

الإدارة الإلكترونية كمدخل لعصرنة الخدمات الصحية بالجزائر

Electronic administration as an entry point for the modernization of health services in Algeria

مشري خولة¹، مخبر إصلاح السياسات العربية في ظل تحديات العولمة، جامعة حسيبة بن بوعلي –

الشلف (الجزائر)

k.mecheri@univ-chlef.dz

شرقي براهيم قدور²، مخبر إصلاح السياسات العربية في ظل تحديات العولمة، جامعة حسيبة بن

بوعلي – الشلف (الجزائر)

k.cherkibraim@univ-chlef.dz

تاريخ الاستلام: 2025/05/04 تاريخ القبول: 2025/10/23 تاريخ النشر: 2025/11/10

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على موضوع الإدارة الإلكترونية، ومدى إسهامها في عصرنة الخدمات الصحية بالجزائر، في ظل تبني هذه الأخيرة مشروع الصحة الإلكترونية، ثم الوقوف على أهم العراقيل التي حالت دون تجسيدها ميدانيا. وقد توصلت الدراسة إلى أن عصرنة الخدمات الصحية في الجزائر تسير بوتيرة بطيئة في ظل التحديات التي يشهدها تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية، من بينها تضخم الجهاز البيروقراطي، عدم توفر البنية التحتية والتكنولوجية للتحويل لنظم الإدارة الإلكترونية، وغياب الموارد البشرية المؤهلة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمات الصحية، الصحة الإلكترونية، المؤسسات الصحية بالجزائر.

Abstract

This study aims to identify the subject of electronic administration, and the extent of its contribution to the modernization of health services in Algeria in light of the latter's adoption of the e-health project, and then stand on the most important obstacles that prevented its embodiment in the field, the study found that the modernization of health services in Algeria is proceeding at a slow pace in light of the challenges that prevented the application of electronic management in health institutions, including the inflation of the bureaucratic apparatus, the lack of infrastructure and technology to transform to electronic management systems, and the absence of Qualified human resources.

key words: E-administration, health services, e-health, health institutions in Algeria.

نتج عن التقدم المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وعمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمات العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التقني والمعلوماتي، وهو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، التي تعتبر أحد أهم النماذج الإدارية المعاصرة المساهمة في تحقيق الكفاءة والفعالية في الخدمات العمومية، والتي تشمل العديد من المجالات كالتعليم، العدالة، الصحة، وتعتبر الأخيرة أهمها؛ لأنها من أهم أولويات ومتطلبات الإنسان، فالخدمات الصحية سواء كانت علاجية أو وقائية أو حتى إنتاجية من أهم دعائم تحقيق رفاهية المجتمع وتنميته.

وبما أنّ الجزائر من الدول الساعية لمواكبة هذا التطور التكنولوجي؛ عملت على وضع استراتيجيات لإصلاح وعصرنة الخدمات الصحية، بتجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية، من خلال العمل على خلق المستشفيات الرقمية، تبني نظام معلوماتي صحي، والعمل على رقمنة الإدارة المركزية والصيدلية الإلكترونية، في سبيل الوصول إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، والوصول إلى الكفاءة والفعالية في الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

أهمية الدراسة: يحتل موضوع دراسة الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة، في العديد من المجالات، على غرار الجانب الصحي وهو موضوع دراستنا، والتي سنبرز من خلالها أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية، خاصة في الجانب الخدماتي، وكانت دراسة الحالة على المؤسسات الصحية في الجزائر، من خلال تبني الجزائر مشروع الصحة الرقمية، بتطبيق العديد من الاستراتيجيات، ومن ثم الوقوف على التحديات التي حالت دون تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية، وماهي آفاق هذا المشروع؟

أهداف الدراسة: تكمن أهداف الدراسة في:

- إبراز دور الإدارة الإلكترونية في عصرنة الخدمات الصحية.
- الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية بالجزائر.

- معرفة مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمات الصحية بالجزائر.

- الوقوف على أهم العراقيل والتحديات التي تواجه تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية بالجزائر.

الدراسات السابقة:

- مقال لكل من قويليل رزقي وخلفاوي حسين معنون بـ "الإدارة الإلكترونية بين تحديد المفهوم ومتطلبات التطبيق"، وقد نشر في المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، سنة 2023، ركّز على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومقارنتها بالإدارة التقليدية وأهميتها خاصة في ظل التقدم التكنولوجي بالإضافة إلى متطلبات تطبيقها، أمّا موضوع هذه الدراسة يتناول موضوع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية بالجزائر ومساهمتها في ترقية وعصرنة الخدمات الصحية بها.

- دراسة لمحمود بولصباغ معنونة بـ "تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر من وجهة نظر المرضى: دراسة ميدانية ببعض المراكز الاستشفائية الجامعية بالشرق"، وهي أطروحة دكتوراه بجامعة الجزائر 3، قسم علوم التسيير، سنة 2014-2015 وهي منشورة، تناول فيها الباحث إطار نظري خُصّص لمفهوم جودة الخدمات الصحية وأهميتها ومداخل تقييمها، ثم تطرق للنظام الصحي في الجزائر وتطور السياسات الصحية، وإطار تطبيقي من خلال دراسة واقع جودة الخدمات الصحية بالجزائر من خلال دراسة ميدانية لبعض المستشفيات الجامعية بالشرق الجزائري (قسنطينة، سطيف، عنابة)، وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام المراكز الاستشفائية بالجودة ووضعها ضمن استراتيجيتها، أما دراستنا فقد ركزت على موضوع عصرنة الخدمات الصحية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر.

- مقال لكل من عبيدي أمال ولعروق حنان معنون بـ "الصحة الرقمية في سيناريو ما بعد جائحة كورونا: خبرات عالمية والتجربة الجزائرية"، وقد نشر في مجلة أبحاث ودراسات التنمية، سنة 2024، وقد ركّز الدراسة على مفهوم الصحة الرقمية، وتحدياتها والتطبيقات التي اعتمدتها

الجزائر في ظلّ جائحة كورونا، وخلصت الدراسة إلى أنّ الجزائر قامت بالعديد من المبادرات الخاصة بالصحة الرقمية خلال جائحة كورونا ولا بد من تعزيزها بعدها، أما بخصوص دراستنا فسنتناول أهمية الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة الرقمية بالجزائر، ودورها في تطوير وعصرنة الخدمات الصحية بالمؤسسات الصحية.

