



جامعة محمد خيضر - بصرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

الرقم التسلسلي:

الرقم التسجيل:

موضوع البحث:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة أم البواقي نموذجاً -.

-دراسة وصفية تحليلية-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال

تخصص وسائل الإعلام والمجتمع

تحت إشراف الأستاذ

د.العيفة جمال

من إعداد الطالب:

علاوة محمد

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة
لزهر العقبى	أستاذ محاضر أ	رئيسا	جامعة بصرة
جمال العيفة	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقرا	جامعة عنابة
جمال بن زروق	أستاذ محاضر أ	عضوا مناقشا	جامعة سكيكدة
قوي بوحنية	أستاذ محاضر أ	عضوا مناقشا	جامعة ورقلة

السنة الجامعية: 2010 / 2011

تشكرات

بعد الحمد والشكر إلى المولى عز وجل الذي أنار دربنا، ومكننا بفضل من القيام بهذا الإنجاز المتواضع نتوجه بالشكر الجزيل إلى:

* أستاذي الكريم الدكتور : العيفة جمال لتفضله الإشراف على هذا البحث ، وعلى النطاق والتوجيهات القيمة التي أفادنا بها ، وتحفيزه لنا من أجل الإلمام بالجوانب المهمة لهذا الموضوع .

* إلى موظفي ومسؤولي مديرية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بين عكنون الجزائر وموظفي ومسؤولي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بأم البواقي على مساعدتهم لنا في إمدادنا بمختلف البيانات والمعطيات المتعلقة بموضوع الدراسة .

* إلى إخوتي وأصدقائي.

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع


إلى من سهر الليالي وتعب على راحتي والهدى الغاليين
الذان لم يبخلا عني يوما بعطائهما، متعني الله بطول عمرهما

إلى إخوتي الأعمام

إلى كل الأصدقاء و إلى كل من ساعدني

لإنجاز وإتمام هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد

مع جزيل الشكر والعرفان



**قائمة المخططات
الأشكال والصور**

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
47	نسبة العاملين في مختلف القطاعات الاقتصادية لسنة 1990	1
72	تقييم الأداء بواسطة طريقة المقارنة الزوجية	2
109	أهم عشر وظائف لشبكة الانترنت	3
136	مقارنة بين الأداء المهني لكل من المورد البشري التقليدي والمورد البشري الإلكتروني.	4
150	الاتصالات والسعي نحو التفوق في العمل	5
151	الاتصالات والاستخدام الأمثل للوقت	6
152	الاتصالات واستخدام المساعدات الإلكترونية في المنظمات.	7
153	الاتصالات وكيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال	8
154	أساليب التحول للموظف الإلكتروني	9
-161	قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ديسمبر 2008	10
-170	مراحل تطور الانترنت في الجزائر	11
186	مراحل تطور الضمان الاجتماعي	12
187	صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة أم البواقي وملاحقها من حيث تاريخ التأسيس وعدد المؤمنين	13

200	التجهيزات المتاحة في مجال الإعلام الآلي للموظفين من اجل أداء مهامهم المهني على مستوى الوكالة	14
201	التطبيقات المتاحة للموظفين في مجال الإعلام الآلي على مستوى الوكالة	15
240	السن : الفئات العمرية لعينة البحث	16
240	المستوى التعليمي لعينة البحث	17
241	التبعية الإدارية للمبحوثين	18
241	عدد سنوات الخبرة	19
242	استخدام الموظفين للكمبيوتر في أداء مهامهم المهني	20
243	نسبة التكوين على الإعلام الآلي لدى أفراد عينة البحث	21
243	استعمال الكمبيوتر والتكوين عليه لدى المبحوثين	22
244	التحكم في الانترنت والانترانيت وتوظيفها في العمل المهني لدى المبحوثين	23
245	التحكم والتكوين على الأنظمة الجديدة للاتصال	24
246	استعمال الوسائل المعلوماتية من قبل الموظف في العمل المهني بالوكالة	25
247	توظيف الموظفين لتكنولوجيا الاتصال في علاقتهم مع الإدارة	26
248	توظيف الوكالة لتكنولوجيا الاتصال في الاتصال بموظفيها	27
249	توظيف الأنظمة الحديثة للاتصال في التكليف بمهمة	28
250	مساهمة الموقع الإلكتروني في الاتصال الداخلي	29

251	دور تجربة نظام الشفاء في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين	30
252	أثر التكنولوجيا الحديثة على الاتصال الداخلي	31
253	نسبة القيام بأداء المهام خارج الوكالة	32
254	امتلاك الوكالة للتكنولوجيا الضرورية للعمل خارج المقر الرئيسي لها	33
255	مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الخارجي	34
256	أكثر الوسائل الحديثة توظيفاً لدى الموظف	35
257	الموقع الإلكتروني ودوره في تعزيز الأداء المهني	36
258	تقييم تكنولوجيا الاتصال في الوكالة	37
259	إتاحات التكنولوجيا الحديثة في الوكالة	38
260	مسايرة الوكالة للتقدم في مجال تكنولوجيا الاتصال	39
261	تحديث التكنولوجيا وأثرها على الأداء المهني	40
262	تأثير نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية على الأداء المهني	41
263	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى استخدام الموظفين لجهاز الكمبيوتر في ادائهم المهني بالوكالة	42
265	العلاقة بين متغيرات البحث ومستوى تلقي الموظفين التكوين والتدريب على الاعلام الالي	43
267	العلاقة بين متغيرات البحث ونسبة الموظفين اللذين لم يتلقوا تكويننا على	44

	الاعلام الالي	
269	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى استعمال الموظفين لخدمات الانترنت والانترنت بالوكالة	45
271	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى توظيف الموظفين للانترنت والانترنت في عملهم المهني بالوكالة	46
274	العلاقة بين متغيرات البحث ومستوى تحكم الموظفين في استعمال انظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبيا بالوكالة	47
277	العلاقة بين متغيرات البحث ونسبة الموظفين اللذين تلقوا تكويننا او تدريبا على انظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبيا بالوكالة	48
280	العلاقة بين متغيري (المستوى الدراسي و الوظيفة) و الوسائل المعلوماتية المستعملة من قبل الموظفين لأداء عملهم المهني	49
282	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى توظيف الموظفين لتكنولوجيا الاتصال في علاقتهم مع الادارة	50
284	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى تسخير الادارة للشبكة الداخلية او البريد الالكتروني في الاتصال بالموظفين	51
287	بين متغيرات البحث وكيفية تلقي الموظفين التكليف بمهمة	52
289	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى مساهمة الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة	53
290	العلاقة بين متغيرات البحث ودور تجربة نظام الشفاء في تفعيل الاتصال	54

	الداخلي بين الموظفين	
293	العلاقة بين متغيرات البحث و أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للموظفين	55
296	العلاقة بين متغيري التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة مع مدى قيام الموظفين باداء مهمة خارج مقر الوكالة	56
297	العلاقة بين متغيري التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة مع مدى امتلاك الوكالة للوسائل التكنولوجية التي يتطلبها العمل المهني التاميني خارج الوكالة	57
299	العلاقة بين متغيرات البحث و احتمالات التي توظف فيها الوكالة التكنولوجية الحديثة للاتصال خارج الوكالة	58
302	أكثر الوسائل الحديثة توظيفاً لدى الموظف وعلاقتها مع متغيري التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة	59
304	العلاقة بين متغيري: التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة مع كيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات على الأداء المهني لموظفي الوكالة	60
306	العلاقة بين متغيرات البحث و معرفة إسهامات التكنولوجيا الحديثة لمعالجة وتخزين المعلومات في الوكالة	61
309	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى كفاية تكنولوجيا لاتصال المحدثه بالوكالة لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الاتصال (المردودية في العمل)	62

311	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى تأثير توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومسايرتها على الاداء المهني للموظفين بالوكالة	63
313	العلاقة بين متغيرات البحث ومدى تأثير نقص اوعدم توفر الوسائل التكنولوجية على اعاقه الاداء المهني للموظفين بالوكالة	64

قائمة المخططات:

رقم الصفحة	عنوان المخطط	رقم المخطط
74	مستويات تقييم الأداء	1
75	آلية تقييم الأداء و بعده الاستراتيجي	2
125	الأبعاد الثلاثة لنظام المعلومات في المؤسسة	3
175	عدد مستخدمي الانترنت في الدول العربية لسنة 2009	4
175	تكنولوجيا التدفق السريع في الجزائر	5
176	تطور عدد المشتركين في شبكة التدفق السريع ADSL	6
178	تطور نقاط النفاذ ذات التدفق السريع (أجهزة)	7
188	توزيع المؤمنين الاجتماعيين على مستوى الوكالة وملاحقها	8
216	الانتقاء والاستدعاء	9

217	استقبال المؤمنين	10
218	إدخال المعطيات	11
220	مرحلة الترقيم	12
220	مرحلة هيكلية نظام الترقيم	13
221	مراحل إنتاج البطاقات	14
222	مرحلة توزيع البطاقات للمؤمنين	15
223	المخطط العام للتخطيط والإنتاج	16
225	البنية العامة لنظام S.I.G.A.S	17
226	البنية العامة لنظام S.I.G.A.S	18
231	تحكم الموظفين إلكترونياً في انتقال المعلومات	19
233	انتقال المعلومات بين مختلف الأعضاء التابعين لنظام المتعاملين الثلاثة	20

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
98	الشبكة الخطية (BUS)	1
99	الشبكة النجمية	2
99	الشبكة الحلقية	3
101	شبكات الند لند	4
102	شبكات الزبون / المزود	5
103	اتساع الشبكات	6
104	شبكة LAN- TO- LAN	7
166	المحاور الرئيسية في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية	8
179	التوسيع الجغرافي لشبكة IP/MPLS	9

قائمة الصور:

رقم الصفحة	عنوان الصورة	رقم الصورة
206	بطاقة الشفاء	1
208	معلومات الواجهة الأمامية والخلفية لبطاقة الشفاء	2
209	مفتاح ممارس الصحة	3
214	الجهاز القارئ للبطاقة	4
214	جهاز تشخيص البطاقات	5
215	جهاز ترقيم البطاقات	6

قائمة النماذج :

رقم الصفحة	عنوان النموذج	رقم النموذج
70	استمارة لتقييم أداء الموظف على طريقة سلم التدرج البياني	1
218	استمارة التقييم الخاصة ببطاقة الشفاء	2

قائمة المنحنيات :

رقم الصفحة	عنوان المنحنى	رقم المنحنى
173	تطور التدفق السريع في العالم	1

ملخص الدراسة:

نظراً لما يكتسبه هذا التحدي من أهمية في مجال الاتصال الإداري أردنا من خلال هذه الدراسة التعرف على مدى مجارة الموظفين الجزائريين العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة أم البواقي نموذجاً لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحكمهم فيها، حيث تطرقنا في الشق النظري إلى تكنولوجيا الاتصال والأداء المهني، من خلال تسليط الضوء على طبيعة العلاقة التي تربط الموظف بتقنيات الاتصال الحديثة، كمتغير مستقل، وأثرها وانعكاسها على الأداء المهني كمتغير تابع، ونتيجة ذلك المتمثلة في الأداء المهني الذي يهدف كل مؤسسة خدمتية إلى تحسينه للتأثير على المستقبل، من حيث استقطابه وإقناعه بالرسالة الخدمتية الموجهة إليه، بأقل تكلفة وأقل جهد و سرعة فائقة .

وهذا ما تحاول الدراسة الميدانية اكتشافه وتسلط الضوء عليه، من خلال أخذ عينة من موظفي وكالة التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - بولاية أم البواقي، وهذا بغية معرفة الأثر الرئيسي الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة، والتي من بينها تكنولوجيا نظام الشفاء) من أجل الارتقاء بمستوى الأداء المهني للموظفين، وكذا المساهمة في تحول الموظفين من موظف تقليدي ورقي إلى موظف الكتروني، ليخرج البحث بعدها بمجموعة من الاقتراحات إلى الفاعلين في البيئة الإدارية والتي من شأنها أن تساهم في تحسيس فئات المجتمع الإداري من موظفي ومسؤولي البيئة الإدارية، بأهمية تعميم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتشجيع الاستفادة من خدماتها بغية الارتقاء بمستوى الأداء المهني، وبتوصيات موجهة إلى صانعي القرار السياسي في البلاد إلى تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع و تشجيع استخدامها من قبل الموظفين خاصة في ظل مشروع الجزائر الالكترونية 2013، باعتباره قاطرة تحول الإدارة وموظفيها نحو الاندماج في مجتمع المعلومات والمعرفة.

Abstract

Because this topic is so important in the field of administrative communication, we want through this study to identify the extent of Algerian staff workers to keep up with the the National Social Security (Oum el bouaghi agency as a model) to the technology of modern communication and control over it. We dealt in the theoretical part to the technology of communication and professional performance, by shedding light on the nature of the relationship between employee techniques of modern communication, as an independent variable, and their impact on professional performance as a dependent variable, and the result is reflected in the the professional performance that each institution aims to improve to influence the future, in terms of convince him of the letter service addressed to him by the lowest cost and less effort and high speed.

This is what is trying this field study to discover and highlight , by taking a sample of staff and agency of social insurance for workers wage-earners - the state of Oum el boughi- and this in order to know the main effect of which can be played by modern communication technology in management, (which include Shifaa Technology system) to upgrade the professional performance of employees, as well as contributing to the transformation of employees from a traditional employee of papers use to an electronic employee , the research appear finally after a series of suggestions to the actors in the administrative environment that will contribute to the sensitization of society to administrative staff and officials of the administrative environment, the importance of dissemination of technology modern communication and promote the use of its services in order to raise the level of professional performance, and recommendations addressed to policy makers in the country to mainstream ICT (information and communication Technology) in the community and encourage their use by employees, especially in the framework of the project Electronic Algeria (e-Algeria 2013), as a locomotive turning management and staff to integrate into the community information and knowledge.

المقدمة

المقدمة:

إن ما تشهده الألفية الثالثة من نمو متسارع في المعطيات المعرفية و التقنية والمعلوماتية وانتشار شبكة الانترنت وغيرها على نحو متسارع، أدى إلى تغير جذري في ممارسة المهام الإدارية، إذ أصبحنا نسمع مصطلحات مثل الإدارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية ، النقود الإلكترونية والتجارة الإلكترونية و التعليم الإلكتروني، وغيره من المفاهيم الحديثة ، حيث أصبح يبدو وللهولة الأولى أن تحسين الأداء المهني للموظفين في الإدارة لن يتم بدون مسيرتهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الإلكترونية ، إذا اقتنعت مختلف المؤسسات الإدارية بضرورة تحويل كافة الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية من طول الإجراءات واستخدام الأوراق، إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق ، هذا ما جعل تلك التقنيات وسيلة لرفع مستوى الأداء المهني للموظفين بغية تحقيق الكفاءة و الفعالية ، وقدرات تنافسية متعالية تصل بهم إلى مستوى الإدارة المتميزة في الأداء المهني، كما أن الضغوط التنافسية وتزايد تطلعات واحتياجات الزبائن والمتعاملين مع تلك المؤسسات على اختلاف مجالاتها، تعتبر بعض أهم مصادر الضغط والتحدي على المؤسسات المعاصرة الداعية إلى حتمية التطوير والتحديث في جميع عناصرها و فعاليتها، كما أن التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، التي أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المؤسسات المعاصرة قد قلبت كل الموازين السابقة وغيرت المعايير والمواصفات، فتعاضمت بذلك قدرات واحتياجات المواطنين وتطلعاتهم لخدمات إدارية أفضل، وبقدر ما أحدثته تلك التكنولوجيا من اختلالات في مراكز المؤسسات وأوضاعها المهنية فإنها أيضا ساعدتها على استعادة التوازن وتحقيق إنجازات غير مسبوقة في مجالات تحسين وتطوير أساليب وتقنيات الأداء المهني للموظفين بتلك المؤسسات وذلك في سبيل بناء وتنمية قدراتهم المهنية بمسيرتهم وإتقانهم لتكنولوجيا الاتصال، بغية الوصول إلى الزبائن والمتعاملين من خلال علاج المشكلات التنظيمية والتخفيف من مواطن الضعف وانخفاض الكفاءة المهنية للموظفين، هذا ما جعل اغلب المؤسسات في الكثير من الدول، تقوم على أحدث تكنولوجيا الاتصال والتي تتطلب بنية تحتية مناسبة وقادرة على إستيعاب المستجدات في هذا المجال، إضافة إلى موظفين يتمتعون بقدرات وعقليات متفتحة للتعامل مع هذه التقنيات الحديثة، من خلال توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب، ونشر الثقافة الإلكترونية المبسطة و المتقدمة، وبالمقابل أيضا

لابد وأن يكون المواطنون أو المتعاملون مع الإدارة قادرين على تقبل الخدمات المقدمة بواسطة تلك التقنيات الحديثة.

إن هذا التحول في أنماط الأداء المهني للموظفين أصبح مسألة في غاية الأهمية و على وجه التحديد في الدول النامية، كعناصر السرعة والدقة والإتقان في الأداء خاصة في ظل الرهانات التي فتحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تعددها، والتي أصبحت تفرض على إجماعات النامية التحكم في التقنيات الحديثة للاتصال واستعمالها للمساهمة في تحقيق التنمية المنشودة على كافة المستويات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، واللحاق بالركب الحضاري العلمي والمهني للرفع من مستوى الأداء المهني، خاصة إذا ما نظرنا إلى ما يفرضه الواقع في ظل العولمة، من التبعية وأحادية القطب التي تهدد إجماعات المتخلفة اقتصاديا وعلميا، بالتبعية والخضوع وما يترتب عن ذلك، حيث أنه لا يتاح التحكم في المعلومات إلا بالتحكم في وسائلها وتقنياتها، ونظرا لما يكتسبه هذا التحدي من أهمية في مجال الاتصال، أردنا من خلال هذه الدراسة أن نبين مدى مجارة الموظفين الجزائريين للتقنيات الحديثة للاتصال وتحكمهم فيها، من خلال تسليط الضوء على طبيعة العلاقة التي تربط الموظف بتقنيات الاتصال الحديثة، و انعكاساتها على الأداء المهني وهو موضوع دراستنا.

من هنا برزت ضرورة الوقوف عند المستوى الذي تعرفه الجزائر في ميدان الأداء المهني وتكنولوجيا الاتصال نظراً لما يشكله هذا الجمال من دور حيوي في دفع عجلة التنمية والنهوض بالقطاع السياسي والاقتصادي، باعتباره حلقة من حلقاتها، والرّهانات التي يشكّلها في ظل ما أسلفنا في تقديمه.

على هذا الأساس كان اختيارنا لهذه الدراسة " تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين " محاولة منّا للوقوف على آخر التطوّرات التي عرفها الميدان المهني، واستقراء الواقع التكنولوجي الاتصالي للعمل المهني والتأميني في الجزائر، ونظراً للتجربة الفتيّة التي تمرّ بها الجزائر في لجمال المهني، وعلى اعتبار أنّها من الدول التي تسعى إلى التطور والنمو السريع إلى الجودة و المر دودية والفعالية في الإنجاز، وتحسين أداء الموظفين بالمؤسسات الإدارية ، ولأن أغلب المؤسسات الخدماتية المهنية تعد ناشئة رغم ما حققته من تقدم، فقد اخترنا أن تكون دراستنا الميدانية، بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي نموذجاً ، نظراً للتحوّلات التي شهدتها قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر في سياق عصره هذا القطاع

الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا لعديد المواطنين، واعتبارا لخصوصية المهام المسندة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وطبيعة النشاطات التي يضطلع بها، يحتل هذا الأخير كمرفق هام، مكانة إستراتيجية ودور فعال على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي.

ومن هذا المنطق، وسعيا من الصندوق المذكور لضمان التحسين المتواصل لنوعية وطبيعة الخدمات التي يقدمها في مجال التأمينات الاجتماعية، وكذا الرفع من مستوى الأداء المهني لموظفيه، سعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى عصرنه قطاعها، وذلك من خلال استحداث أنظمة عمل حديثة نذكر منها البطاقة الالكترونية التي تسمى "بطاقة الشفاء" والهدف منها تسهيل خدمات الدفع والاسترجاع للمؤمنين اجتماعيا، حيث يعود التفكير في هذه البطاقة إلى سنة 2005، إلا أن العمل بها بدأ في سنة 2007 لتشمل خمس ولايات نموذجية هي بومرداس، المدينة، عنابة وأم البواقي، وهي العملية التي لاقت نجاحا كبيرا بالنظر إلى مزاياها المتعددة. وفي هذا الإطار استنجدت مصالح وزارة العمل والضمان الاجتماع بوزارة البريد وتكنولوجيات الاتصال لمدها بالدعم التكنولوجي، والتجهيزات الالكترونية اللازمة، الأمر الذي انعكس على نوعية الخدمات المقدمة التي عكفنا على دراسة جانب منها والمتمثل في الأداء المهني للموظفين العاملين بمصالح وكالة الضمان الاجتماعي بأم البواقي، والتي شهدت تحولا ضمينا في ظل الأنظمة الاتصالية والتجهيزات الحديثة التي جلبتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي اعتمدت الوكالة بعضا منها في الحصول على المعلومات كمصادر، ومعالجتها، وتحريرها، ثم إيصالها إلى المواطنين المؤمنين اجتماعيا والمتنسين إلى الوكالة.

ومن هنا تظهر العلاقة بين هذه التكنولوجيات الاتصالية والعمل المهني مجالا خصبا للدراسة وبالتالي قامت إشكالية بحثنا على هذه العلاقة بين متغير فرضته التطورات وهو التكنولوجيات لاتصالية الحديثة(البطاقة الالكترونية مثال ذلك)، وهو متغير مستقل، ومتغير تابع لها هو الأداء المهني الذي يظهر من خلال العمل المهني التأميني للموظفين في ظل هذه التطورات التكنولوجية الاتصالية الحديثة، وقد اقترحنا مبدئيا لدراستنا خطة عمل أولية تضمنت:

-القسم المنهجي: تطرقنا فيه إلى مقارنة منهجية تضمنت مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وأهمية الدراسة وأهدافها، وأسلوب ومنهج الدراسة، كما شمل ذلك نوع الدراسة وأدواتها وحدودها، بالإضافة إلى تحديد المصطلحات والتطرق إلى بعض الدراسات السابقة.

-القسم النظري: يتضمن ثلاثة فصول، في الفصل الأول الذي اعتبرناه تمهيد للدخول في الدراسة إلى تكنولوجيا الاتصال ودخول مجتمع المعلومات ، وفي الفصل الثاني إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المهني ، أما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين.

-القسم التطبيقي: وتضمّن فصلين ،الفصل الرابع وقد تناول اعتماد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وكالة الضمان الاجتماعي-أم البواقي- ، أما الفصل الخامس والأخير فعالجنا فيه تحليل بيانات الدراسة الميدانية ، لمتغيرات مجتمع البحث و في الأخير إلى نتائج الدراسة مع الاقتراحات والتوصيات ومن ثم الخاتمة.

حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة للاتصال على الأداء المهني التأميني بالجزائر، ومعرفة التطور المهني للموظفين الحادث داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي- وكالة الضمان الاجتماعي بأم البواقي - ، وفعاليتها في تعزيز الاتصال الداخلي والخارجي الهادف والمعزز، الهادف إلى تحسين علاقة الموظف في محيطه العملي داخل و خارج الوكالة ، ومعزز بعمق التأثير المنشود إليه من خلال نوعية وجودة الخدمات التي مغزاها تلبية متطلبات المواطنين وتحقيق الرضا الوظيفي.

القِسْمُ الْمُنْهَاجِي

المقاربة المنهجية:

مشكلة البحث (الإشكالية):

لقد أحدثت ثورة التكنولوجيات الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات والاتصالات تطورات عميقة في كافة الميادين : العلمية، الخدمية والصناعية، فالتطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية والاتصالات السلكية واللاسلكية سمحت بدخول قدرات وإمكانيات جديدة هائلة لدعم نشاطات وفعاليات عديدة في المؤسسات الخدمية ، حيث أصبح نجاح التكنولوجيات المعاصرة في المؤسسات بصفة عامة مرهون بنوعيتها وطريقة إدخالها وبكيفية إدارتها واستعمالها من قبل موظفي تلك المؤسسات كما أن بيئة العمل المباشرة، التي تعمل فيها تلك التكنولوجيات، كثافة المؤسسة وأساليب التسيير والتأطير والنظم الاجتماعية والأداء المهني للموظفين، تلعب دورا أساسيا في تحديد آثار التطور التكنولوجي وفعالته داخل تلك المؤسسات الخدمية والتي أصبحت ملزمة بتطوير وسائل الإعلام والاتصال، أي إدخال التكنولوجيات الحديثة وتطوير الكفاءات والقدرات الداخلية للموظفين المنتسبين إليها لمسيرة التطور التكنولوجي، من أجل الحفاظ على نجاحها وتطورها والتكيف مع محيطها الخارجي ، فقد أصبح لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوقت الراهن أهمية بالغة ، لما لها من دور وتأثير على موظفي الكثير من المؤسسات، فدخول الإعلام الآلي إلى ميادين عديدة واستعمال نظم المعلومات (BNP) الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، قد أحدث تقلبات عميقة في الأداء المهني والخدمي للموظفين، مما مكّنهم من رفع مستوى أدائهم لوظائفهم وبالتالي إلى تحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة لعملائهم.

- فالاستثمار في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الكثير من الدول المتقدمة طور من قدرة الموظفين في الحصول على المعلومات الأكثر حداثة ونوعية، و ساعدهم على وضع الاستراتيجيات وتنفيذها بأكثر فعالية مما وفر لهم إمكانية اقتحام عالم التعاملات الالكترونية، وتعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم التغيرات التي أدخلت في ميدان الخدمات المقدمة من طرف الموظفين داخل المؤسسات الخدمية، مما مكّنهم من مضاعفة مواردها التي تتكون أساسا من المعلومات، وتحسين نوعيتها، وإعادة تنظيم هياكلها لتسهيل الاتصالات الداخلية والخارجية وتحسين خدماتها المقدمة لربائنها.

- فقد أصبح نجاح المؤسسة الخدمية أكثر فأكثر متوقف أساسا على الأداء المهني للموظفين من خلال طريقة استغلالهم للإمكانيات الإستراتيجية الجديدة، وعلى وظيفة التكوين بصفة خاصة مسايرة التطورات التكنولوجية وهذا من اجل كفاءات وخبرات وقدرات جديدة في الأداء المهني تتوفر لديهم لتتبع المعارف والتقنيات الجديدة وإدماجها في ممارساتهم المهنية اليومية، وتختلف القدرات والكفاءات الضرورية للموظفين باختلاف أغراض التكوين عامة أو خاصة بمهنة معينة، فاستعمال تكنولوجيا الاتصال في التكوين أدى إلى تغيير طبيعة عمل الموظفين من حيث ربح الوقت والجهد مع تحقيق الفعالية المطلوبة فيما يخص: تخفيض الوقت الضائع، تخفيض تكاليف تقديم الخدمة، تحسين جودة الخدمات المقدمة، تنويع وتطوير الخدمات لمواجهة متطلبات العملاء المختلفة.

- إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمية خفف كثيرا من أعباء العمل اليدوي المتكرر لدى الموظفين مما أدى إلى ربح الوقت واستغلاله بالتالي في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وخلق علاقات جديدة مع العملاء، مما زاد من فرصة المؤسسة لمضاعفة مواردها المالية، وحسب الأسلوب المستعمل لإدخال التغيير، اعتمدت برامج التطوير المدرجة ضمن تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تغيير العملية الإنتاجية التحويلية، تغيير الوظائف، وتغيير الهيكلة التنظيمية لرفع مستوى الأداء المهني للموظفين، بغية تقديم خدمات أفضل، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة، إذا ما تم تسييرها واستغلالها من قبلهم بطريقة جيدة فهذا يمكنهم من الحصول على نتائج بأقل التكاليف وخدمات أكثر شخصية وملائمة لاحتياجات العملاء، فقد سهل دخول الإعلام الآلي توفير المعلومات واستغلالها بشكل آلي، وتبادل المعلومات بين الأنظمة الفرعية المختلفة وتحقيق التكامل فيما بينها عن طريق ربطها بمجموعة واحدة من البيانات باستعمال الشبكات والتقنيات الضرورية، مما يؤدي إلى تأمين الخدمات المختلفة في الوقت والمكان المختار من العميل.

- هذا كله جعل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدخلة ضمن المؤسسة الخدمية من بين العناصر المهمة التي يجب دراستها عند وضع نظم تقييم الأداء المهني للموظفين من حيث الكفاءات الموجودة فيها وكيفية تحديد المهارات اللازمة لمقابلة التغيرات على مستوى الإدارات والوظائف المختلفة.

ونظراً للتطور البالغ الذي عرفته تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي ما فتئ يتعزز من يوم إلى آخر، ونتيجة للتقدم في مجال التقنية والتكنولوجيا في البلاد الغربية، فإن مجارة هذه التقنيات ومسايرتها شكل أولوية لدى الموظفين في الدول السائرة في طريق النمو والتي منها الجزائر سعياً منها إلى التحكم في ما أفرزته التكنولوجيا الحديثة، ومسايرة ما تدفع به من جديد في هذا الجمال حتى لا تزيد في الهوة المعرفية التي ظلت تميز البلاد الغربية عن بلادنا عامة، والسعي إلى القضاء على هذا الشرخ المعلوماتي الحادث بفعل عدة عوامل فرضها الزمن والواقع.

من هنا برزت ضرورة الوقوف عند المستوى الذي تعرفه الجزائر في ميدان الأداء المهني وتكنولوجيا الاتصال، نظراً لما يشكله هذا الجمال من دور حيوي في دفع عجلة التنمية والنهوض بالقطاع السياسي والاقتصادي، باعتباره حلقة من حلقاتها، والرّهانات التي يشكّلها في ظل ما أسلفنا في تقديمه.

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى دراسة الواقع المهني الجزائري الحديث بعد مُجمل التطورات الحادثة في حقل القطاع المهني الخدماتي، جرّاء التكنولوجيا الحديثة عبر عدّة محاور: التحكم في التكنولوجيا، توظيفها في الواقع العملي، تسخيرها للوصول بأقصى سرعة وبأحسن أداء وأقل تكلفة للتأثير على المستقبل من حيث استقطابه وإقناعه بنوعية الخدمات المقدمة له، وأخيراً دراسة الفارق بين الواقع المهني في الجزائر ومدى مجاراته للواقع المهني في الدول المتطورة تكنولوجياً، ومدى السعي للقضاء على جسامه الهوة والشرخ المعلوماتي الحادث.

ونظراً لما يكتسبه هذا التحدي من أهمية في مجال الاتصال أردنا من خلال هذه الدراسة أن نقيس مدى مجارة الموظفين الجزائريين العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (وكالة أم البواقي نموذجاً) للتقنيات الحديثة للاتصال وتحكمهم فيها من خلال تسليط الضوء على طبيعة العلاقة التي تربط الموظف بتقنيات الاتصال الحديثة، كمتغير مستقل، وانعكاساتها على الأداء المهني كمتغير تابع ونتيجة ذلك المتمثلة في الأداء المهني الذي يهدف كل مؤسسة خدمتية إلى تحسينه للتأثير على المستقبل من حيث استقطابه وإقناعه بالرسالة الخدمتية الموجهة إليه، بأقل تكلفة وأقل جهد و سرعة فائقة، فكانت إشكالية بحثنا التي وضعناها في التساؤل التالي:

"كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (وكالة أم البواقي) على أداء الموظفين العاملين بها، وهل يتم توظيفها بالشكل الذي يخدم الأداء المهني التأميني المطلوب في تلبية متطلبات و خدمات المواطنين المنتسبين إلى تلك المؤسسة.؟"

تساؤلات الدراسة :

هذه الإشكالية حاولنا الإجابة عليها من خلال التساؤلات التالية التي تتفرع عنها:
 -ما هي أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة بالوكالة ، وما مدى تحكم ومسيرة
 الموظفين لها؟

-ما مدى توظيف هذه التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة؟
 -كيف يستخدم الموظفين بالوكالة تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج الوكالة؟
 -كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي الوكالة ؟

أهداف الدراسة:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

- تقويم الواقع الحالي لمدى استخدام الوكالة بمصالحها المختلفة للخدمات المتاحة على الأنظمة التي جلبتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تلك المصالح وتحدُّ من استغلالها للخدمات والإتاحات التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في شكل شبكة وأنظمة استغلال ومعالجة.
- الوقوف عند أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء المهني والنهوض بقطاع العمل داخل المؤسسات الخدمية.
- اقترح بعض الحلول التي من شأنها المساهمة في تطوير استخدام الوسائل الاتصالية لخدمات هذه التكنولوجيات واستثمارها على الوجه الأمثل وبأعلى كفاءة.
- محاولة فهم العلاقة بين التكنولوجيات الاتصالية الجديدة والأداء المهني.

أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية البحث في جانبين رئيسيين هما:

-الجانب العلمي والمعلوماتي: ويقصد به ما توفره تكنولوجيا الاتصال الحديثة من إتاحات إعلامية وعملية، تعطي الموظف إمكانية الحصول على المعلومة ومعالجتها وإيصالها إلى الجمهور في أحسن صورة.

-الجانب الاقتصادي: ويقصد به ما توفره هذه التكنولوجيا من الجهد والوقت والمال على الموظفين ومؤسّساتهم، وبشكل خاص في الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا معالجتها وإرسالها، مهما تباعدت مصادرها، مع أكثر فنية ومهنية في الأداء.

كما أن الموضوع يكتسي أهمية باعتباره موضوعاً جديداً ظهر في ظل التطور الذي شهدته تكنولوجيا الاتصال الحديثة منذ مطلع التسعينيات.

حدود الدراسة:

لقد شملت الدراسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة أم البواقي - بمصالحها

المختلفة:

-حاولنا من خلالها دراسة الواقع العملي للموظفين بالوكالة.

أسباب اختيار الموضوع:

فيما يخص أسباب اختيار الموضوع فمنها ما هو موضوعي، ومنها ما هو ذاتي.

أ- الأسباب الموضوعية:

- يشهد قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر تحولات كبرى في سياق عصره هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا للعديد من المواطنين.

