أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهة الأزمات من المنظور القانوني (أزمة كوفيد 19 أنموذجا)

The impact of digitization on the governance of the Algerian health facility and its role in facing crises from a legal perspective (Covid crisis 19 model)

د. بريش محمد عبد المنعم

كلية الحقوق يوسف بن خدة جامعة الجزائر 1(الجزائر)، emmas16@ gmail.com

تاريخ الإستلام:2020/09/23 تاريخ القبول:2020/11/28

الملخص:

في ظل الحرب البيولوجية التي شهدها العالم اليوم والتي كانت بدايتها (كوفيد 19) الذي غير من موازين المعادلة لدى الكثير من المنظومات الصحية في العالم وبالخصوص التي تفتقر للرقمنة في المجال الصحي إذ واجهت صعوبات كبيرة في مواجهة أزمة كورونا.

وعليه لقد أصبح اليوم من الضروري على الإدارة التخلي على النمط القديم في اتخاذ القرار الذي يحمل في طيّاته جملة من السلبيات وانتهاج النمط الجديد، أي إتخاذ القرارات الإدارية في ظل الإدارة الالكترونية لتفادي الأخطاء وربح الوقت.

إذ من المسلَّم به اليوم في مجال الإدارة الصحية أنه لا يمكن تحقيق تطوّر أو تنمية بدون إدارة إلكترونية تأثر في عملية صنع القرار الإداري داخل المرفق الصحي من خلال عملية التخطيط الإلكتروني الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبليا بالإعتماد على التدفق المعلوماتي من داخل وخارج المؤسسة الصحية وبتعاون مشترك بين القمّة والقاعدة، كما تساعد الرقمنة صناع القرار للتعرف على جميع الإمكانيات التي يمتلكها المرفق الصحي العام وتساعد المسيّر في اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الحوكمة، المرفق الصحي، كوفيد (19)، الإدارة الصحية

Abstract :

In light of the biological warfare that the world is nowadays witnessing, the Covid-19, as the opening salvo, has become a game changer for many health systems worldwide, particularly those that lack digitalization in the health field since major difficulties have been encountered in

facing the Coronavirus crisis. Accordingly, it has become necessary for the administration to move away from the old pattern of decision-making, which brings with it a number of negative elements, and, therefore, adopt the new pattern based on administrative decision-making under the E-administration, so as to avoid mistakes and save time.

It also goes without saying that development in the health management could not be achieved without an E-administration which affects the administrative decision-making within the health facility through the electronic planning process by defining what is intended to be done immediately and in the future.

This should depend on information flow from inside and outside the health institution, following a joint cooperation between the top and the bottom, and help decision-makers identifying all the potential held by the public health facility and managers taking the right decision at the right time.

Keywords: Digitization, Governance, Health Facility, COVID-(19) ,Health Management.

مقدمة:

إن من أبرز التغيّرات التي شهدها العالم خلال الفترة الأخيرة وهي وباء كوفيد 19 والتي اعتبرها الكثير من الباحثين بأنها حرب بيولوجية وسيشهد العالم حروب كثيرة في المستقبل من هذا النوع، وفي ضل تواصل أزمة كوفيد لما يقارب السنة فقد شهدت أحسن المنظومات الصحية في العالم هزات كبيرة بحيث فقدت بوصلة التحكم في الأزمة لكونها كانت غير متوقعة لا من حيث الجِدّة و لا من حيث قوة الانتشار وسرعته؛ مما أدى إلى إنهيار شبه كلي لبعض الأنظمة الصحية في العالم والتي لا تمتلك منظومة صحية قوية وتجلى هذا من خلال ارتفاع معدل الوفيات بشكل رهيب بتلك الدول، وفي المقابل نجد بعض الأنظمة الصحية التي استطاعت مواجهة الوباء بطرق علمية ساعدتها في حصر الوباء والتقليص من نسبة الوفيات ونقل جميع المستجدات العلمية بين المستشفيات والمخابر دون الحاجة للتنقل الذي يزيد من حدة الفيروس مثل ألمانيا وإنجلترا بالإضافة إلى الوعي المجتمعي والذي ساهمت فيه القنوات الإعلامية المختلفة .

وعليه نجد بأن الدول المتطورة في مجال الرقمنة قد تجنّبت حوالي نسبة خمسين بالمئة من المخاطر نتيجة سرعة ودقة المعلومة.

إن الإدارة الإلكترونية وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، وهي ترسيخ للحكامة الصحية من خلال زيادة الشفافية والفعالية في إدارة المنظومة الصحية (منى حيدر عبد الجبار الطائي، 2013: 419.).

بناءا على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى معالجة التساؤل الآتي:

ما مدى فعالية الرقمنة في حوكمة المرفق العمومي الصحي؟

وسنحاول من خلال هذه الدراسة إبراز مدى فعالية الإدارة الالكترونية (الرقمنة) في حوكمة النظام الصحي باعتبارها أهم الآليات المعتمدة لإصلاح المرفق العمومي الصحي من جهة و أداة مساعدة لمواجهة المخاطر الكبرى من جهة أخرى .

و بالإعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة، سوف نبرز دور الرقمنة في حوكمة المرفق العمومي الصحي، وكذلك دورها في تسهيل تقديم الخدمات الصحية في حالة تعرض الدول للأزمات الكبرى وعلى سبيل المثال أزمة كورونا (كوفيد 19) التي يواجهها العالم ويسعى للتحكم فيها عن طريق التكنولوجيا الحديثة للتقليل من المخاطر ، وعليه فإن معالجتنا لهذا الموضوع تكون وفق العناصر التالية:

1- المبحث الأول: مفهوم الحوكمة والإدارة الإلكترونية.

يعد ضبط المفاهيم الأساسية ضرورة منهجية ومبدئية لابد منها لأية دراسة، وبما أن موضوعنا يتمحور حول مصطلحات عديدة تتمثل في الحوكمة والإدارة الالكترونية لذا يتعين علينا ضبط بعض المفاهيم، وعليه سوف نتعرض لمفهوم الحوكمة الصحية في المطلب الأول بما أن الدراسة تخص المجال الصحي، كما سنتناول مفهوم الإدارة الالكترونية في المطلب الثاني.

1-1- المطلب الأول: مفهوم الحوكمة الصحية

كفكرة واصطلاح تم إعطاء أكثر من معنى للحوكمة أو الحكامة أو الحكم الراشد أو الحكمانية، نتيجة اختلاف التفسير والفهم والمدلول للمصطلح بين الكُتَّاب والمفكرين.(زهير عبد الكريم،2003: 7.) ، وعليه سوف نتطرق أولا للتعريف الاصطلاحي لتوضيح هذا المفهوم ثم سوف نتطرق للتعريف الإجرائي للحوكمة الصحية.

أ- التعريف الاصطلاحي:

إن كلمة الحوكمة (Governances) التي يرجع أصلها إلى تعابير كانت تُستخدم للدلالة على قيادة السفن في العصر اللاتيني واليوناني القديمين، غير أن هذا المفهوم إنتقل إلى حالات ذات العلاقة بالوسائل الدستورية والقانونية المتعلقة بتسيير شؤون الدولة المدنية وإدارة بعض المؤسسات المهنية ليتكرر هذا المفهوم مع تبنّي المؤسسات المالية الدولية له وعلى رأسها البنك الدولي الذي إستخدمه لأول مرة عام 1992م في تقريره السنوي تحت عنوان" Gouvernance and développement" . أما عن منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم " Unesco" فقد استعملت مصطلح « التسيير الديمقراطي»، في حين استخدم «برنامج الأمم المتحدة الإنمائي» «Undp»مصطلح التسيير السليم(عبد الكريم قلاتي، 2009: العدد 23).

ونجد بأن المشرّع الجزائري قد عرف كذلك الحوكمة في القانون رقم 06/06 المؤرخ في 2006/03/11 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة حيث استعمل مصطلح "الحكم الراشد على أنه هو الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بانشغالات المواطن وتعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية ".(القانون رقم06- 06،2006: 18.) .

ب- التعريف الإجرائي(الحوكمة الصحية) :

الحوكمة الصحية "هي آليّة حديثة في التسيير؛ تَنتهج أسلوب إصلاحي موجه لتحسين كفاءة وفاعلية العمل المؤسساتي والتطور المنظمي والفردي وتحقيق الجودة في القطاع الصحي والتميز في الأداء، و تمارس عن طريق مجموعة من القوانين والعمليات

والتقاليد التي تحدد كيفية ممارسة السلطة واتخاذ القرار، عبر مشاركة أوجه التفاعل بين المنظمات الحكومية والمجتمع المدني والقطاع الخاص ومن خلالها يتم فتح المجال الواسع فيما يخص المشاركة والشفافية والمساءلة والعدالة دون تمييز، في إطار السياسات المحدد من طرف الدولة، بغية تعزيز وصون كرامة ورفاه الإنسان، ويمكن إستخدام هذا المضمون على المستوى العالمي (Global)، والوطني والمحلي، والمجتمعي في جميع جوانب الحياة سواء كانت في المجال الصحي، أو المالي أو حقوق الإنسان، إذ تعتبر هذه الأخيرة وسيلة لإنصاف الضعفاء في المجتمع من خلال تطبيقها على أرض الواقع».

1-2- المطلب الثاني : مفهوم الإدارة الالكترونية :

توجد تعاريف وألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للإدارة الإلكترونية، مثل الأعمال الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، والحكومة الرقمية،.....إلخ، ومصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government يمثل شكلا من أشكال الأعمال الإلكترونية E-Business الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء.(سحر قدوري الرفاعي، 2009:308.)

