

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République algérienne démocratique et populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
Université –Ain Temouchent- Belhadj Bouchaib

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم المالية والمحاسبة



مشروع مذكرة التخرج  
في اطار القرار الوزاري 1275  
«شهادة، مؤسسة ناشئة\مؤسسة مصغرة، براءة اختراع»  
من اجل التحصل على شهادة في طور الماستر  
شعبة : العلوم المالية والمحاسبة  
التخصص: محاسبة وجباية معمقة

تقديم الخدمات الاجتماعية باستخدام التكنولوجيا - إنتاج بطانية كهربائية

### The Smart Electric Blanket

من اعداد:

- |                   |    |  |
|-------------------|----|--|
| 1. كرماس هاجر     | 2م | كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير |
| 2. خوجة فضيلة     | 2م | كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير |
| 3. حواء محمد نجيب | 2م | كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير |
| 4. غزال جواد      | 2م | كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير |

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	استاذة محاضرة أ.أ.	جامعة عين تموشنت	د.العشابي فاطمة الزهرة
ممتحنا	استاذ محاضرة أ.أ.	جامعة عين تموشنت	د.بوطوبة محمد
مشرفا	استاذة محاضرة ب.ب.	جامعة عين تموشنت	د.غربي صباح
مساعد مشرف	استاذ محاضرة أ.أ.	جامعة عين تموشنت	د.بموسات شمس الدين
مساعد مشرف	استاذ محاضرة أ.أ.	جامعة عين تموشنت	د. وهراني عبد الكريم
ممثل للحاضنة	استاذ محاضرة أ.أ.	جامعة عين تموشنت	د. بن عزة بغدادي
الشريك الاجتماعي\الاقتصادي		نقيب الحمايه المدنية لبني صاف	سوسي رفيق

السنة الدراسية 2022-2023

إلى الحنان الدافئ و العطاء المتواصل إلى مداد  
روحي . أُمي الغالية رحمها الله

إلى من كان معنى للصبر و التضحية. أبي العزيز  
أطال الله عمره


إلى من يرافقني دعائها. جدتي أمد الله في عمرها  
إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي أختي و  
أخي و خالتي و أصدقائي  
أهدي ثمرة جهدي المتواضع

حواء محمد نجيب



الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى  
وأهله ومن وفى أما بعد الحمد لله الذي وفقنا لتثمين  
هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة  
الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين  
الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي لكل العائلة  
الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات إلى  
رفيقات المشوار اللاتي قاسمنني لحظاته رعاهم الله  
ووفقهم: وإلى كل قسم محاسبة وجباية وجميع الدفعة  
2023 جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

غزال جواد




إلى والدي...

هذه ثمرة من ثمار غرسكم وجهودكم التي غرست  
في نفسي حب العمل والإخلاص فيه فلا يسعني إلا  
أن أرد بعضاً من ثمارها إليكم.... براً وإحساناً...  
إكراماً ووفاءً

اهدي وسام تخرجي الى الأعماء على قلبى إخوتى  
و أخى و خالتى جميلة والأصدقاء و زوجى و  
اهدي خاصة الى كل من شاركنا هذا الاحتفال  
والفرحة والسرور تحياتى

يبقى الشكر الأول لله، والأخير له أيضاً، فال  
موقف لي غيره، ولا ساندأ لى غيره

كرماس هاجر



الحمد لله كثيرا الذي قدرنا على إتمام هذا العمل و  
أتمنى من الله عز وجل أن نكون وفقنا في ذلك. إلى  
من أضاعت لي دربي المظلم إلى من كان حبها زادي  
و عمادي إلى من كنت أحتمي بدعائها الخالص و  
حنانها إلى أمي حبيبة عمري. إلى من أطفأ ظلمة  
جهلي و كان خير مرشد لي نحو العلم والمعرفة. إلى  
من ضحى من أجل أن ينيّر دربي و طريقي؛ إلى  
معلمي الأول أبي العزيز أطل الله في عمره

إلى من ترعرعت معهم و غصني بينهم، إخوتي  
مصطفى و شيماء و مريم و إلى من جمعني بهم القدر  
و كانوا خير رفقة لي هاجر إلى كافة من ساعدني من  
قريب و في إنجاز هذا العمل فجزاهم الله عني خير  
الجزاء.

خوجة نسرين

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«فتعالى الله الملك الحق ولا تعجل بالقرآن من قبل  
أن يقضى إليك وحيه وقل ربي زدني علماً»

144

قال الله تعالى : " **و إن تَأذَن رِبِكُمْ لئن شكرتم لأزيدنكم** "

سورة إبراهيم آية (7)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

الحمد والشكر لله عز وجل الذي منحني القدرة و

الصبر الإنجاز هذا العمل وإتمامه في وقته المحدد، كما

لايسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر و عظيم الإمتنان و

خالص التقدير إلى الأستاذة المشرفين.

# مقدمة:



مقدمة:

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أنحاء العالم، وربطت أجزاء هذا العالم الواسع، ومهدت الطريق لكافة الأفراد والأسر والمجتمعات والمنظمات والمهن... للتواصل والتقارب والتعارف وتبادل الأفكار والرغبات والتجارب الناجحة، وأيضاً بناء العلاقات وحل المشكلات ومواجهة الأزمات والكوارث مما يساهم في تنمية القدرات وزيادة الأداء الاجتماعي بالمجتمع.

والخدمة الاجتماعية تعتبر إحدى المهن الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الناس وتنمية قدراتهم، وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم الاجتماعية ويواجهه مشكلاتهم المتنوعة والمتغيرة والمتجددة بشكل أفضل<sup>1</sup>، وخلال استجابة المهنة لتحقيق ذلك وجب عليها مواكبة التطورات الحديثة فدخول العالم عصر المعلومات وزيادة استخدام الحاسب الآلي وانتشار شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) والاستخدام الفائق السرعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث استفاد كثير من عملاء الخدمة الاجتماعية ممن لديهم مهارات استخدام التقنيات الالكترونية من خدمات الخدمة الاجتماعية الالكترونية.

فقد غيرت التكنولوجيا الرقمية والإنترنت وغيرها من التقنيات الالكترونية طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث يمكن للأخصائيين الاجتماعيين المعاصرين تقديم الخدمات للعملاء عن طريق استخدام الاستشارة عبر الإنترنت والاستشارات الهاتفية واستشارات الفيديو، والمعالجة الالكترونية، والتدخلات الموجهة ذاتياً على الويب، والشبكات الاجتماعية الالكترونية والبريد الالكتروني والرسائل النصية أي إدخال أشكال متنوعة من الخدمات الاجتماعية الرقمية والإلكترونية فيما يعرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية<sup>2</sup>. وفوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية متعددة، ومنها ما هو على مستوى العميل وأسرته مثل تقديم الاستشارات المهنية المناسبة للعملاء وأسرهم، توعية العملاء وأسرهم بالخدمات المهنية المقدمة توصيل الخدمات للعملاء وأسرهم بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف وبجودة خدمية عالية.... وأيضاً ما هو على مستوى الأخصائيين الاجتماعيين مثل تطوير أساليب الممارسة المهنية

<sup>1</sup> مدحت محمد أبو النصر: الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ص ١٥

<sup>2</sup>Reamer, Frederic G: Social work in a digital age; Ethical and risk management challenges, Social Work Journal ,Vol.58, Issue 2, Apr2013.P.164.



للخدمة الاجتماعية بالمؤسسة وتحسين جودة العمل المهني، وتخفيف العبء على الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة.