واعتبارا لخصوصية المهام المسندة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وطبيعة النشاطات التي يضطلع بها ، يحتل هذا الأخير كمرفق هام، مكانة إستراتيجية ودور فعال على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي.

ومن هذا المنطلق، وسعيا من الصندوق المذكور لضمان التحسين المتواصل لنوعية وطبيعة الخدمات التي يقدمها في مجال التأمينات الاجتماعية، سعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى عصرنه قطاعها، وذلك من خلال استحداث أنظمة عمل حديثة تتمثل في البطاقة

الالكترونية التي تسمى "بطاقة الشفاء"، مما يجعلها تجربة فنية في العالم العربي وجب علينا تسليط الضوء عليها .

- تعتبر تكنولوجيا الاتصال أحدث وأفضل ما أورثته التكنولوجيا الحديثة مع نهاية القرن الـ20، يؤرخ لبداية عصر اتصالي جديد مع بداية القرن الـ21، مما يفرض علينا تسليط الضوء على تطورات واستعمالاته.

- نظرا لما يعرفه العالم من حراك، خلقت التكنولوجيا الحديثة هوة معرفية وشرخا معلوماتيا واسعا، تحاول الدول النامية تقليصه، وتدارك الفارق لمسيرة هذه التكنولوجيا، من خلال استغلالها في الرفع من كفاءة الموظفين وتحسين أداءهم المهني لتلبية متطلبات المواطنين على أكمل وجه.

- مكانة التأمين في تحريك أقطاب لجملة، ودوره كمحرك لعجلة التنمية والتواصل، يفرض على القائمين عليه مجاراة هذه التطورات التكنولوجية وتسخيرها لخدمة صالح لجملة.

- القدرات البشرية والمادية التي تزخر بها الجزائر من بين البلدان النامية وسياستها التنموية للحاق بالركب الحضاري والعلمي، أدت إلى تأطير كفاءات ورصد برامج لتدارك استعمال التكنولوجيا الحديثة في الميدان المهني و التأمين.

- الإنترنت كوسيط إعلامي، واقع اتصالي، حيث فرض نفسه على العمل المهني وأثر في الأداء المهني للموظفين الجزائريين من خلال المعالجة والإرسال والتنفيذ.

-أنية الموضوع لحدائه و الذي نحاول من خلاله دراسة التغيرات في هذا الميدان.

- معرفة مدى استفادة الموظفين المهنيين بوكالة الضمان الاجتماعي من الرقمنة و هل انعكس ذلك على نوعية الخدمات المقدمة للمنتسبين إليها وهذا من حيث السرعة و الآنية في التنفيذ رجا للوقت و الجهد .

- مدى استفادة الموظفين المهنيين بالوكالة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة و ذلك من خلال

التكوين والتربصات المندرجة ضمن برنامج عصرنه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وتحسين الأداء المهني للموظفين العاملين به.

- معرفة هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدخلة على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي حتمية فرضها الواقع من خلال المنافسة مع المؤسسات العربية و الأجنبية في نفس المجال وكذا تلبية لاحتياجات المواطنين المتزايدة أم هو نتيجة تقليد أعمى.

ب- الأسباب الذاتية:

-اهتمام الطالب بالتكنولوجيا الحديثة، وحرصه على مواكبة التطورات العلمية الحديثة والتحكم فيها.

-الرغبة في معرفة علاقة الأداء المهني للموظفين بالتطور التكنولوجي الحاصل.

-الرغبة في دراسة الانعكاسات التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة للاتصال على الأداء المهني بحثاً، ومعالجة، وتنفيذاً.

-العمل على دراسة الواقع المهني الحديث، بعد جملة التكنولوجيات الحديثة في القطاع الإداري.

أسلوب و منهج الدراسة:

1-المقاربة العلمية المتبعة:

يقوم بحثنا هذا على دراسة الأداء المهني المتضمن في العمل التأميني للموظفين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة أم البواقي نموذجاً ضمن إطار علائقي بين مختلف العوامل المحيطة به والتي حدّدنا منها التكنولوجيات الاتصالية الحديثة وتأثيرها في هذا الأداء الذي يتعلق بالتنسيق التسيير والرفع من كفاءة الأعمال والمهام المهنية التي يقوم بأدائها الموظف بالوكالة في حدود الأدوار والوظائف التي تحددها المواقع التنظيمية لبناء المؤسساتي.

وعلى هذا الأساس انتهجنا مدخل الممارسة المهنية، كمقاربة نبني على أساسها هذا الموضوع ، والمدخل يدلل على المرجعية العلمية والمعرفية التي يمكن طرح مشكلة البحث وتفسير نتائج دراستنا في إطارها¹.

في حين تعني الممارسة المهنية:"محصّلة تفاعل عدد من العناصر والعوامل التي تبدأ من الالتزام بالفكرة أو المبدأ أو الهدف العام للمؤسسة إلى الضوابط والقيود التي تفرضها العلاقات التنظيمية والأدوار والمراكز المرتبطة بالإطار التنظيمي للمؤسسة² . والمقصود بهذه الدراسة وفقاً لهذا المدخل يتجسد أساساً في محصلة تفاعل عاملين أساسيين يكون الأول بمعرفة ما مدى التزام الموظفين بالوكالة بفكرة عصره قطاع الضمان الاجتماعي من خلال مسيرتهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

¹. محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية"، عالم الكتب، القاهرة، 2000م، ص 50 .

². حمد عبد الحميد، " نفس المرجع ، ص 29.

والثاني أثرها على أداءهم المهني في ضل العلاقات التنظيمية والأدوار المرتبطة بالإطار التنظيمي الجديد للوكالة .

وعلى مستوى ثاني يعني مدخل الممارسة المهنية¹: وصف اتجاهات الممارسة المهنية ومستواها في إطار العلاقة مع غيرها من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في هذه الممارسة، وتأثيرات الممارسة المهنية على مستقبل و استمرارية المؤسسة و ديمومتها¹ . و وفقا لهذه الدراسة فإننا نسعى أيضا وفقا لهذا المدخل إلى وصف اتجاهات الممارسة المهنية للموظفين من خلال عامل مستوى الأداء المهني وهذا في ضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة، وانعكاس ذلك على نوعية وجودة الخدمات المقدمة لضمان استمرارية الوكالة وديمومتها.

2-نوع الدراسة:

يعتبر المنهج العلمي طريقة منظمة، تتبع أسلوباً و خطة معينة لدراسة ظاهرة ما ويهدف إلى التوصل إلى الحقائق وترسيخ المعارف واختبارها والإعلام عنها بعد التأكد من صحتها ومن بين القواعد العلمية المعتمدة في البحث العلمي تحديد المنهج الذي يعرف بأنه الوعي بالموضوع من لال الوعي بفلسفته وبالخطوات المتبعة من أجل اكتماله وتباينه، وهو بذلك الطريق الذي يسلكه الباحث في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة².

والدراسة التي قمنا بها هي دراسة وصفية تحليلية، حاولنا من خلالها الوقوف عند الواقع الفعلي للأداء المهني للموظفين بالوكالة في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال. حيث تقوم مثل هذه الدراسات بوصف الحالة الراهنة دون التدخل في الجانب التاريخي، الذي يهتم به الأسلوب التاريخي، أو التدخل في تطورها المستقبلية التي يدرسها الأسلوب التجريبي³.

كما تم في هذه الدراسة الاعتماد على منهج المسح بهدف معرفة مستوى الأداء المهني للموظفين في ضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هو ملائم باعتباره يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، و يعبر عنها تعبيرا كميا وكيفيا، حيث يعطينا وصفا رقميا يوضح فيه مدى ارتباط هذه الظاهرة بالظواهر الأخرى، كما أنه يقدم لنا التحليل والتفسير بشكل علمي بحت

¹. محمد عبد الحميد " :مرجع سبق ذكره ، ص 52 .

². عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1999 م، ص 47 .

³. أحمد بن مرسل، محاضرات ماجستير في الدراسة النظرية، وحدة منهجية العلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال.

جامعة الجزائر، 2004 م 2005 م.

وبصفة دقيقة عن موضوع الدراسة باستخدام أدوات جمع البيانات، كالمقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة والاستبيان، ويعتمد منهج المسح نظام العينات التي يجب أن تكون ممثلة لمجتمع البحث للحصول على نتائج واستنتاجات ذات درجة عالية ومعقولة من المصدقية حيث يمكن تعميم نتائجها.

ويمكن تعريف منهج المسح بصفة عامة "أنه المنهج الذي يعتمد على التحليل والتفسير بشكل علمي منظم للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية¹ ويعرف أيضا أنه المنهج الذي يعتمد على التحليل من خلال معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، ومن خلال فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة². يهدف هذا المنهج إلى جمع بيانات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع ما، وتحليل ما تم جمعه من بيانات بطريقة موضوعية تؤدي إلى التعرف على العوامل المكونة والمؤثرة على الظاهرة، لذلك يعتمد منهج المسح على استمارة الاستبيان وكذا تحليل الوثائق والمستندات. وهو يعتمد على العينة الممثلة لمجتمع الدراسة سواء كانت هذه العينات عشوائية (احتمالية) أو غير عشوائية (غير احتمالية) تساعد في الحصول على نتائج واستنتاجات لها درجة من المصدقية لإمكانية تعميمها. ويتم استخدام منهج المسح في البحث العلمي على مرحلتين، الأولى هي مرحلة الاستطلاع وتساعدنا في تكوين الإطار النظري بعد أن يتم تحديد مشكلة الدراسة، وتعد هذه المرحلة مرحلة انتقالية إلى المرحلة المرتبطة بالتشخيص أو الوصف الموضوعي لظاهرة معينة، ويوفر هذا المنهج بيانات مفصلة عن الظاهرة و تفسيرها واقعا للعوامل أو المتحكمة في وجودها، تساعدنا في ذلك على إمكانية التنبؤ المستقبلي للظاهرة.

¹. خالد الهادي، قدي عبد الحميد، المرشد المفيد في المنهجية تقنيات البحث العلمي، الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 1996 ص 43 .

². محمد محمود الذنبيات وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، ط 2، دار وائل للنشر، بيروت، 1999، ص 46.

3- أدوات البحث المطبقة في القسم التطبيقي:

لقد اعتمدنا خلال تطبيق منهج دراسة الحالة على جملة الأدوات التالية:

أ- الملاحظة:

هي " إدراك الظواهر والمواقف والوقائع والعلاقات عن طريق الحواس، سواء وحدها أو باستخدام الأدوات المساعدة¹ وقد استخدمت الملاحظة في جمع المعلومات خاصة ما تعلق منها بخصوصية تأثير التكنولوجيات الاتصالية على الأداء المهني والعمل التأميني في الجزائر، وذلك باعتماد الملاحظة العلمية للظاهرة عن طريق وصفها ومحاولة معرفة العلاقات الموجودة بين عناصرها.

ب - المقابلة:

هي " تفاعل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين² حيث قمنا بإجراء مقابلات مع المسؤولين الإداريين والموظفين في المصالح المختلفة بالوكالة، وهي مقابلات تدخل في نطاق المقابلات المفتوحة غير المقننة، كما تدخل هذه المقابلات في نطاق ما يسمى مقابلات النخبة "والتي تعتبر أسلوباً من أساليب جمع البيانات عن موضوعات معينة يصعب الحصول عليها بالطرق الأخرى، نظراً لما تتميز به النخبة كأقلية تحوز معلومات ومعطيات بحكم موقعها أو المواقع التي سبق أن شغلتها "وبناءً على ما تقدم اعتبرنا المقابلات التي أجريناها مع موظفي الوكالة من مسؤولين و تقنيين مقابلات نخبة مع المبحوثين الذين بإمكانهم تزويدنا بحكم مواقعهم بمعلومات عن الجانبين الفني والإداري بالوكالة، وعن مدى تأثير هذين الجانبين بالتطورات التكنولوجية الجديدة التي تم استحداثها في إطار برنامج عصرنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

ج - استمارة الاستبيان:

يعرف الاستبيان على أنه أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم الاستبيان في شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان.³

¹. محمد شليبي، "المنهجية في التحليل السياسي"، المفاهيم، المناهج، الإقترابات، الأدوات، دار الهدى للنشر والتوزيع، د. ط ، الجزائر، ص 237 .

². محمد عبد الحميد"، مرجع سبق ذكره، ص 392 .

³. محمد شليبي، مرجع سبق ذكره، ص 242 .

أما الاستمارة فهي تلك الصحيفة التي يقوم الباحث بتدوين مجموعة من الأسئلة فيها والتي توجه إلى المبحوثين وتستهدف جمع بيانات ومعلومات عن سلوكهم ومواقفهم وآرائهم بشأن قضية من القضايا.¹

وقد قمنا بإعداد أولي لاستمارة الاستبيان ضمّت عدة محاور نذكر منها:
-البيانات الشخصية.

المحور الأول: مسايرة الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والتحكم فيها.

المحور الثاني: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة.

المحور الثالث: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة.

المحور الرابع: أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء والعمل المهني للموظفين العاملين بالوكالة وقد أردنا أن تضم المحاور نوعين من الأسئلة:

الأسئلة المغلقة: وهي التي تعطي خيارات محدّدة للمبحوث ليختار واحدا منها.

الأسئلة نصف المغلقة: وهي التي تعطي المبحوث فرصة ليختار من بين عدة خيارات مع إمكانية تعدّد الخيارات في نفس السؤال.

- صدق الأداة:

من الشروط الواجب توفرها في استمارة الاستبيان أن تكون صادقة ويعتبر الصدق من الشروط التي ينبغي أن تتسم بها استمارة الاستبيان، وتعدّ هذه الاستمارة صادقة عندما تكون قادرة على قياس ما وضعت لقياسه، وإلى أي حدّ تنجح في قياسه.

ولأجل التحقق من صلاحية استمارة الاستبيان استخدمت الدراسة الصدق عن طريق عرض الاستمارة بصيغتها الأولية على عدد من ذوي الخبرة والاختصاص لغرض إبداء آرائهم في مدى صلاحية فقراتها، من حيث الوضوح أو الغموض، والتعرّف على ملاحظاتهم ومقترحاتهم بشأن ما يرونه من حذف أو تعديل أو إضافة ما يرونه مناسباً لغرض الحكم على مدى صدق هذه الاستمارة.

وبناء على توجيهات المحكّمين ومقترحاتهم تم تعديل بعض فقرات الاستبيان، وحذف بعضها الآخر مع إضافة فقرات أخرى لتصبح الاستمارة في شكلها النهائي.

¹. محمد شلي، مرجع سبق ذكره، ص 245.

عينة الدراسة:

لكي تكون الدراسة مقبولة و قابلة للانجاز، لابد من تحديد مجتمع البحث الذي نريد فحصه ، فهو يمثل مجموعة عناصر من الموظفين العاملين بالمصالح المختلفة بالوكالة ، لهم خصائص مشتركة تميزهم عن غيرهم من العناصر الأخرى، للحصول منهم على أجوبة عن الأسئلة المطروحة للوصول إلي المعلومات و الحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة. و نظرا لطبيعة الموضوع المختار للدراسة، استلزم ذلك أن نقوم بتحديد العينة بدقة من عناصر مجتمع البحث و ذلك للوصول إلى التقديرات التي تتطابق على مجتمع البحث الأصلي، فهذه العينة هي تمثيلية للمجتمع المستهدف.

لهذا الغرض، قمنا اختيار " عينة قصديه " من موظفي وكالة الضمان الاجتماعي بأم البواقي، ونعني أنها تعتمد على الاختيار العمدي و التحكمي، أي اختيار عناصر مقصودة من طرف الباحث، بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا.

ليتم توزيع 80 استمارة استبيان على موظفي المصالح المختلفة بالوكالة على الشكل الآتي:

-مصلحة الدفع من قبل الغير 40 استمارة.

-مصلحة المراقبة الطبية: 20 استمارة

-مصلحة الإعلام الآلي: 20 استمارة.

- المجال الزماني والمكاني للعينة:

تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الميدانية ،وتهتم بموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين ،حيث شملت الدراسة العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بأم البواقي ، لذلك تم اختيار العينة من الموظفين العاملين بالوكالة من كلا الجنسين ،ومن مستويات تعليمية وعدد سنوات خبرة مختلفة ،يعملون في المصالح المختلفة: مصلحة الدفع من قبل الغير،مصلحة المراقبة الطبية، ومصلحة الإعلام الآلي، أما لجمال الزمني فقد امتد من شهر سبتمبر 2010 إلى شهر اوت 2011 ، حيث قمنا في شهر سبتمبر بدراسة المؤسسة محل الدراسة والوقوف عند آخر التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي تم اعتمادها ، وظروف العمل بها ، كخطوة أولى ليتم بعد ذلك تحضير الاستمارة الإستبائية التي تم توزيعها على فراد العينة في الفترة الممتدة بين 2011/02/03 ، إلى 2011/03/03 أما التمثيل الإحصائي لهذه العينة واستنطاق أرقامها وبياناتها فامتد إلى الأشهر التي تلتها.

- الدراسات السابقة: إن اطلاع الباحث على معظم أو مجمل الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو جانبا منه، يعد أمرا هاما في توسيع مجال المعرفة لديه أو استكمال جانب لم تتناوله الدراسات قبلا، لهذا فإنه من المهم أن يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة لتفادي عملية تكرار دراسة الموضوع نفسه ويكون بذلك لم يقدم أية فائدة علمية للحقل العلمي. فيما يخص الدراسات السابقة، فلا توجد دراسة سابقة ناقشت مثل هذا الموضوع وإنما هناك البعض منها التي احتوت بعض أجزاء الدراسة مثل:

الدراسات الجزئية:

الدراسة الأولى: "تأثير التكنولوجيات الاتصالية الجديدة على العمل الصحفي في الجزائر 2005 بكلية الإعلام والاتصال ، / الدراسة قامت بها" سولاف بوضبع " في العام الدراسي 2004 بجامعة الجزائر.

وهدفت دراستها إلى محاولة فهم العلاقة بين التكنولوجيات الاتصالية الجديدة والعمل الصحفي، ومحاولة معرفة هذه التكنولوجيات وخصائصها وانعكاساتها على العمل الصحفي تدخل هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية حيث اهتمت بوصف وتحليل الظاهرة التي تتمثل في تأثير التكنولوجيات الاتصالية على العمل الصحفي في الجزائر، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي ،وشملت الدراسة المسحية عينة من الصحف الجزائرية وهي:الخبر، الوطن، الشعب،الأحرار واعتمدت على استمارة الاستبيان لتحليل معطيات الدراسة الميدانية ،التي شملت الصحف الأربعة، وتضمنت عدة محاور:

- المحور الأول: إدخال التكنولوجيات الاتصالية الجديدة وكيفية التعامل معها.
- المحور الثاني : تأثير التكنولوجيات الاتصالية الجديدة على سيرورة العمل الصحفي.
- المحور الثالث : محاسن ومساوئ استخدام التكنولوجيات الاتصالية الجديدة.
- المحور الرابع : تداعيات أخرى.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن العلاقة بين وسائل الإعلام ولجملتهم هي علاقة تأثير وتأثر في ظل التطور التكنولوجي وتتأثر أشكال الكتابة الصحفية بهذا التطور.
- أثرت التكنولوجيا الاتصالية على العمل والوظيفة بصفة عامة حيث أضحى التعامل مع المعلومات الكترونيا، وقد أدى ذلك إلى ظهور وظائف جديدة وفاعلين جدد.

- إن التطورات التكنولوجية أثرت أيضا على جمهور الصحافة، وفتحت أسواق جديدة، ووفرت (Ciblage) إمكانية تحديد الجمهور.
 - للتكنولوجيا تأثيراتها على سيرورة العمل الصحفي، على كل المستويات: التغطية الإعلامية، التحرير، الإنتاج، الإخراج، الجمع والطبع، النقل والتوزيع، الأرشفة.
 - أدخلت التكنولوجيا الاتصالية الجديدة الكثير من المحاسن فيما يتعلق بالجانب الإداري.
 - يعتمد جل الصحفيين إلى استعمال ما جلبته التكنولوجيا من أدوات اتصال: إنترنت، هاتف نقال، حواسيب شخصية، وهناك استعمال محتشم للاترانت كوسيلة اتصال داخلي.
 - أظهرت نتائج الدراسة إجماع الصحفيين أن التكنولوجيات الجديدة للاتصال وفرت مصادر للمعلومات تتميز بالتنوع والكثرة والجدة، كما أظهرت نقص دورات التكوين و الرسكلة لتلقين الصحفيين استخدام التكنولوجيات الاتصالية الجديدة في عملهم.
- الدراسة الثانية:**

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الإعلامي لدى الصحفيين الجزائريين، التلفزيون الجزائري نموذجاً - دراسة وصفية تحليلية - من إعداد بوترة عبد لرزاق. جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، السنة 2009/2008.
- هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي:
- تقويم الواقع الحالي لمدى استخدام التلفزيون بقنواته الثلاث للخدمات المتاحة على الأنظمة التي جلبتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تلك القنوات وتحذُّ من استغلالها للخدمات والإتاحات التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في شكل شبكة وأنظمة استغلال ومعالجة.
 - الوقوف عند أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء الإعلامي والنهوض بقطاع الإعلام.
 - اقتراح بعض الحلول التي من شأنها المساهمة في تطوير استخدام الوسائل الإعلامية للخدمات هذه التكنولوجيات واستثمارها على الوجه الأمثل وبأعلى كفاءة.
 - محاولة فهم العلاقة بين التكنولوجيات الاتصالية الجديدة والأداء الإعلامي
- والدراسة التي قام بها هي دراسة وصفية تحليلية، حاول من خلالها الوقوف عند العمل الميداني للعمل الإعلامي بالتلفزيون في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال، حيث ركزت مثل هذه

الدراسات بوصف الحالة الراهنة دون التدخل في الجانب التاريخي، الذي يهتم به الأسلوب التاريخي، أو التدخل في تطورها المستقبلي التي يدرسها الأسلوب التجريبي.

أما المنهج المتبع من قبل الباحث هو المنهج المسحي الملائم لمثل هذه الدراسة، الوصفية، من خلال اعتماده منهج دراسة الحالة،، للخروج بنتائج مضبوطة يمكن تعميمها على لجملة الكلي، كما أتاح له الوقوف عند آخر التطورات التكنولوجية الاتصالية التي شهدتها التلفزيون الجزائري وأثرها على العمل الإعلامي لدى الصحفيين العاملين في قنواته الثلاث للإجابة على إشكالية بحثه التي تدور حول علاقة التكنولوجيات الاتصالية الحديثة بالعمل الإعلامي، وأثرها على الأداء في العمل الإعلامي، وقد قام الباحث باختيار عينة البحث من بين الإعلاميين العاملين بالتلفزيون الجزائري والموزعين على قنواته الثلاث، وتحديدًا في قسم الأخبار، بحيث قام باختيار عينة عشوائية منتظمة من الصحفيين العاملين في قسم الأخبار وقد تم توزيع ثمانين (80) استمارة استبيان وزعها على القنوات الثلاث على الشكل الآتي:

القناة الأرضية 40 - استمارة.

20 استمارة "Canal Algérie" - قناة كنال أجزيري

القناة الجزائرية الثالثة 20 - استمارة

وتوصل الباحث في دراسته إلى النتائج التالية:

- شهد العالم تطورا مذهلا في وسائل الإعلام والاتصال والتكنولوجيات الاتصالية التي تستخدمها في أداء رسالتها الإعلامية وما عرفته البشرية في الخمسين عاما الأخيرة من القرن العشرين.
- أحدثت التكنولوجيا الحديثة للاتصال نقلة نوعية في البناء الفني والإداري للمؤسسات الإعلامية الجزائرية نقلتها من النظام التقليدي إلى التعامل مع معطيات الحياة الإعلامية الحديثة
- إن التكنولوجيا تتغير باستمرار بمنتجات حديثة أو محسنة بأدوات جديدة، وبالتالي عملية الحصول عليها هي عملية استمرارية، تفرض مسابقتها.
- أثرت التكنولوجيات الاتصالية على العمل والوظيفة بصفة عامة عن طريق: أتمتة مكتب العمل AUTOMATISATION": حيث أصبح التعامل مع المعلومات إلكترونيا، أتاح هذا التطور ظهور وظائف جديدة وفاعلين جدد في الساحة الإعلامية، ظهور تغيرات في الوظائف: -التغيرات في أساليب الإنتاج، التغيرات في طبيعة الوظيفة أو العمل وطريقة أدائها
- ظهور متطلبات جديدة للمشاكل الجديدة المتمثلة في إشكالات التكيف مع التكنولوجيا وإشكالات التحكم فيها، وكذا إشكالات تحسين الخدمات في ظل المنافسة.

- شهدت الأوساط الإعلامية اهتماما حول تأثير العمل الصحفي بتكنولوجيات الاتصال؛ ويمكن ذكر تأثيرات التكنولوجيا الاتصالية الحديثة الإيجابية فيما يلي: تأثيراتها على الصحافة كمنهنة، تأثيراتها على الصحافة كمنتوج، تأثيراتها على الصحافة كمؤسسة، تأثيراتها على الصحفي، تأثيراتها على سيرورة العمل الصحفي، وأثرت التكنولوجيا أساسا في سيرورة أداء العمل الصحفي على كل المستويات.

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: "أثر التكنولوجيا على القائمين بالاتصال في الأقسام الخارجية بالصحف المصرية:" الدراسة قام بها "عادل عبد الرزاق ضيف" في عام 1999 م.¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التكنولوجيا الحديثة ومدى الاستفادة منها، كما أن الدراسة تركز على معرفة أثر التكنولوجيا على أداء القائمين بالاتصال في الصحف القومية المصرية. وقد لخص أهداف دراسته في التعرف على ماهية التكنولوجيا في الأقسام الخارجية للصحف المصرية، متضمنا التعرف على الأجهزة الجديدة التي يستفيد منها القائمون بالاتصال في تلك الأقسام، ومعرفة الدورات التدريبية التي التحق بها القائمون بالاتصال، وطريقة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال، وتأثيرها عليهم.

تعد دراسته من الدراسات الاستطلاعية والوصفية فهي الأولى من نوعها في هذا المجال أي في الأقسام الخارجية بالصحف المصرية واعتمد على منهج المسح الإعلامي، مستخدما الأدوات التالية:

- استمارة الاستبيان وزعها على القائمين بالاتصال في الأقسام الخارجية بتلك الصحف المصرية واستخدم أسلوب الحصر الشامل معهم.
- عمل مقابلة مع كل مبحوث لاستكمال ما لم يتدارك في الاستبيان.
- اعتمد على الملاحظة العلمية.

وتوصل إلى النتائج التالية:

- أن الصحفيين في الأقسام الخارجية تعلموا استخدام التكنولوجيا الحديثة عن طريق زملائهم في العمل وقلة منهم من استفاد عن طريق الدورات التدريبية.

¹. عادل عبد الرزاق ضيف، "أثر التكنولوجيا على القائمين بالاتصال في الأقسام الخارجية بالصحف المصرية"، من كتاب تكنولوجيا الاتصال: الواقع والمستقبل، بحوث ومناقشات المؤتمر العلمي الخامس لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، 1999، ص ص145-182.

أما عن أثر التكنولوجيا عليهم، فأكدوا أنها أدت إلى سرعة معدل الأداء والإنجاز في عمل الصحفي، وساعدت على:

- تنوع مصادر معلوماهم.
- تقديم خدمة أفضل للقراء.
- أما عن أهم معوقات الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال فرأى:
- مشكلات في الأجهزة الحديثة نفسها.
- عدم كفاءة بعض المحررين في استعمال الأجهزة.
- عدم اهتمام الصحف بتدريب الصحفيين.

تحديد المصطلحات:

1- تكنولوجيا الاتصال:

أ-تكنولوجيا:

- لغة:يعرفها القاموس الجديد للطلاب " أن التكنولوجيا هي التقنية وهي علم الفنون والمهن"¹
- التعريف اجملرد: يعرفها الأستاذ فاروق أبو زيد أنها" التطبيق العملي للاكتشافات العلمية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية."²
- التعريف الإجرائي: التكنولوجيا هي مجموع الوسائل المختلفة التي أنتجتها التطورات العلمية لتيسير العمل البدني والفكري.

ب -الاتصال-: لغة: اتصل، يتصل ، اتصالاً، الشيء بالشيء : التصق به.³

- التعريف اجملرد : تعريف كولي:" الاتصال هو الآلية التي تمكن من قيام العلاقات الاجتماعية وتطويرها، ويتكون من كافة الرموز الروحية ووسائل نقلها عبر المكان وحفظها عبر الزمان وهذا يشمل تعابير الوجه والإيماءات والأصوات والكلمات والكتابات والصحف ، والتلغراف، والهاتف ، وغيره من الوسائل والمنجزات التي لها أن تسيطر على الزمان والمكان."⁴

- تعريف تكنولوجيا الاتصال:مجموع التقنيات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف من قبل الموظفين في المؤسسة لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال

¹. علي بن هادية وآخرون ،القاموس الجديد للطلاب ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، ط7 ، 1991، ص140 .

². فاروق أبو زيد ، مدخل إلى علم الصحافة ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط 2 ، 1998، ص45.

³. علي بن هادية ،مرجع سابق، ص 10 .

⁴. محمد دروي ،الصحافة والصحفي المعاصر، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، بيروت ، 1996 ، ص45 .

الداخلي أو الخارجي والتي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب بغية تقديم خدمات أفضل للمتعاملين المنتسبين لتلك المؤسسة.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هناك اتفاق عام بين المهتمين بالأداء المهني للموظفين وتكنولوجيا الاتصال الحديثة الحديثة في قطاع الضمان الاجتماعي وكالة أم البواقي على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي ضرورة جعل التعاملات الإدارية الكترونية، وفيها الموظف يكون أكثر تفاعلية وفردية وميلاً لأداء فعال وأكثر قدرة في الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة في مجال الحاسبات الآلية والوسائط المتعددة للحصول على المعلومات، ومن بينها الأقراص المدججة "CD" واسطوانات الفيديو الرقمية "DVD"، وتكنولوجيا الواقع الافتراضي "VR"، وتكنولوجيا المحاكاة، والفيديو تحت الطلب "VOD" والتليفونات المرئية، والاجتماعات على الإنترنت، ومؤتمرات الفيديو، من كل ذلك جاءت أهمية حوسبة بيانات المؤسسة وتزويدها بالحاسبات وأقراص الليزر المدججة "CDROM" وأجهزة الاتصالات بين الحاسبات، وأنظمة لوحات البلاغات الإلكترونية التي تمكن الموظف من قراءة رسائل في مواضيع مختلفة، مع تدريب الموظفين على النشر المكتبي واستخدام البرمجيات (كنظام البطاقة الالكترونية) التي تساعده على التدقيق والبحث عن المعلومة وجدولة وتمثيل البيانات. وغيرها من أدوات الحصول على المعلومات، والهدف يكون تعلم الموظف من خلال تلك المصادر المتنوعة. من اجل تقديم خدمات أفضل وأكثر فعالية للمواطنين المؤمنين المنتسبين للمؤسسة.

2- الأثر: لغة: أثر، تأثيراً فيه وعليه: ترك فيه أثراً، جمعه آثار وأثور.

-التعريف اجملرد: ما بقي من رسم الشيء، وهو يشمل التأثير الأدبي والنفوذ، إذا أحدث أثراً على سلوكه أو طريقة تفاعله مع ما يحيط به¹

¹. عبد الله البستاني، الوافي: معجم وسيط للغة العربية، ط2، بيروت، مكتبة لبنان، 1990، ص7.

- **التعريف الإجرائي** : الأثر: هو ما أحدثته التكنولوجيا الحديثة سواء كان أثرا سلبيا أو إيجابيا كاستخدام تقنيات الحاسوب في الإدارة مثلا، والتي زادت من سرعة تنفيذ المهام وجودة الخدمات وفعاليتها؟، هذا اذا ماتم استغلال تلك التقنيات استغلالا عقلايا والعكس صحيح.
أما التأثير : فهو ما أحدثته هذه التكنولوجيا من انعزال للأفراد حيث أصبح لكل فرد برنامجه الخاص وقنواته الخاصة وأصبحت خبرته محدودة.¹

3- الأداء:

- **لغة:** أذى تأدية، أذى الشيء: أوصله، أذى إليه الخبر. الأداء هو إيصال الشيء إلى المرسل إليه.²
- **التعريف الإجرائي**: "يعني الأداء النتيجة المحصل عليها في أي ميدان عمل كالنتائج التي يتم تحقيقها لدى ممارسة عمل ما، والمعبر عنها بوحدات قياس معينة". "ويعرف الأداء بأنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم قيمي على الأنشطة والنتائج والمنتجات وعلى آثار المؤسسة على البيئة الخارجية" وبالتالي فمفهوم الأداء يتميز حسب مجال استخدامه، فالأداء المهني يعني الكيفية أو الطريقة أو النوعية التي يتم بواسطتها تقديم الخدمة، والتي تتضمن حكم قيمي على مستوى تقديم الخدمة المهنية.

4- العمل أو الأداء المهني:

- **العمل:** لغة: العمل هو الفعل بقصد المهنة، أو ما يتولى عليه العامل، جمعه أعمال³
التعريف اجملرد: في الاقتصاد هو مجهود يبذله الإنسان لتحصيل منفعة⁴

- **مفهوم الأداء المهني** : هو مجموعة من الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع ممن يشغل وضع اجتماعي معين، وفي وقت معين، وهو ما يتوقعه المجتمع وأفراده من العضو في موقف معين وهو مجموعة المسؤوليات والواجبات التي يقوم بها الموظف في المؤسسة.

كما يعرف الأداء المهني بأنه " عبارة عن سلوك بأوسع معانية. كما يعرف أيضا الأداء المهني بأنه " تفاعل لسلوك الموظف وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته.

¹. جيهان أحمد رشدي، "الثورة التكنولوجية ووسائل الإتصال العربية"، تونس، المنظمة العربية للتربية - والثقافة والعلوم، 1991 م، ص167-168.

². المنجد الأجنبي، ط3، بيروت، 1982 .

³. علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، مرجع سبق ذكره، ص699 .

⁴. المرجع نفسه، ص 700.

