



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية سعيدة

قسم العلوم الاجتماعية والانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تنصص إتصال تنظيمي

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

دراسة حالة فرع الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال

الأجراء cnas بالمشربية.

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

أ.ناصرى زواوي

عمار يصرى

اللجنة العلمية المناقشة		
الجامعة	الصفة	الأستاذ
د.مولاي طاهر سعيدة	رئيسا	أ.مزدك جمال
د.مولاي طاهر سعيدة	مقررا ومشرفا	د.ناصرى زواوي
د.مولاي طاهر سعيدة	مناقشا	أ.براهمي محمد

الموسم الجامعي: 2021 - 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

{ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ

وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي ۗ إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ } سورة الاحقاف الآية 15

صدق الله العظيم.

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه

أجمعين.

إن الحمد والشكر لله عز وجل الذي أحانا على إنجاز هذا البحث، والذي يسر لي عباده الأخيار

وذوي الفضل والعلم، لإتمام هذا البحث، فالشكر لله أولاً ثم جزيل التقدير والامتنان لأستاذي

الفاضل {ناصر بن زواوي}، على تفضله بالإشراف على هذا البحث، وعلى نصحته وإرشاده وتوجيهاته

القيّمة التي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا البحث.

كما أوجه الشكر المسبق لأعضاء اللجنة المناقشة على سعتهم وصبرهم على قراءة البحث وتقييمه.

كما ب لي شكر مدير مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالمشيرية" زلاط

الكبير" وعلى طاقم عمله على تقديم معلومات قيمة تخدم بحثنا.

ولا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد وإلى أساتذة الدفعة الكرام خاصة الأستاذة

"سلامة" بي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير ونسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعا لنا

وأن يكون سراجا منيرا إلى كل من يقرأه وينتفع به.

عمار بن يسرى

الإهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والسند إلى مثلي الأعلى،

إلى من كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي والنجاح في حياتي

(والدي الحبيب)،



إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحية قدميها، ووقرها في كتابه العزيز،

إلى من ضحى من أجلي، ولم تدخر جهداً في سبيل إسعادي على الدوام

(أمي الحبيبة).

أرجو من الله أن يطيل في عمركم لتمسكوا ثمارا حان موعد قطفها بعد طول الإنتظار.

إلى أخواتي؛ من كان لمن بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب. {أحلام، وأميرة

وجميلاتي الصغيرات فاطمة الزهراء ونورمان }

إلى جميع أستاذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا، في مد يد العون لي، خاصة أستاذتي

المشرفة " ناصري زواوي "



وإلى وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، إلى من قضيت معهم أطي

الأوقات صديقاتي {إكرام، زينب، نسرين، سارة، سليمة، حياة، فاطمة }

إلى كل أصدقاء وزملاء الدفعة من 2021/2016



خلاصة عامة:

يمكننا القول أنّ التكنولوجيا الحديثة وسيلة أساسية ضرورية لا بد من توفرها في المؤسسات الجزائرية الإقتصادية الخدماتية لبلوغ أداء وظيفي أوفر، وخدمات أحسن، بالتالي الرقي بالمؤسسة، خاصة بعد التطورات الحاصلة في العالم وولوج الإدارة إلى الطابع الإلكتروني أي "الإدارة الإلكترونية" الهادفة إلى تجنب شيء اسمه الأوراق.

والذهاب إلى المعاملات التقنية التكنولوجية. أي الإهتمام بالتكنولوجيا والتحكم فيها في مختلف المجالات واتخاذ الإجراءات في المجال التكنولوجي الذي يخدم المستخدم والزبون، وأخذ مؤسسة CNAS إحتياطاتها، خاصة وبعد المشاكل والصعوبات التي يعاني منها فريقها إنقطاع شبكة الأنترنت في فترة الإمتحانات، خاصة في شهادة المتوسط والثانوي لقمع الغش، نتيجة عدم تحكم الطاقم المعلوماتي المختص فيها.

ومن خلال ما تم عرضه من نتائج إستجابات العمال أفراد العينة على عبارة المحاور الثلاثة، يمكننا القول بأنّ جميع فرضيات الدراسة تحققت، وبالتالي الإجابة على جميع تساؤلات الدراسة وهذا يعني الإجابة عن التساؤل الرئيسي للبحث، فإنه يمكننا إعتبار التكنولوجيات الحديثة بمثابة العمود الفقري لمختلف المعاملات الداخلية والخارجية بـ مؤسسة CNAS بالمشربية.

ما يمكننا إستنتاجه أنّ التكنولوجيا الحديثة ضرورية في كل المؤسسات بمختلف أنواعها خاصة ذات الطابع الخدماتي العمومي، لتحسين خدماتها وتسهيل مهام موظفيها فيكون الإنتاج أفضل، هذا ما إلتمسناه من خلال إجابات المبحوثين من تسهيل الأعمال، توفير الجهد والوقت، إضافة إلى تقليص المسافات وتقريب الزبون من المؤسسة. وحسب إجابات عينة الدراسة تعمل على تغيير طبيعة العمل السائد في المؤسسة من قبل كالفوضى السائدة بين المؤمنين، وكثرة الإنشغالات، إنعدام التنظيم، إلى تحسينه للأفضل من خلال ربح العامل للوقت عن طريق الخدمات التي تقدمها التقنيات التكنولوجية (شبكات الأنترنت، الإكسترانت، الأنترانت)

خلاصة عامة

لضمان خدمة أفضل/مؤمن راضٍ/عامل مرتاح، من تسهيل تبادل المعلومات ووصول البيانات الضرورية للمؤمن في وقتها، زيادة على خدمة البريد الإلكتروني، الرقم الأخضر والوسيط الجديد (فضاء الهناء) وما يقدمه من خدمات وتسهيلات للمؤمنين، بالتالي التعريف بالمؤسسة وإعطاء صورة أحسن لمؤسسة CNAS بالمشرية.

نستنتج كذلك إهتمام المؤسسة بالموارد البشرية من خلال تحديث البرامج التكنولوجية وتقديم التكوين والتدريب للتمكن من إستغلالها بشكل جيد يخدم الأداء المهني للموظف، والعمل على راحة الزبون أي من تواجهه في بيته أو مكان عمله يحقق إنشغاله بشكل آمن ومضمون.

General summary

General summary:

We can say that modern technology is a basic and necessary means that must be available in the Algerian economic service institution in order to reach more functional performance and better services, thus upgrading or advancing the institution, especially after the developments in the world and the access of the administration into the electronic nature as an “electronic management” which is aimed to avoid something called papers.

And going to the technical –technological transactions. Which is paying attention to the technology and controlling it in different fields, and taking procedures in the technological spaces that serve the user and the customer.

And the CNAS has taken its precautions, especially after the problems and difficulties experienced by its team during the cutout of the internet during the examinations period, especially in the middle school and the secondary degree just to suppress fraud and cheating, as a result of lack of control of the competent information staff.

Through what was presented from the results of the responses of the workers in the sample to the statement of the axes, we can say that all the hypotheses of the study were achieved and thus all answering all the questions of the study which means answering the main question of the research, we can consider modern technologies as the backbone of various internal and external transactions of CNAS institution in Mechria.

What we can conclude is that modern technology is necessary in all institutions of all kinds, especially those of a public service nature, to improve their services and facilitate the tasks of their employees, so the production will be better, this is what we came up to through the answers of the respondents to make business much easier, save effort and time, in addition to reducing distances and bringing the customer closer to the institution.

General summary

And according to the answers of the study sample, it works to change the nature of the work prevalent in the institution, such as the prevailing chaos among believers, and the much preoccupation, the lack of organization.

To improve it for the better through gain worker's time by the services provided by technological technologies (internet networks, extranet, intranet)

To guarantee a better service/ a satisfied believer/ a satisfied worker, by facilitating the exchange of information and the oncoming of the important data to the insured in a timely manner, in addition to the email service, the green number and the new mediator (Al-Hana Space) and the services and facilities it offers to the believers, thus introducing the institution and giving a better image to the CNAS in Mecheria.

We infer also that the institution's interest in human resources through the modernization of technological programs and submitting of training and training to be able to make good use of them to serve the professional performance of the employee, and work on the comfort of the costumer, which means he can achieve his preoccupation from his home or place of work in a safe and secure way.



المقدمة



لم يكن التطرق إلى دراسة هذا الموضوع تلقائياً هكذا، بل كانت نتيجة رغبتنا في دراسة حول هذا الموضوع، مما سمح لنا بالنزول إلى الميدان أولاً كمدخل إستطلعنا من خلاله أهمية هذه الدراسة في البحث العلمي، والتي نعتقد بأنها كخطوة تعتبر أساس جوهري لبناء البحث، وذلك لما يمكن للباحث تحقيقه من خلالها في تجميع الملاحظات والمعرفة الجيدة بالموضوع المراد دراسته وأهميته، وتكون الدراسة الإنطلاقية قبل البدء في إجراءات الدراسة الأساسية، الهدف منها معرفة طبيعة العمل السائد في المؤسسة، المشكل الذي يعانون منه وغيرها.

وتعتبر هذه الدراسة إمتداداً لدراستنا السابقة التي عالجنا فيها موضوع "دور الاتصال الداخلي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء"، أين لاحظنا مدى أهمية استخدام التكنولوجيات الحديثة وضرورتها في المؤسسة، وهو مادفعنا للإنطلاق في هذه الدراسة لمعالجة إشكالية كيف سيكون مصير الخدمات العمومية التي تقدمها هذه الشركة في حالة غياب التكنولوجيات الحديثة.

فالإتصال جزء لا يتجزأ من متطلبات الإنسان الرئيسية "التنظيم إستقراره والتعبير عن حاجاته لتبادل المعلومات، لتنمية فكره وثقافته"، وتعمل على تحديد كيانه الإجتماعي كما لا يمكن لأي جماعة أو منظمة الإستمرار بدونه، فإعتماد المؤسسة عليه يكمن في أهدافها وضمان ديمومتها من خلال التطلع على كل ما هو جديد.


خاصة بعد الثورة المعلوماتية التي جعلت من العالم قرية، حيث هزت هذه الطفرة كل المجالات، فساهمت في تغيير نمط الإتصال بالمؤسسة ووسعت رقعته لتنميتها، تحديث أساليبها وآلية العمل فيها، مما ينعكس على الموظفين والمؤسسات بل على الدولة ككل بالتطور والفاعلية، وزيادة المنافسة، هذا ما دفع بالجزائر إلى مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث وسائلها للرقى باقتصادها، والسير في طور النمو.

ولا يكون النجاح كاملاً إلا بمراعاة العنصر الضروري لتحريك هذه التكنولوجيا والتحكم فيها المتمثل في المورد البشري، المرتبط بسير المؤسسة نحو الإزدهار، من خلال عملها على تعزيز استخداماته للتقنيات الحديثة وتنمية قدراته للتعامل معها بالتكوين والتدريب على العمل بها.


لضمان السير الحسن للمؤسسة خاصة الاقتصادية والخدماتية منها، ومدى تأثير التكنولوجيا على تفعيل أداء موظفيها هذا مدفعنا لدراسة "الأثر تطبيق التكنولوجيا على أداء عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء مركز المشرية.

قسمنا بحثنا إلى ثلاث جوانب: أولها الجانب المنهجي الذي تضمن (تحديد الإشكالية للموضوع، وصياغة مجموعة من التساؤلات حول الموضوع، ووضعنا فرضيات للدراسة كإجابات مؤقتة، ثم قمنا بتحديد

الأسباب الموضوعية والذاتية التي دفعتنا لإختيار الموضوع، إضافة إلى الأهمية والأهداف المسطرة للدراسة، زيادة على العينة المتمثلة في موظفين مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بمركز المشرية.)



الفصل الأول
الإطار المنهجي للدراسة



تمهيد

يعد هذا الفصل كمدخل منهجي يتناول العناصر الأساسية التي بني عليها هذا البحث "كأهمية الدراسة، أهدافها، التساؤلات، الفرضيات، العينة، إضافة إلى متغيرات الدراسة المنهج وأدوات جمع البيانات، وكذا مختلف الدراسات السابقة والأدبيات التي تناولت قضايا التكنولوجيا ودراسة أداء العمال، الخدمة العمومية بالتالي تحسين صورة المؤسسة."

وكل المعطيات الرئيسة المنهجية لبناء إشكالية الدراسة، والتي سيتم على ضوءها تحليل المعطيات النظرية والخطوات اللاحقة في الفصول القادمة للبحث.

إشكالية الدراسة:

الإتصال هو محور العلاقات الإنسانية في تبادل الأفكار والمعلومات التي تعد بدورها ركيزة حياتنا المعاصرة، إذ أصبح الإتصال أكثر تعقيدا من ذي قبل فالمسافات الطويل الفاصلة بين الشعوب وظهور التفجير الغير مسبوق في تدفق المعلومات، كل هذه العوامل تؤدي دور أساسي في تطوير حاجتنا نحو التكنولوجيا التي تسمح بتزويدنا بمعارف ومعلومات، وتوظيف إمكانية التكنولوجيا لخدمة البشر لكونهم مستهلكين ومنتجين لها.¹

حيث تعتمد دول العالم عامة والجزائر خاصة من مؤسسات، أطر، إدارات وغيرها من النظم على التكنولوجيا الحديثة بمختلف وسائلها، لأداء وظائفها والتواصل عن بعد، نظرا لأهميتها في تسيير الحياة اليومية والعملية، وربط العلاقات بين المؤسسات خدمة للزبون وتلبية رغباته، فلا تتواجد مؤسسة أو تنظيم خالي من الشبكة المعلوماتية خاصة بعد التطورات الحاصلة في العالم.

¹.د.ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2015، ص65/66.

تركزت دراستنا حول أثر تطبيق التكنولوجيا الحديثة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالمشرية، وهو ما جعلنا نطرح الإشكالية الآتية: كيف تساهم التكنولوجيا الحديثة في تعزيز أداء الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي cnas بالمشرية؟

الأسئلة الفرعية:

وللتحكم أكثر في موضوع الدراسة قمنا بإضافة بعض الأسئلة الفرعية التي نعتقد بأنها تخدم إشكالية البحث، ومنها:

- ما هي الوسائل التكنولوجية المستعملة من طرف عمال مؤسسة Cnas؟
- ما هي الصعوبات التي تواجه العمال عند إستخدامهم للتكنولوجيا في المؤسسة Cnas؟

الفرضيات:

هي القضية التي يصادر على صحتها ويسلم بها تسليمًا، وتستبين صحتها من صحة النتائج.¹

بناءً على الأسئلة السابقة صغنا الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على رفع الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالمشرية.
- الفرضية الفرعية الأولى: يعتمد العمال على أحدث الوسائل التكنولوجية لإبراز نشاطهم وتفعيل أدائهم.
- الفرضية الفرعية الثانية: نقص التدريب يشكل عائق أمام العمال عند إستخدامهم للتكنولوجيا في المؤسسة.

أسباب اختيار الموضوع:

عندما يقوم الباحث بدراسة أي موضوع لا ينطلق من فراغ، إنما يرجع لعدة أسباب، هناك أسباب موضوعية تتعلق بموضوع الدراسة وهناك أسباب ذاتية تتعلق بي كباحثة:

¹كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة حماة 2012، ص 24.

أسباب ذاتية:

- من خلال دراستي السابقة ليسانس إعلام وإتصال (الإتصال الداخلي في المؤسسة) لاحظت مدى إستعمال التكنولوجيا، لذا أردت معرفة أهميتها كيفية إعتمادها ومدى مساهمتها في تحسين صورة المؤسسة.
- معرفة مدى تطابق معارفنا النظرية مع ما هو موجود في الواقع.
- التطلع على واقع إعتماذ التكنولوجيا في المؤسسة.

أسباب موضوعية:

- أهمية التكنولوجيا في الارتقاء بأداء المؤسسة.
- محاولة إبراز دور التكنولوجيا في تسهيل الخدمات وتسريعها ومدى إهتمام المؤسسة بها.
- إضافة إلى الدور الخدماتي المهم الذي يقدمه الضمان الإجتماعي في الحياة العملية (المهنية).

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الكشف عن دور التكنولوجيا بإعتبارها عنصر فعال في تسيير الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة وتبيان دورها الفعال في تنظيم العمل، التطورات المتتالية في مجال تكنولوجيا الإعلام، إهتمام المؤسسات بالتكنولوجيا والعمل بما للرقى ومواكبة العالم.

أهداف الدراسة:

أما عن الأهداف التي أسعى للوصول إليها من خلال دراستي هي:

1. إظهار أهمية التكنولوجيا في تسيير أداء عمال المؤسسات ومساهمتها في تحقيق الأهداف.
2. كيفية اعتماد المؤسسات والموظفين على التكنولوجيا بطريقة تحدمهم.
3. معرفة مدى قدرة العمال على التعامل مع التكنولوجيا والتطورات الحديثة.
4. ومدى مدى تسهيلها لمهام العمال وتقريب المواطنين من المؤسسة إضافة إلى تحقيق خدمة أفضل للمؤمنين بأقل جهد ووقت.

تحديد المفاهيم:

يقصد بها التعاريف التي تكون في حدود الدراسة، تعرف لتكون واضحة، بحيث يصبح المفهوم النظري المعبر عنه

في الإشكالية مفهوم، من هنا يمكن تحديد المفاهيم التالية:

1. **الدور لغة:** يعني الحركة أي فعل أي عمل، الدور جمع أدوار- دور إجتماعي السلوك المتوقع من الفرد إلى الجماعة.¹

إصطلاحاً: يعرف الدور بأنه الدور الإجتماعي في علم الاجتماع مقاربات منهجية عدة تمخضت عن مفاهيم مختلفة

نسبياً، ولو أن محورها واحد في علم الاجتماع وفي علم النفس الاجتماعي، فعلى صعيد الجماعة الدور هو نموذج سلوكي

مرسوم لجميع الأفراد الذين يشاطرون وضعية إجتماعية واحدة أرباب العمل (التجار، المزارعون وغيرهم)، وهذا الدور

مقبول من قبل الجميع ويعبر عن معايير وقيم مشتركة وواحدة.²

إجرائياً: الدور هو الوظيفة التي تؤديها التكنولوجيا الحديثة بالتحديد في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي

للعامل الأجراء بالمشيرية، بمجمل أشكالها وساتلها وطرقها لتحسين الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة وتيسير أعمالهم بالتالي

خدمة جيدة للزبون.

2. **التكنولوجيا لغة:** تعرف حسب معجم اللغة العربية المعاصرة بأنها: تقنية، أسلوب الإنتاج أو حصيلة المعرفة الفنية أو

العلمية المتعلقة بإنتاج السلع والخدمات، بما في ذلك إنتاج أدوات الإنتاج وتوليد الطاقة واستخراج المواد الأولية

ووسائل المواصلات، وتسمى أحيانا العلم التطبيقي تكنولوجيا الأسلحة/المعلومات.³

إصطلاحاً: كما تعرف أنها: " التكنولوجيا الإلكترونية اللازمة لتجميع وإختراق وتجهيز وتوصيل المعلومات"، وفي تعريف

آخر: "هي مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها."⁴

¹ أحمد زكي بدوي، صديقة يوسف محمود، المعجم العربي الميسر، دار الكتاب اللبناني، دار الكتاب المصري، القاهرة، بيروت، ص 278.

² فريدريك معنوق، معجم العلوم الاجتماعية (عربي، فرنسي، انجليزي) أكاديميا بيروت لبنان 2001، ص 396/395.

³ أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، المجلد 1، ط 1، القاهرة 2008، ص 296.

⁴ ماهر عودة اشمالية، واخرون، المرجع السابق، ص 33.

إجرائيا: أنها جميع الوسائل الأدوات والآلات التي تساعد على التواصل وأداء الأعمال والنشاطات اليومية، بسرعة ودقة وسهولة.

1. الإتصال لغة: Communication مشتقة من أصلها اللاتيني communis

ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الإتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة أي commmo

مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة.¹

إصطلاحا: فهو كذلك العلم الذي يعني تبادل المعاني بين الأفراد غير نظام مشترك، يرى تشارلز كولي: "بأنه يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد علاقات إنسانية، تنمو وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان."²

إجرائيا: هو الإتصال الذي يتم داخل المنظمة الإدارية سواء كان بين مصالحها أو فروعها المختلفة، أو بين المدير والعاملين أو العاملين فيما بينهم، كما يتخذ عدة أشكال سواء صاعد، نازل، أفقي، عمودي في تبادل الحديث والمعلومات.

2. تكنولوجيا الإتصال الحديثة: لتحديد مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لابد أن نعرج على تعريف تكنولوجيا

الإتصال، حيث يرى "روبن ورننت" على أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات.³

إجرائيا: هي كل التكنولوجيا الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل إتصال المؤسسة، تتمثل في جهاز الحاسوب الشبكات المعلوماتية (من أنترنيت، إنترانت والإكسترانت) الفاكس والهاتف.

¹د.محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013، ص7.

²د.منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، مدرس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، 2001/2002، ص20.

³حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط2، القاهرة 1997، ص63.

3. الأداء: يعرف حسب معجم المصطلحات التربوية والنفسية بأنه: إنجاز يتم باستخدام الفرد لإمكاناته الجسمية أو العقلية أو النفسية، ومستوى الأداء هو بمثابة مستويات أو معايير، فالأداء الذهني هو أداء يعتمد أساساً على قدرة الفرد على التجريد وإدراك المعاني والعلاقات، والأداء الحركي هو إنجاز عمل بسلوك حركي.¹ "وكما يشير الأداء إلى درجة تحقيق إتمام المهمات المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق الفرد متطلبات الوظيفة"² إجرائياً: على أنه ذلك المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بالعمل، إضافة إلى جودة وكمية العمل المقدمة من طرفه داخل المؤسسة.

