جـــامعـــة يحي فـــارس المدـــــية
كليـــة العلـــوم الإنسانيـــة والاجتماعيـــة
قســم علوم الإعلام والاتصال





اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصحية الخاصة

دراسة حالة "مصحة السهل" بني سليمان

من 24 افريل الى 27 ماي 2024

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبـتين:

* تواتي عقيلة.
* سمراني زينب.

اشـــراف الأستاذ:

* د. ادير معياش.

السنـــــة الجـــامعيـــة: 2024/2023

شكر وتقدير:

قال الله تعالى: "... وقل ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" آية 19 من سورة النمل

نشكر الله على توفيقه ورعايته وإلهامه لنا الصبر وسهل لنا الطريق وآتانا من العلم والمعرفة لإنجاز هذا العمل فالحمد لله والشكر لله والصلاة والسلام على رسول الله.

أتقدم بالشكر الخالص للأستاذ المشرف الدكتور "معياش إيدير" الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتحفيزه الذي زرع فينا الثقة والاستمرار فكان خير عون بعون الله تعالى في هذا العمل، كما أتقدم بالشكر المسبق لأعضاء لجنة المناقشة بقبولها مناقشة وإثراء هذا البحث.

والشكر موصول إلى كل من ساندنا ووقف إلى جانبنا ومد يد العون من قريب أو من بعيد ولو بالكلمة الطيبة.

وفي مجمل القول نحمد الله الحي القيوم ونرجوه أن يزيدنا الدرجات وأن يرزقنا علمًا نافعًا ونسأله أن يهدينا سبل السداد ويلهمنا التوفيق والرشاد.

إهداء:

"وآخر دعواهم الحمد لله رب العالمين"

الحمد لله حبًا وشكرًا وامتنانًا على البدء والختام

ها أنا اليوم أتوج اللحظات الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحمل في باطنه العثرات والأشواك ورغما عنها ظلت قدمي تخطو بكل صبر وطموح وعزيمة وتفاؤل وحسن ظن بالله، وكم من أيام مرت شعرت بثقلها مرارتها ولكن لم تعقني بل كانت ذكرى تمر لتنير الأحلام.

أهدي بكل حب بحث تخرجي:

إلى ذلك الرجل الذي شاءت الأقدار أن لن يكون معي الرجل الذي كان سندي الرجل الذي شجعني دائما للوصول إلى طموحاتي إلى أول من انتظر لأجله هذه اللحظات إلى "والدي رحمه الله تعالى".

إلى التي تعجز الكلمات عن وصفها التي كانت النور في عتمتي إلى التي كان دعاؤها سر نجاحي إلى المضحية من أجلي التي رافقتني في كل أوقاتي التي تعبت بدون مقابل وتحملت العناء من أجلي ومن أجل سعادتي وإتمام مسيرتي إلى معلمتي وسيدتي العظيمة "أمي الحبيبة" متعها الله بالصحة والعافية.

إلى المؤنسات الغاليات أخواتي حبيباتي.

إلى عزوتي وسندي في هذه الحياة أخوتي.

إلى زميلاتي ورفيقات دربي (زينب، نسرين، أمينة، نبيلة).

وفي الأخير من قال أنا لها نالها وإن أبت رغما عنها أتيت بها بتوفيق من الله ورسوله وآل بيت الأطهار.

الحمد لله الذي أغرقني فرحًا ينسيني مشقي.

عقيلة.

إهداء:

"فرحين بما أتاهم الله من فضله"

ها أنا أخطو خطوات تخرجي بعد عناء طويل وبعد سنوات طويلة، ها أنا أتخرج كم من السرور في قلبي لهذا اليوم كم من مصاعب الحياة واجهت لأصل إلى هذه المرحلة.

أهدي ثواب هذا البحث إلى من تربيت على يده ومن علمني القيم والمبادئ، إلى من لا ينفصل اسمه عن اسمي إلى فرحتي الدائمة، إلى مصدر قوتي وفخري لطالما عاهدته بهذا النجاح وها أنا أتممت وعدي أهديته إليك أبي الغالي حفظه الله.

أهدي ثمرة جهدي ودراستي وفرحتي المنتظرة إلى نبراس أيامي ووهج حياتي، إلى التي ظلت دعواتها تضم اسمي دائما، إلى من أفنت عمرها في سبيل أن أحقق طموحي وأحلق في أعالي المراتب أمي الغالية حفظها الله.

إلى ملهمي نجاحي صناع قوتي صفوة أيامي سلوة أوقاتي إلى الشموع التي تنير لي الطريق دوما إخوتي وأخواتي وعائلتي.

الى زميلاتي ورفيقات دربي (عقيلة، فيروز، رحاب، نبيلة)

ما سلكنا البدايات إلى بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضله فالحمد لله.

جزاكم الله خيرًا وأثابكم خير الجزاء.

زينب.

خطـــــة الدراسة

مقدمة

الإطار المنـهجي للدراسة

إشكالية البحث

التساؤلات الفرعية

أسباب اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

نوع الدراسة

منـهج الدراسة وأدواته

أدوات الدراسة

عينـة الدراسة

مجالات الدراسة

مفاهيم الدراسة

الفصل الأول: اليقظة التكنولوجية في المؤسسة

تمـهيد

المبحث الأول: ماهية اليقظة التكنولوجية للمؤسسة

المطلب الأول: مفهوم اليقظة التكنولوجية للمؤسسة

المطلب الثاني: أنواع اليقظة التكنولوجية

المبحث الثاني: أهمية وأبعاد اليقظة التكنولوجية

المطلب الأول: أهمية اليقظة التكنولوجية

المطلب الثاني: أبعاد اليقظة التكنولوجية

المبحث الثالث: مراحل عملية اليقظة التكنولوجية ووسائلها

المطلب الأول: مراحل عملية اليقظة التكنولوجية

المطلب الثاني: وسائل اليقظة التكنولوجية

الفصل الثاني: الميزة التنافسية في المؤسسة

تمهيد

المبحث الأول: مدخل للميزة التنافسية

المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية

المطلب الثاني: أنواع الميزة التنافسية

المبحث الثاني: خصائص واستراتيجيات الميزة التنافسية

المطلب الأول: خصائص الميزة التنافسية

المطلب الثاني: استراتيجيات الميزة التنافسية

المبحث الثالث: علاقة اليقظة التكنولوجية بتنافسية المؤسسة

المطلب الأول: مصادر الميزة التنافسية

المطلب الثاني: اليقظة التكنولوجية وتحسين تنافسية المؤسسة

الفصل الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية لمصحة السهل بني سليمان بالمدية:

تمهيد

المبحث الأول: بطاقة فنية حول المؤسسة

المبحث الثاني: نشاطات الاتصال والعلاقات العامة المطبقة في اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية:

المبحث الثالث: دور الوسائل والمعدات التكنولوجية الموظفة في إطار اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية

خاتمة

ملخـص الدراســة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الصحية الخاصة "مصحة السهل" الواقعة بدائرة بني سليمان التابعة لولاية المدية بالجزائر، كما حاولنا التعرف على أهداف هذه المؤسسة في تطبيق اليقظة التكنولوجية وكذلك تحديد أهمية اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة وللتعرف على ذلك قمنا بإجراء مقابلات مع عينة الدراسة في "مصحة السهل" فتوصلنا إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

تعتبر المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل من بين المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا من خلال أحدث التقنيات التي جعلتها منافسة في المجال الطبي.

- فعالية الاتصال داخل المؤسسة مصحة السهل جعلها تحقق ميزة تنافسية يمكن أن تؤدي خدمات صحية وزيادة جاذبيتها للمرضى، ويساهم في بناء سمعة ايجابية للمؤسسة.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير نظام إدارة الملفات الإلكترونية، مما يساعد في تخزين معلومات المرضى بشكل فعال وتسهيل الوصول إليها.
- استخدام تكنولوجيا في تحسين التواصل بين فرق العمل داخل المصحة من خلال استخدام أنظمة الرسائل النصية أو التطبيقات الخاصة للتواصل الفعال والفوري.

- تبني مصحة السهل إستراتيجيات تقنية متقدمة تضمن تحسين جودة الخدمات وتوفير التجربة جديدة للمريض.

- **الكلمات المفتاحية:** اليقظة التكنولوجية، الميزة التنافسية، المؤسسة الصحية الخاصة

Abstract:

This study aims to investigate the role of technological awareness in achieving competitiveness for the private healthcare institution, Al Sahel Clinic, We aimed to explore the institution's objectives in implementing technological awareness and determine its importance in achieving competitiveness for the institution. To achieve this, we conducted interviews with a sample of respondents from Al Sahel Clinic and arrived at a set of results, which included :

Al Sahel Clinic, a private healthcare institution, is among those that utilize information and communication technology, leveraging the latest technologies that have made it competitive in the medical field.

The effectiveness of internal communication within Al Sahel Clinic has enabled it to reap a competitive advantage, capable of providing healthcare services and increasing its appeal to patients, while contributing to build a positive reputation for the institution.

Information and communication technology has contributed to the provision of an electronic patient file management system, facilitating efficient storage and secure access to patient data.

The Technology use has improved communication between work teams within the clinic through the implementation of text messaging systems or specialized applications for effective and immediate communication.

Al Sahel Clinic adopts advanced technical strategies that ensure the enhancement of service quality and provision of a new experience for patients.

key words : Technological awakening, Competitive advantage**,** Private health institution

مقدمة:

تسعى جميع المؤسسات دوما للبقاء والنمو، وترغب في الوصول إلى موقع الريادة في سوقها بشكل دائم، وتتحول هذه الرغبة إلى حاجة ملحة تعمل المؤسسة لتحقيقها بالتركيز على جميع عناصرها بقيادة كل أفرادها نحو تحقيق هذا الهدف، كما أن إتاحة أكبر قدر من المعلومات والمعارف المكتسبة تعتبر شرطًا أساسيًا لجعل التنمية قضية وطنية يشارك ويساهم فيها كافة الأفراد ومؤسسات سواء الاقتصادية أو حتى المؤسسات الصحية. وفي هذا السياق أصبح مصطلح التنافس والتنافسية ذات واقع متزايد وذو أهمية في الوقت الراهن، وهذا من خلال نتائج الاستثمار في ظل ظهور التكنولوجيا، فقد أخذت هذه التكنولوجيا ترتبط بالعديد من المجالات المتنوعة، ولا تقف على مستوى معين بل تتعداه من خلال تطوير واستعمال التكنولوجيا في المؤسسات، باعتبار المؤسسة هي خلية أساسية في المجتمع تسعى دوما للريادة، ولا يتحقق هذا إلا من خلال تكيفها مع تطورات المحيط وما توفره من خدمات متنوعة في ظل المنافسة، فهي تتطلع دومًا لتحسين جودة خدماتها وتقديم الأفضل ومواكبة العصرنة، واعتمادها على نظام يستشعر التطورات الحاصلة في محيطها التكنولوجي، ناهيك عن الواقع المعاش، مع مرور الوقت تحولت إلى منافسة شرسة، دفعت بها للرفع من قدرتها التنافسية ويظهر هذا جليًا من خلال العلاقة القائمة بين المؤسسة الصحية وبيئتها التي تقوم على استغلال فرص تحسين خدماتها ورفع مستوى الرعاية الصحية وتطبيق التكنولوجيا وتطوير معداتها لاستقطاب

اهتمام المرضى بها في ظل الصعوبات التي تواجهها المؤسسات الصحية في الوقت الراهن في مجال المنافسة وبطبيعة الحال إن المؤسسة الصحية تسعى دوما لكسب ولاء الزبون والحصول على أكبر حصة سوقية تجابه بها منافسيها. وحقيقة دراسة هذه البيئة لاسيما التكنولوجية ومتغيراتها وكيفية تأثيرها على المؤسسة الصحية تعتبر ضرورة لابد منها خاصة في ظل العصرنة فهي تشكل عنصر أساسيًا ومهمًا ولذلك وجب على المؤسسات الصحية معرفة أهم نقاط قوتها وضعفها. يمثل الاتصال حجر الزاوية في أي مؤسسة صحية، فهو ليس مجرد أداة للتواصل بل هو إستراتيجية ناجحة تضمن ربطها بالجميع، من خلال التواصل الفعال تصبح المؤسسة قادرة على تحقيق رعاية صحية عالية لذلك تولي المؤسسات الصحية اهتمامًا كبيرا بوضع خطة اتصال تستخدم قنوات التواصل، ويمكن القول أن الاتصال هو عصب الحياة في أي مؤسسة صحية فهي تستخدم أحدث التكنولوجيا للتواصل مع المرضى من خلال إرسال بريد إلكتروني للمرضى لتذكيرهم بالمواعيد وتقديم المعلومات... إلخ.

تعد اليقظة الالكترونية أداة قوية تمكن المؤسسات الصحية خاصة الخاصة من مواكبة التطورات في كل المجالات ذات الصلة بعملها وتطوير إستراتيجيات ناجحة تساهم في تقرير مكانتها التنافسية.

وعليه جاءت هذه الدراسة لتوضح ذلك من خلال الجانبين النظري والتطبيقي، اذ تناولنا في الفصل الاول من الجانب النظري اليقظة التكنولوجية في المؤسسة وتحدثنا في

الفصل الثاني عن الميزة التنافسية للمؤسسة، اما الجانب التطبيقي فخصصناه للدراسة الميدانية وذلك من خلال التطرق الى دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية في مصحة السهل ببني سليمان بالمدية، اذ توصلنا من خلال هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج التي تعتبر اجابة للإشكالية المطروحة في الإطار المنهجي من الدراسة وختمنا بحثنا بخاتمة.

الاطـار المنـهجـي

1- إشكالية الدراسة:

تسعى اغلبية المؤسسات سواء المنتجة للسلع او الخدمات الى زيادة ارباح المؤسسة والترويج لسلعها وخدماتها من اجل جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن لتحقيق الهدف الاساسي الذي وجدت من اجله والمتمثل في تحقيق الربح، ومن اجل ذلك تلجأ المؤسسة الى اعتماد جميع الاساليب والاستراتيجيات الممكنة لفرض نفسها في السوق ومنافسة جميع المؤسسات التي تنتج نفس المواد التي تنتجها لضمان بقائها واستمراريتها.

تعتبر المؤسسة الصحية احدى هذه المؤسسات المنتجة للخدمات، اذ تحاول دائما تقديم افضل الخدمات في مجال الرعاية الصحية من اجل ضمان استمراريتها في المجال الصحي ، اذ تسعى الى توفير كل الامكانيات اللازمة لاستمالة الزبائن (المرضى) و محاولة نيل ثقتهم من اجل التعامل معها و الاستفادة من خدماتها المختلفة و هذا لتحقيق الاهداف التي تسعى الى تحقيقها الا هو الربح مقابل تقديم مختلف الخدمات الصحية، و لعل من اهم الاستراتيجيات التي تعتمد عليها هذه المؤسسات الصحية هي اعتماد اليقظة التكنولوجية من اجل التصدي لمختلف الازمات التي تواجها من جهة و توفير الخدمات الصحية من جهة اخرى.

تعد المؤسسة الصحية " مصحة السهل" المتواجدة ببني سليمان في المدية واحدة من هذه المؤسسات الصحية التي تسعى الى تحقق هذه الاهداف المذكورة سابقا لغرض التصدي للمنافسة في سوق العمل خاصة و أن في الآونة الاخيرة مع فتح السوق الحرة اشتدت هذه

المنافسة و أصبحت كل مؤسسة تحاول أن تفرض نفسها في سوق العمل للتصدي لمختلف المؤسسات المنافسة ، و هذا من خلال توظيفها للتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال من أجل صنع الفارق بينها و بين مختلف المؤسسات الناشطة في هذا المجال و لعل من بين هذه الاستراتيجيات الاتصالية الحديثة التكنولوجية التي تعتبر من أهم التقنيات المعتمدة حديثا من أجل السيطرة على مختلف الأزمات الاتصالية و التصدي لبعض المؤسسات المنافسة في هذا المجال.

وعلى إثر ما تقدمنا به يمكن طرح وصياغة الإشكالية التالية:

كيف تساهم اليقظة التكنولوجية على تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة الصحية الخاصة "مصحة السهل"؟

2- **التساؤلات الفرعية:**

- كيف يساهم نشاط الاتصال والعلاقات العامة المطبقة في اطار اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة "مصحة السهل"؟

- كيف ساهمت الوسائل والمعدات الموظفة في اطار اليقظة التكنولوجية على تحقيق الميزة التنافسية في "مصحة السهل"؟

3- **أسباب اختيار الموضوع:**

الأسباب الذاتية:

- الميول الشخصي لموضوع اليقظة التكنولوجية.

- الرغبة والفضول في الخوض في كل ما هو جديد.

- محاولة التعمق في الموضوع.

الأسباب الموضوعية:

- تعتبر اليقظة التكنولوجية من أهم المواضيع الحديثة إضافة إلى اكتساب المؤسسة الميزة التنافسية، الذي يعتبر المشكل الذي يؤرق المؤسسات الصحية.

- من أجل التعرف على الدور الذي تلعبه الميزة التنافسية في استمرار المؤسسة، ومساعدتها على التأقلم مع بيئتها الخارجية المتغيرة.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في محاولة الكشف عن اليقظة التكنولوجية كعامل لتحقيق الميزة التنافسية، ومحاولة تقديم صورة عن واقع اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الصحية الخاصة "مصحة السهل" وكذا معرفة مدى اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

5- أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى تطبيق اليقظة التكنولوجية من طرف المؤسسة.

- الكشف عن العلاقة بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية في المؤسسة.

- محاولة معرفة مدى اعتماد المؤسسة الصحية "مصحة السهل" على الوسائل ومعدات التكنولوجية لتحقيق الميزة التنافسية.