ويمكن تحديد تعريف إجرائي للأداء فيما يلي:

1. جهد الموظف في وكالة الضمان الاجتماعي.
2. مدى قيام الموظفين العاملين في وكالة الضمان الاجتماعي بالواجبات المحددة والمقررة بحكم شغلهم لوظائف إدارية .
3. مدى تحقيق الموظفين العاملين في وكالة الضمان الاجتماعي لمسؤولياتهم تجاه المجتمع على وجه العموم ومدى تقديم الخدمات المطلوبة منهم أثناء تأدية أدائهم المهني على أكمل وجه.

–المعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية:

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية وفق المراحل الآتية:

1- معالجة البيانات عن طريق برنامج "SPSS":

يعتبر برنامج "SPSS" من أكثر البرامج الإحصائية استخداماً من قبل شريحة واسعة من الطلبة والباحثين في مختلف التخصصات الاجتماعية والإحصائية، فقد أصبح علم الإحصاء في السنوات الأخيرة أداة أساسية في الدراسات الكمية والإحصائية، لتوظيف البيانات وتحليلها وإعداد التقديرات والتنبؤات المستقبلية، ونظراً لكبر حجم العينات التي يتعامل معها علم الإحصاء من جهة، واعتماده على أساليب كمية مطولة من جهة أخرى برزت ضرورة استعمال الحاسوب لإنجاز العمليات الإحصائية اختصاراً للجهد والوقت.

يعتبر البرنامج الإحصائي "SPSS" الذي هو اختصار للعبارة Statistical Package for Social Sciences من أكثر البرامج الإحصائية استخداماً من قبل الباحثين في مجالات التربية والاجتماعية والفنية...، في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة.

وقد بدأت شركة "SPSS" بإعداد هذا النظام الذي كان يعمل تحت نظام تشغيل "MS-DOS" وقد تم تطويره للعمل به في بيئة نظام تشغيل "Windows" في سنة 1993 م وبالتالي تخفيض، الصعوبات التي كانت تواجه العاملين به في بيئة "MS-DOS" وقد توالى الإصدارات (VERSIONS) لهذا النظام، إصدار "8"، إصدار 10 إلى إصدار 13 ، بحيث يوفر هذا النظام مجالا واسعاً للتحليلات الإحصائية، وإعداد المخططات البيانية لتلبية حاجة المختصين والمهتمين في مجال الإحصاء، كما يوفر إمكانية نقل البيانات من قواعد البيانات وبرامج "Lotus et Excel" وغيرها من البرامج.

2- الترميز للاستمارات:

يشترط في المعالجة الإحصائية للمعلومات أن يتم إدخالها إلى جهاز الإعلام الآلي وفق رموز رقمية، يتم من خلالها معالجة البيانات والمعلومات المختلفة من أجل استنباط العلاقات الإحصائية فيما بين المؤشرات والمتغيرات ودراسة تأثيراتها وعلاقتها المختلفة، وقد اكتفينا نحن في هذه الدراسة باستخراج النسب المئوية للأسئلة الخاصة بالاستمارة الإست بيانية مع تبيان النسب المئوية المتعلقة بالعلاقة بين محاور الدراسة ومتغيرات الدراسة .

3- التفريغ على جهاز الحاسوب:

تم تفريغ أوراق الاستبيان وعددها 70 استمارة في جهاز الكمبيوتر بمساعدة البرنامج الإحصائي "SPSS" بعد إنشاء قاعدة بيانات متوافقة والاستبيان .

4- استخراج الجداول:

في هذه المرحلة قمنا باستخراج مختلف الجداول باستغلال برمجيات "SPSS" في ذلك، للحصول على مختلف الجداول البسيطة والمركبة التي تُخدم خطوات البحث وأهدافه.

5- تحليل الجداول:

لقد تم تقسيم أسئلة الاستمارة إلى أسئلة شخصية، وأسئلة تمهيدية تتعلق بالتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومسائرها من قبل الموظفين في الوكالة، وأسئلة تتعلق بتوظيف التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في الاتصال داخل وخارج الوكالة، وأسئلة أخرى تتعلق بتأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي وكالة الضمان الاجتماعي -أم البواقي- ، وقد جاء تقسيمها في محاور على الاستمارة كالتالي*:

الأسئلة الشخصية : من س (1) إلى س (4)

أسئلة المحور الأول: المتعلق بالتحكم في التكنولوجيا الحديثة للاتصال ومسائرها من س (5) إلى س (12).

أسئلة المحور الثاني: المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة ، من س (13) إلى س (19)

أسئلة المحور الثالث: المتعلق بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة، من س (20) إلى س (24)

أسئلة المحور الرابع: المتعلق بأثر التكنولوجيا الحديثة للاتصال على الأداء الإعلامي لدى موظفي الوكالة من س (25) إلى س (29).

*أنظر الملحق رقم (1).

القِسْمُ النِّظْرِي

الفصل الأول:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

-المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات التعريف والتأثيرات.

-المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال المفهوم والتطورات.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومكانتها في مجتمع

المعلومات

-المطلب الأول: من لجملة المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات.

-المطلب الثاني: خصائص مجتمع المعلومات و أهم مؤشراتته.

تراكمت عبر الزمن الأبحاث المعرفية والجهود الفكرية وتضافرت فيما بينها على اختلاف خصائصها، علمية، اجتماعية، فلسفية، لتشكّل لنا نسيجاً متناسقاً في ظل الحركة التي أحدثتها الاكتشافات العلمية المتواترة عبر الزمن والتي أبدع الإنسان في تطويرها وتسخيرها لخدمة العلم والبشرية.

وكان من نتائج الأبحاث و الاكتشافات العلمية تغيرات في اجملمتمع ، ميزت البنية الاجتماعية الاتصالية بلمسات أحدثتها الثورة الصناعية ، وأعقبتهامسات أكثر تطوراً وتحسناً في ظل مجتمع المعلومات الذي نعيش مراحل سيادته في هذا العصر الذي يلقب بالعصر الرقمي دلالة على سيادة لغة الأرقام أو الرقمية فيه.

وكما أسلفنا فإن مجتمع المعلومات ظهرت آثاره على الحياة الاجتماعية عامة، ومست جميع ميادينها خاصة ما تعلق منها بالميدان الإداري الذي نحن بصدد دراسة تدخل في إطاره، فالتقنيات الحديثة التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال أضفت صبغة رقمية على التعامل في الميدان الاتصالي، والإداري أوجبت تتبع تطورهاها بدقة بغية التحكم في استخدام المعلومات واستغلالها للأداء الأحسن والأمثل من قبل مستغلي تلك التقنيات لإحداث التغيير الهادف والمدرّوس من باب اسمه تكنولوجيا الاتصال و المعلومات التي نتعرض لها في هذا الفصل.

المبحث الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات: التعريف والتأثيرات:

أفرزت ثورة التكنولوجيا الحديثة تكنولوجيا المعلومات Technologie de l'information وهي تشمل كل جوانب إدارة ومعالجة المعلومات، لأجل ذلك يقوم محترفو تكنولوجيا المعلومات بتصميم وتطوير ودعم برامج الحاسوب الالكتروني وتجهيزاته وشبكاته، مثل الانترنت والانترنت، لاستخدامها في تسيير شؤون الحياة اليومية.

"إذا كانت المعلومات هي بيانات وحقائق تم معالجتها أو يمكن تخزينها استرجاعها وتشكيلها وإذا كانت التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة العلمية لتصميم، إنتاج، واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية، والتحكم فيها، فإن تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات¹

و إذا كانت "تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في وجيه شؤون الحياة، وأنه إذا كانت التكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة، فإن تكنولوجيا المعلومات هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات. وتبادلها، وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.²

وقد أدى تفجر المعلومات وكل ما يرتبط به من تعقيدات إلى جعل الأساليب الإعلامية التقليدية عاجزة عن ملاحقة المعلومات المنشورة وإتاحتها للإنسان بصورة مناسبة، مما أدى إلى ظهور علم جديد هو علم المعلومات الذي أهم ما يتميز به الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في عملية نقل المعلومات، بالاعتماد على ثلاث وسائل:

-أجهزة الكمبيوتر.

-الاتصالات.

-التصوير المصغر الذي يساعد على تصغير أحجام المعلومات.

¹. محمود علم الدين، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل الصحافة"، دار السحاب للنشر والتوزيع، بيروت، 2005، ص 103-104.

². المرجع نفسه، ص 104.

وكل هذا النشاط له علاقة وثيقة بتدعيم الاتصال في المؤسسات، حيث تعد من دعائمه الأساسية، وقد برزت تكنولوجيا المعلومات كتكنولوجيا مستقلة بواسطة مزيج تكنولوجيا معالجة البيانات والاتصالات السلكية واللاسلكية، فالأولى تتميز بالقدرة على معالجة وتخزين المعلومات، والثانية تسهل عملية توصيلها.

1- التعريف بتكنولوجيا المعلومات:

هناك العديد من التعاريف التي جاءت لتعريف ماهية تكنولوجيا المعلومات، نحاول فيما يلي أن نورد بعضها لتقريب معنى تكنولوجيا المعلومات والتي لها علاقة بموضوع الدراسة:

1- يعرف قاموس "ماكميلان" Macmillan 1. تكنولوجيا المعلومات بأنها حيازة، معالجة، تخزين، وبث معلومات، ملفوظة، مصورة، ثنائية أو رقمية، بواسطة مزيج من الحاسوب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، يعمل على أساس الإلكترونيات الدقيقة.¹

2- تكنولوجيا المعلومات هي إدخال أو تطبيق الأدوات والتقنية المتصلة بعلم المعلومات، في حل مشكلات النظم، مثل الحاسب الإلكتروني، و وسائل الاتصال والوسائط المصغرة²

3- تكنولوجيا المعلومات هي الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي و تخزين وتحليل ونقل المعلومات في جميع أشكالها وتطبيقها في كل جوانب حياتنا شاملة المكتب، والمصنع، المؤسسة و المترل³

4- تكنولوجيا المعلومات هي تطبيق الحواسيب والتكنولوجيا الأخرى، للحصول على المعلومات، وتنظيمها، وتخزينها، واسترجاعها، وبثها⁴

¹ .Dennis Longiey et Michael Shain ,**Dictionnaire de la technologie de l'information**,Macmillan presse, 2eme édition, London,1985

² .صامويل، سون .وآخرون ،نظم و شبكات المعلومات،بتجمة شوقي سالم، دار البحوث العلمية، د.ط، الكويت، 1986 ،ص

³ .المرجع نفسه، ص25 .

⁴ .المرجع نفسه، ص25 .

التعريف الإجرائي:

"تكنولوجيا المعلومات هي الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية، والتي في نص مدون، وتجهيزها وتخزينها وبثها وذلك باستخدام مجموعة من المعدات الميكرو إلكترونية، الحاسبة والاتصالية عن بعد" ¹

وهذا التعريف هو انسب تعريفات تكنولوجيا المعلومات ذات العلاقة بعلم إعلام والاتصال، إضافة إلى التعريف الثالث الذي يدخل البعد الإنساني في هذه التكنولوجيا والأهداف التي توضع لاستخدامها والاستفادة منها.

و ينظر العالم المتقدم اقتصاديا إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها في هذا العصر مورد قومي تتجلى أهميته كأداة للتنظيم والإدارة و التي يمكن أن تكون عاملا قويا و حاسما في الجهود التي تبذل للتغلب على المشكلات الوطنية أو القومية، وكأداة للمحافظة على هذه الدول في سوق المنافسة الدولية، و كمصدر للقوة الاقتصادية و السياسية التي تتطلب سياسة قرارات تؤكد أنها استخدمت في خدمة الاهتمامات القومية و الصالح العام للدولة. ²

و من هنا يتجلى أن لتكنولوجيا المعلومات تأثيرات في شتى مجالات الحياة، أعطتها أهمية ومكانة في حياتنا المعاصرة.

2- تأثيرات تكنولوجيا المعلومات : يرى بعض خبراء المعلومات و المتخصصين في هذا المجال، أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على المجتمع قد ألقى بظلاله في شتى مناحي الحياة ، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات و على درجات مختلفة ، و من النتائج الايجابية لتأثير تكنولوجيا المعلومات ما يأتي. ³

-الزيادة في حجم المعلومات المتبادلة و الاتصالات.

-دعم و تعزيز القدرة على الاتصال من أجل الحوار فيما بين الأفراد و الجماعات، والمؤتمرات عن طريق الاتصالات البعيدة و تطبيقات وسائط التكنولوجيا.

¹. أحمد الشامي ، سيد حسب الله، " المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات"، الرياض :دار المريخ للنشر، د.ط ، المريخ، 1988 .، ص569 .

². مفتاح دياب ، مرجع سبق ذكره، ص20 .

³. مفتاح دياب، " تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الفرد و المجتمع، مرجع سبق ذكره، ص ص 21-22.

-إمكانية استخدام المستفيدين ببراءة لأدوات تكنولوجيا المعلومات المختلفة و المتوفرة، والاختيار بحرية أكثر و تقليل الصعوبات، و تكلفة البحوث عن طريق طلب المعرفة، وممارسة المهنة، و السعي من أجل التنمية الشخصية وفقا لما يرسمه كل منهم لنفسه.

و تستمر الكثير من المؤسسات في الدول المتقدمة في صرف الأموال الطائلة على البحوث التي تجرى لتطوير و تحسين إنتاج وسائط أخرى جديدة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لبعيدة، و التي تهدف أساسا إلى التخفيض في تكلفة استخدام المعلومات و محاولة نشر هذه التكنولوجيا، على أوسع نطاق، الأمر الذي يجلب أرباحا كثيرة، للشركات المصنعة للتكنولوجيا و يوفر أموالا كبيرة أيضا للمؤسسات المستخدمة لها، بل هناك منافسة قوية جدا في هذا الجمالال، بين كل من الولايات المتحدة الأمريكية، و دول اجملموعة الأوربية، و ما موضوع " طرق المعلومات فائقة السرعة¹ " Autoroute de l'information" مثلا على ذلك التنافس.

إن التطوير المستمر في تكنولوجيا المعلومات و أدولها أثر تأثيرا ملموسا في الحياة العامة، فلم تعد المؤسسات و الشركات، و الدوائر الحكومية، و الجامعات و المعاهد المتوسطة و العليا، والمدارس هي المستفيدة من هذا التقدم الحادث في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وكذلك هو الحال بالنسبة لتأثيراتها المنعكسة على الموظفين، بل أن هذا التأثير وصل إلى المنازل حيث أصبح بإمكان ربة البيت أن تتصل بالمحلات التجارية، و مراكز الخدمات، و غيرها، عن طريق الكمبيوتر المتري لمعرفة أو طلب ما تحتاج إليه، دون أن تتكبد مشقة الذهاب إلى تلك المحلات أو المؤسسات الخدمائية²

و يبقى الهدف من إدخال تكنولوجيا المعلومات في مراكز المعلومات و المؤسسات هـو التحسين و الارتقاء بخدمات المعلومات التي تقدمها مرافق المعلومات لمستفيديها بشكل قد تعجز عن تقديمه هذه المؤسسات بالطرق التقليدية خصوصا في اجملمتمعات ذات الكم الكبير والضخم من المعلومات التي لا تستطيع المؤسسات الإعلامية فيها السيطرة عليها و ضبطها ومعالجتها بشكل فعال و سريع إلا بواسطة استخدام التكنولوجيا الحديثة المعدة لهذه الأغراض، كما أن المؤسسات المتخصصة في المعلومات ترى أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى حسن توزيع الميزانية، و حسن تسيير المؤسسة المعلوماتية، و بالتالي فالعملية على المستوى الاقتصادي هي استثمار أموال للرفع من

¹. مفتاح دياب، " تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الفرد و اجملمتمع، مرجع سابق، ص22.

². المرجع نفسه، ص23.

مستوى الخدمات¹ كما أنه من الأجدر أن يعمل الإعلاميون على إقناع متخذي القرار والمسؤولين على المؤسسات الإعلامية بهذه المعادلة حتى يتحمسوا لمشاريع إدخال تقنيات المعلومات، وإن كانت هذه النظرة تنطبق أكثر على الإعلاميين في البلدان النامية حيث أن أصحاب القرار في المجتمعات المتقدمة على علم و دراية كبيرين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستهم و مرافق المعلومات التابعة لهم. و هناك دعوة إلى أنه كلما أصبحت تكنولوجيا المعلومات متوفرة بشكل واسع، فإن المؤسسات الاتصالية والإعلامية لا بد أن تتبنى هذه التكنولوجيا على الرغم من أنها ستزيد عبئا على ميزانيتها، إلا أن قيمتها و مردوديتها تعد ذات جدوى، و من دون إدخال هذه التكنولوجيا، فإن المستفيدين من الإعلام سيدفعون نفس الأموال في أبواب أخرى للحصول على نفس الخدمات و لكن من مصادر مختلفة.²

و نظرا للسرعة الفائقة التي تتطور بها أنواع تكنولوجيا المعلومات و وسائطها المختلفة فمن المهم بل و الضروري على الموظفين إدراك لما لتكنولوجيا المعلومات من تأثير، و عليهم أن يطوروا مهاراتهم و كذا الطرق لإدارة الفرص التي توفرها تلك التكنولوجيا، أو للتغلب على بعض المخاوف التي تواجه استخدامها في البداية، حيث أن إدخال هذه التكنولوجيا لأول مرة في المؤسسة يمكن أن يخلق بعض المشكلات للموظفين إذا لم يتم التغلب عليها عملا على خلق الاستعداد للعمل مع هذه التكنولوجيا و الوعي بأهميتها في تقديم خدمات المعلومات بتكلفة اقتصادية و توفير في الوقت و الجهد، في ظل تداخلها مع تكنولوجيا الاتصال التي تتعرض لها في المطلب الموالي.

تطوّرت و تمكنت من المساهمة في تطوير الحضارة الإنسانية و رقي الجنس البشري و بوجه خاص منذ منتصف الثمانينيات، حيث نجد أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة تكاد التطورات التي تحدث فيها أن تعادل كل ما سبق من تطورات في المراحل السابقة بما فيه تغيير شكل و أسلوب عمل وسائل الاتصال، إضافة إلى ظهور وسائل اتصال جديدة كانت لها آثارها الاتصالية، و فيها يشكل الكمبيوتر (الحاسوب الإلكتروني) المرتكز الرئيسي المؤثر على تكنولوجيا الاتصال بصفة عامة، و تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة، و يكفي لهذا قد عملت في

¹. و جيد قدرة " تقنيات المعلومات الحديثة و أثرها على نظام المعلومات بتونس ". تونس: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات،

1991، ص 220 .

². مفتاح دياب، مرجع سابق، ص 26 .

القطاع الإداري على تسهيل و تسريع الحصول على المعلومة في مختلف أشكالها، و أخرجتها من احتكار المؤسسات، كما أتاحت " وسائل الترفيه الالكتروني"، و أتاحت لمشاهدي التلفزيون عددا هائلا من القنوات و مواد الإرسال، كما مكنت من تخليص المتلقي من التلقي السلبي للبرامج، و أدخلته طور التفاعل.¹ فما هي تكنولوجيا الاتصال، و ما هي أهم مراحل تطورهاها؟

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال المفهوم والتطورات:

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

فرقت وثيقة التعليم التفاعلي " إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للمدارس" التي أصدرتها وزارة التعليم في كوبا عام 1998 بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال على النحو التالي²:

-تكنولوجيا المعلومات: هي المصطلح المستخدم لوصف مفردات التجهيزات (المعدات) و برامج الكمبيوتر (البرمجيات) التي تسمح لنا بالنفاد، الاسترجاع، التخزين، التنظيم و التشكيل و العرض التقدومي للمعلومات بواسطة وسائل الكترونية، و من أمثلتها: الماسحات الضوئية (السكاير) ، الحواسيب الالكترونية، تجهيزات العرض، قواعد البيانات، برامج الجداول الالكترونية، و الوسائط المتعددة.

-تكنولوجيا الاتصال: هي المصطلح المستخدم لوصف تجهيزات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي يمكن السعي إلى المعلومات من خلالها و النفاذ إليها عبرها و من أمثلتها: الفاكس ، المؤتمرات التلفونية عن بعد، و المودم، الانترنت...

و تكنولوجيا الاتصال هي أيضا " :أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج و توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات"³

و هناك تعريف لتكنولوجيا الاتصال بأنها " الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و استرجاعها و عرضها."⁴

¹. معن النقري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي و العشرون، دار رضا للنشر ، الجزء 2، دمشق، 1999 ص 37 .

². محمود علم الدين، "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة"، دار السحاب للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، 2005، ص ص138-139

³. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة"، مرجع سابق، ص 139 .

⁴. المرجع نفسه، ص 139 .

و يرى آخرون أن تكنولوجيا الاتصال هي " رافد لتكنولوجيا المعلومات "على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات و المعلومات و المعارف، و أدلته الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر و برمجياته التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع و خدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الداخلى الفوري بين الإنسان و الآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر و غير المباشر كما هو الحال في أجهزة الإعلام ، أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين كمبيوتر و آخر، أو بينه و بين وحداته الطرفية¹ و بناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا المعلومات، و تكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات و هو ما نلمسه واضحا من حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات التلفون، و في بعض الأحيان مرورا بشبكات أقمار الاتصال و ما نتابعه على مستوى مختلف المؤسسات من استغلال تلك التقنيات من اجل تحسين الأداء المهني لموظفيها، بغية الرفع من جودة خدماتها، و بذلك انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال و تطور كل منهما في طريق كما كان في الماضي و دخلنا في عهد جديد للمعلومات والاتصال.

التعريف الإجرائي:

يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي :مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من المرسل إلى المستقبل، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المكتوبة أو المسموعة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال أجهزة الإعلام الآلي)، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة، أو مسموعة مرئية، أو مطبوعة أو رقمية، و نقلها من مكان إلى آخر، و تبادلها، و قد تكون تلك التقنيات يدوية، أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال ولجملالات التي يشملها هذا التطور²

¹. نبيل علي، " العرب و عصر المعلومات "سلسلة عالم المعرفة، لمجلس الوطني للثقافة و الفنون والآداب، ع184، الكويت، 1994 ، ص20 .

². حمدي قنديل، اتصالات الفضاء، الهيئة المصرية العامة للكتاب، دار الشهاب للنشر والتوزيع، د.ط، الإسكندرية، 1985 ص80 .

2- أهم المحطات والمراحل التاريخية المؤثرة في تطوّر تكنولوجيا الاتصال:

هناك أكثر من رؤية في تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة وهي في الحقيقة المراحل التي مرت بها وسائل الاتصال منذ ظهور أول وسيلة. فمارشال ماكلوهان يرى أن البشرية حتى منتصف السبعينيات قد مرت بأربع مراحل:

المرحلة الأولى: المرحلة الشفوية.

المرحلة الثانية: مرحلة الكتابة.

المرحلة الثالثة: مرحلة الطباعة.

المرحلة الرابعة: مرحلة الدوائر الإلكترونية.

أما "دانيال بيل" فيقسم تطور المجتمع الإنساني إلى أربع مراحل كل منها يشكل مرحلة متميزة من ثورات الاتصال أو تكنولوجيا الاتصال:

المرحلة الأولى: مرحلة اللغة المفوظة.

المرحلة الثانية: مرحلة اللغة المكتوبة.

المرحلة الثالثة: مرحلة الطباعة.

المرحلة الرابعة: مرحلة الاتصالات عن بعد (السلكية واللاسلكية)

ويقسم "أنتوني سنيث" الاتصال الإنساني إلى ثلاث مراحل تكنولوجية أو ثورات هي:

المرحلة الأولى: مرحلة الكتابة.

المرحلة الثانية: مرحلة الطباعة.

المرحلة الثالثة: مرحلة الحاسبات الإلكترونية.

في حين يرى الأستاذ "حمدي قنديل" أن الاتصال الإنساني قد مر بخمس ثورات أساسية:¹

الثورة الأولى: ابتكار اللغة المنطوقة.

الثورة الثانية: ظهور اللغة المكتوبة.

الثورة الثالثة: ظهور الطباعة.

الثورة الرابعة: الاتصالات السلكية واللاسلكية.

الثورة الخامسة: الأقمار الصناعية.

¹ حمدي قنديل، اتصالات الفضاء، مرجع سابق، ص 80.

ومن هنا نلاحظ أن كل باحث من هؤلاء الذين لخصوا تطور وسائل الاتصال في مراحل هذه المراحل فرضها التطور الذي شهده وبشده الاتصال اليوم وأنهم اجتمعوا كلهم على أن تكنولوجيا الاتصالات والثورة التكنولوجية والرقمية هي آخر مرحلة لتطور وسائل الاتصال. وانطلاقاً من هذه المراحل سوف نتطرق إلى تطور وسائل الاتصال خاصة الحديثة، ومنه يمكن إيجاز مراحل تكنولوجيا الاتصال في الثورات التي شهدتها الاتصال عبر الزمن:

الثورة الأولى للاتصال:

لعل أبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى قدرته على التعبير عن أفكاره وقد برزت هذه القدرة منذ العصور الأولى في تاريخ البشرية، عندما ابتكر الإنسان رموزاً صوتية يتصل بواسطتها بالآخرين. ولقد كان ظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة.¹

وعندما استطاع الإنسان أن يتكلم، تحققت الثورة الأولى في مجال الإنسان إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن نجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافها.²

الثورة الثانية للاتصال:

أما ثورة الاتصال الثانية فقد حدثت عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الطريقة السومرية واستطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد وقد، حفظت هذه الألواح الطينية الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مرحلته الأولى.³

لكن الكتابة وحدها لم تكن كافية لحل مشكلات الاتصال، فقد كانت الكتب البدائية باهظة الثمن، و كانت حكرًا على رجال الدين، وأبناء الطبقة الغنية.

وقد استغرق عصر الحديث والكتابة معظم التاريخ البشري، وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الاتصالية سواء في مرحلة الحديث أو حتى بعد اختراع الكتابة، وظلت الفردية هي طابع الاتصال عبر هذا العصر الطويل.⁴

¹ على عجوة وآخرين، الاتصال: مفهومه، أنواعه، أشكاله، مقدمة في وسائل الاتصال، مكتبة الصباح، جدة، 1989، ص13.

² جمدي قنديل، مرجع سابق، ص41 .

³ أحمد بدر، المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار المريخ للنشر، الرياض، 1985 م، ص24 .

⁴ جمدي حسن، مقدمة في دراسة وسائل وأساليب الاتصال، دار الفكر العربي، د.ط، القاهرة، 1987 م، ص13 .

الثورة الثالثة للاتصال:

تاريخ الحضارة الإنسانية هو تاريخ المعرفة، وانتشار المعرفة ظل متواضعا حتى القرن الخامس عشر، وباكتشاف الطباعة¹، بدأ عصر الاتصال الجماهيري لذلك اقترنت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، ويتفق معظم المؤرخين على أن "يوحنا جوتنبورج" هو أو من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة، وذلك حوالي سنة 1436م، وأتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية في عام 1455 م.²

الثورة الرابعة للاتصال:

خلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أدى التوسع في التصنيع إلى زيادة الطلب على المواد الخام، وكذلك التوسع في فتح أسواق جديدة خارج الحدود، كما برزت الحاجة إلى استكشاف أساليب سريعة لتبادل المعلومات التجارية، وبالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تلي التطورات الضخمة التي يشهدها المجتمع الصناعي، وقد بدلت تحولات عديدة لاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها وظهر العديد من المخترعات الجديدة نتيجة استغلال الطاقة الكهربائية. "ففي عام 1824 م اكتشف العالم الإنجليزي" وليم سترجون "strugon" الموجات الكهرومغناطيسية وفي عام 1837 م، استطاع صمويل مورس "morse" اختراع التلغراف وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على "النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلوكية عبر كل من أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر.³

وفي عام 1876 م استطاع "جراهام بل" أن يخترع التلغراف لنقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة مستخدما نفس تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلا مطرقة التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التلغراف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

¹. تيسير مشاركة، مدخل على الدراسات الإعلامية (نظري)، بيت المقدس للنشر والتوزيع، 2002 م، فلسطين، ص 43.

². خليل صابات، وسائل الاتصال: نشأتها وتطورها، مكتبة الأنجلو المصرية، ط 4، القاهرة، 1987م، ص 31.

³. حسين عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز جامعة القاهرة، برنامج بكالوريوس

الإعلام، 2000 م، ص 41.

وفي عام 1877 م اخترع " توماس إديسون" edison " جهاز التلغراف phonographe ثم تمكن العالم الألماني " إميل برلنجر" berlinger " في عام 1887 م من ابتكار القرص المسطح flage disc الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وبدأ تسويق آلة الفونوغراف منذ عام 1890 كوسيلة شعبية جذابة لتقديم الموسيقى في الأماكن العامة، وفي عام 1895 م شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة في عام 1928 م.¹

وتمكن العالم الإيطالي الأصلي " جوجيلمو ماركوني" marconi " من اختراع اللاسلكي في عام 1896م، وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسيباً بدون استخدام الأسلاك. وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه الراديو المنتظمة منذ عام 1919 م، ثم تبعتها الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1920 م.

كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أواخر العشرينيات مستفيدة بما سبقها من دراسات وتجارب عملية في مجالات الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية.² وفي أول يوليو 1941 م بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة الأمريكية وفي نهاية عام 1942 م بلغ عدد محطات التلفزيون الأمريكية عشر محطات تجارية. واكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن العشرين، وخاصة الوسائل الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترقية وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأساليب معيشة أفراده وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الأساسية، وقدمت الأفلام السينمائية واقع المجتمع وطموحاته وخيالاته، وساعدت الإعلانات في تلبية حاجات الناس إلى السلع والخدمات، وعبرت التسجيلات الموسيقية عن التحرر العاطفي والاسترخاء والتفكير، وأصبحت وسائل الاتصال الإلكترونية وفق هذا المفهوم النافذة السحرية التي نرى فيها أنفسنا وعالمنا.³

الثورة الخامسة للاتصال:

يشهد النصف الثاني من القرن العشرين من أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، و لعل من أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين

¹. خليل صابات، مرجع سابق، ص 351.

². خليل صابات، مرجع سابق، ص 272.

³. فوزيل دليو، تكنولوجيا الاتصال الحديثة الجزائر، مخر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2000، ص 44-45.

ظاهرتين تفجر المعلومات وثورة الاتصال، ويتمثل المظهر البارز لتفجير المعلومات في استخدام الحاسب الإلكتروني في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري، في أقل حيز متاح، وبأسرع وقت ممكن، أما ثورة الاتصال الخامسة، فقد تجسدت في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر الدول والقارات بطريقة فورية.¹

هذا الجهاز التكنولوجي الحاسب الآلي هو الذي ارتبط معه أكبر وأشهر وسيلة للاتصال وهي شبكة الانترنت التي زادت من خلالها فرص الحوار والتواصل الإنساني بين البشر جميعا على وجه الأرض عبر الفضاء الافتراضي أو الفضاء الإلكتروني أو فضاء المعلومات هو بيئة متعددة الجوانب، معقدة بقوة، نشأت من أشكال لا يمكن تخيلها من الحياة الرقمية.²

ويمكن القول أنه بعد مرور أكثر من مئة سنة على أول إرسال هوائي لإشارة لاسلكية كهربائية بفضل الإيطالي ماركوني، أصبحت وسائل الاتصال مع التنقل، سمة العصر، وخرجت أجهزة الهاتف والكمبيوتر والاتصال اللاسلكي على أنواعها من المنزل والمكتب، وثمة اليوم في العالم أكثر من 35 مليون جهاز لا سلكي (خلوي) (تتيح لمستخدميها التنقل من دون انقطاع الاتصال نصف هذا العدد في الولايات المتحدة الأمريكية وثلثه في أوروبا).³

بالإضافة إلى التطور المذهل الذي يشهده العالم في مجال الهاتف النقال والكمبيوتر المحمول والفاكس أو جهاز التسجيل، ثم بدأت بعدها تجربة النماذج الأولى لأجهزة الاتصال الشخصية المستقبلية وهي الجهاز المحمول الذي يضم أجهزة الكمبيوتر والهاتف اللاسلكي والمزود بجهاز فاكس للوثائق و"المودم" للمعلومات مع بريد صوتي يسجل الرسائل الصوتية ويبلغ تعليمات محددة والذاكرة الإلكترونية التي تتعرف على الخط المكتوب وقريبا تتبنى أصوات الناس، بالإضافة إلى انتشار الوسائل الإلكترونية الحديثة والجد المتطورة التي تستعمل عن طريق البطاقة الإلكترونية الذكية.

¹. فاروق أبو زيد، أهميار النظام الإعلامي الدولي، من السيطرة الثنائية إلى هيمنة القطب الواحد، مطابع أخبار اليوم، القاهرة، 1991م، ص12.

². أحمد محمد صالح، الإنترنت والمعلومات بين الأغنياء والفقراء مركز البحوث العربية للدراسات العربية والإفريقية والتوثيق، دار الأمين للنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، د.سنة نشر، ص60.

³. مي العبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة، الدور والتحديات الجديدة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط2، بيروت، 2001م، ص71.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومكانتها في مجتمع المعلومات

- المطلب الأول: من اجملتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات.

أولاً: ماهية مجتمع المعلومات:

جاء تعريف مجتمع المعلومات في كتاب مصطلحات في الإعلام والاتصال ل "خضير شعبان" على أنه « المجتمع المبني على المعلومات بحيث تكون هي القوة المحركة له من الناحية الاقتصادية والثقافية وغير ذلك، وتكون فيه المعلومات متوفرة وتنتج وتوزع على نطاق واسع¹» يقصد بمجتمع المعلومات جميع الأنشطة والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجاً، ونشراً، تنظيمياً واستثماراً، ويشمل إنتاج المعلومات، أنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية.²

- هو مجرد مجتمع رأسمالي، تعتبر المعلومات فيه سلعة أكثر منها مورداً عاماً.³

- كما عرف مجتمع المعلومات على أنه دائرة متحدة تتم بالأوضاع العامة من روابط ومصادر متنوعة تشكل ما بين المؤسسات والأفراد لرعاية اهتمامات المجتمع حول توفير وتبادل المعلومات والمعرفة الهادفة إلى سرعة الحصول على المعلومات زيادة المعرفة.⁴

مفهوم مجتمع المعلومات هو مفهوم يرى التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع حديث المعلومات في أكثر إشكالها اتساعاً وتنوعاً - هي القوة الدافعة والمسيطرة.⁵

وهناك من يرى أنه المجتمع الذي ينشغل معظم أفرادها بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزنها أو معالجتها أو توزيعها.

