

استراتيجية الرقمنة وتنمية الإدارة  
الإلكترونية في ظل جائحة كورونا قطاع  
التضامن الوطني  
دراسة تحليلية للأرضية الرقمية التضامن  
الوطني يصغي

The strategy of digitization and the  
development of electronic administration in light  
of the Corona pandemic in the national solidarity  
sector

An analytical study of the digital platform  
National Solidarity Listens

فؤاد بداني

جامعة تامنغست

beddanifouad@yahoo.fr

هاجر مرابط\*

مخبر الموروث العلمي والثقافي لمنطقة تامنغست

merabethadjoura@gmail.com

تاريخ القبول: 2024/04/28

تاريخ الاستلام: 2023/08/22

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى المعرفة واقع الرقمنة والخدمات الاجتماعية الرقمية في قطاع التضامن الوطني في مجابهة كوفيد 19، والتعرف على مراحل تجسيد الرقمنة في قطاع التضامن الوطني خلال جائحة كورونا. لذلك جاءت هذه الورقة البحثية الحالية والموسومة بـ : "استراتيجية الرقمنة وتنمية الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا بقطاع التضامن الوطني" - دراسة تحليلية للأرضية الرقمية التضامن الوطني يصغي - باعتماد على منهج المسح وتقنية التحليل المحتوى السيميولوجي وتمثلت العينة في موقع التضامن الوطني يصغي بالاستعانة أداة الملاحظة لمتابعة تسير للأرضية الرقمية لمديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات، وتحليل وملاحظة التطبيقات التي يتوجه إليها المواطن في وضع اجتماعي صعب أثناء وبعد جائحة كورونا كوفيد 19 وطرق استخدامها ومعالجة طلبات المواطنين. وتوصلت الدراسة إلى أن الرقمنة في قطاع التضامن الوطني من استراتيجيات التي جسدت للحد من تفشي فيروس كورونا (كوفيد19) وتنتقل مواطنين الفئات الهشة والتي في

\* المؤلف المرسل

وضع اجتماعي صعب إلى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن لطلب وإنهاء معاملات العمومية وخدمات اجتماعية.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة - قطاع التضامن الوطني - تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة - جائحة كورونا - مواطن في وضع اجتماعي صعب.

## Abstract :

This research paper explores the impact of digitization and digital social services in the national solidarity sector during the COVID-19 pandemic. It uses a survey approach and semiological content to analyze the digital floor of the sector. The sample was represented on the National Solidarity website, followed by the Directorate of Social Activities and Solidarity of the states' digital platforms. The study found that digitization in the sector is a strategy to reduce the spread of the virus and transfer vulnerable citizens to directorates for public transactions and social services. The research also examines the methods of using these platforms and processing citizen requests. The study highlights the importance of digitization in the national solidarity sector during and after the pandemic.

**Key words:** digitization, national solidarity sector, modern communication media technologies, Corona pandemic is a citizen in a difficult social situation.

## مقدمة:

تسعى الحكومة الجزائرية على غيرها من الحكومات العربية والعالمية إلى تحسين الخدمة العمومية والوصول إلى رضى المواطن خاصة مع اعتماد على وسائل الإعلام والاتصال وحثمية التطور التكنولوجي، خاصة وأثناء اجتياح وباء كورونا العالم الذي نتج عنه عزل الأفراد والمجتمعات مما جعل الدولة تتخذ استراتيجيات آليات لتقريب المواطن من الإدارة والحصول على خدمات عمومية وإدارية على مدار الأيام الأسبوع. خاصة عند تطبيق تدابير الوقاية والعزل الأفراد المجتمع، لتسعى بدورها لرقمنة الملفات والتركيز والاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة كإحدى متطلبات المجتمع المحاصر بالوباء. ولعبت هذه الأخيرة دورا كبيرا في تغيير مسار المعاملات أثناء وبعد جائحة كوفيد 19، فعملت على رقمنة الملفات والسجلات بتوفير تطبيقات وخدمات تساعد الموظف على تقديم العمل بكل شفافية وسرعة في الأداء وتمكن المواطن من قضاء وطلب خدمات عمومية عن بعد بكل دقة وفعالية تقاديا لنقشي الوباء والحد من تنقل المواطنين إلى المؤسسات العمومية. والتضامن الوطني بدوره سعى إلى تطبيق وتجسيد الرقمنة ومحاولة ارساء دعامة الإدارة الإلكترونية منذ اطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية عملا للوصول إلى حكومة الإلكترونية لتطوير المرفق العام وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن رغم العراقيل العديدة التي تواجه تطبيق وتنفيذ الرقمنة في الإدارة . إلا أنه استطاع

قطاع التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة تجاوز بعض العراقيل كغيره من القطاعات العمومية في تسطير استراتيجية لمجابهة فيروس كورونا بين الفئات المترددة على لقضاء العديد من المعاملات والخدمات الاجتماعية العمومية ، حيث عملت على خفض المعاملات الإدارية الاجتماعية الموجهة للفئات الهشة والتي في وضع اجتماعي صعب وتفعيل آليات لتجسيد إدارة إلكترونية والخدمات عن بعد وتقريب العمل التضامني الخدماتي من المواطن لتحسين مستوى الخدمات الاجتماعية برقمنة الملفات وخلق أرضية رقمية تهدف إلى التكفل المادي والمعنوي والإداري بالفئات الهشة.

### أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

#### 1 أهداف الدراسة: تهدف هذه الورقة البحثية إلى ما يلي:

- معرفة واقع الرقمنة والخدمات الاجتماعية الرقمية في قطاع التضامن الوطني في مجابهة كوفيد 19.
- التعرف على مراحل تجسيد الرقمنة في قطاع التضامن الوطني خلال جائحة كورونا.
- معرفة الجهود المبذولة من طرف المسؤولين للانتقال من خدمات ادارية عمومية تقليدية إلى معاملات وخدمات إلكترونية.
- اكتشاف المعوقات التي عرقلت تجسيد التحول الرقمي قطاع التضامن الوطني خلال مجابهة فيروس كورونا.

#### 2 أهمية الدراسة: من خلال هذه الورقة البحثية يمكن أن تستخلص أهمية الموضوع كما يلي:

##### 1.2 الأهمية النظرية للدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في اسهامات التي يقدمها قطاع التضامن الوطني في التكفل بالفئات الهشة والمواطن في وضع اجتماعي صعب أثناء وبعد جائحة كورونا، من خلال اتباع وانتهاج سياسة رقمنة الملفات وخلق تطبيقات طلب الخدمات الاجتماعية عن بعد مقدمة للمواطن. وتكمن أهمية النظرية للموضوع في انعكاس وباء كورونا في تسارع وتكثيف الاعتماد على تكنولوجيات الاعلام والاتصال والإدارة الإلكترونية، تطبيقاً لشرط التباعد الاجتماعي والحجر المنزلي للحد من انتشار وتفشي خاصة وسط الفئات الهشة والمواطنين في وضع اجتماعي صعب.

##### 2.2 الأهمية التطبيقية : تكمن الأهمية التطبيقية للورقة البحثية فيمايلي:

- التعريف بالأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني ' التضامن الوطني يصغي' التي استحدثت أثناء جائحة كوفيد 19، وتقريبها من المواطن.

- تركز الدراسة على مستوى الخدمات التي يقدمها الموقع للمستخدمين والموظفين وكافة مستعمليه أثناء وبعد جائحة كورونا.
- معالجة القضايا والمواضيع التي تتيحها المنصة الرقمية للمواطن أثناء تطبيق الاستراتيجيات الاحترازية والوقائية من تفشي الوباء.
- تعتبر هذه الورقة البحثية اضافة جديدة تركز على أهم المنصة استخدمت الحد من تنقل وتردد المواطنين في وضع اجتماعي صعب أثناء الحجر المنزلي.