وحتى نحيط بمعاني ودلالات الإدارة الإلكترونية لا بد من التعرض إلى التعاريف الفقهية المختلفة إضافة إلى التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية الصحية.

1-2-1- الفرع الأول: التعريف الفقهي للإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق لما أشار إليه فقهاء الفكر الإداري المعاصر، إلاّ أن هناك العديد من التعاريف التي قُدِّمت لهذا المصطلح ونذكر منها :

سعد غالب إبراهيم: فيقدم تعريف للإدارة الإلكترونية، إنطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة

يقول: "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجّهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر المختلفة "(ياسين سعد غالب، 2005: 21.)

و قد عرفت بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات ممّا يوفّر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات (مريم خالص حسين، 2013: 443.)

كما قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للإدارة الإلكترونية: بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل للوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع (Riadh bourriche , 2009:3)

وتشير الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات مثل شبكات ربط الإتصالات الخارجية؛ مواقع الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب أخر. (مريم خالص حسين، 2013: 443.)

والملاحظ أن جميع التعريفات تتفق من حيث المبدأ بأن الإدارة الإلكترونية هي نمط وأسلوب تعامل وتفاعل المواطنين والمؤسسات على إختلاف توجهاتها وأنواعها وأحجامها، وأن هذا الأسلوب الجديد الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات للمواطنين ذات جودة، إذ هي عبارة عن فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات.

1-2-2- الفرع الثاني: التعريف الإجرائي

كما أشـرنا سـابقا فقد تعدّدت وجهات النّظر في الاتفاق على هذا المفهوم الجديد (الإدارة الإلكترونية)، إذ أنه تم الإتفاق على نفس المبدأ و لكون الدراسـة في المجال الصـحي فإنّنا نقترح تعريف خاص بالإدارة الإلكترونية الصـحية " وهي نموذج جديد يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة بغرض تحسين جودة الخدمات الصـحية الحكومية المختلفة، وإعادة هيكلتها للتخلص من الروتين و البيروقراطية في الأعمال والمهام التي تقدمها المؤسسات الصحية لترتبط باحتياجات المرضى ومؤسسات المجتمع، من خلال اسـتخدام هذا النموذج الذي يعمل على سَـدِّ الفجوة الرقمية للمجتمع باسـتثمار التكنولوجيا، وإن مبدأ التشـاركية هو أحد الأهداف الرئيسـية للإدارة الإلكترونية من خلال العمل على مشاركة المستفيدين بحيث يتحول المستفيدين من متلق للخدمة الصحية إلى مشارك في صنع القرار".

2- المبحث الثاني: دور الرقمنة في حوكمة المرفق العمومي الصحي ومتطلبات تطبيقها .

إن المرافق العمومية في العصر الرقمي بحاجة إلى مواكبة أهم التطورات التكنولوجية وضرورة استيعابها واستغلال التكنولوجيا الحديثة في ظل وجود الإدارة الجيدة التي تحسن التعامل مع تلك التقنيات و تسخيرها لصالح منظماتها وعمل خطط إستراتيجية للتحول المطلوب، وتأهيل الكوادر البشرية بكفاءة عالية، مع الحرص على ضرورة نشر وتعميم الثقافة الرقمية بين العاملين بتلك المرافق.

وعليه سنبرز من خلال المطلب الأول دور الرقمنة في حوكمة المرفق العمومي الصحي كما سنبين أهم متطلبات لقيام الإدارة الالكترونية بالقطاع الصحي.

1-2 المطلب الأول: دور الرقمنة على حوكمة المرفق العمومي الصحي.

- سدّ الفجوة الرقمية في المرافق الصحية: باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الصحية للمواطنين والمؤسسات الإستشفائية التي هي بحاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم إليها.

- تعمل على تسهيل نقل المعلومة في وقت قصير لاتخاذ الإجراءات اللازمة بين جميع الفاعلين في القطاع الصحي فمثلا في الجزائر في أزمة"كوفيد 19 " ونظرا لضعف عملية الرقمنة في القطاع لم تستطع المستشفيات والمخابر بأن تعطي نتائج "RT-PCR " في الوقت المناسب وربما في بعض الحالات سجلت النتائج تأخر بشهر كامل مما أدى إلى تذمر المواطنين وخلق عدم الثقة بينهم وبين المؤسسة المقدمة للخدمة .

- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري و الإقتصادي في القطاع الصحي

بحيث أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة المتعاملة مع المرافق الصحية للإنتقال إلى الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الحسن.(سحر قدوري الرفاعي، 2009: 311) .

- تقوية سبل التعاون: إذ تؤدي الإدارة الإلكترونية في المجال الصحي إلى تعزيز التعاون بين المؤسسات الصحية الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف المسطرة في المجال الصحي.

- تدعيم الإستثمار في موارد المؤسسة: ويتجسد هذا الاستثمار في موارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات الصحية والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.