إشكالية الدراسة: تعتبر جودة وعصرنة الخدمات الصحية من بين أولويات المؤسسات الصحية في الجزائر، في ظل التطور التكنولوجي وتنامي استعمال وسائل الإعلام والاتصال وفي هذا الإطار نطرح الإشكالية التالية: كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في عصرنة الخدمات الصحية في الجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مفهوم كل من الإدارة الإلكترونية والخدمات الصحية؟
- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمات الصحية؟
- ماهي الاستراتيجيات والمشاريع التي تبنتها الجزائر لتجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية؟

- ماهي العراقيل والتحديات التي واجهها مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية بالجزائر؟

فرضيات الدراسة:

- إنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية من شأنه أن يساهم في التقليل من الإجراءات الروتينية، وتسهيل وصول المريض لكل ما يحتاجه من معلومات متعلقة بصحته..
- في سبيل عصرنة الخدمات الصحية وتطويرها تبنت الجزائر مشروع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية.

- من بين التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية بالجزائر هي ضعف البنية التكنولوجية والتقنية الخاصة بالتحول لمشروع الإدارة الإلكترونية.

المقاربة المنهجية: تقود طبيعة الدراسة إلى استخدام منهج دراسة الحالة وذلك من خلال التركيز على الإدارة الإلكترونية بالجزائر في المؤسسات الصحية، ومعرفة مختلف المشاريع والاستراتيجيات التي اعتمدها الجزائر لعصرنة وتطوير الخدمات الصحية.

كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على كل من المقرب القانوني من خلال ذكر مختلف القوانين التي شرّعت تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية بالجزائر، وكذلك المقرب المؤسسي لدراسة واقع المؤسسات الصحية في الجزائر بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية، هذا بالإضافة إلى المقرب النسقي من أجل البحث على مختلف التحديات التي أثرت على تجسيد الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الصحية .

ومن أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى أربعة محاور، عنون المحور الأول بـ "الإدارة الإلكترونية والخدمات الصحية دراسة في المفهوم"، أما المحور الثاني، فكان بعنوان "الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لعصرنة الخدمات الصحية في الجزائر"، أما المحور الثالث فقد عنون بـ "تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية بالجزائر"، والمحور الأخير بعنوان "الآفاق المستقبلية لعصرنة الخدمات الصحية بالجزائر".

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية والخدمات الصحية دراسة في المفهوم

يُعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الحديثة، والتي ظهرت آثارها في مختلف المجالات من بينها القطاع الصحي، والذي يتركز بالأساس على الخدمات الصحية، وسنتطرق في هذا المحور إلى مفهوم كل من الإدارة الإلكترونية، والخدمات الصحية، ودور الإدارة الإلكترونية في عصرنة الخدمات الصحية.

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تُعدّ الإدارة الإلكترونية من المفاهيم التي ظهرت تزامنا مع التطورات التقنية في العصر الحديث، وقد تعددت الآراء بخصوص إعطاء تعريف موحد لهذا المفهوم.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

فقد عرفها السامي على أنّها "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على تقنيات المعلومات؛ للوصول إلى تحقيق غايات الإدارة الحديثة في تقليل استخدام الورق، تبسيط الإجراءات، الإنجاز السريع والدقيق للمعاملات". (كافي، 2011، صفحة 61).

كما عرفها أحمد محمد غنيم على أنّها: تبادل رقمي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، أو هي استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على الوسائل المادية الأخرى (الاتصال المباشر). (عامر وإيهاب عيسى المصري، 2018، صفحة 15).

واعتبرها أحمد فداء على أنّها: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة في إطار إلكتروني حديث؛ وذلك لتحقيق المطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة. (فداء، 2015، صفحة 209).

كما عُرِفَت على أنّها: منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية تعمل على اتخاذ القرارات الإدارية بأقل تكلفة وفي أسرع وقت ممكن، انطلاقا من استخدام شبكات الحاسب، الانترنت، الانترانت، الاكسترانت. (كافي، 2011، صفحة 62).

من خلال التعاريف السابقة يمكن قول: أنّ الإدارة الإلكترونية هي الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة التقليدية اليدوية، إلى الطريقة العصرية من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة داخل المؤسسات وخارجها؛ وذلك لتوفير الجهد والوقت والمال.

2- أهداف الإدارة الإلكترونية: تتمثل أهدافها في:

- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملاتها المختلفة (داخلية وخارجية).

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.
- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما تعلق بها من عمليات.
- الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات، أو تقديم الخدمات داخل المؤسسات.
- إحلال الأرشفة الإلكترونية محل الأرشفة الورقية، وذلك بالنظر إلى العديد من فوائده كالقدرة على تصحيح الأخطاء، بالإضافة إلى نشر الوثائق للعديد من الجهات وفي أقل وقت ممكن.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، وتسهيل تقسيم العمل.
- إلغاء عامل المكان والزمان من خلال الإشراف على مختلف العمليات وفق شبكات الإدارة الإلكترونية (إرسال التعليمات، إقامة الندوات والمؤتمرات...). (فداء، 2015، صفحة 227)
- 3- وظائف الإدارة الإلكترونية: تتمثل وظائفها في:
 - التخطيط الإلكتروني: يعتبر التخطيط العملية التي تستهدف تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا؛ لتحقيق أهداف المؤسسة، ويختلف التخطيط الإلكتروني عن التقليدي في ثلاث نقاط:
 - * التخطيط الإلكتروني يعتبر عملية ديناميكية في اتجاه تحقيق أهداف آنية وقصيرة المدى قابلة لتطوير المستمر، خلافا للتخطيط التقليدي الذي يسعى لتحقيق أهداف مستقبلية.
 - * التدفق المستمر للمعلومات والذي يمس جميع نشاطات المؤسسة ووظائفها.
 - * تقسيم العمل الإداري بين إدارة تخطط وعمال دورهم التنفيذ تم تجاوزها في الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني. (رزقي و خلفاوي حسين، 2023، صفحة 111).
 - التنظيم الإلكتروني: يعتبر التنظيم الإلكتروني الإطار الذي يتم به توزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية، والذي من شأنه تحقيق التنسيق الآني وفي كل مكان؛ لأجل تحقيق أهداف المؤسسة، ويعتمد التنظيم الإلكتروني على التشبيك الواسع بين جميع العاملين، بالإضافة إلى إدارة علاقات العاملين على أساس العلاقات الإلكترونية. (عشية، 2018-2019، صفحة 58).