إن المقصود بمجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد أساساً على ما يسميه البعض بالتكنولوجيا الفكرية تلك التي تضم سلعا وخدمات جديدة مهنية ومعلوماتية تقوم أساساً على

¹ . خضير شعبان، مصطلحات في الاعلام والاتصال، الجزائر، دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، 1422هـ، ص 127.

² . الهوس محمد أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، دار الشروق للنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، 2002م، ص 14 .

³ . أحمد بدر، التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، 2002م، ص 52 .

⁴ . العتراوي أحمد محمد، مجتمع المعلومات العربي: واقع وتحديات، الندوة العربية الخامسة، النادي العربي للمعلومات، 2002 م، ص 24

⁵ . محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة

2000م، ص 18.

تجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق خدمات المعلومات مع التزايد المستمر في القومية العاملة المعلوماتية.¹

وترى الدكتورة ناريمان متولي أن مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسية على المعلومات والحسابات الآلية وشبكات الاتصال أي أنه يعتمد على التكنولوجيات الفكرية، تلك التي تضم سلعا وخدمات جديدة، مع التزايد المستمر للقوة العاملة المعلوماتية، التي تقوم بإنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات.²

وعموما فإنه المجتمع الذي يعتمد اعتمادا أساسيا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري، وكسلعة إستراتيجية، وكخدمة، وكمصدر للدخل القومي، وكمجال للقوى العاملة.³

إن ما شهد هذا العصر من انفجار كبير للمعلومات أدى إلى الإحساس بتعدد الظواهر والأحداث في الحياة، وبدأ الشعور بهذه المشكلة يتنامى خاصة مع عدم قدرة الأوعية التقليدية للمعلومات من كتب ومصغرات فيلمية وغيرها في السيطرة على هذا الكم الهائل من المعلومات وتنظيمها بطريقة يمكن الاستفادة منها لتلبية الحاجات الضرورية للحياة الحديثة.

وقد تطلب هذا إيجاد وسائل جديدة للسيطرة عليها، ليس على المستوى التكنولوجي فحسب وإنما أيضا ضمن تركيبات اجتماعية مغايرة لما سبق.⁴

كما أعطيت لهذا المجتمع الجديد تعاريف أخرى نذكر منها:

مجتمع المعلومات يمكن أن يعرف كشكل من أشكال مجتمع في أي تقنية جديدة للاتصال تكلف بالتخزين، المعالجة وتحويل المعلومة والمعطيات سهلة التأثير لكل الفئات الاجتماعية والمهنية.

هو المجتمع ما بعد الصناعي وما قبل المعرفي، وهو مجتمع الثورة المعلوماتية والعصر المعلوماتي وهو المجتمع الرقمي وأخيراً هو المجتمع الناتج عن تيار العولمة.¹

¹ ناريمان إسماعيل متولي، اقتصاديات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، د.ط، القاهرة، 1995، ص 27.

² محمد فتحي الهادي، المرجع السابق، ص 18.

³ لصديحي مسون، حسون لبنى، خدمات المعلومات، المجلة الوطنية للمعلومات، مركز المعلومات القومي، سوريا، 11 أكتوبر

1999، ص 06.

⁴ السيد يسين، تقييم مجتمع المعلومات، الأهرام للكتاب، الخميس 28 أكتوبر، ع33، 1999م، ص 124.

ويقصد أيضا بمجتمع المعلومات جميع الأنشطة، والتدابير، والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجا، ونشرا، وتنظيما، واستثمارا، ويشمل إنتاج المعلومات، أنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية، كما أعتبر العديد من الباحثين مجتمع المعلومات كوسط اجتماعي أفضل للمعلومات " وهو مجرد مجتمع رأسمالي، تعتبر المعلومات فيه سلعة أكثر منها موردا عاما "أي أن المعلومات التي كانت أساسا متاحة بالجان من المكتبات العامة، والوثائق الحكومية أصبحت أكثر تكلفة عند الحصول عليها خصوصا بعد اختزالها في النظم المعتمدة على الحواسيب، وهذه النظم مملوكة في معظمها للقطاع الخاص، ويتم التعامل معها على أساس تجاري من أجل الربح.²

مجتمع المعلومات " كدائرة متحدة تهتم بالأوضاع العامة من حشود وروابط ومصادر متنوعة تتشكل ما بين المؤسسات والأفراد لرعاية اهتمامات المجتمع حول توفير وتبادل المعلومات، والمعرفة الهادفة إلى سرعة الحصول على المعلومات، وزيادة المعرفة."

ورغم أن مفهوم مجتمع المعلومات لم يتبلور تماما في الفكر العالمي للعديد من الباحثين إلا أنهم اتفقوا على اعتباره المخاض العسير، الذي مرت به البشرية منذ الستينيات بمناسبة خطاب النهايات، نهاية المكان، مصانع بلا عمال، نهاية المسافة، تعليم بلا معلم، نهاية المدينة، مجتمع بلا نقد، نهاية الكتاب، كتابة بلا أرقام، نهاية الورق مكتبات بلا رفوف.³

و قد أكدت وثيقة " التزام تونس " الصادرة عن المرحلة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات (نوفمبر 2005)، إذ جاء في البند (02) من الوثيقة:

"نؤكد من جدى رغبتنا و التزامنا ببناء مجتمع معلومات جامع و ذي توجه تنموي، و يضع البشر في صميم اهتمامه، و يقوم على أساس أغراض و مبادئ ميثاق الأمم المتحدة و القانون الدولي، حتى تيسر لجميع الناس إنشاء المعلومات و المعارف و النفاذ إليها و استعمالها لكي يحققوا إمكاناتهم بالكامل، و يملغوا الأهداف المتفق عليها دوليا بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية." و بناء على ما سبق، يمكن تقديم التعريف التالي: "هو المجتمع الذي يعتمد اعتمادا أساسيا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري و كسلعة إستراتيجية، و كخدمة و كمصدر للدخل القومي

¹. أحمد بدر، علم المعلومات والمكتبات، دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية، دار غريب للطباعة والنشر، د.ط، القاهرة، 1996م، ص 82.

². حسانة محيي الدين، اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 9، ع 2، 2000م، ص 50.

³. المرجع نفسه، ص 51.

وكمجال للقوى العاملة، مستغلا في ذلك كافة إمكانيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المتطورة، و بما يبين استخـدام المعلومات بشـكل واضح في أوجه الحياة الاقتصادية و الثقافية و الاجتماعية والسياسية كافة، بغرض تحقيق التنمية المستدامة و تحسين نوعية الحياة للمجـمع و للأفراد.¹

ثانيا: تاريخ ظهور مجتمع المعلومات:

تعددت الآراء حول ظهور "مجتمع المعلومات" كمصطلح، إذ يشير عدد من الباحثين إلى أنه ظهر في مطلع الستينات على يـي "مارشال ماكـلوهان" في كتابه "مجرة غوتنبرغ". و على الرغم من أن هذه العبارة دخلت عالم النسيان، إلا أنها عادت إلى الظهور في بروكسل عام 1994، عندما عرض المحافظ الأوروبي "مارتن بن جامان" تقريره حول "الطرق السريجة للإعلام و المعلومات." و يـي بعض الباحثين أن مصطلح "مجتمع الإعلام و المعلومات" بدأ في الظهور في الخمسينات من القرن العشرين على يـي "فرترز ماتشلب" الذي قام بتصنيف ثلاثين صناعة و تقسيمها إلى فئات أساسية هي:

1- الأبحاث و التطوي.

2- التعليم.

3- رسائل الاتصال.

4- المعلومات.

و يحدد المفكر الأمريكي "ألـفن توفـلر" أن ملامح هذا المجتمع قد بدأت عام 1956، عندما تجاوز عدد العاملين في قطاع الإعلام لكل عدد العاملين في كل القطاعات الإنتاجية الأخرى في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها.²

أما الأستاذ "محمد علي شـمو" فيرى أن "مجتمع الإعلام و المعلومات" بدأ بظهور صحيفة الصن في نيويـورك عام 1933 م، و التي تعتبر البداي الحقيقية لمفهومين ظل العاملون في قطاع الاتصال و المعلومات يجاولونها كثيرا وهما:

ثورة المعلومات و الاتصال الجماهيري.³

¹. محمد فتحي عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص30 .

². محمد لعقاب، مجتمع الإعلام و المعلومات ، ماهيته وخصائصه ، دار هومة للطباعة و النشر ، 2003م، ص 67 .

³. المرجع نفسه ، ص68 .

إن ظهور مجتمع الإعلام و المعلومات كان نتيجة تعدد التسهيلات الجديدة والشبكات المتخصصة ، فخلال عقد الخمسينات دخل الحاسب مراكز البحوث والجامعات، ثم امتد إلى مجالات التجارة و الصناعة، فأصبح الحاسب الالكتروني أداة فعالة لعمل الحاسبات المعقدة، و خلال عقد الستينات زاد الاعتماد على الحاسب الالكتروني أكثر فأكثر في أداء الوظائف التجاري، و ظهرت الحاجة لعمل " منافذ " للمعالجة المركزي للمعلومات و تبادلها ، ونتج عن كل تطور توصيل البيانات، كما أمكن تحويل الإشارات التماثلية إلى إشارات رقمية لإتاحة استخدام أفضل لشبكات الهاتف.¹

لكن باحث المستقبلات الأمريكي " ألفن توفلر " يئى أن مرحلة مجتمع الإعلام و المعلومات هي المرحلة الثالثة التي مرت بها البشري بعد مرحلتى الزراعة و الصناعة، معتبرا المرحلة الثالثة مرحلة المجتمع ما بعد الصناعي أو مجتمع الإعلام و المعلومات و المعرفة و الذكاء الإنسانى.²

بالمقابل فإن تحول المجتمع، أو البشري نحو مجتمع الإعلام و المعلومات لا يلغى أبدا المجتمع الصناعي أو الزراعي اللذين مازالت نسبة كبيرة من البشري تعيش فيهما "jaque losorne"، حيث يشير الباحث جاك لوزرن إلى أن كل مرحلة من مراحل المجتمعات تتضمن عناصر من المجتمع السابق فانتشار الزراعة أدى إلى ظهور المدن و الحرف فعزز المجتمع الصناعي القطاع الزراعي، إلى درجة القضاء على الجماعة، أما مجتمع الإعلام و المعلومات فإنه لا يضي على الزراعة و الصناعة بل يجمعهما في نسيج إنتاج واسع و متنوع.³

يأتي مجتمع المعلومات بعدة مراحل متعددة مر بها التاريخ الإنسانى و تميزت كل مرحلة بخصائص و مميزات رسمت الملامح الأولى لمجتمع المعلومات، و المادة الخام الأساسية له هي المعلومة التي يتم استثمارها بحيث تولد المعرفة معرفة جديدة.

و هذا عكس المادة الأساسية في المجتمعات الأخرى حيث تصرب بسبب الاستهلاك، الأمر الذي يفسر أهمية المعلومات و مكانتها كأهم مادة أولية على الإطلاق، و هو ما يجعل المجتمع الجديد يعتمد في تطوره بصورة أساسية على هذا المورد و شبكات الاتصال و الحواسيب،

¹. حسانة محي الدين، اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 9، ع 2 .

². ألفين توفلر، صدمة المستقبل، المتغيرات في عالم الغد -تقدم. أحمد آمال أبو المجد ط2؛ دار النهضة، مصر للطباعة و النشر و التوزيع، الفجالة، د.ط، القاهرة، 1990م، ص 73 .

³. ألفين توفلر، مرجع سابق، ص 37 .

و تقييز بوجود سلع و خدمات معلومائية لم تكن موجودة من قبل، إلى جانب اعتماده بصفة أساسية على التكنولوجيا الرقمية.¹

أي تعظيم شأن الفكر و العقل الإنساني بالحواسيب و الاتصال و الذكاء الاصطناعي و نظم الخبرة.

و الملاحظ أن مجتمع المعلومات لم يولد على بي تكنولوجيايات المعلومات كالحواسب الالكترونية وحدها، و لا على تكنولوجيا الاتصال وحدها. و لكنه ولد بالمزوجة بين هذه التكنولوجيا و تلك.

و يى العدي من المراقبين أن " مجتمع المعلومات " قد زادت نسبه في الولايات المتحدة الأمريكية من 10 بالمائة من حجم القوة العاملة، إلى حوالي 50 بالمائة، أما تناقص حجم العمالة في المهن الصناعية إلى نحو 20 بالمائة، و تناقص حجم العمالة في المهن الزراعية إلى أقل من 4 بالمائة فقط، فان أكثر من ربع الناتج القومي في المجتمع الأمريكي يأتي من إنتاج و توزيع سلع المعلومات وخدماتها.

ففي العصور الأولى، كان الغذاء هو أكثر الموارد أهمية والعنصر الأساسي للحياة، حيث نشأت الحضارات الإنسانية و تطورت، و بعد ذلك جاء اكتشاف الطاقة التي اكتسبت أهمية متزايدة في حياة البشر، ثم أصبح كل من الغذاء والطاقة أهم موارد التطور البشري.²

و الآن في القرن الواحد و العشرين أصبحنا ندرك أهمية المعلومات باعتبارها المورد الثالث الذي يتوازن في الأهمية مع الموردين السابقين، و يمكن تحدي هذا القرن في قدرة الإنسان على تشغيل هذه الموارد الثلاثة: الغذاء، الطاقة، المعلومات بأقصى قدر ممكن من الكفاءة، و تقع مسؤولية ذلك على من يهتمون في مؤسسات المعلومات و كذلك في وسائل الاتصال.

إذن: فمجتمع المعلومات هو نتاج ثلاث ثورات أساسية لهذا القرن، إذ تمازجت فيما بينها لتفرز مجتمعا جديدا، أصبحت فيه المعلومة و الحصول على المعلومات من أبرز سماته، هذه الثورات هي: أولا: ثورة المعلومات أو الانفجار المعرفي الضخم، و المتمثل في هذا الكم الهائل من المعرفة في أشكالها و تخصصاتها و لغاتها المختلفة.

¹. الهوس محمد أبو بكر، مرجع سابق، ص13 .

². ابتسام دراحي، التطبيقات الاتصالية لتكنولوجيا المعلومات البطاقة الالكترونية الذاتية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر

2008م، ص191 .

ثانيا :ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ،التي بدأت بالاتصالات السلكية و اللاسلكية مرورا بالتلفزيون و النص،وص المتلفزة، و انتهت الآن بالأقمار الصناعية و الألياف البصري.

ثالثا :ثورة الحاسبات الالكترونية، التي توغلت في جميع نواحي الحياة و تفاعلت مع وسائل الاتصال، و اندمجت معها و أنتجت شبكات المعلومات و على رأسها شبكة الانترنت.¹

يبين الجدول التالي ارتفاع نسبة العاملين في مجال المعلومات بالمقارنة مع نسبة العاملين في القطاعات الأخرى لسنة1990:

جدول رقم(1): نسبة العاملين في مختلف القطاعات الاقتصادية لسنة1990

القطاع	الو.م.أ	اليابان	سنغافورة	الوطن العربي
الصناعة	15,7	% 24	% 24,7	% 37,8
الزراعة	2,8	% 7,2	% 0,3	% 16,7
الخدمات	33.7	% 32,5	% 29,9	% 19,9
المعلومات	48.8	% 35,8	% 40,9	% 22,7

المصدر: المعلوماتية في الوطن العربي:الواقع و الآفاق،عمان، مؤسسة شومان،. 2002 ص141

المطلب الثاني:خصائص مجتمع المعلومات و أهم مؤشرات.

أولا: خصائص و سمات مجتمع المعلومات:

ليس هناك نمط واحد لمجتمع المعلومات، و إنما لكل دولة توجهاتها السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية، ولكل منطقة توجهاتها أيضا، و معنى ذلك أنه من المتوقع ظهور أشكال مختلفة من مجتمع المعلومات وفقا لظروف كل بلد أو منطقة ، ومع هذا فان هناك مجموعة من الخصائص أو السمات العامة التي تلتقي فيها هذه الأشكال. و هي:

¹. محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايجولوجيا ، دراسات في الرسائل والوسائل، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع د.ط ، الجزائر، 2006م ، ص08.

1- انفجار المعرفة: يبي العدي من الباحثين أن المعلومات المنتجة في الحقبة المعاصرة، أكثر أهمية مما أنتج في كل تاريخ البشري كما أن المعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الحديثة التي يشهدها العالم، و نتيجة بزوغ التخصصات الجديدة و تداخل المعارف البشري و نمو القوى المنتجة و المستهلكة و الاستفادة من المعلومات، و رصيد المعلومات لا يتناقص بل يتواكم مكونا ظاهرة " انفجار المعلومات "، وهو تراكم بتراكم رأس المال.¹

2-زيادة أهمية المعلومات: في مجتمع الإعلام والمعلومات المعاصرة، ازدادت أهمية المعلومات و أصبحت المعلومة تتدخل في كل الأنشطة والصناعات، كما تمثل المادة الخام لقطاعات كبيرة من قطاعات المجتمع

المعاصر، مشكلة ما يمكن أن نطلق عليه " صناعة المعلومات " أو " صناعة المعرفة "، فما هو متوفر من إمكانيات أو أشياء يمكن أن يصبح أكثر أهمية من خلال إضافة بعض المعلومات إليه. و نتيجة لكل ذلك أصبح يخطر للمعلومات كمورد أساسي يمكن أن يجاع ويختري، كما في قواعد البيانات الالكترونية أو في الجرائد و المجلات أو التقاري و غيرها .. فامتلاك براءة اختراع أو معلومات يمكن أن تفوق قيمته، قيمة امتلاك مصنع. ومن هنا يمكن القول أن للمعلومات قيمة كبيرة، فهي تمثل ثروة في حد ذاتها.²

3- بزوغ المبتكرات التكنولوجية لمعالجة المعلومات:

لقد ظهرت في الحقبة المعاصرة مبتكرات جديدة لمعالجة المعلومات أكثر تطورا من سابقاتها، و تتمثل أساسا في الكمبيوتر و الأقراص المضغوطة، في نطاق مجتمع المعلومات، يظهر عددا هاما من المبتكرات المنتظمة. الاجتماعية والثقافية، التي لا تفتقد لتعميق ممارسة العملية الاتصالية.³

4- نمو المجتمعات و المنظمات المعتمدة كلية على المعلومات:

تتيز مجتمع الإعلام و المعلومات، أيضا بظهور منظمات تعتمد كلية على المعلومات، مثل مؤسسات الجرائد و الأخبار و الاستعلامات و البنوك، و شركات التأمين و المصالح الحكومية المتنوعة و غيرها .. و قد أصبحت هذه المنظمات تعتمد تكنولوجيا المعلومات بعد ما كانت تعالج المعلومات بطريقة بيوتية.⁴

¹. محمد فتحى عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظري و التطبيق، الدار المصري اللبنانية، ط 2، القاهرة، 2006م، ص 22.

². محمد لعقاب، مجتمع الإعلام و المعلومات، ماهيته و خصائصه، مرجع سابق، ص 88-89.

³ Mohamed Meziane, la communication et les nouvelles techniques de l'information, édition el ayem 1999,p23.

⁴. محمد لعقاب، مرجع سابق، ص 90.

5- تعدد فئات المتعاملين مع المعلومات:

- أوجد مجتمع المعلومات المعاصر فئات كبيرة، تتعامل مع المعلومات وتشتغل بها مثل:
- أ - العلماء و الفنانون و المصممون و غيرهم، ممن يقدرّون على خلق و إنتاج معلومات جديدة، أو يهيّدون تشكيل نماذج معرفية جديدة من واقع المعلومات الحالية.
- ب - العاملون في نقل و توصيل المعلومات و المعارف، و تتمثل في عمال البرقي و البرق و الهاتف و الناسخين على الآلات الكاتبة، و الصحفيين و الإعلاميين و المعلمين و المدرّبين و الموظفين و غيرهم.
- ج - العاملون في تخزين المعلومات و استرجاعها، كأخصائي المعلومات و أمناء المكتبات و الموثّقين و مبرمجي الكمبيوتر و غيرهم.
- د - المكنيون من محامين و أطباء و محاسبين و مهندسين الذين يقومون بتقديم خبراتهم و حصيلة المعلومات التي اكتسبوها لمتعلميهم نظير مقابل مادي.
- هـ - المديون و أصحاب الخبرات التي تشتغل في الأمور المالية و المحاسبية و التخطيطية و التسويقية و الإداريّة أي الذي يبيعون باستخدام المعلومات إلى إيجاد الأنظمة المنتجة ذات الكفاءة مع أقل تكلفة ممكنة.
- و - إن أهمية المعلومات لا تقتصر على النقل فقط بل تسهم في عملية اتخاذ القرارات الرشيدة.¹

6- الاستغناء عن الورق في تسجيل المعلومات:

تتزايد بصفة مطردة كميات المعلومات المنتجة على أوعية غير ورقية كالأشرطة و الأقراص المغنطة و أسطوانات الفيدي و الأقراص الضوئية وغيرها من الأشكال غير التقليديّة، و تجنّباً الكثيرون بأن مراكز المعلومات و التوثيق و المكتبات، سوف تصبح مستقبلاً مستودعات لا ورقية للمعلومات، مما يهيّم في التخلص من أميال الرفوف المخصصة للمطبوعات و الملفات التقليديّة. لذلك يتعيّن على إنسان المستقبل محو الأمية الكتابية و الالكترونية في نفس الوقت.

غير أن هناك من يجد ثلاث خصائص أساسية لمجتمع المعلومات نستعرضها بإيجز فيما يلي:

الخاصية الأولى: هي استخدام المعلومات مورد اقتصادي، حيث تعمل المؤسسات و الشركات على استخدام المعلومات و الانتفاع بها في زيادة كفاءتها، و في تنمية التجدي و الابتكار، و في زيادة فعاليتها و وضعها التنافسي من خلال، تحسين نوعية البضائع و الخدمات التي تقدمها، و هناك اتجاه

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقها، دار الشروق، القاهرة، 1989م، ص26.

متزاي نحو إنشاء مؤسسات معلومات تضيف لكميات كبيرة من القيمة، ومن ثم تحسن الاقتصاد الكلي للدولة، ومعنى ذلك استخدام المعلومات كمورد أساسي استثماري، فما هو متوفر من إمكانيات أو أشياء يمكن أن يصبح أكثر فائدة و أهمية عن طريق إضافة المعلومات إليه.¹ و هذا يعني اندماج المعلومات في البنية الأساسية لمؤسسات الدولة و المجتمع، بما يهيأ على رفع أداء و أسلوب عمل المؤسسات.

الخاصية الثانية: هي الاستخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام، فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين، و هم يستخدمون المعلومات أيضا كمواطنين لممارسة حقوقهم و مسؤولياتهم، هذا فضلا عن إنشاء نظم المعلومات التي توسع من إتاحة التعليم و الثقافة لكافة أفراد المجتمع . وهكذا تصبح المعلومات عنصرا لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد.²

الخاصية الثالثة : هي ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد، فإذا كان الاقتصاديون يقسمون النشاط الاقتصادي تقليديا إلى ثلاثة قطاعات، هي الزراعة و الصناعة و الخدمات . فان علماء الاقتصاد و المعلومات يضيفون إليها منذ الستينيات من القرن العشرين قطاعا رابعا، هو قطاع المعلومات، حيث أصبح إنتاج المعلومات و تجهيزها و توزيعها نشاطا اقتصاديا رئيسيا في عدي من دول العالم.

و في كل مجتمعات المعلومات تقريبا نجد أن قطاع المعلومات، ينمو بصورة أسرع من نمو الاقتصاد الكلي، فقد قدر الاتحاد الدولي للاتصالات بعيدة المدى، أن قطاع المعلومات قد نما على المستوى العالمي في عام 1994 بمعدل أثار من 5% بينما كان نمو الاقتصاد العالمي بصفة عامة بمعدل 3%. وهكذا، فان من الملامح البارزة الآن، تحول من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات، و التحول من الاقتصاد الوطني إلى الاقتصاد العالمي الشامل أو المتكامل، و التحول من إنتاج البضائع و السلع المصنعة إلى إنتاج المعلومات.³

و يى بعض الباحثين أن إطار مجتمع المعلومات يركز في السمات التالية:

¹ . محمد لعقاب، مجتمع الإعلام و المعلومات، دراسة استكشافية للأتريين الجزائريين، رسالة دكتوراه دولة ، جامعة الجزائر، 2001م، ص 85 .

² . مفتاح محمد دليب، مجتمع المعلومات :دراسة في نشأته و مفهومه و خصائصه -مجلة المكتبات و المعلومات العربية، مصر، 1997م، ص 51 .

³ . محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سابق، ص 60.

أولاً: المنفعة المعلوماتية، من خلال إنشاء بنية تحتية معلوماتية على أساس الحاسبات العامة المتاحة لكل الناس في صورة شبكات المعلومات المختلفة، و بنوك المعلومات، والتي ستصبح هي بذاتها رمز المجتمع.

ثانياً: الصناعة القائدة، ستكون هي صناعة المعلومات التي ستهيمن على البناء الصناعي.

ثالثاً: سيتحول النظام السياسي لكي تسوده الديمقراطية التشاركية، و تعني السياسات التي تنهض على أساس الإدارة الذاتية التي يقوم بها المواطنون.

رابعاً: سيتشكل البناء الاجتماعي من مجتمعات محلية متعددة المراكز و متكاملة بطريقتي طوعية.

خامساً: ستتغير القيم الإنسانية و تتحول من التركيز على الاستهلاك المادي إلى إشباع الانجاز المتعلق بتحقيق الأهداف.

سادساً: أعلى درجة متقدمة من مجتمع المعلومات ستمثل في مرحلة تتسم بإبداع المعرفة، من خلال مشاركة جماهيري فعالة.¹

و نضيف إلى ذلك، أن البعض يرى أن مجتمع المعلومات يتسم بعدد من القيم مثل السرعة الشفافية المشاركة، الثقة، الدقة، الجودة.

و من الواضح، أن الصورة لم تكتمل بعد، ولذلك كثرت اجتهادات الباحثين في وضع معايير يمكن من خلالها الحكم على انتقال المجتمع إلى مرحلة مجتمع المعلومات، و منها مثلا المعايير التي استخلصها "وليم مارتن **william martin**" و هي على النحو التالي:²

-المعيار التكنولوجي: لقد سيطرت تكنولوجيا المعلومات، انتشرت تطبيقاتها في المكتب و المصنع و المنزل و المدرسة.

-المعيار الاجتماعي: عندما يتأكد دور المعلومات كوسيلة للارتفاع بمستوى المعيشة، و ينتشر الوعي بالمعلومات.

-المعيار الاقتصادي: عندما تبرز المعلومات كمصدر اقتصادي أو كخدمة أو سلعة، و كمصدر للقيمة المضافة، و كمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة.

-المعيار السياسي: عندما تؤدي حرية المعلومات إلى تطوي و بلورة العملية السياسية، و ذلك من خلال مشاركة أكبر من قبل الجماهير، و زليجة معدل إجماع الرأي.

¹. السيد طهين، المعلوماتية و حضارة العولمة، رؤيتي نقدية عربية، دار النهضة للطباعة و النشر، ط2، لقاهرة، 2001م، ص11-12.

². السيد طهين، المرجع نفسه، ص15.

-المعيار الثقافي: عند الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات، كاحترام الملكية الفكرية و الحرص على دقة البيانات الشخصية و الصدق الإعلامي و الأمانة العلمية، و ذلك من خلال ترويج هذه القيم من أجل الصالح القومي و صالح الأفراد على حد السواء.¹

هذه المعايير و الخصائص إذن، هي قياسات يمكن من خلالها التنبؤ بولوج المجتمع أو تحوله إلى مجتمع معلوماتي، و يمكن النظر إلى تكويني البنية التحتية المعلوماتية للمجتمع و مدى نضوج هذه البنية كمؤشر على ولوج مجتمع المعلومات.

ثانيا: مؤشرات قياس مجتمع المعلومات:

لقد أثبتت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، بأن هناك الكثير من المؤشرات و الانجازات التي يمكن القول، أنها متطلبات أساسية و خطوات مهمة في انتقال مجتمع ما، نحو مجتمع المعلومات.²

أو الحكم على مجتمع ما، بأنه يلج في زمرة مجتمع المعلومات، أو في سبيله للولوج فيها. و عموما، فالمؤشرات لها فوائد عديدة تتمثل في أنها معطيات حقيقية، تقدم صورة عن الوضع الراهن، تساعد صانعي القرار على اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة لدفع العمل و تطويها، و تساعد المستثمرين و رجال الأعمال على التحضير لبناء مشاريعهم، و توظيف استثماراتهم، و تساعد الدارس على تحليل مسائل التنمية في بلد معين.

و تجدر الإشارة، إلى أنه لا ينبغي أن تكون المؤشرات ثابتة أو جامدة، إذ أن بعضها سيفقد فائدته عند تحقق الانجازات التي تفضي إلى قيام مجتمع المعلومات.

و نتيجة لذلك، تدعو الحاجة إلى مؤشرات أوسع تفصيلا، مع استمرار تطور التكنولوجيا واستخدامها، تنشأ الحاجة إلى مؤشرات جديدة تستخدم في تحديي المعايير المرجعية الملائمة.³

غير أن مؤشرات مجتمع المعلومات تتغير وفق أربع مراحل متداخلة هي:

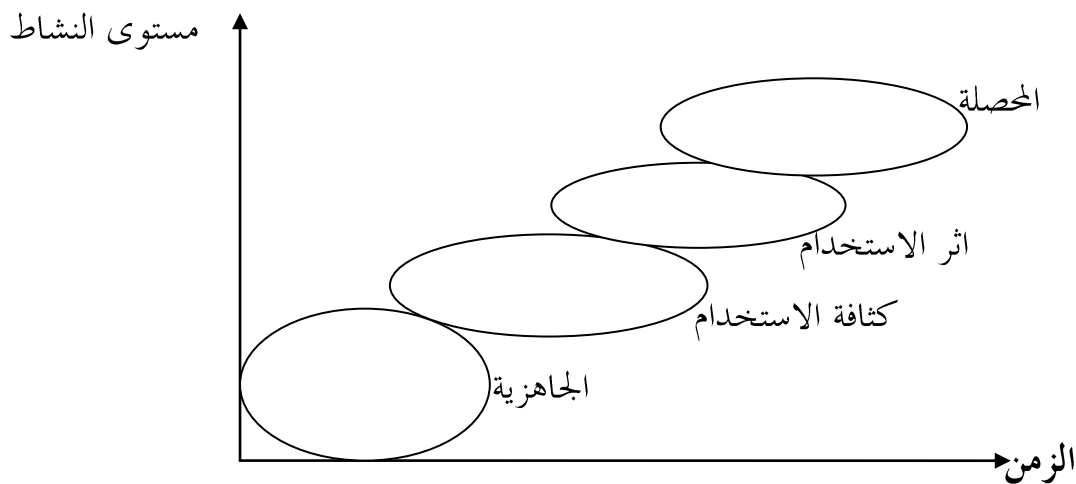
الجاهزي و كثافة الاستخدام، و أثر استخدام هذه التقنية فيما يتعلق بالتنمية.

¹. محمد فتحي عبد الهادي، المرجع السابق، ص63-64.

². رنجي مصطفى عليان، مجتمع المعلومات و الواقع العربي، دار جري للنشر و التوزيع، عمان، 2006م، ص197.

³. محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سابق، ص25.

يمكن تمثيل هذه المراحل و تداخلها بتابعية الزمن كما في المخطط الآتي:



مؤشرات الجاهزية: و هي تمثل مجموعة المتطلبات الأساسية لدعم بناء مجتمع المعلومات، تقو يس مدى جاهزيتي المجتمع نفسه لمثل هذا الانتقال و الاستفادة من تقنية المعلومات و الاتصالات.

- مؤشرات كثافة الاستخدام: تصف المدى و الهدف الذي تستخدم فيه هذه التقنية في قطاعات مختلفة مثل الأعمال أو التعليم و غيرها.

- مؤشرات أثر الاستخدام: و يقصد به النتائج التي تترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، من حيث إعادة هندسة الإدارة و خلق قيمة مضافة لموارد الثروة الجديدة.¹
المؤشرات المحصلة: و هي المحصلة النهائية لما يجري على صعيد المؤسسات فيما يتصل بالإنشاجية و الأثر الاجتماعي.²

و هكذا، فان مؤشر مجتمع المعلومات، هو قيمة تبين التغير و الأداء المتصلين بجانب من جوانب مجتمع المعلومات قابل للقياس الكمي.

و لقد سعت عددي الجهات إلى وضع مؤشرات و مقاييس، قصد قياس قدرة الدول و المجتمعات على النفاذ و التحكم و استيعاب المعلومات و تقانات المعلومات أبرزها ثلاثة:

- مؤشر مجتمع المعلومات: (ISI) information society index

- مؤشر النفاذ للتقانات: (DAI) digital access index

¹. هند علوي ، مؤشرات التحول نحو مجتمع المعلومات، المجلة العربية للعلوم و المعلومات، العدد 10، 2008، ص45.

². هند علوي ، المرجع نفسه، ص46.

