

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
المدرسة العليا لإدارة الأعمال - تلمسان
Ecole Supérieure de Management Tlemcen
قسم الطور الثاني
Département du second cycle



مذكرة تخرج

في إطار القرار الوزاري 008 المعدل والمتمم للقرار رقم 1275
شهادة جامعية، شهادة مؤسسة ناشئة/مصغرة، شهادة براءة اختراع
«للحصول على شهادة ماستر»
شعبة: إدارة اعمال - تخصص: إدارة الخدمات الصحية/ إدارة المالية

عنوان المشروع:

تطبيق KWITELY



تاريخ المناقشة:

21/06/2026

من إعداد:

2/ بن هادي كوثر

1/ هني وسام

أمام لجنة المناقشة المتكونة من:

الاسم	الرتبة	الصفة
التاج مزيان	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
زناسني سمية	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
تابت دراز إيمان	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا
حايد زهية	أستاذ محاضر "أ"	ممثل عن حاضنة الأعمال
لقاف عبد الكريم	نائب مدير النشاطات الصحية - المؤسسة الاستشفائية المتخصصة	ممثل شريك اقتصادي

السنة الجامعية: 2026/2025

البطاقة التقنية للمشروع

فريق الإشراف:

فريق الإشراف	
المشرف الرئيسي: زناسني سمية	التخصص: إدارة المالية

فريق العمل:

المهام الرئيسية	فريق المشروع
- الاهتمام بدراسة السوق - إدارة العلاقات مع المقدمين للخدمات - تقدير تكلفة المشروع مبدئيًا.	بن هادي كوثر التخصص: إدارة المالية طالبة في المدرسة العليا لإدارة الأعمال البريد الإلكتروني: kawterbenhadi12@gmail.com
- الاهتمام بدراسة السوق - إدارة العلاقات مع المقدمين للخدمات - تحليل المنافسين وتحديد ميزات المشروع الفريدة.	هني وسام التخصص: إدارة الخدمات الصحية طالبة في المدرسة العليا لإدارة الأعمال البريد الإلكتروني: henniwissam00@gmail.com

الشكر والتقدير

الحمدُ لله الواهبِ العليم، الذي أتمَّ علينا نعمتهُ وأنارَ دربنا بنورِ العلمِ واليقين، والصلاةُ والسلامُ

على خيرِ الأنام، المعلمِ الأولِ والقُدوةِ الأسمى، أما بعد:

فإنَّ من شيمِ الوفاء، أن يُردَّ الفضلُ لأهله، ومن أدبِ العلمِ أن يُشكرَ مَنْ مدَّ يداً للعونِ أو

أنارَ طريقاً للتوفيق. لذا، نتقدّمُ بخالصِ الشكرِ وأسمى معاني العرفانِ بالجميلِ إلى أستاذتنا

المشرفة الفاضلة الدكتورة زناسني سمية، التي لم تكتفِ بدورِ الموجهِ الأكاديمي، بل كانت لنا

السندَ والمعلم، آمنّت بفكرتنا، وبذلت من وقتها وجهدها الكثير لتقويم مسارنا وتصحيح

خُطانا؛ فكانت توجيهاتها الرصينة ونقدها البناءُ الوقودَ الذي دفع بهذا البحث نحو التمام،

فجزاها الله عنا خير الجزاء

كما يتشرفُ هذا العمل بأن يُعرضَ على أنظارِ لجنةِ المناقشةِ الموقرة، الذين نكُنُّ لهم وافر

الاحترام والتقدير لتفضّلهم بقبولِ تقييمِ هذه المذكرة، ونحنُ نتطلّعُ ببالغِ الشغفِ إلى

ملاحظاتهم القيمة وإضافاتهم العلمية التي نعتبرها وساماً يُزيّنُ مسارنا الأكاديمي ويُقوِّمُ

مشروعنا نحو الأفضل.

ويمتدُّ شكرنا الموصول إلى القائمين على المدرسة العليا لإدارة الأعمال وحاضنة الأعمال

بالمدرسة، الذين جسّدوا رؤية الدولة في دعم المقاولاتية الجامعية من خلال القرار الوزاري

1275، وفوّروا لنا البيئة الحاضنة والوسائل التقنية واللوجستية التي حولت حلم "المؤسسة

الناشئة" من تصورٍ نظري إلى مشروعٍ واعدٍ يطمحُ لإحداثِ ثورةٍ رقمية في قطاع الرعاية

الصحية المنزلية.

ولا يسعنا إلا أن نخصّ بالذكر كلَّ مهنيي الصحة، وأصحاب المخابر، والأطعم الطبية الذين

رحبوا بنا في ولاية وهران، والذين زودونا بالمعطيات الميدانية والخبرات العملية التي كانت

حجر الزاوية في بناء الجانب التطبيقي لهذا المشروع؛ فشكراً على سعة صدورهم وعلى

إيمانهم بأهمية الرقمنة في خدمة المريض.

وختاماً، إلى كل من كان له أثرٌ خفي أو ملموس في إتمام هذا الجهد، إلى الأصدقاء الذين

تقاسموا معنا عبء السهر، وإلى كل من دعا لنا بالتوفيق غيباً؛ نُهديكم هذا النجاح، سائلين

المولى عز وجل أن يتقبل منا هذا العمل

ويجعله خالصاً لوجهه الكريم، ونافعاً للعباد والبلا

اهداء 1

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتيسر الصعاب، وبكرمه تُقطف ثمار الجهد بعد طول انتظار خمس سنوات رحلة صنعتني من جديد وأعطتني القوة لأقف اليوم أمام هذا العمل العلمي.
إلى أُمي العزيزة بن عودة فاطمة، التي كانت دائماً الحُسن الدافئ والملاذ الآمن، والتي علمتني أن الحنان قوة لا تنكسر، وأن الصبر هو مفتاح النجاح.

إلى أبي الغالي بن هادي العيد، الذي غرس في داخلي معنى الكرامة والعزيمة، وكان دائماً السند الذي أفخر به.

إلى أخواتي، زهرات البيت: شيماء، ابتسام، ملاك، روفيدة، أنتنَّ البهجة التي تلون أيامي، والرفقة التي لا تعوض، فكننَّ دوماً مصدر التشجيع والدعم.

إلى الأستاذة الفاضلة زناسني سمية، التي لم تكن مجرد معلمة، بل كانت شعاعاً من الحكمة، ومرشداً في دروب العلم والمعرفة، فلكِ مني كل التقدير والاحترام.

إلى صديقتي الوفية وسام، التي شاركتني عناء العلم، ووقفت بجانبني في أصعب اللحظات، فكانت خير رفيقة في هذه المسيرة، ولها مني كل الامتنان.

في زوايا هذا الإهداء، هناك حضور خفيف لشخص قريب من القلب، لا يحتاج أن يُذكر كثيراً ليفهم أثره، هو زوجي حمزة، الذي يظلّ جزءاً من الحلم، حاضراً في الصمت أكثر من الكلمات.

لكم جميعاً أهدي هذه المذكرة، عربون وفاء وامتنان، فأنتم من صنعتُم ملامح شخصيتي، وأنتم من منحتُم لحياتي معنى أعمق وأجمل، ولولاكم ما كان لهذا العمل أن يرى النور.

"من صبر على مرارة الطريق، تذوق حلاوة الوصول"

كوثر

اهداء 2

إلى مَنْ بهما أَسْتَنْيرُ في عِتمَةِ الدروب، ومن دُعائهما أَسْتَمُدُّ القوَّةَ واليقين.. إلى مَنْ بذلا الغالي والنفيس لأَصَلَ إلى هذا اليوم.. إلى قَرَّةِ عيني وتاجِ رأسي "والدي الكريم" حفظه الله وأطال في عمره.. وإلى مَنْ جَنَّتِي تحت قدميها، مَنْ سهرت ليرتاحَ بالي، مَنْ هي نبضُ قلبي وملأني الآمن "أمي الغالية"، أدامكِ الله لي فخراً وذخراً. إلى سندي الذي لا يميل، وعزِّي الذي لا ينقطع.. إلى من شقَّ لي طريقَ العلمِ بجهدِهِ وكفاحه.. والدي الغالي، هذا الغرسُ غرسُك، وهذا الجنى لك

إلى مَنْ رحلت عن دنيانا وبقي أثرها محفوراً في وجداني.. إلى نبع الحنان الذي ارتويت منه، ومن ربّتي ببيديها الكريمتين وكانت لي السند الأساسي والدائم في كل خطوة نحو نجاحي.. إلى "جدتي الغالية" رحمها الله وأسكنها فسيح جناته، أهدي إليك هذا الثمر وذكراك في قلبي لا تغيب.

إلى نبع الحنان وبركة العمر، مَنْ يفوح من كَفِّها عبقُ الطيبة، ومن دُعائها يفتحُ الله لي الأبواب المغلقة.. إلى "جدتي العزيزة"، أطال الله في عمرك ومتّعكِ بالصحة والعافية، هديتي لك حُبٌّ لا ينتهي.

إلى سندِ الروح وشركاء العمر، الذين تقاسموا معي الأيام بجلوها ومُرّها، وصانوا عهدي في كل عسير.. إلى مَنْ بهم يشتدُّ عضدي وتكتملُ فرحتي؛ أختي الغالية 'ريتا' وإخوتي الأوفياء، فرداً فرداً، كلُّ باسمه وقدره ومكانته العميقة التي لا يطالها أحدٌ في قلبي.

إلى رمزِ العطاءِ والسندِ الصادق، مَنْ كان لي دائماً مشجعاً وناصحاً.. خالي العزيز، تقديراً لمحبتِهِ ووقوفِهِ الدائم إلى جانبي.

إلى مَنْ كانت لي أختاً لم تلدها أمي، ورفيقة دربٍ لم تملّ المسير.. إلى مَنْ شاطرتني تعبَ السهر وعناء البحث وشغفَ النجاح.. رفيقة دربي الصديقة "كوثر"، شكراً لأنكِ كنتِ هنا دائماً.

إلى صانعةِ الأجيال ومُنيرةِ العقول، مَنْ لم تبخل علينا بعلمها وفضلها، وكانت قدوةً في العطاء والتميز.. أستاذتي الفاضلة زناسني سمية، لك مني كلُّ الوفاء والتقدير.

إلى روعي التي طمحت، وإلى كل من آمن بي وبحلمي حين توارى عن الآخرين... أهديكم ثمرة هذا الجهد المتواضع، ليكون شاهداً على أَنَّ النجاحَ لا يكتملُ إلا بوجودكم.

وسام

الفهرس

10.....	مقدمة عامة
13.....	المحور الاول: تقديم المشروع
28.....	المحور الثاني: الجوانب الابتكارية للمشروع
34.....	المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق
54.....	المحور الرابع: عملية الإنتاج و التنظيم
68.....	المحور الخامس: الخطة المالية
92.....	المحور السادس: النموذج الاول
113.....	الخاتمة
120.....	المراجع



قائمة الجداول

الجدول:

20.....	جدول 1: دور فريق المشروع
25.....	الجدول 2: الجدول الزمني لتطبيق كويتلي
70.....	جدول 3: جدول يوضح مصاريف الانطلاق
73.....	جدول 4: جدول يوضح الميزانية الافتتاحية
77.....	جدول 5: جدول يوضح تطور رقم الأعمال
79.....	جدول 6: جدول يوضح حوكمة الأعباء
82.....	جدول 7: جدول يوضح استهلاك المعدات
84.....	جدول 8: جدول حسابات النتائج
87.....	الجدول 9: جدول يوضح الميزانية التنبؤية للسنوات القادمة



قائمة الاشكال

الاشكال

- الشكل 1: مخطط توضيحي للفكرة 17
- الشكل 2: مراحل ربحية المشروع 22
- الشكل 3 : مصفوفة أنواع الابتكار بدلالة عدم التأكد التكنولوجي و عدم التأكد في السوق 29
- الشكل 4: مصفوفة SWOT تحليل نقاط القوة، الضعف، الفرص، والتهديدات 41
- الشكل 6: مصفوفة انسوف 50
- الشكل 7: يمثل عناصر الاستراتيجية التسويقية لتطبيق "كويتلي" 52
- الشكل 8: مخطط توضيحي يبين الية تقديم الخدمة 54
- الشكل 9: رسم تخطيطي يوضح الية عمل تطبيق كويتلي 63
- الشكل 10: المنحنى البياني للنمو التصاعدي في حجم المبيعات 77
- الشكل 11: المنحنى البياني لنمو قاعدة العملاء السنوي 78
- الشكل 12: شعار تطبيق Kwitely 95
- الشكل 13: بطاقة العمل 96

مقدمة عامة

لم تعد التكنولوجيا في العصر الراهن مجرد أداة ثانوية، بل أصبحت المحرك الأساسي لثورة تقنية أعادت تشكيل المفاهيم العلمية والعملية؛ حيث تجاوزت الابتكارات الحديثة حدود الخيال لتصبح واقعاً ملموساً يمس كافة جوانب الحياة اليومية. ونظراً لكون العنصر البشري هو الركيزة الأساسية للتنمية، فقد بات من الضروري توظيف الذكاء الاصطناعي والحلول الرقمية لرفع كفاءة الخدمات وتجويد نمط الحياة. ومن هذا المنطلق، برزت الضرورة الملحة لدمج التقنية في القطاع الطبي؛ إذ لا يمكن تحقيق تنمية مستدامة أو بناء مجتمع متوازن دون ضمان وصول الأفراد إلى رعاية صحية تتسم بالسرعة والدقة والفعالية.

تواجه النظم الصحية عالمياً ضغوطاً متزايدة ناتجة عن النمو الديموغرافي وتصادد الأمراض المزمنة، مما دفع الدول المتقدمة نحو تبني "الصحة الرقمية" كحل استراتيجي. فالإشكالية لم تعد تقتصر على توفر العلاج فحسب، بل في آليات الوصول إليه وتخفيف العبء على المؤسسات الاستشفائية التقليدية. إن تعزيز نجاعة هذا القطاع يتطلب الانتقال من الرعاية المركزية (داخل المستشفيات) إلى الرعاية التكنولوجية التفاعلية التي تضمن استمرارية المتابعة الطبية وتقليل التكاليف التشغيلية، وهو ما يمثل جوهر التحول الذي تسعى إليه السياسات الصحية الحديثة لتجاوز الفجوات التنظيمية والتقنية.

وبإسقاط هذا المشهد على الواقع الجزائري، نجد جملة من التحديات الهيكلية والاجتماعية التي تعيق جودة الخدمة الصحية؛ حيث يعاني المرضى، لاسيما كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، من صعوبات بالغة في التنقل، فضلاً عن محدودية الموارد البشرية والمادية في بعض المناطق. وتتجلى المعاناة بشكل أكبر في تعقيد إجراءات حجز المواعيد التي ما تزال تعتمد غالباً على الحضور الشخصي أو الاتصال الهاتفي غير الفعال، مما يؤدي إلى ضغط مفرط على المرافق الصحية العمومية وتدني مستوى الرعاية الخاصة نتيجة التكاليف الباهظة وغياب التنسيق الرقمي بين المريض ومقدم الخدمة.

استجابةً لهذه التحديات، جاء مشروع "Kwitely" ليجسد نموذجاً رائداً للصحة الرقمية في الجزائر، من خلال منصة ذكية متكاملة تهدف إلى كسر الحواجز الزمانية والمكانية بين المريض والطبيب. يعمل التطبيق على تقديم حلول جذرية للإشكالات المطروحة؛ فبدلاً من عناء التنقل، يتيح المشروع خدمات الطب المنزلي والتمريض، وتوفير سيارات الإسعاف المجهزة، مع نظام تقني دقيق لحجز المواعيد وتذكير المرضى بها آلياً. كما يتوسع المشروع ليشمل الجانب اللوجستي من خلال توفير خدمة اقتناء الأدوية وتوصيلها، مما يضمن رعاية شاملة ترفع عن كاهل المريض وأسرته عبء الإجراءات التقليدية، ويساهم بشكل مباشر في تخفيف الضغط على الهياكل الصحية العمومية عبر رقمنة المسار العلاجي وتفعيله.

لتقديم رؤية تفصيلية حول كيفية تجسيد هذا المشروع، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ستة محاور أساسية تنطلق من التعريف العام بالمشروع وأبعاده الابتكارية، مروراً بالتحليل الاستراتيجي للسوق، وصولاً إلى الهيكل التنظيمي والخطة المالية، لينتهي البحث بعرض النموذج الأولي التجريبي (Prototype) الذي يوضح الآلية التقنية لعمل المنصة وكيفية مساهمتها في تطوير جودة الرعاية الطبية في الجزائر.

المحور الأول

تقديم المشروع



المحور الأول: تقديم المشروع

1. فكرة المشروع

1.1 مسار الفكرة: من نشأتها الى تطورها

بدأت الفكرة من ملاحظة الصعوبات التي يواجهها المرضى فيما يتعلق بحجز المواعيد مع الأطباء والانتظار في العيادات وصعوبة التنقل وغيرها... من هذه المشاكل:

- الحالة الصحية للمريض: فالكثير من المرضى يواجهون صعوبة كبيرة في التنقل بسبب حالتهم خاصة الذين يعانون من الامراض المزمنة والإعاقة و هذا يجعل من الصعب التنقل الى العيادات
- طول فترة الانتظار: العديد من المرضى يضطرون للانتظار بشكل كبير ولساعات طويلة لمقابلة الطبيب.
- ارتفاع تكاليف النقل: التنقل المستمر يجعل التكاليف مرتفعة بالنسبة للمريض خاصة الذي لا يوجد لهم دخل كافي.
- ضعف التواصل مع العيادة: غياب قناة مباشرة و سريعة للاستفسارات التي يحتاجها المرضى.
- ازدحام العيادات: كثرة المرضى في نفس الوقت قد يسبب ضغط على الطاقم الطبي وهذا يقلل من جودة الخدمة.
- نقص الخدمات المنزلية: الكثير من المرضى يحتاجون متابعة أو علاج في المنزل لكن لا يجدون خدمة منظمة.
- تأخر في الخدمة في الحالات الطارئة البسيطة: إذا كان المريض يحتاج الى قياس الضغط او حقنة بسيطة فيضطر الى الذهاب الى العيادة بدل خدمة منزلية بسيطة.

- غياب الشفافية في المواعيد: الكثير من المرضى لا يعرفون تكلفة الخدمة الا بعد الحضور وطول مدة الانتظار.

2.1 تعريف الرعاية المنزلية

هي خدمات صحية متكاملة، تُقدّم للمريض داخل منزله، بهدف توفير عناية طبية وتمريضية عالية الجودة في بيئة أكثر راحة وخصوصية. تلبي هذه الرعاية احتياجات مختلفة، مثل: متابعة الحالات المزمنة والعناية بالجروح وجلسات العلاج الطبيعي والمساعدة في الأنشطة اليومية وكل ذلك تحت إشراف فريق متخصص (الطبي، 2025).

3.1 الفرق بين الرعاية الصحية المنزلية والرعاية التقليدية

عند التفكير في أفضل نوع رعاية صحية، من المهم لك أن تفهم الفروقات الأساسية بين الرعاية المنزلية والرعاية التقليدية:

- الرعاية التقليدية: تُقدّم في المستشفيات، وتناسب الحالات الحرجة التي تتطلب إشراف طبي وأجهزة متطورة. خدماتها تكون شاملة، لكن بيئتها تكون مرهقة نفسياً، وتزيد فيها فرص العدوى، والتكلفة غالباً أعلى.

- الرعاية المنزلية: يحصل فيها المريض على الرعاية التي يحتاجها دون مغادرة منزله، وتتناسب الحالات المستقرة أو المزمنة، فيها دعم طبي وتمريضي مخصص، وراحة نفسية أعلى. كما أن المواعيد مرنة والتكلفة أخف وفرص العدوى أقل بكثير (الطبي، 2025).

4.1 أهم فوائد الرعاية المنزلية للمرضى

توفر الرعاية الصحية المنزلية العديد من الفوائد للمرضى، إليك أبرزها:

التواجد في المنزل: يعزز شعور المريض بالأمان، ويحسن حالته النفسية مما يسرع من عملية التعافي والاستجابة للعلاج.

مرونة المواعيد: تضمن حصول المريض على الرعاية في الوقت الأنسب له دون ضغط أو انتظار.

تخفيض النفقات: اختيار الرعاية المنزلية يمثل خياراً اقتصادياً مقارنة بتكاليف المستشفيات.

تتيح اهتماماً شخصياً من فريق ثابت، وذلك يضمن متابعة دقيقة وفهماً أعمق للحالة واستجابة أسرع لأي تغيرات (الطبي، 2025).

5.1 أبرز أنواع خدمات الرعاية المنزلية الشاملة

توفر الرعاية المنزلية باقة متنوعة من الخدمات لتتناسب كل حالة. إليك أهمها:

العناية الطبية والتمريضية في المنزل: تتضمن متابعة العلامات الحيوية وإعطاء الأدوية وتوفير رعاية تمريضية دقيقة تحت إشراف متخصصين.

العلاج الطبيعي وإعادة التأهيل المنزلي: من خلال عمل جلسات مخصصة، تساعد على تحسين الحركة والتعافي بعد الإصابات أو العمليات، وذلك دون الحاجة لمغادرة المنزل.

دعم كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة: رعاية يومية تهتم بالتفاصيل الصغيرة من تسهيل الحركة والاعتناء بالنظافة الشخصية، إلى متابعة المؤشرات الصحية بدقة.

التمريض المنزلي للأطفال والمرضى المزمنين: من خلال رعاية طبية دقيقة للأطفال تُراعي احتياجاتهم، مثل: إعطاء الأدوية ومراقبة النمو، بينما يقدم للمرضى المزمنين متابعة مستمرة للحالة وضبط العلاج وتقليل فرص التدهور أو الانتكاس.

رعاية منزلية بعد العمليات الجراحية: تركز على متابعة التعافي لحظة بلحظة، من خلال العناية بالجرح، وتبديل الضمادات بأمان وتقديم إرشادات طبية للشفاء السريع والوقاية من العدوى (الطبي، 2025).

6.1 مجال النشاط

يتمثل مجال نشاطنا في الخدمات الصحية الرقمية التي تقوم على انشاء تطبيق رقمي يربط بين المرضى و مقدمي الخدمات الصحية كالأطباء و الممرضين و سيارات الإسعاف و غير ذلك بالإضافة إلى إمكانية حجز المواعيد في العيادات.

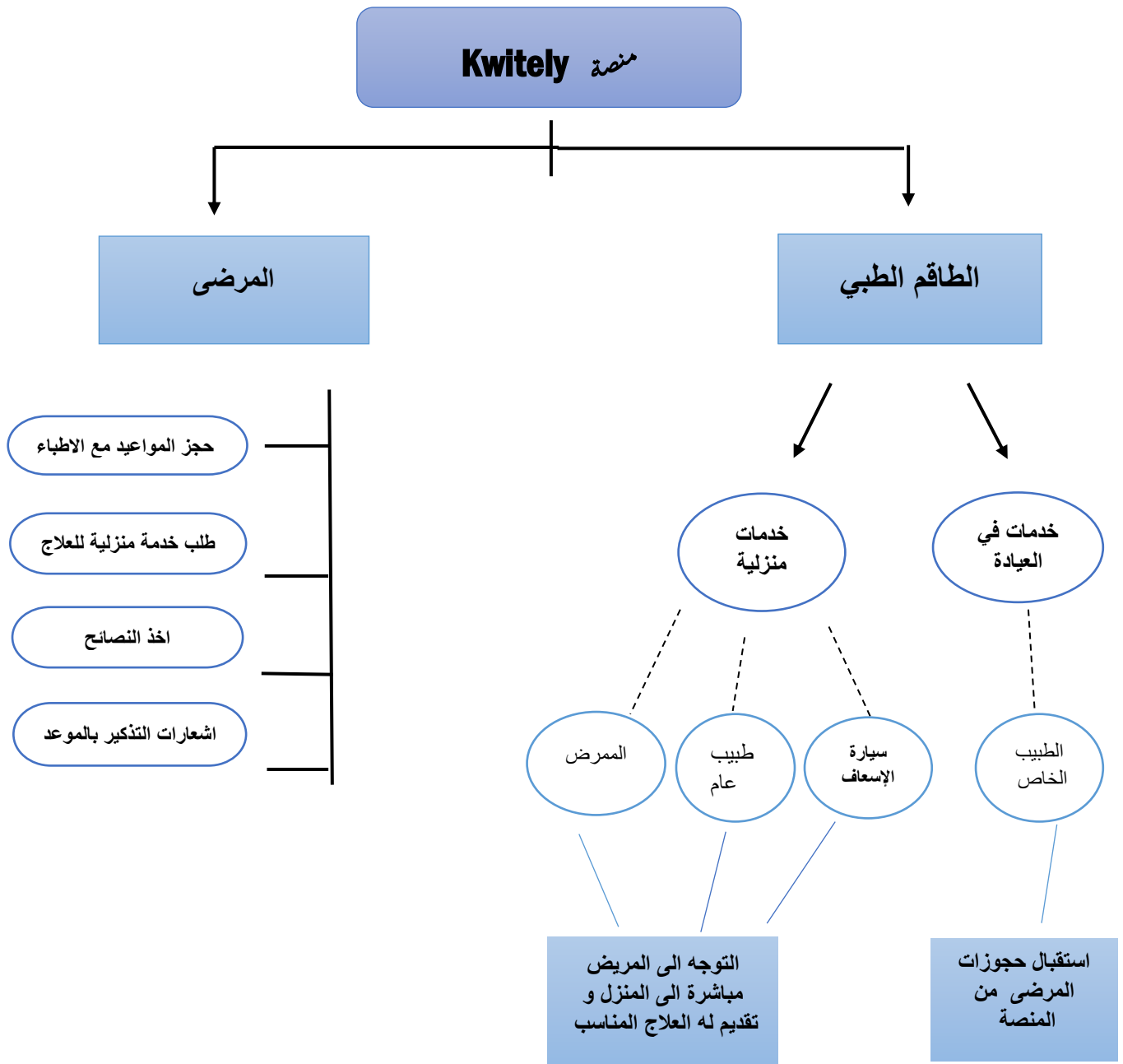
7.1 وصف الحل المقترح

تقديم حل يساعد على ربط المرضى بمقدمي الرعاية الصحية مما يسهل الوصول إلى الخدمات بشكل فوري وذلك من خلال منصة كويتلي.

