

تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء

Analysis of the Digital Communication Strategy of the National Social Security Fund for Wage Workers

A Critical Analytical Reading of the Hanaa Application

ط. د/ خميسات يسرى

جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، khemissat.yousra@univ-ouargla.dz

مخبر جودة البرامج والتربية الخاصة والتعليم المكيف جامعة قاصدي مرباح ورقلة

أ. د/ كاوجة محمد الصغير

جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، kaoudja@gmail.com

د/ جيتي نادية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، djiti.nadia@univ-ouargla.dz

تاريخ الإرسال: 2025 / 02/18 * تاريخ القبول 2025/05/05 * تاريخ النشر: 2025/ 06 /04

ملخص:

تستهدف هذه الدراسة الكشف عن الكيفية التي جسد بها تطبيق الهناء للاستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، من خلال قراءة تحليلية نقدية لمكونات التطبيق الشكلية والموضوعية، وأبرز ما توصلنا إليه أن تطبيق الهناء جسد الاستراتيجية الاتصالية الرقمية بشكل إيجابي للصندوق CNAS من خلال مؤشرات متعلقة بالتصميم والخدمات المقدمة، بالرغم من وجود بعض النقائص قد تحول دون تحقيق أهداف الصندوق.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية الاتصالية، الاستراتيجية الاتصالية الرقمية، الخدمة العمومية، تطبيق الهناء، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

Abstract:

This study aims to explore how the Hanaa application embodies the digital communication strategy of the National Social Security Fund for Wage Workers (CNAS) through a critical analytical reading of its structural and thematic components. The key finding is that the Hanaa application effectively reflects CNAS's digital communication strategy through indicators related to design and provided services. However, certain shortcomings may hinder the full achievement of the fund's objectives.

Keywords: Communication strategy, digital communication strategy, public service, Hanaa application, National Social Security Fund for Wage Workers.

الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

مقدمة:

يعتبر اللجوء إلى الرقمنة في الوقت الراهن أولوية إستراتيجية لتحقيق تنمية مستدامة مواكبة للمعايير العالمية على مستوى القطاعات العامة، فهي تعتبر أهم دعائم و أسس تقدم الدول و تطورها ،وهذا ما دفع بالجزائر إلى توظيف تقنيات و خطط إستراتيجية فعالة تتماشى مع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ،فالتطور التكنولوجي الحاصل في المجال المعلوماتي أدى إلى ظهور أنماط مستحدثة من وسائل، مواقع ،منصات وتطبيقات ساهمت في تكوين مفاهيم جديدة تبنتها مؤسسات الدولة أطلق عليها مسمى الإستراتيجيات الاتصالية الرقمية و المخصصة للتسيير الإداري و تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية.

والتطبيقات الالكترونية التي تملكها المؤسسات و الهيئات تعد نموذجا عن تجسيد الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية ،حيث أنها تساهم في تقريب المؤسسات العمومية من المواطن و الرفع من مستوى تقديم خدماتها و تطويرها .فأغلبها توجه نحو الإدارة الرقمية ،و بالأخص مؤسسات الضمان الاجتماعي منها والتي أضحت تحتل مكانة مميزة مقارنة بباقي المؤسسات العمومية الوطنية الأخرى على اعتبار أنها تشكل مظهر من مظاهر الدولة في ممارسة سلطتها و إصلاحاتها الرامية إلى القيام بأدوارها السياسية و الإدارية اتجاه المواطنين ،وهذا يجعلها مُطلبة بالتكيف مع مستجدات العالم و مقتضيات الرقمنة بغية تحقيق خدماتها بكفاءة واحترافية من خلال اعتماد إستراتيجية اتصالية رقمية فعالة.

وسعيا لتطبيق توجيهات ومساعي الحكومة الجزائرية نحو تجسيد الاستراتيجيات الرقمية، انتهجت مؤسسات الضمان الاجتماعي وعلى رأسها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مجموعة من الآليات لتحويل نمط الإدارة التقليدية وما تحمله من عقبات خدمتية إلى أسلوب حديث يلبي حاجيات عصر التحولات الرقمية ويتمشى مع خصائص أفراده.

وتعتبر التطبيقات الالكترونية أهم الآليات والأساليب أو التقنيات الاتصالية التي تشخص المنطلق العام للإستراتيجيات الاتصالية الرقمية بشكل دقيق، أبرزها **"تطبيق الهناء"** الذي أطلقه الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، أين سنحاول من خلال دراستنا معرفة طبيعة توظيف المؤسسة للتطبيق كإستراتيجية اتصالية رقمية بمفهومها الرامي إلى تحقيق أبعاد اتصالية فعالة ونقلة نوعية وجودة إدارية وخدمتية. ومن هذا المنطلق تبلور التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يُجسد "تطبيق الهناء" الإستراتيجية اتصالية رقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

وتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي السمات الشكلية لتطبيق الهناء؟

- ما هي الموضوعات التي يحتويها تطبيق الهناء؟

- ما هي مؤشرات الاستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

عبر تطبيق الهناء؟

- ما هي الأهداف التي يسعى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لتحقيقها من خلال تطبيق الهناء؟

وبالنسبة لأهمية وأهداف الدراسة: فتتجلى في أهمية اعتماد الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية باعتبارها مشروع تهدف الحكومات الى تحقيقه، من خلال الكشف عن مستوى و طبيعة استخدام التطبيقات الالكترونية و علاقتها بالاستراتيجية الاتصالية الرقمية المنتهجة، مع إبراز فعاليتها باعتبارها أحد آليات تجسيد رؤية الحكومة الجزائرية في إطار التحولات الرقمية التي مست المؤسسات العمومية، بحيث تسعى هذه الدراسة إلى تقسيم مدى كفاءة تطبيق الهناء في تشخيص الاستراتيجية الاتصالية الرقمية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من خلال وصف وتحليل مضمون التطبيق و التعرف على أهم أبعاده الاتصالية.

يسرى خميسات/محمد الصغيركاوجة/نادية جيتي ... تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرااء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

وبخصوص منهج الدراسة: تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف الظاهرة والتعرف على عناصرها ومكوناتها عن طريق جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها. وبالنظر لنوع دراستنا التي تهدف إلى تحليل تطبيق الهناء كإستراتيجية اتصالية رقمية مجسدة في مؤسسة الضمان الاجتماعي، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة الظواهر الراهنة، و يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه: دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، و يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً و يعبر عنها كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيهها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. (المشوخى، 2002، صفحة 45)

وهذا ما ينطبق على دراستنا في وصف وتحليل تطبيق الهناء للتعرف على مدى تمثيله للإستراتيجية الاتصالية الرقمية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بناءاً على تحليلنا للبيانات والمعطيات المتوفرة في الموقع من الناحيتين الشكلية والموضوعية.

1. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1.1. الإستراتيجية الاتصالية:

تختلف الآراء والتعريفات حول الإستراتيجية الاتصالية من بينها: عرفت الموسوعة الإعلامية كما يلي: "إنها مجموعة القواعد التي توضع على أساسها صيغة الاتصال وتتضمن الهدف منه وخواصه والجمهور الموجه إليه" (حجاب، 2003، صفحة 219) كما عرفها "فيلب كوتلر" بأنها: "أسلوب للمؤسسة بحيث أنها تبذل وتحافظ على الروابط بين الأهداف والوسائل من ناحية، والإمكانات المتاحة في السوق من ناحية أخرى، فهو متعلق بكيفية تحديد وتسيير النشاطات التي اختارتها المؤسسة كـ مجال للاستثمار" (kotler, 1999, p. 34) ويعرفها محمد البادي محمد على أنها: "عبارة عن خطوات علمية مدروسة ومنظمة ذات طبيعة خاصة تتكامل مع خطوات التخطيط الإستراتيجي الإداري لكل قطاعات المجتمع لتحقيق غايات متكاملة تخدم الاتجاه المستقبلي لكل من مؤسسة وجماعيتها ليكون التطور أو التقدم آمناً ومستقراً ومتوازناً" (محمد، 2005، صفحة 105)

إجرائياً يمكن تعريف الإستراتيجية الاتصالية بأنها: الخطط والسياسات الاتصالية التي تضعها المؤسسة لتحقيق أهداف باستخدام وسائل معينة.

2.1. الإستراتيجية الاتصالية الرقمية:

يعتبر هذا من المفاهيم الحديثة، ولهذا لا يوجد لها مفهوم دقيق وصريح، وأهم التعاريف التي استتبطنها من مفاهيم أخرى مشابهة نذكر:

عرفها كل من العربي بوعمامة وحليمة وقاد بأنها: "منهجية اتصالية إدارية جديدة تقوم على الاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في المؤسسات العمومية، القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة" (رقاد، 2015، صفحة 35)

ويعرفها عبد الرؤوف فهدى على أنها: "انعكاس ودمج وتطبيق الرقمنة في إعداد الاستراتيجية الاتصالية الشاملة للمؤسسة وتحديد محاور الاتصال ومجموعة الأنشطة لكل تخصص أو مجال في البيئة الرقمية" (فهدى، 2018/2017، صفحة 153)

إجرائياً المقصود بالاستراتيجية الاتصالية الرقمية بأنها خطة ممنهجة شاملة تبناها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرااء في تقديم خدماتها بشكل رقمي، وذلك باستخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية لتعزيز التواصل الفعال مع المستفيدين بكفاءة وشفافية.

الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

3.1. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء:

تُشكل مؤسسات الضمان الاجتماعي أحد صور الحماية الاجتماعية التي نصت عليها المعاهدات والدساتير الدولية، والتي تهدف إلى إعطاء مكانة خاصة للمستفيدين من الضمان الاجتماعي وذوي حقوقهم سواء كانوا أجراء أم ملحقين بالأجراء وأيا كان نشاط القطاع الذي ينتمون إليه وذلك عن طريق التكفل بجميع الأخطار الاجتماعية والمهنية التي يتعرضون لها، والتي تؤدي إلى التقليل أو عدم القدرة على الكسب وأحيانا العجز بصفة نهائية فالتكفل عادة ما يتم في شكل أداءات عينية أو نقدية إضافة إلى تقديم معاشات التقاعد ومنح البطالة. (سماتي، 2008، صفحة 06)

فطبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانوني التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، فإن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية. (عزوزين، 2024، صفحة 08) كما يرى البعض بأنه "عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي اقتصادي وإداري، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتتكفل بالتأمين الاجتماعي للمؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم. (عبو، 2022، صفحة 308)

وبشكل أدق المقصود بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية جزائرية مسؤولة عن تسيير نظام الضمان الاجتماعي لفائدة العمال الأجراء، ويهدف الصندوق إلى توفير التغطية الاجتماعية والصحية للعمال وأسرهم وفقاً للتشريعات الجزائرية.

4.1. الاستراتيجية الاتصالية الرقمية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء:

شهدت هيئات الضمان الاجتماعي خلال السنوات الأخيرة عملية شاملة في استحداث أنظمة عمل جديدة مكنت المستفيدين من الحصول على تعويضاتهم في أسرع وقت ممكن، وبشكل منظم ومبسط من خلال إدخال برامج الإعلام الآلي، المنصات والتطبيقات الرقمية، وذلك بهدف تجسيد استراتيجية اتصالية رقمية ملائمة للتحويلات الرقمية وتطلعات الحكومة الجزائرية.

ومن بين أهم الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية العديدة التي قدمتها هيئات الضمان الاجتماعي نجد من أحدثها "تطبيق الهناء" التابع للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ويمكن تلخيص أهم بوابد بناء هذه الاستراتيجية في النقاط التالية: (طهرات، صفحة 215)

- رقمنة الأرشفة وذلك يدخل ضمنه عصرنة كافة القطاعات على غرار رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي لا سيما الصندوق CNAS، فمصلحة الأرشفة تعتبر أحد ركائز أي مؤسسة كونها تمثل مصدرا لقاعدة معلوماتية، لذلك كانت أول إجراء نحو بناء الاستراتيجية الاتصالية الرقمية.
- تثمين الموارد البشرية هيئات الضمان الاجتماعي من خلال التكوين وتحسين المعارف مما سمح برفع مؤهلات أزيد من 20000 عون بالإضافة إلى تكوين إطارات في تخصصات دقيقة وتطوير الدراسات الاستشرافية في مجال الضمان الاجتماعي.
- عصرنة المنشآت القاعدية مع تهيئة أكثر من 1000 هيكل تابع لهيئات الضمان الاجتماعي.
- تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وإنشاء شبكات التواصل الداخلي، مما سمح بتوسيع حظيرة الإعلام الآلي لهيئات الضمان الاجتماعي.
- إدخال نظام بطاقة الشفاء في سنة 2012، إذا يعد من أهم الإنجازات في مجال عصرنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
- إدخال نظام التصريح ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد، حيث يسمح هذا النظام الذي تم وضعه تحت تصرف أرباب العمل في مرحلته الأولى من تاريخ 15 أبريل 2014 بالتصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد عبر الموقع الإلكتروني www.cnas.dz، أما في مرحلته الثانية التي تعد مكمل

يسرى خميسات/محمد الصغيركاوجة/نادية جيتي ... تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

لسابقتها، فقد دخلت خدمة الدفع عن طريق الانترنت لاشتراكات الضمان الاجتماعي حيز الخدمة منذ نوفمبر 2016. (الأشرف، صفحة 95)

- إدراج تطبيق الهناء الإلكتروني حيز الخدمة في ديسمبر 2016 من أجل تخفيف الإجراءات الإدارية وترقية الخدمة العمومية وعصرنتها.