6- نوع الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية الاستكشافية التي تهدف إلى كتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها. تحديد كمي وكيفي، كما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل.[1] فالبحوث الوصفية لا تقف عند حدود وصف الظاهرة وإنما تذهب إلى أبعد من ذلك فهي تحلل وتفسر وتقارب بقصد الوصول إلى تقييمات ذات المعنى بقصد تبصير لتلك الظاهرة.[2]

ونظرا لأهداف الدراسة المتمثلة في التعرف على مستوى تطبيق اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة الاستشفائية الخاصة، مصحة السهل والكشف عن العلاقة بينها وبين الميزة التنافسية، فإن هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية.

7- منهج الدراسة وأدواته:

أولًا: منهج الدراسة: تعتبر خطوة إبراز منهج الدراسة من أهم الخطوات التي يتبعها الباحث لإنجاز بحثه، وذلك كونها خطوة مهمة توجه الباحث نحو مسار أو منهج علمي يتضمن له تحقيق أهدافه، فالمنهج هو "الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على ظاهرة أو مشكلة موضوع الدراسة والكشف عن الحقائق المرتبطة بها بغرض التوصل إلى إجابات على الأسئلة التي تثير المشكلة أو الظاهرة من خلال استخدام مجموعة من

[1] مروان عبد المجيد إبراهيم، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، مؤسسة الوراق، عمان، 2000 ص 40.
[2] رحيم يونس كرو الفراوي، **مقدمة في منهج البحث العلمي**، دار الدجلة، الأردن، 2007، ص 98.

الأدوات لتجميع البيانات وتحليلها والتوصل إلى نتائج التي تساعد في الإجابة عن تلك التساؤلات".[1]

كما يعرفه بأنه مجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة المتبناة للوصول إلى النتيجة.[2]

يعتبر منهج دراسة الحالة واحد من المناهج الوصفية، إذ يقوم على الدراسة المتعمقة والمركزة والشاملة لمفردة واحدة أو عدد محدود من الوحدات التي يمكن التعامل مع عناصرها وخصائصها.[3]

وهو كذلك طريقة إجرائية تحليلية لدراسة الظاهرة الاجتماعية من خلال التحليل المعمق للإحاطة بحالة معينة ودراستها دراسة شاملة، وقد تكون هذه الحالة فردًا أو مجتمعًا محليًا أو مجتمعًا كبيرا أو أية وحدة أخرى في الحياة الاجتماعية.[4]

لذلك اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة كونه المنهج المناسب للدراسة كونه يخدم ويتناسب مع طبيعة موضوعنا. وباعتبار أن منهج دراسة الحالة يساعد على استجماع المعلومات والمعطيات حول الحالة من أجل تحليلها وتشخيصها وجب علينا

---

[1] أحمد عبد الله اللحلح ومصطفى محمود أبو بكر، **البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية)**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص 43.

[2] موريس أنجرس، **منهج البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الطبعة 2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004، ص 36.

[3] محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، ط1 عالم الكتب، مصر، 2000، ص 168.

[4] أحمد أبو أسعد، سلطان النوري، **دراسة الحالة في إطار جديد (علم النفس- علم اجتماع- التربية الخاصة- لإرشاد النفسي)**، ط1، مركز ديبونو لتعليم التفكير، الأردن، 2016، ص 22.

الاعتماد عليه لأنه يفسر الإشكالية المطروحة، والتعمق في فهمها ومحاولة الوصول إلى حلول حول مشكلة الدراسة.

تم استخدام منهج دراسة الحالة من خلال جمع المعلومات حول مشكلة الدراسة.

ثانيا: أدوات الدراسة:

نعتمد في دراستنا هذه على مجموعة من الأدوات تلخص فيما يلي:

1- الملاحظة:

إن الملاحظة تعد من بين التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية لأنها الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالبحوث والملاحظة العلمية، تمثل طريقة متقدمة يقوم بها الباحث بدقة تامة وفق قواعد محددة للكشف عن تفاصيل الظواهر، ولمعرفة العلاقات التي تربط بين عناصرها وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أو الحقل أو المختبر، وتسجيل ملاحظاتها وتجميعها أو الاستعانة بالآلات السمعية البصرية.[1]

2- المقابلة:

لقد وضعت عدة تعاريف للمقابلة منها:

- تعريف بنهجمام **(Bingham)**: المقابلة محادثة جادة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها.

[1] خالد حامد، **منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية**، جسور للنشر والتوزيع، 2008، ص 127.

- تعريف أنجلش أنجلش **(English English)**: مقابلة محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر، أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي وللاستعانة بها على التوجيه والتشخيص والعلاج.

- ويعرفها "موريس أنجرس" بأنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة غير أنها تستعمل في بعض الحالات إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب عينة كيفية بهدف التعرف بعمق على المستجوبين.

فقد اعتمدنا على المقابلة المقننة كونها تخدم دراستنا.

8- مجتمع البحث:

نقصد بمجتمع البحث ذلك المجتمع الاصلي الذي يحوي كل مفردات موضوع الدراسة، ويتحدد مجتمع البحث في دراستنا هذه في جميع الموظفين الذين يشتغلون في المؤسسة الاستشفائية الخاصة "مصحة السهل" المتواجد بلني سليمان ولاية المدية.

9-عينة الدراسة:

يعرفها محمد عبد الحميد بأنها: "عبارة عن عدد محدود من المفردات التي يتعامل معها الباحث منهجيًا، ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة، ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلًا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من

خلالها مجتمع[1]، وهي أيضا انعكاس شامل لصفات وخصائص مجتمع البحث[2]، أو ذلك الجزء من المجتمع الذي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث يمثل المجتمع تمثلًا صحيحًا.[3]

العينة الحصصية هي مهمة في استطلاع الرأي العام لأنها يتم بسرعة أكبر وبتكاليف أقل ويتم اختيار عينات من الفئات ذات الخصائص المعينة حسب الحجم العددي للجماعات والباحث ملزم بتعليمات المعطاة.[4]

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة الحصصية تخدم دراستنا لكون مجتمع الدراسة لا يمكن تغطيته بالمسح الشامل خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة، فهنا وجب علينا تقسيم مجتمع الدراسة إلى فئات أو شرائح نختارها نحن دون أية شروط، وباعتبار أن الأطباء والموظفين وسلك شبه الطبي و المرضى و تم اخذ عينة او حصة من كل هذه الفئات حسب ما يخدم دراستنا .

10- مجالات الدراسة:

أولا: المجال المكاني: وهو المكان الذي تجري فيه الدراسة ويتمثل في المؤسسة الاستشفائية الخاصة " مصحة السهل" بني سليمان.

---

[1] محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، عالم الكتب مصر، 2000، ص 392.

[2] صالح محمد العساف، **المدخل إلى البحث العلوم السلوكية**، ط4، مكتبة العبيكان السعودية، 2006، ص 94.

[3] ماثيو حيدر، **دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه**، (ت. ر) ملكة أبيض، ص 28.

[4] أمين محمد سلام المناسبة، **قواعد البحث العلمي ومناهجه ومصادر الدراسات الإسلامية**، مؤسسة رام للتكنولوجيا والكومبيوتر، الأردن، 1995، ص 55.

ثانيا: المجال الزمني: أجريت الدراسة خلال السنة الجامعية 2024/2023 وذلك خلال السداسي الثاني من السنة الجارية وتمت الدراسة على مرحلتين:

- المرحلة الاولى: وتمثلت في الدراسة الاستطلاعية وذلك من شهر فيفري2024 إلى شهر مارس2024، حيث تعرفنا على المؤسسة الاستشفائية الخاصة وكذلك الحصول على المعلومات التي تهم دراستنا.

المرحلة الثانية: فترة إجراء المقابلات من 24 أفريل إلى27 ماي 2024 على العينة المحددة وهي الأطباء والموظفين والمرضى داخل المؤسسة الاستشفائية الخاصة "مصحة السهل".

11- مفاهيم الدراسة:

أولا: اليقظة التكنولوجية: لقد تنوعت التعاريف الخاصة باليقظة التكنولوجية حسب نظر المفكرين وسنعرض أهمها:

اصطلاحًا:

تعرف اليقظة التكنولوجية على أنها العملية التي تحصر المؤسسة من خلال التقنيات والتكنولوجيات المستعملة من طرف زبائنها وموردیها وشركائها، ومنافسيها في

إطار مجال نشاطها وذلك لمتابعة التطورات التي لا تؤثر على مستقبلها فحسب وإنما على مستقبل زبائنها وموردیها وشركائها ومنافسيها واتخاذ الإجراءات الوقائية.[1]

إجرائي:

يمكن القول بأن اليقظة التكنولوجية هي التي تمكن المؤسسة من معرفة كل ما يخص المجال التكنولوجي الخاص بها، كما أنه نظرًا للتطور السريع فاليقظة التكنولوجية هي كل ما يتعلق بتصور المؤسسة الصحية الخاصة "مصحة السهل" وهذا من خلال الكشف عن التهديدات والمخاطر وكذلك الاكتشافات العلمية والتطورات التكنولوجية التي تعيق تطورها على منافسيها.

ثانيا: الميزة التنافسية:

اصطلاحًا:

يعرفها DOVIL على أنها العملية التي يكافح فيها كيان ما للتفوق على الآخر وهذا الكيان يمكن أن يكون شخصًا أو منظمة أو دولة.[2]

- أو شي يميز المؤسسة تميزًا إيجابيًا أو يميز منتجاتها تميزًا إيجابيًا من منافسيها في أنظار زبائنها.[3]

---

[1] الطيب داودي ، فيروز شين ، سولاف رحال ، **اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية**، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية للدول العربية، جامعة شلف، الجزائر، 2007، ص 13.

[2] عز الدين علي السوسي ونعمة عباس الخفاجي، **الميزة وفق منظور إستراتيجيات التغيير التنظيمي**، دار الأيام للنشر، الأردن، 2015، ص 70.

[3] حسين علي الزغبي، **نظم معلومات الإستراتيجي**، ط1، دار وائل للنشر الإسكندرية، مصر، 2005، ص 137,

– يعرفها (**MEGAHAM**) بأنها أداة المؤسسات لأنشطتها بوفرة أكثر كفاءة وفاعلية مقارنة بالمنافسين.[1]

التعريف الإجرائي:

يقصد بالميزة التنافسية الأدوات التي تعتمدها المؤسسة الاستشفائية الخاصة "مصحة السهل" لاستقطاب زبائنها وهذا من خلال أحدث التقنيات التكنولوجية التي تستعملها لتكون أكثر فاعلية وتعزز مكانتها مقارنة بمنافسيها.

11– الدراسات السابقة:

تمثلت الاستفادة من اطلاعنا على الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع دراستنا الحالية، نجدها قد تناولت في أغلبها اليقظة التكنولوجية، كما ركزت بعض الدراسات على دور التكنولوجيا في تفعيل وإبراز الميزة التنافسية، وناقشت هذه الدراسات موضوع اليقظة التكنولوجية لكن بإشكاليات مختلفة حيث يمكن أن يأخذ بنتائجها لمنطلقات لبحث جديد مكمل.

الدراسة الأولى: بعنوان "دور اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر باتنة" تمحورت إشكاليتها في كيفية مساهمة اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة.

[1] روبرت ا – بتس –ديفيد –لي: ترجمة عبد الحكيم حزامي: **الإدارة الإستراتيجية بناء الميزة التنافسية**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 79.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانيات الواجب توفرها لتكون اليقظة التكنولوجية فعالة وتحقق الأهداف المرجوة، التعرف على أهمية اليقظة التكنولوجية والاطلاع على الدور الذي تقوم به في دعم وتحسين تنافسية المؤسسة، لقد قسم الباحث الموضوع إلى ثلاثة فصول، فصلين استعرض من خلالهما الجوانب النظرية للموضوع، في حين خصص الفصل الثالث للدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا عن طريق الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استبيان وتحليله عن طريق برنامج SPSS.

النتائج المتوصل إليها هي: اليقظة التكنولوجية تتطلب برمجيات وأجهزة، كما تطلب أفراد وكفاءات ومهارات من أجل التحكم في برمجيات وضمان الاستخدام الأمثل لها بهدف مواجهة الأخطار التي تتعرض لها المؤسسة من قرصنة للبيانات واختراق لأسرار المؤسسة... إلخ.

فقد اعتمدنا على هذه الدراسة لكونها تتشابه مع طبيعة دراستنا تتشابه مع طبيعة دراستنا، فقد ساعدتنا في بناء إشكالية وكذلك تحديد المفاهيم وذلك لتشابه الجانب النظري.[1]

[1] أحمد بورباله "**دور اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة: لمؤسسة اتصالات الجزائر باتنة**"، مذكرة ماستر تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظمات فرع تسيير منظمات، سنة 2015.

الدراسة الثانية: بعنوان "دور اليقظة التكنولوجية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة: مؤسسة سونلغاز بالوادي" تمحورت إشكاليتها في كيفية مساهمة اليقظة التكنولوجية في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى أهمية المعلومة التكنولوجية كمورد إستراتيجي هام في تغذية القرارات الإستراتيجية ودورها في المجال الاقتصادي، تم إلقاء الضوء على مدى وعي ومعرفة المسؤولين ومدراء المؤسسات الجزائرية بمفهوم اليقظة التكنولوجية ومعالجة الموضوع، اعتمد الباحث على ثلاثة فصول، فصلين نظريين تم تخصيصهم للإحاطة النظرية بالموضوع، أما الفصل الثالث لدراسة حالة مؤسسة سونلغاز الوادي، عن طريق اعتمادنا على منهج الوصفي والتحليلي بالإضافة إلى الاستبيان وتحليله عن طريق SPSS، ومن بين النتائج المتوصل إليها: الاهتمام الخاص بالبيئة الخارجية للمؤسسة من خلال رصد كل التحولات والتغيرات الطارئة عليها من أجل التعايش والتكيف معها بالاستمرار... إلخ.[1]

فقد اعتمدنا على هذه الدراسة لأنها ساعدتنا على ضبط الإطار النظري لتشابه المفاهيم وكذلك كون تقاربت في المفاهيم فدراستنا تسعى لإبراز دور التكنولوجيا في تطوير الأداء بالمؤسسات.

[1] عمار صوالح عمار: بعنوان "**دور اليقظة التكنولوجية في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة: مؤسسة سونلغاز بالوادي**" مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات كلية العلوم الاقتصادية وعلم التسيير جامعة لخضر الوادي، سنة 2015.

الفصل الأول: اليقظة التكنولوجية في المؤسسة

تمهيد:

تعتبر اليقظة التكنولوجية بمفهومها البسيط الانتباه إلى كل ما يجري في العالم الصناعي والمتقدم، خاصة فيما يتعلق بالميدان التكنولوجي بصفة عامة، فإن أبعادها الحقيقية هو التعرف على المستجدات العلمية والتكنولوجية واستخدامها لصالح الزبائن والمؤسسات العلمية والاقتصادية والإبداعات التكنولوجية.

كما تعتبر اليقظة التكنولوجية أسلوب منظم في الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة، فهي تساعد على تطوير المؤسسة وضمان نشاطها وتحسينها باكتسابها ميزة تنافسية، وهذا من خلال خطوات عمل مدروسة، بداية من جمع المعلومات من محيط المؤسسة ومعالجتها وتحليلها ثم نشرها ثم استخدامها من أجل استغلال الفرص المتاحة وتجنب المخاطر المحتملة من أجل مسايرة التغيرات الخارجية والمنافسة الشديدة.

المبحث الأول: ماهية اليقظة التكنولوجية للمؤسسة:

لقد تنوعت التعاريف الخاصة باليقظة التكنولوجية حسب نظر المفكرين وسنستعرض أهمها:

هي النشاط الذي تراقب من خلالها المؤسسة البيئة العلمية والتكنولوجية المرتبطة بها، من خلال تتبع المعلومات، جمعها، تنظيمها وتحليلها ثم نشرها لمراكز اتخاذ القرار، هدفها الأساسي رصد كل جديد في المجال التكنولوجي الذي يهم المؤسسة.[1]

اليقظة التكنولوجية هي العملية التي تحصر المؤسسة من خلال التقنيات والتكنولوجيات المستعملة من طرف زبائنها، مورديها، شركائها، ومنافسيها، في إطار مجال نشاطها وذلك لمتابعة التطورات التي تؤثر على مستقبلها ومستقبل العلاقات مع متعامليها الاقتصاديين (زبائن، موردين..) واتخاذ الإجراءات الوقائية.[2]

اليقظة التكنولوجية حسب Martinet et Ribault هي ذلك النشاط الذي يتمثل في مراقبة البيئة الكشف عن إشارات الضعف والتي تبرز عند تطور التكنولوجيات.[3]

ونقصد بإشارة الضعف (يطلق عليها علامات الإنذار المبكر) تلك المعلومة التي تعطينا إحساسًا بأن حدثا ما سيحدث وهي على العموم ضعيفة الشدة، مبهمة، ويصعب تمييزها تتطور مع الوقت لها عدة أشكال كالإشاعة مثلا.[1]

---

[1] محمد عبد الحسين آل فرج الطائي، **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص 116.

[2] الطيب داودي ، فيروز شين ، سولاف رحال ، **مرجع سابق**، ص 13.

[3] Martinet et Ribault, **le management des technologies**, Edition organisation, Paris, France, 1991, p 109.

مما سبق اليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسة من[2]:

- جمع المعلومات العلمية، التقنية والتكنولوجية.

- رصد التطورات التكنولوجية، الاكتشافات العلمية والتطور في حاجات الزبائن.

- تحديد التقنيات والتكنولوجيات المتبعة من طرف المنافسين.

- الكشف عن الفرص واستغلالها وتجاوز التهديدات.