8.1 التعريف بتطبيق Kwitley

سنقوم بإنشاء تطبيق رقمي متكامل يحمل اسم Kwitley يهدف هذا المشروع الى تمكين المستخدم من طلب خدمة منزلية سواء ممرض او طبيب او سيارة اسعاف فقط عبر الهاتف حيث يتم توجيه الطلب إلى أقرب مقدم خدمة متاح و تمكنه أيضا من حجز الموعد عند الطبيب سواء كان طبيبا عاما او مختصا دون الاتصال او الانتظار كثيرا و في حالة عدم توفر الخدمة يمكنه معرفة ذلك بسهولة و تغيير الطبيب أي يتم تنظيم المواعيد حسب توفر الأطباء.

الشكل 1: مخطط توضيحي للفكرة



المصدر: من إعداد الطالبتين

9.1 فريق تطوير المشروع ومنطقة الدراسة

يتم انجاز هذا التطبيق من خلال فريق يضم مختصين لتطوير التطبيق و فريق طبي مؤهل و مهنين في المجال الصحي و مسيرين التطبيق و بعد ان قمنا بدراسة سوق ولايتي غليزان و تلمسان تم اختيار تلمسان مبدئيا كمقر نظرا لاحتوائها على عدد كبير من المؤسسات الاستشفائية مقارنة بولاية غليزان و هذا يوفر اقبال كبير على الموقع والمنصة متاحة على جميع الولايات الجزائرية لكن بما انها مؤسسة ناشئة قابلة للنمو ركزنا اكثر على ولاية تلمسان و اذا نجحت الفكرة نعممها على باقي الولايات اذن يتم إنجازه في البداية على المستوى المحلي ثم يوسع تدريجيا.

2. القيمة المضافة للتطبيق

1.2 سهولة الوصول إلى مقدمي الرعاية الصحية

تحديد الموقع الجغرافي: حيث أن التطبيق يسهل على المستخدمين العثور على الأطباء والممرضين الأقرب إليهم.

الفحوصات المنزلية: يتميز التطبيق بتوفير مجموعة من الفحوصات (مثل فحوصات السكر والضغط) في المنزل.

تحليل العينات: سحب عينات الدم للمرضى العاجزين للتوجه للمخابر وتحليلها في مختبرات معتمدة، تقديم النتائج عبر ارسالها في البريد الالكتروني الخاص بالمريض.

2.2 إدارة المواعيد

- **حجز المواعيد:** إمكانية حجز مواعيد من المنزل دون الحاجة للتنقل الى العيادة.

- **تذكير بالمواعيد:** إرسال إشعارات للتذكير بالموعد لضمان عدم النسيان.

3.2 خدمات النقل وتوصيل الأدوية

خدمات النقل: توفير وسائل النقل الخاصة للمرضى ذوي الاحتياجات الخاصة، إمكانية تعيين مرافقين لمساعدة المرضى في التنقل.

توصيل الأدوية: تقديم خدمة توصيل للأدوية سريعة وموثوقة.

4.2 تقنيات مبتكرة

تطبيق سهل الاستخدام: واجهة مستخدم سهلة الاستخدام.

5.2 الشراكات مع المؤسسات الصحية

توفير خدمات متكاملة تشمل إحالات للمستشفيات عند الحاجة، دعم وتنسيق بين مقدمي الرعاية المختلفة.

6.2 توسيع نطاق الخدمات

إضافة خدمات جديدة مثل الاستشارات النفسية أو التغذية.

3. فريق المشروع

يتكون فريق المشروع من الآتي:

- الطالبة بن هادي كوثر: تخصص إدارة مالية لديها معارف في التسيير المالي مثل دورها في إدارة الميزانية متابعة التكاليف وضمان التوازن المالي للمشروع.
- الطالبة هني وسام: تخصص إدارة الخدمات الصحية لديها معارف في تنظيم وتسيير الخدمات الطبية يتمثل دورها في التنسيق مع الأطباء والمرضى وتنظيم المواعيد داخل التطبيق.

- أطباء وممرضون: ذوو خبرة ومؤهلات علمية يقومون بتقديم الخدمات الصحية للمرضى سواء في المنازل أو داخل العيادات.
- الدكتورة زناسني سمية: تخصص إدارة مالية و مديرة الحاضنة المسؤولة عن المشاريع الناشئة و أستاذة جامعية في المدرسة العليا لإدارة الاعمال.
- مطورو التطبيقات: عبارة عن فريق مختص في برمجة التطبيقات و تسيير الأنظمة و تصميمها و لديهم كفاءات متنوعة.
- الانسجام و التكامل بين الفريق يمثل عنصرا أساسيا في تحقيق التناسق بين الجانب التقني و الخدمات الصحية الرقمية مع ضمان تواصل مستمر في تحقيق خدمة فعالة للمرضى و ضمان نجاح قوي للتطبيق.

جدول 1: دور فريق المشروع

الاسم و اللقب	المهام
بن هادي كوثر	مسير المشروع
هني وسام	مكلفة بالتسويق للمشروع
زناسني سمية	المشرف الرئيسي للمشروع

4. أهداف المشروع

1.4 الأهداف على المدى القصير

- إطلاق المنصة الرقمية: وتفعيل واجهة المستخدم لجذب المرضى والأطعم الطبية في ولاية تلمسان
- رقمنة المسار الصحي: تأسيس قاعدة بيانات شاملة للمرضى تسهل متابعة تاريخهم الطبي بدقة

- تحسين الوصول للرعاية: توفير خدمات التمريض وسحب العينات للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة في منازلهم.
- تسهيل الحجز والتواصل: تفعيل نظام الحجز الفوري بضغط زر لتقليل عناء الانتظار والطوابير .
- تحقيق الاستقرار المالي الأولي: من خلال العمولات على الخدمات الطبية المقدمة عبر التطبيق
- بناء شبكة شراكات: التعاقد مع المخابر والعيادات لضمان السرعة والدقة في إيصال النتائج رقمياً
- التعريف بالعلامة التجارية: المشاركة في الصالونات الصحية والقيام بحملات إعلانية لتعريف الجمهور بالخدمة.

2.4 الأهداف على المدى الطويل

- التوسع الجغرافي: الانتقال بالخدمة من ولاية تلمسان إلى الولايات المجاورة ثم المستوى الوطني.
- الريادة الرقمية: أن تصبح المنصة المرجع الأول والأساسي للرعاية الصحية المنزلية في الجزائر.
- تطوير الذكاء الاصطناعي: دمج تقنيات التنبؤ بالحالات الصحية بناءً على البيانات المسجلة للمرضى المزمينين.
- الاستدامة والربحية: تحقيق تدفق مالي مستدام يتيح للمؤسسة التوسع في أسواق إقليمية.

3.4 الأهداف السنوية

- السنة الأولى: إطلاق التطبيق في ولاية تلمسان، بناء قاعدة بيانات المرضى، والحصول على علامة "مؤسسة ناشئة"
- السنة الثانية: رفع عدد المستخدمين وتطوير تقنية المتابعة الدورية للمرضى المصابين بأمراض مزمنة.
- السنة الثالثة: عقد اتفاقيات تعاون مع كبار المخابر والعيادات لضمان جودة الخدمة

- السنة الرابعة: تنويع مصادر الدخل عبر إدراج خدمات رعاية متخصصة (مرافقة مرضى السرطان أو التأهيل الحركي).

- السنة الخامسة: تحقيق الاكتفاء الذاتي المالي الكامل والبدء في استثمار الأرباح لتطوير تقنيات طبية متقدمة داخل التطبيق.

الشكل 2: مراحل ربحية المشروع



المصدر: من اعداد الطالبتين

5. الجدول الزمني لتحقيق المشروع

يمثل تطبيقنا المتعلق بالرعاية الصحية المنزلية حلاً ذكياً يهدف إلى فك العزلة للمريض. ولضمان نجاح تجسيد هذا المشروع ميدانياً، تم إعداد جدول زمني دقيق يعمل كدليل إجرائي يحدد المهام الأساسية لكل مرحلة:

1.5 الانطلاقة والدراسات الأولية (سبتمبر 2024 - جانفي 2025)

بدأ المشروع بسلسلة من الخطوات كالتالي:

بلورة الفكرة: تمت في شهري سبتمبر وأكتوبر 2024 لتحديد التوجه العام للمشروع.

إعداد مخطط نموذج العمل: استغرق من أكتوبر 2024 إلى منتصف جانفي 2025، حيث تمت دراسة الجدوى الاقتصادية والاجتماعية للفكرة والمصادقة عليها من طرف اللجنة التابعة للمدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان والمتخصصة في تكوين المؤسسات الناشئة.

تشكيل فريق العمل: تم اختيار وتعيين أعضاء الفريق بناءً على الكفاءات المطلوبة (إدارة، تنسيق طبي، لوجستيك) في الفترة ما بين أكتوبر ونوفمبر 2024.

الدورات التكوينية: تلقى الفريق تدريبات مكثفة في ريادة الأعمال وإدارة المشاريع الناشئة من طرف مستوى المدرسة العليا لإدارة الأعمال بتلمسان تحت إشراف أساتذة ومتخصصين في مجال ريادة الأعمال لتطوير المهارات القيادية والتقنية.

2.5 دراسة السوق والمخطط المالي (جانفي 2025 – ماي 2025)

- **الدراسة الميدانية للسوق:** انطلقت في جانفي 2025 وشملت ولاية تلمسان (كعينة أساسية)، حيث تم زيارة المخابر، العيادات، والصيديات لتقييم مدى استجابة الشركاء وتحديد احتياجات المرضى. اعتُبرت هذه المرحلة "نقطة فاصلة" لتأكيد حاجة السوق لخدمات سحب الدم والتمريض المنزلي.

- **إعداد مخطط الأعمال (Business Plan):** بدأ في مارس 2025 لضبط التوقعات المالية، تحديد تكاليف الاستثمار الإجمالية (أجهزة الفحص، النقل، التطبيق) وتقدير الأرباح.

3.5 مراحل التنفيذ التقني والعملياتي

تنقسم مراحل التنفيذ التقني والعملياتي للمشروع إلى 4 مراحل كالتالي:

المرحلة 1: البحث والتخطيط (مارس – أفريل 2025)

تحديد الشركاء المحتملين: التواصل مع المخابر، الأطباء، والصيديات لتحديد أهداف التعاون المشترك

المرحلة 2: التصميم والتطوير (أفريل – جوان 2025)

تصميم التطبيق: تحديد الهيكل العام للتطبيق، وتصميم واجهة المستخدم (UI) لتكون سهلة الاستخدام لكبار السن.

إعداد خطط الرعاية المنزلية: وضع البروتوكولات الطبية الخاصة بإرسال المرضى والبيولوجيين للمنازل.

تطوير النموذج الأولي (Prototype): إنشاء نسخة تجريبية تختبر وظائف الحجز وتوصيل النتائج.

المرحلة 3: إنشاء التطبيق والبرمجة (جوان - مارس 2026)

- تحديد المسار التقني وانتقاء الكفاءات البرمجية: بدأت هذه المرحلة بعملية بحث مكثفة عن مطور

برمجيات أو مؤسسة برمجية متخصصة تمتلك الكفاءة التقنية والموثوقية اللازمة لتجسيد المشروع.

شملت هذه العملية المفاضلة بين الحلول البرمجية المتاحة لضمان تطوير تطبيق يتسم بالأمان،

السرعة، والقدرة على التوسع مستقبلاً، مع مراعاة الموازنة بين جودة الخدمة والتكلفة الاستثمارية.

- البرمجة والتطوير البرمجة والتطوير المتكامل: الانتقال إلى مرحلة التنفيذ التقني الفعلي، حيث تولت

المدرسة العليا لإدارة الأعمال (تلمسان) مهمة التنسيق وتوفير مطور برمجيات موثوق لضمان جودة

وأمن المنصة. تهدف هذه العملية إلى تحويل المخططات الهندسية إلى تطبيق ذكي متكامل يدعم

ميزات متقدمة، أبرزها نظام التتبع اللحظي (GPS) للأطعم الطبية لضمان سرعة الوصول للمرضى.

المرحلة 4: مرحلة المراجعة التقنية والتحضير للإطلاق (أفريل 2026)

تتمثل هذه المرحلة في اللمسات الأخيرة لضمان جودة الخدمة قبل وصولها للمستخدم النهائي:

المراجعة والتدقيق التقني: تهدف هذه العملية إلى إخضاع التطبيق لاختبارات أداء داخلية للتأكد من استقرار

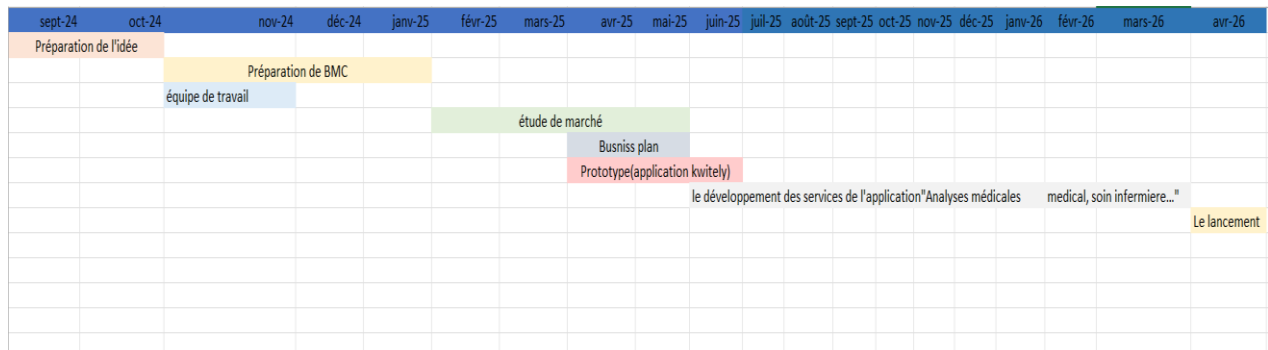
النظام، وسرعة استجابة قاعدة البيانات عند حجز المواعيد أو غيرها من الخدمات المقدمة داخل التطبيق،

و ضمان التوافق التام مع مختلف أنظمة التشغيل.

ضبط آليات التنسيق الميداني: وضع اللمسات النهائية على بروتوكول التواصل بين الفريق الإداري والأطعم

الطبية (أطباء، ممرضين، بيولوجيين) لضمان سرعة التنفيذ بمجرد بدء النشاط.

الجدول 2: الجدول الزمني لتطبيق كويتلي



المصدر: من إعداد الطالبتين

4.5 الإطار القانوني والتنظيمي للمشروع

يُعد الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية في الجزائر حجر الزاوية لضمان شرعية تطبيق الرعاية الصحية المنزلية، ويتلخص هذا الجانب في أربع نقاط أساسية:

1.4.5 الهيكلية الإدارية وعلامة "مؤسسة ناشئة"

تأسيس الشركة: البدء بالإجراءات الإدارية لتأسيس شركة) غالباً SARL أو (EURL والحصول على السجل التجاري.

وسم: "Startup" تم الحصول على علامة "مؤسسة ناشئة (Label Startup) "للاستفادة من الإعفاءات الضريبية والتسهيلات التي يمنحها القانون الجزائري للمشاريع المبتكرة.

2.4.5 التراخيص الصحية ومزاولة المهنة

ترخيص مديرية الصحة (DSP): الحصول على الاعتمادات اللازمة لممارسة نشاط التمريض وسحب العينات في المنازل، والعمل تحت وصاية السلطات الصحية المختصة.

اعتماد الأطقم الطبية: التأكد من أن جميع مقدمي الخدمة (ممرضين، بيولوجيين) يمتلكون تراخيص رسمية لمزاولة المهنة صادرة عن وزارة الصحة.

3.4.5 حماية البيانات الطبية والخصوصية (القانون 07-18)

السر الطبي يفرض نفسه على كل الأطباء وجراحي الأسنان والصيدلة... كما يمتد ليشمل كل من يساعدهم في ممارسة مهامهم.

التصريح لدى "السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي" حول معالجة بيانات المرضى الرقمية.

تطبيق بروتوكولات تشفير لضمان السرية المطلقة للملفات الطبية، وفقاً للمعايير القانونية التي تحمي خصوصية المريض.

4.4.5 التأطير التعاقدى والشراكات

اتفاقيات المخابر: صياغة عقود رسمية مع المخابر المعتمدة في ولاية تلمسان لتحديد مسؤولية نقل العينات وضمان جودة التحاليل.

التنظيم التعاقدى للخدمات الرقمية: وضع القواعد القانونية المنظمة للولوج إلى الخدمات الصحية عبر التطبيق، والتي تهدف إلى تحديد المسؤوليات المدنية والطبية، وضمان جودة الخدمة المقدمة بما يتوافق مع التشريعات الصحية الوطنية.

المحور الثاني الجوانب الابتكارية



المحور الثاني: الجوانب الابتكارية للمشروع

يُعد الابتكار الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات الناشئة (Startups) ، فهو الخيط الفاصل بين المشاريع التقليدية والمشاريع الطموحة التي تسعى لإحداث تغيير جذري في السوق. وفي سياق مشروعنا المتعلق بالرعاية الصحية المنزلية، لا يقتصر الابتكار على الجانب التقني فحسب، بل يمتد ليشمل إعادة هندسة الخدمات الصحية لتصبح أكثر مرونة وقرباً من المواطن.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض القيمة المضافة التي يقدمها تطبيقنا، من خلال تسليط الضوء على **طبيعة الابتكارات** المدرجة فيه، إذ تتجسد ريادة مشروعنا في التوفيق بين التجديد في آليات تقديم الخدمة الطبية والحلول الرقمية المتقدمة التي تضمن الفعالية والموثوقية. ومن هذا المنطلق، سنستعرض مختلف الأبعاد الابتكارية التي يطرحها التطبيق، مع تسليط الضوء على الرموز والدلالات الكامنة خلف الهوية البصرية وفلسفة التسمية؛ وهو ما يعكس استراتيجيتنا الهادفة إلى عصنة الرعاية الصحية المنزلية، وتذليل العقبات أمام المرضى، انطلاقاً من ولاية تلمسان نحو تعميم التجربة على المستوى الوطني.

1. طبيعة الابتكار

يعرف الابتكار على أنه تنمية و تطبيق الأفكار الجديدة في المؤسسة بداية من ظهورها وصولاً الى تنفيذها على ارض الواقع و الاستفادة منها (طه، 2022).

تم تصنيفها الى 4 أنواع رئيسية حسب التواجد في السوق وحادثة التكنولوجيا وهي:

1 ابتكارات متزايدة

2 ابتكارات جذرية

3 ابتكارات تكنولوجية

4 ابتكارات السوق

الشكل 3 : مصفوفة أنواع الابتكار بدلالة عدم التأكد التكنولوجي و عدم التأكد في السوق



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على دليل مشروع للحصول على شهادة مؤسسة ناشئة في إطار القرار الوزاري

1275

يستند مشروعنا إلى منظومة متكاملة من الجوانب الابتكارية التي لا تقتفي بتقديم خدمة طبية فحسب، بل تسعى إلى إحداث تحول رقمي شامل في قطاع الرعاية الصحية المنزلية. إن طبيعة الابتكار هنا تكمن في كونه استجابة تقنية ذكية للفجوات الموجودة في النظام الصحي التقليدي، حيث نركز على النقاط التالية: الابتكار في التسهيل والوصول: من خلال كسر الحواجز الجغرافية والجسدية التي تواجه الفئات الهشة، خاصة كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، والمرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة. الابتكار هنا يتمثل في نقل "العيادة" إلى "المنزل" بضغط زر، مما يغير مفهوم الرعاية الطبية من رعاية ثابتة (داخل المستشفى) إلى رعاية متنقلة ومرنة.

تكامل الخدمات الطبية الرقمية: يوفر التطبيق حزمة خدماتية مبتكرة تجمع بين الجانب العلاجي والجانب اللوجستي؛ بدءاً من التمريض المنزلي المتخصص، وصولاً إلى سحب العينات للتحاليل الطبية مع

ضمان سرعة الربط بالمخابر، بالإضافة إلى المتابعة الطبية الدورية التي تعتمد على سجلات رقمية دقيقة. هذا التكامل يلغي عناء التنقل ويقضي على طوابير الانتظار الطويلة.

نظام الحجز الذكي والاستجابة الفورية: يعتمد المشروع على ابتكار في "سير العمل"، حيث يتم ربط المريض بالأطعم الطبية وشبه الطبية الأقرب جغرافياً والأكثر كفاءة بشكل فوري، مما يضمن تدخلاً سريعاً وموثوقاً يعزز من جودة الخدمة الصحية المقدمة.

الخدمات الصحية الإلكترونية: يندرج مشروعنا ضمن طليعة الخدمات الصحية الإلكترونية، حيث يوفر حلولاً علاجية ورقابية محمية بأنظمة تشفير متطورة. الابتكار هنا يمتد ليشمل أمن البيانات الطبية للمرضى، مما يضمن سرية السجلات الصحية وتداول النتائج المخبرية في بيئة رقمية آمنة تماماً. من خلال هذه العناصر، يتجاوز المشروع كونه مجرد وسيط تقني، ليصبح نموذجاً ابتكارياً يساهم في تخفيف الضغط على المؤسسات الاستشفائية العمومية، ويدفع بقطاع الصحة نحو عصر الرقمنة الشاملة. يحتوي المشروع على نموذجين:

- النموذج الأول: الابتكار الخدمي الرقمي

هذا النموذج يقوم على إعادة تعريف الخدمات الصحية عبر التكنولوجيا الرقمية، بحيث يصبح الوصول إلى الرعاية الطبية أسهل وأسرع:

المريض يستطيع ان يحجز عبر التطبيق ممرضاً، طبيباً، بيولوجياً أو سيارة إسعاف ليأتي إليه مباشرة. التطبيق يوفر أيضاً إمكانية حجز المواعيد في القطاع الخاص، مع اختيار التخصص والوقت المناسب. هذا النموذج يبتكر في طريقة تقديم الخدمة، حيث المستشفى أو العيادة تتحرك نحو المريض بدلاً من أن يتحرك المريض إليها.

- النموذج الثاني: الابتكار التكنولوجي الذكي

هذا النموذج يركز على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير تجربة المستخدم:

نظام إشعارات ذكي: تنبيه المستخدم بمواعيد قادمة.

الدفع الإلكتروني الآمن: توفير حلول دفع متعددة وسهلة الاستخدام.

2. مجالات الابتكارات

1.2 الابتكار الصحي

الرعاية الصحية المتنقلة: المريض يطلب عبر التطبيق ممرضًا، طبيبًا، بيولوجيًا أو حتى سيارة إسعاف ليأتي إليه مباشرة، مما يختصر الوقت ويزيد من سرعة التدخل.

العلاج عن بعد: إمكانية التواصل مع الطبيب أو الممرض قبل وصوله، عبر استشارة أولية رقمية.

حجز المواعيد في القطاع الخاص: التطبيق يربط المرضى بالأطباء في العيادات الخاصة، مع إمكانية اختيار التخصص والوقت المناسب.

التكامل مع التحاليل البيولوجية: البيولوجيون يمكنهم التنقل لأخذ عينات من المرضى في منازلهم، ثم إرسال النتائج عبر التطبيق.

2.2 الابتكار التقني

منصة موحدة: دمج خدمات الإسعاف، الأطباء، الممرضين، والبيولوجيين مع نظام حجز المواعيد في تطبيق واحد.

خوارزميات ذكية: تحديد أقرب مقدم خدمة صحية للمريض بناءً على الموقع الجغرافي.

نظام إشعارات ذكي: تنبيه المريض بموعد الطبيب.

الدفع الإلكتروني: توفير حلول دفع آمنة وسريعة عبر التطبيق.

3.2 الابتكار الاجتماعي

خدمة الفئات الهشة: كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، أو المرضى الذين يصعب عليهم التنقل، يجدون في التطبيق وسيلة سهلة للحصول على الرعاية.

تقريب الخدمات الصحية من المجتمع: بدلاً من أن يذهب المريض إلى المستشفى، المستشفى يأتي إليه.

4.2 الابتكار الاقتصادي

خلق فرص عمل جديدة: للأطباء، الممرضين، البيولوجيين، وسائقي سيارات الإسعاف العاملين بشكل مستقل أو مع مؤسسات خاصة.

تحفيز القطاع الخاص: عبر تسهيل حجز المواعيد وزيادة عدد المرضى الذين يصلون إلى العيادات.

نموذج عمل مبتكر: يعتمد على العمولة من كل عملية اشتراك شهري للأطباء والعيادات.

5.2 الابتكار في تجربة المستخدم

سهولة الاستخدام: واجهة بسيطة تسمح للمريض باختيار الخدمة في ثوانٍ.

رحلة رقمية متكاملة: من الحجز إلى الاستشارة كلها في مكان واحد.

