

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المدرسة العليا لإدارة الأعمال – تلمسان



مذكرة تخرج ماستر
في إطار القرار الوزاري 1275 لنيل
"شهادة جامعية – مشروع مؤسسة إقتصادية"
الشعبة والتخصص: علوم التسيير/ إدارة الخدمات الصحية
مشروع: نجدة+



تاريخ المناقشة :

2026/06/17

من اعداد:

-العيداوي ستي ماريا

-جديد إسماعيل

أمام لجنة المناقشة :

الإسم واللقب	المؤسسة	الدرجة	الصفة
د. بوكليخة ياسين	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان	أستاذ محاضر-أ-	رئيسا
أ.د تاج مزيان	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا
د. براشد أمينة	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان	أستاذ محاضر-أ-	مشرفة رئيسية
د. سعدي مريم	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان	أستاذ محاضر-أ-	مشرفة رئيسية
د. سلهامي سامية	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان	أستاذ محاضر-أ-	مشرفة مساعدة
أ.د مطعيش محمد	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان	أستاذ التعليم العالي	ممثلا عن الحاضنة
قديم بخات	المؤسسة العمومية الإستشفائية سيدي بوبكر	متصرف	الشريك الإقتصادي

السنة الجامعية : 2025-2026

بطاقة المعلومات :

فريق الإشراف:	
د.براشد أمينة : مشرفة رئيسية	أستاذة محاضرة صنف -أ- بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال تخصص : علوم التسيير
د.سعيد مريم: مشرفة رئيسية	أستاذة محاضرة صنف -أ- بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال تخصص: إعلام آلي
د.سلهامي سامية : مشرفة مساعدة	أستاذة محاضرة صنف -أ- بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال تخصص : علوم التسيير

فريق العمل:

فريق العمل	المهام الأساسية :
العيداوي ستي ماريا طالبة بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال بتلمسان تخصص : إدارة الخدمات الصحية البريد الإلكتروني: Marialaidaoui1405@gmail.com	جمع البيانات و تحليلها, تصميم الواجهات, إدارة المشاريع, التخطيط الإستراتيجي, التنسيق, تنظيم مسار المشروع
جديد إسماعيل طالب بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال بتلمسان تخصص : إدارة الخدمات الصحية البريد الإلكتروني: Djedidismail07@gmail.com	التخطيط المالي, إدارة العلاقات الخارجية, التنسيق و التنظيم, إدارة الموارد البشرية, الإدارة الإستراتيجية

✦ شكر وعرفان ✦

لِكُلِّ رحلة بداية، ولكُلِّ سعي نهاية، ولكُلِّ نهاية أثر يبقى في القلب والروح. والحمد لله الذي وهب العقل نوراً، وجعل للسعي معنى، وللتعب قيمة، وفتح أبواب العلم لكل من اجتهد وسعى، والصلاة والسلام على من علمنا أن طلب العلم فريضة وسمواً، وأنه لا غنى للروح عن معرفة تُضيء الطريق.

وفي هذه اللحظة التي نضع فيها آخر لبنات هذا العمل، نقف أمام امتداد الجهد والنية، لنعبر عن أعمق مشاعر الشكر والعرفان لكل من ساهم، ولو بكلمة، أو نصيحة، أو ابتسامة في لحظة تعب صامتة، فكل أثر صغير كان له صدى كبير في هذه الرحلة. فهذه الصفحات لم تُكتب بالكلمات وحدها، بل ولدت من صبر طويل، وسهر صامت، وجهد امتزج بالأمل، ودعاء لم يسمعه سوى الله، فكانت رحلتنا رحلة روح قبل أن تكون بحثاً.

وأخص بالشكر الأستاذة المشرفين على هذه المذكرة، الذين كان حضورهم نوراً يهدي الطريق، وتوجيههم بوسلة تصوب المسار، وملاحظاتهم نبهتني على الزوايا المظلمة، وصبرهم مطمئناً في كل لحظة شك أو تردد. لقد كان العطاء العلمي لديهم أعمق من التوجيه، وكان الاحتواء روحاً قبل أن يكون تعليماً، فلمن منا كل الامتنان، وكل تقدير يعجز اللسان عن صياغته.

كما نتقدم بالشكر العميق إلى أساتذتنا الكرام، الذين لم يغرسوا العلم في العقول فحسب، بل زرعوا حب البحث، ونور السؤال، وأمانة المعرفة في القلوب. وإلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، الذين شرفونا بتفحص هذا العمل، وسينبرونه بملاحظاتهم البناءة، لتكتمل الصورة الأكاديمية بروح رصينة وقلب صادق.

ولا يفوتنا أن نعبر عن امتناننا لزملائنا وزميلاتنا، رفقاء الدرب والصبر، الذين خففوا عنا لحظات التعب، وأضفوا على كل تعب بصيص أمل، فبوجودهم أصبح الطريق أقل وطأة، والنجاح أكثر إشراقاً، سائلين الله أن يكمل جهودهم بالتوفيق والسداد، وأن يظلهم دائماً في رحاب العلم والمعرفة.

وأعمق الامتنان وأصدق العرفان لعائلتنا الكريمة، التي كانت الدعاء الصامت حين ضعفنا، والطمأنينة حين ازداد الشك، والصبر الذي أحاننا على الاستمرار، والحب الذي جعل الطريق أخف، والنجاح أكثر إشراقاً. فكل خطوة لم تكن لتكتمل بدونهم، وكل نجاح لم يكن ليحس إلا بوجودهم، فهم الأصل والظلّ والدعاء، وهم الثقل الخفي الذي حملنا حين تعثرنا.

وفي الختام، نقف على عتبة هذا العمل شاكرين لله، الذي منّ علينا بالتوفيق، وهادنا للثبات في السعي، وجعل لكل لحظة تعب فيها معنى، ولكل جهد أثراً، ولكل نجاح فضلاً.

﴿وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ﴾

إهداء

" الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والحمد لله الذي بفضلهِ وتوفيقهِ بلغنِي هذه الغاية، وما توفيقِي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب "

إلى مَنْ حَمَلْتَنِي حُلماً قَبْلَ أَنْ تَحْمِلَنِي وَهناً.. إلى مَنْ نَذَرْتَ عَمَرَهَا لِتَرْسُمَ لِي دَرْباً مِنْ نُورٍ، وصبرت صبراً يعجزُ عنه الوصفُ لِنِزَانِي فِي هَذَا الْمَقَامِ.. مدرسة الصبر ومنبع العطاء؛ إِلَيْكَ يَا مَنْ كُنْتَ الْأَهْلَ وَالْوَطَنَ، أَهْدِي ثَمَرَةَ كَفَاحِي، فَنَجَاحِي لَيْسَ إِلَّا صَدَى لِدَعْوَاتِكَ الطَّاهِرَةِ وَتَضَحِيَّاتِكَ الَّتِي لَا تَنْتَهِي...
إلى أُمِّي الْغَالِيَةِ - كَفَاحِي فَاطِمَةُ -.

إلى مَنْ كَانَ لِي السِّنْدَ الْحَصِينَ وَالْقُدْوَةَ الْمُلَهَّمَةَ.. إلى مَنْ مَدَّ لِي يَدَهُ بِالْخَيْرِ، وَفَتَحَ لِي قَلْبَهُ بِالْحُبِّ، وَكَانَ لِي بِمَثَابَةِ الْأَبِ فِي حَنَانِهِ وَعَطَانِهِ وَجُودِهِ.. شُكْراً لَأَنَّكَ كُنْتَ الْجِدَارَ الَّذِي أَسْتَنْدُ إِلَيْهِ دُونَ خَوْفٍ، وَلَأَنَّكَ أَمَنْتَ بِي وَدَعَمْتَنِي فِي كُلِّ خُطْوَةٍ. إِنَّ هَذَا الْإِنْجَازَ مَدِينٌ لَكَ بِالْكَثِيرِ مِنَ الْفَضْلِ وَالْعَرْفَانِ.....
إلى خَالِي الْعَزِيزِ - كَفَاحِي بِلْقَاسَم -

إلى الَّتِي رَحَلَتْ بِجَسَدِهَا وَبَقِيَّتْ فِي تَفَاصِيلِ نَجَاحِي شَمْساً لَا تَغِيْبُ.. إلى مَنْ غَابَتْ عَنِ الْعَيْنِ وَاسْتَوْطِنَتْ الْقَلْبَ، إلى رَفِيقَةِ الْبِدَايَةِ الَّتِي تَمْنِيَتْ لَوْ شَهِدَتْ مَعِيَ الْخِتَامَ...إلى رُوحِ جَدَّتِي الْغَالِيَةِ (كَبِيرِدِ سَتِي وَحَمَمَا اللَّهُ)؛ إِلَيْكَ أَهْدِي هَذَا النِّجَاحَ، فَمَا زَالَ صَدَى دَعْوَاتِكَ يَحْرُسُنِي، وَمَا زَالَتْ ذِكْرَاكَ هِيَ الْمَحْرَكُ الصَّامِتُ لِكُلِّ خُطْوَةٍ خَطَوْتَهَا، إلى الْبَاحِثَاتِ لِأَحْلَامِي، إلى خَالَاتِي الْعَزِيزَاتِ.. مَعَكُنَّ أُدْرِكُنَّ أَنَّ اللَّهَ حِينَ أَرَادَ أَنْ يَغْمِرَنِي بِرَحْمَتِهِ، لَمْ يَرِزْقَنِي أُمًَّ وَاحِدَةً فَحَسْبُ، بَلْ جَعَلَنِي ابْنَةً لِقُلُوبِكُنَّ جَمِيعاً، لِأَقْفِ الْيَوْمَ فَخُورَةً بِأُنْيِ الْفَتَاةِ الَّتِي لَمْ تَكُنْ بِحَنَانٍ أُمَّ وَاحِدَةٍ، بَلْ ارْتَوَتْ مِنْ يَنَابِيعِ أَمَهَاتٍ كَثُرَ

إلى مَنْبَعِ الْحُبِّ وَأَصْلِ الْحِكَايَةِ..إلى الْقُلُوبِ الَّتِي نَبَضَتْ مَعِي بِكُلِّ قَلْقٍ، وَفَرَحَتْ لِي بِكُلِّ إِنْجَازٍ....إلى عَائِلَتِي كُلِّ مَنْكُم بِاسْمِهِ؛ أَنْتُمْ شُرَكَاءُ الْخُطْوَةِ، وَصَنَائِعِ الرَّحَلَةِ، وَأَصْدَابُ الْفَضْلِ فِي كُلِّ سَطْرِ خُطٍّ فِي هَذِهِ الْمَذْكُورَةِ ..
دَعَمْتُمْ لِي سِنْداً لَا يَمِيلُ.

إلى أَسَاتِذَتِي الْأَفْضَلِ الَّذِينَ لَمْ يَبْخُلُوا عَلَيَّ بِعِلْمٍ وَلَا نَصَحٍ، مَنْ أَنْارُوا لِي دُرُوبَ الْمَعْرِفَةِ وَبَصَّرُونِي بِآفَاقِ التَّمْيِيزِ .جَزَاكُمُ اللَّهُ عَنِّي خَيْرَ الْجَزَاءِ

إلى كُلِّ مَنْ سَارَ مَعِيَ وَلَوْ بِخُطْوَةٍ..أَهْدِيكُمْ حِصَادَ هَذِهِ السَّنِينَ، مَمْتَنَةً لِكُلِّ لِحْظَةٍ صَدَقَ وَلِكُلِّ دَعْوَةٍ نَجَبَةٍ...

"وَمَا كُنْتُ لَوْلَا اللَّهُ ثُمَّ بِجَهْدِكُمْ، لِأَبْلُغَ مَجْداً أَوْ أَنْزِلَ مَنَالاً"

العيداوي ستي هاريا..

الإهداء

﴿وَإِخْرُجْهُمْ أَنْ الْحَفْظُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

الحمد لله الذي إذا أعطى أدهش، وإذا ألهم أدهر، وإذا وفق جعل من العلم حقيقة تلمس، ومن التعب وسام فخر يعلق على الصدور. إليه أولاً وأخيراً، أرفع حمدي وشكري، شكراً لا يفقه الحرف، ولا يحيط به الكلام.

إلى نفسي...

إلى التي صبرت حين كان الصبر شاقاً، وثابرت حين بدا الطريق موحداً، وآمنت بنفسها يوم شك بها الجميع. إلى التي تعبته ولم تشتك، وبكت سرّاً وابتسمت علناً، وواصلت المسير حتى بلغت. هذا الإنجاز لك، لأنك كنت البداية، وكنت الثبات، وكنت الوصول.

إلى أبي...

إلى من كان دعاؤه لي سراج أمان، وصوته طمأنينة، وحنه وطن لا يُنخل... إلى قدوتي الأولى، وظهري حين انحني الحمل، ونبراسي حين اختلطت الدروب. إلى الذي علمني أن النجاح لا يؤهب، بل يُنتزع بالصبر والكرامة. لك من هذا العمل أعظم الامتنان، وأصدق العرفان، ما حبيب.

إلى أمي...

وإلى نبع الحنان الذي لا ينضب، وإلى قلب إن ذكر ذكرته الرحمة... إلى دعائي المستجاب، ورضا الله في عينيها، وسرّ قوتي الخفي. إلى التي كانت تؤمن بي أكثر مما أؤمن بنفسي، وتسدني بدعوة صادقة حين أعجز عن الوقوف. يا من تحب قدميك الجنة، هذا الجهد بعض من جميلك، ولن يفك حقلك أبداً.

إلى إخوتي وأحبائي...

إلى إخوتي وأخواتي، شركاء الروح قبل الدم، وسندي في العثرات، وضحتي في الأيام الصعبة، إلى من تقاسمت معهم الحلم، والتعب، والانتظار، وجودكم نعمة، ودعمكم قوة، ومحبتكم وقود الاستمرار. وإلى كل أستاذ ومعلم، مدّ لي يد العلم، وصنّ لي المسار، لكم جزيل الشكر ومحيط التقدير، فبفضلكم ارتقي الفهم، ونضج الطموح. وإلى كل من ساندني بكلمة، أو دعاء، أو صمت نبيل، شكراً، لأن النجاح لا يُصنع وحده.

جديد إسماعيل...

فهرس المحتويات :

1.....	<u>مقدمة:</u>
3.....	<u>المحور الأول : تقديم المشروع</u>
4.....	1. فكرة المشروع (الحل المقترح)
14.....	2. القيم المقترحة
16.....	3. فريق العمل
18.....	4. أهداف المشروع
21.....	5. جدول زمني لتحقيق المشروع
22.....	<u>المحور الثاني : الجوانب الابتكارية</u>
23.....	1. طبيعة الابتكارات
31.....	2. مجالات الابتكارات
34.....	<u>المحور الثالث : التحليل الإستراتيجي للسوق</u>
36.....	1. عرض القطاع السوقى
43.....	2. قياس شدة المنافسة
48.....	3. الإستراتيجية التسويقية
52.....	<u>المحور الرابع : خطة الإنتاج والتنظيم</u>
54.....	1. عملية الإنتاج
57.....	2. التموين
67.....	3. اليد العاملة
71.....	4. الشراكات الرئيسية
78.....	<u>المحور الخامس : الخطة المالية</u>
79.....	1. التكاليف والأعباء
95.....	2. رقم الأعمال
98.....	3. جدول حسابات النتائج المتوقع
100.....	4. خطة الخزينة
104.....	<u>المحور السادس : النموذج الأولي التجريبي</u>

مقدمة :

في عالم أصبحت فيه مواكبة التكنولوجيا واجبة لا خيارا , أصبحت النظم الرقمية جزءاً لا يتجزأ من مختلف مجالات الحياة اليومية. وقد ساهم هذا التطور في إعادة تشكيل طرق تقديم الخدمات وإدارة الموارد والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات، مما أدى إلى ظهور حلول رقمية جديدة قائمة على السرعة، الذكاء المعلوماتي، وسهولة الوصول. وفي ظل هذه التحولات، أصبح مجال الصحة من أبرز المجالات التي تسعى إلى الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية من أجل تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز فعالية الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

و بالأخص مجال الخدمات الصحية الاستعجالية لأنه من أكثر المجالات حساسية وتعقيداً، نظراً لارتباطه المباشر بحماية حياة الإنسان والتدخل في اللحظات الحرجة التي لا تحتمل التأخير. فالاستجابة السريعة في حالات الطوارئ ليست مجرد خدمة إضافية، بل تمثل عاملاً حاسماً قد يحدد مصير المريض بين النجاة وتفاقم الحالة. ولذلك، فإن أي خلل في منظومة الاستغاثة الطبية أو بطء في التدخل قد تكون له عواقب غير محمودة على المستوى الصحي و الاجتماعي.

ورغم التطور الذي عرفته المنظومات الصحية في العالم، إلا أن الواقع الميداني في العديد من الدول، ومنها الجزائر، يكشف عن وجود تحديات حقيقية في مجال الإسعاف والطوارئ. فمن بين التحديات المتكررة التي تواجه المواطنين صعوبة التواصل السريع و الفعال مع مصالح الإسعاف، نقص المعلومات الدقيقة حول موقع الحادث أو الحالة الطارئة، محدودية وسائل الإبلاغ الفوري، إضافة إلى الضغط الكبير على الخطوط الهاتفية التقليدية في بعض الأحيان. كما أن غياب آلية رقمية موحدة تجمع بين طالب النجدة وفرق التدخل قد يؤدي إلى تأخر وصول المساعدة أو نقص المعطيات الضرورية للتكفل بالحالة و بالتالي التأخر في وصول النجدة.

وفي المقابل، يعرف العالم انتشاراً واسعاً لاستخدام الهواتف الذكية وخدمات الإنترنت والتطبيقات الذكية، مما يفتح آفاقاً أمام إمكانية استغلال هذه الوسائل في تطوير طرق حديثة لطلب النجدة الطبية. فالتكنولوجيا الحديثة لم تعد مجرد أدوات ترفيه أو تواصل اجتماعي، بل أصبحت قادرة على لعب دور إنساني مباشر في حماية الأرواح وتحسين جودة الحياة.

انطلاقاً من هذه المعطيات، برزت فكرة مشروع "نجدة (Najdah+)" + "كتجسيد عملي لفكرة توظيف الحلول الرقمية في خدمة الطب الاستعجالي. ويتمثل المشروع في تطوير تطبيق رقمي مخصص لحالات الطوارئ، يتيح للمستخدم تسجيل معلوماته الشخصية و تاريخه الصحي مسبقاً للتمكن من مشاركتها مع فرق النجدة في حالات الطوارئ و إرسال طلب استغاثة بالضغط على زر الطوارئ فقط، فيتم تحديد موقعه الجغرافي تلقائياً، وإيصال المعلومات المحفوظة لجهات الإسعاف في وقت وجيز. كما يهدف التطبيق إلى تسهيل عملية التواصل، تقليل زمن الاستجابة، وتحسين توجيه فرق التدخل نحو مكان الحادث بدقة أكبر.

ولا يقتصر دور تطبيق نجدة+ على كونه وسيلة لطلب الإسعاف فقط، بل يسعى إلى أن يكون حلقة وصل ذكية بين المواطن وخدمات الطوارئ، من خلال توفير بيئة رقمية مبسطة وسهلة الاستخدام، تسمح بإرسال نداء النجدة حتى في ظروف التوتر أو ضعف القدرة على الشرح. كما يمكن أن يشكل مستقبلاً قاعدة بيانات تساعد على فهم أنماط الطوارئ وتحسين التخطيط للخدمات الاستعجالية.

ويستند هذا المشروع إلى قناعة مفادها أن تحسين خدمات الإسعاف لا يتطلب دائماً موارد ضخمة بقدر ما يتطلب تنظيمًا ذكيًا للمعلومات وتسخيرًا فعالًا للتكنولوجيا المتاحة. كما يعكس توجهًا نحو إدماج الابتكار في خدمة المجتمع، خاصة في المجالات التي تمس سلامة الإنسان بشكل مباشر.

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إمكانية مساهمة الحلول الرقمية في تطوير خدمات الإسعاف، من خلال تحليل فكرة تطبيق نجدة+ كنموذج تطبيقي قابل للتطوير. كما تهدف إلى إبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه التطبيقات الذكية في دعم منظومة الطوارئ وتحسين فعالية التدخلات الاستعجالية.

وعليه فالتساؤل المطروح هو إلى أي مدى يمكن للحلول الرقمية المبتكرة أن تعيد تنظيم منظومة الاستغاثة الطبية وتجاوز محدودية الأساليب التقليدية، بما يسمح بتحسين سرعة التدخل، دقة توجيه فرق الإسعاف، وفعالية التكفل بالحالات الطارئة في السياق الجزائري؟

المحور الأول تقديم المشروع



1. فكرة المشروع (الحل المقترح)

2. القيمة المقترحة

3. فريق العمل

4. أهداف المشروع

5. الجدول الزمني للمشروع

المحور الأول : تقديم المشروع :

1. فكرة المشروع (الحل المقترح) :

نشأة الفكرة وتطورها :

انطلقت فكرة هذا المشروع من ملاحظات واقعية متكررة في الحياة اليومية، حيث يُلاحظ في العديد من الحالات الطارئة الصحية نوع من الارتباك في حالات الطوارئ عند محاولة طلب الإسعاف. ففي مواقف حرجة، يكون عامل الزمن عنصراً حاسماً، غير أن الدقائق الأولى غالباً ما تُهدر في البحث عن رقم الاتصال المناسب، أو في محاولة شرح الموقع بدقة، أو في تقديم وصف واضح للحالة الصحية. هذه الصعوبات لا تعكس نقصاً في كفاءة الطواقم الطبية، بل تشير إلى وجود فجوة تنظيمية وتواصلية بين طالب النجدة وخدمات الإسعاف.

في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، أصبحت التقنيات الحديثة تلعب دوراً محورياً في تحسين الخدمات العامة، لاسيما في القطاعات الحساسة مثل الصحة. فالانتشار الواسع للهواتف الذكية، وخدمات تحديد الموقع الجغرافي، وسرعة تبادل المعلومات، كلها عوامل تفتح المجال أمام تطوير أدوات رقمية داعمة للمنظومة الصحية، خصوصاً في مجال الطوارئ حيث تكون السرعة والدقة عاملين حاسمين.

وفي السياق الجزائري، ومع تزايد الكثافة السكانية والتوسع العمراني وضغط حركة المرور، تواجه مصالح الإسعاف والاستعجالات تحديات متنامية تتعلق بسرعة التدخل، ودقة تحديد مواقع الحوادث، وتنظيم تدفق الحالات نحو المصالح الاستعجالية. كما أن طالب النجدة غالباً ما يكون تحت ضغط نفسي كبير، ما قد يؤثر على قدرته على إيصال المعلومات الضرورية بوضوح.

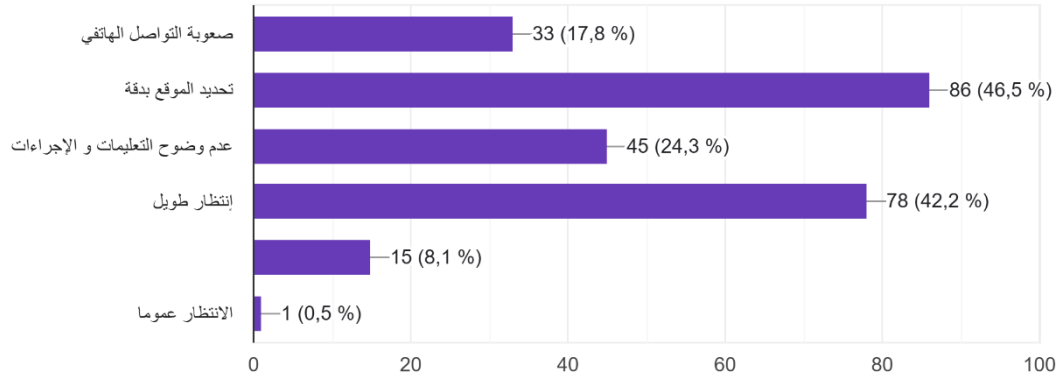
وللانتقال من الطرح النظري إلى فهم ميداني أدق، تم إعداد استبيان موجه لعينة من المستخدمين بهدف استكشاف تجاربهم مع خدمات الإسعاف والاستعجالات. وقد سمح هذا الاستبيان بجمع مؤشرات واقعية حول مستوى رضا المستخدمين والصعوبات التي يواجهونها.

أظهرت نتائج الاستبيان أن نسبة معتبرة من المشاركين سبق لهم مواجهة صعوبة أثناء طلب الإسعاف، سواء من حيث صعوبة تحديد الموقع، أو بطء الاستجابة، أو عدم معرفة الإجراءات المناسبة.

الشكل 01: تقييم صعوبات الوصول لخدمات الإسعاف في الجزائر

ما أبرز الصعوبات التي واجهتها عند طلب الإسعاف؟

185 réponses



المصدر: من إعداد الطلبة

حيث أُجري الاستبيان على عينة قوامها 211 فرداً حيث صرح 185 منهم بوجود مجموعة من التحديات العملية التي تؤثر على تجربة الاستفادة من هذه الخدمات. وقد برزت صعوبة تحديد الموقع الجغرافي بدقة كأكثر الصعوبات تسجيلاً، حيث أشار إليها 46.5% من المبحوثين. كما أفاد 42.2% بوجود طول في مدة الانتظار قبل وصول فرق الإسعاف، ما يعكس أهمية العامل الزمني في تقييم جودة الخدمة.

من جهة أخرى، أشار 24.3% من المشاركين إلى عدم وضوح التعليمات والإجراءات المرتبطة بطلب الإسعاف، بينما ذكر 17.8% وجود صعوبات في التواصل الهاتفي أثناء طلب النجدة. في المقابل، سُجلت نسبة محدودة (8.1%) لإجابات أخرى تتعلق بصعوبات متنوعة، في حين صرّحت نسبة هامشية جداً (0.5%) بعدم مواجهة أي صعوبات تُذكر. وتشير هذه النتائج إلى أن التحديات المطروحة تتوزع بين أبعاد معلوماتية وتنظيمية وزمنية. فارتفاع نسبة صعوبة تحديد الموقع يعكس محدودية في آليات التموقع ونقل المعلومات الميدانية، بينما يرتبط طول مدة الانتظار غالباً بالضغط على الموارد أو بغياب أنظمة فعالة لتوجيه التدخلات. كما أن بروز مسألة وضوح التعليمات والتواصل يدل على أهمية تحسين قنوات الاتصال وتبسيط إجراءات طلب الإسعاف.

وبناءً على ذلك، يمكن اعتبار هذه المعطيات مؤشراً على ضرورة تطوير آليات أكثر كفاءة في إدارة طلبات الإسعاف، لاسيما من خلال توظيف حلول رقمية تُسهم في تحسين دقة المعلومات وتسريع معالجتها، بما ينعكس إيجاباً على زمن الاستجابة وجودة التكفل بالحالات الاستعجالية.

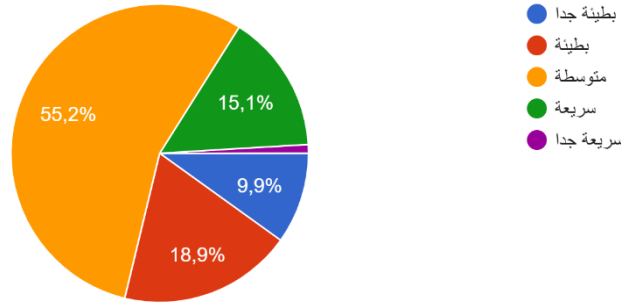
✓ ويُبرز هذا المؤشر وجود حاجة فعلية لتحسين آليات التواصل بين المواطن وخدمات الطوارئ.

كما بيّنت نتائج الاستبيان المتعلقة بسرعة التكفل على مستوى مصالح الاستعجالات أن تقييم عدد معتبر من المشاركين تراوح بين "متوسط" و "بطيء"، وهو ما قد يعكس ضغطاً على هذه المصالح أو نقصاً في انسيابية تداول المعلومات بين مختلف المتدخلين.

الشكل 02: تقييم سرعة التكفل في مصالح الاستعجالات

عند وصولك إلى مصلحة الاستعجالات، كيف تقيم سرعة الاستجابة للعلاج؟

212 réponses



المصدر: من إعداد الطلبة

أظهرت نتائج الاستبيان المتعلق بتقييم سرعة الاستجابة العلاجية بعد الوصول إلى مصلحة الاستعجالات، والذي شمل 212 مشاركًا، تباينًا في تصورات المبحوثين حول مستوى سرعة التكفل. فقد اعتبر 55.2% من المشاركين أن سرعة الاستجابة كانت "متوسطة"، وهي النسبة الأكبر ضمن الإجابات، ما يشير إلى أن مستوى الرضا يميل إلى التقييم المعتدل بدل الإيجابي المرتفع.

في المقابل، قيّم 18.9% سرعة الاستجابة بأنها "بطيئة"، و 9.9% بأنها "بطيئة جدًا"، وهو ما يعني أن ما يقارب ثلث المبحوثين (28.8%) لديهم انطباع سلبي نسبيًا عن سرعة التكفل العلاجي. من جهة أخرى، صرّح 15.1% بأن الاستجابة كانت "سريعة"، في حين سُجلت نسبة محدودة جدًا لفئة "سريعة جدًا"، ما يدل على أن التقييمات الإيجابية القوية تبقى محدودة.

وتشير هذه المعطيات إلى أن سرعة الاستجابة العلاجية، رغم تحققها في مستوى مقبول في بعض الحالات، لا تزال في نظر غالبية المبحوثين ضمن الإطار المتوسط. ويمكن تفسير ذلك بعوامل تنظيمية مرتبطة بكثافة المرضى، ونظام الفرز الطبي (triage) وتوفر الموارد البشرية والمادية، إضافة إلى الإجراءات الإدارية المصاحبة للتكفل وبناءً عليه، تعكس هذه النتائج وجود هامش لتحسين أداء مصالح الاستعجالات، خاصة فيما يتعلق بتقليص زمن الانتظار وتحسين تدفق المرضى. كما تبرز أهمية توظيف حلول تنظيمية ورقمية تساعد على تحسين إدارة الحالات الاستعجالية وتوجيهها بكفاءة أكبر، بما ينعكس على جودة الرعاية الصحية ورضا المستفيدين.

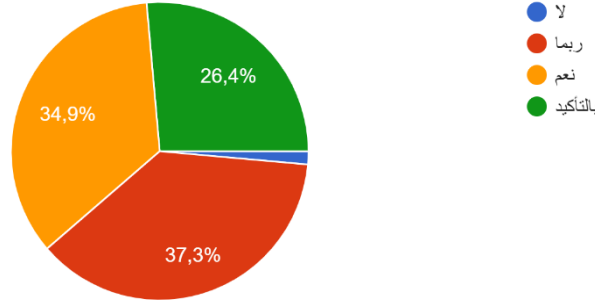
تؤكد هذه المعطيات أن عنصر الزمن يمثل تحديًا حقيقيًا في مسار التكفل بالحالات الطارئة.

ومن جهة أخرى، أبدى معظم المشاركون انفتاحًا واضحًا تجاه استخدام حلول رقمية لتحسين الوصول إلى خدمات الإسعاف، وهو ما يعكس استعدادًا مجتمعيًا لتقبل الابتكار في هذا المجال.

الشكل 03: مدى استعداد المستخدمين لاستعمال وسائل رقمية لطلب الإسعاف

هل تعتقد أن استخدام وسائل رقمية (تطبيق أو موقع) يمكن أن يحسن تجربة طلب الإسعاف أو سرعة التكفل؟

212 réponses



المصدر: من إعداد الطلبة

أظهرت نتائج هذا السؤال (212 إجابة) توجّهًا إيجابيًا واضحًا نحو استخدام الوسائل الرقمية في طلب الإسعاف. إذ يرى 34.9% من المشاركين أن التطبيقات أو المواقع يمكن أن تحسّن التجربة (نعم)، و 26.4% يؤكدون ذلك بشكل قاطع (بالتأكيد)، أي ما مجموعه 61.3% من الآراء الإيجابية. كما عبّر 37.3% عن موقف محتمل (ربما)، ما يعكس قابلية كبيرة لتقبّل هذا النوع من الحلول. في المقابل، سُجّلت نسبة ضعيفة جدًا من الرفض (لا). تشير هذه النتائج إلى استعداد مجتمعي ملحوظ لتبني الحلول الرقمية في مجال طلب الإسعاف، وهو ما يدعم توجّه مشاريع الابتكار الصحي نحو الرقمنة لتحسين سرعة وفعالية التكفل بالحالات الاستعجالية. ✓ ويُعتبر هذا المؤشر عاملاً إيجابياً يدعم قابلية تطبيق الحلول الرقمية. و منه نستنتج ان منظومة التكفل الاستعجالي الطبي تعاني من جملة من الإشكالات والنقائص لاسيما التنظيمية والتقنية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الرعاية وجودة التدخل الطبي خاصة في المراحل الأولى التي تسبق استقبال المصاب داخل مصالح الاستعجالات بالمستشفيات أو العيادات. وقد تتمثل أبرز هذه الإشكالات والاختلالات في ما يلي:

- ضعف الربط والتنسيق المعلوماتي بين المسعفين والمصالح الاستعجالية داخل المستشفيات أو العيادات.
- ضياع الوقت في إعادة الفحوصات والتشخيصات وطرح الأسئلة الأولية على المريض.
- تأخر وصول المعطيات الصحية المتعلقة بالمصاب إلى الطاقم الطبي قبل وصوله الفعلي.
- محدودية وضعف ثقافة وعي المواطنين بأساسيات الإسعافات الأولية والتدخل السريع المنظم.

- وأخيرًا، غياب نظام رقمي موحد يسمح بجمع، تنظيم، ونقل المعلومات الطبية الاستعجالية بشكل فوري وآمن.

في ضوء هذه النتائج، تبلورت فكرة مشروع نجدة+ بوصفه حلًا رقميًا داعمًا لمنظومة الإسعاف، يهدف إلى إعادة تنظيم عملية طلب النجدة وجعلها أكثر سرعة ووضوحًا وفعالية، حيث يقوم التصور العام للتطبيق على مبدأ تقليص الزمن الضائع في المراحل الأولى من طلب النجدة، وهي المرحلة الأكثر حساسية في سلسلة التكفل الطبي. وجاءت فكرة نجدة+ استجابةً لمتطلبات منظومة التكفل الطبي الاستعجالي، من خلال اقتراح تطبيق رقمي مخصص للتدخلات الطبية الاستعجالية، يعتمد على مبدأ التسجيل المسبق للمعلومات الطبية من طرف المستخدم داخل التطبيق، مع ضمان استمرارية التكفل حتى في حالة غياب هذه المعلومات، حيث وفي العديد من الحالات الاستعجالية يصل المصاب إلى مصالح الاستعجالات دون توفر ملف طبي واضح أو معلومات دقيقة حول حالته الصحية، تاريخه المرضي، أو التدخلات الأولية التي أجريت له أثناء نقله، هذا النقص في المعلومات غالبًا ما يؤدي إلى تأخر في اتخاذ القرار الطبي، ويزيد من احتمالية الوقوع في أخطاء قد تؤثر سلبًا على جودة التكفل الصحي وسلامة المرضى. وانطلاقًا من الإشكالية، يتمثل الحل المقترح في تطوير تطبيق رقمي مخصص للتدخلات الطبية الاستعجالية، يهدف إلى مرافقة المصاب منذ لحظة وقوع الحادث إلى غاية استقباله والتكفل به داخل مصالح الاستعجالات بالمستشفيات أو العيادات، وذلك من خلال رقمنة مسار الإسعاف الطبي وربط جميع الأطراف المتدخلة ضمن منظومة واحدة متكاملة.

آلية عمل الحل المقترح:

قبل وقوع أي حادث:

يقوم المستخدم بإنشاء حساب داخل التطبيق وإدخال معلوماته الشخصية والطبية الأساسية، مثل فصيلة الدم، الأمراض المزمنة، التفاعلات والمضاعفات الدوائية، والأدوية المستعملة بانتظام، وذلك في ظروف طبيعية تسمح بالتحكم في دقة المعلومات.

أثناء التدخل الإسعافي:

قد يتشكل نداء الإستغاثة المرسل من احتماليين مصاب لديه معلومات طبية مسجلة مسبقًا داخل التطبيق مصاب لا يملك أي معلومات مسجلة

في حالة وجود معلومات:

يتمكن المسعف من الوصول الفوري إلى الملف الطبي للمصاب عبر التطبيق ثم الإستجابة لطلب النجدة، دون الحاجة إلى طرح أسئلة أو الاعتماد على معلومات غير مؤكدة.

في حالة عدم وجود معلومات:

يتم إنشاء ملف إسعافي مؤقت للمصاب المجهول، يسمح بتسجيل الحالة الصحية والتدخلات المنجزة، مما يضمن أن التطبيق لا يتوقف على شرط واحد فقط ويغطي جميع السيناريوهات الواقعية. خلال التدخل الميداني، يتيح التطبيق للمسعف تسجيل:

• الحالة الصحية للمصاب.

• العلامات السريرية والحيوية.

• التدخلات والإجراءات المنجزة داخل سيارة الإسعاف.

وذلك عبر واجهة مبسطة تعتمد على خانات اختيار وملاحظات طبية منظمة، وبمجرد حفظ هذه البيانات، يتم إرسالها بشكل آني إلى واجهة مخصصة لمصالح الاستعجالات، مما يمكّن الطاقم الطبي من الاطلاع المسبق على حالة المصاب والاستعداد لاستقباله من حيث الموارد المادية و البشرية، التجهيزات، ونوع التكفل المناسب. ولا يقتصر هذا الحل المقترح على الجانب العلاجي فقط، بل يشمل أيضًا بعدًا وقائيًا وتوعويًا من خلال واجهة موجهة للمواطنين، تتضمن أرقام الطوارئ، و اقتراح تكوينات في مجال الإسعاف، بهدف تعزيز ثقافة التدخل والمساهمة في زيادة الوعي الصحي و نشر ثقافة الإسعافات الأولية في المجتمع.

وتتم أيضا عملية إستقبال مرضى الطوارئ و توجيههم إلى الغرف الغير مشغولة عن طريق نظام ذكي داخل التطبيق بهدف تقليل الضغط و تحسين إدارة الأسرة في المؤسسة الصحية.