4. تحسين الأداء: ويعرف تحسين الأداء على أنه استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات، وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.³ إجرائياً: يعني زيادة المستوى ورفعته من حيث الأعمال التي يقوم بها العمال في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية، من خلال تسريعها تسهيلها ودقتها لتلبية لرغبات الزبائن.

5. الوظيفة لغة: هي إحدى نظريات علم اللسانيات والتي تتبنى مفهوماً (ظرفياً أو بيئياً) للغة كوسط للتواصل الإجتماعي.⁴

إجرائياً: يقصد بها المنصب الذي يشغله الموظف في المؤسسة أي المهام المزمع بتطبيقها لتحقيق أهداف معينة.

¹د. حسن شحاتة وآخرون، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، دط، دس، القاهرة، ص30.

²راوية محمد حسن، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة 2001 ص 215.

³ - شطارة نبيلة، لبرش سارة، مداخلة بعنوان: دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البلدة 02 ص8.

⁴ حسن شحاتة وآخرون، المرجع السابق، ص340.

6. الأداء الوظيفي: يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساسا النتائج.¹

كما يعرف بأنه: "مدى أو درجة بلوغ عامل أهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوكه وإستخدام مهاراته، قدراته ومعارفه. تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، يعني النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة".²

إجرائياً: الأداء الوظيفي عبارة عن مجموع السلوكات الهادفة، والنتائج المحققة من طرف العامل، عند قيامه بمهام وممارسته لمسؤوليات محددة على مستوى الوظيفة التي يشغلها بالمؤسسة.

7. المؤسسة لغة: جمع مؤسسات، منشأة تؤسس لغرض معين، أو لمنفعة عامة ولديها من المواد ما تمارس فيه هذه المنفعة.³ اصطلاحاً: هي وحدة اقتصادية خدماتية تضم مجموعة من العوامل التي تهدف إلى إنتاج مختلف الخدمات والمنافع الموجهة للبيع في الأسواق، كما تعرف أنها نظام إجتماعي نسبي وإطار تناسقي عقلائي بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة، وتنظيم علاقتهم بهيكلية محددة في وحدات إدارية وظيفية.⁴

إجرائياً: المؤسسة في دراستنا هي الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية، وهي النسق الخدماتي العمومي المنظم في الإطار القانوني للدولة الجزائرية تعمل في مجال محدد لههدف معين.

¹ نادر حامد عبد الرزاق أبو شرخ، تقييم اثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، 2010، ص30.

² د.عبد الفتاح بوخمخ، أ.عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، العدد6/2010، ص7.

إحمد مختار عمر، المرجع السابق، ص93.³

⁴ سوسي ابتسام، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر إتصال وصحافة بمكتوبة، سعيدة 2016/2015 ص12.

عينة الدراسة:

إستخدام العينة أمر ضروري لتحديد الفئة المراد بالبحث وتسهيل دراستها، تعرف العينة بأنها: "شريحة أو جزء من مجتمع الدراسة تحمل صفات وخصائص هذا المجتمع، وتمثله فيما يخص موضوع البحث.¹ بالمشرية Cnas وفي دراستنا هذه إعتدنا على العينة القصدية، حيث أخذنا مجموعة من عمال مركز تمثلت في 10 مبحوثين من مجموع 18 عامل.

منهج الدراسة:

{ المنهج هو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة، ويعرفه "بتل" بأنه: الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي نقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها.²

إعتمدت في دراستي على المنهج "الوصفي التحليلي" في التعرف على الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في إدارة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي (Cnas)، من خلال وصف حالة المؤسسة وأهمية التكنولوجيا داخلها، كما سأقوم بتحليل البيانات المتحصل عليها من الميدان بغية الوصول إلى نتائج الدراسة. إذ يعرف المنهج الوصفي: "بأنه رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى أو المضمون، للوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع.³

أما المنهج الوصفي التحليلي: "يعرف بأنه دراسة للظواهر والأحداث كما هي من حيث خصائصها وأشكالها، والعوامل المؤثرة في ذلك، فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق وصفها مع جميع الجوانب والأبعاد، بهدف إستخلاص الحلول وتحديد الأسباب للوصول إلى نتائج والإستفادة منها في التنبؤ بمستقبل هذه الأحداث والظواهر.⁴

¹ - ربما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريدريش إبرت، بيروت، تشرين الثاني 2016 ص30.

² - عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النميز دمشق، ط 1، 2002 وصححت في 2004، ص14.

³ - د. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته بيت الأفكار الدولية، جامعة البلقان التطبيقية، الأردن، ص48.

⁴ - المرجع السابق ذكره (كمال دشلي) ص61

أدوات جمع المعلومات:

عملية جمع البيانات مهمة جدا في أي حدث كان فهي عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين، وفي دراستي هذه اعتمدت على:

- **الملاحظة:** هي عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس والأماكن¹. كما يقصد بها إنتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين بقصد متابعته ورصد تغيراته ليتمكن الباحث من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله أو وصفه تقويمه².

أفادني الملاحظة في الإضطلاع على بعض المعلومات التي لم أستطيع التحصل عليها من خلال المقابلة كطبيعة استخدام التكنولوجيات الحديثة وكيفية التعامل معها، ظروف إستخدامها، كما ساعدني طرح الإشكال الخاص بالموضوع وتحديد المفاهيم.

- **الإستبيان:** هو أداة لجمع المعلومات تتكون من مجموعة محاور، وتدرج تحت كل محور عبارات تغطي البيانات المراد الحصول عليها، حيث يقوم الباحث بإستجواب المبحوثين جميعا إما عن طريق البريد، أو إرساله مع شخص، أو تقديمه شخصيا فيجبون عليه ويرسلونه مرة أخرى له، كما أن بعض الإستبيانات يقوم الباحث بملئها بنفسه نتيجة إستجواب الأفراد على عباراتها وذلك من خلال المقابلات³.

- **المقابلة:** حيث قمت بزيارات إستكشافية عديدة للمؤسسة لجمع المعلومات والمعطيات حول الموضوع محل دراستي عن طريق المقابلة. التي تعد: "عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها الأسئلة، ويتم تسجيل إجاباتها على تلك الأسئلة المطروحة"⁴.

¹د.منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط 2007، ص1، ص94.

²للعلوم عماد حسين عبيد حسن المرشدي، مقال حول وسائل وأدوات البحث العلمي التربوي، مجلة كلية التربية الأساسية التربوية والإنسانية، جامعة بابل 2014، ص9.

³د.د. سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، عالم الكتب، القاهرة ط2010، ص1، ص10.

⁴منذر الضامن، المرجع السابق، ص96.

"كما تعرف بأنها عملية مقصودة، تهدف إلى إقامة حوار فعال بين الباحث والمبحوث أو أكثر للحصول على بيانات مباشرة ذات صلة بمشكلة البحث."¹

المقاربة النظرية:

وقع إختيارنا على نظرية البنائية الوظيفية نظرا لكون التكنولوجيا من وجهة نظر التحليلات الوظيفية يجب أن تبقى وتزدهر لسيرورة المؤسسة وتحسين صورتها، إضافة إلى خدمة إحتياجات الموظفين والزبائن لضمان التكامل والإستقرار. ونظرية الإستخدامات والإشباع في إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى المؤسسة، و الإشباع المحققة بغية الوصول لأهداف علمية تخدم البحث.

البنائية الوظيفية:

تستمد هذه النظرية أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الإجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية، حيث إهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الإستقرار الداخلي والبقاء عبر الزمن، وتفسير التماسك الإجتماعي والإستقرار، هذا ما تمثل في أفكار ونظم رواد علم الإجتماع الغربيين من أمثال: "أوجست كونت إميل دوركايم هربرت سبنسر" أيضا آراء العديد من علماء الإجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل: "تالكوت بارسونز، روبرت ميرتون." وغيرهم من رواد الجيل الثاني من علماء الإجتماع الرأسماليين، الذين امتدت آرائهم حتى لقرن العشرين.²

وأما عن مفهوم البنائية الوظيفية: فهي مركبة من جزأين:

– Structure البناء : و هو مصطلح يشير إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع.

– Fonction الوظيفة : ويشير هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على

إستقرار وتوازن المجتمع.³

¹ عماد حسين عبيد حسن المرشدي، مرجع سبق ذكره، ص5.

² حسن عماد مكاي، ليلى حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة ص125.

³ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص31.

فرضيات النظرية: إتفق الباحثون حول مجموعة من المسلمات التي تقوم عليها النظرية الوظيفية البنائية والتي لخصها "روبرت ميرتون" سنة 1957 في النقاط الآتية:

- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم نشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن إستمرار ذلك بحيث أنه عندما يحدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الإجتماعية سوف تنشط لإستعادة التوازن.
- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على إستقرار النظام.
- أنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لإستمرار وجوده، وهذا الإستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها لأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته.¹

وإذا طبقنا هذه الإفتراضات على التكنولوجيات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعمال وإرضاء الزبون، تحقيق للأهداف والمصالح الكلية والجزئية وإنعكاساتها على المؤسسات وما تقوم به من وظائف خدمة للفرد والمجتمع بالتالي صورة أفضل للمؤسسة.

الإستخدامات والإشباعات:

ظهور مدخل الإستخدامات والإشباعات ركز على كيفية إستجابة وسائل الإعلام لدوافع وإحتياجات الجمهور من منظور وظيفة منتظمة.²

ظهرت النظرية كاملة أول مرة في كتاب "إستخدام وسائل الإتصال الجماهيري" من تأليف "كاتز وبلومر" الذين حددوا مدخل النظرية حسب وجهة نظرهم إلى:

- الأصول الإجتماعية والسيكولوجية.

- الإحتياجات التي يتولد عنها.

¹معين خيل عمر، نقد الفكر الإجتماعي المعاصر، منشورات دار الآفاق الجديدة، بيروت، ط2، 1991، ص152.

²محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة ط3، دس، ص271.

- توقعات من وسائل الإعلام أو أي وسائل أخرى تؤدي إلى أنماط مختلفة من التعرض لوسائل الإعلام ينتج عنها: إشباعات الإحتياجات، ونتائج أخرى في الغالب غير مقصودة.¹

يقوم هذا المدخل على تصور الوظائف التي يقوم بها وسائل الإعلام ومحتواها من جانب ودوافع الفرد من التعرض إليها من جانب آخر، فكل البحوث والدراسات التي تمت في هذا المجال كانت تقوم على إختبار العلاقة بين الوظائف التي تتم صياغتها في إطار الدوافع والحاجات، وبين تعرض الفرد وكثافة تعرضه، بناء على إطار نظري وظيفي من جانب ونظريات الدوافع من جانب آخر.²

فروض النظرية:

- أنّ أعضاء الجمهور فاعلون في عملية الإتصال، وإستخدامهم لوسائل الإعلام يحقق لهم أهداف مقصودة تلي توقعاتهم.

- الربط بين الرغبة في إشباع حاجات معينة، وإختيار وسيلة إعلام محددة يرجع إلى الجمهور نفسه، وتحدده الفروق الفردية.

- التأكيد على الجمهور هو الذي يختار الوسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته، فالأفراد هم الذين يستعملون وسائل الاتصال، وليست هي التي تستعمل الأفراد.

- يكون الجمهور على علم بالفائدة التي تعود عليه، وبدوافعه وإهتماماته، فهو يستطيع أن يمد الباحثين بصورة فعلية لإستخدامه لوسائل الإعلام.

- الإستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال إستخدامات الجمهور لوسائل الإتصال وليس من خلال محتوى الرسائل التي تقدمها وسائل الاتصال.³

¹ محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، دس، ص255.

² محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص272

³ محمود حسن إسماعيل، المرجع السابق، ص256/257.

وإذا أسقطنا هذه النظرية على دراستنا، تتمثل في تفسير إستخدامات تكنولوجيا الإعلام والإتصال إنطلاقاً من إحتياجات وضروريات الحياة اليومية للعاملين بهدف إشباعها، وفي طبيعة هذا الإستخدام وكذلك التعرف على الدوافع والحاجات التي تسعى المؤسسة والعامل لإشباعها من إستخدامهم لمثل هذه التقنيات، من منطلق تأكيد مدخل الإستخدامات والإشباعات على نشاط الجمهور المتعرض لها، ومحاولاته إشباع مجموعة من الدوافع والحاجات التي دفعته للتعرض لهذه الوسائل وإستخدامها من تحقيق راحته وخدمة الزبون.

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من عناصر البحث الأساسية والمنهجية لبداية أي بحث علمي، لكونها المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع والإستفادة مما توصل إليه الباحثون من قبل، فمن المهم جداً علي أي باحث أن يطلع على البحوث السابقة لموضوعه أو المشابهة لها، لتجنب التكرار وفهم موضوع بحثه أكثر، كما أنها تزود الباحث بالعديد من المعطيات والنتائج. ولهذا قمنا بالإطلاع على مختلف الدراسات التي تناولت موضوع التكنولوجيا الحديثة والتنظيم الإداري، لكي نستفيد منها وننطلق مما انتهى الآخرون، فتحصلنا على ثلاثة دراسات هي:

الدراسة الأولى: الإدريسي عامر " إستخدام التكنولوجيا الحديثة في التنظيم الإداري بين مقاومة التغيير وأساليب التسيير"، تحت إشراف: الأستاذ أحمد مسعودي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل جامعة سعيدة سنة: 2013-2014.

إشكالية هذه الدراسة: (ما هي الأطر المرجعية لهذه الثقافة، وما هي القواعد الضابطة لسلوك الموظفين أثناء إستخدامهم لتكنولوجيا الإعلام الآلي داخل التنظيم الإداري؟ وما هي المعوقات التي تقف أمام تحقيق إدارة تعتمد على إستخدام الأساليب الحديثة في التسيير، وتتماشى مع العصر الذي يتميز بالتغيير المستمر و الابتكار والتجديد؟
المنهج: إعتد على التحليل السوسولوجي والمنهج العلمي لتشخيص حالة الإدارة. بما أن دراسته تقوم على التكنولوجيات الحديثة في التنظيم والإدارة العمومية.

أهم نتائج الدراسة: هو أن إستخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي في التنظيم الإداري الجزائري لا يرقى إلى المستوى المطلوب، من خلال ضعف قدرة الموظفين على أداء مهامهم لكثافة حجم المعلومات وتعقيدها، كما أن أساليب تقييم الأداء بطرق غير موضوعية، فالإدارة الجزائرية تلجأ إلى الترقية بالأقدمية لا بالتجربة، فالأقدمية هي من أسهل الطرق بينما تتطلب التجربة جهود أخرى لقياسها.

القيود المفروضة على الموظفين من طرف الإدارة، إهمال وتهميش المواهب العمالية وإستغلالها بعفوية دون إستعمال المكافآت التشجيعية على المبادرات والإبتكارات.

القواعد القانونية تتميز بالعمومية وعدم الدقة، ضف إلى ذلك غياب النصوص القانونية التي تمنح قيم الجهد الإبداع الإمتياز والفعالية. عدم وجود خطة مدروسة لعملية إدماج التكنولوجيات الحديثة ضمن المخططات الإدارية. عدم كفاية برامج التكوين والتدريب وعدم مطابقتها للإحتياجات الحقيقية في التنظيم الإداري.

الدراسة الثانية: رماش كريمة، عمران أمينة " إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري " تحت إشراف الأستاذ: بوعزيز زهير، رسالة ماستر في علوم الإعلام والإتصال علاقات عامة جامعة أم البواقي سنة: 2014-2015.

إشكالية الدراسة: (ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري؟)

المنهج: إعتمدوا على منهج المسح الشامل الذي يعتبر من أنسب المناهج ملائمة للدراسات الوصفية إذ بهم حللوا فسروا سجلوا وإستهدفوا الظاهرة لمعرفة واقع الإستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة فالإتصال الإداري.

أهم نتائج الدراسة:

أهم وسائل الإتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة الأنترانت، الحاسب الآلي، الإكسترنات، الفاكس، وتختلف درجة إستخدامها من مصلحة لأخرى.

تتمثل تكنولوجيا الإتصال حسب رأي المبحوثين هي التخلي عما هو ورقي وإستبداله بما هو إلكتروني من ناحية وتوصيل الشبكة لجميع المصالح من ناحية أخرى، الإتصال الناجح يكون بإستخدام وسائل الإتصال الحديثة، الطريقة الفعالة للإتصال تكون بالشكل الإلكتروني لأنه يسهل المهام ويوفر الوقت والجهد.

الدراسة الثالثة: بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة "، تحت إشراف الأستاذ: حواس مولود، رسالة ماستر في العلوم الإقتصادية جامعة البويرة سنة: 2013-2014.

إشكالية الدراسة: (كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسة؟) المنهج: لدراسة موضوعهم إعتمدوا على المنهج الوصفي التحليلي لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بموضوعه وتحليل واقع إستخدام الأساليب الحديثة للإعلام والاتصال وأثرها على الإتصال الداخلي. **أهم نتائج الدراسة:**

من خصوصية الإتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الإتصال الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة، إلى جانب التأثير بنوع ومدى إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال. من متطلبات فعالية الإتصال الداخلي إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة. يساعد تحسين الإتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة. ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد، والمساعدة والمشاركة في إتخاذ القرارات بشكل غير مباشر. **تقييم الدراسات السابقة وعلاقتها بدراستنا الحالية:**

في الدراسة الأولى: حاول الطالب التطرق إلى إستخدام التكنولوجيا الحديثة في التنظيم الإداري بين مقاومة التغيير وأساليب التسيير ركن على مستوى إستخدام التكنولوجيا من طرف العمال والمؤسسة ككل، فركز على عدم طرح المؤسسة أهمية كبيرة لتبنيها بالشكل الصحيح وضعف قدرة العاملين على التعامل معها، ولم يذكر دور التكنولوجيا في تحسين العمل والأداء الوظيفي ومساهمته في تحسين صورة المؤسسة الذي بدوري سأوضحه في دراستي.

في الدراسة الثانية: وجدت في هذه الدراسة أن الباحثين إعتمدوا على توضيح دور التكنولوجيا في الإتصال الإداري وعرقلت الوسائل القديمة في عملية الإتصال، فقد إقتصروا فقط على مدى تأثيرها على الإتصالات الإدارية تبادل المعلومات والدافع لإستخدامها، تأديتهم لمهامهم بأحسن صورة والرقي بالمؤسسة، مما جعلني أحاول في دراستي إبراز

العلاقة بين التكنولوجيا والأداء الوظيفي وضرورة الجمع بينهم للحصول على فعالية أكثر وخدمات مضبوطة بالتالي صورة حسنة للمؤسسة والرقى بالطابع الخدماتي.

في الدراسة الثالثة: تبين لي في الدراسة لأخيرة أن الباحثين سلطوا الضوء في دراستهم على دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة، أي الإتصال بين العمال والرئيس والعاملين فيما بينهم (الرسمي والغير رسمي)، ومساهمة التكنولوجيا في زيادة التنسيق بين الموظفين وتسهيل سير العمل، ولم يأتوا بإبراز الأثر الذي تلعبه التكنولوجيا في نجاح المؤسسة وتحقيق الخدمة الإجتماعية المثالية.



الفصل الثاني
المدخل النظري للدراسة



تمهيد:

تتربع تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مكانة راقية في جميع الأوساط الإجتماعية، وذلك منذ تزايد دورها في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل لبناء مجتمع متطور، وأصبحت هذه التكنولوجيات كعمود فقري في حياة الإنسان وفي جميع نواحي حياتهم سواء التعليمية، الإقتصادية، السياسية أو حتى الترفيهية، إضافة إلى أهميتها البالغة في تسيير الأعمال الإدارية داخل المؤسسة.

وتعمل المؤسسات على إستغلال القوى العاملة لإسهامها الكبير في إنجاح المنظمة من خلال تطبيق عدد من الإجراءات، وتدريب المستخدمين على كيفية إستخدامها لضمان عملها بشكل صحيح، لرفع معايير الأداء الكفاء التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

فتعددت تعريفات الباحثين بتعدد تخصصاتهم و إهتماماتهم، ولذلك خصصنا هذا الفصل لتحديد المفاهيم الأساسية التي لها علاقة بإستخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة والأداء الوظيفي للعاملين في التنظيمات الإدارية، خاصة المؤسسات الخدمانية.

المبحث الأول: الإتصال الداخلي.

● المطلب الأول: تعريف الإتصال الداخلي.

الإتصال هو العملية التي ينقل من خلالها الفرد أو الجماعة (المراسلون) بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك الأفراد والجماعات الأخرى (المستقبلون) وهذا المعنى العام الذي تمحورت حوله مفاهيم الإتصال الكلاسيكية.¹

يعرف على أنه "أداة للتفاعل الإجتماعي حيث يساعد على فهم الواقع، لبقاء الناس على إتصال مع الآخرين لفهم الحالات، وهو أيضا وسيلة يتم من خلالها الحصول على التقارب بطريقة مستمرة، كما أنه وسيلة يتم من خلالها إقامة العلاقات²، ويقصد به فالجمال الإداري بأنه تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والعمليات اللازمة لإستمرار العملية الإدراكية وطريق تجميعها ونقلها من مختلف الإتجاهات: هابطة، صاعدة، أفقية، داخل التنظيم الهيكلي وخارجه، يكون إما بالكلمة، بالإشارة، بالرموز، ملامح الوجه، أو كتابة شفوية.³

● المطلب الثاني: أهمية الإتصال الداخلي.