وكذلك ما هو على مستوى المؤسسة الاجتماعية كتوفير قاعدة بيانات عن العملاء ومنع الازدواجية في أداء الخدمات للعملاء وأسره الوصول بالمؤسسة لتطبيق معايير الجودة المطلوبة، وزيادة كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة من المؤسسة... ، و هنا كما هو علي مستوى المجتمع والسياسات الاجتماعية مثل تحسين نوعية الحياة في المجتمع، الوصول إلى الأماكن والفئات والجماعات الفقيرة والمهشمة بالمجتمع، زيادة رأس المال الاجتماعي لدى العملاء والناس والمؤسسات، وتطوير السياسات الاجتماعية بالمجتمع. وممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للمهنة عبر التقنيات الالكترونية لما لها من فوائد إلا أنها تواجه مجموعة واسعة من المعوقات المتعلقة بإدارة المخاطر والأخلاقية المتعلقة بكفاءة الممارسين، وخصوصية وسرية العميل والموافقة المستنيرة ، وتضارب المصالح، والحدود والعلاقات المزدوجة ، والاستشارة وإحالة العميل وإنهاء الخدمات وانقطاعها، والوثائق وأدلة البحث...<sup>3</sup> ، كما تواجه معوقات أخرى كثير منها ضعف ميزانية المؤسسة والإمكانيات الموجودة بها، التكلفة المرتفعة لأجهزة الحاسب الآلي والشبكات الالكترونية، عدم إتقان الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من فريق العمل بالمؤسسة لمهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، عدم التزام كثير من الأخصائيين الاجتماعيين بالقوانين التي تحكم ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية بالمؤسسة ، تخوف العملاء من عدم المحافظة على سرية معلوماتهم وأسرارهم ضعف خدمات شبكة الإنترنت بالمؤسسة ، وأغلب العملاء من غير القادرين على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. و هنا نطرح الاشكالية التالية :

### ما هو دور التكنولوجيا في تقديم الخدمات الاجتماعية ؟.

لذا تحاول الدراسة الحالية إلقاء الضوء علي ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية و اظهار دورها و فائدتها حول المجتمع .

### أهمية الدراسة

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق ص 165.

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال حداثة الموضوع و مختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن و بالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا لممارسة الخدمات الاجتماعية خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطوُّراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة. كما أن الموضوع إضافة جديدة و مساهمة بناءة في إثراء المكتبة، و ايضا فرصة للاقتصاد الجزائري نظرا المشروع الانتاجي الذي نسعى لانتاجه و المتعلق بانتاج بطانية كهربائية .

#### أهداف الدراسة

يهدف البحث عموماً إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية و اختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها، من خلال الإشا في المنظمة الجزائرية، و تدعيم هذه النتائج بمحاولة انتاج بطانية كهربائية و تقييمها للوقوف على مدى تأثير هذه التكنولوجيا على تحسين أداء هذه المنظمة و اقتصادها.

#### منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على اسلوبين :

اسلوب النظري: يعتمد على المنهج الوصفي من اجل جمع البيانات و مصادرها


و تمثل هذه البيانات في : الكتب و اعرابها و الدوريات العربية و الاجنبية و منشورات الوزارات و

الادارات المختلفة

الاسلوب الميداني : و ذلك من خلال القيام بدراسة مسحية باستخدام اسلوب المسح الاحصائي لجمع

البيانات الاولية للزمة من واقع عينة البحث ، من خلال تقسيم قائمة استبيان مناسبة تتضمن مجموعة من

الاسئلة لقياس متغيرات البحث .



**الفصل الأول:**  
**الجانب النظري**

## تمهيد:

إن المنتبغ لتاريخ البشرية يجدانها مرة بعدة ثورات ولحل آخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات، هذه الأخيرة أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم، وأصبح جديد اليوم قديم الغد ففي ظل هذا الزخم الهائل من تراكم المعرفة ووسائل الحصول عليها وتداولها أصبحت المعلومة هي المورد الأكثر أهمية مقارنة مع بقية الموارد الكلاسيكية، كما أن المعلومة قد تريح للعدو في المعركة كذلك في الاقتصاد لذلك أصبح الاهتمام بالمعلومة المستوفية الشروط الشغل الشاغل للمؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سيطرت عليه المعلوماتية وللتعرف أكثر على ماهية تكنولوجيا و دورها في تقديم القدمات الاجتماعية؟.

## المبحث الاول: مدخل الى ممارسة الخدمة الاجتماعية بواسطة التكنولوجيا.

### المطلب الاول:التعريف بالتكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية .

ان عصر لعولمة و التطور الذي نعيشه خلق عدة فرص تخول لنا تقديم الخدمات التي من شأنها ان تساعد المجتمع في شتا المجالات و بمختلف الطرق . حيث اصبحت التكنولوجيا و ايجابيات التي تتمتع بها تمدنا بالعديد من الخدمات الاجتماعية بحيث انها عندما تستخدم فى هذه المعايير بانها اى نشاط الكترونى يستخدم في عملية التواصل الكفاء والاخلاقى للخدمة الاجتماعية ، وقد شهد العقدين الماضيين توسعاً كبيراً فى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الخدمة الاجتماعية، هذا التوسع اثر تقريباً فى جميع نواحي هذه المهنة او على المستوى الممارسة الفردية فقد جعل البريد الاليكتروني والشبكة الدولية للمعلومات ( الانترنت ممارسة الخدمة الاجتماعية المباشرة عبر الانترنت على المستوى العالمى أمراً ممكناً حيث يمكن للعملاء والاختصاصيين الاجتماعيين اكتشاف مصادر واسعة للمعلومات على الانترنت والتي تزيد من احتمالية التدخلات الفعالة<sup>1</sup> .

اما على مستوى الخدمة الاجتماعية وممارستها فإن استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية يساعد المهنة على التقدم والتطور بشكل سريع، فعلى المستوى الممارسة الفردية تؤدي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على الانترنت او من خلال الشبكات يمكن العملاء والاختصاصيين الاجتماعيين من اكتشاف مصادر واسعة للمعلومات على الانترنت والتي تزيد من احتمالية التدخلات الفعالة ، ودعم الجماعات للأشخاص اللذين يعانون من مخاطر، واما على مستوى المؤسسه، فيمكن لبرامج ادارة الحالة اصدار تقارير تتبع وظيفي، دفع الفواتير اليكترونيا، توقع الميزانيات، مساعدة وتوصيل الخدمة الاستشارة على المستوى العالمي ونظم المعلومات الجغرافيه التي تستطيع تحديد حاجات ورغبات المجتمع . والمستقبل بعد بتغيرات أكثر من التدخلات الاليكترونيه التي لا تتطلب مشاركة مباشرة للاخصائي الاجتماعي، والتكنولوجيا الحالية والمستقبلية سوف تغير من طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية الاحترافيه بطرق لا تعد ولا تحصى، ونتيجة لذلك فسوف تتغير ادوار الاختصاصيين الاجتماعيين، وربما يحتاجون الى تعديل لادوارهم ومطالب جديده لممارسة الخدمة الاجتماعية في عصر المعلومات، ولذا يجب على الاختصاصيين الاجتماعيين اكتساب المهارات المناسبة التي تستخدم التكنولوجيا بشكل مناسب وتعديل بروتوكولات الممارسه التقليديه لضمان ممارسة كفه وأخلاقه<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ابو الحسن عبد الموجود إبراهيم، تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية. 2007، ص162

<sup>2</sup> ابو الحسين ، نفس المرجع ص 163

## المطلب الثاني: استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

ان للتحويلات السياسية التي شهدها عصرنا الحالي ذا الى نشات استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية و هذا ناتج عن هذه التحويلات السياسية ونتيجة التحول في سياسة الرعاية الاجتماعية، حيث ان هناك تحولات في أساليب تقديم الخدمات العامة ودخلت في حيز المسائلة والمراقبة فكان لابد ان يكون هناك تأثير قوى ويحتم استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية، حيث ان هناك تحسن في طريقة تبادل المعلومات والبيانات داخل المؤسسات الاجتماعية جعلت ادخال التكنولوجيا اليها امر ضرورى وحتمي. كما يمكننا القول بان هناك طرق يمكن من خلالها ادخال تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الافراد والاسر والمجتمعات، هذا في إطار التحول الرقمي ودخول تكنولوجيا المعلومات في كل مناحي الحياة من حولنا، ولكننا اكتشفنا ان مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتعزيز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، والحصول على فوائد ومميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الخدمة الاجتماعية لن يحدث ما لم يبدأ الاخصائيون في استخدام هذه الأدوات بشكل فعلي في ممارستهم.

ومن ثم لإننا نحتاج ان نعمل مع مطوري تكنولوجيا المعلومات ونتأكد من ان تلك التطورات المستقبلية سوف تساهم في تعزيز جودة حياة العملاء وكذلك مقدمي الخدمة وخصائيي الرعاية الاجتماعية، بالإضافة الى توفير البيانات والمعلومات اللازمة لوضع السياسات والادارة . وان اعداد الممارسين لهذا الدور يتطلب احداث تغييرات في مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية ، مع الاخذ في الاعتبار عمليات التحول الرقمي الذي نعيش فيه حالياً وتحديد المهارات المطلوبه للقيام بهذا الدور ، وكذلك القيام بالابحاث على مستوى الممارسة الكبرى والمتوسطة لتحديد ايا من هذا التطورات التكنولوجيه يمكن استخدامها وتكون ذات فائده في تقديم الرعاية الاجتماعية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Mark Lybery Karen Postle(2007) : Social Work: A companion to learning , SAGE Publications Ltd, London p 173-175.

## المبحث الثاني : معايير وخصائص و مجالات استخدام التكنولوجيا للخدمة الاجتماعية.

المطلب الاول: معايير و خصائص الممارسة التكنولوجية للخدمة الاجتماعية :

اولا: معايير التكنولوجية للخدمة الاجتماعية :

هناك مجموعة معايير يجب ان تتوفر في أي خدمة اجتماعية و خاصة اذا كانت بواسطة التكنولوجيا و هذا حتى تعطي نتائج قيمته و فعالة، و تلخصت هذه المعايير فيما يلي:

(1) المعيار رقم (1) الاخلاق والقيم الاخصائيين الاجتماعيين يقدمون خدمات عبر التليفون او غيره من الوسائل الأخرى ينبغي أن يتم بشكل أخلاقي، وان يتضمن الكفاءة المهنية وأن تحمي العملاء، وان تتفق مع قيم المهنة .

(2) المعيار رقم (2) التزود: ينبغي على الاخصائيين الاجتماعيين أن يتزودوا بالتكنولوجيا ونظم المعلومات ونظم الدعم المناسبه وليضمنوا ممارسة على مستوى عال من الكفاءة، كما يجب أن يقيموا دعوى من أجل ضمان تزود العميل بالتكنولوجيا.

(3) المعيار رقم (3) الكفاية الثقافية والسكان المتطوعين : الاخصائيين الاجتماعيين ينبغي ان يختاروا ويطوروا طرق ومهارات وتكتيكات مناسبة للاتصال عن بعد والتي تتوافق مع الخبرات الثقافية أو الخيرات ثنائية الثقافة للعملاء في بيئاتهم ، وفي المطالبه من اجل الكفاية الثقافية فإن الاخصائيين الاجتماعيين يجب ان تتوفر لديهم مهارات العمل مع قطاع عريض من الناس المختلفين من الناحية الثقافية.

(4) المعيار رقم (4) الكفاءة التكنيكية: الأخصائيين الاجتماعيين ينبغي أن يكونوا مسئولين عن ان يصبحوا بارعين في المهارات والادوات التكنيكية المطلوبة للممارسة الأخلاقية.

(5) المعيار رقم (5) الكفاءة المنضبطة والمنظمة الاخصائيون الاجتماعيون الذين يستخدمون الاتصال التليفوني أو عبر الأساليب الاليكترونيه لتوصيل الخدمات ينبغي أن يلتزموا بالانضباط في ممارستهم المهنية مع فهم أن ممارستهم قد تصبح مده من هذا الانضباط.

(6) المعيار رقم (6) التحديد والتحقق : الاخصائيون الاجتماعيون الذين يستخدمون أساليب الكترونيه في تقديم الخدمات ينبغي أن يبذلوا قصارى جهدهم للتحقق من هوية العميل ومن مصدر المعلومات.

(7) المعيار رقم (7) السرية والخصوصية والدعم الوثائقي واستخدام الضمانات : الاخصائيون الاجتماعيون ينبغي ان يحافظوا على سرية العميل عندما يستخدموا الأساليب التكنولوجية في ممارستهم ويوثقوا كافة الخدمات وأن يتبعوا الاجراءات الوقائية الخاصة للحفاظ على معلومات العملاء من خلال التسجيل الالكتروني .

ولذا يجب على الاخصائيين الاجتماعيين ان يكونوا على اطلاع دائم ومستمر باية تغيرات تحدث في تكنولوجيا تقديم الخدمات، ويتضمن ذلك انماط هذه الوسائل التكنولوجية كيفية استخدامها كما تتضمن تلك المعارف مايلي<sup>1</sup> :

- القدرة على التواصل الفعال اثناء استخدام التكنولوجيا في توصيل وتقديم الخدمات الاجتماعية قدره على التعامل مع المواقف الطارئه والازمات عن بعد.
- تطبيق قوانين بيئة وموقع كلا من الاخصائي الاجتماعي والعميل .
- مراعاة ثقافة العميل ويتضمن ذلك ثقافة مجتمع العميل
- البيئة الاقتصادية والاجتماعية واللغوية العميل
- الاهتمام باحتياجات وتحديات العميل الفريده.
- التأكد من ان التكنولوجيا تعمل من اجل تقديم خدمات فعالة وتجنب الاضطراب
- مواكبة ومسايرة التقدم التكنولوجي وتطويره لتقديم الخدمات في الخدمة. خصائص ومميزات العلاج الالكتروني في الخدمة الاجتماعية<sup>2</sup>.

### ثانيا: خصائص ممارسة التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية

هناك خصائص ومميزات تخص ممارسة التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية وهي :

- 1) أن العلاج الالكتروني يتطلب تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على ايدى متخصصين على كيفية استخدام العلاج الالكتروني في الخدمة الاجتماعيه. يتطلب التدريب على ايدى خبراء متخصصين في العلاج الالكتروني.
- 2) يتطلب التدريب على كيفية استخدام العلاج الالكتروني.
- 3) يتطلب توفر مشرفين مهنيين.
- 4) يتطلب توفير الدعم الفني.
- 5) يتيح المرونة في وضع الخطط والجداول.

<sup>1</sup> NA SW, A SWB, C SWE , & C SWA (2017): Technology in social work practice , National Association of Social Workers. P 16

<sup>2</sup> Julie Cwikel, Enav Friedmann (2019): E-therapy and social work practice: Benefits, barriers,and training, International Social Work. P6-13



- (6) يناسب انواع محددة من العملاء.
- (7) يثير قضايا اخلاقيه معقده.
- (8) يحسن ويعدل من عملية اتاحة الخدمات لبعض السكان اللذين لم تكن تصل اليهم تلك
- (9) الخدمات لولا استخدام التكنولوجيا.
- (10) يساعد في تقييم مدى التقدم في العلاج.
- (11) ١٠ يمكن استخدامة من خلال تقنيات مثل الواتس اب.
- (12) يحافظ على خصوصية العميل عند استخدام العلاج عبر الانترنت.
- (13) ١٢- يحافظ على سرية معلومات العميل.
- (14) يحد من التدخل المهني السريع وقت الأزمات.