ولا يُقترح "نجدة+" كبديل للمنظومة القائمة، بل كأداة تكاملية تدعمها وتزيد من فعاليتها. فالحصول على معلومات دقيقة ومبسقة حول الموقع ونوع الحالة يمكن أن يساعد فرق الإسعاف على الاستعداد الجيد وتوجيه الموارد بشكل أنسب. كما يمكن استثمار البيانات المجمعة (في إطار احترام الخصوصية) لفهم أنماط الطوارئ وتحسين التخطيط الصحي.

وبذلك، فإن مشروع "نجدة+" هو نتيجة مسار بدأ بملاحظة ميدانية، وتدعم بيانات استبائية، وتطور إلى تصور عملي لحل رقمي قابل للتطبيق، ما يمنحه بعدًا واقعيًا وتطبيقيًا. مما يعكس إمكانية توظيف الابتكار التكنولوجي في خدمة الصحة، خاصة في مجال يرتبط مباشرة بحماية الأرواح وتحسين جودة التكفل بالحالات الطارئة.

مجال النشاط :

يمكن تصنيف مشروع نجدة+ ضمن مجال الصحة الرقمية باعتباره أحد تطبيقات التي تتعلق بالخدمات الصحية الرقمية الإستعجالية، حيث يجمع بين البعد الصحي والبعد التكنولوجي والبعد التنظيمي في آنٍ واحد. ويرتكز نشاطه على تطوير منظومة رقمية متكاملة تهتم بتحسين آليات طلب الإسعاف والتنسيق بين مختلف الفاعلين في سلسلة التكفل بالحالات الطبية الاستعجالية، من لحظة الإبلاغ عن الحالة إلى غاية التكفل الطبي الأولي. يقوم المشروع على إنشاء منصة رقمية ذكية تتيح الربط الفوري والمنظم بين طالب النجدة ومصالح الطوارئ الصحية، بما يشمل فرق الإسعاف والمصالح الاستعجالية والهياكل الصحية المعنية. ويعتمد ذلك على توظيف تكنولوجيات تحديد الموقع الجغرافي، ونقل البيانات الصحية الأساسية، وأنظمة الاتصال الفوري، بما يسمح بتقليص الزمن الحرج للتدخل وتحسين دقة توجيه الموارد الطبية بسرعة و فعالية. كما يندرج نشاط نجدة+ ضمن مقارنة تحديث تسيير الخدمات الصحية، من خلال المساهمة في عقلنة استخدام الموارد، تحسين تدفق المعلومات، ودعم اتخاذ القرار في الحالات الطارئة. ولا يقتصر دوره على كونه أداة تقنية، بل يمثل آلية

تنظيمية تساهم في رفع كفاءة منظومة الإسعاف، تحسين جودة التكفل، وتعزيز استجابة النظام الصحي للحالات الحرجة.

وعليه، يمكن اعتبار نجدة+ نموذجاً تطبيقياً لتكامل الرقمنة مع إدارة الرعاية الصحية، حيث يسعى إلى إحداث قيمة مضافة على مستوى السرعة، الدقة، والتنسيق، بما يتماشى مع توجهات تحديث الأنظمة الصحية وتعزيز فعالية خدمات الطوارئ.

ما الذي سنقوم بفعله وكيف سيكون ذلك :

في إطار هذا المشروع، سنعمل على تصميم وإنجاز تطبيق إلكتروني ذكي يربط بين مختلف الفاعلين في منظومة الطوارئ الصحية، انطلاقاً من المواطن إلى المسعفين ثم مصلحة الاستعجالات بالمستشفى، عبر واجهة استخدام بسيطة وفعالة. سنبدأ بتشخيص دقيق للمسار الإسعافي الحالي بالتعاون مع مصالح الحماية المدنية وإدارات الاستعجالات، من خلال لقاءات ميدانية مع المسعفين والأطباء والمواطنين، لتحديد نقاط الاختلال والهدر الزمني في الإجراءات التقليدية، وجمع احتياجات كل فئة مع دراسة البنية التحتية الرقمية المتوفرة وأنماط الاستخدام السائدة في السياق الجزائري. سنقوم بعدها بتصميم مسار عملياتي جديد للتدخل الطارئ، يحدد بدقة الأدوار والمسؤوليات بين المواطن والمسعف والمستشفى، مع تبسيط الإجراءات وإلغاء الحلقات غير الضرورية، ووضع بروتوكولات عمل موحدة لتداول المعلومات الصحية وتوقيت إرسالها.

سنطور ثلاثة واجهات مترابطة ضمن منصة واحدة: واجهة للمواطن لتسجيل المعلومات الصحية وإرسال نداء الاستغاثة بالموقع الجغرافي، واجهة للمسعفين لاستقبال البلاغات وتسجيل التدخلات وإعداد التقارير الطبية، و واجهة للمستشفيات لاستقبال الحالات وعرض التقارير وتسيير الأسرة الاستشفائية. سيتضمن التطبيق قاعدة بيانات ديناميكية مصنفة حسب نوع الحالة والأولوية والموقع وتوفر الأسرة.

سنخضع التطبيق لتجريب ميداني في مناطق نموذجية (الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة و عنابة) تضم مركز إسعاف ومستشفى استعجالات، لمراقبة سير العمل وقياس مؤشرات الأداء كزمن الاستجابة وجودة المعلومات وسرعة التكفل، وجمع ملاحظات الفرق الميدانية لتكييف التطبيق والبروتوكولات وفق المعطيات الحقيقية.

سننشر التطبيق تدريجياً في مناطق جديدة مع تكوين فرق دعم ميدانية ترافق المستخدمين، ونحرص على توفير واجهات متعددة اللغات تراعي خصوصية المستخدم الجزائري. سنبنّي منهجية تطوير مرنة تتيح لنا التفاعل المستمر مع ملاحظات المستخدمين وتحسين التطبيق بشكل دوري، مع نظام تقييم مستمر يرصد مؤشرات الأداء ويفتح قنوات دائمة للتواصل مع جميع الفاعلين.

سنعمل على أن يكون تطبيق "نجدة+" نموذجاً عملياً متكاملاً يعيد هندسة مسار الطوارئ الصحية، ويوحد لغة التواصل بين الفاعلين، ويجعل من السرعة والدقة والتنسيق معايير حاکمة لإنقاذ الأرواح وتحسين جودة الرعاية الصحية.

الإمتداد الجغرافي للمشروع :

يُبنى الإمتداد الجغرافي لمشروع نجدة+ على رؤية تشغيلية مرحلية تنطلق من أكبر الأقطاب الحضرية والصحية في الجزائر قبل التعميم الوطني، وذلك لضمان اختبار المنصة في بيئات واقعية ذات كثافة طلب مرتفعة على خدمات الاستعجالات. وعليه، يبدأ التطبيق في الجزائر العاصمة باعتبارها القلب الإداري والمؤسساتي للبلاد، حيث تتمركز أكبر الهياكل الاستشفائية العمومية والخاصة، إضافة إلى الكثافة السكانية العالية والضغط المروري الكبير الذي يزيد من احتمالات الحوادث والحالات الاستعجالية، ما يوفر معطيات ميدانية غنية لتقييم سرعة الاستجابة وفعالية التنسيق.

ويمتد التشغيل إلى وهران لكونها القطب الحضري والصحي الأهم في غرب البلاد، حيث تستقبل مستشفياتها حالات محوَّلة من عدة ولايات مجاورة، وهو ما يسمح باختبار دور نجدة+ في تنسيق الإحالات الطبية وتتبع مسار المريض بين المؤسسات الصحية.

كما تُدرج قسنطينة ضمن مرحلة الانطلاق نظراً لمكانتها كمركز طبي جامعي مرجعي في الشرق الجزائري، واحتضانها لمؤسسات استشفائية متخصصة تستقبل عدداً كبيراً من المرضى يومياً، ما يجعلها بيئة مناسبة لتجريب خصائص إدارة الأولويات الطبية وتوجيه الحالات حسب درجة الخطورة.

أما عنابة فتُعد نقطة استراتيجية بحكم طابعها الحضري والصناعي وكثافتها السكانية وحركيتها المرورية، إضافة إلى موقعها الحدودي الذي يجعلها منطقة عبور ونشاط اقتصادي متواصل، وهو ما يرفع من الحاجة إلى منظومة إسعاف فعالة وسريعة التنسيق. إن اختيار هذه الولايات الأربع يهدف إلى تغطية أقطاب الشرق والغرب والوسط ضمن مرحلة أولى متوازنة جغرافياً، تسمح بجمع بيانات تشغيل دقيقة حول أزمدة التدخل، توزيع الطلب، وأنماط الحالات الاستعجالية.

وبناءً على هذه المعطيات، يتم تحسين خوارزميات التوجيه وسرعة الاستجابة وتكييف آليات التنسيق بين المتدخلين، قبل الانتقال إلى مرحلة توسع تدريجي نحو ولايات أخرى، وصولاً إلى تغطية وطنية شاملة. وبهذا الأسلوب المرحلي، يضمن مشروع نجدة+ انتشاراً مدروساً ومستداماً، قائماً على مؤشرات أداء حقيقية، وليس على تعميم نظري، ما يعزز فرص نجاحه وفعاليته على المدى الطويل.

أهمية التحول الرقمي من التسيير التقليدي للطوارئ إلى تطبيق نجدة+ :

الأهمية التشغيلية :

يسهم تطبيق نجدة+ في تسريع زمن الاستجابة وترشيد إستغلال الزمن من خلال إلغاء الإجراءات اليدوية التقليدية والإرسال التلقائي للنداء والموقع الجغرافي. كما يحسن جودة التكفل الطبي عبر توفير المعطيات الصحية المسبقة للمريض وإعداد تقارير طبية فورية ترسل للمستشفى قبل وصول الحالة. إضافة إلى تفعيل التنسيق اللحظي بين المواطن والإسعاف والمستشفى، وتسيير الأسرة الاستشفائية بكفاءة.

الأهمية الاستراتيجية :

يساعد التطبيق في ترشيد استهلاك الموارد الصحية من خلال التوجيه الأمثل لسيارات الإسعاف وتقليل الاستدعاءات غير الضرورية. كما يدعم التحول الرقمي للقطاع الصحي عبر بناء قاعدة بيانات وطنية للطوارئ، وخلق نواة صلبة لمنظومة صحية رقمية متكاملة قابلة للتوسع مستقبلاً

الأهمية المجتمعية والإنسانية :

يساهم نجدة+ في إنقاذ الأرواح في اللحظات الحرجة التي تكون فيها الدقائق الأولى فارقة بين الحياة والموت. كما يحقق العدالة في الولوج لخدمات الطوارئ الصحية، ويضع الإنسان في قلب المنظومة الصحية. ويمثل هذا المشروع نواة لتأسيس مرجع وطني للطوارئ الصحية الرقمية يخدم المواطن أولاً.

الجدول 01: مقارنة بين إجراءات الإسعاف التقليدية وتطبيق نجدة+

المجال	الإجراءات التقليدية	تطبيق نجدة+
الإبلاغ عن الحالة	اتصال هاتفي قد يكون غير دقيق في وصف الموقع والحالة	ضغط زر ترسل تلقائياً النداء والموقع الجغرافي بدقة
المعطيات الصحية للمريض	غير متوفرة، يتم الاعتماد على أقوال المريض أو مرافقيه	مسجلة مسبقاً من قبل المستخدم (أمراض، حساسية، فصيلة دم)
نقل المعلومات للإسعاف	شفهي عبر الهاتف، قد يتضمن أخطاء أو نقصاً	معلومات كاملة ومنظمة تصل مباشرة للمسعفين
تقييم الحالة في الميدان	تقدير يدوي، تدوين ورقّي أو ذهني	تسجيل رقمي فوري لحالة المريض والتدخلات المنجزة
نقل التقرير الطبي للمستشفى	عبر الاتصال الهاتفي أو عند الوصول	إرسال فوري ومحدث للتقرير إلى مصلحة الاستعجالات قبل الوصول
تجهيز المستشفى لاستقبال الحالة	غير مسبق، يبدأ عند وصول المريض	استباقي، بناءً على التقرير المرسل قبل الوصول
تسيير الأسرة الإستشفائية	يدوي و غير محين، قد يؤدي إلى اكتظاظ أو تحويلات غير منظمة	آلي ولحظي، حسب الطاقة الاستيعابية والتخصصات
التنسيق بين المتدخلين	منعزل، كل جهة تعمل بشكل منفصل	متكامل، ربط ثلاثي بين المواطن-الإسعاف-المستشفى
الوقت المستغرق	طويل بسبب تعدد الحلقات والإجراءات اليدوية	قصير بفضل التواصل اللحظي
جودة التكفل الطبي	تعتمد على خبرة الفرد وتوفر المعلومات	معززة بالبيانات والتنسيق والاستعداد المسبق
إستهلاك الموارد	غير مرشد، تكرار وازدواجية في التدخلات	مرشد، توجيه دقيق للموارد حسب الأولويات
التوثيق و حفظ البيانات	مفقود أو مشتت بين جهات مختلفة	مركزي ومنظم، قابل للاستعمال في المتابعة والدراسات

المصدر: من إعداد الطلبة

ومنه يمثل الانتقال من الإجراءات التقليدية إلى تطبيق نجدة نقلة نوعية من نظام تفاعلي مجزأ يعتمد على الجهد البشري والوسائل التقليدية، إلى نظام رقمي متكامل يجمع السرعة والدقة والتنسيق، ويجعل من الوقت عاملاً متحكماً فيه وليس عاملاً ضاعطاً على المنقذين.

2. القيمة المقترحة :

أ. القيم المرتبطة بالمستخدم (المواطن) :

الأمان والطمأنينة :

يوفر تطبيق نجدة+ للمستخدم شعوراً بالاطمئنان والأمان من خلال تقديم خدمة طوارئ ذكية تستجيب فوراً في اللحظات الحرجة. هذا يقلل من القلق والخوف المرتبطين بانتظار المساعدة، ويجعل المواطن يشعر بأن الدعم الطبي متاح على مدار الساعة وبسرعة.

البساطة والسرعة :

يتميز التطبيق بسهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة، حيث يكفي ضغط زر واحد لإطلاق نداء الاستغاثة وإبلاغ جميع الجهات المعنية. هذه البساطة تقضي على الحاجة إلى إجراءات معقدة أو اتصالات متعددة، ما يحسن تجربة المستخدم ويزيد من كفاءة التعامل مع حالات الطوارئ.

الاستباقية :

يتيح التطبيق للمستخدم تسجيل معلوماته الصحية الأساسية مسبقاً، مثل الأمراض المزمنة، الحساسية، وفصيلة الدم. هذا يقلل من الحاجة إلى شرح التاريخ الطبي أثناء الحالات الحرجة، ويضمن توفير رعاية طبية دقيقة وفعالة دون تأخير أو أخطاء محتملة.

الموثوقية :

يعتمد التطبيق على نظام تحديد المواقع الجغرافية (GPS) بدقة عالية، ما يضمن وصول فرق الإسعاف إلى المكان الصحيح دون ضياع وقت ثمين في البحث أو الاستفسار. هذه الموثوقية تعزز كفاءة الاستجابة للطوارئ وتحسن نتائج التدخل الطبي.

الخصوصية وأمن البيانات :

يحرص التطبيق على حماية المعطيات الشخصية والصحية للمستخدم وفق أعلى معايير الأمن الرقمي والتشريعات القانونية السارية. هذا يضمن سرية المعلومات ويعزز ثقة المستخدم في التعامل مع المنصة، ما يشجع على استخدام التطبيق بشكل مستمر وتسجيل البيانات الصحية بدقة.

ب. القيم المرتبطة بالمسعفين وفرق التدخل :

دقة المعلومة :

يوفر التطبيق للمسعفين إمكانية الاطلاع على معطيات صحية دقيقة وموثوقة عن المريض قبل وصولهم إلى مكان الحادث، مما يسهل التجهيز المسبق بالمعدات والأدوية اللازمة ويعزز جودة التدخل الطبي.

وضوح المهمة :

يتم تزويد فرق الإسعاف بمعلومات دقيقة حول طبيعة الحالة والموقع الجغرافي للمصاب، مما يسهل التخطيط للتدخل ويقلل من احتمال وقوع أخطاء أثناء التنفيذ، ويضمن استجابة سريعة ومنظمة.

تخفيف العبء الإداري :

يستبدل التطبيق التدوين الورقي التقليدي بتسجيل رقمي سريع للتدخلات المنجزة، ما يوفر الوقت والجهد ويتيح للمسعفين التركيز على أداء مهامهم الإسعافية الأساسية دون انقطاع.

التواصل الفعال :

يمكن فرق التدخل الميداني من إرسال تقارير محدثة ولحظية إلى المستشفى أو الفريق الطبي المختص، مما يحافظ على استمرارية التواصل ويضمن متابعة الحالة بشكل دقيق أثناء عملية الإسعاف.

التوثيق المهني :

يوفر التطبيق سجلاً رقمياً دقيقاً لكل التدخلات المنجزة، يمكن استخدامه في تقييم الأداء، مراجعة الإجراءات، وتطوير المهارات المهنية المستمرة للمسعفين، مما يساهم في رفع مستوى الجودة والكفاءة في خدمات الطوارئ.

ج. القيم المرتبطة بالمستشفيات ومصالح الاستعجالات :

الاستعداد المسبق :

يسمح التطبيق للمستشفى بالتحضير لاستقبال الحالات الطارئة بناءً على تقرير طبي أولي يُرسل مباشرة من مكان الحادث، مما يضمن تجهيز الفريق الطبي والمعدات اللازمة قبل وصول المريض ويقلل زمن الانتظار.

التسيير الذكي للأسرة :

يمكن التطبيق المستشفى من معرفة الحالات الواردة مسبقاً وتوزيعها وفق الطاقة الاستيعابية والتخصصات المتاحة، مما يساهم في منع الفوضى داخل قسم الطوارئ وتحسين تنظيم العمل.

تحسين تدفق المرضى :

يساعد التطبيق في تنظيم دخول المرضى وفق الأولوية الطبية، مما يقلل من الاكتظاظ والانتظار غير الضروري، ويعزز كفاءة تقديم الخدمات الطبية.

جودة الرعاية:

يوفر التطبيق معلومات دقيقة عن التاريخ الطبي للمريض والتدخلات السابقة منذ لحظة الإبلاغ، مما يمكن الفريق الطبي من تقديم رعاية فعالة ومتكاملة، ويحد من الأخطاء الطبية المحتملة.

3. فريق العمل:



أنا الطالب جديد إسماعيل، شاب جزائري تشكّل وعي في بيئة تُعلي من قيمة العلم والطموح، تحصلت على شهادة البكالوريا شعبة تسيير واقتصاد سنة 2021، قبل أن ألتحق بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال، هناك حيث أتابع مساري الأكاديمي في تخصص إدارة الخدمات الصحية، وقد جمع تكويني بين الصرامة العلمية في علوم التسيير والرؤية الاستراتيجية واضعاً نصب عينيّ الإسهام في تطوير المنظومة الصحية برؤية إدارية حديثة تجمع بين الدقة والابتكار والاستشراف. أتميز بتمكن راسخ في الأدب العربي، أستلهم منه قوة البيان وعمق التحليل وجمالية الصياغة، ما جعلني أؤمن بأن الإدارة ليست أرقاماً جامدة فحسب، بل فكرٌ راقٍ وصناعة قرارٍ مسؤول. وانطلاقاً من هذا الوعي، انخرطت بفعالية في محيطي الجامعي والمجتمعي؛ فأنا عضو في نادي الطلبة المقاولين وعضو في جمعية الأمن الخيرية مما يعكس التزامي بقيم المسؤولية الاجتماعية وروح المبادرة، وقد شاركت في فعاليتين متتاليتين للأسبوع العالمي للمقاوالاتية، كما تشرفت بعضوية اللجنة التنسيقية للملتقى الوطني المنعقد بتاريخ 27 نوفمبر 2025 بتلمسان حول الأمن الصحي، مساهماً في تنظيم حدث أكاديمي وطني ذي بعد استراتيجي. على الصعيد التطبيقي، دُعيت تكويني النظري بخبرات ميدانية نوعية؛ فقد أنجزت تريبصاً بمؤسسة الخزف المنزلي (سيرتاف) تمحور حول تسيير المخزون والجانب المحاسبي، وتريبصاً بالمركز الاستشفائي الجامعي بتلمسان حول نظام إدارة الموارد الصحية، إضافة إلى تريبص بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بتلمسان في مجال تسيير مكتب الدخول، مما مكّني من الإحاطة العملية بدديناميكية التسيير الصحي وآلياته التنظيمية والمالية. علاوة على ذلك فأنا حاصل على دبلوم في الإدارة الاستراتيجية، ومستفيد من دورة تكوينية حول نموذج العمل التجاري والمنظمة من نادي الطلبة المقاولين. أمتلك مهارات متقدمة في التواصل الفعال، وروح المبادرة، واتخاذ القرار، التنسيق والتنظيم وإدارة العلاقات الخارجية والموارد البشرية، مدفوعاً بشغف دائم نحو الإبداع والابتكار وصناعة القيمة المضافة. في إطار مشروع نجدة++، أنقلد مسؤولية مدير المالية والوسائل، واضعاً الرؤية الشاملة للمشروع وأهدافه، مع إعداد خطة تغطي الجوانب الزمنية والمالية، وتصميم خطة دقيقة لإدارة المخاطر، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند ظهور أي اختلال، ضماناً لنجاعة التنفيذ واستدامة الأثر. أؤمن أن القيادة مسؤولية، وأن التميز خيار واعي، وأن الطموح حين يقترن بالعمل المتهجي يصنع الفرق الحقيقي.



أنا الطالبة العيداوي ستي ماريا، متحصلة على شهادة البكالوريا شعبة تسيير واقتصاد، وأتابع دراستي بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال تخصص إدارة الخدمات الصحية، ومقيمة بولاية سعيدة. يندرج مساري الأكاديمي ضمن مجال تسيير المؤسسات مع تركيز خاص على قطاع الخدمات الصحية، حيث تلقيت تكويناً نظرياً في إدارة المؤسسات، التخطيط الاستراتيجي، تسيير الموارد البشرية، اقتصاديات الصحة، وإدارة المشاريع. في إطار تعزيز الجانب التطبيقي، قمت بتربص لمدة شهر في شركة المياه المعدنية بسعيدة، مما مكّني من اكتساب خبرة عملية في استعمال أنظمة تسيير الموارد المؤسسية (ERP) وبرنامج (SAP)، إضافة إلى الاطلاع على آليات تسيير الموارد البشرية، تسيير التموين، اللوجستيك، والتخطيط الاستراتيجي داخل المؤسسة. كما أنجزت تربصاً ميدانياً لمدة ستة أشهر في شركة خاصة لتوزيع المواد الغذائية، حيث اكتسبت خبرة في إدارة المبيعات، تسيير المستخدمين، إعداد كشوفات الأجور والتصريحات الإدارية، مما عزز معارفي في الجوانب التنظيمية والمالية للمؤسسة. وفي المجال الصحي، أجريت تربصين ميدانيين لمدة عشرة أيام بكل من المستشفى الجامعي تلمسان والمؤسسة الاستشفائية العمومية أحمد مدغري على مستوى مكاتب الدخول، حيث اطلعت عن قرب على آليات استقبال المرضى وتوجيههم وتنظيم مسارهم داخل المؤسسة الصحية، مما منحني فهماً واقعياً للتحديات التنظيمية التي تواجه قطاع الخدمات الصحية والاستعجال. كما أتمتع بمجموعة من المهارات التي اكتسبتها خلال تكويني بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال والتي تتماشى مع طبيعة مشروعي، من بينها: القدرة على تحليل احتياجات المرضى والمؤسسات الصحية واقتراح حلول تنظيمية ملائمة. مهارات التخطيط الاستراتيجي ووضع خطط عمل قابلة للتنفيذ والتطوير. التحكم في مبادئ تسيير المشاريع ومتابعة مراحل إنجازها. مهارات التواصل والتنسيق بين مختلف الفاعلين (الطاقم الصحي، الفريق التقني، والإدارة). القدرة على استخدام الأنظمة المعلوماتية في التسيير، مما يسهل فهم آليات تطوير التطبيقات الرقمية. روح المبادرة، اتخاذ القرار، والعمل ضمن فريق. وأسعى من خلال مشروعي إلى توظيف معارفي الأكاديمية وخبراتي التطبيقية ومهاراتي التنظيمية في تطوير حل رقمي مبتكر يساهم في تحسين جودة وتنظيم الخدمات الصحية، ويعزز فعالية التكفل بالمرضى خاصة في حالات الاستعجال.

4. أهداف المشروع:

إن تسطير الأهداف قبل بداية أي مشروع أمراً ضرورياً لا غنى عنه، إذ أنه يرسم خارطة الطريق ويحدد رؤية المؤسسة وتوجهاتها من جهة، ومن جهة أخرى يتيح تنظيم المهام وسهولة عملية التقييم بما يساهم في اتخاذ قرارات تقنية واستراتيجية مبنية على معطيات واضحة وقابلة للقياس، ويضمن تحقيق نتائج عملية تتماشى مع متطلبات الواقع. وتنقسم أهداف المشروع إلى أهداف: على المدى القصير، على المدى المتوسط وعلى المدى البعيد كما يلي:

أهداف المشروع على المدى القصير:

- إطلاق النسخة الأولى من التطبيق وضمان فعاليته وكفاءته.
- تطوير تطبيق وظيفي يتيح تسجيل المعلومات الطبية المسبقة للمستخدمين.
- تمكين فرق الإسعاف من الوصول إلى الملفات الطبية المسجلة، أو إنشاء ملفات إسعافية مؤقتة في الحالات المجهولة.
- تسجيل الحالة الصحية والتدخلات المنجزة أثناء النقل الإسعافي عبر واجهة مبسطة.
- نقل التقارير الطبية بشكل آني إلى مصالح الاستعجالات.
- تحسين سرعة اتخاذ القرار الطبي في المرحلة الأولى من التدخل.

أهداف المشروع على المدى المتوسط:

- توسيع نطاق استخدام التطبيق وتعميمه على مستوى عدة ولايات أو مؤسسات صحية.
- تحسين نظام الفرز الطبي من خلال معايير أدق وتصنيفات أكثر تفصيلاً.
- تعزيز التكامل بين التطبيق ومصالح الاستعجالات داخل المستشفيات والعيادات.
- تحسين جودة البيانات الطبية المجمعة واستغلالها في التحليل الصحي.
- تطوير واجهة المواطن لتعزيز ثقافة الإسعافات الأولية.
- تحسين دقة نظام تحديد الموقع وربطه بإدارة حركة سيارات الإسعاف.
- تقليص الزمن الحرج للتدخل الطبي على مستوى المنظومة ككل وتحسين الأداء.

أهداف المشروع على المدى الطويل:

تركز الأهداف طويلة المدى على:

- استدامة المشروع وتحويله إلى منصة وطنية متكاملة للتدخلات الطبية الاستعجالية.
- ربط التطبيق بأنظمة المعلومات الاستشفائية.
- استغلال بيانات التدخلات لتحسين التخطيط الصحي واتخاذ القرار.
- دعم التكامل مع خدمات الطوارئ الأخرى وتعزيز أنظمة الحماية.
- المساهمة في تحسين مؤشرات السلامة الصحية على المستوى الوطني.
- ترسيخ ثقافة رقمية في مجال الإسعاف والتدخل الطبي الاستعجالي.

✓ وعليه فإن المشروع يسعى عبر أهدافه المرحلية إلى الانتقال من حل تطبيقي محلي إلى منصة رقمية وطنية متكاملة الأبعاد تساهم في تحسين سرعة الاستجابة، تنظيم التدخل الطبي ورفع جودة التكفل الصحي.

5.الجدول الزمني للمشروع:

يمثل التخطيط الزمني أحد الأعمدة الجوهرية في منهجية إدارة المشاريع، لاسيما في المشاريع الصحية ذات البعد التقني المعقد، حيث تتداخل الجوانب البرمجية والطبية والتنظيمية ضمن منظومة واحدة. وفي هذا الإطار، يندرج مشروع تطبيق نجدة+ ضمن المشاريع ذات الحساسية العالية، نظرًا لارتباطه المباشر بسلامة المرضى، وسرعة الاستجابة للحالات الطارئة، ودقة تداول البيانات الطبية.

إن إعداد جدول زمني علمي ومنهجي لا يقتصر فقط على تحديد تواريخ بداية ونهاية الأنشطة، بل يتجاوز ذلك ليشكل إطارًا تحليليًا لتنظيم الموارد، وضبط التكاليف، ومراقبة الأداء، وتحديد نقاط التحكم الحرجة في دورة حياة المشروع. وعليه، فقد تم اعتماد مقاربة مبنية على هيكل تقسيم العمل، حيث تم تفكيك المشروع إلى مراحل رئيسية وفرعية مترابطة.

يسمح هذا التقسيم بتحديد العلاقات المنطقية بين الأنشطة، واستخراج المسار الحرج (Chemin critique)، الذي يمثل سلسلة المهام التي لا تحتمل التأخير دون التأثير على المدة الإجمالية للمشروع، إلى جانب تقدير التكاليف لكل نشاط، بما يضمن التكامل بين البعد الزمني والبعد المالي.

علاوة على ذلك، يهدف الجدول الزمني إلى تحقيق ما يلي:

❖ ضمان التنسيق الفعال بين مختلف الأطراف المعنية (المطورين، الطاقم الطبي، خبراء الأمن المعلوماتي).

❖ التحكم في المخاطر الزمنية من خلال التخطيط الاستباقي وتحديد هوامش الأمان.

❖ توفير أداة مرجعية لاتخاذ القرار عند حدوث انحرافات عن الخطة الأصلية.

❖ تعزيز قابلية المشروع للتطبيق الواقعي وفق معايير إدارة المشاريع الاحترافية.

إن الطابع الحساس لمشروع تطبيق نجدة+ يفرض درجة عالية من الصرامة في التخطيط، نظرًا لأن أي تأخير أو خلل في أي مرحلة قد ينعكس سلبًا على جودة الخدمة الصحية المقدمة وسرعة الاستجابة. ومن هذا المنطلق، يشكل الجدول الزمني المعتمد في هذه الدراسة أداة استراتيجية لضمان تنفيذ المشروع وفق منهجية علمية دقيقة، تحقق التوازن بين الجودة، الزمن، والتكلفة

✓ وبناءً عليه، فإن الجدول الزمني المعروض في هذا الفصل لا يمثل مجرد توزيع زمني للأنشطة، بل يُعد نموذجًا متكاملًا لإدارة المشروع وفق رؤية احترافية تراعي متطلبات السلامة الصحية، الحوكمة الرقمية، والمعايير الحديثة في إدارة المشاريع التقنية والتنظيمية.

الجدول 02 : مخطط جانـت "Gantt"

المراحل	الأعمال والمهام	الشهر الأول				الشهر الثاني				الشهر الثالث				الشهر الرابع				الشهر الخامس				الشهر السادس			
		الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع
المرحلة الأولى	جمع الأفكار وتحديد أهداف المشروع																								
	دراسة الجدوى والحاجيات الصحية																								
	دراسة السوق وتحليل المنافسين																								
	اختيار الفكرة النهائية للمشروع																								
المرحلة الثانية	وضع هيكل المشروع																								
	تصميم المخطط العام للمشروع																								
	مراجعة واعتماد خطة التصميم																								
المرحلة الثالثة	تنفيذ المهام الرئيسية للمشروع																								
	متابعة مستوى تقدم الأعمال																								
	تحديث أنظمة تحديد المواقع GPS																								
	إدارة المخاطر وتحديث قاعدة البيانات																								
المرحلة الرابعة	الاختبار الوظيفي للأداء والاستجابة																								
	إصلاح الأخطاء والتحسين المستمر																								
	إعداد جدول التكاليف والإيرادات																								
	إطلاق المشروع والتقييم النهائي																								

المحور الثاني الجوانب الابتكارية



1. طبيعة الابتكارات

2. مجالات الابتكار

المحور الثاني : الجوانب الابتكارية :

يشهد مجال الطوارئ الصحية تحولاً جذرياً على المستوى العالمي، مدفوعاً بالتطور المتسارع لتقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة. لم يعد الابتكار في هذا المجال رفاهية تقنية، بل ضرورة إنسانية واستراتيجية تفرضها الحاجة إلى كسب الدقائق الحاسمة في إنقاذ الأرواح، وتحسين جودة الرعاية في اللحظات الأكثر حرجاً.

تتجه الأنظمة الصحية المتطورة اليوم نحو تبني نماذج رقمية متكاملة تعيد هندسة سلسلة التدخل الإسعافي برمتها، من لحظة الإبلاغ عن الحالة إلى غاية استقبالها في المستشفى. يقوم جوهر هذا التحول على تجاوز المنطق التقليدي القائم على الإجراءات المنعزلة والاتصالات الهاتفية المتفرقة، نحو منظومات تفاعلية لحظية تتيح تدفقاً منسقاً للمعلومات بين جميع الفاعلين، وتجعل من المريض عنصراً فاعلاً وليس مجرد متلقٍ سلبي للخدمة.

تتنوع مجالات الابتكار في الطوارئ الصحية بين حلول ذكية لتحديد المواقع، وأنظمة إنذار مبكر تعتمد على المؤشرات الحيوية، ومنصات تكاملية تربط الإسعاف بالمستشفيات، وقواعد بيانات ديناميكية لتسيير الموارد والأسرة الاستشفائية. غير أن التحدي الأكبر لا يكمن في تطوير حلول تقنية منعزلة، بل في بناء أنظمة متكاملة قابلة للتوسع والاستدامة، تتجاوز الفجوة بين الميدان والمستشفى، وتوحد لغة التواصل بين فرق التدخل.

في هذا السياق، يندرج مشروع تطبيق نجدة+ كمساهمة طموحة تعيد ابتكار منطق التدخل الطارئ في الجزائر. يقوم الابتكار الجوهرى في هذا المشروع على التكامل العمودي بين حلقات السلسلة الإسعافية الثلاث: المواطن، المسعف، والمستشفى، في منظومة تفاعلية لحظية تخترق عزلة الأنظمة التقليدية. كما يتجلى الابتكار في قلب زمن التدخل، حيث تصل المعلومات الطبية إلى وجهتها النهائية قبل وصول المريض نفسه، وفي تمكين المواطن من أن يصبح فاعلاً في منظومة الطوارئ، وفي بناء بنية تقنية قابلة للتوسع تتيح إدماج خدمات صحية رقمية مستقبلية. إن ابتكارات نجدة+ لا تهدف إلى مجرد تحسين الأداء، بل إلى إعادة تعريف العلاقة بين المواطن والنظام الصحي في لحظة هي الأكثر احتياجاً.

1. طبيعة الابتكارات:

في الوقت الحالي أصبح يشكل الابتكار عنصراً محورياً في تقييم المشاريع الحديثة، خاصة تلك التي تنتمي إلى قطاع الصحة الرقمية، حيث لم يعد الاعتماد على الحلول التقليدية كافياً لمواجهة التحديات المرتبطة بسرعة الاستجابة، دقة المعلومات، وتكامل الأنظمة وتقليص زمن التدخل.

وفي هذا السياق، يمثل تطبيق نجدة+ مقارنة مبتكرة متعددة الأبعاد في مجال تسيير الطوارئ الصحية، إذ لا يقتصر على إدخال حل تقني منفرد، بل يسعى إلى إعادة تصميم منظومة التكفل الاستعجالي بشكل شامل، عبر تحسين سير العمليات، وإعادة تنظيم العلاقات بين الفاعلين، والارتقاء بجودة تجربة المستخدم. وعليه، يمكن تحليل القيمة الابتكارية للمشروع وفق مجموعة من المحاور المتكاملة كما يلي:

أولاً: الابتكار التنظيمي:

يشير الابتكار التنظيمي إلى إعادة هيكلة الأدوار والعلاقات بين مختلف المتدخلين في منظومة الطوارئ الصحية، مع اقتراح نموذج تشغيلي جديد يتجاوز حدود الممارسات التقليدية. لا يقتصر هذا الابتكار على إدخال تقنية جديدة فحسب، بل يتعداه إلى إعادة تصميم طريقة عمل المنظومة بأكملها، وتحديد مسؤوليات كل فاعل، وضبط قواعد التواصل والتنسيق بينهم من حيث :

أ. تجاوز النمط التقليدي المجزأ :

تعتمد المنظومة التقليدية على عمل كل فاعل بشكل شبه منفصل، حيث يقتصر التنسيق غالباً على مكالمات هاتفية فردية، مع محدودية توفر المعطيات الطبية المسبقة لدى الفرق الميدانية، ووصول الحالات الاستعجالية إلى المؤسسات الصحية دون إنذار كافٍ.

في المقابل، يوفر تطبيق نجدة+ فضاءً تواصلياً موحداً يدمج المواطن والمسعف والمؤسسة الاستشفائية ضمن منظومة تفاعلية مترابطة، حيث تنتقل المعلومات آنياً وبشكل منظم بين جميع الفاعلين، مما يكسر العزلة المؤسسية ويتجاوز الحدود التنظيمية بين الحماية المدنية والإسعاف والمستشفيات.

ب. إعادة توزيع الأدوار الوظيفية :

حيث ينتقل المواطن من متلقي سلمي للخدمة إلى عنصر مساهم في جودة التكفل، عبر الإدخال المسبق لمعطياته الصحية (الأمراض المزمنة، الحساسية، فصيلة الدم) في ظروف عادية، مما يجعل هذه المعلومات متاحة وقت الطوارئ دون حاجة منه للتحدث.

كما يتطور دور المسعف ليشمل التوثيق الرقمي للحالة والمساهمة في إعداد التقرير الطبي الأولي، حيث لم يعد يكفي بتنفيذ الإسعافات بل يقوم بتسجيلها رقمياً وإرسالها للمستشفى قبل الوصول.

وينتقل المستشفى من موقع الاستقبال غير المهيأ إلى الاستعداد المسبق بناءً على معطيات آنية، حيث يتلقى التقرير الطبي قبل وصول المريض، مما يمكنه من تجهيز غرفة الإنعاش وتحضير الأدوية المناسبة.