إن الحديث عن دور الإتصال داخل المؤسسة يجعلنا نتطرق إلى مدى اهتمام مسؤول المؤسسة بهذا الموضوع، مما يتعين على الإدارة أن تضع الإتصال ضمن أولوياتها، إنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الإتصال بها وهذا يعني أن الإتصالات الإدارية لا ينبغي إليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها لكنها تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المؤسسة.⁴

¹ زهير احدادن، مدخل لعلوم الإعلام والإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2009، ص9.

² محمد سيد سلطان، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق إقتصاد المعرفة: آليات الإندماج ومتطلبات النمو المعرفي، باحث متخصص في تكنولوجيا المعلومات، المنتدى الإعلامي السنوي السابع-الرياض 2016، مؤسسة تقارب العلمية، مصر، ص7.

³ محمد منير حجاب، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر، القاهرة، ط 1، 2007 ص20.

⁴ محمد بحجة جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1999، ص223.

يقول "شاستر برنارد" أن الوظيفة للإدارة هي تطوير وصيانة نظم الإتصال وتبرز أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة في المجالات التالية:

- فبالنسبة للمؤسسة تعتمد كافة العمليات الإدارية على نظام الإتصال مما يسمح باتخاذ قرار التوجيه، التنسيق، إذ عن طريق الإتصال الداخلي يمكن توفير المعلومات البيانات التي تساعد على إختيار أفضل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد. بالإضافة إلى ذلك يعتمد على الإتصال الداخلي في توجيه العاملين، حيث يستطيع المسير استخدام سبل الإتصال المتاحة، أن يحدد للعاملين أهداف المؤسسة بصفة عامة، وكذا الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديها، كما يعتبر أداة فعالة لمواجهة الشائعات وتسيير النزاعات التي قد تهدد الداخلي في المؤسسة.¹

● المطلب الثالث: أنواع الإتصال الداخلي.

الإتصال هو عملية إرسال وإستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي، في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل، من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة وقرارات من المستويات الدنيا في شكل تقارير وبيانات، من خلال إستعمال وسائل خاصة متفق عليها، يمكن تقسيمها إلى:

1. **إتصال رسمي:** هو أي إتصال يحدث بالطرق الرسمية التقليدية المتفق عليها في محيط العمل في المنظمات المختلفة، إذ

يحدث المنظمات طبيعة العمل ونوع العلاقات التي تربط الأفراد، ومن ثم طبيعة الإتصال الذي يحقق في النهاية ما

تسعى إليه المنظمات، يعتمد هذا النوع من الإتصال على المذكرات أو التقارير الإجتماعات الرسمية والخطابات أو ما

شابه ذلك. وقد يكون صاعد، نازل أو أفقي أي بين العاملين بعضهم وبعض، وتبتعد العلاقات في هذا لنوع من

الإتصال عن الطابع الشخصي، وتفيد بلوائح معينة.²

¹عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث 2007، ص387.

²خيري خليل الجميلي، الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، محطة الرمل، الإسكندرية مصر 1997، ص24/23

كما يعرف بأنه الإتصال الذي يحدث من خلال القنوات الرسمية في الجهاز الإداري، الذي يسير وفق خطوط السلطة ويسعى إلى تحقيق أهداف الجهاز.¹

2. الإتصال العمودي: نجد فيه الإتصال النازل والصاعد.

- **الإتصال النازل:** يعرف على أنه تدفق للمعلومات بين الأفراد من مستويات عليا، إلى مستويات أدنى فالتسلسل الهرمي للتنظيم، وهذا يعني أن الإتصالات النازلة، هي بصفة عامة تلك الإتصالات التي تتم في المؤسسة من الرئيس إلى المرؤوس، وهي أكثر الأنماط شيوعا في تنظيمات العمل، وتكون في شكل أوامر وتعليمات يوجهها الرؤساء للمرؤوسين أو على شكل توجيهات أو إرشادات ونصائح.²

وهو الأكثر الإتصالات شيوعا والإتصالات الهابطة هي التي تكون من الإدارة العليا إلى الإدارة الدنيا حتى تنساب القرارات والتوجهات من الرؤساء إلى المرؤوسين، وكذا الإجتماعات الرسمية والقرارات المفاجئة، وهذا النوع من الإتصال أساسي في التنظيم³

- **الإتصال الصاعد:** لا يقل الإتصال الصاعد أهمية عن الإتصال النازل وإن كان أقل إنتشارا في المؤسسات ذات التنظيم المركزي؛ إلا أنه يعد الفرصة التي تسمح للموظفين بالتعبير عن إنشغالهم، هي الإتصالات التي تجربها المستويات الإشرافية أو العاملون مع المستويات الإدارية الأعلى منها إداريا، ويعبر هذا النوع من الإتصالات عن رغبات، أفكار، آراء، وشكاوى العاملين.⁴

¹ السعيد مبروك إبراهيم، الإتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2013 ص119.

² د.بن علي سماش، د.سمير رحمان، أهمية الاتصال في تنمية الموارد البشرية للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، العدد33 مارس 2018، ص5.

³ محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري و الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط1، 2008، ص36.

⁴ السعيد مبروك إبراهيم، المرجع السابق، ص121.

3. الإتصال الأفقي: هذا النوع من أنواع الإتصال الرسمية يحدث في إتجاه أفقي، ويقصد به الإتصال الذي يحدث بين موظفي المستوى الإداري أو العملي الإنجازي الواحد، بهدف تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهود والأعمال التي يقومون بها، وفي كثير من الأحيان يحدث هذا النوع من الإتصال الأفقي، ويمارس على شكل إجتماعات اللجان والمجالس المختلفة الموجودة داخل المؤسسة.¹ كما يسمح بالتنسيق بين مختلف المصالح والفروع من أجل فعالية أكبر، وتتمثل أهم وسائل الإتصال الرسمي بالمنظمات في: المقابلات الخاصة، المؤتمرات، المكالمات الهاتفية، الملصقات على الحائط، التقرير السنوي للموظفين، المجلات والصحف الداخلية التي تصدرها المنظمة وغيرها.²

4. الإتصال غير رسمي: هي الإتصالات التي تحدث خارج خطوط السلطة وتحدث طبقاً لرغبة الأفراد في تبادل الآراء، الأفكار، الإتجاهات، والمشاعر، فتسعى إلى تحقيق الأهداف الشخصية، ويعتبر الإتصال الغير رسمي مكمل للإتصال الرسمي إذا أحسن إستخدامه.³ أو حين يدور بين زملاء العمل أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيداً عن جو العمل وقيده، حيث أن التفاعل بينهم يتخذ الطابع الغير رسمي.⁴

5. الإتصالات القطرية: هي نوع آخر من أنواع الإتصال الرسمية والتي تكون فجائية، وغير متوقعة أو معتادة، أي أنها تحدث في مواقف وأحوال خاصة جداً، التي لا يمكن إستعمال أي نوع من أنواع الإتصال الأخرى فيها، أي أن هذا النوع يعتبر أقل وسائل وطرق الإتصالات إستخداماً داخل المنظمات. والمؤسسات على إختلاف أنواعها ومجالاتها وإهتماماتها وعملها، إلا أنها تعتبر ذات أهمية خاصة في المواقف والأحداث، التي لا يمكن للأفراد القيام بها بكفاءة ونجاح من خلال وسائل الإتصال الأخرى.⁵

¹ د. عمر عبد الرحيم نصر الله، مقال حول: أنواع الإتصالات داخل المؤسسات و المنظمات المختلفة، موسوعة مقالات مهارات النجاح <https://sst5.com/01:23/سا/19.04.2021>

² الأمين بالقاضي، الإتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، العدد الثاني ديسمبر 2014 ص13/12.

³ السعيد مبروك إبراهيم، المرجع السابق، ص120.

⁴ خيرى خليل الجميلي، المرجع السابق، ص23.

⁵ عمر عبد ارحيم نصر الله، المرجع السابق، <https://sst5.com/Article/2015/20>، 24/05/2021، ص 15:54

هي الإتصالات التي تحدث بين رؤساء الإدارات والمرؤوسين، لا يتبعونهم بهدف التنسيق ومتابعة المشاريع لإختصار قنوات الإتصال.¹

● المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا الإتصال الحديثة:

تعد: "وسائل وأدوات آلية أو إلكترونية ضرورية لأداء الأفراد أعمالهم الضرورية المؤدية إلى تحقيق أهداف المنظمة، بإستخدام الحاسوب لإتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت والمكان المناسب.²

لقد أدى التطور التكنولوجي الهائل في الإتصالات والمعلومات إلى ظهور تكنولوجيا الإعلام والإتصال، وهي تشير إلى "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، وسائل الإتصال، شبكات الربط، أجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات، وتتضمن هذه التكنولوجيا جميع الإستعمالات التكنولوجية الحديثة من حواسيب، وشبكات للإتصالات، وأجهزة سلكية ولا سلكية.

وتشمل هذه التكنولوجيا على فرعين أساسيين هما:

1. تشغيل المعلومات: ويشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، والتي تعتبر

الأساس في إنجاز عمليات التشغيل في المنظمات وتدعيم قدرة الإدارة على إتخاذ القرارات.

2. نقل وإيصال المعلومات: يمثل هذا الفرع في عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع

المتباعدة للحواسيب، أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة، وذلك بإستخدام تسهيلات الإتصالات

عن بعد.³

¹ السعيد مبروك إبراهيم، المرجع السابق، ص121.

² ماهر عودة الشمايلة، المرجع السابق، ص36.

³ محمد السيد سلطان، تكنولوجيا الإعلام والإتصال وتحقيق إقتصاد المعرفة: آليات الإندماج ومتطلبات النمو المعرفي، المنتدى الإعلامي السنوي السابع، الرياض 2016، ص6.

المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا الحديثة.

هناك خصائص تتميز بها التكنولوجيا الإتصالية الراهنة من أبرزها:

1. التفاعلية: حيث يؤثر للمشاركين في العملية الإتصالية على أدوار الآخرين، وأفكارهم وتبادل معهم المعلومات ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة.¹ كما ساهمت في ظهور نوع جديد من منتديات الإتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الإتصال بشكل إيجابي.
2. اللاتزامية (عدم الإرتباط بعنصر الوقت): وتعني إمكانية إرسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب، للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.² فمثلا في: نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة إلى وجود مستقبل للرسالة، أو من خلال تسخير تقنيات الإتصال الحديثة، كالفديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.
3. اللامركزية: وهي خاصية تسمح بإستقلالية تكنولوجيا الإعلام والإتصال، فلأنترنت، مثلا: لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم، أي أنه يتمتع بإستمرارية عمله، وليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها، ويمكن أن تعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الأنترنت بمجملها للخطر ودون أن تتوقف الإتصالات عبرها.³
4. قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة، وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية.

¹ نوال مغزيلي، تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الجزائر: دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعيقات، باحثة بجامعة قسنطينة، المجلة الجزائرية للامن والتنمية، ع2018/12، ص3

2- أمنة عيادي، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية، مذكرة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة أم البواقي 2015/2016، ص58.

3 حساين حمزة، واقع تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماستر في تنمية الموارد البشرية، جامعة تبسة 2016، ص62

5. قابلية التوصيل: هذه السمة تتمثل بإمكانية إستعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة، التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة، لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين، وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

6. اللاجمهورية: تعني أن الرسالة الإتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الإتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها، كما تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للإتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل.

7. الشيوع والانتشار: هو قابلية هذه الشبكة للتوسع، لتشمل أكثر فأكثر مساحات تغير محدودة من العالم، بحيث نكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنظامها المرن، كما أنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف المناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق إلكترونيا.¹

8. الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي البيئة العالمية الدولية، حتى تستطيع المعلومة أنتتبع المسارات المعقدة، وتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية من أقصى مكان في الأرض إلى أذناه، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.²

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا.

من خلال التطور الحاصل في التكنولوجيا الحديثة، ساهم في توزيع سريع للمعرفة والوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات، إضافة إلى قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل تكاليف، إضافة إلى العديد من الإيجابيات تتمثل فيما يلي:

¹- نفس المرجع، ص 63.

²- آمنة عيادي، المرجع السابق، ص 59.

- حسن وصول الجهد الإنساني لتحقيق أهداف بصورة أفضل مقارنة بقبل، فقد كان الإعتماد على وسائل تكنولوجيا قديمة وتقليدية.
- محاولة الدول الكبرى تحقيق السبق العلمي والتطبيقي في مجال التكنولوجيا.
- عناية الدول، المجتمعات، والمؤسسات بإعداد كوادر قادرة على التعامل مع التكنولوجيا الإرتقاء العلمي للأفراد في مجال التكنولوجيا بكافة أنواعها.
- محاولة الدول والمؤسسات والأفراد، النجاح في الحصول على معرفة الإنجازات العلمية المختلفة مما يساعد في خلق مناخ علمي صحي بالدول.
- إنتشار إستخدام التكنولوجيا والإستفادة منها في شتى التخصصات العلمية.¹
- كما أدى إلى تطور التكنولوجيا إلى التفاعل بين الإنسان والآلة، من خلال تطوير وسائل الإتصال ودخول الحاسوب في مختلف ميادين الحياة، على نحو قوي وفعال لتسهيل تعامل المستخدمين مع البرمجيات، ونظم البحث عن المعلومات.
- وصول العامل إلى المعلومات وتصفحها وصولاً لنيل حاجته من المعلومات، بإستخدام الوسائط الفائقة التي سمحت بطرق عرض جديدة ومميزة.²

لقد خلف التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة العديد من السلبيات التي يمكن حصرها فيما يلي:

- تعتبر نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية متعلقة بثقافة هذه المجتمعات، هذا ما جعلها تشكل خطراً على مجتمعاتنا، وتمس بالقيم، والتقاليد، والمبادئ الإسلامية المتعارف عليها في مجتمعاتنا عدم القدرة على التحكم

¹ بن ضيف حنان، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة المسيلة 2014، ص36.

² عباس مصطفى صادق، الأنترنت والبحث العلمي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ط2007، ص1، ص12.

في التدفق الهائل للمعلومات التي تنتجها تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ما يؤثر سلبا على المحتوى المقدم الذي قد لا يخضع للرقابة.

- ساهمت في إشاعة وفرض النموذج الثقافي العربي لمجتمعاتنا.
- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا لإتصال الحديثة على الجانب البيولوجي، والفيزيولوجي، والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها إستخدام هذه التكنولوجيات مثل: (الإرهاق، ضعف البصر، ضغط الدم...) وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.¹

لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو "مسموع" للإستهلاك ويتضمن المشهد كلا من السلع المالية المرئية والصور المرئية المادية عن السلع، كما ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والإتصال الوافدة في الإنحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة، وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة والكتابات المتخصصة، كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر.²

• المبحث الثالث: الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي وعناصره.

هناك من يرى أن الأداء الوظيفي عبارة عن القيام بالفعل ذاته وليس النتيجة المتحصل عليها عند القيام به، وهو ما يعبر عنه بسلوك الأداء، الذي يعرف على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله. أو السلوك الوظيفي الهادف، أو ما يفعله الفرد إستجابة لمهمة معينة."

1 شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الإتصال-المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية-دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000ص83.

2 فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال-المفهوم الإستعمالات والآفاق-دار الثقافة الجزائر، ط1، ص128.

كما يتجه الكثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء، فيرون أن: "السلوك يعبر عما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتائج السلوك.

أما عن الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً¹، ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.²

الفرع الأول: عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة عناصر أهمها:

– **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات المهنية الفنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

– **نوعية العمل:** يتمثل فيما مدى إدراك الفرد بعمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من قدرة ومهارات ورغبة وبراعة وتنظيم وتنفيذ للعمل الذي يقوم به، دون الوقوع في الأخطاء.

– **كمية العمل المنجز:** مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

– **المتابعة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل، مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.³

¹ عبد الفتاح بوخمخ، وعز الدين هروم، المرجع السابق، ص6.

² أسعد احمد محمد عكاشة، أثار الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة 2008، ص46.

³ المرجع نفسه، ص48

- تحديد الغرض: وهو الهدف الذي تسعى له الإدارة من وراء العملية وجمعها لهذه المعلومات والبيانات، حيث يمكن أن توظف لعدة أغراض منها ما يلي:
- تقديم معلومات للموظفين أنفسهم على جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم وذلك للمعرفة، ولتحسين الأداء للأفضل.
- تحديد مستوى الأجر والكفاءات والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد مقابل الأداء.
- تحديد الوظيفة الحالية المناسبة، والوظيفة المستقبلية التي يمكن أن ينقل لها الموظف، أو الإستغناء عن الموظف في حالة لم يكن على المستوى المطلوب للوظيفة.
- تحديد أوجه القصور في أداء الموظف، وإحتياجه للتطوير من خلال جهود التدريب.
- إجبار المديرين على أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل وقيمتها النهائية.¹

- الفرع الثاني: محددات الأداء الوظيفي.

- إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد يحدده ثلاثة عوامل رئيسة هي:
- الجهد المبذول: هو يعكس درجة حماس الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.
 - قدرات الفرد وخبراته السابقة: تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.
 - إدراك الفرد لدوره الوظيفي: يعني تصورات الفرد وإنطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة.²

¹ نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي الإداري، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، ص 24.

² عبد الفتاح بوختم، عز الدين هروم، المرجع السابق، ص 8/7.

المطلب الثاني: معيار تقويم الأداء الوظيفي للعمال

يقصد بمعايير الأداء هو مجموعة منا لشروط المفترض وجودها لإنجاز عمل ما، أو للوصول إلى تحقيق غايات مطلوبة، وذلك حسب مواصفات معينة بأقل التكاليف والجهد، أو هي عبارات مكتوبة تصف مدى الإتقان الذي يجب أن تنجز الأعمال به داخل المؤسسة، ويعبر عن المعيار بوحدات مادية أو خدمة، أو ساعة عمل أو سرعة إنجاز، أو تحقيق هدف، أو درجة ممارسة عمل، تتعدد معايير التقييم في المؤسسات، حيث تعتمد بعض المؤسسات معايير مطلقة أو معايير نسبية، فالمعايير المطلقة تمثل الحد الذي تعتمده وتعدده مناسباً لواقعها، مثل: الإجازات المرضية كأن تحدد من يغيب أقل من يومين ممتاز، ومن يغيب خمسة أيام جيد، وهكذا بينما المعايير النسبية تساعد على قياس أداء كل موظف قياساً على زملائه الآخرين، كأن من يغيب أقل هو الأفضل والأكثر هو الأسوأ.

كما تعتمد بعض المؤسسات معايير فردية والبعض الآخر معايير جماعية حيث تسمح المعايير الفردية بتقدير حالة الموظف من إنتاج، أو خدمة قياساً إلى أهداف محددة عدد المهام المنجزة، عدد الملفات أو المعاملات المنجزة. أو قد تتكون معايير تحدد العلاقة بين العمل، والبيئة المحيطة به الداخلية مثل روح الفريق، القدرة على المبادرة والخارجية.¹

كما تعتبر تلك العناصر التي تستعمل كركائز للتقييم، وتصنف هذه المعايير إلى:

- **معايير نواتج الأداء:** تختص بقياس كمية وجود الأداء.
- **معايير سلوك الأداء:** مثل معالجة شكاوى العملاء، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل والتعاون مع الزملاء... الخ
- **معايير صفات شخصية:** مثل الإنتباه، دافعية عالية، الإلتزام الانفعالي... الخ²

¹ نادر حامد عبد الرزاق أبوشرخ، تقييم إثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين رسالة ماجستير إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة 2010، ص35.

² نزار عوني البدي، المرجع السابق، ص20.

المطلب الثالث: العلاقة بين إستخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء الوظيفي للعمال.

تلعب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية، سواء العامة منها أو الخاصة، ولذا نجد بأن هناك جدلا محمدا ما بين الوحدات الإدارية، للوقوف على كيفية إستخدام هذه التكنولوجيا بالشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة، حيث أن هذه التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة، كرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية، وتسهيل و تبسيط الإجراءات و الإستخدام الأمثل للقوى العاملة .

لذا فان العلاقة بين المعلومات والإتصال وأداء الوظيفي تتمثل في:

- تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل، المتعلقة بالبقاء والنمو والإستمرار، وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة، تحسين فعالية عملية إتخاذ القرار، زيادة جهودها، وزيادة عملية الإتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- تؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في إستغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة، من خلال الإعتماد على إستخدام الحاسب الآلي في أداء العاملين.¹

وتتمثل العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال والأداء الوظيفي في:

- التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة، والتقليل من إستنساخ الوثائق والأرشفيف و إنخفاض تكاليف الإرسال.
- تحسين الإتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات.

¹ العربي عطية، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، العدد 10/2012 ص 05

-التنسيق والربط بين أعضاء المؤسسة ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم، وكذا عقد إجتماعات إلكترونية عن طريق التحاور الإلكتروني، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وإنحصار العمل الفردي، وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية.¹

¹راضية بداع، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير جامعة قاصدي مرياح ورقة، 2016/ 2017، ص24.

خلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نراعي مختلف الأبعاد التي تتعلق بموضوع الدراسة، مبينين بذلك نوع العلاقة الجدلية التي تربط بين التكنولوجيات كوسيلة معتمدة داخل المؤسسات بالعامل الذي يشتغل عليها الواجب الإهتمام به، والنتيجة التي تتجلى عن ذلك المتمثلة في الأداء الوظيفي أفضل، ثم بينا أثر تطبيق العمال للتكنولوجيات الحديثة في مجال عملهم، وفيما تكمن مظاهر ذلك التطبيق وحدوده وتسهيل تدفق المعلومات، تخفيض التكاليف وتحسين الجودة في نشاط مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.

كما تطرقنا للعنصر الأساسي في النهوض بأي منظمة، الأداء الوظيفي بصفة عامة وعن تقييمه إضافة إلى العلاقة التي تربط التكنولوجيا بالأداء الوظيفي لما لها من ميزات تساهم في تحسينه من خلال زيادة كفاءة المؤسسة للتحكم في إستغلال مواردها وتحسين العملية التنظيمية الخدمائية للمؤسسة زيادة على تحسين خدماتها لبلوغ المنظمة الناجحة.



الفصل الثالث

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
في تحسين الأداء الوظيفي
بمؤسسة Cnas بالمشربية



تمهيد:

قمنا بالدراسة الميدانية بمركز الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية، لمعرفة مدى اعتمادها على التكنولوجيات الحديثة لتحسين الأداء الوظيفي للعمال، بإعتمادنا على الملاحظة وتقسيم الإستبيان على عينة من العمال، إضافة إلى مقابلة مع رئيس المركز، إذ تم إستقبالنا من طرف مدير المركز وأمدنا هو وفريق عمله بالمعلومات الضرورية لدراستنا.

مجالات الدراسة:

المجال البشري: عرف بأنه المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة¹، فمجتمع البحث محل دراستي يضم 18 عامل (ذكور وإناث) بمركز الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية.

العينة: نعرفها بأنها مجموعة من الوحدات المستخرجة من مجتمع بحثي واحد، والتي تتوفر على تلك المتغيرات التي يريد الباحث أن يدرسها، وقد تضم العينة وحدة معاينة واحدة أو كل وحدات المعاينة ما عدا واحدة أو أي عدد بينهما². إعتدنا في دراستنا على العينة القصدية التي يتم إختيارها عمدا لإجراء الدراسة على فئة معينة، وذلك على أساس العمال المستخدمين للتكنولوجيا دون غيرهم من يخدمون دراستي فقط، "فتعرف بأنها العينة التي يكون الإختيار فيها بقصد معين عادة ما يكون لدينا مجموعة بعينها نبحث عنها: طلاباً، موظفين... الختكون العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة، تساعد العينة القصدية في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكن من المحتمل إعطاء وزن أكبر للمجموعات الأسهل وصولاً ضمن مجتمع الدراسة"³.

¹ أحمد بن مرسل، **مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال**، ط الثانية، الجزائر، 200، ص286.

² سعد الحاج بن جخدل، عمر عبد الجبار، **العينة والمعاينة-مقدمة منهجية قصيرة جدا-سلسلة خزانة البحث العلمي**، الكتاب3، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، ط1، 2019، ص15

³ د عمر عبد الجبار، مجتمع الدراسة وأنواع العينات، موقع اجتماعي، د مولود زايد الطبيب، (13:09 سا) 26/01/2021 <https://ejtema3e.com>

المجال المكاني: إقتصرت دراستي بمركز المشرية، حيث أنشأ هذا مركز الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء ببلدية المشرية ولاية النعامة سنة 1987، يقع وسط المدينة بشارع صالح طيب خميستي، يتربع على مسافة قدرها 1000 متر، رمز (14503) يضم مركز للتشخيص والعلاج.

- رقم الهاتف: 049-77-62-22 رقم الفاكس: 049-77-62-76

المجال الزمني: قمنا بإجراء الدراسة الميدانية من 2021/04/8، بينما قسمت الإستمارة على المبحوثين يوم 2021/04/14 إضافة إلى إجرائي للمقابلة مع الرئيس الأول (11:08 سا) وجمعت الإستمارات يوم 2021/04/19.

أسلوب جمع بيانات الدراسة:

لإنجاز هذه الدراسة تم جمع البيانات من خلال التبرص الميداني بمركز cnas بالمشرية، عن طريق ثلاث أدوات، إذ أردنا الإعتماد على المقابلة لكونها التقنية الفعالة لكسب المعلومات في دراستنا، ونتيجة أيضا لمجتمع البحث كونه صغير و العينة فيه قليلة، زيادةً على طبيعة عمل المبحوثين وقلة الوقت عندهم لإجراء المقابلات خاصة العينة القصدية، المتمثلة في العمال المستخدمين للتكنولوجيا بشكل كبير منعنا من ذلك، فإكتفينا بإجراء مقابلة فقط مع "الرئيس الأول للمؤسسة"، ووزعنا إستمارات على العاملين، فقد قمنا بتصميم إستمارة إستبيان تم تقسيمها إلى ثلاث محاور أساسية بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها و على المنهج المتبع لتحقيق أهداف الدراسة. (الملحق رقم 01)

فضمت الإستمارة عدة أسئلة تم تصنيفها إلى مستويات منها: البيانات الشخصية، علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لعمال مؤسسة cnas بالمشرية. دور وسائل الإتصال الحديثة في تعزيز أداء العامل بالمؤسسة، وعلاقة التدريب والتكوين بفاعلية المستخدمين بالمؤسسة.

بعد عملية جمع البيانات، إعتمدنا في تحليلها على مايلي: عرض البيانات في جداول الإكسل (الملحق رقم 04)، استخدام التكرارات، و الإعتتماد على النسب المؤوية للتعرف على إستجابات المبحوثين حول محاور الدراسة.

تحتسب النسب المؤوية على النحو التالي:

$$\text{النسب المؤوية للإجابة} = \frac{\text{العينة}}{\text{مجموع التكرارات}} * 100$$

التعريف بمجتمع الدراسة: مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

أنشئ الضمان الاجتماعي في الجزائر بموجب القرار رقم 45-49 المؤرخ في 10 يونيو 1949، دخلت حيز التنفيذ 1 افريل 1950، شمل هذا النظام من الحماية الاجتماعية نظام عام للموظفين ونظام زراعي. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بمثابة همزة وصل بين الدولة والعامل، فهو مؤسسة عمومية خدماتية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الإقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي، يقوم بتقديم خدمات للمواطنين والمؤسسات، وذلك من خلال تحقيق الأمن والطمانية للمؤمنين.¹

من صناديقه نذكر:

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء cnas

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء casnos

- للتقاعد cnr

- للتأمين على البطالة cnac²

¹ بتاريخ 28/05/2021 على السا 15: 50 <http://WWW.CNAS.DZ>

² المادة رقم 08 من القانون رقم 08-1992 المتمم والمعدل للقانون 233-25 المؤرخ في 20 اوت 1985، المتضمن للتنظيم الإداري لهيكل نظام الضمان الاجتماعي الجزائري.

من مصالح وأقسام مركز المشربية:

(1) **مصلحة الدفع الفوري:** "الشباك الموحد" يتعلق بالبطاقة المغناطيسية وإعادة تشغيلها، تصفية الوصفات الطبية من أجل تعويضها.

(2) **مصلحة الأخطار الكبرى:** تتعلق بالتعويضات اليومية للعمال بالنسبة للشهادات الطبية، التأمين على المرض، الأمومة، العجز، حوادث العمل، وكل ما يتعلق بالأمراض المهنية.

(3) **مصلحة المنح العائلية:** للعاملين الذين تتراوح أعمار أبنائهم من 5 إلى 21 سنة للمتمدرسين، اقل من 18 سنة لغير المتمدرسين، تدفع شهادة ميلاد وبالنسبة للطلبة شهادة تسجيل، من أجل منحة تدفع لهم تقدر قيمتها ب 30 إلى 60 ألف دينار جزائري.

(4) **مصلحة الدفع من قبل الغير:** وذلك من خلال تقديم بطاقة الشفاء المرفقة بالوصفة الطبية، والإستفادة من مزايا نظام الدفع من قبل الغير للتكفل بمصاريف العلاج الطبي والأدوية بنسبة 80% وبنسبة 100 % في بعض الحالات أصحاب الأمراض المزمنة، أما بالنسبة للآخرين فيستفيدون من نسبة محددة على مستوى صيدلية متعاقدة مع الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء، إضافة إلى مراقبة الفواتير التي تأتي بها الصيدليات.

(5) **مصلحة المراقبة الطبية:** هي المصلحة التي تراقب الشروط الطبية للعمال مثال: لأخذ شهادة من أجل عطلة مرضية، أو عند وجود أدوية لا ترد أي لا تستفيد من مزايا الدفع من قبل الغير فيهم شروط ينبغي مراقبتها من قبل الطبيب الرئيسي (مراقبة الوصفات الطبية).

ففي الهيكل التنظيمي الرسمي للمؤسسة الموضح في (الملحق رقم 01): سائد الإتصال الرسمي أي النازل المتمثل في القرارات الأوامر وغيرها، لكن عند تواجدنا بالمؤسسة لاحظنا اعتمادهم على الإتصال الأفقي حتى في علاقات الموظفين مع الرئيس الأول ورؤساء المصالح تسود بينهم الغير رسمية، أي تكامل المصالح وكل عامل يساند الآخر في أعماله

حتى الرئيس الأول يؤدي مهام الموظفين في بعض الأحيان، فعند إستجوابه في المقابلة عن طريقة التواصل السائدة أجاب بأنه: " العلاقات يجب أن تكون وطيدة فيما بيننا للراحة في العمل، التعاون، التساهل، والتسامح فيما بيننا، ففي الإتحاد قوة وقوتنا في تحقيق حاجات المؤمن."

مهام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

حسب المادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 4 يناير 1992 يتولى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء المهام التالية:

- تسيير أداء العينة والنقدية لتأمينات إجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية.¹
- تحصيل الإشتراكات المخصصة لتمويل الأداءات.
- تسيير وتعويضات المنح العائلية على حساب الدولة من الخزينة العمومية المساهمة في التنمية السياسية والوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.²
- تسيير التعويضات للأشخاص المستفيدين من الإتفاقيات الدولية، تنظيم، تنسيق وممارسة المراقبة الطبية.
- تسجيل وترقيم الأجراء من خلال منح رقم التسجيل وطني للمؤمنين إجتماعيا.³
- التقليل من حوادث العمل ومختلف الأخطار المحيطة بالعامل من خلال دراسة هذه المعطيات ومحاولة إيجاد الحلول الممكنة لتقليل من آثارها من جهة ثم التأمين على الضحايا في حالة وقوعها من جهة أخرى.
- توفير الخدمات الإجتماعية المختلفة المتعلقة بالضمان الإجتماعي للفئات المأجورة وغير المأجورة.

¹ - المادة 02 من المؤرخ في 11/03/1998، القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الإقتصادية المتضمن للتنظيم الداخلي للعمال cnas

² للمادة رقم 01 من القانون رقم 11-1983 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية، معدل ومتمم، المتعلق بتسيير تعويضات المنح العائلية والأمراض المهنية، الجريدة الرسمية

³ - المادة رقم 08 من القانون رقم 08-1992، المرجع السابق.

- ربط وتوفير أهداف وزارة العمل والحماية الإجتماعية، فيما يخص برامجها المتعلقة بالصحة والبرامج الإجتماعية، مناصب العمل والقطاع العائلي.¹

أهداف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي

يهدف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء إلى:

- ضمان إستمرارية أي نشاط تجاري أو صناعي في حال وقوع ضرر بهذا النشاط، كما تمنح تجسيد فعلي لإثبات الحق الوطني الشرعي لكل فرد.
- المساهمة في ترقية مستوى معيشة العمال وعائلاتهم، ومنح الحق في الأداء ذات الطابع الصحي.
- اللجوء إلى فرض عقوبات للمستخدمين في حالة التأخير وعدم دفع الاشتراكات للضمان الإجتماعي، وذلك بهدف ضمان حقوق العمال في المستقبل فيما يخص التقاعد، عصرة وتسيير هيئات الضمان الإجتماعي، وتحسين نوعية الخدمات لفائدة المؤمنين ، الحفاظ على التوازن المالي لمنظومة الضمان الإجتماعي.²
- المبحث الأول: واقع الإتصال الداخلي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية.

1) تقديم العينة من خلال عرض وتحليل البيانات الخاصة بها:

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، فهم يمثلون صورة مصغرة للمؤسسة، كثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات لتحليل البيانات والمعطيات الميدانية، إنطلاقا من هذا شملت دراستنا على جزء خاص بالبيانات الشخصية كانت ضمن الإستمارة تتضمن 05 أسئلة تتعلق بالجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، والوظيفة بالنسبة للمبحوثين العاملين بمركز المشربية.

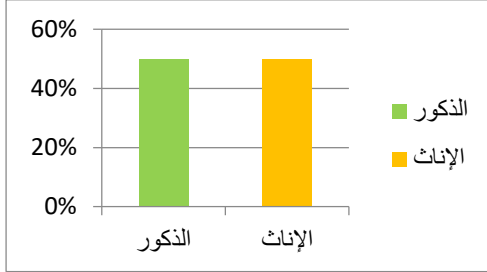
¹ بتاريخ 30/05/2021، سا01:19 www.cnas.dz

² -أوجرتني حكيمة، تعويضات إصابة العمل والأمراض المهنية في التامين الإجتماعي، مذكرة ماستر فالعلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2012/2013، ص80.

1- الجدول رقم (01) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (01)

الجدول رقم (01)



الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	5	50%
الإناث	5	50%
المجموع	10	100%

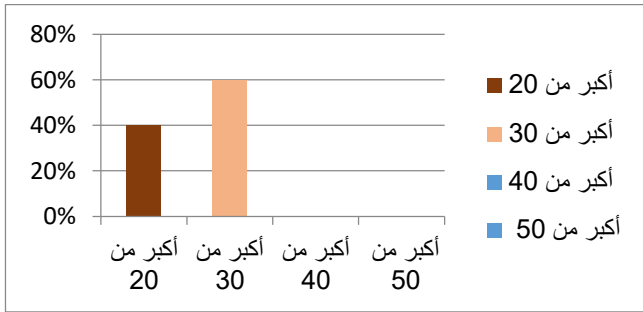
نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن نسبة العاملات الإناث تتساوى مع نسبة العمال الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث 50%، وقدرت نسبة 50% بالنسبة للذكور من مجموع 10 مبحوثين.

بذلك يكون عدد الذكور في النصف الأول، بينما الإناث في النصف الثاني، حسب إعتقادنا يعود السبب في ذلك إلى تساوي فرص التوظيف بين الذكور والإناث، زيادة على طبيعة العمل في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية، التي تتطلب توفر الطابعين التقني الخاص بالذكور في التصليح المراقبة والعمل بصرامة، والطابع الإداري الخاص بالإناث في التعامل وطرق التواصل وغيرها.

2- الجدول رقم (02) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن:

الشكل رقم (02)

الجدول رقم (02)



الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أكبر من 20	4	40%
أكبر من 30	6	60%
أكبر من 40	0	0%
أكبر من 50	0	0%

أما فيما يخص المعطيات الخاصة بالسن تعد من أهم محددات خصائص المجتمع المدروس، وذلك راجع إلى أن كل فئة عمرية لها خصائصها وإهتمامات، طلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم

من 30 إلى 39 سنة يحتلون أكبر نسبة تقدر بـ 60%، تليها الفئة العمرية الأكبر من 20 سنة قدرت نسبتها بـ 40%، أما بالنسبة للفئة العمرية أكبر من 40 سنة و 50 سنة غير متواجدة ضمن عينة الدراسة.

ومن خلال التفاوت في النسب نلاحظ أن إرتفاع نسبة أفراد العينة في الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة راجع إلى تميز هذه الفئة بالإتزان، الإستيعاب و روح العمل،المسؤولية والجدية في العمل ، القدرة على الإنجاز،الحماس،النشاط تحمل الصعاب ومعالجتها¹ مقارنة بالآخرين، أما الفئة العمرية ما بين 20 إلى 29 سنة تحتل أقل نسبة قدرت بـ 40% هذا ما أكده 4 مبحوثين ويمكن تفسير ذلك بإهتمام المؤسسة بفئة الشباب فهذه المرحلة العمرية هي مرحلة العطاء، بذل الجهود، والمشاركة بمعارفهم وقدراته للرفي بمركز المشربية، خاصة أن هذا الجيل محتك ومرتبط بالتكنولوجيا الحديثة أكثر من الفئات العمرية الأخرى.

3- الجدول رقم (03) يوضح توزيع المبحوثين حسب تتغير المستوى الدراسي:

الشكل رقم (03)

الجدول رقم (03)



المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
جامعي	8	80%
ثانوي	2	20%
متوسط	0	0%
المجموع	10	100%

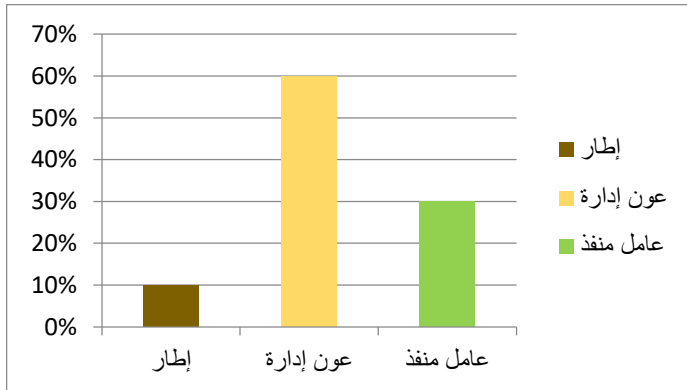
يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بوجود أفكار حديثة ومتجددة تعمل على تحسين جودة العمل داخل أي مؤسسة، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي والذي يمثل الجدول رقم (03) إلى أربعة فئات

¹ -راماش كريمة وعمران أمانة، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري، مذكرة ماستر في العلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014، ص 139.

رئيسية، إحتل فيها الجامعيون المتحصلون على شهادة ليسانس الحصة الأكبر، حيث بلغت هذه النسبة 80%، في حين تماثل المستوى الثانوي بنسبة 20% لديهم مستوى تعليمي ثانوي.

نستنتج من خلال النسب المتواجدة في الجدول دليل على إهتمام المؤسسة بالكفاءات العليا. إذ نعتقد أنها تحتاج في عملها إلى تسيير وتنظيم رفع مستوى المؤسسة وغير ذلك من المهام، وبالتالي فهي تعتمد على كفاءات عالية ومستوى ومؤهله علمي جيد يساعدهم على تسيير العمل بأفضل شكل وتقديم أحسن أداء ممكن لهم، فالمستوى التعليمي الجامعي له ارتباط وثيق بمدى إستخدام التكنولوجيا الحديثة في الإتصال.¹

4- الجدول رقم (04): يوضح رفقة الشكل 04 توزيع المبحوثين حسب متغير المنصب:



المنصب	التكرار	النسبة المئوية
إطار	1	10%
عون إدارة	6	60%
عامل منفذ	3	30%

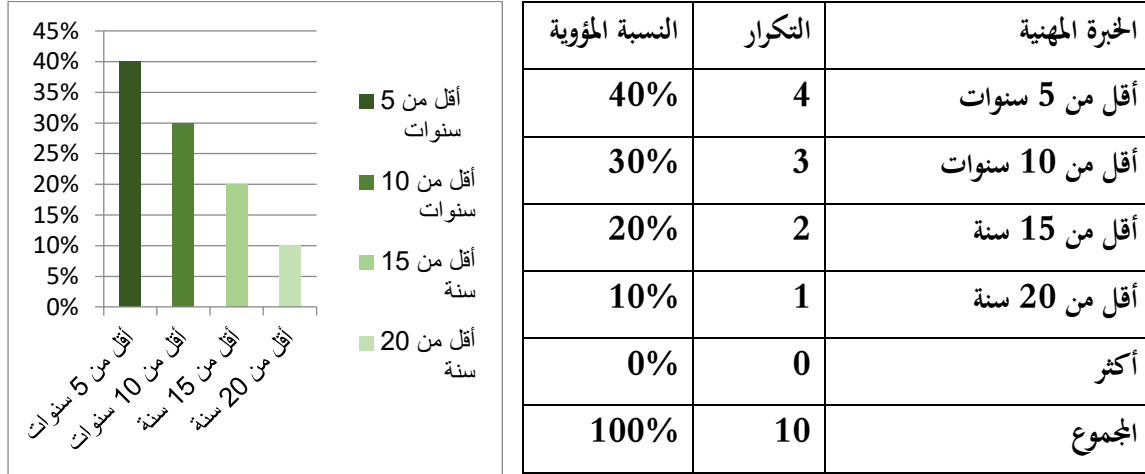
من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتبين أن أعوان الإدارة هم أكثر المبحوثين، حيث سجلت نسبة هؤلاء بـ 60%، تليها منصب عامل منفذ بنسبة 30%، كما نلاحظ وجود إطار واحد يمثل نسبة 10%.

نستنتج من خلال الجدول أن مجال العمل في مؤسسة CNAS بالمشربية، يتطلب عدد كبير من أعوان الإدارة، وهي موزعة على مصالح هذه الأخيرة للقيام بالمهام الإدارية من معالجة الملفات في إطار السير العادي والمنظم للمصالح

¹ - المرجع نفسه، ص 140.