### المطلب الثاني: مجالات استخدام الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه.

هناك عدة مجالات لاستخدام الممارسه الاليكترونيه او التكنولوجية للخدمة الاجتماعيه، حيث ان ناقشت الأدبيات والكتابات الدولية موضوع الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه وسلطت الضوء على امكانية تطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعيه عن بعد، لامكانية تقديم الخدمة الاكبر عدد ممكن من الناس وفي الوقت المناسب. وتؤكد الجمعيه الامريكيه للخدمة الاجتماعيه على ان ادماج التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعيه يتيح تقديم خدمة تقسم بالمرونه ومميزه وفي الوقت المناسب ( فعلى سبيل المثال لاحظ ان مقدمي الخدمة في الخدمة الاجتماعيه يقومون بتقديم خدمات مثل ( التعليم - الامداد بالمعلومات - التدخل المبكر - ربط الاشخاص بمصادر الخدمات ) وذلك من خلال المواقع والشبكات والتطبيقات التي تكون متاحه للمستفيدين من الخدمات على مدار ٢٤ ساعه ، كما ان هذه المواقع تتيح المعلومات والخدمات والدعم من خلال جماعات المسانده ، وربط الناس بمواقع تقديم هذه الخدمات. ومن الفوائد التي يمكن تحقيقها من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعيه عن بعد هي امكانية وسهولة الوصول الى سكان ومستفيدين كان يصعب الوصول اليهم وتقديم الخدمات اليهم. على سبيل المثال يمكن استخدام الممارسة المهنية عن بعد لتقديم الخدمات الى الشباب اللذين يعانون من ( الاكتئاب - متلازمة فرط الحركه ) وهناك امثلة اخرى لاستخدام الممارسه عن بعد لتقديم الخدمات لاشخاص يعانون من الاعاقة الحركيه - الاعاقة الحسيه ) والاشخاص غير قادرين للوصول الى الخدمات.

ومن الفوائد أو المميزات للممارسه عن بعد هي ان الاخصائيين الاجتماعيين على سبيل المثال يقومون بتقديم البرامج التعليمية للمستفيدين في الوقت الذي يتناسب معهم وبدون قيود على الوقت مما يسهل عملية الفهم والادراك لهذه المعلومات .

ومن الامثله الأخرى على مجالات استخدام الممارسة المهنية عن بعد:

- تطبيق (mDad) وهو عبارة عن تطبيق على الموبايل يوفر المعلومات والمهارات للاباء الجدد
- عن كيفية العناية بأطفالهم وتقديم الرعاية لهم .
- منصفه اجتماعيه لتوفير بيئة امنه لاستخدام الشبكات الاجتماعيه وتسهيل التواصل بين مستخدمي الخدمات اون لاين
- نماذج محاكاة ونمذجة السلوك التي يتم استخدامها لتعديل السلوكيات بدلا اساليب تعديل السلوك التي تتطلب التواصل وجها لوجه.

كما أن تقديم الخدمة الاجتماعيه عن بعد او ما يسمى بالممارسة الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه يساهم في تغيير مهنة الخدمة الاجتماعيه، ويساعد على سهولة ومرونة وصول الخدمة لمستحقيها او العملاء في الخدمة الاجتماعيه ولذا يجب استبدال الطرق التقليدية لممارسة الخدمة الاجتماعيه التي تعتمد على تقديم الخدمة بشكل مباشر بالطرق الاليكترونيه التي تعتمد على تقديم الخدمة عن بعد وهناك العديد من الامثلة التي توضح نجاح الخدمة الاجتماعيه عن بعد في العديد من المجالات، ولذا فقد حان الوقت لمهنة الاجتماعيه الاعتماد على الممارسة الاليكترونيه في مجالات مثل ( خدمة الجماعة - الارشاد - تنمية المجتمع - المجال التعليمي ومجالات اخرى<sup>1</sup>).

كما ان استخدام وسائل التواصل الاجتماعيه في مجالات مهنيه مثل مجال الرعاية الصحيه له من المميزات والفوائد العظيمه حيث ان التواصل بين الطبيب والمريض عن طريق شبكات التواصل الاجتماعيه يساعد في تحسين عملية التواصل ويساهم في تطوير المؤسسة الصحيه ويسرع من عملية التفاعل بين الممارسين ومتلقى الخدمة ، وكذا فانه يمكن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول والالعاب الافتراضية يمكن استخدامها في التدخلات السريرية . وشارت المؤسسات الى ان هذا يزيد من تطور الممارسه ويسهل عملية التقييم ومن ثم المساهمة في التطوير المهني واستخدام وسائل التواصل الاجتماعيه يعطى الفرصة للدعم والاتصال والمشاركة على نطاق أوسع<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Kalpana Goel et al,(2020): Technology-enhanced social work practice and education, The Institution of Engineering and Technology, United Kingdom .p157-158.

<sup>2</sup> Adrienne Jane Keeney(2017): SCHOOL SOCIAL WORKERS' PERCEPTIONS OF ELECTRONIC MEDIA ON PRACTICE,phd, Colorado State University Fort Collins, Colorado.p20.

## خاتمة

لقد توصلنا من خلال هذا الفصل الى ان مهنة الخدمة الاجتماعية تهدف الى الرعاية والاصلاح كما تعتمد على اخصائيين اجتماعيين مؤهلين ومدربين للقيام بمهامهم في الاستقبال الحسن، والاستماع لمشاكلهم وتطبيق مبادئ الخدمة الاجتماعية وعالجهم واعادة ادماجهم.

حيث انه يمكننا ممارسة هذه المهنة بواسطة عدة طرق و من بينها التكنولوجيا ، و هذا نظرا للمميزات التي تتميز بها ممارسة الخدمة الاجتماعية بواسطة التكنولوجيا ، و هذا كونها تمدنا بالعديد من نتائج الجيدة لاتمام هذه الخدمات على اكمل وجه .

حيث الأثر الإيجابي للتكنولوجيا على المجتمع تطوير ثقافة الأفراد وتوسيع مداركهم، وإبقائهم متابعين لأحداث العالم جميعها دون أي أضرارٍ تحُول بينهم وبين المجتمعات الأخرى. تطوير قدرات الأفراد عبر إتاحة وسائل التعلّم كافة؛ كتعلّم اللغات، وتعلّم برامج التصميم



# الفصل الثاني: الجانب التطبيقي

### تمهيد

تصمم الشركة نموذجا أوليا تجريبيا من المنتجات والخدمات لتحويله من الشكل النظري كفكرة مكتوبة إلى شيء حقيقي ملموس أو نموذج عملي تطبيقي لمنتج فعلي يمكن إستخدامه، أو نموذج تصميمي لعرف كيفية تحقيقه النهائي أو خدمة مطبقة بالحد الأدنى من المواصفات الأساسية. فوضع النموذج الأولي يفيد في التحقق من الفكرة و إزالة عقبات التصنيع وإنتباره وتحسين المنتج قبل إنطلاقه كمنتج نهائي ، لذلك كان لا بد لنا كفريق أن نبدأ بالشروع فى تصميم نموذج البطانية الكهربائية بأبسط العناصر بإجراء تحليل لتحديد المتطلبات ثم نبني النموذج التجريبي بالحجم الطبيعي ، وعندما نقرر أن النموذج يحتوي على بيع العناصر تنتقل المرحلة التشغيل، حتى نتمكن من التحقق من صحة منتجنا في المراحل المبكرة وحتى نظهر للمستثمرين والعميل المحتمل ما يمكن أن يفعله منتجنا بسرعة وسهولة.

### المبحث الأول: اعداد مختلف اللوازم و الادوات



- القماش

1 -بوليتر رقيق حجم 150x65 :

انواع الأقمشة التي تتكون من ألياف صناعية قوية ومن مركب كيميائي عفوي اساسي و هو الإثيلين، الذي يجعله يتمتع بمرونة عالية و مقاومة للتجاعيد.

بتاريخ 24/03/2023 وبمحل بيع لوازم الخياطة و الأقمشة الواقع بوسط مدينة عين تموشنت قام الفريق بشراء نوعين من الأقمشة التالية.

غلاف قطني (حجم) 170× 80: يعد من أفضل أنواع الأقمشة التي ينصح بها أطباء الجلد، لأنها خفيفة و صحية وفي نفس الوقت متينة ومقاومة متراء.

سلك التسخين والعناصر الكهربائية بتاريخ 27 / 03/2023 ومن متجر بيع الأدوات الكهربائية الواقع في حي الزيتون بمدينة عين تموشنت، تم اقتناء العناصر التالية:



- سلك التسخين:

هو عنصر التدفئة المستخدم داخل البطانية، فيما تعلق باختياره كان لا بد من الضروري أن نتمكن بهذا.

بعد أبحاث قام بها فريق العمل وتساؤلات طرت لأصحاب الإختصاص في مجال الكهرباء توصلنا أن لأداة أو الجهاز الذي نستخدمه لمعرفة درجة حرارة البطانية الكهربائية والتحكم فيها هو المتحكم الحراري من نوع DixELL ثم اقتيناه من محل تصليح الأجهزة الكهرومنزلية ببلدية بني صاف. يستعمل في قراءة معدلات الحرارة عن طريق ترموستار (thermistor) ويقوم بعمل مقارنة بين الحرارة الفعلية والحرارة المطلوبة وعندما تكون الحرارة الفعلية أقل من المطلوبة يشغل أوتوماتيكيا في تتحقق الدرجة المطلوبة ويفصل تتكون من:

- حساس حرارة thermistor يتابع التغيرات في درجة الحرارة من خلال التلامس المادي

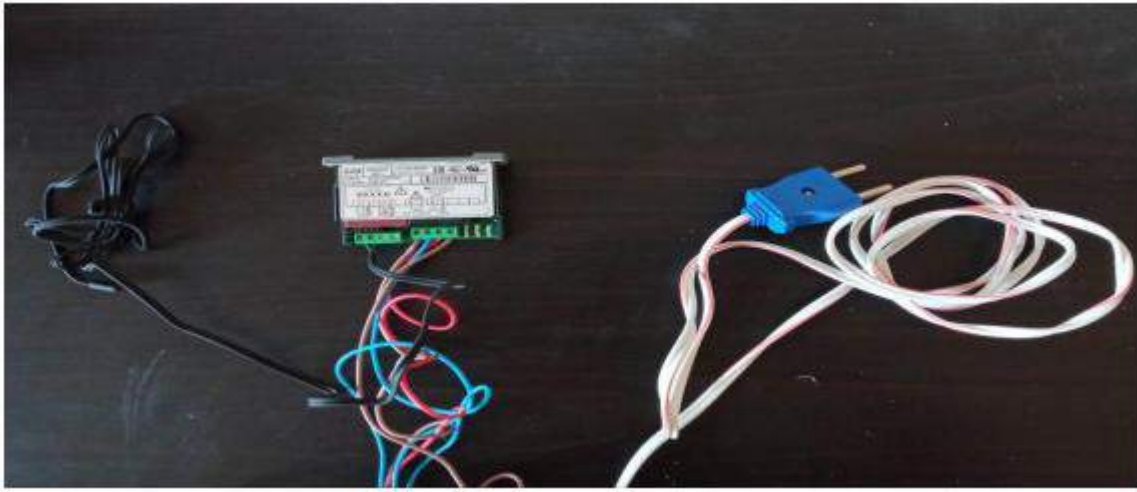
و التوصيل مع الجسم المراد قياس درجة حرارته

- ريلاي أو كونتاكتور: مفتاح إنتركون من ملف يمر بداخله تيار كهربائي فيولد قوة مغناطيسية يمكن لهذه القوة التحكم في مجموعة من المفاتيح.

## الفصل الثاني: .....الجانب التطبيقي

- ملف التسخين أو حمل تسخين: بحلول هذا العنصر الطاقة الكهربائية إلى حرارة

في اليوم التالي و تاريخ 20/05/2023 أحضرنا آخر عنصرين وهما قابس و متر وادد من سلك الكهرباء دين أن الأخير يستمد التيار الكهربائي من القابس بعد وضعه في المقبس ثم ينقل التيار الكهربائي بواسطة السلك الكهربائي إلى المتحكم الحراري و لتشغيله وبدوره سيفعل الحرارة في البطانة عن طريق سلك التسخين الموجود بداخله



### المبحث الثاني: مراحل إعداد البطارية الكهربائية

#### • مرحلة تثبيت سلك التسخين

بتاريخ 03/04/2023 أخذنا العناصر إلى مختبر العلوم والتكنولوجيا بجامعة عين تموشنت للبدء في عملية تركيب العناصر فتمت بالخطوات التالية:

- فتح البوليستر الرقيق على طبقتين

- وضع سلك التسخين أو التدفئة على مستوى طبقة البوليستر بشكل وموزع

بتاريخ 2023/04/06 بعد معرفة طريقة عمل المتحكم الحراري وبعد تجربة الجهاز بالمختبر توصلنا أن هذه الأداة تتكون من 9 اطراف مع حساس حرارة (thermister) ربطناه مع طرفي 1 و 2 لأنه يعمل مع حساسات الحرارة فضبطنا الإعدادات من خلال شاشة



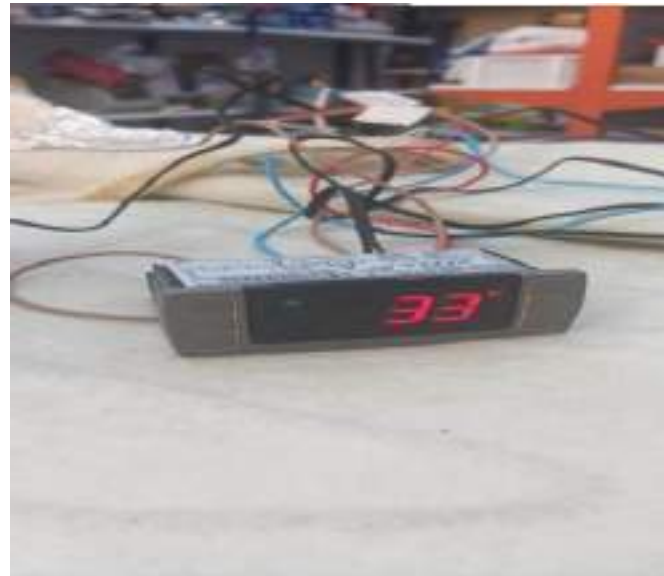
## الفصل الثاني: .....الجانب التطبيقي

الجهاز، ثم ربطنا طرفي 6 و9 مع سلك التسخين وطرفي 8 و7 مع أسلاك الطاقة أو التيار الكهربائي لريلاي (relay) الموجود داخل المتحكم الحراري (régulateur de temperature) ليخبر من نقاط علامية قبل الوصول لدرجة الحرارة التي تم ضبط العداد عليها بعد الوصول لدرجة الحرارة يعود الريلاي لوضعه الأصلي حيث أن هذه النقاط هي التي تستخدم لتشغيل البطانية، وفضلنا استعمال هاته النقاط لتشغيل الكونتاكتور الذي بدوره يقوم بتشغيل البطانية سواء كان 220 فولت أو 3 فاز.

بتاريخ 07/04/2023 تم إكمال خياطة البطانية بالغلaf القطني أخذنا بتغليف البولبيستر الرقيق امع وضع فتحة تظهر فيها شاشة المتحكم الحراري الذي يسهل التحكم في حرارة البطانية.

و في يوم إسترداد البطانية وبتاريخ 04/12/2023 بعد ربط كل العناصر تم تشغيل البطانية الكهربائية والتحكم في حرارتها بجهاز التحكم الحراري وبذلك اكتمل النموذج.

**المبحث الثالث: إحتياجات إستعمال البطانية الكهربائية**



بعد إكمال النموذج و بناء على المراحل التي مررنا بها وجدنا بحق الأمور التي  
يجب أخذها بعين الإعتبار تتمثل في :

## الفصل الثاني: .....الجانب التطبيقي

- لا يستعمل البطانية الكهربائية من قبل ( الرضيع، شخص عاجز أو غير متحرك أو مصاب بشكل نصفي، مصاب بمرض السكري، حساس للحرارة، شخص يعاني من ضعف الدورة الدموية).
- لا يسمح بقرض الأسلاك أو ثنية.
- لا تستخدم مع الأسلاك التالفة.
- لا تلف البطانية بطريقة عشوائية حتى لا تتلف الأسلاك.
- وحدة التحكم غير مقاومة للماء
- لا يجب وضع البطانية الكهربائية في الأماكن المبللة و لا يجب أن تكون مبللة عند استعمالها.