ج. توحيد البروتوكولات والمعايير:

يساهم التطبيق في إرساء لغة تواصل موحدة قائمة على معايير دقيقة لوصف الحالات وتصنيف الأولويات وتنظيم تدفق المعلومات، مما يقلص التباين في الممارسات ويحد من الاجتهادات الفردية.

يتجلى ذلك من خلال:

- نماذج موحدة لوصف الحالة الطارئة (الأعراض، العلامات الحيوية، مستوى الوعي).
- تصنيف موحد لدرجات الخطورة لتحديد الأولويات.
- حقول إلزامية لتوحيد المعلومات المرسل بين الفرق المختلفة.

ثانياً: الابتكار العملياتي:

يرتبط الابتكار العملياتي بتطوير مسار سير العمل، أي الكيفية التي تنتقل بها الحالة الطارئة من مرحلة الإبلاغ إلى مرحلة العلاج، وذلك من خلال إعادة تصميم العمليات والإجراءات المتبعة في منظومة الطوارئ الصحية. ويتجلى هذا الابتكار في تطبيق نجدة+ من خلال ثلاثة عناصر رئيسية متكاملة:

أ. رقمنة تدفق المعلومات:

حيث ينتقل النظام من تدفق معلوماتي مشتت يعتمد على وسائل تقليدية معرضة للخطأ أو الضياع (مكالمات هاتفية مشوشة، تدوينات ورقية قابلة للفقدان) إلى تدفق رقمي آني ومنظم يضمن دقة المعلومات، سرعة تداولها بين جميع الأطراف، وقابلية توثيقها واسترجاعها عند الحاجة.

ب. استباقية المعلومة:

وهو المبدأ المحوري في المشروع، ويقصد به إرسال المعلومات الطبية إلى المؤسسة الصحية قبل وصول المريض نفسه. فبعد أن يقوم المسعفون بتسجيل حالة المريض والتدخلات المنجزة أثناء النقل، يرسل التطبيق تقريراً طبياً أولياً فوراً إلى مصلحة الاستعجالات، مما يسمح للمستشفى بالتجهيز المسبق لغرفة الإنعاش وتحضير الأدوية المناسبة، وبالتالي تحويل عملية الاستقبال من رد فعل إلى استعداد منظم، وكسب دقائق حاسمة في إنقاذ الأرواح.

ج. التسيير الديناميكي للموارد الاستشفائية:

حيث يتيح النظام للمستشفيات تحديث بيانات طاقتها الاستيعابية (الأسرة الشاغرة) بشكل آني، مما يوفر رؤية موحدة للموارد المتوفرة على مستوى المنطقة. بناءً على هذه المعطيات الحية، يتم توجيه سيارة الإسعاف إلى الوجهة الأنسب قبل الانطلاق (حسب الحالة، التخصصات المتوفرة، والقرب الجغرافي)، مما يقلل من حالات التنقل غير المجدي بين المستشفيات بحثاً عن سرير شاغر، ويحقق توزيعاً عادلاً للحالات على المؤسسات الصحية.

ثالثاً : الابتكار في تجربة المستخدم :

يركز هذا البعد على تحسين تجربة المستخدم النهائي وضمان استجابة أكثر ملاءمة لاحتياجاته خلال الظروف الحرجة، حيث يكون المواطن في أضعف حالاته وأشدّها احتياجاً إلى خدمة سريعة وموثوقة. ويتجلى هذا الابتكار في تطبيق نجدة+ من خلال ثلاثة عناصر رئيسية متكاملة:

أ. جمع البيانات بشكل إستباقي :

حيث يتيح التطبيق للمواطن تسجيل معلوماته الصحية الأساسية (الأمراض المزمنة، الحساسية، فصيلة الدم، الأدوية المنتظمة) مسبقاً في ظروف عادية، مما يضمن توفر هذه المعطيات الحيوية وقت الطوارئ دون حاجة منه لجهد إضافي في لحظة الضغط والهلع، وبالتالي تتحول المعلومات الضرورية من عنصر ناقص إلى عنصر حاضر يفيد المسعفين والأطباء في اتخاذ القرارات الدقيقة.

ب. تبسيط إجراءات الإبلاغ :

حيث يختزل التطبيق عملية الإبلاغ المعقدة التي كانت تتطلب وصف الموقع بدقة وشرح الحالة مطولاً في مكالمات هاتفية، إلى إجراء سريع يعتمد على ضغطة زر واحدة ترسل تلقائياً الموقع الجغرافي الدقيق للمريض عبر تقنية تحديد المواقع مع تقليل الحاجة للشرح المطول إلى أدنى حد ممكن، مما يوفر وقتاً ثميناً ويقلل من الأخطاء الناجمة عن سوء الوصف في لحظات التوتر .

ج. الشفافية و التواصل المستمر :

حيث يوفر النظام للمواطن إشعارات آنية حول مراحل التدخل (استلام البلاغ، انطلاق سيارة الإسعاف، المسافة المقطوعة، الوقت المتوقع للوصول)، مما يعزز شعور الأمان ويخفف من حدة التوتر والقلق المرتبط بانتظار الإسعاف في الظروف الحرجة، ويحول المواطن من منتظر سلبي إلى متابع نشط لعملية إنقاذه.

رابعاً : الابتكار التقني :

أ. تكامل الأنظمة :

حيث يعتمد المشروع على منظومة مترابطة تضم ثلاثة واجهات موجهة لمختلف الفاعلين (واجهة للمواطن لتسجيل المعلومات وإرسال النداء، وأخرى للمسعفين لاستقبال البلاغات وتسجيل التدخلات، ومنصة للمستشفيات لتلقي التقارير وتسيير الأسرة) تعمل جميعها ضمن بيئة رقمية موحدة عبر واجهات برمجة متكاملة، مما يخلق نظاماً بيئياً رقمياً متماسكاً بدلاً من حلول منعزلة لا تتواصل فيما بينها.

ب. دعم القرار الميداني:

حيث يوظف النظام خوارزميات مبسطة لمساعدة الفرق في تقدير الاحتياجات وتوجيه الموارد بفعالية، من خلال حساب المسافات المثلى، وتحديد الأولويات بناءً على درجة خطورة الحالة، واقتراح الوجهة الاستشفائية الأنسب وفق معطيات آنية (الموقع، التخصصات المتوفرة، الأسرة الشاغرة)، مما يدعم المسعفين في اتخاذ قرارات ميدانية أكثر دقة وسرعة.

خامساً: الابتكار الاجتماعي:

أ. عدالة الولوج للخدمة :

حيث يساهم التطبيق في تقليص الفوارق بين المناطق من حيث جودة خدمات الطوارئ، من خلال تمكين المواطنين أينما كانوا (في المدن الكبرى أو المناطق النائية) من الاستفادة من نفس مستوى الخدمة الرقمية، وإتاحة إمكانية الإبلاغ السريع وتحديد الموقع بدقة حتى في المناطق غير المعروفة، مما يضمن عدم حرمان أي مواطن من حقه في التدخل الطبي السريع بسبب موقعه الجغرافي أو بعده عن المراكز الحضرية.

ب. إشراك المريض :

حيث يعزز التطبيق دور المواطن كشريك فاعل في المنظومة الصحية وليس مجرد متلقي سلبي للخدمة، من خلال إشراكه في بناء ملفه الصحي الرقمي عبر تسجيل معطاته مسبقاً، وإتاحة الفرصة له للمساهمة في دقة التدخل عبر الإرسال الآلي لموقعه، وإطلاعه على مراحل تقدم عملية الإنقاذ، مما يحول العلاقة من علاقة تكاليف إلى شراكة حقيقية في اللحظات الحرجة.

ج. تعزيز الثقة في النظام الصحي :

حيث يدعم التطبيق صورة المؤسسات الصحية باعتبارها قادرة على الاستجابة السريعة والمنظمة لحالات الطوارئ، من خلال تقديم خدمة منسقة تظهر للمواطن تكامل جهود مختلف المتدخلين، وتجربة إيجابية تعزز شعوره بالأمان والطمأنينة، مما ينعكس إيجاباً على ثقته في القطاع الصحي الوطني وإدراكه لقدرته على حمايته في أصعب اللحظات.

من منظور آخر أصبح الابتكار ضرورة استراتيجية وليس مجرد خيار، كونه يمثل أداة لتحسين الأداء، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز قدرة المؤسسات على الاستجابة للتغيرات. كما يسمح الابتكار بإعادة التفكير في طرق العمل، وتبني حلول جديدة أكثر كفاءة وملاءمة للواقع. ويمكن تصنيف الابتكار إلى عدة أنماط، من بينها الابتكارات المتزايدة، والجذرية، والتكنولوجية، والسوقية، والتي يشكل فهمها إطاراً نظرياً مهماً لتحليل المشاريع الحديثة. و انطلاقاً من التصنيف النظري للابتكار إلى ابتكار متزايد، وجذري، وتكنولوجي، وسوقي، يمكن تحليل تطبيق نجدة + باعتباره مشروعاً يجسد تداخلاً بين هذه الأنماط، مما يعكس طبيعته المركبة وأبعاده التحويلية في مجال تسيير الطوارئ الصحية. ولا يمكن حصر المشروع ضمن نوع واحد من الابتكار، إذ تتكامل فيه مستويات متعددة تسهم مجتمعة في إعادة تشكيل منظومة التكفل الاستعجالي.

الابتكار المتزايد:

يُعرّف الابتكار المتزايد بأنه إدخال تحسينات تدريجية ومستمرة على منتج أو خدمة أو عملية قائمة، دون إحداث تغيير جوهري في بنيتها الأساسية. ويهدف هذا النوع من الابتكار إلى تحسين الأداء، ورفع الجودة، وتقليل التكاليف أو زمن الإنجاز، مع الحفاظ على الإطار العام للنظام. (Pavitt، 2005)

كما يشير دليل أوسلو إلى أن الابتكار قد يتمثل في تحسينات مهمة على المنتجات أو العمليات القائمة، حتى وإن لم يغير طبيعتها بالكامل. (Manual، 2018)

وفي هذا الإطار، يمكن اعتبار نجدة+ ابتكاراً متزايداً من حيث كونه لا يستبدل منظومة الطوارئ الصحية القائمة، بل يعمل على تحسين أدائها عبر إدماج أدوات رقمية وتنظيمية تدعم فعاليتها.

فالتطبيق يسهم في:

- ✓ تقليص زمن الاستجابة من خلال تحديد الموقع الجغرافي بدقة عالية.
 - ✓ تسريع تبادل المعلومات بين المسعفين والمؤسسات الاستشفائية.
 - ✓ تنظيم المعطيات الطبية بشكل رقمي يحد من الأخطاء الناتجة عن التدوين اليدوي أو سوء الفهم.
- وعليه، فإن نجدة+ في هذا المستوى يمثل امتداداً تطويرياً للنظام التقليدي، يهدف إلى تحسين الأداء ورفع الجودة من خلال آليات تدريجية مدروسة، وهو ما يقلل من المخاطر المرتبطة بالتغيير المفاجئ.

الابتكار الجذري:

يُقصد بالابتكار الجذري ذلك النوع من الابتكار الذي يحدث تحولاً عميقاً في المنتجات أو الخدمات أو نماذج الأعمال، ويؤدي إلى قطيعة مع الممارسات السابقة. ويتسم هذا النوع بدرجة أعلى من المخاطرة، لكنه قد يفضي إلى إحداث تغيير هيكلي في القطاع المعني. (Pavitt، 2005)

فرغم الطابع التطويري للمشروع لكنه يحمل بعداً جذرياً يتمثل في إعادة تصور عملية التكفل الاستعجالي. فالابتكار الجذري لا يقتصر على التحسين، بل يُحدث تحولاً في منطق عمل المنظومة ذاتها.

ويتجلى ذلك في عدة جوانب أساسية:

✓ الانتقال من نموذج تقليدي قائم على رد الفعل إلى نموذج استباقي يعتمد على نقل المعلومات الطبية قبل وصول المريض.

✓ إعادة تعريف دور المواطن من متلقٍ سلبي للخدمة إلى شريك فاعل يساهم مسبقاً في بناء ملفه الصحي.

✓ إنشاء فضاء رقمي موحد يدمج المواطن والمسعف والمؤسسة الصحية في منظومة تفاعلية آنية.

هذا التحول في طبيعة العلاقة بين الفاعلين وفي تسلسل سير العمل يمثل تغييراً هيكلياً في طريقة إدارة الطوارئ، مما يمنح المشروع بعداً جذرياً يتجاوز مجرد الرقمنة الشكلية.

الابتكار التكنولوجي:

يُعرّف الابتكار التكنولوجي بأنه تطوير أو تطبيق تكنولوجيا جديدة أو محسّنة بصورة ملحوظة في المنتجات أو العمليات أو الأنظمة التنظيمية. ويشمل ذلك إدماج أدوات رقمية، أو نظم معلومات، أو تقنيات حديثة تساهم في رفع الكفاءة والفعالية (Manual، 2018).

كما هو الحال في مشروع نجدة+ إذ يشكل البعد التكنولوجي الركيزة الأساسية التي يستند إليها المشروع، لأنه يعتمد على توظيف أدوات رقمية حديثة لخدمة أهداف عملية واضحة. غير أن الابتكار التكنولوجي هنا لا يتمثل في اختراع تقنية جديدة بحد ذاتها، بل في توظيف تقنيات قائمة ضمن إطار تكاملي يخدم تحسين الخدمة الصحية.

ومن أبرز مظاهر هذا البعد:

✓ تطوير منصة رقمية متعددة الواجهات موجهة لمختلف الفاعلين (المواطن، المسعف، المؤسسة الصحية).

✓ استخدام تقنيات تحديد الموقع الجغرافي (GPS) لتوجيه التدخلات بدقة.

✓ إنشاء قاعدة بيانات مركزية قابلة للتحديث الآني.

✓ إدماج خوارزميات دعم القرار للمساعدة في توجيه الحالات حسب درجة الخطورة وتوفير الموارد.

وعليه، فإن الابتكار لا يكمن في التكنولوجيا ذاتها، بل في قدرتها على إحداث تكامل فعال بين مختلف عناصر المنظومة.

الابتكار السوقي:

يشير الابتكار السوقي إلى إدخال أساليب جديدة في تسويق المنتجات أو الخدمات، أو في تقديم القيمة للزبائن، بما في ذلك تطوير نماذج أعمال جديدة، أو اعتماد استراتيجيات ترويج وتسعير وتوزيع مبتكرة (Keller، 2016).

ويصنف دليل أوسلو الابتكار التسويقي ضمن أشكال الابتكار التي تتعلق بتغييرات جوهرية في تصميم المنتج أو طريقة عرضه أو ترويجه أو تسعيره بهدف تحسين موقعه في السوق (Manual، 2018).

و إلى جانب أبعاده التنظيمية والتكنولوجية، يحمل المشروع بعداً سوقياً يتمثل في تقديم عرض خدمة جديد يستجيب لحاجة غير مغطاة بالشكل الكافي في البيئة المحلية، والمتمثلة في نقص التنسيق الفوري والشفافية في تسيير الطوارئ.

ويتجسد الابتكار السوقي في:

- ✓ تقديم تجربة استخدام مبسطة تعتمد على الإبلاغ بضغط زر واحدة.
- ✓ توفير تتبع لحظي لمسار التدخل، مما يعزز الشعور بالأمان لدى المواطن.
- ✓ إمكانية تطوير نماذج شراكة مع مؤسسات صحية عامة وخاصة ضمن إطار رقمي موحد.

كما يفتح المشروع آفاقاً لتطوير نموذج اقتصادي مستدام قائم على تقديم خدمات رقمية ذات قيمة مضافة، مما يعزز مكانته في سوق الخدمات الصحية الرقمية.

و بالتالي فإن مشروع نجدة+ لا يمكن اختزاله في كونه حلاً تقنياً ظرفياً، بل يمثل مشروعاً ذا بعد تحويلي يعيد صياغة منطق إدارة الطوارئ الصحية ضمن رؤية تكاملية تجمع بين التحسين التدريجي والتغيير الهيكلي. فهو من جهة يستند إلى الابتكار المتزايد عبر تطوير الأداء وتحسين تدفق المعلومات وتقليص زمن الاستجابة، ومن جهة أخرى يحمل بعداً جديراً يتمثل في إعادة هندسة العلاقة بين الفاعلين وإدخال مبدأ الاستباقية كركيزة مركزية في التكفل الاستعجالي. كما يُبرز المشروع البعد التكنولوجي ليس باعتباره غاية في حد ذاته، بل كوسيلة استراتيجية لإحداث التكامل والشفافية والدقة في اتخاذ القرار. وتتحول التكنولوجيا هنا من مجرد أداة دعم إلى عنصر مُمكن لإعادة تنظيم المنظومة بكاملها. وفي الوقت ذاته، يعكس نجدة+ وعياً سوقياً واضحاً من خلال تركيزه على تجربة المستخدم، وسعيه إلى تقديم قيمة مضافة ملموسة تستجيب لانتظارات المواطن في بيئة رقمية متسارعة. إن تداخل هذه الأنماط الابتكارية يمنح المشروع طابعاً هجيناً يجمع بين الواقعية التطبيقية والطموح التحويلي، ويجعله أقرب إلى نموذج للابتكار المنظومي، حيث لا يقتصر التغيير على مستوى الأداة، بل يمتد إلى مستوى الثقافة التنظيمية، وآليات التنسيق، ومنطق تقديم الخدمة.

وعليه، يمكن اعتبار نجدة+ مبادرة استراتيجية تدرج ضمن مسار التحول الرقمي للقطاع الصحي، بما يحمله من إمكانات لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز عدالة الولوج إلى الخدمة، وترسيخ الثقة بين المواطن والمؤسسة الصحية. غير أن نجاح هذا النموذج يظل رهيناً بمدى قابلية البيئة التنظيمية والمؤسساتية لاحتضان هذا التحول، وتوفير شروط التكامل التقني والتنسيق بين مختلف الفاعلين.

وبذلك، لا يمثل المشروع مجرد تطبيق رقمي، بل لبنة تأسيسية نحو بناء منظومة طوارئ أكثر استجابة ومرونة واستدامة، تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي وتحدياته.

2. مجالات الابتكارات:

يشهد العالم اليوم ثورة رقمية متسارعة أحدثت تحولاً جذرياً رهيباً في مختلف القطاعات، وعلى وجه الخصوص القطاع الصحي كونه من أكثر المجالات تأثراً بهذا التطور التكنولوجي، حيث أصبحت الأنظمة الصحية الحديثة تعتمد بشكل كبير على الحلول الرقمية الذكية القادرة على تحسين جودة خدمات الرعاية الطبية وتطوير آليات تقديمها. ومع تزايد التحديات المرتبطة بسرعة الاستجابة للحالات الطارئة، وارتفاع الضغط على المؤسسات الاستشفائية، برزت الحاجة الملحة إلى توظيف الابتكار الرقمي كوسيلة فعالة لدعم المنظومة الصحية وتعزيز أمن وصحة المرضى، خاصة في ظل تنامي انتشار الأمراض المزمنة والحوادث المفاجئة التي تتطلب تدخلاً استعجالياً سريعاً ودقيقاً.

تبرز أهمية الابتكار في المجال الصحي باعتباره أحد الركائز الأساسية لتحقيق الأمن الصحي المجتمعي، حيث لم تعد الخدمات الطبية تقتصر على الفحص والعلاج داخل المؤسسات الاستشفائية فقط، بل توسعت لتشمل أنظمة رقمية قادرة على التفاعل الآني مع احتياجات الأفراد، خصوصاً في الحالات الحرجة التي تتطلب تدخلاً استعجالياً سريعاً للحد من المضاعفات الصحية. وقد أصبح توظيف الابتكار والتكنولوجيا في المجال الطبي ضرورة ملحة لمواجهة التحديات المرتبطة بالاحتفاظ داخل المؤسسات الصحية، وضعف التواصل بين المريض ومقدمي الرعاية، وصعوبة نقل المعلومات الطبية بدقة في اللحظات الحرجة.

وفي هذا السياق، يأتي مشروع تطبيق نجدة+ ليجسد رؤية حديثة تقوم على دمج التكنولوجيا بالخدمة الصحية، من خلال تطوير منصة ذكية تهدف إلى تسهيل عملية التواصل بين المريض وفرق الإسعاف والمؤسسات الطبية عند حدوث طارئ صحي وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز سرعة نقل المعلومات الطبية، ودعم الكفاءات الطبية في أداء مهامها، والمساهمة في بناء منظومة صحية أكثر كفاءة واستجابة لمتطلبات المجتمع.

ويتميز مشروع تطبيق نجدة+ بتبني عدة مجالات رئيسية للابتكار من بينها ما يلي:

الابتكار في سرعة التدخل الطبي الاستعجالي:

يتمثل هذا المجال في تطوير آليات تسمح بتقليص الزمن الفاصل بين حدوث الطارئ الصحي وبين وصول المساعدة الطبية. ويعتمد المشروع بدقة على تقنيات تحديد الموقع الجغرافي للمستخدم، وربط التطبيق مباشرة بمصالح الإسعاف أو الأطقم الطبية المعنية. ويهدف هذا الابتكار بدرجة أولى إلى تحسين فرص إنقاذ حياة المرضى في الحالات الحرجة مثل السكتات القلبية أو الحوادث المفاجئة، حيث يعد عامل الزمن عنصراً حاسماً في نجاح التدخل الطبي وتمكين الوصول السريع للمعلومات الطبية المسجلة مسبقاً داخل التطبيق، خاصة في حالات فقدان الوعي أو العجز عن التواصل.

الابتكار في نظام إدارة وتخزين المعلومات الطبية الذكية:

يسعى المشروع إلى إنشاء قاعدة بيانات طبية مؤمنة تسمح بتخزين المعلومات الصحية الأساسية للمستخدم بشكل منظم ومشفر، مثل فصيلة الدم، الحساسية الدوائية، الأمراض المزمنة، والتاريخ الطبي السابق. ويضمن هذا النظام توفير المعلومات الضرورية للطواقم الطبي عند التدخل دون الحاجة إلى التواصل المطول مع المريض أو محيطه، مما يساهم في

تسريع اتخاذ القرار الطبي وتقليص الوقت مع نقل آني ومنظم للبيانات الطبية، مما يتيح للطواقم الطبي الاستعداد المسبق قبل وصول المصاب.

الابتكار في تبسيط تجربة المستخدم:

يركز التطبيق على تصميم واجهات استخدام بسيطة وسهلة تتناسب مع مختلف الفئات العمرية ومستويات الثقافة الرقمية، خاصة كبار السن والأشخاص الذين يعانون من صعوبات في التعامل مع التقنيات الرقمية والأدوات الحديثة. ويتجسد هذا الابتكار في اعتماد عناصر تصميم واضحة، وأزرار تشغيل مباشرة للحالات الطارئة، وتبسيط الخطوات المطلوبة لطلب المساعدة الطبية.

الابتكار في نظام الإرسال الفوري للمعطيات الطبية:

يوفر المشروع نظام إشعار فوري يربط بين المستخدم والجهات الطبية المعنية عند تسجيل حالة استعجالية، مع إمكانية إرسال المعلومات الطبية الأساسية وموقع المريض بشكل آلي. ويساهم هذا النظام في تعزيز التنسيق بين مختلف الأطراف المشاركة في عملية التدخل، مما يرفع من فعالية الاستجابة الطبية ويحسن التنسيق بين مختلف المتدخلين (مسعفون، أطباء، مستشفيات) كما يتيح تقليل الأخطاء وتسريع عملية التشخيص الأولي.

الابتكار في دعم القرار الطبي الأولي:

يمكن إدماج آليات تحليل أولي للحالة الصحية للمستخدم اعتمادًا على المعطيات المدخلة من طرفه، بحيث يعمل التطبيق على إشراك المواطن بشكل منظم وآمن عبر توفير إرشادات إسعافات أولية دقيقة تقلل من التدخلات العشوائية وترفع من مستوى السلامة وتساعد على تقليل المخاطر قبل وصول الطاقم الطبي. مع التأكيد أن هذه التوصيات لا تعوض التشخيص الطبي، بل تشكل دعمًا توجيهيًا مؤقتًا في الحالات الاستعجالية.

الابتكار في الأمن السيراني للمعطيات الطبية:

نظرًا لحساسية البيانات الصحية للمرضى، فإن التطبيق يعتمد على تقنيات حماية متقدمة تشمل تشفير المعطيات، وإدارة الصلاحيات، ويهدف هذا الجانب إلى تعزيز ثقة المستخدم وضمان احترام خصوصية المعلومات الصحية، باعتبار أن أمن المعلومات الصحية عنصر أساسي لنجاح أي نظام طبي ذكي.

يتضح من خلال هذا المحور أن مشروع تطبيق نجدة+ يمثل مقاربة حديثة في توظيف التكنولوجيا الرقمية لخدمة المجال الصحي الاستعجالي، حيث انتقل المشروع من كونه فكرة التطبيق التقليدي للتواصل إلى نموذج رقمي يهدف إلى تحسين جودة الاستجابة الطبية وتعزيز فرص إنقاذ الحياة في الحالات الطارئة. ويعتمد المشروع على مجموعة من الركائز الابتكارية التي تجمع بين سرعة التدخل، وإدارة المعلومات الصحية، وتبسيط تجربة الاستخدام، مع الحرص على حماية المعطيات الشخصية للمرضى وللمستخدمين بصفة عامة.

كما يبرز المشروع أهمية المزج بين البعد التقني والبعد الإنساني في تطوير الخدمات الصحية الرقمية، من خلال توفير منصة قادرة على دعم القرارات الأولية في الحالات الاستعجالية، وتسهيل عملية التواصل بين المريض والطاقم الطبي، ويساهم هذا التوجه في تقليل الفجوة بين الخدمات الصحية التقليدية ومتطلبات التحول الرقمي في المجال الطبي.

وفي الأخير، يمكن القول إن الابتكار في مشروع تطبيق نجدة+ لا يتمثل فقط في استخدام التكنولوجيا الحديثة، بل يتجسد أساساً في إعادة تصور كيفية تقديم المساعدة الصحية في اللحظات الصعبة والمستعصية بطريقة أكثر كفاءة وفعالية. ويسعى المشروع إلى بناء نموذج رقمي مستقبلي قادر على مواكبة التطورات المتسارعة في مجال الصحة الإلكترونية، والمساهمة في تحسين مؤشرات الاستجابة الطبية وتعزيز الأمن الصحي المجتمعي.

وعليه، فإن هذا المشروع بمثابة خطوة نحو ترسيخ مفهوم الرعاية الصحية الرقمية القائمة على السرعة والدقة والموثوقية، حيث يجمع بين متطلبات السلامة الصحية ومعايير الابتكار التكنولوجي، مما يجعله إضافة نوعية في مجال الحلول الرقمية الموجهة لخدمة الإنسان وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة له.



المحور الثالث التحليل الاستراتيجي للسوق



يخصص هذا المحور للتحليل الاستراتيجي للسوق من خلال عرض:

1. عرض القطاع السوق.
2. قياس شدة المنافسة.
3. الاستراتيجية التسويقية.

مقدمة:

يمثل التحليل الاستراتيجي للسوق مرحلة هامة وركيزة أساسية لا غنى عنها في دراسة جدوى المشاريع الريادية، إذ يسمح بفهم البيئة الاقتصادية والتنافسية التي سيعمل ضمنها المشروع، كما يساعد على تحديد الفرص المتاحة والتحديات المحتملة التي قد تؤثر في نجاحه واستمراره. فنجاح أي مشروع لا يعتمد فقط على جودة الفكرة أو الابتكار التقني الذي يقدمه، بل يرتبط بدرجة كبيرة بمدى قدرته على التكيف مع واقع السوق، وفهم احتياجات المستخدمين، واستيعاب طبيعة المنافسة القائمة داخله.

وفي سياق المشاريع الرقمية ذات الطابع الصحي، يكتسب التحليل الاستراتيجي للسوق أهمية بالغة، نظرا لخصوصية هذا المجال الذي يتقاطع فيه البعد التكنولوجي مع البعد الصحي والاجتماعي. فالمؤسسات العاملة في هذا القطاع مطالبة ليس فقط بتقديم حلول مبتكرة، بل أيضا بضمان موثوقية الخدمة، وحماية البيانات الحساسة، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين في ظروف قد تكون حرجة أو استعجالية وكذلك تعزيز سلامة المرضى.

وانطلاقاً من هذه الاعتبارات، يسعى هذا المحور إلى دراسة البيئة السوقية التي سينشط فيها مشروع نجدة+، من خلال تحليل ثلاثة أبعاد رئيسية. يتمثل البعد الأول في عرض القطاع الصحي الذي ينتمي إليه المشروع، من خلال إبراز خصائصه، وتحديد أهم الفاعلين داخله، وفهم ديناميكيات تطوره في ظل التحول الرقمي المتسارع في الخدمات الصحية. أما البعد الثاني فيتعلق بقياس شدة المنافسة داخل هذا القطاع، من خلال تحليل طبيعة المنافسين المباشرين وغير المباشرين، وتقييم مستوى التنافسية والفرص المتاحة لدخول السوق. بينما يركز البعد الثالث على تحديد الاستراتيجية التسويقية التي سيتبناها المشروع من أجل تحقيق الانتشار، وجذب المستخدمين، وبناء موقع تنافسي مستدام داخل السوق المستهدف.

ومن خلال هذا التحليل، يسعى المشروع إلى تبني رؤية استراتيجية أكثر وضوحاً تمكنه من تحديد موقعه داخل السوق، وفهم متطلبات النجاح في بيئة تنافسية متغيرة، بما يعزز قدرته على تحويل فكرته الابتكارية إلى خدمة رقمية فعالة تستجيب لاحتياجات المستخدمين وتساهم في تطوير منظومة الاستجابة الطبية الاستعجالية.

1. عرض القطاع السوقي:

يمثل تحليل القطاع السوقي أحد المكونات الأساسية في الدراسات الاستراتيجية المرتبطة بإطلاق المشاريع الابتكارية، حيث يسمح بفهم البيئة الاقتصادية وكذلك الاجتماعية التي سيتطور فيها المشروع، كما يساهم في تحديد حجم الطلب المحتمل على الخدمة. ولا يقتصر هذا التحليل على وصف السوق بشكل عام، بل يتضمن دراسة معمقة لخصائصه، وبنيته، والفئات التي يتكون منها، إضافة إلى تحليل الفرص المتاحة لتسويق الخدمة وتوسيع نطاق انتشارها بشكل واسع.

وفي ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها قطاع الصحة على المستوى العالمي، أصبح الاعتماد على الحلول الرقمية في إدارة الخدمات الصحية وتسهيل الوصول إليها يمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة في هذا القطاع. وقد أدى هذا التحول إلى ظهور ما يعرف بـ **الصحة الرقمية**، التي تشمل مجموعة واسعة من التطبيقات التكنولوجية المصممة لتحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز كفاءة الخدمات الطبية.

ويأتي مشروع تطبيق نجدة+ استجابة للتدخل الطبي الاستعجالي في هذا السياق، حيث يهدف إلى توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، مثل تحديد الموقع الجغرافي ونظم إدارة المعلومات الطبية، من أجل تسهيل عملية طلب المساعدة والاستغاثة الطبية في الحالات الطارئة وتسريع استجابة فرق الإسعاف. ومن هذا المنطلق، فإن تحليل القطاع السوقي لهذا المشروع يكتسي أهمية خاصة، كونه يسمح بتقييم حجم الطلب المتوقع على هذه الخدمة، وتحديد الفئات التي يمكن أن تستفيد منها، إضافة إلى دراسة الإمكانيات المتاحة لتطوير علاقات تعاقدية مع مختلف الفاعلين في القطاع الصحي.

وبناءً على ذلك، يمكن تحليل القطاع السوقي لمشروع نجدة+ من خلال ثلاثة عناصر أساسية تتمثل في:

السوق المحتمل.

السوق المستهدف.

إمكانيات إبرام عقود شراء.

أولاً: السوق المحتمل

يقصد بالسوق المحتمل مجموع الأفراد أو المؤسسات الذين يمكن أن تكون لديهم حاجة فعلية أو محتملة إلى الخدمة التي يقدمها مشروع تطبيق نجدة+، حتى وإن لم يكونوا مستخدمين لها في الوقت الحالي. ويعكس هذا المفهوم الحجم النظري الإجمالي للسوق الذي يمكن للمشروع أن يستهدفه في حال توافرت الظروف الملائمة لاعتماد الخدمة وانتشارها على نطاق أوسع.

وبخصوص ما يتعلق بمشروع تطبيق نجدة+، فإن السوق المحتمل يمكن اعتباره واسعاً نسبياً، وذلك بسبب الطبيعة الشاملة للخدمات التي يقدمها التطبيق. فالحالات الصحية الطارئة تمثل أحد التحديات الأساسية التي تواجه الأنظمة الصحية في مختلف الدول، حيث تتطلب سرعة كبيرة في الاستجابة والتدخل الطبي وتقليص أوقات الانتظار من أجل تقليل المخاطر الصحية وإنقاذ الأرواح وضمان سلامة المرضى.

ويشمل السوق المحتمل للمشروع شريحة واسعة من الأفراد الذين قد يجدون أنفسهم في حاجة إلى وسيلة سريعة وفعالة لطلب النجدة الطبية في حالات الطوارئ. ومن بين هذه الفئات الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة مثل أمراض القلب أو السكري أو الربو، حيث تكون احتمالية تعرضهم لوعكات وحالات صحية مفاجئة أعلى مقارنة ببقية الفئات. كما يدخل ضمن هذا السوق كبار السن الذين قد يواجهون صعوبات في الوصول إلى خدمات الطوارئ أو التواصل السريع مع الجهات الطبية المختصة.

إضافة إلى ذلك، يمكن أن يشمل السوق المحتمل الأفراد الذين يعيشون بمفردهم أو يعملون في بيئات قد تشهد حوادث مفاجئة، مثل مواقع العمل الصناعية أو ورشات البناء أو المؤسسات الكبرى التي تضم أعداداً كبيرة من الموظفين. ففي مثل هذه الحالات، يمكن أن يمثل التطبيق أداة فعالة لتعزيز مستوى السلامة الصحية وتوفير وسيلة سريعة لطلب التدخل الطبي عند الضرورة.

ومن ناحية أخرى، لا يقتصر السوق المحتمل لمشروع نجدة+ على الأفراد فقط، بل يمتد أيضاً ليشمل المؤسسات التي قد تكون مهتمة بتوفير حلول رقمية لتحسين إدارة حالات الطوارئ الصحية داخل بيئة العمل أو داخل الفضاءات التي تستقبل أعداداً كبيرة من الأشخاص. وتشمل هذه المؤسسات الشركات الكبرى، والمؤسسات التعليمية، والمجمعات التجارية، والمنشآت الرياضية، حيث يمكن أن يشكل التطبيق جزءاً من منظومة السلامة والوقاية داخل هذه المؤسسات.

وعليه ومن خلال هذا التحليل، يتضح أن السوق المحتمل لمشروع نجدة+ يتميز باتساعه وتنوع مكوناته، وهو ما يوفر قاعدة مهمة يمكن للمشروع الاعتماد عليها في مرحلة الانتشار والتوسع مستقبلاً.

ثانيًا: السوق المستهدف

على الرغم من اتساع السوق المحتمل، فإن نجاح المشروع في مراحله الأولى يعتمد على القدرة في تحديد السوق المستهدف بشكل دقيق ويشير هذا المفهوم إلى الفئة أو الفئات التي يركز عليها المشروع في استراتيجيته التسويقية خلال مرحلة الإطلاق، والتي تمثل الشريحة الأكثر قابلية لاعتماد الخدمة والاستفادة من فكرة المشروع.

ويُعد تحديد السوق المستهدف خطوة استراتيجية بالغة الأهمية، كونه يسمح بتوجيه الموارد المالية والتقنية للمشروع نحو الفئات التي تمتلك أعلى مستوى من الاهتمام بالخدمة. كما يساعد هذا التحديد على تصميم خصائص التطبيق بطريقة تتوافق مع احتياجات المستخدمين الفعليين للتطبيق.

وفي إطار مشروع تطبيق نجدة+، يمكن تحديد السوق المستهدف في المرحلة الأولى ضمن فئتين رئيسيتين.

تتمثل الفئة الأولى في المستخدمين الأفراد الذين يمتلكون هواتف ذكية ويبحثون عن وسائل رقمية تعزز مستوى الأمان الصحي في حياتهم اليومية. وتشمل هذه الفئة كلا من: المرضى المصابين بأمراض مزمنة، وكبار السن، إضافة إلى الأفراد الذين يرغبون في امتلاك وسيلة سريعة لطلب النجدة الطبية في حالات التدخل الاستعجالي الطارئ.

أما الفئة الثانية فتتمثل في المؤسسات الصحية الخاصة مثل المؤسسات الخاصة والعيادات متعددة الاستخدامات والمراكز الطبية، التي يمكن أن تستفيد من التطبيق في تحسين إدارة الحالات الاستعجالية وتعزيز التواصل مع المرضى. فمن خلال استخدام التطبيق، يمكن لهذه المؤسسات أن تستقبل إشعارات بالحالات الطارئة القريبة منها، مما يساعد على تسريع عملية التدخل الطبي وتقليص الوقت الحرج.

كما يمكن أن يمتد السوق المستهدف ليشمل المؤسسات الاقتصادية الكبرى التي تسعى إلى تعزيز أنظمة السلامة المهنية داخل بيئة العمل. ففي العديد من القطاعات الصناعية، تمثل الحوادث المهنية أحد التحديات التي تواجه المؤسسات، وهو ما يدفعها فعليًا إلى البحث عن حلول رقمية أكثر نجاعة تساعد على تحسين إدارة حالات الطوارئ الصحية.

ومن خلال هذا التحديد الدقيق للسوق المستهدف، يمكن للمشروع أن يطور استراتيجية تسويقية فعالة تركز على الفئات الأكثر حاجة للخدمة، وهو ما يزيد من فرص نجاح التطبيق في مرحلة الإطلاق.

ثالثًا: إمكانيات إبرام عقود شراء

إلى جانب الاستخدام الفردي للتطبيق، يمثل تطوير علاقات تعاقدية وشراكة مع المؤسسات أحد الجوانب الاستراتيجية الرئيسية التي يمكن أن تساهم في تعزيز الاستدامة الاقتصادية للمشروع. فالمشاريع الرقمية الحديثة غالبًا ما تعتمد على نماذج أعمال متعددة المصادر، حيث لا يقتصر الدخل على المستخدم الفردي فقط، بل يشمل أيضًا الشركات المؤسسية والعقود التجارية.