المحور الثالث التحليل الاستراتيجي للسوق



المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق

إن التحليل الاستراتيجي يعتبر عملية مهمة جدًا في أي منظمة، حيث يوفر السياق والإطار الأسّي الي يستند إليه صياغة الاستراتيجية والموقف العام للأعمال وهو ضروري إذا كان لدى الشركة هدف ومهمة لأنفسهم. فجميع المنظمات الرائدة المعروفة بإنجازاتها لديها سنوات من التخطيط الاستراتيجي يتم تنفيذها في مراحل مختلفة فهو مهمة طويلة الأجل تنطوي على التخطيط المستمر والمنتظم واستثمار الموارد. السؤال الرئيسي الذي يجب على الشركة مراعاته عند إجراء تحليل استراتيجي هو: كيف يتكون السوق؟ كيف هم العملاء النشطين في هذا القطاع؟ أثناء إجراء التحليل الاستراتيجي، يجب أن تعرف المؤسسات المنافسة وبالتالي تكون قادرة على تحديد استراتيجية من شأنها أن تساعدكم لاعبا لا يهزم في هذا السوق. تتمثل إحدى أهم وظائف التخطيط الاستراتيجي في التنبؤ بالأحداث المستقبلية واستنتاج استراتيجيات بديلة إذا لم تتجح خطة معينة كما هو متوقع. يُعرّف السوق في مجال الأعمال بأنه مجموعات الأفراد أو المنظمات التي تُشكّل مجموعة العملاء الفعليين والمحتملين للسلع والخدمات التي يُقدّمها رجال الأعمال (أبو خليف، 2023).

1. عرض القطاع السوقي

في عالم يشهد تحولاً رقمياً سريعاً، أصبح قطاع الصحة واحداً من أكثر المجالات التي تتأثر بالتكنولوجيا الحديثة. تطبيق كويتلي يمثل نموذجاً مبتكراً للرعاية الصحية الرقمية، حيث يجمع بين الخدمات المنزلية وفي العيادة في منصة واحدة. لفهم فرص نجاح هذا التطبيق، من الضروري القيام بـ عرض القطاع السوقي الذي يوضح حجم السوق، الشرائح المستهدفة، والعوامل المؤثرة في الطلب.

1.1 عرض القطاع السوقي لتطبيق كويتلي

1.1.1 السوق المحتمل

السوق المحتمل لتطبيق كويتلي يشمل كل الأشخاص أو المؤسسات التي يمكن أن يحتاجوا إلى خدمات صحية رقمية سواء في المنزل أو عبر العيادة و هم كآآتي:

- المرضى التي يعانون من أمراض مزمنة ويحتاجون متابعة دورية.
- كبار السن التي يصعب عليهم التنقل إلى المستشفيات.
- العائلات التي تبحث عن راحة وسرعة في الحصول على خدمات صحية.
- الأشخاص التي يحتاجون خدمات إسعاف أو توصيل أدوية بشكل عاجل.
- المؤسسات والشركات التي تهتم بصحة موظفيها وتبحث عن حلول رقمية للرعاية.

2.1.1 السوق المستهدف (الشريحة)

السوق المستهدف لتطبيق كويتلي يتمثل في الشرائح الأكثر قابلية للاستفادة من هذه الخدمات:

- الأشخاص المهتمون بالصحة والوقاية.
- المرضى المزمنون (سكري، ضغط دم، أمراض القلب).
- كبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة.
- العائلات في المدن الكبرى التي تبحث عن حلول سريعة وموثوقة.
- الأطباء والمرضى التي يرغبون في تقديم خدماتهم عبر المنصة بشكل منظم.

2.1 المراحل الأساسية لرحلة المريض مع تطبيق كويتلي

- الوعي

المريض يدرك أنه يحتاج خدمة صحية.

الاحتياجات: معلومات واضحة، سهولة الوصول للتطبيق.

- الاعتبار

المريض يقارن بين الحلول المتاحة (مستشفى، عيادة، تطبيق كويتلي).

الاحتياجات: ثقة، شفافية في الأسعار والخدمات.

- القرار

المريض يختار حجز الخدمة عبر التطبيق.

الاحتياجات: واجهة سهلة، سرعة في الحجز.

- التجربة

المريض يستفيد من الخدمة (زيارة منزلية، توصيل دواء، حجز عيادة).

الاحتياجات: جودة الخدمة، احترام المواعيد، تعامل مهني.

- المتابعة

المريض يتلقى متابعة أو تقييم للخدمة.

الاحتياجات: دعم مستمر، إمكانية إعادة الحجز بسهولة.

3.1 دراسة ميدانية لتطبيق كويتلي

1.3.1 منهجية الدراسة

من أجل فهم سلوكيات المرضى والطاقم الطبي واحتياجاتهم الحقيقية، قمنا بإعداد دراسة ميدانية تعتمد

على الاستبيان الإلكتروني والمقابلات المباشرة. الهدف من هذه الدراسة هو تقييم مدى قابلية تطبيق كويتلي

للاستعمال، وقياس مستوى الرضا، بالإضافة إلى تحديد أهم التحديات التي تواجه المستخدمين في الحصول

على خدمات صحية رقمية.

تم تقسيم الدراسة إلى جزئين رئيسيين:

- الجزء الأول :موجه للمرضى (كبار السن، مرضى مزمنون ، عائلات). يركز على سهولة استخدام التطبيق، فعالية الحجز عن بعد، جودة الخدمات، ومستوى الرضا العام.

- الجزء الثاني :موجه للطاقم الطبي (أطباء، ممرضون، بيولوجيين...). يركز على احتياجاتهم من التطبيق، تقييمهم لعملية تنظيم المواعيد، مدى أهمية التحول الرقمي، والميزات التي يعتبرونها ضرورية لتحسين الأداء.

- تفاصيل العينة

عدد المشاركين: 300 شخص.

المرضى: 150 مشاركًا موزعين حسب الفئات العمرية والشرائح الصحية.

الطاقم الطبي: 150 مشاركًا

2.3.1 أهداف الدراسة

تحديد مدى صعوبة الوصول إلى الخدمات الصحية التقليدية.

قياس مدى تفضيل المرضى للحجز عن بعد عبر التطبيق.

تقييم رضا الطاقم الطبي عن تنظيم المواعيد الحالي.

معرفة مدى استعدادهم للتحول الرقمي واستخدام تطبيق كويتلي كبديل للطرق التقليدية.

استخراج الميزات الأكثر طلبًا من طرف المرضى والأطباء لضمان نجاح التطبيق.

الاستبيان الأول: الخاص بالمرضى

شارك فيه 150 مريضًا (كبار سن، مرضى مزمنون، عائلات).

أ. التحليل الوصفي للعينة

الفئة العمرية الأكثر: بين 25 و45 سنة بنسبة 70%.

أغلبهم يفضلون الخدمات المنزلية لتفادي التنقل والانتظار.

ب. نتائج الاستبيان

صعوبة الوصول للخدمات الصحية 80% :أكدوا وجود صعوبات (تكلفة، بعد المسافة، نقص الموارد).

تفضيل حجز المواعيد 82% :يفضلون الحجز عن بعد عبر التطبيق بدل الذهاب شخصيًا.

الخدمات الأكثر طلبًا:

ممرض: 35%

طبيب: 30%

إسعاف: 20%

توصيل أدوية: 15%

الاستبيان الثاني: الخاص بالطاقم الطبي

شارك فيه 150 من الأطباء والممرضين والبيولجيين.

أ. توزيع الطاقم الصحي:

أطباء: 40%

ممرضون: 30%

بيولجيين: 30%

ب. تقييم تنظيم المواعيد الحالي:

70% يرون أن النظام الحالي سيئ أو سيئ جدًا.

20% يعتبرونه مقبولا.

10% فقط يرونه جيدًا.

ج. التحديات الرئيسية:

صعوبة التنسيق بين المواعيد: 40%

عدم احترام المرضى للمواعيد: 65%

صعوبة تتبع المواعيد الملغاة: 55%

د. أهمية التحول الرقمي:

85% يرون أن تقليل الورق واستعمال تطبيق رقمي أمر مهم جدًا.

80% يفضلون استخدام تطبيق لتنظيم المواعيد بدل الطرق التقليدية.

2. تحليل شدة المنافسة

يعتبر تحليل المنافسة خطوة استراتيجية لفهم موقع مؤسستنا الناشئة في السوق الصحية. تنقسم خارطة

المنافسة إلى مستويين أساسيين:

1.2 المنافسون المباشرون

وهم الجهات التي تقدم خدمات طبية منزلية ماثلة لما يطرحه تطبيقنا:

المخابر الطبية الكبرى ومراكز التشخيص: هؤلاء يمتلكون وحدات متنقلة لسحب العينات، وقوتهم تكمن في

السمعة التاريخية وامتلاكهم للمعدات التقنية الخاصة بهم.

العيادات الطبية الخاصة: التي بدأت في إدراج "وحدات التمريض المنزلي" ضمن خدماتها، معتمدة على

شبكة واسعة من الأطباء الاختصاصيين الذين يوجهون المرضى نحوهم.

المنصات الرقمية الوطنية: مثل "Temtem Santé" أو "Yassir Health" التي تحاول التوسع في المدن

الكبرى، وتعتمد على قوة تكنولوجية وميزانيات تسويقية ضخمة.

2.2 المنافسون غير المباشرين:

وهم جهات تقدم بدائل قد تغني المريض عن استخدام التطبيق:

القطاع الصحي العمومي: المنافس القوي من حيث المجانية، والوجهة الأولى للمواطنين في الحالات

الاستعجالية، رغم عوائق الاكتظاظ وطول المواعيد.

المرضى الأحرار: وهم الفئة الأكثر انتشاراً، حيث يعتمدون على العلاقات الشخصية والثقة المباشرة مع المرضى للحقن وتغيير الضمادات.

3.2 تحليل نقاط القوة لدى المنافسين

الأقدمية والولاء: تمتلك العيادات والمخابر القديمة قاعدة بيانات زبائن أوفياء يفضلون التعامل التقليدي "وجهاً لوجه".

الموثوقية المادية: وجود مقر مادي للعيادة يمنح المريض شعوراً بالأمان القانوني والطبي في حال حدوث أي مضاعفات.

الشراكات الاستراتيجية: ارتباط المخابر والعيادات بعقود مع شركات التأمين أو أطباء مشهورين يضمن لهم تدفقاً مستمراً للمرضى.

4.2 تحليل نقاط الضعف (فرص الاختراق والتميز لمشروعنا)

وهي الثغرات التي سيعمل تطبيقنا على استغلالها لتقديم قيمة مضافة:

غياب الشفافية المالية: يعاني المنافسون التقليديون من عشوائية في التسعير (خاصة تكاليف التنقل)، بينما يوفر تطبيقنا تسعيراً آلياً ومسبقاً يضمن حق المريض والمريض.

البيروقراطية في الحجز: الاعتماد الكلي على الهاتف أو الحضور الشخصي للحجز، مما يضيع وقت المريض. تطبيقنا يحل هذا ب نظام الحجز الفوري.

محدودية النطاق الزمني والجغرافي: أغلب المنافسين يعملون بساعات محددة، بينما نظامنا يعمل بديناميكية 24/7 ويربط المريض بأقرب ممرض في بلديته (حتى في المناطق البعيدة).

الشكل 4: مصفوفة SWOT تحليل نقاط القوة، الضعف، الفرص، والتهديدات

❌ نقاط الضعف - الاعتماد الكلي على التكنولوجيا: خطر الأعطال. - محدودية التغطية الجغرافية الأولية. - صعوبة بناء الثقة في المجتمعات المحافظة. - ميزانية تسويقية أولية محدودة.	⚡ نقاط القوة - منصة رقمية متخصصة في الرعاية المنزلية. - واجهة مستخدم سهلة وبسيطة. - السجل الطبي الرقمي الموحد. - توفير الأمان والموثوقية.
💡 الفرص (Opportunities) - تزايد الوعي بأهمية الخدمات الطبية المنزلية. - سوق ناشئة واعدة. - إمكانية التوسع الجغرافي.	⚠️ التهديدات (Threats) - دخول منافسين أقوياء. - مقاومة التغيير والعادات السائدة. - خطر الأخطاء الطبية وتأثيرها على السمعة. - التغيرات القانونية والأنظمة الصحية.

المصدر: من اعداد الطالبتين

5.2 تحليل البيئة الكلية للمشروع نموذج PESTEL

من أجل فهم شامل للمحيط الذي ينشط فيه تطبيقنا، لا بد من دراسة العوامل الخارجية الكلية التي لا تملك المؤسسة الناشئة سيطرة عليها ولكنها تتأثر بها بشكل مباشر. يُعد نموذج **PESTEL** الأداة الاستراتيجية الأنسب لهذا التشخيص، حيث يغطي ستة محاور رئيسية تؤثر على استدامة المشروع.

• العوامل السياسية

التشريعات والقوانين: التوجه الحالي للدولة نحو تقنين الصحة الرقمية وتأطير المؤسسات الناشئة.

الدعم الحكومي: الدعم الاستراتيجي للتحويل الرقمي في القطاع الصحي ضمن برامج وزارة الرقمنة والإحصائيات. (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2022).

• العوامل الاقتصادية

تكاليف العلاج: ارتفاع تكاليف العلاج في المصحات الخاصة يدفع المرضى نحو حلول رقمية منزلية أقل تكلفة (تحسين القدرة الشرائية).

خلق الثروة :إمكانية خلق فرص عمل دائمة ومؤقتة للأطعم الطبية عبر المنصة، مما يساهم في الاقتصاد المحلي.

• العوامل الاجتماعية

الوعي الصحي :زيادة الثقة في التطبيقات الرقمية بعد جائحة كورونا (تغير السلوك الاستهلاكي الصحي).
الديموغرافيا :حاجة فئة كبار السن وذوي الأمراض المزمنة في تلمسان لخدمات طبية تصلهم إلى بيوتهم وتزاعي خصوصيتهم.

• العوامل التكنولوجية

البنية التحتية :انتشار الهواتف الذكية وتعميم تدفق الإنترنت (4G/5G) يسهل الوصول للتطبيق في كل وقت.

الابتكار :إمكانية دمج الذكاء الاصطناعي مستقبلاً لمراقبة المؤشرات الحيوية للمرضى عن بُعد.

• العوامل البيئية

تقليل البصمة الكربونية :تقليل تنقل المرضى بالسيارات نحو العيادات يقلل من الازدحام والتلوث الحضري.
الاستدامة :إمكانية اعتماد وسائل نقل صديقة للبيئة (دراجات كهربائية) لتنقل المرضى أو توصيل الأدوية.

• العوامل القانونية

حماية البيانات :الالتزام الصارم بالقانون المتعلق بحماية البيانات الشخصية للمرضى (الخصوصية الطبية).
المعايير الطبية :الامتثال لدفتر الشروط الخاص بوزارة الصحة لمزاولة الأنشطة التمريضية والطبية.

3. الاستراتيجيات التسويقية

تمثل الاستراتيجية التسويقية لمشروعنا مجموعة المتكاملة من السياسات والخطط التي تهدف إلى إبراز القيمة المضافة لخدمات الرعاية الصحية المنزلية، وجذب الفئات المستهدفة (المرضى، كبار السن، وذوي

الاحتياجات الخاصة) من خلال أدوات رقمية فعالة، مع ضمان التوازن بين الأهداف الاقتصادية للمؤسسة والقدرة الشرائية للمواطن.

وكذلك تعتمد مؤسستنا الناشئة على استراتيجية "التميز بالخدمة الرقمية بدلاً من المنافسة التقليدية، نسعى لخلق قيمة مضافة من خلال "رقمنة الثقة"، حيث يتم بناء علاقة مباشرة بين المريض والطاقم الطبي عبر واجهة تكنولوجية تضمن الأمان والسرعة.

1.3 أهم الاستراتيجيات التسويقية المعتمدة

1.1.3 استراتيجية التسويق الرقمي

يعتمد التطبيق على الوسائل الرقمية للترويج، مثل:

مواقع التواصل الاجتماعي

الإعلانات الإلكترونية

تحسين الظهور في محركات البحث

2.1.3 استراتيجية بناء الثقة

بما أن المجال صحي، فالثقة عنصر أساسي، لذلك: ضمان جودة الخدمة

طمأنة المستخدم وتشجيعه على استعمال التطبيق.

3.1.3 استراتيجية التميز بالخدمة

يقدم "كويتلي":

- خدمات صحية منزلية

- سرعة الاستجابة

- سهولة الحجز عبر التطبيق

-

4.1.3 استراتيجية التسعير التنافسي

- أسعار مناسبة لمختلف الفئات
- إمكانية تقديم عروض أو اشتراكات

5.1.3 استراتيجية التركيز على تجربة المستخدم

- تطبيق سهل الاستعمال
- حجز سريع
- دعم فني مستمر

6.1.3 استراتيجية التموضع في السوق

المرحلة الأولى (الاختراق المحلي): التركيز على ولاية تلمسان كنموذج أولي، واستهداف فئة المرضى المزمين الذين يحتاجون رعاية دورية، لبناء قاعدة زبائن أوفياء.

المرحلة الثانية (التوسع الذكي): الانتقال التدريجي نحو الولايات المجاورة بناءً على كثافة الطلب المسجلة في التطبيق، مع تطوير نظام "الرعاية المتخصصة" (مثل رعاية ما بعد الجراحة).

7.1.3 استراتيجية الاتصال والترويج الرقمي

سنعتمد على مزيج ترويجي يبتعد عن الأسلوب التجاري البحت ويقترّب من "التسويق الإنساني":

قنوات التواصل الاجتماعي: التركيز على تجارب مرضى حقيقية (مع حفظ الخصوصية) لزيادة الموثوقية.

استراتيجية التوعية: تقديم نصائح طبية يومية عبر "Reels" و "Shorts" تجعل التطبيق مرجعاً صحياً وليس مجرد أداة طلب خدمة.

التسويق عبر الإحالة: تحفيز المستخدمين الحاليين لمشاركة التطبيق مع أقاربهم مقابل ميزات تفضيلية في الخدمات القادمة.

8.1.3 نموذج AIDA

هو اسم مختصر يشير إلى المراحل الأربعة التي يمر بها العميل خلال رحلة الشراء، وهي:

- الانتباه (attention)
- الاهتمام (INTEREST)
- الرغبة (DESIRE)
- اتخاذ القرار. (ACTION) (لها ميم للتواصل الابدعي و التسويق، بلا تاريخ)

أ. مراحل نموذج AIDA

يعتمد نموذج AIDA على 4 مراحل فردية يتحرك خلالها العميل المستهدف بالتتابع، حتى يتمكن من اتخاذ قرار الشراء:

ب. جذب الانتباه: ATTENTION

يجب أن يجذب المنتج انتباه العميل المستهدف، يتم ذلك من خلال المواد الإعلانية الجذابة، مثل التصميم والعنوان.

ت. الاهتمام: INTEREST

بعد أن قمت بجذب انتباه العميل، يجب أن تثير اهتمامه حول منتجك أو خدمتك. على سبيل المثال: أن تقوم بتقديم معلومات مفصلة حول المنتج إما عن طريق الصور التوضيحية أو وصف المنتج على الموقع أو فيديو إرشادي.

ث. الرغبة: DESIRE

بعد أن قمت بإثارة اهتمام العميل المستهدف حول منتجك، فإن مهمتك التالية هي تحريك رغبته في امتلاك هذا المنتج. يمكنك القيام بذلك من خلال التركيز على فوائد المنتج، وكيف ستتغير حياة العميل عند شرائه.

ج. اتخاذ القرار: ACTION

بمجرد إثارة رغبة العميل في الشراء، يجب تحويل هذه الرغبة سريعًا إلى إجراء. على سبيل المثال: في المتاجر الإلكترونية أو الإعلانات على شبكات التواصل الاجتماعي يمكن تشجيع العميل على شراء المنتج باستخدام عبارة مباشرة تحثه على اتخاذ إجراء، مثل: اشترى الآن، اشترك الآن. (لهاميم للتواصل الابدعي و التسويق، بلا تاريخ)

د. تطبيق نموذج AIDA على تطبيق كويتلي:

نموذج AIDA يوضح مراحل جذب المستخدمين للتطبيق:

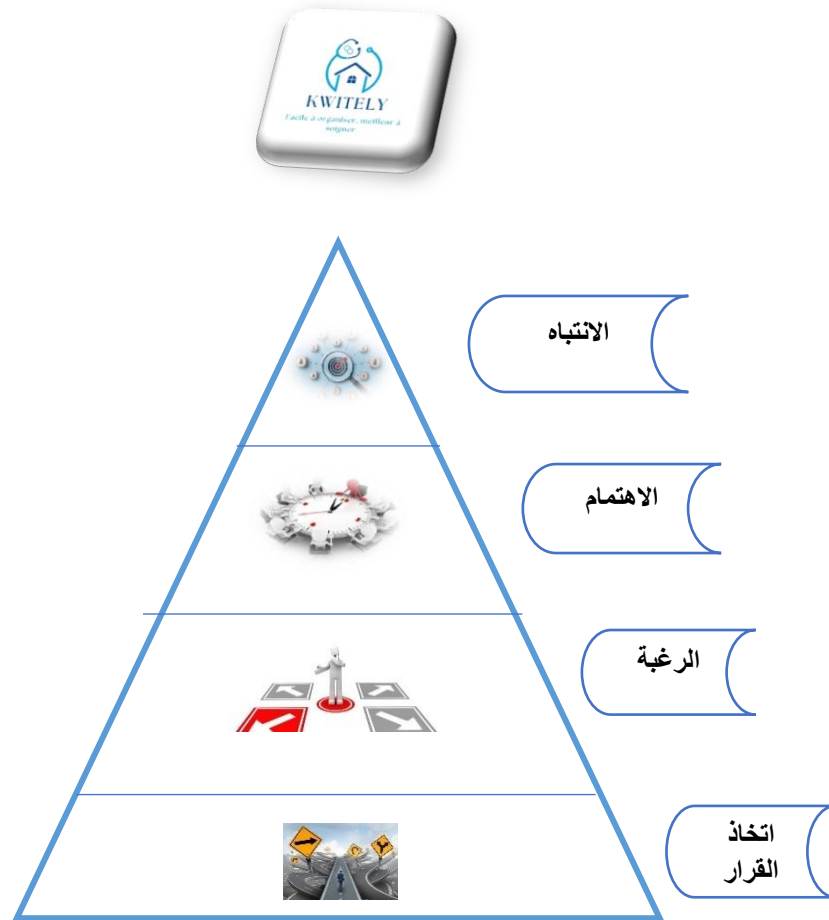
الانتباه: (Attention) يبدأ Kwitely بجذب انتباه الجمهور عبر حملات رقمية على وسائل التواصل الاجتماعي، مع صور وشعارات إنسانية تُبرز فكرة "الرعاية الصحية في متناول يدك."

الاهتمام: (Interest) بعد جذب الانتباه، يثير التطبيق اهتمام المستخدمين من خلال عرض مزايا ملموسة مثل حجز المواعيد بسهولة، وخدمات منزلية سريعة وآمنة.

الرغبة: (Desire) يخلق التطبيق رغبة لدى المستخدمين في تجربته، عبر قصص واقعية لمرضى استفادوا من الخدمة، وشهادات إيجابية من مقدمي الرعاية.

الإجراء (Action): المرحلة الأخيرة هي دفع المستخدم لتحميل التطبيق أو الاشتراك في الخدمة، من خلال عروض مجانية أو تخفيضات للمستخدمين الجدد.

الشكل 5: رسم تخطيطي يوضح نموذج AIDA على كويتلي



المصدر: من اعداد الطالبتين

9.1.3 نموذج STP

يعد نموذج STP للتسويق إطار عمل لموضعة الشركات أو العلامات التجارية، وهو اختصار لـ Segmentation, Targeting, Positioning، وهي ثلاث خطوات يتوجب على أي عمل أو علامة تجارية اتباعها لمعرفة شريحة السوق التي تحتوي أكبر عدد من العملاء المحتملين أو الإمكانيات الواعدة التي تتماشى مع استراتيجية تموضع العلامة التجارية المتبعة . يقدم نموذج STP أيضاً نظرة عامة واضحة لعلمية وضع خطة العمل، كما أن اتباع تلك الخطوات لإعداد استراتيجية تموضع العلامة التجارية يضمن بقاء المستخدمين والعملاء محط تركيز خطة العمل.

يساعد نموذج STP في تحليل طريقة طرح المنتج وطريقة إيصال ميزاته وقيمه إلى مجموعة من العملاء المحددين، وبالتالي يمنحك القدرة على تطوير منتجات ورسالة تسويق مخصصة لكل شريحة من شرائح عملائك المستهدفين، ما يسمح لك بالتفاعل مع كل شريحة مستهدفة على حدى وبشكل أكثر فاعلية وبالتالي زيادة أرباحك. (موقع رجائي للتسويق الرقمي، بلا تاريخ)

تطبيق نموذج STP على Kwitely :

نموذج STP يحدد السوق بدقة عبر ثلاث مراحل:

التجزئة (Segmentation): يقسم Kwitely السوق إلى شرائح: كبار السن، المرضى المزمنون، ذوو الاحتياجات الخاصة، والعائلات العاملة.

الاستهداف (Targeting): يركز التطبيق في البداية على كبار السن والمرضى المزمنين لأنهم الفئة الأكثر حاجة للرعاية المنزلية.

التمركز (Positioning): يتموضع Kwitely في ذهن المستخدم كمنصة صحية رقمية موثوقة، تجمع بين الإنسانية والتكنولوجيا، وتقدم خدمات سريعة وآمنة في المنزل.

10.1.3 مصفوفة أنسوف

مصفوفة أنسوف Ansoff Matrix هي أداة للتخطيط الاستراتيجي يستخدمها المديرون التنفيذيون في المؤسسات والمسوقون في الحصول على رؤية عامة حول كيفية ابتكار استراتيجيات فعالة للمنتجات والتسويق تساعد على تحقيق المزيد من النمو، مع معرفة مستوى المخاطر المرتبطة بمختلف استراتيجيات النمو.

مصفوفة أنسوف هي أداة تخطيط استراتيجي تساعد الشركات على استكشاف استراتيجيات النمو من خلال تحليل مجموعات المنتجات والأسواق الحالية والمحتملة. وتتكون المصفوفة من أربع استراتيجيات للنمو، وتركز كل منها على مجموعة مختلفة من المنتجات والأسواق. (بكه للتعليم، 2025)

- تطبيق مصفوفة أنسوف على تطبيق كويتلي

اختراق السوق (Market Penetration): زيادة عدد المستخدمين في تلمسان.