واليقظة التكنولوجية لا تعني الجوسسة الصناعية، فهي عملية إرشادية موجهة لإعلام المسؤولين في المؤسسة لحل المشاكل التقنوتكنولوجية، التكنولوجيا هي اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي أي تطبيق المعرفة العلمية لتصنيع منتجات معينة أي تطبيق التقنية، أما التقنية فهي طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة لإنجاز هدف معين[3]، التي يواجهونها كما أنه نظرًا للتطور التكنولوجي الهائل والسريع فاليقظة التكنولوجية تكون في الغالب على مدى قصير.[4]

---

[1] سعيد كرومي ، أحمد عمير ستي ، **أهمية اليقظة الإستراتيجية في تحسين القرارات الإستراتيجية والتنافسية للمؤسسة**، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات في الدول العربية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، أكتوبر 2010، ص 7.

[2] أسماء كرغلي ، **اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك** (دراسة مرجعية مقارنة البنوك العامة بمقر ولاية البويرة)، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014/2013، ص 68.

[3] محمد الصيرفي ، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 7.

[4] فالتة اليمين، **اليقظة وأهميتها في إتخاذ القرارات الاستراتيجية (دراسة استكشافية بعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية)**، أطروحة دكتوره، غير منشورة، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2012، ص 50.

يمكن القول أن اليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسة من معرفة كل ما هو جديد في المجال التكنولوجي الخاص بها الذي تهتم به، كما تقترح حلول للمشاكل التقنوتكنولوجية المطروحة وتحذر أيضا مسؤولي المؤسسة من الأخطار المحدقة والأخطاء وشيكة الحدوث.

المطلب الثاني: أنواع اليقظة التكنولوجية:

تتعدد أنواع اليقظة التكنولوجية، فقد صنفت وفقا للزمن إلى يقظة دقيقة، يقظة ظرفية، ويقظة دورية، ويقظة دائمة، يمكن توضيح كل نوع بالتفصيل كما يلي:

اليقظة المضبوطة (الدقيقة): ترتبط بتحليل المعلومات الموجودة في فترة معينة، في إطار محدد وترتبط بدراسة السوق.

اليقظة الظرفية: وهي عبارة عن مراقبة منظمة لمواضيع محددة، وفي هذه المرحلة تكون المؤسسة قد حددت هدفًا لمراقبته بصفة دائمة.

اليقظة الدورية: مراقبة منتظمة حسب الهدف، ودورية المصادر التي تتم مراقبتها، وتظهر المعلومة في: ميزانيات المؤسسة، التقارير والدراسات، المقالات، تدخلات المتخصصين في الملتقيات والمؤتمرات، منشورات المنظمات المتخصصة، بنوك البيانات... إلخ.

اليقظة الدائمة: تسمح برصد الإشارات الضعيفة، المعلومات المسماة مؤشرات الإنذار في عموم البيئة، وتنتج عن عمل ما يسمى برادار الإنذار.[1]

[1] أحمد بخوش، **دور اليقظة وطرح المنتوجات الجديدة في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2007، ص 55.

المبحث الثاني: أهمية وأبعاد اليقظة التكنولوجية

المطلب الأول: أهمية اليقظة التكنولوجية

اليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسات التعليمية من معرفة كل ما هو جديد في المجال التكنولوجي الخاص بها، والذي تهتم به، كما تقترح حلولًا للمشاكل التكنولوجية المطروحة وتحذر مسؤولي المؤسسة من الأخطار المحدقة والأخطاء وشيكة الحدوث.[1]

وقد ذكرت أن اليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسة من جمع المعلومة العلمية، والتقنية والتكنولوجية، ورصد التطورات التكنولوجية، الاكتشافات العلمية والتطور في حاجات الزبائن، وتحديد التقنيات التكنولوجيات المتبع من طرف المنافسين، والكشف عن الفرص واستغلالها وتجاوز التهديدات، فمن خلال اليقظة التكنولوجية تستطيع المؤسسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

ما هي التكنولوجيا المستخدمة من قبل المؤسسات المنافسة؟

ما هي المعدات والتجهيزات الجديدة والتكنولوجيات الحديثة؟

ما هي المؤسسات المتطورة تكنولوجيًا في القطاع؟

إذا يمكن تلخيص دور اليقظة التكنولوجية فيما يلي:

اكتشاف التكنولوجيا المستخدمة من قبل المنافسين.

[1] أحمد بوربالة ، **دور اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر باتنة**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 22.

دراسة وتحليل التكنولوجيا المستخدمة في مجال الاتصال لتسهيل عملية انتقال المعلومة، وهو ما يساهم في تطوير عمليات التصنيع مراقبة التطورات الحاصلة في الميدان التكنولوجي الذي تتأثر به المؤسسة.

اقتناص الفرص والاستثمار فيها.

التعرف على براءات الاختراع والمعايير المعمول بها.[1]

إن من مزايا اليقظة التكنولوجية الإنذار المبكر في حالة حدوث هجمات إلكترونية، أو سرقة بيانات المؤسسة، أو حدوث اختلالات تقنية كمشاكل في آلات الإنتاج وغيرها، وتمكين المؤسسة من معرفة ما لديها من إمكانات في الجانب التكنولوجي والتحديات التي تواجهها وبالتالي توضح للإدارة العليا الوضعية المالية للمؤسسة، بالإضافة إلى ما يلي:

– تحسن وترفع مستوى الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة من خلال سرعة الحصول على المعلومة وإيصالها لمحتاجيها.

– تساهم في تخفيض تكاليف الإنتاج، وتحسين جودة الخدمات من خلال امتلاك وسائل إنتاج متطورة تساهم في التقليل من اليد العاملة.

– تمكن المؤسسة من تخيض آثار التقلبات السريعة في المجال التكنولوجي.

– تساعد في الإبداع الالكتروني من خلال ابتكار منتجات وخدمات جديدة وتطوير أسواق جديدة بواسطة تكنولوجيا المعلومات، والترويج الالكتروني للمنتجات والخدمات التي تقدمها.

[1] أسماء كرغلي ، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 68– 70.

– معرفة عوامل الضعف المتعلقة بالمنافسين وتسمح بتجاوز التهديدات الالكترونية التي تتعرض لها المؤسسة كما تمكنها من التعرف على نقاط قوتها وتسعى لتقويتها أكثر واستغلال الفرص المتاحة لذلك.[1]

المطلب الثاني: أبعاد اليقظة التكنولوجية

تتنوع تقسيمات أبعاد اليقظة التكنولوجية وتختلف باختلاف مسعى وهدف الدراسة لذلك تم الاعتماد على هذه الأبعاد انطلاقا من دراسة الباحث مضر حامد صالح جامعة الموصل حول اليقظة التكنولوجية وهي البحث والتطوير، الإبداع، المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات.

1- **البحث والتطوير:** هو ذلك النشاط المرتبط بتوليد المعارف الإبداعية والقاعدة الأساسية في خلق الابتكار وتحويلها إلى تطبيقات عملية في شكل سلع وخدمات مع التطلع الدؤوب للتوصل إلى تحقيق أعلى مستويات الأداء[2]. كما ويسعى البحث والتطوير إلى إيجاد فرص جديدة للتوسع والنمو في ظل التسارع التكنولوجي، وهذا ما يسمح للمؤسسة بمواكبة التطورات الحاصلة في بيئتها الداخلية والخارجية وتحصينها بخطط دفاعية أو هجومية ضد منافسيها.

[1] أحمد بوربالة ، **مرجع سبق ذكره**، ص 29.

[2] ر العبادي، **دور البحث والتطوير في النمو الاقتصادي تجارب دولية مختارة مع إشارة إلى العراق**، أطروحة دكتوراه، جامعة كربلاء، العراق، 2018، ص 34.

2- **الإبداع:** يعتبر الإبداع بأنه تطبيق لمجموعة من الأفكار الجديدة التي تحدث تحسين في المنتجات، طرائق الإنتاج، التنظيم، والتسويق في المنظمة[1] أو القيام بتطوير أفكار قديمة وإحداث تغيرات خارجة عن المألوف وملائمتها مع البيئة المحيطة وقد يؤخذ رأي الجمهور (الداخلي والخارجي) بعين الاعتبار من أجل نجاعة البدائل المقدمة وتشبيع حاجات ورغبات المستهلكين وهذا ما يهدف له الإبداع.

3- **المعرفة:** المعرفة مصدر رئيسي للميزة التنافسية، هذا ما أدركته المنظمات في السنوات الأخيرة، إذ تم الاعتراف بها كمورد أساسي والتعامل مع إنشاء المعرفة ونقلها واستخدامها سيكون أمرا بالغ الأهمية لبقاء ونجاح المنظمات.[2]

4- **تكنولوجيا المعلومات:** يمكن وصفها بأنها تشكيلة متكاملة من الأدوات الالكترونية التي تسهل عمل الإدارة التشغيلية والإستراتيجية للمنظمات وذلك بتمكينها من إدارة الوظائف والمعلومات والاتصال الفاعل فيما بينها ومع أصحاب المصالح لتحقيق أهدافهم ورسالتهم.[3]

المبحث الثالث: مراحل عملية اليقظة التكنولوجية ووسائلها

المطلب الأول: مراحل عملية اليقظة التكنولوجية

---

[1] هاني، ن و عطية، ح (2018)، دور **اليقظة التكنولوجية كعامل للإبداع في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة بالتطبيق على الصناعة الدوائية** (حالة مجمع صيدال)، مجلة شفاء للدراسات الاقتصادية، العدد 4، ص 241.

[2] صالح حامد مضر (2022)، **اليقظة التكنولوجية ودورها في نجاح التعليم الالكتروني**، دراسة استطلاعية لآراء مدرسين في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 2، المجلد 14، ص 11.

[3] صالح حامد مضر، **المرجع نفسه**، ص 11.

وتعتبر مراحل اليقظة التكنولوجية هي نفسها مراحل اليقظة الإستراتيجية، وسنركز في ذكرنا لعدة مراحل على الجانب التكنولوجي أي كل ما هو متعلق بالمحيط التكنولوجي، وقد اختلف الباحثون في تسمية هذه المراحل ولكن الغاية من هذا التقسيم هو إبراز تسلسل الحلقات المكونة لعملية اليقظة حيث سنتناول النموذج المتداول بين أغلب الباحثين (Winelksy 1967 , Stuabart 1982) ويعتبر هذا النموذج الأكثر أهمية عند أغلب المفكرين كما يعد نجاح كل مرحلة من هذه المراحل شرط ضروري لنجاح عملية اليقظة ككل.

وتتكون مراحل اليقظة حسب هذا النموذج من خمس مراحل كما يلي:[1]

1- **الاستهداف وتحديد الحاجيات:** من خلال تحديد ما الذي يوجد في البيئة الخارجية وتحديد العوامل التكنولوجية المؤثرة على نشاط المؤسسة، ومن ثم مراقبتها وجمع المعلومات حولها.

2- **التنقيب والجمع:** من خلال تفتيش المحيط التكنولوجي المؤثر على المؤسسة وتحديد التغيرات أو الأحداث المهدمة والدافعة للمؤسسة.

3- **الاختيار (الانتقاء):** من خلال تقييم وتصفية المعلومات التي تم جمعها، مع الإشارة إلى أن مصدر تلك المعلومة له نسبة كبيرة في اعتمادها أو رفضها، وهذا لأجل الاحتفاظ

[1] Humbert Lesca, **l'implantation d'une veille stratégique pour le management stratégique**, cas d'une PMF dans secteur Bancaire, le revue des sciences du Gestion, direction et gestion, Paris, France, sep-oct 2003, p 18.

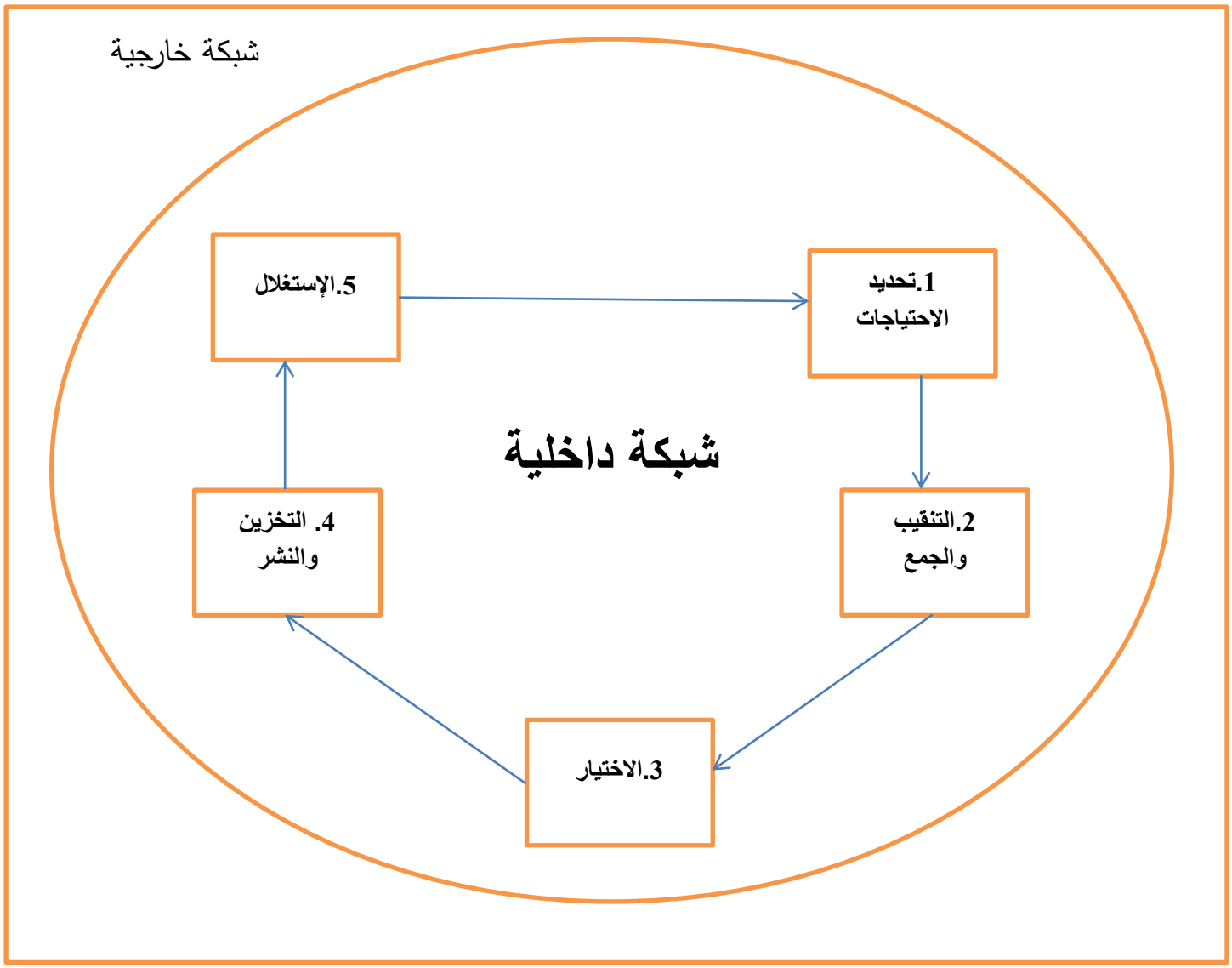
بالمعلومة الموافقة لمرحلة الاستهداف ويتم بعد ذلك تحليل المعلومات ومعالجتها لاستخلاص المعلومات الملائمة للهدف المسطر.

4- **التخزين والنشر:** من خلال تخزينها ونشرها وإيصالها عند الحاجة، فإذا كان الأمر يتعلق بالتكنولوجيا المستخدمة من طرف المنافسين في العملية الإنتاجية وجب توصيلها للإدارة العليا وقسم الإنتاج إي وضعها في متناول المستخدمين.

5- **الاستغلال:** من خلال نشر المعلومات، حيث يتم إعطاء معنى للمعلومة وإثراء المعارف والنماذج الذهنية للمسيرين ودمج تلك المعلومات والمعارف في إستراتيجيات وقرارات المؤسسة.

وانطلاقا من النموذج ولنجاح عملية اليقظة يتوجب على المؤسسة القيام بهذه المراحل بصفة مستمرة وبدون انقطاع مع الصرامة في تنفيذها فهي أي اليقظة عملية طوعية استباقية، وأي تهاون على مستوى مرحلة معينة يؤدي إلى فشل العملية ككل، لذا فاليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسة من مسايرة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي واستغلال أية فرصة ممكنة كما تمكنها من الإفلات وتجنب أي خطر يتربص بها، ويمكن وضع الشكل الآتي الذي يلخص مراحل عملية اليقظة التكنولوجية.

الشكل رقم 1: مراحل اليقظة التكنولوجية



Source : Humbert Lesca, l'implantation d'une veille stratégique pour le management stratégique, p 19.

من خلال هذا الشكل نلاحظ أن مرحلة الاستغلال وهي المرحلة الأخيرة لا تتوقف بل تتصل بمرحلة تحديد الاحتياجات وهي أول مرحلة من مراحل عملية اليقظة التكنولوجية، وهو ما يدل على أن عملية اليقظة التكنولوجية عملية مستمرة ومتواصلة وكل مرحلة مكملة التي تليها كما أن الشبكة الداخلية تتمثل في المؤسسة أما الشبكة الخارجية

فتتمثل كما هو ظاهر في الشكل في المحيط الخارجي للمؤسسة، كما يظهر من خلال الشكل أي أخطاء في أي مرحلة يؤدي إلى فشل عملية اليقظة ككل، لذا وجب التقيد بأقصى درجات الصرامة لتفادي الوقوع في الأخطاء.

المطلب الثاني: وسائل اليقظة التكنولوجية:

من أجل نجاح عملية اليقظة يجب توفير مجموعة من الوسائل ويمكن تقسيم وسائل اليقظة التكنولوجية إلى ثلاثة أصناف رئيسية وهي:[1]

1- **موارد بشرية:** وهي مهارات الأفراد والمستخدمين داخل المؤسسة وتم تناولها فيما سبق (انظر الصفحة 12) مع الإشارة إلى كل فرد تابع لمجال اختصاصه وفيما يتعلق باليقظة التكنولوجية يجب أن يكون هذا المورد ملم بالجانب التكنولوجي، ويحقق للمؤسسة الأمن المعلوماتي أي يحميها من القرصنة الإلكترونية ومختلف المخاطر الإلكترونية، سرقة البيانات، تعطيل نظام المعلومات...