وفي حالة مشروع تطبيق نجدة+، يمكن تصور عدة فرص لإبرام عقود شراء أو اشتراكات مع مؤسسات مختلفة داخل القطاع الصحي أو خارجه. وتتمثل إحدى أهم هذه الفرص في التعاون مع العيادات والمراكز الطبية الخاصة، التي قد تجد في التطبيق وسيلة فعالة لتحسين إدارة الحالات الاستعجالية وتعزيز سرعة التدخل الطبي.

كما يمكن أن تشمل هذه العقود شركات التأمين الصحي التي تسعى إلى تقديم خدمات رقمية مبتكرة لعملائها. فمن خلال دمج التطبيق ضمن حزمة الخدمات التأمينية، يمكن لشركات التأمين أن تعزز القيمة المضافة لمنتجاتها، وفي الوقت نفسه تساهم في تحسين سرعة الاستجابة للحالات الصحية الطارئة لدى المؤمن لهم.

علاوة على ذلك، يمكن أن تمثل المؤسسات الاقتصادية الكبرى فرصة مهمة لإبرام عقود شراء جماعية للتطبيق. ففي العديد من القطاعات الصناعية، تسعى الشركات إلى تطوير أنظمة فعالة لإدارة المخاطر الصحية داخل بيئة العمل، وهو ما قد يجعل اعتماد تطبيق متخصص في طلب النجدة الطبية خياراً استراتيجياً قوياً لتعزيز سلامة الموظفين.

كما يمكن أن تشمل إمكانات التعاون بعض المؤسسات التعليمية الكبرى مثل الجامعات والمدارس الخاصة، التي قد تكون مهمة بتوفير وسائل إضافية لتعزيز السلامة الصحية للطلبة والعاملين داخل المؤسسة ككل.

ومن خلال هذه الشراكات، يمكن لمشروع نجدة+ أن يطور نموذجاً اقتصادياً مستداماً يقوم على تنويع مصادر الدخل وأن يصمم خطة استراتيجية فعالية تستجيب مع هذه المتطلبات، وهو ما يساهم في تعزيز استقرار المشروع على المدى الطويل وتوسيع نطاق انتشاره داخل السوق.

وفي الختام ومن خلال تحليل مختلف أبعاد القطاع السوقي الذي ينتمي إليه مشروع نجدة+، يتضح أن هذا المشروع يندرج ضمن سوق يتميز باتساع الطلب المحتمل وتنوع الفئات التي يمكن أن تستفيد من خدماته. فالحاجة إلى وسائل سريعة وفعالة لطلب المساعدة الطبية في الحالات الطارئة تمثل مطلباً إنسانياً أساسياً يشمل مختلف شرائح وفئات المجتمع، وهو ما يجعل السوق المحتمل لمثل هذا النوع من التطبيقات واسعاً وقابلاً للنمو في ظل التوسع المستمر في استخدام التقنيات الرقمية.

كما أن تحديد السوق المستهدف يسمح بتوجيه جهود المشروع نحو الفئات الأكثر قابلية للاستفادة من الخدمة في المرحلة الأولى، خاصة مستخدمي الهواتف الذكية والمؤسسات التي تسعى إلى تعزيز منظومات السلامة الصحية داخل بيئاتها. ويسهم هذا التحديد في تركيز الاستراتيجية التشغيلية وكذا التسويقية للمشروع على شرائح محددة من السوق، بما يزيد من فرص نجاحه وانتشاره تدريجياً.

ومن جهة أخرى، فإن إمكانات إبرام عقود شراء أو شراكات مع المؤسسات المختلفة تمثل عاملاً رئيسياً في دعم استدامة المشروع وتوسيع نطاق خدماته، كونها تتيح له تنويع مصادر الطلب وعدم الاكتفاء بالاعتماد على المستخدم الفردي فقط. كما أن هذه الشراكات المحتملة يمكن أن تساهم في تعزيز موثوقية التطبيق وترسيخ مكانته ضمن منظومة الخدمات الصحية الرقمية.

✓ وعليه، فإن الفهم العميق لطبيعة السوق الذي ينشط فيه مشروع نجدة+ يشكل خطوة أساسية وركيزة قوية في بناء رؤية استراتيجية واضحة تمكنه من تحديد موقعه بوضوح داخل هذا القطاع وتطوير مقاربة فعالة لدخول السوق.

تحليل SWOT لمشروع نجدة+ :

يُعدّ تحليل SWOT أداةً استراتيجيةً تُستخدم لتقييم وضع أي مشروع من خلال تحديد نقاط قوته وضعفه الداخلية، بالإضافة إلى الفرص والتهديدات المتعلقة ببيئته الخارجية. في حالة مشروع نجدة+، يُساعد هذا التحليل على فهم أفضل للعوامل التي يُحتمل أن تُعزز تطويره أو تُعيق تنفيذه.

■ نقاط القوة: (STRENGTHS)

يتمتع مشروع نجدة+ بعدة نقاط قوة تُعزز قيمته في مجال إدارة الطوارئ الطبية. إحدى نقاط قوته الرئيسية تكمن في بنيته، القائمة على منصة واحدة بثلاث واجهات متكاملة: واجهة جوال للمواطنين، وواجهة محمولة للمسعفين، وواجهة مكتبية تستخدمها العيادات أو المؤسسات الصحية.

ترتبط هذه الواجهات عبر خادم مركزي وقاعدة بيانات موحدة، مما يُتيح تبادل المعلومات بسرعة وتحديثها في الوقت الفعلي بين مختلف المستخدمين. يدعم هذا الترابط التنسيق بين الجهات المعنية بالاستجابة للطوارئ.

بالإضافة إلى ذلك، يتيح التطبيق للمستخدمين تسجيل معلومات شخصية وطبية هامة، كالأمراض المزمنة أو الحساسية، مما يُسهّل عملية اتخاذ القرار لدى المسعفين والطواقم الطبيّة. كما يُعدّ استخدام تحديد الموقع الجغرافي ميزةً رئيسية، إذ يُتيح تحديد موقع طالب النجدة بسرعة وتوجيه الطلب إلى أقرب سيارة إسعاف.

وأخيرًا، تُتيح إمكانية إرسال تقرير طبي أولي إلى المؤسسة الصحية قبل وصول المريض للفرق الطبية الاستعداد لاستقباله في ظروف أفضل.

■ نقاط الضعف: (WEAKNESSES)

على الرغم من مزايا مشروع "نجدة+"، إلا أنه يعاني من بعض القيود الداخلية. أولاً، يعتمد تشغيله بشكل كبير على توفر الإنترنت وبنية تحتية رقمية موثوقة، مما قد يشكل عائقًا في المناطق ذات الاتصال المحدود.

زيادة على ذلك، تعتمد فعالية النظام بشكل كبير على مدى استخدام التطبيق من قبل مختلف الجهات المعنية، بما في ذلك المواطنين والمسعفين والمرافق الصحية. فإذا لم تستخدم إحدى هذه الجهات المنصة، قد يقل التنسيق العام. كما يتطلب المشروع موارد تقنية ومالية لضمان تطوير التطبيق وصيانته وأمنه. بالإضافة إلى ذلك، تتطلب إدارة البيانات الطبية الحساسية تطبيق أنظمة أمنية قوية لضمان سرية معلومات المستخدمين وحمايتها.

■ الفرص: (OPPORTUNITIES)

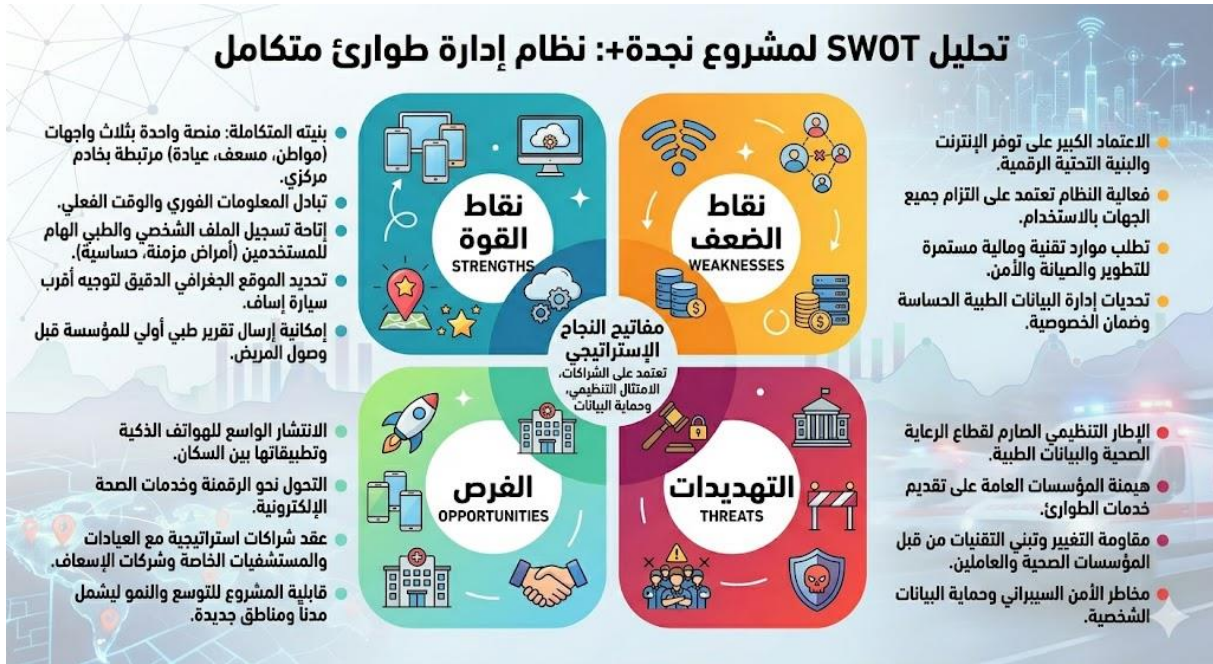
توفر البيئة الحالية العديد من الفرص الملائمة لتطوير مشروع "نجدة+". ومن أهمها الانتشار الواسع للهواتف الذكية وتطبيقاتها، مما يُسهّل على السكان تبني الحلول الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يشهد قطاع الرعاية الصحية تحولاً نحو الرقمنة وتطوير خدمات الصحة الإلكترونية، مما يمهّد الطريق لحلول مبتكرة تهدف إلى تحسين إدارة حالات الطوارئ الصحية. كما يمكن للمشروع الاستفادة من الشراكات مع العيادات الخاصة والمستشفيات وشركات الإسعاف، التي يُمكنها استخدام المنصة لتحسين تنسيق التدخلات و تحسين تجربة المرضى. وأخيراً، فإن مشروع نجدة+ قابل للتوسع و النمو تدريجياً ليشمل مدناً أو مناطق أخرى، مما يُعزز أثره وانتشاره.

■ التهديدات (THREATS)

على الرغم من الفرص المتوفرة، قد تؤثر بعض التهديدات على تطور المشروع. يخضع قطاع الرعاية الصحية عموماً لإطار تنظيمي صارم، لا سيما فيما يتعلق بتنظيم خدمات الطوارئ وإدارة البيانات الطبية. علاوة على ذلك، فإن خدمات الطوارئ تقدم بشكل أساسي من قبل مؤسسات عامة، مما قد يحد من دمج أو تطوير حلول خاصة في هذا المجال. إضافةً إلى ذلك، قد تُبدي بعض المؤسسات أو العاملين في مجال الرعاية الصحية مقاومة للتغيير أو تبني التقنيات الجديدة، مما قد يُبطئ دمج المنصة في الممارسات الحالية. أخيراً، تُمثل مخاطر الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية تحدياً كبيراً، نظراً لحساسية المعلومات الطبية التي يُعالجها التطبيق.

✓ يُظهر تحليل SWOT أن مشروع "نجدة+" يتمتع بإمكانات كبيرة للابتكار في إدارة الطوارئ الصحية من خلال التكامل الرقمي للمواطنين والمسعفين ومرافق الرعاية الصحية ضمن منصة واحدة. ومع ذلك، سيعتمد نجاح المشروع بشكل خاص على إقامة شراكات قوية، والامتثال للإطار التنظيمي، وتطبيق أنظمة فعّالة لحماية البيانات.

الشكل 04 : تحليل SWOT لمشروع نجدة+



المصدر: من إعداد الطلبة

2. قياس شدة المنافسة :

تعتبر المنافسة عاملاً أساسياً يؤثر في نجاح المشروع من عدمه، لأنها تعكس البيئة السوقية للمشروع و تقيس فرص نجاحه في تلك البيئة و قدرته على خلق ميزة تنافسية من أجل التوقيع بالنسبة لمنافسيه، و تزيد شدة المنافسة بزيادة عدد المؤسسات المنافسة و توسع دائرة الخدمات التي يقدمها مشروع نجدة+ ، و من أجل القيام بتحليل تنافسي فعال يجب الأخذ بعين الاعتبار نقاط القوة و نقاط الضعف لدى المنافسين و العمل على تطوير إستراتيجية مناسبة من أجل خلق ميزة تنافسية تجعل نجدة+ يختلف عن منافسيه و عليه سيتم تحليل المنافسة كما يلي :

المنافسين المحتملين :

جدول 03: المنافسين المباشرين وغير المباشرين لمشروع نجدة+

المنافسة المباشرة:				
المنافسين	تعريفه	نقاط القوة	نقاط الضعف	الميزة التنافسية ل نجدة+
« Stanplus Red Ambulances » 	شركة هندية رائدة في مجال الإستجابة للطوارئ الطبية في وقت قياسي تمثل حلقة وصل بين العميل و مزودي خدمات النقل الإسعافي (hariharan, 2021)	-سرعة وقت الإستجابة -تجهيزات طبية متقدمة -تغطية 24/7	-ارتفاع التكلفة -التبعية التشغيلية للمؤسسات الصحية و شركات الإسعاف الخاصة	-الجمع بين الملائمة الطبية و القرب الجغرافي -نظام متكامل يضمن التنسيق بين طالب النجدة و المسعف و المؤسسات الصحية المستقبلية
« DIAL 4242 » 	أكبر منصة إلكترونية هندية لربط المواطنين بسيارات الإسعاف الخاصة و أيضا جدولة المواعيد و الفحوصات الطبية (DIAL 4242, 2026)	-التتبع اللحظي -إشتراك سنوي رمزي -نظام ذكي لتقدير التكلفة و الوقت	-صعوبة التوسع في بيئته -مقاومة الشركاء للتغيير	ضمان سرير إستقبال للحالة و ليس مجرد النقل عبر سيارات الإسعاف مما يجعل نطاق نجدة+ أوسع من مفهوم الإسعاف التقليدي بالإضافة للتكامل الرقمي مع المستشفيات الذي يجعل المريض في غنى عن رحلة البحث عن سرير

« Najda.TN »		مشروع تونسي لإغاثة مرضى الجلطات القلبية يقوم على تسجيل معلومات المرضى داخل أقسام الإستعجالات و توجيههم الى اقرب قاعة قسطة (صحيفة العرب، 2026)	مشروع وطني معتمد من الحكومة التونسية -تقليل عدد الوفيات بسبب الجلطات القلبية نظرا لسرعة التكفل بهم	-تقتصر فقط على مرضى الجلطات القلبية دون غيرهم -تسجيل معلومات المريض بعد وقوع الحادث الطارئ و ليس بشكل استباقي	-إستباقية تسجيل التاريخ الصحي تحسبا للطوارئ -تجعل المريض مستخدم فعال ضمن عملية النجدة و تمكنه من إدارة معلوماته الصحية بنفسه -مفهومها يشمل جميع الطوارئ الطبية و ليس فقط الجلطات القلبية
المنافسة الغير مباشرة:					
« What3words »		منصة إلكترونية تقوم بتقسيم العالم الى مربعات بحجم 3 أمتار مع إعطاء كل مربع عنوانا فريدا من 3 كلمات و يستخدم لمشاركة المواقع في حالات الطوارئ (About Us: what3words, 2026)	-تميز بدقة عالية في تحديد المواقع -سهولة الإستخدام -يشمل حتى المناطق التي ليس لها عناوين واضحة	-إمكانية الخلط بين العناوين المتشابهة -نظام مغلق و مملوك	إن نجدة+ لا تقوم بمشاركة الموقع بدقة فقط بل تقوم بالعمل على الإستجابة للوضع الطارئ الطبي و توجيهه إلى أقرب أنسب مستشفى في أقل وقت ممكن
« Noonlight »		تطبيق سلامة و أمان شخصي يهدف إلى توفير الإستجابة الفعلية للطوارئ على مدار الساعة (About Us: Noonlight, 2026)	-الإتصال التلقائي بخدمات الطوارئ -إمكانية ربطها بالأجهزة الذكية كالساعات -توفر ميزة السلامة العائلية	-يرتكز دورها في إرسال الإشعار فقط و ليس متابعة عملية الإغاثة -الإنذار الجغرافي المحدود	إدارة الطوارئ الصحية بشكل متكامل مع تحسين التنسيق بين المؤسسات الصحية و توجيه كل حالة للمكان المناسب
« SOS ambulances »		شركة خاصة جزائرية تختص بنقل المرضى عبر سيارات الإسعاف مع أو بدون مرافقة (يشفين، 2026) طبية.	-نقل المرضى برا و جوا -متاحة 24/7 -خدمة متوفرة في الجزائر و خارجها	- سعر مرتفع أحيانا - نقل المريض كخدمة أساسية و إمكانية المرافقة الطبية كخدمة إضافية ترفع السعر	-تنسيق و تنظيم عملية إسعاف المريض و ليس نقله فقط -إشراك المريض كفرد فعال في عملية النجدة+

المصدر: من إعداد الطلبة

✚ نستخلص من خلال تحليل هذه العينة من المنافسين أن معظم الحلول المتوفرة في السوق تهتم بجانب معين من خدمات الطوارئ مثل إرسال طلب النجدة أو طلب الإسعاف أو مشاركة الموقع دون الإلمام بالجوانب الأخرى و هذا ما يميز نجدة+ عن منافسيه إذ أنه يجمع بين مختلف الفاعلين في منظومة الطوارئ الصحية في منصة واحدة و بذلك يكون مشروع نجدة+ قد قدم قيمة مضافة تسمح له بالتميز عن غيره من المنافسين كما تمكنه من التموقع كحل مبتكر يساهم في تحسين فعالية إدارة الطوارئ الصحية.

نموذج القوى التنافسية الخمس لبورتر :

يعتبر نموذج تحليل القوى التنافسية الخمس لمايكل بورتر (1979) أداة تحليلية أساسية لقياس جاذبية السوق و فهم الهيكل التنافسي و يستند هذا التحليل إلى افتراض أن القدرة التنافسية لأي مشروع تتحد بفعل تفاعل خمس قوى رئيسية تتجلى في المخطط التالي :

الشكل 05 : مخطط القوى التنافسية الخمس لبورتر



المصدر: (business hub، 2022)

تحليل القوى التنافسية الخمس لمشروع نجدة+:

تحليل تهديد الداخلين الجدد: (مستوى التهديد متوسط)

العوامل الداعمة لارتفاع التهديد :

- النمو المتزايد لسوق الصحة الرقمية في الجزائر: في سعي من وزارة الصحة لرقمنة القطاع يتم تشجيع الحلول الرقمية باعتبارها تقودها نحو تحقيق أهدافها و مواكبة التطور و باعتبار سوق الصحة الرقمية قطاعا ناميا في الجزائر فانه يتميز بجاذبية كبيرة بالنسبة للمستثمرين الجدد في هذا المجال.
- تشجيع الصحة عن بعد : مع زيادة الوعي بفوائد الصحة عن بعد أصبح من الضروري توفير حلول تناسب طالبي هذه الخدمة و هو ما يجعل هذا السوق أرضية خصبة للمشاريع.
- مبادرات حكومية محتملة : نظرا لمجهودات الدولة و سعيها لرقمنة القطاع هناك احتمال اطلاق مشاريع حكومية أو شبه حكومية منافسة لمشروع نجدة+.

العوامل المحددة للتهديد :

- ضعف البنية التحتية: بسبب محدودية انتشار الإنترنت والبنية الرقمية في المناطق النائية الجزائرية تشكل عائقاً أمام الداخلين الجدد الذين يحتاجون لاستثمارات أكبر.
- مخاوف أمن البيانات : خصوصية وأمن البيانات الصحية تشكل تحدياً كبيراً ، والداخلون الجدد يحتاجون لبناء أنظمة آمنة ومعتمدة.
- مقاومة التغيير : وجود مقاومة لتبني التقنيات الرقمية يعني أن بناء الثقة والعلاقات يحتاج وقتاً وجهدا مما يشكل عائقاً أمام الداخلين الجدد.

و بسبب حواجز الدخول المنخفضة يعتبر دخول منافسين جدد إلى السوق مرتفعاً نسبياً.

تحليل القدرة التفاوضية للموردين: (مستوى التهديد متوسط)

تشمل فئة الموردين في مشروع نجدة+ مختلف الجهات التي يعتمد عليها المشروع لتقديم خدماته، مثل شركات الإسعاف الخاصة، والمؤسسات الصحية، إضافة إلى مزودي الخدمات التكنولوجية والبنية التحتية الرقمية. وتتمثل قوة تفاوض هؤلاء الموردين في قدرتهم على التأثير في شروط التعاون أو تكاليف الخدمات المقدمة. وباعتبار الحماية المدنية هي القناة الرسمية للتدخلات الإسعافية في الجزائر فهذا يمنحها قوة تفاوضية كبيرة و عليه فإن نجاح نجدة+ يعتمد بشكل كبير على الشراكة مع هذه الهيئة و التفاوض معها.

✚ القدرة التفاوضية للزبائن : (مستوى التهديد مرتفع)

تتمثل الفئة الرئيسية لزبائن نجدة+ في المواطنين الجزائريين و عائلاتهم و بسبب وجود الحماية المدنية كبديل مجاني حكومي تجعل طبيعة التفاوض مع شريحة العملاء صعبة نسبياً بالإضافة إلى اعتمادهم على الخدمات الصحية الشبه مجانية أو الرمزية مما قد يشكل لديهم حساسية من السعر و كذلك صعوبة كسب ثقة المستخدمين لميلهم أكثر للثقة في المؤسسات الرسمية. إلا أن القيمة المضافة التي يوفرها نجدة+ ستمنح المستخدم نوعاً من الثقة و الشعور بالأمان خصوصاً أن الأمر يتعلق بصحة الفرد و هذا ما يجعله يميل إلى الخيار الأكثر فعالية على حساب السعر. و بالنسبة للمؤسسات الصحية باعتبارها هي الأخرى مستخدماً لنجدة+ فكلما كانت سمعة المؤسسة كبيرة أو كانت تمتلك أنظمة داخلية فعالة و سيارات إسعاف خاصة بها كلما كانت أقل اعتماداً على أنظمة خارجية و هذا يمنحها قدرة أكبر على التفاوض

✚ تهديد المنتجات البديلة : (مستوى التهديد متوسط إلى مرتفع)

توجد عدة بدائل يمكن أن يلجأ إليها الأفراد في حالات الطوارئ، مثل الاتصال المباشر بأرقام الطوارئ و الحماية المدنية، أو استخدام تطبيقات السلامة الشخصية التي تسمح بإرسال تنبيه استغاثة أو مشاركة الموقع الجغرافي مع جهات الاتصال. ورغم أن هذه الحلول توفر نوعاً من المساعدة، إلا أنها لا تقدم مستوى التنسيق الذي يسعى إليه مشروع نجدة+ بين مختلف الفاعلين في منظومة الطوارئ الصحية كما أنها قد تظهر بعض المشاكل التقليدية كضغط الخطوط و صعوبة تحديد الموقع بدقة و غياب التنسيق الرقمي المسبق مع المستشفيات

✚ حدة التنافس داخل القطاع : (مستوى التهديد متوسط)

إن الخدمات المرتبطة بالسلامة والطوارئ شهدت تطوراً ملحوظاً مع انتشار التطبيقات الرقمية التي تسعى إلى تسهيل طلب النجدة أو مشاركة الموقع الجغرافي مع خدمات الطوارئ. وتتمثل المنافسة الحالية أساساً في بعض التطبيقات التي تقدم خدمات جزئية مثل إرسال تنبيهات الطوارئ أو مشاركة الموقع مع الجهات المختصة. غير أن هذه التطبيقات غالباً ما تركز على جانب واحد من عملية الاستجابة للطوارئ، في حين يسعى مشروع نجدة+ إلى توفير منصة رقمية متكاملة تسمح بتنسيق عمليات النجدة بين المستخدمين وسيارات الإسعاف والمؤسسات الصحية. لذلك يمكن اعتبار أن حدة المنافسة في هذا المجال متوسطة، خاصة في ظل محدودية الحلول التي تقدم نظاماً متكاملاً لإدارة الطوارئ الصحية.

✚ القوة السادسة : التنظيم الحكومي والقانوني : (مستوى التأثير مرتفع جداً)

العوامل المؤثرة في سوق الصحة الجزائري:

- تنظيم القطاع الصحي: يخضع قطاع الصحة في الجزائر لإشراف وتنظيم وزارة الصحة التي تعد الجهة المسؤولة عن وضع القوانين ومنح التراخيص المتعلقة بممارسة الأنشطة والخدمات الصحية.

- تنظيم خدمات الإسعاف: تُعتبر الحماية المدنية الجهة الرئيسية المخولة قانونياً للتدخل في حالات الطوارئ وتقديم خدمات الإسعاف، وهو ما قد يشكل تحدياً أمام المنصات الخاصة التي تسعى إلى العمل في هذا المجال.
- حماية البيانات الصحية: توجد في الجزائر تشريعات وقوانين تنظم حماية البيانات الشخصية، خاصة البيانات الصحية، مما يفرض على أي مشروع رقمي في المجال الصحي الالتزام بضوابط صارمة لضمان سرية المعلومات وحماية خصوصية المستخدمين.

3. الإستراتيجيات التسويقية :

يتم من خلال هذه الخطوة التعريف بالمشروع و الخدمات التي يقدمها عن طريق وضع استراتيجية تسويقية فعالة و تحقيق انتشار واسع له و العمل على استقطاب اكبر عدد ممكن من المستخدمين كالمواطنين و المؤسسات الصحية الخاصة التي تسعى لتحسين منظومة التكفل بالطوارئ كخطوة أولى و كذلك شركات الإسعاف الخاصة. و يتم من خلال هذه الاستراتيجية إبراز القيمة المضافة لنجدة+ و المتمثلة في تحسين سرعة و كفاءة منظومة الطوارئ الصحية و توفير الوقت لإنقاذ الأرواح و كذا تعزيز الوعي الجماعي للمواطنين عن طريق التكوين في الإسعافات الأولية الأساسية.

تحديد السوق المستهدف:

يتشكل السوق المستهدف لنجدة+ أساساً من عدة فئات رئيسية تتمثل في المواطنين الذين يحتاجون إلى وسيلة سريعة وفعالة لطلب النجدة في حالات الطوارئ، إضافة إلى المؤسسات الصحية مثل المستشفيات والعيادات التي تسعى إلى تحسين استقبال الحالات الاستعجالية ، وكذلك شركات الإسعاف الخاصة التي يمكنها الاستفادة من التطبيق في تنظيم تدخلاتها وتسهيل التنسيق مع المؤسسات الصحية التي لا تملك سيارات إسعاف خاصة بها أو ليست متعاقدة مع شركات إسعاف.

تموقع المشروع في السوق:

يسعى مشروع نجدة+ إلى التموقع كمنصة رقمية مبتكرة في مجال إدارة الطوارئ الصحية، حيث يوفر حلاً متكاملًا يجمع بين طلب النجدة وتحديد الموقع الجغرافي والتنسيق مع سيارات الإسعاف والمؤسسات الصحية. ويتميز هذا التموقع بتركيزه على السرعة والفعالية في التدخل، إضافة إلى سهولة استخدام التطبيق مع ملائمة الواجهات بجعل كل من واجهة المواطن و واجهة المسعف على شكل تطبيق محمول و واجهة العيادات و المستشفيات على شكل نسخة مكتبية من التطبيق مع الحرص على ربط الواجهات الثلاث عن طريق خوادم تجعل التحيين و التناسق ممكنًا بينهم.

المزيج التسويقي للمشروع:

○ المنتج (الخدمة): Product

يتمثل المنتج في منصة رقمية متكاملة لإدارة حالات الطوارئ الصحية، تتمثل في تطبيق واحد يحتوي على ثلاث واجهات مترابطة موجهة لثلاث فئات رئيسية من المستخدمين. تتمثل الواجهة الأولى في واجهة المواطن المحمولة التي تمكن المستخدم من إدخال معلوماته الشخصية والطبية بشكل مسبق، مثل الأمراض المزمنة أو الحساسية، إضافة إلى إمكانية طلب النجدة للمستخدم أو للغير عبر زر الطوارئ ومشاركة موقعه الجغرافي مع فرق التدخل بشكل تلقائي. أما الواجهة الثانية فهي واجهة المسعف المحمولة التي تتيح للمسعفين استقبال طلبات النجدة الأقرب إليهم جغرافياً، مع إمكانية قبول الطلب والتوجه إلى مكان الحادث، إضافة إلى تسجيل التدخلات الطبية الأولية وإرسال تقارير حول حالة المريض أثناء نقله. في حين تتمثل الواجهة الثالثة في النسخة المكتبية الخاصة بالمؤسسات الصحية مثل المستشفيات أو العيادات، والتي تسمح للطواقم الطبية بالاطلاع على التقارير المرسلة من المسعفين، وتقييم الحالة قبل وصول المريض، إضافة إلى إمكانية قبول الحالة في حال توفر أسرة شاغرة والاستعداد لاستقبالها. وترتبط هذه الواجهات الثلاث عبر سيرفر وقاعدة بيانات موحدة تسمح بتحديث المعلومات بشكل فوري، مما يضمن تنسيقاً فعالاً بين مختلف الأطراف.

○ السعر: Price

تعتمد استراتيجية التسعير في مشروع نجدة+ على توفير التطبيق بشكل مجاني للمواطنين، وذلك بهدف تشجيع أكبر عدد ممكن من المستخدمين على تحميله والاستفادة من خدماته، خاصة أن خدمات الطوارئ تعتبر من الخدمات الحيوية التي ينبغي أن تكون متاحة للجميع. وفي المقابل، يمكن تحقيق الإيرادات من خلال نموذج شراكات مع المؤسسات الصحية وشركات الإسعاف الخاصة التي تستفيد من الخدمات التي يقدمها التطبيق، مثل تحسين إدارة التدخلات وتنظيم استقبال الحالات الاستعجالية وإدارة الأسرة الإستشفائية. كما يمكن مستقبلاً تقديم خدمات إضافية مدفوعة لهذه المؤسسات مثل أدوات تحليل البيانات.

○ التوزيع: Place

باعتبار الخدمة رقمية فإن توزيعها يعتمد على الوسائل الرقمية، حيث يمكن تحميل التطبيق عبر متاجر التطبيقات الخاصة بالهواتف الذكية، مما يسمح بوصوله إلى عدد كبير من المستخدمين بسهولة. أما النسخة الخاصة بالمؤسسات الصحية الشريكة فهي متوفرة على الحواسيب داخل العيادات أو المستشفيات، مما يسمح للطواقم الطبية باستخدامها في متابعة الحالات الواردة عبر التطبيق. ويتم في المرحلة الأولى إطلاق الخدمة في (الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة، عنابة) بحيث تتوفر فيها بنية صحية متنوعة وشبكة من سيارات الإسعاف، قبل العمل على توسيع نطاقها الجغرافي تدريجياً.

○ الترويج: Promotion

تعتمد الاستراتيجية الترويجية لمشروع نجدة + على مجموعة من الوسائل التي تهدف إلى التعريف بالتطبيق وإبراز أهميته في تحسين سرعة التدخل في الحالات الطارئة. ومن بين هذه الوسائل الحملات الرقمية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، والإعلان عبر قنوات التلفزيون بهدف وصولها إلى أكبر عدد من المواطنين، إضافة إلى إنتاج فيديوهات توضيحية تشرح كيفية استخدام التطبيق وفوائده. كما يمكن تنظيم حملات توعوية بالتعاون مع المؤسسات الصحية والجمعيات الناشطة في مجال الإسعافات الأولية من أجل تعزيز ثقة المستخدمين وتشجيعهم على استخدام التطبيق.

○ الأفراد: People

يتمثل عنصر الأفراد في جميع الفاعلين المشاركين في عملية تقديم الخدمة، لا سيما المسعفين، الأطباء، و المستخدمين و يقاس نجاح المشروع بقدرة هذه الأفراد على استخدام التطبيق بكفاءة و فعالية، لذلك يجب إعلام المواطنين بكيفية استخدامه و برمجة دورات تكوينية لكل من المسعفين و العاملين في المؤسسات الصحية التي تستخدم التطبيق حول كيفية التعامل مع الواجهات المختلفة للتطبيق. دون إهمال دور فريق الدعم التقني في متابعة أداء النظام و ضمان استمرارية عمله دون انقطاع.

○ العمليات: Process

تشمل العمليات جميع المراحل التي تمر بها الخدمة انطلاقاً من التسجيل المسبق لمعلومات المريض وصولاً إلى لحظة طلب النجدة إلى غاية استقبال المريض في المؤسسة الصحية. تبدأ العملية بقيام المواطن بإرسال طلب النجدة عبر التطبيق، ليتم بعد ذلك تحديد موقعه الجغرافي وإرسال الطلب إلى المسعفين القريبين. بعد قبول الطلب من طرف المسعف، يتم التوجه إلى مكان الحادث مع إمكانية تسجيل المعلومات المتعلقة بحالة المريض أثناء الطريق. وفي الوقت نفسه يتم إرسال تقرير أولي إلى المؤسسة الصحية المناسبة، مما يسمح للطواقم الطبية بالاستعداد لاستقبال الحالة قبل وصولها.

○ الدليل المادي: Physical Evidence

رغم أن الخدمة رقمية، إلا أن هناك عناصر ملموسة تعزز ثقة المستخدمين، مثل تصميم واجهة التطبيق بشكل احترافي وسهل الاستخدام، إضافة إلى الهوية البصرية للمشروع والشعار الذي يعكس طبيعة الخدمة الطبية. كما تمثل التقارير الطبية الرقمية والإشعارات التي يتلقاها المستخدم والمسعف أثناء عملية طلب النجدة دليلاً على فعالية النظام وشفافية عملياته.

○ الشراكات: Partnership

تعد الشراكات عنصراً أساسياً في نجاح مشروع نجدة+، نظراً لأن التطبيق يعتمد على التعاون بين عدة جهات فاعلة في قطاع الطوارئ الصحية. وتشمل هذه الشراكات المؤسسات الصحية مثل المستشفيات والعيادات، إضافة إلى شركات الإسعاف الخاصة التي يمكنها الاستفادة من التطبيق في تنظيم تدخلاتها وتحسين التنسيق مع المؤسسات الصحية.

كما يمكن إقامة شراكات مع جمعيات الإسعافات الأولية أو الهيئات الصحية من أجل نشر ثقافة التدخل السريع والتعريف بالتطبيق لدى المواطنين. وتساهم هذه الشراكات في توسيع شبكة الخدمة وتعزيز فعاليتها، حيث تسمح بربط أكبر عدد من المسعفين والمؤسسات الصحية داخل المنصة.

ومن خلال هذه الشبكة من الشركاء، يصبح التطبيق قادراً على توفير استجابة أسرع للحالات الطارئة وتحسين التنسيق بين مختلف الأطراف المعنية.

○ الإذن و الترخيص: Permission

نظراً لأن مشروع نجدة+ يعمل في مجال حساس يتعلق بالصحة والطوارئ، فإن الحصول على التراخيص والإذن القانوني يعد عاملاً أساسياً في تشغيل الخدمة. ويتطلب ذلك الامتثال للتشريعات والتنظيمات التي تحكم قطاع الصحة في الجزائر، خاصة تلك المتعلقة بتنظيم خدمات الإسعاف وحماية البيانات الصحية.

كما ينبغي احترام القوانين المرتبطة بحماية المعطيات الشخصية للمستخدمين، نظراً لأن التطبيق يقوم بتخزين معلومات طبية حساسة مثل التاريخ الطبي أو الأمراض المزمنة. ولذلك يجب اعتماد أنظمة حماية متقدمة لضمان سرية البيانات ومنع الوصول غير المصرح به إليها.

يساهم الالتزام بهذه المتطلبات القانونية والتنظيمية في تعزيز مصداقية المشروع وبناء الثقة لدى المستخدمين والمؤسسات الصحية، وهو ما يعد عاملاً مهماً في نجاح وانتشار التطبيق.



المحور الرابع خطة الإنتاج والتنظيم



يخصص هذا المحور لخطة الإنتاج والتنظيم من خلال عرض:

1. عملية الإنتاج.
2. التمويل.
3. اليد العاملة.
4. الشراكات الرئيسية.

مقدمة:

يشكّل البعد التنظيمي الإنتاجي لأي مشروع حجر الأساس العملي الذي يُمكن من نقل الفكرة من مستوى التصور النظري إلى مستوى الإنجاز التطبيقي. فإذا كان الابتكار يعكس البعد الإبداعي للمشروع، فإن خطة الإنتاج والتنظيم تمثل البنية التنفيذية التي تحتضن هذا الابتكار وتمنحه قابلية التطبيق والاستدامة. فالمشاريع الرقمية غالباً، على الرغم من طبيعتها غير المادية، تخضع بدورها لمنطق إنتاجي واضح يقوم على تعبئة الموارد، وتنظيم العمليات، وضبط العلاقات بين مختلف الفاعلين، وتحديد آليات التشغيل والصيانة والتطوير.

وفي سياق التحول الرقمي للقطاع الصحي، تزداد أهمية هذا المحور نظراً لحساسية الخدمة المقدمة، وارتباطها المباشر والوثيق بحياة الأفراد وسلامتهم. فمشروع تطبيق نجدة+ لا يندرج ضمن التطبيقات الرقمية الترفيهية أو الخدمية البسيطة، بل ينتمي في نطاق التطبيقات التي تتطلب درجة عالية من الاعتمادية، الدقة، والاستجابة الفورية. ومن ثم، فإن نجاحه لا يتوقف عند جودة فكرته أو قوة ابتكاره وفقط، بل يرتبط أساساً بمدى صلابته بنيته الإنتاجية والتنظيمية.