### 3 الإشكالية:

عرفت المجتمعات العالمية والحكومات خلال السنوات الأخيرة التحول الحتمي واللامتناهي لاستخدام الواسع لتكنولوجيات الاعلام والاتصال، وانجاح تجسيد الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية من جهة ومن جهة أخرى تسعى الحكومة إلى تحسين الخدمة العمومية والرقمي بالمرفق العام وتقريب الادارة من المواطن. خاصة بعدما شهد العالم والمجتمعات وباء كوفيد 19 ولم تعرف هذه الأزمة الصحية الدول الضعيفة والهشة فقط، بل امتد تأثيرها إلى كافة دول المجتمعات والمجالات الجغرافية السكانية، لتجد الحكومات نفسها أمام مجابهة مباشرة من أجل كبح انتشار الفيروس بين أفراد المجتمع والحد من الضحايا البشرية باتخاذ سياسة الغلق والتباعد الاجتماعي. فكان تعزيز دور الرقمنة والاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال والوسائل الرقمية والإلكترونية وتعميمها والتحول من المعاملات والخدمات العمومية الرقمية إلى معاملات وخدمات إلكترونية كإحدى أهم السبل المنتهجة من طرف الحكومات وفي ظل أزمة كوفيد 19 عملت الحكومة الجزائرية على تحسين وتيرة التحول الرقمي والإلكتروني والعمل والاعتماد على ما بالإدارة الإلكترونية في جميع القطاعات العامة والخاصة وتوفير خدمات عن بعد وتقريب الإدارة من المواطن للقضاء على التنقل والاحتكاك بين المواطن والموظف والمواطنين فيما بينهم داخل المؤسسات العمومية منها قطاع التضامن الوطني، حيث اتخذ من الرقمنة استراتيجية وأحدى الطرق لمجابهة فيروس كورونا كغيرها من المؤسسات والإدارات العمومية الأخرى. واعتبرها حلا من حلول لتخفيف من آثار الجائحة على الفئات الهشة والمواطنين في وضع اجتماعي صعب بالجزائر. وهنا يجدر بنا طرح التساؤل التالي:

كيف ساهمت الرقمنة والاعتماد على التكنولوجيات الاعلام والاتصال في الخفض من

آثار جائحة كورونا على المواطن في وضع اجتماعي صعب في الجزائر؟

ويندرج عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع الرقمنة والخدمات الرقمية في قطاع التضامن الوطني في فترة وباء كورونا ؟

- هل ساهمت الرقمنة والاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الخدمة الاجتماعية العمومية أثناء وباء كوفيد 19؟

#### 4 تحديد مفاهيم الدراسة:

**1.4 الرقمنة:** تعرف على أنها تحويل البيانات إلى شكل رقمي من أجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية، أما في سياق الاتصالات تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية.<sup>1</sup>

وتعرف أيضا **الرقمنة** بأنها : الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها.<sup>2</sup>

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن **الرقمنة** هي تغير العمليات والبيانات الورقية وغيرها التي تعني المواطن الجزائري من وثائق ومصادر ومعلومات ومعاملات في الإدارة إلى معلومات ومصادر تقنية باستخدام الحاسب الألي، واعتبرت هذه الخطوة كنتيجة لحتمية استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال.

**2.4 تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة:** يعد مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال أشمل وأدق من الترجمة المتداولة "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" والتي ينقصها الشمولية لمعنى عبارة ICTS التي تعتمد ميدانين : الإعلام Information، والاتصال Communication، والجمع اتصالات يفيد معنى مغاير للمعنى المعتمد في الكلمة اللاتينية، ومن جهة أخرى فإن الفارق واضح بين مصطلح الإعلام والمعلومة حي تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام.<sup>3</sup> ويمكن أيضا أن نعرف **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**: على انها مجموع الوسائل المستخدمة للإنتاج واستغلال توزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوبة، المسموعة، المرئية.<sup>4</sup>

وتعرف **تكنولوجيا الاعلام والاتصال أنها**: مجموعة من الوسائل او النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي و التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة من خلال الحاسبات الإلكترونية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور.<sup>5</sup> و يعرفها روبن: بأنها آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض المعلومات.<sup>6</sup>

**3.4 قطاع التضامن الوطني:** يمكننا القول أن قطاع التضامن الوطني هي هيئة إدارية عمومية ترمي إلى دعم العمل والتكفل بالفئات الهشة وأشخاص في وضع اجتماعي صعب وحمايتهم وترقية وتحسين ظروف معيشتهم، كما تسعى إلى اعداد وتنفيذ استراتيجية وطنية لحمايتهم وترقيتهم ، وتحسين ظروف معيشتهم وتصوير برامج التنمية الاجتماعية. ويتم تسير والتكفل بشؤون والخدمات الاجتماعية للفئات الهشة والتي في وضع اجتماعي صعب من طرف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات، وهي مديريات تتكفل بالإصغاء والمرافقة، والمساعدة والتكفل المؤسساتي للأشخاص والأفراد في وضع اجتماعي صعب بحكم وضعهم الصحي الذي تترتب عليه إعاقة خلقية أو مكتسبة أو بحكم سنهم أطفال أو أشخاص مسنين، أو بحكم جنسهم نساء في وضع اجتماعي صعب، أو بحكم الوضعية الاجتماعية الهشة للأشخاص المعزولين دون سند عائلي فتتكفل بالمرافقة والإصغاء والمساعدة الاجتماعية لإدماجهم الاجتماعي أو المؤسساتي والارتقاء بهم من مرحلة المساعدة على الإدماج الاجتماعي لتحقيق التنمية المحلية.

**4.4 جائحة كورونا :** عرفت منظمة الصحة العالمية الوباء كورونا أنه انتشار مرض بشكل سريع في مكان محدد، اما الجائحة فهو انتشار الوباء بشكل سريع حول العالم، وأن تصنيف مرض معين على أنه وباء يترتب عليه إدخاله ضمن خانة الأمراض المعدية التي تستوجب التدابير الاحترازية لمنع تفشيه كفرض القيود على السفر، وتدابير الحجر الصحي العام أو الفردي وغيرها من الإجراءات التي تحول دون انتقال العدوى بين الأفراد.<sup>7</sup> واسم مرض كورونا اسم إنجليزي مشتق كالاتي (CO) هما أول حرفين من كلمة (CORONA) أما حرفا ( ال VI) فهما اشتقاق لأول حرفين من كلمة فيروس ( VIRUS ) وحرف ( ال D) هو أو حرف من كلمة مرض بالإنجليزية (DISEASE) وفقا لتقرير نشرته منظمة اليونسف التابعة للأمم المتحدة ، وأن "فيروس (كوفيد 19) هو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي تنتمي إليها الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سأرز) وبعض أنواع الزكام العادي.<sup>8</sup>

يمكننا القول أن جائحة كورونا هي فيروس ظهر في الصين ديسمبر 2019 واجتاح دول العالم، ولم تستطع السيطرة عليه، لتجد هذه الأخيرة نفسها غير قادرة على السيطرة على الوباء، نتيجة لعدد الكبير من الإصابات المتسارعة خاصة مع غياب لقاح والأدوية الفعالة أعلنت منظمة الصحة العالمية أن فيروس كوفيد 19 على أنه حالة صحية ووباء يرتقى لدرجة جائحة.

**5.4 مواطن في وضع اجتماعي صعب أو الفئات الهشة:** أشار تقرير الأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية أن غالبية هاته الفئات هم فقراء يعيشون في مساكن متدنية النوعية ومزدحمة، بنيت ذاتيا وقليلًا ما تصل إليها المرافق العامة التي يتمتع بها القادرون، وعدم التمتع بالخدمات التي تدل على الحياة والتنمية الإنسانية، فهم أكثر عرضة للتلوث الكيميائي والضوضاء، طبيعة مساكنهم تمنعهم من حماية أنفسهم من الأخطار بل حتى عاداتهم التقليدية تسهم دون قصد في خلق الأمراض والعلل كالنظافة الشخصية، وطريقة تحضير الطعام لأن سوء التغذية وعدم كفاية الغذاء يضعفان مقاومة الجسم للأمراض.<sup>9</sup>

يمكننا القول أن **المواطن في وضع اجتماعي صعب** هو فرد في المجتمع الجزائري له صفات وخصائص تجعله معرض للفقر والأمراض المزمنة أو فقد منزله، وتتمثل هذه الأفراد في أشخاص ذوي الإعاقة، والأشخاص المسنين، اشخاص دون مأوى ثابت، اطفال في خطر معنوي، نساء في وضع اجتماعي صعب ( مطلقات، أرامل، الأمهات العازبات، المعنفات) الأشخاص المرضى المزمنين وأرباب العائلات المعوزة.