الإدارية، بينما العمال المنفذون يقومون بتنفيذ الأعمال الإدارية الخاصة بهم، وإطار واحد يتعلق بإصدار الأوامر تنظيم العمل وتقديم الإرشادات.¹

5- الجدول رقم (05) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية:



يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعاً لخبرتهم في العمل، حيث كانت أعلى نسبة للمبحوثين الجدد

أقل من 5 سنوات بنسبة 40%، ثم تأتي في المرحلة الثانية للمبحوثين أقل من 10 سنوات قدرت بـ 30%، تليها بعدها المبحوثين ذوي الأقدمية أقل من 15 سنة قدرت بنسبة 20%، ثم المبحوثين الأكثر أقدمية أقل من 20 سنة قدرت بـ 10%. أما بالنسبة للمبحوثين أكثر من 20 سنة منعدمة - . نستنتج أن أغلبية المبحوثين أقدميتهم قليلة في العمل، يشتملون الطاقة الشبابية، دليل على أن المؤسسة تدعمهم وتفسح لهم المجال للعمل بها والمشاركة بقدراتهم يمثلون الفئة العمرية من 21/25 سنة، أما فيما يخص المبحوثين الباقي 06 مبحوثين لديهم أقدمية في العمل، أي لديهم خبرة في مجال العمل تساعدهم في تسيير مهامهم وتعود على المؤسسة بفوائد تقودها للتقدم نحو الأحسن.

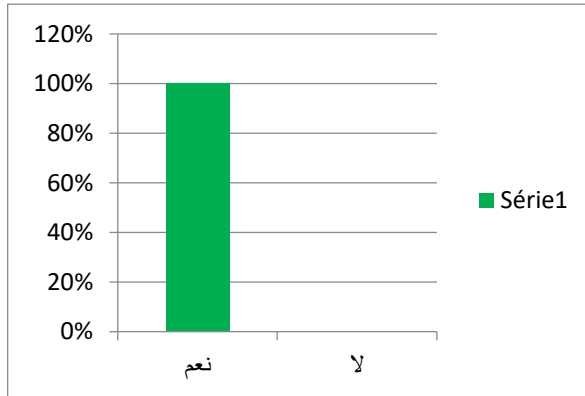
¹ -مقابلة أجريت مع المبحوث رقم (01) بتاريخ 2021/04/14-سا(11:08)

• المحور الأول: علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالأداء الوظيفي للعمال.

6- القدرة المعرفية العلمية في تحكم المبحوثين في التكنولوجيات الحديثة:

هذا الجدول يمثل تصنيف قدرة العاملين على التحكم في التكنولوجيا من خلال معارفهم العلمية والقدرة المعرفية:

الشكل رقم (06)



الجدول رقم (06)

الإختيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	0	0%
المجموع	10	100%

يتضح من خلال الجدول الموضح في الأعلى تواجد خيارين شملوا: نعم ولا، حيث أن كل إجابات المبحوثين

كانت "بنعم" مما يدل على قدرتهم في التحكم في التكنولوجيا الحديثة بنسبة قدرت بـ: 100%.

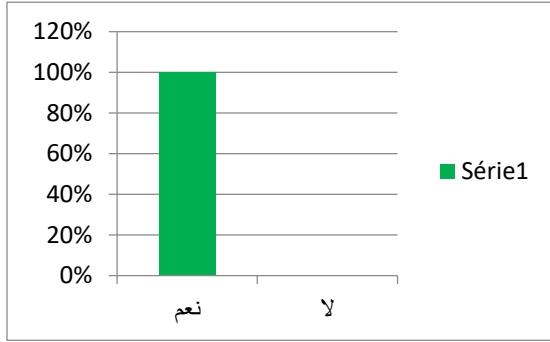
من خلال قراءة لمعطيات الجدول نلاحظ أن تحكم العينة في التكنولوجيا والعمل بها، مرتبط بمستواهم التعليمي والتعود

على إستخدامها، لأداء مهامهم بأريحية ودقة وتنظيم، إضافة إلى السهر على تقديم الخدمات في وقتها.

7- التكنولوجيا الحديثة ضرورة لأداء مهام العمال اليومية بأريحية.

هذا الجدول يمثل ضرورة إعتقاد العمال على التكنولوجيا الحديثة لأداء أعمالهم اليومية بأريحية:

الشكل رقم (07)



الجدول رقم (07)

الإختيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	0	0%
المجموع	10	100%

يوضح لنا الجدول رقم "07" ضرورة إعتقاد العمال على التكنولوجيا لأداء نشاطاتهم اليومية، تضمن إجابتين هما: "نعمولاً"، فمن خلال إجابات الباحثين نرى أن جلهم يتفقون على ضرورة الإعتقاد على التكنولوجيا الحديثة لأداء مهامهم، بنسبة تقدر بـ: 100%.

نرى من خلال النسب الملاحظة بأن التكنولوجيا الحديثة مهمة وضرورية لأداء الأعمال والإنتاجات اللازمة، لكونها القلب النابض بمركز cnas بالمشربية، فتعد المدعم الأساسي للنشاطات والمهام اليومية، من خلال حفظ البيانات الخاصة بالمؤمنين وغيرها من المعلومات الضرورية بمعالجتها، وتخزينها، لإسترجاعها وقت الحاجة. زيادة على التواصل بالفاكس والهاتف.¹

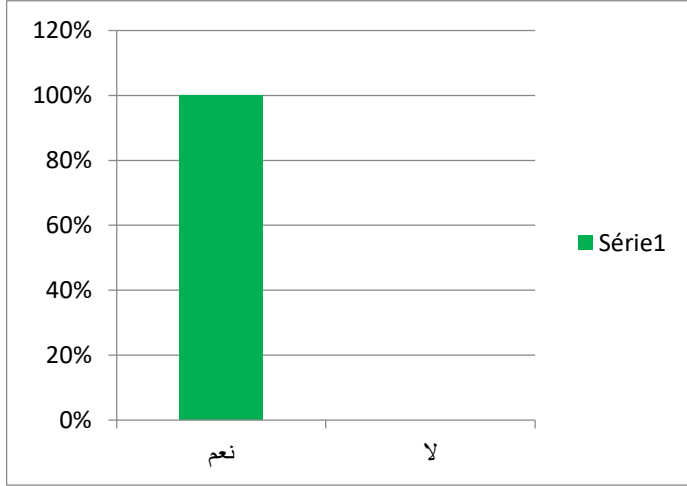
¹- سبق ذكرها في تعريف التكنولوجيا الحديثة في الفصل الثاني، (محمد السيد سلطان، تكنولوجيا الإعلام والإتصال وتحقيق إقتصاد المعرفة: آليات الإندماج ومتطلبات النمو المعرفي، ص06).

-8 تسهيل التكنولوجيا الحديثة طبيعة العمل في المؤسسة.

يوضح الجدول مساهمة التكنولوجيا في تسهيل طبيعة العمل على الموظفين بمؤسسة cnas بالمشيرية:

الشكل رقم (08)

الجدول رقم (08)



النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
100%	10	نعم
0%	0	لا
100%	10	المجموع

يمثل الجدول رقم "08" تسهيل التكنولوجيا في العمل أم لا، حيث كانت جل الإجابات مؤيدة، قدرت بنسبة

100%.

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول، إستجابة المبحوثين حول دور التكنولوجيا في تحسين العمل بمركز cnas

بالمشيرية، حيث تبرز من خلالها المؤسسة نشاطها وفعاليتها، لكونها الركيزة الأساسية لإتمام وإتقان عمل الموظفين بسهولة

وسرعة كبيرة، من تسيير، تنظيم، مراقبة للمعلومات، كما توفر الظروف الملائمة لنقل وتبادل الرسائل، المعلومات، الملفات

وتحويلها بين فروع ووكالات cnas والمؤسسات المتعاقدة معها، تحقيقاً لرغبات المؤمن¹.

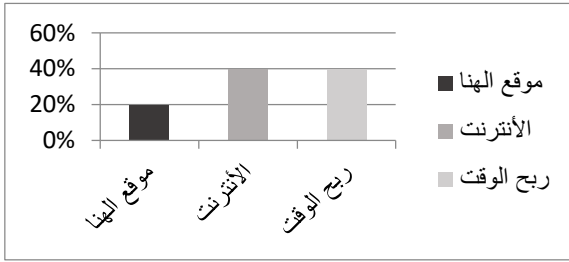
¹ - أوجرتني حكيمة، المرجع السابق، ص 80.

9- كيفية تسهيل التكنولوجيات الحديثة لطبيعة العمل بالمؤسسة.

يمثل الجدول الطرق والتقنيات التكنولوجية التي تسهل على العاملين طبيعة العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.

الشكل رقم (09)

الجدول رقم (09)



الإختيارات	التكرار	النسب المئوية
موقع الهنا	2	20%
الأنترنترنت	4	40%
ربح الوقت	4	40%
المجموع	10	100%

يوضح الجدول رقم (09) إجابات المبحوثين حول كيفية تسهيل التكنولوجيا عليهم أداء الأعمال، حيث ضم

هذا الجدول ثلاث إجابات: "موقع الهناء، الأنترنترنت، ربح الوقت".

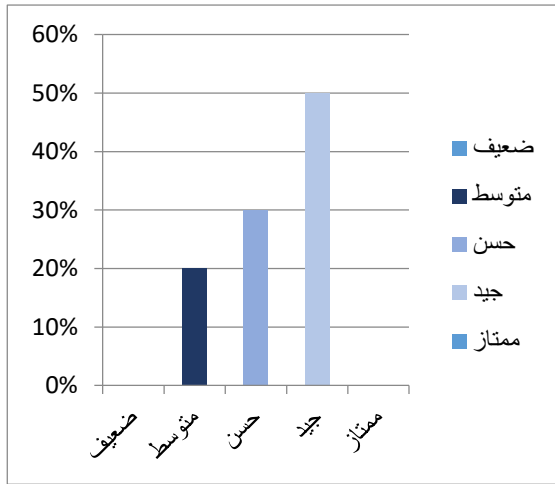
من خلال تمعننا في الجدول يتضح تساوي شبكة الأنترنترنت مع عامل ربح الوقت بتصدرهما نسبة قدرت بـ: 40%، بعدهم موقع الهناء بنسبة قدرت بـ 20%. إستنتجنا من قراءتنا للجدول أعلاه، إرتفاع نسبة الأنترنترنت و إرتباطها بعامل الوقت، لكونها وسيلة حديثة تقدم خدماتو تسهيلات كبيرة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية، التي تسعى إلى ضمان الأداء الأفضل والأسرع، وتقليل التكلفة التي تلحق الضرر به، تليها موقع الهناء الفضاء الجديد (للملحق رقم 06) الذي تم اعتماده في المؤسسة لما له من خدمات تسهيلات وتقليل المسافات¹. حيث يمكن المؤمن من البقاء في منزله وإرسال إنشغالاته، كما ترفع من كفاءة عمليات الاتصال، وتعمل على تقديم خدمات للأفراد في كل وقت وبكل مكان.

¹ -مقابلة أجريت مع المبحوث رقم (01) بتاريخ 2021/04/14-سا08:11).

10- درجة مساهمة التكنولوجيات الحديثة في تطوير أداء المبحوثين في العمل.

يمثل الجدول مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين وتطوير الأداء المهني للعمال بمؤسسة cnas بالمشربية:

الجدول رقم (10) الشكل رقم (10)



الإختيارات	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	0	0%
متوسط	2	20%
حسن	3	30%
جيد	5	50%
ممتاز	0	0%
المجموع	10	100%

يوضح الجدول أعلاه مدى مساهمة التكنولوجيا في تطوير أداء المبحوثين في العمل، حيث ضم الجدول الأربعة

خيارات هي: ضعيف، متوسط، حسن، جيد، ممتاز.

ويتبين لنا أن حجم إستجابة عينة الدراسة حول الإجابة: "بالمساهمة الجيدة" بنسبة كبيرة قدرت بـ: 50%

ثم تليها الإجابة: "بالمساهمة الحسنة" بنسبة قدرت بـ: 30%، بعد ذلك "بمتوسط" بنسبة 20%، إما بالنسبة

للخيارات: "ضعيف وممتاز" فهي منعدمة قدرت بـ: 0%، نلاحظ من خلال النسب الموجودة في الجدول أنّ تكنولوجيا

الإتصال جيدة في زيادة تحسين أداء الأعمال بالنسبة للمبحوثين، لمساهمتها بشكل كبير في فعالية الأداء الوظيفي

ورفعه بشكل ملحوظ، ومتقدم لأنها تلي إحتياجاتهم المهنية، تحسن عملهم من خلال إكتساب مهارات جديدة، فقد

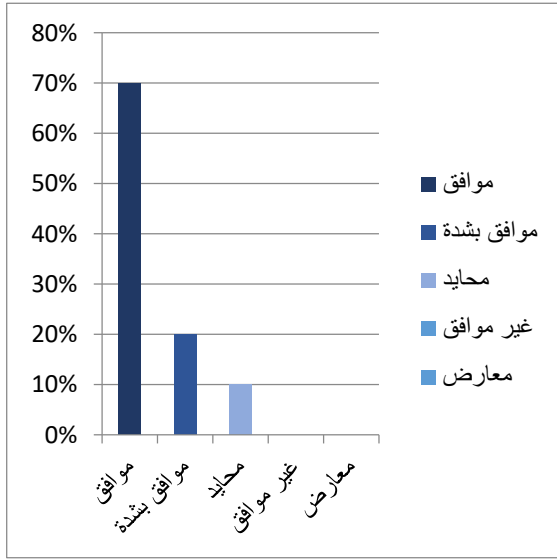
عملت على تغيير ذهنيات المستخدمين، وتزويدهم بمعارف جديدة لتطوير أنماط العمل بمؤسسة cnas بالمشربية.

11- موافقة المبحوثين على أن الحتمية التكنولوجية هي السبب في توجه مؤسسة cnas نحو تطوير

وسائلها.

يوضح الجدول الموالي آراء المبحوثين حول فرض الحتمية التكنولوجية عليهم تطوير الوسائل التكنولوجية بمكان العمل:

الشكل رقم (11)



الجدول رقم (11)

الإختيارات	التكرار	النسبة المئوية
موافق	7	70%
موافق بشدة	2	20%
محايد	1	10%
غير موافق	0	0%
معارض	0	0%
المجموع	10	100%

يمثل الجدول رقم (11) موافقة العمال على أن تطور الوسائل الحاصل بالمؤسسات راجع إلى الحتمية التكنولوجية

متضمن على خمسة خيارات متمثلة في: "موافق، غير موافق، محايد، موافق بشدة، معارض".

من خلال النسب يتضح لنا أن أعلى نسبة كانت من نصيب الخيار الأول "موافق" والتي قدرت نسبتها بـ 70%،

ثم بعد ذلك الخيار الثاني "موافق بشدة" بنسبة 20%، بينما نسبة 10% للخيار "محايد"، تليها نسبة 0% للمعارض

على ظل قراءة الجدول يتضح لنا أن للحتمية التكنولوجية دور في تحديث الوسائل بمؤسسة CNAS بالمشربية، فينبغي

عليها مواكبة كل ما هو جديد وعملي لتسهيل العمل وجعله أكثر مرونة، تجديده المهام، محاربة الغموض وسيادة الفهم

والوضوح من حيث الأعمال الإدارية لجميع المستخدمين، لتفادي المشاكل في المصالح الإدارية، فالتحول في تكنولوجيا

الإتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الإجتماعي، بل في حواس الإنسان التي تصبح الوسائل إمتدادا لها (الكاميرا

للعين، والميكروفون للسمع، والحواسيب للعقل).¹

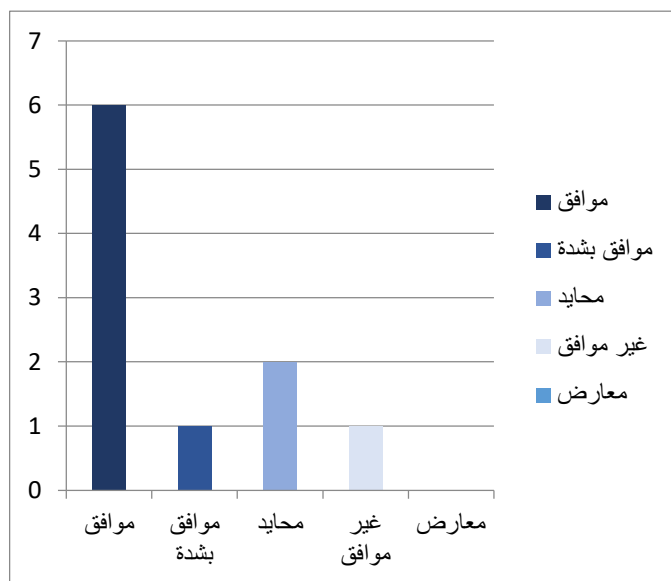
¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، 2120، ص 363_361.

12- موافقة المبحوثين على أنّ عصرة الأجهزة في مؤسسة cnas يقدم خدمة أكثر من الوسائل

الكلاسيكية.

يمثل الجدول التالي أنّ التجديد في الوسائل والبرامج التكنولوجية يقدم خدمة أفضل من الوسائل التقليدية.

الشكل رقم (12)



الجدول رقم (12)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
60%	6	موافق
10%	1	موافق بشدة
20%	2	محايد
10%	1	غير موافق
0%	0	معارض
100%	10	المجموع

يبين الجدول موافقة المبحوثين في كون الوسائل الحديثة تقدم خدمات أكثر من الكلاسيكية التقليدية،

ونرى من خلاله أنّ أكثرية المبحوثين أجابوا "بموافق" بنسبة 60%، تليها "محايد" بنسبة 20%، ثم تأتي في نفس الرتبة "موافق بشدة" و "غير موافق" بنسبة قدرت بـ: 10%، ومعارض بنسبة 0% من مجموع المبحوثين.

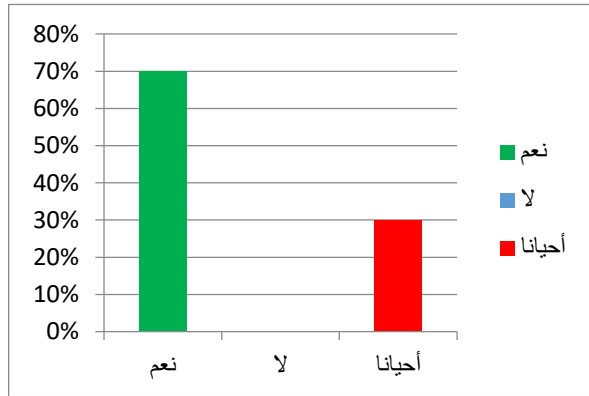
نستنتج من النسب المتواجدة بالجدول رقم (12) نجاح الوسائل التكنولوجية في تقديم خدمة أفضل من خلال جودتها وخصائصها التقنية، زيادة الكفاءة والفاعلية، من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة وقابلية التحويل، مقارنة بالوسائل التقليدية الكلاسيكية، التي تراكم الأعمال، تزيد من نسب التكلفة، سوء التسيير وإنعدام رضا المؤمنين. ومن بين الوسائل التي تم جلبها حديثا في المؤسسة حسب أقوال "7" مبحوثين وكذا المقابلة التي أجريت مع المسئول

الأول (الملحق رقم 3)¹، أنّ "نظام الشبكات الموحد" نظام يعمل على ترتيب العمل، كل شبكات مخصص بخدمة معينة، مثال شبكات رقم واحد: "مخصص لإستخراج شهادة عدم الإنتساب، والإنشغالات الخاصة ببطاقة الشفاء " آلة توزيع التذاكر" المتمثلة في تنظيم الصفوف والترتيب في طرح كل مؤمن إنشغاله عند الوصول إلى الرقم المتحصل عليه، تعمل على تقليل الفوضى وتعميم الهدوء والتسيير العمل، وهذا مل لاحظناه (الملاحظة) أثناء قيامنا بالترتيب في مركز المشربية أيضا تواجد هذه الوسائل والتقنيات التكنولوجية الجديدة.

13- مساهمة التكنولوجيا الحديثة في جعل المبحوثين يشاركون في تحسين أساليب التسيير بالمؤسسة

يمثل الجدول مساهمة التكنولوجيا في إشراك المبحوثين في تحسين وترقية أساليب التسيير بمؤسسة cnas.

الشكل رقم (13)



الجدول رقم (13)

الإختيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	70%
لا	0	0%
أحيانا	3	30%
المجموع	10	100%

من خلال الجدول المبين أعلاه يوضح لنا مشاركة العمال عن طريق التكنولوجيا في تحسين أساليب التسيير بالمؤسسة، حيث بلغت موافقة المبحوثين بنسبة 70%، بينما أجابت نسبة 30% على أحيانا.

نستنتج من النسب الموجودة في الجدول رقم (13)، أنّ التكنولوجيا لها أهمية في تسيير أساليب العمل بمشاركة

العمال من خلال وسائلها المتعددة، في بلوغ الرسالة في وقتها، إيجاد حل لمشكلة ما، المشاركة بآراء وأفكار جديدة،

أو المساهمة في اتخاذ قرار. بمؤسسة cnas بالمشربية تسعى بدورها إلى توفير متطلبات الموظفين، لتجعل منظومتها تسيير

على نسق متسارع ومتواصل، وتقديم أداء أفضل وبتنتائج عالية.