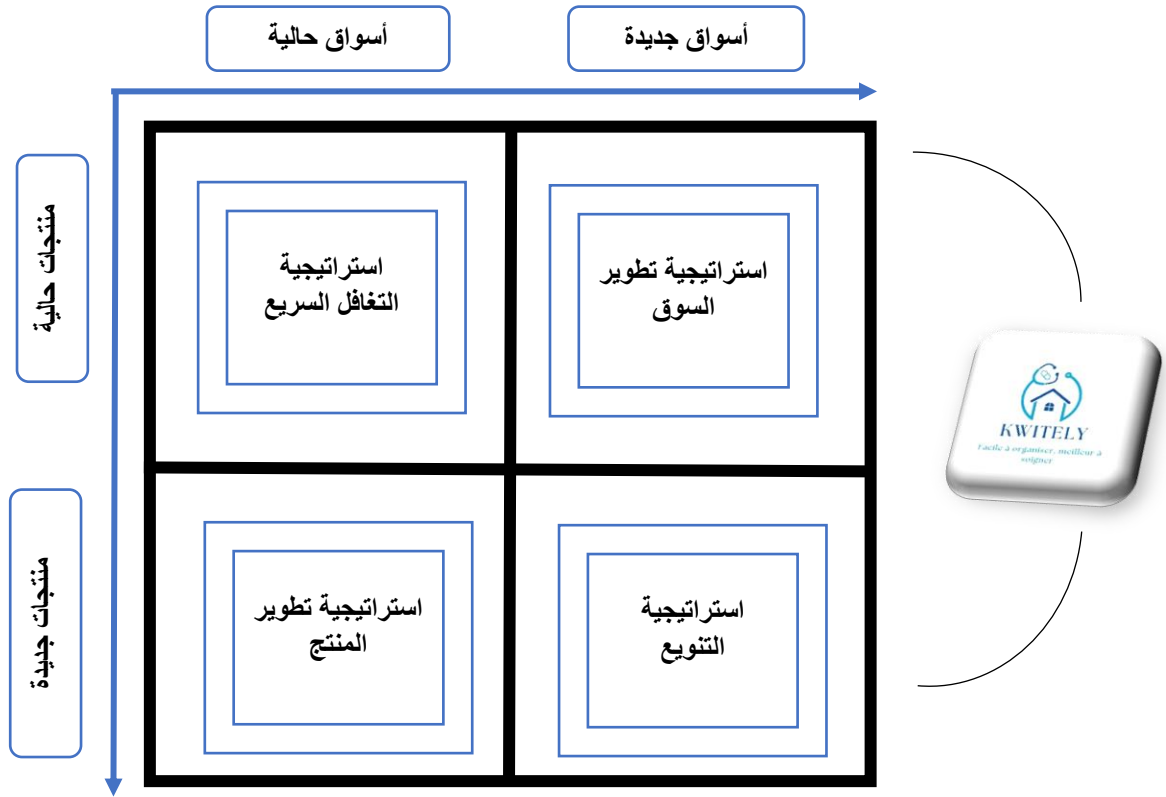
تطوير السوق (Market Development): التوسع إلى ولايات أخرى.

تطوير المنتج (Product Development): إضافة خدمات جديدة مثل الاستشارات النفسية.

التنويع (Diversification): إدخال خدمات لوجستية أو شراكات مع شركات تأمين صحي.

هذا النموذج يوضح خطط النمو المستقبلية للمشروع.

الشكل 5: مصفوفة انسوف



المصدر: من اعداد الطالبتين

2.3 المزيج التسويقي العملياتي

العرض الخدمي: تقديم "حلول صحية متكاملة" تبدأ من الاستشارة التمريضية وتصل إلى الأرشفة الرقمية للحالة الصحية.

هيكلية الأسعار: تطبيق نظام "التسعير حسب القيمة، مع توفير اشتراكات عائلية مرنة تخفف العبء المالي.

قنوات النفاذ: التواجد الرقمي عبر المتاجر العالمية (Play Store/App Store) مع نظام خرائط ذكي

لتقليل زمن وصول الطاقم الطبي.

التنشيط: حملات إعلانية جغرافية تستهدف تلمسان في البداية لضمان كفاءة الإنفاق التسويقي.

الموارد البشرية: الاستثمار في تكوين الأطعم الطبية على "مهارات التواصل الرقمي".

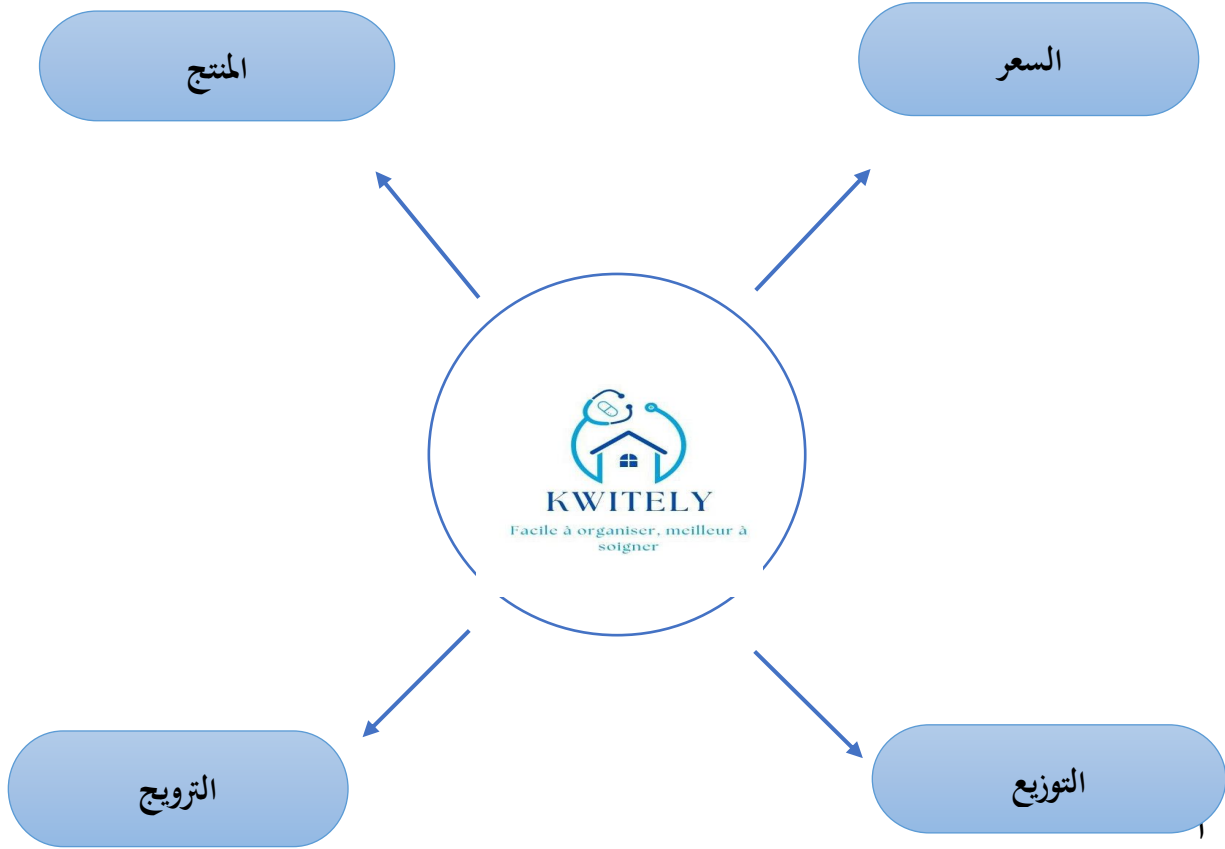
هندسة العمليات: تبسيط مسار طلب الخدمة ليكون "صديقاً لكبار السن "

المظهر المادي: جودة الواجهة البرمجية، احترافية الحقبة الطبية، والتقارير الصحية المختومة إلكترونياً.
شبكة الشركاء الاستراتيجيين: تتمثل في بناء تحالفات استراتيجية مع الهيئات الصحية المساندة كالمختبرات والصيدليات، وذلك لتعزيز كفاءة سلسلة القيمة في المشروع. تتيح هذه الشراكات تقليل الجهد البدني والزماني للمريض من خلال توفير الخدمات المخبرية والدوائية في المنزل بضمان وإشراف مباشر من منصتنا الرقمية
الخدمة الشخصية: تحليل بيانات المرضى لتقديم نصائح استباقية قبل وقوع الأزمات الصحية.

3.3 عناصر الاستراتيجية التسويقية لتطبيق "كويكلي"

في إطار توضيح الاستراتيجية التسويقية المعتمدة من طرف تطبيق "كويكلي"، يمكن تمثيل عناصر المزيج التسويقي في شكل تخطيطي يبرز العلاقة بين مختلف مكونات التسويق الرقمي الصحي، ودور التطبيق كحلقة وصل أساسية بين المريض ومقدم الخدمة الصحية.

الشكل 6: يمثل عناصر الاستراتيجية التسويقية لتطبيق "كويتلي"



المصدر: من اعداد الطالبتين

يوضح هذا الشكل أن تطبيق "كويتلي" يشكل المحور الأساسي للاستراتيجية التسويقية، حيث يتم من خلاله تنسيق مختلف عناصر المزيج التسويقي. فمن جهة، يمثل **المنتج** الخدمات الصحية المقدمة، مثل الاستشارات الطبية المنزلية والمتابعة الصحية، والتي تتميز بالجودة وسهولة الوصول. أما **السعر**، فيعكس سياسة تسعير مرنة وتنافسية تهدف إلى استقطاب أكبر عدد ممكن من المستخدمين.

في حين يشير **التوزيع** إلى اعتماد التطبيق كوسيلة رقمية لتقديم الخدمات الصحية، مما يتيح للمريض الحصول على الرعاية دون الحاجة إلى التنقل. أما **الترويج**، فيتم من خلال الوسائل الرقمية، خاصة شبكات التواصل الاجتماعي، بهدف نشر الوعي بالخدمة وجذب المستخدمين. وبذلك، يبرز الشكل التكامل بين هذه العناصر، حيث يعمل التطبيق كمنصة رقمية تجمع بينها لتحقيق تجربة صحية متكاملة وفعالة.

المحور الرابع خطة الإنتاج والتنظيم



المحور الرابع: عملية الإنتاج و التنظيم

مشروع **Kwitely** يعتمد على آلية واضحة لتقديم الخدمة تبدأ من المريض وتنتهي عند مقدم الخدمة. المريض يدخل للتطبيق، يحدد نوع الخدمة (زيارة طبيب، ممرض، تحليل بيولوجي، نقل صحي، أو توصيل دواء)، ثم يقوم النظام بتوجيه الطلب مباشرة إلى أقرب مقدم خدمة متاح. هذه العملية تتم بشكل آلي عبر تحديد الموقع الجغرافي، مما يقلل من الأخطاء ويضمن سرعة الاستجابة.

الشكل 7: مخطط توضيحي يبين آلية تقديم الخدمة



المصدر: من اعداد الطالبتين

1. سياسة التموين والدعم اللوجستي

بما أن التطبيق لا يعمل بمعزل عن محيطه، فإنه يحتاج إلى شبكة من الشركاء لضمان استمرارية الخدمة. لذلك، وضعنا سياسة تموين تعتمد على التعاون مع:

- الأطباء والممرضين المستقلين.
- الصيدليات لتوفير الأدوية وتوصيلها.
- المخابر الطبية لتحليل العينات.
- شركات النقل الصحي لتوفير سيارات مجهزة.

هذه السياسة تجعل الخدمة متكاملة، وتضمن أن المريض يحصل على كل ما يحتاجه من مكان واحد دون عناء التنقل بين مؤسسات مختلفة.

2. التقنيات المستعملة في تطبيق كويتلي

يعتمد تطبيق كويتلي على مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتسهيل الوصول إليها، مع إدماج حلول ذكية تعزز تجربة المستخدم. ومن أهم هذه التقنيات ما يلي:

1.2 تقنيات تطوير التطبيق

تم تطوير تطبيق كويتلي ليعمل على الهواتف الذكية، مما يسمح للمستخدمين بالوصول إلى الخدمات في أي وقت. ويعتمد على تقنيات تطوير حديثة تدعم العمل على مختلف الأنظمة Android و iOS ، مع التركيز على الأداء وسهولة الاستخدام.

2.2 الواجهة الأمامية والخلفية

يعتمد التطبيق على:

واجهة أمامية : (Front-end) تركز على تصميم بسيط وسهل التفاعل

واجهة خلفية : (Back-end) مسؤولة عن معالجة الطلبات وربط المستخدمين بمقدمي الخدمات

ويتم الربط بينهما عبر واجهات برمجية (API) لضمان سرعة تبادل البيانات.

قاعدة البيانات:

يحتوي التطبيق على قاعدة بيانات لتخزين مختلف المعلومات، مثل :

بيانات المستخدمين

معلومات مقدمي الخدمات

المواعيد والطلبات

وذلك لضمان تنظيم المعلومات وسهولة استرجاعها.

تقنية تحديد الموقع:

يستخدم التطبيق خاصية تحديد الموقع (GPS) من أجل :

معرفة موقع المريض

توجيه الطلب إلى أقرب مقدم خدمة

الذكاء الاصطناعي في الاستفسارات الصحية:

من بين أهم المزايا الحديثة في تطبيق كويتلي، اعتماده على تقنيات الذكاء الاصطناعي للإجابة عن

الاستفسارات الصحية، حيث :

يمكن للمستخدم طرح أسئلة تتعلق بحالته الصحية

يقوم النظام بتحليل السؤال وتقديم إجابات أولية وتوجيهات عامة

يساعد ذلك في توعية المستخدم وتقديم إرشادات سريعة

مع التأكيد أن هذه الخاصية :

لا تعوض الاستشارة الطبية المباشرة

بل تُستخدم كوسيلة مساعدة فقط

الموقع الإلكتروني الخاص بالتطبيق

إلى جانب التطبيق، يمتلك كويتلي موقعًا إلكترونيًا يهدف إلى:

التعريف بخدمات التطبيق

تقديم معلومات حول كيفية الاستخدام

تسهيل الوصول إلى التطبيق وتحميله

كما يُعتبر الموقع واجهة رقمية داعمة تعزز حضور المشروع على الإنترنت.

نظام الإشعارات

يستخدم التطبيق نظام إشعارات فورية من أجل تأكيد الطلبات، تذكير المستخدم بالمواعيد، إعلامه بأي

تحديثات

الأمان وحماية البيانات:

يراعي التطبيق حماية بيانات المستخدمين من خلال تقنيات التشفير، تأمين الحسابات، الحفاظ على سرية

المعلومات الصحية.

3. وصف واجهة تطبيق كويتلي

تعكس واجهة تطبيق كويتلي بساطة التصميم وسهولة الاستخدام، حيث تم تطويرها بطريقة تُمكن

المستخدم من الوصول إلى مختلف الخدمات الصحية بسرعة ووضوح. وتنقسم الواجهة الرئيسية إلى عدة

عناصر أساسية كما يلي:

- الواجهة الترحيبية

تظهر في أعلى الشاشة واجهة ترحيبية تحتوي على صور تعبيرية للأطباء وتهدف هذه الواجهة إلى إعطاء انطباع أولي احترافي، توجيه المستخدم نحو الهدف الأساسي للتطبيق وهو حجز الخدمات الصحية بسهولة.

- قسم الخدمات الرئيسية (Service pour vous)

يحتوي هذا القسم على أبرز الخدمات التي يوفرها التطبيق، مثل:

خدمة الإسعاف

خدمات التوصيل

يتم عرض هذه الخدمات بشكل أيقونات واضحة لتسهيل الوصول السريع إليها.

قسم الخدمات الإضافية (Autres services)

يتضمن هذا الجزء خدمات صحية أخرى، مثل خدمات التمريض، خدمات البيولوجيا، ويُتاح للمستخدم خيار “عرض الكل” للاطلاع على جميع الخدمات المتوفرة داخل التطبيق.

قسم الأطباء (Médecins)

يخصص هذا القسم لعرض قائمة الأطباء حسب التخصص، مثل الأطباء العامين. كما يمكن للمستخدم استكشاف المزيد من الأطباء من خلال خيار “عرض الكل”.

نظام التصفية والاختيار

يوفر التطبيق خيارات لتحديد نوع الخدمة، مثل : جميع الخدمات، الاستشارة عن بعد، الزيارة. وهذا ما يساعد المستخدم على الوصول إلى الخدمة المناسبة بسرعة ودقة.

شريط التنقل السفلي (Barre de navigation)

يتضمن التطبيق شريط تنقل سفلي يسمح بالانتقال بين الأقسام الرئيسية، وهي :

الصفحة الرئيسية (Accueil)

المواعيد (Rendez-vous)

الرسائل (Message)

الملف الشخصي (Profil)

كما يحتوي على زر مركزي لتسهيل الوصول إلى الوظائف الأساسية.

4. آلية عمل تطبيق كويتلي

يعتمد تطبيق كويتلي على نظام رقمي متكامل يهدف إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية، من

خلال ربط المرضى بمقدمي الخدمات (أطباء، ممرضين...) بطريقة منظمة وفعالة. وتتم آلية عمل

التطبيق عبر مجموعة من المراحل المتسلسلة كما يلي :

أولاً: مرحلة التسجيل وإنشاء الحساب:

في البداية، يقوم المستخدم (المريض أو مقدم الخدمة) بتحميل التطبيق وإنشاء حساب شخصي من خلال

إدخال المعلومات الأساسية مثل :

الاسم

رقم الهاتف

الموقع الجغرافي

أما مقدمو الخدمات، فيُطلب منهم إدخال معلومات إضافية مثل :

التخصص

مكان العمل (عيادة أو خدمة منزلية)

أوقات العمل

وذلك بهدف ضمان دقة توجيه الطلبات لاحقاً.

ثانياً: مرحلة طلب الخدمة:

بعد الدخول إلى التطبيق، يمكن للمريض اختيار نوع الخدمة التي يحتاجها، وتشمل :

زيارة طبية منزلية

حجز موعد في عيادة

ثالثاً: معالجة الطلب وتوجيهه:

بمجرد إرسال الطلب، يقوم نظام التطبيق بمعالجته تلقائياً، حيث يتم :

تحديد أقرب مقدم خدمة متاح

اختيار التخصص المناسب

إرسال الطلب إليه بشكل مباشر

يعتمد ذلك على معايير مثل القرب الجغرافي وتوفر الوقت.

رابعاً: قبول الطلب وتأكيده:

يقوم مقدم الخدمة بالاطلاع على الطلب، وفي حال الموافقة :

يتم قبول او رفض الطلب

إرسال تأكيد للمريض عبر التطبيق

وفي حال الرفض، يقوم المريض بتحويل الطلب إلى مقدم خدمة آخر.

خامساً: تنفيذ الخدمة الصحية:

بعد تأكيد الموعد، يتم تقديم الخدمة وفق الخيار الذي حدده المريض :

في المنزل : يتوجه مقدم الخدمة إلى موقع المريض

في العيادة : ينتقل المريض إلى عيادة الطبيب في الوقت المحدد

تتم هذه المرحلة بشكل مباشر دون تدخل من التطبيق، حيث يقتصر دوره على التنسيق فقط.

سادساً: نظام الدفع:

يعتمد تطبيق كويتلي على نموذج دفع بسيط وواضح :

يقوم المريض بدفع تكلفة الخدمة مباشرة لمقدم الخدمة

لا يتدخل التطبيق في العمليات المالية

لا تُفرض أي رسوم على المريض مقابل استخدام التطبيق

سابعاً: نموذج تحقيق الإيرادات:

يرتكز التطبيق على مصدر دخل رئيسي يتمثل في :

اشتراكات مقدمي الخدمات (أطباء، ممرضين...)

حيث يدفع مقدم الخدمة اشتراكاً دورياً مقابل الاستفادة من :

الظهور داخل التطبيق

استقبال طلبات المرضى

توسيع قاعدة زبائنه

ثامناً: المتابعة وإدارة الطلبات

يوفر التطبيق للمستخدم إمكانية :

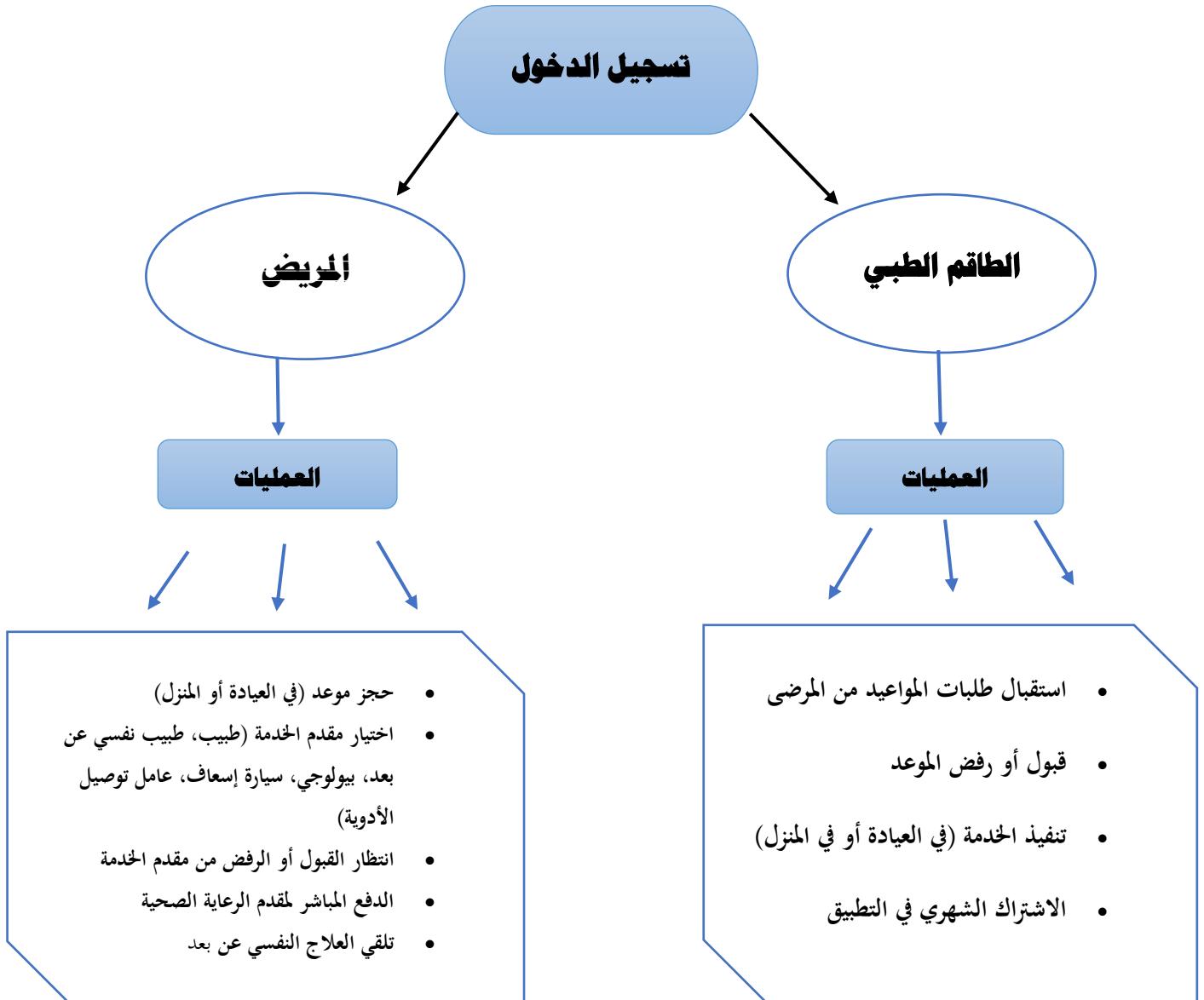
الاطلاع على سجل الطلبات السابقة

معرفة مواعيد الحجوزات

إعادة الحجز بسهولة

كما يمكن لمقدم الخدمة إدارة طلباته وجدول مواعيده من خلال التطبيق.

الشكل 8: رسم تخطيطي يوضح الية عمل تطبيق كويتلي



المصدر: من اعداد الطالبتين

5. نموذج العمل التجاري

1.5 شرائح العملاء

هؤلاء هم الأشخاص أو الجهات التي يستهدفها المشروع:

المرضى :سواء بشكل مباشر أو عن طريق عائلاتهم.

المهنيون الصحيون :المرضى والأطباء الذين يقدمون الخدمة.

المؤسسات الطبية :العيادات، المختبرات، والصيديات.

فئات خاصة :كبار السن، ذوو الاحتياجات الخاصة، والمصابون بأمراض مزمنة (مثل مرضى القصور الكلوي والسرطان).

2.5 القيم المقترحة

ما الذي يميز "Kwitley" ويجعله مفيداً؟

تسهيل الوصول :الحصول على رعاية صحية في المنزل بناءً على الموقع الجغرافي.

الراحة والسرعة :حجز المواعيد والتواصل مع المختصين دون الحاجة للتنقل.

خدمات متكاملة :توفير نقل للمرضى وتوصيل الأدوية.

3.5 القنوات

كيف يصل المشروع للعملاء؟

تطبيق الهاتف الذكي والإعلانات الرقمية.

موقع إلكتروني للحجز والاستعلام.

وسائل التواصل الاجتماعي.

4.5 العلاقات مع العملاء

كيف يحافظ المشروع على مستخدميه؟

نظام تقييم المستخدمين لضمان الجودة.

متابعة دورية لرضا العملاء.

بناء الثقة من خلال التعامل الجيد وواجهة تطبيق سهلة.

5.5 الأنشطة الرئيسية

ماذا يفعل القائمون على المشروع يومياً؟

تطوير وصيانة التطبيق.