## 5 النظرية المؤطرة للدراسة:

من خلال الموضوع المتبع ومنهج الدراسة في هذه الورقة البحثية، تم الاعتماد على نظرية الحتمية التكنولوجية للعالم **مارشال ماكلوهان** والتي تهتم وتعني بدراسة الوسائل التكنولوجية الحديثة والرقمية في ظل التغيرات والتطورات المجتمعية. وبما أن موضوع الدراسة يتمحور حول " استراتيجية الرقمنة وتنمية الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا بقطاع التضامن الوطني" اخترنا النظرية الحتمية التكنولوجية لأنها يدور الأنسب لموضوع بحثنا، على اعتبار أن جائحة كوفيد19 التي انجر وراءها الحجر المنزلي والغلق شبه كلي للمؤسسات وازدحام إلى التباعد الاجتماعي، الأمر الذي جعل الحكومة إلى تبني التحول الرقمي للخدمات والملفات العمومية وأصبح ضرورة حتمية فرضتها الأزمة الدولية ، فالتوجه إلى رقمنة في قطاع التضامن الوطني ما هو إلا تغيير لنمط الخدمة العمومية الورقية التي كانت الفئات الهشة والمواطنين في وضع اجتماعي صعب يتنقل من أجلها إلى مقر مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية . وبعد اسقاطنا لنظرية الحتمية التكنولوجية نجد أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هي أدوات ووسائل لنشر وتزويد المواطنين بالمعلومات والحقائق، وعليه فإن الوسائط التكنولوجية الحديثة هي حصيلة تطور الرقمي والتحول إلى الخدمات الاجتماعية الرقمية هي وليدة الأزمة الصحية العالمية. مما جعل قطاع التضامن الوطني تسعى إلى تقريب الإدارة من

المواطن وللقضاء على تفشي المرض والحد من الإصابات تطبيقا للإجراءات الاحترازية والحد من تنقلات المواطنين أثناء جائحة كوفيد19.

## ثانيا: الدراسة الميدانية:

### 1 نوع الدراسة ومنهجها:

تصنف هذه الورقة البحثية ضمن البحوث الوصفية والتي تعنى بجمع المعلومات والبيانات من الواقع وتحليلها للوصول إلى نتائج تحقق أهداف الدراسة الحالية .

### 2 منهج الدراسة :

يعرف المنهج على أنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث في ضبط أبعاد، مساعي، أسئلة وفرضيات.<sup>10</sup> وعليه فقد اعتمدنا على منهج المسح والذي ينتمي للبحوث الوصفية كونه المنهج الأنسب للدراسة ويعرف المنهج المسحي المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظواهر المدروسة قصد التعرف وضعها الحالي وجوانب القوة والضعف في الظاهرة<sup>11</sup>.

ومن خلال طبيعة هذه الورقة البحثية والتي تتناول عمق المحتوى الضمني تم الاعتماد على تقنية من تقنيات تحليل المحتوى وهي التحليل المحتوى السيميولوجي والذي يركز على المحتوى الرمزي ولا يهتم بالمحتوى الظاهر للرسالة، لذلك تحليل المحتوى السيميولوجي يهتم بالمعاني الضمنية والدلالية لمختلف الرسائل وتعني دلالة المعنى المحدد غير متغير لأي علامة.<sup>12</sup>

### 3 الحدود الزمنية والمكانية للدراسة:

يعد تحديد البعد الزمني والمكاني لأي موضوع محل الدراسة أهمية في تفسير وتحليل معطيات لأي دراسة ميدانية تحليلية، فهما الركيزة الأساسية لها. و في هذه الورقة البحثية تم تحديد المجال الزمني وهو فترة اجتياح وباء كوفيد 19 (كورونا فيروس) الجزائر أي من 2020 إلى يومنا هذا 2023. واقتصر المجال المكاني الدراسة على البوابة الرقمية وتطبيقات الإلكترونية الخدماتية لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة التي تم العمل بها وتطبيقها مع تزايد أزمة وتفشي وباء كوفيد 19 وسط أفراد المجتمع الجزائري.

### 4 مجتمع البحث:

يعرف الباحثين مجتمع البحث " على أنه جمع المفردات أو الوحدات التي تتوافر فيها خصائص المطلوب دراستها، وعادة ما يعرف مجتمع البحث باسم إطار مجتمع البحث، الذي يشمل أسماء وعناوين مفردات مجتمع البحث.<sup>13</sup> وعليه يصبح مجتمع بحثنا على الأرضية الرقمية للخدمات الرقمية لقطاع التضامن الوطني



<https://service-solidarite.gov.dz/eservice/plateforme> ويتمثل مجتمع البحث في موقع "التضامن الوطني يصغي". التابعة لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة بالجزائر.

## 5 عينة الدراسة :

تعتمد هذه الورقة البحثية الى تبني العينة القصدية، وبما أن مادة التحليل التي اعتمدنا عليها في هذا البحث حدد بكل ما هو يسير ويتابع بالمنصة الرقمية التضامن الوطني يصغي، بمختلف تسيراتها. وتم اختيار العينة القصدية للمنصة الرقمية لقطاع التضامن الوطني للتعرف على مدى تواصل الفئات الهشة والمواطنين في وضع اجتماعي صعب، واستخدامهم لهذه المنصات الرقمية، ومدى اسهامها في الحد من تنقلهم اثناء وبعد جائحة كورونا.

## 6 التحول الرقمي لقطاع التضامن الوطني في جائحة كورونا :

عملا ببرنامج الوقاية والسيطرة على فيروسي كورونا، واتخاذ الحكومة الجزائرية العديد من التدابير تبعا لمنظمة الصحة العالمية. حفاضا على صحة المواطن وحمايته من عدوى مرض كوفيد 19، وتطبيق تدابير التباعد الاجتماعي والحد من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية ومساحات العمال، إضافة إلى تحسين الخدمة الاجتماعية العمومية، والتكفل الأمثل والأحسن بالمواطن خاصة الفئات الهشة والتي في وضع اجتماعي صعب. والتضامن الوطني كغيره من القطاعات سارع الى ايجاد العديد من التغييرات والاستراتيجيات منها رقمنة الخدمات الاجتماعية العمومية أو محاولة القضاء على المعاملات التقليدية الورقية خاصة مع تفشي وباء كورونا وتطبيق الحجر المنزلي وحماية صحة المواطن خاصة الفئات المعوزة والتي تتردد على مختلف مؤسسات التضامن الوطني لطلب المساعدات والدعم الاجتماعي. حيث شهد قطاع التضامن الوطني تحويل بعض خدمات والملفات الاجتماعية العمومية إلى خدمات رقمية إلكتروني.