- القيادة الإلكترونية: أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية إلى الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية التي تركز على إدارة المنافسة، التجديد والتحسين في نوعية الخدمات، التحفيز والتطوير وتتطلب المهارة العالية والمرونة في التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة. (عشية، 2018-2019، صفحة 60).

- الرقابة الإلكترونية: تعمل الرقابة على التأكد لتحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها، واكتشاف الانحرافات وتصحيحها، وفي ظلّ الإدارة الإلكترونية تعتمد عملية الرقابة على استخدام الحواسيب وهو ما يعمل على اختصار الوقت، الجهد، والتكلفة، فالرقابة الإلكترونية عملية مستمرة ومتجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول من خلال تدفق المعلومات والربط بين المديرين والعاملين. (عماري، 2017-2018، صفحة 35).

4- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يقتضي تطبيق ونجاح الإدارة الإلكترونية توفر العديد من المتطلبات والتي منها:

- المتطلبات الإدارية: تنحصر في:

أ/ وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس والتي تتمثل في تكوين هيئة على المستوى الوطني منوطة بوظائف التخطيط، المتابعة، التنفيذ لمشروع الإدارة الإلكترونية وذلك مع توفير مخصصات مالية والدعم والتأييد.

ب/ تطور التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي، ويكون ذلك بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف مما يجعلها تتوافق مع مبادئ الإدارة الإلكترونية. (صبرين و كبري، 2023، صفحة 11).

ج- توفر الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهي العمل على إيجاد أيدي عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا بالإضافة إلى الخبرة وهو ما يمكنها من استخدام تقنية المعلومات.

د- الإطار القانوني: وذلك باستحداث القوانين التي تقر بالتحول الإلكتروني أو سد الفجوات القانونية في أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بالتجاوزات والجرائم الإلكترونية. (العبيدي ب.، 2014، صفحة 68).

- المتطلبات التقنية: وهي مجموع الوسائل الإلكترونية التي تُمكن موظفي الإدارة الإلكترونية لممارسة المهام المنوطة بهم، في تقديم الخدمات العامة بما يشكل البنية التحتية الأساسية للإدارة الإلكترونية، وتتمثل في العتاد المادي من الحواسيب وملحقاته ومختلف برامج التشغيل والتطبيقات، بالإضافة إلى مختلف وسائل الاتصال الحديثة. (إيمصوران، 2021، صفحة 469).

- متطلبات اقتصادية واجتماعية: وتشمل توفير بيئة اجتماعية مساعدة وواعية بضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وتكون على قدر كاف بأهمية ومزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية؛ لتغطية جميع جوانب تطبيق الإدارة الإلكترونية. (هاجر و حري، 2021، صفحة 21).

ثانيا: مفهوم الخدمات الصحية

تُعتبر الخدمات الصحية من المجالات التي حظيت باهتمام أكبر نظرا لارتباطها بصحة وحياة الناس، وفيما يلي سيتم تناول مفهوم الخدمات الصحية.

1- تعريف الخدمات الصحية: تعرف الخدمة الصحية على أنها عبارة عن جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية موجهة للفرد، أو وقائية موجهة للمجتمع أو إنتاجية (إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية...); وذلك بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين. (عراي، 2013-2014، صفحة 117).

كما عُرِفَت على أنها: المنتج الذي تقدمه المؤسسة الصحية؛ بهدف تلبية احتياجات المرضى؛ وذلك لتحقيق السلامة الجسدية والشفاء من المرض، فهي نشاط خاضع للتفاعل، المبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية. (بولصباغ، 2014-2015، الصفحات 61-62).

وعرفت على أنها: المجهودات المبذولة من طرف كل فرد من أفراد النظام الصحي، والتي تسعى إلى حماية وتحسين المستوى الصحي سواء كان ذلك بشكل فردي، قطاعي، أو عام، فهي مزيج متكامل بين العناصر المادية الملموسة وغير الملموسة التي تحقق إشباع ورضا المرضى. (بولصباغ، 2014-2015، صفحة 62).

من خلال التعاريف السابقة يُمكن تعريف الخدمات الصحية على أنها: مجموع الخدمات المختلفة التي يقدمها القطاع الصحي للأفراد والمجتمع؛ بهدف الوصول إلى أقصى درجة ممكنة من الرضا للمرضى وأفراد المجتمع.

2- خصائص الخدمات الصحية: تعتبر الخدمات الصحية مزيجا متكاملًا من العناصر الملموسة وغير الملموسة التي تهدف إلى إشباع ورضى معين للمستفيد وتمتاز بعدة خصائص:

- تكامل عناصر الخدمات الصحية: تعتبر الخدمات الصحية كل متكامل بحيث تتكون الخدمة الصحية الواحدة من عدد من الخدمات الصحية المكملة لبعضها البعض، فمثلا خدمة الأشعة والتحاليل المخبرية مكملة لخدمة التشخيص، وكل خدمة تعتمد على نتائج أداء الخدمات الأخرى.

- الاحترافية والتخصص: تخضع الخدمات الصحية لدرجة عالية من الاحترافية والتخصص، فإلى جانب الأطباء المتخصصين هناك صيادلة، ممرضين، إداريين...

- غير قابلة للتأجيل: فهي تتطلب السرعة في الأداء مما يستلزم الجاهزية والاستعداد الدائمين من قبل كافة العاملين في المؤسسة الصحية. (جميلة، 2015-2016، صفحة 63).

- التباين وعدم التجانس: إن الخدمات الصحية هي خدمات فردية وذلك بالنظر إلى الاختلاف والتنوع من فرد لآخر فضلا على اختلافها على مستوى الفرد نفسه (خدمة جراحية، القلب، الكلى...)

كما تختلف الخدمات الصحية بالنسبة للوحدات التي تتجهها وذلك بالنظر لاختلاف الأمراض والتخصصات، وهذا ما يؤدي إلى تفاوت في مخرجات المؤسسات الصحية من وقت لآخر. (عراي، 2013-2014، صفحة 119).

- صعوبة التنبؤ بالطلب على الخدمات الصحية: إن عدم التجانس في الخدمات الصحية وتباينها وتفاوت مخرجاتها يؤدي إلى صعوبة التنبؤ بالطلب عليها نتيجة التذبذب وعدم الاستقرار. (جميلة، 2015-2016، صفحة 65).

- عدم الملموسية: في المؤسسات الصحية لا يتضح تماما ما الذي دفع المريض قيمته، فعملية الشفاء تقتضي بعض الوقت الذي يتبلور في آراء المرضى حول جودة الخدمة.

- التلازم (تزامن الإنتاج والاستهلاك): إن الخدمات الصحية ليست منتوجا يركب ويخزن ثم

يباع فهي تُنتج وتُستهلك في آن واحد، وهذا ما يشكل تحديا في ضبط مدى فعالية الخدمة

(عدم إمكانية استرجاع الخدمة وتصحيحها). (سلطاني، 2015-2016، صفحة 9).

3- أنواع الخدمات الصحية: يمكن تصنيف الخدمات الصحية كالآتي:

* حسب وظائفها: تقسم إلى:

- خدمات علاجية: موجهة للفرد ترتبط بجميع الخدمات الصحية لمختلف التخصصات.
- خدمات وقائية: يكمن دورها في حماية المجتمع، البيئة من مختلف الأمراض.
- خدمات إنتاجية: تتضمن إنتاج الأمصال واللقاحات والأدوية، الأجهزة الطبية... (العايب و شهرزاد، 2023، صفحة 92).

* حسب مستوياتها: وتتمثل في:

- الخدمات الأساسية: تشمل العلاج، الصيدلة، رعاية الأطفال...
 - الخدمات المساعدة: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية كالمبيت الغذاء...
- * حسب الاستفادة: وتتمثل في:
- خدمات الصحة العامة: يقصد بها الخدمات المقدمة لكافة أفراد المجتمع.
 - خدمات الصحة الخاصة: الخدمات المقدمة لشخص محدد أو وفق تخصص معين. (لبنى، 2023، الصفحات 63-64).

ثالثاً: دور الإدارة الإلكترونية في عصرنة الخدمات الصحية

يتجسد دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وعصرنة الخدمات الصحية في:

- تخفيض تكاليف وأعباء المؤسسة الصحية.
- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية بالنسبة للمرضى في ظل تقديم الخدمات الإلكترونية.
- تسهيل إجراء الاتصالات بين الإدارات والأقسام داخل المؤسسة الصحية، وخارجها، وتوفير الأرشيف
- التلقائية لمعلومات ملفات المرضى، والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة. (منزر و زرفة ، 2020، الصفحات 37-38).
- المساعدة في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، وذلك بفضل توافر البيانات الضرورية والدقيقة مع وجود تغذية عكسية عن كل الأنشطة.

- تحقيق التميز للمؤسسات الصحية والقضاء على البيروقراطية، كما تساهم في توسيع المشاركة بين جميع مستويات المؤسسات الصحية، الذي من شأنه تدعيم الشفافية والوضوح؛ وهو ما يساهم في تثبيت الميزة المستدامة لها. (الدايني، 2010، الصفحات 21-22).
 - تنمية كفاءة عمال القطاع الصحي مما يسمح بتشجيع وتسهيل التعاون، وتبادل الخبرات والمعارف مما يقلص الأخطاء الطبية.
 - توسيع النطاق الجغرافي للخدمات الصحية: بحيث تزيل المسافة بين زيارة المريض المكتبية إلى زيارة إلكترونية، بالإضافة إلى تيسير اتصالات المريض خارج أوقات الزيارات المكتبية.
 - الحصول على التشخيص السريع، والتقليل من فترة الانتظار للخدمة الصحية.
 - التوعية بواسطة النشر الإلكتروني: يساهم النشر الإلكتروني (أخبار الصحة) في التوعية والتثقيف الصحي للمواطنين من أجل الوقاية، ويكون ذلك عن طريق البريد الإلكتروني، أو مواقع ومنشورات، أو الدعاية الإشهارية. (الله، 2022، صفحة 109).
- جدول (02) يوضح أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الصحية..

الأمثلة	مجال الفائدة
- إمكانية تقديم خدمات صحية للمجتمعات الريفية والنائية. - تمكين المرضى من تحديد مكان مقدمي الرعاية الصحية. - الحصول على الآراء الطبية من اختصاصيين عن بعد.	الحصول على الخدمات
- تعزيز انتاجية القوى العاملة الصحية. - تحسين الاستفادة من القوى العاملة الصحية من خلال نماذج تقديم الرعاية الصحية عن بعد.	مكاسب في ضمان فعالية تقديم الخدمات الصحية
- تحسين فرص الوصول إلى مصادر معرفة مقدمي الرعاية الصحية - التدريب، التعليم... - تحسين فرص الوصول إلى مصادر المعرفة الصحية للمستهلك - كالتثقيف.	الحصول على المعرفة والتعليم الصحي

(دليل الاستراتيجية الوطنية للصحة الإلكترونية ، صفحة 81)

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لعصرنة الخدمات الصحية في

الجزائر

شهدت المؤسسات الصحية في الجزائر اختلالات كثيرة، ولتجاوز مختلف المشاكل التي تحدُّ من التكفل الجيد بالمرضى، والتي في مقدمتها انتشار التسيير البيروقراطي، سوء ورداءة الخدمات الصحية المقدمة، تبنت الجزائر الإدارة الإلكترونية في تسيير مؤسساتها الصحية؛ بهدف إقامة مؤسسات صحية عصرية وفق شبكة وطنية متكاملة تضمن تحسين التكفل بنوعية الخدمات الصحية الموجهة للمواطنين، تركزت في عدة نقاط تمثلت في:

1- **المستشفى الرقمي:** هو بمثابة الأرضية الرقمية التي تتضمن قاعدة بيانات تحتوي على الملف الطبي الإلكتروني للمريض، كما يشمل مختلف الممارسات وتشخيصات العلاج والتحاليل، ويحتوي أيضا على جميع بيانات الشركاء الفاعلين في مجال الصحة، يتم من خلاله تبادل المعلومات والبيانات بطريقة إلكترونية، وفق بطاقة العلاج الطبية الوطنية (Carte de soins). (زيدان و حسن، 2023، صفحة 162). حسب نص المادة 06 مكرر من القانون رقم 01/08 المتتم للقانون رقم 11/83 (تثبت صفة المؤمن له اجتماعيا ببطاقة الكترونية تحدد تسمية البطاقة الالكترونية ومضمونها، وباستعمالها وحالات تجديدها وتحسينها وتعويضها في حالة السرقة والضبايع عن طريق التنظيم). (حنان و عبيدي، 2024، صفحة 386).

