظيمي على بعد الجودة									
المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل R^2	الخطأ المعياري للتقدير	التغيير في R^2	قيمة f	df1	df2	مستوى الدلالة sig
1	0.72	0.52	0.51	0.27	0.527	52.71	1	48	0.00

المتغير المستقل: البعد التنظيمي

المتغير التابع: الجودة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الانحدار	3.84	1	3.84	52.71	0.00
البواقي	3.49	48	0.07	-	-
المجموع الكلي	7.33	49	-	-	-

المتغير المستقل: البعد التنظيمي

المتغير التابع: الجودة

المتغير	قيمة B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة	Tolerance	vif
الثابت	1.00	0.51	-	1.95	0.05	-	-
البعد التنظيمي	0.796	0.110	0.723	7.260	0.00	1.00	1.00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

يوضح الجدول نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود انعكاس ذو دلالة إحصائية للبعد التنظيمي على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا—الوادي.

إذ بلغ معامل الارتباط(0.72 ، وهو ما يعكس وجود انعكاس موجب وقوي بين البعد التنظيمي والجودة، مما يدل على أن تحسين السياسات التنظيمية والإدارية يساهم في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.

كما بلغ معامل التحديد(R^2=0.52) ، أي أن البعد التنظيمي يفسر 52.3% من التغيرات المتعلقة بالجودة، وهي نسبة تفسير مرتفعة نسبيا تعكس أهمية التنظيم الإداري في تحقيق الجودة داخل المؤسسة الصحية.

وبلغت قيمة (F=52.71) عند مستوى دلالة(Sig=0.00) ، وهو أقل من 0.05، مما يؤكد أن نموذج الانحدار معنوي إحصائيا

كما بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري(Beta=0.72) ، وهو ما يشير إلى أن البعد التنظيمي ينعكس إيجابيا على الجودة.

وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على أن: "تساهم السياسات التنظيمية المعتمدة في التحول الرقمي في تحسين جودة وموثوقية الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون كوبا–الوادي."

رابعا :مناقشة نتائج الفرضيات في ظل الدراسات السابقة:

1– مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية

أظهرت نتائج الدراسة وجود انعكاس ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا–الوادي، وهو ما يتضح من خلال قوة العلاقة الارتباطية المرتفعة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط (0.85)، إضافة إلى معنوية نموذج الانحدار الإحصائي وتدل هذه النتيجة على أن التحول الرقمي أصبح عاملا أساسيا في تطوير الخدمات الصحية وتحسين فعاليتها داخل المؤسسة الصحية محل الدراسة، من خلال تسريع الإجراءات، تنظيم المعلومات الطبية، تحسين التواصل، ورفع كفاءة الأداء الصحي والإداري.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الله ذياب محمد المذهن التي توصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، حيث أكدت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم في رفع الكفاءة وتحسين سرعة الاستجابة وجودة الأداء الصحي. كما تنسجم

هذه النتيجة أيضا مع دراسة زمورة جمال التي أكدت أن تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات الصحية ينعكس إيجابا على تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات.

كذلك تتوافق هذه النتيجة مع دراسة عباسي آسية التي بينت أن التحول الرقمي يسهم في رفع الكفاءة وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الأداء، رغم اختلاف مجال الدراسة، وهو ما يؤكد أن أثر التحول الرقمي لا يقتصر على قطاع معين بل يمتد إلى مختلف المؤسسات.

وفي المقابل، تختلف نتائج الدراسة الحالية جزئيا مع دراسة بلمير سارة التي توصلت إلى أن الرقمنة لم تحقق تحسنا واضحا في جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة المدروسة، بسبب ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص الإمكانيات التقنية والبشرية. ويمكن تفسير هذا الاختلاف بأن المؤسسة محل الدراسة الحالية تمتلك مستوى أفضل نسبيا من التهيئة الرقمية والتنظيمية مقارنة بالمؤسسة محل دراسة سوق أهراس، مما ساعد على تحقيق نتائج أكثر إيجابية.

2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

توصلت الدراسة إلى وجود انعكاس إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطوير المهارات الرقمية للكوادر الطبية والإدارية على تعزيز الابتكار وخلق حلول جديدة للخدمات الصحية، حيث أظهرت النتائج أن الاهتمام بالعنصر البشري والتكوين الرقمي يساهم في رفع مستوى الابتكار داخل المؤسسة الصحية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة زمورة جمال التي أكدت أن القيادة الرقمية وتنمية المهارات الرقمية للموارد البشرية تعتبر من العوامل الأساسية لإنجاح التحول الرقمي وتحسين الأداء داخل المؤسسات الصحية. كما تتوافق مع دراسة محمد محمد محمود حماد التي أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين، خاصة من خلال إعداد الكفاءات البشرية الرقمية.

وتنسجم هذه النتيجة أيضا مع دراسة Alejandra Rojas التي أكدت أن إشراك العاملين في تطبيق التكنولوجيا الرقمية وإعادة تعريف أدوارهم داخل المؤسسة يساعد على خلق بيئة أكثر قدرة على الابتكار والتكيف مع التحولات الرقمية.