- القضاء على البيروقراطية: بحيث تعمل الإدارة الإلكترونية على تبسيط العمليات والإجراءات داخل المؤسسات الإستشفائية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
- تحقيق الشفافية : فالشفافية الكاملة داخل الإدارات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تُعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة، والسلطات المسئولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فقد تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية . (أحمد درويش 2007 :03) .
- تحقيق التشاركية : والتي تتجسد من خلال فتح باب الحوار من خلال فتح منصة إلكترونية لجميع الفاعلين بما فيهم الجمعيات المرتفقة بالصحة و المواطنين لمعالجة انشغالاتهم في وقت وجيز .

2-2- المطلب الثاني : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الصحية .

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية الصحية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

❖ المتطلبات الإدارية و الأمنية: تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

❖ وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة، والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لا بد من توفر الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري(وزارة الصحة)، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

❖ توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لا بد من العمل على التطوير مختلف شبكات الإتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة

للكم الهائل من الاتصـــالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة التوفير والإتاحة للأفراد والمؤسسات.

❖ تطوير التنظيم الإداري بالمنظومة الصـحية والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسـجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل (إلغاء إدارات، إسـتحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي) .

❖ متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصـصـة: وهو ضـرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصـبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

❖ وضـع التشـريعات القانونية اللّازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية: قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقـائص والفراغ القـانوني اللازم، والـذي يمكن أن يظهر في أي مرحلـة من مراحـل التحوّل، وبعـد التطبيق يجـب أن توضـع قواعـد قـانونيـة ضـــامنـة لأمن المعـاملات الإلكترونيـة وتحـديـد الإجراءات العقـابيـة الخـاصـــة بفئـة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

وفي هذا السـياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة تلزم الإدارات والمؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملات الإدارة مع المواطنين عن بُعد بالوسـائل الإلكترونية إلى جانب الوسـائل التقليدية، حيث أن التشـريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضـمونها بين إقرار المبدأ، أي الإعلان عن حق المواطنين في الحصـول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسـائل معلوماتية باسـتثناء ما يشـترط القانون صـراحة حضـور المعني شـخصـيا إلى المراكز الإداريـة لإتمـامـه وبين إلزام الإدارات العـامـة على تقـديم بعض الخـدمـات

الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية و الضرورية بحيث تلزم الشركات، وبعض الفئات مثل فئة التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونياً.

❖ متطلبات القيادة الإدارية والسياسية: يستحيل تحقيق أهداف مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية بدون قيادة إدارية وإرادة سياسية، لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسة وإدارية قوية تلتزم علنيا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي و الإقتصادي و الإجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم بإطلاق القدرات العاملة الإبداعية والخلّاقة. (سحر قدور الرفاعي، 2009: 316.)

فعلى سبيل المثال لا الحصر تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة عام 1999م بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحوّلت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها:

- إعتماد قناة موحّدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.
- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية إعتمادا على أحدث التقنيات.
- إبتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور .

- تحديث المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.
- متطلبات البنية التحتية للإتصالات : ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات وتعمل بنية الإتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة، وتمثل رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الإستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية التحول إلى اقتصاد المعرفة، والإستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والإهتمام بإصلاح القطاع العام، واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينيّة .(Nafta, khaldoun, 2005: 01).

3- المبحث الثالث: اثر وتأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العمومي الصحي.

إنّ سنّ قانون واحد يحكم المرافق جميعاً بات أمرا من المحال تجسيده في الواقع العلمي بسبب اختلاف طبيعة نشاط كل مرفق، غير أن ذلك لا يمنع من إخضاع كلّ المرافق بما فيها المرفق الصحي إلى مبادئ معيّنة إتفق القضاء بشأنها، وأضحت اليوم من المسَلّمات في نظرية المرافق، وتتمثل هذه المبادئ في مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق ومبدأ سير المرفق العام بانتظام و إطراد ومبدأ قابلية المرفق للتغيير والتبديل ولكون المرافق العمومية الصحية تلعب دور حيوي بالنسبة للمرضى وذلك في كونها تقدّم خدمات صحية للمجتمع، ومن ثَمَّ فإن سير المرافق الصحية وفق المبادئ اللاحقة الذِّكر يمثل أهمية كبرى، كما هو معلوم فإن الرقمنة تعمل بشكل كبير في التأثير على القرار الإداري، وحتى يدار المرفق بالشكل الالكتروني وتكون له فعالية على الميدان فإنه يجب تطويع المبادئ العامة التي تحكمه حتى تتوافق مع نظام الإدارة الالكترونية، ويجب أن يعزز التحول نحو الإدارة الالكترونية المبادئ التي تحكم المرافق العامة.

3-1- المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة التي تحكم المرفق العمومي الصحي.