## 7 مراحل تجسيد الأرضية الرقمية الموجهة للمواطنين:

مواصلة لتجسيد الرقمنة الإدارية وعصرنة المعاملات الإدارية لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة سنة 2019 اتخذت عملية ادراج البيانات الخاصة بالفئات المتكفل بهم على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن لـ 48 ولاية، تسمح للموظفين مراقبة وتصفح البيانات باستخدام والاعتماد على تكنولوجيات الاعلام والاتصال المختلفة منها الحاسب الآلي والكمبيوتر والهواتف النقال. وتدرج هذه العملية ضمن رقمنة الملفات الأشخاص المتكفل بهم على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن وكذا رقمنة البيانات الخاصة بمؤسسات استقبال الطفولة الصغيرة المعتمدة بالولاية عبر البرمجيات والتطبيقات الرقمية تتيح للموظف تصفح ملفاتها رقميا. وفي نفس السياق وبمناسبة احياء اليوم الوطني للشخص المسن المصادف لـ 27 أبريل 2020،

وعملا على أحكام القانون 10- 12 المؤرخ في ديسمبر 2010 والمتعلق بحماية الأشخاص المسنين، خاصة المادة 11 والتي تنص على التبليغ لحماية الشخص المسن، أعلنت السيدة وزيرة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة عن اطلاق " آلية للتبليغ عن أي حالة سوء معاملة أو إهمال في حق الأشخاص المسنين" من طرف المواطنين خاصة في ظل انتشار الوباء وتطبيق استراتيجية الحجر المنزلي والغلق الجزئي والحد من تنقلات المواطنين، وذلك قصد التكفل بالأشخاص المسنين المبلغ عنهم من طرف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات. وفي ظل توسع انتشار فيروس كورونا عملت قطاع التضامن على برمجة لمتابعة الإجراءات الوقائية لمكافحة فيروس كورونا وتسهيل رفع النشرات اليومية إلى المصالح المركزية، وفي ذات العام ومع تزايد وباء كورونا في الجزائر ومواصلة الدولة استراتيجية الوقاية من تفشي الوباء بين فئات وأفراد المجتمع. حيث أطلق وزيرة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة في اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة الخميس 03 ديسمبر 2020 أرضية رقمية بعنوان " التضامن يصغي" والتي تهدف إلى تحسين الخدمات الاجتماعية العمومية الخاصة بالأشخاص ذوي إعاقة والأشخاص في وضع اجتماعي صعب للتكفل بطلباتهم وانشغالاتهم المسجلة عن طريق الأرضية الرقمية للخدمات الاجتماعية، وتسير هذه الأرضية الرقمية من طرف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن لكل ولاية. وبعد تجسيد الأرضية الرقمية لانشغالات وطلبات المواطنين خلال جائحة كورونا. ومواصلة لتنفيذ مخطط الرقمنة وعصرنة الإدارة وتبسيط الإجراءات الادارية وتقريب الإدارة من المواطن بالتكفل بانشغالاتهم لسنة 2022 تم إطلاق الخدمة الرقمية " الباب المفتوح" ويتم الولوج إليها عن طريق الأرضية الرقمية والتي ستمكن المواطنين من جميع الفئات طرح انشغالاتهم وتساؤلاتهم وتلقي الرد من طرف مصالح مديريات النشاط الاجتماعي للولايات مما سيساهم في تحسين الخدمة والتقليل من الاكتظاظ خلال أيام الاستقبال. مع أن المنصة الرقمية تقدم ثلاثة عشر (13) خدمة رقمية خاصة بالمواطنين والفئات في وضع اجتماعي صعب من بينها الباب المفتوح حيث بلغ عدد المسجلين في الأرضية الرقمية إلى غاية 2021/12/31 أكثر من 1400 وعدد الطلبات المسجلة أكثر من 1010، منها 871 طلب خاص بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، و 17 طلب حماية الأشخاص المسنين، و 89 خاص بالباب المفتوح، و 33 طلب ترخيص لإنشاء مؤسسة. وبعد نجاح وتطور الأرضية الرقمية التضامن الوطني يصغي أثرت وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة الحملات التحسيسية لمكافحة ظاهرة المخدرات وآفاتها وذلك بتدعيم الآليات الاجتماعية المقدمة بأطلاق الخدمة الرقمية " العائلة تستشير" والهدف منها التكفل بانشغالات النفسية والاجتماعية للعائلة وتقديم استشارات لهم.

## 8 الأرضية الرقمية خاص بوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة:

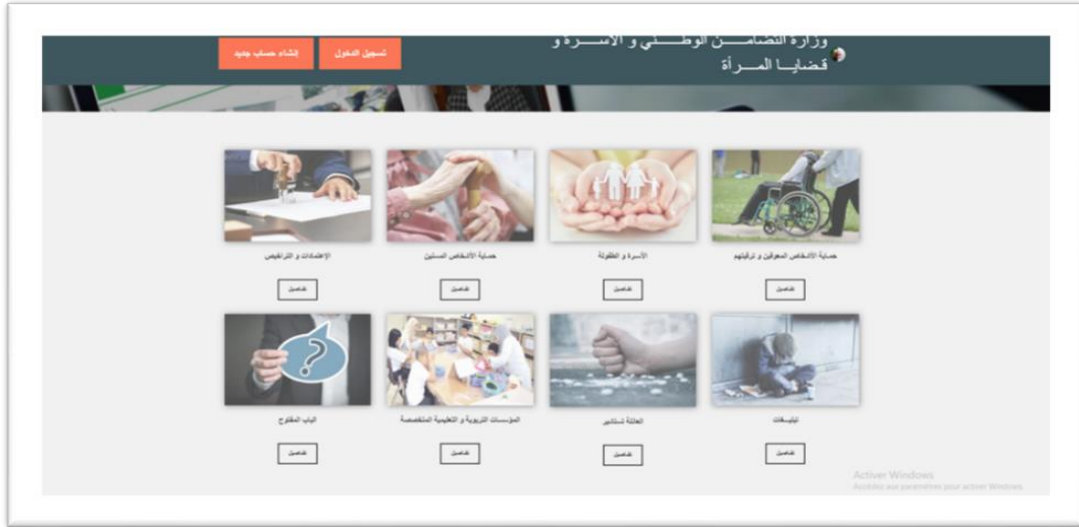
تبعاً لعصرنة والتطور الرقمي وضرورة وحتمية الاعتماد الشاسع للتكنولوجيات الحديثة الاعلام والاتصال لجميع فئات المجتمع، ونظراً لانتشار الوباء وانعكاس جائحة كورونا كوفيد 19 على قطاع التضامن بفعل سياسة الغلق وتباعد الاجتماعي. للتوسع العمراني الكبير وتمركز المواطنين في العديد من مناطق الوطن ارتأت هذه الأخيرة إلى حتمية ربط الخدمات الاجتماعية الإدارية العمومية بالتقنيات الحديثة والأنترنت مما يسهل على المواطن عناء التنقل إلى مقر مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن، وكذلك تبسيط العمل وريح الوقت للموظفين والعاملين والعمل دون جهد وعناء. فأحدث قطاع التضامن الوطني منصة رقمية تتيح للمواطنين التعرف على الخدمات الاجتماعية والإدارية التي تسيروها وتتابع انشغالاتهم وطلباتهم على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي للولايات.

## 9 الأرضية الرقمية خاص بوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة:

تبعاً لعصرنة والتطور الرقمي وضرورة وحتمية الاعتماد الشاسع للتكنولوجيات الحديثة الاعلام والاتصال لجميع فئات المجتمع، ونظراً لانتشار الوباء وانعكاس جائحة كورونا كوفيد 19 على قطاع التضامن بفعل سياسة الغلق وتباعد الاجتماعي. للتوسع العمراني الكبير وتمركز المواطنين في العديد من مناطق الوطن ارتأت هذه الأخيرة إلى حتمية ربط الخدمات الاجتماعية الإدارية العمومية بالتقنيات الحديثة والأنترنت مما يسهل على المواطن عناء التنقل إلى مقر مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن، وكذلك تبسيط العمل وريح الوقت للموظفين والعاملين والعمل دون جهد وعناء. فأحدث قطاع التضامن الوطني منصة رقمية تتيح للمواطنين التعرف على الخدمات الاجتماعية والإدارية التي تسيروها وتتابع انشغالاتهم وطلباتهم على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي للولايات. وتعرف الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني الموجه للمواطنين: أنها تطبيقية لنظام معلوماتي يتم تسييرها من طرف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات، وبها كل شؤون وخدمات قطاع التضامن الوطني الموجهة لجميع الفئات من المواطنين والهدف منها تحسين الخدمة الاجتماعية العمومية الرقمية. وتتمثل رقمنة الخدمات الاجتماعية العمومية أو الخدمات المقدمة في المنصة الرقمية لقطاع التضامن الوطني كما هو موضح في الصورة رقم (01) :

شكل (01)