إن خطة الإنتاج في هذا المشروع لا تُفهم بالمعنى الصناعي التقليدي الذي يرتبط بإنتاج سلعة مادية، بل تُقصد بها عملية تطوير الخدمة الرقمية، برمجتها، إدارتها، وصيانتها بشكل مستمر. أما خطة التنظيم، فتعني ببناء الهيكل البشري والمؤسسي القادر على ضمان حسن سير المنظومة، وضبط العلاقات بين مختلف الفاعلين، وتأمين استمرارية الأداء في بيئة تتسم بالحركية والتعقيد.

وعليه، فإن هذا المحور يهدف بدرجة أولى إلى تقديم تصور متكامل الأبعاد لآليات إنتاج وتشغيل تطبيق نجدة+، من خلال تحليل عدة مكونات وعناصر أساسية تتمثل في: عملية الإنتاج، التموين، اليد العاملة والشراكات الرئيسية.

1. عملية الإنتاج:

تتميز عملية الإنتاج في مشروع تطبيق نجدة+ بخصوصية ترتبط بطبيعة الخدمة المقدمة. فالإنتاج هنا ليس عملية آنية تنتهي بتسليم منتج نهائي فقط، بل هو مسار مستمر يتضمن التطوير، التشغيل، المراقبة، الصيانة والتحسين المتواصل والمستمر. وبذلك، يمكن اعتبار عملية الإنتاج في هذا المشروع دورة حياة متكاملة تبدأ بالتصميم ولا تنتهي عند الإطلاق، بل تمتد لتشمل التحديث الدائم والتكيف مع المتغيرات.

في المشاريع ذات الطابع الخدمي الرقمي، يُنظر إلى الإنتاج على أنه عملية خلق قيمة من خلال تحويل مدخلات المعطيات التقنية والمعرفية إلى خدمة قابلة للاستخدام الفعلي. وتتطلب هذه العملية تفاعلاً مستمراً بين البرمجة، إدارة البيانات، البنية التحتية، وآليات الدعم التقني. كما أنها ترتبط ارتباطاً قوياً بإدارة الجودة وضمان الأمن السيبراني، خاصة عندما يتعلق الأمر ببيانات حساسة كالبيانات الصحية.

فيما يلي أبرز خطوات وعمليات الإنتاج في مشروع تطبيق نجدة+:

مرحلة التحليل والتخطيط التقني:

تشكل هذه المرحلة اللبنة الأولى التي يُبنى عليها النظام بأكمله. ففيها يتم تحليل احتياجات الفئات الثلاث المستهدفة: المواطن، المسعف، والمؤسسات الاستشفائية وكذا العيادات. يُدرس سلوك المواطن في ظروف الطوارئ، حيث يكون تحت ضغط نفسي شديد، ما يفرض ذلك تصميم آلية إبلاغ مبسطة للغاية. كما يتم تحليل طبيعة عمل المسعف الذي يتحرك في بيئة ميدانية سريعة التغير، ما يتطلب واجهة إدخال بيانات عملية وسريعة. أما على مستوى المصالح الاستعجالية، فيتم تحديد نوعية المعلومات التي يحتاجها الطاقم الطبي لاتخاذ قرارات استباقية قبل وصول الحالة.

علاوة على ذلك، تشمل هذه المرحلة تحليل المخاطر المحتملة، مثل الضغط العالي على النظام أثناء الحوادث الجماعية، أو احتمالات انقطاع الاتصال، أو التهديدات الأمنية السيبرانية. وبناءً على هذه الدراسة، يتم إعداد وثيقة مواصفات تقنية ووظيفية دقيقة تحدد نطاق المشروع، بنيته الأولية، ومتطلبات الأمن والجودة. هذه الوثيقة بمثابة العقد التقني الذي يوجه كل مراحل التطوير اللاحقة.

مرحلة تصميم المشروع:

بعد عملية تثبيت المتطلبات، تنتقل العملية إلى مرحلة التصميم، حيث يتم تحويل الاحتياجات النظرية إلى مخططات تقنية مفصلة. في هذه المرحلة يتم تحديد معمارية النظام، أي الطريقة التي ستوزع بها مكوناته التقنية. كما يتم تصميم قاعدة البيانات المركزية بحيث تكون قادرة على استيعاب كميات كبيرة من البيانات الصحية مع ضمان سرعة الاسترجاع والأمان والخصوصية.

ويشمل التصميم أيضاً رسم تدفق المعلومات بين الواجهات الثلاث: واجهة المواطن، واجهة المسعف، ومنصة الاستعجالات. ويجب أن يكون هذا التدفق انسيابياً بسيطاً خالياً من التعقيد، بحيث تنتقل البيانات فور إدخالها دون تأخير أو فقدان. وتُراعى في هذه المرحلة مبادئ هندسة البرمجيات المتعلقة بالاعتمادية، وقابلية التوسع، وإمكانية الصيانة المستقبلية والتحسين المستمر.

مرحلة التطوير والتنفيذ التقني:

عقب انتهاء مرحلة التصميم تأتي هذه العملية كخطة تمثل الانتقال الفعلي من التخطيط إلى الإنجاز الفعلي، حيث يتم تحويل التصميم والمخططات إلى معطيات برمجية قابلة للتشغيل. ويتم اعتماد منهجية تطوير مرنة تسمح بتقسيم المشروع إلى وحدات صغيرة تُنجز وتُختبر تدريجياً، ما يقلل من مخاطر الوقوع في الأخطاء والاختلالات الكبرى.

في هذه المرحلة يتم بناء نظام استقبال البلاغات وربطه بخدمة تحديد الموقع الجغرافي GPS، بحيث يتم التقاط الإحداثيات بدقة وإرسالها تلقائياً إلى أقرب وحدة إسعاف موجودة. كما يتم تطوير نظام إدخال المعطيات الطبية الذي يستخدمه المسعف أثناء النقل، مع ضمان تنظيم البيانات بطريقة سهلة قراءتها من طرف الطاقم الطبي.

كذلك يتم تطوير منصة الاستعجالات التي تعمل على استقبال التقارير الطبية الأولية، وتتيح تحديث بيانات القدرة الاستيعابية لتسيير الأسرة الطبية بشكل لحظي وآني. كما يتم ربط جميع هذه المكونات عبر واجهات برمجية موحدة تضمن التكامل التقني الكامل للمشروع.

ولا يقتصر التطوير على الوظائف الظاهرة للمستخدم فقط، بل يتعدى ذلك ليشمل أيضاً بناء أنظمة حماية متقدمة، وآليات نسخ احتياطي للبيانات لحماية البيانات الصحية للمستخدمين.

مرحلة الاختبار وضمان الجودة:

نظراً لأن تطبيق نجدة+ يندرج ضمن الأنظمة المرتبطة بإنقاذ الأرواح وسلامة المرضى، فإن مرحلة الاختبار تكتسب أهمية استثنائية بالغة. ففي هذه المرحلة يتم إخضاع النظام لسلسلة من الاختبارات التقنية والوظيفية للتأكد من مدى تطبيقه وخلوه من الأعطال أو المشاكل التقنية. كما يتم إجراء اختبارات أداء لمحاكاة الضغط المرتفع على النظام، خاصة في حالات الطوارئ الكبرى التي قد تشهد تعدد البلاغات في آن واحد. كما يتم تنفيذ اختبارات أمان للكشف عن أي ثغرات قد تعرض البيانات الصحية للاختراق والقرصنة.

إلى جانب ذلك، تُجرى اختبارات ميدانية بالتنسيق مع فرق الإسعاف، حيث يتم استخدام التطبيق في بيئة شبه واقعية لرصد مدى ملاءمته للظروف العملية. حيث تسمح هذه التجارب بالكشف عن تفاصيل دقيقة تتعلق بسهولة الاستخدام وسرعة إدخال البيانات ومدى وضوح وبساطة الواجهة. وتعتبر هذه المرحلة بمثابة الضمان الحقيقي لموثوقية النظام قبل الانتقال إلى اعتماده بشكل رسمي.

مرحلة الإطلاق التدريجي والتشغيل الفعلي:

بعد التأكد من صحة التطبيق وجاهزية النظام، يتم إطلاقه تدريجيًا بدل تعميمه بشكل شامل من البداية. يُطبق التطبيق أولاً في نطاق جغرافي محدود أو ضمن عدد محدد من المؤسسات الصحية، بهدف تقييم أدائه ومستواه في ظروف تشغيل حقيقية. وخلال هذه المرحلة يتم جمع مؤشرات أداء دقيقة مثل زمن الاستجابة، زمن نقل البيانات، معدل الأعطال والاختلالات، ورضا المستخدمين. وتُحلل هذه البيانات لاتخاذ قرارات تحسين مستمرة قبل عملية التعميم والتوسع التدريجي. ويمثل هذا الإطلاق التدريجي آلية فعالية لتقليل المخاطر التشغيلية وضمان انتقال سلس وآمن نحو الاستخدام الشامل.

مرحلة المتابعة والتطوير المستمر:

لا تنتهي عملية الإنتاج عند تشغيل التطبيق فقط، بل تمتد في مرحلة مستمرة من الصيانة والتطوير. ففي هذه المرحلة يتم مراقبة أداء الخوادم والبنية التحتية بشكل دائم لضمان الاستقرار وعدم الانقطاع.

كما يتم إصدار تحديثات بشكل دوري لتحسين الأداء ومعالجة الثغرات والاختلالات الأمنية المحتملة. ويتم تحليل البيانات المجمعة من الاستخدام الفعلي لاستخلاص مؤشرات تساعد على تحسين جودة الخدمة وتطوير خصائص جديدة تتماشى مع احتياجات المستخدمين. وعليه، فإن عملية الإنتاج في مشروع نجدة+ تُفهم كدورة حياة ديناميكية مستمرة، وليست كمشروع ينتهي بإطلاق منتج نهائي. إن استدامة الخدمة وجودتها تعتمد على هذا المنطق التطويري المتواصل.

2. التموين:

يمثل التموين في المشاريع الحديثة أحد الركائز والدعائم الأساسية لضمان تحويل الرؤية الاستراتيجية إلى واقع عملي تشغيلي مستدام. وإذا كان مصطلح التموين في مفاهيمه الكلاسيكية لإدارة الإنتاج يرتبط بتأمين المواد الأولية والموارد المادية اللازمة لسير العملية الإنتاجية، فإن هذا المفهوم قد شهد قفزة نوعية مع تطور الاقتصاد الرقمي، حيث أصبح يشمل منظومة متكاملة الأبعاد من الموارد التقنية، والخدمات الرقمية، والبنية التحتية المعلوماتية، التي تضمن استمرارية الأداء واستقراره.

في سياق المشاريع الرقمية ذات الطابع الخدمي، لا يُختزل التموين في مجرد اقتناء تجهيزات وفقط، بل يُنظر إليه كونه عملية استراتيجية لإدارة مختلف الموارد التي يقوم عليها النظام. ويتضمن ذلك اختيار البنية التحتية المناسبة، وضبط معايير الجودة، وتأمين الخدمات الداعمة، وبناء شبكة من الموردين والشركاء التقنيين القادرين على توفير مستويات أداء تتناسب مع مستوى حساسية المشروع.

وعند إسقاط هذا الجانب على مشروع تطبيق نجدة+، تتجلى أهمية التموين بصورة أكثر تعقيداً وحساسية. فالمشروع لا يقدم خدمة رقمية عادية، بل يندرج ضمن الأنظمة الصحية المرتبطة بالتدخل الطبي الاستعجالي، حيث أن فعالية النظام ترتبط ارتباطاً مباشراً بسلامة المرضى والمستخدمين. ومن ثم، فإن أي خلل في منظومة التموين سواء تعلق ذلك بالبنية التحتية، أو بأمن البيانات، أو باستقرار الشبكة – قد يؤدي غالباً إلى تعطيل عملية المشروع.

إن التموين في مشروع نجدة+ يتجاوز البعد التقني ليأخذ طابعاً استراتيجياً وأمنياً. فهو يشمل تأمين خوادم قادرة على معالجة البيانات في الزمن الحقيقي والفعلي، مع ضمان اتصال مستمر ومستقر بين مختلف الفاعلين، وتوفير حلول تخزين مؤمنة للبيانات الصحية الحساسة، إضافة إلى اعتماد أدوات حماية سيبرانية أمنية متقدمة.

من جهة أخرى، قد يرتبط التموين في هذا المشروع أيضاً بإدارة المخاطر التشغيلية، إذ ينبغي التخطيط الاستباقي لسيناريوهات الطوارئ التقنية مثل انقطاع الخدمة أو الضغط المفاجئ على النظام، ووضع بدائل جاهزة فعالة تضمن استمرارية الأداء دون انقطاع. ويعكس هذا البعد ما يعرف بمفهوم المرونة التشغيلية الذي أصبح معياراً أساسياً في إدارة الأنظمة الرقمية الحديثة.

وعليه، يمكن القول إن منظومة التموين في مشروع نجدة+ تمثل البنية الداعمة التي يستند عليها نجاح التطبيق واستدامته. فهي ليست عنصراً تقنياً ثانوياً، بل ركيزة استراتيجية تضمن موثوقية النظام، أدائه واستقراره، وقابليته للتوسع، وقدرته على الاستجابة الفورية في بيئة تتسم بالحساسية العالية.

ومن هذا المنطلق، سيتم في هذا الجزء تحليل منظومة التموين في مشروع نجدة+ بوصفها نظاماً متكاملاً يشمل البنية التحتية الرقمية، الأدوات البرمجية، التجهيزات الميدانية وضمان استدامة الموارد، مع إبراز دورها المحوري في دعم العملية الإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمشروع.

التموين بالبنية التحتية الرقمية:

تُعد البنية التحتية الرقمية الأساس الذي يركز عليه تشغيل تطبيق نجدة+، إذ تمثل البيئة التقنية التي تُخزن فيها البيانات والمعطيات، وتُعالج خلالها البلاغات، وتُنقل عبرها المعلومات بين مختلف الفاعلين. ونظرًا للطابع الاستثنائي للخدمة المقدمة، فإن تموين المشروع بالبنية التحتية لا يمكن أن يكون وفق اعتبارات تقنية بسيطة، بل يجب أن يخضع لمنطق استراتيجي يوازن بين الأداء، الأمان، الاستمرارية، وقابليته للتوسع.

في هذا الإطار، يقتضي الأمر تدعيم المشروع بمكونات قادرة على ضمان توافر دائم للخدمة، خصوصاً وأن التطبيق يعمل في مجال الطوارئ الطبية حيث لا يُسمح بأي انقطاع مفاجئ. كما يشمل تموين البنية التحتية توفير أنظمة تخزين بيانات عالية الاعتماد، مزودة بآليات نسخ احتياطي دوري تسمح باسترجاع المعلومات في حال حدوث خلل أو عطل تقني أو عطل مفاجئ. ويعكس هذا التوجه مفهوم المرونة التشغيلية الذي يُعد شرطاً أساسياً في الأنظمة الرقمية الحساسة.

تموين الأمن السيبراني:

لا تقتصر منظومة التموين على الجانب المادي فقط، بل تمتد إلى اقتناء وتطوير الأدوات البرمجية اللازمة لبناء النظام وتشغيله ومراقبته. ويتطلب ذلك اختيار بيئات تطوير مستقرة، وأنظمة سيبرانية أمنية لإدارة قواعد بيانات قادرة على التعامل مع بيانات صحية حساسة بكفاءة عالية، بالإضافة إلى أدوات تحليل ومراقبة الأداء تسمح بالكشف المبكر عن أي خلل في النظام.

كما يحتل الأمن السيبراني موقعا مركزيا مهما في هذا الجانب من التموين، نظراً لحساسية المعلومات الصحية التي يعالجها التطبيق. وعليه، يجب تموين المشروع بحلول رقمية متقدمة للتشفير أثناء نقل البيانات وتخزينها، إضافة إلى أنظمة تحقق متعددة المستويات لضبط صلاحيات الدخول ومنع أي استخدام غير مشروع. كما ينبغي اعتماد حواجز حماية رقمية وأنظمة كشف التسلل والإخفاقات لضمان التصدي لأي محاولة اختراق قد تهدد سلامة المعطيات وبيانات المستخدمين وتعزيز أنظمة مراقبة الهجمات الإلكترونية.

وعليه، يمثل هذا الجانب من التموين استثماراً في الثقة، إذ أن استقرار النظام وحماية البيانات يعززان مصداقية المشروع لدى المستخدمين والمؤسسات الصحية بصفة عامة، ويضمنان الامتثال للضوابط القانونية المتعلقة بحماية الخصوصية.

التموين اللوجستي والتشغيلي:

نظرًا للطابع الميداني لتطبيق نجدة+، فإن نجاحه لا يعتمد فقط على البنية الرقمية، بل يتطلب أيضاً توفير تجهيزات وأصول وتثبيات مادية ملائمة للظروف التشغيلية. ففرق الإسعاف تحتاج إلى أجهزة لوحية أو هواتف ذكية تتمتع بقدرة تحمل عالية، وتدعم الاتصال المستمر بالشبكة، وتوفر سرعة استجابة مناسبة لإدخال البيانات والمعطيات الصحية.

كما قد يتطلب الأمر تجهيز أقسام ومصالح الاستعجالات داخل العيادات والمؤسسات الاستشفائية بأجهزة مادية عالية مخصصة لعرض البلاغات الواردة وتحليل التقارير الطبية المسبقة. ويجب أن تكون هذه الأجهزة متوافقة تقنيًا مع المنصة، وأن تخضع لسياسة صيانة دورية تضمن جاهزيتها بصفة دائمة.

ويُراعى في عملية التمويل اللوجستي اختيار معدات ذات جودة عالية ومناسبة، مما يقلل من الأعطال المفاجئة ويحد من تكاليف وأعباء الاستبدال المتكرر. كما ينبغي توفير حلول اتصال احتياطية، خاصة في المناطق النائية المعزولة أو تلك التي قد تعاني من ضعف الشبكة، لضمان استمرار الخدمة حتى في الظروف غير المثالية.

التمويل بالموارد البشرية:

تشكل إدارة الموردين بعدًا تنظيميًا مهمًا في منظومة التمويل، إذ لا يكفي اقتناء الموارد التقنية، بل يجب تأطير العلاقة مع مزودي الخدمات ضمن عقود واضحة تحدد بصفة دقيقة حجم المسؤوليات ومعايير الأداء. ويتطلب ذلك إعداد دفتر شروط دقيق يحدد الخصائص التقنية المطلوبة، ومستوى الأمان، وزمن الاستجابة في حال الأعطال.

ويتعلق الأمر بتوفير الكفاءات اللازمة لتطوير وإدارة المشروع، على سبيل المثال:

- مطورو تطبيقات الهاتف.
- مهندسو أمن المعلومات.
- مسؤولو قواعد البيانات.
- فريق دعم تقني.

لا تكتمل منظومة التمويل دون تبني رؤية طويلة الأجل تضمن استدامة الموارد ولا تقتصر منظومة التمويل في مشروع نجدة+ على اقتناء الخدمات التقنية والبنية التحتية الرقمية، بل تمتد أكثر لتشمل بعض الموارد البشرية ذات الطبيعة التعاقدية التي تفرضها متطلبات الإطلاق الرسمي للمشروع وضمان مطابقته للأطر والتشريعات القانونية والصحية المعمول بها. فباعتبار أن التطبيق يتعامل مع معطيات صحية حساسة ويتدخل في مسار الرعاية الاستعجالية، فإنه كذلك يحتاج في مرحلة الإطلاق إلى الاستعانة بمستشارين قانونيين متخصصين في التشريعات الصحية وحماية البيانات، وذلك لضمان الامتثال للضوابط التنظيمية وتفادي أي مخاطر واختراقات قانونية قد تعيق تشغيله أو تؤثر على استمراريته.

كما يقتضي المشروع التعاقد مع طبيب استشاري للإشراف العلمي على آليات الفرز الطبي المعتمدة داخل التطبيق، ويُعد هذا الدور ضروريًا لتعزيز مصداقية المشروع وضمان انسجامه مع الممارسات الطبية المعتمدة، خاصة في بيئة تتطلب دقة في اتخاذ القرار وسرعة في توجيه التدخل الطبي الاستعجالي.

وبذلك يتكامل البعد التقني والبعد القانوني والطبي في منظومة التموين، بما يعزز فعالية وجاهزية المشروع للإطلاق الرسمي، ويمنحه أساسًا مؤسسيًا صلبًا قائمًا على الامتثال القانوني والسلامة العلمية، بدل أن يقتصر فقط على الجوانب التقنية البحتة.

يتضح من خلال ما تم ذكره أن التموين في مشروع تطبيق نجدة+ لا يُعد وظيفة إدارية كلاسيكية تقتصر على اقتناء الموارد، بل يمثل منظومة استراتيجية متكاملة الأبعاد تشكل الدعامة الرئيسية لاستقرار النظام واستدامته. فالمشروع، باعتباره نظامًا رقميًا مرتبطًا بالتدخل الطبي الاستعجالي، فإنه يتطلب بنية تموينية عالية الاعتماد تضمن الأداء الفوري، وحماية البيانات، واستمرارية الخدمة دون انقطاع وسرعة الاستجابة.

إن هذه الأبعاد مجتمعة تعكس انتقال مفهوم التموين من بعده التشغيلي الضيق إلى بعد استراتيجي أكثر شمولية يربط بين التقنية، والإدارة، والحدثة ضمن إطار واحد متكامل.

كما يتبين أن حساسية المعطيات الصحية، وارتباط النظام بسلامة المرضى، يفرضان اعتماد معايير جد صارمة في اختيار الموردين وضمان مستويات أداء محددة عبر اتفاقيات واضحة. فالاعتماد على بنية غير مستقرة أو أدوات حماية غير كافية قد يؤدي إلى تعطيل الخدمة في لحظات حرجية، وهو ما قد يتعارض مع جوهر المشروع وأهدافه الإنسانية.

ومن جهة أخرى، فإن التخطيط لاستدامة التموين يعكس وعيًا استراتيجيًا بطبيعة المشاريع الرقمية، التي لا تنتهي بإطلاق المنتج فقط، بل تتطلب تحديثًا دائمًا وصيانة وتطويرًا مستمرًا. فاستمرارية تطبيق نجدة+ وفعاليتها في الميدان مرهونتان بقدرة منظومة التموين على مواكبة التطورات التقنية، والتكيف مع توسع الاستخدام، وضمان الجاهزية الدائمة في مختلف الظروف.

وعليه، يمكن القول إن عملية التموين في مشروع نجدة+ تمثل البنية التحتية غير المرئية التي يقوم عليها التطبيق. فإذا كان المستخدم يرى واجهة بسيطة وسريعة الاستجابة، فإن هذه البساطة تحمل في طياتها وتخفي وراءها منظومة تموينية معقدة ومدروسة بعناية. ومن هنا، فإن نجاح المشروع لا يقاس فقط بجودة فكرته الابتكارية، بل بمدى صلابته ومكوناته ونظام التموين الذي يضمن تحويل هذه الفكرة إلى خدمة فعلية موثوقة ومستدامة.

وبذلك يشكل التموين أحد الأعمدة الاستراتيجية للمشروع، وعنصرًا حاسمًا في تحقيق أهدافه الصحية والاجتماعية، ويُعد حلقة مركزية تربط بين خطة الإنتاج والتنظيم.

أهم الموردين في المشروع:

يتضح جليًا بأن الموردين في مشروع نجدة+ لا يمثلون جهات تزويد تقليدية، بل هم بمثابة شركاء تقنيين واستراتيجيين وكذا استشاريين يساهمون بشكل فعال ومباشر في ضمان الجاهزية التشغيلية للنظام. وعليه، فإن إدارة الموردين وضبط العلاقات التعاقدية عبر دفاتر شروط دقيقة واتفاقيات مستوى خدمة صارمة، يمثلان عنصرين حاسمين في حماية

المشروع من المخاطر التقنية والمالية والتنظيمية، وفي ضمان استمرارية الخدمة في بيئة تتطلب استجابة فورية وموثوقية عالية.

وعليه ينقسم موردو مشروع تطبيق نجدة+ إلى ثلاث فئات رئيسية وفق درجة تأثيرهم على استمرارية الخدمة وطبيعة تدخلهم داخل المنظومة التشغيلية على الشكل التالي:

أولاً: الموردون الاستراتيجيون الأساسيون:

تمثل هذه الفئة العمود الفقري التشغيلي للمشروع، حيث يعتمد التطبيق عليهم في ضمان الاستمرارية التقنية والأداء الفوري. لذا فإن أي خلل في خدماتهم قد يؤدي إلى شلل النظام أو تعطل عملية التدخل الاستعجالي.

ويدخل ضمن نطاق هذه الفئة كلا من:

❖ موردو خدمات الاستضافة والبرمجة.

❖ موردو خدمات الأمن السيبراني وحماية البيانات وأنظمة التشفير وكشف الاختراقات.

وتتسم هذا النوع من العلاقة مع هؤلاء الموردين بكونها طويلة الأمد، حيث تخضع لاتفاقيات مستوى خدمة دقيقة، مع مؤشرات أداء واضحة، وآليات تعويض في حال الإخلال والأعطاب.

في مشروع نجدة+، تعد هذه الفئة بمثابة حجر الأساس الذي يضمن أن التطبيق يظل متاحاً وفعالاً في كل لحظة، خاصة وأنه يعمل في بيئة تتطلب تدخلاً طارئاً لا يقبل الانقطاع.

ثانياً: الموردون التقنيون المكملون:

تمثل هذه الفئة الموردين الذين يقدمون خدمات داعمة للنظام دون أن يشكلوا عنصراً مباشراً في كل عملية تشغيلية آنية، لكنهم يساهمون وبشكل مباشر في تحسين الأداء وضمان الجودة التقنية المستمرة.

ويدخل ضمن نطاق هذه الفئة كلا من:

❖ موردو خدمات الصيانة التقنية الدورية.

❖ موردو خدمات اختبار الجودة.

❖ موردو خدمات نسخ الاحتياط والاسترجاع.

❖ موردو أدوات تحليل البيانات وتحسين الأداء.

يتمثل الدور المحوري في هذه الفئة من مشروع نجدة+ في الحفاظ على استقرار المشروع سواء كان ذلك على المدى المتوسط والطويل، وضمان قدرتها على التوسع والتطوير المستقبلي.

ثالثاً: الموردون الداعمون ذوو الطابع الاستشاري:

تمثل هذه الفئة الموردين الذين يتم التعاقد معهم لأغراض محددة مرتبطة بالتأطير القانوني والطبي للمشروع، دون أن يشكلوا جزءاً من التشغيل اليومي للنظام أو المشروع.

ویدخل ضمن نطاق هذه الفئة كلا من:

- ❖ الطبيب الاستشاري.
 - ❖ المستشار القانوني والذي يتمثل دوره في ضبط الإطار التشريعي، صياغة الشروط العامة للاستخدام، ضمان الامتثال لقوانين حماية المعطيات الصحية، وتأطير العلاقة التعاقدية مع مختلف الشركاء والموردين.
- وتتسم منظومة التمويل في هذه الفئة بطابع تعاقدى مؤقت أو دوري، مرتبط بمراحل الإطلاق والتقييم والتحديث، وليس بالتشغيل اليومي المباشر.
- ✓ بناءً على هذا التصنيف، يتبين أن مشروع نجدة+ لا يعتمد فقط على موردين تقنيين، بل يقوم على شبكة متكاملة الأبعاد من الموردين الاستراتيجيين والداعمين وكذلك الاستشاريين لضمان عمل النظام على أعلى مستوى بكفاءة وفعالية.

سياسة الدفع في المشروع:

تُعد سياسة الدفع أحد أبرز المكونات الجوهرية في منظومة التمويل بمشروع نجدة+، إذ تمثل الإطار الذي ينظم العلاقة المالية بين المشروع ومورديه، ويضمن تحقيق التوازن بما يضمن استمرارية الخدمة والتحكم في المخاطر المالية. وبالنظر إلى الطبيعة الجد حساسة للمشروع والذي يعتمد على خدمات رقمية مستمرة ومتعلقة بالتدخل الطبي الاستعجالي، فإن أي خلل في تنظيم الالتزامات المالية قد ينعكس مباشرة على جاهزية النظام التشغيلية وأدائه واستقراره.

تنطلق سياسة الدفع في نجدة+ من منطق أساسي يتمثل في ربط الالتزام المالي بمستوى الأداء الفعلي للمورد. فالدفع يُنظر إليه كأداة تنظيمية تضمن التزام المورد بالمواصفات التقنية ومعايير الجودة المحددة والشروط المتفق عليها في العقد. لذلك، يتم التنصيص ضمن الاتفاقيات التعاقدية على أن تسديد المستحقات يكون مشروطاً بتحقيق مستوى أداء معين ومتفق عليه مسبقاً، سواء تعلق الأمر بنسبة جاهزية الخوادم، أو بسرعة الاستجابة للأعطال، أو بدرجة الامتثال لمعايير حماية البيانات الصحية. ويُعد هذا الربط بين الدفع والأداء أداة فعالة للحد من المخاطر التقنية، إذ يمنح المشروع قدرة رقابية غير مباشرة على المورد.

كما تعتمد سياسة الدفع في مشروع نجدة+ على مبدأ التدرج الزمني في تسديد المستحقات، خاصة العقود المرتبطة بخدمات تطوير أو تجهيزات تقنية. فبدل تسديد القيمة الإجمالية كاملة، يتم تقسيمها وفق مبدأ التقيسيط إلى مراحل ترتبط بتقدم الأشغال ومستوى الإنجاز والتحقق من المطابقة. هذا التنظيم المالي يسمح بحماية المشروع من مخاطر عدم

الالتزام، كما يعزز منطق الشراكة المتوازنة بين الطرفين، حيث يبقى المورد ملزماً بالحفاظ على جودة أداء الخدمة إلى غاية الاستلام النهائي.

أما فيما يخص الخدمات المستمرة، كالتراخيص البرمجية، فإن سياسة الدفع تعتمد على نظام دوري ينسجم مع طبيعة هذه الخدمات. ويتيح هذا الأسلوب مرونة في إدارة التدفقات النقدية، كما يسمح بمراجعة مستوى الخدمة بشكل شبه دوري وتقييم مدى ملاءمتها للاحتياجات التشغيلية. وفي حال ظهور قصور في الأداء، يمكن إعادة التفاوض أو تعديل شروط التعاقد دون تحمل أعباء مالية.

وتكتسب آجال الدفع أهمية بالغة ضمن هذه السياسة، إذ يتم تحديدها بدقة في العقود لتفادي أي لبس أو نزاع قانوني قضائي محتمل. فوضوح الأجل يحقق الشفافية ويعزز الثقة مع الموردين، كما يساهم في تنظيم الالتزامات المالية وضمان الاستقرار المحاسبي للمشروع. وفي بعض الحالات، يمكن الاحتفاظ بنسبة معينة من القيمة المالية إلى غاية التأكد من استقرار الخدمة، خاصة عندما يتعلق الأمر بمكونات تقنية ذات أثر مباشر على سلامة النظام ومراحله التشغيلية.

من منظور استراتيجي، تساهم سياسة الدفع المنظمة في دعم استدامة المشروع، إذ تُمكن من التحكم في التكاليف والأعباء المالية، وتُحفّز الموردين على المحافظة على مستوى أداء عالٍ طيلة فترة تقديم الخدمة. وبهذا المعنى، تتحول سياسة الدفع من مجرد آلية مالية إلى أداة حوكمة تنظيمية تعزز موثوقية المنظومة الرقمية ككل، وتدعم الهدف الرئيس للمشروع والمتمثل في ضمان تدخل طبي سريع وآمن وفعال.

سياسة الاستلام المشروع:

إن سياسة الاستلام تمثل مرحلة حاسمة ضمن منظومة التموين في مشروع نجدة+، إذ أنها تشكل نقطة الانتقال من الالتزام التعاقدي النظري إلى التحقق العملي من مدى مطابقة الخدمة أو امتثال المورد للمواصفات المحددة سلفاً. فإذا كانت عملية الشراء تؤسس للعلاقة مع المورد، فإن عملية الاستلام نحدد مدى نجاح تلك العلاقة في تحقيق المتطلبات التقنية والتنظيمية للمشروع. خصوصاً في مشروع صحي يتسم بالحساسية، لا يمكن اعتبار الاستلام إجراءً شكلياً فقط، بل آلية رقابية ونظامية دقيقة لضمان الجودة والاستقرار التشغيلي للمشروع.

وتنطلق سياسة الاستلام في مشروع نجدة+ من منطق المطابقة التقنية الشاملة، بحيث لا يُعتمد أي مورد أو خدمة إلا بعد التأكد من توافقه الكامل مع دفتر الشروط المعتمد والمواصفات المحددة في شروط العقد. ويشمل ذلك التحقق من الجوانب الوظيفية، كقدرة النظام على أداء المهام المطلوبة بسلاسة، والجوانب التقنية، كسرعة الاستجابة واستقرار الاتصال، إضافة إلى الجوانب الأمنية المرتبطة بحماية البيانات الصحية وسرية المعلومات. وتُعد هذه المرحلة ضرورية لتفادي إدخال عناصر غير مستقرة أو غير مطابقة قد تؤثر لاحقاً على كفاءة النظام الصحي.

كما تعتمد سياسة الاستلام على مبدأ التحقق والاختبار العملي قبل القبول النهائي، خاصة فيما يتعلق بالخدمات البرمجية أو أنظمة الأمن السيبراني. فبعد التثبيت أو التفعيل الأولي، يتم إخضاع المورد لفترة تجريبية يتم خلالها تقييم الأداء في ظروف تشغيلية واقعية، مع مراقبة مؤشرات فعلية حقيقية مثل معدل الجاهزية، زمن الاستجابة، واستقرار

النظام. وتسمح هذه المرحلة بالكشف المبكر عن أي مشكل أو خلل تقني أو قصور وظيفي قبل الانتقال إلى الاستغلال الكامل للخدمة واعتمادها بشكل رسمي.

وتُختتم عملية الاستلام بإعداد محضر رسمي يثبت مطابقة المورد للمعايير المنصوص عليها سلفاً، ويُعتبر هذا المحضر وثيقة قانونية ومرجعية في حال حدوث نزاعات في المستقبل.

من الناحية الاستراتيجية، تسهم سياسة الاستلام في ترسيخ ثقافة الجودة داخل مشروع نجدة+، إذ تؤكد أن كل مورد أو خدمة تخضع لمعايير تقييم دقيقة قبل إدخالها حيز الخدمة في المنظومة التشغيلية. وفي سياق مشروع نجدة+، حيث يرتبط الأداء مباشرة بسرعة الاستجابة والتدخل الطبي، وعليه فإن أي تهاون في مرحلة الاستلام قد يؤدي إلى عواقب تشغيلية جسيمة. لذلك، فإن هذه السياسة بمثابة ضمانة أساسية للحفاظ على موثوقية النظام واستقراره، وتعكس تحول المشروع إلى منظومة مؤسسية منظمة تحكمها قواعد واضحة وإجراءات مضبوطة ودقيقة.

وعليه، فإن سياسة الاستلام في مشروع نجدة+ لا تمثل نهاية عملية التموين فحسب، بل نقطة تأكيد لجودة المورد وبداية مرحلة تشغيلية قائمة على الثقة التقنية والتحقق الميداني، بما ينسجم مع طبيعة المشروع وأهدافه الصحية وكذا الإنسانية.

كما تُعد سلسلة القيمة من الأدوات التحليلية الجوهرية في دراسة المشاريع كونها تسمح بفهم الكيفية التي تُنشئ بها المؤسسة القيمة المضافة عبر مختلف أنشطتها الداخلية والخارجية. ولقد طور هذا المفهوم العالم Michael Porter ضمن إطار تحليله التنافسي، حيث اعتبر أن كل مؤسسة تتكون من مجموعة مترابطة من الأنشطة التي يمكن أن تسهم في خلق قيمة نهائية تفوق مجموع تكاليفها.

إن مشروع نجدة+، باعتباره تطبيقاً موجَّهاً لتسهيل الاستجابة الطبية الطارئة وتقليص الزمن الحرج، يركز على سلسلة مترابطة من الأنشطة تبدأ بمرحلة تصميم الواجهة وتطويرها تقنياً، مروراً بعمليات التموين والدعم التقني والأمني، وصولاً إلى تشغيل الخدمة ومتابعة الأداء ومستوى الإنجاز والتقدم وتحسين التجربة. وكل نشاط من هذه الأنشطة يسهم بدرجة معينة في تعزيز القيمة النهائية المقدمة للمستخدم والمتمثلة عموماً في تقليص زمن الاستجابة، تحسين جودة التنسيق، وضمان حماية المعطيات الصحية.

وعليه، فإن دراسة سلسلة القيمة في هذا المشروع تمثل خطوة تحليلية ضرورية لفهم نقاط القوة، وتحديد مصادر الميزة التنافسية، وإبراز التكامل بين مختلف الأنشطة الأساسية والداعمة. كما تتيح هذه المقاربة إظهار أن القيمة في مشروع نجدة+ لا تُنتج في مرحلة واحدة، بل نتاج تفاعل منظم بين البنية التقنية، الحوكمة التنظيمية، الشراكات الاستراتيجية، وآليات المتابعة والتحسين المستمر.

وبذلك، تشكل سلسلة القيمة إطاراً تحليلياً يعكس البعد المؤسسي للمشروع، ويبرز انتقاله من فكرة تطبيق رقمي إلى منظومة متكاملة الأبعاد لخلق قيمة صحية واجتماعية مستدامة.

ومن هذا المنطلق وبناء على هذا الأساس قمنا بتصميم مخطط سلسلة القيمة لمشروع نجدة+ كما يظهر المخطط التالي:

الجدول 04: مخطط سلسلة القيمة لمشروع نجدة+:

البنية التحتية للمشروع	الحكومة الإدارية وإدارة المخاطر. الإطار القانوني لحماية البيانات الصحية. السياسات التنظيمية والمحاسبة والمالية.
إدارة الموارد البشرية	فرق دعم فني ومطورو البرمجيات والتطبيقات. المستشار الطبي والقانوني. مختصين في الأمن السيبراني وأنظمة حماية البيانات من الاختراقات والقرصنة.
التطوير التكنولوجي	تحسين تحديد المواقع GPS. تشفير البيانات وتبني أنظمة التصدي للهجمات الإلكترونية.
التمويل	التعاقد مع موردي خدمات البرمجيات وتطوير التطبيقات. خدمات التدقيق الأمني والسيبراني. اقتناء خدمات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي.