سوف نبين من خلال هذا المطلب أثر الإدارة الإلكترونية على تطويع تفسير المبادئ العامة التي تحكم المرفق العمومي الصحي لكون الدراسة تهتم بالمجال الصحي :

3-1-1- الفرع الأول : الإدارة الإلكترونية و مبدأ سير المرافق العامة بانتظام و إطراد .

تؤدي المرافق الصحية العامة دورًا كبيرًا داخل المجتمع أيًّا كان موضوع نشاطها، وهذا يفرض أن تقدم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، فلا يمكن أن نتصور مثلا توقف المستشفى في تقديم الخدمات العلاجية ولو بالحد الأدنى، أو توقف جهاز القضاء على الفصل في الخصومات و كذلك نفس الشيء بالنسبة لجهاز الأمن ومرفق الدفاع، فإن توقف أحد هذه الأجهزة ونحوها سيَنجم عنه لا شك إلحاق بالغ الضرر بالمصلحة العامة وبحقوق الأفراد، لذا تعيّن على المشرع وبغرض تحقيق المقصد العام وهو استمرارية نشاط المرفق وقيامه بالخدمات المنوط بها، بحيث يعد من الآليات القانونية ما يضمن أداء الخدمة وتواترها و انتظامها وعدم انقطاعها.

فمن حق المنتفع الإستفادة من خدمات المرفق في المكان والزمن المخصص لذلك، وإذا تعرّض المرفق لعوائق تقنية مثلا تحوّل دون تحقيق عنصر الإنتفاع وجب أن يعلم الجمهور بذلك، فإذا أرادت الإدارة الصحية لمستشفى ما تعقيم المصالح الإستشفائية للقضاء على العدوى الإستشفائية وجب عليها أن تعلم الجمهور (المرضى) بذلك شريطة توفير الحد الأدنى للخدمات في مصلحة الاستعجالات.

ويقتضى مبدأ الاستمرارية و الذي يعتبر أكثر المبادئ وزناً لان القرار الإداري كثيرا ما يعتمد عليه، ولأن معظم أحكام ومبادئ القانون الإداري تخص هذا المبدأ ومتفرعة منه، وعليه فإن نظام الإدارة الالكترونية يخدم هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كلا من المرضى والمتعاملين مع المستشفى من (مخابر أدوية،

وممولين، وشـركات مقاولتيه الخاصـة بالنظافة الإسـتشـفائية) بحيث يمكن لجميع الفواعل المتعاملين مع المؤسـسـات الصـحية عن طريق المواقع الإلكترونية، والأنظمة الإلكترونية المتطورة؛ الحصـول على الخدمة والمعلومات المدققة بكل شـفافية، وكل ذلك يساعد المسير في تعاملاته مع هؤلاء الفواعل .

بالإضـافة إلى إمكانية الرد على اسـتفسـارات المواطنين من خلال البريد الإلكتروني، كما يمكن للمريض أن يتعرف على كالفحوصـات المتوفرة والأطباء و المختصـين في أي ولاية من الوطن أو أن يرفع شـكواه للوزارة الوصـية أو مديرية الصـحة أو المؤسـسـة العمومية الإستشفائية عن طريق البريد الإلكتروني مع إلتزام الإدارة بالرد في ظرف وجيز دون تكليف المريض عناء التنقل وتفادي بيروقراطية الإدارة؛ وكذلك يسـاعد نظام الإدارة الإلكترونية على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام و إطراد (عصـام عبد الفتاح مطر، 2008: 91.)؛بحيث يقلل نظام الإدارة الإلكترونية من خطورة إضـراب الموظفين، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني أو المنصّة الإلكترونية، كما يسـتطيع الفرد الحصـول على المعلومات من خلال الشـبكة ليلاً ونهارا(عصام عبد الفتاح مطر، 2008: 92.)

و عليه في ظل جائحة كورونا لجأت المؤسسات الصحية إلى استعمال التواصل عن بعد بين الأطباء لمناقشـة وضـعية الوباء وتبادل الخبرات بين الأطباء داخل الوطن وخارجه كما أُسـتُعملت تقنية زوم "zoom " في تنظيم الإجتماعات بين لجنة الكوفيد التي يترأسـها وزير الصحة ونخبة الأطباء في مختلف التخصـصـات مع وزراء الصحة في دول عديدة من العالم لتبادل الخبرات لإعداد برتوكول صـحي يتماشـى مع المعطيات الموجودة في الجزائر ، كما تم التواصل من طرف الوزارة الوصية مع مدراء الصحة لأول مرة عن طريق نفس التقنية .

