



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## المؤتمر الدولي للتحوّل الرقمي

(سورية و التحوّل رقمياً- الفرص و التحديات)



### أشرف الحسيني

مسؤول المتابعة والتقييم

المجلس النرويجي للاجئين

بناء نموذج تقني لدعم وتحسين جودة اتخاذ قرارات

تقديم الخدمات الطبية لمستحقيها

(تطبيق عملي في منظمة الهيئة اليسوعية لخدمة اللاجئين - مشروع حلب)

إشراف الدكتورة: انمار عرابي

الجامعة الافتراضية السورية



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## مقدمة:

إن التطورات الحديثة في حقل إدارة الأعمال خلال العقود الثلاثة الأخيرة أظهرت العديد من الاتجاهات في مجال تقانة المعلومات، ومع التغير السريع والمستمر في بيئة الأعمال ظهرت الحاجة الى تفعيل الأساليب الفنية والإدارية الحديثة لمواجهة هذه التحديات، في ظل هذا التغيير ظهر مصطلح ذكاء الأعمال كتوجه جديد لمواجهة المشاكل التي تواجه الأعمال، حيث بدأت المنظمات الصناعية والخدماتية بتبني وتطبيق التقنيات التي يتضمنها ذكاء الأعمال في منظماتهم، والذي أصبح بدوره حجر الأساس في إدارة المنظمات.



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في عدم استفادة المنظمات العاملة في المجال الإنساني من التقنيات والأدوات التي توفرها التقانات الحديثة في دعم متخذي القرار في عملية اتخاذ قرارات دقيقة وحكيمة وخاصة على مستوى القرارات المتعلقة بتصنيف المرضى من حيث احتياجاتهم لخدمة استلام الأدوية المزمّنة، وفي ظل محدودية الموارد والتمويل التي تواجه المنظمة، حيث أنه عادةً ما يلجأ متخذي القرار لمعيار محدد بحسب الحكم الذاتي لمتخذ القرار مما يؤثر على تقديم الخدمة للمستفيدين بشكل عادل، والذي يتعارض مع أهداف وقيم المنظمة التي تسعى لتحقيقها.



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في إبراز أهمية تأثير الأدوات التقنية لذكاء الأعمال على جودة القرار الإداري، والتأكيد على أهميتها في تطوير جودة اتخاذ القرارات السليمة في نظم الإدارة الحديثة، بالإضافة إلى أنه تم تقديم توصيات ومقترحات لتعزيز دور هذه التقانات في تطوير جودة القرار بناءً على نتائج الدراسة، والذي بدوره من الممكن أن يساعد في التنبؤ بالقرارات المستقبلية التي تسعى إليها المنظمة.



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## أهداف البحث:

تحليل آلية العمل في تقديم خدمة الادوية المزمنة والعمل على تهيئة البيانات ونمذجتها.  
استنباط معايير لتقييم المرضى بعيداً عن المعايير التقليدية السائدة أو المتبعة والتي تعتمد على الحكم الذاتي والمسبق.  
تصميم نموذج لإدخال المعايير والنقاط التي تم اعتمادها كمدخلات للنموذج التقني واختبارها.  
بناء وتطوير نموذج تقني واختباره وبيان أثره على تحسين جودة القرار الإداري.  
استنباط واستنتاج قواعد معرفية تساعد في عملية صنع ودعم القرارات.



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## القسم النظري:

الفصل الاول: ذكاء الأعمال والتنقيب في البيانات

الفصل الثاني: نظم دعم القرار وتطوير جودة القرار



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE

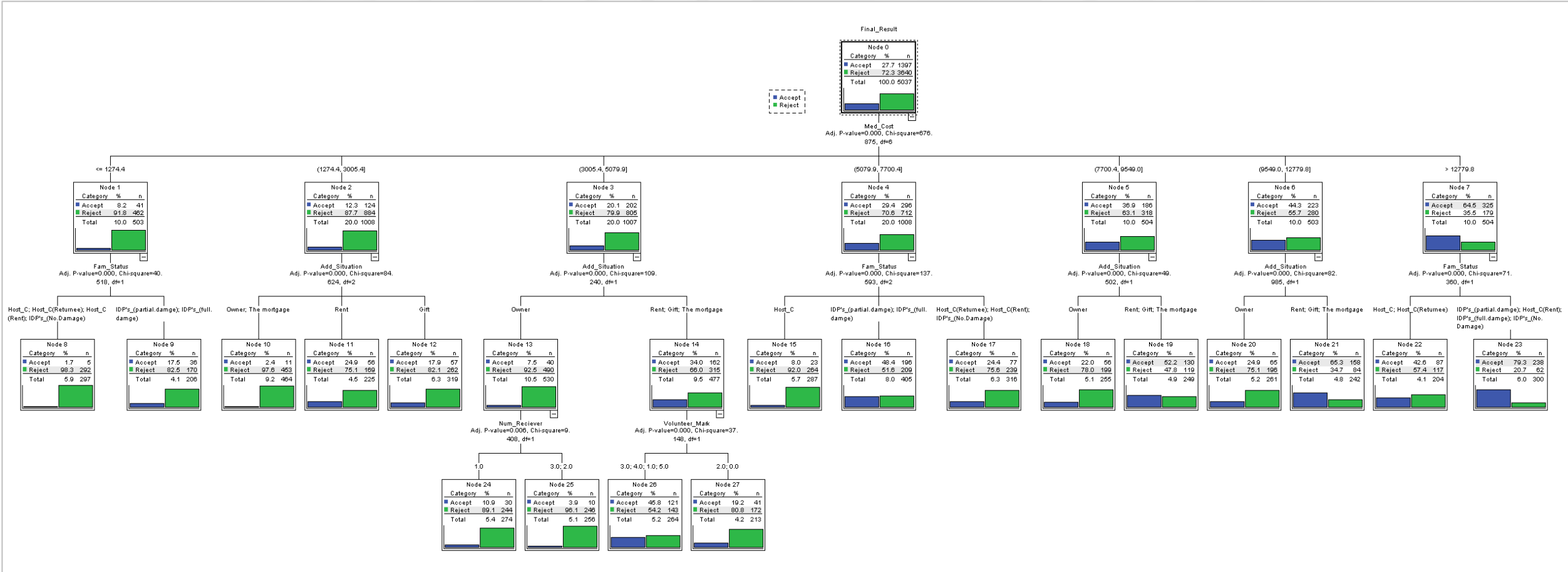


الخطوات  
العملية:





# المخطط الشجري





بلغ معدل تصنيف المرضى بشكل صحيح 77.4% ضمن هذا النموذج، وهي نسبة جيدة جداً يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار، ووفقاً للتصنيف الشجري تم البدء بتكلفة الدواء في المستوى الأول وهذا يثبت على أن تكلفة الدواء كان له دور هام في قبول المرضى والذي لم تكن من ضمن المعايير التي كان لها أهمية بالنسبة للمنظمة كونه لا يمكن الوصول إليها بسهولة قبل معالجة البيانات وربطها.

Classification			
Observed	Predicted		
	Accept	Reject	Percent Correct
Accept	526	871	37.7%
Reject	265	3375	92.7%
Overall Percentage	15.7%	84.3%	77.4%
Growing Method: CHAID Dependent Variable: Final_Result			

Risk	
Estimate	Std. Error
.226	.006
Growing Method: CHAID Dependent Variable: Final_Result	



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## النتائج:

- ❑ تبين أن الواقع المدروس يعاني من عدد من نقاط الضعف والتي تتمثل في ضعف درجة الوعي في الإدارات العليا للمنظمة المبحوث فيها بالتقانات الحديثة وأدواتها، وعدم اعتماد أي نماذج أو أنظمة تقانية تساعد في دعم القرار وإنما يتم الاعتماد على الحدس في اتخاذ القرار.
- ❑ بعد تحليل وفهم آلية العمل تم استنباط معايير يمكن الاعتماد عليها في الوصول للمرضى الأشد حاجة.
- ❑ النموذج التقاني الذي تم بناؤه ساعد في تصنيف المرضى لأهم المعايير التي كان لها الأثر الأكبر في قبولهم لتلقي خدمة الادوية المزمنة.
- ❑ تبين أن النموذج قام بتصنيف المرضى بشكل صحيح بنسبة ٧٧.٤% وهي نسبة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار.
- ❑ الحصول على قواعد معرفية منطقية مشتقة من النموذج بعد اختبار المعايير.
- ❑ تبين أنه ٧٥% من المرضى غير مستحقين للخدمة وفقاً للقرار الذي كانت ستتخذه المنظمة سابقاً.