الخدمات	التسويق والمبيعات	الإمدادات الخارجية	العمليات	الإمدادات الداخلية
1. المتابعة بعد التدخل. 2. تحليل الأداء. 3. جمع التغذية الراجعة. 4. تحسين الخوارزميات. 5. تحديثات أمنية مستمرة.	1. نشر ثقافة استخدامه. 2. تكوين الطواقم الصحية. 3. عقد شراكات مع مؤسسات صحية. 4. حملات توعوية للمجتمع.	1. إرسال إشعار فوري للإسعاف. 2. نقل الملف الطبي إلى المستشفى. 3. توجيه المسعف عبر خرائط دقيقة. 4. إشعار عائلة المريض.	1. معالجة البيانات الواردة. 2. تصنيف الحالة (حرجة – متوسطة – مستقرة). 3. تحديد أقرب وحدة إسعاف. 4. حساب زمن الوصول المتوقع.	1. بيانات البلاغ (نوع الحالة، الأعراض، مستوى الوعي). 2. الموقع الجغرافي عبر GPS. 3. البيانات الصحية المخزنة مسبقًا (الأمراض، الحساسية، الأدوية).

الأنشطة الأساسية

المصدر: من إعداد الطلبة

وختاماً، فإن تحليل خطة الإنتاج والتنظيم في مشروع نجدة+ يكشف بوضوح أن المشروع لم يُبنَ على أساس تقني بحت، بل تشكل ضمن تصور مؤسساتي شامل يجمع بين هندسة العمليات، وحوكمة وعقلانية الموارد، وضبط العلاقات التعاقدية. فعملية الإنتاج، كما تم تفصيلها مسبقاً، لم تُختزل في تطوير برمجي تقني، بل شُيّدت وفق مسار منهجي يبدأ بتحديد الاحتياجات، ويمر بمراحل التطوير والاختبار والتحقق، وينتهي بتشغيل منظومة رقمية قادرة على العمل في بيئة حساسة لا تحتمل الخطأ أو التأخير مع الالتزام بمبدأ التحسين المستمر.

وفي موازاة ذلك، برزت منظومة التموين كعنصر استراتيجي لا يقل أهمية عن عملية الإنتاج نفسها، إذ إن نجاح التطبيق في أداء وظيفته الاستيعالية يرتبط مباشرة بجودة الموردين، ودقة اختيارهم، ووضوح التزاماتهم التعاقدية. فالمورد في مشروع نجدة+ لا يمثل مجرد مزود خدمة فقط، بل حلقة حيوية داخل سلسلة تشغيل متكاملة، سواء تعلق الأمر بالبنية البرمجية، أو الأمن السيبراني، أو الخدمات الاستشارية القانونية وكذا الطبية.

كما أن اعتماد سياسة دفع مدروسة يعكس بعداً مالياً محكماً، يوازن بين ضمان استمرارية الخدمة والتحكم في التدفقات النقدية، ويؤكد أن المشروع يُدار وفق مبادئ الانضباط المالي لا وفق اعتبارات ظرفية وفقط. وفي السياق ذاته، تؤكد سياسة الاستلام أن كل خدمة أو مورد لا يُعتمد إلا بعد التحقق من مطابقته للمعايير المحددة والمتفق عليها في شروط العقد مسبقاً، بما يضمن الجودة ويحد من المخاطر التقنية والتنظيمية، ويعزز موثوقية النظام ككل.

إن التكامل بين هذه العناصر الأربع – الإنتاج، التموين، إدارة الموردين، وضبط السياسات المالية والتنظيمية – لا يعكس فقط تنظيمًا داخليًا محكمًا، بل يؤكد على أن مشروع نجدة+ قائم على أسس ودعائم صحيحة، قادرة على تحويل الابتكار إلى نظام تشغيل مستدام. فالقيمة الحقيقية للمشروع لا تكمن في واجهته الرقمية، بل في البنية التنظيمية التي تقف خلفها، والتي تضمن أن كل طلب استغاثة يُعالج ضمن منظومة متكاملة تقنيًا وقانونيًا وماليًا.

وعليه، فإن خطة الإنتاج والتنظيم لا تُعد عنصرًا ثانويًا في هذا المشروع، بل هي بمثابة العمود الفقري الذي يمنحه الشرعية التشغيلية، والاستقرار المؤسسي، والقابلية للنمو المستقبلي، بما يرسخ مكانته كحل رقمي صريح في مجال التدخل الطبي الاستعجالي.

3.اليد العاملة :

ساهم مشروع "نجدة+"، منذ انطلاق مرحلته الأولى، في إحداث نقلة نوعية على مستوى التشغيل المباشر، لا سيما في المجالين التقني والإداري، وذلك بفضل اعتماده على منصة رقمية متطورة لتنسيق خدمات الطوارئ الصحية. فقد استوجب إطلاق المشروع، في مرحلته التأسيسية، استحداث هيكل تنظيمي متكامل يضم 10 مناصب شغل مباشرة، وُزعت بدقة لضمان الاستقرار التقني للمنصة وحُسن سير العمل الإداري.

ويقوم هذا الهيكل على العناصر الرئيسية التالية:

- مدير عام للمشروع: يتولى القيادة الاستراتيجية والإشراف الكلي، ويتخذ القرارات المحورية التي ترسم ملامح مستقبل المنصة.
- مسؤول تقني: يشرف على البنية التحتية الرقمية، ويتولى مهام الصيانة والتطوير لضمان استمرارية عمل الخوادم دون انقطاع.
- مطورا تطبيقات (أحدهما مختص بالواجهة الأمامية والآخر بالواجهة الخلفية): يعملان على تطوير التطبيق وإجراء التحديثات اللازمة، إضافة إلى الصيانة التقنية المستمرة لضمان تجربة استخدام سلسة.
- مسؤول أمن المعلومات: يُعد هذا المنصب من الركائز الأساسية للمشروع، نظراً لحساسية البيانات الصحية التي يتعامل معها. يضطلع هذا المسؤول بمهام حماية البيانات من الاختراقات وضمان الامتثال لمعايير الأمن السيبراني.

و يكتمل الهيكل التنظيمي لمشروع "نجدة+" بهذه الكفاءات التي تشكل العمود الفقري للعمليات اليومية، وتضمن جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين:

- موظفا مركز التنسيق: يعملان على مدار الساعة لمتابعة طلبات الطوارئ الواردة عبر المنصة، ويتوليان التدقيق في المعلومات والتأكد من توجيه كل حالة إلى الجهة الصحية المختصة بأقصى سرعة ودقة.
- موظف خدمة الزبائن: يمثل حلقة الوصل مع المستخدمين، حيث يتولى معالجة استفساراتهم وشكاواهم، ويعمل على تحسين تجربتهم من خلال الاستماع لملاحظاتهم وتوجيهها للجهات المعنية.
- مسؤول الشراكات والعلاقات مع المؤسسات الصحية: يضطلع بمهمة حيوية لتوسيع نطاق المشروع، حيث يتولى إبرام الاتفاقيات الاستراتيجية ومتابعة أوجه التعاون مع شبكة العيادات والمستشفيات، إضافة إلى شركات التأمين الصحي لضمان تكامل الخدمات.
- محاسب / مسؤول إداري ومالي: يضمن التسيير المالي السليم للمشروع من خلال مراقبة النفقات والإيرادات، وإعداد التقارير المالية الدورية، مما يحقق الاستدامة المالية للمبادرة.

بهذا التكوين المتكامل، يجمع "نجدة+" بين الخبرات التقنية والإدارية والمالية والتشغيلية، مما يؤسس لنموذج عمل متكامل قادر على تحقيق أهدافه في تقديم خدمات طوارئ صحية مبتكرة وموثوقة.

ويمثل هذا العدد (11 منصب مباشر) الحد الأدنى الضروري لتشغيل المشروع بكفاءة في مرحلة الإطلاق المحدود كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول 06: مناصب الشغل المباشرة في المرحلة الأولى لمشروع نجدة+

المهام الرئيسية	العدد التقديري	المنصب
الإشراف الاستراتيجي، اتخاذ القرارات، إدارة الشراكات	2	المدير العام للمشروع
إدارة البنية التحتية الرقمية، الإشراف على الخوادم، ضمان استمرارية الخدمة	1	المسؤول التقني
تطوير وتحسين واجهة المستخدم للتطبيق	1	مطور الواجهة الأمامية
إدارة قاعدة البيانات، برمجة الخوادم، تكامل الأنظمة	1	مطور الواجهة الخلفية
حماية البيانات الصحية، مراقبة الأمن السيبراني	1	مسؤول أمن المعلومات
متابعة طلبات الطوارئ، توجيه الفرق، مراقبة العمليات	2	موظف مركز التنسيق
معالجة الشكاوى، دعم المستخدمين	1	مسؤول خدمة الزبائن
إبرام الاتفاقيات مع العيادات والمؤسسات الصحية	1	مسؤول الشراكات الصحية
التسيير المالي، مراقبة النفقات والإيرادات	1	مسؤول إداري و مالي (محاسب)

المصدر: من إعداد الطلبة

و بالإضافة للمناصب المباشرة، يساهم نجدة+ في خلق فرص عمل غير مباشرة (10 مناصب) على مستوى القطاعات المتعاملة معه، وذلك نتيجة زيادة الطلب على الخدمة التي يوفرها التطبيق. وتظهر هذه المناصب في عدة مجالات مترابطة.

فعلى مستوى المؤسسات الصحية الشريكة، ومع انضمام المزيد من العيادات والمستشفيات الخاصة إلى المنصة، يتزايد حجم الحالات الطارئة التي يتم تنسيقها واستقبالها عبر التطبيق. هذا النشاط المتزايد يدفع هذه المؤسسات إلى تعزيز طاقمها البشري لتلبية الطلب، مما يؤدي إلى توظيف كوادر إضافية مثل ممرضين، وأطباء مناوبين لضمان التغطية على مدار الساعة، بالإضافة إلى موظفي استقبال مكلفين بمتابعة الحالات القادمة عبر التطبيق، وأعوان إداريين متخصصين في إدخال البيانات وتحسين الملفات الصحية. ويعكس هذا الديناميك الأثر التحفيزي المباشر للمشروع على سوق العمل الصحي الخاص.

أما على مستوى خدمات الإسعاف والنقل الطبي، فنظراً لأن التطبيق ييسر عملية توجيه الحالات الطارئة بشكل أكثر كفاءة، فإنه يساهم في تنشيط قطاع النقل الطبي الخاص. هذا التنشيط يترجم إلى حاجة متزايدة لتعزيز قدرات التدخل، مما يؤدي إلى زيادة الطلب على سائقي سيارات الإسعاف، وتوظيف مساعدين طبيين ضمن فرق التدخل الميداني، وتعزيز فرق المناوبة في خدمات الطوارئ لتغطية أوقات الذروة.

وفي سياق متصل بشركات التكنولوجيا، يعتمد "نجدة+" في تشغيله على شراكات مع مزودي خدمات تقنية متعددة، مثل شركات استضافة الخوادم، والصيانة التقنية. هذا التعاون يساهم بشكل غير مباشر في دعم استقرار وظائف قائمة وربما خلق أخرى جديدة لدى هذه الشركات، خاصة في أدوار مثل تقني الشبكات، ومختصي صيانة الأنظمة، وخبراء الأمن السيبراني المتعاقدين الذين يضمنون حماية البيانات.

وعلى صعيد الخدمات المساندة، ومع توسع نطاق المشروع وزيادة تعقيد عملياته، تبرز احتياجات جديدة لخدمات مساندة، مما ينعش فرص عمل غير مباشرة لدى شركات متخصصة في مجالات متنوعة. من أبرز هذه المجالات: شركات التسويق الرقمي التي تدير الحملات الترويجية، ومكاتب الاستشارات القانونية التي تراجع العقود والاتفاقيات، ومكاتب المحاسبة الخارجية التي تقدم الدعم المالي، وأخيراً شركات تجهيز المكاتب والمعدات المعلوماتية التي تؤثر بيئة العمل وتزودها بالأجهزة.

و في مايلي جدول موضع لأهم مناصب الشغل الغير المباشرة التي سيخلقها مشروع نجدة+ في المرحلة الأولى :

الجدول 07 : المناصب غير المباشرة في مرحلة الإطلاق لمشروع نجدة+

القطاع المعني	المنصب	العدد التقديري
المؤسسات الصحية	ممرضون إضافيون	3
	أطباء مناوبة	2
	موظفو إستقبال و إدخال البيانات	2
خدمات الإسعاف الخاصة	سائقو سيارات إسعاف	2
شركات التكنولوجيا	تقني صيانة شبكات	1

المصدر : من إعداد الطلبة

أما في مرحلة التوسع يستمر نجدة+ في توفير مناصب عمل جديدة إستجابة لزيادة حجم النشاط و مواكبة للتطور الإستراتيجي للمشروع من نطاق الإطلاق المحدود إلى نطاق أوسع يشمل عدة ولايات، مع زيادة عدد المستخدمين والمؤسسات الصحية الشريكة. ولا يُعد هذا الانتقال مجرد توسع جغرافي، بل هو تحول تنظيمي وتقني ومالي يتطلب إعادة هيكلة الموارد وتعزيز القدرات التشغيلية.

و عليه ستكون مناصب العمل بما فيها المباشرة و غير المباشرة موزعة كما يلي :

الجدول 08 : مناصب العمل المباشرة في مرحلة التوسع لمشروع نجدة+:

المنصب	العدد التقديري	المهام الرئيسية
مدير جهوي	3	الإشراف على نشاط المشروع على مستوى عدة ولايات ومتابعة الأداء
منسق ولائي	5	التنسيق بين المؤسسات الصحية داخل الولاية ومركز التحكم
مطور تطبيقات إضافية	2	تحسين الأداء، إضافة خصائص جديدة، صيانة دورية
مهندس نظم و شبكات	1	إدارة الخوادم، مراقبة البنية التحتية وضمان الاستقرار
محلل بيانات صحية	1	تحليل بيانات الطوارئ، إعداد تقارير لتحسين سرعة الاستجابة
مسؤول تسويق رقمي	1	الترويج للتطبيق، إدارة الحملات الرقمية
موظفو مركز تنسيق إضافيون	4	متابعة ارتفاع عدد طلبات الطوارئ
مسؤول دعم تقني	2	حل الأعطال التقنية السريعة ومرافقة الشركاء
مساعد إداري و مالي	1	دعم التسيير المالي والإداري

المصدر: من إعداد الطلبة

الجدول 09: مناصب العمل الغير المباشرة في مرحلة التوسع لمشروع نجدة+:

القطاع المعني	المنصب	العدد التقديري
المؤسسات الصحية	ممرضون إضافيون	8
	أطباء مناوبة	5
	موظفو إستقبال و إدارة ملفات	6
شركات الإسعاف الخاصة	سائقو سيارات إسعاف	5
خدمات الإسعاف	مساعدين طبيين	4
شركات التكنولوجيا	تقني شبكات و أنظمة	3
شركات التسويق الرقمي	مسؤول حملات رقمية	2
مكاتب محاسبة و قانون	مستشارون خارجيون	2

المصدر: من إعداد الطلبة

ومنه فإن إجمالي مناصب الشغل التي يوفرها مشروع نجدة+ بعد التوسع هو 55 منصبا منها 20 منصب مباشر و 35 منصب غير مباشر لتصبح 76 منصبا باحتساب المناصب المختلفة خلال مرحلة الإطلاق .
وتعكس هذه الأرقام الأثر الاقتصادي والاجتماعي للمشروع، خاصة في مجالات الصحة، التكنولوجيا، وخدمات الإسعاف، مما يعزز مكانته كمشروع رقمي ذي بعد تنموي وطني.

4. الشراكات الرئيسية :

في مرحلتنا التأسيسية، نعتمد في مشروع "نجدة+" بشكل استراتيجي على عقد شراكات قوية ومتنوعة مع فاعلين رئيسيين في القطاع الصحي الخاص. هذا التوجه ليس مجرد خيار تشغيلي، بل هو ضرورة استراتيجية لضمان انطلاقة سريعة ومرنة، بعيداً عن التعقيدات البيروقراطية التي قد تبطل وتيرة الابتكار والتطبيق. نهدف من خلال هذا التركيز إلى بناء نواة صلبة لمنصتنا الرقمية المتكاملة، وقادرة على تقديم قيمة مضافة ملموسة لجميع الأطراف المعنية.

في إطار تحديد الاستراتيجية التنفيذية لمشروع نجدة+، تم اعتماد مقاربة تدريجية تركز في مرحلتها الأولى على التعاون مع القطاع الصحي الخاص، على أن يتم الانتقال لاحقاً إلى القطاع العام بعد تثبيت النموذج وإثبات فعاليته ميدانياً. ويُعد

هذا الخيار قراراً استراتيجياً مدروساً يهدف إلى تقليل المخاطر التشغيلية، وضمان سرعة الانطلاق، وبناء قاعدة صلبة للتوسع المستقبلي.

في المرحلة الأولى، سنركز على العيادات الخاصة، العيادات متعددة التخصصات، وشركات الإسعاف الخاصة، باعتبارها بيئة أكثر مرونة واستجابة للتحويل الرقمي. فالقطاع الخاص يتميز بسرعة اتخاذ القرار، وغياب التعقيدات الإدارية المطولة، إضافة إلى وجود دافع تنافسي يدفع هذه المؤسسات إلى تحسين جودة خدماتها وتعزيز صورتها أمام المرضى. ومن خلال إدماجها في منصة نجدة+، ستحصل هذه المؤسسات على نظام تنسيق فوري للحالات الطارئة، وإشعارات مسبقة بالحالات قبل وصولها، وتحسين في استغلال مواردها الاستشفائية، مما يعزز كفاءتها التشغيلية ويرفع من مستوى رضا المرضى.

كما أن الانطلاق عبر القطاع الخاص يسمح لنا باختبار النموذج التقني والاقتصادي في نطاق محدد يمكن التحكم فيه، مع إمكانية قياس مؤشرات الأداء بدقة، مثل زمن الاستجابة، معدل قبول الحالات، ومستوى رضا المستخدمين. هذه البيانات ستكون ذات أهمية استراتيجية، لأنها ستشكل دليلاً عملياً على نجاح النظام، وتمنح المشروع مصداقية أكبر عند التوجه نحو مؤسسات القطاع العام.

أما الانتقال إلى القطاع العام فسيتم في مرحلة لاحقة، بعد تحقيق ثلاثة شروط أساسية:

-أولاً، إثبات فعالية النظام ميدانياً عبر نتائج رقمية واضحة.

-ثانياً، تحقيق استقرار تقني كامل يضمن أمان المعطيات الصحية واستمرارية الخدمة.

-ثالثاً، بناء سمعة مؤسسية قوية تعكس جدية المشروع وقابليته للتعميم.

وعند استيفاء هذه الشروط، سيتم التوجه إلى وزارة الصحة و السكان بعرض متكامل مدعم بالنتائج والإحصائيات، مع اقتراح إدماج تدريجي يبدأ بمستشفيات نموذجية في ولايات كبرى، ثم التوسع تدريجياً نحو باقي المرافق الصحية. هذه المقاربة التدريجية ستسمح بتفادي صدمات التغيير، وتسهيل عملية التكيف الإداري والتقني داخل الهياكل العمومية.

وبذلك، فإن اختيار القطاع الخاص كنقطة انطلاق لا يُعد إقصاءً للقطاع العام، بل يمثل مرحلة تأسيسية استراتيجية تهدف إلى بناء نموذج ناجح، مستقر، وقابل للتعميم على المستوى الوطني. إنها مقارنة قائمة على الواقعية التنظيمية، وإدارة المخاطر، وضمان الاستدامة طويلة المدى للمشروع.

و عليه فإن الشراكات الرئيسية لمشروعنا ستكون كما يلي :

أ. المؤسسات الصحية والمستشفيات الخاصة (شريكنا المحوري) :

تمثل المؤسسات الصحية الخاصة حجر الزاوية في مشروعنا "نجدة+"، فهي ليست مجرد شريك عادي، بل هي وجهة الخدمة النهائية التي سينتهي إليها مسار الحالة الطارئة. تقوم شراكتنا معها على نموذج تعاقدى متطور يتجاوز العلاقة التقليدية، ويؤسس لتكامل رقمي عميق:

1. الانضمام عبر اشتراك سنوي: نعتمد اشتراكاً تدفعه المؤسسة الصحية لإدراجها في منصتنا، مما يخلق التزاماً متبادلاً ويغطي جزءاً من تكاليف التشغيل الأولية لدينا.

2. الشفافية اللحظية (القدرة الاستيعابية): تلتزم المؤسسة الصحية بتحديث بياناتها على منصتنا بشكل فوري أو شبه فوري، خاصةً عدد الأسرة الشاغرة في أقسام الطوارئ والعناية المركزة وحتى الأسرة العادية. هذه الميزة تحول منصتنا إلى "خريطة حية" للطاقة الاستيعابية، وتجنب فرق الإسعاف عناء التنقل بين المستشفيات بحثاً عن سرير متاح.

3. التنبؤ المسبق بالحالات: قبل وصول سيارة الإسعاف إلى المؤسسة الصحية، نتولى إرسال إشعار رقمي مفصل بالحالة إلى إدارة الطوارئ. يشمل هذا الإشعار معلومات حيوية مثل: نوع الإصابة، العلامات الحيوية الأولية، الإجراءات الإسعافية التي تم تقديمها، والوقت المقدر للوصول. هذا يسمح للمؤسسة بتجهيز غرفة الإنعاش أو الفريق الطبي المختص مسبقاً، مما يوفر دقائق ثمينة في معركة إنقاذ الحياة.

4. آلية اختيار ذكية: لا نقوم بتوجيه الحالة إلى المؤسسة الصحية بشكل عشوائي، بل عبر خوارزمية ذكية تطورهما تراعي عاملين أساسيين:

- ✓ القرب الجغرافي: لتقليل زمن الاستجابة.
- ✓ التخصص الطبي: توجيه حالات السكتات الدماغية إلى مؤسسة تضم وحدة عصبية، وحوادث السير إلى مؤسسة بها جراح عظام متاح، وهكذا.

تبرير تركيزنا على القطاع الخاص: نرى في القطاع الخاص الشريك المثالي لانطلاقنا لعدة اعتبارات جوهرية:

- المرونة وسرعة القرار: هياكل اتخاذ القرار في العيادات الخاصة أقل تعقيداً، مما يسرع عملية تبني منصتنا والانخراط فيها.
 - الدافع الربحي وتحسين الخدمة: الرغبة في جذب المرضى (خاصة في حالات الطوارئ التي قد تتحول إلى حالات دخول للمستشفى) تشكل حافزاً قوياً للمؤسسات الصحية لتقديم أفضل خدمة والتواجد حيث يبحث عنها المريض، أي على منصتنا.
 - جاهزية رقمية أعلى: بشكل عام، تمتلك المؤسسات الصحية الخاصة بنية تحتية رقمية أفضل واستعداداً أكبر لتطبيق حلول تكنولوجية جديدة.
- بهذه الشراكة، نُحوّل "نجدة+" إلى منصة تنسيق ذكية تربط المواطن في حالة طارئة بالمنظومة الصحية الخاصة بطريقة احترافية، تضمن سرعة التدخل وجودة التكفل.

ب. العيادات الخاصة متعددة التخصصات :

لا يمكننا حصر جميع الحالات الطارئة في نطاق المؤسسات الصحية الكبرى. هنا يأتي دور العيادات الخاصة متعددة التخصصات كشريك تكميلي حيوي. نهدف من شراكتنا معها إلى:

- تصنيف الحالات وتخفيف الضغط: سنقوم عبر منصتنا بتوجيه الحالات غير الحرجة (كسور بسيطة، جروح تحتاج خياطة، حروق سطحية) إلى أقرب عيادة. هذا يمنع اكتظاظ أقسام الطوارئ بالمستشفيات الكبيرة، ويسمح لها بالتركيز على الحالات الأكثر خطورة.

- توسيع رقعة التغطية الجغرافية: تنتشر العيادات بشكل أوسع في الأحياء والمدن الصغيرة، مما يضمن لنا تغطية أفضل وسرعة وصول أعلى للمساعدة الأولية.
- بناء شبكة صحية متكاملة: مع إدراجنا للعيادات، نقرب أكثر من مفهوم "الشبكة الصحية المتكاملة" داخل القطاع الخاص، حيث لكل مكون دوره الواضح في سلم التصدي للحالات الطارئة.

ج. شركات الإسعاف الخاصة:

إذا كانت المؤسسات الصحية هي الوجهة، فسيارات الإسعاف هي وسيلة النقل الحيوية. تشكل شركات الإسعاف الخاصة الذراع التنفيذي لمشروعنا على الأرض، وتعتمد شراكتنا معها على:

- الربط والتتبع اللحظي: نقوم بربط موقع سيارات الإسعاف الخاصة بالتطبيق عبر خرائط جوجل، ليُظهر موقعها الجغرافي آنياً.
- التوجيه الذكي للحوادث: عند وقوع حادث، لا نعتمد على أقرب سيارة إسعاف من موقعها فقط، بل نأخذ بعين الاعتبار أيضاً التخصص (هل السيارة مجهزة لحالات حرجية؟) ومدى توفرها (هل هي في مهمة أخرى؟).
- اعتماد أنظمة تحديد المواقع: نستفيد من خدمات الخرائط العالمية مثل Google Maps APIs أو غيره لضمان دقة تحديد المواقع، حساب أسرع الطرق، وتقديم وقت وصول دقيق لكل من المسعفين والمستشفى المستقبل.

هذه الشراكة تمنح مشروعنا استقلالية تشغيلية كاملة في مرحلته الأولى، حيث نبني منظومة متكاملة (استغاثة ← توجيه ← نقل ← استقبال) دون الحاجة الماسة للدعم اللوجستي الحكومي المباشر في البداية.

د. شراكتنا التقنية:

لا يمكن لمنصتنا الرقمية الطبية أن تعمل بمعزل عن بنية تحتية تقنية صلبة وآمنة. لذلك، نقسم شراكتنا التقنية إلى قسمين رئيسيين:

- مزودو الخدمات السحابية: (Cloud Providers) نتعاقد مع مزود رائد مثل Amazon Web Services (AWS) أو Microsoft Azure كخيار استراتيجي لضمان:
 - ✓ أمن وحماية المعطيات الصحية: توفر هذه المنصات أعلى مستويات الأمان والامتثال للمعايير العالمية لحماية البيانات الحساسة، وهو أمر حاسم في مجالنا الصحي.
 - ✓ الموثوقية واستمرارية الخدمة: تضمن لنا البنية التحتية السحابية عمل منصتنا على مدار الساعة (24/7) دون انقطاع، وهو شرط لا غنى عنه في خدمة الطوارئ.
 - ✓ قابلية التوسع: مع زيادة عدد شركائنا (المستشفيات، العيادات، سيارات الإسعاف) والمستخدمين، يمكننا توسيع قدراتنا التقنية بسرعة ومرونة دون الحاجة لاستثمارات ضخمة في بنية تحتية مادية.

شركات تطوير البرمجيات: (Software Development)

بناء تطبيق متطور لا ينتهي بإطلاق النسخة الأولى. نحتاج في "نجدة+" إلى شراكة مستمرة مع شركة تطوير برمجيات محترفة لتضمن لنا:

✓ التحديث المستمر والصيانة: إصلاح الأخطاء، تحسين الأداء، وإضافة تحسينات بناءً على ملاحظات مستخدمينا وشركائنا.

✓ تطوير خصائص جديدة: إضافة مزايا مستقبلية مثل الدفع الإلكتروني، ملف المريض الرقمي، أو واجهات برمجة تطبيقات (APIs) لربط منصتنا مباشرة مع أنظمة المعلومات الداخلية للمستشفيات.

✓ تحسين تجربة المستخدم: (UI/UX) العمل على جعل تطبيقنا أكثر سهولة وفعالية لكل من المواطن العادي وفرق الإسعاف وموظفي استقبال مؤسسات الصحة.

هـ. شراكات الموردين :

و باعتبار المشروع يعتمد بشكل كبير على الأجهزة التكنولوجية لتشغيل التطبيق ، فإنه لا بد من التعاقد مع شركات توريد الحواسيب و الأجهزة اللوحية من أجل ضمان توفر الوسائط التقنية الضرورية لاستعمال التطبيق داخل المؤسسات الصحية وسيارات الإسعاف. وتتمثل هذه الشراكة في الجوانب التالية:

✓ تجهيز الفرق الطبية بالأجهزة الرقمية:

توفير حواسيب وأجهزة تابلت تمكن الأطباء والمسعفين من الولوج إلى التطبيق واستعماله أثناء التدخلات الطبية أو داخل المؤسسات الصحية.

✓ ضمان الأداء التقني للتطبيق:

اختيار أجهزة ذات كفاءة عالية تسمح بتشغيل التطبيق بسلاسة، ما يسهّل الوصول السريع إلى معلومات المرضى وتحديثها دون تأخير.

✓ خدمات الصيانة والتحديث:

الاستفادة من خدمات الصيانة والدعم التقني التي يقدمها الموردون للحفاظ على جاهزية الأجهزة وضمان استمرارية عملها في مختلف الظروف.

➤ من خلال هذه الشراكات نضمن أن "نجدة+" ليست مجرد فكرة جيدة على الورق، بل هي منتج رقمي قوي، آمن، وقابل للتطوير، قادر على إحداث فرق حقيقي على أرض الواقع.

تقييم الشراكة بين القطاعين العام والخاص :

سنعتمد في مشروع "نجدة+" على النموذج الأكاديمي الذي طوّره الباحثة نورة آل ثاني (2024) لتقييم مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص، كأداة علمية ومنهجية نسترشد بها في إدارة شراكاتنا المستقبلية مع القطاع العام. يتكون

هذا النموذج من أربعة معايير رئيسية، يتفرع عنها اثنا عشر مؤشراً فرعياً، ويخصص لكل معيار وزن متساوٍ قدره 25 نقطة من أصل 100 نقطة إجمالية للتقييم.

يتمثل المعيار الأول في مساهمة أصحاب المصلحة، والذي يقيس مدى إشراكنا للمرضى والمواطنين في تقييم الخدمات، ودرجة تشاورنا مع الكوادر الطبية في المستشفيات الشريكة، ومستوى الشفافية الذي نتبعه في اتخاذ القرارات المتعلقة بتوزيع الحالات. أما المعيار الثاني فهو الكفاءة الاقتصادية، والذي سنستخدمه لقياس قدرتنا على خفض تكاليف التشغيل بالنسبة للشركاء، وتحسين استغلال الموارد الصحية المتاحة (مثل الأسرة والتجهيزات)، وضمان الاستدامة المالية للمشروع على المدى الطويل.

أما المعيار الثالث فهو النمو والتوسع، والذي يمكننا من تقييم قابلية مشروعنا للتوسع الجغرافي ليشمل مناطق جديدة، ودرجة التكامل التقني بين منصتنا وأنظمة المعلومات في المستشفيات العمومية، ووتيرة تطويرنا للبنية الرقمية للمنصة. وأخيراً، المعيار الرابع هو التنمية المستدامة، والذي يركز على قياس الأثر الاجتماعي الإيجابي لمشروعنا (مثل انخفاض معدلات الوفيات)، ومدى تحقيقنا للعدالة في وصول جميع المواطنين للخدمات الطارئة بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، وضمان استمرارية المشروع على المدى البعيد.

سنقوم بتطبيق هذا النموذج بشكل دوري كل ستة أشهر على كل مستشفى عمومي شريك، حيث نجمع البيانات اللازمة من مصادر متعددة (استبيانات المرضى، سجلات المستشفى، تقارير منصتنا)، ثم نقيم كل مؤشر فرعي، ونحتسب المجموع الكلي للشراكة. بناءً على النتيجة، سنصنف الشراكات إلى: شراكة متميزة (85-100 نقطة) نعمل على توسيعها وتعميقها، وشراكة متوسطة (65-84 نقطة) نحدد نقاط ضعفها ونضع خططاً للتحسين، وشراكة ضعيفة (أقل من 65 نقطة) نعيد تقييم جدواها. بهذه الآلية العلمية، نضمن أن تكون شراكاتنا مع القطاع العام مبنية على أسس موضوعية قابلة للقياس والتحسين المستمر، مما يزيد من فرص نجاح مشروعنا واستدامته.

الشكل 06 : مخطط نموذج تقييم مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص



المصدر: (ثاني، 2024)

المحور الخامس الخطة المالية



يخصص هذا المحور للخطة المالية من خلال عرض:

5. التكاليف والأعباء.
6. رقم الأعمال.
7. جدول حسابات النتائج المتوقع.
8. خطة الخزينة.

التكاليف والأعباء:

إن دراسة التكاليف والأعباء تُعد من الركائز الجوهرية والدعائم الأساسية التي تقوم عليها أي خطة مالية، كونها الإطار التحليلي الذي يسمح بفهم طبيعة الموارد المالية اللازمة لتجسيد المشروع وتحويله من مجرد فكرة نظرية إلى واقع عملي قابل للتجسيد والتنفيذ. فالتكاليف لا تُمثل فقط التزامات مالية تُفرض على المشروع، بل وتعكس في عمقها البنية التشغيلية والتنظيمية التي يقوم عليها، كما تُجسد مستوى تعقيده، ودرجة اعتماده على الموارد، ومدى قدرته على تحقيق التوازن بين النفقات والقيمة المضافة.

وفي سياق المشاريع الرقمية، وخاصة تلك التي تنتمي إلى المجال الصحي، تأخذ التكاليف بعداً استراتيجياً يتجاوز الطابع المحاسبي التقليدي، إذ ترتبط بشكل مباشر بعوامل حيوية مثل استمرارية الخدمة، وموثوقية النظام، وسلامة البيانات، وجودة تجربة المستخدم. فالمشاريع التي تعتمد على الأنظمة الرقمية لا تتحمل فقط تكاليف الإنشاء والتطوير، بل تظل خاضعة لسلسلة من الأعباء التشغيلية المستمرة التي تفرضها طبيعة البيئة التكنولوجية المتغيرة، ومتطلبات التحديث الدائم، وضرورة التكيف مع حجم الاستخدام المتزايد.

ويزداد هذا التعقيد في حالة مشروع نجدة+، بالنظر إلى طبيعته الخاصة كمشروع رقمي موجه للتدخل الطبي الاستعجالي، حيث لا يُقاس نجاحه فقط بمدى كفاءته التقنية، بل بقدرته على الاستجابة الفورية للحالات الحرجة وضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع. وهو ما يجعل مسألة التكاليف مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمستوى الأمان والجاهزية التشغيلية، ويحولها من مجرد تقديرات مالية إلى عنصر حاسم في ضمان موثوقية المشروع ومصداقيته.

ومن هذا المنطلق، فإن تحليل التكاليف والأعباء في مشروع نجدة+ يستدعي اعتماد مقاربة شاملة تأخذ بعين الاعتبار مختلف مراحل المشروع، بدءاً من مرحلة التأسيس التي تتطلب استثمارات أولية لتطوير البنية التقنية، مروراً بمرحلة الإطلاق التي تستلزم تعبئة موارد إضافية لضمان دخول فعال إلى السوق، وصولاً إلى مرحلة التشغيل التي تفرض أعباء مستمرة لضمان استقرار النظام وتحسين أدائه. كما يتطلب هذا التحليل التمييز بين طبيعة التكاليف من حيث ثباتها أو تغيرها، ومدى تأثيرها على الهيكل المالي العام للمشروع.

وعليه، فإن دراسة التكاليف والأعباء في مشروع نجدة+ لا تقتصر على حصر النفقات، بل تهدف إلى بناء تصور مالي دقيق يمكن من التحكم في الموارد، وترشيد الإنفاق، وتوجيه الاستثمارات نحو العناصر التي تساهم فعلياً في خلق القيمة. كما تشكل هذه الدراسة الأساس الذي يُبنى عليه تقييم الجدوى الاقتصادية للمشروع، وتقدير قدرته على تحقيق التوازن المالي والاستدامة على المدى المتوسط والطويل.

انطلاقاً مما سبق وأن تم تقديمه حول أهمية التكاليف في بناء الخطة المالية، فإن تحليل التكاليف والأعباء في مشروع نجدة+ يقتضي تبني مقاربة منهجية أكثر شمولية، تقوم على تفكيك مختلف مصادر الإنفاق وربطها بوظائفها داخل المنظومة التشغيلية للمشروع. فالتكلفة لا تُفهم كعنصر منفصل، بل كجزء من سلسلة مترابطة من الموارد التي تساهم في إنتاج الخدمة وضمان استمراريته.

وفي هذا الإطار، يمكن التمييز بين مستويين رئيسيين للتكاليف، يتمثل الأول في التكاليف الاستثمارية المرتبطة بمرحلة التأسيس، بينما يتعلق الثاني بالتكاليف التشغيلية المرتبطة بمرحلة التنفيذ العملي والاستغلال. غير أن هذا التمييز لا يعكس انفصلاً تاماً بين هذين النوعين، بل يعبر عن تسلسل منطقي في تطور المشروع، حيث تنتقل الأعباء من طابع استثماري إلى طابع تشغيلي مع دخول المشروع حيز التنفيذ.

بخصوص ما يتعلق بالتكاليف المرتبطة بمرحلة التأسيس، فإنها تمثل القاعدة وحجر الأساس التي يُبنى عليها المشروع، كونها تشمل مختلف الاستثمارات الأولية الضرورية لتطوير النظام وتجهيزه للإطلاق. ويأتي في مقدمة هذه التكاليف تطوير التطبيق، والذي يشكل النواة الأساسية لمشروع نجدة+. فعملية التطوير لا تقتصر على الجانب البرمجي البحت وفقط، بل تنطوي على جهد متعدد الأبعاد يشمل تصميم تجربة المستخدم بما يتناسب مع خصوصية الحالات الطبية الاستعجالية، حيث يجب أن تكون الواجهة بسيطة غير معقدة وسريعة الاستجابة، إلى جانب بناء بنية خلفية قادرة على معالجة البيانات بشكل لحظي و فوري وضمان تدفقها بين مختلف الأطراف المعنية دون تأخير.