¹ مقابلة أجريت مع المبحوث رقم (01) بتاريخ (2021/04/14-11:08)

مناقشة الفرضية الأولى:

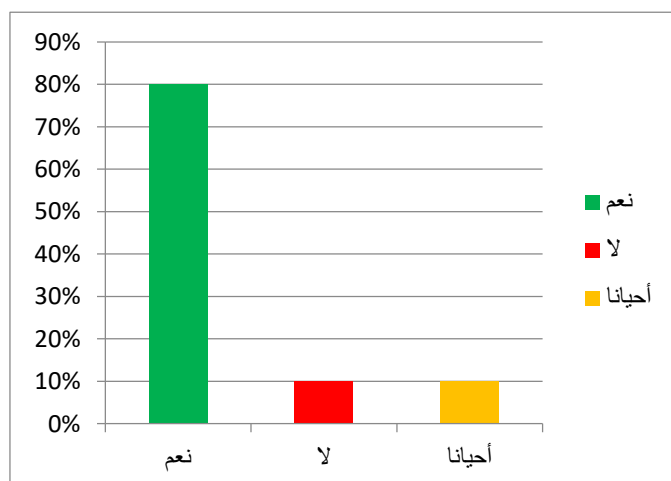
من خلال ما سبق نجد أن أغلب الإجابات الواردة في الاستمارة الخاصة بالفرضية الأولى المتمثلة في المحور الأول أنها دالة لصالح المساهمة الفعالة للتكنولوجيا الحديثة، لذا يمكننا القول بأن الفرضية الأولى والخاصة بعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على رفع الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي cnas بمركز المشربية، فقد تحققت في أغلبها وهو ما يثبت صحة هذه الفرضية.

• المبحث الثاني: دور وسائل الإتصال الحديثة في تعزيز نشاط العامل.

14- إعتقاد المؤسسة على التقنيات التكنولوجية للتواصل مع العمال فيما بينهم.

يمثل الجدول إستناد المؤسسة على التقنيات التكنولوجية للإتصال لتحسين فاعلية التواصل وتبليغ الرسالة في وقتها.

الشكل رقم (14)



الجدول رقم (14)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
80%	8	نعم
10%	1	لا
10%	1	أحيانا
100%	10	المجموع

يوضح الجدول رقم (14) مدى اعتماد مؤسسة cnas على التقنيات التكنولوجية للتواصل مع العمال فيما بينهم،

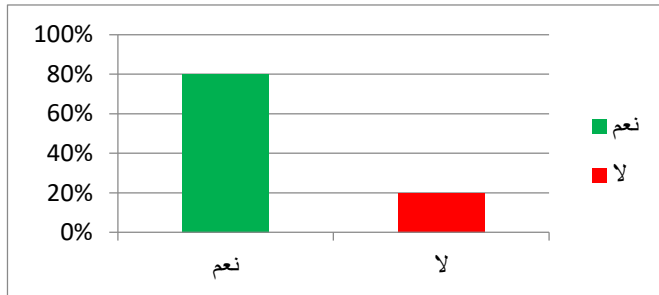
حيث تصدر الإجابات " بنعم " الجدول بنسبة 80%، تليها لا " و "أحيانا " في نفس النسبة 10%.

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على التقنيات الحديثة للتواصل مع العمال، وفيما بينهم، المتمثلة في شبكة الأنترنت، عن طريق البريد الإلكتروني للمؤسسة للإبلاغ بإنشغال أمر ما، التواصل وغيرها التبادلات الإتصالية، صفحة الفاييس بوك أو الهاتف، والأنترنت التي تعد شبكة داخلية أي قاعدة بيانات تقوم المؤسسة بإنتاجها لا يستطيع أحد خارج المؤسسة الدخول لها، تنظم مساحات النقاش، قاعدة البيانات للمعلومات والخبرات، تحويل الملفات وغيرها، إضافة إلى الإكسترنات هي كل ما يدور في المؤسسة من خدمات، تلبية لحاجات والتدريب.

15- درجة تقليص التكنولوجيا الحديثة المسافات بين المؤسسة والزبون.

يمثل الجدول التالي دور التكنولوجيا الحديثة في تقليص المسافات بين المؤسسة والعمال وحتى بين الزبون.

الشكل رقم (15)



الجدول رقم (15)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
80%	8	نعم
20%	2	لا
100%	10	المجموع

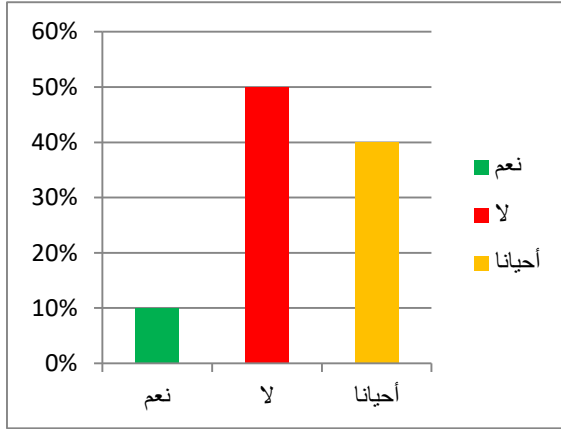
يوضح الجدول رقم (15) دور التكنولوجيا الحديثة في تقليص المسافات بين العمال والزبائن، حيث قدرت نسبة الإجابة بـ "نعم" بـ: 80%، ثم تليها بـ: 10%.

من خلال إستقراءنا للجدول أعلاه تبين لنا أن التقنيات الحديثة تساهم في تقليص المسافات، خاصة بالنسبة للمؤمنين الغير متواجدين بولاياتهم تسهل عليهم وسائل التكنولوجيا الحديثة لطرح إنشغالهم وتوفيرها بالنسبة للمؤسسة، وحتى من ليس لديه وقت للذهاب للمركز تُيسر مشقة الذهاب، بينما نسبة الرفض بـ 10%، تمثل فئة الشيوخ ومن لا يعرفون التحكم بالتكنولوجيا الحديثة الأميّن إلكترونيا.

16- إتصال الزبائن عبر الرقم الأخضر 3010 المصنف خدمتهم.

يمثل الجدول تواصل الزبائن بمؤسسة CNAS المشربية عبر الرقم الأخضر المصنف لتحقيق إنشغالهم:

الشكل رقم (16)



الجدول رقم (16)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
10%	1	نعم
50%	5	لا
40%	4	أحيانا
100%	10	المجموع

من خلال تمعننا في تفاصيل هذا الجدول، نلاحظ تصدر إجابة "لا" بنسبة 50%، وتليها "أحيانا" بنسبة تقدر

ب40%، ثم "نعم" بنسبة 10%، في اعتماد الرقم الأخضر للتواصل مع مركز CNAS بالمشربية (للملحق رقم 05).

نستنتج من إستقراء معطيات الجدول وما تثبته الأعمدة البيانية لمجموع الإجابات، نتوصل إلى أنّ الرقم

الأخضر "1030" رقم مجاني يوضع في خدمة المؤمنين للتكفل بإنشغالهم في مجال التأمينات الإجتماعية"، لا يعتمد

كثيرا بل في بعض الأحيان، كعدم توفر وشبكة الأنترنت للمؤمن، أو تواجده في مكان معزول أو قليل التغطية، كما هو

الحال بالنسبة للرافضين للتقنيات الجديدة.

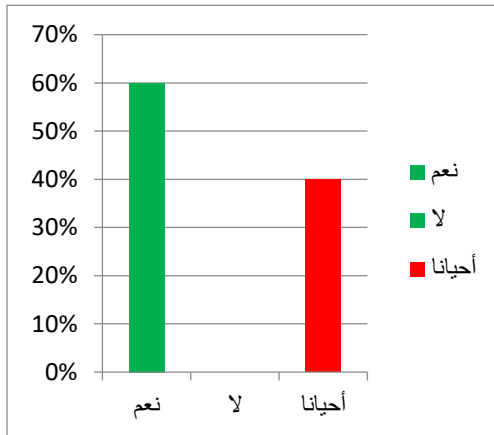
17- تلبية حاجيات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني والصفحة الرسمية لمؤسسة cnas على فيسبوك.

يمثل الجدول أسفله اعتماد مؤسسة CNAS البريد الإلكتروني و صفحة الفاييس بوك لتحقيق إنشغالات الزبائن.

الجدول رقم (17)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
60%	6	نعم
0%	0	لا
40%	4	أحيانا
100%	10	المجموع

الشكل رقم (17)



يبين الجدول أعلاه رغبة العاملين في تلبية خدمات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني والصفحة الرسمية على

الفايس بوك، حيث نلاحظ من خلال معطيات الجدول أنّ أعلى نسبة للإجابة "بنعم" قدرت بـ 60%، و تتبعها "أحيانا" بنسبة 40%.

ومن خلال معطيات النسب الممثلة في الجدول أعلاه، نلاحظ تفضيل العمال لتأدية واجباتهم باستخدام الوسائط

الفائقة "البريد الإلكتروني والصفحة الرسمية للفايس بوك"، التي سمحت بطرق عرض جديدة ومميزة¹ عن طريق التعريف

بمؤسسة cnas وخدماتها، زيادة لما لها من فائدة في العمل الحسن، ووصول الجهد الإنساني لتحقيق الأهداف المرجوة

بصورة أفضل، وتوفير الخدمات بيسر ونظام، بينما البعض الآخر يفضل عدم العمل بها وتأدية مهامه بالشكل العادي

أي يتمم الفترات المحددة لعمله ثم لا يعود إليها حتى يجين وقت عمله.

¹ سبق ذكرها في الفصل الثاني من عنصر إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا الحديثة، (عباس مصطفى صادق، الأنترنت والبحث العلمي، ص 12).

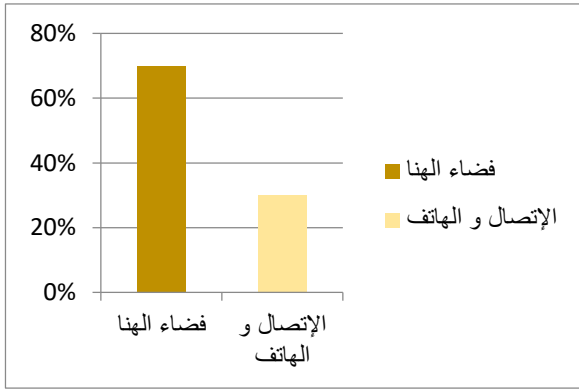
18- التقنية الأكثر اعتمادا من طرف العمال بمركز cnas بالمشربية.

يوضح الجدول التقنيات الحديثة المستعملة بكثرة من طرف موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء:

الجدول رقم(18)

النسبة المؤوية	التكرار	الإختيارات
70%	7	فضاء الهناء
30%	3	الإتصال والهاتف
100%	10	المجموع

الشكل رقم(18)



يتبين لنا من خلال الجدول رقم (18) التقنية المفضلة التي يعتمدها العمال للتكفل بإنشغالات المؤمنّين، تتمثل في "فضاء الهناء" بنسبة 70%، تليها بعد ذلك تقنية "الاتصال والهاتف" بنسبة قدرت ب 30%.

نستنتج من خلال النسب المتواجدة في الجدول أنّ المبحوثين يفضلون العمل بتقنيتين، وأكثرهم فضاء الهناء لما فيه من تسهيلات، هو موقع تابع للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء التابع للضمان الإجتماعي، الموقع يضمن لكم الإطلاع على رقم الضمان الإجتماعي و إستخراج وثيقة الإنتساب للعمال بالدخول للموقع الرسمي المخصّص له¹، و وضع: رقم الضمان الإجتماعي، وإتباع التعليمات المبينة لطريقة التسجيل في الملحق رقم(06)، وعلى ضوء المقابلة التي أجريناها مع المدير(الملحق رقم03) أضاف بعض مميزات الفضاء تكمن في تصوي شهادة مرضية والقيام بإرسالها، أو أي ملف طلب منك من قبل المركز بالمشربية تقوم بإعداده تصوره وترسله لهم.زيادة على الخدمات التي يقدمها الهاتف والرقم الأخضر.

¹مقابلة أجريت مع المبحوث رقم (01) بتاريخ 2021/04/14-سا(11:08)

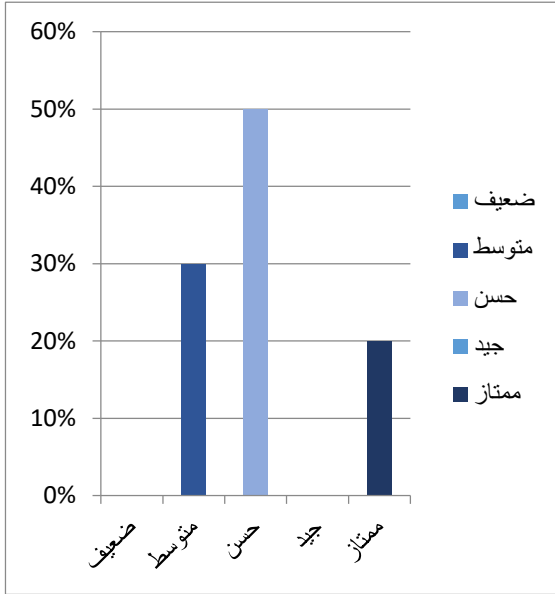
19- درجة توفير شبكة الأنترنت الجهد و الوقت لتأدية مهامكم بالمؤسسة.

يمثل الجدول مساهمة شبكة الأنترنت في توفير الوقت والجهد العملي للموظفين لتأدية مهامهم على أكمل وجه:

الشكل رقم (19)

النسب المؤوية	التكرار	الإختيارات
0%	0	ضعيف
30%	3	متوسط
50%	5	حسن
0%	0	جيد
20%	2	ممتاز
100%	10	المجموع

الجدول رقم (19)



يوضح الجدول أعلاه مدى توفير شبكة الأنترنت للعمال الوقت والجهد لتأدية مهامهم بالمؤسسة، حيث نجد لدينا

خمس خيارات تتمثل في: "ضعيف، متوسط، حسن، جيد، ممتاز". حيث تصدرت الإجابة "بحسن" نسبة قدرت

ب: 50%، تليها الإجابة "بمتوسط" بنسبة تقدر ب: 30%، ثم "ممتاز" بنسبة 20%، وضعيف وجيد منعدمة.

فشبكة الأنترنت قضت على العوائق التي تصيب الرسالة المتواجدة في الوسائل القديمة، إضافة إلى ميزة السرعة

في إيصال المعلومة التي تتميز بها تكنولوجيا الإتصال، والقضاء على الإشاعة خاصة التي كانت متفشية بكثرة،

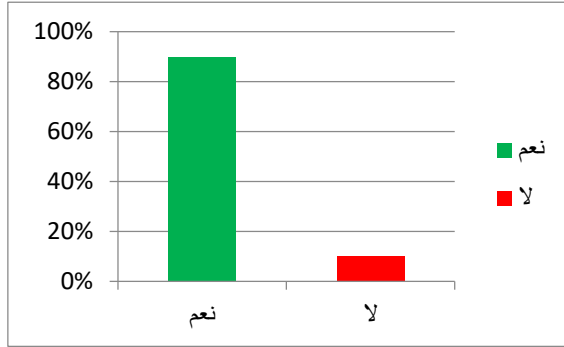
كما مدت على تفادي مشكل التشويش وبالتالي وصولها في الوقت المناسب، هادفة لتحسين الخدمة العمومية

وترقيتها.

20- مساهمة شبكة الأنترنت وخدمة الإنترنت في تقريب الزبون للمؤسسة.

يمثل الجدول التالي مساهمة الشبكات الإلكترونية من أنترنت وأنترنت في تقليص المسافات بين الزبون ومركز cnas.

الجدول رقم (20)



الشكل رقم (20)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
90%	9	نعم
10%	1	لا
100%	10	المجموع

يوضح الجدول أعلاه مساهمات شبكة الأنترنت وخدمة الإنترنت في تقريب الزبون من المؤسسة، حيث قدرت

الإجابة "نعم" بنسبة 90%، تليها نسبة "لا" بـ: 10%.

نستنتج من النسبة المشار إليها أنّ التقنيات الحديثة تعمل بشكل كبير في تحسين متطلبات الزبون وتلبية رغباته، من خلال الكثير من الخدمات التي تقدمها الأنترنت بمختلف وسائلها، والإنترنت التي تعد قاعدة بيانات تقوم وفق برنامج تقدم له البيانات ليعطيك المعلومات المرادة الخاصة بالمؤمن، ذلك من خلال بطاقة الشفاء أو رقم الضمان الاجتماعي¹.

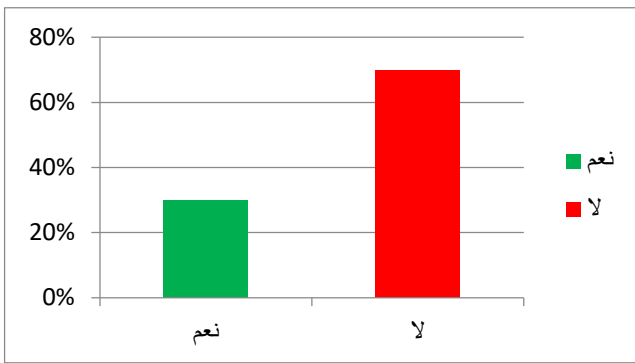
¹مقابلة أجريت مع المبحوث رقم (01) بتاريخ 2021/04/14-سا(11:08).

21- إتخاذ المؤسسة إحتياطات لحماية شبكات الإتصال من القرصنة.

يمثل الجدول الإحتياطات اللازمة المتخذة من طرف مؤسسة cnas لحماية شبكات الإتصال والبيانات من القرصنة:

الجدول رقم (21)

الشكل رقم (21)



الإختيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	3	30%
لا	7	70%
المجموع	10	100%

يتضمن الجدول رقم (21) إتخاذ مؤسسة cnas الإحتياطات الضرورية لحماية شبكات الإتصال من القرصنة، حيث

جاءت نسبة الرفض بنسبة 70%، ثم تبعتها لإجابة " بنعم " بنسبة 30%.

من خلال النسب المبينة أمامنا نلاحظ أنّ إعتراض المبحوثين كان بنسبة كبيرة مع الطرح القائل المؤسسة تتخذ

الإحتياطات لحماية شبكات الإتصال من القرصنة، هذا دليل حسب نظرنا على فشل المؤسسة cnas بالمشربية في

التخطيط وأخذ حذرهما لتأمين وحماية شبكات الإتصال من كل مشكل أو ضرر خارجي، لضمان الأمن بالرغم من

توفرها على شبكة الأنترنت، أما فيما يخص 30% من العمال يؤكدون على توفرها، حسب إعتقادنا لعملهم بتقنية

الإكسترنات التي تعمل برقم سري ولا يمكن لأحد خارج المؤسسة الوصول إليها.¹

¹رماش كريمة وعمران آمنة، المرجع السابق، ص 156

مناقشة الفرضية الثانية:

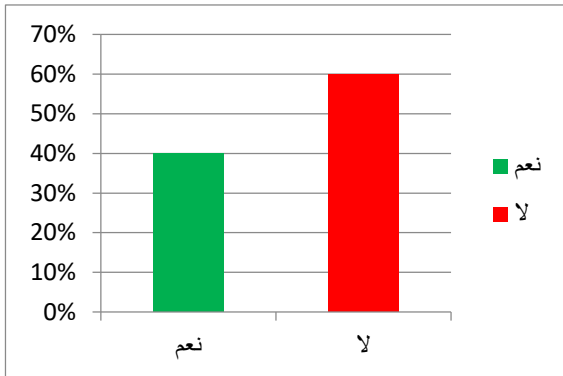
من خلال ما سبق نجد أن أغلب الإجابات الواردة في الإستمارة الخاصة بالفرضية الثانية المتمثلة في المحور الثاني لصالح وسائل الإتصال الحديثة ومساهمتها في تعزيز نشاط العامل. لذا يمكننا القول بأن الفرضية الثانية والخاصة بإعتماد العمال على أحدث الوسائل التكنولوجية للإبراز نشاطهم وتفعيل أدائهم قد تحققت أغلبها وهو ما يثبت صدق هذه الفرضية.

• المبحث الثالث: التكوين والتدريب وعلاقتها بفعالية المستخدمين في الشركة.

22- صعوبة تحكم المبحوثين بالوسائل التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة.

يمثل الجدول قدرة تحكم العمال بالوسائل التكنولوجية المتواجدة بمؤسسة CNAS بالمشرية.

الشكل رقم (22)



الجدول رقم (22)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
40%	4	نعم
60%	6	لا
100%	10	المجموع

يمثل الجدول (22) المبيّن أماننا الصعوبات التي يتلقاها العمال عند إستعمالهم للتكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة،

إذ تصدر إجابة "لا" القمة بنسبة 60%، ثم تتبعها الإجابة "نعم" بنسبة تقدر بـ: 40%، من خلال النسب الموضحة

أمامنا نلاحظ إعتراض المبحوثين حول تلقي مشاكل عند العمل بالوسائل التكنولوجية التي تم جلبها حديثا بالمؤسسة،

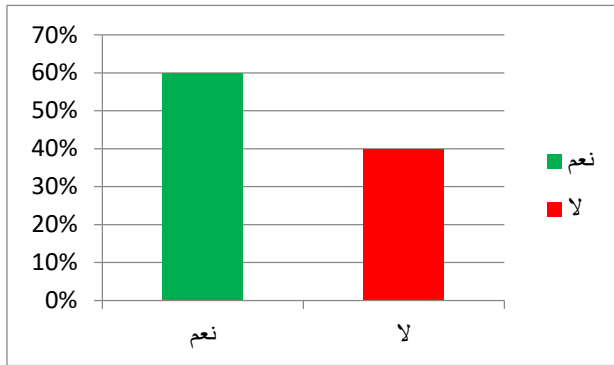
راجع إلى كونها تقدم له الخدمة بدون أي صعوبات أو تعقيدات فهي في متناول المستخدم وتسهل عليه أداءه لمهامه. بينما

40% من المبحوثين الذين تواجههم صعوبات في إستخدامهم لوسائل التكنولوجيا، حسب المعطيات المتحصل عليها من إستمارات الدراسة الميدانية، أن أغلبهم في الفئة العمرية ما بين 21-25 سنة ليس لهم خبرة في العمل والوظيفة الشاغرين بها (عامل تنفيذ).