5.1. تطبيق الهناء:

هو عبارة عن خدمة الكترونية أدرجت حيز التنفيذ منذ شهر ديسمبر 2016 تتوفر عبر الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية www.cnas.dz وكذا عبر تطبيق الأندرويد، بحيث تسمح هذه الخدمة بمراقبة سير الأداءات التي تصرفها هذه المنظومة لكافة فئات المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم، كما يسمح هذا الموقع بإمكانية الحصول على حساب خاص يتضمن مختلف المعلومات المتعلقة بتعويض المنتسبين إلى الصندوق وكذا المتابعة الآنية الخاصة بطلبات الأداءات العينية نقدية. وتم تطوير تطبيق فضاء الهناء من طرف مديرية الأنظمة المعلوماتية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "CNAS". (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، 2024)

2. الدراسات السابقة:

نظرا لقلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بنفس مفاهيمها ومصطلحاتها لجأنا إلى الدراسات المشابهة وهي كالآتي:

■ دراسة غريسي جمال والأشراف فطيمة الزهرة (2019)، بعنوان واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر- هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً- (الأشرف، 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي، من خلال إبراز أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، مع عرض أهم الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية المتوفرة في موقع هيئات الضمان الاجتماعي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي في الجزائر جسدت بشكل جلي مفهوم الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى ترقية الموقع الإلكتروني للمؤسسة دائما ما يستجيب لتطلعات المواطنين، و هذا دفع الباحثين إلى التوصية بضرورة اقتداء باقي المؤسسات العمومية بالمستوى الذي وصلت إليه هيئات الضمان الاجتماعي.

■ دراسة إيريري سهام وبيشاري كريم (2022)، بعنوان بطاقة الشفاء كآلية لرقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر (بيشاري، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر في ظل استخدام بطاقة الشفاء، من خلال رصد آراء الأفراد المستخدمين لهذه الإستراتيجية الرقمية، بحيث خلصت النتائج إلى بطاقة الشفاء تعد آلية فعالة جعلت من قطاع الضمان الاجتماعي أكثر تطورا، إلا أن ذلك يدعو إلى ضرورة تصميم برامج وفق أحدث التقنيات الرقمية من أجل ترقية مؤسسات الضمان الاجتماعي أكثر.

■ دراسة خليل مولاي وطهرات عمار (2023)، بعنوان قراءة وصفية تحليلية لتجربة بطاقة الشفاء كنموذج لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر (طهرات، 2023)

الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى نجاح تطبيق برنامج الإدارة الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي من خلال تجربة بطاقة الشفاء كإستراتيجية نموذجية، في حين خلصت نتائج الدراسة إلى اعتبار أن تجربة بطاقة الشفاء إستراتيجية نموذجية يتحدى بها لرقمنة خدمات المؤسسات العمومية الجزائرية.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة، توصلنا إلى ما يلي:

- تناولت الدراسات السابقة واقع الرقمنة في مؤسسة الضمان الاجتماعي ومدى تطبيقها وتوظيفها كاستراتيجية اتصالية رقمية.
- ركزت الدراسات السابقة على نماذج الإدارة الإلكترونية التي تعتمد مؤسسات الضمان الاجتماعي من خلال وصف وتحليل محتواها، للكشف عن مدى مساهمتها وتأثيرها في سير المؤسسة وتقديم خدماتها.
- اتجهت الدراسات السابقة إلى عرض تجارب عن الاستراتيجية الاتصالية الرقمية انتهجت مؤسسات الضمان الاجتماعي بصفة عامة دون تخصيص هيئة معينة تابعة لها، من خلال قياس فعالية استخدامها لدى المستفيدين ومدى تلبيةها لطلباتهم من جهة وتحقيقها لأهداف المؤسسة من جهة أخرى.

ووفقا للعرض السابق نرى أن دراستنا تختلف في بعض الجوانب عن الدراسات السابقة في كونها على تحليل ونقد الاستراتيجية الاتصالية الرقمية لمؤسسات الضمان الاجتماعي وفقا نموذج تطبيق الهناء التابع لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء، بحيث استفدنا من الدراسات السابقة في جوانب عديدة أهمها:

- ساعدت الدراسات السابقة في ضبط البناء المنهجي للدراسة وذلك من حيث تحديد مشكلة البحث، صياغة التساؤلات، إبراز أهمية وأهداف الدراسة.
- أفادت الدراسات السابقة في وضع تصور عام للدراسة، من خلال تحديد أهم الأبعاد التي يجب التركيز عليها عن تناول الموضوع، وذلك بناء على النقطة التي توقفت عندها الدراسات السابقة.

3. الخلفية النظرية للدراسة:

تم اعتماد نظرية انتشار المبتكرات Diffusion of Innovations Theory لأنها تحاول تقديم تفسير سوسيولوجي لكيفية انتشار الأفكار و المنتجات الجديدة و كيفية تبنيها من طرف الأفراد و المجتمعات، فتطبيق الهناء هو مبتكر جديد يتطلب مجموعة من المحددات و الخصائص حددتها النظرية لتفسير السلوك الإنساني للإقبال على تبني الأفكار في المجتمع، وتعود بداية هذه النظرية لعالم الاجتماع الأمريكي إيفريت روجرز Everett Rogers في كتابه الذي أطلق عليه اسم انتشار المبتكرات عام 1962. (قدوسي، 2022، صفحة 402)