3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

أثبتت نتائج الدراسة وجود انعكاس قوي وإيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق التقنيات التكنولوجية على كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الصحية، حيث ساهم البعد التكنولوجي في تفسير نسبة معتبرة من التغيرات المتعلقة بالكفاءة والفعالية داخل المؤسسة الصحية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الله ذياب محمد المذهن التي أكدت أن البنية التحتية الرقمية والتكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء الصحي. كما تتوافق مع دراسة عباسي آسية التي بينت أن الخدمات الرقمية ساهمت في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء ورفع الكفاءة التشغيلية.

كذلك تدعم هذه النتيجة دراسة زمورة جمال التي أكدت أن اعتماد التكنولوجيا الرقمية المبتكرة يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسات الصحية العمومية.

وفي المقابل، تختلف هذه النتيجة مع دراسة بلمير سارة التي أشارت إلى أن ضعف البنية التحتية التقنية وعدم توفر الإمكانيات التكنولوجية حال دون تحقيق فعالية حقيقية للرقمنة داخل المؤسسة المدروسة.

4- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

أظهرت نتائج الدراسة وجود انعكاس إيجابي ذو دلالة إحصائية للبعد التنظيمي على جودة وموثوقية الخدمات الصحية، حيث ساهمت السياسات التنظيمية والإدارية المرتبطة بالتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة زمورة جمال التي أكدت أن وجود استراتيجية واضحة للتحول الرقمي، إلى جانب التغييرات التنظيمية والثقافية، يساهم بشكل مباشر في تحسين أداء المؤسسات الصحية وجودة خدماتها.

كما تتوافق هذه النتيجة مع دراسة Betty Nekesa Saenyi التي بينت أن وضوح الحوكمة وآليات التنظيم والتنسيق يعتبر من العوامل الأساسية لنجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية، وأن غموض التنظيم يؤدي إلى ضعف فعالية الأنظمة الرقمية.

وتنسجم كذلك مع دراسة Alejandra Rojas التي أكدت أن وجود هياكل تنظيمية واضحة وآليات إدارية مدروسة يساعد على إدارة التحول الرقمي وتحقيق التوازن بين التكنولوجيا والعمل الصحي

– استنتاج عام حول نتائج الدراسة

من خلال النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، يتضح أن التحول الرقمي أصبح يمثل أحد العوامل الأساسية في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا – الوادي، خاصة في ظل اعتماد الملف الإلكتروني للمريض وما رافقه من تطوير في الجوانب التكنولوجية والبشرية والتنظيمية داخل المؤسسة وقد بينت النتائج وجود إنعكاس إيجابي ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات الصحية، وهو ما يعكس أهمية التوجه نحو التحول الرقمي في تطوير الأداء الصحي والإداري.

كما أظهرت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي لا يرتبط فقط بتوفير الوسائل والتقنيات الحديثة، بل يعتمد أيضا على كفاءة العنصر البشري وقدرته على التكيف مع التكنولوجيا واستعمالها بفعالية، حيث ساهم تطوير المهارات الرقمية للكوادر الطبية والإدارية في تعزيز الابتكار وخلق حلول جديدة لتحسين الخدمة الصحية كما أكدت النتائج أن استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة ساهم في رفع كفاءة وفعالية الأداء من خلال تسريع الإجراءات، تحسين دقة المعلومات، وتسهيل الوصول إلى البيانات الطبية الخاصة بالمرضى.

وفي الجانب التنظيمي، أبرزت الدراسة أن السياسات التنظيمية والإدارية الداعمة للتحول الرقمي تلعب دورا محوريا في تحسين جودة وموثوقية الخدمات الصحية، لأن وجود تنظيم إداري واضح وتنسيق فعال يساعد على استغلال التكنولوجيا بشكل أفضل وتحقيق أهداف المؤسسة الصحية.

كما تظهر النتائج أن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا تسير نحو تبني نموذج صحي أكثر حداثة يعتمد على الرقمنة كآلية لتحسين الخدمة الصحية ورفع مستوى الأداء، إلا أن هذا المسار يبقى بحاجة إلى مزيد من الدعم والتطوير، خاصة فيما يتعلق بتعزيز التكوين المستمر للموارد البشرية، تحديث البنية التحتية الرقمية، وضمان مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

وبصفة عامة، تؤكد الدراسة أن التحول الرقمي داخل المؤسسة الصحية لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح ضرورة تنظيمية ومهنية تفرضها متطلبات تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق الكفاءة والسرعة والدقة في تقديم الرعاية الصحية للمرضى.

- **إقتراحات وتوصيات:**

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، والتي أبرزت الأبعاد الاجتماعية والتنظيمية للتحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية الجزائرية، وما نتج عنه من تغير في أنماط التفاعل المهني وأساليب تقديم الخدمات الصحية يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي من شأنها تعزيز فعالية التحول الرقمي وتحسين جودة الأداء والخدمات الصحية ومن أهمها:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة الاستشفائية من خلال توفير تجهيزات وتقنيات حديثة، وشبكات معلومات فعالة، مع تحديث الأنظمة والتطبيقات الرقمية والرقابية بشكل دوري لضمان فعاليتها بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

- العمل على تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية وتعويضها بالمعاملات الإلكترونية الحديثة، مع تعزيز الشراكة والتعاون مع المؤسسات المتخصصة في التكنولوجيا الصحية للاستفادة من الخبرات والتجارب الحديثة.
- إجراء تقييمات دورية لمستوى تطبيق التحول الرقمي وقياس مدى تأثيره على كفاءة وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، بهدف تحقيق التحسين المستمر للأداء الصحي والإداري.
- تعزيز الأمن المعلوماتي وحماية البيانات من المخاطر والاختراقات الإلكترونية.
- تشجيع تبني استراتيجيات وأدوات تحليل رقمية لتحسين الأداء الرقابي والتسييري

خلاصة الفصل:

إستعرض هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة من حيث مناهج البحث وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات، وذلك بهدف اختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الدراسة كما تم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، بما ساعد على الوصول إلى نتائج علمية تبرز واقع التحول الرقمي ودوره في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا – الوادي

وأظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي أصبح يمثل أحد المرتكزات الأساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا – الوادي، من خلال اعتماد الملف الإلكتروني للمريض وتوظيف التقنيات الحديثة في مختلف العمليات الإدارية والصحية، كما تؤكد نتائج الدراسة وجود إنعكاس إيجابي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية، وهو ما يعكس أهمية البعد التكنولوجي والبشري والتنظيمي في رفع كفاءة الأداء وتحسين فعالية الخدمات المقدمة وقد أكدت المعطيات الميدانية المستخلصة من استبيانات الموظفين أن التحول الرقمي ساهم في تطوير العمل الصحي وتعزيز جودة الخدمات داخل المؤسسة.



الخاتمة

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع انعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية، يتضح أن التحول الرقمي أصبح من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية الحديثة في تطوير أدائها والرفع من جودة خدماتها فقد بينت نتائج الدراسة أن استخدام التقنيات الرقمية داخل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون كوبا – الوادي ساهم بشكل واضح في تحسين سير العمل، وتسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية، وتسريع عملية تقديم الخدمات الصحية، الأمر الذي انعكس إيجابا على كل من العاملين والمرضى.

كما أظهرت الدراسة أن تطبيق الملف الإلكتروني للمريض والتعامل بالأنظمة الرقمية الحديثة ساعدا في تنظيم البيانات الصحية وتقليل الأخطاء المرتبطة بالعمل الإداري التقليدي، إضافة إلى تحسين التنسيق بين مختلف المصالح داخل المؤسسة، وقد ساهم ذلك في توفير الوقت والجهد وتحقيق قدر أكبر من الدقة والفعالية في الأداء الصحي.

ورغم النتائج الإيجابية التي أفرزها التحول الرقمي، إلا أن الدراسة أكدت أن نجاحه يتطلب توفير مجموعة من الشروط الأساسية، من بينها تطوير البنية التحتية التكنولوجية، وضمان التكوين المستمر للعاملين، وتعزيز الوعي بأهمية الرقمنة في القطاع الصحي، كما أن مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة أصبحت ضرورة لضمان استمرارية تحسين الخدمات الصحية ومواجهة مختلف التحديات التنظيمية والتقنية.

ومن خلال ما تم التوصل إليه، يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل خطوة مهمة نحو بناء منظومة صحية أكثر كفاءة وتنظيما، قادرة على الاستجابة لمتطلبات المرضى وتحسين مستوى الرعاية الصحية وعليه فإن الاستثمار في الرقمنة الصحية يعد من التوجهات الأساسية التي من شأنها دعم تطوير القطاع الصحي وتحقيق خدمات صحية أكثر جودة وفعالية في المستقبل.



قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب

1. أنجرس، موريس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2). الجزائر: دار القصبة للنشر.

2. البكري، تامر ياسر. (2005). تسويق الخدمات الصحية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

3. العلاق، شير. (د.ت). نظريات الاتصال: مدخل متكامل. دار اليازوري.

4. ديابلو، محمد نجيب. (2023). قانون الأعمال ورهانات التحول الرقمي (ط1). المملكة المتحدة: المركز المغاربي–شرق أدنى للدراسات الإستراتيجية.

5. سبعون، سعيد. (د.ت). الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع (ط2). الجزائر: دار القصبة للنشر.

6. العيسوي، عبد الفتاح محمد، والعيسوي، عبد الرحمن محمد. (1997). مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث. دار الراتب الجامعية.

7. العنقري، عبد العزيز سلطان، والمغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2014). تخطيط الخدمات الصحية: الأصول العلمية والتطبيقات العملية. المملكة العربية السعودية: جامعة الطائف، إدارة النشر العلمي.

8. غوري، مليكة. (2016). إدارة الجودة الشاملة في خدمات الرعاية الصحية (ط1). دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

ثانيا: المجلات العلمية

1- أمال، أيوب، وبودبزة، إكرام. (2019). أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية. مجلة الاقتصاد الجديد، العدد (3)، جامعة 20 أوت، سكيكدة، الجزائر.

2- بن أحمد، فاطمة الزهراء، وبن أحمد، نادية. (2025). التحول الرقمي في الجزائر: الواقع والتحديات. المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد (15)

3- بن سعيد، لخضر، ورديف، مصطفي. (2022). حتمية التحول الرقمي في الجزائر وآفاقها في ظل تداعيات أزمة الكورونا. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد (18)، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، الجزائر.

4- بلعيدي، عبد الله. (2022). التحول الرقمي ودوره في تطوير جودة الموارد البشرية في الصيرفة الإسلامية. مجلة البحوث والدراسات، المجلد19، العدد (2)، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر.

5- بودراع، أمنية. (2025). التحول الرقمي الرشيق كمنهجية مرنة لتسريع التحول داخل المؤسسات. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 81، العدد (1)، جامعة المسيلة.

6- خلوف، زهرة، وشاوشي، خيرة. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. المجلد 05، العدد 01.

7- اسحق، إسماعيل عثمان شريف. (2022). التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 5، العدد.(2)

8- زديرة، شرف الدين، وحداد عمار. (2023). مساهمة برنامج الملف الطبي للمريض DEM على مستوى الوحدات الصحية فالتحكم في التدفق وسهولة الولوج. مجلة الدراسات البيئية والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد (01).

9- سناني، لبنى. (2023). جودة الخدمات الصحية: مدخل مفاهيمي: Quality of health services: à theoretical introduction، مجلة سوسيولوجيا، المجلد7، العدد (1).

10- عبودة، أسماء، وحديدان، صبرينة. (2020). قراءة سوسيولوجية للإدارة الإلكترونية: المدرسة السوسيو-تقنية نموذجا. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد (3).

11- غريسي، صدوقي، وآخرون. (2021). واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة. مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد (3)، جامعة معسكر، الجزائر.

12- فاري، لبنى سحر. (2021). دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد (15)، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر.

13- قدوري، محمد السعيد، وسعداوي، فريد. (2025). أثر التحول الرقمي في متابعة السجل الطبي للمريض بالمستشفيات من وجهة نظر موظفي مستشفى طب العيون صداقة (الجزائر—كوبا). المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 12، العدد (1)

14- كامل علام، وليد كامل محمدين. (2021). التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 52، العدد (1)، كلية التجارة، جامعة أسوان، مصر.

ثالثا: الرسائل الجامعية والأطروحات

1. بلكرم، قطر الندى. (2024/2023). التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالفعالية التنظيمية في المؤسسة الخدماتية: دراسة ميدانية في مستشفي كوبا لطب العيون ولاية الوادي (أطروحة دكتوراه)، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.

2. ربغي، خبرة. (2019/2018). قياس جودة الخدمة المقدمة وكيفية تحسينها باستخدام نماذج نظرية صفوف الانتظار: دراسة حالة ميناء أرزيو (أطروحة دكتوراه)، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

3. سلطاني، وفاء. (2015). تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجزائر وآليات تحسينها: دراسة ميدانية (أطروحة دكتوراه)، جامعة باتنة 1، الجزائر.

4. عبيد، مجد. (2025). دور التحول الرقمي في تحسين أداء القطاع الصحي: دراسة تطبيقية على إدارة الأجهزة الطبية في سورية (رسالة ماجستير)، في إدارة التقانة PMTM، الجامعة السورية الافتراضية، الجمهورية العربية السورية.

5. العقود، معتيقة أحمد حسن. (2025). التحول الرقمي وممارسة الإدارة الإلكترونية (أطروحة دكتوراه)، الجامعة الإلكترونية للدراسات العليا، طرابلس.

1. رابعا: المراجع الالكترونية

1- قاموس المعاني الجامع. (2020). معجم المعاني عربي، عربي إلكتروني، قاموس اللغة العربية المعاصرة، القاموس المحيط، المعجم الوسيط، الغني (2020)، متاح في: قاموس ومعجم المعاني متعدد اللغات والمجالات، قاموس عربي عربي وقاموس عربي انجليزي ثنائي

https://www.almaany.com

الملاحق

الملاحق



الملحق رقم1 استبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

استبيان قبل التحكيم

السيدات والسادة الأفاضل:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

وبعد: .....

يطيب لي أن أرفع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على البيانات المتعقلة بدراسة عنوانها" إنعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون بالوادي.

وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، ولكون الموضوع يخص مؤسساتكم لذا فإن نجاح هذه الدراسة يرتكز على مدى مساهمتهم في قراءتها بدقة ومن ثم الإجابة عن فقراتها بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيك وأشكركم سلفا عن تقديركم لأهمية الدراسة وتعاونكم معنا للوصول لنتائج هذه الدراسة، وأود إعلامكم بأن المعلومات الواردة في الاستبيان تستخدم لأغراض البحث العلمي حصرا وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

وتقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

اعداد الطالبة: **تحت اشراف :**

حليمة امباركة نموسة أ.د يعقوب سالم

الموسم الدراسي: 2025 / 2026

المحور الأول: البيانات الشخصية والمهنية

1 النوع الإجتماعي

ذكر ☐ أنثى ☐

2–العمر

25 سنة أو أقل ☐ 26-35 سنة ☐

36-45 سنة ☐ أكثر من 46 سنة ☐

3–المؤهل العلمي

ثانوي ☐ تقني سامي ☐

جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4- عدد سنوات الخبرة

من **5**سنوات أو أقل ☐ من 6-10 سنوات ☐

من 11-15 سنة ☐ من 16 سنة أو أكثر ☐

المحور الثاني: أبعاد التحول الرقمي

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد البشري						
01	يمتلك الموظفين في المؤسسة المهارات الأساسية اللازمة في استخدام التقنيات الرقمية لإنجاز مهامهم					
02	تحرص المؤسسة على تقديم برامج تكوين مستمر للعاملين حول إستخدام الانظمة الرقمية الحديثة					
03	تسهم البرامج التدريبية الرقمية في تحسين مستوى أداء الاطقم الطبية والادارية داخل المؤسسة الصحية					
04	يتقبل الموظفين استخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء مهامهم اليومية					
05	تشجع إدارة المؤسسة الموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية من خلال تبني استراتيجيات محفزة					
06	يساهم استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عمل الطاقم الطبي					
07	تساعد التطبيقات الرقمية الموظفين على تبسيط وتسهيل الإجراءات التشغيلية للطاقم الطبي					
08	تساهم مهارة الموظفين في استخدام الأنظمة التكنولوجية في تحسين التواصل الفعال بين مختلف الاقسام والموظفين داخل					

	المؤسسة					
البعد التكنولوجي						
09	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات رقمية في تسيير الملفات الطبية.					
10	تساهم التقنيات الرقمية في تسريع تقديم الخدمات الصحية للمرضى.					
11	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلوماتية حديثة ومتكاملة في إدارة السجلات الطبية الالكترونية لدعم العمل.					
12	تسهل الأنظمة الحديثة في تسريع عملية تسجيل المرضى والاستجابة لطلباتهم ومتابعة ملفاتهم الصحية					
13	تساهم إستخدام التكنولوجيا في تقليل من مخاطر الأخطاء الطبية والهفوات الإدارية.					
14	تسمح الشبكات الرقمية في تحسين تدفق وتبادل المعلومات بين الأقسام بسرعة وسهولة					
15	توفر المؤسسة وسائل تكنولوجية حديثة تساعد في دقة التشخيص للحالات المرضية.					
16	يؤدي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة ونتائج الخدمات الصحية					
البعد التنظيمي						
17	تتبنى المؤسسة سياسات وقوانين تنظيمية داعمة لعملية التحول الرقمي.					
18	تدعم الإدارة في تشجيع وتعزيز ثقافة استخدام الأنظمة الرقمية في جميع الاقسام.					
19	تضع المؤسسة خطط واستراتيجيات واضحة لتطوير أنظمتها الرقمية داخل المؤسسة الصحية.					
20	تسهم الاجراءات التنظيمية الرقمية في تنظيم سير العمل والممارسات اليومية داخل المؤسسة.					
21	تعمل الأنظمة الرقمية على تنسيق المهام وتوزيع الادوار بين مختلف الأقسام.					
22	توفر الإدارة بيئة عمل مناسبة ومحفزة على إستخدام التكنولوجيا.					
23	يعزز التحول الرقمي في التعاون والتنسيق الوظيفي بين الطاقم الطبي والإداري.					
24	تتبع المؤسسة إجراءات تنظيمية حديثة ومرنة تهدف لتطوير					

	خدماتها الصحية					

المحور الثالث: تحسين الخدمات الصحية

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
بعد الكفاءة والفعالية						
25	يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات صحية للمرضى في وقت أسرع للاستجابة					
26	يتزيد استخدام الأنظمة الرقمية في رفع من مستوى كفاءة العمل وانجاز المهام بأقل جهد ممكن داخل المؤسسة.					
27	تساعد الانظمة الرقمية في هدر الوقت أثناء العمل					
28	يساهم التحول الرقمي في تحسين استغلال الموارد المادية والبشرية المتاحة داخل المؤسسة بشكل أفضل					
29	تعزز التكنولوجيا من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بنجاح وفعالية العمل داخل المؤسسة الصحية.					
بعد الجودة						
30	أحدث التحول الرقمي نقلة نوعية من رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة بشكل أفضل					
31	تتضمن الأنظمة الرقمية صحة وسلامة ودقة المعلومات الطبية المسجلة					
32	تتيح الادوات التقنية متابعة ومراقبة دقيقة لحالات المرضى بشكل مستمر في مسارهم العلاجي					
33	ساهم التحول الرقمي في تعزيز مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي يتلقوها					
بعد الابتكار						
34	تفتح الرقمنة أفاقا لتطوير أساليب جديدة لتقديم الخدمات الصحية.					
35	تساعد الحلول الرقمية في إيجاد حلول وبدائل مبتكرة لمعالجة المشكلات الصحية المعقدة					
36	يحفز التحول الرقمي الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة لتطوير الاداء داخل المؤسسة.					
37	يدعم التحول الرقمي استدامة التطوير والابتكار في الخدمات الصحية					

استبيان الدراسة بعد التحكيم



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



قسم: العلوم الاجتماعية

استبيان بعد التحكيم

السيدات والسادة الأفاضل:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

وبعد: .....

يطيب لي أن أرفع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على البيانات المتعقلة بدراسة عنوانها" إنعكاسات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية طب العيون بالوادي.

وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، ولكون الموضوع يخص مؤسساتكم لذا فإن نجاح هذه الدراسة يرتكز على مدى مساهمتهم في قراءتها بدقة ومن ثم الإجابة عن فقراتها بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيك وأشكركم سلفا عن تقديركم لأهمية الدراسة وتعاونكم معنا للوصول لنتائج هذه الدراسة، وأود إعلامكم بأن المعلومات الواردة في الاستبيان تستخدم لأغراض البحث العلمي حصرا وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

اعداد الطالبة:

حليمة امباركة نموسة

تحت اشراف :

أ.د يعقوب سالم

الموسم الدراسي: 2025 / 2026

المحور الأول: البيانات الشخصية والمهنية

1 النوع الإجتماعي

ذكر ☐ أنثى ☐

2–العمر

25 سنة أو أقل ☐ 26-35 سنة ☐

36-45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

3–المؤهل العلمي

ثانوي ☐ تقني سامي ☐

جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4- عدد سنوات الخبرة

من**5**سنوات أو أقل ☐ من 6-10 سنوات ☐

من 11-15 سنة ☐ من 16 سنة أو أكثر ☐

المحور الثاني: أبعاد التحول الرقمي

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد البشري						
01	يمتلك الموظفون في المؤسسة المهارات الأساسية اللازمة في استخدام التقنيات الرقمية لإنجاز مهامهم					
02	تحرص المؤسسة على تقديم برامج تكوين مستمر للعاملين حول إستخدام الانظمة الرقمية الحديثة					
03	تسهم البرامج التدريبية الرقمية في تحسين مستوى أداء الاطقم الطبية والادارية داخل المؤسسة الصحية					
04	يتقبل الموظفون استخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء مهامهم اليومية					
05	تشجع إدارة المؤسسة الموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية من خلال تبني استراتيجيات محفزة					
06	يساهم استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عمل الطاقم الطبي					
07	تساعد التطبيقات الرقمية الموظفين على تبسيط وتسهيل الإجراءات التشغيلية للطاقم الطبي					
08	تساهم مهارة الموظفين في استخدام الأنظمة التكنولوجية في تحسين التواصل الفعال بين مختلف الاقسام والموظفين داخل					

	المؤسسة					
البعد التكنولوجي						
09	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات رقمية في تسيير الملفات الطبية.					
10	تساهم التقنيات الرقمية في تسريع تقديم الخدمات الصحية للمرضى.					
11	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلوماتية حديثة ومتكاملة في إدارة السجلات الطبية الالكترونية لدعم العمل.					
12	تسهل الأنظمة الحديثة في تسريع عملية تسجيل المرضى والاستجابة لطلباتهم ومتابعة ملفاتهم الصحية					
13	تساهم إستخدام التكنولوجيا في تقليل من مخاطر الأخطاء الطبية والهفوات الإدارية.					
14	تسمح الشبكات الرقمية في تحسين تدفق وتبادل المعلومات بين الأقسام بسرعة وسهولة					
15	توفر المؤسسة وسائل تكنولوجية حديثة تساعد في دقة التشخيص للحالات المرضية.					
16	يؤدي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة ونتائج الخدمات الصحية					
البعد التنظيمي						
17	تتبنى المؤسسة سياسات وقوانين تنظيمية داعمة لعملية التحول الرقمي.					
18	تدعم الإدارة في تشجيع وتعزيز ثقافة استخدام الأنظمة الرقمية في جميع الاقسام.					
19	تضع المؤسسة خطط واستراتيجيات واضحة لتطوير أنظمتها الرقمية داخل المؤسسة الصحية.					
20	تسهم الاجراءات التنظيمية الرقمية في تنظيم سير العمل والممارسات اليومية داخل المؤسسة.					
21	تعمل الأنظمة الرقمية على تنسيق المهام وتوزيع الادوار بين مختلف الأقسام.					
22	توفر الإدارة بيئة عمل مناسبة ومحفزة على إستخدام التكنولوجيا.					
23	يعزز التحول الرقمي في التعاون والتنسيق الوظيفي بين الطاقم الطبي والإداري.					
24	تتبع المؤسسة إجراءات تنظيمية حديثة ومرنة تهدف لتطوير					

	خدماتها الصحية					

المحور الثالث: تحسين الخدمات الصحية

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
بعد الكفاءة والفعالية						
25	يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات صحية للمرضى في وقت أسرع للاستجابة					
26	يزيد استخدام الأنظمة الرقمية في رفع من مستوى كفاءة العمل وانجاز المهام بأقل جهد ممكن داخل المؤسسة.					
27	تساعد الانظمة الرقمية في التقليل من هدر الوقت أثناء العمل					
28	يساهم التحول الرقمي في تحسين استغلال الموارد المادية والبشرية المتاحة داخل المؤسسة بشكل أفضل					
29	تعزز التكنولوجيا من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بنجاح وفعالية العمل داخل المؤسسة الصحية.					
بعد الجودة						
30	أحدث التحول الرقمي نقلة نوعية من رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة بشكل أفضل					
31	تتضمن الأنظمة الرقمية صحة وسلامة ودقة المعلومات الطبية المسجلة					
32	تتيح الادوات التقنية متابعة ومراقبة دقيقة لحالات المرضى بشكل مستمر في مسارهم العلاجي					
33	ساهم التحول الرقمي في تعزيز مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي يتلقوها					
بعد الابتكار						
34	تفتح الرقمنة أفاقا لتطوير أساليب جديدة لتقديم الخدمات الصحية.					
35	تساعد الحلول الرقمية في إيجاد حلول وبدائل مبتكرة لمعالجة المشكلات الصحية المعقدة					
36	يحفز التحول الرقمي الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة لتطوير الاداء داخل المؤسسة.					
37	يدعم التحول الرقمي استدامة التطوير والابتكار في الخدمات الصحية					

الملحق رقم 2مرسوم إنشاء المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي

ممثل الوزير المكلف بالتنمية الصناعية وترقية الاستثمار،

– .....

ممثل الوزير المكلف بالاتصال،

المادّة 3 : تعدل وتتمم المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 09- 11 المؤرخ في 7 محرم عام 1430 الموافق 4 يناير سنة 2009 والمذكور أعلاه، وتحرر كما يأتي :

"*المادّة 3 :* طبقا لأحكام المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003، المعدل والمتمم والمذكور أعلاه، تضم مديرية الجامعة، زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية، أربع (4) نيابات مديرية تكلف على التوالي، بالميادين الآتية :

– التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج،

– التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرج،

– العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية،

التنمية والاستشراف والتوجيه".

المادّة 4 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرّر بالجزائر في 27 محرّم عام 1435 الموافق أوّل ديسمبر سنة 2013.

عبد المالك سلال

مرسوم تنفيذي رقم 13 – 404 مؤرخ في 27 محرّم عام 1435 الموافق أوّل ديسمبر سنة 2013، يتمم قائمة المؤسسات الاستشفائية لطب العيون الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 12 – 281 المؤرّخ في 19 شعبان عام 1433 الموافق 9 يوليو سنة 2012 والمتضمن إنشاء مؤسسات استشفائية لطب العيون وتنظيمها وسيرها.

إنّ الوزير الأول،

بناء على تقرير وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات،

وبناء على الدستور، لا سيّما المادتان 85 3 و125 (الفقرة 2) منه،

– وبمقتضى القانون رقم 85-05 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1405 الموافق 16 فبراير سنة 1985 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المعدل والمتمم،

وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 13- 312 المؤرخ في 5 ذي القعدة عام 1434 الموافق 11 سبتمبر سنة 2013 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12- 281 المؤرخ في 19 شعبان عام 1433 الموافق 9 يوليو سنة 2012 والمتضمن إنشاء مؤسسات استشفائية لطب العيون وتنظيمها وسيرها، المتمم،

– وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

المادّة الأولى : تتمم قائمة المؤسسات الاستشفائية لطب العيون الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 12- 281 المؤرخ في 19 شعبان عام 1433 الموافق 9 يوليو سنة 2012 والمذكور أعلاه، كما يأتي :

المؤسسات	الولاية
.....بدون تغيير.....	
المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي	الوادي

المادّة 2 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرّر بالجزائر في 27 محرّم عام 1435 الموافق أوّل ديسمبر سنة 2013.

عبد المالك سلال

09/15
تم المسح الضوئي بـ CamScanner

الملحق رقم3 نبذة على المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة و السكان وإصلاح المستشفيات

مديـرية الصحـة و السكان لـولاية الـوادي
المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي

إنشاء المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي

أنشأت المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي بمرسوم تنفيذي رقم: 404-13 المؤرخ في 2013/12/01 المكمل لقائمة المؤسسات الإستشفائية لطب العيون الملحق بالمرسوم التنفيذي رقم: 281-12 المؤرخ في 2012/07/09 والمتعلق بإنشاء ,تنظيم وتسيير المؤسسات الإستشفائية لطب العيون .

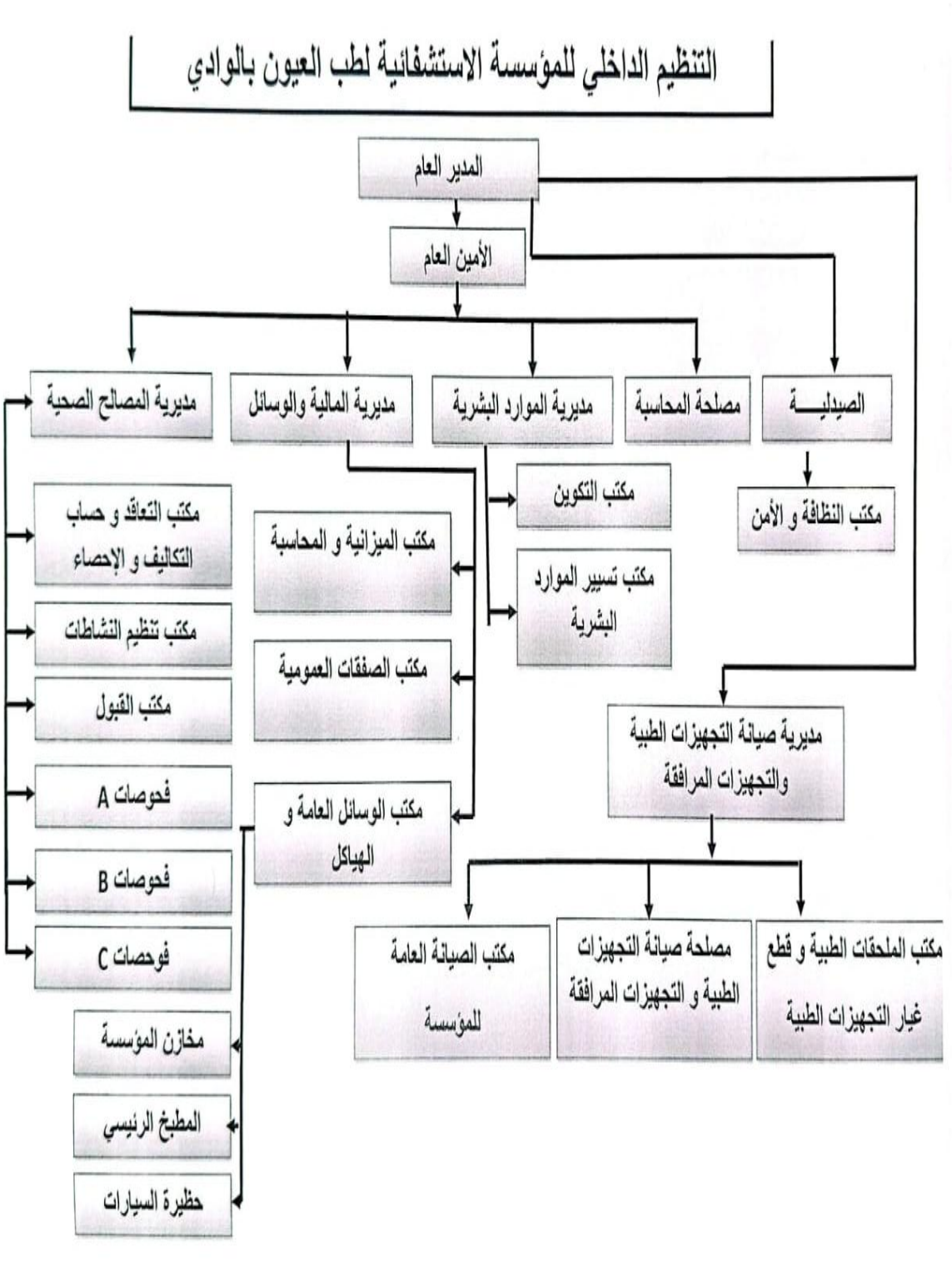
- انطلقت التسجيلات المواعيد الطبية يوم : 2014/08/24 وكان عدد كبير من التسجيلات التي فاقت 100 تسجيل في اليوم ، وانطلقت الفحوصات الطبية مباشرة بعد أسبوع من التسجيلات التي فاقت 800 مسجل بالمستشفى ويوم 27 أوت 2014 تم بدأ الفحوصات الأولية للمرضى , و بعد ذلك افتتحت مصلحة الفحوصات المتخصصة أ- ب بعد فرص المرض من قبل مصلحة فحوصات- س- على سبيل المثال : الشبكية – القرنية – الماء الأبيض – الماء الأزرق أعصاب العين – تصحيح النظر- جراحة العين للأطفال وبعد إعداد وتهيئة وتعقيم مصلحة العمليات .

وفي يوم 23 مارس بدأ إجراء العمليات الجراحية وكان عددها 14 أربعة عشرة عملية .
ومن أصعب العمليات الجراحية للعين تسمى (تمزيق الشبكة) من أعقد العمليات التي تمت بنجاح .
إفتحت الاستعجالات الطبية بالمؤسسة يوم 01 أوت 2015

- يحتوي المستشفى على 40 سرير وعدة أجنحة وجناح خاص بالإستعجلات الطبية وتقدر مساحته بـ 18442 م2 .
- عدد المتعاونين الكوبيين عند فتح المؤسسة هو 68 متعاون منهم 23 طبيبا مختصا 30 ممرضة 09 مختصين في القياسات للنظر, 6 مهندسين في مختلف الاختصاصات .

Scanned with CamScanner

الملحق رقم4 الهيكل العام للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي



Scanned with CamScanner

الملحق رقم5 ترخيص بالزيارة الميدانية



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

إلى السيد المحترم/ مدير المؤسسة
الاستشفائية لطب العيون
بالوادي

ترخيص بزيارة ميدانية

تحية طيبة وبعد ,,

في إطار التكوين النظري والتطبيقي الذي يقدمه قسم العلوم الاجتماعية للطلبة، نرجو من سيادتكم السماح للطلبة الآتية أسماؤهم :

1. حليمة الصوشة مباركة
2. .....
3. .....
4. .....

بزيارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

1. دراسة استطلاعية من 2025/12/18 إلى 2026/01/30
2. القيام بتربص ميداني لفترة من:
3. تطبيق اختبارات ومقاييس نفسية
4. توزيع استبيانات لعينات البحث

إننا واثقون من تعاونكم النزيه في تسهيل المهمة العلمية في مؤسستكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفا هذا التعاون.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الوادي في:

رئيس القسم

مساعد رئيس قسم العلوم الإجتماعية
المكلف بالتدريس والتعليم في الطور

د.شوقي مرابط

المدير العام للمؤسسة الإستشفائية
لطب العيون بالوادي

تم المسح الضوئي بـ CamScanner

الملحق رقم6 جدول قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
01	لامية بوبيدي	استاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمة لخضر– الوادي–
02	سلمى بالنور	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمة لخضر– الوادي–
03	شهرزاد بوتي	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمة لخضر– الوادي–