التحقق من مؤهلات مقدمي الرعاية (التدقيق المهني).

إدارة المنصة، التسويق، ودعم العملاء.

التنسيق اللوجستي (توصيل الأدوية ونقل المرضى).

6.5 الموارد الرئيسية

ما الذي يحتاجه المشروع ليعمل؟

مالية: رأس المال الخاص.

بشرية: الفريق التقني والعمال.

تقنية: الأجهزة والبرمجيات.

7.5 الشراكات الرئيسية

من هم الحلفاء المهمين؟

الأطباء، الممرضون، والعيادات الخاصة.

شركات التأمين والضمان الاجتماعي.

شركات النقل والإسعاف والمستشار القانوني.

8.5 هيكل التكاليف

أين تُصرف الأموال؟

رواتب فريق الدعم والإدارة.

تكاليف الإشهار (التسويق) والتسويق الرقمي.

المصاريف القانونية والمحاسبية.

9.5 مصادر الإيرادات

كيف يربح المشروع المال؟

إعلانات: داخل التطبيق للمراكز الصحية أو شركات الأدوية (67,500 دج شهرياً).

اشتراكات: رسوم شهرية لمقدمي الرعاية الصحية (1000 دج).

شراكات: عقود مع شركات الإسعاف والضمان الاجتماعي (675,000 دج سنوياً)

المحور الخامس الخطة المالية



المحور الخامس: الخطة المالية

تُمثل إدارة التدفقات النقدية الشريان الحيوي الذي يضمن بقاء واستمرارية المؤسسات الناشئة في بيئة أعمال متغيرة. ففي مشروع طموح مثل منصة "Kwitley"، لا تقتصر الأهمية على تحقيق الأرباح المحاسبية فحسب، بل تمتد لتشمل القدرة على توفير السيولة الجاهزة لمواجهة الالتزامات الفورية.

إن هذه الخطة ليست مجرد كشف إحصائي للمداخل والمصاريف، بل هي أداة استشرافية تهدف إلى رسم المسار المالي للمؤسسة عبر رصد دقيق لحركة "السيولة" دخولاً وخروجاً. ومن خلال هذا النظام التخطيطي، يتمكن المشروع من الموازنة بين طموحات التوسع التقني والإداري وبين الواقع المالي المتاح، مما يحمي المنصة من الوقوع في فخ "الإعسار الفني" ويضمن استجابة المحرك التشغيلي لكل المتطلبات الطبية واللوجستية لحظة بلحظة.

تعتبر الأهمية الاستراتيجية كصمام أمان لخطة التدفق النقدي يعمل على:

- إدارة التدفق النقدي: تعد الإدارة الفعالة للتدفقات النقدية أمراً بالغ الأهمية لأي عمل تجاري وتتضمن أكثر من مجرد تتبع التدفقات النقدية الداخلة والخارجة. ويشمل التخطيط الاستراتيجي، وتخفيف مخاطر النقص النقدي، والتحضير للنفقات غير المتوقعة. ومن خلال مراقبة أنشطتك النقدية اليومية وإدارتها عن كثب، نضمن أن يظل عملك مرناً مالياً وجاهزاً للاستجابة لتغيرات السوق وفرص الاستثمار. من خلال الاستفادة من بيانات التدفق النقدي التاريخية، نقدم رؤى لا تقدر بثمن حول الاتجاهات المالية لشركتك، مما يساعدك على بناء توقعات دقيقة للتدفق النقدي والتخطيط للنمو المستدام على المدى الطويل. في وصلة الأعمال، خدماتنا الاستشارية للتدفق النقدي تتجاوز مجرد التعامل مع الأزمات النقدية؛ نحن ندير مواردك المالية بشكل استباقي لتتماشى مع أهداف عملك، مما يضمن استمرار الصحة والنمو المالي (وصلة الأعمال المالية، 2026).

الاستشراف والتنبؤ المالي: تتيح للمؤسسة القدرة على النمذجة الاستباقية للمراكز المالية المستقبلية، مما يُمكن الإدارة من تحديد "فجوات التمويل" المحتملة والتدخل التصحيحي قبل تحولها إلى أزمات سيولة حادة. **حوكمة الرقابة التشغيلية:** توفر رؤية تحليلية دقيقة للدورة النقدية، مما يسهل عملية الموازنة بين النفقات الجارية والموارد المتاحة، ويضمن كفاءة تدوير رأس المال العامل. **إدارة اختلالات السيولة:** تعمل كآلية توجيهية لاستغلال الفوائض النقدية في استثمارات قصيرة الأجل ذات سيولة عالية، وفي المقابل، وضع خطط لمواجهة فترات العجز عبر إعادة جدولة الالتزامات. **دعم اتخاذ القرار الاستثماري:** تُعتبر المرجع الموثوق لتحديد التوقيت الأمثل للتوسع أو الاستحواذ على أصول جديدة، بناءً على قدرة المشروع الذاتية على التمويل بعيداً عن مخاطر الإفراط في المديونية. **الوقاية من الإعسار الفني:** تُشكل خط الدفاع الأول ضد "فخ الربحية"، حيث تضمن عدم الانخداع بالأرباح المحاسبية (الورقية) وضمان توفر النقد السائل اللازم للوفاء بالالتزامات العاجلة تجاه الموردين والشركاء والموظفين.

1. تكاليف الاستثمار الأولي

تمثل تكاليف بدء التشغيل والاستثمارات والنفقات الأولية التي يجب على أي شركة جديدة القيام بها قبل بدء عملياتها. وتشمل هذه التكاليف مصاريف مثل الرسوم القانونية، وإيجار المكاتب، والمخزون الأولي، والتسويق، ورواتب الموظفين. وتؤثر هذه التكاليف بشكل كبير على الوضع المالي للشركة الناشئة في مراحلها الأولى. ويُعدّ الاستقرار المالي بالغ الأهمية في المراحل الأولى من تأسيس الشركة. (Stripe، 2024).

حيث تُمثل الموارد المالية المرصودة في مرحلة الانطلاق حجر الزاوية الذي نركز عليه لتحويل فكرة **Kwitley** من مجرد تصور نظري إلى بنية تقنية وعملياتية ملموسة. وفي تقديرنا لهذه التكاليف، لم نتعامل معها كمصاريف استهلاكية، بل ك استثمارات استراتيجية في الأصول الرقمية؛ حيث نمّح الأولوية لتطوير

المنصة البرمجية باعتبارها المحرك الأساسي للقيمة المضافة والميزة التنافسية التي نمتلكها. إن هذا التوزيع المالي يعكس بوضوح نموذج عملنا القائم على الابتكار، حيث نستعاض عن ثقل الأصول المادية بالمرونة البرمجية القابلة للتوسع، مما يضمن للمؤسسة قدرة أكبر على التكيف مع متطلبات السوق الصحية الرقمية وتوسيع نطاق خدماتنا بكفاءة.

جدول 3: جدول يوضح مصاريف الانطلاق

Element	Montant (DA)
Frais de constitution	50 000
Ouverture de compteurs	20000
Logiciels, formations	90000
Dépôt de marque	35000
Caution / dépôt de garantie	80000
Frais de notaire/avocat	25000
Enseigne & communication	60000
Travaux & aménagements	20000
Développement application	1500000
Matériel de bureau	60000
Matériel informatique	140000
Trésorerie de départ	30000
Total	210 000,000

المصدر: من إعداد الطالبتين

من الجدول، يتبين لنا ما يلي:

- **مصاريف التأسيس:** المبلغ 50,000 دج تم تحديده بعد مراجعة عروض مكاتب المحاسبة والاستشارة القانونية. بعض المكاتب كانت تطلب مبالغ أعلى (70,000 دج)، لكن بعد التفاوض والاكتفاء بالخدمات الأساسية (السجل التجاري، البطاقة الجبائية، CNAS)، تم الاتفاق على هذا الرقم الذي يوازن بين الامتثال القانوني والتكلفة المعقولة.
- **فتح العدادات:** المبلغ 20,000 دج يعكس الرسوم الرسمية لفتح عدادات الكهرباء، الماء، والإنترنت. الأسعار تختلف حسب المنطقة، لكن بعد الاستفسار من سونلغاز والاتصالات، تم اعتماد الحد الأدنى الممكن دون خدمات إضافية.
- **البرمجيات والتكوين:** 120,000 دج تشمل شراء رخص أصلية للبرمجيات الضرورية وتكوين قصير للموظفين. بعض العروض كانت أرخص لكنها غير قانونية أو محدودة، لذلك تم اختيار هذا المبلغ لضمان الجودة والشرعية، مع الحصول على تخفيض جماعي بعد التفاوض.
- **إيداع العلامة التجارية:** 35,000 دج لا يقتصر على الرسوم الرسمية (15-20 ألف دج)، بل يشمل أيضًا أتعاب محامي لمتابعة الملف، تسجيل العلامة في أكثر من فئة (تطبيقات، خدمات صحية، تكنولوجيا)، وإجراء بحث أولي لتفادي التشابه مع علامات أخرى. هذا يضمن حماية قانونية شاملة للهوية المؤسسية.
- **الضمان والكفالة:** 80,000 دج تم الاتفاق عليها بعد مفاوضات مع مالك المقر. كان المبلغ الأصلي 100,000 دج، لكن تم تخفيضه مقابل الدفع المسبق والالتزام طويل المدى، مما يعكس قدرة على إدارة التفاوض المالي.

- **المصاريف القانونية: 25,000** دج تم تحديدها بعد مقارنة بين ثلاثة مكاتب محاماة. بعضهم طلب **40,000** دج، لكن تم اختيار مكتب مستقل يقدم العقود الأساسية فقط، مما يضمن الحماية القانونية دون تكاليف إضافية غير ضرورية.
- **الواجهة والتواصل: 30,000** دج جاءت بعد زيارة شركات تصميم محلية. السوق يتراوح بين 40-50 ألف دج، لكن تم التفاوض على سعر أقل مقابل التعامل المستقبلي في الحملات الإشهارية، مما يضمن هوية بصرية احترافية بتكلفة مدروسة.
- **التهيئة والأعمال: 20,000** دج تغطي أعمال بسيطة مثل الطلاء وتجهيز المساحة. تم اختيار مقاول صغير بدل شركات كبيرة، مع شراء المواد مباشرة لتقليل التكلفة، ودفع فقط على اليد العاملة.
- **تطوير التطبيق: 1,500,000** دج هو الاستثمار الأكبر. بعد دراسة عروض من ثلاث فرق تطوير، بعضهم عرض أقل (**1,200,000** دج) لكن بدون ضمانات. تم اختيار هذا المبلغ لأنه يشمل جودة الكود، دعم تقني لمدة سنة، وواجهة احترافية، وهو ما يضمن استدامة المنتج الرقمي.
- **معدات المكتب: 60,000** دج بعد جولة في محلات الأثاث المكتبي. تم اختيار قطع عملية وممتينة بدل الفاخرة، مع الحصول على تخفيض عبر الشراء بالجملة.
- **المعدات التقنية: 140,000** دج تشمل أجهزة كمبيوتر وشاشات عالية الأداء لتطوير التطبيق. المورد كان يطلب أكثر، لكن تم التفاوض على خصم جماعي بنسبة 10%، مما يضمن الجودة بسعر أقل.
- **السيولة الأولية: 30,000** دج تمثل احتياطيًا للطوارئ. المبلغ محسوب بعد استشارة محاسب حول المصاريف غير المتوقعة في أول شهرين، وهو رقم معقول يغطي الأساسيات دون الضغط على الميزانية العامة.

2. الميزانية الافتتاحية

تمثل الميزانية الافتتاحية الميزانية التي تُنقل في مطلع الفترة المحاسبية من انقضاء فترة محاسبية سابقة أو بدايتها، أي أنها مجموع الأموال في حساب الشركة في بداية فترة مالية جديدة، إذ تكون أول قيد في الحسابات، إما فور بدء الشركة حساباتها، أو عند نهاية السنة المالية.

تفيد الميزانية العمومية الافتتاحية على وجه التحديد عندما تختتم الشركة السنة المالية، وتنتهي إلى الرصيد الختامي كما يعد القيد الأخير في الحسابات القديمة عند نقل الحسابات من نظام محاسبي إلى آخر جديد؛ ميزانية عمومية افتتاحية. (هارفارد بزنس ريفيو العربية، بلا تاريخ)

فمن خلال الميزانية الافتتاحية، قمنا برسم خارطة الطريق المالية للمشروع في لحظة انطلاقه. اعتمدنا استراتيجية تمويلية تزوج بين المسؤولية الشخصية (رأس المال الخاص) والدعم الخارجي (مستثمرين ملائكة وصناديق الاستثمار)، وذلك لضمان توفر ممر نقدي كافٍ. هدفنا من هذه الهيكلة هو تحقيق التوازن بين تغطية الاستثمارات الثابتة وبين الحفاظ على سيولة جاهزة لمواجهة أي عقبات تشغيلية في السنة الأولى.

جدول 4: جدول يوضح الميزانية الافتتاحية

<u>Montant</u>		<u>Passif</u>	<u>Montant DZD</u>
<u>Actif</u>	<u>DZD</u>		
Actif immobilisé	1486000	Finnancements permanents	1516000
Frais de démarrage	150000	Finnancements permanents	1266000
Immobilisations incorporelles	1 500 000	Capital émis	300000
Logiciel	1500000	Fond d'investissement (ASF)	150000
Immobilisations corporelles	220 000	Comptes courants d'associés	1930000
Construction		Business Angels	400000
Matériel de transport		Résultat d'exercice (bénéfice)	-1514000

<i>Mobilier de bureau</i>	60000	<i>Passif Non Courant</i>	250000
		<i>Emprunt auprès d'établissement</i>	
<i>Matériel informatique</i>	140000	<i>de crédit</i>	250000
<i>Installations générales,</i>			
<i>agencements, aménagements</i>			
<i>divers</i>	20 000		
<i>Total des amortissements</i>	384000		
<i>Actif circulant</i>	30000	<i>Passif Circulant</i>	0
		<i>Fournisseurs et comptes</i>	
<i>Stock</i>	0	<i>rattachés</i>	0
<i>Client</i>		<i>Dettes fiscales et sociales</i>	0
<i>Trésorerie active</i>	30000	<i>Trésorerie Passive</i>	0
<i>Banque</i>	30000	<i>CBC</i>	0
<i>Caisse</i>			
<u><i>Total Actif</i></u>	<u>1516000</u>	<u><i>Total Passif</i></u>	<u>1516000</u>

المصدر: من إعداد الطالبتين

1.2 تحليل الأصول (Actif)

تُظهر الأصول ما تملكه المؤسسة من موارد اقتصادية.

بلغ مجموع الأصول 1,516,000 دج، وهو رقم يعكس حجم الاستثمار المبدئي في المشروع.

بدأت المؤسسة باستثمار كبير في الأصول الثابتة بقيمة 1,486,000 دج، وهو ما يدل على تركيزها على

بناء قاعدة تشغيلية قوية.

من بين هذه الأصول، نجد مصاريف الانطلاق المقدّرة بـ **150,000** دج، وهي تشمل تكاليف التأسيس القانوني، الدراسات الأولية، والاستشارات الإدارية التي تم تنفيذها قبل بدء النشاط الفعلي.

أما الأصول غير المادية فقيمتها **1,500,000** دج، وتمثل تطوير التطبيق الرقمي الذي يُعدّ المنتج الرئيسي للمؤسسة. هذا المبلغ تم تحديده بعد دراسة عروض من فرق تطوير مختلفة، واختيار الفريق الذي يضمن جودة الكود، واجهة احترافية، ودعمًا تقنيًا لمدة سنة كاملة.

في المقابل، بلغت قيمة الأصول المادية **220,000** دج، وتشمل المعدات المكتبية (**60,000** دج)، والمعدات المعلوماتية (**140,000** دج)، وأعمال التهيئة والإنشاءات (**20,000** دج). تم تحديد هذه القيم بعد مقارنة أسعار السوق الجزائرية واختيار الجودة المتوسطة التي تحقق التوازن بين التكلفة والكفاءة. أما الأصول المتداولة فقيمتها **30,000** دج، وهي عبارة عن سيولة نقدية في البنك، تمثل احتياطيًا لتغطية المصاريف اليومية والطارئة. عدم وجود مخزون أو زبائن في هذه المرحلة أمر طبيعي لأن المشروع في بدايته التشغيلية.

2.2 تحليل الخصوم (Passif)

الخصوم تُظهر مصادر تمويل الأصول، أي من أين جاءت الأموال التي تم استثمارها. بلغ مجموع الخصوم **1,516,000** دج، وهو ما يحقق التوازن المحاسبي بين الأصول والخصوم. الجزء الأكبر من التمويل جاء من التمويلات الدائمة بقيمة **1,516,000** دج، وتشمل رأس المال المساهم (**300,000** دج)، صندوق الاستثمار (**150,000** دج)، مساهمات الشركاء (**193,000** دج)، وتمويل من مستثمرين ملائكة (**400,000** دج). هذا التنوع في مصادر التمويل يعكس استراتيجية متوازنة بين التمويل الذاتي والتمويل الخارجي، مما يمنح المشروع مرونة مالية واستقرارًا في المدى الطويل.

يُلاحظ وجود نتيجة مالية سلبية بقيمة -1,514,000 دج، وهي ليست خسارة تشغيلية بالمعنى السلبي، بل تمثل استثمارًا أوليًا في مرحلة التأسيس قبل تحقيق الإيرادات. هذا الوضع طبيعي في السنة الأولى لأي مشروع ناشئ يعتمد على التطوير التقني.

أما الخصوم غير الجارية فقيمتها 250,000 دج، وتمثل قرضًا من مؤسسة مالية، وهو تمويل طويل الأجل يهدف إلى دعم السيولة دون الضغط على رأس المال العامل.

في المقابل، لا توجد خصوم جارية أو ديون قصيرة الأجل، مما يدل على أن المؤسسة لا تتحمل التزامات فورية، وهو مؤشر إيجابي على إدارة مالية حذرة ومستقرة.

3. النمذجة الاستثمارية للإيرادات

تمثل النمذجة المالية عملية إنشاء ملخص للأداء المالي التاريخي للشركة بغرض التنبؤ بالأداء المستقبلي للشركة. تعتمد هذه النماذج على البيانات المحاسبية الأساسية بما في ذلك بيانات الدخل والموازنات العمومية وبيانات التدفق النقدي إلى جانب الافتراضات حول التوقعات المستقبلية، مثل المبيعات والنفقات والاستثمارات الرأسمالية. يجمع النموذج المالي بين بيانات الأداء السابقة والاتجاهات المتوقعة لتقديم تنبؤ بالأداء المستقبلي، مثل المبيعات، للأربع السنين القادمة أو تقييم الشركة.

تساعد النمذجة المالية القادة على اتخاذ قرارات مدروسة حول الاستثمارات وإعداد الموازنة والمشروعات. يمكن أن تساعد النماذج الدقيقة في زيادة ربحية الشركة ونموها من خلال مساعدة القادة على تحديد التأثير المالي للقرارات والتخطيط للمستقبل باستخدام نهج قائم على البيانات. إذ تساعد المحللين الخارجيين على فهم قيمة الأعمال لاتخاذ قرارات الاستحواذ والاستثمار والإقراض (لين، 2024).

حيث بنينا توقعاتنا لرقم الأعمال بناءً على دراسة تحليلية لواقع الخدمات الصحية في المنطقة ومعدلات تبني التكنولوجيا. لم نضع أرقاماً اعتباطية، بل استندنا إلى منحنى نمو واقعي يبدأ بـ 1565 خدمة في السنة الأولى ويصل إلى 6000 خدمة في السنة الخامسة. هذا النمو التصاعدي يعكس ثقتنا في نموذج

العمل الخاص بـ **Kwitley** وقدرته على اختراق السوق تدريجياً مع زيادة الموثوقية وانتشار العلامة التجارية".

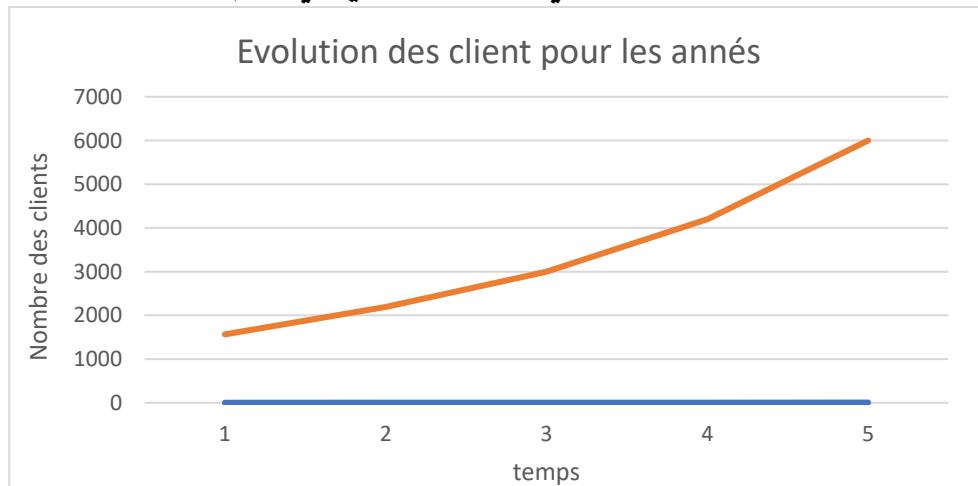
جدول 5: جدول يوضح تطور رقم الأعمال

Année	Quantité		CA global (DA)
1	1 565	1 000	1565000
2	2191	1 000	2191000
3	3000	1 000	3000000
4	4200	1 000	4200000
5	6000	1 000	6000000

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول يُظهر تطور عدد الزبائن ورقم الأعمال عبر خمس سنوات. من خلال الأرقام، نلاحظ أن عدد الزبائن ارتفع من 1,565 في السنة الأولى إلى 6,000 في السنة الخامسة، وهو ما يعكس توسعاً تدريجياً في قاعدة العملاء. أما رقم الأعمال فقد تضاعف من 1,565,000 دج إلى 6,000,000 دج بنفس الفترة، مما يبيّن أن المؤسسة استطاعت تحويل النمو في عدد الزبائن إلى نمو مالي متوازن ثبات سعر الوحدة عند 1,000 دج يدل على سياسة تسعير مستقرة، وهو عامل مهم في بناء الثقة مع السوق.

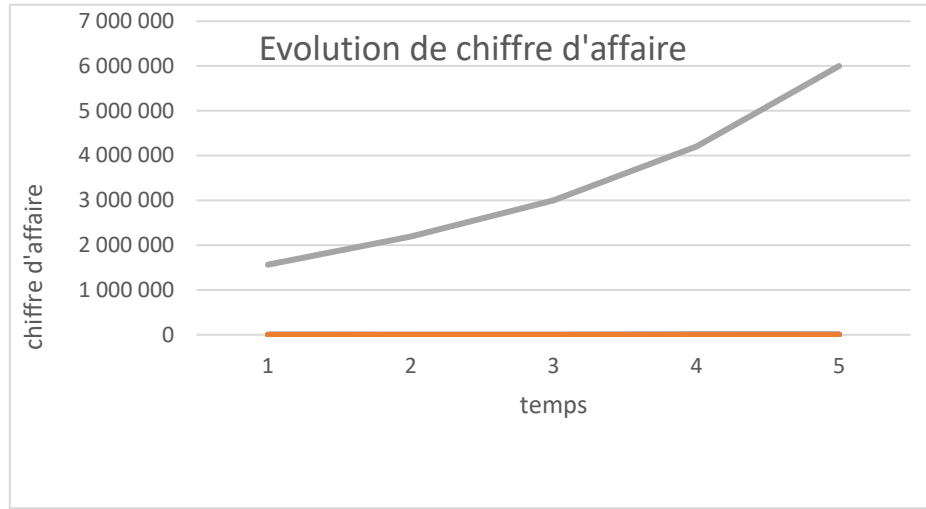
الشكل 9: المنحنى البياني للنمو التصاعدي في حجم المبيعات



المصدر: من إعداد الطالبتين

المنحنى الخاص بعدد الزبائن يُظهر خطأ تصاعدياً منتظماً من السنة الأولى إلى الخامسة. هذا النمو التدريجي يوضح أن المؤسسة نجحت في جذب عملاء جدد بشكل مستمر، وأنها لم تواجه تراجعاً أو ركوداً في قاعدة الزبائن. تعكس الزيادة الملحوظة ابتداءً من السنة الثالثة دخول المشروع في مرحلة توسع فعلي، حيث أصبح أكثر انتشاراً وذا سمعة أقوى في السوق.

الشكل 10: المنحنى البياني لنمو قاعدة العملاء السنوي



المصدر: من إعداد الطالبتين

يُظهر المنحنى الخاص برقم الأعمال تطوراً مالياً متوازياً مع زيادة عدد المرضى القيمة تضاعفت تقريباً أربع مرات خلال خمس سنوات، وهو مؤشر على أن المؤسسة تجاوزت مرحلة الانطلاق ودخلت في مرحلة النضج التجاري. هذا النمو المالي المنتظم يعكس قدرة المؤسسة على تحويل الطلب المتزايد إلى إيرادات فعلية، مما يثبت أن نموذجها الاقتصادي مستقر وقابل للاستدامة.

4. حوكمة الأعباء والفعالية التشغيلية

في هذا الجزء، قمنا بحصر كافة النفقات الدورية التي تضمن بقاء المنصة حية وعملياتية. لقد ركزنا بشكل أساسي على تكاليف الصيانة التقنية والتسويق الرقمي (بمبلغ 300 ألف دج لكل منهما سنوياً)

لأننا نعتبرهما المحركين الأساسيين للنمو. إن انخفاض الأعباء الإدارية مقارنة بالأعباء التقنية يثبت كفاءة نموذجنا التشغيلي وقدرته على تقليص الهدر المالي للوصول إلى نقطة التعادل في أسرع وقت.