- مؤشر جاهزية الشبكات: (NRL) net worked readiness index
و سنستعرض المؤشر الأول:

- مؤشر مجتمع المعلومات: قام بإعداد هذا المؤشر بيت عالمي للخبرة في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات IDC ومعه world times - و مؤشر مجتمع المعلومات information - society index (ISI) ومؤشر مركب يتكون من 23 مقياسا موزعا على أربع مجموعات:¹
المجموعة الأولى: تهتم البنية التحتية الحاسوبية، وهي تتكون من سبعة مقاييس على النحو التالي:
- عدد الحواسيب لكل 100.000 نسمة.
- عدد الحواسيب لكل 100.000 أسرة.
- عدد الحواسيب في قطاعي الحكومة و التجارة لكل 100.000 من اليد العاملة غير زراعية.
- عدد الحواسيب لكل 1000 أستاذ.
- عدد الحواسيب لكل 10000 طالب
- نسبة الحواسيب المرتبطة بالشبكات داخل المجتمع و خارج المحيط الأسري.
- نسبة النفقات الخاصة بالبرمجيات بالمقارنة للنفقات بالعتاد.²
المجموعة الثانية: تتشكل من ثمانية مقاييس تعني كلها بالبنية التحتية المعلوماتية و هي على النحو التالي:

- عدد مشتركوي الكوابل لكل 1000 نسمة
- عدد مشتركوي التليفون المحمول الكلي، لكل 1000 نسمة.
- متوسط تكلفة دقيقة واحدة من المكالمات الهاتفية.
- عدد مشتركوي الفاكس لكل 1000 نسمة.
- نسبة الخلل لكل خط هاتفي.
- متوسط عدد الخطوط الهاتفية لكل أسرة.
- عدد مالكي جهاز تليفزيون لكل 1000 نسمة.³

¹. محمد بن أحمد، حول بعض مؤشرات مجتمع المعلومات، المجلة العربية للعلوم و المعلومات - العدد، 5 يونيو، 2006م، ص82.

². محمد بن أحمد، حول بعض مؤشرات مجتمع المعلومات، المرجع السابق، ص84.

³. راسم محمد الجمال، الاتصال و الإعلام في العالم العربي في عصر العولمة، الدار المصرية اللبنانية، المكتبة الإعلامية، دون تاريخ، ص8.

المجموعة الثالثة: تم البنية التحتية لشبكة الانترنت، و تبين أن تطور تقنيات الانترنت و ازدياد عدد المشتركين فيها بسرعة مذهلة، يحل على أن هذه الشبكات تنطوي على إمكانيات ستؤدي إلى مزيج من التغيرات الجذري في مجال الاقتصاد و التجارة.

و من المتوقع أن الانترنت ستصبح وسيلة رئيسية في مختلف أنحاء العالم.¹
ومن المقاييس التي تشملها هذه المجموعة ما يلي:

-عدد مستعملي الانترنت ضمن اليد العاملة غير الزراعية.

-عدد مستعملي الانترنت لكل 10000 طالب.

-عدد مستعملي الانترنت لكل 1000 أستاذ.²

إلا أن نسبة استعمال الانترنت عند النساء أقل من الرجال و من حيث اللغات فان اللغة الانجليزية أكثر استعمالا في المواقع الالكترونية بنسبة 80 %، و بالتالي فان أغلب سكان العالم تقريبا يتكلمون اللغة الانجليزية.³

المجموعة الرابعة: فهي تم الجانب الاجتماعي و تشكل من خمسة مقاييس هي:

-الحرييت الفردي

-عدد قراءة الصحف لكل 100.000 نسمة

-حريي الصحافة

-نسبة الطلبة الداخلين إلى المرحلة الثانوي

-نسبة الطلبة على مستوى التعليم العالي.

و قد وقع تطبيق هذا المؤشر سنة 2001 على 55 دولة تشكل في الواقع 98 % من نشاط 150 دولة في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

لقد توصلنا واستخلصنا من خلال هذا الفصل أن المجتمع مر بمرحلة انتقالية،ابتداء من المجتمع الزراعي وصولا إلى المجتمع المعلوماتي، حيث لم يسبق وأن شهد العالم في ضله تسارعا في التطور التكنولوجي كالذي يحدث حاليا ،وفي مجال الثورة المعلوماتية و ما تفرضه من رهانات وتحديات، فقد أضحت ملامعها في ضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ذات قوة تأثيري،بتحديث

¹. راسم محمد الجمال، المرجع نفسه ، ص10.

². معد فتحي عبد الهادي، مرجع سابق، ص80.

³. Fouad Bouguatta, société de l'information, transition démocratique et développement l'Algérie (place central de ben aknoun, Office des publication universitaire, Alger, 2007,p35

الملامح الرئيسية للمجتمع العالمي المعاصر و قوة دفع كبرى لعجلة التغيير المتسارع، بل إنها صبحت تخلق فرصا جديدة للمجتمع المعلوماتي وتوفر له مجالات واسعة للخدمات وإنتاجية جديدة، غير أن عملية إدماج هذه التكنولوجيات في مختلف القطاعات، أضحت يمثل اليوم رهانا رئيسيا لا بد منه بالنسبة لمجتمعاتنا.

هذا ما سنحاول تبيانه في الفصل الموالي فيما يخص تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء

المهني.

الفصل الثاني:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المهني.

المبحث الأول: الأداء المهني للموظفين.

المطلب الأول: المداخل النظرية الأداء

المطلب الثاني: العوامل المحددة للأداء

المطلب الثالث: مظاهر الأداء

المطلب الرابع: قياس الأداء

المطلب الخامس: مفهوم تقييم الأداء

المطلب السادس: طرق تقييم الأداء

المطلب السابع: مستويات تقييم الأداء.

المبحث الثاني: الاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وسيط فعال في العمل الإداري

المطلب الأول: الاتصال في المؤسسة

-المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصالات كدعم أساسية في تفعيل الأداء المهني للموظفين

-المبحث الثالث: تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية واستفادة الموظفين من خدماتها.

المطلب الأول: ماهية وأهداف شبكات الاتصال

المطلب الثاني: الشبكات الداخلية والتطبيقات المعلوماتية

المطلب الثالث: تكنولوجيا الانترنت (الشبكات الداخلية) واستفادة الموظفين من خدماتها

المطلب الرابع: تكنولوجيا الانترنت واستفادة الموظفين من خدماتها.

المطلب الخامس: البريد الإلكتروني وخدماته

إن الإدارة الكفأة في المؤسسة هي تلك التي تهدف إلى حسن استخدام الموارد المادية والبشرية لتحقيق الهدف المنشود، لذلك أصبح موضوع الاتصال والأداء المهني يحضن باهتمام كافة المسيرين على المستويات المختلفة، حيث يسعون إلى إنجاز الأعمال والمهام من خلال الآخرين مما يستلزم إجراء الاتصالات مع الأفراد على كافة المستويات. ويلاحظ في الفكر التقليدي أن المدير يحرص في مزاولته لعملية الاتصال على تفهم موظفيه ومرؤوسيه للتعليمات والأوامر لضمان تنفيذها، بصرف النظر عن التفاعلات والردود المتوقعة والاستفسارات التي قد تأتي من قبل من هم أقل منه في التسلسل الوظيفي، وهذا أشبه ما يكون باتصال ذو اتجاه واحد، وعلى العكس من ذلك نجد أن المدير الذي ينتمي إلى مدرسة الفكر الحديث يهمله التأكد من تفهم الرسالة المعطاة لضمان التنفيذ السليم من جانب، والتعرف على المعايير والقيم المشتقة حول استعدادات الموظفين اتجاه الوظيفة، والمؤسسة، والمشرف، والجو العام من جهة أخرى.

إنه لمن الغني عن القول كذلك أن قطاع الاتصالات شهد في فترة قصيرة، وبفضل التطورات التكنولوجية الهائلة والمتسارعة التي طرأت عليه، تحولا حاسما في أهميته وفي الوظائف التي يضطلع بها بحيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور في الأداء المهني للموظفين في المؤسسة، فلم تعد وظيفة الاتصالات فقط تأمين التخابر بين الموظفين داخل المؤسسة أو بينهم وبين المحيط بل اتسعت بسرعة، بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لتشمل نقل البيانات والمعلومات والصور وغيرها، أي أنها أصبحت بمثابة البنية التحتية الشاملة لما أطلق عليه إسم الاتصال الإلكتروني بين الموظفين، زادتها أهميته التطورات الأساسية المتمثلة في الانتقال إلى استخدام الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية أو إدخال تقنية الانترانيت والانترنيت. هذه التطورات أدخلت تحسينات كبرى على أنظمة الاتصال وسرعتها داخل المؤسسة مما انعكس على كفاءة وفعالية الموظف من خلال أدائه لمختلف المهام والأنشطة الإدارية المكلف بها.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى النقاط التالية:

- ❖ الأداء المهني للموظفين ؛
- ❖ الاتصال في المؤسسة؛
- ❖ تكنولوجيا الاتصالات كدعامة أساسية في تفعيل الأداء المهني للموظفين؛
- ❖ تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية ومدى استفادة الموظفين من خدماتها.

المبحث الأول: الأداء المهني

على غرار ما قيل عن أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ودخول مجتمع المعلومات في الفصل السابق، فإن الأداء المهني بدوره لا يقل أهمية عنه، وهو ما يفسر لنا الاهتمام الشديد بالأداء من طرف البحاثة وأصحاب المنظمات ومديروها على حد سواء، خاصة في ظل توجه التكنولوجيا للمؤسسات، كما أن تحقيق أتي نقلة نوعية في أداء المؤسسات مرهون بتنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية العاملة لدى تلك المؤسسات بكفاءة وفعالية، وفي ظل تكنولوجيا المعلومات التي يشهدها عالمنا المعاصر بالوقت الحاضر، أصبحت الدول المتقدمة والشركات والمؤسسات الكبرى تتسابق على استقطاب اليد العاملة المتخصصة والكفئة والتي تمثل الرأسمال الفكري والضمانة الأكيدة للارتقاء بأداء تلك المؤسسات وعلى هذا فإن الأداء يعكس مدى التزام الموظف أو العامل بمتطلبات العمل أو المهمة، ومن أجل كل هذا فقد حظي الأداء المهني بدراسة مستفيضة، شملت المداخل والعوامل والمظاهر و بكثير من التركيز قياسه وطرق تقييمه وهو عموما ما سيتم التطرق إليه في هذا المبحث.

-المطلب الأول: المداخل النظرية للأداء:

شهد الأداء المهني (العمالي) منذ ظهور العمل المأجور، اهتماما واسعا من طرف الباحثين، واهتموا كثيرا بكيفيات تحسينه وزيادته كل حسب تصوره ومنهجه.

ويعتبر (آدم سميث) العالم الإنجليزي أول من اهتم بطريقة مباشرة بموضوع الإنتاج من خلال كتابه (ثورة الأمم) الصادر سنة (1776)، والذي عالج فيه موضوع أثر تقسيم العمل داخل الوحدة الإنتاجية على رفع مستوى الأداء، فبعد دراسات علمية وعملية قام بها آدم سميث في المنظمات الإنتاجية توصل إلى نتائج من شأنها أن تزيد في الأداء وتحسنه، و نجده من ناحية أخرى وجه المشرفين إلى طريقة تمكنهم من التحكم في جودة الإنتاج وكفاءة الأداء، وذلك بتخصيص كل عامل لأداء عمل معين لغيره وذلك للإلمام بجميع جوانبه للوصول إلى نتائج مرضية كما حاولت مدرسة الإدارة العلمية استخدام المنهج العلمي في دراسة الأداء ومحاولة تحسينه، فركزت على دراسة الحركة والزمن وكل الظروف المؤثرة على الأداء كالظروف الفيزيائية وقد كانت الملاحظة العلمية والتجربة أدوات منهجية للدراسة وتسجيل نتائجها ثم تحليلها علميا للوصول إلى النتائج المرجوة.

وقد أسهم " تايلور " في وضع أسس معادلة نظامية لدراسة الأداء، حيث جاءت أفكاره وأساليبه الفنية حول دراسة الحركة والزمن الذي يجري بواسطة العاملين داخل المؤسسات

الصناعية، محاولة منه لمعرفة ما يدور بداخله وذلك لكي يكشف عن الوسائل و العوامل المساعدة على رفع الكفاية الإنتاجية، و تحديد أفضل الطرق لزيادة الأداء المهني، بالإضافة إلى العمل على توفير سبل علمية لقيام نظم إدارية تقوم بالإشراف على المشروعات، و العمل على رفع مستويات الأداء و التدريب للعاملين ، خاصة بعد أن زاد عدد العمال غير المدربين في التنظيمات الصناعية.¹ مقابل ذلك نجد " إلتون مايو " قدم انتقادات لمدرسة الإدارة العلمية و ذلك لتركيزها على الظروف المادية كأساس للتحليل، حيث اكتشف مايو أن العوامل المادية ليست وحدها العامل المؤثر و الرئيسي في انخفاض و ارتفاع أداء العامل معتبرا ذلك إهمالا بالغاً للجانب الإنساني في الأداء. وقد استند مايو في آرائه تلك على جملة الأبحاث و التجارب التي أجريت على مر ست سنوات في مصانع " هاوثورن " الأمريكية، أثبت من خلالها أهمية الجانب الإنساني في رفع مستوى الإنتاج حيث فسر ذلك «بوجود عامل الروح المعنوية بين العمال و شعورهم بالولاء و الانتماء إلى جماعة واحدة ليست فقط في الأقسام الإنتاجية أو المصانع التي اهتم بدراسته ، و لكن يمكن أن تزيد عملية الإنتاج في أي وحدة إنتاجية أو مصنع أو شركة أو إدارة مهما كانت وظائفها و مهامها أو أهدافها طالما يوجد نوع من الروح المعنوية العالية بين الأفراد .».

وقد أثبتت هذه الدراسات مدى التأثير المباشر على أداء العمال داخل المؤسسة رغم أن توفر الظروف المادية وحدها غير كافية لتحسين أداء العمل فالجانب الإنساني يلعب دورا إيجابيا و كلا الجانبين مكملان لبعضهم.²

إن مدرسة العلاقات الإنسانية توصلت إلى أن مهمة الإدارة غير مقتصرة على الجوانب العملية فقط، كرفع الأجور و تحسين ظروف العمل، بل تتعداها إلى محاولة إشراك العمل في اتجاه القرارات و إشراكهم في إدارة المؤسسة، و ذلك بأخذ آرائهم و الاهتمام بها كعامل محفز للاهتمام أكثر بأدائهم و بالتالي زيادة الإنتاج.

انطلاقاً مما تقدم نستنتج أن هذه الدراسات ساهمت بصورة مباشرة في دراسة الأداء المهني و ذلك بمحاولة جادة لإيجاد الطرق المثلى لتحسينه ، رغم الانتقادات الموجهة لها في تركيز كل واحدة منها على جانب و إهمالها للجانب الآخر لذلك لا يمكننا أن ننكر ما وصلت إليه

¹ عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع النشأة و التطورات الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت، 1999م ، ص 80

² المرجع نفسه ، ص 116.

في محاولتها لدراسة العمل دراسة علمية جادة، من اجل الوصول إلى تحسين الأداء المهني و بالتالي زيادة الإنتاج.

المطلب الثاني: العوامل المحددة للأداء:

تعمل كل المنظمات إلى زيادة إنتاجها وتطويره، و ذلك بتوفير كل الظروف الملائمة للعامل سواء كانت مادية أو معنوية، وذلك بجعله أكثر إنتاجا و أحسن أداء و كفاءة. وعلى اعتبار أن الأداء الوظيفي « هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام»¹ يمكننا أن نحدد ثلاث عوامل نسبية محددة للأداء و متداخلة فيما بينه ، فهو محصلة دافعية الفرد للأداء مع قدرته عليه و إدراكه لمحتوى عمله و بدوره الوظيفي و يمكننا صياغة هذه المعادلة كما يلي:

$$\text{الأداء} = \text{الجهد (الدافعية)} \times \text{الإدراك} \times \text{القدرات}$$

حيث يشر الجهد - الناتج من حصول الفرد على الحوافز- إلى الطاقة الجسمية و العقلية المبذولة لأداء العمل، أما القدرات فهي الخصائص الفردية المستخدمة لأداء عمل ما، و يشير إدراك الدور إلى الاتجاه الذي يوجه من خلاله جهود الفرد في العمل² و يمكننا التعرض إلى هذه العناصر بشيء من التفصيل:

1- الدافعية (الجهد):

إن المتتبع و الملاحظ للعمال داخل المنظمة يجد أن مستوى اهتمامهم بالعمل ودرجة المثابرة في الأداء و كثافة الجهد المبذول، تختلف من عامل إلى آخر و هذا ما ينعكس على كفاءة الأداء لديهم، كما أن الاختلاف في كفاءة الأداء و ارد حتى و إن تساوت القدرات و الخبرات اللازمة لأداء عمل معين، و يعود هذا التباين و التفاوت إلى اختلافهم في درجة الحماس و الرغبة في أداء مهامهم، و هذا ما يسمى بقوة الدافعية لأداء العمل و الذي يعتبر عنصرا يتفاعل مع قدرات العامل ليؤثر على أدائهم في العمل، و تمثل الدافعية القوى المحركة للفرد لأداء عمله و التي تنعكس في كثافة الجهد المبذول في الاستمرار- بكل ما لديه من قدرات و خبرات و مهارات - في العمل³ وقد تعددت المداخل النظرية التي تفسر الدافعية و يمكن اختصارها في ثلاث مداخل:

¹ . راوية محمد حسن :إدارة الموارد البشرية -الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، 1999-2000 الإسكندرية ، ص216.

² . كمال حمدي أبو الخير، أصول الإدارة العلمية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1974، ص127 -

³ . احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1997، ص89.

أ- مدخل خاص بمدرسة العلاقات الإنسانية: يفترض هذا المدخل أن الرضى عن العمل هو المحرك الأساسي للدافعية، أي بقدر ما تزيد الفوائد و الحوافز التي يحصل عليها الفرد في وظيفته بقدر ما يزيد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أداء عمله، كزيادة دافعية الفرد لأداء العمل نتيجة إشباع حاجته و شعوره بالرضى عن العمل.

ب- مدخل يقوم على نتائج بحوث نظرية التعليم: يعطي هذا المدخل تفسيراً للدافعية، يقوم أساساً على ما يسميه علماء النفس بقانون الأثر أو مبدأ التعليم، ويفترض هذا المدخل أن الدافعية تأثر عليها الخبرات السابقة للثواب و العقاب حيث أنه إذا قام الفرد بعمل معين تبع هذا العمل بثواب أي خبرة.¹

ج- مدخل وليد دراسة علم النفس المعرفي: يشير هذا المدخل إلى أن الدافعية هي نتاج تفاعل متغيرات و عمليات نفسية كامنة داخل الفرد من و عيه و أفكاره و توقعاته المختلفة بالأداء، و حسب هذا المدخل فإن دافعية الفرد للقيام بأي عمل مقترن أساساً بالمنافع و الفوائد التي يتوقع الحصول عليه من خلال أدائه.²

2- القدرات:

تعتبر القدرة عامل هام يتفاعل مع الدافعية لتحديد الأداء، تنقسم القدرة إلى نوعين القدرات المكتسبة (التعلم) والقدرات الفطرية (موروثة)، و التي بدورها يمكن أن تنقسم إلى قدرات عقلية و أخرى غير عقلية، ترتبط القدرات العقلية بذكاء الفرد، مثل القدرة على فهم الكلمات و المعنى الذي تحتويه والسرعة في إجراء العمليات الحسابية و تصور الأشكال الهندسية في أوضاع مكانية مختلفة، أما القدرات غير العقلية فتشمل مثلاً حدة البصر و السمع (قدرات الحواس) و تمييز المسافات والألوان وكذا التمييز بين المثيرات الصوتية المختلفة و القدرات الحركية من اللياقة و الكفاءة الجسمية، و التي تتضمن القدرة على بذل جهد جسماني مكثف و حفظ التوازن والتنسيق بين حركات الجسم و غيره، أما القدرات المكتسبة فتلعب كلاً من البيئة والخبرات التي يكتسبها الفرد دوراً هاماً في تكيف و تشكيل سلوكه، و تؤثر على تنمية قدراته الفطرية و تطويعها و تكتسب هذه القدرات عن طريق التعلم والتدريب.³

¹ . المرجع نفسه، ص94.

² . المرجع نفسه، ص95.

³ . احمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص95-96.

3- الإدراك:

إن العامل أثناء أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن توجهات مشرفه، وردود أفعال من زملائه و ما يتلقاه من أجور و حوافز وعوائد تنظيمية وغيرها من المصادر الأخرى، هذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها و تفسيرها و تنظيمها و فهمها انطلاقاً من تأثره بدوافعه و خبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى، ومن هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في إدراكهم وفهمهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون معه ، فمثلاً المكافآت التي يحصل عليها العمال (أ) يفسرها على أنها مقابل كفاءته وجدارته و يعتبرها ليل موضوعيته الإدارية ، بينما يفسرها العامل (ب) على أنها محاباة ودليل على ذاتية الإدارة.

3-1- طبيعة الإدراك:

وبالنظر إلى طبيعة الإدراك نرى أن الفرد عند ممارسته لسلوكات معينة ظاهرة كانت أو فية تكون نتيجة لإدراكه للظروف المحيطة به وما تحتويه من مثيرات ، ذلك تجدر بنا الموازنة بين تفسيراتنا لإدراك الفرد والإدراك الفعلي له، حتى نتجنب الوقوع في الاختلاف، لذلك نجد أن ماتوفره المنظمات من مثيرات لتوجيه سلوك العمال في أدائهم وفي علاقاتهم المهنية يتوقف نجاحه على إدراك العمل لهذه المثيرات بالكيفية المراد تبليغها من طرف المؤسسة فمثلاً عند تعرض العامل لمثير كتوجيه يأتيه أو تغيير في معدل سرعة الآلة التي عليها – ومنه الانطباع الأول لديه يتحدد من خلال إدراكها لها وما تعنيه بالنسبة له¹، ومنه فإن الإدراك يتحدد بخصائص المثيرات المتمثلة في قوة المثير ، مثل صوت عال أو ضوء قوي بالإضافة إلى خصائص الفرد نفسه (كالاختلاف في الحواس والخبرات السابقة والحاجات والدوافع).

¹. احمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص75.

3-2- مراحل الإدراك:

يمكن تقسيمها إلى أربعة مراحل:

- لتعرض لمثيرات : تعتبر المرحلة الأولى، حيث يتعرض العامل لمواجهة التوجيهات التعليمات من طرف رئيسه في أمر من الأمور أو دخوله ميدان الإنتاج ومواجهة معداته.

- استقبال و تسجيل المعلومات :تمثل هذه المرحلة الدور الأساسي الذي تمثله قدرات الفرد الحواسية و العصبية لتحديد ما يتم استقباله من معلومات وتسجيله، فمثلا قدرات السمع و البصر تساعد على تحديد ما سيتم تلقيه ورصده من المعلومات التي ينقلها الرئيس للعمال على شكل حركات أو كلام أو...الخ.

- التفسير :وتعتبر هذه المرحلة أساس العملية الإدراكية و جوهره ، حيث يتم فيها انتقال وتصفية المعلومات المستقبلية في الجهاز العصب ي، و يتحدد معناها بناء على لمدرجات السابقة فمثلا حركة الرئيس و كلامه و نبرة صوته، يتم التركيز على بعضها و تفسيرها و إعطاءها معنى انطلاقا من الخبرات السابقة للفرد عن رئيسه.

- الاستجابات السلوكية :وهو آخر مرحلة في العمليات الإدراكية فعلى أساس تفسيرات العامل و فهمه لما أدركه تتحدد ردود أفعاله سواء كانت ظاهرة أو مستترة.¹

نستنتج مما تقدم أنه لتحقيق مستوى مرضي من الأداء، يشترط وجود أدنى حد من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء، بمعنى أن العمال عندما تكون لديهم قدرات متفوقة و تناسبها جهودهم الفائقة لكنهم لا يفهمون مهامهم أو أدوارهم، فإن أدائهم لن يكون مرضى بالقدر المطلوب، فرغم بذلهم جهود كبيرة في العمل، فإنه لن يكون موجه التوجيه الصحيح، هذا و بالإضافة إلى أنه إذا كان العامل متفهما و متمكنا من دوره و مهمته جيدا و يعمل فيها بجهد كبير لكن تنقصه القدرات، فإن أدائه يكون منخفض، ونفس الشيء ينطبق على العامل الذي لديه القدرات و الفهم اللازمين لأداء دوره لكنه يتميز بالكسل و الخمول و ينقصه الجهد الكافي، فإن أدائه يكون منخفض ، لذلك لكي يكون الأداء مرضى بالقدر المطلوب، يستحسن أن تتكافل كل هذه العناصر حتى يتمكن الفرد من أدائه لمهمته بأكفاً الطرق.

¹. احمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص73 .

المطلب الثالث: مظاهر الأداء

لا يمكن معرفة جدوى الأداء إلا من خلال مظهره، التي تمثل البوابة التي يمكن عبرها الحكم على هذا الأداء بالسلبية أو الإيجابية، و إذا كان الاتفاق حاصل حول أهمية مظاهر الأداء لتقسيم نجاح أو فشل مؤسسة ما، فإن الاختلاف جلي و واضح حول ما إذا كان مظهر واحد كافي للحكم على نوع الأداء، و في هذا انقسم الباحثون بين من يرى بكفاية مظهر واحد، و من يرى بضرورة تضافر و تساند معايير عدة لتحقيق الأداء الجيد، وقد خلصت آراء البحاثة في هذه النقطة إلى أنه يمكن تحديد مظاهر الأداء في النقاط الآتي ذكرها:

1- رضا العامل عن عمله:

يدخل الاهتمام بهذا الجانب ضمن باب خلق الجو المريح للعامل لدفعه لتحسين إنتاجيته إلى الدرجة القصوى، و ذلك من خلال إعطائه الفرصة لإبراز قدراته ومهاراته، و كل ذلك طبعا يصب في إطار تحقيق أهداف المنظمة. وتستدعي معاينة رضا العامل عن عمله من عدمه، عملية رصد أو ملاحظة دقيقة للعمل أثناء أدائهم للأعمال، و إن كان يكتنف هذه العملية قدر كبير من الصعوبة لأن الرضا في الأخير حالة نفسية خاصة يصعب معاينتها حسيا من طرف الآخرين إلا أنه يمكن اعتماد بعض المؤشرات الدالة على الرضا، و من بينها الالتزام بمواعيد العمل، الزيادة في الإنتاج..... الخ، و مثل هذه المؤشرات تعني في الأخير أداء أفضل.¹

2- التعاون مع زملاء:

نقصد به وجود فرصة كبيرة لتكامل جهود العاملين و بالتالي تعاونهم، و هذا التعاون يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العاملين من خلال نقل التجارب و المعلومات فيما بينهم و عليه يكون التعاون مظهرا من مظاهر الأداء الجيد.²

3- الرضى الجماعي:

إن الرضى الجماعي مستمد من العلاقات الاجتماعية الناشئة بين العمال كما يعمل على تماسك الجماعة و ترابط أعضائه، الأمر الذي يحقق مزايا لزيادة الإنتاجية فالرضى الجماعي لا يتم إلا إذا اعترفت الإدارة بجماعة متماسكة، ولا يتم ذلك إلا إذا أسندت الإدارة إلى هذه الجماعة مهمة إشراكها في اتخاذ القرارات المتعلقة بمصلحة هذا القسم الذين يعملون به.³

¹. مصطفى عشوى: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي - المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 244.

². سعد صادق بحيري-إدارة توازن الأداء-الدار الجامعية للنشر-الإسكندرية، مصر، 2004 ص 259.

³. كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية - بيروت، 1996، ص 349-350.

4- معدل الإنتاج:

يشير هذا المصطلح إلى تأرجح الإنتاج، زيادة أو نقصاناً ويصبح معدل الإنتاج دالاً رئيساً على الأداء في تلك الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة، مما يعني دخلاً إضافياً و تلجأ الإدارة إلى هذا النوع، أو الأسلوب كمكافئة جماعية للعمال على تظافر جهودهم من أجل رفع مستوى الإنتاج.¹

المطلب الرابع: قياس الأداء

ليس هناك اتفاق أو إجماع بين المنظمات حول الأبعاد المعتمدة في قياس أداء العاملين، وإن كان ذلك يخضع في حقيقة الأمر لجملة من الاعتبارات كنوع أو طبيعة العمل ونوع أو نشاط المنظمة وقد أفضى هذا الوضع إلى غياب معايير موحدة وثابتة في قياس الأداء، وأصبحت عملية القياس تخضع بصفة مباشرة إلى هدف القائمين بالقياس، وهؤلاء يحددون ثلاث محددات أساسية يتم وفقها قياس أداء العامل، وهي تباعاً، الدافعية، القدرة، الإدراك، فعبر قياس درجة دافعية العامل نحو عمله، و قياس قدرته على أداء الأعمال الموكلة إليه، بالإضافة إلى قياس إدراكه لمحتوى عمله و دوره الوظيفي—عبر كل هذا—يمكن الحكم عما إذا كان العامل ذو كفاءة عالية أم لا. وزيادة على هذه المحددات الثلاثة، فقد أجتهد البعض في إيجاد ما يوازي تلك المحددات، و ذلك بالتمييز بين ثلاث أبعاد جزئية اتخذوها مرجعاً أو معيار لقياس أداء العامل، وهي كما يلي:²

1- كمية الجهد المبذول:

وكما يتبين من عنوان البعد الأول فإننا نجد هذا الأخير يتزع نزعة كمية بحتة وذلك بقياسه لكمية الطاقة الجسمية و العقلية المبذولة من طرف العامل، في عمله خلال فترة زمنية محددة، و يرتكز هذا البعد على عوامل، السرعة، الدقة، الكمية و الزمن.

2- نوعية الجهد:

تشير نوعية الجهد المبذول إلى مدى ملاءمة أو بالأحرى توازي الجهد المبذول مع نوعية المنتج، و تتسرب هنا كذلك عوامل الدقة و الجودة، و الأعمال التي تدخل ضمن هذا البعد الجزئي—نوعية الجهد—ليتركز بشكل كبير على نوعية الجهد المبذولة مع اهتمام قليل بسرعة الأداء و كميته.

¹. مصطفى عشوي، مرجع سابق، ص244.

². أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص33.

3- نمط الأداء:

يدل نمط الأداء على الطريقة التي تؤدي بها الأعمال، وفق هذه الأخيرة يتم قياسه عبر معاينة التدريب الممارس من طرف العامل، بتقييم الأداء و الحركات والأنشطة المعتمدة، فقد اتضح أن عملية تقييم الأداء تعد من الأدوات الجوهرية في قياس كافة العوامل و الجوانب المرتبطة بالأداء الفعال لإبراز مدى مساهمة الفرد في الإنتاجية¹.

المطلب الخامس: ماهية تقييم الأداء

1- مفهوم تقييم الأداء:

يقصد بتقييم أداء العاملين، قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، و مدى تقدمهم في العمل و قدرتهم على الاستفادة من فرص الترقية و زيادة الأجور، و تستفيد المنظمة من وجود نظام تقييم أداء العاملين في مجالين أساسيين هما:

- اتخاذ قرارات موضوعية بشأن تخطيط القوى العاملة والترقيات والأجور، و تخطيط المسار الوظيفي و التدريب.

- توفير تغذية مرتدة بالمعلومات للأفراد تساعد على تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم².

و يعرف تقييم الأداء أيضا بكونه « دراسة و تحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل، ذلك للحكم على إمكانيات النمط و التقديم في المستقبل و تحمل مسؤولية أكبر و ترقية لوظيفة أخرى³»

كما يعرف منصور احمد منصور تقييم الأداء بأنه: " الحصول على حقائق أو بيانات محددة من أنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقسيم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محددة وتقييم مدى كفاءته الفنية والعلمية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر في المستقبل"⁴

¹. بسيوني محمد البراد عي، تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية، الايتراك للطباعة و النشر، مصر، 2005، ص 34 .

². زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات و العاملين؟ دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2001، ص 87 .

³. صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العملية و التطبيقية في إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة الإسكندرية، 2001، ص 257 .

⁴. ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، المرامر للطباعة الالكترونية، الرياض، 1994، ص 405 .

إذا « عملية تقييم الأداء هي: التقويم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لانجازة في العمل، وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل.¹»

2- أهداف تقييم الأداء:

تكمن أهمية تقييم الأداء في توفير معلومات عن الكيفية التي يؤدي بها الأعمال و هل هي جيدة أم لا كما يعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين و تحسين علاقات العمل وذلك عندما يشعر العاملون بالتقدير و الاهتمام لجهودهم من طرف الإدارة و إن منح المكافآت لا يتم إلا على أساس الكفاءة والجهد المبذول وهذا ما يبعث إلى خلق الثقة لدى المرؤوسين برؤسائهم - كما يعتبر هذا التقييم وسيلة لضمان عدالة المعاملة حيث يحرص الرؤساء من خلال استخدامهم نظام لقياس الأداء على منح كل فرد ما يستحقه من المزايا الوظيفية المتنوعة من ترقية و زيادات في الأجر، كما تضمن أيضا أن كل العاملين يلقون معاملة واحدة دون تفصيل أو تمييز² هذا فضلا عن تنمية المنافسة بين الأفراد و تشجيعهم على بذل مجهود أكبر للاستفادة من فرص التقدم المتاحة، كما يعمل على المحافظة على مستوى عال مستمر من الكفاءة الإنتاجية مع إمكان قياس إنتاجية و كفاءة الأقسام المختلفة، بالإضافة إلى مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم خصائص العاملين الذين يعملون تحت إشرافهم وتحسين الاتصال بهم، مما يساعد على تقوية العلاقات بين الطرفين و زيادة التعاون بينهم لرفع الكفاءة الإنتاجية من ناحية و لتنمية قدرات الأفراد من ناحية أخرى.³

¹. كمال بربر، إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية. للدراسات و النشر والتوزيع، الجزائر، 1997، ص 126.

². عبد الرحمان الصباح، مبادئ الرقابة الإدارية: المعايير، التقويم التصحيح، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 1998، ص300-301.

³. مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص320-321.

المطلب السادس: طرق تقييم الأداء

إن المتصفح لكتب إدارة الموارد البشرية يجد أن هناك طرقا عديدة شائعة الاستعمال في تقييم الأداء، و فيما يلي سنحاول تقديم عرضا لأهم هذه الطرق:

1-طريقة التدرج البياني:

تعتبر هذه الطريقة من أبسط الطرق وأكثرها شيوعا، و يقاس أداء الموظف هنا وفق معايير محددة مثل نوعية الأداء، كمية الأداء، المعرفة بطبيعة العمل، المظهر التعاون...إلخ، و تحدد الدرجات على أساس [1، 5] ، أو [1،3] حيث يمثل الرقم [1] أقل درجة للتقييم و [5] أو [3] أعلى درجة.رغم سهولة هذه الطريقة و انخفاض تكاليف أعدادها إلا أنها تفترض أوزان واحدة لكل الخصائص رغم اختلاف هذه الخصائص بعضها عن بعض، كما أن المعايير المستخدمة خاضعة للجدل وليست دقيقة، هذا بالإضافة إلى إمكانية تحيل المشرف القائم بعملية التقييم، كما قد لا ترتبط بعض الخصائص الموضحة في نموذج التقييم بالوظيفة المراد تقويمها¹.

¹. مؤيد سعيد السالم -عادل حرحوش صالح، إدارة الموارد البشرية-مدخل إستراتيجي، عالم الكتب الحديث، ع 2002 ، ص110-111.

نموذج رقم (1): لتقييم أداء الموظف على طريقة سلم التدرج البياني
استمارة تقويم أداء الموظفين

الشركة العامة					
اسم الموظف:					
عنوان الوظيفة:					
التاريخ:/...../.....					
القسم: القائم بالتقويم:					
درجات التقويم					
5 متميز	4 جيد جدا	3 جيد	2 مقبول	1 ضعيف	العناصر
					نوعية الأداء الدقة/ الموضوعية
					كمية الأداء
					الحاجة للإشراف والتوجيه
					الانتظام في الدوام
					القدرة على الإبداع
					التعاون مع الزملاء والرؤساء
					إتباع التعليمات
رئيس القسم:					
التاريخ:/...../.....					
التوقيع:					
مسؤول إدارة الموارد البشرية: التوقيع:					

2- طريقة الأحداث الحرجة:

وتعتبر هذه الطريقة من الطرق الحديثة و الأساس الذي تركز عليه هو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل، و التي تؤثر في أداء الأفراد، سواء من حيث نجاحه أو إخفاقه وتحدد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها للعمل¹.

وبموجب هذه الطريقة يركز المقيم على السلوكيات الأساسية المساهمة في الأداء هذه المواقف الجوهرية الإيجابية أو السلبية يتم تسجيلها من قبل (المشرف) المقيم خلال فترة معينة (فترة التقييم)، لكل فرد عامل حيث يتضمن التسجيل خلاصة توضيح ماذا حدث، أي تسجيل المواقف الإيجابية و المواقف السلبية².

أو بمعنى آخر تعتمد الإدارة في هذه الطريقة على فتح ملفات خاصة لكل موظف داخل التنظيم و يدون في هذا السجل الأحداث الحرجة و الإيجابية التي قام بها أو واجهها الموظف أثناء تأديته لعمله، و كيف كان سلوك هذا الموظف في مواجهة هذه الأحداث، أما سلوكه العادي فلا يتم تسجيله أثناء القيام بهذه العملية، و تساعد هذه الطريقة في بيان نقاط القوة و الضعف في سلوك هذا الموظف خلال هذه الفترة وأثناء مواجهة هذه الأحداث، إلا أن هذا الأسلوب يحتاج إلى جهد فكري و حيوي يبذله المشرف في مراقبة سلوك العاملين³.

ومن أهم ما يميز هذه الطريقة كونها ذات أهمية و فائدة للأفراد العاملين في توفير التغذية العكسية حول أدائهم، و من أهم عيوبها التركيز على بعض الحوادث الهامة أو الحرجة و هذه الحوادث تعتبر وقائع محددة سواء سيئة أو جيدة و انخفاض الموضوعية في عملية التقييم، حيث أن المواقف المؤثرة في بداية فترة التقييم قد تكون مواقف مؤقتة تم تلقيها من طرف العامل.

3- طريقة المقارنة الزوجية:

لا تعتمد هذه الطريقة على استخدام معايير محددة للتقييم، فبدلاً من مقارنة أداء بأنماط معيارية للأداء أو السلوك، يقارن الرئيس بين المرؤوسين في قسمه أو إدارته بتقييمهم كأزواج من حيث كمية الإنتاج و جودته، و التعاون مع الرئيس و الزملاء، و يقيم المرؤوس بحسب عدد المرات التي امتاز فيها أو كان أحسن من زملائه.

¹ . مهدي حسين زويلف، إدارة الأفراد-مدخل كمي، ط3، دار المدلاوي للنشر، الأردن، 1999 ص257.

² . سهيل محمد عباس، على حسين على، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، د.د للنشر، الأردن، ص256.

³ . موسى اللوزي، التنظيم و إجراءات العمل، دار وائل للنشر، عمان، 2002 ص222.

فمثلا لتقييم خمسة مرؤوسين هم: أحمد، محمود، مصطفى، ليلي و شريف يمكن مقارنة أداء أحمد مع محمد، و محمد مع مصطفى و مصطفى مع ليلي و ليلي مع شريف، و تحدد المجموعات الثنائية مع المرؤوسين وفقا للمعادلة التالية:

$$n = \frac{n(n-1)}{2}$$

حيث $n =$ عدد أفراد المجموعة، و يمكن أن تتمثل نتائج المقارنة فيما يلي:

جدول رقم (2): يمثل تقييم الأداء بواسطة طريقة المقارنة الزوجية

المرؤوسين	عدد المرات التي امتاز المرؤوس فيها عن زملاءه	الترتيب
احمد	2	الثالث
محمد	2	الخامس
مصطفى	4	الأول
ليلى	3	الثاني
شريف	1	الرابع

وهذه الطريقة و إن تميزت بزيادة درجة الموضوعية فإنها تكون صعبة و معقدة في حالة وجود أعداد كبيرة من المرؤوسين حيث تزيد المجموعات الثنائية بما يصعب و يطيل عملية التقييم، كما أنها لا توضح تماما مجال و درجة كفاءة المرؤوس فهي توضح أن أحمد أفضل من شريف فقط دون إظهار نواحي الضعف في كل منهما¹.

4- الإدارة بنظام الأهداف:

تتضمن هذه الطريقة وضع مجموعة من الأهداف قابلة القياس لكل موظف و مراجعة مدى تقديمه نحو تحقيقها، و تتطلب من المدير أن يحدد أهدافا معينة لكل، موظف ثم يناقشها و يناقش سيره و تقدمه في العمل نحو هذه الأهداف²، كما يشير هذا المصطلح لبرنامج شامل للتقييم على مستوى المنظمة، بحيث يضع أهدافا شاملة لها و هو نظام أو برنامج تقييمي أيضا يتكون من ست (6) خطوات أساسية هي:

¹. أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، الأصول والمهارات، دون دار للنشر، القاهرة، 2002، ص333-334.

². جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريح للنشر، الرياض، 2003، ص335.

- وضع أهداف تنظيمية من خلال خطة مستقبلية.
- وضع أهداف الأقسام من قبل الرؤساء.
- مناقشة أهداف كل قسم و مناقشة تحقيقها.
- تحديد النتائج المتوقعة بوضع أهداف أداء قصيرة المدى.
- مراجعة الأداء لقياس النتائج.
- تقديم التغذية العكسية.

ثم تعقد لقاءات دورية لمراجعة الأداء مع المرؤوسين لمناقشة السير نحو تحقيق النتائج المرجوة¹.

5- طريقة التوزيع الإجمالي:

يقسم وفق هذه الطريقة مرؤوسيه لمجموعات بحسب المستوى العام لأداء الفرد و يرتب مجموعات المرؤوسين حسب موقعها على ما يشبه منحنى التوزيع الطبيعي حيث تتركز الظواهر حول الوسط و تقل عن الأطراف ، و هكذا يكون معظم المرؤوسين في المستوى المتوسط و أقلهم في المستوى الأعلى و الأدنى، و يوزع الرئيس مرؤوسيه، وفقا لنسب يحددها ليكون 20%، منهم في مرتبة ضعيف و 60% في مرتبة متوسط و 20%، في مرتبة جيد ، أو يوزعهم على خمس نقاط على المنحنى:

10% ضعيف، 20% متوسط، 40% جيد، 20% جيد جدا، 10% ممتاز، وهكذا بالنسبة لمجموعة تتكون من 46 مرؤوسا فإن الرئيس -وفق هذه الطريقة - يصنفهم كما يلي: 5 ضعيف، 9 متوسط، 18 جيد، 9 جيد جدا، و 5 ممتاز. ويعيب هذه الطريقة أنها تدع الرئيس يفترض أن بعض الأفراد يمكن تصنيفهم إلى ضعيف أو متوسط، مثلا بينما قد يكون كل أو معظم مرؤوسيه من مستوى جيد جدا الأمر الذي لا يهيئ موضوعية أو عدالة التقييم، فضلا عن الإحباط الذي يحدث لبعض المرؤوسين، و روح التنافس الإيجابي بينهم².

¹. مهدي حسين زويلف، مرجع سابق. ص260.

². أحمد سيد مصطفى، مرجع سابق، ص338-339.

المطلب السابع: مستويات تقييم الأداء:

مستوى تقييم أداء العاملين هو عبارة عن تقييم دوري بين مستوى أداء الفرد و نوع سلوكه مقارنة مع مهمات و واجبات الوظيفة المنوط به، فهو يساعد المسؤولين على معرفة جوانب القوة و تدعيمها وجوانب الضعف ومعالجتها في نشاط ذلك الفرد¹.

وهكذا نجد أن عملية ومستوى التقييم يتضمن:

- وضع و إعداد معدلات الأداء.

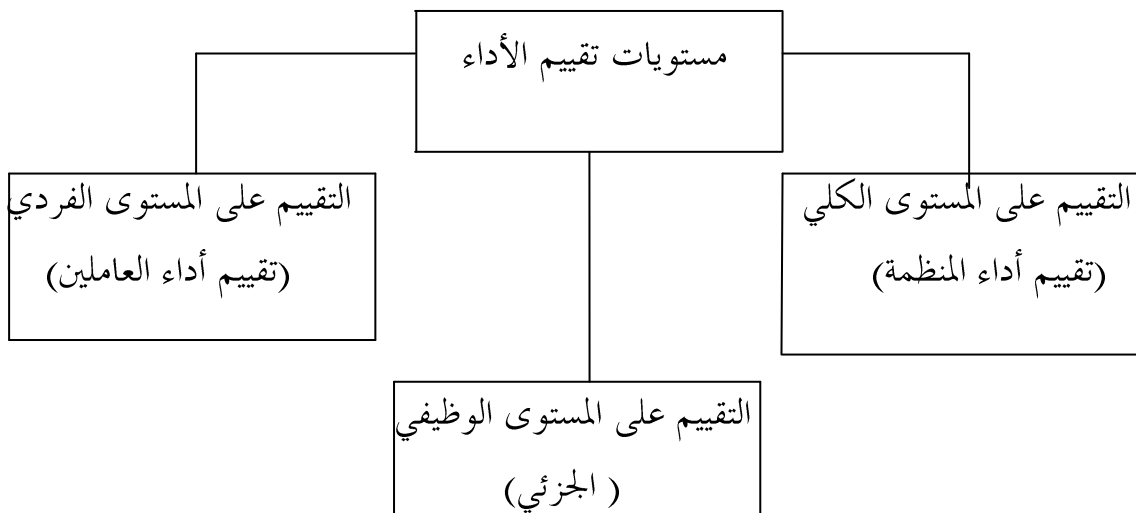
- تقييم أداء العاملين الفعلي قياسا بهذه المعدلات.

- إضافة تغذية عكسية للعامل بهدف حث الشخص على التخلص من عيوب

الأداء أو لمواصلة الأداء فوق المعدل المطلوب².

حيث أن هناك ثلاث مستويات من تقييم الأداء في المنظمات موضحة في المخطط التالي :

مخطط رقم (1): مستويات تقييم الأداء



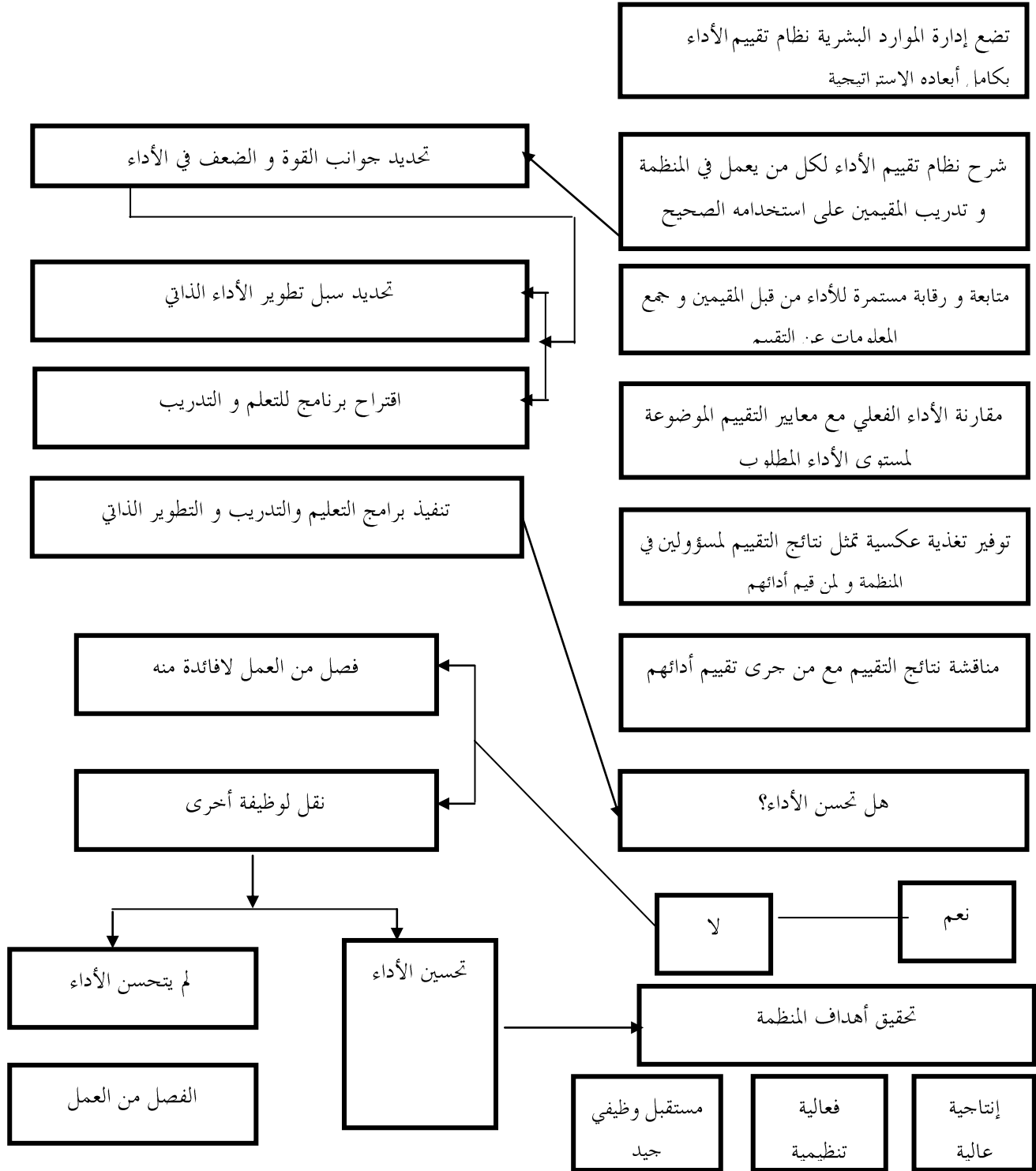
المصدر: فالخ صالح -إدارة الموارد البشرية -دار حامد للنشر و التوزيع-القاهرة-مصر/2004 ص 138

من خلال المطالب السابقة يمكن تصميم آلية تقييم أداء الموارد وفق الشكل التالي:

¹. فالخ صالح -إدارة الموارد البشرية -دار حامد للنشر و التوزيع-القاهرة-، 2004 ، ص 137.

². جاري ديسلو -إدارة الموارد البشرية -ترجمة: سيد محمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، الرياض، ط 08 ، 2003 ، ص 322.

مخطط رقم (2) : آلية تقييم الأداء و بعده الاستراتيجي



المصدر: عمر وصفي عقيلي-دار الموارد البشرية المعاصرة(بعد إستراتيجي)-دار وائل للنشر و التوزيع-عمان-الأردن ط1/2005 ص 364.

ومنه ومما سبق نجد ان مفهوم الأداء المهني يتضمن ك لا من الكفاءة والفعالية، إذ أن هذه العملية تنطوي على مهمة تحديد و قياس و إدارة الموظفين في المؤسسة. و هذا المفهوم يشمل على ثلاث مكونات أساسية هي:

- 1- الأداء المؤثر على فعالية الأداء التنظيمي .
- 2- قياس درجة جودة الأداء الفعلي قياسا بما تم تخطيطه.
- 3- مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المعتمدة واتخاذ الإجراءات الضرورية لتحسين و تطوير الأداء.

كما يوفر تقييم الأداء معلومات عن المهارات التي يحتاجونها للقيام بمهامهم على أكمل وجه فمن خلال التقييم و بناء على نتائجه، تتخذ القرارات بمكافأة المجتهدين و معاقبة المقصرين .

كانت حاجة الإنسان لكي يوصل تعبيراته و انفعالاته للآخرين و يعرف في نفس الوقت رد فعل الآخرين نحوه – وراء ابتكار وسائل تعمل على إبلاغ ذلك ، بداية بالإشارات ، و انتهاء بالأقمار الصناعية و الحاسبات الالكترونية و ما نتج عنهما من خدمات كبيرة و متعددة ، صاحب ذلك التفكير اكتساب معلومات و معارف لدى الجنس البشري منذ البداية حتى يومنا هذا ابتداء بالاتصال المباشر و انتهاء بالانترنت.

إن للاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا متكاملا مع الوظائف الإدارية الأخرى كالخطيط و التنظيم و الرقابة، فهما ينطويان على تدفق المعلومات الذي هو عنصر حيوي في إدارة أعمال المؤسسة، ومن العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المؤسسة أن يكون هناك شبكة للاتصال ، مما يؤدي إلى التحفيز نحو العمل داخلها و زيادة التنسيق بين هذه الأجزاء، كما أن التطور السريع في وسائل و تكنولوجيا الاتصالات بأشكالها المختلفة ساهمت في الارتقاء بالأداء المهني للموظفين، مما سهل من عملية نقل وتبادل المعلومات و البيانات و الخبرات فيما بين المؤسسات ، متجاوزة الحدود الجغرافية والمكانية وبسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات. هذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المبحث من خلال التعرف على الاتصال وتكنولوجيا الاتصالات كدعامة أساسية في تفعيل الأداء المهني للموظفين.

المبحث الثاني: الاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وسيط فعال في العمل الإداري المطلب الأول: الاتصال في المؤسسة:

تزداد يوماً بعد يوم أهمية الاتصال في المؤسسة و ذلك نظراً للدور الهام الذي تلعبه هذه الوظيفة على كافة المستويات و نتيجة كذلك للتطور المذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة و مردوديتي الأداء المهني للموظفين في المؤسسة .

الفرع الأول: مفهوم وأنواع الاتصال

1- مفهوم الاتصال

لقد ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الإتصال والإعلام، عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية، والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال، ومن هذه التعريفات :

- "العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك"¹.

- "ظاهرة اجتماعية، حركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار، والمعاني المختلفة، وتفهمها، باستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات معينة"².

- "الاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي، العادة، أو سلوك المستقبل"³.

-الاتصال: "هو نقل المعاني عن طريق إرسالها بواسطة الإشارات"⁴.

+الاتصال: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر"⁵.

¹. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1995، ص 369.

². سعيد يحيى عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سير فيس للاستشارات والتطوير الإداري، الإسكندرية، 2000، ص 30.

³. HENRI MAHE de BOISLANDELLE, dictionnaire de gestion , economica-édition, 1998, paris, France, p 67.

⁴. مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995، ص 35.

⁵. أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 35.

ويمكن إعطاء تعريف شامل ومختصر للاتصال بأنه: عملية نقل أو تبادل للمعلومات، تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الوسيلة، الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال.

2- أنواع الاتصال

بشكل عام يمكن أن نتحدث عن الأنواع الرئيسية التالية:

1. **الاتصال الذاتي:** يحدث داخل الفرد، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصا واحدا؛

2. **الاتصال الشخصي:** ويتم هذا الاتصال بين شخصين أو أكثر وجها لوجه ويمكن أن يكون بين الأفراد والآلة، كما يحدث في الاتصال بين الفرد والحاسوب؛

3. **الاتصال المجتمعي:** ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر. ويكون بالطرق التالية:

- الدروس والمحاضرات؛
- الخطب في المناسبات المختلفة؛
- الندوات والمؤتمرات؛
- اللقاءات الجماعية والاجتماعات والاحتفالات...إلخ؛
- برامج التدريب.

4. **الاتصال التنظيمي:** ويقصد بالاتصال التنظيمي والإداري تلك الوسائل التي تستخدمها

المؤسسة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمؤسسة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى¹ وتنقسم بدورها إلى:

4-1) اتصالات لنقل المعلومات من المؤسسة والمديرين إلى الموظفين بشأن العمل، وهي بالطبع اتصالات من أعلى لأسفل؛

4-2) اتصالات لنقل معلومات من الموظفين والمديرين إلى المؤسسة والمستويات الإدارية الأعلى بشأن التقدم في الإنجاز، ومشاكل التنفيذ، وهي بالطبع اتصالات من أسفل إلى أعلى؛

4-3) اتصالات لبناء شخصية متميزة للمؤسسة ولخلق ولاء الموظفين لها.

¹ . أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999، ص 365.

5- الاتصال الجماهيري: وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين، عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما، والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها.

وينقسم الاتصال كذلك إلى الاتصال بالرموز، الاتصال الشفوي والاتصال الكتابي. ويمكن أن نضيف إليه كذلك:

1) **الاتصال السمعي:** يعتمد هذا النمط من الاتصال على حاسة السمع في استقبال الرسائل من مسافات بعيدة، أكثر ما يمثل هذا النوع من الاتصال هو الراديو يتميز بالإثارة والتشويق وسرعة الانتشار، وله سلبيات عديدة منها¹:

- أنه يلزم المستمع بتحديد وقته كونه اتصال زماني؛
- لا يتيح فرصة استقبال رسالتين في وقت واحد؛
- مسافة بث الرسائل المسموعة أحيانا تكون محدودة؛
- تكون عرضة للنسيان لأنها تعتمد فقط على ذاكرة الإنسان.

2) **الاتصال المرئي:** ويعتمد هذا الاتصال على حاسة البصر من أشكاله المختلفة: الصور، اللوحات الفنية، الملصقات، الخرائط، والمجسمات والأرقام الصامتة وغيرها... وقد خدمت الصور وسائل الاتصال الأخرى كالكتب والصحف والمجلات والنشرات الإعلامية غير أن له سلبيات أهمها:

- محدودية المكان والزمان؛
- محدودية المستقبلين أحيانا؛
- لا يخدم فاقد البصر إطلاقا.

3) **الاتصال السمعي البصري:** يعد هذا النوع من الاتصال أكثر أنواع الاتصال تأثيرا وفاعلية لدى المستقبلين، حيث يلعب دورا فعالا في توصيل الرسالة واستيعابها. وقد ظهر هذا الاتصال مع ظهور المواد السمعية البصرية كالتلفزيون والفيديو، ومن مميزاته عن غيره من أنواع الاتصال:

- اعتماده على حاستي السمع والبصر في استقبال الرسائل؛
- تعتمد وسائله على مواد مساعدة كالصور والأفلام وغيرها؛

¹ . عبد الغفور يونس، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية، بيروت، 1989، ص 380.

- قدرته على نقل المعلومات والأحداث والأخبار والتجارب بالصوت والصورة معا وبشكل يطابق الواقع إلى حد تام أحيانا.

الفرع الثاني: الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي

يصنف الاتصال كذلك، وخاصة في إدارة المؤسسات إلى اتصال رسمي واتصال غير رسمي.

1- الاتصال الرسمي:

بالنسبة للاتصال الرسمي فإن إدارة المؤسسة هي التي تحدده وتضع خطوطه وقنواته ومضمونه. أما الاتصال غير الرسمي فيتم تلقائيا ما بين الجماعات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، وهو ما يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها¹.

ويتم الاتصال الرسمي عادة في إطار التنظيم، ويسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة، كما أنه غالبا ما يكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية. وعادة تتدفق المعلومات في الاتصال الرسمي بما يتماشى والتنظيم الرسمي من أعلى إلى أسفل، أو من الأسفل إلى أعلى، أو بشكل أفقي. وتتصف الاتصالات الرسمية عادة بما يلي:

- قانونية؛
- مكتوبة؛
- تتعلق بالعمل مباشرة؛
- تتم داخل المؤسسة وتعلق بها؛
- ملزمة للأطراف ذات العلاقة.

2- الاتصال غير الرسمي:

الاتصال غير الرسمي هو اتصال غير مباشر ويأخذ الشكل العنقودي² لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها كما هو الحال في الاتصال الرسمي. ويتم غالبا عبر قنوات خارجية عن القنوات الرسمية داخل المؤسسة، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية.

ولا يتم الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة فقط، بل قد يتعداه إلى خارج المؤسسة من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية. ويجب على

¹ . سعيد يس عامر، مرجع سابق، ص 57.

² . هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات الحاسوبية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 375.

الإدارة استغلال الاتصال غير الرسمي إيجابياً، وعدم السماح له بالتأثير سلبياً على المؤسسة من خلال التشويش بأشكاله المختلفة كالإشاعات الكاذبة وغيرها.

وهناك نوعان من الاتصال سيما الاتصال الخارجي ويشمل الاتصالات الجارية بين المدراء والأطراف الأخرى خارج المؤسسة مثل المؤسسات والدوائر ذات العلاقة، والوزارات والأجهزة الحكومية وغيرها. وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء المهني الإداري والاستثمار الأفضل للموارد. كما تلعب دوراً مهماً في الإعلام والتسويق والتعاون وتبادل الخبرات.

الفرع الثالث: مستويات و اتجاهات الاتصال

1- الاتصال الصاعد:

يكون اتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي. ويكون الاتصال الصاعد عادة في شكل تقارير وشكاوي واقتراحات وملاحظات وتغذية عكسية مرفوعة إلى القيادة أو الإدارة العليا¹.

يواجه هذا الاتصال عدداً من المعوقات من بينها:

-بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا؛

-تحريف أو تشويه المعلومات أثناء نقلها إلى أعلى؛

-اتجاهات وتقييم الرؤساء والمشرفين نحو المرؤوسين؛

-انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين؛

-عزلة الرؤساء.

2- الاتصال النازل أو الهابط:

وهو الاتصال من أعلى إلى أسفل، ويكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى². ويعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعاً، ويتم من خلال نقل المادة المرسله من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة. ومن معوقات الاتصال النازل:

¹ . سعيد يس عامر، مرجع سابق، ص 61.

² . هاشم أحمد عطية، مرجع سابق ، ص 383.

- كثرة المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة؛
- البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا؛
- الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) والمستقبل (المرؤوس).

3- الاتصال الأفقي:

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية أو الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى. ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين أفراد أو زملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنة. ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصالات كدعامة أساسية في تفعيل الأداء المهني للموظفين.

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال. لقد تطور الهاتف إلى التليكس، والفيديو الذي تطور إلى الفيديو تكس، ودخلنا عصر الأقمار الصناعية وعصر الأنترنت والبريد الإلكتروني، ولا يزال التطور مستمرا في مجال تكنولوجيا الاتصالات بشكل جعل العالم قرية صغيرة.

الفرع الأول: تكنولوجيا التلكس والتليتكس

1- التلكس (المبرقة) Télex:

التللكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء. ومعظم رسائل البرق كان يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح المبرقة ثم تقوم المبرقة بتحويل النقط (...) والشرطات (--) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق. وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة مورس)¹.

في أواخر القرن ظهرت الوسائل والمعدات التي يتم استخدامها في شكل مطبوع بدلا من إشارة (مورس). وفي بداية القرن العشرين بدأ استخدام وسائل إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الشرائط المثقبة. وفي العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن بعد (التلبرنتر) التي

¹ . رنجي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999، ص 106.

بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق إلى مبرقة أخرى على الطرف الآخر من الخط.

لقد ساهم التلكس في نقل الرسائل والأنباء الصحفية وكان لأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية. وعندما صارت خدمة الهاتف في متناول الأفراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير، واستبدال التلكس بمعدات اتصال أخرى أسرع ولها القدرة على التعامل مع أنواع مختلفة من الرسائل والمعلومات.

2- التليتكس (تبادل النصوص عن بعد) Télétext:

يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى بالتلكس حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطويرا لها. حيث أن التلكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لحزن المعلومات المطبوعة. وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة، ثم قراءته على الشاشة وتعديله قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق. وهذا يعني أن تبادل الرسائل والمعلومات يكون إلكترونيًا من وحدة ذاكرة (Mémoire) إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة اتصالات.

ويعمل التليتكس بجهازين (واحد للإرسال، وآخر للاستقبال) محدودة القدرة، أي أنها ترسل 6-7 حروف في الثانية، مع إمكانية الطباعة على الورق العادي، ورقة ورقة، حيث يمكن نقل 2400 وحدة في الثانية أي 50 مرة نظريًا أسرع من التيلكس. ويتميز التليتكس على التلكس فيما يلي:

1. سرعة تناقل المعلومات والتراسل. وهذه السرعة تعادل ما يقارب 50 مرة سرعة التلكس لعادي؛
2. كمية أكبر من الحروف والرموز المستخدمة في نظام التليتكس بمعدل (307) حرف أو رمز مقارنة مع 47 حرفًا أو رمزًا في نظام التلكس؛
3. يكون إرسال المعلومات في نظام التليتكس بشكل صفحة متكاملة، وهذا أفضل من نظام الكلمات والجمل المغنطة في نظام التلكس؛
4. يمكن إرسال الرسالة أو النص المطلوب إلى عدة محطات أو مستفيدين من نظام التلكس وفي وقت واحد؛

5. يوفر نظام التليتكس تبادلاً محلياً وإقليمياً ودولياً للمعلومات أسرع وأفضل من نظام التلكس.

وبشكل عام يمكن استخدام التليتكس في المجالات التالية:

- المراسلات: مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة أو المخصصة في مجال معين؛
- الشؤون الإدارية: مثل وثائق الموظفين، جرد المخازن، اعتماد النماذج والطلبات؛
- الشؤون المالية: كالحسابات الجارية، وقوائم الأسعار، وتسجيل المبيعات والصفقات؛
- مجالات أخرى: مثل الإعلانات التجارية، القوائم التفصيلية (catalogues) للمؤسسات والمعلومات المرجعية.

الفرع الثاني: تكنولوجيا الهاتف وبنوك الاتصال المتلفزة

1- الهاتف وخطوطه Téléphone:

يعد الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشاراً بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتاً أو مؤسسة لا تمتلك خطاً هاتفياً وخاصة في المجتمعات الغنية والمتقدمة. والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشر بين الراسل والمستقبل عند مزاولة عملية الاتصال¹ وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية. من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري (Photophone) أو الهاتف الفيديو (Vidéophone) الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لحزن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حالياً الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس.

ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافياً بطريقتين أساسيتين:

- 1- طريقة الاتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب)؛
- 2- طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحواسيب وغيرها.

ويمكن للاتصال الهاتفي (المباشر وغير المباشر) أن يكون بشكليين أساسيين هما:

¹ . سعيد يس عامر، مرجع سابق، ص 82.

- 1) الاتصال السلبي: أي عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة، وعبر محطات مركزية تنتشر في المدينة أو المؤسسة؛
- 2) الاتصال اللاسلكي: أي دون حاجة إلى وجود أسلاك، وعن طريق البث والتوصيل للأمواج الدقيقة الأرضية أو الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية.
- وهناك طريقتان تستخدمان لنقل الكم الهائل من المعلومات بين الهواتف:
- 1) طريقة استخدام الكابل (Câble): الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية عالية التحميل، أي القدرة على نقل كميات هائلة من الرسائل والمعلومات. تستخدم كذلك في نقل المعلومات بين الحواسيب ويستخدم في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية. وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول والقارات.
- 2) أما الميكروويف (Microwave) أو الموجات الدقيقة، فهي وسيلة أخرى مهمة لنقل المعلومات بين المناطق الجغرافية المتباعدة. وهو نوع من الاتصالات اللاسلكية الأرضية التي تتم عن طريق هوائيات وأبراج توضع في مناطق مرتفعة (أعلى نقطة في المنطقة) وعلى مسافة تقرب من 50 كلم بين كل هوائي وآخر.
- ويمكن استخدام الميكروويف لنقل البيانات والمعلومات الصوتية (الهاتفية) والمكتوبة (عبر الحواسيب)، والمرئية (عبر التلفزيون). كما يمكن نقل 10 آلاف خط هاتفي، ويمتاز بقلة تكلفته. ولكنه يتعرض في الأحوال الجوية الماطرة للتشوش.
- ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد (هو النظام الرقمي). ويعمل نظام الاتصالات الرقمي عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزئيات تفصل بينهما مسافات. وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية، وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات.
- ويعتبر هذا النوع من الأنظمة (الرقمي) أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية. وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب. بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصور المنقولة¹.

¹ . www. commentcamarche. Net /wireless/whintro. PHP3.

2- بنوك الاتصال المتلفزة

تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديو توكس (أو الفيديو توكست) من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية.

ويعرف الفيديو توكس على أنه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون¹. ويشمل تقنية الفيديو توكس على ثلاث ركائز مهمة هي:

1. البث عن طريق شاشة تلفزيونية؛

2. تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب؛

3. نقل هاتفية أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

وتشمل بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديو توكس) على نوعين رئيسيين هما:

1. الفيديو توكس العادي أو الإذاعي ويسمى التلي توكست (Télétext) أو النص المتلفز.

2. الفيديو توكس التفاعلي Interactive videotex ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية

.Vidiodata

الفرع الثالث: الفاكس ميلاي (الناسخ الهاتفية) Facs mile

- الفاكس (الناسخ الهاتفية):

الفاكس عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي¹. ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به، وإرسال الوثيقة أو الرسالة بالفاكس، ما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال، تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحوّل الصفحة المرسلّة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية ثم يطبع نسخة طبق الأصل منها.²

¹. رنجي مصطفى عليان عبد الدبس، مرجع سابق، ص 111.

². مفتاح محمد دياب، مرجع سابق، ص 63.

فالفاكس إذن، عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل على:

1. جهاز استنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف؛

2. جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.

ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:

- أجهزة الفاكس سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى خبرة أو فني متخصص؛

- رخيص الثمن ويمكن للأفراد شرائه؛

- لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة، فخطوط الهاتف متوفرة في كل مكان؛

- مناسب جدا لنقل الوثائق والرسائل المالية والقانونية وكافة المطبوعات؛

- من الصعب إرسال الوثائق عبر وسائل أخرى غير الفاكس بنفس السرعة والدقة والتكلفة؛

- يمكن إرسال الرسائل والوثائق إلى عدة جهات في نفس الوقت؛

- يمكن حمل الفاكس ونقله إلى أي مكان وبسهولة.

الفرع الرابع: تكنولوجيا الكوابل : ويمكن تصنيفها إلى صنفين كما ياي:

1- **تكنولوجيا الكوابل النحاسية:** يمثل الكابل النحاسي النموذج التقليدي الذي استغلته

البشرية في الاتصالات السلكية لتحقيق الاتصال عن بعد خاصة الاتصالات الهاتفية. غير

انه تم ذلك استخدام الكوابل النحاسية التقيدية في بعض مراحل الاتصالات اللاسلكية

وذلك مع بدا الخدمات الإعلامية الكابلية كالتلفزيون الكابلي، ثم ظهرت بعد ذلك

الكابلات النحاسية متحدة المحور (Coaxial Câble) في أواخر الستينات لتحل محل

الكوابل التقليدية في الخدمات الإعلامية وسرعان ما تطورت إلى الكوابل ذات الاتجاهين

(Twoway Câble) وذلك لتحقيق الخدمات التفاعلية وخدمات الفيديو تكس.

2- **تكنولوجيا الألياف الضوئية: (Fibre Optique)**

تمثل تكنولوجيا الألياف الضوئية نقلة شاسعة في تكنولوجيا الاتصالات وهي عبارة عن

شعيرات زجاجية رقيقة للغاية تسمح بمرور أشعة الليزر من خلالها. ونظرا للترددات العالية جدا

لأشعة الليزر فان هذا يوفر للألياف الضوئية قدرة كبيرة لحمل كميات هائلة من الإشارات

الصوتية، المرئية والمعلوماتية، كما يوفر كفاءة عالية للغاية في الاتصالات بحيث يمكن للدائرة

الواحدة من الألياف الزجاجية نقل 50.000 مكاملة هاتفية. بالإضافة إلى قدرة الألياف الضوئية

على تلاقي الكثير من مشكلات الاتصال السلبي والكابلات المركزية، فهي محصنة ضد تفرغ البرق وضد التداخل الكهرومغناطيسي والكهروستاتيكي والتشويش.¹

الفرع الخامس: تكنولوجيا الاتصال الرقمي: (digital communication)

لا تعتبر تكنولوجيا الاتصال الرقمي عن وسيلة مادية أو طبيعية حديثة لنقل الإشارات الاتصالية بل هي بمثابة أسلوب تقني حديث لنقل الإشارات الاتصالية باستخدام نفس الوسائط كالطيف الكهرومغناطيسي، الكوابل والأقمار الصناعية. وتتخطى هذه التكنولوجيا الأسلوب القديم القائم على

الرسائل الاتصالية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية (analog signals) وذلك من خـلال نقلها في صورة إشارات رقمية (digital signals) والمقصود بالإشارة التماثلية هي تحويل الإشارة الاتصالية إلى إشارة كهربائية مناظرة ومماثلة لها في الشدة، بينما الإشارات الرقمية فتعني تحويل الإشارة إلى إشارة كهربائية مماثلة ومناظرة لها في الشدة، بينما الإشارة الرقمية فتعني تحويل الإشارة الاتصالية إلى رموز رقمية تتفق والنظم المعيارية المستخدمة لتمثيل البيانات في الحاسبات الآلية. وتتميز تكنولوجيا الاتصال الرقمي بانعدام التشويش أو التداخل والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال وتحقيق التوافق الصوتي والتحكم في الصدى، بالإضافة إلى تحقيق قدر عالٍ من تأمين الاتصال وسريته. وقد أد التطور في تكنولوجيا الاتصال الرقمي إلى ابتكار أسلوب الضغط الرقمي (digital compression) مما ساعد على زيادة الطاقة الكمية للمعلومات المنقولة مضاعفة القدرات التخزينية للبيانات الرقمية في أقل حيز ممكن.²

الفرع السادس: تكنولوجيا الوسائط المتعددة: (multimedia)

وهي أجهزة أو وسائل تقسم بالشمول وتعدد الإمكانيات التي تنتجها حي توفر نوعاً من البرمجيات التي تتيح عرض المعلومات والبيانات في شكل نصوص مع إدخال العناصر التالية: الصوت، الصورة، اللقطات الحية من الفيديو المصحوبة بالصوت واسطوانات الليزر والتي تعرف بالاسطوانات المدججة وذلك باعتبارها الوسيط المستخدم. وبصيغة عامة فإن الحاسب المستعمل في الوسائط المتعددة يجب أن يكون مزوداً بمعالج CPU وقدرة تخزين RAM عالية ونظام عرض digitalay

¹ . محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال)، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005، ص9.

² . عد الباسط محمد، عبد الوهاب محمد، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج التلفزيوني والإذاعي (دراسة تطبيقية وميدانية) ، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص80.

قوي، فضلا عن بطاقات ألوان متعددة والبطاقات الإضافية للجهاز (card) مثل بطاقة الصورة والصوت. ويمكن أن نميز بإيجاز أن برامج الوسائط المتعددة تتطلب توفر مجموعة من الأجهزة وأبرزها: جهاز الحاسب الآلي، البطاقات الإضافية له ومحطات العمل حيث تمثل المعدات التي تساعد تحقيق عملية الاتصال بين العديد من أجهزة الحاسبات الآلية عن طريق إدخال، معالجة وإخراج المعلومات باستخدام حاسب إلكتروني يعرف بالخادم (server).

كما قد تساعد أيضا على تكامل المعلومات،- في إطار سبمة الحاسوب- كهيكل لنظام عمل مثل شبكة العمل المحلية (LAN)، شبكة العمل البيئية (MAN) أو شبكة العمل العالمية (WAN). وهي تتضمن برامج متنوعة تتيح لمستخدم الجهاز إمكانية تناول ومعالجة المعلومات والبيانات والتعمق في النصوص من خلال البيانات الأساسية للوسائط المتعددة التي تتضمن جهاز الفيديو والصوتيات والصور الرقمية من خلال الكاميرات الرقمية أو أجهزة المسح الضوئي بجانب وسائل التحكم في البرامج وخريطة المعلومات المخزنة والروابط التي تتوفر حرية الحركة والانتقال عبر البيانات الأساسية.

ومن هنا تتضح أهمية تكنولوجيا الوسائط المتعددة في مجال عرض النصوص مدعومة بالمؤثرات الخاصة مما يزيد من قوة العرض ويوفر الكثير من وقت وجهد المتلقي .

الفرع السابع: تكنولوجيا الحاسب الآلي:

تعد الحاسبات الآلية -أجهزة الكمبيوتر- من أهم المنجزات العلمية ذات الإفادة البالغة في مجال وتصميم نظم المعلومات الحديثة، إذ يحقق الحاسب لتلك النظم ميزات السرعة، الدقة ويكفّل كفاءة أداء عالية، حيث تقوم تكنولوجيا الحاسب الآلي على تخزين مجموعة من التعليمات بصورة مغناطيسية أو ضوئية واستخدامها لمعالجة البيانات والمعلومات من خلال إجراء بعض العمليات الحسابية والمنطقية المعقدة¹. والتي يصعب إنجازها يدويا حيث يقوم بمثل هذه العمليات الحسابية على البيانات الرقمية (Numérique)، الأبجدية (Alphabétique) أو كليهما (Alphanumérique)

- الناحية الآلية للحاسب عبارة عن المعدات المادية التي تستخدم للمدخلات والتشغيل وأنشطة المخرجات في نظم المعلومات. وهي تتكون من وحدة التشغيل المركزية وأجهزة المدخلات

¹ .اسلم حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع،

والمخرجات والتخزين والمعدات المادية اللازمة لربط هذه الأجهزة معا. البرامج وهي عبارة عن التعليمات والبرامج التفصيلية التي تحكم وتنسق بين المكونات الآلية للحاسوب في نظم المعلومات. تتضمن تكنولوجيا التخزين كلا من الوسائل والأجهزة المادية للتخزين والبيانات المخزونة مثل الأقراص الممغنطة والشرائط الممغنطة والبرامج التي تحكم تخزين البيانات في هذه الوسائل المادية.¹

¹ . عبد الباسط محمد، عبد الوهاب محمد، مرجع سابق، ص88.

لا يزال التحول التكنولوجي من أهم السمات المميزة لعصر المعلومات، كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي من بينها تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية، تعتبر المعادلة الصعبة التي تواجه معظم المجتمعات في الوقت الحالي وفي المستقبل القريب، هذا ما جعل البيئة الإدارية للمؤسسات ليست مستثناة من التغيرات التي سببتها هذه التكنولوجيا بإحداث نقلة نوعية في صياغة الخدمات من الشكل الورقي المكتوب إلى الأسلوب الرقمي اللاورقي، وعليه فلا بد من التساؤل عن أهم التغيرات التي أدخلتها تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية في البيئة الإدارية .

لقد أدرك المسكرون واغلب الموظفين في المؤسسات ضرورة التعامل بتكنولوجيا الشبكات المعلوماتية (الانترنت الانترانت..) وكذا الاستفادة من خدماتها، ومن هنا كان الهدف العام من هذا المبحث يكمن في التعرف على مختلف تطبيقات تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية ومدى استفادة الموظفين من خدماتها باعتبارها العامل الحاسم في تحول المجتمعات الصناعية إلى مجتمعات المعلومات والكشف عن دورها في تطوير البيئة الإدارية للمؤسسات .

المبحث الثالث: تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية واستفادة الموظفين من خدماتها.

المطلب الأول: ماهية وأهداف شبكات الاتصال

يمكن القول أن معظم الدراسات والبحوث ركزت على شبكات الاتصال التي وضعها العلماء السلوكيين مع منتصف القرن العشرين، وكان الهدف من هذه الدراسات التعرف على تأثير الهيكل التنظيمي على السرعة والدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة.

1- ماهية الشبكة:

توجد تعريفات متعددة ومبشابهة إلى حد ما لمفهوم الشبكات سواء في مجال الاتصالات أو المعلومات أو غيرها من المجالات، ذلك أن الشبكات ليست محصورة في مجال الاتصال فقط، بل أصبحت متداخلة في كافة جوانب الحياة. ومن هذه التعريفات:

• الشبكة: "مؤسستان أو أكثر تشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات وذلك خدمة لأهداف مشتركة".¹

• الشبكة: "نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة أو فيما بين المؤسسات".²

ومنه فالشبكة هي تنظيم منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة، بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر لو تم تحقيقها بواسطة أية وحدة من الوحدات منفردة.

2- أهداف الشبكات: لقد تزايد الاهتمام بشبكات الاتصالات بسبب أهميتها في حل المشكلات

والرفع من كفاءة الأداء المهني للموظفين، والمتعلقة بالاتصالات والمعلومات وخدماتها المختلفة.

ويرجع ذلك الاهتمام المتزايد إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الشبكات وهي:

- تسهيل للموظفين الوصول إلى مصادر المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد ممكنين؛

- تقديم خدمات اتصال أفضل للموظفين:

- بالمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستفيدين؛
- بالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة؛
- الإفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حالياً؛
- زيادة إنتاجية وسائل وقنوات الاتصالات والقوى العاملة فيها.

¹ . مفتاح محمد دياب، مرجع سابق، ص 120.

² . Jean BRILMAN, les meilleurs pratiques du management, les éditions d'organisation, paris, France, 2001, p 412.

ويلخص سام ويلسون (samwelson) العوامل والعناصر التي تحتاجها الشبكات وتؤثر على كميّة ونوعية وجودة الأداء المهني في سبعة عناصر تبدأ بحرف M وهي على النحو التالي:

1. (Men) أي الإنسان والقوى البشرية؛
 2. (Machine) أي أجهزة وتقنيات الاتصال؛
 3. (Materials) أي المواد الخام وأية مواد أخرى تحتاجها الشبكة؛
 4. (Money) أي الأموال المخصصة والتمويل؛
 5. (Message) أي الرسائل التي ستنتقل عبر الشبكة؛
 6. (Methods) أي الإجراءات والخبرة وأساليب التشغيل؛
 7. (Measurement) أي أساليب الاختبار والتقييم للشبكة.
- وتحتاج شبكات الاتصال لكي تحقق أهدافها بفعالية وتقوم بتوصيل الرسائل بين الأطراف المختلفة المشاركة فيها إلى أجهزة اتصال أو تقنيات اتصال مناسبة¹ من أمثلتها:

- أجهزة الهاتف؛
- أجهزة التلكس؛
- أجهزة الفاكسيميلى؛
- الأقمار الصناعية؛
- البريد الإلكتروني.

3- شبكات الاتصال:

لقد قام الباحثون بتجارب على مجموعات من الأفراد شكلت شبكات اتصال المعرفة أثرت هذه الشبكات على الأداء المهني للموظفين، والرضا عن العمل وغير ذلك من المتغيرات ذات العلاقة. وقد تبين أن شبكة الاتصال تؤثر على ما يلي:

- من يتصل بمن ولماذا؟
- عدد الأفراد الذين يتصل بهم الموظف في المؤسسة؛
- درجة المشاركة في تكوين المعلومات المتدفقة في الشبكة؛
- درجة تملك الموظف للمعلومات داخل المؤسسة؛
- ما يدركه الموظف المنتسب إلى المؤسسة كقائد في تلك المؤسسة؛

¹ . أ. س. فوكست، ترجمة عبد الوهاب عبد السلام أبو النور، التنظيم الموضوعي للمعلومات، عالم الكتب، مصر، 2001، ص 120.

- ما يدركه الآخرون كسبب أو نتيجة تتأثر بالمعلومات؛
- درجة رضا الموظفين عن أدوارهم ووظائفهم في المؤسسة.

هذه الشبكة قد تستخدم بغرض¹:

1. الاتصال بين العديد من البرامج التطبيقية والتي يتم تشغيلها على نظم مختلفة؛
 2. تقاسم الموارد؛
 3. توزيع الاستخدامات والتطبيقات على الحواسيب المتباعدة مكانيا.
- شبكة الاتصالات أو المعلومات هي عبارة عن شبكة من الحواسيب تسمح بالوصول إلى قواعد البيانات و تبادل محتوياتها. ولا يمكن الحديث عن شبكات المعلومات دون الحديث عن تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات.

وتهدف شبكات الاتصالات أو المعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة؛
 2. تقديم خدمات معلوماتية أفضل من الناحيتين الكمية والنوعية؛
 3. الإفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوافرة حاليا؛
 4. زيادة إنتاجية القوى العاملة في مجال المعلومات وخدماتها.
- وقد تزايد الاهتمام بشبكات المعلومات نتيجة للأسباب التالية:

1. أهمية المعلومات في مجالات التنمية العلمية والتربوية والثقافية والاقتصادية للمؤسسات؛
2. ضخامة الإنتاج الفكري العالمي لمصادر المعلومات المختلفة في أشكالها وموضوعاتها، ولغاتها، مما أدى إلى ظاهرة انفجار المعلومات أو ما يعرف بثورة المعلومات؛
3. تشتت المعلومات ومصادرها داخل البلد أو على المستوى الدولي، وكثرة المعوقات أمام الوصول إلى المعلومات واسترجاعها؛
4. تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات بشكل عام و الحواسيب بشكل خاص، وتكنولوجيا الاتصالات مما أدى إلى تسهيل فكرة الشبكات وانتشارها.

وتحتاج شبكات المعلومات إلى عدد من المتطلبات الأساسية وهي:

- توفير مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة التقليدية، وغير التقليدية (قواعد وبنوك المعلومات)؛

¹. جميل أحمد وفيق، إدارة الأعمال، مدخل وظيفي، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 76.

- توفير الأجهزة المناسبة للشبكة Hardware من حواسيب وغيرها؛
- توفير البرمجيات المناسبة Software لمعالجة المعلومات واسترجاعها، ويمكن تطوير هذه البرمجيات أو الاستعانة بالبرمجيات الجاهزة؛
- توفير نظام مناسب للاتصالات تجعل الشبكة قادرة على تبادل المعلومات بين الجهات المشاركة في الشبكة؛
- توفير المتطلبات البشرية والخبرات اللازمة والمؤهلة من مبرمجين ومشتغلين وخبراء وإداريين... الخ؛
- أما المتطلب الأخير للشبكة فهو "المستفيدون النهائيون" الذين ستقدم لهم الشبكة معلوماًتها وخدماتها المختلفة.

المطلب الثاني: الشبكات الداخلية والتطبيقات المعلوماتية

إن الشبكة هي أحد المكونات الأساسية لنظام المعلومات وتشكل أحد الأدوات الأساسية لتحقيق الاتصال بين الموظفين في المؤسسة و تتعدد أنواعها حسب الغرض المراد تحقيقه من هذه الشبكة.

1- ماهية الشبكات المعلوماتية:

1-1 تعريف ومكونات الشبكة المعلوماتية:

لقد عرفنا الشبكة بأنها "مجموعة من الحواسيب المرتبطة فيما بينها بواسطة خطوط فيزيائية وتبادل من خلالها المعلومات في شكل بيانات رقمية. تختلف الشبكات باختلاف أنواع الحواسيب المرتبطة، وباختلاف الخطوط التي تربطها فمثلاً على مستوى دوران البيانات (دوران في شكل ذبذبات إلكترونية، طيف ضوئي، أو في شكل موجات كهرومغناطيسية) أو على مستوى نوع الخطوط (خطوط نحاسية، كابلات، أو ألياف بصرية). وكذلك الطريقة التي تتحرك بها البيانات على الشبكة".

1-2 فوائد الشبكة بالنسبة للموظفين:

لقد أدرك المسيرون واغلب الموظفين في المؤسسات ضرورة وأهمية ربط أجهزة الحواسيب ببعضها وذلك من أجل تبادل المعلومات وهذه بعض مميزات الشبكات بالنسبة للموظفين:

- + اقتسام الملفات، والتطبيقات المعلوماتية بين عدة مستخدمين؛
- + اتصال بين الأفراد (بواسطة الرسائل الإلكترونية، الحوار المباشر... إلخ)؛

+الاتصال بين العمليات (بين آلات صناعية)؛

-ضمان وحدة المعلومات (قواعد البيانات)؛

تسمح كذلك الشبكات بتوحيد التطبيقات في إطار المجتمعات الافتراضية، فمثلا الرسائل الإلكترونية ويوميات الجماعات التي تسمح بالاتصال الفعال والسريع. وهذه مزايا هذه الأنظمة:

-تخفيض التكاليف عن طريق اقتسام البيانات وملحقات الحاسوب؛

-توحيد شكل التطبيقات المعلوماتية؛

+الوصول إلى البيانات في الوقت المناسب؛

+الاتصال والتنظيم بفعالية أكثر.

مكونات الشبكة:

تحفظ جل الشبكات بالعناصر التالية:

- الخوادم: حواسيب توفر موارد مقسمة للمستخدمين (الطابعات، المساحات

الضوئية... إلخ)؛

- الزبائن: الحواسيب التي تستخدم الموارد التي توفرها الخوادم؛

- حامل الوصل: يمثل الطريقة التي تربط بين الحواسيب؛

- البيانات المقسمة: ملفات مقبولة على خوادم الشبكة؛

- الطابعات واللواحق المقسمة؛

- موارد مختلفة: ملفات أو عناصر أخرى مستخدمة من طرف مستعملي الشبكة.

ويمكن أن نفرق بين نوعين رئيسيين من الشبكات:

-الشبكات: منصب لمنصب (poste à poste)، الشبكات: التي تستخدم الخوادم (زبون/

خادم). والتي سنتطرق لها فيما بعد. و يجب مراعاة عند إنشاء الشبكة الخصائص التالية:

- حجم المؤسسة وعدد الموظفين الذين هم بحاجة إلى شبكة؛

- مستوى الأمن المطلوب؛

- نوع النشاط؛

- مستوى التأهيل الإداري للموظف المستخدم؛

- حجم البيانات التي تستخدم؛

- حاجات مستخدمي الشبكة؛

- الميزانية المخصصة لتشغيل الشبكة (الشراء، الصيانة...).

2- نماذج الشبكات

لقد رأينا في التعريف السابق أن الشبكة هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب المرتبطة فيما بينها بواسطة أجهزة (كابلات، بطاقات الشبكة، وتجهيزات أخرى تؤمن التسيير الحسن للبيانات).
التهيئة المادية لهذه العناصر تسمى النماذج المادية¹. وتوجد على ثلاث أنواع²:

-نموذج الكابل؛

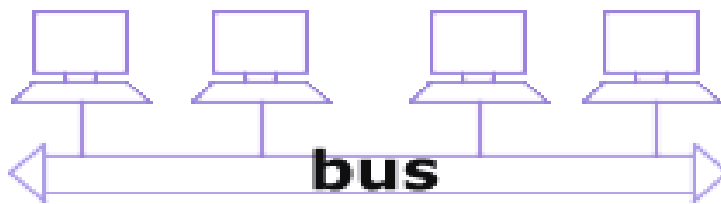
-نموذج الشبكة؛

-نموذج الحلقة.

كما نميز بين النمذجة الفيزيائية (الوجه المرئي للشبكة) من النمذجة المنطقية، التي تمثل الطريقة التي تحول فيها البيانات من خلال الشبكة وتشمل نوعين رئيسيين هما تكنولوجيا إنترنت (Ethernet) وتكنولوجيا token، وتكنولوجيا FDDI*.

1-2 نموذج الكابل: وهو يمثل الهيكل البسيط لتقييم الشبكة، حيث أن كل الحواسيب مرتبطة بالخط نفسه للتحويل بواسطة الكابل (câble coaxial). تعني كلمة كابل (Bus) الخط الفيزيائي الذي يربط آلات الشبكة، من مزايا هذا النوع هو سهولة وضعها وتشغيلها، ولكن لدينا تحفظ واحد وهو أي خلل في اتصال حاسوب سوف يؤدي إلى خلل في الشبكة ككل.

الشكل رقم(1): الشبكة الخطية (BUS)



المصدر: Bekhti Ibrahim, module Internet et recherche de l'information, ecole doctorale, université de Wergla, 2005 -2006, p 89 .

¹. Patrick Dumas, Informatique industrielle, Dunod édition, paris, France, 2001., P 39.

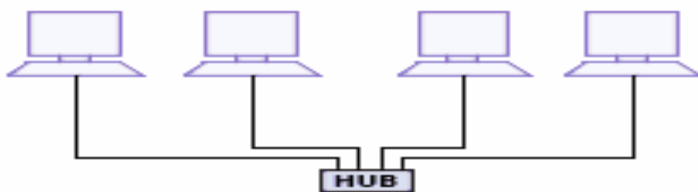
². www.commentcamarche.net/initiation/topologie.PHP3.

*. Fiber distributed data interface.

2-2 نموذج النجمة: في هذه الحالة ترتبط الحواسيب بنظام آلي يسمى المجمع (Concentrateur) ويتمثل هذا النظام في علبة تشمل بعض الواصلات ** التي تمكن من إيصال الكابلات المتعلقة بحواسيب الشبكة فهو يؤمن الاتصال بين هذه الواصلات.

عكس النوع الأول فإن الشبكات من هذا النوع هي أقل قابلية للعطب حيث يمكننا بسهولة إبعاد أحد المتصلين عن طريق نزع الواصلة من المجمع بدون التأثير على باقي المتصلين في الشبكة. ولكن تتميز كذلك بتكلفة زائدة نتيجة وجود جهاز آخر هو المجمع.

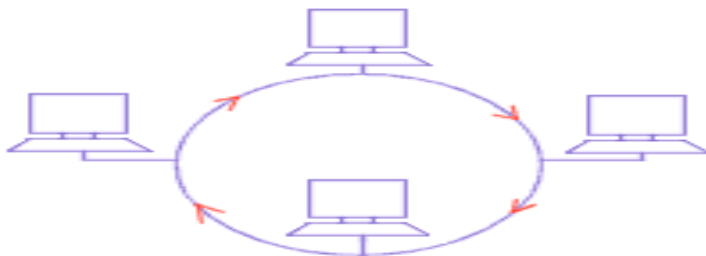
الشكل رقم(2): الشبكة النجمية.



المصدر: Bekhti Ibrahim, module Internet et recherche de l'information, Op-cit., p89.

2-3 نموذج الحلقة: في هذا النوع كل حاسوب متصل ينتظر دوره في الشبكة، حيث لدينا حلقة حواسيب ويأخذ كل حاسوب دوره بالتتابع. وهي مرتبطة بجهاز موزع يسمى (وحدة الاتصال المتعدد المحطات) التي تقوم بإدارة الاتصال بين الحواسيب بإعطاء لكل دوره، النوعان الرئيسيان من التبولوجيا المنطقية التي تستخدم هذا النوع هي: تبولوجيا token، وتبولوجيا FDDI.

الشكل رقم(3): الشبكة الحلقية.



المصدر: Bekhti Ibrahim, module Internet et recherche de l'information, Op-cit., p89.

** .jonctions.

*.Multi station Access Unit.

** .المجمّع.

3- أنواع الشبكات المعلوماتية من حيث التغطية الجغرافية:

يمكن التمييز بين عدة أنواع من الشبكات الخاصة حسب أحجامها (من ناحية عدد الآلات)، سرعتها في تحويل البيانات وكذلك بعدها. إن الشبكات الخاصة هي شبكات تمتلكها المؤسسة، وتوجد ثلاث أنواع منها:

LAN: الشبكات قصيرة المدى (محلية المدى)؛

MAN: الشبكات متوسطة المدى؛

WAN: الشبكات بعيدة المدى.

1-3 الشبكات قصيرة المدى (شبكة محلية): Local Area Networks LANS

تشمل مجموعة الحواسيب التي تنتمي إلى نفس المؤسسة وترتبط فيما بينها بشبكة محدودة الرقعة الجغرافية.

الشبكة المحلية إذن تكون في شكل الأكثر بساطة، سرعة نقل البيانات المحلية تصل إلى 10 ميغابايت في الثانية (من أجل شبكة إنترنت) و100 ميغابايت في الثانية بالنسبة لتكنولوجيا FDDI. ويمكن أن تعمل من خلال نموذجين من الشبكات:

- في إطار وجه لوجه (PEER TO PEER) وذلك في حالة عدم وجود حاسوب مركزي (خادم) بحيث كل حاسوب يلعب دور حاسوب مركزي.¹

في محيط زبون/ خادم: بحيث هناك حاسوب مركزي يوفر خدمات الشبكة للمستخدمين، حجم الشبكة المحلية يصل إلى 100 وحتى 1000 مستخدم، بشرط أن يتواجدون في نفس المؤسسة، وتتضح النماذج من خلال شبكات الحاسب التالية:

1 - شبكات الند للند أو Peer-to-Peer Networks

2 - شبكات الزبون /المزود أو العميل/الخادم. Client/Server Networks

¹. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض - 2004، ص55.

- أولاً / شبكات الند للند Peer-to-Peer Networks¹:

الشكل رقم(4): شبكات الند للند.



المصدر: <http://www.jawwad.org/topics> / يوم الخميس الساعة السابعة 2011/03/03

- تعريف شبكات الند للند:

هي شبكة كمبيوتر محلية LAN مكونة من مجموعة من الأجهزة لها حقوق متساوية و لا تحتوي على مزود Server مخصص بل كل جهاز في الشبكة ممكن أن يكون مزودا أو زبونا. وهذا النوع من الشبكات يطلق عليه أيضا اسم مجموعة عمل أو . Workgroup وهي عادة تتكون من عدد قليل من الأجهزة لا يتجاوز العشرة .يستطيع أعضاء مجموعة العمل رؤية البيانات و الموارد المخزنة على أي من الأجهزة المتصلة بالشبكة و الاستفادة منها وتعتبر شبكات الند للند مناسبة لاحتياجات الشبكات الصغيرة و التي يرحز أفرادها مهام متشابهة ، ونشاهد هذا النوع من الشبكات في مكاتب التدريب على استخدام الحاسوب مثلا

-ثانياً /شبكات الزبون / المزود أو العميل/الخادم: Client / Server Networks²

- تعريف شبكات الزبون/ المزود:

المزود قد يكون جهاز كمبيوتر شخصي يحتوي على مساحة تخزين كبيرة و معالج قوي وذاكرة وفيرة ، كما أنه من الممكن أن يكون جهاز مصنوع خصيصا ليكون مزود شبكات و تكون له مواصفات خاصة.

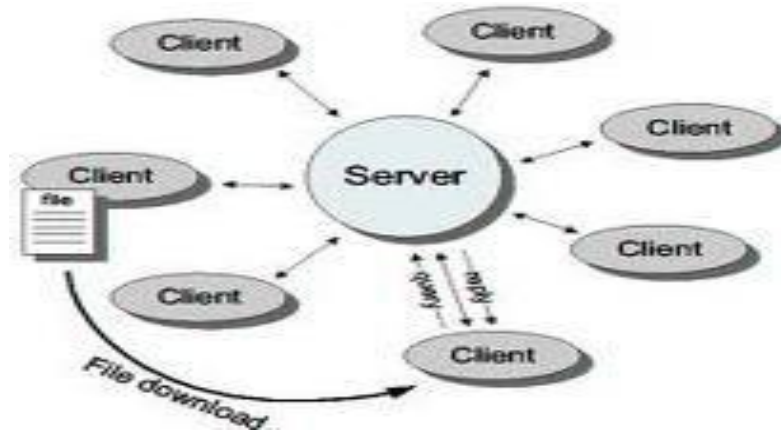
شبكات الزبون / المزود هذه الشبكات تكون قائمة على مزود مخصص و يكون عمله فقط

¹ <http://www.jawwad.org/topics>.2011/03/03 يوم الخميس الساعة السابعة

² <http://www.jawwad.org/topics>.

كمزود و لا يعمل كزبون كما هو الحال في شبكات الند للند ، و عندما يصبح عدد الأجهزة في شبكات الزبون / المزود كبيرا يكون من الممكن إضافة مزود آخر ، أي أن شبكات الزبون / المزود قد تحتوي على أكثر من مزود واحد عند الضرورة و لكن هذه المزودات لا تعمل أبدا كزبائن ، وفي هذه الحالة تتوزع المهام على المزودات المتوفرة مما يزيد من كفاءة الشبكة

الشكل رقم(5): شبكات الزبون / المزود



المصدر : <http://www.jawwad.org/topics> / يوم الخميس الساعة السابعة 2011/03/03

-الفرق بين الشبكتين:¹

- شبكة الند للند (peer-to-peer networking) كل جهاز مساو لجهـاز آخر، ولا يوجد مصدر تحكم واحد.
- أما في شبكة العميل/الخادم (client/server networking) فإن جهاز واحد يعمل كمركز تحكم ويقوم بوصول بقية الأجهزة مع بعضها البعض.

2-3 الشبكات متوسطة المدى²: Metropolitan Area Networks MANS

من أجل ربط الشبكات المحلية المتباعدة جغرافيا نستخدم شبكة متوسطة المدى، والتي تستعمل خطوط هاتفية خاصة (أو تجهيزات خاصة) بحيث معدل النقل مساوي للشبكة المحلية على

¹ محمد ياسين، مرجع سابق، ص61.

² Bekhti Ibrahim , module Internet et recherche de l'information , école doctorale , université de Wergla, 2005 – 2006, p 87

المساحات الكبرى. كذلك يسمح هذا النوع لشبكتين محليتين بالاتصال وكأنها تنتمي لنفس الشبكة.

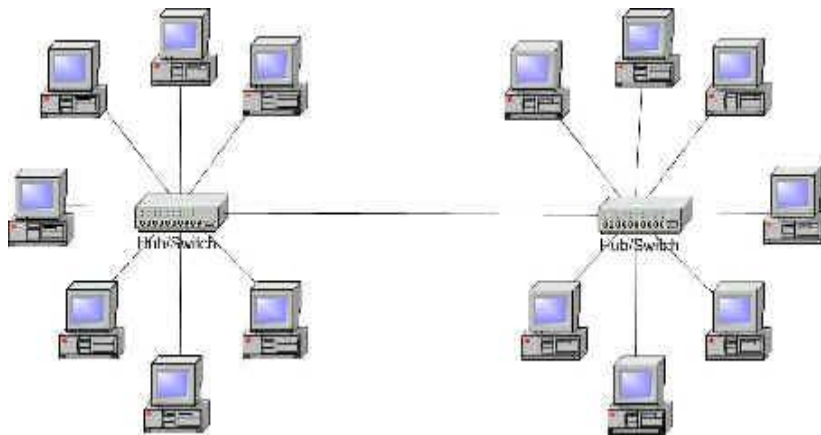
وتختلف معها نوعية الخطوط التي تستخدم للربط بين الشبكات مما يجعل تكلفتها أكثر.

3-3 الشبكات بعيدة المدى¹: Wide Area Networks WANS

عندما تكون المسافات بعيدة ومن أجل ربط شبكات محلية بسرعة تحويل عالية فخطر استعمال هذا النوع (شبكة واسعة) حيث تصل سرعة نقل البيانات إلى 56 كيلوبايت في الثانية مما يجعلها منخفضة بالمقارنة مع النوعين الأولين. إذن فهذا النوع من الشبكات هو عبارة عن مجموعة شبكات محلية مرتبطة ببعضها عن طريق واصلات (ROUTEURS).

3-4 اتساع الشبكات أو (EXPANSION OF NETWORK)²:

الشكل رقم(6): اتساع الشبكات.