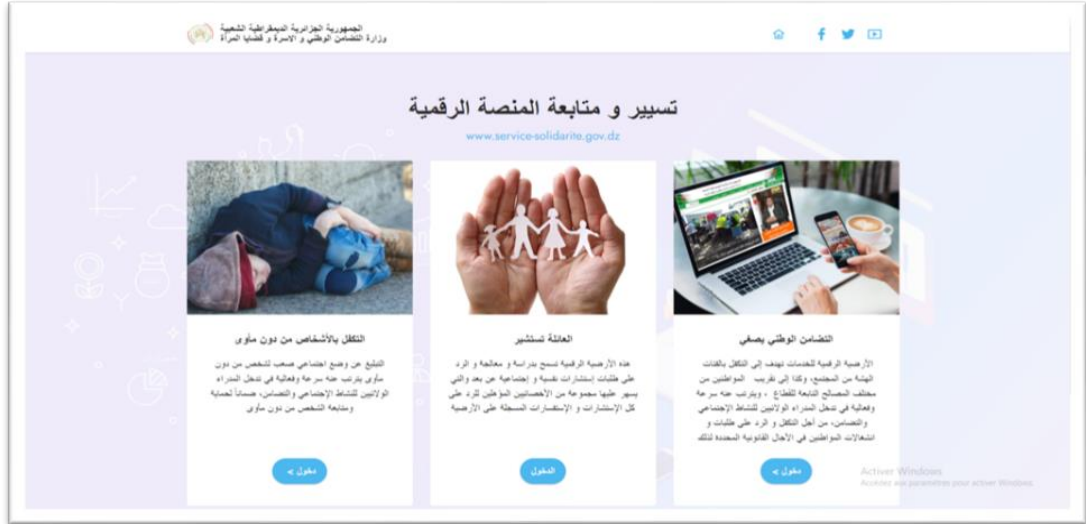
## الصفحة الرسمية للأرضية التضامن يصغي



تشير الصورة رقم (01) إلى الواجهة الأولى للصفحة الرسمية للأرضية الرقمية التضامن الوطني يصغي حيث تحمل الصفحة شعار وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة باللغة العربية على يسار الأرضية نجد الرابط الذي يسمح بتسجيل المواطن في الأرضية الرقمية، ومن الجهة اليمنى نجد تسمية الأرضية الرقمية وتتوسطها الأيقونات الخاصة بطلب الخدمات الرقمية الموجهة لجميع فئات المجتمع المتكفل بهم على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات، أما أسفلها فتحتوي على رابط الولوج إلى موقع الرسمي لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة الذي يحتوي على جميع نشاطات الوزارة والمتمثلة في مختلف الاجتماعات ونشاطات السيدة وزيرة التضامن الوطني مع مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات والمؤسسات المتخصصة تحت وصاية قطاع التضامن الوطني.

## شكل (02)

### تسيير ومتابعة المنصة الرقمية والولوج لفضاء العائلة تستشير

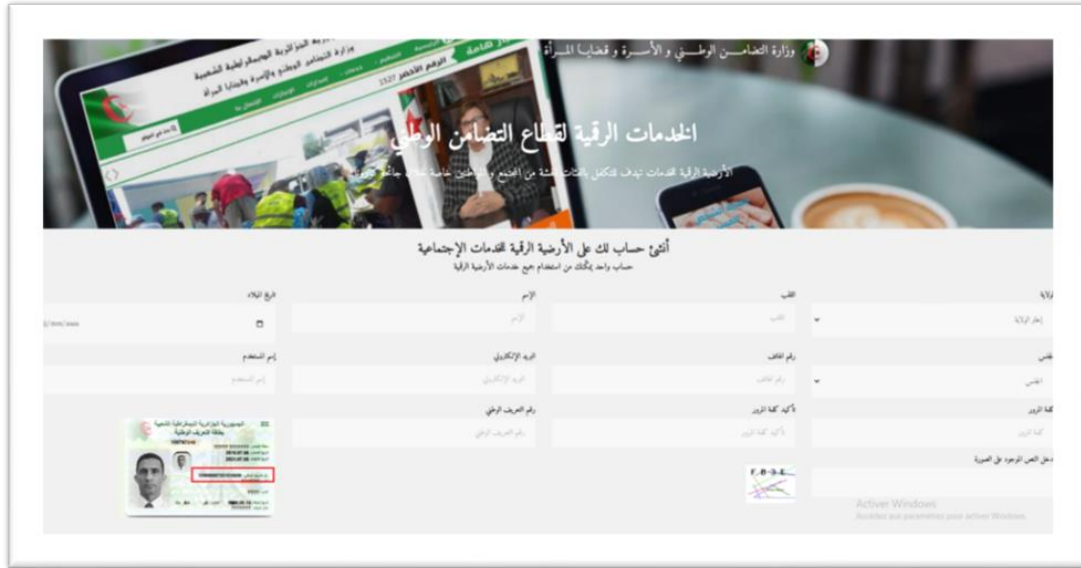


توضح الصورة رقم (02) تسيير الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني على يمين الصورة تظهر لنا الروابط التي يمكن من خلالها التسجيل في الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني مثل الفايسبوك والتويتتر، وعلى بسار السورة تظهر لنا شعار الوزارة وتتوسط الصورة التسمية الأساسية للمنصة والرابط الولوج إليها، كما تتوسط أيضا الصورة أيقونات الولوج وتسيير الأرضية الرقمية من طرف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن والدخول الى الخدمات المتوفرة للفئات الهشة والفئات في وضع اجتماعي صعب من خلال منصة التضامن يصغي.

وكما يتضح في الصورة رقم (02) فضاء العائلة تستشير وهي منصة عالم الاستشارات العائلية حيث تسمح هذه المنصة الرقمية إلى التكفل بانشغالات النفسية والاجتماعية للعائلة خاصة العائلات التي بها أفراد مدمنين أفات الاجتماعية. حيث يتم من خلالها تقديم استشارات ودعم نفسي واجتماعي عن بعد والتي يسهر عليها مجموعة من الأخصائيين المؤهلين للرد على كل الاستشارات والاستفسارات المسجلة على الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني.

### شكل (03)

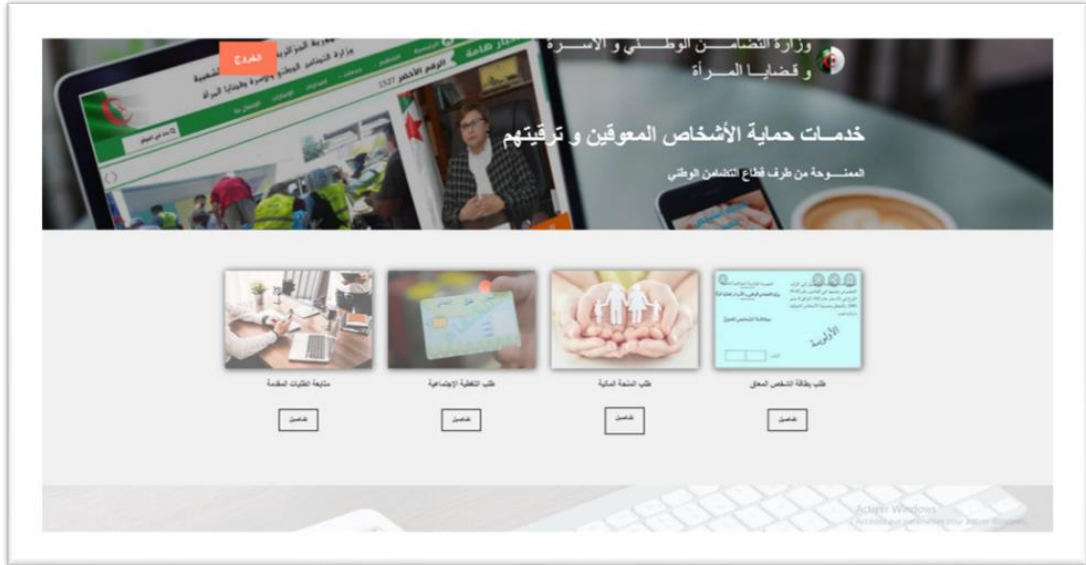
#### تسجيل المستخدم



تمثل الصورة رقم (03) تسجيل المستخدم أو طالب الخدمة العمومية الرقمية، يتم فتح هذه الصفحة الخاصة بالمواطن عبر المنصة الرقمية من خلال ملاءمات الشخصية (الولاية، الاسم واللقب، تاريخ الإزدياد، الجنس، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، اسم المستخدم، كلمة المرور، تأكيد كلمة المرور، رقم التعريف الوطني) وهذا لإنشاء حساب شخصي يمكنه اختيار وطلب خدمة اجتماعية من الخدمات التي يوفرها قطاع التضامن الوطني بالجزائري للفئات الهشة والتي في وضع اجتماعي صعب. رابط انشاء حساب المستخدم:

[https://service-solidarite.gov.dz/eservice/plateforme/c\\_cpt.php](https://service-solidarite.gov.dz/eservice/plateforme/c_cpt.php)

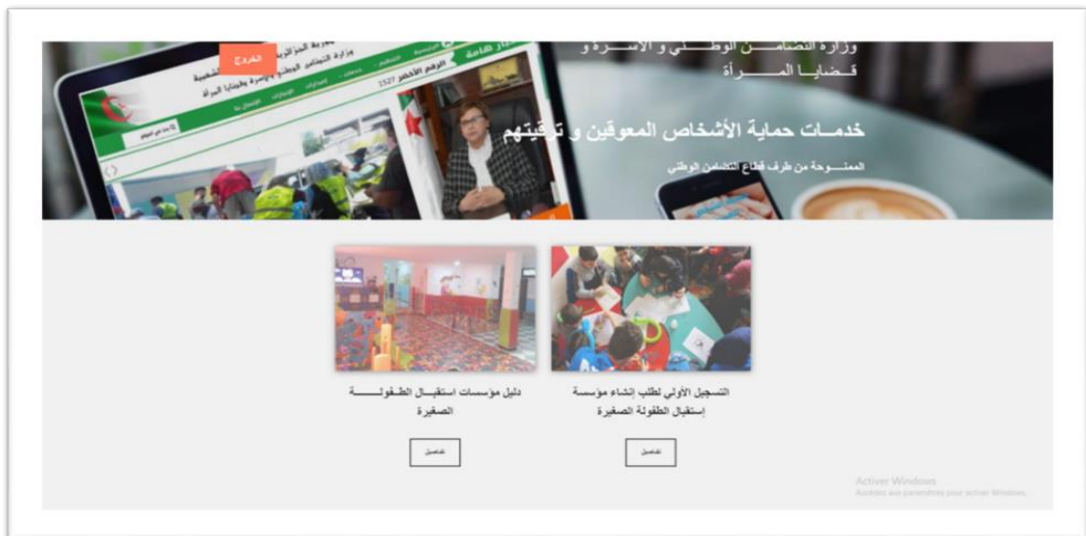
### شكل(04) فضاء الخاصة بالشخص المعوق



تمثل الصورة رقم (04) فضاء الخاص بخدمات حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم والذي من خلاله تتيح للشخص المعوق أو المتكفل بشخص معوق العديد من الامتيازات والخدمات التي تقدمها له وزارة التضامن الوطني . طلب بطاقة الإعاقة وتمكينهم من الاستفادة من منحة المالية والتغطية الاجتماعية، كما يمكن للشخص المعوق أو كفيل الشخص المعوق متابعة الطلبات المقدمة من خلال الأراضية الرقمية والتي يتم معالجتها على مستوى مديريات النشاط الإجتماعي والتضامن للولايات.

### شكل(05)

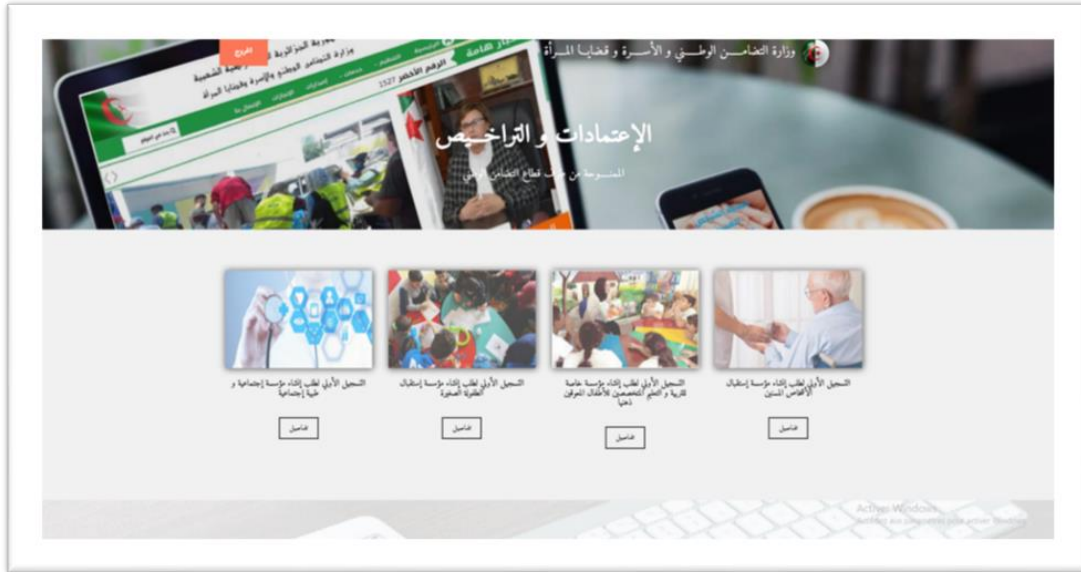
#### دليل والتسجيل لطلب إنشاء مؤسسات إستقبال الطفولة الصغيرة





## شكل (06)

### فضاء الاعتمادات والترخيص

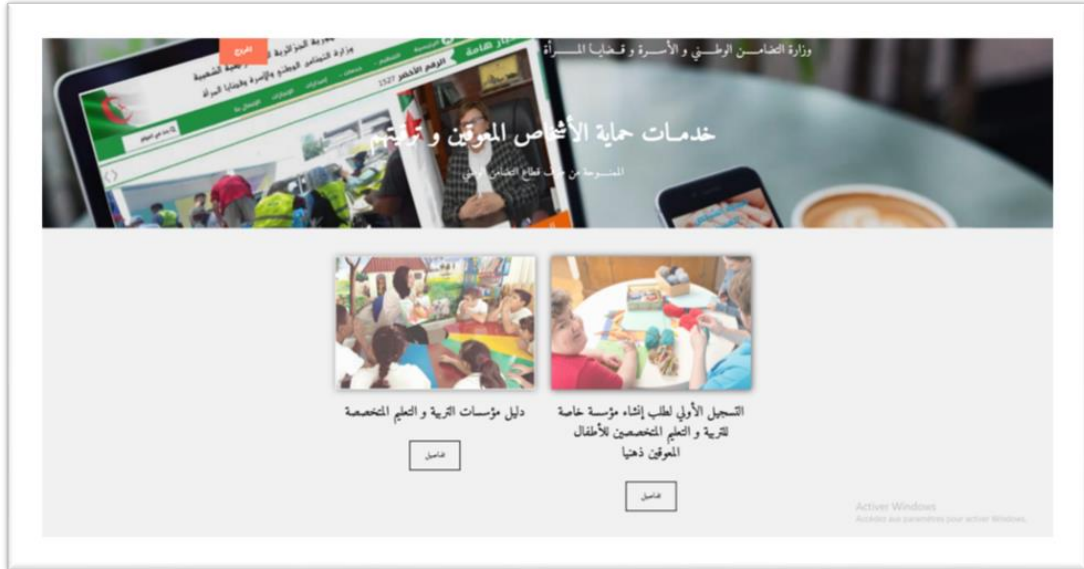


تمثل الصورة رقم (05) ورقم (06) طلبات التراخيص والاعتمادات التي تمنحها وزارة التضامن الوطني وقضايا المرأة للشريحة من المواطنين والفئات المجتمع المهتمين بإنشاء مؤسسات استقبال أشخاص المسنين ومؤسسات التربية والتعليم المتخصصين للأطفال المعوقين ذهنياً، ومؤسسات استقبال الطفولة الصغيرة، وإنشاء مؤسسة إجتماعية طبية إجتماعية للتكفل بمختلف الفئات الهشة والأشخاص في وضع اجتماعي صعب . حيث يتم التسجيل الأولي عن طريق الأراضية الرقمية للخدمات الاجتماعية المخصصة لذلك تم يتم متابعة هذه الطلبات المقدمة من طرف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات والرد على المواطن إلى حين إداع الملف النهائي ومنه الإعتماد أو الترخيص.