2- **الملف الطبي الإلكتروني:** تم إقراره وفق قانون الصحة 11/18 في مادته 292، ويتمثل في دمج معلومات بطاقة التعريف البيوميتريّة في الملف الطبي للمريض مما يتيح لأطباء والممارسين الطبيين الولوج ومعالجة الملفات بسهولة وفي أسرع وقت ممكن، كما يتيح أيضا للمريض الاطلاع على معلوماته الصحية الدقيقة. (منسل، 2022، صفحة 90).

3- رقمنة الإدارة المركزية وربطها بالمؤسسات الصحية: من شأن هذا المشروع أن يعزز ربط الملفات المتعلقة بالأنشطة الطبية وربطها بقاعدة بيانات الشبكة المركزية الصحية. (زيدان و حسن، 2023، صفحة 164).

4- رقمنة العلاقات التعاقدية مع هيئات الضمان الاجتماعي: ويتم ذلك من خلال تفعيل بطاقة الشفاء بالتنسيق بين هيئة الضمان الاجتماعي والإدارة الصحية عبر فضاء مخصص بهذه العلاقة التعاقدية. (زيدان و حسن، 2023، صفحة 164).

5- الصيدلية الإلكترونية: تشمل على قاعدة بيانات الدواء المستهلك ومعرفة احتياجات المستشفيات بصفة دقيقة، وذلك في سبيل ترشيد النفقات ومعرفة الاستهلاك الحقيقي كما ونوعا. (زيدان و حسن، 2023، صفحة 165).

6- نظام المعلومات الصحي بالجزائر: عملت الجزائر في إطار تطوير الصحة الإلكترونية إلى إدخال أنظمة إلكترونية في القطاع الصحي؛ بغية عصرنة المعلومات الصحية، ومن بين هذه الأنظمة نجد:

- نظام السجل الوطني لمرضى السرطان؛ الهدف من هذا النظام هو قياس نسبة حدوث مرض السرطان ووصف الحالات حسب الزمان والمكان، يسمح هذا السجل بتقييم ومتابعة الحالة ومن ثم وضع جميع المعلومات المتعلقة بداء السرطان عن طريق مواقع إلكترونية، في إطار خطة وطنية لمحاربة هذا الداء. (مريم، 2021، صفحة 65)

- نظام المعلومات المتعلق بالتصريح الإجباري للأمراض (MDO): هو نظام معلوماتي صحي يسمح بجمع، تحليل المعطيات والمؤشرات للأمراض ذات التصريح الإجباري كالتهاب السحايا الفيروسي، الحمى المالطية... (مريم، 2021، صفحة 66).

- نظام المعلومات المتعلقة بالملف الإلكتروني للتلقيح (DEVAC): وهي منصة رقمية تتيح الولوج إلى بيانات الملقحين وكل المعلومات المتضمنة لنوع وتاريخ التلقيح. (حنان و عبيد، 2024، صفحة 389).

- نظم معلومات الموارد البشرية (r h santé dz): وهو منصة ويب على شبكة الانترنت لتسيير الموارد البشرية مخصص لقطاع الصحة العمومية، يعمل على جمع البيانات الضرورية المتعلقة بالموارد البشرية على مستوى القطاع الصحي. (منسل، 2022، صفحة 89).
- نظم المعلومات المتعلقة بالصيانة (GMAO): يشمل على معطيات وبيانات متعلقة بصيانة ومراقبة الأجهزة الطبية والمعدات شبه الطبية.
- التطبيق المتعلق بالنشاطات الصحية: هو نظام معلوماتي يشمل كل النشاطات الطبية والتقارير اليومية، الشهرية، السداسية، السنوية المتعلقة بالقطاع الصحي. (زيدان و حسن، 2023، صفحة 65).
- بوابات ومنصات الرعاية والخدمات الصحية الرقمية في الجزائر: تحظى المنصات والمواقع الإلكترونية بأهمية كبيرة وذلك بالنظر إلى مجّانيتها واستمراريتها طيلة أيام الأسبوع، إضافة إلى ميزة توفر الأطباء المؤهلين، ومعرفة جداول عملهم، وميزة الإشعارات والتنبيهات، وعلى سبيل الذكر لا الحصر لهذه المنصات في الجزائر:
- منصة SIHA-DZ: تم إطلاق المنصة من طرف وزارة الصحة في 2018؛ لأجل خدمة تحديد أماكن المستشفيات والصيدليات والهياكل الجوارية للمؤسسات الاستشفائية. (عمار، 2024، صفحة 19).
- خدمات Santé dom: عبارة عن منصة معتمدة من طرف وزارة الصحة في الجزائر متاح للتحميل على Google Playstor، تقدم المنصة الخدمات الرعاية المنزلية الطبية والشبه طبية، تتكون المنصة من فريق يضم أطباء، ممرضين، مساعدين طبيين متنقلين إلى منازل المرضى.
- منصة دوكتا: تم إطلاق منصة دوكتا من طرف مجموعة من الخبراء؛ لغرض تحسين تجربة الرعاية الصحية في الجزائر، بالإضافة إلى تقديم خدمات صحية عصرية وأكثر جودة تربط بين المتخصصين، الأطباء والمرضى، وتعمل على تنظيم المواعيد الطبية وإدارة الملفات الطبية. (حنان و عبيدي، 2024، صفحة 387).
- الطب عن بعد: تم تجربته على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية بوهـران والمركز الاستشفائي بباب الواد بالجزائر العاصمة في مجال تحليل الصور بالأشعة، بالإضافة إلى

مشاريع توأمة مستشفيات الشمال مع جنوب البلاد شرعت وزارة الصحة في تبني تقنية الطب عن بعد لتحسين العلاج في المناطق المعزولة، (محمد و سنوسي، 2023، صفحة 613). كاتفاقية توأمة بين المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبيض والمستشفى الجامعي محمد بوضياف بالبيض، والمستشفى الجامعي التيجاني دمرجي بتلمسان لتشخيص حالة مرضية لتفادي نقلها إلى تلمسان. (حركات و سارة، 2020، صفحة 511).