كما تم تجنيد جميع المؤسسات الناشئة الجزائرية في مجال الرقمنة ضد فيروس كورونا من أجل مساعدة الحكومة في إستراتيجيتها لمكافحة هذا الوباء بحيث قامت مؤسسة ناشئة بتطوير تطبيق هاتفي رسمي بهدف المكافحة و الحد من تفشي فيروس كورونا، ويعتبر هذا التطبيق ثمرة تعاون بين وزارة الصحة و المؤسسة الحاضنة "إنكيوب مي" بإخطار السلطات المحلية في حال ظهور أعراض الإصابة بفيروس كورونا لدى شخص ما، كما مَكَّن السلطات بالقيام بالكشف دون تنقل للشخص المصاب لتفادي نقل العدوى لأشخاص آخرين.

كما يسمح التطبيق بالتلقي بصفة آنية إشعارات في حال وجود شخص مصاب بالفيروس في المحيط.

3-1-2- الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية و مبدأ المساواة أمام المر افق العامة

إن مبدأ المساواة أمام المرافق العامة هو امتداد للمبدأ العام والمتمثل في مساواة الأفراد أمام القانون، والذي بات يمثّل اليوم حقا من حقوق الإنسان وحقا دستوريا أعلنت عنه مختلف الدساتير.

ويترتب على هذا القول نتائج تتمثل في مبادئ فرعية هي المساواة بين المنتفعين من خدمات المرافق والمساواة في الإلتحاق بالوظائف العامة. (عصام عبد الفتاح مطر 2008: 438.)

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا، بحيث يتم تقديم الخدمة إلكترونيا، وهذا ما من شأنه القضاء على وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمة، ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة، في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالموظفين العموميين في المجال الصحي. (شلالي عبد القادر، قاشي علال، 2014: 10.)

3-1-3- الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية و مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير والتعديل.

إن هذا المبدأ يخدم التحول من الإدارة الصحية التقليدية إلى إدارة إلكترونية عصرية، بحيث أن المرافق العامة تخضع لقوانين وتنظيمات وهذه القوانين و التنظيمات منها ما يحكم المرفق العام من حيث تنظيمه وهيكلته، ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة للمرفق، بل يمتد أيضا لأسلوب إدارته فيجوز تغيير أسلوب الإدارة من الإدارة المباشرة إلى المؤسسة العامة، أو من المؤسسة العامة إلى الشركة المختلطة وللمرفق أيضا أن يفرض رسوم مقابل الخدمات التي يقدمها أو أن يخفض من هذه الرسوم إذا رأى في ذلك مصلحة، ولا يجوز لأي كان الاحتجاج على هذا التغيير. ولقد أكد القضاء الإداري في مصير هذا المبدأ بقوله: " من المسلّم قانونا أن الجهة الإدارية سلطة وضع الأنظمة التي تتولاها بغرض تسييرها بشكل منتظم ومنتج وكذلك لها حق تعديل هذه الأنظمة بما تراه متفق مع الصالح العام دون أن يكون لأحد من الناس حق مكتسب في استمرار نظام معين".(سليمان محمد الطماوي، 1991: 184.) وعلى هذا الأساس فإن الإدارة الإلكترونية من خلال هذا المبدأ تكتسب مشروعيتها في تغيير نمط الإدارة أو الأسلوب المنتهج وتحويله إلى نمط عصري يساعد مصالح الناس، بحيث بإمكان الإدارة الصحية أن تنتهج مثلا نظام الدفع الإلكتروني عن طريق الهواتف النقالة أو البطاقة الالكترونية بالنسبة للرسوم وتسديد الفواتير للمتعاملين مع المرفق الصحي لتحسين الخدمة الصحية .

3-2-المطلب الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على تسيير المرفق العمومي الصحي

.

لقد أصبح اليوم من الضروري على الإدارة التخلي على النمط القديم في اتخاذ القرار الذي يحمل في طياته جملة من السلبيات و انتهاج النمط الجديد، أي اتخاذ القرارات الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية لتفادي الأخطاء وربح الوقت.

1-2-3 الفرع الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية في صنع القرار داخل المرفق العمومي الصحي.

من المسلّم به في مجال الإدارة الصحية أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن تكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار، وأنه بقدر ما تكون هذه البيانات والمعلومات صحيحة ومطابقة لواقع وطبيعة النشاطات التي تجرى داخل المرفق الصحي، فإن القرار الإداري يكون على قدر كبير من الكفاءة (عصام عبد الفتاح مطر،2008 :91.)، وللإدارة الإلكترونية تأثير كبير في عملية صنع القرار الإداري داخل المرفق الصحي العام من خلال عملية التخطيط الإلكتروني و الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا بالإعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة،(موسى عبد الناصر، محمد قريشي، 2011: 92.) كما يساعد صناع القرار على التعرف على كافة الإمكانيات المتاحة داخل المرفق العام.

ويتيح نظام الإدارة الإلكترونية للأفراد التدخل في إصدار القرارات الإدارية، حيث أنه من خلال انتشار مراكز المعلومات يستطيع الأفراد المتعاملين مع الإدارة تنبيه الإدارة في حالة وقوع بعض الأخطاء في المراحل الأولى للقرار، ومن ثم تقوم الإدارة بتجنب هذه الأخطاء قبل إصدار القرار، أما إذا اقتصرت مشاركة الجمهور على التعقيب على القرار الإداري بعد صدوره وذلك عن طريق النقد أو الشكوى، فإن الإدارة تراعي هذه الملاحظات بالنسبة للقرارات التي ستصدر بخصوص الموضوعات مستقبلا (عصام عبد الفتاح مطر، 2008: 90.)

2-2-3 الفرع الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على المورد البشري بالمرفق العمومي الصحي .

تعتبر عملية التوظيف في المؤسسات الصحية من أهم الأنشطة التي يقوم عليها المرفق العمومي الصحي من جهة والمحرك الأساسي لتقديم الخدمة الصحية بجودة عالية عن طريق كفاءات متنوعة المهام لكون المؤسسة الصحية عملية مركبة ومعقدة غير بسيطة يتطلب لسيرها مورد بشري مؤهل مثل: (طاقم طبي جيد، طاقم تمريضي جيد، وطاقم إداري كُفْء) ، ولنجاح عملية التوظيف لا بد من الإعتماد على المبادئ الأساسية للتوظيف والتي نص عليها الأمر 06-03 المتعلق بالوظيفة العمومية والتي تتمثل في مبدأ الكفاءة ومبدأ تكافؤ الفرص ومبدأ الحياد و الموضوعية، كما لابد من الأخذ بعين الإعتبار واجب توفر الكفاءة في الوظائف العليا.

فلذلك يعتبر العنصر البشري إحدى الميكانيزمات اللازمة لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، فالمؤسسات الصحية تسعى من خلال هذا المورد البشري المتحكِّم في التقنيات الحديثة لتحقيق الكفاءة والفعالية وترقية الخدمة الصحية.

كما يساهم نظام الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية في تسهيل عملية مراقبة نشاط الموظفين العموميين من طرف الوصايا أو جهات عدم التركيز أو اللامركزية (مدير المؤسسة)، فإذا كنا بصدد قرار تأديبي فعلى المدير أن يلائم من خلال المعلومات والبيانات المتاحة له في الحاسوب عن طريق النظام الإلكتروني بين السبب والأثر الذي يرتبه القرار والذي يعتبر من بين البدائل القانونية المتاحة له أمّا إذا كنا بصدد قرار ترقية، فإن عليه أن يتأكد من توافر الشروط القانونية في الموظف للترقية في الرتبة الأعلى منها من خلال إجراء تقييم حسابي إلكتروني لكافة الملفات المتعلقة بالموظفين

المطلوب ترقيتهم، بحيث يساهم النظام الإلكتروني في ربح الوقت والوصول إلى قرار سليم قائم على أساس الشفافية .

ولهذا فقد خصص نظام إلكتروني خاص بالمؤسسات الصحية الجزائرية يحتوي على جميع الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية (Rh santé.dz) ولقد لاق مردود إيجابي كبير فيما يخص تسيير المورد البشري، إلا أنه يحمل بعض النقائص بحيث لم تدرج به عمليات التوظيف والمخططات السنوية للموارد البشرية، وعمليات توزيع الأطباء المتخصصين حسب الإحتياجات ، إذ لحد اليوم يتم توزيع الأطباء المختصين عن طريق مديرية الموارد البشرية بالوزارة بشكل تقليدي مما يؤدي إلى المحاباة والوساطة ويغلب على عملية التوزيع ونقل الأطباء المختصين الطابع السياسي.

3- 3 المطلب الثالث: دور الرقمنة في مواجهة الأزمات (كوفيد 19 أنموذجا)

إنَّ وباء كورونا جَعَل الكثير من الدول تراجع منظوماتها الصحية وتضعها في أولوية الأولويات، ولقد إتضح جليا أن الدول المتفوقة في مجال الرقمنة إستطاعت مواجهة الأزمة بأقل الأضرار من الدول التي تعاني ضعف في إستعمال الرقمنة وقد انعكس هذا على المظهر الإقتصادي والإجتماعي لتلك الدول، وعليه سنبرز من خلال هذا المطلب أهم الأدوار التي يمكن للرقمنة تحقيقها في مواجهة الأزمات.

- تلعب الرقمنة دور مهم في تبادل الخبرات بين الأطباء على المستوى الوطني والدولي وذلك نفس الشيء بالنسبة للمسيرين.

- تسهل جمع الإحصائيات والتي بدورها تسمح للمسير بالاستشراف لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

- تساعد المسير أو الجهات المسؤولة في الدولة في تحديد الإحتياجات اللازمة وتعويض النقائص في فترة وجيزة من المستلزمات والتجهيزات الطبية مثل (الأَسِرَّة مع لواحقها

الطبية، سـكانير،أجهزة التنفس الاصـطناعي ...إلخ) والتجهيزات المرفقة مثل (محطة الأوكسجين ،محطة تصفية الدم ..إلخ).