## الخاتمة

من خلال هذه الدراسة و اعتماد على الإطار النظري في الفصل الأول من البحث أتضح لنا أن نجاح المؤسسة في تحقيق التميز في السوق تسودها المنافسة الحادة مرتبط باستخدام الأمثل لتكنولوجيا لممارسة الخدمة الاجتماعية ، وقد اتضح أن تكنولوجيا تكتسي أهمية بالغة لممارسة هذه المهنة التي تسعى إلى تقديم خدمات من شأنها ان تحل مشاكل مختلفة في المجتمع و من بينها المشاكل الصحية .

و من خلال الجانب التطبيقي الخاص بالفصل الثاني حاولنا اجراء عمل ميداني من خلال انتاج بطانية كهربائية من شأنها ان تقدم خدمة اجتماعية في المستقبل ،و مساعدة المرضى و بعض فئة المجتمع التي تقطن في المناطق الجليدية و التي تكون نسبة الحرارة فيها منخفضة بشكل كبير و العديد من فئات المجتمع المختلفة .كما لها ان تكون مشروع اقتصادي من شأنه المساعدة في ازدهار و نمو اقتصاد البلاد و دخول المنتج المحلي الجزائري على العديد من الاسواق المحلية و العالمية .

قائمة المصادر والمراجع:

- 1) ابو الحسن عبد الموجود إبراهيم ،تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية. 2007.  
2) مدحت محمد أبو النصر: الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة .

3) Adrienne Jane Keeney(2017): SCHOOL SOCIAL WORKERS' PERCEPTIONS OF ELECTRONIC MEDIA ON PRACTICE,phd, Colorado State University Fort Collins, Colorado.

4) Julie Cwikel, Enav Friedmann (2019): E-therapy and social work practice: Benefits, barriers,and training, International Social Work. P6-13

5) Kalpana Goel et all,(2020): Technology-enhanced social work practice and education, The Institution of Engineering and Technology, United Kingdom

6) Mark Lymbery Karen Postle(2007) : Social Work: A companion to learning , SAGE Publications Ltd, London

7) NA SW, A SWB, C SWE , & C SWA (2017): Technology in social work practice , National Association of Social Workers.

8) Reamer, Frederic G:Social work in a digital age; Ethical and risk management challenges, Social Work Journal ,Vol.58, Issue 2, Apr2013.

## الفهرس:

الصفحة	الفهرس
8-7	المقدمة
	الفصل الاول: الجانب النظري
11	تمهيد:
	المبحث الاول: مدخل الى ممارسة الخدمة الاجتماعية بواسطة التكنولوجيا.
12	المطلب الاول: التعريف بالتكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية .
13	المطلب الثاني: استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
	المبحث الثاني : معايير وخصائص و مجالات استخدام التكنولوجيا للخدمة الاجتماعية.
15-14	المطلب الاول: معايير و خصائص الممارسة التكنولوجية للخدمة الاجتماعية :
17-15	المطلب الثاني: مجالات استخدام الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعية.
19	خاتمة
	الفصل الثاني : الجانب التطبيقي
21	تمهيد
24-22	المبحث الأول: اعداد مختلف اللوازم و الادوات
26-25	المبحث الثاني: مراحل إعداد البطارية الكهربائية
28-26	المبحث الثالث: إحتياطات استعمال البطانية الكهربائية
28	الخاتمة
29	قائمة المصادر والمراجع:
30	الفهرس

## الملخص:

ساعد التطور التكنولوجي في العديد من المجالات اليومية، حيث تم ابتكار أدوات وأجهزة جعلت الحياة أسهل وأسرع وأفضل، فعلى حيث ساهم التطور التكنولوجي بابتكار طرق أسرع لتواصل الأفراد مع بعضهم البعض ومن مختلف أنحاء العالم، كما ساعد التطور التكنولوجي في العديد من المجالات اليومية، حيث تم ابتكار أدوات وأجهزة جعلت الحياة أسهل وأسرع وأفضل، خاصة في القطاع الصناعي وفي الدراسات الحالية تم معالجة مشكلة تدفئة لعدة قطاعات مهمة بالمجتمع و كذا استخدام تقنيه جديده ومبتكرة وهي انتاج بطانية كهربائية تسهل استعمالها في أي مكان.

الكلمات المفتاحية: الحياة الاجتماعية، التطور التكنولوجي، البطانية الكهربائية

### **Abstract:**

Technological development helped in many daily areas, where tools and devices were invented that made life easier, faster, and better, so where technological development contributed to creating faster ways for individuals to communicate with each other and from different parts of the world, and technological development also helped in many daily areas, where tools and devices were created that made life easier, faster and better, especially in the industrial sector.

**Keywords:** social life, technological development, electric blanket



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
حاضنة الأعمال عين تموشنت



ملحق نموذج العمل التجاري



## Fiche technique du projet

## البطاقة التقنية للمشروع

كرماس هاجر خوجة فضيلة حواء محمد نجيب غزال جواد	الاسم و اللقب Votre prénom et nom Your first and last Name
Relax body Enjoy a warm winter	الاسم التجاري للمشروع Intitulé de votre projet Title of your Project
0657808226	رقم الهاتف Votre numéro de téléphone Your phone number
hadjerkemas123@gmail.com	البريد الالكتروني Votre adresse e-mail Your email address
عين تموشنت	مقر مزاولة النشاط ( الولاية- البلدية) Votre ville ou commune d'activité Your city or municipality of activity

## Nature de projet طبيعة المشروع

البطانية الكهربائية الذكية (the smart electric Blanket)

مشروع انتاجي

## ❖ تمهيد:

مع تطور الوقت و التكنولوجيا لاحظنا ظهور عدة تقنيات بشكل متطور و مستحدث كهيئة الوسائل المتطورة من بينها البطانية الكهربائية الذكية حيث تستخدم للتدفئة كون أن التدفئة لا تتكيف دائما مع وظائفها بكفاءة كما نرى ومع نوعين:

النوع الأول على شكل غطاء و النوع الثاني على شكل لحاف.

### المشكلة المراد حلها:

- صعوبة الحصول على التدفئة المناسبة خاصة للعاملين ليلا
- نظرا الارتفاع أسعار أجهزة التدفئة و خورتها
- معاناة أفراد الجيش الوطني و الحماية المدنية و الدرك الوطني و المتجولون ليلا و ذلك لصعوبة نقل أجهزة التدفئة معهم

-إ نعدام المؤسسات التي تنتج هذا النوع من البطانيات في الجزائر



1/1- القيمة التي نقدمها للزبون:

- هي قيمة مبتكرة و جديدة
- القيمة من الأجل الحد من المخاطر (الأمان) وهي أننا استخدمنا تقنيات متطورة بجودة عالية تحقق الأمان للزبائن.

من خلال الدراسات السابقة فكرنا في القيام بمشروع البطانيات الكهربائية الذكية التي تستخدم عن طريق المقبس la prise و الذي يعد من المشاريع المهمة التي عليها إقبال كبير في الشتاء من طرف القطاعات الخاصة و العمومية كقطاع الجيش الوطني، قطاع الصحة، الحماية المدنية و مختلف الأعوان الذين يعملون بالتناوب و المتجولون ليلا كونها توفر للزبون الراحة و التدفئة عند النوم و القدرة على التقليل من التكاليف الكهربائية و الحد من استعمال قارورات الغاز للتدفئة خاصة في المناطق المعزولة بالإضافة إلى العديد من المزايا.