جدول 6: جدول يوضح حوكمة الأعباء

Element	Montant (DA)
Loyer	480000
Salaire administratif	720000
Internet / téléphonie	60000
Maintenance (Application)	300000
Services juridiques / compta	120000
Marketing	300000
Fournitures	80000
Total	2060000

المصدر: من إعداد الطالبتين

الإيجار (480,000 دج): هذا المبلغ يغطي تكلفة المقر الإداري الذي يُنسّق بين الفرق التقنية والطبية. اختيار هذا الرقم منطقي لأن المشروع يحتاج إلى فضاء عمل منظم لاستقبال الطاقم الإداري والتقني، وليس مقرًا تجاريًا ضخمًا. المقر يُعدّ نقطة اتصال بين إدارة التطبيق ومقدّمي الخدمات الصحية.

الراتب الإداري (720,000 دج):

يشمل أجور الموظفين المسؤولين عن إدارة الحجوزات، متابعة المرضى، التنسيق مع الأطباء والممرضين، وإدارة قاعدة البيانات.

في مشروع طبي رقمي مثل كويتلي، الكفاءة الإدارية أساسية لضمان دقة المواعيد وسرعة الاستجابة، لذا يُعتبر هذا البند استثمارًا في جودة الخدمة وليس مجرد تكلفة تشغيلية.

الإنترنت والهاتف (60,000 دج):

الاتصال المستمر ضروري لتشغيل المنصة الرقمية والتواصل مع المستخدمين ومقدمي الخدمات. المبلغ يعكس اشتراكًا احترافيًا يضمن سرعة واستقرار الشبكة، وهو أمر حيوي لتطبيق يعتمد على الحجز الفوري والإشعارات الطبية.

صيانة التطبيق (300,000 دج):

هذا البند يُعدّ من أهم النفقات في مشروع كويتلي، لأنه يضمن تحديث النظام، إصلاح الأعطال، وتحسين تجربة المستخدم.

في التطبيقات الصحية، الصيانة ليست تقنية فقط، بل تشمل أيضًا مراجعة أمن البيانات الطبية وحماية خصوصية المرضى، مما يبرّر هذا الاستثمار الكبير.

الخدمات القانونية والمحاسبية (120,000 دج):

تطبيق كويتلي يتعامل مع بيانات حساسة ومقدمي خدمات طبية، لذلك يحتاج إلى متابعة قانونية دقيقة لضمان الامتثال للتشريعات الصحية الجزائرية.

المبلغ يغطي أتعاب المحامي والمحاسب المكلفين بتدقيق العقود، حماية البيانات، ومتابعة التصاريح القانونية.

التسويق (300,000 دج): يُستخدم هذا المبلغ في الحملات الإشهارية الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، بهدف تعريف الجمهور بالخدمات الطبية المنزلية التي يقدمها التطبيق.

الاستثمار في التسويق ضروري لأن نجاح المشروع يعتمد على ثقة المستخدمين وانتشار التطبيق بين العائلات وكبار السن.

اللوازم المكتبية (80,000 دج):

تشمل الأدوات الإدارية، الطباعة، والمواد الاستهلاكية اليومية داخل المقر. رغم أنها نفقات بسيطة، إلا أنها ضرورية لضمان سير العمل الإداري بسلاسة، خصوصًا في التعامل مع الملفات الطبية الورقية أو العقود.

المجموع الكلي (2,060,000 دج):

إجمالي المصاريف التشغيلية يعكس حجم الاستثمار السنوي المطلوب للحفاظ على جودة الخدمة واستمرارية التشغيل.

الميزانية موزعة بشكل متوازن بين الجوانب التقنية (الصيانة والاتصال)، الإدارية (الرواتب والإيجار)، والتسويقية (الترويج والاتصال)، مما يُظهر إدارة مالية واعية لمشروع صحي رقمي.

5. جدول استهلاك المعدات والتطبيق

في هذا الجدول، قمنا بحساب كيف تنقص قيمة الأشياء التي اشتريناها مع الوقت، مثل أجهزة المكتب وتطوير التطبيق. وبما أن التكنولوجيا تتغير بسرعة، قررنا توزيع تكلفة 'تطبيق Kwitley' على 5 سنوات (بمعدل 20% سنوياً). الهدف من هذا الحساب ليس فقط تنظيم الأوراق، بل لكي نضمن أننا سنوفر مبلغاً من المال كل سنة يسمح لنا في المستقبل بتحديث التطبيق وتطويره ليبقى دائماً في القمة وينافس بقوة في السوق الرقمية.

جدول 7: جدول يوضح استهلاك المعدات

<i>Immobilisation</i>	<i>Mt</i>	<i>type d'amortissement</i>	<i>durée ans</i>	<i>N</i>	<i>N+1</i>	<i>N+2</i>	<i>N+</i>	<i>N+4</i>
<i>Matériel de bureau</i>	90000	linéaire	0,2	18000	18000	18000	18000	18000
<i>Travaux et aménagements</i>	100000	linéaire	0,2	20000	20000	20000	20000	20000
<i>LOGICIEL</i>	120000	linéaire	0,2	24000	24000	24000	24000	24000
<i>Enseigne & communication</i>	60000	linéaire	0,2	12000	12000	12000	12000	12000
<i>Développement application</i>	1500000	linéaire	0,2	300000	300000	300000	300000	300000
<i>Frais d'établissement</i>	50000	linéaire	0,2	10000	10000	10000	10000	10000
<i>Total</i>	1920000			384000	384000	384000	384000	384000

المصدر: من إعداد الطالبتين

معدات المكتب (90,000 دج): تم توزيع الإهلاك على خمس سنوات بمعدل 18,000 دج سنوياً. هذا يعكس استثماراً في تجهيز بيئة العمل الإدارية، مثل المكاتب والكراسي والطابعات، وهي أصول تُستهلك تدريجياً مع الاستخدام اليومي.

أعمال التهيئة (100,000 دج): الإهلاك السنوي 20,000 دج، ويشمل تحسين المقر وتجهيز المساحات التقنية والإدارية. هذه الأعمال تُعتبر استثماراً طويل الأجل في البنية التحتية للمشروع.

البرمجيات (120,000 دج): الإهلاك السنوي 24,000 دج، وهو مبرر لأن البرمجيات تحتاج إلى تحديثات دورية لتواكب التطور التقني. في مشروع كويتلي، هذا يشمل أنظمة إدارة المواعيد والبيانات الطبية. **الواجهة والاتصال (60,000 دج):** الإهلاك السنوي 12,000 دج، ويغطي تكاليف الهوية البصرية والإشهار المادي (مثل اللافتات أو المواد الدعائية). هذا الأصل يُستهلك تدريجياً مع مرور الوقت وتغير الحملات التسويقية.

تطوير التطبيق (1,500,000 دج): الإهلاك السنوي 300,000 دج، وهو أكبر بند في الجدول لأنه يمثل القلب التقني للمشروع. هذا المبلغ يعكس تكلفة تطوير المنصة الرقمية التي تُقدم الخدمات الطبية المنزلية، ويُستهلك تدريجياً مع تحديثات النظام وتحسين الأداء.

مصاريف التأسيس (50,000 دج): الإهلاك السنوي 10,000 دج، وهي مصاريف تأسيس قانونية وإدارية تُستهلك على مدى السنوات الأولى من عمر المشروع.

6. توقعات الأرباح والخسائر

التوقعات المالية هي خريطة الطريق لشركتك في المستقبل، فمعنى أوضح تقييم الأداء المستقبلي للشركة، فهي تعتمد على وضعك المالي الحالي لتحليل كيفية تطور شركتك خلال العام أو العامين القادمين، أو حتى بعد خمس سنوات (شركة فندينق سوق، 2025).

هذا الجدول هو الذي يوضح لنا خلاصة تعبنا؛ فهو يقارن بين كل ما نتوقع بيعه وبين كل ما سنصرفه. ومن خلال الأرقام التي وصلنا إليها، لاحظنا أن المشروع يبدأ بتكاليف كبيرة في السنة الأولى بسبب التأسيس، لكنه سرعان ما يبدأ في تحقيق أرباح تزيد سنة بعد سنة. هذا التصاعد في الأرباح يطالبنا بالاستمرار، لأنه يثبت أن فكرة Kwitley ناجحة اقتصادياً وتستطيع تغطية مصاريفها وتزيد عليها بفوائد مالية حقيقية.

جدول 8: جدول حسابات النتائج

ELEMENTS	N	N+1	N+2	N+3	N+4
<i>Vente et produits annexes</i>	1565000	2191000	3000000	4200000	6000000
<i>Variation des stocks de produits finis et en-cours</i>	0	0	0	0	0
<i>Production immobilisée</i>	0	0	0	0	0
<i>Subvention d'exploitation</i>	0	0	0	0	0
Production de l'exercice	1565000	2191000	3000000	4200000	6000000
<i>Achats consommés</i>	0	0	0	0	0
<i>Services extérieurs et autres consommations</i>	600000	600000	600000	600000	600000
Consommation de l'exercice	600000	600000	600000	600000	600000
Valeur Ajoutée d'Exploitation	965000	1591000	2400000	3600000	5400000
<i>Charges de personnel</i>	720000	720000	720000	720000	720000
<i>Impôts et taxes et versement assimilés</i>	30000	35000	40000	45000	50000
Excédent Brut d'Exploitation	215000	836000	1640000	2835000	4630000
<i>Autres produits opérationnels</i>	2000000	2500000	2000000	2000000	2000000
<i>Autres charges opérationnelles</i>	3305000	925000	925000	925000	925000
<i>Dotations aux amortissements et provisions</i>	384000	384000	384000	384000	384000
<i>Reprise sur pertes de valeurs et provisions</i>	0	0	0	0	0
Résultat opérationnel	-1474000	2027000	2331000	3526000	5321000
<i>Produits financiers</i>	0	0	0	0	0
<i>Charges financières</i>	40000	40000	0	0	0
Résultat financier	-40000	-40000	0	0	0
Résultat Ordinaire Avant Impôt (ROAI)	-1514000	1987000	2331000	3526000	5321000
<i>Impôts exigibles sur l'activité ordinaire</i>	0	0	0	0	1383460
<i>Impôts différés sur l'activité ordinaire</i>	0	0	0	0	0
TOTAL DES PRODUITS DES ACTIVITES ORDINAIRES					
TOTAL DES CHARGES DES ACTIVITES ORDINAIRES					
RESULTAT NET DE L'ACTIVITE ORDINAIRE	-1514000	1987000	2331000	3526000	3937540
<i>Eléments extraordinaires (produits)</i>	0	0	0	0	0
<i>Eléments extraordinaires (charges)</i>	0	0	0	0	0
Résultat extraordinaire	0	0	0	0	0
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	-1514000	1987000	2331000	3526000	3937540

المصدر: من إعداد الطالبتين

• القيمة المضافة

القيمة المضافة ترتفع تدريجيًا من سنة إلى أخرى، وهو دليل على أن خدمات كويتلي لا تقتصر على الوساطة بين المرضى والأطباء، بل تُنتج قيمة حقيقية في السوق. نحن نوفر للمرضى إمكانية الوصول إلى الرعاية المنزلية بسهولة، ونوفر للأطباء والمرضى قناة عمل جديدة ومنظمة. هذا التوازن بين العرض والطلب هو ما يجعل القيمة المضافة في المشروع في نمو مستمر.

• النتائج التشغيلية

في السنة الأولى، كانت النتائج التشغيلية سلبية بسبب حجم الاستثمارات الأولية في تطوير التطبيق، التسويق، وضمان الامتثال القانوني. لكن ابتداءً من السنة الثانية، بدأنا نحقق نتائج إيجابية، وهو ما يعكس نجاحنا في تحويل الاستثمار إلى مردودية فعلية. النتائج التشغيلية الإيجابية في السنوات اللاحقة تُظهر أن كويتلي أصبح قادرًا على تغطية مصاريفه التشغيلية من إيراداته الخاصة، وهو مؤشر على دخول المشروع في مرحلة الاستقرار.

• النتائج الصافية

النتيجة الصافية تتحول تدريجيًا من خسارة إلى أرباح متزايدة، مما يعني أن المشروع تجاوز مرحلة التأسيس ودخل في مرحلة النضج المالي. في السنة الرابعة، يصل المشروع إلى مستوى ربحية مرتفع، وهو دليل على أن نموذجنا الاقتصادي أصبح قادرًا على تمويل نفسه ذاتيًا، بل والتوسع نحو خدمات إضافية مثل المتابعة الطبية عن بعد أو التحاليل المنزلية.

وفي الأخير يمكن ان نقول ان هذا الجدول يُظهر أننا لم نعد مجرد تطبيق ناشئ، بل أصبحنا منظومة اقتصادية صحية متكاملة تجمع بين الابتكار الرقمي والخدمة الإنسانية. نحن اليوم في مرحلة النضج، حيث نستطيع أن نضمن استدامة مالية حقيقية، ونخطط للتوسع أكثر في السوق الجزائرية وربما الإقليمية، مع الحفاظ على رسالتنا الأساسية: تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية المنزلية بجودة وموثوقية.

7. ميزانية المشروع للسنوات القادمة

هنا وضعنا صورة لما ستكون عليه ممتلكات الشركة (ما لنا وما علينا) خلال السنوات الخمس القادمة. من خلال هذه الميزانية، نثبت أن Kwitley قادر على زيادة قيمة أصوله وممتلكاته بمرور الوقت. ما يهمنا هنا هو 'السيولة النقدية' التي ستتوفر عندنا، والتي تبين أننا سنملك القدرة المالية لتمويل توسعاتنا بأنفسنا في المستقبل دون الحاجة دائماً للاقتراض، وهذا ما يجعل مشروعنا قوياً ومستقراً مالياً.

الجدول 9: جدول يوضح الميزانية التنبؤية للسنوات القادمة

ELEMENTS	N	N+1	N+2	N+3	N+4
<u>ACTIF NON COURANT</u>	1486000	1486000	1486000	1486000	1486000
<i>Immobilisation incorporelles</i>	1650000	1650000	1650000	1650000	1650000
<i>Immobilisation corporelles</i>	220000	220000	220000	220000	220000
<i>Terrain</i>	0	0	0	0	0
<i>Bâtiment</i>	0	0	0	0	0
<i>Autres immobilisation incorporelles</i>	220000	220000	220000	220000	220000
<i>Immobilisation en concession</i>	0	0	0	0	0
<i>Immobilisation en cours</i>	0	0	0	0	0
<i>Immobilisation financière</i>	0	0	0	0	0
<i>Titre mis en équivalence</i>	0	0	0	0	0
<i>Autres participation et créance rattaché</i>	0	0	0	0	0
<i>Autre titres immobilisée</i>	0	0	0	0	0

Total des amortissements	384000	384000	384000	384000	384000
Valeur Nette Comptable	1486000	1486000	1486000	1486000	1486000
<u>ACTIF COURANT</u>	30000	2981000	3075000	3691000	4931700
Stock et encours	0	0	0	0	0
Créance et emplois assimilés	0	0	0	0	0
Clients	0	0	0	0	0
Autres débiteurs	0	,	406250	778250	868750
Impôt et assimilés	0	0	0	0	0
Autres créance et emplois assimilés	0	0	0	0	0
Disponibilités et assimilés	30000	2981000	2668750	2912750	4062950
Placements et autres actifs financiers courants	0	0	0	0	0
Trésorerie	30000	2981000	2668750	2912750	4062950
<u>ACTIF COURANT</u>					
<u>TOTALE ACTIF</u>	1516000	4467000	4561000	5177000	6417700
CAPITAUX Permanents	1516000	4467000	4561000	5177000	5009540
Capital social	300000	300000	300000	300000	300000
Écart de réévaluation	150000	0	0	0	0
Comptes courants d'associés	1930000	1930000	1930000	1351000	772000
Résultat	1514000	1987000	2331000	3526000	3937540
Business Angels	400000	0	0	0	0

<i>Part de la société consolidant</i>	0	0	0	0	0
<u>CAPITAUX PROPRES</u>	1266000	4217000	4561000	5177000	5009540
<i>PASSIF NON COURANTS</i>					
<i>Emprunt et dettes financières</i>	250000	250000	0	0	0
<i>Impôt différé passif</i>					
<i>Autres dettes non courants</i>	0	0			
<i>Provision et produits constatés d'avance</i>	0	0	0	0	0
<u>PASSIFS NON COURANTS</u>	250000	250000	0	0	0
<i>PASSIFS COURANT</i>					
<i>Fournisseurs et comptes rattachés</i>	0	0	0	0	0
<i>Impôts</i>	0	0	0	0	1408160
<i>Dividendes</i>	0	139090	163170	246820	275627,8
<i>Trésorerie passif</i>	0	0	0	0	0
<u>PASSIFS COURANTS</u>	0	139090	163170	246820	1683787,8
<u>TOTALE PASSIFS</u>	1516000	4467000	4561000	5177000	6417700

المصدر: من إعداد الطالبتين

بصفتنا فريق كويتلي، ننظر إلى هذا الميزان التوقعي (Bilan prévisionnel) باعتباره مرآة دقيقة

لمسارنا المالي والإداري خلال السنوات القادمة، وهو يعكس مدى نضج التطبيق واستقراره في سوق الخدمات

الطبية المنزلية الرقمية.

تحليلنا لا يركّز على الأرقام بحد ذاتها، بل على ما تعبّر عنه من توازن، نمو، واستدامة.

تحليل الأصول:

نلاحظ أن أصول غير الجارية تبقى مستقرة عبر السنوات، وهو أمر طبيعي لأننا استثمرنا منذ البداية في البنية التكنولوجية الأساسية — التطبيق، البرمجيات، والمعدات — التي تُشكّل قاعدة عملنا. هذا الثبات يؤكد أن استثماراتنا كانت مدروسة وطويلة الأجل، وأننا لا نحتاج إلى إعادة إنفاق كبير على نفس البنية في كل سنة.

في المقابل، الأصول الجارية تشهد نموًا واضحًا، مما يدل على تحسّن السيولة المالية وزيادة حجم العمليات اليومية. هذا النمو يعكس توسع قاعدة المستخدمين، ارتفاع عدد الحجزات الطبية، وزيادة الإيرادات الناتجة عن الخدمات المنزلية التي نقدمها عبر التطبيق.

تحليل الخصوم ورأس المال:

في جانب الخصوم، نلاحظ أن الديون طويلة الأجل محدودة، وهو مؤشر إيجابي على أننا نسير نحو الاستقلال المالي دون الاعتماد المفرط على التمويل الخارجي. أما رأس المال الدائم، فيُظهر تطورًا واضحًا في الأرباح المحتجزة والنتائج الصافية، مما يعكس نجاحنا في تحويل الإيرادات إلى مردودية فعلية. هذا يعني أن كويتلي أصبح قادرًا على تمويل نفسه ذاتيًا، وأن الأرباح تُعاد استثمارها في تطوير الخدمات وتحسين الأداء التقني.

التوازن المالي العام:

الميزانية التوقعية تُظهر توازنًا مثاليًا بين الأصول والخصوم في كل سنة، وهو دليل على صحة مالية قوية. هذا التوازن يعكس إدارة مالية واعية، حيث تُحافظ على استقرار النفقات مقابل نمو الإيرادات. كما أن ارتفاع إجمالي الأصول والخصوم سنة بعد أخرى يُعبّر عن توسع نشاطنا التجاري وزيادة حجم العمليات، وهو ما يتماشى مع النمو الطبيعي لتطبيق رقمي ناجح في المجال الصحي.

المحور السادس النموذج الأولي التجريبي



...

المحور السادس: النموذج الأولي

النموذج الأولي ليس مجرد نسخة تجريبية للتطبيق، بل هو خطوة أساسية لإثبات أن الفكرة قابلة للتنفيذ على أرض الواقع. من خلاله نستطيع الانتقال من مرحلة التصور النظري إلى مرحلة التجربة العملية، حيث يتم اختبار الوظائف الأساسية للتطبيق مثل حجز المواعيد، استقبال الطلبات، وإرسال الإشعارات. هذه المرحلة تمنح المشروع مصداقية أمام المستثمرين والجهات الداعمة، لأنها تظهر أن الفكرة ليست مجرد حلم بل مشروع ملموس يمكن تطويره.

1. مفاهيم أساسية عن النموذج الأولي

1.1 أهداف النموذج الأولي

- التحقق من مدى سهولة استخدام التطبيق بالنسبة للمريض ومقدم الخدمة.
- اختبار فعالية النظام في ربط المرضى بالأطباء والممرضين بشكل سريع.
- تقييم قدرة التطبيق على إدارة المواعيد بشكل منظم ودون أخطاء.
- جمع ردود فعل أولية من المستخدمين لتحديد نقاط القوة والضعف.
- إقناع الشركاء والمستثمرين بأن المشروع له مستقبل واعد وقابل للتوسع.

2.1 أهمية انجاز النموذج الأولي

قمنا بإنجاز النموذج الأولي لأننا نؤمن أن أي مشروع ناجح يجب أن يمر بمرحلة اختبار قبل الإطلاق الرسمي. هذه الخطوة تسمح لنا بتقليل المخاطر، واكتشاف المشاكل التقنية والتنظيمية مبكرًا، بدل أن تظهر بعد إطلاق التطبيق على نطاق واسع. كما أن النموذج الأولي يساعد في بناء الثقة مع المستخدمين الأوائل، الذين يصبحون سفراء للمشروع من خلال تجربتهم الإيجابية.

3.1 الفوائد العملية للنموذج الأولي

- للمرضى: يتيح لهم تجربة خدمة جديدة تسهل حياتهم اليومية وتوفر عليهم عناء التنقل والانتظار.
- للمقدمين الصحيين: يساعدهم على تنظيم وقتهم بشكل أفضل، وتلقي الطلبات بطريقة رقمية واضحة.
- للفريق المطور: يكشف لهم الثغرات التقنية ويمنحهم فرصة لتحسين واجهة المستخدم وتجربة الاستعمال.
- للمستثمرين: يقدم لهم دليلاً عملياً على أن المشروع قابل للتطبيق وقادر على تحقيق عوائد مستقبلية.

4.1 نتائج النموذج الأولي

من خلال النموذج الأولي، لاحظنا أن المرضى رحبوا بالفكرة لأنها توفر لهم الراحة والسرعة، بينما وجد الأطباء والممرضون أنها تسهل عملية التواصل وتقلل من الفوضى في المواعيد. كما ساعدنا النموذج على تحديد بعض النقاط التي تحتاج إلى تحسين، مثل إضافة خاصية الدفع الإلكتروني أو تطوير نظام إشعارات أكثر دقة. هذه النتائج أعطتنا رؤية واضحة حول الخطوات القادمة لتطوير التطبيق.

5.1 آفاق تطوير النموذج الأولي

النموذج الأولي ليس نهاية المطاف، بل هو بداية الطريق نحو نسخة أكثر تطوراً. نخطط لإضافة خدمات جديدة مثل الاستشارات النفسية عن بعد، متابعة التغذية الصحية، وربط التطبيق بالمخابر لتحليل العينات وإرسال النتائج مباشرة للمريض. كما نسعى لتوسيع نطاق الخدمة ليشمل ولايات أخرى بعد نجاح التجربة في تلمسان.

2. لمحة عن التطبيق

1.2 الاسم التجاري Kwitely

اسم Kwitely لم يأت صدفة، بل هو ثمرة تفكير عميق في هوية المنصة ورسالتها.

- كلمة **Quick** بالإنجليزية تعني السرعة، وهي جوهر الفكرة: جعل الوصول إلى الرعاية الصحية أسرع وأسهل.
- النهاية **ly** تضيف لمسة عصرية وانسيابية، لتجعل الاسم سهل النطق، سلسًا، ومناسبًا للعلامة التجارية الرقمية الحديثة. الاسم إذن يوحي بالبساطة، السرعة، والفعالية، وهي القيم التي تسعى المنصة لترسيخها في ذهن المستخدمين.

2.2 فلسفة الشعار

الشعار ليس مجرد رسم، بل هو انعكاس لهوية: Kwitely

- **المنزل**: يرمز إلى الراحة والرعاية الصحية المنزلية، حيث تصل الخدمة إلى المريض أينما كان.
- **السماعة الطبية**: تحيط بالمنزل لتؤكد أن الصحة هي محور الاهتمام، وأن الرعاية محاطة بالثقة والاحترافية.
- **التكامل بين الشكّلين**: يوصل رسالة أن Kwitely يجمع بين التكنولوجيا والإنسانية، بين البيت والطب، ليجعل الرعاية الصحية أقرب وأسهل.

3.2 لوحة الألوان

- **الأزرق**: اللون الأساسي للشعار، وهو رمز عالمي للصحة والثقة. الأزرق يوحي بالهدوء والطمأنينة، ويعكس الاحترافية والجدية.
- **الأبيض**: يرمز إلى النقاء والنظافة، ويعزز الجانب الطبي الرسمي للتطبيق. هذا المزج بين الأزرق والأبيض يخلق هوية بصرية قوية، تبعث على الاطمئنان وتؤكد أن Kwitely منصة موثوقة.

4.2 الرسالة البصرية

الشعار يترجم شعار المنصة "**Facile à organiser, meilleur à soigner**": أي "سهل التنظيم، أفضل في الرعاية".

- التنظيم يظهر في رمز المنزل والدوائر المتكاملة.
- الرعاية تظهر في السماعه الطبية التي تحيط بالبيت، وكأنها تحميه .الرسالة واضحة Kwitely :
- يجعل العملية الطبية أكثر تنظيماً، ويمنح المريض والطبيب وقتاً أكبر للتركيز على ما هو أهم، وهو الرعاية الفعلية.