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## التوصيات:

- ❑ الاستفادة من تجارب المنظمات والدول المتقدمة في بناء وتوظيف أدوات ذكاء الأعمال، والاستفادة من التقنيات المتاحة وتطويرها.
- ❑ اعتماد النموذج التقني المقترح في مختلف المنظمات الإنسانية التي تعمل على تقديم خدمة الادوية المزمنة.
- ❑ يمكن أن تساعد مخرجات النموذج التقني (القواعد المعرفية) لتكون مدخلات في أحد نظم دعم القرار التي يمكن بنائها مستقبلاً، حيث تتمثل الخطة التي يسعى اليها الباحث في بناء نماذج تقانية لكل الخدمات التي تقدمها المنظمة واستنتاج القواعد المعرفية منها، ومن ثم سيتم بناء نظام خبير تكون مدخلاته القواعد المعرفية التي سيتم التوصل لها والتي بدورها ستساعد في ترتيب أولويات الخدمات لكل فرد ضمن العائلة.

### الرعاية الطبية



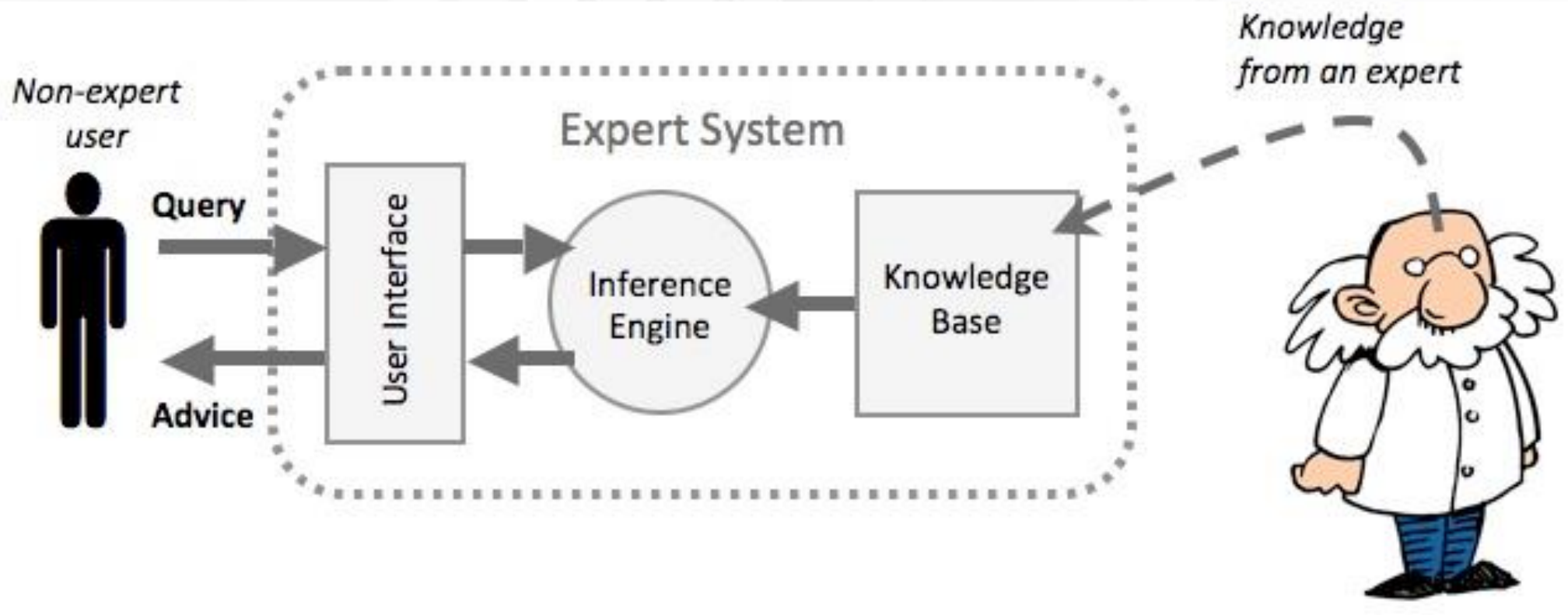
### التوعية المجتمعية



### التعليم



## خطة العمل:





الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



## كلمة شكر وتقدير

اتوجه بالشكر إلى كل من قدم لي المساعدة وساهم في إنجاز هذا العمل والى كل من وقف بجانبى بكلمة أو بحرف أو بنصيحة.

لا أنسى من كان لها الفضل في إنجاز المشروع بفضل توجيهاتها المستمرة وملاحظاتها القيّمة الدكتورة أنمار عرابي.

وأشمل بشكري وامتناني مدير الهيئة اليسوعية في مدينة حلب على مساعدته ودعمه المستمر، وكافة العاملين في الهيئة والذين كان لهم الدور الكبير في إنجاز الدراسة.

شكراً لهم جميعاً.



الاتحاد العربي للتجارة الإلكترونية  
ARAB FEDERATION FOR E-COMMERCE



شكراً