ولهذا وفقا للنظرية فإن وجود مبتكرات جديدة يتم إدخالها على النظام الاجتماعي قد يكون له قبول تدريجيا مع مرور الوقت وفقا لمجموعة من المتغيرات و الظروف المرتبطة بالبيئة الاجتماعية، وهذا ما مر به تطبيق الهناء منذ إنطلاقه سنة 2019 من قبل الهيئات العمومية إلى غاية وصوله للوضعية الحالية من الاستخدام و القبول، بحيث يتأثر ذلك بمقدار المدة الزمنية التي مرت على وصول هذه الفكرة للبيئة الاجتماعية ومدى اقتناع الأفراد الذين وصلت إليهم الفكرة أو بطريقة إبداعية تجعلهم يتأثرون بها و يقبلون عليها، فعملية تبني التغير و الاستخدام لهذه الإستراتيجية الاتصالية الرقمية تجتازها مراحل متعددة تتمثل في مرحلة الشعور بالفكرة أو تعرض الفرد للفكرة، ثم مرحلة الاهتمام و رغبة الفرد في التعرف على دقائق الفكرة، بعدها تأتي مرحلة التقييم و التطبيق العقلي للفكرة، ثم مرحلة التجريب و استخدام الفرد للفكرة المستحدثة، وفي الأخير نصل لمرحلة التبني و الاستخدام التام و الكامل للفكرة. (مطر، 2013، صفحة 50)

يسرى خميسات/محمد الصغيركاوجة/نادية جيتي ... تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

كما وتسبق عملية تبني المبتكرات الجديدة هي عملية نشر تلك المبتكرات، والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادر ها الأصلية عبر مختلف وسائل الاتصال بغية التعريف بها وحثهم على تبنيها، وهذا ما جسده مؤسسات الضمان الاجتماعي عبر القنوات التلفزيونية والإذاعية وكذا التطبيقات الالكترونية التابعة للهيئات العمومية المختلفة من إعلانات وشروحات حول طريقة الولوج إليه، مضامينه، الخدمات التي يقدمها وكيفية الاستخدام.

4. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.4. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث انطلاقا من دراستنا في مجموع التطبيقات الالكترونية للمؤسسات العمومية بالجزائر، بحيث اخترنا موقع الهناء التابع لمؤسسة الضمان الاجتماعي كونه يتناسب مع أهداف الدراسة الرامية إلى إبراز واقع الإستراتيجية الاتصالية الرقمية في المؤسسات العمومية، وهو ما دفعنا إلى اختيار الموقع كعينة قصدية لدراستنا مستندينا في ذلك على مفهومها بأنها: نموذج يشمل جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة. (حسين، 2006، صفحة 292)

2.4. القراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء:

يأتي هذا التطبيق مع العديد من المميزات التي تجعله إستراتيجية قوية وفعالة للمواطنين في إدارة شؤونهم الاجتماعية والصحية بسهولة.

وينألف تطبيق الهناء من مجموعة سمات مصممة بصورة منتظمة للحصول على نظرة عامة ومتكاملة، لذلك سيتم عرض القراءة تحليلية النقدية للعناصر التي يحتويها التطبيق، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1.2.4. واجهة تطبيق الهناء:

أ-مكونات واجهة تطبيق الهناء:

تحتوي واجهة التطبيق الموضحة في الشكل رقم (1) على العناصر التالية:

- **الشعار:** اعتمد التطبيق على نفس شعار مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا (CNAS) دون أي تغيير وتعديل، فقد غطي مساحة مناسبة وكبيرة في الجزء العلوي من الواجهة، بحيث لم يتم تخصيص شعار مختلف للتطبيق وهذا من أجل تأكيد الجهة الرسمية المسؤولة عنه، مما يعكس هوية مؤسسة الضمان الاجتماعي وتعزز ثقة المستخدم، كما أن استخدام الرموز العائلية في الشعار يرمز إلى الأمان والاستقرار الاجتماعي، وهو الغرض الأساسي للصندوق.

- **الرموز والأيقونات:** إن احتواء واجهة تطبيق الهناء على رموز تعبيرية وأيقونات توضيحية متعددة (كرة أرضية، شمس، هلال، شخص، قفل، عين) يسهل فهم وظائف الروابط والحقول دون الحاجة إلى قراءة النصوص، كما تتيح فرصة اختيار اللغة (العربية، الإنجليزية والفرنسية)، وهذا لتسهيل عملية الاستخدام لمختلف الفئات الجماهيرية، إضافة إلى تغيير واجهة التطبيق للوضع الليلي لإضفاء نوع من الأريحية عند استعماله في فترات مختلفة، ولمرعاة الجانب الصحي للمستخدم.

- **النصوص:** ونجد أنها مكتوبة بنمط واضح ومباشر في جميع اللغات المتاحة (العربية، الفرنسية والإنجليزية)، مما سهل فهم الهدف من التطبيق بدون تعقيدات، وأستخدم النصوص لنقل التعليمات المتعلقة برقم الضمان الاجتماعي وكلمة المرور لتسجيل الدخول، فبالرغم من أنها كانت واضحة إلى حد ما إلا أنها كانت مختصرة جدا وتحتاج إلى تلميحات أو أمثلة تساعد المستخدمين في فهم المطلوب القيام به لتسجيل الدخول للحساب، خاصة عند الاستخدام الأول للتطبيق.

- **الحقول والروابط:** وضعت الحقول والروابط في وسط الواجهة إلى أسفلها، أين استحوذت على 70% من مساحة الواجهة، وخصصت لتسجيل الدخول للحساب بحيث تحتوي على حقلي (حقل خاص بوضع رقم الضمان

الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

الاجتماعي للمستخدم، والحقل الثاني مخصص لكلمة المرور الذي ترسله الهيئة المسؤولة عبر رسالة نصية لرقم هاتف المستخدم) ووضعها على هذا النحو الواضح يسهل على المستخدم الدخول المباشر لحسابه دون مماطلة، فالإجراءات المطولة تزجج أي مستخدم بالشكل الذي يؤدي به إلى التخلي عن استعمال التطبيق مع الوقت.

ومن ثم نجد خيارات أخرى متمثلة في رابطين (رابط نسيت كلمة المرور؟، رابط التسجيل في التطبيق) هذه الروابط مهمة لتوجيه المستخدم عند مواجهتهم مشاكل في تسجيل الدخول أو عند رغبتهم في إنشاء حساب جديد، مع ذلك يمكن تحسينها بتغيير ألوانها أو جعلها أكثر وضوحا، بالنظر لصعوبات التي تواجه المستخدمين عند الولوج للتطبيق خاصة فيما يتعلق بالتسجيل أول مرة.

ب- تصميم واجهة التطبيق:

تم تصميم الواجهة بشكل عملي، بسيط وواضح يسهل على المستخدمين التفاعل مع التطبيق، بحيث كان ترتيب العناصر بشكل عام هرمي، بدأ من الشعار مروراً بالرموز والروابط، انتهاءً بحقول التسجيل، وهذا يناسب تطبيق إلكتروني رسمي يعكس توجه المؤسسة في تقديم هذه الخدمة وإيصالها إلى جميع فئات المستخدمين على اختلاف مستوى درايتهم بالرقمنة.

ويعمل تطبيق الهناء على مقاربة البساطة والمرونة في التصميم بأسلوب حديث من خلال التوظيف الفني المنظم للعناصر التالية:

- اعتماد لغة بسيطة مع خط واضح ومناسب للقراءة السلسة مما يعزز ثقة المستخدم، كما أن الترجمة المستخدمة في باقي اللغات المتاحة غير العربية أيضا بسيطة وسهلة الفهم بحيث لا تحتاج لشرح وتوضيح أكثر بفضل دعمها بالرموز التعبيرية، وهذا ما يناسب المستخدمين باختلاف مستوياتهم التعليمية.

- إدراج ألوان هادئة يغلب عليها اللون الأزرق بتدرجاته اللونية خفيفة، وهو اللون الذي ينفرد به شعار هيئة الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي سواء في الوضع العادي أو الليلي من جهة، ومن جهة أخرى فإن استخدام اللون الأزرق الفاتح والداكن يعكس الطابع الرسمي والتنظيمي لأي مؤسسة ذات طابع حكومي أو خدماتي مثل صندوق الضمان الاجتماعي.

- تم إظهار خلفية الواجهة بعناصر دائرية تضيف لمسة ديناميكية دون تشويش على المستخدم، كما ساعد ذلك في إبراز المحتوى الظاهر للتطبيق بشكل جمالي متناسق مع باقي المكونات.

وعلى الرغم من المميزات التي تحملها واجهة التطبيق التي تركز على إبراز هوية مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي، وهو غرضها الأساسي إلا أنها تحتاج إلى تحسينات في بعض الجوانب (كتحسين عملية استخدام الألوان، توضيح وإبراز أكثر لبعض الرموز والروابط، إضافة روابط مساعدة....) لتصبح أكثر احترافية وفعالية.

2.2.4. صفحة حساب المستخدم تطبيق الهناء:

تعتبر الصفحة الخاصة بالمستخدم الميزة الأكثر أهمية في تطبيق الهناء، وفيها يقوم المستخدم بالاطلاع وتصفح معلوماته من جهة والحصول أو الاستفادة من مختلف الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عبر مختلف صفحات التطبيق الداخلية، وسنقوم بقراءة تحليلية نقدية شاملة لحساب المستخدم بالتركيز على أهم العناصر التالية:

أ- شكلا:

لا تختلف طريقة تصميم صفحة حساب المستخدم عن واجهة التطبيق من الناحية الشكلية، إلا أنها تتضمن أسلوب عرض أكثر تنوعا تبعا لطبيعة مضمونه حسب ما يظهر لنا في الشكل رقم (02) حيث يبرز ذلك في العناصر الآتية:

- قسمت الصفحة الرئيسية لحساب المستخدم الى قسمين أساسيان: القسم الأول يحتوي على المعلومات الأساسية الخاص بالمستخدم (الاسم واللقب، نسبة التغطية، الوضعية (نشط أم لا)، تاريخ ونهاية الحقوق)، أما القسم الثاني فقد خصص لعرض الخدمات المتاحة (العطل المرضية، ذوي الحقوق، الطلبات عبر الانترنت والوصفات الطبية).

- اعتمدت صفحة حساب المستخدم بشكل عام على كتابة بخط مستحدث موحد يسهل قراءته بحجم متوسط، وينطبق ذلك على جميع اللغات المتاحة في التطبيق حسب اختيار المستخدم.

- ركز التطبيق في تصميمه لصفحة حساب المستخدم على اللون الأزرق الفاتح بتدرجاته في الخلفية، كما استخدم اللون الأسود أغلبه في الكتابة وفي الرموز التعبيرية مدعوما بالأخضر، البرتقالي والبنفسجي، وأستخدم الأحمر في موضع واحد فقط عند تسجيل الخروج، ويمنح هذا المزيج من الألوان مظهرا هادئا واحترافية لإضفاء نوع من الرسمية والتنظيم كونه ينتمي لمؤسسة عمومية لها أغراض إدارية خدمتية، كما يساعد في التمييز بين الخيارات بدقة.

- اعتمدت صفحة المستخدم بصورة مطلقة على الروابط مع الرموز التعبيرية والنصوص كاختصارات لعرض خدمات التطبيق، بحيث تساعد الرموز التعبيرية على إيصال مضمون التطبيق بشكل أسرع وأسهل، ومن بين وسائل الدعم التي استخدمت نجد الصور الثابتة إلا أنها لم تكن بشيء الملفت حيث احتوى التطبيق على صورتين فقط -أنظر للشكل رقم (03)- للتوضيح مما يسهل التعرف على الوظائف المختلفة بسرعة.

ويأتي انتهاج تطبيق الهناء للعناصر المذكورة سابقا لبناء اتصال فعال بين المؤسسة وجمهورها المستهدف ولدمج بين اللغة الرسمية والغير رسمية في تقديم الخدمات، وهذا ما يفسر طريقة التوزيع المنظمة للمعلومات المهمة، مع ذلك لا يمكن إهمال بعض النقائص في التصميم كعدم وجود رمز للإعدادات أو المساعدة، مما قد يربك بعض المستخدمين، إضافة ضعف التباين في بعض الألوان الذي يؤدي إلى صعوبات في القراءة خاصة عند المستخدمين الذين يعانون من ضعف في البصر.

ب- مضمونا:

يجسد تطبيق الهناء إستراتيجية اتصالية رقمية مهمة لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال مختلف التوضيحات للخدمات المتوفرة، ومن خلال القراءة التحليلية التي قمنا بها للتطبيق يمكن تلخيص المضامين التي يركز عليها في محتواه فيما يلي:

ب.1. الجمهور المستهدف:

وهم جميع الأشخاص الذين أنشأ من أجلهم التطبيق ووجهت خدماته إليهم، والمتمثلين في:

✓ الموظفين/العمال الأجراء وذوي حقوقهم.

الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

✓ المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم.

ب.2. مواضيع التطبيق:

وتعبر عن مجموعة الخدمات التي تقدمها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لجمهورها المستهدف عبر التطبيق، وبحسب ما هو مبين في الشكل رقم (04) تظهر مفصلة في الصفحة الجانبية من حساب المستخدم متمثلة في:

- ✓ خدمة الاطلاع على معلومات المؤمن له اجتماعيا وذوي حقوقه.
- ✓ خدمة طلب شهادة الانتساب، بطاقة الشفاء، العطل المرضية ومنح الوفاة.
- ✓ خدمة طلب بطاقة الشفاء.
- ✓ خدمة الاطلاع على بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة وطباعته.
- ✓ خدمة الاطلاع على قائمة الأطباء والصيديات المتعاقدة مع الصندوق.
- ✓ خدمة تقديم طلبات التوقف عن العمل.
- ✓ خدمة إشعارات تعنى بالاستدعاءات للمراقبة الطبية.

ب.3. روابط الاتصال بين المستخدم والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS:

وهي الحلقات الحوارية التفاعلية التي يتيحها تطبيق الهناء لتسهيل عملية التواصل بين الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والمستخدم، وحسب ما هو موضح في الشكل رقم (05) تمثل في:

- ✓ رابط البريد الإلكتروني لصندوق CNAS.
- ✓ رابط الموقع الإلكتروني لصندوق CNAS.
- ✓ رابط الرقم الأخضر لصندوق CNAS.
- ✓ روابط التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك، التويتر واليوتيوب).

وبعد عرض مجموعة المضامين التي يحتويها تطبيق الهناء بشكل عام، يمكن اعتبار تطبيق الهناء جيد إلى حد ما كاستراتيجية أنشأت لغرض تقديم الخدمات العمومية بالنظر للإمكانيات المتاحة ولخصائص الجمهور المستهدف، كما أن هذا النمط ملائم لمستوى التحولات الرقمية في الجزائر، إضافة إلى ذلك ضم تطبيق الهناء لأهم مؤشرات الاستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والتي ظهرت في:

- ✓ الوصول السهل والسريع، بحيث يتيح التطبيق للمستخدمين الوصول الفوري إلى معلومات حساباتهم في الضمان الاجتماعي، دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية أو الانتظار في الطوابير.
- ✓ معلومات شخصية مستحدثة، بحيث يمكن للمستخدمين تحديث بياناتهم الشخصية والتواصل مع الصندوق بسهولة من خلال التطبيق مما يساعد على الاحتفاظ بمعلوماتهم الهامة بطريقة مستجدة.
- ✓ ميزة الدعم والتواصل، بحيث يتيح التطبيق للمستخدمين التواصل مع ممثلي الصندوق لطرح استفساراتهم أو انشغالاتهم وحل مشاكلهم بسرعة وكفاءة.
- ✓ تحديثات وإشعارات مهمة، بحيث يمكن للتطبيق إرسال تحديثات وإشعارات هامة إلى المستخدمين حول قضايا تتعلق بالضمان الاجتماعي، مما يسهل عليهم متابعة التطورات الخيرة أول بأول.
- ✓ الأمان والسرية، بحيث يتميز التطبيق بمستوى عال من الأمان والسرية في معالجة المعلومات الشخصية للمستخدمين وهذا يجعله آمنا للاستخدام.

يسرى خميسات/محمد الصغيركاوجة/نادية جيتي ... تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

وعلى الرغم من كل هذه المؤشرات التي تعكس مساعي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في تجسيد استراتيجية فعالة تحقق أهدافه، إلا أنه يبق تطبيق الهناء كاستراتيجية اتصالية رقمية يحتاج لبعض التعديلات المستمرة سواء لمواكبة التغيرات الرقمية أو لتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة، ما يحد من استفادتهم من الخدمات الرقمية.

ومن خلال التحليل النقدي وقفنا عند بعض الإشكالات مست تطبيق الهناء أهمها:

- غياب بعض الخدمات المهمة كتجديد بطاقة الشفاء، تعديل البيانات الشخصية للمستخدم.
 - الإشكالات الأمنية، فالرقمنة تتطلب سرية وخصوصية تامة في التعاملات الإدارية مع مستفيدين.
 - تأخر عملية تحيين المعلومات الخاصة بالمستخدم كالتعويضات ونسبة التأمين.
 - عدم وجود الإرشادات أو الرسائل الكافية لمساعدة المستخدم في حل المشكلات بطريقة سريعة.
- ولابد من القول إن كل ذلك يصبوا في جدولة أعمال المسؤولين عن التطبيق، خاصة أنه يشهد كل فترة تجديد وتحسين في محتواه، وهذا ما تمت ملاحظته منذ إنطلاقه سنة 2016 إلى يومنا هذا.

خاتمة:

لا شك قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر من بين أهم القطاعات التي تستلزم تسيير خدماتي ممنهج، وما ما دفع بالحكومة إلى ضرورة مباشرة العديد من المبادرات المتطورة لترقية القطاع كالتوجه نحو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

واتجه الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء نحو لتصميم تطبيق الهناء لتقديم خدماتها بشكل رقمي بغيت تنفيذ خطط الدولة في تعميم الرقمنة على مختلف قطاعاتها العمومية، فمن خلال القراءة التحليلية النقدية حاولنا إعطاء نظرة عامة حول طبيعة تجسيد تطبيق الهناء للإستراتيجية الاتصالية الرقمية للصندوق CNAS، وهذا بعد الخوض في شكله ومضمونه توصلنا للنتائج التالية:

- يسعى تطبيق الهناء من خلال نمط تصميمه إلى المحافظة على الطابع الرسمي بحكم تبعيته لإحدى المؤسسات العمومية، وهذا يعطي صورة تأكيدية عن رغبة هيئة الضمان الاجتماعي في تطبيق الرؤية الإستراتيجية الرقمية للحكومة الجزائرية.
- أظهرت نتائج التحليل أن تطبيق الهناء قدم تسهيلات للمستخدمين من خلال مجموعة الأدوات التفاعلية كوسائط واختصارات متعددة تم توظيفها بأشكال مختلفة كروابط ورموز تعبيرية توضيحية.
- بينت القراءة التحليلية النقدية لتطبيق الهناء أن وجود بعض النقائص والإشكالات في التصميم يؤدي إلى تراجع عدد المستخدمين.
- كشفت النتائج أن تطبيق الهناء استطاع أن يقدم خدمة عمومية واتصالية من خلال ربط الجمهور المستهدف بالصندوق CNAS بكيفية رقمية.
- أكدت القراءة أن تطبيق الهناء يحقق أهداف اتصالية وخدماتية متعددة ومتنوعة من خلال المحتوى الذي يتضمنه، وفي أساسه على أولوية تقديم خدمة رقمية.

الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

- توصلت نتائج القراءة التحليلية النقدية إلى أن الصندوق CNAS اهتم عبر إستراتيجية تطبيق الهناء بالأبعاد الاتصالية المعرفية والتنظيمية كبراديعم يعبر عن مساهمة التطبيق في تحقيق أهداف الصندوق.
- تؤكد لنا نتائج التحليل المتوصل إليها أن تطبيق الهناء يركز على إطار الإستراتيجية الاتصالية عند التواصل مع المستخدم وأهم هذه الأطر هي: الاتصال الرقمي (الخدمة الرقمية)، الاتصال المؤسساتي والاتصال العمومي.
- احتواء تطبيق الهناء على أهم مؤشرات الاستراتيجية الاتصالية الرقمية كسهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات الشخصية، توفير الوقت والجهد، مما يعكس رغبة الصندوق CNAS في تحقيق جودة في الخدمة عمومية.

وعليه نوصي بـ:

- ضرورة التحيين المرن لحساب المستخدمين في تطبيق الهناء، مما يجنب وقوع اختلالات الإدارية وتنظيمية سواء للمؤمن لهم أو للموظفين على مستوى الصندوق CNAS.
- تنظيم حملات إعلامية توعوية لتعزيز المهارات الرقمية لدى المستخدمين، من أجل ضمان استخدام فعال للتطبيق.
- تحسين البنية التحتية الرقمية في مختلف المناطق، لضمان استفادة جميع المواطنين من الخدمات الرقمية.
- القيام باستبيانات أو عمليات سبر آراء للمستخدمين بشكل دوري، لتجديد التطبيق وتحسين مستوى تلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً-الكتب العربية

1. الطيب سماتي. (2008). *منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري*. دار الكتب العلمية للطباعة والنشر: الجزائر.
2. سمير محمد حسين. (2006). *بحوث الأعلام:دراسات في مناهج البحث العلمي*. القاهرة: عالم الكتب.
3. عصام عبد الفتاح مطر. (2013). *الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
4. محمد البادي محمد. (2005). *التخطيط الاستراتيجي للاتصال*. مصر: دار المهندس للطباعة.
5. محمد سليمان المشوخي. (2002). *تقنيات و مناهج البحث العلمي*. القاهرة: دار الفكر العربي.
6. منير حمد حجاب. (2003). *الموسوعة الإعلامية*. القاهرة: دار الفجر.

ثانياً – المجلات

1. العربي بوعمامة، حليلة رقاد. (2015). *الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية*. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 211-223.
2. أمين مويسات، جيلالي بن عيو. (2022). *تأثير الادارة الالكترونية على فعالية الخدمة العمومية-دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة*. مجلة اقتصاد المال والأعمال ، 305-333.
3. بشير تاج، محمد قدوسي. (2022). *مجتمع المعرفة بين واقع الخدمة العمومية الإلكترونية و متطلبات التحول الرقمي*. مجلة المعيار، 394-407.
4. جمال غريسي، فطيمة الزهرة الأشرف. (2019). *واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر-هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً*. مجلة الدراسات القانونية و السياسية، 82-98.

يسرى خميسات/محمد الصغيركاوجة/نادية جيتي ... تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

5. سهام إيريري، كريم بيشاري. (2022). بطاقة الشفاء كآلية لرقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر. مجلة الأبحاث الاقتصادية، 201-220.
6. فاطمة مختار، صابر بن عزوزبن. (2024). ثورة الرقمنة واقع وتحديات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas وكالة مستغانم(نموذج). مجلة قانون العمل والتشغيل، 01-18.
7. مولاي خليل، عمار طهرات. (2023). قراءة وصفية تحليلية لتجربة بطاقة الشفاء كنموذج لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 211-230.

ثالثا – رسائل الدكتوراه

1. عبد الرؤوف فهدي. (2018/2017). مذكرة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في الإعلام والاتصال بعنوان رهانات الإستراتيجية الاتصالية عبر الويب للمؤسسة الجزائرية دراسة تحليلية للاتصال عن طريق الويب لمؤسسة كونور - الجزائر: جامعة صالح بوبنيدر-قسنطينة 03-.

رابعا – المواقع الالكترونية

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. (27 أفريل, 2024). تم الاسترداد من: elhanaa.cnas.dz

خامسا – الكتب الأجنبية

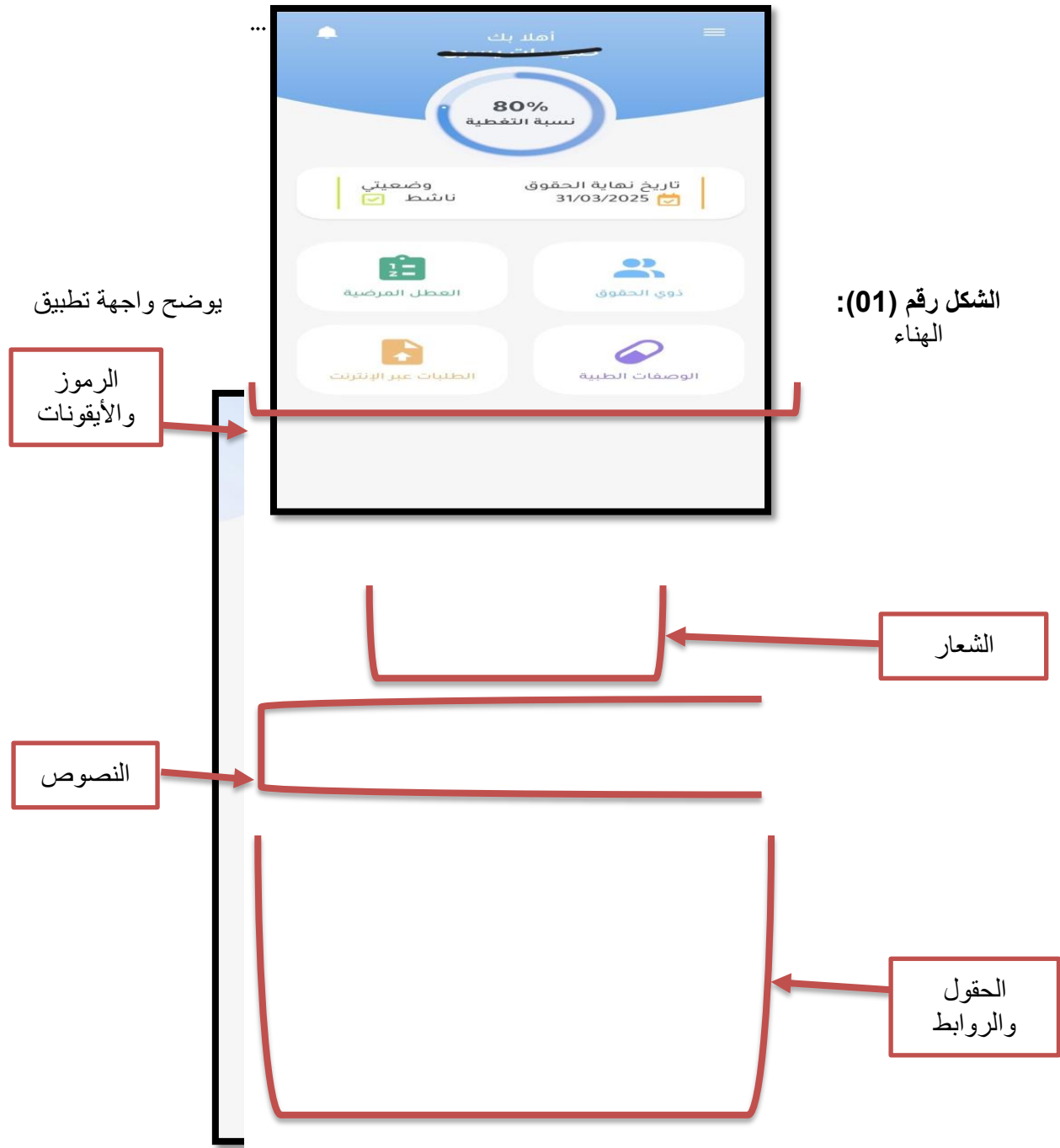
1. phillipe kotler. (1999). marketing management .paris.

ملاحق:

اسم التطبيق	نوع التطبيق	شعار التطبيق	التقييم على PLAY STORE	الإصدار	المؤسسة المسؤولة عن التطبيق
ELHANAA-CNAS فضاء الهناء	خدماتي	 فضاء الهناء	4.8 من 5 نجوم	1.1.1	الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (01): يوضح الوصف التقني لتطبيق الهناء

المصدر: من إعداد الباحثين

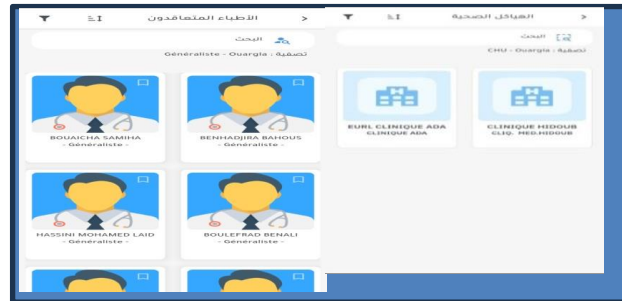


المصدر: من إعداد الباحثين

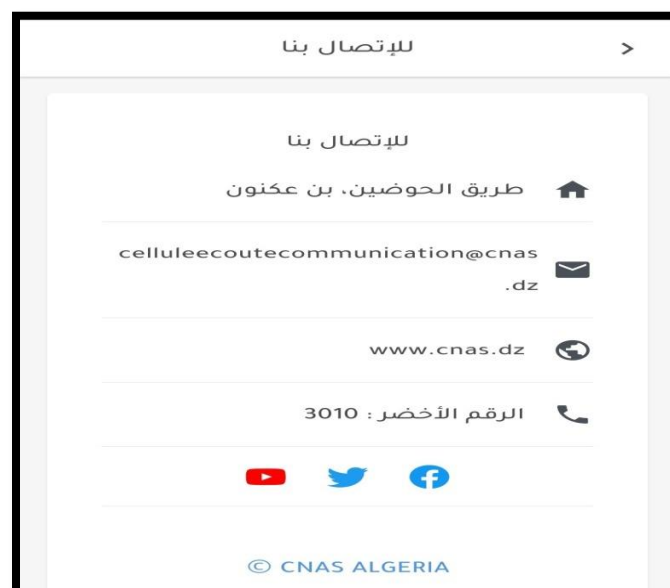
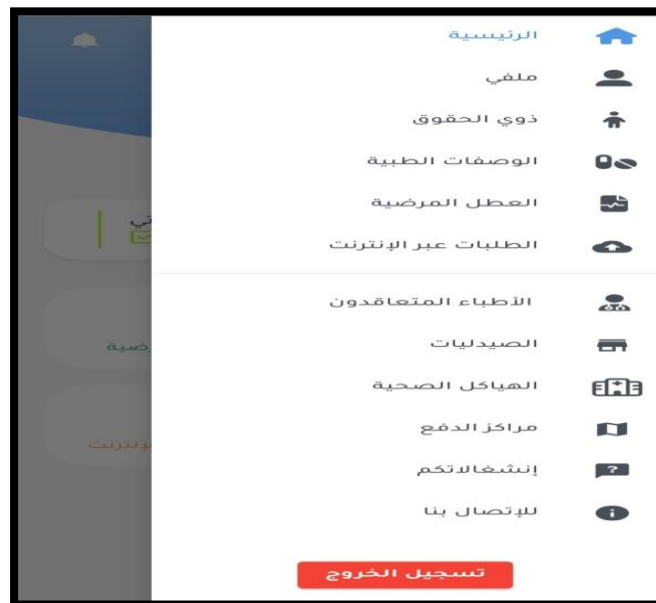
الشكل رقم (02): يوضح الصفحة الرئيسية لحساب المستخدم في تطبيق الهناء

الشكل رقم (03): يوضح الصور الثابتة المستخدمة في تطبيق الهناء

يسرى خميسات/محمد الصغيركاوجة/نادية جيتي ... تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...



الشكل رقم (04): يوضح الصفحة الجانبية من صفحة المستخدم والتي تبين الخدمات المتاحة في تطبيق الهناء



يسرى خميسات/محمد الصغيركاوجة/نادية جيتي ... تحليل الإستراتيجية الاتصالية الرقمية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء: قراءة تحليلية نقدية لتطبيق الهناء ...

الشكل رقم (05): يوضح الروابط التي يتيحها تطبيق الهناء للاتصال بالصندوق CNAS