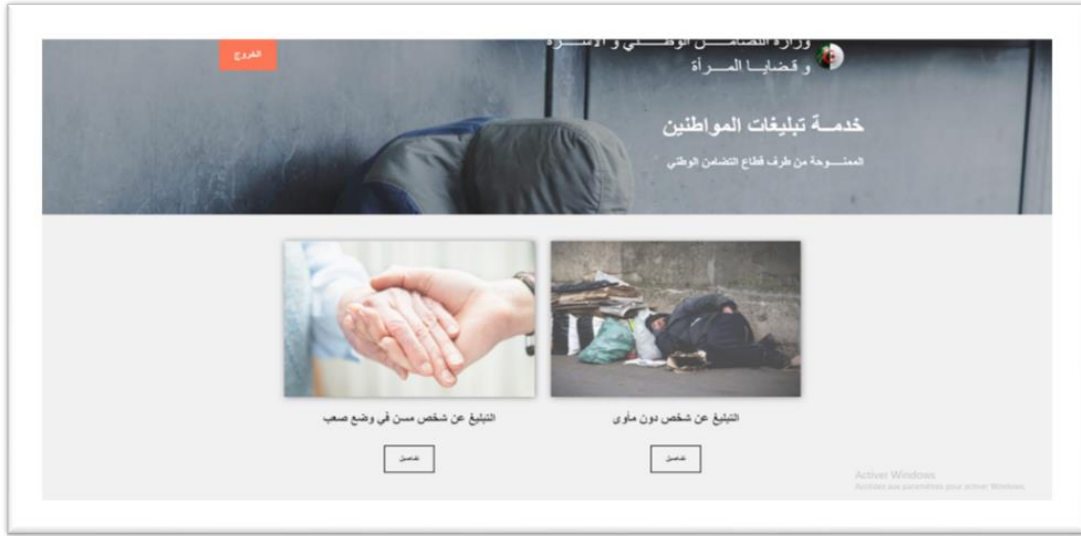
## شكل (07)

### أيقونة دليل مؤسسات التربية والتعليم المتخصصين



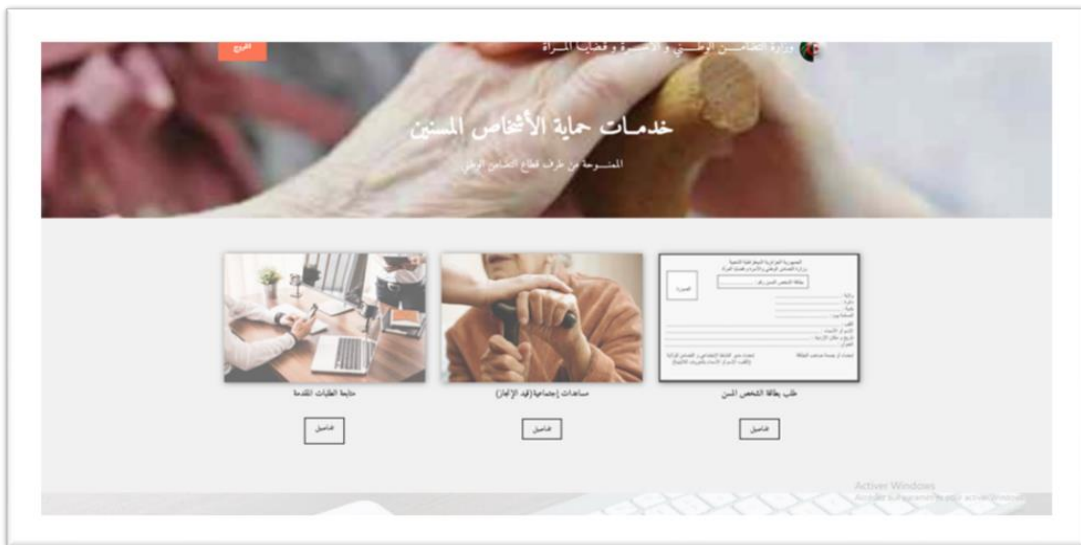
تشير الصورة رقم (07) إلى أيقونة دليل مؤسسات التربية والتعليم المتخصصين للأطفال المعوقين التي تدير من طرف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات وتحت وصاية وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة ، منها مدرسة الأطفال المعوقين بصريا و مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا ومركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا . حيث يمكن للمواطن المتكفل بطفل معوق في سن التمدرس معرفة المؤسسة التربوية والتعليمية المتخصصة عبر الأرضية الرقمية الأقرب لمقر اقامته قصد تمدرس ، ومن الجهة الأخرى تظهر أيقونة الخاصة بدليل التسجيل الأولي لطالب إنشاء مؤسسة خاصة للتربية والتعليم المتخصصين للأطفال المعوقين ذهنيا والتي تدخل ضمن المؤسسات الناشئة للتكفل بالطفل المعوق في سن التمدرس.

### شكل (08) فضاء تليغات المواطنين



تمثل الصورة رقم (08) فضاء تليغات المواطنين عن بعد عبر الأرضية الرقمية عن شخص دون مأوى أو شخص مسن في وضع اجتماعي صعب، وذلك قصد التكفل بالأشخاص في وضع اجتماعي أو شخص دون مأوى ثابت المبلغ عنهم من طرف مديريات النشاط الاجتماعي للولايات، ومتابعة عملية التكفل بهذه الفئة من طرف الإدارة المركزية، عبر الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني.

### شكل (09) فضاء حماية الشخص المسن



تشير الصورة رقم (09) إلى فضاء الشخص المسن والذي تتيح للشخص المسن أو الشخص المتكفل بشخص مسن العديد من الامتيازات ، والمعاملات المختلفة والتي من شأنها التكفل بشخص مسن في وضع اجتماعي صعب من طرف وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة منها طلب بطاقة شخص مسن، مساعدات اجتماعية قيد الانجاز، كما يمكن للمواطن مسن في وضع اجتماعي صعب أو متكفل بشخص مسن من الفئات الهشة متابعة طلباته المودعة عن طريق الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني.

### شكل (10)

#### فضاء الباب المفتوح



تشير الصورة رقم (10) إلى الخدمة الرقمية الجديدة الباب المفتوح والتي تمكن المواطن من الفئات الهشة وفي وضع اجتماعي صعب من طرح انشغاله وتساؤلاته عن بعد حول الخدمات المختلفة التي تتكفل بها قطاع التضامن الوطني وغيرها من الانشغالات التي تروق ذهن المواطن ،كما يمكن لذات المواطن تلقي الرد من طرف مصالح مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات. حيث ستساهم هذه الخدمة الرقمية عن بعد في تحسين الخدمة العمومية والتقليل من تردد المواطنين على مقر مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن خلال أيام الأسبوع.

**9.الولوج للأرضية الرقمية لقطاع التضامن:** عمل قطاع التضامن الوطني على استحداث هذه التطبيقات الرقمية لطلب الخدمات الاجتماعية يستطيع المواطن الولوج إليها باستخدام تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال عن طريق انشاء حساب شخصي لطالب الخدمة الإدارية، حيث جسدت هذه التطبيقات استراتيجية الإدارة الإلكترونية لقطاع التضامن وكذا الحد

من انتشار كوفيد19 بين الفئات الهشة التي كانت أكثر عرضة لانتقال الوباء. والتي بدأت بوادها تبرز في تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الإدارة وخفض عناء ومصاريف التنقل للفئات في وضع اجتماعي صعب، وهذه الخدمات الاجتماعية الرقمية طلب بطاقة شخص معوق، طلب بطاقة شخص مسن، التبليغ عن شخص مسن في وضع اجتماعي صعب، تبليغ عن أشخاص ومسنين دون مأوى ثابت، استشارات الأسرية وخدمات موجهة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة ومسيري رياض الأطفال، وأصحاب الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والانساني.