كما أن تطوير التطبيق يستدعي إخضاعه لسلسلة من الاختبارات التقنية والوظيفية، بصدد التأكد من جاهزيته للعمل في ظروف حقيقية قد تكون معقدة وحساسة. وتُعد هذه المرحلة من أكثر المراحل استهلاكاً للموارد المالية، نظراً لاعتمادها أكثر على خبرات تقنية متخصصة، سواء تم توفيرها داخلياً أو من خلال التعاقد مع جهات خارجية.

إلى جانب ذلك، تبرز التكاليف المرتبطة بالبنية التحتية التقنية، والتي تشمل إعداد بيئة رقمية متكاملة تتيح تشغيل التطبيق بكفاءة وفعالية. ويشمل ذلك تهيئة الخوادم السحابية، وبناء قواعد البيانات، وضبط آليات الاتصال والتكامل مع خدمات تحديد الموقع الجغرافي GPS. وتكتسي هذه التكاليف أهمية بالغة، كونها تمثل الأساس الذي يضمن استقرار النظام وقدرته على الاستجابة الفورية، وهو عامل حاسم في مشروع يتعامل مع حالات طبية استعجالية.

كما لا يمكن إغفال التكاليف ذات الطابع القانوني والتنظيمي، والتي تفرضها طبيعة المشروع المرتبطة بمعالجة بيانات حساسة. إذ يتطلب الأمر الاستعانة بخبرات قانونية لضبط الإطار التعاقدي للمشروع، وصياغة سياسات الخصوصية، وضمان الامتثال للتشريعات وكذا اللوائح والنصوص المعمول بها. ويُعد هذا البعد في غاية الأهمية لتفادي المخاطر القانونية وتعزيز ثقة المستخدمين في الخدمة.

أما فيما يتعلق بمرحلة التشغيل، فإن التكاليف تأخذ طابعاً مستمراً يعكس طبيعة المشروع كخدمة رقمية قائمة على التفاعل الآني. وتُعد تكاليف الاستضافة السحابية من أبرز هذه الأعباء، حيث يعتمد التطبيق على خوادم تعمل بشكل دائم لمعالجة البيانات وتخزينها. وتتميز هذه التكاليف بمرونتها، إذ أنها تتغير تبعاً لحجم الاستخدام، وهو ما يفرض على إدارة المشروع متابعة تطورها بشكل دقيق لضمان التوازن بين الأداء والتكلفة.

وفي السياق ذاته، تبرز تكاليف الأمن السيبراني كأحد المكونات الأساسية في هيكل التكاليف، نظراً لحساسية البيانات التي يتعامل معها التطبيق. فحماية هذه البيانات تقتضي بصفة خاصة الاستثمار في أنظمة متقدمة للتشفير والمراقبة،

إضافة إلى اعتماد آليات استجابة سريعة في حال حدوث أي اختراق محتمل. ولا يُنظر إلى هذه التكاليف كعبء إضافي، بل كعنصر أساسي في بناء الثقة وضمان استدامة المشروع وتعزيز تجربة المستخدمين.

كما تشمل التكاليف التشغيلية مصاريف الصيانة والتحديث، وهي عملية مستمرة تفرضها طبيعة الأنظمة الرقمية، والتي تحتاج إلى تحسين مستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية الحالية وتلبية احتياجات المستخدمين. فالتطبيق، بمجرد إطلاقه، يدخل في دورة مستمرة من التحديث والتطوير، مما يجعله مشروعًا ديناميكيًا مرنا لا يعرف الاستقرار في شكله النهائي.

علاوة على ذلك، تمثل الموارد البشرية عنصرًا محوريًا في التكاليف التشغيلية، حيث يحتاج المشروع إلى كفاءات قادرة على إدارة النظام، ومتابعة أدائه، والتدخل عند حدوث أي خلل. ويزداد هذا الدور أهمية في المشاريع ذات الطابع الاستعجالي، التي تتطلب جاهزية دائمة واستجابة فورية لأي مشكلة تقنية ويستدعي لحظة دورية لمواجهة أي ظرف استثنائي.

كما لا يمكن إغفال التكاليف المرتبطة بالأنشطة التسويقية، والتي تظل ضرورية حتى بعد إطلاق المشروع، من أجل الحفاظ على حضوره في السوق وجذب مستخدمين جدد. فالسوق الرقمي يتميز بدرجة عالية من التنافسية والحدة، وهو ما يفرض على المشروع الاستثمار المستمر في استراتيجيات الترويج وتقوية شبكات التواصل.

ومن منظور تحليلي، فإن فهم هيكل التكاليف في مشروع نجدة+ يقتضي التمييز بين التكاليف الثابتة التي تظل قائمة بغض النظر عن حجم النشاط، والتكاليف المتغيرة التي ترتبط بمستوى استخدام الخدمة. ويسمح هذا التمييز بتقدير الحد الأدنى من النشاط اللازم لتحقيق التوازن المالي، كما يساعد على بناء رؤية أوضح حول قابلية المشروع للتوسع.

وفي ضوء ما سبق، يتبين أن التكاليف والأعباء في مشروع نجدة+ لا تمثل مجرد التزامات مالية، بل أنها تعكس منظومة متكاملة من القرارات الاستراتيجية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة واستمراريتها. فكل عنصر من عناصر التكلفة يرتبط بوظيفة محددة داخل المشروع، ويساهم في تحقيق هدف أساسي يتمثل في توفير خدمة تدخل طبي سريعة وموثوقة. وعليه، فإن التحكم في هذه التكاليف لا يعني تقليصها بشكل عشوائي، بل إدارتها بكفاءة تضمن تحقيق أعلى قيمة ممكنة مقابل الموارد المستثمرة.

أولاً: التكاليف الاستثمارية:

وتعكس هذه التكاليف الاستثمارية المرحلة التأسيسية للمشروع، حيث يتم خلالها تجسيد الفكرة وتحويلها إلى نظام رقمي قابل للاستخدام الفعلي. وتتميز هذه التكاليف بكونها تُنفق مرة واحدة في بداية المشروع، غير أن أثرها يمتد على المدى الطويل، إذ تشكل القاعدة التي تُبنى عليها مختلف العمليات التشغيلية اللاحقة. وفي هذا السياق، يندرج تطوير التطبيق كعنصر محوري ضمن هذه التكاليف، باعتباره الواجهة التي يتفاعل من خلالها المستخدم مع الخدمة، إلى جانب كونه الأداة الأساسية التي تضمن تنفيذ الوظائف التقنية المرتبطة بالتدخل الطبي الاستعجالي.

كما تشمل هذه المرحلة إعداد البنية التحتية الرقمية، والتي تمثل البيئة التقنية التي تضمن استقرار النظام وقابليته للعمل بكفاءة، إضافة إلى التكاليف المرتبطة بالجوانب القانونية والتنظيمية، والتي تهدف إلى تأطير المشروع ضمن إطار قانوني يحفظ حقوق مختلف الأطراف ويضمن حماية المعطيات الحساسة. ولا تقل أهمية عن ذلك التكاليف المرتبطة بمرحلة الإطلاق، والتي تُسهم في تعريف السوق بالخدمة وضمان دخول تدريجي ومدرّوس إلى البيئة التنافسية. وعليه، فإن التكاليف الاستثمارية لا تُمثل مجرد نفقات أولية، بل تُعد استثمارًا استراتيجيًا في بناء الأساس التقني والتنظيمي للمشروع، بما يضمن جاهزيته للانتقال إلى مرحلة التشغيل في ظروف مستقرة ومنظمة.

الجدول 10 : التكاليف الاستثمارية لمشروع تطبيق نجدة+

البيان	الوصف	التكلفة المناسبة
تطوير التطبيق	Frontend + Backend + Tests	300 000
تصميم الهوية البصرية	Logo + UI Kit	35 000
إعداد البنية السحابية الأولية	Cloud Setup + Database	12 000
شراء دومين + نشر التطبيقات	Google Play / Hosting	10 000
حملة إطلاق أولية	إعلانات + تسويق أولي	120 000
معدات إعلام آلي	06 حواسيب	300 000
معدات مكتبية	مكتب وطابعات	140 000
أتعاب الموثق	توثيق الشركة	10 000
تكاليف إضافية أخرى		50 000
المجموع الكلي		977 000 دج

المصدر: من إعداد الطلبة

ثانياً: التكاليف التشغيلية:

تمثل التكاليف التشغيلية للمشروع الامتداد الطبيعي للتكاليف الاستثمارية، حيث تعكس الأعباء المالية المستمرة التي يتحملها المشروع لضمان استمرارية الخدمة والحفاظ على جودتها بعد مرحلة الإطلاق. وتتميز هذه التكاليف بطابعها الدوري، إذ ترتبط مباشرة بنشاط المشروع وحجم استخدامه، مما يجعلها عنصراً ديناميكياً مرناً يتطور بتطور عدد المستخدمين واتساع نطاق الخدمة.

وفي إطار مشروع نجدة+، تبرز هذه التكاليف بشكل خاص في الجوانب المرتبطة بتشغيل البنية التحتية الرقمية، وصيانة النظام، وضمان أمن المعلومات، وهي عناصر لا غنى عنها في مشروع يعتمد على التدخل اللحظي ومعالجة بيانات حساسة. كما تشمل هذه التكاليف الموارد البشرية التي تضطلع بمهام التسيير التقني والدعم المستمر، إلى جانب الأنشطة التسويقية التي تهدف إلى الحفاظ على حضور المشروع في السوق وتعزيز انتشاره.

الجدول 11 : التكاليف التشغيلية لمشروع تطبيق نجدة+

البيان	الوصف	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
استضافة سحابية (Cloud)	Servers + Storage	60 000	66 000	72 600	79 860	87 846
خدمات تحديد الموقع GPS	خدمات تحديد الموقع	10 000	11 000	12 100	13 310	14 641
الأمن السيبراني	Monitoring + حماية	30 000	33 000	36 300	39 930	43 923
صيانة وتحديث التطبيق	Developer Part-time	25 000	27 500	30 250	33 275	36 602,5
دعم تقني	إدارة الأعطال / Support	20 000	22 000	24 200	26 620	29 282
تسويق رقمي	إعلانات مستمرة	25 000	27 500	30 250	33 275	36 602,5
خدمة الرسائل (SMS/Notifications)	إشعارات وتنبيهات المستخدمين	6 000	6 600	7 260	7 986	8 784,6
الإيجار		360 000	360 000	360 000	360 000	360 000
خدمات الأنترنت		30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
تكاليف إضافية أخرى (مشتريات مستهلكة)		25 000	27 500	30 250	33 275	36 602,5
المجموع الظلي		591 000 دج	611 100 دج	633 210 دج	657 531 دج	684 284,1 دج

المصدر: من إعداد الطلبة

ملاحظة هامة:

تم حساب التكاليف التشغيلية بناء على زيادة سنوية متوقعة تقدر بـ 10% في التكاليف المتغيرة مع الإبقاء على تكاليف الإيجار وخدمات الأنترنت ثابتة دون تغيير.

ثالثاً: رواتب وأجور المستخدمين:

تُعد أجور الموارد البشرية من العناصر الأساسية في هيكل التكاليف التشغيلية، نظراً لارتباطها الوثيق بالعنصر البشري الذي يمثل المحرك الفعلي لتنفيذ مختلف وظائف المشروع وضمان استمراريته. ففي المشاريع الرقمية، وعلى الرغم من الطابع التكنولوجي الذي يميزها، إلا أن نجاحها لا يتحقق بمعزل عن كفاءات بشرية قادرة على تصميم الأنظمة، وإدارتها، وتطويرها، والتدخل عند حدوث أي خلل تقني أو تشغيلي.

وفي إطار مشروع نجدة+، تكتسي أجور المستخدمين أهمية جد خاصة، بالنظر إلى حساسية الخدمة المقدمة، والتي تتطلب درجة عالية من الجاهزية والانضباط. فالموارد البشرية لا تقتصر أدوارها على الجانب التقني فحسب، بل تمتد لتشمل المتابعة المستمرة لأداء النظام، وضمان استقرار الخدمة، والتفاعل مع مختلف الحالات التي قد تطرأ أثناء التشغيل. كما أن وجود كفاءات متخصصة في مجالات مثل تطوير البرمجيات، والدعم التقني، والإدارة، يعد شرطاً أساسياً لضمان تقديم خدمة موثوقة تستجيب لمتطلبات التدخل الطبي الاستعجالي.

وتتميز أجور الموارد البشرية بكونها من التكاليف الثابتة نسبياً، إذ تظل قائمة بغض النظر عن حجم النشاط، وهو ما يفرض على إدارة المشروع التخطيط لها بدقة، بما يضمن التوازن بين استقطاب الكفاءات المناسبة والتحكم في الأعباء المالية. كما أن الاستثمار في العنصر البشري لا ينبغي النظر إليه كعبء مالي فقط، بل كاستثمار استراتيجي في جودة الخدمة واستدامتها، حيث يساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء، وتقليل الأخطاء، وتعزيز قدرة المشروع على التطور ومواكبة التغيرات.

وعليه، فإن أجور المستخدمين تمثل ركيزة رئيسية في البنية المالية للمشروع، ليس فقط من حيث حجمها، بل حتى من حيث تأثيرها العميق على كفاءة التشغيل ومستوى الخدمة المقدمة، وهو ما يجعل إدارتها عنصراً حاسماً في تحقيق التوازن المالي وضمان نجاح المشروع على المدى الطويل.

الجدول 12: رواتب وأجور المستخدمين لمشروع تطبيق نجدة+

الوظيفة	الرواتب والأجور بالشهر	الراتب الخاضع للضريبة	الضريبة على الدخل	العلاوات الأخرى	المجموع الكلي بالشهر	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
مسؤول تقني	32 000	29 120	0	1 000	30 120	361 440	361 440	361 440	361 440	361 440
مطور التطبيقات	50 000	45 500	4 585	2 000	42 915	514 980	514 980	514 980	514 980	514 980
مسؤول أمن المعلومات	30 000	27 300	0	2 500	29 800	357 600	357 600	357 600	357 600	357 600
موظف مركز التنسيق	33 000	30 030	20.1	1 500	31 510	0	0	0	0	0
مسؤول الشراكات والعلاقات	38 000	34 580	1914.3	2 000	34 666	0	0	0	0	0
المجموع السنوي	183 000	166 530	6 519	9 000	169 011	1 234 020	1 234 020	1 612 140	2 028 132	2 028 132

المصدر: من إعداد الطلبة

رابعاً: التكاليف والأعباء في مشروع نجدة+:

انطلاقاً من التحليل العام لهيكل التكاليف، فإن فهم الأعباء المالية لمشروع نجدة+ يقتضي التعمق في مكوناته الأساسية، من خلال دراسة كل نوع من التكاليف على حدة، وربطه بوظيفته داخل المنظومة التشغيلية للمشروع. فكل تكلفة، مهما بدت بسيطة، غير أنها تمثل في الواقع عنصراً داعماً لأداء وظيفة محددة، تساهم في تحقيق الهدف العام للمشروع والمتمثل في توفير خدمة تدخل طبي سريعة وموثوقة.

تكاليف تطوير التطبيق:

تُعد تكاليف تطوير التطبيق من أهم المكونات المالية في مشروع نجدة+، نظراً لكون التطبيق يمثل النواة الأساسية التي تقوم عليها الخدمة. ولا يقتصر مفهوم التطوير هنا على الجانب البرمجي فقط، بل يشمل سلسلة ومجموعة متكاملة من العمليات التي تبدأ بتصميم تجربة المستخدم، وتمر ببناء الهيكل البرمجي للنظام، وتنتهي بالفحص واختبار الأداء وضمان جاهزية التطبيق للاستخدام في بيئة حقيقية وواقعية.

وتكتسي هذه التكاليف أهمية كبيرة في مشروع يعتمد أساساً على التدخل الاستعجالي، حيث يجب أن يتمتع التطبيق بدرجة عالية من البساطة والسرعة في الاستخدام، بما يسمح للمستخدم بطلب المساعدة في أقل وقت ممكن. كما يجب أن يكون النظام قادراً على معالجة البيانات بشكل فوري ولحظي، وربط مختلف الفاعلين في المنظومة الصحية ضمن بيئة رقمية متكاملة.

وعليه، فإن الاستثمار في تطوير التطبيق لا يُعد خياراً قابلاً للتقليص، بل وأنه يمثل عنصراً حاسماً جداً في ضمان جودة الخدمة، حيث أن أي ضعف في هذا الجانب قد يؤدي إلى خلل في الأداء أو نقص في الاستجابة، وهو ما يتنافى مع طبيعة المشروع والخدمة المقدمة.

تكاليف البنية التحتية للمشروع:

تمثل البنية التحتية الرقمية الإطار التقني الذي يُمكن التطبيق من العمل بشكل مستقر وفعال، وتشمل هذه التكاليف إعداد الخوادم السحابية، وبناء قواعد البيانات، وضبط آليات الاتصال بين مختلف مكونات النظام وتصميم الواجهات الأمامية والخلفية. وتتميز هذه التكاليف بكونها غير مرئية للمستخدم النهائي، غير أنها تلعب دوراً جوهرياً في ضمان استمرارية الخدمة.

وفي مشروع نجدة+، تزداد أهمية هذا النوع من التكاليف نظراً لاعتماد التطبيق على المعالجة الفورية للبيانات وتبادلها بين المستخدمين والمسعفين والمؤسسات الصحية وكذا العيادات الخاصة. وهو ما يتطلب بيئة تقنية قادرة على تحمل الضغط، والاستجابة السريعة، وتفادي الانقطاعات التي قد تكون لها آثار خطيرة في الحالات الاستعجالية.

تكاليف الأمن السيبراني وحماية البيانات:

نظرًا للطبيعة الحساسة للبيانات التي يتعامل معها مشروع نجدة+، فإن تكاليف الأمن السيبراني تُعد من العناصر الأساسية التي لا يمكن إغفالها أو تجاهلها. فالتطبيق لا يقتصر على معالجة معلومات عادية، بل يتعامل مع بيانات صحية وشخصية تتطلب مستوى عاليًا من الحماية.

وتشمل هذه التكاليف مختلف الإجراءات التي تهدف إلى حماية النظام من الاختراقات والقرصنة والتصدي لشتى أنواع الهجمات الإلكترونية، وضمان سرية المعلومات، وتأمين عمليات نقل البيانات بين مختلف الأطراف. كما تتضمن اعتماد تقنيات التشفير، وأنظمة المراقبة المستمرة، وآليات الكشف المبكر عن التهديدات.

ولا يُنظر إلى هذه التكاليف كعبء إضافي، بل كاستثمار ضروري في بناء الثقة مع المستخدمين، حيث أن أي خلل في حماية البيانات قد يؤدي إلى فقدان المصداقية ونقص الثقة، وهو ما يشكل خطرًا أكبر من التكلفة المالية في حد ذاتها.

تكاليف الصيانة والتحديث:

تندرج تكاليف الصيانة والتحديث ضمن التكاليف التشغيلية المستمرة، حيث تعكس الطبيعة الديناميكية للمشاريع الرقمية التي تتطلب تحسينًا دائمًا لمواكبة التطورات التقنية واحتياجات المستخدمين. فالتطبيق، بعد إطلاقه، لا يبقى في حالة ثابتة، بل يدخل في دورة مستمرة من التحديث والتطوير.

وتشمل هذه التكاليف إصلاح الأخطاء التقنية، وتحسين الأداء، وإضافة ميزات جديدة، بالإضافة إلى ضمان توافق التطبيق مع تحديثات أنظمة التشغيل المختلفة. كما تلعب الصيانة دورًا مهمًا في الحفاظ على استقرار النظام ومنع حدوث الأعطال التي قد تؤثر على تجربة المستخدم.

وفي مشروع نجدة+، تكتسي هذه التكاليف أهمية جد مهمة، نظرًا لارتباطها المباشر بسلامة الخدمة، حيث أن أي خلل تقني قد يؤدي إلى تأخير في الاستجابة وتوقف لحظي للخدمة، وهو ما قد تكون له انعكاسات خطيرة في الحالات الطبية الاستعجالية.

تكاليف التسويق والترويج:

تمثل تكاليف التسويق عنصرًا بالغ الأهمية في ضمان انتشار المشروع داخل السوق، حيث لا يكفي تطوير تطبيق فعال دون العمل على تعريف المستخدمين به وتحفيزهم على استخدامه وترويجه على أوسع نطاق. وتشمل هذه التكاليف مختلف الأنشطة الترويجية التي تهدف إلى بناء صورة إيجابية للمشروع وتعزيز حضوره في البيئة الرقمية.

وفي هذا السياق، يعتمد مشروع نجدة+ على سلسلة من استراتيجيات التسويق الرقمي والتي تستهدف الفئات الأكثر قابلية لاستخدام التطبيق، مع التركيز على إبراز القيمة المضافة التي يقدمها في حالات الطوارئ. كما أن استمرارية الجهود التسويقية تُعد ضرورية للحفاظ على وتيرة النمو وجذب مستخدمين جدد.

وتتميز هذه التكاليف بمرونتها، حيث يمكن تعديلها حسب مرحلة المشروع وأهدافه، غير أنها تظل كذلك عنصراً لا غنى عنه لضمان تحقيق الانتشار المطلوب للخدمة.

التكاليف المرتبطة بالرواتب والأجور:

تُعد الرواتب والأجور من المكونات الأساسية في هيكل التكاليف التشغيلية، وذلك لتعلقها بتسيير الموارد البشرية التي تمثل الدعامة الرئيسية وحجر الأساس لأي مشروع، خاصة في المشاريع الرقمية التي تركز بدرجة عميقة على الكفاءات المتخصصة. فالعنصر البشري في مشروع نجدة+ لا يقتصر دوره على التنفيذ التقني، بل يمتد ليشمل إدارة النظام، وضمان استقراره، والتدخل السريع في حالات الخلل، إضافة إلى متابعة الأداء العام للتطبيق وتحسينه بشكل مستمر وهو ما يجعلها من أهم الأعباء التي يجب التخطيط لها بعناية ضمن الخطة المالية. كما أن تحديد مستوى الأجور يرتبط بعدة عوامل، من بينها طبيعة المهام والخدمة المقدمة، ومستوى التأهيل والخبرة، ودرجة حساسية الوظيفة داخل المشروع، ومن بين الخدمات والمهام: مسؤول تقني ومطور التطبيقات، مسؤول أمن المعلومات، موظفا مركز التنسيق، مسؤول الشراكات والعلاقات ومحاسب مالي.

وعليه، في مشروع نجدة+، تكتسي الرواتب أهمية خاصة بالنظر إلى طبيعة الخدمة المقدمة، التي تتطلب درجة عالية من الاحترافية والانضباط، حيث أن أي تقصير في أداء الموارد البشرية قد ينعكس مباشرة على جودة الخدمة وسرعة الاستجابة. ومن هذا المنطلق، فإن الأجور لا تُعد مجرد تكلفة تشغيلية، بل تمثل استثماراً في الكفاءة، يسهم في تعزيز موثوقية المشروع وضمان استمراريته لأطول فترة ممكنة.

تكاليف التأمينات الاجتماعية:

إلى جانب الرواتب والأجور، تترتب على المشروع مجموعة من الالتزامات القانونية ذات الطابع الاجتماعي، والتي تتمثل في تكاليف التأمينات الاجتماعية المرتبطة بتشغيل المستخدمين. وتُعد هذه التكاليف جزءاً لا يتجزأ من الأعباء التشغيلية، حيث تفرضها التشريعات المنظمة لعلاقات العمل، وتهدف إلى ضمان الحماية الاجتماعية للعمال.

وتشمل هذه التكاليف المساهمات التي يتحملها صاحب العمل لفائدة هيئات الضمان الاجتماعي، والتي تغطي مجالات متعددة مثل التأمين الصحي، والتقاعد، والتعويضات المرتبطة بالأمراض المهنية وحوادث العمل أو التوقف عن العمل. ويُعد احترام هذه الالتزامات مؤشراً على مدى التزام المشروع بالنظم والتشريعات القانونية وكذلك التنظيمية، كما يساهم في بناء بيئة عمل مستقرة ومحفزة للموارد البشرية.

وفي إطار مشروع نجدة+، تكتسي التأمينات الاجتماعية أهمية مزدوجة، فهي من جهة تمثل التزاماً قانونياً لا يمكن التغافل عنه أو تجاوزه، ومن جهة أخرى تساهم في تعزيز استقرار الفريق العامل، من خلال توفير ضمانات اجتماعية تحفزه على الأداء بكفاءة واستمرارية. كما أن إدراج هذه التكاليف ضمن الخطة المالية يعكس رؤية شاملة لإدارة المشروع، لا تقتصر على الجانب التقني أو المالي، بل تأخذ بعين الاعتبار البعد الاجتماعي والتنظيمي للنشاط.

تكاليف الخدمات الخارجية الأخرى:

تشمل هذه التكاليف مختلف الخدمات التي يعتمد عليها المشروع من مزودين خارجيين، مثل خدمات الرسائل والإشعارات، وخدمات تحديد الموقع GPS، وأدوات تحليل البيانات. وتُعد هذه الخدمات جزءاً مكملاً للمنظومة التقنية، حيث تساهم حتماً في تحسين أداء التطبيق وتوفير وظائف إضافية تعزز تجربة المستخدم.

وتتميز هذه التكاليف بكونها غالباً متغيرة، حيث ترتبط بحجم الاستخدام وعدد العمليات التي يتم تنفيذها داخل التطبيق. وهو ما يفرض على إدارة المشروع مراقبتها بشكل دوري ومستمر لضمان عدم تجاوزها الحدود المقبولة.

✓ خلاصة القول من هذا كله، يتضح لنا من خلال هذا التحليل بأن التكاليف والأعباء في مشروع نجدة+ تشكل منظومة مترابطة ومتماسكة تعكس طبيعة المشروع وتعقيداته التشغيلية. فهي لا تقتصر على نفقات تقنية أو مالية منفصلة فحسب، بل تمثل شبكة متكاملة من الموارد التي تساهم بشكل كبير في إنتاج الخدمة وضمان استمراريته. كما أن كل عنصر من عناصر التكلفة يرتبط بوظيفة محددة داخل المشروع، مما يجعل التحكم في التكاليف عملية استراتيجية تتطلب فهماً عميقاً لطبيعة النشاط، وليس مجرد محاولة تقليص النفقات.

خامساً: الميزانية الافتتاحية لمشروع نجدة+:

تُعد الميزانية الافتتاحية من العناصر المحاسبية الأساسية التي تُستخدم لتجسيد الوضعية المالية الأولية للمشروع عند لحظة انطلاقه، حيث تعكس بصورة منظمة مختلف الموارد التي يمتلكها المشروع (الأصول) مقابل مصادر تمويلها (الخصوم). وتكتسي هذه الميزانية أهمية كبيرة في المشاريع الناشئة، كونها نقطة البداية التي يُبنى عليها المسار المالي اللاحق، كما تُعد مرجعاً أساسياً لتتبع تطور الأداء المالي وتقييم التوازن بين الموارد والاستخدامات.

ومن منظور محاسبي، تقوم الميزانية الافتتاحية على مبدأ مهم ألا وهو مبدأ التوازن المالي، الذي يقضي بضرورة تساوي مجموع الأصول مع مجموع الخصوم، وهو ما يعكس الطبيعة المزدوجة للعمليات المالية داخل المشروع. كما تُبرز هذه الميزانية كيفية توزيع الموارد المالية المتاحة في اقتناء الوسائل الضرورية لبدء النشاط، سواء كانت أصولاً مادية أو غير مادية، إلى جانب إظهار هيكل التمويل المعتمد، سواء من خلال الموارد الذاتية أو التمويلات الخارجية.

وفي سياق مشروع نجدة+، تكتسب الميزانية الافتتاحية بعداً استراتيجياً يتجاوز الطابع المحاسبي التقليدي، إذ تعكس طبيعة المشروع كخدمة رقمية تعتمد أساساً على الأصول غير الملموسة، مثل البرمجيات وقواعد البيانات والبنية التحتية السحابية. وهو ما يجعل هيكل الأصول مختلفاً عن المشاريع التقليدية التي تعتمد على تجهيزات مادية، حيث تبرز فيه الاستثمارات التقنية كعنصر أساسي في خلق القيمة.

كما تسمح الميزانية الافتتاحية بتوضيح كيفية توزيع الموارد المالية الأولية بين مختلف مكونات المشروع، مثل تطوير التطبيق، وإعداد البنية التحتية، وتأمين الجوانب القانونية والتنظيمية، وهو ما يساهم في بناء رؤية واضحة حول أولويات الاستثمار. ومن جهة أخرى، فإنها تُظهر مصادر تمويل هذه الاستثمارات، سواء كانت من رأس المال الخاص بالمشروع أو عبر مساهمات خارجية، مما يعكس درجة استقلالته المالية وقدرته على تحمل الأعباء الأولية.

وعليه، فإن إعداد الميزانية الافتتاحية لمشروع نجدة+ لا يُعد مجرد إجراء محاسبي شكلي، بل خطوة تحليلية مهمة لفهم البنية المالية للمشروع عند انطلاقه، وتحديد مدى توازنه، واستشراف قدرته على الاستمرار. كما تشكل هذه الميزانية الأساس الذي تُبنى عليه باقي التحليلات المالية، مثل حساب النتائج وخطة الخزينة، مما يجعلها أداة محورية في تقييم الجدوى المالية للمشروع وضمان انطلاقه بأفضل طريقة وعلى أسس سليمة.

وفيما يلي سنقوم بإعداد الميزانية الافتتاحية لمشروع نجدة+ وفق المخطط التالي:

الجدول 13 : الميزانية الافتتاحية لمشروع نجدة+

المبالغ					الخصوم
N+4	N+3	N+2	N+1	N	السنوات
15 084 500	6 530 000	4 384 000	2 972 500	2 125 000	رؤوس الأموال الخاصة
3 671 292	3 632 539	3 179 226	2 776 996	3 173 896	رأس المال
0	0	0	0	0	الاحتياطات
11 413 208	2 897 461	1 204 774	195 504	(1 048 896)	نتيجة السنة المالية
0	0	0	0	0	الخصوم غير الجارية
0	0	0	0	0	قروض وديون طويلة الأجل
0	0	0	0	348 000	الخصوم الجارية
0	0	0	0	0	موردو المخزونات والخدمات
0	0	0	0	348 000	موردو التثبيات
0	0	0	0	0	الزبائن المدينون
0	0	0	0	0	المساهمات البنكية الجارية
15 084 500	6 530 000	4 384 000	2 972 500	2 473 000	مجموع الخصوم

المصدر: من إعداد الطلبة

المصدر: من إعداد الطلبة

المبالغ					الأصول
N+4	N+3	N+2	N+1	N	السنوات
127 000	115 000	102 000	100 000	705 000	الأصول غير الجارية
127 000	115 000	102 000	100 000	357 000	التثبيتات المعنوية
70 000	60 000	50 000	50 000	300 000	مصاريف التطوير المثبتة
35000	35000	35000	35000	35 000	برمجيات المعلوماتية
0	0	0	0	10 000	براءات الاختراع والرخص
22 000	20 000	17 000	15 000	12 000	العلامات التجارية
0	0	0	0	348000	التثبيتات العينية
0	0	0	0	0	أراضي
0	0	0	0	0	مباني
0	0	0	0	0	معدات وأدوات صناعية
0	0	0	0	348 000	معدات مكتب وإعلام آلي
0	0	0	0	0	التثبيتات المالية
0	0	0	0	0	الأسهم والسندات طويلة الأجل
14 957 500	6 415 000	4 282 000	2 872 500	1 768 000	الأصول الجارية
0	0	0	0	0	المخزونات والمنتجات قيد التنفيذ
0	0	0	0	0	مخزونات البضائع
0	0	0	0	0	مواد أولية ولوازم
0	0	0	0	0	تموينات أخرى
14 957 500	6 415 000	4 282 000	2 872 500	1 768 000	الزبائن والحسابات الملحقه
0	0	0	0	0	الموردون المدينون
0	0	0	0	0	البنوك والحسابات الجارية
0	0	0	0	0	الصندوق

15 084 500	6 530 000	4 384 000	2 972 500	2 473 000	مجموع الأصول
------------	-----------	-----------	-----------	-----------	--------------

رقم الأعمال:

يُعد رقم الأعمال من المؤشرات المالية الرئيسية التي تحتل مكانة محورية في تحليل الأداء الاقتصادي للمشاريع، كونه يعكس القيمة الإجمالية للنشاط الذي تم تحقيقه خلال فترة زمنية معينة. فهو يمثل التعبير الكمي والرقمي عن قدرة المشروع على تحويل خدماته أو منتجاته إلى موارد مالية فعلية، كما يُعد مرآة تعكس مدى تفاعل السوق مع العرض المقدم، ومستوى قبول العملاء للمنتج أو الخدمة المقدمة.

ولا يقتصر مفهوم رقم الأعمال على كونه مجرد مجموع للإيرادات، بل يتجاوز ذلك ليشكل أداة تحليلية تسمح بتقييم ديناميكية النشاط، وقياس فعالية الاستراتيجيات التسويقية. كما يُعتبر نقطة انطلاق مهمة جدا لبناء باقي المؤشرات المالية، مثل الربحية، والتدفقات النقدية، وهو ما يجعله عنصراً لا غنى عنه في أي دراسة مالية دقيقة.

وفي سياق المشاريع الرقمية، يكتسب رقم الأعمال خصوصية مميزة، نظراً لاعتماده على نماذج اقتصادية مرنة ومبتكرة، تختلف عن النماذج التقليدية القائمة على بيع المنتجات المادية.، وهذا ما يجعل هيكल الإيرادات متعدد المصادر ويستدعي تحليلاً معمقاً لفهم آليات توليده.

وفي هذا الإطار، يسعى مشروع نجدة+ إلى بناء نموذج إيرادات متوازن يجمع بين البعد الاجتماعي للخدمة المقدمة، والمتمثل في تسهيل الوصول إلى التدخل الطبي الاستعجالي، وبين البعد الاقتصادي الذي يضمن استدامة المشروع وقدرته على التطور مع مرور الأعوام والسنوات. ومن ثم، فإن دراسة رقم الأعمال في هذا المشروع لا تقتصر على تقدير الإيرادات المحتملة فحسب، بل أيضاً تهدف إلى تحليل مصادرها، وفهم ديناميكيتها، وربطها بمستوى الطلب المتوقع، والاستراتيجية التسويقية المعتمدة.

أولاً: الإيرادات المتوقعة:

الجدول 14 : إيرادات اشتراكات المستخدمين:

الحد السنوات	الحد المستخدمين	نسبة الاشتراك	المستخدمين المدفونين	سعر الاشتراك السنوي (دج)	الإيرادات (دج)
السنة الأولى	1700	5%	85	3600 دج	306 000
السنة الثانية	2500	8%	200	3600 دج	720 000
السنة الثالثة	3700	12%	444	3600 دج	1 598 400
السنة الرابعة	5000	17%	850	3600 دج	3 060 000
السنة الخامسة	7200	25%	1800	3600 دج	6 480 000
المجموع	20 100	67%	3379	18000	12 164 400 دج

المصدر: من إعداد الطلبة

الجدول 15: إيرادات العقود والشراكات:

السنوات	نوع العقود والشراكات	قيمة العقد
السنة الأولى	المؤسسات الصحية والعيادات الخاصة	800 000 دج
	شركات الإسعاف الخاصة	600 000 دج
السنة الثانية	الشركات والمؤسسات الاقتصادية والتجارية الخاصة	650 000 دج
السنة الثالثة	الجمعيات والنوادي الرياضية	450 000 دج
السنة الرابعة	الجامعات والمؤسسات التعليمية والتربوية	550 000 دج
السنة الخامسة	المؤسسات العمومية الاستشفائية	5 000 000 دج
المجموع		8 050 000 دج

المصدر: من إعداد الطلبة

الجدول 16: إيرادات الإعلانات داخل التطبيق:

السنوات	عدد الإعلانات	متوسط الدفع (دج)	الإيرادات (دج)
السنة الأولى	3	20 000 دج	60 000 دج
السنة الثانية	5	20 000 دج	100 000 دج
السنة الثالثة	9	20 000 دج	180 000 دج
السنة الرابعة	15	20 000 دج	300 000 دج
السنة الخامسة	21	20 000 دج	420 000 دج
المجموع	53	100 000 دج	1 060 000 دج

المصدر: من إعداد الطلبة

الجدول 17: إيرادات الدورات التدريبية والتكوينية:

السنوات	عدد الدورات	عدد المشاركين	العمولة (دج)	الإيرادات (دج)
السنة الأولى	1	20	1000 دج	20000 دج
السنة الثانية	2	25	1000 دج	25000 دج
السنة الثالثة	5	40	1000 دج	4 000 دج
السنة الرابعة	3	50	1000 دج	5 000 دج
السنة الخامسة	5	75	1000 دج	7 500 دج
المجموع	16	210	5000 دج	21 000 دج

المصدر: من إعداد الطلبة

الجدول 18: إجمالي الإيرادات لمشروع نجدة+:

السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	السنوات الإيرادات
6 480 000	3 060 000	1 598 400	720 000	306 000	إيرادات اشتراكات المستخدمين
8 050 000	3 050 000	2 500 000	2 050 000	1 400 000	إيرادات العقود والشراكات (مجمعة)
420 000	300 000	180 000	100 000	60 000	إيرادات الإعلانات داخل التطبيق
75000	50000	40000	25000	20000	إيرادات الدورات التدريبية التكوينية
15 025 000	6 460 000	4 318 400	2 895 000	1 786 000	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

✓ ختاماً، وفي ضوء التحليل السابق لمختلف مصادر الإيرادات المتوقعة، يتضح أن مشروع نجدة+ يعتمد على نموذج اقتصادي قائم على تنوع قنوات تحقيق الدخل، بما يضمن قدرًا معتبرًا من الاستقرار المالي ويقلل من المخاطر المرتبطة بالاعتماد على مصدر واحد للإيرادات. حيث أنه يجمع بين الاشتراكات الفردية التي تعكس مدى انتشار الخدمة وقبولها لدى المستخدمين والمواطنين، والعقود المؤسسية التي توفر تدفقات مالية أكثر استقرارًا، إلى جانب مصادر مكملية تتمثل في الخدمات الإضافية، والإعلانات، والدورات التكوينية والتدريبية.

