

Everyone's Smart University

College of Management

Master of Management



The Role of Technology in COVID-19 Pandemic Management and Its Financial Impact

Team leader:

Raniah Hassan Alqishawi - 20223006400

Team members:

Sarah Mohammed Alqahtani - 20223006532

Advisor:

Dr. Walid Suliman

2023

كلية الإدارة العامة – ماجستير الإدارة

دور جائحة كورونا وأثرها على التكنولوجيا المعاصرة

دراسة تطبيقية على الإدارة في مستشفى الملك فيصل التخصصي بالرياض ومركز الأبحاث

The Role of Technology in COVID-19 Pandemic Management and Its Financial Impact

(The role of contemporary technology in improving the performance of the health institution during the Corona pandemic)

إعداد الطالبتان

رانية القيشاوي ، الرقم الأكاديمي: 20223006400

سارة القحطاني ، الرقم الأكاديمي: 20223006532

هيئة الاشراف : دكتور وليد سليمان

العام 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: { يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ }¹

صدق الله العظيم

¹ سورة المجادلة ، آية: 11

الإهداء

إلى مثال التفاني والإخلاص..... أبي الحبيب

إلى من قدّمت سعادتي وراحتي على سعادتها... أُمّي الفاضلة

إلى من أمدّنتني بالنصح والإرشاد... أختي الكريمة

إلى كل من دعا لي بالخير

إلى جميع معارفي الكرام

أهدى إليكم بحثي المتواضع

الشكروالتقدير

يسرني تقديم هذا الشكر لوالدي ووالدتي اللذان سهرا على تربيتي وتعليمي منذ أن بدأت حياتي، وأشكر كل من درسني أو ساهم في تدريسي من دكاترة الجامعة وكل الأساتذة الذين يرجع لهم الفضل بعد الله عز وجل ، الذي اسأل الله تعالى أن يضيف قيمة إلى هذا العلم، وشكر موجه كذلك لإدارة الجامعة لحسن توفيرهم وتسهيلهم الخدمات للطلاب ومساعدتهم في كل الأمور التي من شأنها أن تسهل الدراسة وطلب العلم في أمان ونظام .

1	الغلاف
2	أية قرآنية
3	الإهداء
4	الشكر والتقدير
5	فهرس المحتويات
6	الفصل الأول
7	المقدمة
8	مشكلة البحث
9	أهداف البحث
10	طريقة البحث
11	أهمية البحث
12	النتائج المتوقعة للبحث
13	نطاق البحث
14	مصطلحات البحث
16	الفصل الثاني موضوع البحث
17	مقدمة
18	محاورة البحث
19	دراسات السابقة
20	الفصل الثالث منهجية البحث
21	مقدمة

22	منهجية البحث
23	جمع البيانات
24	عينة الدراسة
25	تحليل النتائج
26	مناقشة النتائج
27	التوصيات
28	المراجع
	الملاحق

خطة البحث

- مقدمة
- مشكلة البحث
- أهداف البحث
- طريقة البحث
- أهمية البحث
- النتائج المتوقعة للبحث
- نطاق البحث
- النتائج المتوقعة بالبحث
- نطاق البحث

شهد العالم تطورات سريعة وغير مسبقة في جميع نواحي الحياة، أبرزها هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي بما يعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة التي لعبت دورا مهما في حياة الإنسان ، والتي فرضتها الاحتياجات اليومية له والتي أدت إلى ظهور منظومة متكاملة من هذه التقنيات والوسائل المستخدمة في عملية الاتصال التي برزت في الوقت الحالي كعامل مؤثر في مختلف مجالات الحياة ، لما لها من اعتبارات هامة تدخل في كافة النشاطات الإنسانية ، وهو الأمر الذي يجعل المؤسسات باختلاف أنواعها في جميع دول العالم أن توظفها في القيام بأعمالها لمواكبة التطورات الكبيرة في بيئة العمل، لذلك وجب على إدارة مستشفى الملك فيصل التخصصي أن تعطي أهمية خاصة لتبني هذا المفهوم ، وكما يجب عليها أن تولد الاستعدادات لدى عاملها من أجل تطبيقها، وتوفير المستلزمات الأساسية الخاصة لنجاحها، حيث تمثل هذه الأخيرة ميزة تنافسية تسعى إليها جميع المؤسسات باختلافها إلى اعتمادها بشكل أساسي وكلي لكي تتحول إلى مؤسسات حديثة ومتطورة ومن بينها نجد المؤسسات الصحية التي استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال في مجال التسيير والتنظيم وتقديم الخدمات الصحية المتنوعة وتحقيق الاهداف والوصول إلى تحقيق عنصر الجودة فيها من أجل تلبية متطلبات جمهورها وكسب رضاهم والاستفادة من الموارد المتاحة فيها على أكمل وجه وهذا نتيجة لما عرفته السنوات الأخيرة من الزيادة الكبيرة في الإقبال المتزايد على المؤسسات الصحية بسبب انتشار فيروس كورونا.

- مشكلة البحث
- أهمية البحث
- أهداف البحث
- حدود البحث
- مصطلحات البحث
- الفصل الثاني: أدبيات البحث
- المبحث الأول : الاطار النظري
- المبحث الثاني :الدراسات السابقة : التعقيب على الدراسات
- الفصل الثالث – منهجية البحث
- نتائج البحث
- توصيات البحث
- قصور البحث
- الدراسات المستقبلية

تتمثل مشكلة الدراسة في قلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دور التكنولوجيا المعاصرة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا بالتالي فإن مشكلة الدراسة الرئيسية في المحاولة من خلال دراستنا أن نسلط الضوء على الدور الذي تؤديه هذه التكنولوجيات في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا حيث قمنا بدراسة مكونة من ثلاثة جوانب متمثلة في الإطار المنهجي والإطار النظري والإطار الميداني واخذنا مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث محل إجراء دراستنا.

أسئلة الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي : الى أي مدى أثرت جائحة كورونا على التكنولوجيا الحديثة؟

1. ماهي أهم التكنولوجيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة الصحية؟
2. ما مدى استخدام المؤسسة الصحية للتكنولوجيا الحديثة خلال جائحة كورونا؟
3. هل ساهمت التكنولوجيا الحديثة في رفع جودة الخدمات الصحية للمؤسسة خلال جائحة كورونا؟
4. ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الحديثة على أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا؟
5. ماهي الصعوبات والتسهيلات التي تواجه المؤسسة إثر استخدامها لهذه التكنولوجيات؟

تهدف دراستنا إلى الآتي:

أولاً: التعرف على أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة المستخدمة في المؤسسة وإبراز مدى استخدامها خلال جائحة

كورونا

ثانياً: معرفة ما إذا ساهمت تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية والرفع من جودة خدماتها

خلال جائحة كورونا .

ثالثاً: محاولة التعرف على أثر وانعكاسات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في هذه المؤسسة أثناء الجائحة.

وأخيراً تسليط الضوء على الصعوبات التسهيلات التي واجهت هذه المؤسسة عند استخدامها لتكنولوجيات الاتصال

الحديثة.

منهجية البحث العلمي على درجة كبيرة من الأهمية بالنسبة للأبحاث العلمية، والسبب في ذلك هو حاجة أي بحث علمي للدقة والتنظيم، فالبحث العلمي ليس كغيره من المقالات الصحفية أو الموضوعات الإنشائية أو الأخبار النصية، فالأمر جد خطير وينطوي عليه الكثير من النتائج المرتبطة بالقضايا والخبراء م، لذا شرع العلماء والخبراء العلميون نحو إيجاد منهجية للبحث العلمي يسير على دربها الباحثون، ولكن ينبغي هنا أن ننوه بأن المنهجية تكون في الخطوط الرئيسية لخطة البحث، وليس في مجمل البحث، فلا ينبغي أن يكون هناك بحث مشابه للآخر، فهذا الأمر مُنافٍ بالكلية للمقاييس والمعايير العلمية، فالبحث العلمي يجب أن يتميز بالانفرادية والجديد في المتن، بينما المنهجية هي عبارة عن ترتيب لعمل البحث، وفي حدود طبيعة هذه الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها استخدمت الباحثة واعتمدت على المنهج الوصفي في المنهج الوصفي أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراة ، ومناهج البحث العلمي بوجه عام تساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، ويعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث، وذلك من خلال جمع (الكتب ، والرسائل العلمية ، والمواقع الإلكترونية ، والدراسات السابقة) .

تكمن أهمية الدراسة الى أن التكنولوجيا الحديثة بأنواعها ووسائلها المختلفة تعتبر أداة فعالة ومهمة في وقتنا الراهن الذي يعتمد على الوسيلة بالدرجة الأولى في جميع نواحي الحياة، وخاصة وكون هذا الموضوع على علاقة بالمؤسسة الصحية خلال فترة زمنية جدا حساسة ومهمة واستخدامها لهذه التكنولوجيات في القيام بأعمالها وتقديم خدماتها هو ما أوجب علينا أن نقف على دراسة هذا الموضوع كونه موضوع مهم ونتائجه تعود بالأمر الإيجابي سواء في إثراء الجامعة بالرصيد العلمي، اولللمؤسسات الصحية اذا ما أخذت بتوصيات ومقترحات الدراسة بعد معرفة الدور الذي تقوم به هذه الوسائل لتحسين ادائها ومهامها أثناء الأزمات وربما لتعميم استخدامها وتفعيلها بشكل كبير حتى بعد انقضاء هذا الوباء.

النتائج المتوقعة بالبحث:

نتوقع نتائج بالحصول على رسالة ماجستير أن تكون مرجع نحو التطور والباحثين عن دور التكنولوجيا المعاصرة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا.

الحدود الموضوعية : دور التكنولوجيا المعاصرة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا (دراسة تطبيقية

على الإدارة في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث)

الحدود الزمانية للدراسة : سوف يقتصر هذا البحث على الفصل الدراسي الأول لعام 2023

الحدود المكانية للدراسة: سوف تقتصر الباحثة هذه الدراسة على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث

الحدود البشرية للدراسة: حيث أقامت الباحثتان هذه الدراسة على فئة من موظفي المستشفى.

موقع الدراسة

إن موقع البحث هو المكان الذي يعمل فيه الباحث ، فأما المكان في هذا البحث فهو في المملكة العربية السعودية – في منطقة

الرياض – بمدينة الرياض

مفهوم جائحة كورونا

تعريف جائحة كورونا 5.1 تعتبر الجائحة أعلى درجات انتشار المرض وفق الطبيعة الجغرافية بحيث أنه تكاد تملأ منطقة من التأثير المباشر منه مما يتطلب تدخلات الإجراءات الوقائية وتحديد السياسات الصحية العالمية.

تعريف فيروس كورونا: "هو مرض تسبب فيه سلالة جديدة من الفيروسات التاجية كورونا وهو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات التي تسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة وهو سريع الانتشار ومعدى والاسم الإنجليزي للمرض covid مشتق من "CO" هما أول حرفين من كلمة كورونا و"vi" أول حرفين لكلمة "virus" و"D" أول حرف لكلمة "diseases"

التعريف الإجرائي: هو فيروس عبارة عن إصابة في الجهاز التنفسي للإنسان وهذا نتيجة الفيروسات التاجية التي تنتقل بسرعة بين الأفراد وأعراضها كأعراض الزكام لكنها أشد خطورة منه.

الجائحة:

لغة:

من الفعل الثلاثي الجوح والاجتياح، وتعني الهلاك والاستئصال والجائحة المصيبة تحل بالرجل في ماله فتجتاحه والجائحة الشدة والنازلة العظيمة التي تجتاح المال من سنة أو فتنة، يقال جائحتهم الجائحة، واجتاحهم وجاح الله المال وأجاحه، أي أهمله بالجائحة، ويلاحظ أن الجائحة في اللغة تشمل جائحة المال والنفس، مثل يجتاح مرض معين منطقة ما فيحصد عددا كبيرا من الأرواح.

اصطلاحاً:

تعرف الجائحة بأنها تحدث في جميع أنحاء العالم أو على مساحات جغرافية واسعة عابرة للحدود وتؤثر على عدد كبير من الناس، وبذلك فهي تؤثر على عدد كبير من الناس أعلى درجات انتشار المرض وتحتاج إلى تعاون دولي من أجل السيطرة عليها ومكافحتها. عرفت منظمة الصحة العالمية بأنها وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع يتجاوز الحدود الدولية، مؤثر على عدد كبير من الأفراد، وقد تحدث الجوائح لتؤثر على البيئة والكائنات الزراعية من ماشية والمحاصيل الزراعية والأشجار وغير ذلك.

هو مرض تسبب فيه سلالات جديدة من الفيروسات التاجية كورونا، والاسم الإنجليزي للمرض مشتق كالتالي "CO" هما أول حرفين من كلمة " CORONA " Vi و أول حرفين من كلمة فايروس " virus "، و " D " أول حرفين من كلمة مرض "Disease" وأطلق على هذا المرض سابقا novel19 coronavirus

الفيروسات التاجية: الفيروسات التاجية هي عائلة من الفيروسات التي من الممكن أن تسبب نزلات البرد الشائعة وفي بعض الأحيان قد تسبب أمراض تنفسية أكثر خطورة مثل متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد) - (SARS ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية MERS

كورونا COVID 19_ هو مرض مرتبط بفيروس بيتا كورونا الجديد المسمى متلازمة الجهاز التنفسي الحاد للكبار تم البالغ عنه أول مرة في الصين في كانون الاول 2019 ، وهو فيروس يحتوي على الحمض النووي أليبي RNA فقط، وهو شديد العدوى ينتج مستويات فتك اعلى من الأنفلونزا وفيروسات أنفلونزا الخنازير.

ماهية الجائحة: الجائحة هي عدوى انتشرت في العديد من البلدان والقارات، وعادة ما تصيب عدد اكبر من الناس. في وقت كتابة الإرشادات كان COVID 19 يؤثر على 209 دولة ومنطقة حول العالم مع أكثر من 1563000 مريض مصاب بالعدوى وتسبب في أكثر من 91830 حالة وفاة.

ب_ مفهوم التكنولوجيا

وتعرف التكنولوجيا بأنها مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والوسائل المستخدمة لأداء عمل ما في مجال الحياة اليومية لتلبية احتياجات الفرد أو المجتمع، وذلك لان التكنولوجيا هي العلم الذي يهتم بكل ما هو جديد، ففي مجال العمارة نجد أن مفهوم التكنولوجيا هي العلم الذي يهتم بمجال البناء، واكتشاف مواد البناء الجديدة، ووسائل التنفيذ المتقدمة و السريعة، واكتشاف أنظمة بناء إنشائية حديثة، بالإضافة إلى أنه يهتم بالبيئة الخارجية والداخلية للمبنى مثل موارد الطاقة، ومعالجة الصوتيات والراحة الحرارية والإضاءة والتكييف وبعض أنظمة الميكانيكية داخل المبنى.

مفهوم التكنولوجيا

تعتبر التكنولوجيا أحد اهم المتغيرات الهيكلية التي تؤثر بصورة مباشرة ومستمرة في علاقة الافراد فيما بينهم. وكذلك بالنسبة لتحقيق المنظمة لأهدافها سواء كانت كمية او كيفية.

كلمة تكنولوجيا هي كلمة معربة، تقابلها كلمة تقنية والتي مكننا أن نطلقها على كلمة تكنولوجيا وكلمة تكنولوجيا مكونة من مقطعين هما: "تكنيك" والذي معناه الطرق أو الوسيلة، و "لوجي" التي تعني العلم، وتكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة والتي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.

مفهوم المعاصر:

1- المعاصرة في اللغة:

من العصر اي الدهر، والمعاصر هو الدهر او الوقت الذي نعيش فيه، ويأتي القول ان فلانا عاصر فلان أي عاش معه في العصر ذاته (سليمان، 2017، ص 10)، وهي لفظ مشتق من عصر عاصر أي الزمن والوقت وتعني الزمنية في كل شيء، فهي مصطلح هلامي زمني يؤكد على زمنيته ويشير الى انيته وتحوله عبر بوتقة العصر الموجود فيه، أي انها مفهوم نسبي يساير جل ما يحمله العصر من تطورات ومفاهيم.

المعاصرة:

تعني المعاشية للحاضر بالوجدان والسلوك والانتفاع من كل منجزاته الفكرية والعلمية وتسخيرها لإيفاء حاجة الإنسان ورقية،

يقابلها مصطلح الاصاله التي تشير الى الثبات وعدم الانجراف خلف التغير والتحديث العبي والتمسك بالأصل، فالمعاصرة لا تعني بالضرورة تجاوز الأصل والخروج عنه او التهمك عليه بقدر ما تعني مواكبة التطور الموجود فيه من حيث الوسائل والإمكانات والاحداث الطارئة دون المساس بالأصل او الجوهر (الزكي، 2008، ص 5)، حيث يرتبط التأصيل ارتباطا وثيقا بالمعاصرة.

الفصل الثاني

(أدبيات الدراسة)

1. المبحث الأول : الإطار النظري

2. المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تمهيد

إن هذا العصر الذي نعيشه اليوم يختلف تماما عن العصور السابقة من حيث خصائصه ووسائله وأدواته، وقد ازداد الاهتمام فيه بتكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أصبحت مطلبا رئيسيا في شتى ميادينها، وخاصة في ميادين المؤسسات باختلاف أنواعها ومجالاتها، إذ أن هذه الأخيرة استطاعت أن تبرز على قوة الدور الذي تلعبه فيها، والمؤسسة الصحية من بين المؤسسات التي استفادت مما تقدمه لها هذه التكنولوجيات من خدمات اتصالية متعددة، لاسيما بعد جائحة كورونا وتشكل هذه المؤسسة عنصرا جديا مهما في المجتمع لما تقوم به من عمل إنساني متمثل في الخدمة الصحية للمرضى، وذلك بتكثف جهود كل مواردها البشرية والمادية والتكنولوجية لكي تلبي حاجيات طالبيها، وعليه سيتم سرد في بحثنا عن نشأة التكنولوجيا وعلاقتها بجائحة كورونا.

نشأة تكنولوجيا الاتصال وتطورها

لقد تصوّر بعض المفكرين في بداية القرن العشرين أنه سوف يحدث انقسام أو تطور البشر إلى أنواع أو أشكال مختلفة نتيجة الثورة الصناعية: طبقة عمال متدنية الثقافة والتفكي، وطبقة الميسورين والمثقفين. فهل استطاعت الثورة الصناعية فعلا أن تحدث ذلك الانقسام؟

ومن هذا المنطلق أطلق توفلر على حقبة الزراعة مصطلح: الموجة الأولى، وحقبة الصناعة: الموجة الثانية، وعلى التطور التكنولوجي: الموجة الثالثة؛ حيث يعرفها بمرحلة تجسيد الهيكل المعرفي الذي تحتاج إليه عملية إنتاج البضاعة المصنعة، ومنها تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي فإن السؤال الذي يطرح نفسه بقوة في زمن مرحلة العولمة والثورة التكنولوجية هو سؤال معرفي بالدرجة الأولى، ففي البداية كانت العولمة على خط غرينتش واليوم العولمة تمتد على طول تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المختلفة للمعلومات والألياف الضوئية، لتخترق المكان، وتقتصر الزمان دون الأخذ في عين الاعتبار الفوارق المكانية والحدود الجغرافية، وعلى الرغم من أن العولمة أخذت شكلا اقتصاديا في بداية ظهورها؛ فإن التطورات التكنولوجية العالمية قد نحت

أنساق أخرى كالمعلوماتية والتجارة الإلكترونية، بحيث صار بوسع المستفيدين الحصول على المعلومات من أي مكان في العالم، عبر استثمار تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال شبكة الإنترنت، والتي أصبحت تمثل نموذجا عالميا مثاليا للعملة المعلوماتية. وقد أدى النمو الاقتصادي العالمي المتزايد ممزوجا بالتطور التكنولوجي إلى توظيف المعلومات كمحرك أساسي للتغير الاجتماعي، مما أدى إلى ظهور مصطلح "مجتمع المعلومات" في بداية الثمانينات؛ للدلالة على المرحلة الجديدة التي تمتد عبر تاريخ البشرية، وتتميز بأنها تعتمد أساسا على قاعدة متينة من المعلومات تشكل موردا أساسيا لاقتصاديات ترتكز على هياكل قاعدية تكنولوجية.

وقد تميز تطور الاتصال من خلال خمس ثورات أساسية، تمثلت الثورة الأولى في تطور اللغة، والثانية في تدوين اللغة، واقتترنت الثورة الثالثة باختراع الطباعة في منتصف القرن التاسع عشر، وبدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة في القرن التاسع عشر من خلال اكتشاف الكهرباء، والموجات الكهرومغناطيسية، والتلغراف، والهاتف، والتصوير الضوئي، والفوتوغرافي، والسينما، ثم ظهور الإذاعة والتلفزيون في النصف الأول من القرن العشرين، وصاحب كل ثورة من الثورات، نظم جديدة من تكنولوجيا الإعلام والمعلومات. أطلق عليها العديد من الباحثين بأنها ثورة الاتصال الخامسة، فكان الهاتف أهم وسيلة اتصال انتشرت في بداية القرن العشرين، وتلاه التلفزيون في منتصفه والإنترنت في أواخره، وعندما قدم عالم الاتصال المعروف ماركون (McLuhan) فكرته عن القرية الكونية في المرحلة التي أعقبت 1900، كانت فكرته تتضمن شبكة الاتصالات عن بُعد، والتي ستندسحب على أجزاء العالم من أجل إتاحة المعلومات لكافة الشعوب، ولهذا يمكن القول: إن المقولة التي أطلق عليها هذا العالم الاتصالي في عام 1964 اسم عصر الاتصال الإليكتروني قد تحققت؛ بل تحققت رؤية هذا الخبير الإعلامي حول التحول إلى قرية إلكترونية عالمية صغيرة.(1)(Globe Village)

ولذا يمكن القول: إن ثورة تكنولوجيا الاتصالات هي ذلك الشكل من أشكال التواصل الإنساني عن طريق عملة المعلومات وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في إلغاء حدود الزمن والمكان. وقد عرف مجتمعها بمسميات عديدة كالمجتمع ما بعد الصناعي ومجتمع ما بعد الحداثة، المجتمع الرقمي، المجتمع الشبكي، المجتمع اللاسلكي، المجتمع الكوني، المجتمع المعلوماتي..

دور التكنولوجيا المعاصرة في تحسين أداء المؤسسات الصحية

أنحاء العالم. وكشفت الأزمة عن الحاجة الملحة لاعتماد أحدث التكنولوجيات لتشجيع الإدارة السليمة المتسمة بالبساطة والكفاءة والشفافية والتي تتمحور حول تلبية احتياجات المواطنين.

تتمتع التكنولوجيا الحكومية -وهي استخدام أحدث التكنولوجيات في تحديث القطاع العام -- بإمكانات هائلة للوفاء بوعود العصر الرقمي من خلال تحسين الأنظمة والخدمات الحكومية الأساسية المقدمة للمواطنين. يقدم تقرير جديد صادر بعنوان "مؤشر نضوج التكنولوجيات الحكومية: حالة التحوّل الرقمي في القطاع العام" عرضاً شاملاً عن التقدّم الذي حققه 198 بلداً وما ينبغي عليها تحقيقه. وتحدد الدراسة مجالات للتحسين حتى يتسنى لواضعي السياسات ومستشاريهم اتخاذ قرارات مدروسة بشأن كيفية التصدي للتحديات الخاصة بها للنهوض بتحديث القطاع العام. وسيتمكن الممارسون أيضاً من استخدام هذه الدراسة باعتبارها مرجعاً لتصميم مشروعات جديدة للتحوّل الرقمي.

يقدم مؤشر نضوج التكنولوجيا الحكومية لمحة عالمية عن نضج التكنولوجيا الحكومية، إلى جانب مجموعة متنوعة من أمثلة الممارسات الجيدة ونقاط البدء لتعزيز التكنولوجيا. وهو مؤشر مركب يستخدم 48 مؤشراً أساسياً ويتألف من أربعة مؤشرات فرعية:

يرصد مؤشر الأنظمة الحكومية الأساسية الجوانب الرئيسية لنهج الحكومة بأكملها، بما في ذلك الخدمات السحابية الحكومية، وهيكل المؤسسات، وأنظمة معلومات الإدارة المالية المتكاملة.

يستخدم مؤشر تقديم الخدمات العامة البيانات الحالية من مؤشر الأمم المتحدة للخدمات عبر الإنترنت، فضلاً عن مؤشرات جديدة على البوابات الإلكترونية، وخدمات تحويل الملفات وتقديم الإقرارات الضريبية إلكترونياً، وقدرات الدفع الإلكتروني، وغيرها.

يقيس مؤشر مشاركة المواطنين جوانب منصات المشاركة العامة وآليات استطلاع آراء المواطنين والبيانات المفتوحة والبوابات الحكومية المفتوحة.

وأخيراً، يرصد مؤشر العوامل التمكينية للتكنولوجيا الحكومية الإستراتيجية والمؤسسات والقوانين واللوائح التنظيمية، وكذلك المهارات الرقمية وسياسات وبرامج الابتكار لتشجيع التكنولوجيا الحكومية. ويمكن الاطلاع على جميع البيانات على مستوى الاقتصاد في مجموعة بيانات التكنولوجيا الحكومية.

الفرص التي أتاحها الصحة الرقمية في التكنولوجيا المعاصرة في تحسين أداء المؤسسة الصحية

أنظمة الصحة الرقمية بالقدرة على إحداث تحول جذري في الرعاية الصحية وتُمكن المرضى ومقدمي الرعاية الصحية والمديرين وواضعي السياسات بالمعلومات والأدوات التي يحتاجون إليها لإدارة وتعزيز الأنظمة الصحية وتقديم رعاية أفضل وتحسين العلاجات ومعدلات البقاء على قيد الحياة. ويمكن أن توسع هذه الأنظمة إمكانية الحصول على الرعاية الصحية عالية الجودة وأن تحسّن الوقاية ونتائج المرضى، بما في ذلك للمرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة مثل الأمراض غير المعدية (NCD).

وتوفر الصحة الرقمية فوائد وفرصاً مهمة من حيث:

1- تحسين الصحة العامة ومؤسسات الرعاية الصحية على سبيل المثال ما يتعلق بإجراءات المستشفيات والسجلات الصحية الإلكترونية (EHR) والمعلومات الصحية. ويمكن تحسين الحصول على الرعاية الجيدة من خلال التقاسم السريع للمعلومات والبيانات بين مقدمي الرعاية والأخصائيين في مؤسسات الرعاية الصحية؛

2- دعم الأطباء: تحسين الإجراءات/العمليات الجراحية أو المشورة، بما في ذلك الجراحة عن بُعد. ويتيح استعمال تكنولوجيات الصحة الرقمية لمجموعة من العيادات الصحية النائية أو الساتلية استعمال هذه التكنولوجيات وتطبيقها للتشخيص عن بُعد والطب عن بُعد. وعلى سبيل المثال، أجرت المستشفيات في الصين عمليات جراحية عن بُعد مكنتها تكنولوجيا الجيل الخامس مثل عمليات الكبد وزرع عوامل التحفيز العميق للدماغ ضد مرض الشلل الرعاش

3- الصحة الشخصية والأجهزة المخصصة (أجهزة الاستشعار والشاشات وساعات اليد والهواتف المتنقلة) لأغراض المراقبة والتغذية الراجعة. واستُعملت الهواتف المتنقلة لالتقاط صور بالموجات فوق الصوتية عن بُعد لحصوات الكلى أو الحمل، وكذلك إجراء اختبارات المسحة. كما تطورت التطبيقات الطبية بسرعة. وكان هناك حوالي 325000 تطبيق من تطبيقات الصحة المتنقلة في جميع أنحاء العالم بحلول عام 2017، مما يمثل زيادة بنسبة 25 في المائة على أساس سنوي مقارنة بعام 2016.

4- تمكين عمليات التحليل والتنبؤ المحسّنة والأكثر دقة لمجموعات البيانات الصحية، بما في ذلك من خلال الذكاء الاصطناعي أو البيانات الضخمة أو عمليات المحاكاة باستعمال الواقع الافتراضي. ويمكن تجميع البيانات من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الاستشعار، مما يتيح التصوير والتشخيص وتحليلات البيانات من خلال الحوسبة عند الحافة.

وتزيد القدرة على تسجيل البيانات عند نقطة الرعاية والتقاط الصور التي يمكن تحليلها باستعمال الذكاء الاصطناعي أو بواسطة خبراء عن بُعد بعيداً عن نقطة الرعاية، من إمكانية تقديم الرعاية الصحية الشاملة (UHC) عبر طيف من تخصصات

الصحة. ويمكن أيضاً الاستفادة من بيانات الرعاية الصحية لتوفير رعاية وقائية مستهدفة لمجتمع محلي. وتعترف الحكومات بشكل متزايد بإمكانات الصحة الرقمية - وفقاً لمنظمة الصحة العالمية، كان حوالي 120 بلداً قد صاغ استراتيجيات في مجالات الصحة الرقمية أو الصحة عن بُعد أو الصحة الإلكترونية بحلول منتصف عام 2018.

تحديات ومخاطر الصحة الرقمية في التكنولوجيا المعاصرة تحسين أداء المؤسسة الصحية

إن المستشفيات مؤسسات معقدة بشكل لا يصدق، إذ تجمع المعرفة الطبية المعقدة والخبرة مع إجراءات التمريض الأساسية والمتقدمة. وغالباً ما تنشئ المستشفيات الكبيرة نظمها الإيكولوجية في جميع أنحاء منطقة ما، مع مجموعة كاملة أخرى من الوظائف والشركات المحيطة بها (مثل التصوير والوظائف المخبرية والتحليل والعلاج ودور الرعاية). وغالباً ما يترتب على إدخال تكنولوجيات جديدة أو معقدة إجراءات متابعة كبيرة من حيث تكييف الشؤون المتعلقة بالعمالة والتدريب والتوظيف. ويمكن أن تضخ مؤسسات الرعاية الصحية استثمارات كبيرة في مجال الصحة الرقمية، ولكنها قد لا تحقق الفوائد بشكل كامل، إذا فشلت الأنظمة والعمليات الأخرى في التكيف.

غير أن هناك مفاضلات مهمة مصاحبة للإمكانات التي تتيحها الصحة الرقمية فيما يتعلق بخصوصية وسرية بيانات المرضى والسجلات الصحية الوطنية. كما أن الجمع بين تحليل الحمض النووي والجينوم يعني أنه يمكن تحديد مواطن الضعف البيولوجية لمجموعات سكانية معينة، ومن الممكن الآن التنبؤ بصحة مجتمع ما أو أمة ما في المستقبل وتوقعها من المعلومات والسجلات الصحية والوراثية الحالية. ويجب التغلب على التحدي المتمثل في الوصول إلى مجموعات بيانات نظيفة وكاملة، كما أن مسألة سرية النتائج عند جمع وتخزين البيانات والمسائل المتعلقة بموافقة المرضى يجب تناولها بعناية.

ويكتسب تنظيم البيانات والأجهزة أهمية متزايدة أيضاً. فعلى سبيل المثال، يعترف تقرير صادر عن لجنة النطاق العريض التابعة للأمم المتحدة بثلاثة أنواع مختلفة على الأقل من لوائح الصحة الرقمية (الشكل)

تمهيد:

تستعرض الباحثة الدراسات السابقة لأنها تعد من أهم مصادر المعلومات التي يمكن من خلالها الاستفادة من أي دراسة تكون متعلقة بنفس الموضوع، ومن ذلك وجدت الباحثة أنه لا بد من استعراض الماضي النظري حول الدراسات التي تحتوي على موضوع البحث وهذا ما سيتم عرضه على النحو التالي:

الدراسة الأولى

دراسة الباحثة حورية بلعويديت

بعنوان: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز

فرع تسيير شركة نقل الغاز شرق GRTG، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة 2007-2008

حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة محل الدراسة انطلاقا من جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت والأنترانت والاكسترانت وانعكاساتها عليها وأثر استخدامها على الموظفين وقد طرحت الباحثة الاشكال التالي: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟ وقد استعانت الباحثة بالمنهج المسحي والمسح التحليلي والعينة كانت حصرية شاملة من موظفي المؤسسة المزودين بهذه التكنولوجيات وبالنسبة للأدوات فقد استعانت على الملاحظة والمقابلة الموجهة ونصف الموجهة واستمارة الاستبيان وفي الأخير توصلت الى النتائج التالية: أن هناك استخدام متباين بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة الاربعة المدروسة حيث اختل الحاسوب الدرجة الأولى من ناحية الاستخدام تليه شبكة الأنترانت ثم شبكة الأنترنت وأخيرا الاكسترانت في المرتبة الأخيرة. العوامل الذاتية للمبحوثين (المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من (التدريب تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة. أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين مستوى اداء المؤسسة حيث ساهمت في تحسين الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وكذا تحسين الانتاجية وتحسين محيط العمل.

دراسة الباحثان بشيركاوجة ورفاع شريفة

بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية

الجزائرية : دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة،

دراسة نشرت في مجلة العلوم الانسانية لجامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2015. وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة واهم خصوصيات الاتصال الداخلي فيها، وقد طرح الباحثان التساؤل الرئيسي التالي : كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم في تحسين الاتصال الداخلي في ظل البيئة الداخلية الحالية للمستشفيات العمومية الجزائرية؟ وتكون مجتمع البحث من العمال التابعين للقطاع الاداري والطبي والعينة العشوائية البسيطة المتكونة من 43 مفردة والادوات تمثلت في المقابلة والاستبيان وكانت النتائج كالتالي :

بالنسبة للتقنيات المستخدمة في الاتصال الداخلي بالمؤسسة أكد المبحوثون على اعتماد الهاتف بنسبة كبيرة ثم الاتصال المباشر بدون اي وسيلة والتعليمات المكتوبة ثم الانترنت ثم الفاكس والرسائل القصيرة وغياب تام للإكسترنات. تبين كذلك واقع استخدام TIC في الاتصال الداخلي بالمستشفى ان الادارة تمتلك ادارة غير كافية لربط كل المؤسسة بشبكة الانترنت والشبكة الخارجية محدودة بالاضافة ان الهدف من ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة هو توفير الرعاية الصحية للمرضى وكذلك ادماجها في وظائف مختلفة في المؤسسة لتخفيض التكاليف والسرعة وتحسين صورة المؤسسة.

دراسة الباحثة سعيدة حركات

بعنوان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية : اشارة إلى القطاع الصحي في الجزائر. (جامعة ام البواقي)

نشرت هذه الدراسة في مجلة الدراسات المالية والمحاسبة الادارية سنة 2020. حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة كيف ساهمت تكنولوجيا الإتصال والمعلومات في تحسين الخدمة الصحية وهم تطبيقات هذه التكنولوجياتفي المجال الصحي واثرها على الخدمة الصحية، وانطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التالي : كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية في الجزائر ؟ وفي الاخير توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج هي : يساهم الطب عن بعد في تحسين الخدمة الصحية من خلال تقليل المسافات وتحسين نوعية العلاج سيما في المناطق المعزولة من خلال ربح الوقت والجهد. يساهم الملف الطبي الالكتروني في حفظ جميع معلومات المرضى مما يساهم في تقليل الاخطاء الطبية. تذكير الامهات بمواعيد تلقيح اولادهم من خلال رقمنة رزنامة تلقيح الاطفال. مساهمة بطاقة الشفاء الالكترونية في تحسين وتيرة معالجة ملفات التعويض والاسراع في عملية التعويض للمريض.

الفصل الثالث

(الدراسة الميدانية)

1. منهج البحث
2. مجتمع البحث
3. عينة البحث
4. اداة البحث (مصدر الإستبيان – درجة الصدق والثبات)
5. نتائج وصف العينة والمتوسطات الحسابية
6. التوصيات
7. قصور الدراسة
8. الدراسات المستقبلية

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم تناول الجزء الميداني من الدراسة، والذي يشتمل على منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأساليب جمع البيانات وتحليل النتائج ومناقشتها، ثم يتم كذلك عرض النتائج والتوصيات الخاصة بالدراسة.

منهج الدراسة:

منهجية البحث

منهجية البحث العلمي على درجة كبيرة من الأهمية بالنسبة للأبحاث العلمية، والسبب في ذلك هو حاجة أي بحث علمي للدقة والتنظيم، فالبحث العلمي ليس كغيره من المقالات الصحفية أو الموضوعات الإنشائية أو الأخبار النصية، فالأمر جد خطير وينطوي عليه الكثير من النتائج المرتبطة بالقضايا والخبراء م، لذا شرع العلماء والخبراء العلميون نحو إيجاد منهجية للبحث العلمي يسير على درجتها الباحثون، ولكن ينبغي هنا أن ننوه بأن المنهجية تكون في الخطوط الرئيسية لخطة البحث، وليس في مجمل البحث، فلا ينبغي أن يكون هناك بحث مشابه للآخر، فهذا الأمر مُنافٍ بالكلية للمقاييس والمعايير العلمية، فالبحث العلمي يجب أن يتميز بالانفرادية والجديد في المتن، بينما المنهجية هي عبارة عن ترتيب لعمل البحث، و في حدود طبيعة هذه الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها استخدمت الباحثة واعتمدت على المنهج الوصفي في المنهج الوصفي أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية و رسائل الماجستير والدكتوراة ، ومناهج البحث العلمي بوجه عام تساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، ويعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث، و ذلك من خلال جمع (الكتب ، و الرسائل العلمية ، و المواقع الإلكترونية ، و الدراسات السابقة) .

مصدر الإستبيان:

اعتمدت الباحثة في بناء الاستبانة على الاطلاع على الدوريات والمجلات والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع مشكلة الدراسة الحالية، وتم الاستفادة من التبانة المقدمة من بحث دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا (دراسة ميدانية للمؤسسة الاستفائية المتخصصة في الولادة والأمومة بومالي محمد ،

صدق أداة الدراسة وثباتها:

استعانت الباحثة ببحوث محكمة وقد اثبتت صحتها وصدق معلوماتها.

صدق وثبات أداة الدراسة

اعتمدت الباحثة في بناء الاستبانة على الاطلاع على الدوريات والمجلات والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع مشكلة الدراسة الحالية ، وتم الاستفادة و الاستعانة في ذلك من الاستبانة التي قام بتطبيقها " الوافي مريم ، حومر خديجة " بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا ، وكان احتساب معامل المصدقية ألفا كور نباخ 60% ، ومن خلال دراسة الباحثة الحالية يظهر صدق دراستها و صدق معلوماتها لاستعانتها ببحوث محكمة.

أدوات الدراسة.

تم الاستعانة في الدراسة الحالية:

استمارة الاستبيانات:

يعرف الاستبيان بأنه أداة من أدوات البحث العلمي، والتي تستخدم بشكل كبير في البحوث والدراسات، وتهدف بشكل أساسي إلى الحصول على المعلومات التي تتعلق بأحوال الناس، واتجاهاتهم، وميولهم، ويجرى الاستبيان عادةً من خلال وضع عدد من الأسئلة من قبل الباحث بطريقة مترابطة يسعى من خلالها إلى الوصول إلى هدف إقامة البحث، ويمكن الاستبيان الباحث من وضع عدد الأسئلة الذي يريده للوصول إلى النتيجة المطلوبة.

البحث المكتبي:

البحث المكتبي هو نوع من البحث يعتمد على المواد المنشورة في التقارير والوثائق المماثلة المتوفرة في المكتبات العامة ،

والمواقع الإلكترونية ، والبيانات التي تم الحصول عليها من الدراسات الاستقصائية التي تم إجراؤها بالفعل ، وما إلى

ذلك. تقوم بعض المنظمات أيضًا بتخزين البيانات التي يمكن استخدامها لأغراض البحث.

جمع بيانات

المجتمع العام للدراسة هو عبارة عن جميع المفردات محل الدراسة والبحث والتي لها خصائص مشتركة، وهو الهدف الأساسي

من الدراسة حيث إن الباحث يعمم في النهاية النتائج عليه، ويمكن القول إننا لا ندرس عينات وإنما ندرس مجتمعات. وما

العينة التي نختارها إلا وسيلة لدراسة خصائص المجتمع، ولذلك فإن الخطوة الأولى في اختيار العينة هي تعريف المجتمع،

والغرض من تعريف المجتمع هو تحديد مدى ما يشمل من أفراد على من عدة مجتمعات من محاكم محامين قضاة ، لكي يتم

التعرف على دور التكنولوجيا المعاصرة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا وسيكون جمع البيانات من

خلال استمارة استبيان وهي استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة ويطلب الإجابة عليها .

عينة الدراسة

العينة (SAMPLE) هي جزء من المجتمع وتمثله ويتم اختيارها بطرق مختلفة بغرض دراسة المجتمع ، وتم اختيار عينة عشوائية للدراسة من فئة من موظفي وموظفات مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث ، وتم اختيار عينة الدراسة وعددهم (45).

تحليل الاستبيان وعرض النتائج:

أولاً: تحليل البيانات الأولية

1. جدول رقم 02 يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
جامعي	51	61
مهني (تكوين وتعليم مهني)	18	21
ثانوي	15	18
المجموع	84	100

يتضح لنا في هذا الجدول ان النسبة الكبيرة لعمال هذه المؤسسة لهم مستوى جامعي حيث قدرت نسبتهم ب 61% مايقابلها 51 مبحوث وهذا يعود بالامر الايجابي على المؤسسة ما يمكنها من الاستخدام الامثل لتكنولوجيا الاتصال ويمكننا ان نفسر هذه النسبة الى انها راجعة الى طبيعة عمل المؤسسة فهي توظف الكفاءات العالية الحاملة لهذا المستوى من اطباء واداريين وشبه طبيين ثم تليها نسبة 21% التي يقابلها 18 مبحوث للمستوى المهني ، وبعدها نسبة 18% التي يقابلها 15 مبحوث للمستوى الثانوي وهي نسبة مقبولة.

2. جدول رقم 03 يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة %
اداري	30	36
طبي	13	15
شبه طبي	41	49
المجموع	84	100

يتضح لنا في هذا الجدول أن فئة الشبه طبي نالت الحصة الأكبر في هذه المؤسسة التي قدرت ب 49% مايقابلها 41 مبحوث وهذا راجع إلى أن هذه المؤسسة الإستشفائية توظف هذه الفئة بكثرة لأنها بحاجة لها ولمساعدتها في تقديم الخدمات رفقة الأطباء ، ثم تليها نسبة الإداريين التي قدرت ب 36% مايقابلها 30 مبحوث، ثم نسبة الأطباء التي قدرت ب 15% مايقابلها 13 مبحوث، وهي نسب مقبولة وكافية لتقديم خدماتها وأداء مهامها وتلبية حاجات جمهورها.

3. جدول رقم 04 يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل.

الخيارات.	التكرار.	النسبة %
أقل من 5 سنوات.	26	31
من 6 إلى 10 سنوات.	22	26
من 11 سنوات إلى 20 سنة.	29	35
من أكثر من 21 سنة.	7	8
المجموع	84	100

وقد اتضح لنا هذا الجدول أن الخبرة المهنية من 11 إلى 20 سنة هي النسبة الكبيرة التي تحظى بها هذه المؤسسة حيث قدرت بـ 35% وهو أمر إيجابي كونها تضم هذه الخبرة ما يمكنهم من الاستغلال الجيد للتكنولوجيات الاتصالية بحكم خبرتهم الكافية وأدائهم الجيد، ثم تليها نسبة 31% خاصة بأقل من 5 سنوات وهذا يفسر أن هذه الفئة هي شبانية وخبرتهم قليلة في العمل لكنه من جهة أخرى أمر إيجابي كذلك للمؤسسة كونها تحتوي على هذه الفئة بهاته النسبة لأنها مؤيدة للتجديد والتغيير في طرق العمل، وكذلك تجيد استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال، ثم نسبة 26% للأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات وهي الأخرى نسبة جيدة تتمتع بالخبرة الكافية، وأخيرا أكثر من 21 سنة التي قدرت بـ 8% ذوي الخبرة الكبيرة وهذا قد يرجع إلى تغيير مكان عملهم، كذلك وفائهم الوظيفي لمؤسستهم ولا يزالون يقدمون ما لديهم لها.

2.تفريغ وتحليل بيانات المحور الثاني المتعلقة بأهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في المؤسسة ومدى استخدامها لها خلال جائحة كورونا.

1.جدول رقم 05 يوضح اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم الوسائل التقليدية في أداء عملهم خلال الجائحة.

الخيارات	التكرار	النسبة %
تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	32	38
الوسائل التقليدية.	16	19
الاثنين معا.	36	43
المجموع	84	100

أظهرت لنا نتائج هذا الجدول أن النسبة الكبيرة هي 43 % الذين اختاروا الاثنين مما دلّ على أن المؤسسة لم تعتمد على التكنولوجيات الاتصالية لوحدها ربما لكونها لازالت تعتمد على التقليدي ولم تستغنى عنه وفي نفس الوقت اعتمدت على الحديث، ثم تليها نسبة 38% الذين اختاروا تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكثرة وهي نسبة تدل على ان المؤسسة تمتلك هذه التكنولوجيات واعتمدتها اثناء الجائحة لأسباب عديدة أهمها التباعد الذي فرضه هذا الوباء، وأخرى سيتم التطرق اليها في جدول لاحق وأخيرا نسبة 19 % الذين اختاروا الوسائل التقليدية، الذين لا يمتلكون هذه التكنولوجيات بل يعتمدون على حضورهم الشخصي في تقديم الخدمات الصحية مع المرضى.

2. جدول رقم 06 يوضح ترتيب تكنولوجيات الاتصال حسب الاستخدام والاهمية في المؤسسة خلال الجائحة.

الترتيب	التكنولوجيا	الحاسوب	الانترنت	الهاتف	الانترنت	الاكسترنات	الفاكسميلي
ت	%ن	ت	%ن	ت	%ن	ت	%ن
1	20	26	11	15	42	52	7
2	27	35	19	12	16	20	7
3	6	8	21	28	15	19	13
4	23	30	20	27	6	7	3
5	1	1	13	18	2	2	3
6	0	0	0	0	0	0	8
المجموع	77	100	74	100	81	100	41

أشارت لنا النتائج الاحصائية في هذا الجدول ان النسبة التي احتلت المرتبة الأولى كانت لتكنولوجيا الهاتف النقال ، حيث قدرت ب 52 % وهذا راجع لتوفره لدى الجميع وسهولة استخدامه في اعطاء التعليمات وكونه مهم في الاتصال بين المصالح والمكاتب ومع المريض وبسرعة وللخدمات التي يقدمها لهم من وسائل متعددة واتصال مرئي ونداء مسجل وغيرها من الخدمات التي ذكرناها فالجانب النظري ، ثم تليها تكنولوجيا الحاسوب بنسبة 35% وهذا لأنهم يعتمدون عليه في معالجة ونقل الملفات والمعلومات والإحصائيات بالإضافة إلى الربط بين المصالح والمكاتب بواسطته، وبعدها تأتي تكنولوجيا الأنترنت في المرتبة الثالثة بنسبة 32% هذا باعتبارها الشبكة الخارجية في هذه المؤسسة ويعتمدونها بكثرة في الاتصالات مع المؤسسات الاخرى والوزارة المكلفة واجراء الاجتماعات عن بعد من خلالها وكذلك استخداماتها محدودة في قطاع الصحة فقط مقارنة بالانترنت فهي اوسع واشمل، حسب تصريحات الموظفين الذين أجرينا معهم المقابلة في المؤسسة، ثم تأتي تكنولوجيا الأنترنت في المرتبة الرابعة بنسبة

27% وقد تراجعت لسبب أن تدفقها منخفض ويعتمد على الانترنت أكثر منها خصب إجابات المبحوثين، لكنها تقدم مزايا وخدمات عديدة للمؤسسة، و أخيرا تأتي تكنولوجيا الفاكسميلي في المرتبة الخامسة بنسبة 25% لعدده القليل واستخداماته المحدودة مقارنة بالتكنولوجيات الأخرى أما تكنولوجيا الإكسترانت فأتت بنسبة معدومة لأنها غير متوفرة في هذه المؤسسة وحلت محلها شبكة الأنترنت التي تمثل الشبكة الخارجية لها أما الشبكة الداخلية فالمؤسسة تمتلك شبكة خاصة بها تسمى Lan يتم الولوج إليها من خلال شبكة الاتصالات موبيليس 3G++ أو Modem Lte ولها adress ip خاصة بها وهي فعالة جدا ولا يوجد عليها ضغط كبير نستخدمها للدخول الى مزاقع الوزارة وكذلك تظهر فعاليتها في الربط بين مختلف الوحدات والاقسام والمصالح في المؤسسة ، وكذلك فيها حماية للمعلومات حسب أقوال المبحوثين في المقابلة.

3. جدول رقم 07 يوضح التكنولوجيات الاتصالية الأخرى.

النسبة %	التكرار	التكنولوجيات
23	7	تطبيق الزوم
33	10	الاجتماعات عن بعد
17	5	كاميرات المراقبة
10	3	الايمايل
7	2	مواقع التواصل الاجتماعي(فيسبوك)
10	3	الملف الطبي الالكتروني
100	30	المجموع

لقد ذكر المبحوثون تكنولوجيات اتصالية أخرى اعتمدونها في عملهم خلال الجائحة وهي عبارة عن خدمات الأنترنت تمثلت في الاجتماعات عن بعد بنسبة 33% و بعدها تطبيق الزوم بنسبة 23 % الذين اعتمدوا عليهم بسبب التباعد الذي فرضه الوباء لتفادي انتقال العدوى وكذلك لاعطاء التعليمات حول كيفية مجابهته ثم تليها نسبة

17% لكامرات المراقبة وبعدها إيميل المؤسسة (ehs.ainbaida2019@gmail.com) والملف الطبي الإلكتروني بنسبة 10% لكل منهما لأن هذه المؤسسة لا تمتلك حاليا تقنية الطب عن بعد فهي لا زالت تنتظر الوزارة تجسيد مشروعها الجديد الصحة عن بعد أما بالنسبة للسجل الطبي الإلكتروني فقد اقيمت دورات تدريبية حوله استفاد منها بعض الموظفين في المؤسسة لكنه لم يطبق بشكل كلي ولم يستخدم كثيرا والمؤسسة تعتمد على السجل الطبي الورقي وحضور المريض شخصيا للفحص والعلاج وقليل ما يتصل على رقم هاتف المؤسسة ، وأخيرا نسبة 7% لمواقع التواصل الاجتماعي، لأن موقع المؤسسة لا يوجد من يديره وهو غير مفعل و يتعاملون مع بعضهم البعض من حساباتهم الشخصية، وهذا حسب التصريحات التي أقرها الموظفون في مقابلتنا معهم

النتائج:

1. تبين لنا أن المؤسسة الصحية اعتمدت على تكنولوجيايات الإتصال الحديثة والوسائل التقليدية الأخرى في أداء عملها خلال جائحة كورونا وأن المؤسسة لازالت بعيدة قليلا على أن تطبق هذه الأخيرة بشكل كلي في تقديم خدماتها.
2. يحتل الهاتف النقال المرتبة الأولى من حيث الإستخدام والأهمية خلال جائحة كورونا ، بعدها الحاسوب ثم الأنترنت ، ثم الأنترنت بنسبة 27% وأخيرا تأتي تكنولوجيا الفاكسميلي في المرتبة الأخيرة الخامسة أما تكنولوجيا الإنترنت لا تمتلكها المؤسسة وحلت محلها الأنترنت، أما الشبكة الداخلية فهي الشبكة المحلية lan .
3. ومن الأسباب التي تدفع المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال خلال جائحة كورونا هي : لسرعتها ولريح الوقت واختصار الجهد، ثم لأنها متوفرة ومتاحة وسهلة الاستخدام، وكذلك التواصل بين المصالح داخل المؤسسة البعض، بالإضافة إلى تسهيل مهامها. .
4. كما ذكر المبحوثون تكنولوجيايات اتصالية أخرى اعتمدتها المؤسسة خلال الجائحة وهي عبارة عن خدمات الأنترنت حيث اعتمدت على تقنية الزوم والاجتماعات عن بعد.
5. كذلك إن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الجائحة في المؤسسة كان بشكل كبير، لأن الفئة الأكبر فيها تعتمد عليها بالإضافة إلى أنها تجيد استخدامها والعمل بها. .

التوصيات:

توصي الباحثة الآتي:

1. وجب على هذه المؤسسة أن تعطي أولوية و أهمية كبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وأن تعمم استخدامها بشكل أكبر ليس فقط في فترات الأمراض والأوبئة ، بل لمجارات المؤسسات الصحية العالمية في تقديم خدمات صحية بجودة عالية، واحتياطا منها لما يحدث مستقبلا وأن تكون على أتم الاستعداد للمجابهة والتصدي.
2. وجب عليها أن تفعل وتوسع استخدام شبكاتها وتزيد من تدفق شبكة الأنترنت لاستغلالها بشكل أمثل من أجل تقديم خدماتها والقيام بأعمالها على أحسن وجه.
3. على المؤسسة أن لا تهمل الفرص التدريبية لموظفيها لما لها من أهمية بالغة في تكوين العنصر البشري وزيادة في معارفه ومستواه العملي وهذا ينعكس إيجابا على أدائه في المؤسسة. وجب عليها أن تفعل أمن الشبكات وتطور تقنية حفظ المعلومات لتجنب الإختراقات والفيروسات وكذلك الأمانة.

قصور الدراسة:

واجهت الباحثة قصور في الدراسات السابقة وقلة الاهتمام بموضوع أثر الجائحة في التكنولوجيا المعاصرة.

الدراسات المستقبلية:

تقترح الباحثة توسيع الدراسات مستقبلاً: المقارنة بين التكنولوجيا المعاصرة قبل الجائحة وبعدها

قائمة المراجع:

1. حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات ولتطبيقاتها، دار البداية، ط1، عمان، -1 حسن عماد مكاي، محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية، ط1، -2 القاهرة، 2009.
2. صالح محمود ذياب ادارة المستشفيات: منظور شامل، دار الفكر، ط1، عمان، 2012-3
3. العمري خالد، دراسة قياسية الاثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي) دراسة حالة الجزائر 1995_2009، (مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2013
4. شادلي شوقي، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "5-رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، تخصص علوم اقتصادية، ورقلة، 2008
5. محمد شحات حسين الخطيب، (2020)، إدارة ازمة جائحة كورونا لدى الحكومة السعودية بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وولي عهده الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي: ع (21)، COVID_19 318
6. منظمة الصحة العالمية، (2020) مرض فايروس كورونا (كوفيد_19)، أسئلة واجوبه، 7_
7. www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice
8. سحاينت الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة، دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمه ضمن نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص اداره واعمال، جامعة الجيلالي ليايس، سيدي بلعباس، السنة الجامعية 2016م_2017م.
9. علم الدين محمود: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار الشعاع، ط1، مصر، 9_ 1990.
10. هولين جاو، "التكنولوجيا وجائحة فيروس كورونا (19): COVID-10_إدارة الأزمات"، مجلة أخبار الاتحاد، العدد الثالث، 2021
11. الندابي، محمد بن حمد (2 يوليو، 2020). التحول الرقمي في ظل "كورونا". تم الاسترجاع من www.alroya.om/p/261190 :
12. الاثار الاقتصادية والاجتماعية لجائحة كورونا الإجراءات المتخذة والتدابير المقترحة حالة الجزائر. تنمية الموارد 194-216.
13. تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي: ت أنفال حدة خبيز مروة كرامة، فاطمة رحال، 2020م
14. مجلة التمكين الاجتماعي، (2)، 310-332 :. تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري
15. النامي زهير. كريم الهام) وباء كورونا وانعكاساته 2020 الاقتصادية والاجتماعية بالمغرب: دراسة ميدانية مجلة التمكين الاجتماعي.

16. عبد الله عبد الرحمن الكندري (2000)، "الأسس العلمية لتصميم وحدة تعليمية عبر الإنترنت"، المجلة التربوية، جامعة الكويت، مج 15، ع 57، ص 167-197.
17. أحمد حسن خميس (2003)، كل شيء عن استخدام الإنترنت، القاهرة، مكتبة خوارزم للنشر والتوزيع.
18. عبد الله النجار (2001)، "واقع استخدام الإنترنت في البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل"، مجلة مركز البحوث التربوية - بجامعة قطر، ع 19، ص 135-160.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي بن مهيدي
ام البواقي



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الانسانية

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة
كورونا

دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة "بومالي محمد"
بعين البيضاء ولاية ام البواقي

مذكرة مكتملة لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال.
تخصص اتصال وعلاقات عامة.

إشراف الأستاذة :
❖ الوافي صليحة.

إعداد الطالبتين:
❖ الوافي مريم.
❖ حومر خديجة.

السنة الجامعية: 2022/2021 م

استمارة استبيان حول مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال.

تخصص : اتصال وعلاقات عامة.

حول موضوع :

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الصحية خلال جائحة
كورونا
دراسة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة بومالي محمد بعين
البيضاء ولاية أم البواقي.

- * ملاحظة الرجاء منكم الاجابة على الأسئلة بكل دقة وصراحة خدمة للبحث العلمي ولكم منا جزيل الشكر والتقدير.
- * ماعليكم الا وضع علامة (x) في المكان المناسب.

تحت اشراف :

* الوافي صليحة.

من اعداد :

* الوافي مريم.

* حومر خديجة.

السنة الجامعية:

2021/2022

المحور الأول : البيانات الشخصية.

*المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ مهني ☐

*الوظيفة: إداري ☐ طبي ☐ شبه طبي ☐

*الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 10 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني: أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة المعتمدة في المؤسسة ومدى استخدامها لها خلال جائحة كورونا.

س1: هل اعتمدت المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم الوسائل التقليدية في أداء عملها خلال جائحة كورونا؟

تكنولوجيا الاتصال الحديثة ☐ الوسائل التقليدية ☐ الاثنين معا ☐

س2: رتب هذه التكنولوجيات الاتصالية حسب الاستخدام والأهمية في المؤسسة.

الحاسوب ☐ الإنترنت ☐ الهاتف ☐ الإنترنت ☐ الاكسترنال ☐ الفاكسميلي ☐

أخرى أذكرها.....

.....

❖ ولماذا؟.....

.....

.....

س3: هل تجد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء عملك؟

نعم ☐ لا ☐

س4: هل استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء عملك خلال جائحة كورونا كان:

بشكل كبير ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل قليل ☐

س5: هل توفر لكم المؤسسة فرص تدريبية حول التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

❖ إذا كانت الإجابة بنعم ماهي الفرص التي توفرها لكم المؤسسة؟

دورات تكوينية ☐ تريضات ☐ ملتقيات ☐

❖ أخرى أذكرها.....

.....

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات الصحية للمؤسسة خلال جائحة كورونا.

س1: هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال سمح لك بتنمية مهاراتك ومعارفك في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

س2: هل يتم أخذ مواعيد الفحص الطبي والعلاج للمريض بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم بالحضور شخصيا للمستشفى؟

الذهاب حضوريا للمستشفى ☐ رقم هاتف المؤسسة ☐ صفحات التواصل الاجتماعي للمؤسسة ☐
البريد الإلكتروني للمؤسسة ☐

❖ أخرى أذكرها:

س3: هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

❖ إذا كانت الإجابة بنعم كيف ساهمت في ذلك؟

سرعة وجودة الخدمة الصحية المقدمة ☐ الرفع من كفاءة العمل ☐ زيادة الدقة فالأداء ☐

❖ أخرى أذكرها:

المحور الرابع: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة خلال جائحة كورونا.

س1: في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا بالمؤسسة؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحدث أي تغيير ☐

❖ ماهو نمط التغيير الذي أحدثته:

في التجهيزات ☐ في معارف الأفراد ☐ في أساليب العمل ☐

❖ أخرى اذكرها:

س1: هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة خلال جائحة كورونا؟

نعم ☐ قليلا ☐ لا ☐

س2: هل ترى أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال خارج المؤسسة ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم يفعل ☐

❖ إذا كنت تظن أنها تفعل الاتصال الخارجي حدد لماذا؟ لأنها تتيح:

التعريف أكثر بالمؤسسة لدى متعاملها ☐ تحسين صورة المؤسسة ☐ تسهيل الاتصال بمؤسسات أخرى ☐
ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي ☐

❖ أخرى أذكرها.....

المحور الخامس: الصعوبات والتسهيلات التي تواجه المؤسسة إثر استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء عملها خلال جائحة كورونا

س1: هل واجهتك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في أداء عملك؟

نعم ☐ لا ☐

❖ إذا كانت الإجابة بنعم ماهي طبيعة هذه الصعوبات؟

نقص التدريب والتمرن عليها ☐ عدم التحكم الجيد في هذه التقنيات ☐ تلف المعلومات ☐
الفيروسات والاختراقات الأمنية ☐ التدفق المنخفض للإنترنت ☐ الأضرار الصحية للموظفين ☐

س2: هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم تسهيلات لك في أداء عملك؟

نعم ☐ لا ☐

❖ إذا كانت الإجابة بنعم حدد كيف ساهمت في ذلك؟

معالجة ونقل عدد كبير من الملفات والمعلومات ☐ تدفق المعلومات ☐ السرعة في الأداء ☐ اختصار الوقت ☐
تنظيم العمل ☐ الرفع من كفاءة العمل ☐