5.2 ما يميز Kwitely

- السرعة والسهولة في الاستخدام
- الثقة والاحترافية في الخدمات
- الإنسانية والدفع عبر الرعاية المنزلية
- التكامل الرقمي بين المريض ومقدم الخدمة

الشعار:

الشكل 11: شعار تطبيق Kwitely



المصدر: من اعداد الطالبتين

بطاقة العمل:

الشكل 12: بطاقة العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين

خطوات الدخول:

عند الدخول الى التطبيق يتم اختيار اللغة المناسبة التي يحتاجها المستخدم:

بعدها مباشرة تظهر واجهة ترحيبية خاصة بالتطبيق:



مرحبًا بك في كويتلي دكتور
منصة رعاية صحية حديثة تربطك بأطباء مؤهلين وموثوقين
في أي وقت ومن أي مكان.

Next



اعثر على أطباء موثوقين بسهولة!
تصفح أطباء معتمدين، قارن التخصصات، وتحقق من المواعيد
واحجز بسهولة.

Next



رعاية ذكية، سريعة وآمنة
استشارات آمنة، مواعيد دقيقة، وتواصل سلس يضع صحتك
أولاً.

Get Started

شاشة الدخول:



تسجيل الدخول

البريد الإلكتروني

كلمة المرور

تذكرني ☒

نسيت كلمة المرور

تسجيل الدخول

أو المتابعة باستخدام

ليس لديك حساب؟ إنشاء حساب

شاشة إنشاء الحساب:

→

إنشاء حساب جديد

الاسم

اللقب

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف

ولاية

العنوان

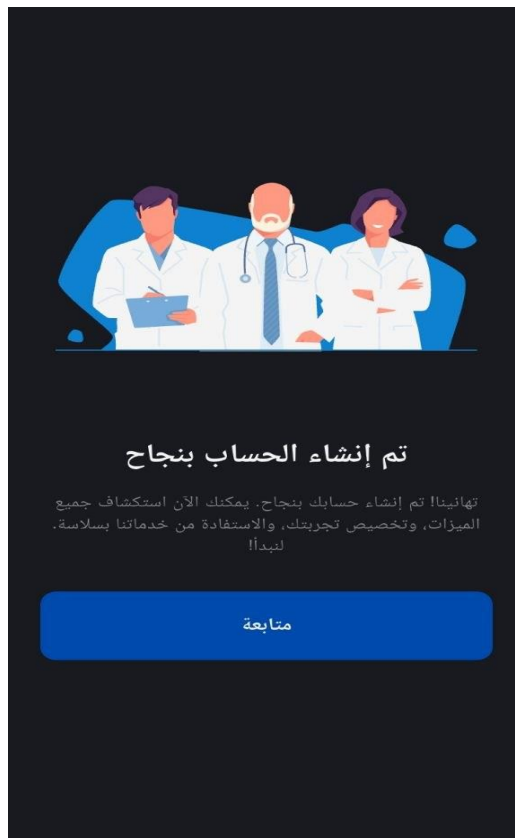
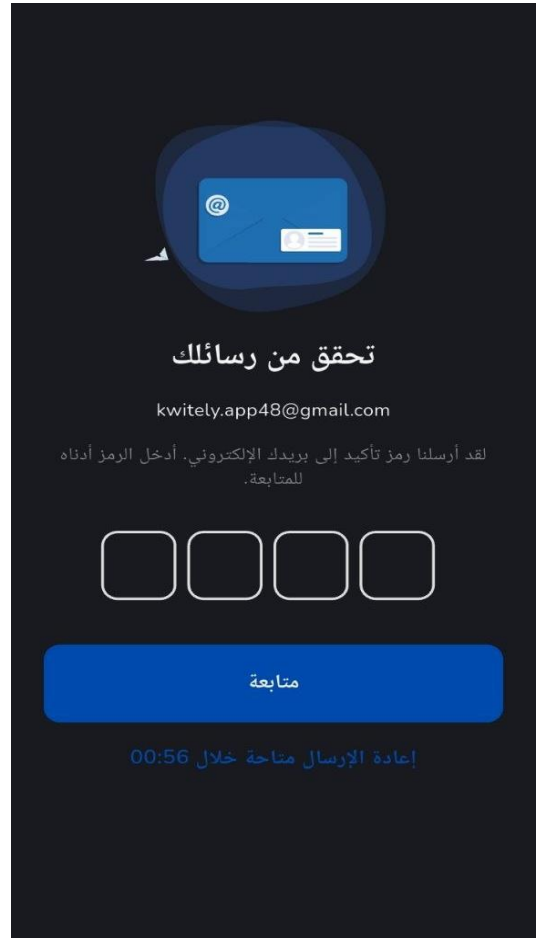
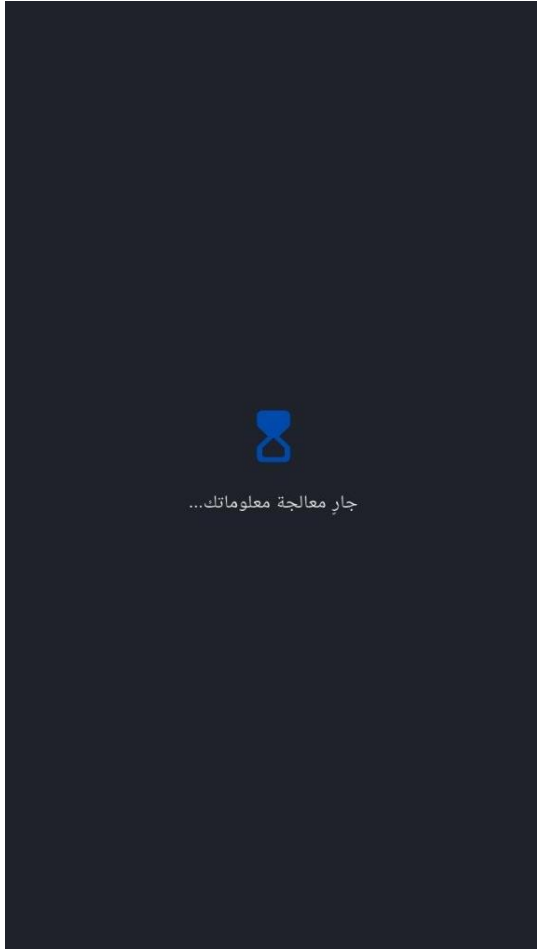
فصيلة الدم

كلمة المرور

تأكيد كلمة المرور

أوافق على سياسة الخصوصية و شروط الاستخدام ☒

إنشاء حساب



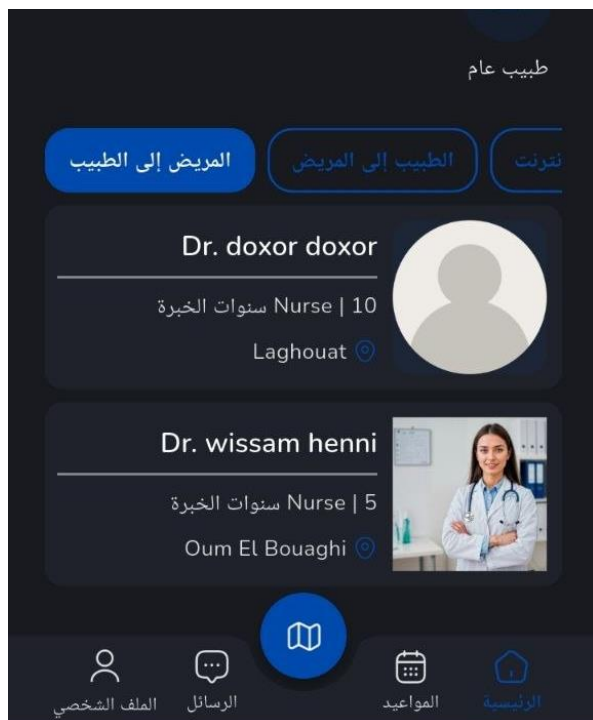
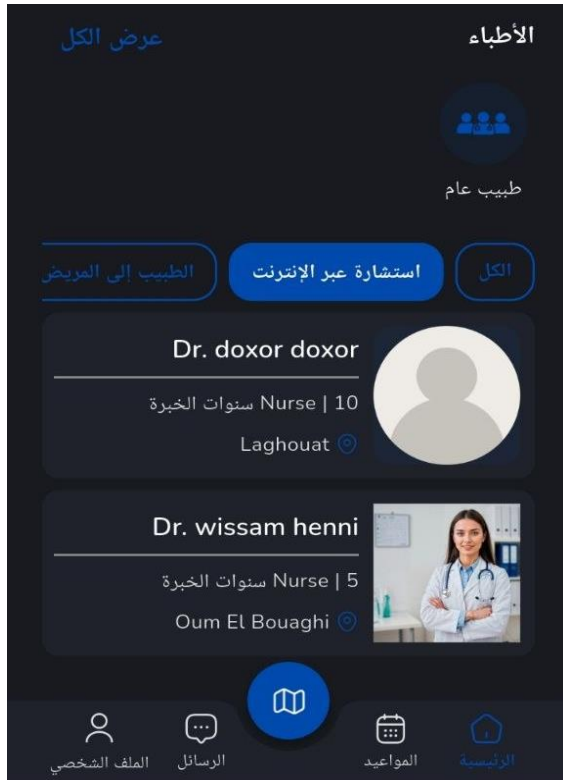
خانة "الرئيسية":



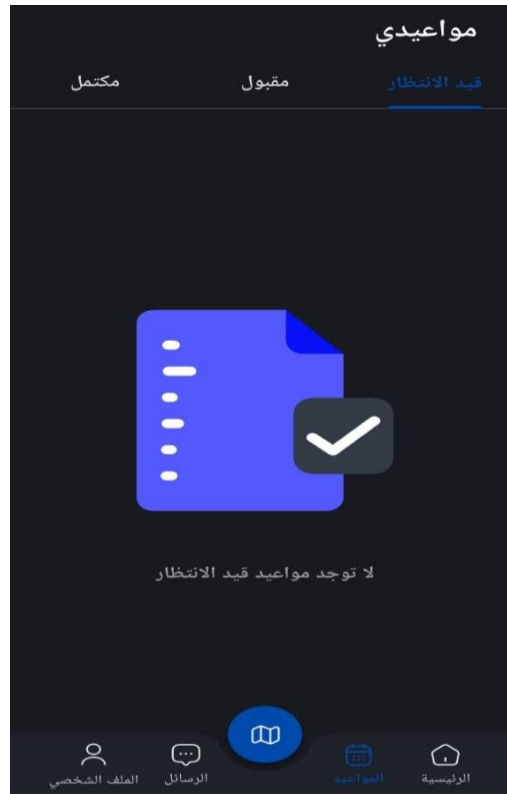
-في هذه الخانة يوجد فيها جميع الخدمات المتوفرة داخل التطبيق من سيارات الإسعاف و عاملين التوصيل و الممرضين و البيولوجيين و الأطباء و غيرهم.

-يقوم المريض باختيار أي نوع خدمة يريدّها اذا كان يريد الخدمة في المنزل يقوم بحجز الموعد و اختيار كل من ممرضين بيولوجيين سيارات الإسعاف و عاملين التوصيل.

- بالنسبة للأطباء قام التطبيق بتوفير ثلاث أنواع من الخدمة فبكل سهولة يمكنه اختيار الخدمة التي يحتاجها من خلال اختيار: الاستشارة عن بعد التي تخص الأطباء النفسانيين و حجز المواعيد الى المنزل أو يمكنه أيضا اختيار حجز المواعيد الى العيادة كما هو موضح في الشكل:



في خانة المواعيد:

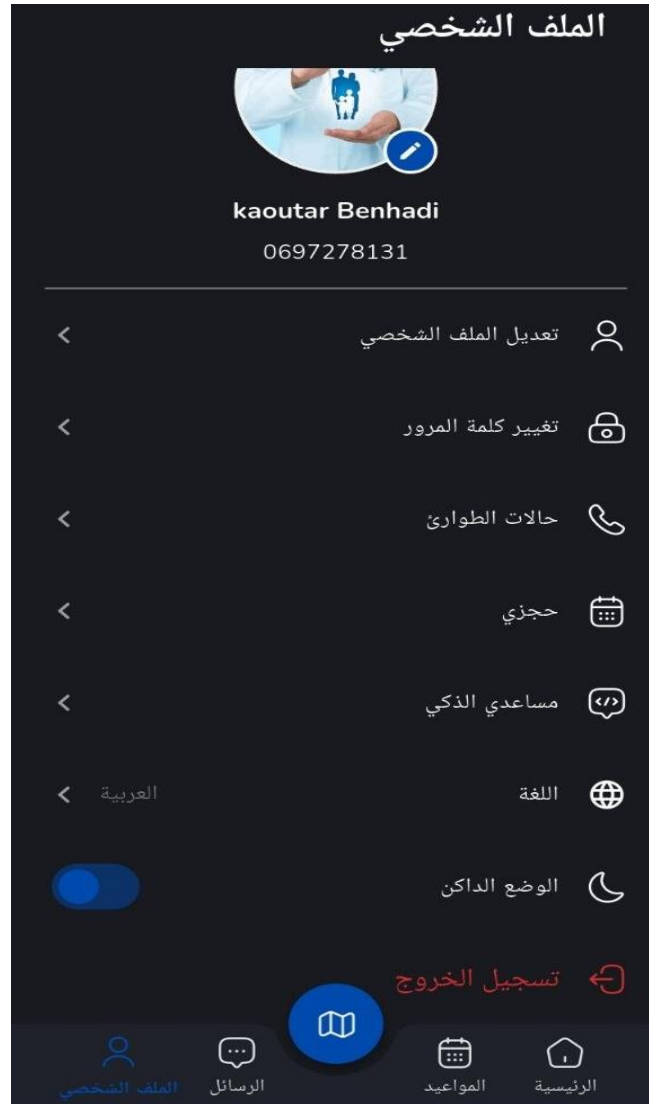


يمكن للمريض بسهولة الاطلاع على مواعيده التي يمكنها ان تكون قيد الانتظار او مقبولة او حتى مكتملة.

خانة الرسائل:

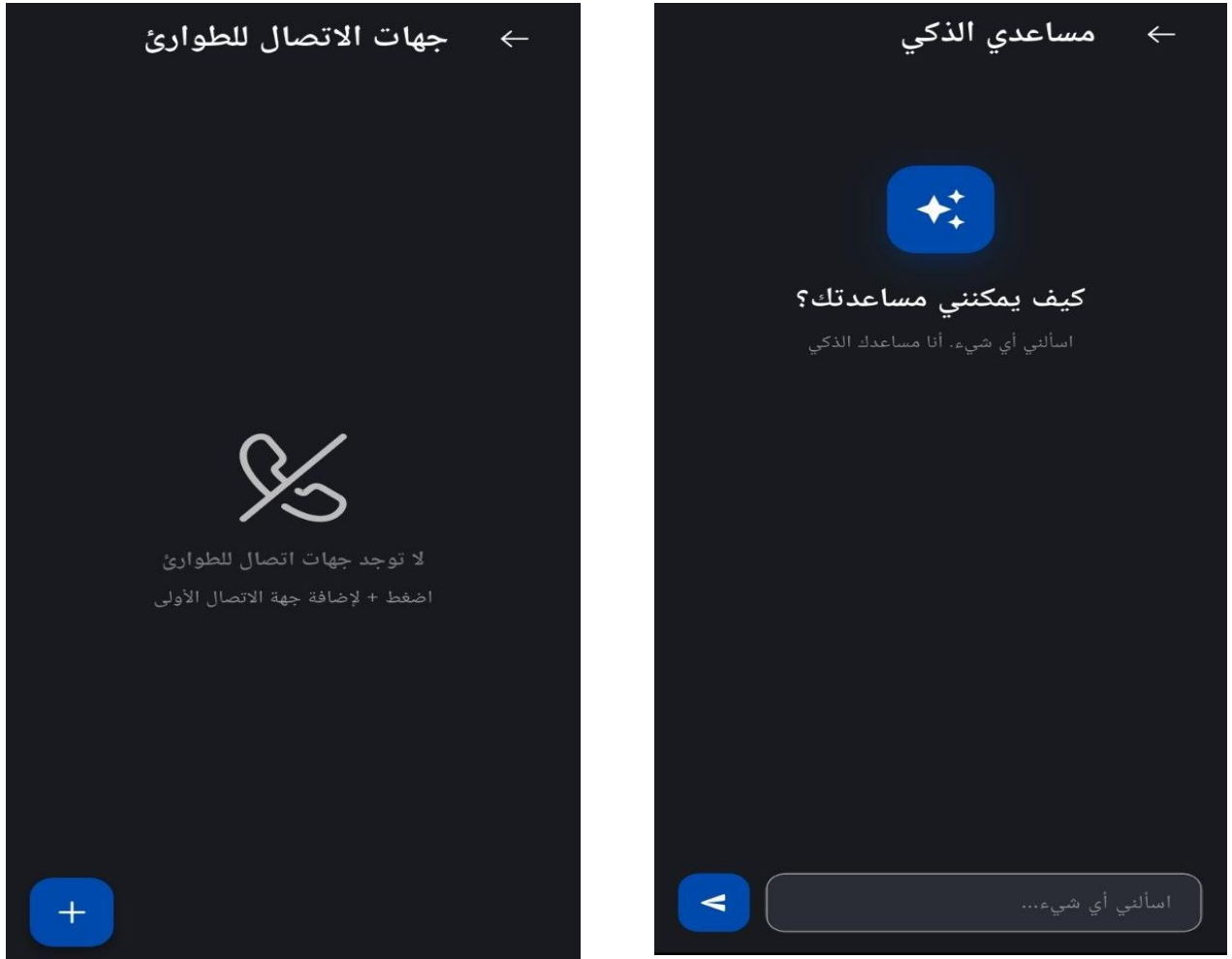


الملف الشخصي:



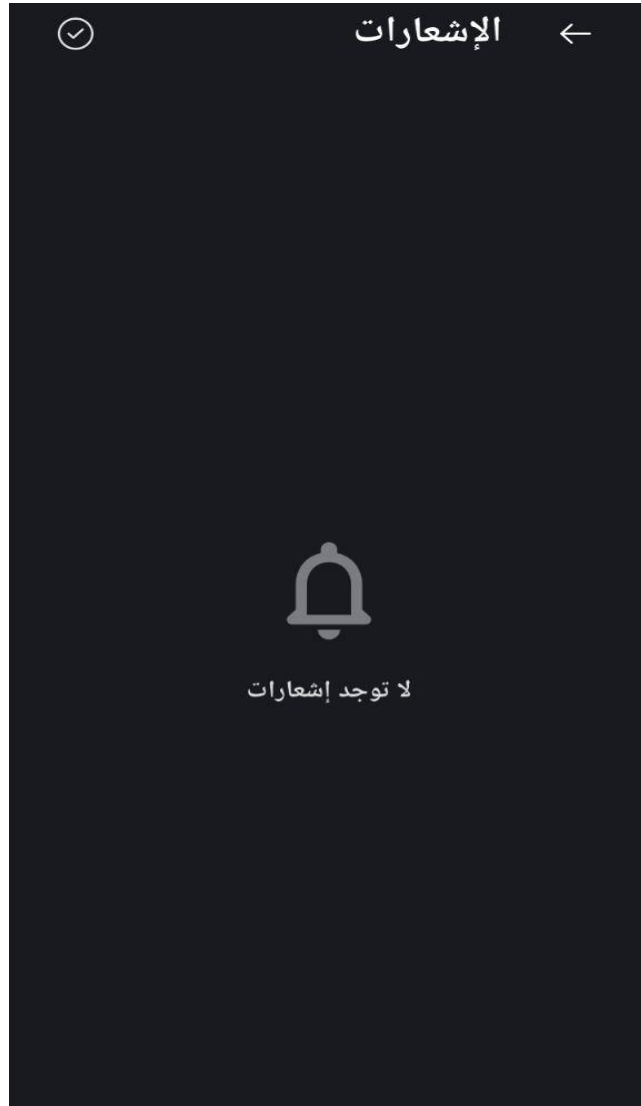
- هذا بالنسبة للملف الشخصي للمريض الذي يحتوي على جميع المعلومات الخاصة به و يمكنه التعديل فيه كما يمكنه تغيير كلمة المرور و اللغة و غيرها و يمكنه بسهولة اللجوء الى حالة الطوارئ و الاستعانة مع مساعده الذكي في مجال الصحة .

حالات الطوارئ و المساعد الذكي :



في هذه الخانة يمكن للمريض إضافة في الزر الموجد في الأسفل المرفوق بعلامة "+" الأرقام التي يحتاجها عندما يكون في حالة طارئة و عند الضغط عليها فقط و لم يستطع المريض الاتصال بالرقم الذي يحتاجه بعد مرور ثلاث ثواني ستتصل اتوماتيكيا للأشخاص الموجودين في القائمة لمعرفة حالته كما يوجد أيضا المساعد الذكي الذي يمكنه الاستعانه به في حالته الصحية الا انه لا يعوض الطاقم الطبي لكنه يساعده في معرفة حالته.

الاشعارات:



يمكن للمريض تلقي اشعارات بالتذكير بمواعيده او غير ذلك من الاشعارات.

عند دخول مقدمي الخدمات الصحية الى التطبيق لديهم خانة التسجيل الخاصة بهم تكون مختلفة عن المستخدم من خلال ادخال معلوماتهم و تخصصهم وكذا الوثائق اللازمة و يقوم مسير التطبيق بقبوله او رفضه حسب ما ادخله من وثائق للتحقق من مصداقيتهم.

شاشة الدخول:

تسجيل الدخول

البريد الإلكتروني

كلمة المرور

تذكرني

نسيت كلمة المرور

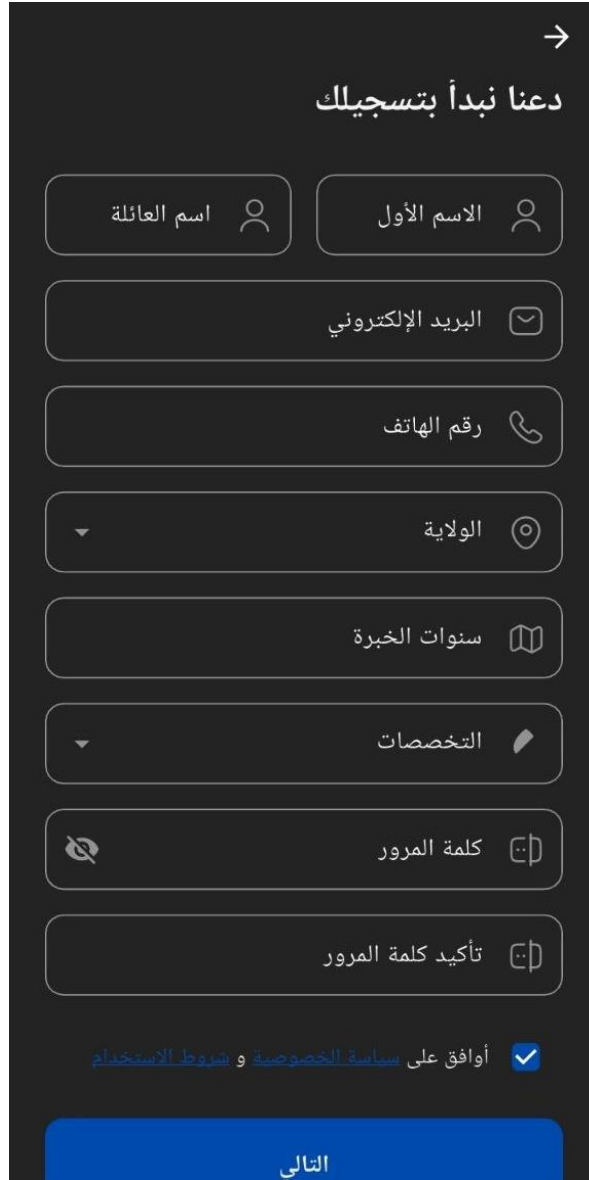
تسجيل الدخول

أو المتابعة باستخدام

ليس لديك حساب؟ إنشاء حساب

شاشة انشاء الحساب:

بالنسبة للطاقم الطبي :



The image shows a registration form for medical staff. It has a dark background with white text and icons. At the top right is a right arrow icon. The title is 'دعنا نبدأ بتسجيلك' (Let's start your registration). Below the title are several input fields: 'الاسم الأول' (First Name) with a person icon, 'اسم العائلة' (Last Name) with a person icon, 'البريد الإلكتروني' (Email) with an envelope icon, 'رقم الهاتف' (Phone Number) with a phone icon, 'الولاية' (State) with a location pin icon and a dropdown arrow, 'سنوات الخبرة' (Years of Experience) with a book icon, 'التخصصات' (Specialties) with a pencil icon and a dropdown arrow, 'كلمة المرور' (Password) with an eye icon and a password icon, and 'تأكيد كلمة المرور' (Confirm Password) with a password icon. At the bottom, there is a checkbox labeled 'أوافق على سياسة الخصوصية و شروط الاستخدام' (I agree to the privacy policy and terms of use) with a checkmark icon. Below the checkbox is a blue button labeled 'التالي' (Next).

هنا يختلف مقارنة بخدمة سيارات الإسعاف و عامل التوصيل لان باقي الطاقم الطبي يجب عليه ادخال كل من التخصص و سنوات الخبرة و غير ذلك.

بالنسبة لخدمة سيارات الإسعاف و عامل توصيل الادوية:

→

إنشاء حساب جديد

اللقب

الاسم

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف

الدور

ولاية

الموقع

لم يتم تحديد الموقع

حدد موقعك الأساسي ليتمكن المرضى من العثور عليك قريبًا.

لم يتم تحديد الموقع

اختر على الخريطة

الحصول على الموقع الحالي

اختر على الخريطة

كلمة المرور

تأكيد كلمة المرور

☒ أوافق على سياسة الخصوصية و شروط الاستخدام

إنشاء حساب

عندما يتم انشاء الحساب من كلا الطرفين يجب عليهم ادخال كل الوثائق الازمة و الانتظار من 24 ساعة حتى 48 ساعة من اجل القبول او الرفض و عند قبولهم يجب عليهم الاشتراك للتمكن من ممارسة الخدمة داخل التطبيق و يمكن ان يكون اشتراك شهري او كل ثلاث اشهر حسب اختياره و عند الاشتراك تظهر لهم حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

بالنسبة للطايم الطبي:



في هذه الخانة تظهر له جميع المواعيد المقبولة لكي يتمكن من معرفتها بك سهولة.