2- **موارد مالية:** حيث على المؤسسة أن توفر ميزانية خاصة باليقظة ككل، والتكنولوجية بصفة خاصة، فتكلفة المعلومة معتبرة في وقتنا الحالي فهي تباع وتشترى.

3- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** تتطلب التكنولوجيا وسائل فعالة وحديثة وتقنية تمكن ممثليها من البحث عن جديد التكنولوجيا بأسرع وقت، وهو الهدف في الأصل من اليقظة التكنولوجية أي توظيف التكنولوجيا الحديثة والمتطورة لصالحها والاستفادة منها لتحقيق أهداف المؤسسة ككل، حيث لا يمكن للمؤسسة النجاح دون تكنولوجيا حديثة.

[1] أسماء كرغلي ، **مرجع سبق ذكره**، ص 60.

وتتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تحتاج إليها اليقظة التكنولوجية فيما يلي:[1]

أجهزة ومعدات: وهو كل ما يستخدم لإدخال المعلومات، تخزينها، نقلها، استرجاعها من أجزاء مادية ملموسة كالحاسوب والشاشة، الفأرة، الهاتف... [2]

البرمجيات: يعد هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات فبدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي فهي حلقة الوصل بين المستخدم والآلة، فهم برامج تساعد على حفظ المعلومات فهي مجموع التعليمات والأوامر التي توجه المكونات المادية للحاسوب، للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على النتائج المطلوبة كما يوجد للبرمجيات لغة من الإنسان مثل:D BASE, PASCAL ...[3]

الأنترنت: وهو مجموع الأجهزة التكنولوجية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى، تسمح الأنترنت لمستخدميها العثور على معلومات والمشاركة في الصور والمستندات، والفضل يعود لنظم وبروتوكولات يتم التحكم فيها ومشاركتها.[4]

كما تقدم الانترنت مجموعة من الخدمات أهمها:

---

[1] وسيلة بن ساهل ، **(اليقظة التكنولوجية) محاضرات في نظم المعلومات**، السنة الأولى ماستر، تخصص تسيير إستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2013.

[2] محمد محمودي الخالدي، **التكنولوجيا الالكترونية**، دار كنوز للمعرفة، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص 22.

[3] نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الالكترونية**، دار اليازوري العلمية، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 49.

[4] نفس المرجع ، ص ص 25-26.

البريد الإلكتروني: أهم خدمة تقدمها تسمح بإرسال واستقبال الرسائل من وإلى الشبكة العالمية.[1]

يمتاز بـ:

انخفاض التكلفة.

إمكانية الحفظ والطباعة وإعادة الإرسال.

السرية في الاتصال.

السرعة في الإرسال والاستقبال.

بروتوكول نقل الملفات وتبادلها: ويطلق عليه **http** تسمح هذه الخدمة بالاتصال المؤقت بين حسابين بنقل الملفات، وتحويلها من حساب لآخر، لذا تعتبر وسيلة للتبادل السريع.[2]

خدمة بروتوكول الربط عن بعد: يمكن للمستخدم من التنقل عبر الشركات المتصلة بالأنترنت والحصول على معلومات معينة.[3]

خدمة الاتصال المباشر: تمكن هذه الخدمة من استعمال الأنترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد والمؤسسات لأجل تخفيض التكاليف.[4]

كما توجد خدمات أخرى للأنترنت كخدمة مجموعة نقاش والمجموعات الإخبارية والشبكة العنكبوتية العالمية ومختلف مواقع الأنترنت التجارية والخدماتية والإشهارية...[1]

---

[1] محمد محمودي الخالدي، **مرجع سبق ذكره**، ص 60.

[2] نجم عبود نجم، **مرجع سبق ذكره** ، ص 358.

[3] **نفس المرجع**، ص 360.

[4] **نفس المرجع**، ص 362.

خلاصة الفصل:

إنطلاقًا مما تم تناوله في هذا الفصل فإن اليقظة التكنولوجية وظيفة ينبغي على المؤسسات الإهتمام بها والعمل على توفير سبل نجاح هذه الوظيفة، بالنظر لما تقدمه من معلومات وفرص لنجاح المؤسسة، كما أن اليقظة التكنولوجية تهتم برصد وتتبع التطورات العلمية والتكنولوجية التي تهم المؤسسة بغرض إمتلاكها والتحكم فيها.

ومن أهم النقاط التي نقف عليها ما يلي:

- تكلفة حيازة التكنولوجيا مرتفعة، ولكن بعد الحصول عليها تتمكن المؤسسة من تغطية تلك التكاليف من خلال تحسين خدماتها.
- تتطلب اليقظة التكنولوجية أفراد ذو كفاءات ومهارات عالية في المجال التكنولوجي للتحكم في البرمجيات الحديثة والمتطورة.
- اليقظة التكنولوجية تسمح للمؤسسة بمعرفة التكنولوجيا المتبعة من طرف المنافسين، كما تسمح لها بالتنبؤ بالأخطاء والمشاكل وشيكة الحدوث التي يمكن أن تتعرض لها من البرامج والتقنيات التي تمتلكها.
- اليقظة التكنولوجية عملية جماعية مستمرة لا تنحصر على فرد محدد فأساسها روح الفريق والجماعة، كما أن مراحلها متصلة كل مرحلة تؤثر في التي تليها ومكملة لما يليها من مراحل.
- اليقظة التكنولوجية تسهل عملية الاتصال وتضمن إنتقال المعلومة بسرعة أي وصول المعلومة في الوقت المناسب.
- اليقظة التكنولوجية تمكن المؤسسة من مواكبة تغيرات المحيط الناشطة فيه وتسمح لها بالتطور والاستمرار.

[1] **نفس المرجع**، ص 364.

الفصل الثاني: الميزة التنافسية في المؤسسة

تمهيد:

يمكن للمؤسسة تحقيق الميزة التنافسية من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد الفنية والمادية والمالية التنظيمية المتاحة بالإضافة إلى الكفاءات والمعرفة وغيرها من الإمكانيات التي تتمتع بها المنظمة، والتي تمكنها من تصميم وتطبيق إستراتيجيتها التنافسية من خلال الاعتماد على اليقظة التكنولوجيا.

ومن آثار هذه التطورات والتحولات فإن بروز المنافسة كحقيقة أساسية تحدد نجاح أو فشل المؤسسات ومن خلال التحسين المستمر لموقعها في الأسواق في ظل حالة من عدم الاستقرار والمنافسة الكبيرة التي تؤثر وتتأثر بها المؤسسة بناء على مدى قدرتها مع التطورات الحاصلة في محيطها المحلي الإقليمي والدولي.

المبحث الأول: مدخل للميزة التنافسية:

من خلال المسح لأهم تعاريف تبين أن مفهوم الميزة التنافسية متشعب ويختلف على حسب ميدان النشاط والوقت الذي واكبه الباحث المعرف، ولكثرة التعاريف ارتئينا إلى لم المتداخلة منها والمتشابهة وتسليط الضوء على أشملها وأدقها.

وترجع بدايات هذا المفهوم إلى الثمانينات حيث بدأت فكرة الميزة التنافسية في الانتشار والتوسع[1]، وخاصة بعد ظهور كتابات Michel Porter حيث يعرف الميزة التنافسية على أنها قدرة المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بإمكانها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا، وبمعنى آخر هي القدرة على إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع.[2]

أما الدكتور صلاح عبد القادر النعيمي فيري: أنه للوقوف على مفهوم الميزة التنافسية من الضروري المرور على مفهوم الميزة النسبية الذي يتركز في مقارنة مخرجات المنظمة بمخرجات مثيلاتها من المنظمات الأخرى من حيث التكلفة والجودة اللتين ارتبطتا بمفهوم الكفاءة المقارنة على أساس أن المنظمة تستطيع أن تنتج الخدمات أو السلع بجودة أعلى وكلفة إنتاج أدنى من المنافسين، ويلخص الدكتور مفهوم الميزة التنافسية بوصفها قدرة المنظمة على التفرد لإشغال موقع تنافسي متقدم بالاستناد إلى ما

[1] نبيل مرسي، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998، ص 81.

[2]Michael Porter, **l'Avantage concunentiel des nations** ; tra- par Pierre MIRAILLES ; Catherine BARTHELEMY ; Eve Dayre MIEL CARSKI – Inter, Editions ; Paris, France, 1993, p 78.

تمتلكه من مدخلات كفؤة تؤهلها لأداء نشاطاتها الداخلية بفاعلية من أجل زيادة القيمة وتقديم منتجات (سلع وخدمات) يصعب على المنافسين مجاراتها في مجالات التميز التي تحققها.[1]

ويرى Kotler Philip الميزة التنافسية هي تلك القدرة على أداء الأعمال بأسلوب معين أو مجموعة من الأساليب التي تجعل المنظمات الأخرى عاجزة عن مجاراتها في الأمد القريب أو في المستقبل.[2]

وعرفت بأنها: قدرة المنظمة في زيادة القيمة للزبون بشكل يفوق ما يدفعه من أموال وتزويده بمنتجات ذات نوعية (جودة) مناسبة واستنادًا للمفكرين Thompson و Strickland (1999).[3]

أما بالنسبة لـ Macmillan و Tampoe فالميزة التنافسية هي الوسيلة التي تحقق للمنظمة ميزة متفردة تؤهلها للتفوق على المنافسين[4] ويورد المفكر د. نجم عبود الميزة

[1] صلاح عبد القادر النعيمي، **كيف يمكن للمنظمات أن تحقق ميزتها التنافسية**، في: https://www.ahewar.org/debat/s.asp?aid=197073 بتاريخ 20 افريل 2024 على 22,00

[2] Philip Kotler, Bernard du bois et Delphine Manceau, **le marketing management**, 11éme édition, Pearson éducation, Paris, France, 2004, p 265.

[3] Thompson et Strickland, **strategic management concept and cosses**, 11éme édition, Richard d. Irwin, 2003, p 105.

[4] Susanreroga, **strategic management and onligne selling : creating competitive advantage with intangible web goods** ; Rontledg studis, 2000.

التنافسية هي القدرة على تفوق المنظمة على المنافسين في واحد أو أكثر من أبعاد الأداء الإستراتيجي (الكلفة، الجودة، المرونة، الاعتمادية، الوقت، التسليع والابتكار).[1]

ويعرفها نبيل مرسي خليل على أنها ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة إتباعها لإستراتيجية معينة للتنافس.[2]

ويعرفها علي السلمي: القدرة التنافسية هي المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون.[3]

المطلب الثاني: أنواع الميزة التنافسية

هنالك ثلاث أنواع رئيسية وسنتطرق إلى كل ميزة على حدى فيما يلي:[4]

أولا: ميزة التكلفة أقل نقصد بها قدرة المنظمة على تصميم وتصنيع وتسويق منتجات بأقل تكلفة ممكنة مقارنة مع منافسيها مما يمكنها من تحقيق أرباح كبيرة، فالتكلفة المنخفضة تهيئ فرص البيع بأسعار تنافسية.

---

[1] نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الطبعة الأولى 2005، ص 18.

[2] نبيل مرسي، **مرجع سبق ذكره**، ص 81.

[3] علي السلمي، **إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية**، دار غريب للنشر، القاهرة، 2001، ص 1.

[4] إبراهيم يوركان، **الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة**، الجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 2011، ص 6.

ثانيًا: ميزة تميز المنتجات (الجودة) هو أن تتمكن المنظمة من تقديم منتجات أو خدمات متميزة وفريدة من نوعها تلقى رضا المستهلك (جودة عالية، خدمات ما بعد البيع) لذلك يصبح من الضروري على المنظمة فهم وتحليل مصادر التميز من خلال أنشطة حلقة القيمة واستغلال الكفاءات والمهارات والتقنيات التكنولوجية العالية وانتهاج طرق توسع فعالة وسياسيات سعرية وترويجية تمكننا من زيادة الحصة السوقية للمنظمة.

ثالثا: ميزة اختصار الوقت في تحقيق الميزة التنافسية على أساس تخفيض عنصر الزمن لصالح الزبون وذلك من خلال عدة عناصر أهمها:

1- تخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة إلى الأسواق.

2- تخفيض زمن دورة تصنيع المنتجات وبالتالي تخفيض كل من تكاليف التخزين وتكاليف الإنتاج.

3- تخفيض مدة تسليم الطلبية للزبون.

4- تخفيض زمن التحويل أو تغير العمليات الإنتاجية (مرونة التصنيع).

5- الالتزام بجداول زمنية محددة في التعامل مع الزبائن.

المبحث الثاني: خصائص واستراتيجيات الميزة التنافسية

المطلب الأول: خصائص الميزة التنافسية

تمثل الميزة التنافسية القاعدة الأساسية التي يرتكز عليها آداء الجامعة حيث أنها تمتلك عدة خصائص تمكنها من التميز، تمتلك الميزة التنافسية لأي مؤسسة خصائص معينة تنبع من داخل المؤسسة، وتضمن بها تميزها وإيجاد قيمة إضافية لها عن باقي منافسيها في نفس المجال، بما يؤدي إلى تفوقها وتفردها في الحاضر والمستقبل وعلى المدى الطويل.

ومن أهم الخصائص التي تتمتع بها الميزة التنافسية للمؤسسات ما يلي:[1]

أ. أن تكون مستمرة ومستدامة بمعنى أن تحقق المنظمة السبق على المستوى الطويل.

ب. إن الميزات التنافسية تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة.

ج.أن تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة وقدرات وموارد المنظمة الداخلية من جهة أخرى.

د. أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويسر.

هـ. أن يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي تري المنظمة وتحقيقها.

[1] طاهر الغالبي، ووائل إدريس، 2011، **الإدارة الإستراتيجية منظور منهاجي متكامل**، الطبعة 2، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ص 310.

المطلب الثاني: استراتيجيات الميزة التنافسية

1- إستراتيجية القيادة بالتكلفة:

تعريف إستراتيجية القيادة بالتكلفة: هي استراتيجية تعتمد على الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة في القطاع من خلال توفر مجموعة من الحوافز والفرص التي تتاح للمؤسسة لتخفيض التكلفة وفي هذه الحالة تحقق المؤسسة أرباحًا مرتفعة مقارنة بالمنافسين وعلى المؤسسة أن تجتهد في متابعة الضغط على المنافسين من خلال الأسعار المنخفضة، كما يستدعي توفر الهامش كقدرة تمويلية عالية أن تعمل المؤسسة على رفع قدراتها الإنتاجية عن طريق الاستثمار ومن ثم تعزيز مركزها التنافسي.[1]

وأيضا تعرف بأنها التنافس من خلال التكلفة المنخفضة والذي يتطلب مراعاة مستوى الجودة المستهدف، تحديد وتحليل كل عناصر التكلفة والعوامل المؤثرة فيها، إضافة إلى تنمية ثقافة ترشيد التكلفة لدى كل مستويات المؤسسة، خاصة من خلال تشجيع العاملين على طرح أفكارهم لضبط التكاليف وتقييمها وفقا لمعايير موضوعية وتركز المؤسسة على تحقيق اقتصاديات الدمج من خلال الإنتاجية المرتفعة، وإن التحسينات في الجودة تؤدي إلى تحسينات في الإنتاجية التي تؤدي إلى خفض التكاليف.[2]

2- متطلبات إستراتيجية القيادة بالتكلفة:

---

[1] جيمس إيفان، ترجمة سرور علي ابراهيم سرور، **الجودة الشاملة (الإدارة والتنظيم والاستراتيجية)**، السعودية، دار المريخ للنشر والتوزيع، 2009، ص 489.

[2] جمال الدين المرسي، ومصطفى محمود أبو بكر، **التفكير الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية**، مصر، الدار الجامعية، 2005، ص 49.

يتطلب إتباع إستراتيجية القيادة بالتكلفة مقومات منها ما يلي:[1]

أ. ضرورة أن تتخذ المؤسسة الترتيبات المناسبة وتضع الأنظمة الفعالة وتتخذ القرار السليمة لتحفيز الأفراد لتحسين الأداء ورفع معدل الإنتاجية وتقليل الهدر والتلف في استخدام الإمكانيات بما يساهم في ضبط الاتفاق، وترشيد التكلفة، وهنا يقع العبء على كافة الوحدات والوظائف على مستوى المؤسسة.

ب. ليس بالضرورة أن تبحث المؤسسة على العميل المتميز وممن لديهم طموحات عالية ورغبات متميزة وقدرة مالية مرتفعة واستخدام قوي لدفع سعر مرتفع مقابل أن يتوفر أمامهم منتجات أو خدمات بمواصفات غير عادية.

ج.تتجه المؤسسة إلى المنتج المحلي الذي يمكن إنتاجه بكميات كبيرة والاستفادة من اقتصاديات الحجم الكبير.

تتجه المؤسسة لتقديم منتج عادي لعميل عادي فإنها تتجه إلى خدمة عدد محدود من فئات أو شرائح معينة من العملاء وخاصة تلك الفئات التي تعطي أهمية أكبر لعنصر السعر في اتخاذ قرار الشراء والحصول على الخدمة ليس بالضرورة أن يكون المنتج متميزًا أو منفردًا أو ذا مرتبة عالية بالمقارنة بالمنافسين، ويرجع ذلك إلى وجود علاقة عكسية تبادلية بين الاتجاه إلى التفرد والتميز في المواصفات والاتجاه إلى ترشيد التكلفة

[1] إيمان زموري ، **استخدام التحليل التنافسي لـ Porter في تحديد الاستراتيجيات التنافسية**، رسالة ماستر غير منشورة في علوم التسيير، الجزائر، جامعة محمد بوضياف، 2019، ص 31.

وسط الإنفاق، هذا الآن الاتجاه إلى التفرد والتميز في المواصفات له تكلفته وقد تكون مرتفعة ينتج عنها صعوبة البيع بسعر تنافسي.

3- **خصائص إستراتيجية القيادة بالتكلفة:** من أهمها ما يلي:[1]

أ. توفير رصيد من القدرة على منافسة الآخرين من خلال تخفيض الأسعار أو تقديم تسهيلات أو مزايا أو خدمات إضافية.

ب. توفير أعلى قدرة لمواجهة التغيرات المفاجئة في أسعار المدخلات وتكلفة الإنتاج.

ج. إمكانية قدرة المالية وتدعيم المركز التفاوضي مع الآخرين.

د. تتوفر لديها قدرات مانعة لدخول منافسين جدد.

4- عيوب إستراتيجية القيادة بالتكلفة:

كما لهذه الإستراتيجية خصائص لا يمكن الاستفادة منها إذا توفرت للمؤسسة إمكانية استخدامها إلا أن لها عيوب نذكر أهمها:[2]

أ. قياس المنافسين بتقليد الإستراتيجية مما قد يؤدي إلى انخفاض أرباح الصناعة ككل.

ب. قد يتحول اهتمام الزبائن إلى عناصر أخرى بخلاف السعر.

2- إستراتيجية ميزة التميز:

التميز والانفراد حالة منشودة تطمع لها جميع الشركات، بغية رفع سمعتها وعلامتها التجارية عن الآخرين، ويترتب التميز عن توجه الشركة، للبحث عن عوامل

[1] نبيل مرسي، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، مصر، الدار الجامعية، 2005، ص 47.

[2] نادية العارف، **الإدارة الإستراتيجية**، مصر، الدار الجامعية للنشر، 2003، ص 110.

تميزها عن المنافسين، في عدة مجالات مما يوفر لها أعلى قيمة للمنتجات وكسب رضا العملاء.

وتستطيع الشركة أن تخلق لنفسها مركزًا تنافسيا مميزا ودرجة عالية تنفرد بها فهي تقوم على التميز والانفراد بخصائص استثنائية في مجال عملها، فمن خلال هذه الإستراتيجية تسعى الشركات إلى تكوين صورة أو خيال ذهني محبب حول منتجاتها وخدماتها، بحيث تتضمن هذه الصورة القناعة بأن منتجات أو خدمات هذه الشركة تعد جوهرية، وفريدة، ومميزة عن منتجات المنافسين:[1]

1- مفهوم التميز:

تكون الشركة متميزة إذا كانت تمتلك خصائص فريدة تجعل العميل يرتبط بها، بمعنى التميز قدرة الشركة على عرض منتجات وخدمات فريدة ولها قيمة عالية لدى العملاء، فالتميز ليس منحصرًا على المنتجات فحسب، بل يشمل أن تتميز الشركة عن المنافسين في كل شيء – الموارد الأولية – الموارد البشرية – السرعة لاستجابة العميل والشركاء التي تنتهج نهج إستراتيجية التميز يتطلب منها توفير جملة من الشروط الداخلية والخارجية لإثبات فعالية هذه الإستراتيجية.[2]

مجالات التميز: تهدف الشركات من اكتسابها للميزة التنافسية إلى تحقيق أداء فائق، ومتميز عن المنافسين في مجال معين من وجهة نظر العميل، فهي تعمل على دراسة

[1] ياسين سعد غالب ، **الإدارة الدولية**، الأردن، دار اليازوري العلمية، 1999، ص 160.

[2] سملالي يحضية، **أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية**، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر، جامعة ورقلة، 2005، ص 27.

وأساليب تحليل سلسلة القيمة، بغرض التوصل إلى المواضيع الممكنة للتميز، وهذا لا يقتصر عن المنتج، بل بكافة أنشطة الشركة، لأن تكون الرائدة في المجالات التالية:[1]

أ. **المنتج:** من حيث التصميم واللون والشكل والتغليف والتركيب المادي، الخصائص المميزة والتي تضيف بصمة خاصة لأداء المنتج، ويمكن أن تحدد الخصائص الجيدة، من خلال استقصاء آراء عينة من العملاء مع مقارنة ما سيتم دفعه مقابل بالتكلفة.

توافق خصائص المنتج مع المواصفات المحددة، ومدى توافق تصميم وخصائص المنتج مع احتياجات العملاء.

مصداقية المنتج كمقياس لدرجة جودة الأداء الوظيفي، حيث يثق العميل في مصداقية المنتج ويعتمد عليه.

مدة الاستخدام: حيث يميل كثير من العملاء لدفع سعر أعلى للمنتجات التي يكون لها عمر أطول.

ب. **التكنولوجيا المستخدمة:** من حيث التجهيزات والطرائق الأداء المستخدمة والنظر الذي يؤلف بين العاملين والتجهيزات في وحدة منسجمة ومتكاملة.

ج.**خصائص العاملين:** وذلك من خلال حرص الشركة للنظر على العاملين كرأس مال بشري، يسري مفعوله من تاريخ دخوله في الشركة، كعاملين يتصفون بالمعرفة والمهارة

[1] مصطفى احمد سيد ، **الإدارة التنافسية للإنتاج، كيف تنتج لتقيس في عالم متغير**، مصر، الدار الجامعية، 2005، ص 26.

وترسيخ ثقافة الجودة لديهم وبذلك يتحقق التمييز في الاستجابة الملائمة لاحتياجات العملاء.

د. **قنوات التوزيع:** خاصة من حيث القرب من العملاء.

هـ. **خدمة العميل:** حيث يمكن للشركة التميز في هذا المجال من خلال عدة سبل أهمها:[1]

تسهيل تلقي طلبات العملاء.

التركيز إذا كان المنتج يتطلب ذلك.

تقديم استشارة للعميل بخصوص الاستخدام الأمثل للمنتج.

الصيانة والإصلاح وخدمات ما بعد البيع.

الصراحة والدقة عند التعامل مع العملاء.

وللإشارة من الصعب عمليا أن تميز الشركة في كل هذه المجالات، ولكنها تعزز بناء جوانب قوتها في واحد من هذه المواضيع، ولا يمكن تحقيق التميز إلا إذا نجحت الشركة في أسلوب التميز في أذهان العملاء.

تختلف عوامل التفرد من نشاط لآخر، ومن قطاع لآخر، حيث يحدد تضافرها والكيفية التي تعزز بها نشاط معين على خاصية التفرد ومن ثم فإن الشركة مطالبة بمعاينة المجالات التي يمكن التفرد فيها حتى تتمكن من التعرف على العوامل المهيمنة،

[1] مصطفى محمود أبو بكر: **الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية**، مصر، الدار الجامعية، 2008، ص 407.

وتعد هذه المعاينة مهمة لاستمرارية التميز، لأن بعض عوامل التفرد تؤثر بصفة أكثر استمرارية من غيرها، فمثلا من السهل تقليد عامل الإجراءات التقديرية مقارنة بعاملي الإلحاق واستغلال الروابط، فالفهم الجيد للعوامل التي تجعل من المؤسسة فريدة تسمح لها ألا تتصرف في اتجاه يقضي على مصادر تميزها.

وإستراتيجية التميز في مجملها نفي أن الشركة تقدم شيئًا منفردًا يصعب تقليده أو محاكاته، سواءً من خلال المواصفات الفنية أو التصميم الفني، وما يرتبط به من اسم تجاري أو علامة تجارية، وغيرها من العناصر التي تستحوذ على تصور وإدراك سلوك المستهلك.

3- إستراتيجية التركيز: تصمم هذه الإستراتيجية لمساعدة الشركة على استهداف فئة عملاء معينة داخل الصناعة، على عكس كل من إستراتيجية القيادة بالتكلفة، إستراتيجية التميز، وتهدف إستراتيجية التركيز إلى الآتي:[1]

- فهي تهدف إلى فئة ذات وضع معين من العملاء، يمكن أن تكون هذه الفئات مجموعة مشتريين محددين قسم صغير من خط إنتاج معين، سوق جغرافي منطقة معينة وفئة ذات مذاقات وتفضيلات خاصة، تتمثل الفكرة الأساسية وراء إستراتيجية التركيز في تخصص أنشطة المؤسسة بطرق لا تستطيع الشركات الأخرى ذات خطوط الإنتاج العريضة أن تمارسها أيضا، فهي تركز على فئة معينة.

[1] أميرة بومليط ، **تكنولوجيا المعرفة وأثرها على الميزة التنافسية من خلال دور الوسيط لكفاية ذكاء الأعمال**، رسالة ماستر غير منشورة في إدارة الأعمال، الجزائر، جامعة 8 ماي، 2019، ص 27.

المبحث الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية

المطلب الأول: مصادر الميزة التنافسية

اعتبارًا لكون الميزة التنافسية تنشأ من القيمة التي تولدها الشركة فإن تحقيق هذا الهدف لم يعد مقتصرا فقط على جانبي التكلفة الأقل أو تحقيق الأسبقية على مستوى الجودة، بل أيضًا على جملة من الأبعاد الأخرى التي تحقق الأفضلية وتنشأ القيمة على أساسها، لاسيما وأن استدامة الميزة التنافسية في ظل بيئة شديدة التنافسية مرهونة بقدرة الشركة على اكتشاف مصادر الامتياز، والعمل على تنويع مدخلات الأفضلية التنافسية، ومنه بناء قيمة لزبائنها من خلال تبني إستراتيجية تنافسية ذكية تستند على تلك المصادر، وتؤكد تميزها واختلافها عن منافسيها، حيث يمكنها من مواجهتهم وزيادة حصتها السوقية، وتحقيق أرباح تضمن لها النمو والبقاء.[1]

1- الكفاءة والجودة:

1- الكفاءة: تتجسد الكفاءة في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وتقاس بكمية المدخلات، على غرار العالة، رأس المال، والإدارة والأساليب التكنولوجية المستخدمة في إنتاج مخرجات محددة (السلع والخدمات) فكلما ارتفع معدل كفاءة الشركة كلما قلة المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، حيث تتميز تكاليفها بالانخفاض إذا

[1] طارق قندوز، **الميزة التنافسية مدخل سلوك المستهلك**، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص 77-78.

كانت تستحوذ على كفاءة إنتاجية عالية مقارنة بمنافسيها، مما يسمح لها بناء مزايا تنافسية، تشمل المدخلات على:

الموارد الملموسة: وتظهر أهميتها في الكيفية التي يتم الحيازة عليها، وكذا الطريقة التي يتم استغلالها، والتوليف بينها بشكل يتيح الأداء الجيد للأنشطة، فاعتبار هذه الموارد تشتغل من قبل معظم الأنشطة وتشمل المواد الأولية، ومعدات الإنتاج، والموارد المالية.

الموارد غير الملموسة: تشمل المعلومات، والتكنولوجيا، وكيفية العمل التي تعرف تلك الدرجة الراقية من الإتقان مقارنة مع المنافسين ومن ثمة الوصول إلى اكتساب ميزة تنافسية فريدة.

الكفاءات: تعتبر أصل من أصول الشركة، لأنها ذات طبيعة تراكمية من جهة، كذلك وضعية التقليد من قبل المنافسين، وتشمل الكفاءات الفردية والكفاءات الجماعية (المحورية) وهذه الأخيرة تعرف على أنها مجموعة من المهارات الخارقة، والأصول الملموسة أو غير الملموسة ذات الطابع الخاص، والتكنولوجيات فائقة المستوى، والتي تشكل في مجملها أساسًا جيدًا وقاعدة القدرات الشركة على التنافس، ويرجع إطلاق صفة المحورية على هذه الكفاءات لأن بقاء الشركة وتطورها أو انسحابها مرهون بها، ويتم إنشاؤها عن طريق تطوير وتوصيل وتبادل المعلومات، والمعرفة من أعضاء الشركة وتتميز الكفاءات بخاصيتين أساسيتين هما:

إنشاء القيمة للزبون تكون متضمنة في المنتج النهائي.

التميز والتفرد على المنافسين، كما يصعب تقليدهما.[1]

أشار هنجر وإيلين Henger and Wheelen1986 إلى أن المنظمة تستمد ميزتها التنافسية من العوامل الأساسية للإنتاج وإن هذه الأخيرة تستند إلى المهارات البشرية العالية التي تمتلكها المنظمة من ناحية والقاعدة العلمية القوية من ناحية أخرى، وتقوم المنظمات بربط هذه العوامل الأساسية ببيئة الصناعة التي يتميز وتقوم لها البلد مثلًا.[2]

رأى بيفار (Peffer 1994) إن امتلاك قوة العمل المدربة الماهرة يشكل مصدرًا للميزة التنافسية أو قد تمتلك المنظمة مصدرًا رخيصًا للمواد الأولية تهم من خلاله في تحقيق الميزة السعرية.[3]

2- الجودة: نتيجة للمتغيرات السريعة والتطورات المتعاقبة، زاد اهتمام الشركات بتلبية رغبات المستهلكين والحرص على رضاهم، إذ لم يعد السعر العامل المحرك لسلوك المستهلك، بل أصبح التجويد هو الاهتمام الأول له، والقيمة التي يسعى للحصول عليها، هذا ما أوجب على الشركة التي ترغب في البقاء في المنافسة أن تصنع منتجات ذات جودة عالية.

[1] طارق قندوز، **مرجع سبق ذكره**، ص 21.

[2] يحيى القحطان محمود، **التخطيط الإستراتيجي – مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019، ص 93.

[3] **المرجع نفسه** ، ص 103.

المرونة والوقت:

المرونة: هي قدرة الشركة على تقديم مستويات مختلفة ومتنوعة للسوق المستهدف ويمكن تأثير المرونة في مجالين أساسيين هما:

– قدرة الشركة على مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وتصميم المنتجات وفق تفضيلات الزبائن، على اعتبار أن المستهلك وسلوكه يكمن في رغبته الدائمة للتغيير، وبالتالي فإن المنتج لا يبقى على حاله لفترة زمنية طويلة نسبيا بأي حال من الأحوال.

– قدرة الشركة في الاستجابة للتغير في حجم الإنتاج بالزيادة أو النقصان، وبحسب مستويات الطلب، وبالتالي يجب أن يكون لدى الشركة الاستعداد الكافي، والقدرة على العمل في بيئة غير مستقرة ومتقلبة.

الوقت: يعتبر الزمن عنصرًا أكثر أهمية مما كان عليه في السابق، فالوصول إلى الزبائن أسرع من المنافسين يمثل ميزة تنافسية ويمكن تحديدها كالآتي:

اختصار الوقت ما بين استلام المواد الأولية وإخراجها في شكل منتج نهائي، شكل يسمح بتقليص جهة من التكاليف المرتبطة بتخزين المواد الأولية والمنتجات النهائية.

اختصار الوقت الفاصل ما بين طلب الزبون وتلبية طلبه، وهو ما يسمح بكسب ثقة الزبون، والقدرة على التكيف مع رغبات وأذواق المستهلكين.

احترام آجال داخل المصنع وخارجه.

اختصار دورة حياة المنتج.[1]

المطلب الثاني: اليقظة التكنولوجية وتحسين تنافسية المؤسسة

توصلنا فيما سبق أن اليقظة التكنولوجية تساهم في تحسين تنافسية المؤسسة وهذا من خلال دمجها الفريد بين إستراتيجية قيادة التكلفة والتميز ويظهر هذا التحسين في عدة مجالات نذكر منها:

1- **اليقظة التكنولوجية والابتكار:** الابتكار هو كل ما يتعلق بالتقنيات الجديدة، وتساهم اليقظة التكنولوجية في زيادة فترة المؤسسة على الابتكار بما يساهم في تحسين تنافسية المؤسسة من خلال عدة نقاط نذكر منها:[2]

اليقظة التكنولوجية تمنح المؤسسة معلومات تكنولوجية تحللها وتعالجها، ثم توصلها للقسم الذي هو في حاجة إليها مما يؤدي بالمؤسسة لتوقع التطورات الحاصلة في البيئة التكنولوجية التي تهم المؤسسة، ما ينمي فرص المؤسسة في عملية الابتكار ووسيلتها في هذه العملية كل مصادر الحصول على المعلومة التكنولوجية من ندوات علمية، مشاريع تطوير، برامج بحث، براءات اختراع... وتساهم اليقظة التكنولوجية في الحفاظ على الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار فهو يعطي للمؤسسة ميزة حاسمة وذلك باختلاف منتجاتها عن منتجات منافسيها، ما يمكنها من فرض نفسها

[1] طارق قندوز، **مرجع سبق ذكره**، ص 85.

[2] عبد الوهاب بن بريكة ، **مساهمة الإبداع التكنولوجي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمة**، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة البليدة، الجزائر، ماي 2011، ص 06.

واحتكار طويل نسبيًا، كما يمكن أن تعطي الابتكارات ميزة التكلفة الأقل (قيادة التكلفة) عن طريق عقلنة نماذج الإدارة، التموين، الإنتاج والتسويق، فالمؤسسة تستفيد من اليقظة التكنولوجية من خلال قيامها أي اليقظة بإنشاء نظام المعلومات فعال يضمن انتقال المعلومة بسرعة واتصال مستمر بين وظائف المؤسسة.

إن اليقظة التكنولوجية من خلال الابتكار تسمح للمؤسسة بتحسين تنافسيتها والحفاظ على ميزتها بفضل أنها تمول ابتكاراتها الجديدة من عوائد الابتكارات السابقة، فهي تسمح بسرعة انتقال المعلومة والتحكم فيها، وتمنحها مجال لتسجيل براءات الاختراع وكشف التهديدات الالكترونية لسرقة واختراق قاعدة بياناتها وبالتالي اقتناص الفرص وتجاوز التهديدات وهو ما يحقق للمؤسسة عدة مزايا من بينها:

– ولاء الزبائن، فالمؤسسة تسعى دومًا لتقديم أحسن الخدمات بل تتوقع طلباتهم قبل أن يبدوها للعلن.

– زيادة الحصة السوقية للمؤسسة بفضل خدماتها الفريدة والمتميزة في السوق.

– زيادة ربحية المؤسسة فالزبائن على استعداد لدفع سعر أعلى نظير الحصول على خدمات ومنتجات ذات جودة أعلى.

– سيطرة المؤسسة على ابتكاراتها والدفاع عنها لمدة طويلة نسبيًا وهو ما يؤدي لتحسين المركز التنافسي لها.

2- **اليقظة التكنولوجية والمنافسة:** من خلال الشكل السابق شكل رقم 3 (قوى التنافس الخمس لبورتر) والمتعلق بقوى التنافس الخمس لبورتر مجتمعة مع الأنواع الأربعة لليقظة، ظهر بأن اليقظة التكنولوجية تتعلق بإحلال المنتجات البديلة، والمنافسين الحاليين، وتظهر هذه العلاقات مع كون تكنولوجيا هدفها الأول إحلال (تبديل، تغيير) المنتجات الحالية بمنتجات جديدة، حيث أوضحنا فيما سبق أن التكنولوجيا ساهمت في ظهور منتجات جديدة حلت محل منتجات سابقة، كما أن هذا التطور البالغ في التكنولوجيا جعل المؤسسات أمام حتمية الاستجابة لهذه المتغيرات وتلبية احتياجات الزبائن، وهو ما تعمل اليقظة التكنولوجية وفريقها العامل على استدراكه وتحقيقه من خلال تتبعها لمختلف التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي التقني الذي يهم المؤسسة ويمكنها من خلق وإنتاج منتجات بديلة وطرق جديدة لتقديم خدماتها، ما يجعل المؤسسة في موقع قوة ومهدد لمنافسيها الحاليين والمحتمل دخولهم إلى قطاع النشاط.[1]

[1] أسماء كرغلي ، **مرجع سبق ذكره**، ص 81.

خلاصة الفصل:

يعتبر الحذر من أهم العوامل المتحكمة في الميزة التنافسية، وقد يعبر على مدى الحيطة التي تتخذها المؤسسة اتجاه بيئتها المتغيرة، وهذا من أجل معرفة التطورات والتغيرات التي يمكن أن تستغلها من أجل اجتناب التهديدات، وهذا ما يجب أن تفعله المؤسسة من أجل استغلال مختلف الأساليب والوسائل لجمع البيانات ومعالجتها وتحليلها من أجل الحصول على المعلومات الضرورية ومن أجل أيضا استدامة اليقظة التكنولوجية التي تساهم في تعزيز مكانة المؤسسة وتحقيق الأهداف المسطرة والاستخدام الأمثل للتكنولوجيا والتنافسية، الذي سنتطرق له في الفصل الموالي بالتفصيل داخل المؤسسة الاستشفائية الخاصة " مصحة السهل".

الفصل الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية لمصحة السهل بني سليمان بالمدية

تمهيد:

تدعيما لما تم عرضه في السابق الإطار المنهجي والإطار النظري يأتي هذا الإطار لمحاولة اسقاط الدراسة النظرية على الميدان بغية معرفة اليقظة التكنولوجية المطبقة في المؤسسة الصحية الخاصة، مصحة السهل ودورها في تحقيق ميزة تنافسية، وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تقديم عام للمؤسسة وهيكلها التنظيمي وكذلك عرض وتحليل دليل المقابلة المنجز ومحاولة الخروج بنتائج للدراسة وقسم هذا الإطار إلى:

المبحث الأول: بطاقة فنية حول المؤسسة.

المبحث الثاني: نشاطات الاتصال والعلاقات العامة المطبقة في اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل.

المبحث الثالث: دور الوسائل والمعدات الموظفة في اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصحية الخاصة " مصحة السهل".

المبحث الأول: بطاقة فنية حول المؤسسة:

اولا: نشأة المؤسسة:

تعد المؤسسة الاستشفائية الخاصة " مصحة السهل " أحد أهم المؤسسات الصحية في ولاية المدية حيث تم تجهيزها بمختلف التجهيزات الضرورية، وكانت بداية أعمالها وتدشينها في سبتمبر 2006 من قبل مدير الصحة لولاية المدية.

تقع مصحة السهل الخاصة في موقع استراتيجي بشارع 20 أوت بني سليمان حيث تم بناءها في منطقة آهلة بالسكان، بعد عدة دراسات وبحوث تقنية، فالمؤسسة تتوسط العديد من المرافق العمومية. مصحة السهل هي المؤسسة ذات الشخص الوحيد وذات المسؤولية المحدودة فهي ذات طابع ربحي، تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي.

ثانيا: الإمكانية المادية والبشرية للمصحة:

تتوفر مصحة السهل على طاقم طبي وشبه طبي بالإضافة إلى مجموعة من الفنيين والتقنيين في الأشعة والتحليل، يعملون على توفي الخدمات الصحية للأمراض، بالإضافة إلى إمكانيات مادية لتوفير الاحتياجات اللازمة للصحة، وسنتناول في ما يلي الإمكانيات البشرية لمصحة السهل.

1. الإمكانيات البشرية لمصحة السهل:

تتوفر مصحة السهل على موارد بشرية هامة في عدد من الاختصاصات الصحية، من أطباء وممرضين، وإداريين، فنيين، سندرج في جداول عدد الأطباء والممرضين في المؤسسة الصحية مؤسسة السهل.

أ- الأطباء العاميون والمختصون في مصحة السهل:

- **جدول رقم (1):** الأطباء القائمون في مصحة السهل:

الرتبة	العدد
أطباء عاميون رئيسيون	1
أطباء عاميون	2
المجموع	3

المصدر: رئيس مصلحة المستخدمين لمصحة السهل محمد نور طبال.

يقوم بتقديم الخدمات الطبية في مجال طب العام ثلاث أطباء موزعون بين رتبة طبيب عام رئيسي وطبيب عام.

- **جدول رقم (2):** الأطباء المختصون في الصحة:

التخصص	العدد
أمراض النساء والتوليد	3
الجراحة العامة والجراحة بالمنظار	5
جراحة الأطفال	3
جراحة طب الأطفال	1
أمراض الأنف والأذن والحنجرة	2
جراحة الأعصاب	1
جراح العظام	2
أمراض الكلى والمسالك البولية	2
جراحة الأورام	1
جراحة العيون	2
مجموع	**22**

المصدر: رئيس مصلحة المستخدمين لمصحة السهل محمد نور طبال.

تتوفر مصحة السهل على 22 طبيب مختص في تخصصات مختلفة.

ب- الطاقم الشبه طبي والإداريون في مصحة السهل:

نستعرض في الجدال طاقم شبه طبي في مصحة السهل:

- **جدول رقم (2):** يمثل عدد أفراد الشبه طبي في مصحة السهل:

التخصص	العدد
القابلات	2
التخدير والإنعاش	2
المخبريون	4
مشغلو الأجهزة الطبية	2
مساعدو الطبيون	5
مساعدو التمريض	5
المجموع	19

المصدر: رئيس مصلحة المستخدمين لمصحة السهل محمد نور طبال.

بالنسبة للطاقم الشبه الطبي الذي عددهم تسعة عشر فردا، هذا عدد كاف بالنظر لاحتياجات المرضى حسب رئيس المصلحة.

جدول رقم (4): عدد الإداريون في المصحة:

المهنة	العدد
موظفو الإدارة	4
متعاقدون	10

المصدر: رئيس مصلحة المستخدمين لمصحة السهل محمد نور طبال.

حيث يعمل في مصحة السهل 04 موظفون في الإدارة، بالإضافة إلى 10 متعاقد من عمال النظافة والأمن.....الخ.

2. إمكانيات المادية لمصحة السهل:

يعد توفير الإمكانيات المادية اللازمة، أحد أهم عوامل تطبيق اليقظة التكنولوجية من خلال الوسائل والمعدات التكنولوجية المتطورة، حيث عملت المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل على توفير مختلف إمكانيات المادية الضرورية لتلبية احتياجات المرضى.

- **جدول (5):** أجهزة الطبية لمصحة السهل:

الجهاز	العدد
سكانير	1
ايكوغرافي	3
راديو ستون دار	2
المجموع	6

المصدر: رئيس مصلحة المستخدمين لمصحة السهل محمد نور طبال.

تتوفر المصحة على 06 اجهزة طبية مختلفة، كما تتوفر على صيدلية داخل المؤسسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمصحة السهل:

الشكل الموالي يوضح ط مصحة السهل". يتكون الهيكل التنظيمي لمصحة السهل على أربعة مصالح هي على النحو التالي:

1 – الإدارة العامة.

2 – مصلحة الطبية.

3 – مصلحة تسيير نظام المصحة.

4 – مصلحة المالية المحاسبة.

بالإضافة إلى المدير العام للمصلحة والأمانة العامة بالمصلحة ويمكن إعطاء مهام كل مصلحة متواجدة للمصحة على النحو التالي:

- **المدير العام للمصحة:**

هو المسؤول الأول على تسيير المصحة، وضع قرارات اللازمة لضمان الربح والبقاء والمنافسة.

- **الأمانة العامة:**

هي حلقة وصل بين المدير العام وباقي المصالح الأخرى المتواجدة من خلال عملية التنسيق:

- **مصلحة الإدارة العامة:** تتضمن هذه المصلحة عمليات التالية:

- تسيير الموارد البشرية.

- الاحصائيات.

- السجلات الطبية للأمراض.

- **المصحة الطبية:** تتمثل أساسا في الخدمات الطبية وتشمل ثلاثة أقسام:

أ - الأقسام الطبية:

- قسم العميات.

- قسم الولادة.

- قسم الأشعة.

- قسم الصيدلية والمخبر.

- مصالح أخرى.

ب – الأقسام الطبية:

- قسم الفحص العام والخاص.

- قسم الاستعمالات.

ج – الأقسام الاستشفائية:

- قسم الأمومة.

- قسم التخدير والإنعاش.

د. مصلحة تسيير نظام المؤسسة:

- قسم النظافة والمغسلة.

- قسم العمليات.

- قسم صيانة المعدات.

هـ- قسم المالية والمحاسبة:

- متابعة الحالة المالية.

- التسيير المالي والمحاسبين.

وبهذا فإن مصحة السهل تتوفر على عدة خدمات طبية وصحية وهي:

- الجراحة العامة.

- معالجة أمراض النساء والتوليد.

- معالجة أمراض الأذن والأنف والحنجرة.

- التخدير والإنعاش.

- تحليل الطبي. (انظر الملحق رقم 2)

المبحث الثاني: نشاطات الاتصال والعلاقات العامة المطبقة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل.

تعتمد كل مؤسسة صحية على مجموعة من أنواع الاتصال وهذا من أجل مجابهة الأخطار والتصدي للأزمات الصحية التي تعيق تطورها وتعتبر المؤسسة الصحية الخاصة "مصحة السهل" من بين المؤسسات التي تعتمد على مجموعة من الاستراتيجيات الاتصالية التي تجعلها مؤسسة قطنة وهذا وتمثلت هذه الاستراتيجيات فيما يلي:

- حيث ان المؤسسة تتلقى التعليمات من وزارة الصحة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو من خلال تصفح الموقع الرسمي للصفحة وزارة الصحة.[1] وهذا ما أكده الطبيب المختص في جراحة أمراض الرجال أن أنواع الاتصال المستخدمة داخل "مصحة السهل" من أجل تفادي الوقوع في الأزمات الصحية وأن تكون مؤسسة تمارس اليقظة التكنولوجية أن وزارة الوصية هي من ترسل التوجيهات مباشرة من وزارة الصحة عبر البريد الإلكتروني

[1] مقابلة 1 مع طبيب الدكتور الجراح مشتي مراد بتاريخ 2024/05/24 على الساعة 09:00، مقر مكتبه.

أو الفاكس.[1] تلقينا نفس الإجابة من موظف المكلف بالإعلام والاتصال داخل المؤسسة أن هذه الأخيرة تعتمد على جميع أنواع الاتصال في حال وجود أخطار أو أزمات صحية تستهدف قطاع الصحة فهنا الوزارة هي المكلفة بإعطاء التوجيهات للمؤسسات الصحية الخاصة أو العامة بريد الإلكتروني أو هاتف أو عقد اجتماعات عبر تطبيق **Zoom** لإعطاء التعليمات لكل الأقسام الخاصة بالعيادة.[2]

– لاحظنا أن العيادة الخاصة "مصحة السهل" توظف جميع أنواع الاتصال واستخدامها تقنيات تكنولوجية حديثة لمواكبة العيادات الخاصة وخلق المنافسة ومحفظتها على مكانتها.

يلعب الاتصال وبكل أنواعه دورا هاما في المؤسسات الصحية فقد انتقل من التقنيات التقليدية إلى التقنيات الحديثة، حيث باتت تقنيات الاتصال الحديثة تسهل للمؤسسات الاستشفائية التواصل مع مرضاها.

التواصل مع المرضى عبر تقنيات تكنولوجيات الاتصال الحديثة وهذا عبر إرسال رسالة للمريض عبر مواقع التواصل الاجتماعي وهذا على حسب قول الطبيب العام.[3] انه يتواصل مع مرضاه عبر تطبيق الفايبر أو إرسال رسالة نصية لتذكيره إذا كان لدية موعد

[1] مقابلة مع الدكتور عيلي سغيلاني مختص في طب الأطفال بتاريخ 2024/05/24 على الساعة 10:00.

[2] مقابلة مع المكلف بالاتصال طبال نور محمد بتاريخ 2024/05/24 على ساعة 11:00.

[3] مقابلة مع الطبيب العام، حسن طبال، بتاريخ 2024/05/24 على الساعة 12:00.

فحص أو في حالة عدم حضور المريض شخصيا يقوم بإجراء مكالمة فيديو للاستفسار عن حالة المريض أو تقديم العلاج له عن بعد في حالة عملية.

وعلى حسب الممرضة، أنها تقوم بالتواصل مع المريض بإرسال رسالة نصية عبر الهاتف أو عبر بريده الالكتروني.[1]

وهذا من خلال ما لاحظنا لكيفية التواصل الأطباء ومساعدي الأولياء مع المرضى وأن استخدامهم لهذه التقنيات مفيد ومساعد بدرجة كبيرة، ومن ايجابياتها تسهيل العمل والتواصل وكسب الوقت والجهد كبيرة والتسهيل على المريض وتقديم الرعاية الصحية له.

في ظل الحياة اليومية المزدحمة، قد يكون من الصعب تذكر مواعيد الطبيب بشكل دائم وهذا ما قامت بالحرص عليه المؤسسة الاستشفائية الخاصة "مصحة السهل" تذكير مرضها وهذا من خلال:

– ما أكدته لنا الممرضة[2] أنه من الضروري تقديم دعم اضافي للمرضى لتذكيرهم بمواعيد الزيارة الطبية من خلال تطبيق تقنيات التذكير المبتكرة مثل تطبيقات الهاتف الذكية أو الرسائل القصيرة أو عبر البريد الالكتروني يضمن استمرارية متابعة حالته الصحية بشكل منتظم، فهذا يعرز التزام المريض بمواعيده ويعرز الثقة بين المريض والمؤسسة الصحية.

[1] مقابلة مع ممرضة عباسي هجيرة بتاريخ 2024/05/24 على الساعة 12:30.

[2] مقابلة مع ممرضة حسين باي زينب، تاريخ 2024/05/24 الساعة 13:00.

– وعلى قول طبيب سابق[1]، لا تحسن الإلزام والضروري التذكير بمواعيد الطبية سواء للمريض في حد ذاته وأحد مرافقي المريض.

– إن تحسين طرق تذكير المريض بمواعيده الطبية من خلال الطرق التكنولوجية للتذكير لتلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل.

باستمرار التطور التكنولوجي أصبحت التكنولوجيا جزءا لا يتجزأ من عمليات الرعاية الصحية فقد أصبحت. واحدة من التحديات التي تواجه المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل من كيفية التفاعل بفعالية مع استفسارات وشكاوى المرضى باستخدام التكنولوجيا.

– الرد على استفسارات المرضى يكون عبر الهاتف أو البريد إلى الكتروني المخصص للشكاوى أو عبر الطريقة التقليدية سجل شكاوى الموجود في الاستقبال وهذا ما أكده الموظف[2] ان الرد على استفسارات المرضى عن طريق الهاتف أو بريد إلكتروني مخصص للشكاوى أو الرد يكون بطريقة آلية.

– تمتلك مصحة السهل وسائل تكنولوجية حديثة بحكم أننا في عصر الرقمنة، تضمن التفاعل بين المصحة والمريض ومساعدتهم على طرح استفساراتهم بسرعة ويسر وهذا ما لاحظناه من خلال الرد على الرسائل عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة الذي يقدم للمريض خلال خروجه من المصحة للتواصل مع المؤسسة في حالة الشكوى أو الاستفسار أو إرسال رسالة عبر موقع الرسمي للعيادة.

[1] مقابلة مع الطبيب حسن طبال بتاريخ 2024/05/24 الساعة 13:30.

[2] مقابلة موظف سيد علي سعادي بتاريخ2024/05/25 الساعة 09:00.

تلعب التوعية الصحية دوراً حيويا في مجال الرعاية الصحية حيث تساهم في زيادة الوعي بالمخاطر الصحية وتحفيز الأفراد اتخاذ الاجراءات الوقائية المناسبة ومع التطور التكنولوجي المستمر تستخدم مصحة السهل استراتيجيات التوعية المرضى بالمخاطر الصحية وتقديم المعلومات الضرورية بطرق مبتكرة وفعالة.

– تعتمد معرفة السهل استراتيجيات للتعامل مع المخاطر الصحية التي تستهدف مرضاها وتقوم بجل الاجراءات حيث تقوم الأجهزة الأخيرة بتنظيم حملات توعية داخل المصحة التي تتيح للمرضى الفرصة لطرح الأسئلة والحصول على إجابات مباشرة على حسب قول الطبيب أن مصحة السهل تستعمل منصات التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات الصحية وذلك عبر نشر مقالات طبيبة لتوعية المرضى.[1]

– الاستراتيجيات المتخذة لتفادي المخاطر الصحية وتوعية المرضى، نلاحظ أنهم يستخدمون التكنولوجيا كجزء من هذه الاستراتيجيات يساهم في تعزيز التواصل مع المرضى، حيث أن مصحة السهل توجه جهودها تحو التوعية الصحية مما يعكس الاهتمام بالوقاية وتعزيز الصحة بدلا من المعالجة فقط وتظهر استراتيجيات في استعمالها وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الكتروني لنشر المعرفة الصحية وتوجيه الرسائل التوعوية.

[1] مقابلة مع الدكتور يوسف عماري، بتاريخ 2024/05/25، في مقر عمله على الساعة 10:00.

في عصر التحول الرقمي السريع الذي نعيشه أصبحت تطبيقات الرقمنة لا غنى عنها داخل المؤسسات الصحية وهذا ما تسعى إليه المؤسسة الصحية الخاصة "مصحة السهل" من أجل تطبيق التكنولوجيا وتكون المؤسسة فطنة. ومع ذلك فإن تطبيقات الرقمنة تواجه العديد التحديات التي يجب التغلب عليها لضمان نجاحها.

يعد حماية بيانات المرضى والمعلومات الحساسة أمرا بالغ الأهمية داخل المؤسسة الصحية فهي تتطلب الحماية من التهديدات الإلكترونية وهذا على قول الطبيب العام[1] أن التحول إلى البيئة الرقمية أمرا ليس سهلا حيث يحتاج الموظفون إلى قبول التغيير وتبني الأساليب والعمليات الجديدة المتعلقة بالتكنولوجيا فيجب علينا التكيف مع التقنيات الجديدة مما قد يتطلب تدريبهم كما أننا نواجه تحديا للحصول على الموافقات القانونية لاستخدام التكنولوجية واستخدام الرقمنة.

تواجه المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل تحديات كبيرة في تطبيق الرقمنة لتبني تقنيات رقمية يجب عليها تطوير استراتيجيات فعالة لتخطي هذه العوائق وتحقيق أهداف الرقمنة بنجاح.

في عالم الرعاية الصحية المتطور تلعب المؤسسات الصحية الخاصة دورا حيويا في تقديم الخدمات الطبية المتقدمة ومن بين هذه المؤسسات تبرز مصحة السهل كواحدة

[1] مقابلة مع الطبيب العام حسن طبال بتاريخ 2024/05/25 على الساعة 11:00. بمقر العيادة

من أحدث المؤسسات التي تسعى لتحقيق معايير الجودة والتميز مما يجعلها تنافس المؤسسات الاخرى وتكسب ثقة المريض.[1]

_ تمتلك مصحة السهل سمعة جيدة ومعروفة بجودة خدماتها مثلا حسن الاستقبال الاهتمام بالمريض من وقت دخوله المصحة حتى يوم خروجه

_تحتوي على اجهزة طبية حديثة وتقنيات علاجية

_ تجاربها الايجابية الناجحة

_ فريق طبي ذو خبرة وجود اغلب التخصصات الطبية والخدمات العلاجية مثل وجود صيدلية داخل العيادة.

_ اعتمادها على ادارة المواعيد والملفات الطبية مما يساعد المريض على الحصول على خدمات سريعة وفعالة.

_ استطاعت مصحة السهل ان تحقق مكانة رائدة في مجال الرعاية الصحية مقدمة خدمات طبية تتسم بالجودة العالية والتميز المستمر.

[1] مقابلة مع المريضة ت ف بتاريخ 2024/05/27 على الساعة العاشرة صباحا بمقر العيادة

المبحث الثاني: دور الوسائل والمعدات التكنولوجيا الموظفة في إطار اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية:

مع التقدم التكنولوجي أصبحت عمليات الرقمنة لها دور أساسي في تحسين خدمات الرعاية الصحية كما ساهمت الرقمنة في تقليل الأخطاء الناجمة عن الأنظمة الورقية التقليدية فقد اعتمدت المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل على الرقمنة وتجلى ذلك فيما يلي:

_ تحسين إدارة المعلومات الصحية.

_ تسهيل الوصول إليها.

_ تحويل الملفات الورقية إلى صيغ رقمية.

_ تحسين التواصل بين الفرق الطبية.

_ تقليل الأخطاء الناتجة عن القراءة الخاطئة للكتابة اليدوية[1] وعلى حسب قول الموظفة أن عملية رقمنة الملفات الطبية من الخطوات التي تساعد على التحسين نوع الرعاية الصحية وكذلك سرعة الوصول للمعلومات حول المريض كما أنها تقلل التكاليف بدلا من تخزين الملفات الطبية بشكل يمكن تخزينها بشكل رقمي كما أنها تساعد في حفظ معلومات المريض بشكل آمن.[2]

[1] مقابلة مع الدكتور الجراح، مشتي مراد، بتاريخ2024/05/25، بمقر عمله على الساعة 12:00.

[2] مقابلة مع الموظفة بن قرينة سارة، بتاريخ2024/05/25، بمقر عملها على الساعة 12:30.

يمكن القول أن رقمنة الملفات الطبية لها تأثير إيجابي كبير وهذا يسهل على تقديم خدمات صحية للمرضى في أي وقت وأي مكان كما أنها توفر جهد للمرضى والمهنيين بشكل عام يمثل الاعتماد على التكنولوجيا والرقمنة في الملفات الطبية تحولا ضروريا في عصر التطور التكنولوجي المستمر هذا الاجراء يمكن ان نقول انه يمثل جانبا من اليقظة التكنولوجية التي تساهم في ترقية الخدمة والتنبؤ للازمات والمشاكل التي يمكن ان تعترض المؤسسة.

عملت تكنولوجيا الاتصال على زيادة التنسيق بين الطاقم الطبي وذلك لارتباط أعمال هذه الأقسام ارتباط حتميا داخل المؤسسة الصحية، ويعتمد الاتصال في الأزمات الصحية على فريق عمل مختصة تضم مجموعة من المهنيين من أجل أن تكون المؤسسة أكثر يقظا.

العمل على شكل فريق طبي مختص وهذا ما أكدته طبيبة النساء أنه لا بد من العمل كفريق لتحسين الرعاية الصحية ويكون فريق عمل مختص يساعد على توفير جل التسهيلات للمريض.[1]

وعلى حسب قول مساعد جراح لا بد من العمل كفريق ويجب أن يكون فريق مختص، تكون أهدافه مشتركة وواضحة، فهذا يضمن حصول المريض على رعاية شاملة

[1] مقابلة مع طبيبة النساء، سعيدة محمودي، بتاريخ 2024/05/25، في مكتبها على الساعة 13:00.

وكافية، فالعمل كفريق يضمن سير خطة العلاج بشكل سلس ومنظم من مرحلة التشخيص إلى مرحلة الشفاء.[1]

من خلال مرافقتنا للطبيب المختص في جراحة الأطفال وفريقه الطبي المتكون من مساعد جراح وطبيب تخدير، مساعد تخدير... إلخ قبل إجراءه عملية جراحية وكيفية تنسيقه مع طاقمه الطبي لتقديم الرعاية الصحية للمريض قبل العملية.

شهدت الخدمات الطبية تطورا ملحوظا في عصر التكنولوجيا الحديثة حيث أصبح بإمكان الوصول إلى الرعاية الصحية عبر الانترنت. من خلال تقنية الفحص الطبي عن بعد تمثل هذه التقنية في مجال الرعاية الصحية حيث تتيح للأطباء والمرضى إجراء فحوصات واستشارات طبية دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي التقليدي وهذا ما تقدمه "مصحة السهل" من أجل عدم انتشار الأمراض، ويدخل هذا الإجراء في باب اليقظة التكنولوجية للمؤسسة.

إجراء فحوصات عبر الإنترنت وهذا عبر تقنية استخدام الصورة والصوت لتشخيص الحالات وتقديم العلاجات الأولية، إن استدعى الأمر ذلك وهذا على حسب الطبيب أن هذه الخدمة تساعد وتوفر الراحة والوقت وتقليل التكاليف فهذا يساعد على توسيع نطاق الرعاية الصحية خصوصا في المناطق النائية، نال استحسان الكثير من المرضى.[2]

[1] مقابلة مع مساعد الجراح، ولاش جمال، بتاريخ 2024/05/25، مقر عمله 14:00.

[2] مقابلة مع الدكتور سغيلاني علي بتاريخ 2024/05/25 على الساعة: 14:30.

تقنية الفحص الطبي عن بعد تمثل تقدما كبيرا في مجال الرعاية الصحية فهي تتيح للمريض الحصول على الرعاية دون الحاجة للتنقل، كما هذه التقنية تتيح التواصل الفعال بين الطاقم الطبي. فهي تعزز التنسيق والتعاون بينهم.

شهدت آليات الرقمنة تحولا جذريا في مجال الاتصالات الداخلية، حيث أصبحت المؤسسات الصحية تعتمد بشكل كبير على حلول الاتصالات الرقمية لتحسين كفاءة العمل وزيادة التفاعل بين الموظفين داخل مصحة السهل ويعتبر انتشار تلك التقنيات ضرورية في بيئة العمل الحديثة، وتتلخص أبرز تقنيات الرقمنة المستخدمة في الاتصال الداخلي في مصحة السهل فيما يلي:

_ تقنيات الرقمنة المستخدمة في الاتصال الداخلي داخل مصحة السهل فهي توفر منصات تسهل التواصل والتفاعل مع الموظفين، وهذا ما أكده الموظف أن البريد الإلكتروني الداخلي من أهم وسائل الاتصال داخل المؤسسات حيث يمكن الموظفين من تبادل المعلومات والتواصل بشكل فعال وتوفر المؤسسة على أنظمة متقدمة مثل تقنية ال ZOOM لعقد الاجتماعات عن بعد.[1]

_ نظرا لما تفرضه التقنيات الرقمية في المجال الصحي فهي تعتبر من الأدوات الحيوية لتحسين كفاءة العمل وتعزيز التواصل داخل المؤسسة الصحية فهذا يساعد على تحسين تجربة الموظفين وكذلك زيادة الكفاءة.

[1] مقابلة مع الموظف مفتي خمزة ، مساعد جراح في مصحة السهل بتاريخ 2024/05/26 على الساعة 10:00.

في مجال الرعاية الصحية، لا غنى عن وجود فريق مختص ومجهز لصيانة المعدات الطبية، حيث تعتبر هذه المعدات الحيوية لتقديم الرعاية الطبية لكفاءة وسلامة وهذا ما تحرص عليه المؤسسة الاستشفائية مصحة السهل ونجد منها ما يلي:

_ لضمان أداء هذه المعدات بكفاءة وسلامة، يتطلب الأمر وجود فريق مختص ومجهز لصيانتها بشكل دوري وفعال وعلى حسب قول الموظف[1] الخاص بالصيانة أنهم يملكون فريق يقوم بعدة مهام منها الصيانة الدورية والتشخيصية، إصلاح الأعطال والتعامل مع الطوارئ وتحديد البرمجيات لتحسين أداء المعدات وهذا ما أكده موظف آخر أنه من خلال وجود فريق مختص بصيانة المعدات الطبية، يمكن تقليل فترات التوقف والأعطال الغير متوقعة، مما يحسن تجربة المريض ويضمن تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية وبشكل مستمر.[2]

هذا ما لاحظناه من خلال تعطل المصعد الهوائي بنا لم تمر دقائق معدودة فقمنا بتشغيل زر الإنذار فحضر فريق الصيانة بسرعة كبيرة هذا يؤكد فعالية الفريق صيانة المعدات الطبية.

[1] مقابلة مع الموظف بزيغ محمد رئس مصلحة المستخدمين بتاريخ 2024/05/26 على الساعة 11:00.

[2] مقابلة مع الموظف سعادي سد علي عون شبه طبي بتاريخ 2024/05/26 على الساعة11.30

في ظل التطور التكنولوجي المستمر أصبحت العمليات الجراحية عن بعد واقعا ملموسا في المجال الطبي تعد تحد فريد يتطلب تنسيقا دقيقا، وتحضيرا مكثفا من الفريق الطبي وهذا ما تسعى له صحة السهل لتطبيقه.

كانت لنا تجربة في عمليات عن بعد وهذا من خلال ما أكده الطبيب المختص في الجراحة[1] أن مؤسسة السهل قامت بالتنسيق مع مستشفى خارج الوطن للاستفسار حول عملية أجريت عندهم فاستلزم على المريض الخضوع لعملية أخرى في مصحة السهل فقاموا بالتواصل معهم عبر البريد الإلكتروني لمعرفة مجريات هاته العملية.

تنطوي العمليات الجراحية عن بعد على تحديات فريدة تتطلب تنسيقا دقيقا بين الفريقين الجراحي والتقني لضمان سر العملية وتفادي اي مشكلات تقنية وأيضا من الضروري التدريب المكثف للأعضاء والفريق لضمان استخدام الفعال للتكنولوجيا المستخدمة في العمليات الجراحية عن بعد.

تسعى المؤسسات الصحية الى تقديم أفضل الخدمات الصحية التي تجعلها تتسم بالتنافسية من خلال استخدام أحدث التقنيات وتوفير بيئة امنة للمريض من بينها:

_ وجود أطباء وممرضين ذو خبرة

_ توفير خدمات مساندة للمريض مثل الدعم النفسي .

[1] مقابلة مع الدكتور الجراح مشتي مراد بتاريخ 2024/05/26 على الساعة 13:00.

_ وجود التامين الصحي لتسهيل اجراءات العلاج وتقليل تكاليف العلاج [1].

_ تسعى مصحة السهل لبناء علاقة طويلة الامد تقوم على الثقة وولاء المريض لها وهذا يجعلها محافظة على الريادة ومكانتها التنافسية .

[1] مقابلة مع المريضة د ط بتاريخ 27 /05/ 2024 على العاشرة صباحا بمقر العيادة

نتائج الدراسة.

1- النتائج الجزئية.

بعد تحليل المقابلات التي أجريت مع عينة الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الجزئية المبنية على حقائق علمية من معطيات الواقع الميداني.

توصلنا من خلال الدراسة إلى أن المؤسسة الصحية مصحة السهل تعتمد على مجموعة من أنواع الاتصال لمجابهة الأخطار الصحية تجعلها مؤسسة يقظة قادرة على مواكبة التكنولوجيا ومنافسة المؤسسات الخاصة الأخرى.

تشير نتائج الدراسة الى ان المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل تستخدم أحدث التقنيات الرقمية من أجل التواصل مع مرضاها لتقديم العلاج أو التشخيص وهذا من شأنه ان يخلق المنافسة مع باقي المؤسسات الصحية الاخرى التي لا تعتمد على هذا النوع من الاتصال.

لقد تبين من إجابات المبحوثين أن مصحة السهل تقوم بالتنسيق بين موظفيها من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة عند حدوث الازمات الصحية وهذا من اجل زيادة اليقظة والتصدي لكل المضاعفات التي يمكن ان تحدث في هذه الفترة، خاصة إذا علمنا ان العيادة تتعامل مع اشخاص ذوي الامراض المزمنة التي يمكن ان تؤدي الى الوفاة في حالة ما إذا لم تتفطن المؤسسة لمعالجتها في أسرع وقت وبتوظيف أنجع الطرق التي يمكن من خلالها ربح الوقت والقضاء على المشكلة في وقت وجيز.

تبين لنا من خلال اجابات المستجوبين ان استخدام الرقمنة في المجال الطبي أصبح أكثر من ضرورة وذلك من أجل تقديم الرعاية الصحية وكسب رضى ولاء المرضى كون ان ما يخلق المنافسة لدى المؤسسة هو توفير الخدمات التي لا تقدمها باقي المؤسسات، وعليه فقد تفطنت مصحة السهل لهذا الجانب وأصبحت تجلب الزبائن من خلال توظيف الرقمنة في تقديم خدماتها الصحية.

توصلت الدراسة أيضا أن استخدام التكنولوجيا قرب المسافة بين المريض والعيادة وهذا من خلال تقنيات الفحص الطبي عن بعد، وهذا مما جعلها مؤسسة منافسة في المجال الصحي وكذلك الحفاظ على مكانتها في المجال الصحي وكذا مؤسسة يقظة تتنبأ للازمات قبل حدوثها.

2- النتائج العامة.

تعتبر المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل من بين المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا وهذا من خلال أحدث التقنيات التي جعلتها منافسة في المجال الطبي.

فعالية الاتصال داخل المؤسسة مصحة السهل جعلها تحقق ميزة تنافسية يمكن أن تؤدي خدمات صحية وزيادة جاذبيتها للمرضى، ويساهم في بناء سمعة ايجابية للمؤسسة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير نظام إدارة الملفات الإلكترونية، مما يساعد في تخزين معلومات المرضى بشكل فعال وتسهيل الوصول إليها.

استخدام تكنولوجيا في تحسين التواصل بين فرق العمل داخل المصحة من خلال استخدام أنظمة الرسائل النصية أو التطبيقات الخاصة للتواصل الفعال والفوري.

تبني مصحة السهل إستراتيجيات تقنية متقدمة تضمن تحسين جودة الخدمات وتوفير التجربة جديدة للمريض.

- خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت في مصحة السهل، كانت تهدف إلى تحديد واقع اليقظة التكنولوجية وكيفية جعلها مؤسسة تسعى للريادة وتخلق لها فرص منافسة والحفاظ عل مكانتها، فمن خلال المقابلة التي أجريت مع العينة صادفنا عدد من الاطباء والموظفين لهم دراية بما تعنيه اليقظة التكنولوجية، وان المؤسسة تبذل مجهودا لتطوير وسائلها من خلال إدخال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة للحفاظ على مكانتها وجعلها مؤسسة منافسة للمؤسسات الأخرى.

خـاتمـــــة

خـــاتمـــــة:

من خلال هذه الدراسة التي عالجنا فيها موضوع اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الصحية الخاصة، تعرفنا على أهم الوسائل المطبقة في اليقظة التكنولوجية التي ساهمت في خلق ميزة تنافسية، من خلال إستراتيجيات التي طبقتها المؤسسة، حيث حاولنا من خلالها إظهار علاقة اليقظة التكنولوجية بالميزة التنافسية. وهذا ما تجلى في الدراسة الميدانية حول المؤسسة الصحية الخاصة مصحة السهل لمعرفة نشاطات الاتصال والعلاقات العامة المطبقة في اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، وكان ذلك من خلال المقابلة التي أجريت مع عينة الدراسة، من أجل إبراز أهم النتائج المستخلصة، في ظل التطور التكنولوجي ونظرا لأهمية التطور الذي تشهده الميزة التنافسية في تحقيق أهداف المؤسسة وجعلها مؤسسة قادرة على مواجهة التهديدات التي تتعرض لها وتحويلها لمزايا تنافسية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

مصادر من القرآن الكريم:

- "وآخر دعواهم الحمد لله رب العالمين" سورة يونس – الآية 10.
- "فرحين بما آتاهم الله من فضله" سورة آل عمران – الآية 170.
- ..... "وقل ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحًا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" سورة النمل – الآية 19.

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية:

أ. كتب:

1-أبو أسعد أحمد ، سلطان النوري، دراسة الحالة في إطار جديد (علم النفس – علم اجتماع – التربية الخاصة – الإرشاد النفسي) الطبعة الأولى، مركز ديبونو لتعليم التفكير، الأردن، 2016.

2-أبو بكر مصطفى محمد ، الموارد البشرية، مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2008.

3-أنجرس موريس ، منهج البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الطبعة الثانية، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004.

4-

5- المرسي جمال الدين و محمود أبو بكر مصطفى ، التفكير الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية، مصر، 2005.

6- الصيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2009.

7-الزغبي حسين علي ، نظم المعلومات الإستراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر الإسكندرية، مصر، 2005.

8-الخالدي محمد محمودي ، التكنولوجيا الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الكنوز للمعرفة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.

9-المناسية أمين محمد سلام ، قواعد البحث العلمي ومناهجه ومصادر الدراسات الإسلامية، مؤسسة رام للتكنولوجي والكمبيوتر الأردن، 1995.

10- العساف صالح محمد ، المدخل إلى البحث العلوم السلوكية، الطبعة الرابعة، مكتبة العبيكان، السعودية، 2006.

11- السلمي علي ، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للنشر بالقاهرة، 2001.

12- العزاوي رحيم يونس كرو ، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار الدجلة، الأردن، 2007.

13- العارف نادية ، الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2003.

14- القحطان محمود يحيى ، التخطيط الإستراتيجي – مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019.

15- الغالبي طاهر محسن منصور ، ووائل صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع،2009

16- الطائي محمد عبد الحسين آل فرج ، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

17- إيفان جيمس ، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الجودة الشاملة الإدارة والتنظيم والإستراتيجية، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية، 2009.

18- عبد الله اللحلح أحمد ، ومصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي (تعريفه – خطواته – مناهجه – المفاهيم الإحصائية)، الدار الجامعية الإسكندرية، 2002.

19- حمد سيد مصطفى، الإدارة التنافسية للإنتاج: كيف تنتج لتقيس في عالم متغير، الدار الجامعية، مصر، 2005.

20- مرسي خليل نبيل ، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998.

21- بتس روبرت ، ديفيد لي، ترجمة عبد الحكيم خرامي: الإدارة الإستراتيجية بناء الميزة التنافسية الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2008.

22- سعد غالب ياسين، الإدارة الدولية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 1999.

23- علي السوسي عز الدين ، ونعمة عباس الخفاجي، الميزة وفق منظور إستراتيجيات التغيير التنظيمي، دار الأيام للنشر، الأردن، 2015.

24- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة، المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، الطبعة الأولى، 2005.

25- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.

26- مرسي نبيل ، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية، مصر، 2005.

27- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.

28- قندوز طارق ، الميزة التنافسية، مدخل سلوك المستهلك، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015.

29- عبد الحميد محمد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، الطبعة الأولى، عالم الكتب، مصر، 2000.

30- ماثيو جدير، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه (ت.ر) ملكة أبيض.

31- حامد خالد ، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسور للنشر والتوزيع، 2008.

ب. الملتقيات والمحاضرات:

1-بورنان إبراهيم ، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، الجزائر، جامعة حسيبة بن بو علي شلف، 2011.

2-بن ساهل وسيلة، اليقظة التكنولوجية، محاضرات في نظم المعلومات، السنة الأولى ماستر، تخصص تسيير إستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013-2014.

3-بن بريكة عبد الوهاب، مساهمة الإبداع التكنولوجي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمة، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة البليدة، الجزائر، ماي 2011.

4-داودي الطيب، شين فيروز، رحال سولاف، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية للدول العربية، جامعة الشلف، الجزائر، 2007.

5- كرومي سعيد، عمير ستي أحمد، أهمية اليقظة الإستراتيجية في تحسين القرارات الإستراتيجية والتنافسية للمؤسسة، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات

التنافسية للمؤسسات في الدول العربية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، أكتوبر 2010.

6-داودي الطيب، سين فيروز، رحال سولاف، اليقظة التكنولوجية كأداة لتفعيل الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية للدول العربية، جامعة شلف، الجزائر، 2007.

ج. الرسائل والأطروحات:

1- العبادي، ر، دور البحث والتطوير في النمو الاقتصادي تجارب دولية مختارة مع إشارة إلى العراق، أطروحة دكتوراه، العراق، جامعة كربلاء، 2018.

2-بخوش أحمد، دور اليقظة وطرح المنتوجات الجديدة في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2007.

3- بومليط أميرة، تكنولوجيا المعرفة وأثرها على الميزة التنافسية من خلال الدور البسيط لكفاية ذكاء الأعمال، رسالة ماستر غير منشورة في إدارة الأعمال، الجزائر، جامعة 8 ماي، 2019.

4- بومليط أميرة، تكنولوجيا المعرفة وأثرها على الميزة التنافسية من خلال الدور البسيط لكفاية ذكاء الأعمال، رسالة ماستر غير منشورة في إدارة الأعمال، الجزائر، جامعة 8 ماي، 2019.

5-كرغلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة البنوك العامة بمقر ولاية البويرة، رسالة ماجستير، غير منشورة، قيم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2013-2014.

6-فالتة اليمين، اليقظة وأهميتها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، دراسة استكشافية بعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، 2012-2013.

7-بوربالة أحمد، دور اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر باتنة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

8-زموري إيمان، استخدام التحليل التنافسي لـ Porter في تحديد الإستراتيجيات التنافسية، رسالة ماستر غير منشورة في علم التسيير، الجزائر، جامعة محمد بوضياف، 2019.

9-سملالي يحضية أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية، الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر، جامعة ورقلة، 2005.

10- صوالح عمار، عمار لعنوان "الدور اليقظة التكنولوجية في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالوادي، مذكرة نيل شهادة ماستر اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التسيير، جامعة لخضر الوادي سنة 2015.

و. المجلات والجرائد:

1- حامد مضر صالح، اليقظة التكنولوجية ودورها في نجاح التعليم الإلكتروني، دراسة استطلاعية لآراء المدرسين في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة جامعة الأنباء للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 2 – المجلد 14، 2022.

2- هاني، ن، عطية، ح، دور اليقظة التكنولوجية كعامل الإبداع في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة بالتطبيق على الصناعة الدوائية (حالة مجمع صيدال)، مجمع شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 4.

ثانيًا: المراجع باللغة الأجنبية:

01- Porter, Michael, l'avantage conscientiel des nations, trad par Pierre MIRAILLES; Catherine BARTHELEMY; Eve Dayre MIEL CARSKI. Inter. Edition, Paris, France, 1993.

02- Philip Kotler, Bernard Dubois et Delphine Manceau, le marketing management ; 11émé édition ; Pearson éducation, Paris, France, 2004.

03- Thompson et Strickland ; stratégie management concept and casses, 11éme édition, Richard d Irwin, 2003.

04-Susanne royer, strategic management and on ligne selling creating competitive advantage with intandible web goods, ROUTEDG studies; 2000.

05-Martinet et Ribault, le management des technologies, édition organisation, Paris, France, 1991.

06- Humbert Lesca, l'implantation d'une veille stratégique pour le management stratégique, cas d'une PME du secteur Bancaire, la revue des sciences du gestion, direction et gestion, Paris, France, sep – oct 2003.

07- Humbert Lesca, l'implantation d'une veille stratégique pour le management stratégique.

ثالثا :المواقـــــع الالكترونيـــــة:

https://www.ahewar.org/debat/s.asp?aid=197073

الملاحق

الملحق رقم 01: دليل المقابلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

قسم علوم الاعلام والاتصال

اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية

للمؤسسة الصحية الخاصة

– دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية الخاصة "مصحة السهل" بني سليمان المدية–

من إعداد الطالبتين:

تواتي عقيلة.

سمراني زينب.

إشراف الاستاذة:

د_ إدير معياش.

ملاحظة: هذه المقابلة موجهة إلى غرض علمي محض، ضمن متطلبات تحضير مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، نلتمس من سيادتكم التعاون معنا والإجابة عن الأسئلة بعناية وشفافية، وضمان سرية المعلومات التي تدلون بها مع جزيل الشكر والإمتنان.

الموسم الجامعي2024/2023.

المحور الأول: نشاطات الاتصال والعالقات العامة الموظفة في اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الصحية الخاصة" مصحة السهل".

سؤال الأول: ما هي أنواع الاتصال التي تستخدمونها من أجل التنبؤ بالأزمات الصحية؟.

ج1:.....

سؤال الثاني: هل تستخدمون تقنيات حديثة أو تقليدية للتواصل مع المرضى وما هي هذه التقنيات؟.

ج2:.....

سؤال الثالث: هل تقومون بتذكير المرضى بمواعيدهم الطبية؟ وكيف ذلك؟.

ج3: .....

سؤال الرابع: كيف تقوم بالرد على استفسارات وشكاوي المرضى وكيف تأخذون ذلك بعين الاعتبار؟.

ج4: .....

سؤال الخامس: ما هي الإستراتيجيات التوعية الصحية التي تعتمدونها للتعامل مع المخاطر الصحية التي تستهدف المرضى؟.

ج5: .....

سؤال السادس: ما هي التحديات التي تواجهونها في تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة؟.

ج6: .....

سؤال السابع : لماذا وقع اختيارك على المؤسسة الصحية الخاصة " مصحة السهل " ؟

ج7: .....

المحور الثاني: دور وسائل والمعدات التكنولوجية الموظفة في إطار اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصحية الخاصة "مصحة السهل".

سؤال الأول: هل يتم رقمنة الملفات الطبية لتحرير معلومات المرضى وما الهدف ممن ذلك؟.

ج1: .....

سؤال الثاني: هل تعتمدون على فريق عمل أو العمل الشخصي؟ وإن وجد هل هو فريق مختص أو عادي؟.

ج2:.....

سؤال الثالث: هل تعتمدون على تقنية الفحص الطبي عن بعد أو تقديم العلاج؟.

ج3: .....

سؤال الرابع: ما هي تقنيات الرقمنة المستعملة في الإتصال الداخلي في المؤسسة؟.

ج4: .....

سؤال الخامس: هل تعتمدون على فريق مختص ومجهز لصيانة المعدات الطبية؟.

ج5: .....

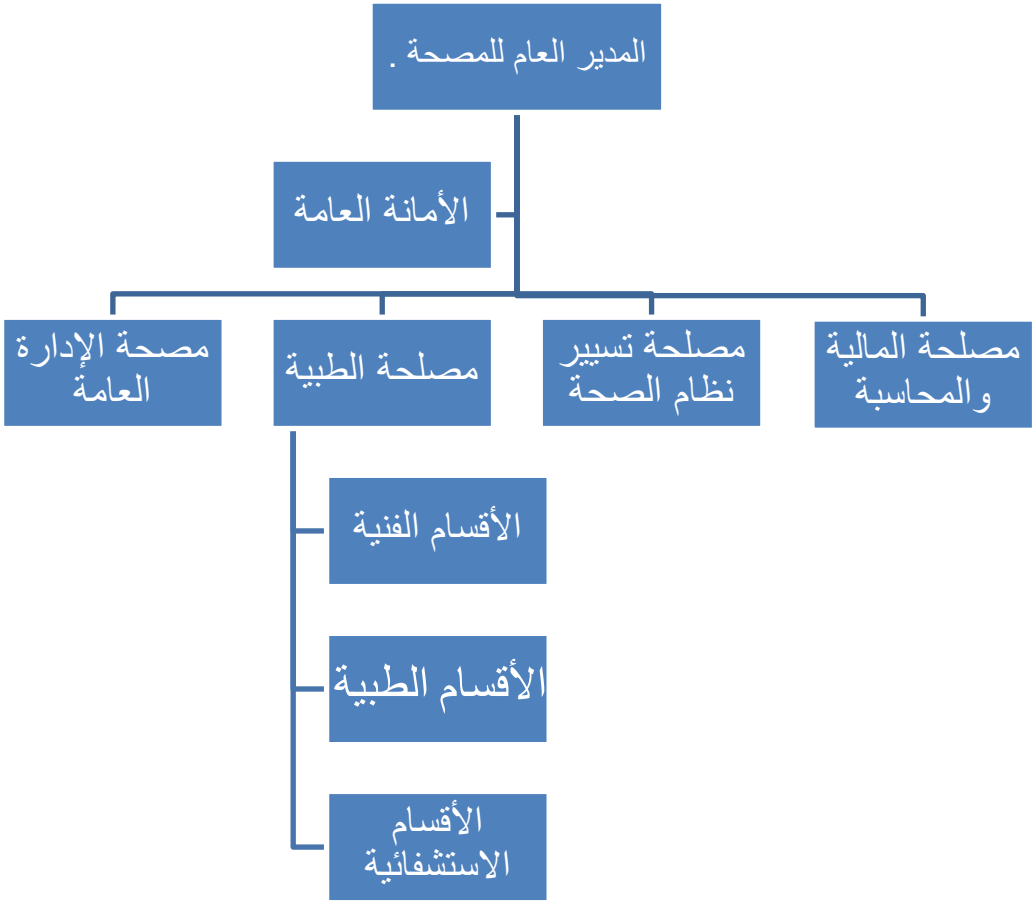
سؤال السادس: كيف يتم تنسيق في حال العمليات الجراحية عن بعد أو ما هي تقنيات المستخدمة؟.

ج6: .....

سؤال السابع: هل تسعى المؤسسة الصحية " مصحة السهل " لكسب ولاء المريض لها ؟

ج7: .....

الملحق رقم 2 : الهيكل التنظيمي لمصحة السهل



المصدر: المدير العام للمؤسسة " مصحة السهل".حسن طبال

الملحق رقم 3 : فهرس الجداول:

رقم	العنوان	الصفحة
1	الأطباء القائمون في مصحة السهل	43
2	الأطباء المختصون في مصحة السهل	44-43
3	أفراد الشبه طبي في مصحة السهل	44
4	الإداريون في مصحة السهل	45
5	الأجهزة الطبية لمصحة السهل	45

فهرس المحتويات:

المحتوى	الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء	
خطة الدراسة	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ
الإطار المنهجي	
إشكالية الدراسة	**5**
تساؤلات فرعية	**6**
أسباب اختيار الموضوع	**6**
أهمية الدراسة	**7**
أهداف الدراسة	**7**
نوع الدراسة	**8**
منهج الدراسة	**8**
أدوات الدراسة	**10**
عينة الدراسة	**11**
مجالات الدراسة	**13**
مفاهيم الدراسة	**13**
الدراسات السابقة	**15**
الإطـــار النظـــــري	
الفصل الأول: اليقظة التكنولوجية في المؤسسة	
تمهيد	**19**
المطلب الأول: مفهوم اليقظة التكنولوجية للمؤسسة	**20**
المطلب الثاني: أنواع اليقظة التكنولوجية	**22**

المبحث الثاني: أهمية وأبعاد اليقظة التكنولوجية	**23**
المطلب الأول: أهمية اليقظة التكنولوجية	**23**
المطلب الثاني: ابعاد اليقظة التكنولوجية	**25**
المبحث الثالث: مراحل عملية اليقظة التكنولوجية ووسائلها	**27**
المطلب الأول: مراحل عملية اليقظة التكنولوجية	**27**
المطلب الثاني: وسائل اليقظة التكنولوجية	**30**
خلاصة الفصل	**33**
تمهيد	**36**
الفصل الثاني: الميزة التنافسية في المؤسسة	
المبحث الأول: مدخل للميزة التنافسية	**37**
المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية	**37**
المطلب الثاني: أنواع الميزة التنافسية	**39**
المبحث الثاني: خصائص واستراتيجيات الميزة التنافسية	**41**
المطلب الأول: خصائص الميزة التنافسية	**41**
المطلب الثاني: استراتيجيات الميزة التنافسية	**42**
المبحث الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية	**49**
المطلب الأول: مصادر الميزة التنافسية	**49**
المطب الثاني: اليقظة التكنولوجية وتحسين تنافسية المؤسسة	**53**
الفصل الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية	
تمهيد	**59**
المبحث الأول: بطاقة فنية حول المؤسسة	**60**
المبحث الثاني: نشاطات الإتصال والعلاقات العامة المطبقة في اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.	**68**
المبحث الثالث: دور الوسائل والمعدات التكنولوجية الموظفة في إطار اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.	**74**

نتائج الدراسة	**74**
خاتمة	**80**
قائمة المصادر والمراجع	**87**
الملاحق	**97**
الفهرس	**102**