- الوصفة الطبية الإلكترونية: جاءت في إطار مشروع دوكتا؛ لتصميم بطاقة صحية خاصة بالمنصة؛ لتخزين معلومات المرضى، وسهولة الوصول إليها مما يتيح للمريض الحصول على معلوماته دون الحاجة إلى حمل النسخ الورقية؛ تهدف هذه التجربة لتحسين الرعاية الصحية وتبسيط عمل الأطباء على حد سواء في إطار تعميم التجربة. (يطو و راضية، 2024، صفحة 374). جدول (03) يمثل تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية في الجزائر..

البرنامج	المصلحة	الهدف
Patient	مكتب الدخول	- تنظيم المعلومات الشخصية والمرضية للمريض. - متابعة خروج المريض. - الفوترة. - سهولة استخراج الاحصائيات للإدارة العليا.
IPpharm	الصيدلية	- معرفة رصيد الأدوية وتوزيعها على مختلف الأقسام. - سهولة الجرد للأدوية. - معرفة مخزون الأدوية ومعرفة مدة صلاحيتها.
السجل الصحي الإلكتروني	-مكتب الدخول -المصالح الطبية -الملف الصحي على googlehelth	- التواصل بين مختلف أطباء المريض عن طريق الملف الطبي. - إدارة الأمراض المزمنة (السكري، ضغط الدم...). - ربط المواقع مع المستشفيات، العيادات، الصيدليات لتسهيل الاطلاع على البيانات الخاصة بالمريض.

البطاقات الصحية الإلكترونية	مكتب الدخول المصالح الطبية. - الصيدلية.	- إمكانية معرفة التاريخ الصحي للمريض من طرف الأطباء مما يساهم في سرعة ودقة التشخيص، وتقليل الأخطاء الطبية.
-----------------------------	---	--

(أحمد و محمد ، 2022 ، الصفحات 324-325)

المحور الثالث: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية بالجزائر

رغم تبني الجزائر مشروع الإدارة الإلكترونية لعصرنة الخدمات الصحية، إلا أن هذا

المشروع لا يزال تواجهه العديد من التحديات من أهمها:

- التحديات التشريعية: وتتمثل في:
 - قصور التشريعات والقوانين، بالإضافة إلى قدم القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها، وعدم صلاحيتها على المعاملات الرقمية.
 - انعدام بيئة عمل رقمية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية. (مشري، 2023، صفحة 7).
 - التحديات المالية: تتمثل في التكلفة المالية الباهظة لشراء الأجهزة التكنولوجية الطبية، والاشتراك في شبكة الانترنت، الأمر الذي يحول دون إمكانية تواصل الأفراد مع شبكات المصالح الإدارية لإجراء المعاملات الإدارية، والحصول على الخدمات الصحية، بالإضافة إلى ضعف المخصصات المالية الخاصة بعملية التدريب والتأهيل للموارد البشرية في المؤسسات الصحية. (مشري، 2023، صفحة 7).
 - التحديات البشرية: يُعد النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع البيئة الرقمية من أهم العراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية، وذلك لعدة اعتبارات منها:
 - الأمية المعلوماتية: فانعدام ثقافة الحاسوب ومعرفة أهمية استخداماته يجعل خيار تطبيق الإدارة الإلكترونية غير مجيد.

- مقاومة التغيير: تعد من أهم المعوقات نتيجة تخوف العاملين من فقدان مراكزهم ووظائفهم. (قلقول و وسام، 2018، صفحة 610).

- التحديات التكنولوجية: وتتمثل في:

- صعوبة صيانة أجهزة الحاسوب والأجهزة الطبية، وإصلاح القديمة منها، بالإضافة إلى عدم القدرة على تطوير البرمجيات الطبية المطلوبة.

- صعوبة التحكم في التجهيزات التكنولوجية الطبية المستوردة. (رابح و عوالي، 2023، صفحة 9).

- التحديات الأمنية: تتمثل في:

- انعدام الثقة في التعاملات الإلكترونية وذلك بالنظر إلى الخوف من انتهاك الخصوصية في الخدمات الإلكترونية.

- تخوف إدارة المستشفيات من اختراق معلوماتها، وكشف بيانات وخصوصيات المرضى (الملفات الطبية، التحاليل ...). (محمد و سنوسي، 2023، صفحة 9).

- ضعف البنية التحتية: تعاني البنية التحتية للاتصالات في الجزائر من التأخر في الإنجاز، والتباين من منطقة إلى أخرى ومن فئة لأخرى، ففي سنة 2024 حوالي 28% من السكان لا يستخدمون الانترنت خاصة في فئة الأطفال أو الكبار في السن، هذا بالإضافة إلى بطء سرعة الانترنت الجوال والثابت، بالنسبة للجوال فقد احتلت الجزائر حسب موقع قياس سرعة الانترنت Ookela.com المرتبة 109 عالميا، بمعدل تحميل لا يتعدى 25 ميغا في الثانية، ومعدل 12.19 ميغا في الثانية، مع زمن تأخير في وصول المعلومة يقدر بـ 28 ثانية. (يزة و وهيبة، 2024، الصفحات 17-18).

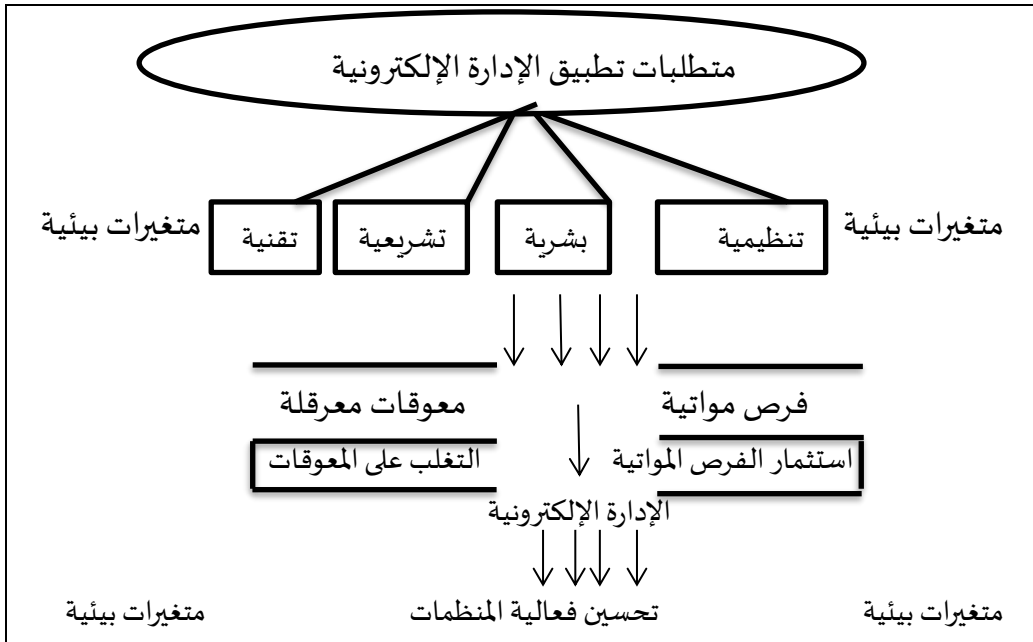
أما بالنسبة للإنترنت الثابت فقد احتلت الجزائر المرتبة 157 عاليا بسرعة تحميل لا تتعدى 13.63 ميغابايت، وسرعة رفع ضئيلة جدا لا تصل إلى 4 ميغا في الثانية في المتوسط، ومعدل تأخير كبير قدر بـ 19. (يزة، تقييم مسار التحول الرقمي في الجزائر 2020-2023، 2024، صفحة 48).

المحور الرابع: الآفاق المستقبلية لعصرنة الخدمات الصحية بالجزائر

إنّ التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية بالجزائر لم يعد اختيارا وإنما حتمية تفرضها البيئة الداخلية والخارجية على حد سواء، وذلك لما يعود به تطبيق الإدارة

الإلكترونية من أهمية خاصة في تطوير وعصرنة الخدمات الصحية، من خلال سهولة التشخيص، والكفاءة في العلاج وتجنب الأخطاء الطبية أو تقليل نسبة حدوثها، والقضاء على الإجراءات الروتينية، التعليم، التوعية والتثقيف... ولا يتأت ذلك إلا من خلال العمل على خلق بيئة ملائمة للإدارة الإلكترونية يدرك فيها صانع القرار متطلبات تطبيق هذه الأخيرة (تقنية، تنظيمية، قانونية..)، بالإضافة إلى الاستثمار في الفرص، والعمل على تجاوز مختلف العراقيل والمعوقات (البيروقراطية، المالية، الأمنية...).

مخطط يمثل بيئة الإدارة الإلكترونية.



(وأخرون، 2010، صفحة 98)

هذا وعلى الجزائر العمل على تخطي مختلف التحديات والتي نعرضها كالتالي:

- العمل على خلق استثمارات مالية في البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.
- العمل على سد الثغرات المتعلقة بالجانب الأمني خاصة في ظل تنامي التهديدات الناجمة عن استخدام تقنيات المعلومات (القرصنة، الاختراقات، التجسس...). (الشكر، 2019، صفحة 300).
- العمل على خلق مجتمع المعلومات من خلال القضاء على الأمية الإلكترونية بإيجاد برامج تعليمية في الأطوار التعليمية الثلاث وحتى على مستوى الجامعة.

- العمل على إعادة تأهيل الموارد البشرية الصحية وفق ما تتطلبه نظم الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج التدريبية. (دحمان، 2022، صفحة 64).

خاتمة:

توجهت الجزائر إلى تبني الإدارة الإلكترونية بمؤسساتها الصحية بهدف الاندماج في التقدم التقني والتكنولوجي هذا من جهة، ومن جهة أخرى بهدف ترقية وعصرنة الخدمات الصحية على اختلافها؛ وذلك لأنّ الإدارة الإلكترونية تعتبر من أهم الوسائل الناجعة في مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات في المجال الصحي، غير أنّ الملاحظ على التحول نحو الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية في الجزائر لا زال في مراحله الأولى وأن ما تم إنجازه هو عبارة عن تطبيقات فرعية في بعض الخدمات، وهذا راجع إلى الصعوبات والعوائق التي حالت دون تجسيد وتطور الإدارة الإلكترونية.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية من شأنه أن يُسهم في وضوح، دقة، وسرعة الاستجابة في تقديم الخدمات الصحية.
 - تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في التعليم والتكوين المتواصل بالمؤسسات الصحية.
 - تساهم الإدارة الإلكترونية في مراقبة الموارد البشرية، الميزانية، الأدوية داخل المؤسسات الصحية.
 - وفي ظل هذه المزايا التي تقدمها الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية نقدم التوصيات التالية:
 - الطب عن بعد أصبح ضرورة؛ لقلّ العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء المتخصصين.
 - تأسيس بنية تحتية حديثة مناسبة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.
 - زيادة الاهتمام بالموارد البشرية وإقامة دورات تدريبية في مجال التحول الرقمي.
 - ضرورة نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى المواطن وحثه على التوجه التدريجي للعمل وفقها.
- قائمة المراجع:**

- أحمد فداء. (2015). *الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية*. عمان: دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع.
- العروق حنان، و أمال عبيدي. (2024). *الصحة الرقمية في سيناريو ما بعد جائحة كورونا* خبرات عالمية والتجربة الجزائرية. *مجلة أبحاث ودراسات التنمية*، 11 (1).
- الهادي بو قلقول، و صالح وسام. (10-11 04، 2018). *معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة سكيكدة. التسيير الصحي الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل المستشفيات نموذجاً*. جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
- أمانى العايب، و نسيب شهرزاد. (2023). *الاتصال الرقمي كتوجه حتمي لتسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا عرض نماذج عن اوسائط الرقمية في المجال الصحي*. *مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والإعلامية*، 3 (2).
- أيوب الشكر. (2019). *الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات*. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، 8 (1).
- بشرى عبد العزيز آل العبيدي. (2014). *مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها في درجة تطبيقها دراسة استطلاعية في شركة الزوراء العامة*. *مجلة المنصور* (22)، 67.
- بشرى عبد العزيز العبيدي. (2014). *مدى توافر الإدارة الإلكترونية وأثرها في درجة تطبيقها دراسة استطلاعية في شركة زوراء العامة*. *مجلة المنصور* (22).
- بن جمعة محمد، و زليخة سنوسي. (2023). *الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية فرص وتحديات*. *مجلة الاقتصاد الجديد*، 14 (1).
- تلي مريم. (2021). *الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية مع الإشارة لتجربة الجزائر*. *الحكومة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة*، 3 (2).
- جاء الله سعد عرابي. (2013-2014). *الشريك الاجتماعي ودوره في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية الجلفة*. *مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 2*. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- حسين مصطفى هلاقي وآخرون. (2010). *الإدارة الإلكترونية*. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- خلاصي عبد الإله، و منال نصري. (12، 7 2020). *جامعة الزاوية*. تاريخ الاسترداد 02 3 2025، من <https://dspace.zu.ly>.

دليل الاستراتيجية الوطنية للصحة الإلكترونية . (بلا تاريخ). منظمة الصحة العالمية:

<https://apps.who.int>

ديدوش هاجر، و عبد الغني حريري . (2021). الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر. *مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية* (7).

رشا خضير وحيد الدايني. (2010). أثر الإدارة الغلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة. قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

سامية منزر، و بولقواس زرفة . (2020). الإدارة العمومية في الجزائر استراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 12 (1)، 37-38.

سعاد بن سيدي أحمد، و يعقوب محمد . (2022). التحسين المستمر في رقمنة إدارة جودة الخدمة الصحية من منظور الزبون في إطار حوكمة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في مكافحة السرطان بسيدي بن عباس. *مجلة الأبحاث الاقتصادية*، 17 (2).

سعيدة حركات، و بن غيدة سارة. (2020). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية إشارة إلى القطاع الصحي في الجزائر. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*، 7 (2).

سلى عبد العزيز عشية. (2018-2019). دور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1. *جامعة باتنة 1. كلية الحقوق والعلوم السياسية*.
سمير عماري. (2017-2018). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية . *علوم التسيير* .

سميرة بن دحمان. (2022). تقييم واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين النجاعة والتحدى. *مجلة بحوث في القانون والتنمية*، 1 (1).

سناني لبنى. (2023). جودة الخدمات الصحية مدخل مفاهيمي. *مجلة سوسيولوجيا*، 7 (1).

سهيلة إيمنصوران. (2021, 04 11). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية نموذج الإمارات العربية المتحدة (بلدية دبي). *تطبيقات مستقبل الرقمنة في ظل جائحة كورونا الواقع التحديات والافاق*. المركز الجامعي علي كافي ورقلة، الجزائر.

صغير بن يطو، و بوشعور راضية. (2024). قراءة في التحول الرقمي لنظام الرعاية الصحية في الجزائر. *مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*، 9 (2).

طارق عبد الرؤوف عامر، و إيهاب عيسى المصري. (2018). الإدارة الإلكترونية . القاهرة: مؤسسة طبية للنشر والتوزيع.

عمار زيدان، و بن كادي حسن. (2023). التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي. *المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية*، 7(1).

قادة عمار. (24، 6، 2024). الخدمات الصحية الإلكترونية e-santé في الجزائر تطبيقات ومنصات الرعاية الصحية والدماء الطبية الرقمية أنموذجا. *ملتقى وطني بعنوان حوكمة المنظومة الصحية وأثرها على تعزيز الحق في الصحة والتنمية*. جامعة معسكر الجزائر.

قويجيل رزقي، و خلفاوي حسين. (2023). الإدارة الإلكترونية بين تحديد المفهوم ومتطلبات التطبيق.

المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2(1)، 111.

كروش رابع، و حميد عوالي. (11، 2023). متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام تجربة وزارة الصحة. *حودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف المستقبل*. جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية.

كوثر منسل. (2022). تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية.

دكتوراه جامعة 8 ماي 1945 قالمة. كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق.

لبخور صبرين، و فتيحة كبري. (2023). الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ما بين المتطلبات ومعوقات التطبيق. *ملتقى وطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع*. جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

مبروكة مشري. (8-9، 11، 2023). متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى بنك الجزائر

الخارجي BEA بغرداية. *أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي*

والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع.

غرداية، جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

محمود بولصباغ. (2014-2015). تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر من وجهة المرضى دراسة

ميدانية لبعض المراكز الاستشفائية الجامعية بالشرق. *أطروحة دكتوراه*، جامعة الجزائر 3.

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

مديوني جميلة. (2015-2016). نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية بالجزائر

حالة مصلحة الأمومة والتوليد التابعة للمؤسسات الاستشفائية العمومية والمؤسسات

الاستشفائية الخاصة لولاية الشلف. أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية والتسيير.

مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية / إدارة بلا ورق. سوريا: دار مؤسسة رسلان.

هشام بو عبد الله. (2022). دور الإعلام الآلي في تحسين التسيير العمومي للقطاع الصحي الصحة الإلكترونية. مجلة قضايا معرفية، 1 (8).

وفاء سلطاني. (2015-2016). تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجزائر وآليات تحسينها دراسة ميدانية بولاية باتنة. أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 1. كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

يوسف بن يزة. (2024). تقييم مسار التحول الرقمي في الجزائر 2020-2023. دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 16 (3).

يوسف بن يزة، و سغيري وهيبة. (2024). التحول الرقمي في الإدارة العامة الجزائرية. باتنة: إبداع بوك.