خانة الرسائل:



يمكنه استقبال الرسائل المرسله من قبل المرضى.

خانة المواعيد:



يمكنه معالجة جميع المواعيد الموجودة بقبولها او رفضها.

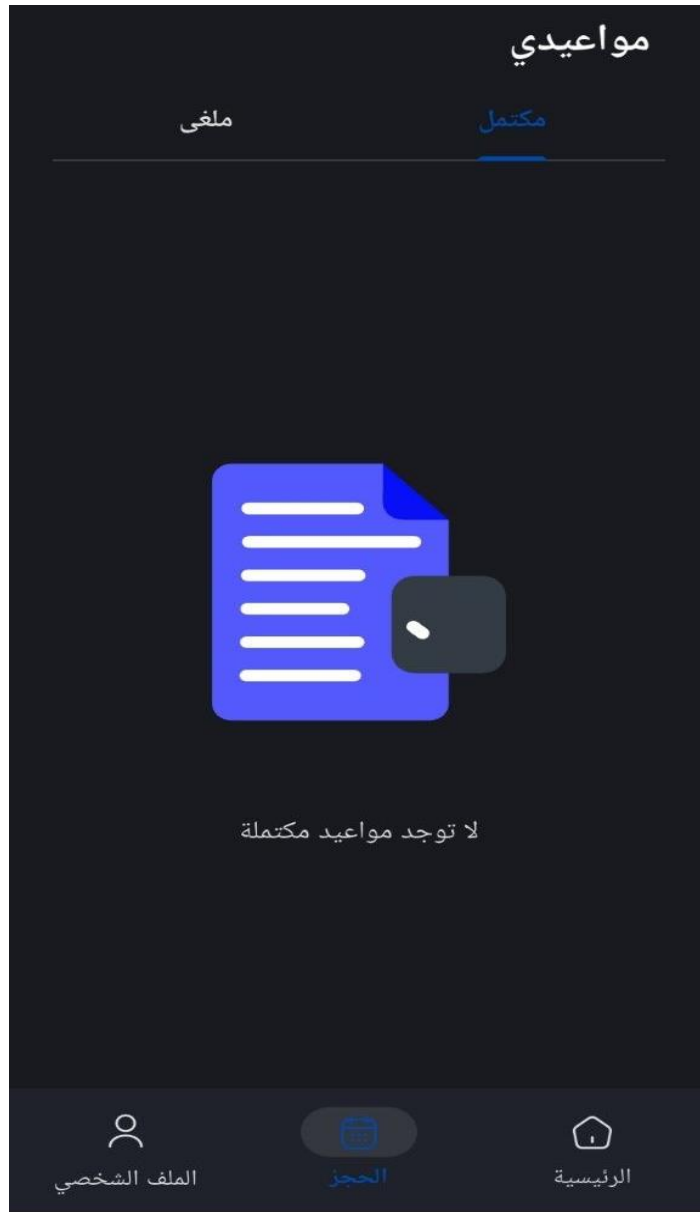
بالنسبة للخدمات سيارات الإسعاف و عامل توصيل الادوية:

خانة الرئيسية:



في هذه الخانة تظهر جميع الحجوزات بالنسبة لمقدمي الخدمات الصحية.

خانة المواعيد:



في هذه الخانة يقوم بمعالجة جميع الحجوزات برفضها او قبولها و التوجه لها

الخاتمة

يترجم مشروع **Kwitely** طموحًا حقيقيًا نحو إدماج التكنولوجيا الحديثة في خدمة المجتمع الجزائري، من خلال توفير منصة ذكية للرعاية الصحية المنزلية تستجيب لحاجات ملحة لدى فئات واسعة من المواطنين، وعلى رأسهم كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. لقد أظهر هذا المشروع أن الابتكار لا يقتصر على الجانب التقني فحسب، بل يتعداه ليشمل البعد الإنساني والاجتماعي، حيث يسعى إلى تقريب الخدمات الطبية من المستفيدين وتخفيف عناء التنقل عنهم، مع ضمان جودة الرعاية وسرعة الاستجابة.

إن الدراسة التي قمنا بها أبرزت أن المشروع يقوم على رؤية متكاملة تجمع بين وضوح الفكرة، وعمق التحليل، وحسن التنظيم، ودقة التخطيط المالي، وصولًا إلى النموذج الأولي الذي يمثل حجر الأساس لإثبات قابلية التطبيق. فهذا النموذج الأولي ليس مجرد تجربة تقنية، بل هو دليل عملي على أن المشروع قابل للتنفيذ، وأنه قادر على تقديم خدمة ذات قيمة مضافة حقيقية، سواء من حيث تحسين جودة حياة المرضى أو من حيث خلق فرص عمل جديدة وتعزيز الاقتصاد الوطني.

كما أن المشروع يعكس وعيًا استراتيجيًا بالسوق، من خلال تحديد الشرائح الأكثر حاجة لهذه الخدمة، ودراسة المنافسة القائمة، ووضع خطة تسويقية مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتسهيل التواصل مع المرضى وإدارة الحجوزات. وإلى جانب ذلك، فإن خطة الإنتاج والتنظيم التي تم وضعها تؤكد أن المشروع يسير وفق خطوات مدروسة، بدءًا من نشوء الفكرة، وصولًا إلى إنشاء مشروع قابل للتنفيذ بقيمته المضافة و بصمته التي ستكون فيها فائدة كبيرة، بما يضمن استمرارية الخدمة وجودته.

إن ما يميز مشروع **Kwitely** هو أنه يجمع بين الطموح الشبابي والجدية العلمية، وبين الابتكار التكنولوجي والرسالة الإنسانية. فهو ليس مجرد تطبيق رقمي، بل مؤسسة ناشئة تحمل رؤية مستقبلية واضحة، قادرة على إحداث أثر اجتماعي واقتصادي ملموس، وتقديم نموذج يحتذى به في مجال المؤسسات الناشئة بالجزائر.

وبذلك، فإن هذه المذكرة لا تقدم خطة عمل عادية، بل تعرض مشروعاً متكاملاً يبرهن على أن الشباب الجزائري قادر على تحويل الأفكار إلى مؤسسات رائدة، وأن الابتكار يمكن أن يكون أداة فعالة لتحسين حياة الناس.

يعتبر مشروع **Kwitely** هو بداية مسار نحو بناء منظومة صحية رقمية أكثر عدلاً وفعالية، ورسالة واضحة مفادها : التكنولوجيا في خدمة الإنسان، والرعاية الصحية في متناول الجميع.

ملخص

تتناول هذه المذكرة دراسة وإنشاء مؤسسة ناشئة تحمل اسم "Kwitely"، وهي منصة رقمية وتطبيق ذكي متخصص في قطاع الصحة الرقمية والرعاية الصحية المنزلية. ينطلق المشروع من معالجة تحديات واقعية يعاني منها النظام الصحي التقليدي في الجزائر، مثل صعوبة تنقل الفئات الهشة (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، وأصحاب الأمراض المزمنة)، بالإضافة إلى تعقيد وطول إجراءات حجز المواعيد والانتظار في الطوابير. يقدم تطبيق "Kwitely" حلاً مبتكراً يركز على تكنولوجيا تحديد الموقع الجغرافي (GPS) لربط المرضى مباشرة بأقرب الأطقم الطبية وشبه الطبية المتاحة (أطباء، ممرضون، بيولوجيون) لتقديم خدمات التمريض، سحب عينات التحاليل، وتوصيل الأدوية، إلى جانب نظام ذكي لإدارة وحجز المواعيد داخل العيادات وتفعيل الإشعارات الآلية. توصلت الدراسة إلى أن الجاهزية التقنية والتشغيلية للمؤسسة الناشئة تساهم في عصنة القطاع الصحي الجزائري وتخفيف العبء عن المرافق العمومية.

Abstract

This thesis focuses on the study and establishment of a startup named "Kwitely", a digital platform and smart application specialized in the e-health sector and home healthcare services. The project addresses key challenges within Algeria's traditional healthcare system, such as the mobility difficulties faced by vulnerable groups (the elderly, people with special needs, and chronic disease patients), as well as long queues and complex appointment scheduling procedures. The "Kwitely" app provides an innovative solution leveraging geolocation (GPS) technology to directly connect patients with the nearest available medical and paramedical staff (doctors, nurses, biologists) for home-based nursing, lab sample collection, and medicine delivery. The study concluded that the startup's technical and operational readiness contributes to the modernization of Algeria's healthcare sector and helps reduce the burden on public healthcare facilities.

Résumé

Ce mémoire traite de l'étude et de la création d'une startup nommée "Kwitely", une plateforme numérique et une application intelligente spécialisée dans le secteur de la santé connectée (e-santé) et des soins à domicile. Le projet répond aux défis majeurs du système de santé traditionnel en Algérie, notamment les difficultés de déplacement pour les personnes vulnérables (personnes âgées, personnes handicapées et patients atteints de maladies chroniques), ainsi que la complexité des procédures de prise de rendez-vous. L'application "Kwitely" offre une solution innovante basée sur la géolocalisation (GPS) pour connecter directement les patients avec le personnel médical et paramédical le plus proche (médecins, infirmiers, biologistes) afin de fournir des soins infirmiers, des prélèvements d'analyses à domicile et la livraison de médicaments, en plus d'un système intelligent de gestion des rendez-vous en clinique avec notifications automatisées. L'étude a conclu que la préparation technique et opérationnelle de la startup contribue à la modernisation du secteur de la santé en Algérie et à la réduction de la pression sur les infrastructures publiques de santé.



فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

10	مقدمة عامة
13	المحور الاول: تقديم المشروع
13	1- فكرة المشروع
18	2- القيمة المضافة للتطبيق
19	3. فريق المشروع
20	4. أهداف المشروع
22	5. الجدول الزمني لتحقيق المشروع
28	المحور الثاني: الجوانب الابتكارية للمشروع
28	1- طبيعة الابتكار
31	2. مجالات الابتكارات
34	المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق
34	1. عرض القطاع السوقي
39	2. تحليل شدة المنافسة :
42	3. الاستراتيجيات التسويقية :
54	المحور الرابع: عملية الإنتاج و التنظيم
54	1. سياسة التمويل والدعم اللوجستي
55	2. التقنيات المستعملة في تطبيق كويتلي :
57	3. وصف واجهة تطبيق كويتلي
59	4. الية عمل تطبيق كويتلي

68.....	المحور الخامس: الخطة المالية
69.....	1. تكاليف الاستثمار الأولي
73.....	2. الميزانية الافتتاحية
76.....	3. النمذجة الاستثمارية للإيرادات
78.....	4. حوكمة الأعباء والفعالية التشغيلية
81.....	5. جدول استهلاك المعدات والتطبيق
83.....	6. توقعات الأرباح والخسائر
87.....	7. ميزانية المشروع للسنوات القادمة
92.....	المحور السادس: النموذج الأولي
92.....	1. مفاهيم أساسية عن النموذج الأولي
93.....	2. لمحة عن التطبيق
113.....	الخاتمة
120.....	المراجع



قائمة المراجع

المراجع

- (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <https://sabamedical.com/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B2%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%9F-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%A6%D8%AF-%D8%B4>
- (1, 04, 2026). تم الاسترداد من <https://sabamedical.com/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B2%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%9F-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%A6%D8%AF-%D8%B4>
- SABA. (s.d.). Récupéré sur <https://sabamedical.com/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B2%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%9F-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%A6%D8%AF-%D8%B4/>
- Stripe. (2024, 16 سبتمبر). *Startup costs 101: A guide for new startups*. Récupéré sur Stripe: <https://stripe.com/resources/more/startup-costs-101-a-guide-for-new-startups#:~:text=Startup%20costs%20are%20the%20initial,%2C%20marketing%2C%20and%20employee%20salaries>
- بشير، عباس. (2020). *إدارة المؤسسات الناشئة في ظل الاقتصاد الرقمي*. دار اليازوري العلمية.
- بكه. (2023, 21 أوت). *تعريف السوق*. Récupéré sur mawdoo3.com: https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%88%D9%82
- بكه. (2025, جانفي). *مصفوفة انسوف وخطواتها وأمثلة عليها ونموذج للتحميل*. Récupéré sur <https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D9%85%D8%B5%D9%81%D9%88%D9%81%D8%A9-%D8%A3%D9%86%D8%B3%D9%88%D9%81>
- جمعة حميدات. (2018). *تحليل SWOT و PESTEL كأدوات للتخطيط الاستراتيجي*. مجلة الاقتصاد والمجتمع، 194.
- رانيا الشبيخ طه. (2022). *الابتكار وريادة الأعمال*. الامارات.
- فنديق سوق. (2025, 11 مارس). *بليل شامل يفهم التوقعات المالية*. Récupéré sur <https://fundingsouq.com/ae/ar/blog/understanding-financial-projections-comprehensive-guide/>
- لهايمم للتواصل الابدعي و التسويق. *نموذج AIDA: أكثر الطرق فعالية في كتابة وتحليل الإعلانات*. تم الاسترداد من مدونة لهايمم: <https://lhamim.com/aida-in-marketing>
- الشرق الأوسط. (2024, 18 أبريل). *تحديد النمذجة المالية*. Récupéré sur Oracle: <https://www.oracle.com/middleeast-ar/erp/cfo/financial-modeling/>

مجمع سابا الطبي. (7 سبتمبر, 2025). ما هي الرعاية المنزلية؟ خدمات وفوائد شاملة لكل أسرة. تم الاسترداد من مجمع صبا

الطبي: <https://sabamedical.com/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B2%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%9F-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%A6%D8%AF-%D8%B4>

موضوع: Récupéré sur تعريف السوق. (2023). موضوع

https://www.google.com/search?q=https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%88%D9%82

مدونة رجائي Récupéré sur (STP)/لاستهداف والتموضع وتجزئة السوق (s.d.). موقع رجائي للتسويق الرقمي

<https://www.rajaie.net/blog/articals/segmentation-targeting-and-positioning>

هارفارد بزنس ريفيو العربية Récupéré sur ميزانية عمومية افتتاحية (s.d.). هارفارد بزنس ريفيو العربية

<https://hbrarabic.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%81%D8%A7%D9%87%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9/%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%81%D8%AA%D8%AA%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9/#:~:te>

الجزائر. 1275 دليل إنشاء المؤسسة الناشئة وفق القرار. (2022). وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

إدارة التدفق النقدي Récupéré sur (Éditeur, السلطان ب.م). إدارة التدفق النقدي. (2026). وصلة الأعمال المالية

<https://waslatalamal.com/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D9%81%D9%82-%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%AF%D9%8A/>

قائمة الملاحق

التاريخ: 2025/06/23

اسم المشروع: Kwitley

مخطط نموذج العمل التجاري

 الشراكات الرئيسية Key Partners - الأطباء العائتون والمرضى وغيرهم من مقدمو الرعاية الصحية المنزلية - العيادات الخاصة. - شركات الضمان الاجتماعي (عند الشراكة) - شركات النقل والتوصيل في حال الحاجة إلى نقل المرضى. - المستشار القانوني - شركات الإسعاف	 الأنشطة الرئيسية - تطوير وصيانة التطبيق. - التحقق من مؤهلات مقدمي الرعاية - إدارة المنصة وتحديث البيانات. - دعم العملاء والتسويق. - التنسيق اللوجستي لتوصيل الأدوية ونقل المرضى  الموارد الرئيسية Key Resources - مصادر مالية: رأس المال الخاص - مصادر بشرية: الفريق التقني والعمال - مصادر تقنية: الأجهزة	 القيم المقترحة Value Proposition - تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية المنزلية حسب الموقع. - تقديم خدمات طبية أولية وفحوصات دون الحاجة للتنقل - راحة وسرعة في حجز المواعيد والتواصل مع المختصين. - توفير نقل للمرضى وتوصيل الأدوية.	 العلاقات مع العملاء Customer Relationships - تقييمات المستخدمين. - متابعة دورية لرضا العملاء. - بناء الثقة من خلال التعامل الجيد - واجهة استخدام سهلة وبسيطة  القنوات - تطبيق الهاتف الذكي و الإعلانات الرقمية - موقع إلكتروني للحجز والاستعلام. - وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان والتفاعل مع المستخدمين	 شرائح العملاء Customer Segments - المرضى (مباشر أو عبر أسرهم) - المهنيون الصحيون (مزودى الخدمة) - العيادات، المخابر، الصيدليات - كبار السن وذوو الاحتياجات الخاصة - أصحاب الأمراض المزمنة الذين يجدون صعوبة في التنقل كأصحاب القصور الكلوي والسرطانات
 هيكل التكاليف Cost Structure - رواتب فريق الدعم والإدارة - إشهار وتسويق - مصاريف قانونية ومحاسبية	 مصادر الإيرادات Revenue Streams - إعلانات داخل التطبيق لمراكز صحية أو شركات أدوية 67,500 دج شهريا - اشتراكات شهرية لمقدمي الرعاية الصحية 1000 دج - شراكات مع شركات الإسعاف و الضمان الاجتماعي 675,000 دج في السنة			

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

اللجنة الوطنية لمنح علامة "مؤسسة ناشئة"
"مشروع مبتكر" و "خاصة أعمال"

علامة مشروع مبتكر

Le présent label est délivré aux fins de création d'une startup
تمنح هذه العلامة لغاية إنشاء شركة ناشئة



إن رئيس اللجنة الوطنية لمنع علامة "مؤسسة ناشئة" و "مشروع مبتكر" و حاصلة أعمال،

- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 374-24 المؤرخ في 16 جمادى الأولى عام 1442 الموافق 18 نوفمبر سنة 2024 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل.

- و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 107-23 المؤرخ في 16 شعبان عام 1444 الموافق 07 مارس سنة 2023، الذي يحدد صلاحيات وزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة.

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 254-20 المؤرخ في 27 محرم عام 1442 الموافق 15 سبتمبر سنة 2020 والمتضمن إنشاء لجنة وطنية لمنع علامة "مؤسسة ناشئة" و "مشروع مبتكر" و "حاضنة أعمال" وتحديد مواهبها وتشكيلها وسيرها، المعدل و المتمم.

- بمقتضى القرار المؤرخ في 23 رمضان عام 1445 الموافق 02 أبريل سنة 2024، المتضمن تعيين أعضاء اللجنة الوطنية لمنع علامة "مؤسسة ناشئة" و "مشروع مبتكر" و "حاضنة أعمال"، المعدل.

- بناء على مداوالت اللجنة الوطنية لمنع علامة "مؤسسة ناشئة" و "مشروع مبتكر" و "حاضنة أعمال" خلال الاجتماع المنعقد بتاريخ 08 أكتوبر 2025

المادة الأولى:

تمنح علامة "مشروع مبتكر" صالحة لمدة سنتين (02) قابلة للتجديد مرتين (02)، طبقا للمادة التاسع عشر (19) من المرسوم التنفيذي رقم 254-20 المؤرخ في 15 سبتمبر 2020، المعدل و المتمم.

إلى المشروع : KWT E&Y
صاحب \ أصحاب المشروع : BEMHADI KAOUTAR / HENNA WISSAM / ZENASNI SOUMIA / KHALDI MOHAMED

المادة الثانية:

ينشر هذا القرار في الجريدة الالكترونية الوطنية للمؤسسات الناشئة.

حرر بالدار في: 08 أكتوبر 2025
رئيس اللجنة الوطنية

نور الدين وافي

اللجنة الوطنية للمؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة
مؤسسة ناشئة "مشروع مبتكر"
و حاضنة أعمال

رقم الملامة: 08102522611

الاستبيان الخاص بالمرضى

هذا الاستبيان موجه للمرضى (كبار السن، مرضى مزمنون، عائلات) بهدف فهم تجاربهم مع الخدمات الصحية التقليدية والرقمية، وتحديد احتياجاتهم الأساسية لتحسين جودة الخدمات.

القسم الأول: المعلومات العامة

العمر:

☐ أقل من 25

☐ بين 25 و45

☐ أكثر من 45

الجنس:

☐ أنكر

☐ أنثى

الحالة الصحية:

☐ مريض مزمن

☐ كبير سن

☐ عائلة/مراقب

مكان الإقامة:

☐ حضري

☐ شبه حضري

☐ ريفي

القسم الثاني: الوصول للخدمات الصحية

هل تواجه صعوبة في الوصول إلى الخدمات الصحية التقليدية؟

☐ نعم

☐ أحياناً

☐ لا

ما السبب الرئيسي للصعوبة؟

☐ بعد المسافة

☐ التكلفة

☐ طول الانتظار

☐ نقص الموارد

كم من الوقت تستغرق عادة للحصول على موعد طبي؟

☐ أقل من يوم

☐ من يوم إلى ثلاثة أيام

☐ أكثر من أسبوع

هل سبق أن اضطررت لتأجيل أو إلغاء موعد بسبب صعوبة الوصول؟

☐ نعم

☐ لا

هل تعتقد أن الخدمات الصحية الحالية متوفرة بشكل كافٍ في منطقتك؟

☐ نعم

☐ لا

القسم الثالث: الخدمات المفضلة

أي من الخدمات تعتبرها الأكثر أهمية بالنسبة لك؟

☐ ممرض

☐ طبيب

☐ إسعاف

☐ توصيل أدوية

هل تفضل الحصول على الخدمات الصحية في المنزل بدل التنقل؟

☐ نعم

☐ لا

ما هي الخدمة التي تتمنى إضافتها مستقبلاً؟

إجابة مفتوحة

هل سبق أن استقدت من خدمة صحية منزلية؟

☐ نعم

☐ لا

القسم الرابع: الحجز والتنظيم

هل تفضل حجز المواعيد عن بعد بدل الذهاب شخصيًا؟

☐ نعم

☐ لا

كيف تقيم فكرة الحجز الرقمي؟

☐ ممتازة

☐ جيدة

☐ غير ضرورية

ما هي العتبات التي قد تمنعك من استخدام الحجز الرقمي؟

☐ ضعف الإنترنت

☐ عدم الثقة في النظام

☐ صعوبة الاستخدام

☐ أخرى: _____

هل تفضل أن يتم تذكيرك بالمواعيد عبر:

☐ رسالة نصية

☐ مكالمة هاتفية

☐ إشعار عبر تطبيق

هل ترى أن الحجز الرقمي يقلل من وقت الانتظار؟

☐ نعم

☐ لا

القسم الخامس: جودة الخدمات

كيف تقيم جودة الخدمات الصحية التي تحصل عليها عادة؟

☐ ممتازة

☐ جيدة

☐ ضعيفة

هل تشعر أن الخدمات الحالية تلبّي احتياجاتك بشكل كامل؟

☐ نعم

☐ جزئياً

☐ لا

ما هي أكثر مشكلة تواجهك مع الخدمات الصحية؟

إجابة مفتوحة

هل ترى أن الخدمات الصحية الرقمية يمكن أن تحسن الجودة؟

☐ نعم

☐ ربما

☐ لا

القسم السادس: مستوى الرضا العام

كيف تقيم رضاك عن الخدمات الصحية بشكل عام؟

☐ راضٍ جداً

☐ راضٍ

☐ غير راضٍ

هل ترى أن الحلول الرقمية يمكن أن تحسن تجربتك الصحية؟

☐ نعم

☐ ربما

☐ لا

ما اقتراحك لتحسين الخدمات الصحية الرقمية؟

إجابة مفتوحة

القسم السابع: توقعات مستقبلية

ما هي الميزة التي تتمنى وجودها في أي خدمة صحية رقمية؟

إجابة مفتوحة

هل ترى أن الخدمات الصحية المنزلية ستصبح ضرورية في المستقبل؟

☐ نعم

☐ ربما

☐ لا

هل أنت مستعد لتجربة خدمات صحية رقمية جديدة إذا توفرت؟

☐ نعم

☐ لا

القسم الأول: المعلومات العامة

الوظيفة:

☐ طبيب

☐ ممرض

☐ بيولوجي

سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ بين 5 و 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

مكان العمل:

☐ مستشفى

☐ عيادة خاصة

☐ مركز صحي

☐ أخرى: _____ :

القسم الثاني: تنظيم المواعيد

كيف تقيم النظام الحالي لتنظيم المواعيد؟

☐ جيد جداً

☐ مقبول

☐ سيئ

☐ سيئ جداً

ما هي أبرز التحديات التي تواجهك؟

☐ صعوبة التنسيق بين المواعيد

☐ عدم احترام المرضى للمواعيد

☐ صعوبة تتبع المواعيد الملقاة

☐ أخرى: _____ :

كم من الوقت يضيع عادة بسبب سوء التنظيم؟

☐ أقل من ساعة يوميًا

☐ من ساعة إلى ثلاث ساعات يوميًا

☐ أكثر من ثلاث ساعات يوميًا

هل ترى أن النظام الحالي يؤثر على جودة الخدمة المقدمة؟

☐ نعم

☐ جزئيًا

☐ لا

القسم الثالث: التحول الرقمي

هل ترى أن استعمال وسيلة رقمية مهم لتقليل الورق وتحسين الأداء؟

☐ مهم جدًا

☐ مهم

☐ غير مهم

هل تفضل استخدام وسيلة رقمية لتنظيم المواعيد بدل الطرق التقليدية؟

☐ نعم

☐ لا

ما هي العقبات التي قد تواجهك في استخدام وسيلة رقمية؟

☐ ضعف البنية التحتية

☐ نقص التدريب

☐ مقاومة التغيير

☐ أخرى _____ :

هل ترى أن الحلول الرقمية تساعد في تحسين التنسيق بين الطاقم الطبي؟

☐ نعم

☐ جزئيًا

☐ لا