23- عمل المؤسسة على تقديم دورات تكوينية لتحسين أداء عمل الموظفين.

يمثل الجدول عمل مؤسسة Cnas على تقديم دورات تكوينية لتطوير أداء العمال المهني:

الشكل رقم (23)



الجدول رقم (23)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
60%	6	نعم
40%	4	لا
100%	10	المجموع

يوضح لنا الجدول رقم (23) تقديم المؤسسة للدورات التكوينية لتحسين أداء مهام المبحوثين، بحيث تبين لنا نسبة

كبيرة من المبحوثين أجابوا " بنعم" قدرت نسبتها ب: 60%، ثم الإجابة "بلا" بنسبة 40%.

نلاحظ من خلال النسب الظاهرة أمامنا، أنّ المؤسسة تولي أهمية للحصص التدريبية في كونها عامل أساسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطورات التقنية عامة والإتصالية خاصة، والإستجابة لمتطلبات التغيير سواء كان ذلك على البرامج أو الأجهزة المادية التي تؤثر على أداء الأعمال، فهي تساعد في مرونة العمل من خلال تمكين المبحوثين في التحكم في مختلف الوسائل التكنولوجية المعمول بها في المؤسسة، بينما أجاب باقي أفراد العينة "بلا"، لإعتقادنا بعدم تلقيهم للحصص التدريبية في إستخدامهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة أو لقلتها، الأمر الذي يجعلهم يواجهون صعوبات تقنية أثناء إعتمادهم عليها.

24- إعتتماد المؤسسة على توفير أخصائيين في المجال التكنولوجي لتحديث برامجها.

يمثل الجدول عمل مؤسسة CNAS على توفير أخصائيين في المجال التكنولوجي لتحديث برامجها.

الشكل رقم (24)



الجدول رقم (24)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
60%	6	نعم
40%	4	لا
100%	10	المجموع

يوضح الجدول إعتتماد المؤسسة على توفير أخصائيين في المجال التكنولوجي لتحديث برامجها، بحيث أعلى نسبة كانت

من نصيب الإجابة "بنعم" بنسبة تقدر بـ: 60%، ثم تليها الإجابة "بلا" بنسبة 40%.

نستنتج من خلال التمعن في معطيات الجدول والنسب المئوية، أنّ 06 مبحوثين من عينة الدراسة قالوا بأن المؤسسة

تعتمد على أخصائيين لتحديث الوسائل التكنولوجية وبرامجها، للإستجابة بمتطلبات التغيير الحاصلة في المجال التكنولوجي.

وتوفير برامج سهلة وعملية، مقارنة بالتي كانت قبلها هادفة لتحقيق الخدمة الأسمى وتحقيق أكبر قدر من المنفعة. بينما

أربعة الباقين أجابوا بالرفض، فحسب إعتقادنا كونها فرع وكل أمور التحديثات والخلل العويص الذي يصيب في بعض

الأحيان الوسائل أو التقنيات التكنولوجية بالمؤسسة،¹ يتم معالجته بالوكالة" بلدية عين الصفراء أو الوكالة الرئيسية

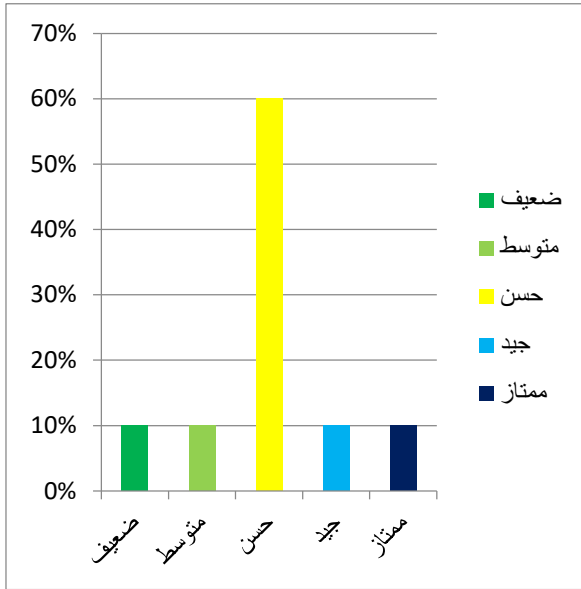
بالجزائر العاصمة."

¹ مقابلة أجريت مع المبحوث رقم (01) بتاريخ 2021/04/14-سا(11:08).

25- درجة مساهمة الدورات التكوينية في تحسين الأداء المهني للمبحوثين.

يمثل الجدول مساهمة التكوين والتدريب في تحسين الأداء العملي للموظفين بمؤسسة cnas بالمشربية.

الشكل رقم (25)



الجدول رقم (25)

الاختيارات	التكرار	المجموع
ضعيف	1	10%
متوسط	1	10%
حسن	6	60%
جيد	1	10%
ممتاز	1	10%
المجموع	10	100%

يوضح الجدول بالأعلى درجات مساهمة الدورات التكوينية في تحسين أداء العمال المهني، بحيث كانت أعلى

درجة هي: "حسن" بنسبة 60%، ثم تليها في نفس المستوى الدرجات "ضعيف، متوسط، جيد، وممتاز" بنسبة تقدر 10% لكل درجة.

ومن خلال تمعنا في النسب الممثلة في الجدول (25)، نلاحظ أن الدورات التكوينية تساهم في تحسين الأداء

الوظيفي للعمال، فالدورات التكوينية لها دور كبير في قدرة العامل على التحكم بشكل أفضل في مختلف وسائل

التكنولوجيا الحديثة المعمول بها في مؤسسة cnas. كما تسهر على تدريب العاملين لتحسين الخدمة العمومية، والإرتقاء

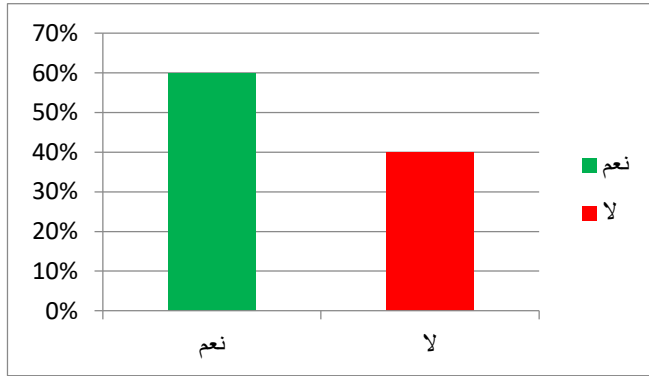
بها في مركز المشربية. ثم تليها ضعيف بنسبة 10% حسب إعتقادنا لظروف منعه أو طبيعة عمله لم تسمح له بحضور

الدورات، ثم نسبة "متوسط وجيد وممتاز" تمثلت في إجابات ثلاث مبحوثين تدل على أهمية هذه الدورات.

26- وجود صعوبات تؤثر تقنيا وتقلل من الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

يمثل الجدول تواجد صعوبات تؤثر على الموظفين وتقلل من فعالية أدائهم داخل مؤسسة CNAS بالمشربية:

الشكل (26)



الجدول (26)

النسبة المئوية	التكرار	الإختيارات
60%	6	نعم
40%	4	لا
100%	10	المجموع

يبين الجدول (26) الصعوبات التي تواجه العاملين، وتقلل من أدائهم الجيد لأعمالهم، فنلاحظ أن 60% من الباحثين قالوا توجد عراقيل تواجههم، بينما 40% المتبقية نفوا وجود صعوبات تواجههم في أداء عملهم.

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ نسبة 40% من الباحثين لا تواجه مشاكل أثناء أدائهم لأعمالهم بل تسهل عليهم التقنيات الحديثة طبيعة العمل. بينما الفئة 60% المتبقية أجابت بواجهتها لصعوبات تتمثل أحيانا في

ضعف الأنترنت فكثيرا ما تعرقل عليهم أداء أعمالهم وتصعب عليهم خدمة الزبون، بينما تتمثل في أحيان أخرى

إضطرابات في التغطية. فخلال تربصنا الميداني داخل المركز لاحظنا تدبب في الأنترنت وإنقطاع التغطية، مما يجعل

الزبائن يصابون بالدعر وينتهي إلى توقيف كل الأعمال التقنية التكنولوجية.

27- وجود الأفاق المستقبلية لتطوير استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة.

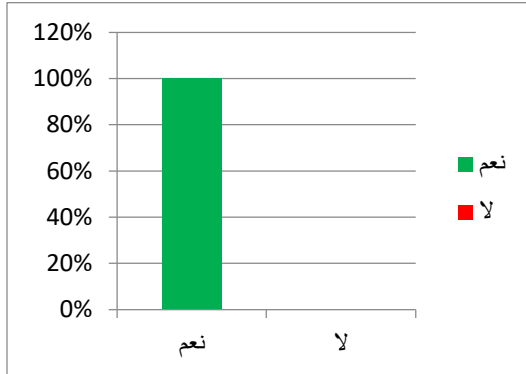
يمثل الجدول مدى إهتمام مؤسسة cnas بتواجد مكان للأفاق المستقبلية في تحسين إستخدام التكنولوجيا الحديثة

وتطويرها.

الشكل رقم (27)

النسبة المؤوية	التكرار	الإختيارات
100%	10	نعم
0%	0	لا
100%	10	المجموع

الجدول رقم (27)



يوضح الجدول الموضوع أمامنا الآفاق المستقبلية لتطوير إستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة cnas بالمشربية، حيث النسبة الأكبر للإجابة "بنعم" 100%، مما يدل على إهتمام المؤسسة بتطوير خدماتها وتحسين معاملاتها لإرضاء زبائنها وتلبية حاجاتهم بدقة ويسر، زيادة على تسهيل المهام على العاملين والتقليل من الزحمة والفوضى بالمؤسسة.¹

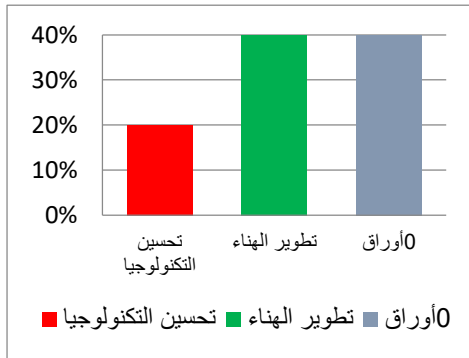
28- الآفاق المستقبلية المعتمدة لتحسين استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة.

يمثل الجدول توضيح الآفاق المعتمدة مستقبلاً لتحسين إستخدام التكنولوجيا بمؤسسة cnas.

الجدول رقم (28)

النسبة المؤوية	التكرار	الإجابات
20%	2	تحسين التكنولوجيا
40%	4	تطوير الهناء
40%	4	أوراق
100%	10	المجموع

الشكل رقم (28)



¹مقابلة أجريت مع المبحوث رقم (01) بتاريخ 2021/04/14-سا(11:08).

يبين لنا الجدول الموضح أعلاه نسب الآفاق المستقبلية المرسومة لتحسين إستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشرية، حيث يوضح لنا نسب إجابات المبحوثين المتمثلة في: "تحسين التكنولوجيا، تطوير الهناء، و0 أوراق".

حيث جاءت تطوير فضاء الهناء بنسبة تقدر ب: 50%، بإعتباره تقنية جديدة تم تداولها حديثا بالمؤسسة حسب إجابات المبحوثين يسعى لتسهيل الخدمات، كما أضاف الرئيس الأول من خلال المقابلة التي تم إجرائها معه (الملحق رقم 03)، أن التطوير يكون من خلال نظام الذي يقوم عليه هذا الفضاء، فكل مرة تضاف فيه خانة جديدة لتسريع الخدمة والتكفل بطلبات المؤمنّين، مثال: تستطيع من خلاله إخراج شهادة الإنتساب وعدمها، ثم أضافوا فيه الأشياء المتعلقة بترتيب أمور وصفات الدواء وإرسالها للمؤسسة، زيادة على إنشغالات أرباب الأعمال فيبقى في مكان عمله ويصله كل شئ، وتليها نسبة 30% لإجابة المبحوثين ب: "0 أوراق" أي كل شئ يكون إلكترونيا "إدارة بلا أوراق" الأرشيف الأدلة المعلومات الرسائل كلها إلكترونية¹. ثم بعدها إجابة بتحسين التكنولوجيا بنسبة 20% نظرا للعراقيل التقنية عند إنقطاع الشبكة أو تدبب التغطية مثلما ذكرنا في الجدول (26).

29- إذا كانت هناك معلومات يمكن إضافتها:

في هذا السؤال تركت الحرية للمبحوثين في إبداء رأيهم حول إنشغال ما أو شئ جديد نافع لنا في دراستنا لكن أغلبهم تركوا الإجابات فارغة، فقط 3 مبحوثين أجابوا بموقع الهناء والمزايا التي يقدمها التسهيلات بكونه الأكثر إستعمالا في وقتنا الحالي من طرف المؤمن حسب أقوالهم.

¹ محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط 1، 2007، ص 23.

مناقشة الفرضية الثالثة:

بناءً على ما سبق نجد أن معظم الإجابات الواردة في الإستمارة والخاصة بالفرضية الثالثة والمتمثلة في المحور الثالث، أنها تقر بأهمية التدريب في دعم العمال لتقديم خدمات أفضل بالمؤسسة، لذا يمكننا القول بأن الفرضية الثانية والخاصة بدور التكوين والتدريب لرفع أداء المستخدمين بمؤسسة cnas بالمشربية محققة.

مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

- الفرضية الأولى:

بالنسبة للفرضية الأولى التي حاولت معرفة مدى عمل ودور التكنولوجيا الحديثة على رفع الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالمشربية، بحيث أوضحت التحاليل الإحصائية المبينة في الجداول (7، 8، 9، 10، 12، 13) من خلال إختيار العينة الممثلة لدينا إحصائياً، كما هو موضح الجدول رقم (07)، وفي الجدول رقم (10) كانت الإجابات بين مساهمة جيدة، حسنة، ومتوسطة، بخصوص مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء العاملين بمؤسسة cnas بالمشربية. حسب النتائج المعطاة، وهذا يعني تحقق الفرضية الأولى للدراسة.

- الفرضية الثانية:

بالرجوع للقيم المتحصل عليها من خلال نتائج الجدول، يتضح أنّ العمال يعتمدون على أحدث الوسائل التكنولوجية لإبراز نشاطهم وتفعيل أدائهم، وذلك نظراً للتقنيات التكنولوجية المعتمدة للتواصل مع الزبائن وفيما بينهم بهدف تعزيز نشاطهم وتحقيق الصالح العام.

وهذا موضح من خلال الجداول رقم (14،15،17،18،20)، وفي الجدول رقم (19) كانت أغلب الإجابات بين توفيرها عليهم الجهد والوقت لنشاط أكثر ب "حسنة، متوسطة، وممتازة" ذلك حسب نتائج التحليل الإحصائي للإستبيان، وبالتالي تحقق الفرضية الثانية، فتوافق النتائج يدل على صدقها.

- الفرضية الثالثة:

بالنسبة للفرضية الثالثة التي حاولت إبراز مكانة التكوين والتدريب في تحقيق فعالية أكثر للمستخدمين بالمؤسسة، أوضحت التحليلات الإحصائية لها المبينة من خلال الجداول رقم (22،23،26) حول اعتماد المؤسسة على عامل التدريب ومدى مساهمته في تحكم العمال بالوسائل التكنولوجية خاصة منها الحديثة وتقليل الصعوبات، بحيث يمثل الجدول رقم (25) مكانته ودوره في تحسين الأداء المهني للعمال مساهمة حسنة بنسبة 60% و30% بين "جيد، متوسط، وممتاز" بينما تبقى نسبة ضئيلة تقدر ب10% لضعيف، بالتالي تحقق الفرضية من خلال النتائج المتحصل عليها التي تعزز صدق الفرضية الثالثة.

مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

إنّ الدراسة والمتمثل في دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة CNAS بالمشرية، تختلف عن الدراسات السابقة في العديد من النقاط، وهذا طبيعي لإختلاف ظروف الدراسة والأدوات البحثية، الفروق الزمنية، وأيضاً الإختلاف الذي يخص العينة التي قد تختلف حتى في المجتمع الواحد، فبالنسبة للدراسة لأولى الباحث "الإدريسي عامر" التي تختلف عن الدراسة الحالية في أنها ركزت على التنظيمات الإدارية و إلى العوامل المؤدية لتبني الإدارة للتكنولوجيا الحديثة وتعامل العمال معها، بينما الدراسة الحالية حول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في المؤسسة من خلال رفع الأداء التنظيمي لعمال مؤسسة الصندوق الوطني cnas بالمشرية وتشابه مع دراستنا من حيث الإستغلال الأفضل للتكنولوجيا يؤدي إلى تحسين المعاملات الإدارية وغيرها في تسيير المؤسسة.

أما بالنسبة للدراسة الثانية للباحثين "رماش كريمة، وعمران أمينة" التي ركزت على الإتصال الإداري وضرورة تواجد التكنولوجيا الحديثة فيه مقارنة بالوسائل القديمة في عملية التواصل، تتشابه مع الدراسة الحالية في كونها أخذت الطابع الإتصالي حسب التخصص (إتصال وعلاقات عامة، المشابه للإتصال التنظيمي)، زيادة على التشابه في إختيار العينة القصدية المعتمدة على التكنولوجيا ودورها في العملية الإتصالية بالمؤسسة وتبادل المعلومات، وإختلفت مع الدراسة الحالية من حيث ظروف الدراسة، الفروق الزمنية وأخذها للتكنولوجيا من الناحية الإتصالية لتأدية المهام والتواصل بينما نحن ركزنا على دورها في تحقيق الأداء الوظيفي و تطويره. أما فيما يخص الدراسة الثالثة للباحثين: "بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة" فهي تختلف عن الدراسة الحالية من حيث التخصص (إقتصاديات المالية والبنوك) من حيث ظروف الدراسة أيضا والفروق الزمنية، وأكدوا على أهمية التكنولوجيا في تحسين الإتصال لداخلي بالمؤسسة من حيث التواصل وإتخاذ القرارات، بينما تشابهت مع دراستنا الحالية من حيث تناولها الدور التكنولوجي على مستوى الإتصال الداخلي المؤسسة، أي كلما كان إتصال أفضل وتوفرت تقنيات جديدة كان الأداء أفضل. وهذا ما بإمكانه تعزيز دراستنا هذه وتدعيمها.



الخاتمة



خاتمة:

في ختام بحثنا هذا يمكن للقارئ والباحث معرفة الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البشرية، هادفين لإبراز أهميته ومساهمته في نجاح أداء cnas تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة المهام وتحقيق الحاجات الضرورية للعامل والزبون بالمؤسسة.

كما للتكنولوجيا الحديثة مساهمة بالغة في تحسين مهام الموارد البشرية وتيسيرها، هذا ما يدفع مؤسسة لتبنيها ساعية لتحقي الإستمرارية والخدمة الأسمى، من خلال الإستخدام السليم لتقنياتها و cnas شبكتها توفيراً لأكبر قدر من المعلومات اللازمة والضرورية لسيرورة العمل وتحقيق الصالح العام، وجلب كل ما هو جديد تكنولوجي للرفي بالخدمة والتقليل من العمل المباشر مع الزبائن وتقليل الضوضاء والفوضى، ساعين للتعاملات الإلكترونية وأداء الأعمال عن بعد.

بالرغم من عدم التمكن من التدقيق في كل جزئيات الموضوع، بإعتبار التكنولوجيا والأداء المهني موضوع شاسع يعالج من عدة جوانب، فقبل ظهور التكنولوجيا كان السعي وراء دراسة الفعل الإجتماعي بالمنظمة وكيفية تحقيق نظام إداري ناجح للسمو بالمؤسسات، وفي ظل ظهورها أصبحت الدراسة تشملهما معاً لتحقيق كل ما هو نافع للزبائن والرفي بالمؤسسة، هذا ما يدفع الطالب الجامعي يراعي هذه التطورات ويهتم بمعرفة تأثيراتها والعراقيل الناجمة في غيابها.



قائمة المراجع



قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- احمد بن مرسللي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط الثانية، الجزائر، 200، ص286
- 2- السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط 1، 2013.
- 3- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط2، القاهرة، 1997
- 4- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة.
- 5- خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، محطة الرمل، الإسكندرية مصر 1997.
- 6- راوية محمد حسن، رؤية مستقبلية الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة 2001.
- 7- رنجي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، جامعة البلقان التطبيقية، الأردن، د.س، د.ط
- 8- ربما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريدريش إبرت، بيروت، تشرين الثاني 2016.
- 9- زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2009.
- 10- زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2009.
- 11- سعد الحاج بن جنخل، العينة والمعاينة-مقدمة منهجية قصيرة جدا-سلسلة خزانة البحث العلمي، الكتاب 3، دار البداية ناشرون وموزعون عمان، ط1، 2019.
- 12- سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، عالم الكتب، القاهرة ط1، 2010.