2/1-

بالنسبة للجزائر لا توجد هذه البطانيات لكن توجد في دول أخرى بنفس التقنيات إلا أن بطانيتنا ستختلف عن البطانيات الموجودة في الدول الأخرى ، حيث قمنا بتجربة أولية ذات مفعول إيجابي و توصلنا إلى إنتاج هذا النوع من البطانيات في الجزائر و سوف نقوم مستقبلا بتطوير هذه الفكرة عن طريق إنتاج بطانية بالبطارية و التحكم بها عن بعد.

- من أهم المنافسين و أشهرهم في صنع هذا النوع من البطانيات هم:

- شركة « BEURER » وهي شركة ألمانية يعمل على مدار 90 عاما، و شركة "MONTISS" هي شركة هولندية تنتج البطانيات الكهربائية مع microflee و أيضا "مصنع الحرارة" و هي شركة روسية و شركة " Imetec " و هي شركة إيطالية تنتج بطانيات حرارية مريحة و امنة.



## Customer segments:

2- عملاء المشروع الخاص بنا:

نوجه قيمة مشروعنا العديد من العملاء العاديين و القطاعات العامة و الخاصة كأفراد الجيش الوطني أفراد الحماية المدنية و الشرطة قطاع الصحة و قطاع التعليم حيث سيتم القيام بالعديد من العلاقات و الإتفاقيات التي ستنتهي بعقود عمل des convention ...

من خلال تحديد عملاءنا بجمع بعض المعلومات و بعض البيانات و تحليلها من خلال الإستبيان التالي:

العبارات	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
تفضل إستخدام البطانية الكهربائية على العادية	3	50	10	2899	100
تبد وهذه البطانية الكهربائية مريحة و ذات جودة	15	67	06	1700	127
تبدو هذه البطانية مصنوعة بإتقان	10	20	43	989	2000
تفضل إستخدام البطانية الكهربائية على المدفئة	30	80	30	1776	1146
ستشتري منها إن وجدت في الأسواق	18	22	35	2987	87
ستوصي أهلك و أصدقاءك بالشراء هذه البطانية	5	11	80	196	2770

من خلال الإحصائيات (3062) شخص، لاحظنا أن مشروعنا سيشمل كل ولايات الجزائر 58 ولاية و جل الدول المجاورة.

بالنسبة للسوق المحتمل يضم كل الموظفين في مختلف القطاعات ذكور و إناث + 22 سنة

الطقس (المناخ): كون مشروعنا يستهدف فعل الشتاء أي البرودة الشديدة سنأخذ بعض الاعتبار المناطق

الأكثر برودة في الجزائر.

من : قرية الصدر الواقعة ببلدية عين الإبل جنوب الجلفة حيث تعد من ابرد المناطق في الجزائر حيث تنخفض

درجات الحرارة إلى ما تحت 0° فإن سكانها يعانون جراء انعدام وسائل العيش الكريم و خصوصا أجهزة التدفئة

كون الغاز منعدم في تلك المنطقة دون أم ننسى ولاية البيض و سطيف و افلو.....



### 3- Customer Relationships :

### 3- العلاقات مع العملاء:

1) لجذب إنتباه العملاء إلى منتجنا و جعلهم عملاء دائمين و ذلك لضمان عدم توقف حركة المبيعات و زيادتهم بشكل أسرع و ذلك عن طريق عدم التلاعب أو الإنتباه و الحرص على عدم الوقوع في الأخطاء و على دوام الثقة.

و المعاملة الطيبة بيننا و بين العميل و أيضا الإبداع في الترويج العادي و التسويق الإلكتروني و تعديد الفوائد التي ستعود عليه من المنتج و سنكون عند حسن ظنهم و توفير مزايا أكثر من الجهات الأخرى، و سنضيف لمستنا الخاصة في منتجنا.

2) - تشجيع العميل لشراء المنتج:

- أن العميل بحاجة إلى هذا المنتج.

- التعريف الجيد و بشكل قوي للمنتج لتحسيس العميل بنوع منتجنا و ذكر ميزاته المختلفة.

- سنستمع شكل جيد للعميل و الإستماع إلى حاجته و طلبه و تقديم له النصائح عند الشراء.

- المنتج الذي سنوفره سيحافظ على سلامة العميل و سلامة العائلة.

- السعر المنخفض للمنتج و أقل من الأسعار للمنتجات المتشابهة.

- إقناعه بأن قرار الشراء سيحلب له منفعة شخصية.

3) - يستفيد العميل من المنتج:

عن طريق التدفئة المناسبة له و نقلها بسهولة و سهولة إستخدامها و التحكم فيها كما يريد

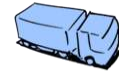
المساعدة الشخصية أي سنوفر شخص يرد على أسئلة العملاء إما عن طريق الهاتف أو عبر مواقع التواصل

الإجتماعي و يساعد العميل و البيع له.

- الخدمات الآلية أي نبرمج موقع أو برنامج يقدم خدمة للعميل حسب إحتياجاته، مثل المواقع التي تقوم بالبيع أونلاين.

4) - الطرق المستعملة لخدمة ما بعد بيع المنتج:

تكون عن طريق إتباع كا ما يتضمنه كتيب الإرشادات guide من بيانات و معلومات.



## Channels

## 4 -القنوات:

يعلم الجمهور بوجود منتجنا عن طريق الترويج له و التواصل مع كل القطاعات التي ستحتاج لهذه الخدمة بطريقة غير مباشرة و مباشرة بعمل لقاءات من أجل إستفسار عن كل النقائص التي هي بحاجة إليها.

- القنوات التي يفضلها العميل هي :

مواقع التواصل الإجتماعي كالفيسبوك، أنستقرام، viber، WhatsApp و كذلك مواقع البيع و الشراء

وادكنيس ، علي بابا.

- أما بالنسبة للقنوات الأكثر فعالية: فإيسبوك، أنستقرام...



## Key partners:

5 الشركات الرئيسية:

الشركاء الذين يوفرن المواد الأولية:

Algérienne textiles الجزائرية الأنسجة

هذه المؤسسة فرع من مؤسسة الأنسجة و لوازم النوم ستنتج لنا القماش الذي سنستعمله في صناعة البطانية الكهربائية.

جهات النسيج :

- مدجع باتنة

- مسيلة

- تلمسان

- سبدو

- بجاية

العنوان : 04-06 طريق Patrice lumumba الجزائر

رقم الهاتف 021732718

رقم الفاكس 021732719

شneider electric إلكترونيك

مؤسسة فرنسية، لها فرع بالجزائر تخصص في صناعة الميكانيك و الكهرباء و الإلكترونيات ستوفر لنا أجهزة

التحكم الحرارية التي ستمكننا من التحكم في حرارة البطانية الكهربائية.

العنوان: طريق أولاد فايت، رقم 2 مكرر، دلي إبراهيم الجزائر العاصمة.

الهاتف المحمول 023285080

0770942324

شركة إسهام للتغليف isham emballage

مؤسسة متخصصة في تصنيع صناديق التعبئة و التغليف المختلفة لذا تتوفر لنا الأغلفة التي تعبى بها منتجاتنا.

العنوان:

السجل العقاري 04 رقم 080 حي أولاد العربي، هراوة ، الرويبة، الجزائر.

الهاتف 23961357 (0) 213+

النقال 555484553 (0) 213+

شركة seanoel

شركة صينية تحقق في صناعة الآلات المنتجة للبطاريات

رقم الهاتف: 8615653251598 +

البريد الإلكتروني [Gavin@seanoel.com](mailto:Gavin@seanoel.com)



## Key activities:

## 6 - الأنشطة الرئيسية:

المراحل الرئيسية يمر منتجنا بالعديد من المراحل من بداية إنتاجه حتى تسويقه حتى يخرج لنا بالشكل الذي نراه في النهاية تتضمن هذه المراحل مايلي:

1/6- مرحلة الإنتاج الروتيني:

حيث تضم هذه المرحلة

1- تصميم المنتج ( تصميم البطانية):

البطانية و فوائدها و تشرح طرق إستعمال مع تصميم غلافها الخارجي بكل جاذبية و إبتكار و متوافق مع البطانية حيث ستساعدنا هذه الخطوة في مرحلة التسويق.