ويُظهر هذا الهيكل كذلك قدرة المشروع على تحقيق نمو تدريجي في رقم الأعمال، مدعومًا بتوسع قاعدة المستخدمين وتزايد الوعي بأهمية الخدمات المقدمة، خاصة في مجال التدخل الطبي الاستعجالي. كما يعكس التدرج في الإيرادات من سنة إلى أخرى منطقيًا تصاعديًا يعزز من قابلية المشروع للتوسع، ويؤكد على إمكانية تحقيق نتائج مالية إيجابية في حال اعتماد استراتيجية تسويقية فعالة وضمان جودة الخدمة.

ومن جهة أخرى، فإن إدماج أنشطة موازية، مثل الدورات التدريبية والتكوينية، يمنح المشروع بعدًا إضافيًا يجمع بين تحقيق العائد المالي والمساهمة في نشر الثقافة الصحية داخل المجتمع، وهو ما يعزز من قيمته الاجتماعية ويقوي موقعه ضمن السوق.

وعليه، فإن رقم الأعمال في مشروع نجدة+ لا يُمثل مجرد مؤشر مالي يعكس حجم النشاط، بل ويُعد أداة استراتيجية لتقييم جدوى المشروع من نواحي مختلفة، وقياس قدرته على تحقيق التوازن بين البعدين الاجتماعي والاقتصادي.

جدول حسابات النتائج لمشروع نجدة+:

يُشكل جدول حسابات النتائج أداة محورية وركيزة أساسية في التحليل المالي، إذ يهدف إلى قياس نجاعة النشاط الاقتصادي للمشروع من خلال إبراز العلاقة بين الموارد المالية المتأتية من الاستغلال، ومختلف الأعباء والتكاليف التي تم تحملها. ويتيح هذا الجدول قراءة تركيبية للأداء المالي، حيث لا يقتصر على عرض النتيجة النهائية، بل يُبرز كذلك كيفية تكوُّنها عبر تفكيك عناصر الإيرادات والتكاليف.

وتنبع أهمية جدول حسابات النتائج من كونه يمثل حلقة وصل بين مختلف مكونات الخطة المالية، إذ يجمع في إطار موحد بين المعطيات المتعلقة برقم الأعمال والتكاليف، ويحولها إلى مؤشرات قابلة للتحليل والتفسير. كما يُمكن من تقييم قدرة المشروع على تحقيق فائض مالي، أو على الأقل بلوغ مستوى من التوازن يسمح باستمرار النشاط.

وفيما يخص المشاريع الناشئة، فإن قراءة جدول حسابات النتائج تكتسي طابعا خاصا، حيث وغالبا ما تعكس النتائج في المراحل الأولى وضعية مالية تتسم بضغوط التكاليف، خاصة تلك المرتبطة بالتأسيس، مقابل إيرادات لم تبلغ بعد مستوى النضج. غير أن هذه الوضعية تُفهم في إطار ديناميكي، يأخذ بعين الاعتبار مسار تطور المشروع وإمكاناته المستقبلية.

وبالنسبة لمشروع نجدة+، فإن إعداد جدول حسابات النتائج يُعتبر خطوة أساسية لتقييم مدى قدرته على تحقيق التوازن بين متطلبات الاستثمار الأولي، وحجم الإيرادات المتوقعة من مختلف مصادر النشاط. كما يتيح هذا الجدول إبراز طبيعة الأداء المالي للمشروع، وتحديد نقاط القوة والضعف، بما يُساهم في توجيه القرارات المستقبلية وتعزيز فرص تحقيق الاستفادة.

وعليه، سنقوم في هذا الجزء عرض جدول حسابات النتائج الخاص بمشروع نجدة+:

الجدول 19: جدول حسابات النتائج الخاص بمشروع نجدة+:

المصدر: من إعداد الطلبة

وفي ختام عرض جدول حسابات النتائج، يتبين أن هذا الجدول يشكل أداة محاسبية أساسية تُلخص الأداء المالي لمشروع نجدة+ خلال الفترة المدروسة، من خلال تجميع مختلف الإيرادات المحققة ومقارنتها بمجموع التكاليف والأعباء المرتبطة بها. إذ يسمح هذا العرض بإبراز النتيجة المالية للنشاط بصورة إجمالية، تعكس واقع المشروع في مرحلة الإطلاق الأولى.

وفي هذا السياق، يُظهر جدول حسابات النتائج لمشروع نجدة+ طبيعة التوازن القائم بين الموارد المالية المتأتية من مختلف مصادر الإيرادات، والأعباء التي تم تحملها في سبيل إنشاء وتشغيل المنظومة الرقمية الخاصة بالتدخل الطبي الاستعجالي. كما يعكس خصوصية المشروع باعتباره مشروعاً ناشئاً يعتمد على استثمارات أولية مهمة تهدف إلى بناء قاعدة تقنية وتنظيمية متينة.

N+4	N+3	N+2	N+1	N	البيان
15 025 000	6 460 000	4 318 400	2 895 000	1 786 000	المبيعات والإيرادات المحققة
0	0	0	0	0	الإنتاج المخزن أو المنتقص من التخزين
0	0	0	0	0	الإنتاج المثبت
0	0	0	0	0	إعانات الاستغلال
14 957 500	6 415 000	4 282 400	2 872 500	1 768 000	إنتاج السنة المالية
36602,5	33 275	30 250	27 500	25 000	المشتريات المستهلكة
647 682	624 256	602 960	583 600	726 000	الخدمات الخارجية والاستهلاكات الأخرى
684 284	657 531	633 210	611 100	751 000	استهلاك السنة المالية
14 273 216	5 757 469	3 649 190	2 261 400	1 017 000	القيمة المضافة للاستغلال
2 793 108	2 793 108	2 377 116	1 998 996	1 998 996	أعباء المستخدمين
0	0	0	0	0	الضرائب والرسوم والمدفوعات المماثلة
11 480 108	2 964 361	1 272 074	262 404	-981 996	إجمالي فائض الاستغلال
0	0	0	0	0	المنتجات العملية الأخرى
0	0	0	0	0	الأعباء العملية الأخرى
66 900	66 900	66 900	66 900	66 900	مخصصات الاهتلاكات والمؤونات و خ.ق
0	0	0	0	0	الاسترجاعات عن خسارة القيم والمؤونات
11 413 208	2 897 461	1 205 174	195 504	-1 048 896	النتيجة العملية
0	0	0	0	0	المنتجات المالية
0	0	0	0	0	الأعباء المالية
0	0	0	0	0	النتيجة المالية
11 413 208	2 897 461	1 205 174	195 504	-1 048 896	النتيجة العادية قبل الضرائب
2 967 434,054	0	0	0	0	الضرائب واجبة دفعها على النتيجة العادية
0	0	0	0	0	الضرائب المؤجلة على النتيجة العادية
14 957 500	6 415 000	4 282 400	2 872 500	1 768 000	مجموع منتوجات الأنشطة العادية
3 544 292	3 517 539	3 077 226	2 676 996	2 816 896	مجموع أعباء الأنشطة العادية
8 445 774	2 897 461	1 205 174	195 504	-1 048 896	النتيجة الصافية للأنشطة العادية
0	0	0	0	0	عناصر غير عادية - منتوجات -
0	0	0	0	0	عناصر غير عادية - أعباء -
0	0	0	0	0	النتيجة غير العادية
8 495 724	2 942 461	1 241 174	218 004	-1 030 896	صافي نتيجة السنة المالية

وعليه، فإن هذا الجدول لا يُعد وسيلة لعرض النتيجة المالية فحسب، بل يُمثل إطارًا تركيبياً يُجسد مختلف الجهود المبذولة في مراحل إعداد المشروع، ويترجمها في شكل معطيات مالية قابلة للقراءة. كما يشكل قاعدة مرجعية يمكن الاعتماد عليها في متابعة تطور الأداء المالي للمشروع في المراحل اللاحقة.

وبذلك، يندرج جدول حسابات النتائج ضمن المنظومة المالية الشاملة لمشروع نجدة+، باعتباره أداة أساسية لفهم وضعه المالي وتوجيه قراراته المستقبلية في اتجاه تحقيق الاستدامة والتوازن.

خطة الخزينة:

إن خطة الخزينة من الأدوات الرئيسية في التسيير المالي، حيث تهدف إلى تتبع التدفقات النقدية الداخلة والخارجة خلال بما يسمح بتقييم قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته المالية في آجالها. ولا يقتصر دور هذه الخطة على تسجيل العمليات النقدية، بل يتجاوز ذلك ليشكل أداة استباقية تمكن من توقع الفوائض أو العجز في السيولة، واتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان استمرارية النشاط في ظروف مالية مستقرة.

وتكتسي خطة الخزينة أهمية جد بالغة في المشاريع الناشئة، نظرا لكونها غالبًا ما تواجه تحديات مرتبطة بعدم انتظام التدفقات المالية، خاصة في المراحل الأولى التي تتسم بارتفاع النفقات مقابل إيرادات لا تزال في طور النمو. ومن هذا المنطلق، تُعتبر الخزينة مؤشرًا حاسمًا لسلامة الوضع المالي، حيث أن توفر السيولة لا يقل أهمية عن تحقيق الأرباح، بل وقد يُعد في بعض الحالات أكثر تأثيرًا على استمرارية المشروع.

الجدول 20 : جدول خطة الخزينة الخاص بمشروع نجدة+:

جدول خطة الخزينة					
N+4	N+3	N+2	N+1	N	
0	0	0	0	977 000	نفقات الاستثمار
684 284,10	657 531	633 210	611 100	591 000	نفقات التشغيل
2 028 132	2 028 132	1 612 140	1 234 020	1 234 020	أعباء المستخدمين
2 712 416	2 685 663	2 245 350	1 845 120	2 802 020	إجمالي النفقات
15 025 000	6 460 000	4 318 400	2 895 000	1 786 000	إجمالي الإيرادات
12 312 583	3 774 337	2 073 050	1 049 880	-1 016 020	رصيد الخزينة

المصدر: من إعداد الطلبة

وعليه، فإن خطة الخزينة لا تقتصر وظيفتها على رصد التدفقات المالية النقدية في بعدها الكمي فحسب، بل تمتد لتعبر عن منطق حركية السيولة في سياق زمني يعكس مختلف مراحل تشكل المشروع وانطلاقه وتطوره. فهي تُجسد في عمقها صورة ديناميكية للانتقال من مرحلة تنصف بتركيز الاستثمارات وتكثيف النفقات، إلى مرحلة تبدأ فيها الموارد النقدية في التبلور تدريجيًا، بما يعكس مسارًا تصاعديًا نحو الاستقرار المالي.

وفي هذا السياق، تبرز خصوصية مشروع نجدة+ باعتباره مشروعًا ذا طبيعة حساسة، يرتبط بتقديم خدمة آنية لحظية في مجال التدخل الطبي الاستعجالي، الأمر الذي يفرض مستوى عاليًا جدًا من الانضباط في تسيير الخزينة، ويجعل من التحكم في السيولة شرطًا لا غنى عنه لضمان استمرارية الخدمة وجودتها. ومن ثم، فإن حسن إدارة التدفقات النقدية لا يُعد خيارًا تقنيًا فحسب، بل يُمثل ركيزة استراتيجية ترتبط مباشرة بقدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته والمحافظة على جاهزيته التشغيلية والعملية.

كما تُبرز خطة الخزينة في هذا الإطار بعدها الاستشراقي، حيث تُمكن من استباق الاختلالات المحتملة في السيولة، وتوفير قاعدة معلوماتية جد دقيقة تدعم صانع القرار في ضبط وتيرة الإنفاق، وتوجيه الاستثمارات، ومواكبة تطور الإيرادات. وهو ما يمنح المشروع مرونة مالية تسمح له بالتكيف مع متغيرات وتقلبات البيئة، دون الإخلال بتوازناته الأساسية.

وعليه، فإن خطة الخزينة في مشروع نجدة+ لا تُختزل في كونها أداة تقنية لمتابعة السيولة وفقط، بل ترتقي إلى مستوى أداة استراتيجية متكاملة الأبعاد، تساهم في تأطير الرؤية المالية للمشروع، وتعزيز قدرته على تحقيق الاستمرارية والاستدامة، ضمن منظومة متكاملة تجمع بين البعد الاقتصادي والرسالة الإنسانية التي يقوم عليها.

في ختام هذا المحور، يتضح جليا أن الدراسة المالية لمشروع نجدة+ تُشكّل إطارا تحليليا متكامل الأبعاد يُمكن من استيعاب مختلف الأبعاد الاقتصادية المالية المتعلقة بالمشروع، من خلال الربط بين عناصر التكاليف والأعباء، وتقدير رقم الأعمال، وإنشاء جدول حسابات النتائج، وصولا إلى إعداد جدول خطة الخزينة. وقد أتاح هذا التكامل تقديم رؤية شاملة حول جدوى المشروع وقدرته على تحقيق التوازن بين متطلبات الاستثمار الأولي وأفاق توليد الإيرادات.

فمن خلال تحليل التكاليف، تبين أن المشروع يتطلب تعبئة موارد مالية معتبرة في مرحلة الإطلاق، خاصة فيما يتعلق بالبنية التحتية التقنية، وتطوير التطبيق، وتغطية الأعباء التشغيلية المرتبطة بتسيير الخدمة. وهو ما يعكس حقا طبيعة المشاريع الرقمية التي تعتمد أكثر على استثمارات أولية مرتفعة تُوجّه لبناء قاعدة صلبة ومتينة تضمن جودة الأداء واستمراره لأطول فترة ممكنة.

في المقابل، أظهر تحليل رقم الأعمال اعتماد المشروع على نموذج إيرادات متنوع يجمع بين الاشتراكات الفردية، والعقود المؤسسية، والخدمات الإضافية الأخرى، ناهيك عن الدورات التكوينية، وهو ما يعزز من مرونته المالية ويحد من المخاطر المرتبطة بتقلبات السوق. كما يعكس هذا التنوع قدرة المشروع على التكيف مع مختلف فئات الطلب، وتوسيع قاعدة مستخدمي الخدمة.

أما من خلال جدول حسابات النتائج، فقد أمكن إبراز طبيعة الأداء المالي خلال الفترة الأولى، والتي تنسم بتأثير واضح للتكاليف الاستثمارية على النتيجة الصافية، وهو ما يُعد سمة مشتركة في المشاريع الناشئة. غير أن هذا الوضع يندرج ضمن منطق مرحلي، يُتوقع أن يتحسن تدريجيا مع استقرار النشاط وارتفاع الإيرادات.

وفيما يتعلق بخطة الخزينة، فقد أظهرت أهمية التحكم في التدفقات النقدية وكذا المالية كعامل حاسم في ضمان استمرارية المشروع، خاصة في ظل الفجوة الزمنية بين النفقات والإيرادات. حيث تُمكن هذه الأداة من تتبع حركة السيولة بشكل دقيق، واستباق الاختلالات المحتملة، بما يدعم عملية اتخاذ القرار المالي الرشيد.

وعليه، فإن مجمل المؤشرات المالية المستخلصة من هذا المحور تُبرز أن مشروع نجدة+، رغم التحديات المرتبطة بمرحلة الانطلاق، يمتلك مقومات مالية واعدة تؤهله لتحقيق التوازن والاستدامة في المدى المتوسط، خاصة في ظل طبيعته الرقمية القابلة للتوسع، واعتماده على نموذج إيرادات متنوع ومتعدد المصادر.

✓ وبذلك، لا تُعد الدراسة المالية مجرد نشاط تقديري فحسب، بل أداة استراتيجية تُسهم في توجيه مسار المشروع، وضبط خياراته المستقبلية، بما يضمن تحقيق الانسجام بين أهدافه الاقتصادية ورسالته الإنسانية المتمثلة في تحسين جودة التدخل الطبي الاستعجالي. كما تشكل هذه الدراسة قاعدة أساسية يمكن البناء عليها لتطوير المشروع وتكييفه مع متطلبات البيئة المحيطة، بما يعزز فرص نجاحه واستمراره لأطول فترة.

المحور السادس النموذج الأولي التجريبي



المحور السادس: النموذج الأولي التجريبي

يعتبر النموذج الأولي التجريبي نسخة أولية مبسطة لمنتج رقمي و التي تمكن من تجربته , و تجريب أداء واجهاته الرئيسية و ميزاته الأساسية قبل تطويره بشكل نهائي .

و في هذا السياق تم إنجاز انموذج الأولي التجريبي لتطبيق نجدة+ بحيث تم ارفاقه في شكل ملف قابل للتنفيذ (fichier exécutable) مع عدم فصل الواجهات مبدئيا حتى مرحلة التطوير.

عند التطوير ستكون كل من واجهة المستخدم (المواطن) و واجهة المسعف على شكل محمول في حين أن الواجهة الخاصة بالمؤسسات الصحية ستكون مكتبية و ذلك لتكييف تجربة المستخدم مع طبيعة العمل و الإستخدام, مع الحرص على ربط الواجهات الثلاث في نظام واحد و متكامل و قاعدة بيانات تضمن تحيين المعلومات بشكل فوري لضمان سرعة التنفيذ و دقة الأداء.

يهدف النموذج الأولي لنجدة+ إلى تصور فكرة التطبيق بشكل عملي و اختبار وظائفه الأساسية كما يهدف إلى تقييم تجربة المستخدم عن طريق تقديمه لعينة من المستخدمين و جمع الملاحظات الأولية لاكتشاف الأخطاء و النقائص لتداركها قبل التطوير النهائي.

عرض النموذج الأولي:

واجهة الدخول: 



Plateforme intégrée de gestion des urgences médicales.



App Citoyen

Pour le grand public. Permet de créer un profil médical et de lancer des alertes SOS géolocalisées en temps réel.



App Ambulancier

Pour les secouristes. Réception des missions, navigation GPS, et saisie des bilans médicaux avant l'arrivée.



Portail Clinique

Dashboard de régulation. Vue Kanban des arrivées, gestion des lits disponibles et statistiques d'intervention.

واجهة المواطن: 

• صفحة تسجيل وحفظ المعلومات:

Mon Profil Médical

Nom complet

Maria Laidaoui

Age

22

Groupe Sanguin

A+

Historique médical

Maladies chroniques : Hypertension artérielle
Médicaments: Amlopine

Téléphone

0696910651

Enregistrer

- صفحة طلب النجدة وعرض الدورات التدريبية:

يتم اقتراح مراكز دورات متعلقة بالإسعافات الأولية أو دورات سيطرة سيارات الإسعاف و غيرها

Urgences Médicales



Appuyez sur le bouton rouge en cas d'urgence
absolue pour partager votre position.

 Formations à venir

Aucune formation prévue pour le moment.

بعد ضغط زر الطوارئ تظهر الصفحة التالية و يطلب من المستخدم تحديد ما إذا كان طلب النجدة له أو لغيره كما يطلب تحديد نوع الحادث مع امكانية الشرح أكثر و مشاركة الموقع الجغرافي تلقائياً:



← Nouvelle Alerte



Pour qui est l'urgence ?

Moi-même

Autre

Type d'urgence

Malaise

Accident

Douleur thoracique

Difficultés respiratoires

Brûlure

Autre

Description courte

Décrivez brièvement la situation...

Partager ma localisation GPS



ثم يتم حفظ النداء و توجيهه لفرق الإسعاف الأقرب جغرافيا :

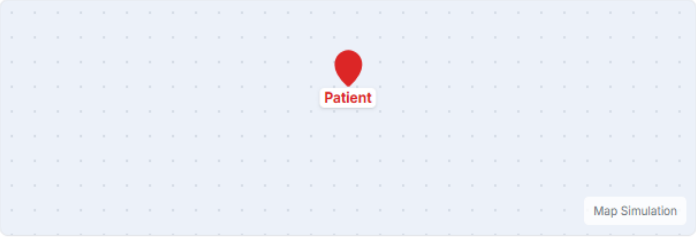




Alerte envoyée !
Les secours ont été notifiés.

Ambulance la plus proche
12 min
Temps estimé d'arrivée

Recherche...



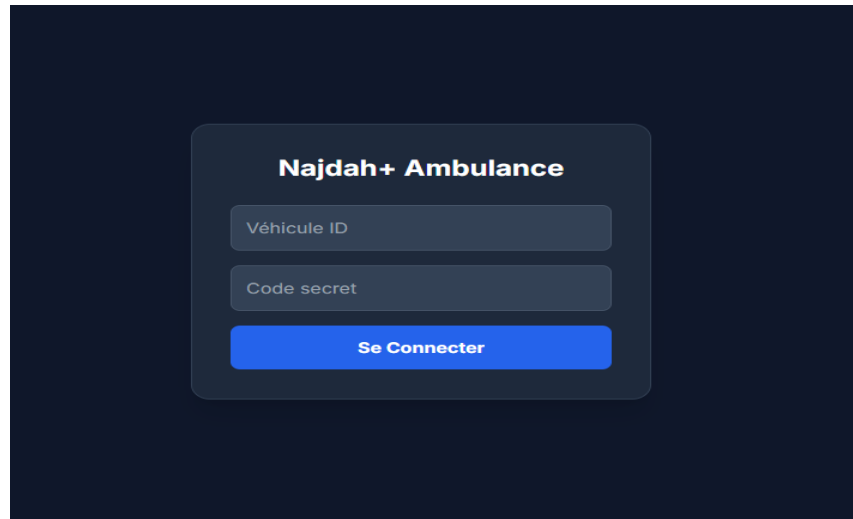
Map Simulation

**Appeler le 15**

**Retour**

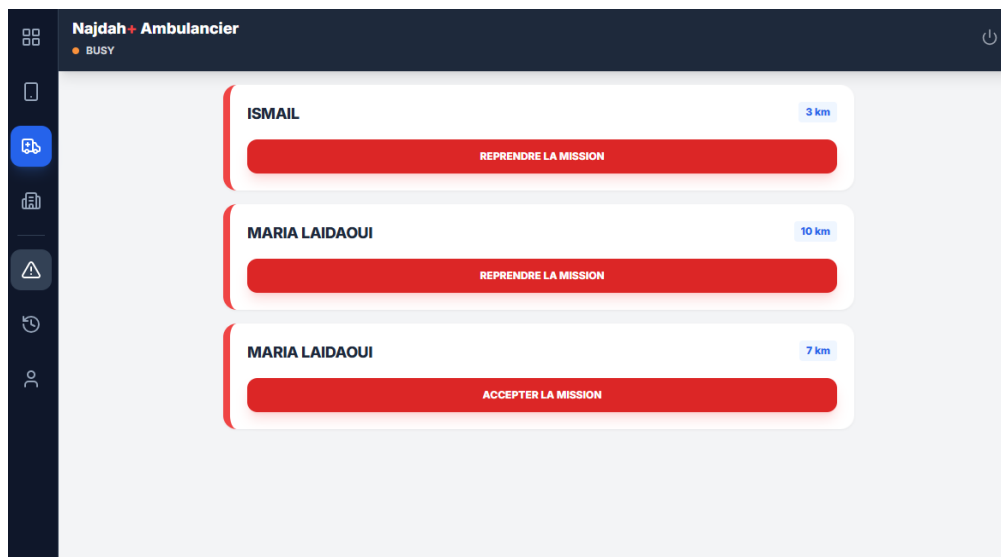
واجهة المسعف: 

- صفحة تسجيل الدخول:



The login screen for Najdah+ Ambulance features a dark blue background. In the center, there is a light blue rounded rectangle containing the title "Najdah+ Ambulance" in bold. Below the title are two input fields: "Véhicule ID" and "Code secret", both with light blue borders and placeholder text. At the bottom of this rectangle is a blue button with white text that says "Se Connecter".

- صفحة إدارة طلبات النجدة:



The mission management interface for the Najdah+ Ambulancier is shown. It has a dark blue header with the title "Najdah+ Ambulancier" and a "BUSY" status indicator. A vertical sidebar on the left contains icons for home, list, map, and settings. The main area displays three mission cards. Each card has a patient name, a distance, and a red button. The first card is for "ISMAIL" at "3 km" with a "REPRENDRE LA MISSION" button. The second card is for "MARIA LAIDAOUI" at "10 km" with a "REPRENDRE LA MISSION" button. The third card is for "MARIA LAIDAOUI" at "7 km" with an "ACCEPTER LA MISSION" button.

Patient Name	Distance	Action
ISMAIL	3 km	REPRENDRE LA MISSION
MARIA LAIDAOUI	10 km	REPRENDRE LA MISSION
MARIA LAIDAOUI	7 km	ACCEPTER LA MISSION

- **صفحة تسجيل التدخلات المنجزة بعد قبول الحالة:**

اثناء نقل المريض في سيارة الإسعاف و بينما يتم التدخل الطبي لتقديم الإسعافات الأولية للمريض تتم متابعة حالته عبر تسجيل ضغط الدم و نسبة تشبع الدم بالأكسجين و غيرها من العلامات الحيوية كما يتم تسجيل الأفعال الطبية المنجزة و شرح تفاصيل التدخل و ارسال التقرير للمستشفى قبل الوصول

Najdah + Ambulancier

BUSY

MARIA LAIDAOU

BILAN MÉDICAL DYNAMIQUE

Pouls

SpO2 %

Temp °C

Sys / Dia

SOINS PRODIGUÉS

☐ Réanimation cardio-pulmonaire (RCP)

☐ Manceuvre d'Heimlich

☐ Arrêt des saignements

☐ Immobilisation

☐ Utilisation de défibrillateurs

☐ Gestion des voies aériennes

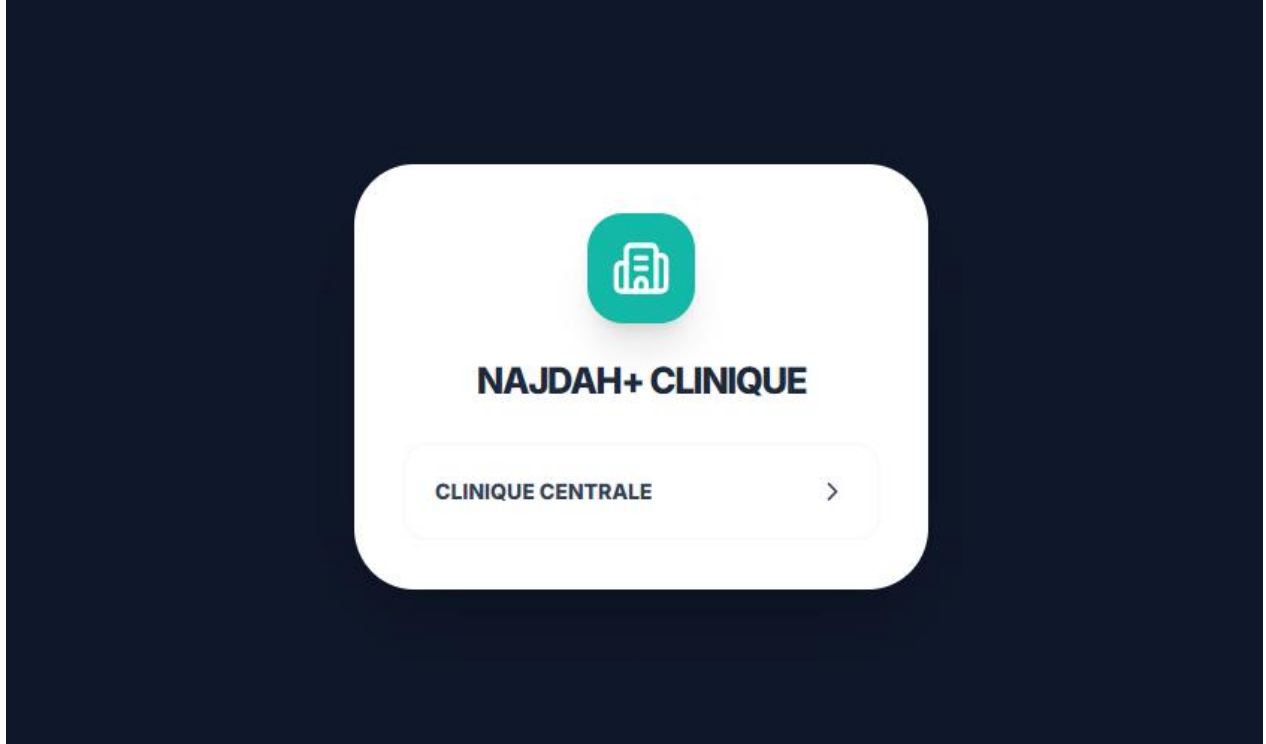
☐ Position Latérale de Sécurité (PLS)

☐ Soins des brûlures

☐ Oxygénothérapie

Observations cliniques...

TRANSMETTRE LE BILAN À L'HÔPITAL



- صفحة قبول المرضى / تتبع وإدارة الأسرة الإستشفائية / إدارة سيارات الإسعاف المتصلة:

RÉGULATION NAJDAH+

CLINIQUE CENTRALE

LITS LIBRES

1

UNITÉS

1

DÉCONNEXION

ADMISSIONS ATTENDUES (3)

ISMAIL

#p8z-

EN ROUTE

DIFFICULTÉS RESPIRATOIRES

MARIA LAIDAOUÏ

#VNGN

EN ROUTE

MALAISE

MARIA LAIDAOUÏ

#V-vN

EN ROUTE

MALAISE

FLOTTE CLINIQUE

+

AMB2

EQUIPE1

GESTION DES LITS

N° de lit...

+

LIT 1

DISPO

OCC

NET

LIT LIT 2

DISPO

OCC

NET

LIT LIT 3

DISPO

OCC

NET

LIT 4

DISPO

OCC

NET

خاتمة عامة:

في نهاية هذا البحث، يمكن استخلاص أن مشروع Najdah+ يتماشى تمامًا مع الديناميكية الحالية للتحول الرقمي في القطاع الصحي، والتي تتميز بظهور حلول تكنولوجية تهدف إلى تحسين الخدمات الصحية والتنسيق بين مختلف الجهات الفاعلة في مجال الصحة.

أبرزت الدراسة نقاط الضعف في أنظمة إدارة الطوارئ الطبية التقليدية، لا سيما فيما يتعلق بسرعة الاستجابة، وتدفق المعلومات الطبية، والتنسيق بين خدمات الطوارئ، والمرافق الصحية، والعاملين في مجال الرعاية الصحية. وفي هذا السياق، تتم اقتراح تطبيق "نجدة+" كحلٍ مبتكر مصمم لمعالجة هذه النواقص من خلال منصة رقمية متكاملة.

يقترح المشروع نهجاً شاملاً يقوم على مركزية البيانات الطبية، وتقليص زمن الاستجابة في حالات الطوارئ، وتعزيز التواصل بين مختلف الجهات المعنية بعملية الاسعاف. ولا يقتصر دور نجدة+ على تعزيز فعالية التدخلات فحسب، بل يقلل أيضاً من المخاطر المرتبطة بغياب المعلومات الطبية أو تشتتها.

بالإضافة إلى ذلك، يسلط التحليل الاقتصادي والتنظيمي للمشروع الضوء على جدواه التدريبية، لا سيما من خلال مرحلة إطلاق منظمة وزيادة تدريبية، بما يتماشى مع احتياجات السوق والموارد المتاحة.

وبالتالي، فإن مشروع Najdah+ لا يقتصر على مجرد تطبيق تكنولوجي بسيط، بل يشكل ابتكاراً تنظيمياً وصحياً حقيقياً، ومن المرجح أن يساهم في تحسين جودة الرعاية وتحديث نظام الطوارئ.

وختاماً، يفتح هذا المشروع آفاقاً واعدة، خاصة من حيث التوسع الوظيفي، والتكامل مع الأطراف الفاعلة، والتعميم على نطاق وطني، مما يعزز أهميته وتأثيره الإيجابي في مجال الصحة الرقمية.

قائمة المصادر و المراجع :

(2022, 11 جانفي). Consulté le 2026 ,15 مارس, sur business hub.

About Us: Noonlight. (2026, 14 مارس). Récupéré sur Noonlight official: <https://www.noonlight.com/>

About Us: what3words. (2026, 14 مارس). Récupéré sur what3words official web site:
<https://what3words.com/ar/about>

DIAL 4242: About Us: DIAL 4242. (13 مارس, 2026). تم الاسترداد من الموقع الرسمي :
<https://www.dial4242.com/about>

Keller, P. K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

Manual, O. (2018). *Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation*. OECD Publishing.

Pavitt, J. T. (2005). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*. John Wiley & Sons.

The Times of India ePaper: Sindhu hariharan. (23 أبريل, 2021). تاريخ الاسترداد 13 مارس, 2026، من :
<https://timesofindia.indiatimes.com/business/india-business/stanplus-launches-red-ambulance-in-bengaluru/articleshow/82214221.cms>

المجلة الأكاديمية للأبحاث و النشر العلمي. تقييم مشاريع الشراكة بين القطاعين العام و الخاص. (2024). ثنائي, ن. آ

صحيفة العرب. (10 مارس, 2026). تم الاسترداد من العرب:

<https://alarab.co.uk/%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A9-%D9%86%D8%AC%D8%AF%D8%A9-%D9%85%D9%83%D9%91%D9%86%D8%AA-%D9%85%D9%86-%D8%A5%D9%86%D9%82%D8%A7%D8%B0-%D8%B9%D9%86-%D8%A3%D9%84%D9%81%D9%8A-%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%A8-%D8%A8%D8%AC%D9%84%D8%B7%D8%A7%D8%>

يشفين. (2026, 02 ماي). sos ambulances. Récupéré sur yashfine:
https://yashfine.com/ar/searchinfo/sos_ambulances/379

الملاحق:

الملحق 01: شهادة التوظيف



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المدرسة العليا لإدارة الأعمال
حاضرة الأعمال



الرقم: 005 / م.ع.ا.ج.أ. 2026

شهادة توظيف المشروع

تشهد مديرة حاضرة الأعمال للمدرسة العليا لإدارة الأعمال - تلمسان أن المشروع:

NAJDAH+

للطلبة التالية أسمائهم:			
الاسم واللقب	السنة	التخصص	المؤسسة
العداوي ستي ماريا	الثالثة من الطور الثاني	إدارة الخدمات الصحية	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان
جديد اسماعيل	الثالثة من الطور الثاني	إدارة الخدمات الصحية	المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان
/	/	/	/

تحت اشراف الأساتذة التالية أسمائهم:			
الاسم واللقب	الرتبة	التخصص	الصفة
براشد أمينة	أستاذ محاضر أ	تسيير	مشرف رئيسي 1
سعيد مريم	أستاذ محاضر أ	إعلام آلي	مشرف رئيسي 2
سلهامي سامية	أستاذ محاضر أ	تسيير	مشرف مساعد

تُشغل وتوظف على مستوى حاضرة الأعمال للمدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان السنة الجامعية: 2026/2025، في إطار القرار الوزاري 1275 المؤرخ بتاريخ 27 سبتمبر 2022 المعدل و المتمم بالقرار 008 المؤرخ بتاريخ 23 فيفري 2025.

سلمت هذه الشهادة بطلب من المعني لإدلاء بما في حدود ما يسمح به القانون.

التاريخ: 2026/04/13

مديرة الحاضرة:



د. زناشلي سمية
مديرة حاضرة الأعمال

R.P. : 1085 Rouhannak - Tlemcen

Fax : 043 21 16 45 / 47

E-Mail : incubat@uresmt.dz@gmail.com

BUSINESS MODEL CANVAS

الملحق 02: نموذج العمل التجاري

الشركات الرئيسية:

- شركات الإسعاف الخاصة.
- المستشفيات والعيادات الخاصة.
- وزارة الصحة والجهات التنظيمية.
- شركات التكنولوجيا وخدمات الخرائط.
- شركات التأمين الصحي.
- مراكز التدريب في مجال الإسعافات الأولية

الأنشطة الرئيسية:

- تطوير وصيانة التطبيق.
- إدارة قاعدة البيانات وتأمين المعلومات الصحية.
- تنسيق الشراكات مع المسعفين والمؤسسات الصحية.
- التسويق والتوعية بالخدمة.

الموارد الرئيسية:

- المنصة الرقمية (التطبيق والسيرفر وقاعدة البيانات).
- فريق تطوير تقني لإدارة التطبيق.
- قاعدة بيانات المستخدمين والمؤسسات الصحية.
- نظام تحديد المواقع والخرائط.

القيمة المقترحة:

- تسهيل طلب النجدة في الحالات الطارئة عبر تطبيق رقمي سريع.
- تقليص زمن الاستجابة بفضل تحديد الموقع الجغرافي للمصاب.
- تحسين التنسيق بين المواطن والمسعف والمؤسسات الصحية.
- إرسال المعلومات الصحية الأساسية للمريض قبل وصوله إلى المستشفى.
- تمكين المؤسسات الصحية من الاستعداد مسبقاً لاستقبال الحالات الطارئة.

علاقات العملاء:

- دعم تقني ومراقبة المستخدمين.
- أجهزة بسيطة وسهلة الاستخدام.
- التوعية بأهمية الإسعافات الأولية والطوارئ.
- تحديثات مستمرة للتطبيق وتحسين الخدمات.

قنوات التوزيع:

- مواجهة المحملة الخاصة بالمواطنين.
- مواجهة المحملة الخاصة بالمسعفين.
- النسخة المكتنية للمستشفيات والعيادات.
- الحملات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي.

شرائح العملاء:

- المواطنون الذين يحتاجون إلى خدمات إسعاف سريعة في حالات الطوارئ.
- شركات الإسعاف الخاصة وقرق التدخل الطبي.
- المستشفيات والعيادات الخاصة.
- المؤسسات الصحية الراغبة في تحسين تنسيق استقبال الحالات الطارئة.
- مراكز تدريبات الإسعافات الأولية

هيكل التكاليف:

- تكاليف تطوير وصيانة التطبيق.
- تكاليف الخوادم واستضافة البيانات.
- تكاليف التسويق والترويج للخدمة.
- أجور فريق العمل التقني والإداري.
- تكاليف الأمن السبراني وحماية البيانات الصحية.

مصادر الإيرادات:

- اشتراكات المؤسسات الصحية والعيادات المتعاقدة معنا.
- اشتراكات شركات الإسعاف الخاصة.
- شركات مع مؤسسات صحية.
- خدمات متميزة إضافية للمستخدمين الأفراد.
- نسبة ارباح مقابل اقتراح التدريبات في التطبيق.