- تسـاعد في توفير المعلومة في الوقت المناسـب للقطاع العام والقطاع الخاص على حد سواء.

- تسـاهم الرقمنة في تنسـيق العمل بين المصـالح الإسـتشـفائية مثلا بين (مصـلحة الإستعجالات الطبية والصيدلية).

- تسـاهم الرقمنة في معرفة مخزون الصـيدلية بشـكل دقيق وبدورها تقضـي على فكرة الندرة في الأدوية لكونها تقوم بإشـعار الصـيدلي إلكترونيا بنفاذ المخزون تدريجيا مما يسـمح للصـيدلي بتقديم طلبيته للصـيدلية المركزية "PCH " لتفادي الندرة في الوقت المناسب .

الخاتمة:

لقد أصبح اليوم من الضروري انتهاج الإدارة الإلكترونية للخروج من النمط التقليدي للإدارة العمومية من أجل الإرتقاء بالخدمات الصحية المقدمة للمُرتَفِقين؛ بحيث تتطلب تقنين جميع الخطوات التي تهدف لعصرنة الإدارة الصحية وتكوين عالي في مجال الموارد البشرية، لهذا فإن الإدارة الحديثة أصبحت اليوم تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية و إتخاذ القرارات و إستخدام الحوافز لزيادة سرعة العمل، واستخدام طرق علمية حديثة لدراسة الوقت والحركة وضبط أحسن الطرق لأداء الأعمال وتوحيد الإجراءات، والإستعانة بالخبراء لتوفير الجو المناسب في محيط العمل، من خلال ما يسمّى بالإدارة الإلكترونية .

وقد توصلنا إلى النتائج التالية :

- إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية بإمكانه تحقيق أسس الحوكمة في المنظومة الصحية والتي تمس المرفق العمومي الصحي بالدرجة الأولى لكونه الحلقة

المهمة بالنسبة للمريض، وتتمثل هذه الأسس في ترسيخ الشفافية و التشاركية والمسائلة و المحاسبة .

- إن التحول إلى النظام الالكتروني يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة الصحية أو المنتفعين بها، وذلك لأنه ييسر سبيل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية مع سرعة الانجاز.
- تتسم الخدمات الالكترونية بالمرونة والقابلية للتغيير والتحولية في نطاق المعلومات التي تضعها على مواقع الانترنيت العامة.
- إن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بإنتظام واطراد، والخدمات الالكترونية هي خدمات متاحة للجمهور بلا انقطاع.
- إن نظام الإدارة الالكترونية يعتبر بمثابة خط دفاعي متقدم للمنظومة الصحية في حالة وقوع مخاطر كبرى مثل (الأوبئة و الفيروسات القادمة من خارج الدولة) .

المراجع والمصادر:

1. القانون رقم06-06، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد15، المؤرخة في 12 مارس 2006، ص18.
2. منى حيدر عبد الجبار الطائي، الحكمانية في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المؤتمر السنوي العام الثاني عشر الإدارة الرشيدة وبناء دولة المؤسسات، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 08-10 سبتمبر 2013، ص419.
3. زهير عبد الكريم، الحكمانية قضايا وتطبيقات، بحوث ودراسات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص07
4. عبد الكريم قلاتي، الحكم الرشد وعلاقته بالاستقرار السياسي والتنمية المستدامة، الفكر البرلماني، دار الطباعة ANEP رويبة، تصدر عن مجلس الأمة، الجزائر في جويلية2009، العدد 23.

5. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص21.

6. أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، " نشرية تكنولوجيا الإدارة "، وزارة الدولة للتنمية الإدارية مصر، العدد الثامن، 2007 ، ص03.

7. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2008ص91.

8. سليمان محمد الطماوي، الأسس العامة للعقود الإدارية، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الخامسة، 1991، ص184.

9. Nafta, khaldoun, '' Jordanne-gouvernement programme '', Jordanne- gouvernement initiative, Jordanne, septembre 2005, p01.

10. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة المستنصرية، بغداد العراق، العدد السابع، في سنة 2009، ص308.

11. مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، جامعة المستنصرية، بغداد، العراقع خ بمؤتمر الكلية، 2013، ص443.

12. Riadh, bourriche , « le rôle des TIC dans la Bonn gouvernance ».participation avec. Cette communication .au. Séminaire national intitule, Information et société de la connaissance, la facetté des sciènes sociales, la faculté des sciences sociales et humaines, Université. Mentouri Constantine- Algérie , organise les 18/19 avril 2009,P3

13. شلالي عبد القادر، قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق السياسية، جامعة البليدة، يوم 2014/03/27، ص10.

14. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، العدد 09، مجلة البحث، جامعة بسكرة، 2011، ص 92.

15. محمد علي احمد الشهري(2008)، التربية الوجدانية للطفل وتطبيقاتها التربوية في المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.