2- شراء مواد الخام المستخدمة:

سنقوم بشراء المواد الأولية من عدة شركات محلية كالجزائرية للأنسجة، شنايدر ألكتريك، شركة إسهم للتغليف، و بعد ذلك سيتم تصنيعه بناء على كمية طلب مع مراعاة أماكن التخزين و كمية الإنتاج إلى سوق نقوم بتخزينها في هذه المخازن و توفير العوامل اللازمة للحفاظ على البطانية.

3- عملية برمجة كمية الإنتاج:

هنا سنحدد الكمية التي سنستخدمها عن طريق برمجة ماكنات الإنتاج و نظام الشركة على هذه الكمية.

2/6- مرحلة التصنيع:

يتم تغطية سطح البطانة الكهربائية الذكية بأسلاك معدنية رقيقة و مرنة، و التي يتم وضعها في دوامة، عندما يتم توصيل السلك الكهربائي الرئيسي بالمصدر ثم يمر التيار عبر الأسلاك و من ثم يمر عبر الأسلاك ليتم تسخينها.

3/6- مرحلة مراجعة المنتج و إختبار الجودة:

يجب من برمجة الآلات و تدريب العمال من أجل إنتاج منتج بأعلى جودة و كفاءة

حتى يكون المنتج متماثل و متشابه لبعضه البعض

ج\* مرحلة النقل :

بعد إنتاج المنتج مباشرة، يتم نقل البطانيات لأماكن تخزينها و المستودعات و إلى الشركات و الأماكن التي يتم توريد المنتج لها.

و يجب أن تكون مرحلة نقل البطانيات في منتهى الحرص حتى لا تتعرض للتلف.



د- مرحلة تسويق المنتج:

تعتبر من أهم المراحل بعد الإنتاج حيث يجب أن تكون

في منتهى الإبداع و الابتكار حتى تجذب العميل لشراء منتجنا دون أن ننسى الاستعانة بخبر إعلانات حتى يجب إعلان مبتكر في مواقع التواصل الإجتماعي و التلفاز و الجرائد و وضع اللافتات في الشوارع و تقديم عروض مغرية و هدايا على المنتج عند شرائه.



## Key Resources



## 7-الموارد الرئيسية:

نقوم بتحديد فقط الموارد دون ذكر التكلفة.

### 1/7- الموارد المادية:

القماش، الغلاف، القطني، سلك التسخين، جهاز التحكم الحراري و سلك الكهربائي.

fournisseur المورد	مصدر محلي أو أجنبي	Ressources الموارد
algérienne textiles الجزائرية للأنسجة	محلي	المواد الأولية (القماش، جهاز التحكم الحراري، أسلاك الأنسجة و الطاقة)
Schneider électrique شنايدر إلكترونيك	محلي	- التغليفات
Isham emballage شركة إسهام للتغليف	محلي	-الالات
sennol شركة صينية	أجنبي	- شاحنات النقل
valvo شركة جنرال لوميز	محلي	- معدات المكتب
El feth شركة الفتح	محلي	- معدات الإعلام الالي
song	أجنبي	

### 2/7- الموارد البشرية:

العدد	صنف المورد البشري
07	أصحاب المشروع
01	تقني سامي لفزياء المواد
02	تقني سامي للصيانة الصناعية
02	أعوان الحراسة
01	عاملة التنظيف

01	المحاسب
04	الخطاطات

3/7- الموارد المالية: DA

المورد المالي	الاحتياج
أجور الموظفين	400000
الكهرباء و الغاز و الماء	100000
مصاريف الكراء	360000
مواد التنظيف	20000
خزان الماء	100000
أنترنيت	24000

## 8- Cost Structure



## 7- هيكل التكاليف:

1/8: هيكل التكاليف structure Costs

50000 دج/عام	تكاليف التعريف بالمنتج أو المؤسسة Frais d'établissement
	تكاليف الحصول على العدادات ( الماء- الكهرباء ..... ) Frais d'ouverture de compteurs (eaux-gaz-....)
600000 دج/عام	تكاليف (التكوين- برامج الاعلام الالي المختصة) Logiciels, formations
12000 دج/عام	Dépôt marque, brevet, modèle تكاليف براءة الاختراع و الحماية الصناعية و التجارية
	Droits d'entrée تكاليف الحصول على تكنولوجيا او ترخيص استعمالها
	Achat fonds de commerce ou parts شراء الأصول التجارية أو الأسهم
360000 دج/عام	Droit au bail الحق في الإيجار
100000 دج/عام	Caution ou dépôt de garantie وديعة أو وديعة تأمين
7000 دج/عام	Frais de dossier رسوم إيداع الملفات
30000 دج/عام	Frais de notaire ou d'avocat تكاليف الموثق-المحامي-.....
50000 دج/عام	Enseigne et éléments de communication تكاليف التعريف بالعلامة و تكاليف قنوات الاتصال
1.000000 دج/عام	Achat immobilier شراء العقارات
10.000000 دج/عام	Travaux et aménagements الأعمال والتحسينات الاماكن
6000000 دج/عام	Matériel الألات- المركبات- الاجهزة
800000 دج/عام	Matériel de bureau تجهيزات المكتب
525000 دج/عام	Stock de matières et produits تكاليف التخزين
40.000.000 دج/عام	trésorerie de départ التدفق النقدي ( الصندوق) الذي تحتاجه في بداية المشروع.

المجموع = 68.534.000 دج/عام

▪ 2/8 - نفقاتك و التكاليف الثابتة الخاصة بالمشروع بالدنار خلال السنة :

3150000 دج/عام	<b>Assurances</b> التأمينات
31200 دج/عام	<b>Téléphone, internet</b> الهاتف و الانترنت
	<b>Autres abonnements</b> اشتراكات أخرى
3880800 دج/عام	<b>Carburant, transports</b> الوقود و تكاليف النقل
	<b>Frais de déplacement et hébergement</b> تكاليف التنقل و المبيت
54936 دج/عام	<b>Eau, électricité, gaz</b> فواتير الماء - الكهرباء - الغاز
1.640.000 دج/عام	<b>Mutuelle</b> <u>التعاضدية الاجتماعية</u>
3.91.9200 دج/عام	<b>Fournitures diverses</b> لوازم متنوعة
	<b>Entretien matériel et vêtements</b> صيانة المعدات والملابس
1980.000 دج/عام	<b>Nettoyage des locaux</b> تنظيف المباني
105.744 دج/عام	<b>Budget publicité et communication</b> ميزانية الإعلان والاتصالات

**المجموع = 14.761.880** دج/عام

▪ 3/8 - رواتب الموظفين و مسؤولين الشركة

50.000-25.000 دج/الشهر	<b>رواتب الموظفين</b> <b>Salaires employés</b>
1920000 دج/عام	<b>صافي أجور المسؤولين</b> <b>Rémunération nette</b> <b>dirigeant</b>



## 9- Revenue Streams

## 8 - مصادر الإيرادات

الدفع سيكون عن طريق

- الدفع المباشر (نقود)

- شايك بنكي

- شيك بريدي CCP

- البطاقة الائتمانية

- البطاقة المصرفية

1/9- الإيرادات الإجمالية:

سنتج 3062 بطانية كهربائية خلال السنة (حسب الطلبات) و سنبيعها ب 8400 دج

البيان	القيمة
عدد الوحدات المنتجة	3050 وحدة
سعر البيع	8400 دينار
	25452000 دينار

2/9- مصادر الدخل:

بيع بطانية الكهربائيه ،

بيع سترات الحرارية

## 3/9- النسبة المئوية للزيادة في حجم الأعمال

السنة	النسبة	عدد الوحدات المنتجة
السنة 01	%70	$2135=0.7 \times 3050$
السنة 02	%80	$2440=0.8 \times 3050$
السنة 03	%90	$2745=0.9 \times 3050$