### ثالثا: نتائج الدراسة ومناقشتها:

استنتجا من التحليل السيميولوجي لرقمنة الأرضية الرقمية قطاع التضامن الوطني يصغي، ووصولاً للأهداف المراد تحقيقها توصلنا إلى النتائج والتي توضح واقع وأفاق الرقمنة في قطاع التضامن :

1. وصولاً إلى التطور التكنولوجي ورقمنة الإدارة والتحويل الخدمات الاجتماعية والعمومية الورقية إلى خدمات عمومية الإلكترونية، بحتمية الاعتماد على الأجهزة والوسائل التكنولوجية، يتضح جليا أن الرقمنة في قطاع التضامن الوطني من استراتيجيات التي جسدت للحد من تفشي فيروس كورونا (كوفيد19) وتنتقل مواطنين الفئات الهشة والتي في وضع اجتماعي صعب إلى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن لطلب وإنهاء معاملات العمومية وخدمات اجتماعية، كما ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بفضل تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي بدورها دفعت بعجلة ودينامكية الإدارة الإلكترونية في جميع القطاعات والمؤسسات الجزائرية .

2. نقص وعي المواطن من ذوي الفئات الهشة والأشخاص في وضع اجتماعي صعب بالخدمات الرقمية لقطاع التضامن الوطني، وصعوبة الولوج إليها نظرا لضعف اعتماد على تكنولوجيات الاعلام والاتصال في حياتهم اليومية وعدم التحكم في استخدامها جراء ضعف القدرة الشرائية لهم وعدم وسولهم إلى مستوى تعليمي قادر على جعلهم يستخدمون التطبيقات الرقمية للخدمات العمومية الإلكترونية خاصة الأشخاص المعوقين والأشخاص المسنين ونساء والأسر في وضع اجتماعي صعب.

3. نقص برامج و استراتيجيات التوعية والاشهار والاعلام بالخدمات العمومية الإلكترونية الخاصة بقطاع التضامن الوطني خاصة البرامج التي توضح الولوج إلى التطبيقات الرقمية لطلب الخدمات عن بعد.

### خاتمة:

إن الخضوع لاستراتيجية التي فرضها وباء كوفيد 19 جعلت الحكومة الجزائرية أما ضرورة وحتمية التحول الرقمي للمؤسسات والإدارات العمومية، وتجسيد للتطبيقات وارضية رقمية لتوفير واستمرارية الخدمات المقدمة للمواطنين، وقطاع التضامن الوطني كغيره من المؤسسات والإدارات العمومية التي حاولت حماية الفئات المتكفل بهم على مستوى القطاع منهم الأشخاص المعوقين وأشخاص المسنين، أشخاص دون مأوى وغيرهم من المواطنين الذين يتردد على مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات. حيث أثبتت الدراسة أن قطاع التضامن الوطني منذ الأزمة العالمية لكوفيد 19 عملت على ضرورة رقمنة الخدمات العمومية لمواكبة التطور التكنولوجي العالمي من جهة، وكذا خفض وتيرة التردد على المديريات النشاط الاجتماعي والتضامن خلال أيام الأسبوع وكذا تسهيل عملية العمل الإداري . وهذا ما تبين من خلال ما لاحظناه في الأرضية الرقمية والموقع الرسمي لقطاع التضامن الوطني يصغي من خلال ما يقدمه من خدمات اجتماعية عمومية عن بعد للفئات الهشة والأشخاص في وضع اجتماعي صعب. لكن على صعيد الآخر يمكن القول أن وتيرة اعتماد وتواصل المواطن من الفئات الهشة والأشخاص في وضع اجتماعي صعب ضعيفة جدا مقارنة بما تم ملاحظته في احدى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية والتي تعج باستقبال اليومي للمختلف الفئات لطلب جميع المعاملات العمومية، ومن خلال ما سبق يمكن أن نقترح بعض التوصيات للعمل على ترقية المعاملات الإلكترونية للخدمات الاجتماعية لقطاع التضامن الوطني:

- على قطاع التضامن الوطني تكثيف الحملات إعلامية والاشهارية والتعريفية على القنوات التلفزيونية العمومية والخاصة، والإكثار من اللافتات الإشهارية والفيديوهات التعريفية لزيادة وعي المواطن لكيفية استخدام التطبيقات طلب الخدمات العمومية الاجتماعية لمختلف المستويات خاصة الفئات الهشة والتي في وضع اجتماعي صعب لخلق مجتمع معلوماتي ومواطن رقمي قادر على التواصل مع الحكومة الإلكترونية.

- دعم المواطن في الجزائر خاصة منخفضي الدخل بتخفيض قدرة الدفع اشتراكات الأنترنت حتى يتسنى له الولوج إلى عالم الرقمنة واكتساب ثقافة استخدام التطبيقات الإلكترونية في طلب الخدمات الاجتماعية العمومية .
- التعديل في التشريعات المنظمة للتوظيف العمومية وجعلها تواكب تطور ورقمنة الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية وكسب ثقة المواطن في المعاملات العمومية الإلكترونية.
- رفع من ميزانية الشرائية للمؤسسات الإدارية الخدماتية خاصة لتوسيع اقتناء الأجهزة الأكثر تطورا وأكثر فعالية لإرساء دعامة الإدارة الإلكترونية والوصول إلى مصاف الحكومة الإلكترونية.
- خلق مكاتب مجهزة بمختلف الأجهزة الرقمية التي تساعد على تسيير الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني لدى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات يسيرها موظف مؤهل في تكنولوجيات الاعلام والاتصال لمساعدة الفئات الهشة والأشخاص في وضع صعب في طلب الخدمات الاجتماعية الرقمية عند عجزهم بالقيام بذلك.
- دعم الاستثمارات في تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال للخروج من دائرة التخلف والأمية الرقمية وتعميم استخدامات الخدمات العمومية الإلكترونية.

## قائمة المراجع:

- 1 منير حمزة، 2011، المكتبات الرقمية، دار الأملية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، ص73.
- 2 محمد سمير أحمد، 2006، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، د ط، ص 32.
- 3 عبد الوهاب بن بريكة ، بن التركي زينب، 2010، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، عدد 07، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم و التسيير، بسكرة، ص246.
- 4 مريم زلماط، 2010، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة نيل شهادة ماجستير، جامعة تلمسان، ص 29 .
- 5 محمد الفاتح حمدي وآخرون، 2011، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، ص 04 .
- 6 خالد منصر، 2016، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة واغتراب الشباب، دار الكتاب الجامعي، دولة الإمارات العربية المتحدة -الجمهورية اللبنانية، ط1، ص 22 .
- 7 بن دريس حليلة، 2020، التحريم الوقائي كآلية للمسألة الجنائية لمخالفتي تدابير الحجر الصحي وتعويض الغير للخطر بنقل عدوى كوفيد 19-دراسة على ضوء مستجدات قانون العقوبات الجزائري، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 34، عدد خاص، جامعة بن يوسف بن خدة، ص 695 .
- 8 اليونيسيف، 2020، رسائل وأنشطة رئيسية للوقاية من مرض كوفيد19 والسيطرة عليه في المدارس، نيويورك، ص 3.
- 9 الأمم المتحدة، 1989، برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومنظمة الصحة العالمية، تحسين أحوال صحة البيئة في المستوطنات الفقيرة، أسلوب مرتكز على تحديد الاحتياجات والأولويات ، الأوفسترد، منشورات منظمة الصحة العالمية، ص 5.
- 10 رشيد زرواتي، دس، تدريبات على المنهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، ص 176.
- 11 احمد بن مرسلي، 2003، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 12 الموقع

<https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=20474&chapterid=5372>

---

في يوم 2023/08/08 على الساعة 18:00.

13 محمد جبالة، 2020، الأسس المنهجية لاختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث، مجلة

الإحياء، المجلد 20، ص 629.