- 13- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الإتصال-المخاطر والتحديات والتأثيرات الإجتماعية-دار المصرية اللبنانية، القاهرة 2000.
- 14- عباس مصطفى صادق، الأنترنت والبحث العلمي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ط1، 2007.
- 15- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث 2007.
- 16- عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير دمشق، ط1، 2002 وصححت في 2004.
- 17- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال-المفهوم الإستعمالات والآفاق-دارالثقافة الجزائر، ط1، دس.
- 18- كمال دشلي، منهجية البحث العلمي. مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة حماة 2012.
- 19- ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2015.
- 20- محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط1، 2008.
- 21- محمد بهجة جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1999.
- 22- محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، دس.
- 23- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، 2007.
- 24- محمد منير حجاب، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر، القاهرة، ط1، 2007.
- 25- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، دط، القاهرة، 2004.
- 26- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة ط3.

- 27- معين خيل عمر، نقد الفكر الاجتماعي المعاصر، منشورات دار الآفاق الجديدة، بيروت، ط2، 1991.
- 28- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، مدرس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، 2002/2001.
- 29- منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2007.
- 30- نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي الإداري، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.

المعاجم والقواميس:

- 31- أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، المجلد1، ط1، القاهرة 2008.
- 32- أحمد زكي بدوي، صديقة يوسف محمود، المعجم العربي الميسر، دار الكتاب اللبناني، دار الكتاب المصري، القاهرة، بيروت، دس.
- 33- حسن شحاتة وآخرون، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، د.ط، دس، القاهرة.
- 34- فريدريك معتوق، معجم العلوم الاجتماعية (عربي، فرنسي، انجليزي) أكاديميا بيروت، لبنان 2001.
- 35- محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013.

المجلات والمقالات العلمية:

- 36- لأمين بالقاضي، الإتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، العدد الثاني ديسمبر 2014
- 37- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، جامعة قاصدمبراح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، العدد 2012/10.

- 38- بن علي سماش، د. سمير رحمان، أهمية الاتصال في تنمية الموارد البشرية للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 33 مارس 2018.
- 39- عبد الفتاح بوخمخم، أ. عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الإقتصاد والمجتمع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، العدد 6/2010.
- 40- عماد حسين عبيد حسن المرشدي، مقال حول وسائل وأدوات البحث العلمي التربوي، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل 2014،
- 41- نوال مغزيلي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر: دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعيقات، باحثة، بجامعة قسنطينة، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، ع 01، 2018/12.

ملتقيات دولية:

- 42- محمد سيد سلطان، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق اقتصاد المعرفة: آليات الاندماج ومتطلبات النمو المعرفي، باحث متخصص في تكنولوجيا المعلومات، المنتدى الإعلامي السنوي السابع، الرياض 2016، مؤسسة تقارب العلمية، مصر.
- 43- شطارة نبيلة، لبرش سارة، مداخلة بعنوان: دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية الحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 02.

نصوص تشريعية:

- 44- للمادة رقم 01 من القانون رقم 11-1983 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية، معدل ومتمم، المتعلق بتسيير تعويضات المنح العائلية والأمراض المهنية، لجريدة الرسمية.
- 45- المادة 02 من المؤرخ في 11/03/1998، القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية CNAS. المتضمن التنظيم الداخلي للعمال.

46- المادة رقم 08 من القانون رقم 08-1992 المتمم والمعدل للقانون 233-25 المؤرخ في 20 أوت 1985، المتضمن للتنظيم الإداري لهيكل نظام الضمان الإجتماعي الجزائري.

مذكرات:

47- أسعد أحمد محمد عكاشة، أثار الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، بغزة 2006.

48- آمنة عيادي، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمتية، مذكرة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، جامعة أم البواقي 2015/2016.

49- أوجرتي حكيم، تعويضات إصابة العمل والأمراض المهنية في التأمين الإجتماعي، مذكرة ماستر فالعلوم الإقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2012/2013.

50- بن ضياف حنان، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، جامعة المسيلة 2014.

51- حساين حمزة، واقع تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماستر في تنمية الموارد البشرية، جامعة تبسة 2016.

52- راضية بداع، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016/2017، ص 24.

53- رماش كريمة وعمران آمنة، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري، مذكرة ماستر في العلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2015.

54- سوسي ابتسام، تكنولوجيا الإتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر إتصال وصحافة مكتوبة بسعيدة 2015/2016.

55- نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة الأزهر، بغزة 2010.

المواقع الإلكترونية:

56- عمر عبد الجبار، مجتمع الدراسة وأنواع العينات موقع إجتماعي - د مولود زايد الطبيب،

<https://ejtema3e.com>(13:09 سا)2021-01-26/

57- عمر عبد الرحيم نصر الله، مقال حول أنواع الإتصالات داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة، موسوعة مقالات

مهارات النجاح، <https://sst5.com>.

58- <http://WWW.CNAS.DZ> - بتاريخ 2021/05/28 على السا 15:50

www.cnas.dz - بتاريخ 30/05/2021، سا 01:19

المقابلة مع المدير:

- معلومات من المقابلة مع الرئيس الأول (2021/04/14- سا 11:08)

المعلومات والوثائق المتحصل عليها من المؤسسة، خلال التبرص الميداني.



قائمة الملاحق



الملحق رقم 01:

رئيس المصلحة أو المركز

نائب رئيس المصلحة

رئيس مصلحة
الدفن من قبل
الغير

رئيس الفرع

عون الحجز

رئيس مصلحة التأمينات
الإجتماعية

رئيس الفرع

عون الحجز

رئيس مصلحة
الأخطار الكبرى

رئيس الفرع

عون الحجز

المراقبة الطبية

الطبيب الرئيس

أطباء مستشارين

الأمانة العامة

الملحق رقم 02:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة

تخصص: اتصال تنظيمي.

استمارة بحث

في إطار التحضير لمذكرة ماستر تحت عنوان:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة CNAS

مؤسسة كناس بالمشربية نموذجا

يسعدنا اختياركم ضمن عينة الدراسة وذلك لثقتنا الكبيرة فيكم وفي تجاوبكم معنا لإعداد هذه الأخيرة، ولهذا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم مساعدتنا بالإجابة عن الأسئلة المطروحة وذلك بوضع علامة (X) أمام الجواب الذي يعبر عن رأيك، علما بان هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

ضع علامة (X) أمام الجواب المناسب

البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: عاما
- 3- المستوى الدراسي: جامعي ثانوي متوسط كوين مهني
- 4- الخبرة المهنية: أقل من: 05 سنوات 10 15 20 أكثر
- 5- الوظيفة: إطار عون إدارة عامل منفذ

المحور الأول:

- 6- هل تسمح لكم معارفكم العلمية في التحكم في التكنولوجيا الحديثة؟ نعم لا
- 7- في نظركم هل التكنولوجيا الحديثة ضرورية لأداء مهامكم اليومية بأريحية؟ نعم لا
- 8- هل سهلت عليكم التكنولوجيا الحديثة طبيعة العمل في المؤسسة؟ نعم لا
- 9- كيف سهلت التكنولوجيات الحديثة طبيعة العمل في المؤسسة؟

10- إلى أي مدى تساهم التكنولوجيات الحديثة في تطوير أدائكم في العمل؟

ضعيف متوسط حسن ممتاز

11- هل توافق على أن الحتمية التكنولوجية هي السبب في توجه مؤسساتكم نحو تطوير وسائلها؟

موافق موافق بشدة محايد غير موافق معارض

12- هل توافق على أن عصنة الأجهزة في مؤسساتكم يقدم خدمة أكثر من الوسائل الكلاسيكية؟

موافق موافق بشدة محايد غير موافق معارض

- أذكر وسيلة حديثة تم جلبها لمؤسساتكم؟

13- هل تساهم التكنولوجيا الحديثة في جعلكم تشاركون في تحسين أساليب التسيير بالمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

المحور الثاني:

14- هل تعتمد مؤسسة CNAS على التقنيات التكنولوجية للتواصل مع العمال فيما بينهم؟

نعم لا أحيانا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل:

15- هل أدت التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة إلى تقليص المسافات بينكم وبين الزبون؟ نعم لا

16- هل يتصل معكم الزبائن عبر الرقم الأخضر 3010 المصنف لخدمتهم؟ نعم لا أحيانا

17- هل تفضلون تلبية حاجيات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني والصفحة الرسمية لمؤسسة CNAS

على فيسبوك؟

نعم لا أحيانا

18- وما هي التقنية الأكثر اعتماد من طرفكم؟

19- إلى أي مدوفا تعلقكم شبكة الانترنت الجهد والوقت لتأدية مهامكم بالمؤسسة؟

ضعيف متوسط بد

20- هل ساهمت شبكة الإنترنت وخدمة الإنترنت في تقريب الزبون من مؤسستكم؟ نعم لا

21- هل تتخذون بالمؤسسة احتياطات لحماية شبكات الاتصال من القرصنة؟ نعم لا

المحور الثالث:

22- عند جلب وسائل تكنولوجية حديثة بمؤسستكم هل تتلقون صعوبة في التحكم فيها؟ نعم لا

23- هل تعمل مؤسستكم على تقديم دورات تكوينية لتحسين أداء عملكم؟ نعم لا

24- هل تعتمد مؤسستكم على توفير أخصائيين في المجال التكنولوجي لتحديث برامجها؟ نعم لا

25- إلى أي مدى ساهمت الدورات التكوينية في تحسين أدائكم المهني؟

ضعيف متوسط بد

26- هل توجد صعوبات أخرى تؤثر عليكم تقنيا وتقلل من أدائكم الوظيفي داخل المؤسسة؟

نعم لا

- أذكرها في حالة الإجابة بنعم:

27- هل هناك آفاق مستقبلية لتطوير استخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسستكم؟ نعم لا

28- فيما تتمثل الأفاق المستقبلية لتحسين استخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسستكم؟

.....

.....

.....

29- إذا كانت هناك أي معلومات أخرى يمكنكم إضافتها هنا:

.....

.....

.....

.....

.....

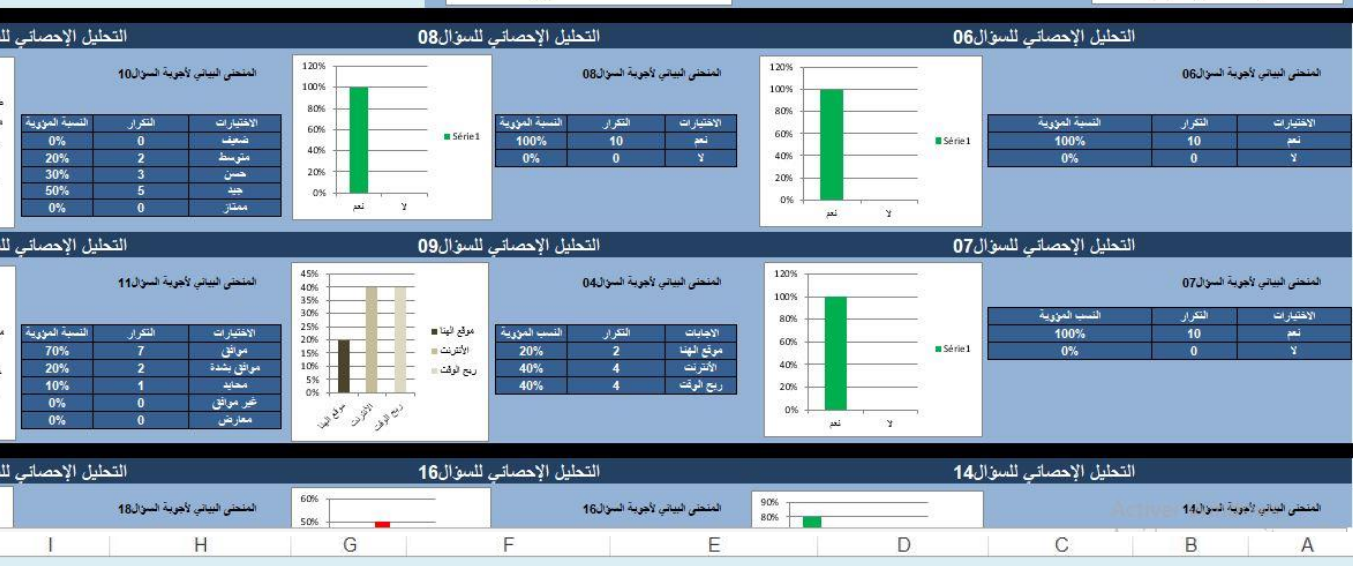
وفي الأخير، شكرا لكم على تعاونكم

دليل أسئلة المقابلة

قمنا بإجراء مقابلة مع الرئيس الأول للتحقق أكثر من المعلومات الملاحظة والمتحصل عليها بالمشربية

لبلوغ المعارف السامية للبحث. cnas من عينة البحث بمركز

- 1- هل ساهمت شبكة الإنترنت وخدمة الإنترنت في تقريب الزبون من مؤسستكم؟
- 2- هل يتصل معكم الزبائن عبر الرقم الأخضر 3010 المصنف لخدمتهم؟
- 3- عند جلب وسائل تكنولوجيا حديثة بمؤسستكم هل تتلقون صعوبة في التحكم فيها؟
- 4- هل توافق على أن عصرنه الأجهزة في مؤسستكم يقدم خدمة أكثر من الوسائل الكلاسيكية؟
- 5- هل تتخذون بالمؤسسة احتياطات لحماية شبكات الاتصال من القرصنة؟
- 6- هل تعتمد مؤسستكم على توفير أخصائيين في المجال التكنولوجي لتحديث برامجها؟
- 7- هل هناك آفاق مستقبلية لتطوير استخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسستكم؟



المحور الثاني								الأفراد
السؤال 14	السؤال 15	السؤال 16	السؤال 17	السؤال 18	السؤال 19	السؤال 20	السؤال 21	
هل تعتمد مؤسسة cnas على التقنيات التكنولوجية للتواصل مع العمال فيما بينهم؟	هل أدت التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة إلى تقليص المسافات بينكم وبين الزبون؟	هل يتصل معكم الزبائن عبر الرقم الأخضر 3010 المصنف لخدمتهم؟	هل تفضلون تلبية حاجيات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني والصفحة على فيسبوك؟	وما هي التقنية الأكثر اعتماداً من طرفكم؟	إلى أي مدى وفرت عليكم شبكة الانترنت الجهد والوقت لتأدية مهامكم بالمؤسسة؟	هل ساهمت شبكة الانترنت وخدمة الإنترنت في تقريب الزبون من مؤسستكم؟	هل تتخذون بالمؤسسة احتياطات لحماية شبكات الاتصال من القرصنة؟	1
نعم	نعم	أحياناً	نعم	فضاء الهمنا	ممتاز	نعم	نعم	2
نعم	نعم	لا	نعم	فضاء الهمنا	ممتاز	نعم	نعم	3
نعم	نعم	أحياناً	أحياناً	الإتصال و الهاتف	متوسط	نعم	نعم	4
نعم	نعم	لا	أحياناً	الإتصال و الهاتف	حسن	نعم	نعم	5
نعم	نعم	أحياناً	أحياناً	الإتصال و الهاتف	حسن	نعم	لا-أحياناً	6
نعم	نعم	نعم	أحياناً	فضاء الهمنا	حسن	نعم	نعم	7
نعم	نعم	لا	نعم	فضاء الهمنا	حسن	نعم	نعم	8
نعم	نعم	لا	نعم	فضاء الهمنا	حسن	نعم	نعم	

الملحق رقم 05

CNAS



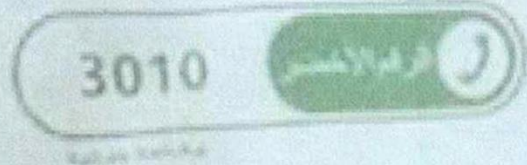
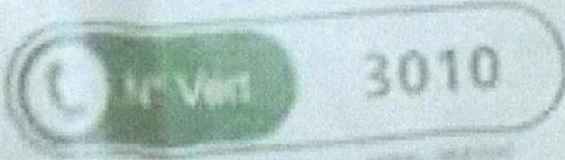
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
وكالة التعمارة



www.cnas.dz



الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
لعمال الأجراء - وكالة التعمارة



الملحق رقم 06

الدخول

رقم الضمان الاجتماعي

كلمة المرور

zn5k0

حروف التحقق CAPTCHA

تسجيل الدخول

تسجيل

هل نسيت كلمة المرور؟

تحقق من شهادة الانتساب

Activer Windows
Accédez aux paramètres pour activer Windows.



فهرس الأشكال والجداول



الصفحة	الجداول و الأشكال
53	يوضح توزيع المبحوثين حسب تغير الجنس
54-53	يوضح توزيع المبحوثين حسب تتغير السن
55-54	يوضح توزيع المبحوثين حسب تتغير المستوى الدراسي
56-55	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المنصب
56	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية
57	القدرة المعرفية العلمية في التحكم المبحوثين في التكنولوجيا الحديثة
58	التكنولوجيا الحديثة ضرورية لأداء مهامكم اليومية بأريحية
59	تسهيل التكنولوجيا الحديثة طبيعة العمل في المؤسسة
60	كيفية تسهيل التكنولوجيات الحديثة لطبيعة العمل بالمؤسسة
61	درجة تساهم التكنولوجيات الحديثة في تطوير أدائكم في العمل
62	موافقة المبحوثين على أن الحتمية التكنولوجية هي السبب في توجه مؤسساتكم نحو تطوير وسائلها
64-63	موافقة المبحوثين على أن عصنة الأجهزة في مؤسساتكم يقدم خدمة أكثر من الوسائل الكلاسيكية
64	مساهمة التكنولوجيا الحديثة في جعل المبحوثين يشاركون في تحسين أساليب التسيير بالمؤسسة
66-65	إعتماد مؤسسة cnas على التقنيات التكنولوجية للتواصل مع العمال فيما بينهم
66	درجة تقليص التكنولوجيا الحديثة المسافات بين المؤسسة والزبون
67	إتصال الزبائن عبر الرقم الأخضر 3010 المصنف لخدمتهم
68	تلبية حاجيات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني والصفحة الرسمية لمؤسسة cnas على فيسبوك
69	التقنية الأكثر اعتماد من طرف المبحوثين
70	درجة توفير شبكة الانترنت الجهد والوقت لتأدية مهامكم بالمؤسسة
71	مساهمة شبكة الأنترنت وخدمة الإنترنت في تقرب الزبون للمؤسسة
72	إتخاذ المؤسسة احتياطات لحماية شبكات الاتصال من القرصنة
74-73	صعوبة تحكم المبحوثين بالوسائل التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة
74	عمل المؤسسة على تقديم دورات تكوينية لتحسين أداء عمل المبحوثين
75	إعتماد المؤسسة على توفير أخصائيين في المجال التكنولوجي لتحديث برامجها
76	درجة مساهمة الدورات التكوينية في تحسين الأداء المهني للمبحوثين
77	وجود صعوبات تؤثر تقنيا وتقلل من الأداء الوظيفي داخل المؤسسة
78-77	وجود الأفاق المستقبلية لتطوير استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة
79-78	الأفاق المستقبلية المعتمدة لتحسين استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة



فهرس المحتويات



	الفهرس:
3	الشكر والتقدير
5	خلاصة عامة:
7	:General summary
10	مقدمة:
12	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
13	تمهيد
13	إشكالية الدراسة:
14	الفرضيات:
14	أسباب اختيار الموضوع:
15	أهمية الدراسة:
15	أهداف الدراسة:
16	تحديد المفاهيم:
20	منهج الدراسة:
21	أدوات جمع المعلومات:
22	المقاربة النظرية:
25	الدراسات السابقة:
29	الفصل الثاني: المدخل النظري للدراسة
30	تمهيد:
31	المبحث الأول: الإتصال الداخلي
31	المطلب الأول: تعريف الإتصال الداخلي
31	المطلب الثاني: أهمية الإتصال الداخلي
32	المطلب الثالث: أنواع الإتصال الداخلي
35	المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال الحديثة
35	المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا الإتصال الحديثة:
36	المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا الحديثة
37	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا
39	المبحث الثالث: الأداء الوظيفي
39	المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي وعناصره
42	المطلب الثاني: معيار تقويم الأداء الوظيفي للعمال
43	المطلب الثالث: العلاقة بين إستخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء الوظيفي للعمال
45	خلاصة:

47	تمهيد:
47	مجالات الدراسة:
47	العينة:
48	أسلوب جمع بيانات الدراسة:
49	التعريف بمجتمع الدراسة: مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
50	من مصالح وأقسام مركز المشرية:
51	مهام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
52	أهداف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
52	المبحث الأول: واقع الإتصال الداخلي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالمشرية
52	تقديم العينة من خلال عرض وتحليل البيانات الخاصة بها:
57	المحور الأول: علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالأداء الوظيفي للعمال.
65	المبحث الثاني: دور وسائل الإتصال الحديثة في تعزيز نشاط العامل.
73	المبحث الثالث: التكوين والتدريب وعلاقتهما بفعالية المستخدمين في الشركة.
80	مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:
81	مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة:
84	خاتمة:
86	قائمة المراجع:
92	قائمة الملاحق
102	فهرس الأشكال والجداول
105	الفهرس: