



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام و الإتصال
تخصص: إتصال جماهيري ووسائل جديدة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
فرع: علوم الإعلام والإتصال
العنوان:

إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في المجال الطبي
(دراسة حالة للمؤسسة الإستشفائية الخاصة مصحة عادة ولاية ورقلة)

إشراف :
د - خافج كريمة

إعداد الطالبة:
- بلمسعود رفيدة

نؤقت وأجيزت علنا بتاريخ 12/06/2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا
مشرفا ومقررا
مناقشا

(أستاذ جامعة ورقلة)
(أستاذة محاضرة قسم ب=جامعة ورقلة)
(أستاذ جامعة ورقلة)

الأستاذ:.....
الأستاذة: خافج كريمة
الدكتور:.....

السنة الجامعية: 2022/2021



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص: إتصال جماهيري ووسائط جديدة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
فرع: علوم الإعلام والاتصال
العنوان:

إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في المجال الطبي
(دراسة حالة للمؤسسة الإستشفائية الخاصة مصحة عادة ولاية ورقلة)

إشراف :
د- خافج كريمة

إعداد الطالبة:
- بلمسعود رفيدة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 12/06/2022
أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا
مشرفا ومقررا
مناقشا

(أستاذ جامعة ورقلة)
(أستاذة محاضرة قسم ب=جامعة ورقلة)
(أستاذ جامعة ورقلة)

الأستاذ:.....
الأستاذة: خافج كريمة
الدكتور:.....

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ
الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ
(3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا
(5) لَمْ يَعْلَمْ

العلق

سورة رقم 96



شكر وعرافان

الحمد لله على كثير نعمه وفضائله وجوده وكرمه علينا، فهو الواحد المنان الذي لا نحصي نعمه علينا ظاهرها وباطنها، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد المبعوث رحمة للعالمين، وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

أما بعد:

لايسعني وقد منى الله عز وجل علي بإنهاء هذا البحث إلا ان أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذتي و مشرفتي العلمية على هذا التقرير (خافج كريمة) كما أتوجه لكل الأساتذة المحكمين على أداة الدراسة ونخص بالذكر كل من الأساتذة الكرماء" عبد القادر قندوز، عبد القادر بودريالة ، نواصريه حميدة" كما لأنسى أن أخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة على مجهوداتهم لإتمام رسالتي العلمية

كما أتقدم بالشكر إلى كل من أمدنا بيد المساعدة من قريب أو بعيد من الأساتذة والزملاء والأصدقاء.

الطالبة: روفيدة بلمسعود



الإهداء

مرت قطرة البحث بكثير من العوائق ومع ذلك حاولت أن اتخطاها بثبات بفضل من الله ومنه أهدي هذا العمل المتواضع إلى من أفضلها على نفسي ولما لا فقد ضحت من أجلي ولم تدخر جهدا في سبيلي لسعادي على الدوام أمي الحبيبة (بن معروف فاطمة) نسير في دروب الحياة ويبقى من سيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه صاحب الوجه البشوش الطيب والافعال الحسنة ولدي العزيز (بلمسعود محمد) أهدي إلى روح طيبة أحببتها وتمنيت وجودها بجانبي اليوم لكن إرادة الله حالت دون ذلك رحمها الله وأسكنها الفردوس الاعلى جدتي (ركيبة بولحية) التي لطالما ساندتني وأغدقتني بدعائها .

كما لانسى من ساندني ودعمني بكل مايملك من جهد (ع.م.ب) ولن انسى فضل الاخ والزميل الاستاذ (خالد حسيني) الذي لم يبخل عليا بمجهوداته لاكمال مسيرتي التعليمية كما لا أنسى كل أفراد عائلتي كبيرهم وصغيرهم كل باسمه العربي، لخضر، حياة، أمال، ملاك، ميرنا، الذين وقفوا بجانبي منذ أن عرفت هذه الدنيا وطوال مشواري الدراسي .

كما أهدي عملي هذا إلى أعز أصدقائي والذين ينطبق عليهم قول: "رب أخ لم تلده أمك"، كل باسمه، أتمنى من الله عز وجل أن يكرمهم ويحقق أحلامهم في هذه الدنيا، وأتمنى كما رزقت صحبتهم في هذه الدنيا أن أرزق صحبتهم في جنان الخلد يا رب العالمين أخص بالذكر (حياة بن عاشور) .

إلى كل من ساندني من زملاء العمل الذين تحملوا غيابي وقاموا بمهامي أثناء مزاويتي الدراسة.

إلى زملائي الطلبة وأساتذتي الكرام ... إلى كل من يكن لي المحبة والاحترام. إلى هؤلاء جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع

روفيـدة

المخلص:

في هذه الدراسة نحاول تسليط الضوء على دور تكنولوجيا مظهر جديد من مظاهر استخدام تكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسات الإستشفائية الخاصة وبما أن هذا النمط الجديد يعتمد في الأساس على تكنولوجيا الإتصال الجديدة والتي تدخل في صميم تخصص الإتصال الجماهيري والوسائط الجديدة.

كانت أهداف هذه الدراسة تتلخص في الوصول إلى دراسة إستخدامات التقنيات الطبية الرقمية ولقد قمت بالإجابة على التساؤل التالي الرئيسي: ماهي المساهمة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في تحسين الخدمات لدى مصحة عادة الخاصة؟ وللوصول إلى الإجابة إعتدنا على منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب طبيعة الدراسة، وأخترنا إستمارة الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث ووزع الإستبيان على عينة قسدية 25 موظف، هذا وقد تم تقسيم الدراسة إلى فصلين إثنين، الأول متمثل في الإطار النظري والإجراءات المنهجية، أما الفصل الثاني فقد خصص للجانب التطبيقي للدراسة.

وقد توصلنا من خلال الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية داخل العيادة لا يشمل جميع الخدمات الصحية بصفة مستمرة ودائمة بالرغم من الإستخدام المكثف لشبكة الأنترنت إلا أن العيادة لم تصل بعد للمستوى المطلوب في مقاييس الصحة الرقمية عالميا، يفضل موظفي عيادة إستخدام وسيلة الهاتف المحمول أكثر من أي وسيلة اتصال أخرى. هناك إشباع محقق من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية بمصحة عادة الرقمية ورقة سعي التام للموظفتين العيادة في تقديم خدمة صحية تمتاز بالدقة والسهولة.

الكلمات المفتاحية : الإستخدام، الإنصال، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية، الخدمة الصحية.

Abstract:

Summary in English

In this study we try to highlight the role of technology a new manifestation of the use of digital technology within private hospital sensors and since this new pattern depends mainly on new communication technology that is at the heart of the specialization of mass communication and new media.

The objectives of this study were to reach out to the study of the uses of digital medical technologies and I answered the following main question: What contribution does digital ICT make in improving services in a private clinic? To arrive at the answer, we relied on the case study curriculum and the analytical descriptive approach that suited the nature of the study, and chose the questionnaire form as a data collection tool, distributing the questionnaire in form to a sample of 25 staff members.

The study was divided into two chapters, the first consisting of the theoretical framework and methodological procedures, and the second chapter was devoted to the practical aspect of the study.

Through the field study, we have reached the following conclusions :

The use of digital information and communication technology within the clinic does not include all health services on an ongoing and permanent basis.

Despite the extensive use of the Internet, the clinic has not yet reached the required level in digital health standards globally.

Clinic staff prefer to use mobile phone more than any other means of communication.

There are certain satisfactions from the use of digital INFORMATION and communication technology in a private clinic and a slave.

The clinic's employees are fully sought to provide a health service characterized by accuracy and ease.

The decision to adopt the pattern of use of digital INFORMATION and communication technology in the hospital school of Burla after various stages has made them evaluate it positively.

Keywords: For the use of communication, digital ICT, health service

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	التشكرات
II	الإهداء
iii	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
1	المقدمة.
الفصل الأول: الإطار النظري والإجراءات المنهجية.	
2	مقدمة الفصل
3	المبحث الأول: تحديد مشكلة الدراسة
3	المطلب الأول: إشكالية الدراسة
4	المطلب الثاني: تساؤلات الدراسة
4	المطلب الثالث: أسباب إختيار الموضوع
4	المطلب الرابع: أهداف الدراسة
5	المطلب الخامس: أهمية الدراسة
5	المطلب السادس: الدراسات السابقة
8	المطلب السابع: تحديد مفاهيم الدراسة
17	المطلب الثامن: المداخل النظرية
20	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية
20	المطلب الأول: حدود الدراسة
20	المطلب الثاني: مجتمع البحث وعينة الدراسة
21	المطلب الثالث: المنهج المستخدمة في الدراسة
22	المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات
24	المطلب الخامس: صعوبات الدراسة
25	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي.	
27	مقدمة الفصل
28	المبحث الأول: تقديم العيادة
28	المطلب الأول: نبذة عن مصحة عادة
28	المطلب الثاني: بطاقة فنية للعيادة
28	المطلب الثالث: مهام العيادة
30	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول: محور البيانات الديمغرافية
50	المطلب الثاني: تحليل النتائج
52	المطلب الثالث: تحليل نتائج محاور الدراسة
53	المطلب الرابع: التوصيات والمقترحات
54	خلاصة الفصل
56	الخاتمة
58	المراجع
62	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	30
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	30
03	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	31
04	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	32
05	أ- توزيع أفراد العينة حسب تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستعملة الهاتف المحمول	32
	ب- توزيع أفراد العينة حسب تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستعملة الهاتف الأرضي	33
	ج- توزيع أفراد العينة حسب تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستعملة مواقع التواصل الإجتماعي، بريد إلكتروني، واتساب، فيسبوك إلخ....	34
06	توزيع أفراد العينة حسب ضرورة وجود هذه الوسائل داخل العيادة لمواكبة التطورات تكنولوجيا الرقمية	34
07	توزيع أفراد العينة حسب وجود إتصال شبكي بين العيادة ومختلف المراكز الصحية في الولايات أخرى أو دول أخرى	35
08	توزيع أفراد العينة حسب وجود نظام حاسوبي رابط بين مختلف وحدات في العيادة	36
09	توزيع أفراد العينة حسب خضوع موظفي العيادة للتدريبات مهنية حول آلية إستخدام تقنيات الرقمية الطبية	37
10	توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الكادر الطبي داخل العيادة	38
11	توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الأطباء والمرضى عن بعد	38
12	توزيع أفراد العينة حسب حفظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا	39
13	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في تحسين الخدمات الصحية المقدمة	39

40	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود شبكة حاسوبية رابطة بين العيادة وولايات أخرى أودول أخرى في جودة الخدمات الصحية المقدمة	14
41	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود نظام حاسوبي بين مختلف وحدات العيادة في جودة الخدمات الصحية المقدمة	15
42	توزيع افراد العينة حسب مساهمة حفظ و إسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا في تحسين الخدمة الصحية المقدمة	16
42	توزيع افراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة	17
43	توزيع افراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى السرعة	18
44	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى كفاءة المعلومات	19
44	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى أمانة المعلومات	20
45	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى والإحترافية والمهارة	21
45	توزيع أفراد العينة حسب إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال يقلل من التكلفة المادية للعيادة	22
46	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المريض	23
46	توزيع أفراد العينة حسب كيفية أخذ المواعيد بالعيادة	24
47	توزيع أفراد العينة حسب كيفية إعطاء الأوامر الطبية إلكترونيا	25
48	توزيع أفراد العينة حسب كيفية مساهمة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد	26
48	توزيع أفراد العينة حسب كيفية مساهمة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد في أخذ لمواعيد	27
49	توزيع أفراد العينة حسب كيفية مساهمة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد الإستفسارات	28

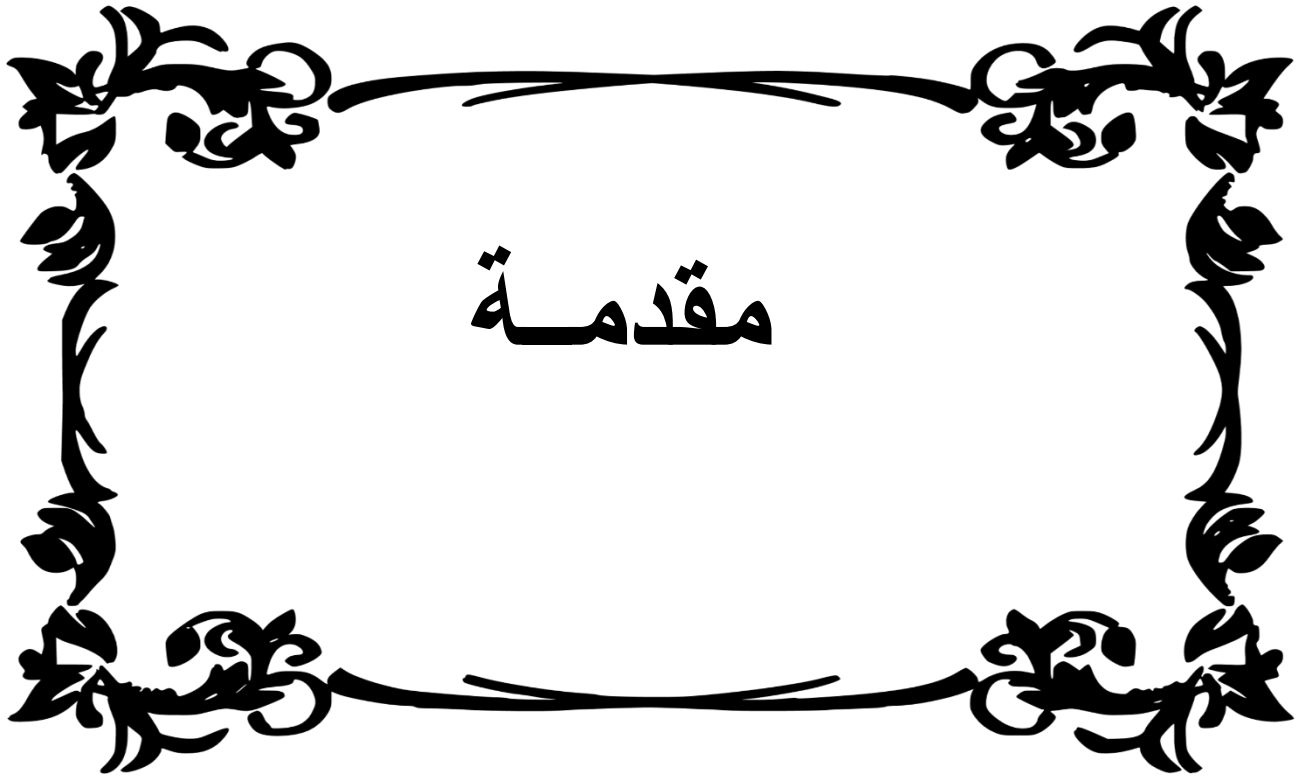
50	توزيع أفراد العينة حسب توزيع أفراد العينة حسب الخدمة الرقمية المقدمة في المستوى المطلوب الذي يتطلع له المريض	29
----	--	----

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
30	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
31	توزيع أفراد العينة حسب السن	02
32	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	
32	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	04
33	توزيع أفراد العينة حسب تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستعملة الهاتف المحمول	
33	توزيع أفراد العينة حسب تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستعملة الهاتف الأرضي	05
34	ج- توزيع أفراد العينة حسب تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستعملة مواقع التواصل الإجتماعي، بريد إلكتروني، واتساب، فيسبوك إلخ....	
35	توزيع أفراد العينة حسب ضرورة وجود هذه الوسائل داخل العيادة لمواكبة التطورات تكنولوجيا الرقمية	06
36	توزيع أفراد العينة حسب وجود إتصال شبكي بين العيادة ومختلف المراكز الصحية في الولايات أخرى أو دول أخرى	07
36	توزيع أفراد العينة حسب وجود نظام حاسوبي بين مختلف وحدات في العيادة	08
37	توزيع أفراد العينة حسب خضوع موظفي العيادة للتدريبات مهنية حول آلية إستخدام تقنيات الرقمية الطبية	09
38	توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الكادر الطبي داخل العيادة	10

39	توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الأطباء والمرضى عن بعد	11
39	توزيع أفراد العينة حسب حفظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا	12
40	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في تحسين الخدمات الصحية المقدمة	13
41	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود شبكة حاسوبية رابطة بين العيادة وولايات أخرى أودول أخرى في جودة الخدمات الصحية المقدمة	14
41	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود نظام حاسوبي بين مختلف وحدات العيادة في جودة الخدمات الصحية المقدمة	15
42	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة حفظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة	16
43	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة	17
43	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى السرعة	18
44	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى كفاءة المعلومات	19
45	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى أمانة المعلومات	20
45	توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية على أداء العاملين في المصحة على مستوى الإحترافية والمهارة	21
46	توزيع أفراد العينة حسب إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال يقلل من التكلفة المادية للعيادة	22

46	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المريض	23
47	توزيع أفراد العينة حسب كيفية أخذ المواعيد بالعيادة	24
47	توزيع أفراد العينة حسب كيفية إعطاء الأوامر الطبية إلكترونياً	25
48	توزيع أفراد العينة حسب كيفية مساهمة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد	26
49	توزيع أفراد العينة حسب كيفية مساهمة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد في أخذ المواعيد	27
49	توزيع أفراد العينة حسب كيفية مساهمة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد الإستفسارات	28
50	توزيع أفراد العينة حسب توزيع أفراد العينة حسب الخدمة الرقمية المقدمة في المستوى المطلوب الذي يتطلع له المريض	29



مقدمة

توطئة

إن الوقت الراهن يشهد تطور تكنولوجيا على مستوى مختلف الميادين لم يقتصر على مجال دون آخر، لقد أصبحت تكنولوجيا الرقمية ضرورة حتمية حيث إننا اليوم نعيش في مجتمع معلوماتي يهدف إلى رقمته المعلومات والبيانات المختلفة حيث أن هذا التقدم التكنولوجي لم يترك مجالاً إلا وإخترقه محدثاً فيه إختصارات للوقت والجهد وتطورات حقيقة بغض النظر على الكلفة المادية .

وتعتبر تكنولوجيا في المجال الطبي إحدى تلك التطورات التي يشهدها عصرنا الحالي فقد قدمت في هذا المجال بما تحتويه من أجهزة ومعدات سواء للطبيب أو تسهيلات عظيمة، حيث نجده من خلال أساليب العلاج وطرق تشخيص الأمراض.

نحن هنا نهدف إلى إنجاز دراسة بحثية حول إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الطبي محاولة إبراز دور هذه التكنولوجيا من خلال دراسة الميدانية لعيادة عادة حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في إكتشاف العديد من الأمراض وليس علاجها فقط بل بالإضافة إلى التكيف معها وذلك من خلال التقنيات الطبية المتطورة والموجودة على مستواها من أجل الوصول إلى تقديم خدمة صحية يتطلع لها المريض .

من هنا وللوصول إلى حل لهذه الإستفسارات إتبعنا الخطة البحثية المكونة من فصلين، أول خاص بالجانب المنهجي حيث تعرضنا فيه لكل الخطوات التي إتبعناها من المشكلة البحثية إلى أسباب إختيارنا للموضوع الذاتية والموضوعي، والأهداف والأهمية التي تميز الموضوع، بالإضافة لذكر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات ثم ختمناها بذكر الدراسات السابقة التي ساعدتنا في الوصول إلى الحلول أما الفصل الثاني فخصصناه للجانب التطبيقي حيث تم عرض المعطيات التي جمعناها من العمل الميداني عن طريق العينة المستخدمة في البحث بإستخدام الإستبانة التي إعتدناها وقمنا بترجمتها إلى جداول ودوائر نسبية ثم دراستها وتفسيرها إحصائياً، وفي آخر الفصل عرضنا النتائج النهائية المتوصل إليها بالإضافة إلى ذكر التوصيات التي خرجنا بها كـمقترحات للعمل مستقبلاً.

الفصل الأول:

الإطار النظري والإجراءات المنهجية

تمهيد

يعرض هذا الفصل الإطار النظري والإجراءات المنهجية لدراسة، لقد قسمنا دراستنا إلى مبحثين أولها تضمن طرحا مفصلا لإشكالية الدراسة تتبعها جملة من التساؤلات الجزئية، ثم تطرقنا لتعريف مبسط لمصطلحات الدراسة مرورا بالأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع مع تباين الأهداف من دراستنا هذه وأهميتها العلمية.

أما عن المبحث الثاني فتطرقنا لتحديد المنهج المتبع وتناولت ذلك بالتفصيل مع توضيح السبب الذي جعلنا نختار هذا المنهج دون غيره من مناهج البحث العلمي الأخرى، قمنا بتحديد مجتمع البحث وشرح عينة الدراسة وكيفية إختيارها وتوزيعها، مع ذكر الأدوات التي إعتدنا عليها في جمع البيانات والمداخل النظرية لدراسة، وبعدها قمنا بذكر حدود الدراسة المختلفة مرورا في آخر الفصل بذكر ملخص الدراسات السابقة وختمنا هذا المبحث بالصعوبات التي إعترضتنا في هذه الدراسة.

المبحث الأول: تحديد مشكلة الدراسة

المطلب الأول: إشكالية الدراسة

إن أولى خطوات البحث العلمي هي تحديد مشكلة الدراسة وهي مهمة تتفاوت صعوبتها بتفاوت قدرة وظروف كل باحث، ففي الغالب يكون تحديد المشكلة من أهم الصعوبات التي يواجهها الباحث وبما أن تحديد مشكلة الدراسة هي التي تحدد الخطوات التالية فينبغي على الباحث أن يحدد المشكلة بصورة دقيقة ويصيغها بشكل واضح فإذا لم يتم تحديد المشكلة بوضوح فإن الباحث لا يمكن أن يتقدم في بحثه¹

إن التسارع الحاصل في تكنولوجيات الإتصال، أصبح يفرض أساليب جديدة يوماً بعد يوم في حياتنا اليومية على الأفراد والجماعات والنظم والدول أيضاً، حيث نجد أن جل دول العالم إتجهت إلى إستخدام هذه التكنولوجيات في شتى المجالات وهذا ما يتجلى في تطور إستخدام الانترنت التي تعتبر العصب الرئيسي لتكنولوجيا الإتصال الجديدة في العالم، والإزدياد الملحوظ لإستخدام تكنولوجيا المعتمدة على التكنولوجيا في العالم.

أصبح الإنترنت المصدر الرئيس للمعلومات الطبية حيث بالإمكان ملاحظة هذا من خلال إنتشار المواقع الطبية باللغات المختلفة والتي تساهم في رفع الوعي ونشره حول الطب والصحة ، إذ أصبح بالإمكان الحصول على المعلومة الطبية الموثوقة من خلال الإنترنت وبسهولة دون التحرك من مكانه ، حسنت من رعاية المرضى وكفاءة العاملين في القطاع الصحي وفرت التكنولوجيا طرق لحفظ التاريخ الطبي لجميع المرضى الأمر الذي سهل إنتقاله ما بين الأطباء وعدم ضياعه ، وذلك بهدف تحسين الرعاية الطبية لهم وزيادة كفاءة عمل العاملين في هذا القطاع ، كما بالإمكان إستخدام هذه المعلومات بعد أخذ تصريح بذلك لإستغلالها في أبحاث ودراسات علمية تصب في هدف إيجاد علاجات وإكتشافات في المجال الطبي أصبح بالإمكان التواصل مع الأطباء بسهولة أكبر فتواجد الجميع على شبكات الإنترنت سهل التواصل فيما بينهم حيث لم يعد من الضروري أن يتوجه المريض إلى العيادة والانتظار مطولاً لاستشارة الطبيب، بل بإمكانهم إستشارته الآن عن طريق الولوج إلى الإنترنت، بما أن مصحة عادة تستخدم لتكنولوجيا لتقديم خدماتها الطبية مستندة على إكسترنانت ، وهذا ما دفعنا إلى الإجابة على الإشكالية المطروحة التالية:

الإشكالية : بناء على ما تقدم يمكن طرح السؤال التالي :

1- فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية-مصر، الطبعة الأولى، 2002، ص30.

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية في تحسين الخدمات الصحية لدى مصحة عادة الخاصة؟

المطلب الثاني : تنفرع من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ماهي تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية التي تستخدمها مصحة عادة الخاصة في خدماتها الصحية ؟
2. هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في جودة الخدمات الصحية مصحة عادة الخاصة؟
3. ماهي إيجابيات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مصحة عادة الخاصة؟
4. هل إستفاد سكان ولاية ورقلة من الخدمات الصحية عن بعد التي تقدمها عيادة عادة الخاصة؟

المطلب الثالث : أسباب اختيار الموضوع

من بين الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع :

الأسباب الموضوعية :

- لإنتشار الواسع لفيروس كورونا أدى إلى صعوبة التنقل للمؤسسات الإستشفائية خوفا من العدوى.
 - ضخامة النفقات الموجهة للقطاع الصحي أدى الى الحاجة لتقديم خدمات صحية ذات جودة باقل تكاليف.
 - إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى فتح آفاق جديدة أضافت طابع رقمي على المجال الطبي.
- الأسباب الذاتية :**

- رغبتي بالإطلاع أكثرعلى المجالات التي تخدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية .
- رغبتي بمعرفة علاقة التخصص الذي أدرسه (إتصال جماهيري ووسائط جديدة) بمختلف التخصصات والدراسات المختلفة و الإطلاع على المواضيع المشتركة .

المطلب الرابع: أهداف الدراسة

يعرف البحث العلمي على أنه: "عملية منظمة، الهدف منها التوصل إلى حلول مشكلات محددة أو الإجابة عن تساؤلات معينة بإستخدام أساليب علمية محددة." ¹

فهد خليل زايد، أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار النفائس، عمان، الأردن، ط1، 2007، ص25.

- من هنا نستطيع القول بأن البحوث العلمية ما جاءت إلا لتحقيق جملة من الأهداف،
- وعلى هذا الأساس يمكن أن نوجز الأهداف المراد الوصول إليها من خلال هذه الدراسة نذكرها كالتالي:
- محاولة الوقوف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية التي تستخدمها مصحة عادة الخاصة في خدماتها الصحية .
- محاولة الوقوف على إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مصحة عادة الخاصة.
- محاولة توضيح إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن بعد التي تقدمها عيادة عادة الخاصة.
- محاولة إبراز مدى إستفادة سكان ولاية ورقلة من الخدمات الصحية عن بعد التي تقدمها عيادة عادة الخاصة .

المطلب الخامس: أهمية الدراسة

إن العالم اليوم يشهد إنتشارا واسعا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي ظل هذا التطور الحاصل، أصبح من الضروري إستخدامها في شتى القطاعات من بينها القطاع الصحي حيث أكتتبت منظومة صحية رقمية، تميز 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.

إن أهمية هذه الدراسة تكمن في أنها أولى الدراسات في الجزائر التي تعنى بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع الصحي الخاص و تسعى لإبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي أصبحت مصدر متزايد الأهمية للخدمات الصحية والصحة وكذلك مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إيجاد علاجات وإكتشافات في المجال الطبي، زيادة فرص حصول المرضى على الرعاية والخدمات الصحية عن بعد وتوفير الجهد والوقت.

المطلب السادس: الدراسات السابقة

أولا : عرض الدراسات السابقة

الدراسة المحلية:

1- الدراسة الأولى دراسة بشير كاوجة لسنة (2013) تحت عنوان دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية بولاية ورقلة، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير

في علوم التسيير، ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية والهدف منها تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية ومدى إستغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بها محاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية خصوصا والمساهمة المتعلقة بهم لرفع من مستواهم وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة، هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الإتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية وهنا تم إستخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، وهذه ما يتناسب مع طبيعة الموضوع أما في الجانب تم الإعتماد على منهج دراسة حالة مستشفى محمد بضيف ورقلة بغية تحليل واقع إستخدام وسائل الإتصال المتطورة في الإتصال الداخلي للمؤسسة الإستشفائية المختارة أدوات البحث في الجزء النظري إعتد على المسح المكتبي لمجموعة متنوعة ما بين الكتب والمقالات أما في الجزء الميداني الإستبيان والمقابلات والملاحظة النتائج المتوصل إليها من الجانب النظري تكنولوجيا المعلومات والاتصال وان من متطلبات فعالية الإتصال الداخلي إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المتطورة، وأنه يساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة، النتائج التطبيقية إهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالإتصال الداخلي والخارجي حيث عملوا إستحداث مكتب خاص بالإتصال يتسع لمدير المستشفى مباشرة والإهتمام أيضا من قبل مسؤولي مستشفى محمد بضيف الإتصال الداخلي يتمثل فيما تم ملاحظته من النسبة العالية لربط بواسطة الشبكة¹:

2- الدراسات الوطنية : الدراسة الأولى دراسة العربي مغات، لسنة (2017،2018) تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، في علوم التسيير، تهدف الدراسة إلى محاولة توضيح مدى أهمية تكنولوجيا والاتصال في المؤسسات الإستشفائية وتأثيرها على الخدمات الصحية من ناحية الجودة والدقة، والوقوف على أهم النقائص المؤسسات الصحية الجزائرية قصد إيجاد توصيات وحلول تعكس الواقع الصحي للأفضل مجتمع الدراسة مستشفى "بالطرش العجال" بعين تدلس تمثلت عينتها عن طريق الملاحظة للنظام التسيير والإداري أما المقابلة تمت مع المدير الفرعي للمالية والوسائل أما الإستبيان في 30 مريض من مجتمع الدراسة أي ما يعادل 37.5% من مجتمع الدراسة

صديقة بن خولة ونعيمة مغراوي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم 2017.

المنهج المتبع في دراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن من جمع البيانات والحقائق الكيفية والكمية على الظاهرة المراد دراستها، والنتائج المتوصل إليها في هاته الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت الخدمات الصحية للمرضى وذلك بريح الوقت والسرعة وتقديم الخدمات الصحية في مواعيدها المتحددة على رغم من إستعمال تكنولوجيا الإطار الإداري داخل المستشفى إلا أنه يوجد العديد من النقائص من بينها إمتلاك تقنية "الطب عن بعد"¹.

3- الدراسة الثانية: دراسة صديقة بن خولة ونعيمة مغراوي لسنة (2017) تحت عنوان تكنولوجيا الاعلام و الإتصال في المؤسسة الإستشفائية العمومية بمستشفى شيفي فارا مستغانم بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الإتصال حيث تطرقت الدراسة إلى الوقوف على واقع إستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في المؤسسات الإستشفائية وتأثيرها على أداء الموظفين والخدمات المقدمة للمواطنين (المرضى) ومن الأهداف التي توصلت لها هذه الدراسة الكشف عن مدى إستفادة المؤسسات العمومية في جهازها الإداري والخدماتي والكشف عن نوعية التقنيات التكنولوجية المستخدمة و إلى أي حد ساهمت في إنماءها، وكان التساؤل الرئيسي لهاته الدراسة ما واقع إستخدام تكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في المؤسسات الاستشفائية؟ وما هو الدور الذي تلعبه؟ وتمثلت عينتها في العينة القصدية لأنها تقوم على التقدير الشخصي للباحث في إختيار مفردات الدراسة، الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، الإستبيان و المقابلة والملاحظة و الإستمارة وفق المنهج الوصفي التحليلي لأنها من الدراسات الإستكشافية الإستطلاعية فلذا هذا المنهج هو الأقرب والأنسب لهذه الدراسة ومن النتائج المتوصل إليها ضرورة إستخدام تكنولوجيا في سير عمل المؤسسة العمومية الإستشفائية حيث تمكن من معالجة العديد من الملفات في وقت قصير وتضمن التنسيق بين الإدارة والعمال².

4- الدراسات العربية :

1. **الدراسة الأولى:** مجاهد محمد أحمد سعيد (2017) بعنوان "تطوير نظام العيادة الإلكترونية، بالتطبيق على مستوصف مودة الطبي"، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في نظم المعلومات، تهدف إلى توضيح التسهيلات التي تقدمها حوسبة النظام التي تسهل عملية حصول المواطنين (المرضى) على الخدمات الصحية وإعداد التقارير بسرعة تبيان الإستفادة الكبيرة من الامكانيات الحاسب الآلي في تخزين وإسترجاع المعلومات، مجتمع البحث يتمثل في أنظمة حواسيب مستوصف مودة الطبي إستخدام المنهج التحليلي يندرج هذا البحث ضمن إطار البحوث التطبيقية، ويتم تصنيفه كبحث منهج الدراسة المنهج

¹-العربي مغات، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2017،

² صديقة بن خولة ونعيمة مغراوي مرجع سبق ذكره

المتبع للوصول إلى الأهداف المحددة هو المنهج الوصفي التحليلي بغية معرفة كل الحثيات وجوانب الظاهرة موضوع الدراسة وجمع البيانات الكمية والكيفية على هاته الظاهرة وذلك بتحديد الاطار النظري لموضوع الدراسة والإطلاع على الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ومن النتائج المتوصل إليها سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات التجارية سرعة الأداء توفير الوقت والجهد للعاملين وسهولة التعامل مع المعلومات الكثيرة¹

ثانيا : مناقشة الدراسات السابقة

قدمت مجمل الدراسات روية تفسيرية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الجديدة في المجال الطبي، ودور الهام الذي تلعبه هذه التقنيات في تطوير الطب وتحسين الخدمات الصحية وجودتها في إستغلال الأمثل لها، وتشير مراجعة الدراسات السابقة إلى تبني عينة الدراسة لعملية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية .

أما من حيث نوع الدراسة، فكانت كل الدراسات السابقة ميدانية، إعتمدت جلها على الإستبيان كأداة أولية لجمع البيانات وإعتمدت بعض الدراسات على أداة المقابلة لتدعيم البحث، بينما تباين حجم العينة من دراسة أخرى حسب ظروف كلا منها، أما بالنسبة لأدوات التحليل المستعمل فقد إعتمدت الدراسات السابقة على البرنامج الاحصائي Spss وهذا لأجل الوصول إلى تحليل أكثر تعمقا .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أن هذه الدراسة استهدفت القطاع الإستشفائي الخاص كذلك تناولت إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ودورها في تقريب الرعاية الصحية للمواطن ومتابعته حتى خارج المؤسسة الإستشفائية من خلال تطبيقات تتواصل من خلالها مع المريض و المساهمة في تطوير المجال الطبي بينما كان إستهداف الدراسات السابقة للقطاع الإستشفائي العام بالإضافة إلى دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسهيل تسير خدمات الإدارية والنظامية لهذه المؤسسات وتحسين جودتها.

¹ محمد احمد السعيد مجاهد، تطوير نظام العيادة الكترونية بالتطبيق على مستوصف مودة الطبي، قسم نظم

المعلومات، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017،

المطلب السابع : تحديد المفاهيم

توجب علينا في البداية ضرورة تحديد المفاهيم والمصطلحات أثناء القيام بدراسة أي موضوع كي لا يثير المفهوم أو المصطلح أي خلاف علمي .

أولاً: الإستخدام :

1- /إصطلاحاً : "إن مفهوم الإستخدام طرحه (dosques perrant) في كتابه منطلق الإستخدام في

بداية الثمانينات فكلمة إستخدام توظف كمرادف للإستعمال والممارسة في الإحيان¹

2- /التعريف الإجرائي : إستعمال الوسائل الإتصالية في تقديم الخدمة الطبية في مصحة عادة وتتمثل أساساً في الحاسوب والبرمجيات ومنظومة الشبكات (الأنترنانيت ،الإكسترانت)

ثانياً: مفهوم التكنولوجيا :

-وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية (Texere) وتعني تركيباً أو نسيجاً، والكلمة (logos) وتعني علماً أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة .

1- /إصطلاحاً :هي مجموعة الوسائل والأدوات التي تساهم في تحسين وتفعيل أداء والخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية.²

1- التكنولوجيا كعمليات (processes) : وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو المعرفة المنظمة لأجل المهمات أو أغراض علمية.

2- التكنولوجيا كنواتج (products) : وتعني الادوات والاجهزة والمواد الناتجة من تطبيق المعرفة العلمية.³

3- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا : وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص الى العمليات ونواتجها معا مثل : تقنيات الحاسوب .⁴

1- Philippe Bretom Sergeprouloux L'e,xplosion de communication introduction aucthéories et aux pratiques des la communication, éditionsla découverte, France , 2006,p 256

² محمد قاسم القريوتي : نظرية المنظمة والتنظيم ، ط 04 دار وائل للنشر والتوزيع الاردان 2013 ص 199.

³ - رماش كريمة وعمران أمينة ، إستخدام الإتصال الحديثة في الإتصال الإدارة (دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية ام البواقي) مذكرة مكاملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة قسم علوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة العربي بن المهدي أم البواقي ، 2015 ص 29.

⁴ حسيبة مجدوب ،لطيفة العايب ،توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية (مذكرة مكاملة لنيل شهادة الماستر) تخصص إتصال وعلاقات العامة ، قسم علوم الإعلام و الإتصال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل ، سنة 2018 ، ص 08، ص 09

2- مؤشرات التكنولوجيا :

لقياس مدى التطور التكنولوجي الذي يشهده بلد ما، لا بد من الإعتماد على مجموعة من المؤشرات التي يتم إكتسابها وفق آليات عديدة، وسنذكر ذلك بالتفصيل كالاتي :

نفقات الأبحاث والتنمية : تشكل بيانات الأبحاث والتنمية المؤشرات الأساسية لإقتصاد المعرفة (الإقتصاد المبني على ثروة المعلومات)، يتم إستخدام مدخلات بشكل أساسي (النفقات المخصصة للأبحاث والتنمية وفريق العمل المستخدم لأعمال الأبحاث والتنمية)، هذه المؤشرات تخضع منذ مدة طويلة لعمل جمع منتظمة ومعيارية للبيانات، مما يسمح بإجراء تحاليل ديناميكية ومقارنات دولية.

-إحصائيات براءات الاختراع: براءات الإختراع هي حق إحتكار مؤقت، تمنحه الحكومة إلى مخترع مقابل نشر إختراعه لفترة محدودة، وفق لشروط معينة.

المنشورات العلمية : إن بيانات العلم الكمي للفهرسة تركز على عدد من المنشورات العلمية للباحثين الوطنيين في المجالات الدولية، تشكل وسيلة لتقييم نتائج نشاطات أبحاث أساسية تسمح بقيام نوعين من المؤشرات.

- مؤشرات ذات تركيز علمي.

- مؤشرات التخصصات العلمية حسب المادة.

تمثل المؤشرات العلم الكمي للفهرسة الحدود ذاتها كإبيانات براءات الإختراع، يختلف الميل إلى النشر والإستشهاد بصورة خاصة من مادة لأخرى، ولا تمثل المنشورات إلا أحد مخرجات نشاطات الأبحاث الأساسية إضافة إلى ذلك تخضع البيانات المتوافرة إلى إنحياز لصالح المنشورات باللغة الإنجليزية.

- ميزان المدفوعات التكنولوجية: يمكن تقييم نشاط نقل التكنولوجيا بين البلدان بما يعرف "بالبديل ميزان المدفوعات التكنولوجي"، وهو إجراء لعمليات نقل دولية لتكنولوجيا غير مدمجة، وهو يتيح تسجيل أموال المتعلقة بالملكية الفكرية، وعندما يعتمد على المقارنة بين البلدان التي تستخدم طرائق مشابهة لتجميع البيانات، ويمكنه أن يزود بمعلومات عن نشر التكنولوجيا والقدرة التنافسية، وهي تضم أربع بيئات :

- عمليات نقل التكنولوجيا سواء من مصادر خارجية، متمثلة في الشركات الصناعية الكبرى المتخصصة والمنظمات الدولية .. أو من مصادر داخلية؛ متمثلة في مراكز البحث والتطوير جهاز البحث والتطوير داخل المنشأة).

- عملية نقل الرسومات.

- تقديم الخدمات التقنية.

- الأبحاث والتنمية ذات الطابع الصناعي.

مؤشرات التخصصات العلمية والتكنولوجيا: تستخدم وسائل مختلفة لتقييم التخصصات العلمية والتكنولوجيا لدول، من خلال بيان المنشورات وبراءات الاختراع والأبحاث والتنمية.... غالباً ما تقدم بيانات المنشورات والبراءات بشكل ومؤشرات تخصص تعكس التخصصات خاصة بالدول في المواد العلمية المختلفة منشورات أو المجالات التكنولوجيا براءات الاختراع.¹

3/- **التعريف الإجرائي:** هو كل ما يستخدم في المجال الطبي من تقنية معلوماتية كإستخدام الحاسب الآلي وشبكات المحلية والعلمية (الأنترنات) بهدف تخزين المعلومات وإسترجاعها في أي وقت

ثالثاً: المعلومات :

1/- تعريف المعلومة:

يخط بعض الباحثين والممارسين بين مصطلح الإعلام ومصطلح المعلومات على الرغم من الفارق الواضح بينهما، بإعتبار أن المعلومات المادة الخام للإعلام، عند التطرق إلى مفهوم المعلومات يجدر بنا التطرق إلى مفهوم البيانات ، ذلك قصد إزالة اللبس الواقع بين المفهومين (المعلومة والبيان).

البيانات :

تعرف على أنها : "حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام ."²

المعلومة :

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات من أبرز هذه التعاريف :

يعرفها Wiig بأنها : "حقائق وبيانات منظمة تصف موقفاً معيناً أو مشكلة معينة ."³

ويعرفها بعض المختصين في التسيير هي : "كل ما يحمل لنا المعرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا."⁴

2 /- خصائص المعلومات :

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها :

1- **التوقيت المناسب :** وهي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها ؛

2- **الوضوح :** يجب أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ؛

¹ الميلود سحانين ،مساهمة اكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة (أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه) تخصص إدارة الأعمال، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلالي ليايس سيدي بلعباس، 2017 ،ص 29

² شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الادارية، دار النشر ومكان النشر، 2004 ص 28

³ مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الاولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 102

⁴ يحي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير) (غير منشورة) تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة، 2005 ، ص 30

- 3- **الدقة** : وتعني أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء التجميع والتسجيل ،حتى يمكن الإعتماد عليها في تقدير إحتتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال .
 - 4- **الصلاحية** : وتعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة ومناسبة لطلب المستفيد .
 - 5- **القياس الكمي** : القياس الكمي وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات
 - 6- **المرونة**: تعني أن تكون المعلومات ملائمة وتتكيف مع الرغبات أكثر من مستفيد؛
 - 7- **عدم التحيز** : تعني عدم تغيير محتوى المعلومات مما يآثر على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيدين،
 - 8- **إمكانية الحصول عليها** : وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال،
 - 9- **الشمول**: ويعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع المتطلبات ورغبات المستفيد وأن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد ودون إيجاز يفقد معناها؛
 - 10- **قابلة للمراجعة** : وهي خاصية منطقية نسبيا وتتعلق بدرجة الإتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات ¹
- 3/أهمية المعلومات :**
- تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة وتعتبر من المصادر القومية المؤثرة في تطوير الدول ونمو المجتمعات ويمكن أن نلخص أهميتها بالنقاط التالية : تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات .
- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم التكنولوجيا .
 - للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي ،ففي المجتمع الزراعي كان الإعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية، أما في المجتمع الصناعي فقد أصبح الإعتماد على الطاقة المولدة من الكهرباء والغاز والطاقة النووية.²
- 4/-التعريف الاجرائي:** هي بيانات المتعلقة بالمرضى تتم معالجتها لتصبح ذات معنى وتمكن من إتخاذ الإجراءات الأزمة التي يحتاجها المريض.

سميرة كرامة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة ،(مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر) منشورة، تخصص تسويق حدمي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011، ص 6

² سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة

رابعاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

في الوقت الذي دخلنا في العام 2000، فقد توسع تعريف تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والإتصالات، بل وأيضاً مكون ثالث وهو تكنولوجيا المعلومات. وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية".¹

1/- اصطلاحاً: "خليط من الأجهزة الكمبيوتر ووسائل الإتصال إبتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية والتقنيات المصغرات والفلمية والإستتساخ، تمثل مجموعة من الإختراعات التي تستخدم المعلومات خارج العقل البشري".²

2/- التعريف الإجرائي : هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم داخل المصحة الإستشفائية عادة في تحويل البيانات الإدارية والطبية بمختلف أشكالها.

خامساً: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإتصال:

1/- مفهوم الإتصال

يعود أصل كلمة (Commucation) في اللغات الأوروبية التي إقتبست أو ترجمت إلى اللغات الأخرى الشائعة في العالم إلى جذور الكلمة اللاتينية (Cammunis) والتي تعني "الشيء المشترك"، ومن هذه الكلمة إشتقت كلمة (Commune) التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر "الجماعة المدنية"، بعد إنتزاع الحق في الإدارة ذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا، قبل ان تكتسب الكلمة المعنى اللغزي السياسي والأيدولوجيا فيما عرف "كمونة باريس" في القرن الثامن عشر، أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة (Communicare) فمعناه "يذيع أو يشيع" من الفعل إشتق من اللاتينية، والفرنسية نعت (Communique)

2/- تعريف الإتصال :

1- لغة : تعود لفظة الإتصال إلى الجذر وصل الشيء بالشيء يصله أي أبلغه، ووصل الشيء بالشيء يعني ربطه، وعليه ربط وضم وجمع.³

¹ شاهر فلاح العرو د وطلال حمود نشكر، جودة تكلونجيا المعلومات و أثرها في كفاءة التدقيق الداخلية في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الاردنية، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد5، العدد 2009، ص 478.

² محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة 1989، ص 32

³ محمد فريد الصحن العلاقات العامة (المبادئ والتطبيق)، دار الجامعية، القاهرة، 1998، ص 225.

2-إصطلاحا: "الإتصال هو طريق مزدوج الإتجاه ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن لطرفي الإتصال ان يفهم كل منهما وجهات نظر الآخر، فيعمل على تحقيق رغبات تجمعهما في ذلك الصالح المشترك"¹

3-التعريف الإجرائي : هو عملية تواصل و أنتروبولوجيا تحسين الثقافة الصحية والخبرات بين الأفراد باستخدام مختلف وسائل الإتصال .

سادسا:الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال :

1/-مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

لا تزال تكنولوجيا المعلومات والإتصال كصناعة ومورد لمنظمات الأعمال في مرحلة النشأة الأولى أو مرحلة الطفولة، وستشهد خلال السنوات القادمة قفزات نوعية، نظرا لإنتشار إستعمالاتها وتغلغلها في كل مناحي الحياة ففي الخمسينيات القرن الماضي كانت هناك أول ممارسة لإستخدام الحاسبات الآلية على نطاق واسع ، وخاصة كأداة لتسجيل وتشغيل المعاملات المحاسبية والمالية .وهكذا فان تكنولوجيا المعلومات والإتصال كانت بفعل جزء أساسي من منظمة الأعمال حوالي 50 عام، وقد أصبحت أحد الموارد.

2/-تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

غالبا ما تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال (ict) باعتبارها مرادفا موسعا لتكنولوجيا المعلومات (IT)، ولكن هو مصطلح أكثر تحديدا أن نشدد على دور الإتصالات الموحدة وتكامل إتصالات والأجهزة الكمبيوتر، وكذا البرامج اللازمة للشركات الوسيطة والتخزين والأنظمة السمعية والبصرية

1-إصطلاحا : تكنولوجيا المعلومات والإتصال هي التزاوج والترابط الهائل ما بين التكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الإتصالات مختلفة الأنواع والإتجاهات، والتي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة من المعلومات بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان، وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الأنترنت³

¹ مصطفى محجوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الانسانية داخل التنظيم الاداري دراسة ميدانية بمقر ولاية ورقلة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه طور الثالث Lmd في علم الاجتماع العلوم الاجتماعية،تخصص علم اجتماع الادارة والعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016، ص37.

³ الميلود سحائين ، مرجع سبق ذكره ،ص 31،32.

3/ - مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

تحتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى:

- أ- **الأجهزة (Hardware)** هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، التي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها.
- ب- **البرمجيات (software)** تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية وتقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت التكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب .
- ت- **الأفراد:** المستخدمون النهائيون هم الافراد اللذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام مثل المديرين، المحاسبين العملاء... إلخ، وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام.
- **الإختصاصيون الفنيون:** هم المسؤولون عن تشغيل وإستدامة النظام، واللذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نضام المعلومات فنيا، ومنهم محللون النظم ومطورو البرامج ومشغلو النظام من العاملين.
- ث- **قواعد البيانات :** هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة، على أجهزة ووسائل خزن البيانات، مثل مشغل أقراص الصلبة للحاسوب والأقراص المرنة والأشرطة، وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات مخزون في الشركة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات بيانات تتعلق بتكاليف أو معلومات تخص إحتياجات زبائن وغيرها، وتتوفر قواعد بيانات مباشرة بعضها تتضمن على شكل أرقام ومؤشرات إقتصادية وأسعار السوق ومخزون، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع وكلمات، مثل المواضيع المنشورة في الصحف والمجالات.¹

4/- **التعريف الإجرائي:** هو كل ما يستخدم في المجال الطبي من تقنيات معلوماتية كإستخدام الحاسب الألي وشبكات المحلية والعالمية (الإنترنت) بهدف تخزين المعلومات وإسترجاعها كل وقت وفي أي وقت.

سابعا: **الطب عن بعد:**

1/- **لغة :** هي كلمة يونانية تعني عن بعد أو مسافة لذلك (Telemedecine) تعني الطب عن

بعد .

¹ نفس المرجع السابق ص 33.

2/- **التعريف الإصلاحي:** "إستخدام تقنيات الإتصال السلوكية واللاسلكية لتوفير الخدمات والمعلومات الطبية التي سيتم تبادلها ويمكن أن تتضمن الصور، الفيديو المباشر، التسجيل الصوتي ، سجلات المريض الإلكترونية، صور الأشعة السينية أو أي مخرج للأجهزة الطبية".

3/- فوائد الطب عن بعد والطب الإلكتروني :

تبرز في مجالات طبية كثيرة لعل من أبرزها :

1- **علم الأمراض :** في سياق علم الأمراض إن إستخدام المجاهر المرئية عبر سيمات الإتصال العالمية تمكن من نقل صور تفصيلية للقطاعات النسيجية والتي تجعل تشخيص الأمراض أسهل وأكثر فاعلية ، وخاصة في المستشفيات الصغيرة التي لا تتمتع بالإمكانات التي تؤهلها للكشف الدقيق عن خبايا بعض الأمراض مما يسهل تشخيصها ومن ثم علاجها بالعلاج الجراحي المناسب .

2- **الأنف والحجرة :** أما في سياق الأنف والحجرة يتم إرسال صور المناظير مباشرة ليتم تشخيصها من قبل المتخصصين .

3- **الإستشارات الطبية عن بعد :** في الإستشارات الطبية يتم إستخدام وإرسال الأشعة الخاصة بالمريض عبر شبكات الإتصال وعبر أجهزة مخصصة لذلك، يتم تلقي صور الأشعة عليها وإرسال التشخيص الدقيق للحالة إلى المرسل .

4- **علم الأمراض الجلدية :** وفي إطار الأمراض الجلدية يتم جمع المرضى في "أستوديو " الإجتماعات المرئية عن بعد، بحيث يكونون على إتصال بالطبيب الجلدي بالمركز المتخصص

5- **الأمراض المزمنة :** من خلال متابعة المريض بشكل دوري مع طبيب مختص .¹

4/- **التعريف الإجرائي:** أن الطب عن بعد هو الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال من أجل دعم خدمات الرعاية الصحية والتتقيف الصحي والمعارف الصحية والبحوث في المجال الصحي .

ثامنا:العناية الصحية عن بعد (Telecarte) : يستخدم مصطلح العناية الصحية عن بعد لوصف تطبيقات الطب عن بعد التي تقدم خدمات طبية للمرضى في منازلهم أو في أماكن عملهم، تقوم

¹ نفس المرجع ، ص 24

هذه التطبيقات بمراقبة حال المريض وتخزين البيانات وإرسال تنبيه للمريض أو للطبيب أو المركز الصحي عند وجود حالة حرجة لأحد المرضى، ليتم معالجة الحالة بأسرع وقت¹.

المطلب الثامن : المداخل النظرية

أولاً:: نظرية الإستخدامات والإشباعات .

تهتم نظرية الإستخدامات والإشباعات بدراسة الإتصال الجماهيري دراسة منظمة خلال عقد الأربعينيات من القرن العشرين، أدى إدارك عواقب الفروء الفردية والتباين الإجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام الآلي بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الإعلام وكان ذلك تحولاً من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال، إلى رؤيتها على أنها فعالة في إنتقاء أفرادها لرسائل ومضمون مفضل من وسائل الإعلام .

1/تتعتمد هذه النظرية على خمس فروض أساسية وهي :

- 1- أن الجمهور نشط ويستخدم وسائل الإتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبى توقعاته.
- 2- يعبر إستخدام وسائل الإتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية وعوامل التفاعل الإجتماعي وتنوع الحاجات.
- 3- التأكد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته.
- 4- يستطيع أفراد الجمهور دائماً تحديد إحتياجاتهم ودوافعهم وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الإحتياجات .

5- يمكن الإستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال إستخدامات الجمهور لوسائل الإتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط².

2/الإنتقادات التي وجهت للنظرية :

- 1- الإنتقاد الموجه إلى مفهوم الوظيفة، فهو كما يرى " دينس ما كويل " يستخدم بمعنى الهدف أو النتيجة أو المطلب أو التوقع، ومرد هذا الإختلاف إلى الخلط بين الهدف والنتيجة، فالأخبار مثلاً قد يفسر على أنه هدف تسعى وسائل الإعلام إلى تحقيقه، وقد يكون مطلباً وظيفياً تؤديه الوسيلة وقد يكون رغبة الجمهور من الوسيلة فيصبح بمعنى التوقع أو النتيجة.

¹ اسيا خديم، الطب عن بعد telemedicine كأداة تحقق الميزة التنافسية (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2019 ص 20، ص 21

² حسن مكاوي وليلى حسن السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة السادسة 2006،ص239.

- 2- يركز "دينيس ما كويل" على أن نتائج هذه البحوث يمكن أن تتخذ ذريعة لإنتاج المحتوى الهابط لأنه تلبية لحاجات الجمهور في مجالات التسلية والترفيه .
- 3- "يرى بلومر" عدم تحديد مفهوم النشاط الذي يوصف به المتلقون، هل هو العمد، المنفعة أو الإنتقاء
- 4- عدم الإتفاق على مصطلحات النظرية، ومن ثم توظيفها، وربطها بال نماذج المختلفة للإشباع.
- 5- دخول وسائل جديدة مثل الإنترنت، وهذه تتطلب مفاهيم جديدة حتى يمكن فهم العلاقة بين الوسيلة وجمهورها.
- 6- تنظر بحوث النظرية إلى الفرد بعيدا عن البيئة التي يعيش فيها، وتأثير كل منهما في الآخر.¹ تسعى النظرية لتحقيق مجموعة من الأهداف متمثلة في تفسير كيفية إستخدام الجمهور لوسائل الإتصال المختلفة لإشباع احتياجاتهم، بالإضافة الى فهم دوافع التعرض لوسائل الإعلام وأنماط التعرض المختلفة وكذا معرفة النتائج المترتبة على مجموعة من الوظائف التي تقدمها وسائل الإتصال .

3/أسباب إختيارنا لنظرية الإستخدامات والإشباع

لقد تناولنا من خلال دراستنا نظرية الإستخدامات والإشباع لأنها تخدم دراستنا في جزئها المتعلق بأنماط و الدوافع لمعرفة كيفية إستخدام موظفي عيادة عادة الخاصة ولاية ورقلة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و ذلك بإعتبار الموظفين فاعلين حيث نفسر العلاقة بين الوسائل المعلوماتية و الإتصالية الرقمية و بين الجمهور المستعمل لها المتمثل في (الموظف) ومعرفة الحاجات الدافعة لإستعمالها داخل مؤسسة عادة وخارجها أثناء تقديم الخدمة الصحية والإشباع المحققة من ذلك الإستخدام .

ثانيا : نظرية إنتشار المبتكرات .

تقوم هذه النظرية على إفتراض أن تدفق الإتصال يتم على مراحل وهو ما يسمح بالمزيد من الإحتمالات المعقدة لتدفق الإتصال، إذ أنها ترى تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد عديدين وأن قنوات الإتصال تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المستحدثات وتمر عملية تبني المبتكرات بعدة مراحل حسب ما يشير إليها روجر على أنها : " العملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد منذ وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الإبتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها، وقد حدد العالمان روجرز وشوما خر

¹ كمال الحاج ، نظريات الإعلام والاتصال ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ، 2020، ص 103

مراحل عملية تبني الابتكار بخمس مراحل، مرحلة الوعي بالفكرة، مرحلة الاهتمام، مرحلة التقويم، ثم مرحلة التجريب وأخيرا مرحلة التبني¹.

1/ أهم الإنتقادات الموجهة لنظرية .

1- أن تطبيق هذا النموذج والعمل به في دول العالم الثالث أدى إلى إتساع هوة فجوة المعلومات و إزدياد الفروقات الإجتماعية والإقتصادية بين فئات المجتمع لأن الفئات المتقدمة إقتصاديا وإجتماعيا تشجع أكثر من غيرها على التجديد وممارسته بالإقبال على تلقي المعلومات أكثر من غيرها من الفئات الفقيرة.

2- دعم إتفاق الباحثين والدارسين لهذا النموذج "الإنتشار" على تعريف محدد للتنمية².

2/ أسباب إختيارنا لنظرية إنتشار المبتكرات

لقد إختارنا في دراستنا نظرية إنتشار المبتكرات، فهي تمكننا في البحث حول تبني مصحة عادة الخاصة بولاية ورقلة لهذه الوسائل منذ بداية معرفتها بتقنيات التكنولوجيا للمعلومات والإتصال وتجربتهم لها وإتخاذ القرار حول تبنيها أو رفضها، كما أنها تساعدنا في معرفة إذا كانت عيادة عادة الخاصة بعد تبنيها لهاته التكنولوجيات قد تنقل معلومات حولها لمعارفهم مما يزيد من إنتشار وتوسع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في المجال الطبي والخدمات الصحية .

¹ حسن مكاوي، مرجع سابق، ص 239.

² كمال الحاج، مرجع سبق ذكره، ص 109

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية

المطلب الأول : مجتمع البحث وعينة الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة المجتمع الأكبر للبحث، ويعرّف على أنه: "هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث"¹، ومجتمع البحث في دراستنا هذه هم موظفي عيادة عادة ورقلة والمقدر عددهم بـ 110 موظف موزعون على مختلف الوظائف، لكن نظرا لقلّة الإستعمال لتكنولوجيا الرقمية مجتمع البحث في دراستنا ، بالإضافة إلى قصر وقت الدراسة وظروف الوباء العالمي كوفيد 19 تم اللجوء إلى دراسة جزء من المجتمع والذي من الممكن الوصول إلى مفرداته بطريقة أيسر، من هذا القبيل إختارنا إستخدام أسلوب العينات.

ولقد إختارنا في دراستنا طريقة العينة القصدية تعرف العينة على أنها: "ذلك الجزء من المجتمع الذي يجري اختياره وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيح"²، وهناك عدة طرق تمكننا من تحديد نوع العينة التي سيتم إجراء الدراسة عليها، شريطة أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي للبحث، والعينة الجيدة هي التي تمكن من تعميم النتائج التي يتوصل لها على مجتمع البحث الذي تمثله، وقد إختارنا العينة القصدية التي تعرف تحت أسماء متعددة، مثل العينة الافتراضية، العينة العمدية، العينة النمطية وتشير كلها إلى العينة التي يقوم الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكّمية لا مجال فيها للصدفة ، بل يقوم هو شخصيا بإقتناء المفردات أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق ولمعرفته الجيدة بمجتمع البحث وأهم عناصره، التي تمثله تمثيلا صحيحا، وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة³، والعينة القصدية لدراستنا تتمثل في الإداريين والأطباء الإداريين لأسباب منها لكثرة إستخدام الموظفين الإداريين والأطباء لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية، وحجم العينة تتمثل في 25 موظف على مستوى عيادة عادة مكون من إداريين وأطباء وخترنهم نظرا لأنهم هم فقط من يختصون بإستخدام التكنولوجيا الرقمية داخل إطار عملهم.

- ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، الأردن، الطبعة الأولى 2006، ص 94.

2- كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الطبعة الرابعة 2011، ص 91.

3- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية،-عمان-، طبعة 2010، ص 197-198.

المطلب الثاني : حدود ومجالات الدراسة**أولا : الحدود الزمانية**

إن تحديد مجال الدراسة من العمليات الأساسية والأولية للبناء المنهجي لأي بحث علمي لأنه وإنطلاقاً من تحديد هذا المجال نستطيع قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان. أنجزت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021، 2022، وتحديد خلال شهري مارس وماي من سنة 2022 إختيرت هذه الفترة الزمنية لأنها تعتبر فترة مناسبة في ظل الوضع الوبائي الذي يعيشه العالم حالياً إنتشار فيروس كورونا وهذه الفترة إمتازت بنقص الإصابات ونقص القلق إزاء الإصابة بالعدوى وخاصة أن الدراسة الميدانية تتم داخل عيادة طبية أي نقطة حساسة تميزها بالتسيير الجد دقيق والمنظم سواء فيما يخص المرضى أو غيرهم ولإستخدام الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في تقديم خدماتها الصحية في ميدان العلمي عكس عيادة الضياء التي رفضت تعاونها مع الباحثين وبأسلوب لا يليق بعيادة تمتلك خصائصها وتعرف حق المعرفة أهمية البحث العلمي.

ثانيا : الحدود المكانية

وقع لإختيار على هذه العيادة دون غيرها لتعاونها مع الطلبة كذلك لامتيازها أجريت هذه الدراسة داخل نطاق عيادة عادة الخاصة حي النصر الخفجي بولاية ورقلة . وتميزها بالتسيير الجد دقيق والمنظم سواء فيما يخص المرضى أو غيرهم ولإستخدام الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في تقديم خدماتها الصحية في ميدان العلمي عكس عيادة الضياء التي رفضت تعاونها مع الباحثين وبأسلوب لا يليق بعيادة تمتلك خصائصها وتعرف حق المعرفة أهمية البحث العلمي.

ثالثا : الحدود البشرية

اقتصر تطبيق هذه الدراسة على عينة من موظفي عيادة عادة الخاصة إختيرت هذه العينة لأن التخصص يعنى بدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية هي من ضمن أساسيات موضوعنا.

المطلب الثالث : المنهج المستخدم في الدراسة

يعد المنهج طائفة من القواعد العامة التي تصاغ من أجل الوصول إلى الحقيقة في العلم يقود الباحث بطريقة متسلسلة ومنظمة للوصول إلى نتائج علمية موثقة، ويعرف منهج البحث العلمي بأنه: " مجموعة

من القواعد والأنظمة التي تساعدنا في الوصول إلى حقائق مقبولة ومنطقية حول الظواهر أو المشاكل تحت الدراسة.¹

وتتعدد أنواع مناهج البحث العلمي بحسب طبيعة الموضوع المراد دراسته، وفي دراستنا الحالية إعتدنا منهج دراسة الحالة يُعد من المناهج العلمية التي تهتم بالبحث والدراسة حول مواضيع مختلفة، ويختص هذا المنهج بأنه أكثر إتساعاً وشمولية، فهو يتجه إلى جمع البيانات العلمية المطلوبة للدراسة من مختلف الفئات، بأي وحدة من الوحدات سواء أكانت فرداً أم مؤسسة أم نظاماً اجتماعياً واسعاً ويعود السبب إلى هذا الجمع الشامل والدقيق هو بغية الوصول إلى فهم أعمق، ومعلومات دقيقة وصحيحة للحالة المدروسة وما يُشبهها من حالات وظواهر أخرى كما أنّ هذا المنهج يتنوع بالمعلومات التي يزودها للباحث، فهو يزوده بالبيانات الكمية الدقيقة والبيانات النوعية المتعلقة بالفرد الواحد، أو بمجموعة اجتماعية واسعة، كذلك إعتدت منهج الوصفي التحليلي "طريقة من طرق التحليل والتفسير، بشكل علمي منظم، من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية"².

أخترنا استخدام هذا المنهج لأننا ندرس مفردة واحدة وهي عيادة عادة و لأشرح وأوضح من خلاله استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الطبي و الوقوف على الدور الهام والرئيسي لها حيث أصبح اليوم من الصعب الإستغناء على هاته التكنولوجيات .

المطلب الرابع : أدوات جمع البيانات

أولاً: أدوات جمع البيانات.

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على إختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، لهذا اعتمدنا في جمع البيانات على أداة أو استمارة الاستبيان.

الإستبيان هو من أدوات البحث شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، فهو: "عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تُعدّ بقصد للحصول على معلومات وأراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين"³.

1 - عمار بوحوش، دليل الباحث من المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية، للكتاب الجزائر

1990 ص 28.

2- نفس المرجع .

3- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل للنشر، الطبعة

الثانية، عمان، 1999، ص 63.

وقد استخدمنا الاستبيان في دراستنا كونه يساعد على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج المتوصل إليها.

وبناء على إشكالية الدراسة ومنهج البحث المتبع وإستنادا إلى ما نرمي إليه من أهداف، فقد كانت مصادر أسئلة الإستبيان مشتقة من الفروض النظرية للنظريات المستخدمة في الدراسة، وكذا من الدراسات والبحوث التي تناولت هذا البحث من قبل.

تم عرض إستمارة الإستبيان في صورتها المبدئية على مجموعة من أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية المتمثلين في أستاذ قندوز والأستاذ بودريالة والأستاذة نواصرية¹ بقصد تحكيمه والتعرف على قدرته على تحقيق أهداف الدراسة، وتعديله بالإضافة أو الحذف أو بتغيير الصياغة اللغوية، وإعادة تنظيم البيانات بما يحقق اليسر والدقة في جمع البيانات وبكل تأكيد قد تمت الإستفادة من الإقتراحات التي أشار إليها المحكمون لنصل في الأخير إلى الصورة النهائية للإستبيان الذي إعتدنا عليه للتوزيع على عينة الدراسة المختارة، بعدها تم إنجازها على شكل إستبيان ورقي²، وُزِعَ على العينة المقصودة الفترة الممتدة ما بين 15 ماي 2022 الى 20 ماي 2022، حيث أغلق الإستبيان عن الإجابة بهذا التاريخ وقد جاءت هذه الإستبانة مكونة من (20) سؤالا، مقسمة على ثلاثة (05) محاور أساسية وزعت على عينة الدراسة موظفي عيادة عادة الإداريين والأطباء، فكان أول تلك المحاور حول المعلومات العامة للمبحوثين، أما المحور الثاني: فخصص للوسائل التكنولوجية المستخدمة في مصحة عادة، أما المحور الثالث فقد هدفت أسئلته إلى معرفة كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في جودة الخدمات الصحية في مصحة عادة، أما المحور الرابع فقد أوضح إيجابيات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في مصحة عادة، المحور الخامس خصص لمعرفة مدى إستفادة المواطنين من البوابة الالكترونية لمصحة عادة.

أما عن صدق الأداة فقد تم توجيه الإستبيان لـ 10 مفردات من مجتمع البحث ومن خارج العينات المقصودة في الدراسة.

المقابلة :

تعتبر المقابلات من أكثر الأشكال الشخصية الخاصة بأسلوب جمع البيانات أكثر من الإستبيان بالإضافة إلى أنه يتم إجراء هذه المقابلات من قبل مجموعة من المحاورين المدربين عن طريق استخدام

¹ - أنظر الملحق رقم 02.

نفس البروتوكول البحثي مثل الإستبيان، أي مجموعة موحدة من الأسئلة و مع ذلك، و على عكس الإستبيان يمكن أن يحتوي نص المقابلة على العديد من التعليمات الخاصة بالنسبة إلى المحاور و التي يراها المشاركين، إلى جانب أنها يمكن لن تشتمل على مساحة للمحاور حتى يتمكن من تسجيل التعليقات و الملاحظات الشخصية، بالإضافة إلى ذلك وعلى النقيض من الدراسات البحثية التي تتم عن طريق البريد يكون للمحاور الفرصة لتوضيح أية مسائل و القضايا تثار من قبل المشارك أو طرح الأسئلة الحسية أو أسئلة المتابعة، و من خلال دراستي أجريت مقابلاتي مع محاورين متمثلين في أطباء داخل عيادة عادة لأجل التأكيد لما توصلت له نتائج الدراسة.¹

المطلب الخامس: صعوبات الدراسة

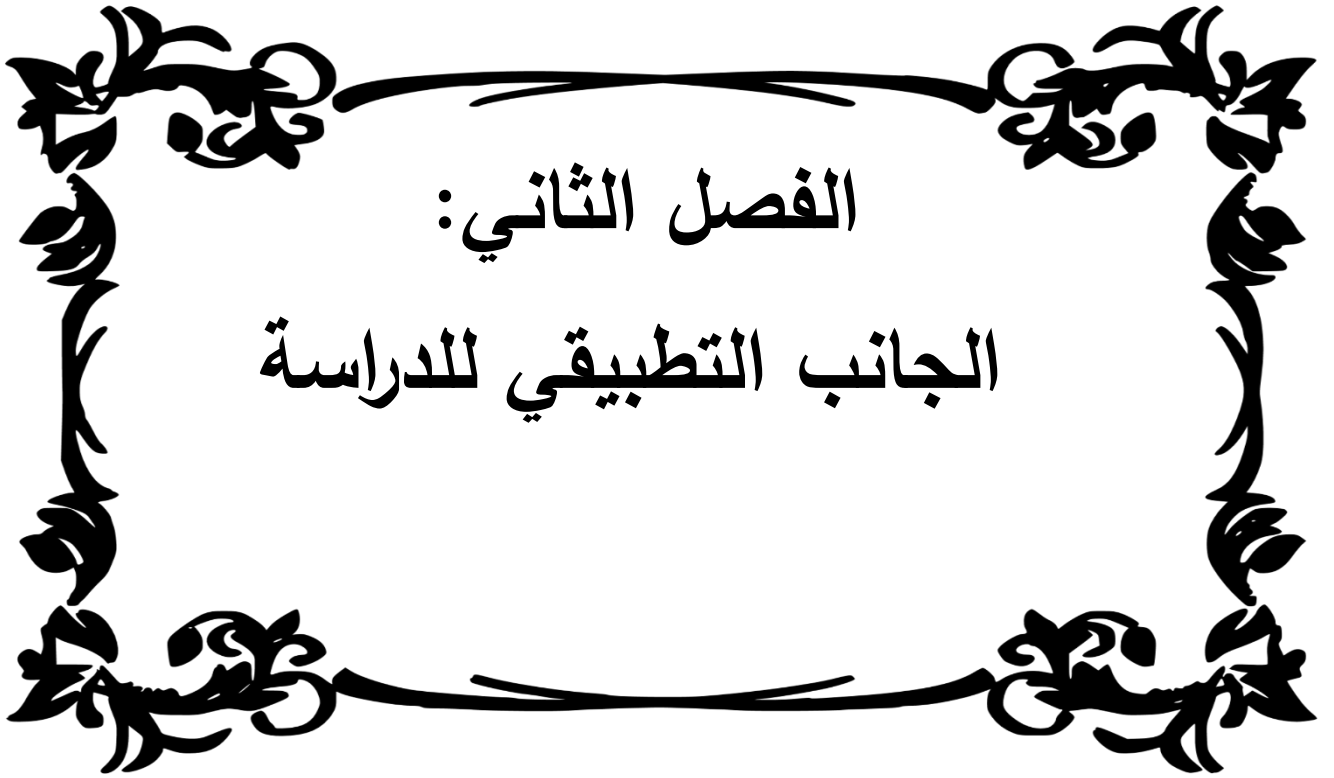
إنه من الطبيعي أن أي بحث أو دراسة علمية إلا ويجد الباحث فيها بعض الصعوبات أو العراقيل ومن هنا فإننا نقر أنها واجهتنا بعض الصعوبات والتي ما زادت إلا في عزيمتنا و إصرارنا لإتمام هذه الدراسة على أكمل وجه، ويمكن أن أخص بعض الصعوبات فيما يلي:

- صعوبة جمع المعلومات الكافية حول الظاهرة موضوع الدراسة.
- عامل الوقت حيث أن الفترة التي انجزت فيها المذكرة لا تكفي لإجراء بحث مفصل وشامل لها.
- عدم قدرة الموظفين داخل العيادة من إعطاء إجابات واضحة ومقننة تركز عليها الدراسة.
- اقتصار إستخدام الوسائل التكنولوجية على عدد قليل من موظفي العيادة .
- الإنتشار الكبير لفيروس كورونا فترة الدراسة حيث أن الإحتياطات الإحترازية لمنع العدوى كانت عائق أمام إجراء هذا البحث العلمي .
- إنتشار جائحة فايروس كورونا (Covid-19) في العالم وفي الجزائر وتطبيق إجراءات الحجر.

² - أنظر الملحق رقم 03.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل وعبر مراحل وخطواته المتسلسلة، يتضح لنا الدور الأساسي والهام الذي تلعبه تلك الخطوات بهدف الوصول إلى النتائج العلمية المرجوة والموثوقة، كما مكنتنا من الاستفادة بشكل ممنهج ومعمق من مختلف الدراسات السابقة التي إعتدتها وتوظيف الأدبيات النظرية لخدمة موضوع البحث من أجل وضع تفسيرات ونتائج صحيحة وواضحة.



الفصل الثاني:
الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل الذي يعتبر زبدة بحثنا، وبعد تجميع البيانات عن طريق الاستبيانات الموزعة على العينة المقصودة من موظفي مصحة عادة ورقلة بعد ترتيبها وترميزها ومعالجتها عن طريق برنامج الإحصاء المشهور (SPSS) في نسخته 21 الصادرة سنة 2019. تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها ميدانيا من خلال الاستبيان المستخدم لهذا الغرض، لذا فقد جاء الفصل التطبيقي مقسم إلى مبحثين أولها خاص بعرض تقديمي للمؤسسة ومهامها وعرض المعطيات الديمغرافية للمبحوثين ثم عرض المعلومات المحصل عليها عن طريق جداول بسيطة ومركبة وتدعيمها بأشكال ودوائر نسبية، تليها تحليل وتفسير للجداول من منظورنا الخاص أما المبحث الثاني فخصّص لعرض النتائج العامة طبقا لتساؤلات الدراسة وتفسيرها في ضوء التساؤلات والنظريات والدراسات السابقة، تلي ذلك طرح توصيات واقتراحات نراها مهمة بناءً على تلك النتائج المتوصل إليها.

المبحث الأول: تقديم العيادة

المطلب الأول: نبذة عن مصحة عادة

عيادة عادة الطبية مؤسسة إستشفائية نحت إدارة محمد كمال عبازي يسعى مع طاقمه الإداري وضع أفضل الممارسات الطبية في خدمة المرضى.

يقدم الفريق خدمات فنية ومهنية عالية الجودة قائم على تعزيز المهارات الشابة والمتخصصة والمدرية تدريباً عالياً، أخيراً توفير بيئة مهنية نظيفة وآمنة للموظفين الإداريين والطبيين، بما يضمن أفضل ظروف العمل والكفاءة قد يكون العلم والبحث بمثابة الدعم الحقيقي والقوي للتقدم في جودة الرعاية والممارسات الطبية والجراحية.

المطلب الثاني : بطاقة فنية للعيادة

عيادة عادة هي مشروع إستثماري يندرج في إطار برنامج الدولة الجزائرية للنهوض بالقطاع الصحي الخاص وتشجيعه، تقع عيادة عادة في حي النصر ورقلة.

بدا مشروع بناء عيادة عادة في نوفمبر 2015 وإستمر العمل لمدة عامين ونصف، تم تدشين العيادة من قبل والي ولاية ورقلة في 01 نوفمبر 2018 تم إفتتاح العيادة.

تتربع عيادة عادة على مساحة إجمالية تقدر ب 5000 متر مربع، وعلى أساس 1000م²/مربع، مكونة من أربعة طوابق، تتكون من مرأب، حديقة، كافيتيريا وغرفة غسل، ومطبخ، غرفة إستقبال رئيسة غرفة لحالات الطوارئ بالطابق الأرضي الطابق الثاني إستقبال 2غرف مراقبة 4 صناديق للإستشارات مخبر التحاليل غرفة التصوير بالأشعة الطابق 03 غرفة عمليات مجهزة بالكامل قسم الجراحة النسائية الطابق الرابع:الإدارة، قسم النساء والولادة، غرفة إجتماعات وأستوديوهات للضيوف.

المطلب الثالث: مهام العيادة

تتكون من هيكل تنظيمي للتشخيص والعلاج ، تقدم خدماتها على مدار الأسبوع 07/07 حيث يجرى على مستواها عمليات جراحية طارئة وتعالج :

- الطب الباطني
- أمراض الروماتيزم
- الجهاز الهضمي والأمراض الجلدية
- طب الأطفال
- إستشارات طبية متنوعة
- الجراحة العامة الكلاسيكية والجراحة بالمنظار والحديث بالليزر
- جراحة الأذن والأنف والحنجرة
- طب المسالك البولية

- طب نسائي توليدي
- إستشارة ما قبل التخذير
- بالإضافة إلى ذلك يوجد بها :
- جدول الأشعة التقليدية
- الموجات فوق الصوتية
- التنظير الصيني
- قياس السمع اللوني
- أمراض الدم
- الهرمونات

المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات الميدانية .

المطلب الأول : محور البيانات الديمغرافية

تساعد البيانات الديمغرافية الباحث من التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين، وسنعمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات التي تحصلنا عليها ميدانياً. وحسب ما تقتضيه دراستنا وأهدافها فإن هذه المؤشرات ستساعدنا في معرفة الاختلافات في إتجاهات الطلبة في مختلف الأسئلة التي إعتدناها في الإستبانة.

تحليل البيانات :

أولا توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية

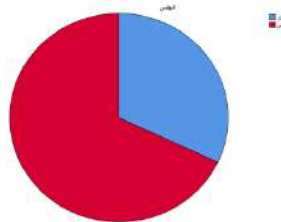
الجدول رقم 01: عرض البيانات الديمغرافية .

الجدول رقم 01 توزيع العينة حسب الجنس

الجنس					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	ذكر	8	32,0	32,0	32,0
	أنثى	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

التعليق : نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن فئة العاملين إناث 68،0%، أكثر من فئة

العاملين الذكور 32،0% في المصحة.



الشكل رقم 01 توزيع العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب السن

السن					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	أقل من 30 سنة	8	32,0	32,0	32,0
	من 30 إلى 40 سنة	9	36,0	36,0	68,0
	من 41 إلى 50 سنة	6	24,0	24,0	92,0
	من 51 إلى 60 سنة	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

التعليق : يمثل الجدول رقم (02) الفئات العمرية للموظفين داخل المؤسسة الإستشفائية حيث أنها تتطوي على تنوع في السن فالعبادة تجمع بين نشاط الفئات الفتية والفئة العمرية ذات الخبرة والكفاءة حيث نلاحظ أن 36,00% تقدر نسبة الفئة العمرية من 30 إلى 40 ويليها 32.00% تمثل الموظفين الأقل من 30 سنة ويليها 24.00% تمثل الفئة العمرية من 41 إلى 50 تليها أقل نسبة 8.00% التي تمثل السن من 51 إلى 60 مما يدل أن النسبة الكبيرة من الموظفين من الفئات الشابة



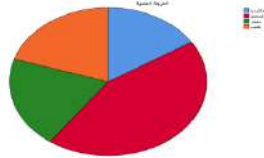
الشكل رقم 02 توزيع أفراد العينة حسب السن.

الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	البكالوريا	4	16,0	16,0	16,0
	ليسانس	11	44,0	44,0	60,0
	ماستر	5	20,0	20,0	80,0
	طبيب	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

التعليق: نلاحظ حسب ما هو موضح في الجدول رقم (03) أن المؤسسة الطبية الخاصة عادة توظف على مستوى مصالحها الإدارية الموظفين الحاصلين على شهادة لليسانس بنسبة مئوية تقدر ب44,00% ويليها شهادة الماستر والطبيب بنسبة 20,00% ويرجع ذلك أن العبادة تهدف إلى تسير مصلحة الموارد البشرية بكفاءات مهنية ذات خبرة حيث يكون الموظفين على مستواها

يمتلكون تحصيل علمي يتماشى مع الخدمة الصحية المقدمة , ويقابل ذلك أن مؤهل البكالوريا أقل نسبة مقارنة بالمؤهلات الأخرى بنسبة 16,00%.



الشكل رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

الجدول رقم (04) توزيع الأفراد حسب الوظيفة

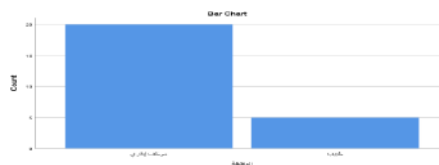
الوظيفة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف إداري	20	80,0	80,0	80,0
	طبيب	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

تعليق: نتوصل من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة العاملين المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات

والإتصال الرقمية على مستوى العيادة تتراوح بنسب متفاوتة حيث تقدر نسبة الإداريون بـ 80.0%

مقارنة بفئة الاطباء ويرجع ذلك إلى طبيعة المهام المقدمة حيث أن الاداريون يتولون مهمة تسيير

المعلومات وحفظها بالإضافة إلى تسهيل الخدمة الصحية المقدمة للمرضى .

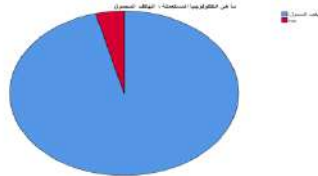


الشكل رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الجدول رقم (5) أ- توزيع أفراد العينة حسب التكنولوجيا المستعملة الهاتف المحمول:

ما هي التكنولوجيا المستعملة - الهاتف المحمول					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الهاتف المحمول	24	96,0	96,0	96,0
	no	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

التعليق : يبين الجدول "أ" رقم (05) أن تكنولوجيا الإتصال الرقمية " الهاتف المحمول " تستعمل بنسبة 96.0% عند الادارين ويليها 04.0% بالنسبة للأطباء ويرجع ذلك إمكانية إستخدام الهاتف النقال في كل الاوقات والأماكن نظرا لخصائصه التقنية التي يمتاز بها .



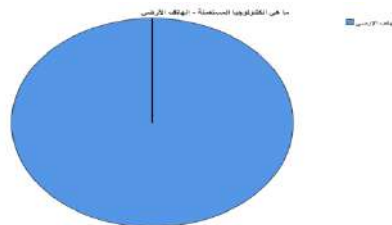
الشكل أ- توزيع أفراد العينة حسب التكنولوجيا المستعملة الهاتف المحمول

جدول (05) ب - توزيع أفراد العينة حسب التكنولوجيا المستعملة الهاتف الأرضي:

ما هي التكنولوجيا المستعملة - الهاتف الأرضي				
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الهاتف الأرضي	25	100.0	100.0

التعليق : الجدول "ب" فهو يبين نسبة إستخدام تقنية الهاتف الارضى داخل العيادة فان نلاحظ

نسبة 100% من العاملين يستخدمونه في الإتصال لأنها الوسيلة الأقرب والأسهل التي توفرها المؤسسة سواء للعاملين مع بعض أو لإستقبال الإتصالات خارج المصححة من قبل المرضى وغيرهم كما أنه ليس وسيلة خاصة مثل الهاتف المحمول فهو يمتاز بصفة إدارية كما أن المؤسسة هي من تتكفل بدفع فواتير إستخدامه .



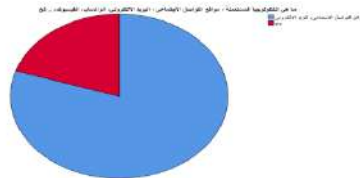
الشكل ب توزيع أفراد العينة حسب التكنولوجيا المستعملة الهاتف الأرضي.

ج- جدول : توزيع أفراد العينة حسب التكنولوجيا المستعملة مواقع التواصل الاجتماعي - البريد الإلكتروني، الواتساب، الفيسبوك،.. إلخ

ما هي التكنولوجيا المستعملة - مواقع التواصل الاجتماعي - البريد الإلكتروني، الواتساب، الفيسبوك،... إلخ					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني	20	80,0	80,0	80,0
	no	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

التعليق : يمثل الجدول ج ويوضح جانب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي " البريد الإلكتروني، فيسبوك، واتساب " حيث أن الاستخدام الأكثر كان لموقع البريد الإلكتروني حيث يمكن

من سهولة نقل الملفات الطبية بصورة دقيقة بالإضافة إلى أن هذا الموقع محمي من المتطفلين الذين يهدفون إلى إختراق المعلومات فيتمكن العاملین بالعيادة من إرسال المعلومات مع الإحتفاظ بالسرية التامة لها وتتراوح نسبة استخدامه من قبل العاملین الإداريين بنسبة 80.0% و يليها نسبة 20.0% أطباء .

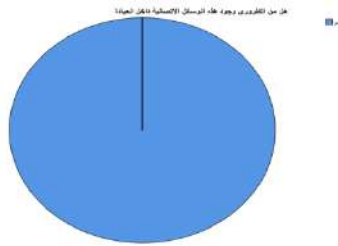


الشكل ج- توزيع أفراد العينة حسب التكنولوجيا المستعملة مواقع التواصل الاجتماعي - البريد الإلكتروني، الواتساب، الفيسبوك،... إلخ.

جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب ضرورة وجود هذه الوسائل الإتصالية داخل العيادة لموكبة التطورات التكنولوجية الرقمية :

هل من الضروري وجود هذه الوسائل الاتصالية داخل العيادة					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0
	لا	0	0,0	0,0	0,0

تعليق : يعتبر الجدول رقم (06) ضرورة وجود هذه التكنولوجيات الإتصالية الرقمية داخل المصحة الإستشفائية عادة من أجل تادية مهامها وتقديم خدماتها الطبية بكفاءة وسرعة مع الدقة التي تستبعد نسبة وقوع الخطا حيث تحافظ على سير العملية الإتصالية داخل المؤسسة وخارجها بطريقة سليمة إنفق جميع المبحوثين دون إستثناء على إجابة ب"نعم" بلغت نسبة 100% وهذا يعود للتطور التكنولوجي الحاصل الذي يشهده العالم اليوم .



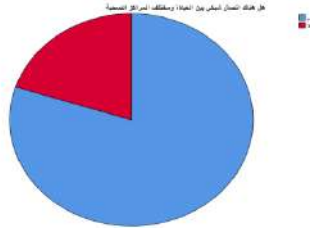
الشكل رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب ضرورة وجود هذه الوسائل الإتصالية داخل العيادة لموعدة التطورات التكنولوجية الرقمية :

جدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب وجود إتصال شبكي بين العيادة ومختلف المراكز الصحية في الولاية الأخرى أو الدول الأخرى :

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	20	80,0	80,0
	لا	5	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

التعليق : يمثل الجدول رقم (07) وجود إتصال شبكي بين العيادة والمراكز الصحية حيث يتم من خلاله تبادل الخبرات في المجال الطبي من خلال الندوات واللقاءات الطبية بالإضافة الى استقبال اطباء في العيادة من مراكز من مختلف الولايات لإجراء العمليات جراحية حساسة إضافة إلى تصويرها , حيث بلغت نسبة الإجابة بنعم 80% تليها نسبة 20% لإجابة "لا" هنا نلاحظ هناك

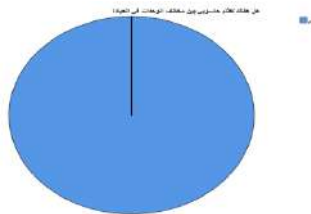
تناقض في الإجابات ويعود ذلك لعدم دراية كل الموظفين بالنظام الإتصالي الشبكي الموجود على مستوى المؤسسة الإستشفائية .



الشكل رقم 07 توزيع أفراد العينة حسب وجود إتصال شبكي بين العيادة ومختلف المراكز الصحية في الولاية الأخرى أو الدول الأخرى
جدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب وجود نظام حاسوبي بين مختلف الوحدات في العيادة:

هل هناك نظام حاسوبي بين مختلف الوحدات في العيادة					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق : يوضح الجدول رقم (08) النسبة المئوية لكلا الفئتين حيث توضح نسبة الاجابة " نعم " نسبة 100% داخل العيادة حيث أنه لا بد من وجود شبكة رابطة داخل العيادة لتنسيق المهام بالإضافة إلى تلقي المعلومات وتوزيعها بصورة أسرع يدعم راحة المريض من جهة وخلق صورة تكاملية لتعاون داخل الحيز الاداري من جهة والموارد الطبية من جهة أخرى .



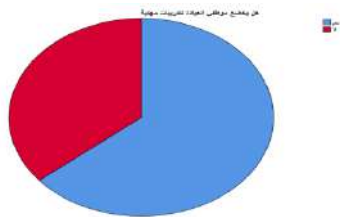
الشكل رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب وجود نظام حاسوبي بين مختلف الوحدات في العيادة

جدول رقم (09) توزيع أفراد العينة حسب خضوع موظفي العيادة لتدريبات مهنية حول آلية استخدام التقنيات الرقمية الطبية

هل يخضع موظفي العيادة لتدريبات مهنية حول آلية استخدام تقنيات الرقمية الطبية					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	نعم	16	64,0	64,0	64,0
	لا	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

تعليق يفسر الجدول رقم (09) خضوع الإداريون في بداية المشوار المهني بفترة تربص

عبارة عن دورات تدريبية على مهارات تمكنهم من استعمال التقنيات الرقمية الإتصالية والطبية بصورة أمثل تساهم في أحداث تقدم على مستوى الخدمة المقدمة في العيادة وعلى الجانب الطبي من جهة أخرى حيث ان هذه التقنيات ساعدت على القيام بفحوصات طبية دقيقة وسريعة بالإضافة إلى الوقاية من المخاطر التي تسببها الأمراض والأوبئة المنتشرة حيث نلاحظ هناك تناقض في الإجابات فنسبة 64% تاكد وجود هذه الدورات ولا بد للخضوع لها في حين هناك نسبة أجابت ب"لا"ذلك تقدر ب36% ويعود سبب ذلك أن هذا التربص ليس إلزامي على كل الموظفين بل يخص فئة دون أخرى



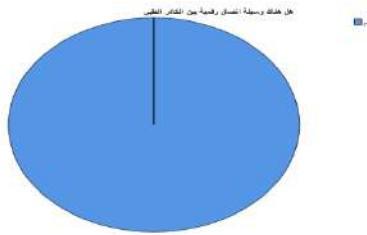
الشكل رقم 09 توزيع أفراد العينة حسب خضوع موظفي العيادة لتدريبات مهنية حول آلية استخدام تقنيات الرقمية الطبية

جدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الكادر الطبي داخل العيادة

هل هناك وسيلة اتصال بين الكادر الطبي داخل العيادة					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق: يبين الجدول رقم (10) أنه هناك وسيلة إتصال تربط الكادر الطبي داخل العيادة

المتتمثلة في الهاتف الأرضي ويكون ذلك في حالات المناوبة أو في حالات الإستشارة وتبليغ في حالة وجود معلومات تهم الكادر الطبي مثل إجتماع لتحضير من أجل الدراسات والأبحاث الطبية حيث بين الجدول ان نسبة 100% تاكد وجود وسيلة تربط الكادر الطبي .



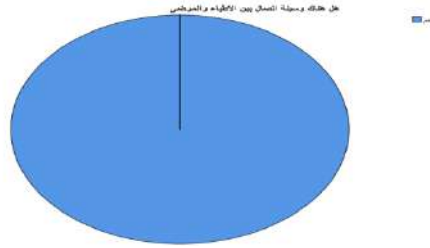
الشكل رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الكادر الطبي داخل العيادة

جدول رقم (11) توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الأطباء والمرضى عن بعد

هل هناك وسيلة اتصال بين الأطباء والمرضى عن بعد					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق: يمثل الجدول رقم (11) توضيحات حول نسبة وجود وسيلة إتصال رابطة بين الطبيب

والمرضى حيث أن هذه النسبة بلغت 100% والوسيلة التي توفرها العيادة تتمثل في الهاتف الارضي الذي توفره العيادة خاصة فيما يتعلق بالفئة المسنة أو الحالات التي تستدعي معالجتها خارج العيادة كذلك في حالة سفر طبيب وحدثت انتكاسة صحية لمريض يتابعه يستوجب تواصله معه أنذاك من أجل الإفادة حول حالته الصحية .

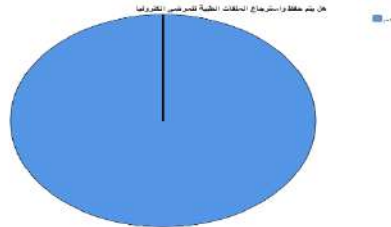


الشكل رقم 11 توزيع أفراد العينة حسب وجود وسيلة إتصال بين الأطباء والمرضى عن بعد

جدول رقم (12) توزيع أفراد العينة حسب حفظ واسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونياً

هل يتم حفظ واسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونياً					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق : يوضح الجدول رقم (12) على أن المعلومات والملفات الطبية يتم حفظها بطريقة آلية داخل مصحة عادة وذلك بالإعتماد على أجهزة الحاسوب بالإضافة إلى توفر شبكة الإنترنت حيث بينت النسبة المئوية التي تقدر بـ 100% أن عملية حفظ الملفات الطبية وغيرها من المعلومات والمعطيات لا بد ان يتم من خلال نظام شبكي لحمايتها من التلف ولسهولة حفظها وتخزينها وسهولة الرجوع لها وقت الحاجة .

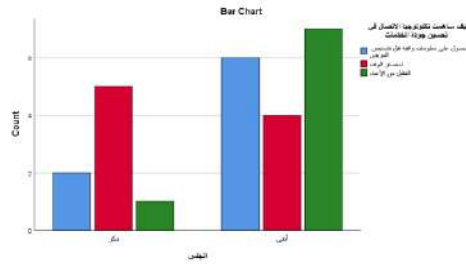


الشكل رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب حفظ واسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونياً

جدول رقم (13) توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة

كيف ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الحصول على معلومات وافية قبل تشخيص المريض	8	32,0	32,0	32,0
	اختصار الوقت	9	36,0	36,0	68,0
	التقليل من الأعباء	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

تعليق الجدول رقم (13) يفسر كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الرقمية في تحسين الخدمة الصحية بالعيادة حيث أن لهذه التكنولوجيا عدة إسهامات من بينها إختصار الوقت قدرت بنسبة 36% يليها الحصول على المعلومات وافية قبل تشخيص المرض بنسبة قدرت 32% بالإضافة لتتساوى مع التقليل من الأعباء مما يوضح أن الرقمنة أضافت افاق جديدة الرعاية الصحية اليوم , لم يعد يقتصر الأمر فقط على تسجيل المواعيد إلكترونياً بل تعداه الى تقديم الخدمة الصحية عن بعد والإجابة على الإستفسارات .

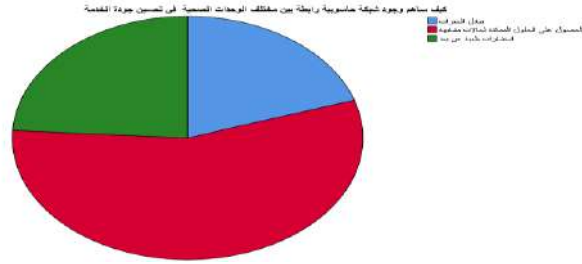


الشكل رقم 13 توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود تكنولوجيا الإتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة .

جدول رقم (14) توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود شبكة حاسوبية رابطة بين العيادة و الولايات أخرى أو دول اخرى في جودة الخدمات الصحية المقدمة

كيف ساهم وجود شبكة حاسوبية رابطة بين العيادة و الولايات أخرى أو دول اخرى في جودة الخدمات الصحية المقدمة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تبادل الخبرات	5	20,0	20,0	20,0
	الحصول على الحلول الممكنة لحالات مشابهة	14	56,0	56,0	76,0
	استشارات طبية عن بعد	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

تعليق : يفسر الجدول (14) مساهمة وجود شبكة حاسوبية رابطة بين مختلف الوحدات الصحية في المراكز الأخرى ومساهمتها في تحسين الخدمة الصحية حيث أن هذا النظام أضاف العديد من التطورات على مستوى العيادة وذلك من خلال الحصول على الحلول الممكنة لحالات مشابهة بنسبة 56% و يليه إستشارات طبية عن بعد بنسبة 24% و يليها تبادل الخبرات بنسبة 20% ويرجع ذلك لوجود تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية التي سهلت نقل المعلومات الطبية بطريقة سريعة ودقيقة .

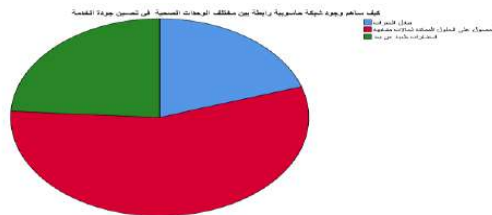


الشكل رقم 14 توزيع افراد العينة حسب مساهمة وجود شبكة حاسوبية رابطة بين العيادة و الولايات أخرى أو دول اخرى في جودة الخدمات الصحية المقدمة

جدول رقم (15) توزيع افراد العينة حسب وجود نظام حاسوبي بين مختلف وحدات العيادة في تحسين جودة الخدمة.

كيف ساهم وجود نظام حاسوبي بين مختلف وحدات العيادة في تحسين جودة الخدمة					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	اختصار الوقت والجهد	8	32,0	32,0	32,0
	تبادل الملفات والمعلومات الطبية إلكترونياً	8	32,0	32,0	64,0
	تعميم تبادل المعلومات بين موظفي وأطباء العيادة	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

تعليق : يمثل الجدول رقم (15) مساهمة النظام الحاسوبي الرابط بين مختلف العيادة حيث عمل هذا النظام على تنسيق عملية إنتقال المعلومات بين الوحدات حيث قدرت نسبة تعميم تبادل المعلومة بين موظفي وأطباء العيادة بنسبة 36، 00، ويليهما إختصار الوقت والجهد بنسبة تقدر ب 32% حيث عمل على تسريع تقديم الخدمة الصحية وتتساوى مع توفير على المريض التنقل من مكان إلى مكان داخل العيادة تبادل المعلومات والملفات الطبية إلكترونياً بنسبة 32% عدم حاجة المريض إلى حمل ملفه وعرضه عند كل وجدة بل أصبحت العيادة تتكفل بذلك بصورة سهلة .

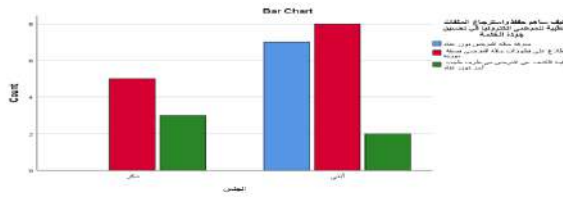


الشكل رقم 15 توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وجود نظام حاسوبي بين مختلف وحدات العيادة في تحسين جودة الخدمة

جدول رقم (16) توزيع أفراد العينة حسب مساهمة حفظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا في تحسين جودة الخدمة:

كيف ساهم حفظ واسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا في تحسين جودة الخدمة					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	معرفة حالة المريض دون عناء	7	28,0	28,0	28,0
	الإطلاع على تطورات حالة المرضى بصفة دورية	13	52,0	52,0	80,0
	إمكانية الكشف عن المريض من طرف طبيب آخر دون عناء	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	100,0

تعليق الجدول (16) يبين نسب مساهمة حفظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا في تحسين الخدمة الصحية حيث الإطلاع على تطورات حالة المرضى بصفة دورية بنسبة 52% يليه معرفة حالة المريض دون عناء 28,00% يليه إمكانية الكشف عن المريض من طرف طبيب اخر بنسبة 20% .

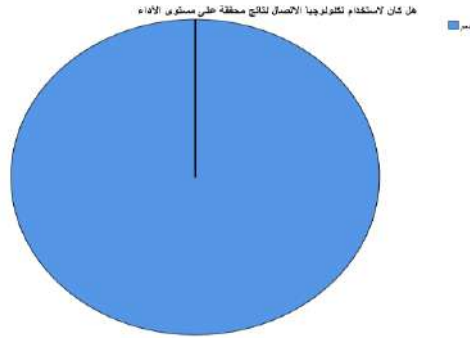


الشكل رقم 16 توزيع أفراد العينة حسب مساهمة فظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونيا في تحسين جودة الخدمة.

جدول رقم (17) توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مستوى الأداء

هل كان لإستخدام تكنولوجيا الإتصال نتائج محققة على مستوى الأداء					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق الجدول (17) بلغت إجابات المبحوثين على النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الرقمية على مستوى أداء العاملين الكفاءة السرعة أمانة المعلومات السرعة الإحترافية والمهارة 100%.

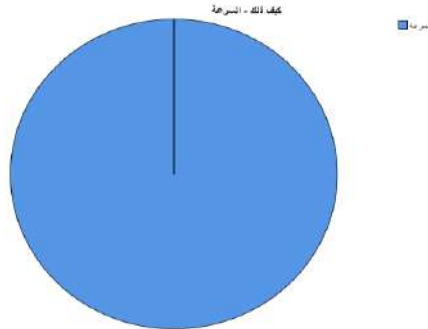


الشكل رقم 17 توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الاداء.

جدول رقم (18) توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى السرعة

كيف ذلك - السرعة				
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	السرعة	25	100,0	100,0

تعليق : يمثل الجدول (18) حيث بلغت نسبة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل تكاليف بنسبة 100% .

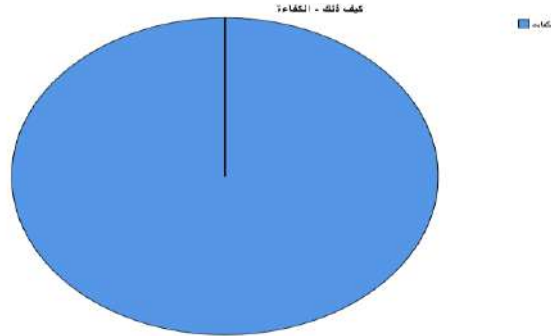


الشكل رقم 18 توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى السرعة.

جدول رقم (19) توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الكفاءة:

كيف ذلك - الكفاءة					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الكفاءة	25	100,0	100,0	100,0

تعليق: الجدول رقم (19) قدرت إجابات افراد العينة على مساهمة التكنولوجيا على تجاوز الصعوبات التي يواجهها المرضى حيث أن نسبة 100% مثلت الاجابة "نعم" حيث يليها التقليل من زمن الانتظار قدرت ب 76% يليها ضبط المواعيد بنسبة 12% توجيه المريض نحو المصلحة المعينة .

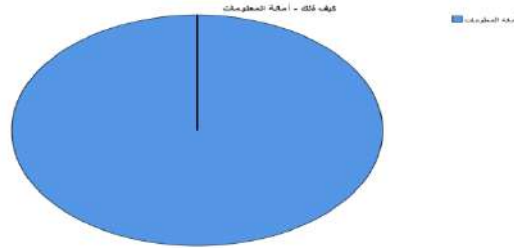


الشكل رقم 19 توزيع افراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الكفاءة.

جدول رقم (20) توزيع افراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى أمانة المعلومات

كيف ذلك - أمانة المعلومات					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أمانة المعلومات	25	100,0	100,0	100,0

تعليق : الجدول رقم (20) أجاب أفراد العينة دون إستثناء على النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى أمانة المعلومات بنسبة 100

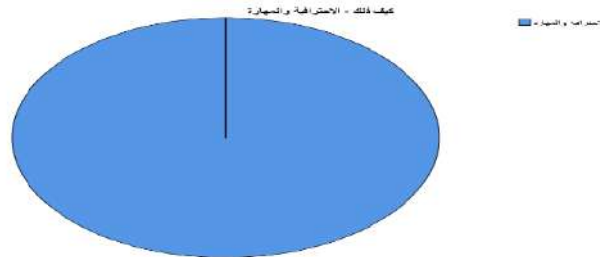


الشكل رقم (20) توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى أمانة المعلومات.

جدول (21) توزيع أفراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى الاحترافية والمهارة

كيف ذلك - الإحترافية والمهارة					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	الاحترافية والمهارة	25	100,0	100,0	100,0

تعليق: الجدول (21) يوضح إن الاطباء بالعيادة الصحية يقومون باعطاء الأوامر الطبية والوصفات للمرضى إلكترونياً فكانت الإجابة ب " نعم" حيث قدرت بنسبة 100% .

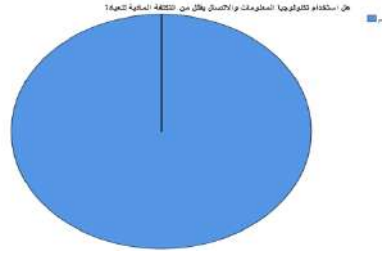


الشكل رقم (21) افراد العينة حسب النتائج المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى الاحترافية والمهارة

جدول رقم (22) توزيع أفراد حسب إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقلل من التكلفة المادية للعيادة

هل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقلل من التكلفة المادية للعيادة					
Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق : الجدول رقم 22 اتفق أفراد العينة دون إستثناء على أن إستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال يقلل من التكلفة المادية للعيادة بنسبة الإجابة بنسبة 100 % للإجابة ب "نعم".

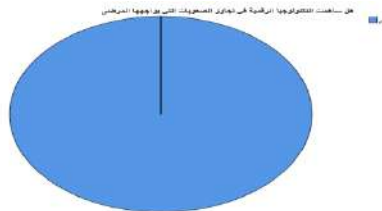


الشكل رقم (22) توزيع أفراد حسب إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقلل من التكلفة المادية للعيادة.

جدول رقم (23) توزيع أفراد العينة حسب مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المرضى

هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المرضى					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق : نلاحظ في الجدول (23) ان إجابات أفراد العينة بنسبة 100% ب "نعم" حول إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية ومساهمته في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المرضى.



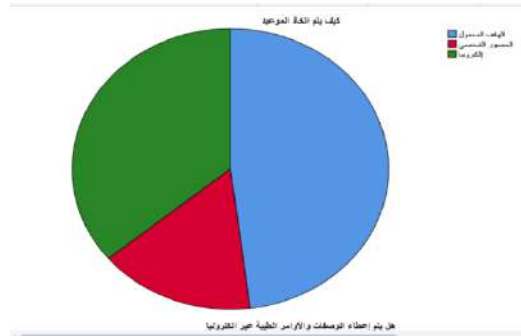
الشكل رقم 23 توزيع أفراد العينة حسب مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المرضى

جدول رقم (24) توزيع أفراد العينة حسب كيفية أخذ المواعيد في العيادة

كيف يتم اتخاذ المواعيد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الهاتف المحمول	12	48.0	48.0	48.0
	الحضور الشخصي	4	16.0	16.0	64.0
	إلكترونيا	9	36.0	36.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Valid	100%	32	100%	100%	
	90%	8	30%	30%	100%
	80%	46	100%	100%	90%
	70%	75	100%	100%	80%

تعليق: من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ ان جميع أفراد العينة يتفقون على عملية أخذ المواعيد في عيادة عادة لاتقتصر فقط على الحضور الشخصي للمريض أو أحد أفراد أسرته بل إمكانية حجز موعد عن طريق الهاتف المحمول بنسبة 100% .

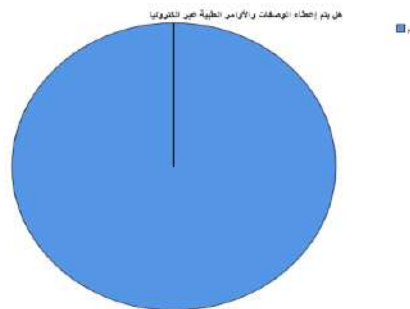


الشكل رقم (24) توزيع أفراد العينة حسب كيفية أخذ المواعيد في العيادة

جدول رقم (25) توزيع أفراد العينة حسب كيفية إعطاء الأوامر الطبية إلكترونياً

هل يتم إعطاء الوصفات والأوامر الطبية عبر إلكترونيا				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	25	100.0	100.0	100.0

تعليق: يفسر الجدول رقم (25) إمكانية إعطاء الوصفات والأوامر الطبية عند وجود حالات تستوجب ذلك بنسبة تمثل 100%.

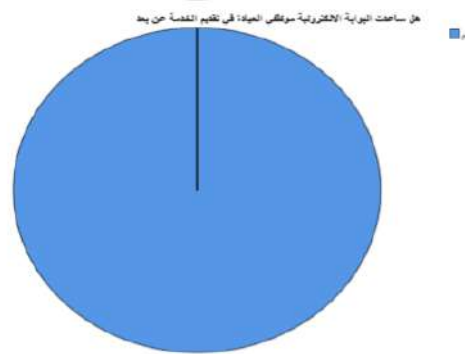


الشكل رقم (25) توزيع أفراد العينة حسب كيفية إعطاء الأوامر الطبية إلكترونياً

جدول رقم (26) توزيع أفراد العينة حسب مساعدة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد

هل ساعدت البوابة الإلكترونية موظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100.0	100.0	100.0

تعليق: يبين الجدول رقم (26) أجاب كل أفراد العينة دون إستثناء ب "نعم" أن عيادة عادة تستخدم البريد الإلكتروني وغيره من مواقع التواصل الإجتماعي ساعد على تقديم خدمة للمريض عن بعد دون الحاجة لإنتقاله إلى العيادة .

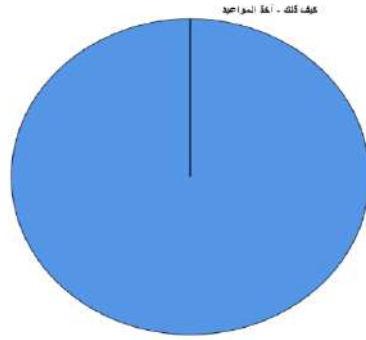


الشكل رقم (26) توزيع أفراد العينة حسب مساعدة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد

جدول رقم (27) توزيع أفراد العينة حسب مساعدة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد أخذ المواعيد

كيف ذلك - أخذ المواعيد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أخذ	25	100.0	100.0	100.0

تعليق : من خلال الجدول رقم (27) الذي يبين أن البوابة الإلكترونية تساعد المريض في حجز المواعيد الطبية بنسبة 100%.

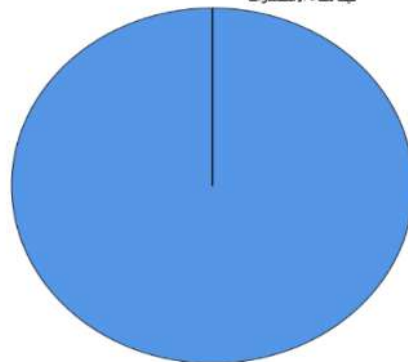


الشكل رقم (27) توزيع أفراد العينة حسب مساعدة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد أحوال المواعيد

جدول رقم (28) توزيع أفراد العينة حسب مساعدة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد الإستفسارات

كيف ذلك - الاستفسارات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid	الاستفسار	25	100.0	100.0	100.0

تعليق : من خلال الجدول رقم (28) الذي يوضح أن البوابة الإلكترونية تساعد المريض في الحصول على إستفسارات طبية بنسبة 100% وذلك من خلال الحصول على نتائج التحاليل أو بعض الإجراءات الإدارية وغيرها .

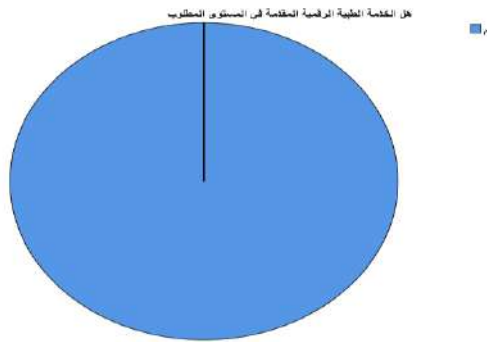


الشكل رقم (28) توزيع أفراد العينة حسب مساعدة البوابة الإلكترونية لموظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد الإستفسارات

جدول رقم (29) توزيع حسب أن الخدمة الطبية الرقمية المقدمة في المستوى المطلوب من طرف العيادة:

هل الخدمة الطبية الرقمية المقدمة في المستوى المطلوب من طرف العيادة					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	100,0	100,0	100,0

تعليق: الجدول (29) أجاب أفراد العينة دون إستثناء بأن الخدمة الطبية الرقمية المقدمة من قبل العيادة في المستوى المطلوب من طرف العيادة الذي يتطلع له المريض ب "نعم".



المطلب الثاني: تحليل النتائج

من خلال الدراسة الميدانية في المؤسسة وتحليل بيانات الإستبيان توصلنا إلى النتائج التالية :

فأن النتائج المتوصل إليها أن تكنولوجيا الإتصال الرقمية سهلت من عملية التواصل بين الإداريين والأطباء وهذا ما أوضحت نتائج الجدول رقم (05) حيث بلغت نسبة إستعمال هذه الوسائل ب100% وهي كذلك تمكن من نقل المعلومات المتعلقة بالمريض وبالإجراءات الإدارية وتلقي الأوامر ويرجع إستخدامها لكونها الوسيلة الأقرب والأسهل لتعامل سواء داخل اطار العيادة أو خارجها تمكن من إستقبال الإتصالات خارج المصحة من قبل المرضى، من الضروري وجود هذه تكنولوجيا الإتصالية الرقمية داخل المصحة الإستشفائية عادة وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (06) حيث إتفق جميع المبحوثين دون إستثناء على ذلك من أجل تادية مهامها وتقديم خدماتها الطبية بكفاءة وسرعة مع دقة التي تستبعد نسبة وقوع الخطأ حيث تحافظ على سير العملية الإتصالية داخل المؤسسة وخارجها بطريقة سليمة وحسنة .

كما أن المعلومات والملفات الطبية يتم حفظها بطريقة آلية داخل مصحة عادة وذلك بالإعتماد على أجهزة الحاسوب بالإضافة إلى توفر شبكة الإنترنت حيث عملية حفظ الملفات الطبية وغيرها من

المعلومات والمعطيات لابد أن يتم من خلال نظام شبكي لحمايتها من التلف ولسهولة حفظها وتخزينها وسهولة الرجوع لها وقت الحاجة.

=كذلك من النتائج المتوصل إليها تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الرقمية ساهمت في تحسين الخدمة الصحية بالعيادة حيث أن لهذه التكنولوجيا عدة إسهامات من بينها الحصول على المعلومات وافية قبل تشخيص المرض بالإضافة إلى إختصار الوقت هذا ما بينه الجدول رقم (18) قدرت بنسبة 100% كذلك التقليل من الأعباء مما يوضح أن الرقمنة اضافت أفاق جديدة الرعاية الصحية اليوم، لم يعد يقتصر الأمر فقط على تسجيل المواعيد إلكترونيا بل تعداه إلى تقديم الخدمة الصحية عن بعد والإجابة على الإستفسارات .

-بالإضافة المساهمة النظام الحاسوبي الرابط بين مختلف العيادة حيث عمل هذا النظام على تنسيق عملية إنتقال المعلومات بين الوحدات يمثل الجدول رقم (15) إختصار الوقت والجهد بنسبة 32,00% حيث مكن من تسريع تقديم الخدمة الصحية بحيث يوفر على المريض التنقل من قسم إلى قسم داخل العيادة تبادل المعلومات والملفات الطبية إلكترونيا بالإضافة عدم حاجة المريض إلى حمل ملفه وعرضه عند كل وجدة بل أصبحت العيادة تتكفل بذلك بصورة سهلة وذلك من خلال تعميم تبادل المعلومة بين موظفي وأطباء العيادة.

إستنتجنا أدى إلى تجاوز الصعوبات التي يواجهها المرضى من خلال الجدول رقم (24) حيث تم التقليل من زمن الإنتظار بنسبة 100% إلى جانب ضبط المواعيد و توجيه المريض نحو المصلحة المعينة مما يدل على أن إستخدام هذه الوسائل يقلل من وجود العقبات أمام الطاقم الاداري وحسن تقديم الخدمة بدون عراقيل .

من خلال ما إستنتجناه ، لقد إستفاد سكان ولاية ورقلة حيث ان الجدول رقم (28) أصبح بإمكانهم اخذ الموعد عن طريق الهاتف المحمول بدلا الحضور الشخصي، كذلك نجد الحجز الإلكتروني إن الأطباء بالعيادة الصحية يقومون بإعطاء الأوامر الطبية والوصفات للمرضى إلكترونيا نظرا أن الكثير من الحالات تستوجب المتابعة خارج العيادة بسبب تعذر المريض من إجراء فحص حضوريا حتى لا تحدث له مضاعفات بالإضافة الى أهمية وجود البوابة الإلكترونية داخل المصحة حيث يتم من خلاله من مساعدة المرضى وأهليهم وتسهيل حصولهم على المعلومات حيث أنه ساعد حجز الموعد الإلكتروني إلى جانب الحصول على الإستفسارات فهو يوفر على المريض مشقة العناء في التنقل للعيادة للحصول على معلومة.

- أن الخدمة الطبية الرقمية المقدمة من قبل العيادة في المستوى المطلوب الذي يتطلع له المريض حيث ان الجدول رقم (29) يوضح إجابات المبحوثين التي بلغت 100% بأن الخدنة الطبية التي يقدمونها تهدف الى تحقيق رضا المريض بشكل أساسي .

تحليل نتائج المقابلة:

من خلال تحليل معطيات مقابلة توصلنا إلى أن نتائج دراسة البيانات باستخدام أداة الإستبيان وأداة المقابلة هناك تطابق بين نتائج المتوصل إليها حيث أن بفضل التقدم التكنولوجي اليوم والتطور الحاصل في المجال الصحي وإستخدام الطب لتكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية من أجل اللحاق بركب الدول المتقدمة وتوفير خدمة بأسرع وقت وأقل جهد فإن عيادة عادة بإستخدامها هذه الوسائل حققت إستفادة للمرضى المقيمين بولاية ورقلة أو من الولايات المجاورة حيث أن الهدف الأكبر من إستخدام هذه الوسائل تقديم خدمة طبية في المستوى المطلوب حيث تهدف إلى تسهيل على المريض وتوفير له أكبر قدر من الراحة إضافة إلى تقليل نفقات تنقله خاصة أن كان في المناطق البعيدة من مركز الولاية حيث أنها إستخدمت هذه التقنيات بشكل أساسي في " المؤتمرات الطبية المرئية عن بعد " والتي تسمح بالإتصال المباشر بالصوت والصورة للعديد من الأطباء في العديد من المناطق المختلفة بالوطن، بالإضافة إلى القدرة على إرسال صور الأشعة والمناظير و نتائج التحاليل الطبية إلكترونياً يرافقها التشخيص الدقيق للحالة بالإضافة إلى إتاحة إمكانية الإتصال بالمريض في حالة عدم قدرته على المجيء للعيادة والتنقل له عند الحاجة لذلك .

لقد حقق إستخدام هذه الوسائل التكنولوجية قفزة نوعية في الخدمات الصحية المقدمة على مستوى العيادة وخارجها .

المطلب الثالث: تحليل نتائج محاور الدراسة

إستخلاص نتائج الدراسة حسب تساؤلات الدراسة

1. ماهي تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية التي تستخدمها مصحة عادة الخاصة في خدماتها الصحية ؟

وبخصوص هذا السؤال وحسب نتائج الإستبيان فإن النتائج المتوصل إليها أن عيادة عادة تستغل كل الوسائل المعلوماتية والإتصالية (الهاتف والحوايب والشبكات المحلية والخارجية وكذا الأجهزة المتطورة) عند أداء مهامها الإستشفائية لتقديم خدمة صحية بألية سريعة ودقيقة .

2. هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في جودة الخدمات الصحية مصحة عادة الخاصة؟

وبخصوص هذا السؤال وحسب نتائج الإستبيان فإن النتائج المتوصل إليها أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية أحدثت فارق كبير على مستوى الخدمة الصحية ،بفضل تعميم شبكة الأنترنت على جميع وحدات العيادة وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية أداى إلى تسيير الأمثل داخل العيادة وخارجها بهدف الحفاظ على صحة المريض التي لا تقدر بثمن .

3. ماهي إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مصحة عادة ؟

وبخصوص هذا السؤال وحسب نتائج الإستبيان فإن النتائج المتوصل إليها تقليل تكاليف نقل المريض بالإضافة إلى أهمية وجود شبكة رابطة بمراكز خارج الولاية تمكن من التشاور مع مختصين خارج عيادة عادة في حالة وجود قدرة كافية لمعالجة حالة مستعصية وبالتالي يتم أخذ القرار الطبي الصائب في اسرع وقت مما يؤدي الى رفع إحتمالية شفاء المريض .

4. هل إستفاد سكان ولاية ورقلة من الخدمات الصحية عن بعد التي تقدمها عيادة عادة

الخاصة؟

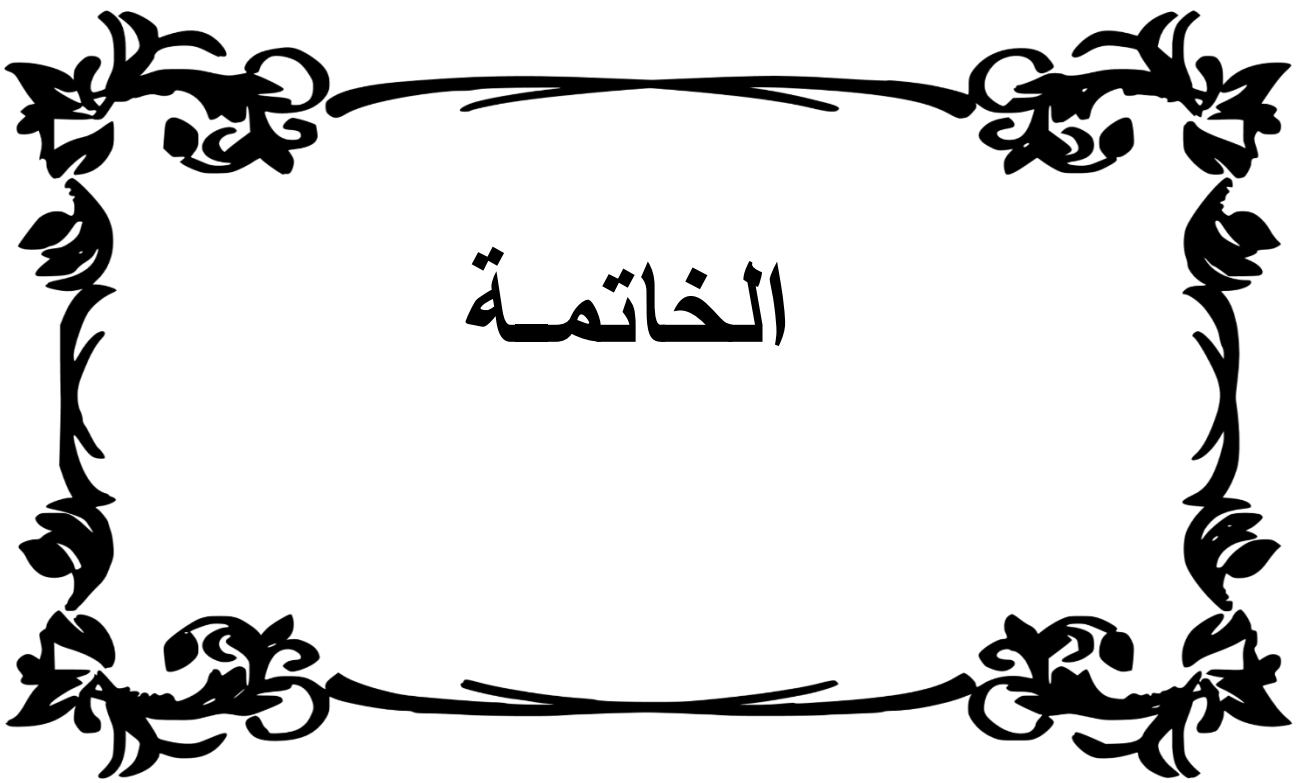
وبخصوص هذا السؤال وحسب نتائج الإستبيان فإن النتائج المتوصل إليها ان عيادة عادة هدفها الأول في تقديم خدماتها إلى تحقيق رضا المريض وتوفير رعاية صحية بجودة حسنة .

المطلب الرابع: التوصيات والمقترحات

- 1- إدخال أنظمة رقمية رائجة في الخدمة الصحية لمواكبة التكنولوجيا العالمية .
- 2- الإهتمام اكثر بالجانب التكنولوجي ومحاولة توفير المزيد من تقنيات المعلومات والإتصال الرقمية في المصحة .
- 3- توسيع دائرة التواصل بين الأطباء والمرضى خارج العيادة خاصة في ظل الفترة الراهنة التي تميزت بالانتشار الواسع للأوبئة.
- 4- مساندة الدولة ماديا للمصحة وتقديم الإعانات اللازمة لدعم هذا المشروع الذي يعد مكسبا لولاية ورقلة خاصة والجزائر عامة.
- 5- إدخال بعض التطبيقات الصحية للمتابعة عن بعد مثل تطبيق التحسيس وتطبيق مراقبة ضغط الدم.

خلاصة الفصل:

توصلت في نهاية هذا الفصل التطبيقي إلى ترجمة البيانات الرقمية التي جمعناها من الدراسة الميدانية إلى جداول إحصائية وأشكال ساعدتنا في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية ودورها في تطوير المجال الطبي، واستطعنا في الأخير الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية ، ومنه توصلت لعدة إستنتاجات توضح أهم النقاط المرتبطة بالدراسة .



الخاتمة

خاتمة

كلما تقدمت التكنولوجيا تقدم قطاع الرعاية الصحية، لتكنولوجيا الرقمية تأثير هائل للرعاية الصحية على الصعيد المحلي والدولي على مر الأعوام.

ففي داخل مؤسسات الرعاية الصحية اتاحت تكنولوجيا المعلومات فرصة لتحويل جميع جوانب قطاع الرعاية الصحية تقريبا إلى تنسيق رقمي من معلومات العملاء حتى إستخدام الأجهزة التي بإمكانها التنبؤ بمسار المرضى ومن الخارج ساعد قسم تكنولوجيا المعلومات على تمكين المرضى من تواصل وحجز المواعيد الطبية .

من خلال دراستنا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي هو موضوع دراستنا ونضرا لأهمية وحساسية هذا القطاع كونه يعد نقطة حساسة في حياة الإنسان حيث ان صحته أولى اهتماماته اصبح ضروري وجود هذه التقنيات الرقمية لما تلعبه من دور حساس .

اثبتت دراسة ان نسبة اعتماد عيادة عادة على هذه التكنولوجيا كبيرة جدا حيث ساهمت في فاعلية الإتصال الداخلي والخارجي بين موظفو العيادة سواء تعلق الأمر بالإداريين أو الأطباء وبين المرضى حيث أن هذه التكنولوجيا حسنت الخدمات الصحية و أضافت عليها الدقة والسرعة في التعامل مع المعلومات.

من هنا نستطيع القول بأن نتائج الدراسة كانت متوافقة مع ما توصلنا إليه في البداية وتعتبر هذه الدراسة من بين الدراسات في الجزائر التي ألفت الضوء على هذا النوع من الإستخدامات لتكنولوجيا الاتصال الرقمية والمتمثلة في مواقع وتطبيقات للرعاية الصحية في الجزائر، من منظور الإعلام والإتصال، ونتمنى أن تكون هناك دراسات أخرى تبدأ من النقاط التي لم نتطرق لها أو أغفلتها هذه الدراسة.



قائمة المراجع

المراجع :

أولاً : قائمة المراجع :

- 1- احمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية عمان، ط 01، 2010.
- 2- حسن مكاوي ولىلى حسن السيد الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة الطبعة السادسة، 2006
- 3- كمال الحاج، نظريات الاعلام والاتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية 2020
- 4- كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الرابعة، 2011
- 5- مصطفى ريحي ، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء عمان ،2010
- 6- محمد قاسم القريوتي نظرية المنظمة والتنظيم ط04، دار وائل للنشر والتوزيع الاردان 2013،
- 7- عمار بوحوش ،دليل الباحث من المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1990
- 8- فاطمة عوض، صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية الاسكندرية مصر، الطبعة الأولى، 2002
- 9- فهد خليل زايد أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار النفائس، عمان الاردان ،ط1، 2007 ،
- 10- شريف أحمد العاص، نظم المعلومات الإدارية، دار النشر، مكان النشر، 2004.
- 11- ذوقان عبيدات وآخرون ، البحث العلمي مفهومه وادواته وأساليب ، دار الفكر الاردان ، الطبعة الأولى 2006.

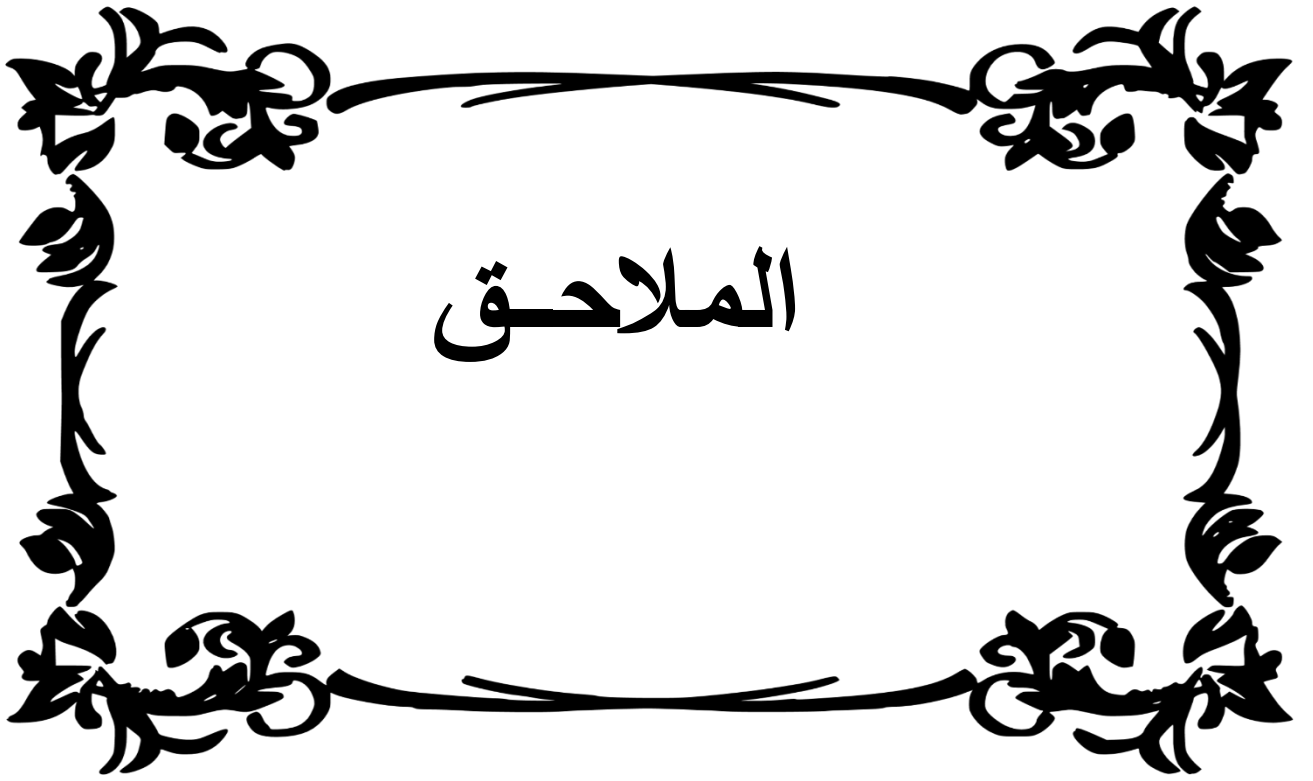
2-الدراسات والبحوث باللغة العربية

1. اسيا خديم الطب عن بعد كأداة تحقق الميزة التنافسية (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي تخصص تسويق الخدمات، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة سنة 2019
2. الميلود سحانين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة (أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراة) تخصص إدارة الاعمال، قسم العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي إلياس سيدي بلعباس 2017

3. العربي مغات ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2017،
4. حسبية مجدوب ، لطيفة العايب توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر) تخصص اتصال وعلاقات العامة ، قسم علوم الاعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل 2018
5. يحي دريس، دور الإقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير) غير منشورة ، تخصص علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2005
6. محمد أحمد السعيد مجاهد ، تطوير نظام العيادة الالكترونية بالتطبيق على مستوصف مودة الطبي 'قسم نظم المعلومات كلية الدراسات العليا ، جامعة النيلين ، 2017
7. مصطفى محجوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الانسانية داخل التنظيم الاداري دراسة ميدانية بمقر ولاية ورقلة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه طور الثالث Lmd في علم الاجتماع العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع الادارة والعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016، ص37.
8. سميرة كرامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر) منشورة ، تخصص تسويق خدمي ، قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2011
- 9- رماش كريمة وعمران أمينة ، إستخدام الإتصال الحديثة في الإتصال الإدارة (دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية ام البواقي) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة قسم علوم الإنسانية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة العربي بن المهدي أم البواقي ، 2015
- ثالثا : الدراسات والبحوث باللغة الأجنبية
- 1- Philippe Bretom Sergeprouloux L'e,xplosion de communication introduction aucthéories et aux pratiques des la communication, éditionsla découverte, France , 2006,p 256

المجلات

1. شاهر فلاح العرود وطلال حمدوا نشكر ، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلية في الشركات الصناعية و الخدمية المساهمة العامة الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال ، المجلد 5 ، العدد 04 ، 2009،



الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
دليل الاستمارة

أخي العامل، أختي العاملة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

في إطار انجاز مذكرة تخرج لمتطلبات نيل شهادة الماستر، بعنوان: إستخدامات تكنولوجيا

المعلومات والاتصال الرقمية المعلومات في المجال الطبي، نود مساندتكم لنا من خلال إفادتنا

بمعلومات لموضوع الدراسة والتفضل بملاء هذه الاستمارة .

كل المعلومات المدرجة بهذه الاستمارة تستخدم لأغراض بحثية .

عند الاجابة على أسئلة الاستبيان الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

اشراف الاستاذة :

د. خافج كريمة

اعداد الطالبة :

بلمسعود روفيدة

2021/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس : ذكر أنثى
- السن : أقل من 30 سنة من 31 سنة إلى 40 سنة
من 41 سنة إلى 50 سنة من 51 سنة إلى 60 سنة
- الدرجة العلمية : البكالوريا ليسانس ماستر
- أخرى:

الوظيفة:

المحور الثاني: الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مصحة عادة

1- ماهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية التي تستخدمها عيادة عادة الخاصة في

خدماتها الصحية ؟

- الهاتف المحمول
 الهاتف الأرضي
 مواقع التواصل الإجتماعي (البريد الإلكتروني، الواتساب، الفيس بوك ... الخ)

2- ماهي الوسائل التكنولوجية الإتصالية الأكثر إستعمالا في العيادة ؟

لماذا؟

3- هل من الضروري وجود هذه الوسائل داخل العيادة لمواكبة التطورات التكنولوجية الرقمية ؟

- نعم لا

- لماذا ؟

4- هل هناك إتصال شبكي بين العيادة و مختلف المراكز الصحية في الولايات الاخرى او دول

اخرى ؟

- نعم لا

- كيف ذلك ؟

5- هل هناك نظام حاسوبي بين مختلف الوحدات في العيادة ؟

نعم لا

..... لماذا؟

6- هل يخضع موظفي العيادة لتدريبات مهنية حول آلية استخدام التقنيات الرقمية الطبية ؟

نعم لا

كيف ذلك ؟

.....

إذا كان بنعم ماهي إيجابيات ذلك على العمل؟

.....

7_ هل هناك وسيلة إتصال رقمية بين الكادر الطبي داخل العيادة ؟

نعم لا

كيف ذلك ؟

8_ هل هناك وسيلة إتصال بين الاطباء والمرضى عن بعد ؟

نعم لا

كيف ذلك ؟

.....

9- هل يتم حفظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونياً ؟

نعم لا

لماذا ؟

.....

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في جودة الخدمات

الصحية في مصحة عادة

10_ كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة ؟.

.....

11- كيف ساهم وجود شبكة حاسوبية رابطة بين العيادة وولايات أخرى او دول أخرى في جودة الخدمات

الصحية المقدمة؟

.....

12- كيف ساهم وجود نظام حاسوبي بين مختلف الوحدات العيادة في جودة الخدمات الصحية ؟

.....

13- كيف ساهم حفظ وإسترجاع الملفات الطبية للمرضى إلكترونياً في تحسين جودة الخدمة الطبية؟

المحور الرابع : إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في مصحة عادة

14- هل كان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نتائج محققة على مستوى الاداء للعمال ؟

نعم لا

كيف ذلك ؟

السرعة

الكفاءة

الامانة المعلومات

الاحترافية والمهارة

15- هل إستخدام وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية يقلل من التكلفة المادية للعيادة؟

نعم لا

لماذا ؟

16- هل ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تجاوز الصعوبات التي يواجهها المريض ؟

نعم لا

كيف ذلك ؟

المحور الخامس: مدى استفادة المواطنين من البوابة الالكترونية لمصحة عادة

17- كيف يتم أخذ المواعيد بالعيادة ؟

18- هل يتم إعطاء الوصفات والأوامر الطبية الكترونيا ؟

نعم لا

19- هل ساعدت البوابة الإلكترونية موظفي العيادة في تقديم الخدمة عن بعد؟ .

نعم لا

كيف ذلك ؟

اخذالمواعيد

استفسارات

20- هل الخدمة الطبية الرقمية المقدمة في المستوى المطلوب الذي يتطلع له المريض ؟

نعم لا

كيف ذلك ؟

الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	التخصص
01	عبد القادر بودريالة	أستاذ محاضر - أ -	علوم الإعلام والاتصال
02	حميدة نواصرية	أستاذ محاضر - ب -	علوم الإعلام والاتصال
03	عبد القادر قندوز	أستاذ محاضر - ب -	علوم الإعلام والاتصال

ملحق رقم (02): يبين الأساتذة المحكمين على استمارة الإستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
سنة الثانية ماستر تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة

دليل المقابلة

سيدي / سيدتي المحترم (ة)

في اطار تحضير رسالة مذكرة ماستر في تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة تحت عنوان "إستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية في المجال الطبي "

اضع بين ايديكم الاستمارة التالية كأساس لجمع البيانات حول هذا الموضوع راجيا منكم الاجابة على كل الاسئلة الواردة فيها بكل صدق وموضوعية لتحقيق الاهداف المرجوة من هذا البحث .

وتقبلوا مني فائق الشكر والاحترام .

السؤال 01 : فيما يتمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في الخدمة الصحية المقدمة بمصحة عادة ؟

السؤال 02 : ماذا أضاف استخدام هذه التكنولوجيا للكفاءة المهنية لموظفي المصحة خاصة وللمجال الطبي عامة ؟

السؤال 03: هل تستغل المصحة وجود شبكة إنترنت بشكل امثل في ممارسة نشاطاتها الطبية ؟

السؤال 04: هل يوجد شبكة إكسترانت داخل المصحة ؟

السؤال 05: هل تتوفر المصحة على تقنية التطبيق عن بعد المتمثل في مساعدة ومشاركة المختصين في العمليات الجراحية بشكل مباشر صوت صورة ؟

السؤال 06: هل ساهمت هذه التكنولوجيا في التنبؤ بالأمراض والجد من انتشارها ؟

السؤال 07 : هل يوحد وسيلة اتصال بينكم وبين المريض الذين تعالجونهم ؟

انية والاجتماعية

سنة الثانية ماستر تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة

دليل المقابلة

سيدي / سيدتي المحترم (ة)

في اطار تحضير رسالة مذكرة ماستر في تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة تحت عنوان " إستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الرقمية في المجال الطبي "

اضع بين ايديكم الاستمارة التالية كأساس لجمع البيانات حول هذا الموضوع راجيا منكم الاجابة على كل الاسئلة الواردة فيها بكل صدق وموضوعية لتحقيق الاهداف المرجوة من هذا البحث .

وتقبلوا مني فائق الشكر والاحترام.

السؤال 01 : فيما يتمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في الخدمة الصحية المقدمة بمصحة عادة ؟

ان استخدام هذه التكنولوجيا الرقمية يتمثل في اجراء الاتصالات بيننا وبين الطاقم الاداري وتبليغنا باخر المستجدات على المستوى الاداري نستعمل الهاتف المحمول بكثرة بالإضافة للبريد الالكتروني في ارسال الوثائق والحاسب الالي في استخراج الوصفة الطبية .

السؤال 02 : ماذا أضاف استخدام هذه التكنولوجيا للكفاءة المهنية لموظفي المصحة خاصة وللمجال الطبي عامة ؟

اضفت زيادة الخبرة الطبية وازدادت المرونة على مستوى الادارة.

السؤال 03: هل تستغل المصحة وجود شبكة إنترنت بشكل امثل في ممارسة نشاطاتها الطبية ؟ من وجهة نظري لم تصل العيادة بعد لذلك المستوى المطلوب في استخدام الأنترنت حيث انه من المفروض استعمالها بشكل مكثف لأداء المهام وبأسرع وقت .

السؤال 04: هل يوجد شبكة إكسترنال داخل المصحة ؟

نعم في حالة وجود حالة طارئة ولم يسبق مصادفتها من قبل نلجأ للاستشارة من مراكز صحية متخصصة في هذه الحالات .

السؤال 05: هل تتوفر المصحة على تقنية التطبيب عن بعد المتمثل في مساعدة ومشاركة المختصين في العمليات الجراحية بشكل مباشر صوت صورة ؟

نعم خاصة في العمليات الجراحية الدقيقة نحتاج لخبرة اعمق نستطيع من خلالها تسهيل معالجة الحالات الحرجة والمستعصية.

السؤال 06: هل ساهمت هذه التكنولوجيا في التنبؤ بالأمراض والحد من انتشارها؟

نعم ، وقفنا على ذلك عند انتشار فيروس كورونا لولا هذه الوسائل المتقدمة خاصة جهاز الفحص الالكتروني للحرارة وغيرها من الاجهزة الطبية .

السؤال 07 : هل يوجد وسيلة اتصال بينكم وبين المريض الذين تعالجونهم ؟

نعم هاتف في حالة الحالات المتقدمة .

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

سنة الثانية ماستر تخصص اتصال جماهيري ووسائل جديدة

دليل المقابلة

سيدي / سيدتي المحترم (ة)

في اطار تحضير رسالة مذكرة ماستر في تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة تحت عنوان "استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في المجال الطبي " اضع بين ايديكم الاستمارة التالية كاساس لجمع البيانات حول هذا الموضوع راجيا منكم الاجابة على كل الاسئلة الواردة فيها بكل صدق وموضوعية لتحقيق الاهداف المرجوة من هذا البحث .
وتقبلو مني فائق الشكر والاحترام.

السؤال 01 : فيما يتمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في الخدمة الصحية المقدمة بمصحة عادة ؟

يتمثل في تقديم الخدمة الصحية بكل كفاءة ودقة استعمل الحاسوب بالاضافة الى الهاتف الارضي كذلك البريد الالكتروني .

السؤال 02 : ماذا أضاف استخدام هذه التكنولوجيا للكفاءة المهنية لموظفي المصحة خاصة وللمجال الطبي عامة ؟

ساهمت في تحسين الخدمة بالنسبة للموظفين مع التسريع في ادائها بالنسبة للمجال الطبي فتحت امامه الابواب اصبحنا لانستعمل التدخل الجراحي التقليدي بالاصح بالامكان من اجراء العمليات الجراحية عن طريق الليزر والمنظار الطبي وغيرها من التقنيات الطبية المتقدمة .

السؤال 03: هل تستغل المصحة وجود شبكة انترنات بشكل امثل في ممارسة نشاطاتها الطبية ؟
بالنسبة لي انا لاستغني عن استعمالها فانا مرتبط بشبكة الانترنات طوال 24 ساعة بالنسبة للمصحة فهو في المستوى المطلوب .

السؤال 04: هل يوجد شبكة اكسترنات داخل المصحة ؟
نعم

السؤال 05: هل تتوفر المصحة على تقنية التطبيب عن بعد المتمثل في مساعدة ومشاركة المختصين في العمليات الجراحية بشكل مباشر صوت صورة ؟
نعم بصفتي طبيب جراح اختصاص اذان والانف والحنجرة طبيعة العمليات حساسة ودقيقة في بعض الحالات احتاج لي مساعدة خارج المصحة .

السؤال 06: هل ساهمت هذه التكنولوجيا في التنبو بالامراض والجد من انتشارها ؟
نعم ، تقلل نسبة انتشارها حيث يتم محاصرة الوباء بالاضافة الى معرفة المستجدات في العالم من خلال الوسائل الاتصالية الرقمية .

السؤال 07 : هل يوجد وسيلة اتصال بينكم وبين المريض الذين تعالجونهم ؟
نعم لكن ليس دائما بل في بعض الحالات .

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
سنة الثانية ماستر تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة
دليل المقابلة

سيدي / سيدتي المحترم (ة)

في اطار تحضير رسالة مذكرة ماستر في تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة تحت عنوان "استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في المجال الطبي " اضع بين ايديكم الاستمارة التالية كاساس لجمع البيانات حول هذا الموضوع راجيا منكم الاجابة على كل الاسئلة الواردة فيها بكل صدق وموضوعية لتحقيق الاهداف المرجوة من هذا البحث .
وتقبلو مني فائق الشكر والاحترام

السؤال 01 : فيما يتمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في الخدمة الصحية المقدمة بمصحة عادة ؟

استخدم تكنولوجيا الرقمية في الخدمة الصحية بالنسبة لي كطبيب نساء فانا استعمل جهاز الايكوغرافي من اجل مراقبة الحمل وتطورات الجنين بالاضافة الى ان جهاز الثلاثي الابعاد والرباعي الابعاد الذي اصبح يعطي صورة دقيقة للجنين ومعرفة التشوهات في حالة وجودها كذلك استخدم الهاتف الارضي في عملية التواصل داخل المصحة .

السؤال 02 : ماذا أضاف استخدام هذه التكنولوجيا للكفاءة المهنية لموظفي المصحة خاصة وللمجال الطبي عامة ؟

سرعت من تقديم الخدمة الصحية وتوفير الجهد وريح الوقت بالنسبة للمجال الطبي فقد احدثت ثورة من التغيرات فاليوم اصبح بالامكان من الكشف عن الاورام في بدايتها حيث اصبح من السهل كشفها مبكرا يعود الفضل لوسائل المعلومات الرقمية .

السؤال 03: هل تستغل المصحة وجود شبكة انترنات بشكل امثل في ممارسة نشاطاتها الطبية ؟
ان المصحة مزودة بشبكة انترنات فعالة حيث تستغل بصورة كبيرة خاصة في الجانب الاداري ولكن غير متاحة داخل الجناح الصحي للمرضى .

السؤال 04: هل يوجد شبكة اكسترنت داخل المصحة ؟

نعم توجد حيث ان هذه الميزة هي ماتميز عيادة عادة عن باقي العيادات الموجودة في ورقلة حيث انه بإمكاننا من ارسال ملف المريض الى مركز صحي اخر على مستوى الوطن وخارجه دون الحاجة تنقل المريض شخصيا .

الملاحق

السؤال 05: هل تتوفر المصحة على تقنية التطبيب عن بعد المتمثل في مساعدة ومشاركة المختصين في العمليات الجراحية بشكل مباشر صوت صورة ؟
نعم في بالامكان من مشاركة الخبرة الطبية خاصة في العمليات الجراحية المعقدة الدقيقة مثل جراحة الاعصاب .

السؤال 06: هل ساهمت هذه التكنولوجيا في التنبؤ بالامراض والجد من انتشارها ؟
تمتلك المراكز الصحية عدة اجهزة رقمية لفحص الفيروسات بالاضافة الى الابتكارات الطبية التي تقي المريض خطرها .

السؤال 07 : هل يوحد وسيلة اتصال بينكم وبين المريض الذين تعالجونهم ؟
بالهاتف خاص بالحالات التي تستوجب المتابعة داخل العيادة وخارجها



ملحق رقم (04) صورة توضح شعار مصحة عادة بولاية ورقلة