المصدر: op cit / <http://www.jawwad.org/topics/>

يمكن أن يتم بعدة طرق :

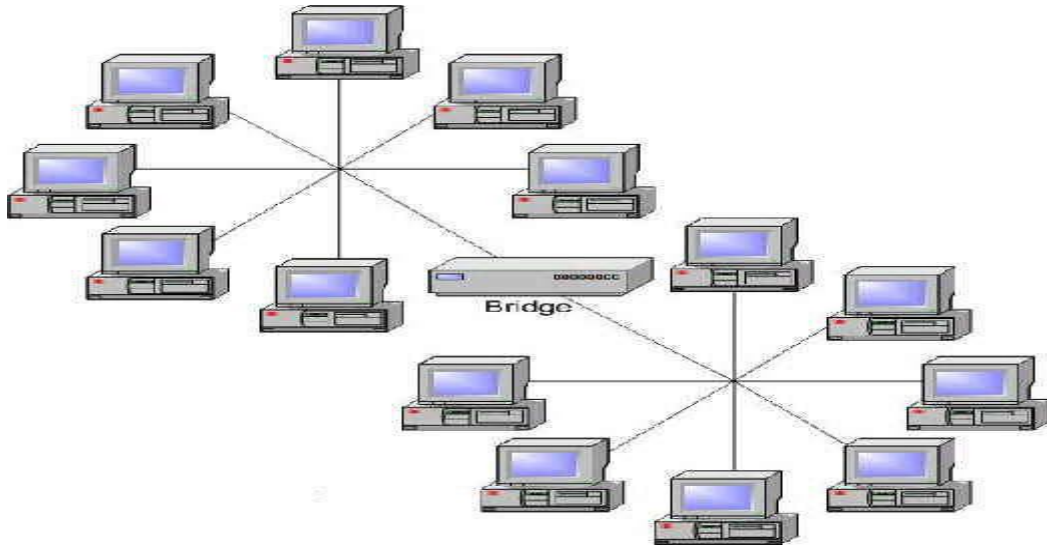
1- باستخدام مكبر (repeater) وذلك لتوسيع الشبكة المحلية وذلك بوضع (repeater) لتكبير الموجة على الكابلات المستخدمة .

2- الكوبري (Bridge) فهو يساعد على ربط شبكة محلية مع شبكة محلية أخرى - LAN - TO - LAN (Internet working) كما هو موضح بالشكل التالي:

¹Bekhti Ibrahim , module Internet et recherche de l'information .OP- SIT.p89.

² <http://www.almaquosi.com/vb/showthread.php?t=3130>

الشكل رقم (7): شبكة LAN- TO- LAN



المصدر: <http://www.jawwad.org/topics/>، op cit:

المطلب الثالث: تكنولوجيا الانترنت (الشبكات الداخلية) واستفادة الموظفين من خدماتها.

أولاً: ماهية الانترنت والخدمات التي تقدمها للموظفين:

1- تعريف: الانترنت هي عبارة عن استخدام تكنولوجيا الانترنت على مستوى المؤسسة، هذه التكنولوجيا تتمثل في البرمجيات منخفضة التكاليف¹.

استعمل لأول مرة مصطلح الانترنت سنة 1994، ثم أضيفت له مصطلح الشبكة الخارجية (Extranet) الذي هو عبارة عن انترانيت موجهة لصالح بعض المتعاملين الخارجيين مع المؤسسة (الموردون، الزبائن... الخ).

2- شبكة الانترنت واستفادة الموظفين من خدماتها (الشبكة الداخلية):

تهدف شبكة الانترنت إلى بث المعلومات وتناقلها من قبل الموظفين داخل المؤسسة وطلب المعلومات (عن طريق الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة)، الرسائل الإلكترونية بين المستخدمين والموظفين من مختلف المستويات، مجموعات الحوار (forum)، تطبيقات خاصة (محاكاة القرارات)، إلى تطبيقات روتينية لحجز البيانات. هناك طريقتين لاستخدام الانترنت إما طريقة الوصول إلى المعلومات، المحفوظة داخلياً، أو عن طريق التفاعل.

إن بث المعلومات يتم عن طريق صفحات الواب التي تقدم معلومات مشكلة حول المؤسسة وموظفيها، هيكلها، مجموعة المنتوجات، أنشطة الإعلان، مجلة مطبوعة، الأحداث الداخلية... الخ.

¹ . HUMEAU Nicolas, Intranet-Management, Ed Economica, Paris, 2005.p36..

تشبه هذه الوظيفة ما تقدمه الصحف اليومية من أخبار جديدة، أو بالعكس فتح وثائق خدمية. إن صفحة الواب أو الموقع الداخلي يقوم بعرض هرمي للصفحات، تكون له عدة إمكانيات وخاصة عن طريق خدمة محرك البحث، مما يمكن الموظف المستخدم من الوصول السريع إلى المعلومات بواسطة استخدام الكلمة المفتاح أو موضوع معين. كذلك الأنترانيت تقدم خدمة النظام التفاعلي بين الموظفين ممثلة في الرسائل الإلكترونية ومجموعات التحوار (GROUP WARE) حيث يقوم كل موظف بتقديم العمل الموكل له، كذلك توفر خدمة مجتمعات التبادل الافتراضي (forum) حيث يقوم مختلف الأعضاء بالتحادث حول موضوع معين. من أكبر مزايا النظام هو إزالة الحواجز البيروقراطية بين السلم الهرمي¹.

3- مثال لتطبيقات الأنترانيت على الموارد البشرية:

- من يفعل ماذا؟ دليل بالصور، الهيكل التنظيمي، العنوان، رقم الهاتف، الوظيفة؛
- التمثيل القانوني للمؤسسة: مجلس الإدارة، المديرين، اجتماعات الإدارة، بطاقة المنشأة، الميزانية الاجتماعية، التقرير السنوي، الشراكات، خطب مدير الشركة؛
- إجراءات تحقيقات حول الرأي العام الداخلي للمؤسسة عن طريق الأنترانيت؛
- الاتفاقيات الجماعية؛
- دفتر الاستقبال؛
- منح المستخدمين؛
- محاكاة الخيارات لفائدة الموظفين في تسيير مساره المهني (التقاعد المسبق، التوقف التدريجي عن العمل، العطل، التكوين... إلخ)؛
- عرض اجتماعات اللجنة المركزية للمؤسسة؛
- النشاط النقابي؛
- دليل التكوينات؛
- تسيير المترشحين والاستدعاءات للمتربين أو المتكويين؛
- تسيير العطل؛
- متابعة عمل تسيير المستخدمين مثل توزيع المنح؛
- أنشطة لجان المؤسسة؛

¹ . HUMEAU Nicolas, Intranet-Management, Ed Economica, Paris, 2005.p37.

-أخبار يومية عن المؤسسة والأداء المهني لموظفيها.

ثانيا: ما يتطلبه وضع شبكة الانترنت من قبل الموظفين في المؤسسة.

1- إن وضع نظام شبكة الانترنت يشابه المراحل الكلاسيكية لمشروع المعلوماتية، ولكن هناك اختلاف فيما يخص بعض الخصائص التقنية، مثل خصائص تصميم الصفحات ومعالجتها اليومية. لكل مشروع انترانيت مؤطر، يكون عموما رئيس مصلحة والذي يقرر شراء النظام يترأس هذا المؤطر لجنة المشروع تتكون من الأعضاء التاليين:

1. المؤطر؛

2. الأفراد المعلوماتيون الذين يقومون بوضع الموقع يؤمنون ملائمته؛

3. ممثلي المصالح مصادر أو أصحاب المعلومات التي توضع في الموقع؛

4. مصممي المواقع (Web master).

إن مصممي المواقع هم الأشخاص المخولة لهم الحفاظ على الكلمات السرية الضرورية لإدخال صفحة جديدة إلى الموقع، أو تغيير الصفحات الموجودة، ويستمر دورهم خلال تشغيل الموقع عن طريق الصيانة والقيادة.

تقوم لجنة المشروع بتحديد الوسائل المعلوماتية الضرورية (الهياكل القاعدية، البرمجيات) الموجه إليه الموقع (المستخدم)، ومضمون الموقع (سياسة الكتابة والتحرير)، حيث يقسم المحتوى إلى عناوين تمكن من خلالها الوصول إلى صفحات أخرى.

وكذلك وضع التصميم البياني للموقع، عند توفر هذه العناصر الثلاث يصل المشروع إلى مرحلة أخرى هي مرحلة تغذية المصالح بالمعلومات حيث تجب كتابة صفحات المعلومات حسب التصميم البياني للموقع، إنها لجنة التحرير التي تقوم برأس هذه المرحلة، حيث تعتمد على مراسل من كل مصلحة للتموين بالمعلومات. أما إدماج صفحات جديدة في الموقع فهي تتم من طرف مختصين تحت سلطة مصمم الموقع. إن نجاح الموقع مرتبط أساسا بتأثير الإدارة العامة للمؤسسة عن طريق استخدامها للشبكة والتعريف بها، كذلك يجب استعمال الاتصال، المعلومات والملاحظات لتحفيز أفراد المؤسسة على استخدامها. حيث أن موقع الشبكة في حالة عدم زيارته وتحسينه باستمرار سوف يؤدي إلى إهماله. يجب التنسيق بين مختلف المصالح لتطوير وتحسين الشبكة وبما أنها أداة للاتصال داخل المؤسسة فهي تتمتع بتسيير غير مركز، حيث نجد أنه في المؤسسات الكبرى تتوفر كل مديرية على نظام انترانيت خاص بها لإثبات وجودها. لذا وجب تشكيل لجنة للتنسيق

تتكون من ممثلي المصالح المعنية ويترأسها مدير الاتصالات الداخلية أو الأمين العام للمؤسسة، مع توفير محركات بحث تسمح بالبحث في كافة الصفحات عن موضوع معين.

2- التكنولوجيا المستخدمة في وضع الشبكات الداخلية:

إن أول عنصر تكنولوجي هو الهيكل القاعدي للشبكة ومناصب العمل لكل المستعملين، العنصر الثاني هي البرمجيات المستعملة في تصميم الموقع، البرمجيات الخاصة بتصميم صفحات HTML، وكذلك البرمجيات الخاصة بإدارة قواعد البيانات مثل أنظمة إدارة قواعد البيانات (SGBD) كذلك البرامج التي تسمح بالإبحار في الشبكة (navigateur).

ثالثا: وظائف وتأثيرات الانترنت على الموظفين في مؤسسة

1- وظائف الانترنت:

تسمح الانترنت في المؤسسة بالتوفير السهل لصالح الموظفين وثائق مختلفة ومتنوعة، مما يسمح بالوصول الممرز لذاكرة المؤسسة.
وظائف الانترنت:

- توفير المعلومات لمختلف الموظفين المستخدمين لشبكة الانترنت في المؤسسة؛
- توفير الوثائق التقنية لهم؛
- محرك بحث للوثائق المرجعية؛
- نظام تسيير؛
- تبادل البيانات بين أفراد وموظفي المؤسسة؛
- دليل المستخدمين؛
- تسيير المشاريع، المساعدة على اتخاذ القرار، الهندسة بواسطة الحاسوب؛
- تبادل الرسائل الإلكترونية؛
- التحاور الإلكتروني المباشر؛
- الفيديو كونفرنس (المحاضرات المرئية)؛

بهذا الشكل تقوم الانترنت بتحسين الاتصال بين الموظفين على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات.

المعلومات المتوفرة في الشبكة تتغير باستمرار كما يمكن لشبكة الانترنت أن تستخدم في عمليات: التكوين عن بعد، بث القوانين والتعليمات الخاصة بالمؤسسة، الإدارة اللامركزية

للأفراد¹،... إلخ، ويمكن التمييز بينها و بين الاكستراييت التي هي عبارة عن إنترانييت موسعة إلى عملاء خاصين خارج المؤسسة وتكون محمية ضد عمليات القرصنة.

2- تأثيرات الانترانييت على الموظفين:

تتمثل تأثيرات الشبكات الداخلية في مايلي:

- إعادة التنشيط بصفة متزايدة، تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية تكون بسرعة أكبر، حيث تقوم بزيادة مستوى الأداء في كل المجالات؛
- التناسق، فالاتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة، تقسيم العمل بين الوظائف بين المواقع الجغرافية، لا تمنع التبادلات مما يؤدي إلى تناسق بين هذه الوظائف وتصبح القيادة غير مسؤولة لوحدها عن تحقيق الانسجام؛
- تحقيق المؤسسة الشبكة، حيث تحقق عن طريق الانترانييت والأكستراييت؛
- التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال؛
- تشجيع التعاون بين موظفي المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي؛

-إعطاء أكثر ثقة للشركاء الخارجيين، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة؛

-تسمح الانترانييت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا².

وبالتالي تؤدي شبكة الانترانييت إلى تحسين الأداء المهني للموظفين والمؤسسة ككل.

- ### 3- أهم عشر وظائف للإنترانييت في المؤسسة : كتلخيص لأكثر الوظائف أهمية والتطبيقات البرمجية المساعدة على إنجازها في شبكة الانترانييت، نعرض هذا الجدول الجامع للوظائف العشر الأكثر استخداما في الانترانييت:

¹ . Patrick Gilbert, la gestion des ressources humaines, édition d'organisations, 1999, France, p 723.

² . HUMEAU Nicolas, Intranet-Management, Ed Economica, OP-CIT.p40.

الجدول رقم(3): أهم عشر وظائف لشبكة الانترنت

الحاجة المعبر عنها	الوظيفة المفتاحية	وظائف ثانوية	الحلول البرمجية
1/ نشر معلومات واتصال داخلي ووضع قاعدة معلومات وثائق مرجعية	تسيير محتوى الواب بواسطة محرك بحث، نظام تفرعي لقاعدة الوثائق	سلسلة الدخول، تسيير الإصدارات	CMS نظم إدارة المحتوى Content Manag System.
2/ معرفة قيود رزنامة عمل الأفراد plannings des collaborateurs	المذكرة المتقاسمة		نظام عمل تعاوني Group war
3/ الدخول إلى قاعدة الاتصال بالمصالح الأخرى	شاشة ويب تأخذ إلى نظام تسيير قواعد البيانات	التأريخ، نظام طوارئ وروابط تشعبية مع تسيير المشاريع	تسيير الاتصال Gestion de contact
4/ العمل في نفس الوقت مع العديد من الأفراد على نفس الوثيقة بدون صراع	نظام تسيير الإصدارات	تقاسم مترامن	نظام عمل تعاوني متقدم Group War avancé
5/ النقاش والتحاوور بين الأفراد	منتديات النقاش، المحادثة النصية، البريد المترامن		عموما تكون مدرجة في نظم العمل التعاوني
6/ الدخول إلى البريد الإلكتروني	بريد الشبكة webmail		عمل تعاوني، الاتصال المتقدم على الشبكة ب webcam
7/ تنظيم اجتماعات عن بعد	الالتقاء على الشبكة web meeting web conferencing	المؤتمرات السمعية المؤتمرات المرئية Videoconf	تسيير المشاريع
8/ إنشاء وفحص رزنامة مشروع، والقدرة على قيادته	سلسلة دخول، مخطط Gantt لوحات قيادة	وظائف تعاونية واتصال شبكي	البوابة التطبيقية
9/ الدخول إلى تطبيقات يومية (مكتبية) أو إلى وثائق إلكترونية	متنصل تطبيقي	تقاسم مترامن	CMS العمل التعاوني، البوابات التطبيقية
10/ تخصيص الدخول إلى بعض تطبيقات أو ملفات إلى أفراد معينين.	نظام حقوق ومجموعة المستخدمين.	إعادة ممكنة للدخول لبيانات موجودة في المؤسسة	

المصدر: شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص130.

التعليق على الجدول: إن الحاجيات التي رتبت في العمود الأول تولد ابتكارات وحلولا سواء تنظيمية على المستوى العلوي لأي نظام معلومات في المؤسسة بما في ذلك نظم الاتصال.

المطلب الرابع: تكنولوجيا الانترنت واستفادة الموظفين من خدماتها.

الانترنت عبارة عن شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية بكافة دولها. إذ يستخدم الشبكة هذه الأيام أكثر من 400 مليون مستخدم من جميع أنحاء العالم¹. وهي اتفاقية عملاقة بين ملايين الحواسيب للارتباط مع بعضها البعض، ولهذا يطلق عليها (شبكة الشبكات). وهي شبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادرا على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات المختلفة في مجال المعلومات.

أولا: ماهية الانترنت

تأسست شبكة الانترنت في الأصل بالولايات المتحدة الأمريكية في أواخر الستينات كمشروع تشرف عليه وكالة مشاريع البحوث المتقدمة (ARPA) التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية. وقد كان يطلق على هذه الشبكة في بداية أمرها (ARPANET). وكانت تربط فقط بين مجموعة قليلة من الحواسيب في عدد قليل من المناطق في الو.م.أ. وفي منتصف الثمانينات أنشأت المؤسسة الوطنية للعلوم للولايات المتحدة الأمريكية (USNSF) شبكة سميت بـ (NSF). اعتمدت التكنولوجيا المستعملة في (ARPANET) واتسعت لتربط الشبكات الصغرى في جميع أنحاء الو.م.أ. وبتمويل من المؤسسة الوطنية للعلوم ومشاركتها بدأت شبكة (NSF) بالاتساع بشكل كبير لتربط بين آلاف الحواسيب في مؤسسات البحث والجامعات والمعاهد والدوائر الحكومية والصناعات الخاصة التي تعنى بالبحث.

ومن الجدير بالذكر، أن شبكة الأنترنت كانت في بداية عهدها حكرا على المؤسسات الكبيرة، إلا أن هذا الوضع قد تغير في الوقت الحاضر، وأصبحت المؤسسات الصغيرة والمصالح التجارية والأفراد على اختلافهم مرتبطين بها. وأصبحت الشركات التجارية فعلا تمثل القطاع الأوسع، والأسرع تطورا في شبكة الأنترنت.

وتتضمن الأنترنت ما يلي²:

- الحواسيب الحكومية في أرجاء مختلفة من العالم؛
- الحواسيب التي تدار من قبل آلاف الجامعات والمدارس؛
- الحواسيب الخاصة بالمؤسسات الكبيرة مثل: IBM, Microsoft ؛

¹. شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 119.

². رنجي عليان ومحمد عبد الدبس، مرجع سابق، ص 123.

- الحواسيب التي تعود ملكيتها إلى المؤسسات غير التجارية؛
 - الحواسيب الخاصة بالمؤسسات التجارية، التي تجني الأرباح عن طريق إتاحة المجال للجمهور للوصول إلى هذه المنظومة الهائلة؛
 - الحواسيب الخاصة بالعائلات و الأفراد.
- الانترنت ليست شبكة تتمتع بالاستقلال الإداري. وإنما مجموعة من آلاف الشبكات التي يتم إدارة كل منها بطريقة مستقلة. وتعتمد الشبكات المكونة لها بالأساس على ما يسمى بروتوكولات نقل الملفات (FTP) وهو مختصر (File transfert protocole) وهو اللغة المتداولة في الأنترنت التي تمكن الحواسيب من الاتصال بعضها ببعض¹.

وقد نشطت العديد من المؤسسات في الفترة الأخيرة لإنشاء وتطوير خدمات الأنترنت لديها، وذلك للمميزات التالية لها:

- 1- توفر واجهة للبحث عن المعلومات تشمل في آن واحد موارد خارجية عن الأنترنت، وموارد داخلية من خلال الأنترنت باستخدام نفس المتصفح عبر المؤسسة؛
 - 2- سهولة استخدام الواجهة الموحدة أو المتصفح للوصول إلى كافة أشكال المعلومات دون الحاجة إلى استخدام عدة برمجيات تقليدية مختلفة؛
 - 3- الاقتصاد في الكلفة من خلال استخدام واجهة واحدة لكل البرمجيات والخدمات. ويظهر ذلك واضحا من خلال الاقتصاد في زمن التدريب اللازم، ومن خلال دمج موارد معلومات متعددة والاستفادة منها بشكل متكامل.
- ويتمثل ذلك من خلال:

- عدد أقل من الموظفين لإدارة خدمات المعلومات؛
- الوصول إلى المعلومات متاح في أي وقت؛
- السرعة في إعداد المواد لنشرها إلكترونيا؛
- الاحتفاظ بنسخة واحدة ونموذج واحد من المعلومات يمكن الوصول إليه بأكثر من طريقة.

ثانيا: متطلبات الاتصال مع الأنترنت

أهم متطلبات الدخول إلى الأنترنت ومواقعها المعلوماتية، هو الحصول على الوسيلة المناسبة والقادرة على إيصالك دون عوائق أو مشكلات فنية. وتتطلب عملية الاتصال بالأنترنت ما يلي:

¹. شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 119.

1- المعدات والأجهزة:

أ- جهاز حاسوب الذي يتميز بالموصفات التالية:

- جهاز حاسوب من أي طراز ؛
- قرص صلب توجد فيه مساحة كافية لاستيعاب برامج الاتصال والأدوات للاتصال مع أكثر من نظام، والملفات الواردة من البريد الإلكتروني. وينصح بوجود مساحة 540 ميغابايت من القرص الصلب؛
- دعم الصور الملونة عالية الدقة بوجود بطاقة Super VGA وذلك لدعم الصور والألوان؛
- معدات وسائط متعددة: مثل بطاقات الصوت والسماعات وجهاز الميكروفون لدعم الاتصالات الهاتفية والمحادثات الصوتية والمرئية.

ب- جهاز المودم (MODEM):

ويستخدم هذا الجهاز للاتصال بين أجهزة الحاسوب عن بعد. ويركب المودم بالجهاز الشخصي ويمتد منه سلك ينتهي بالهاتف المخصص لعملية الاتصال. وتتم عملية الاتصال عن طريق برامج معينة تؤمن الارتباط مع جهاز آخر (كمودم SEVEM أو موفر للخدمة) عن طريق خط هاتف. ويقوم المودم بتحويل الإشارات الرقمية إلى إشارات تناظرية يمكن إرسالها عبر خطوط الهاتف.

ج- خط اتصال هاتفي:

وهو خط الهاتف العادي التقليدي. حيث يتم استخدام أسلاك الشبكة الهاتفية العامة والتي تغطي معظم المناطق، بدلا من إنشاء شبكة جديدة مخصصة للاتصال بين الحواسيب، حيث يمكن استخدام الشبكة الهاتفية العامة وما يعززها من نظم الأقمار الصناعية والكابلات البحرية.

2- البرمجيات والأدوات: ¹ Software and tool

تحتاج عملية الاتصال بالإنترنت إلى برامج للقيام بتلك العملية وهيئة التوافقية

بالبروتوكولات المتعارف عليها بين الحاسوب الشخصي وجهاز موفر الخدمة وشبكة الإنترنت.

- برنامج الاتصالات، فمن المعروف أن الاتصال بشبكة الإنترنت لا يتطلب برنامج

اتصالات متطور أو باهض التكاليف، وإنما برنامج يستطيع تنفيذ نقل البيانات بصيغة (Xmode)

أو (Zmode). ومن المعروف أيضا أن غالبية أجهزة المودم المتوفرة في الوقت الحاضر تتضمن برنامجا

¹. رنجي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، مرجع سابق، ص 124.

مثل (Qmode) أو (Cross-talk). وأن العديد من الرزم المتكاملة مثل (Microsoft works) تتضمن برامج اتصالات. كما أن نظام التشغيل ويندوز (Windows) يتضمن برنامج (Windows terminal).

- معاملات الاتصالات، إذ يتطلب الاتصال بالحاسوب الرئيسي لشبكة الأنترنت من

المستخدم أن يكون عارفاً لكيفية تركيب وضبط برنامج الاتصال به.

وتكون مهمة مدير النظام في هذه الحالة تزويد المستخدم ببعض المعلومات فيما يتعلق ببتات

البيانات (Data bits)، وبتات الإيقاف (Stop bits)، وبت الاختبار (Parity)، وضوابط التحكم

في سريان المعلومات فيما بينها، ولذلك يجب ضبط هذه المعلومات بصورة صحيحة. ويجب على

المستخدم أيضاً معرفة نوعية مقلدة المحطة الطرفية التي يمكن استخدامها وفي الغالب فإن أطوار VT

100 أو VT 102 تكون مناسبة.

وتتطلب العملية كذلك:

- الاشتراك في الأنترنت، ويتم باختيار أحد مزودي الخدمة وتوقيع عقد حساب الاشتراك

مع الشبكة؛

- اسم الدخول، إذ يتعين على مدير النظام أن يخصص للمستخدم اسماً للدخول إلى الشبكة.

ويستخدم هذا الاسم في إمكانية تعرف حاسوب الشبكة أو حاسوب مزود الخدمة على

المستخدم حتى يسمح له بالدخول إلى الشبكة. ويجب كتابة اسم الدخول حسب الصيغة المتفق

عليها؛

- كلمة السر (Mot de Passe): إذ لا يحتاج المستخدم فقط تعريف نفسه إلى الحاسوب

الرئيس لشبكة الأنترنت، بل يجب أيضاً التأكيد على أنه هو الشخص المخول بالدخول إليها،

وذلك بكتابة كلمة السر الخاصة به، وكلمة السر عبارة عن كلمة أو مجموعة من الرموز أو

الحروف تخصص لكل مستخدم يفترض أن لا يعرفها أحد غيره. ويفضل تغيير كلمة السر هذه

من حين لآخر حتى لا يستطيع أحد التعرف عليها أو استخدامها.

ثالثا: الانترنت واستفادة الموظفين من فوائدها وخدماتها.

أولا: الخدمات الأساسية لشبكة الانترنت

هناك ثلاث خدمات أساسية لشبكة الانترنت، هي¹:

1- البريد الإلكتروني (Electronic Mail): يمثل البريد الإلكتروني إحدى المميزات

الرئيسية للانترنت، وأكثر خدماتها انتشارا في جميع الشبكات المرتبطة بها. ويعين البريد الإلكتروني ببساطة إرسال الرسائل من حاسوب إلى آخر عبر الشبكة وإلى أي مستخدم في أي مكان؛

2- خدمة تيلنت (Telnet): تعرف خدمة التيلنت أيضا بخدمة الربط عن بعد والتيلنت عبارة عن برنامج خاص يتيح للمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم، وأن يرتبط بها. إن خدمة التيلنت تجعل من حاسوب المستخدم زبونا (Client) للتيلنت، وذلك لكي يتمكن من الوصول إلى البيانات والبرمجيات الموجودة في إحدى خادمتي تيلنت (Servers) الموجودة في أي مكان في العالم، هذه الخدمة أصبحت لا تستعمل حاليا و عوضت بخدمة w.w.w؛

3- خدمة بروتوكول نقل الملفات (FTP): تعد خدمة نقل الملفات من الخدمات المهمة في شبكة الانترنت، إذ إن هناك الملايين من ملفات الحاسوب المتاحة للاستخدام العام من خلال الشبكة كالصور والأصوات والكتب، وغيرها والتي يمكن لمستخدم الشبكة نقلها بالرجوع إلى حاسوب مزود الخدمة الذي يرتبط به. وذلك باستخدام بروتوكول نقل الملفات (FTP) بصيغة (Xmodem) أو (Zmodem). ويفضل عادة استخدام بروتوكول (Zmodem) لأنه أسرع وأبسط بكثير من بروتوكول (Xmodem). ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات استخدام بروتوكول نقل الملفات في عدة مجالات مثل توصيل الوثائق إلكترونيا، ونقل ملفات التزويد، وملفات الفهارس من مكتبة إلى أخرى.

ثانيا: فوائد الانترنت بالنسبة للموظفين

تقدم الانترنت للموظفين المشتركين فيها فوائد عديدة، منها:

- البريد الإلكتروني، فبواسطة الربط مع شبكة الانترنت يستطيع المستخدم إرسال البريد واستقباله من وإلى أي شخص في العالم بأسرع وقت، وأقل تكلفة؛
- الحصول على معلومات تجارية واقتصادية وأسعار الأسهم وغيرها؛ تم المؤسسة؛

¹. STEVE SLEIGHT, Internet et l'entreprise, MANGO Pratique édition, France, 2001, P55.

- الحصول على نشرات فنية وصناعية مختلفة من جميع أنحاء العالم؛
 - الحصول على معلومات الموسوعات العلمية؛
 - الحصول على البحوث الحديثة بمختلف أنواعها؛
 - الحصول على الأخبار من جميع أنحاء العالم؛
 - الاتصال الصوتي المتبادل بالهاتف؛ مع باقي موظفي المؤسسات الأخرى.
 - تشجيع العمل الجماعي واستخدام قواعد البيانات¹.
- بالإضافة إلى الفوائد الكثيرة التي تم الحديث عنها سابقا لشبكة الأنترنت، فإن المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها يمكنها استعمال الشبكة لموظفيها لأسباب أخرى خاصة بها ومنها:
1. توفر الأنترنت بصفتها أداة مرجعية رصيد هائل من البحوث الحديثة وكذلك دليل للعناوين الكاملة للمؤسسات في جميع أنحاء العالم؛
 2. تنمية مصادر المعلومات؛
 3. الاتصال المباشر بالباحثين والعلماء في جميع التخصصات من خلال قائمة المناقشة والمؤتمرات الإلكترونية؛
 4. اشتمال الأنترنت على آلاف المجالات والنشرات الإخبارية الإلكترونية في مواضيع اقتصادية، اجتماعية، ثقافية وسياسية مختلفة؛
 5. توفر خدمات التسويق الإلكتروني؛ حيث يمكن للمؤسسات اقتناء مدخلاتها عن طريق الشبكة، كما يمكن لها بتعريف منتجاتها أيضا عن طريق الشبكة بفضل ما يسمى بالاستثمار الإلكتروني.
- وخلاصة القول أن الأنترنت هي وسيلة تربط بين الموظفين والمؤسسات و الأفراد المتواجدين في أماكن مختلفة عبر العالم، بطريقة لا تسمح بها أي شبكة أو تكنولوجيا أخرى، إذ تعتبر وسيلة لاستغلال المعلومات والإجابة عن الأسئلة المعقدة، وهي تقضي كذلك على القيود الزمانية و المكانية.

المطلب الخامس: البريد الإلكتروني وخدماته الإدارية للموظفين

يعد البريد الإلكتروني من أقدم التطبيقات في شبكة الأنترنت وأوسعها انتشاراً. ويشبه نظام البريد الإلكتروني البريد التقليدي؛ القائم على استخدام صناديق بريدية لكل مشترك. ففي عالم

¹ . STEVE SLEIGHT, Internet et l'entreprise, OP,CIT. P56

البريد الإلكتروني هناك صندوق بريد إلكتروني خاص لكل مشترك. والذي يعرف بواسطة عنوانه الإلكتروني الفريد¹. وفي واقع الأمر، فإن هذا الصندوق البريدي الإلكتروني ما هو إلا مساحة مخصصة ضمن القرص الصلب في أحد الحواسيب المزودة على شبكة الأنترنت لصاحب هذا الصندوق تحمل عنوانه وتحفظ فيها الرسائل الإلكترونية الواردة لهذا المشترك².

وعندما يقوم صاحب البريد الإلكتروني بتفقد صندوق بريده الإلكتروني، فإن عليه أن يقوم باستخدام كلمة السر لتفقد محتويات الصندوق ضمانا لسرية المراسلات. وعندما يصل المستخدم لمحتويات صندوقه البريدي، فإنه لديه الخيار أن يقوم بجلب الرسائل وملحقاتها، وتخزينها في القرص الصلب في جهازه الشخصي حيث يمكن الإطلاع عليها والاحتفاظ بها إن أراد ذلك أو أن يتركها في المساحة المخصصة له في الجهاز المزود (يعتمد ذلك على الخيارات التي حددها المستخدم في برنامج البريد الإلكتروني الذي يستخدمه في جهازه).

ويعطي الباحثون في مجال الاتصالات عددا من التعاريف والمفاهيم الخاصة بالبريد الإلكتروني. ومن خلال الاستعراض الشامل لتلك التعاريف، وماهية البريد الإلكتروني يحدد تعريفه على النحو التالي:

- أ- بالنسبة للمفهوم الضيق والدقيق لمعنى البريد الإلكتروني فإنه مواز لعمل الناسخ الهاتفي (الفاكسملي) ورديف له في عمله. وإن البريد الإلكتروني هو الجهاز أو المحطة المستخدمة في دوائر البريد بطريقة الاستنساخ الإلكتروني -طبق الأصل- والإرسال عبر الخطوط الهاتفية للنبضات الرقمية ملائمة للنقل الهاتفي. ثم تقوم المحطة الثانية المستعملة بالتحويل العكسي للإرشادات التشابكية إلى النبضات الرقمية التي تتحول إلى معلومات وثائقية في الجانب الآخر.
- ب- أما المفهوم العام والشامل للبريد الإلكتروني فهو يلم جميع تقنيات الاتصال التي تقوم بتناقل المعلومات عبر الوسائل الإلكترونية مثل:
 - التليتكس أو نقل النصوص عن بعد؛
 - الفاكسملي أو الناسخ الهاتفي؛
 - الفيديوتكس العادي أو التيليتكست؛
 - الفيديوتكس المتفاعل أو الفيوداتا؛

¹ . ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، مرجع سابق، ص 134.

² . علي حسين وآخرون، الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، مصر، 1999، ص 407.

- المحطات الطرفية أو الطرفيات التي تكون بشكل حواسيب مايكروية (Micro-computer).
أو بشكل محطة طرفية (Terminal) مستقلة أو مرتبطة بذاكرة (mémoire) ويمكن القول أنه قد أوشك عصر إرسال الفاكسات على الانتهاء، والذي كان في يوم من الأيام وسيلة سريعة لنقل المعلومات واستلام الردود، وجاء دور البريد الإلكتروني ليمثل الوسيلة المرنة والأقل كلفة والطريقة الأمثل والأسرع في نقل وتبادل المعلومات.

وتعتبر هذه واحدة من أهم إمكانيات الأنترنت، هذا البريد يختلف عن مكاتب البريد المعتادة، فهو مفتوح 24 ساعة ما دامت المحطة المعلوماتية الموجودة بها قائمة وأنشطة في الشبكة، ولا يحتاج إلى طابع أو ملصقات تضعها على رسائلك، تحتاج فقط معرفة عنوان الوجهة المراد إرسال البريد لها. لقد سمح البريد الإلكتروني للمستخدمين أو يكونوا على اتصال وثيق مع الهيئات والمؤسسات حول العالم وفي مجال التجارة والأعمال، فالبريد الإلكتروني يمثل درجة من التوازي في الاتصال بالموظفين في المؤسسة نفسها حتى وإن كانوا خارج المؤسسة في مهمات الأعمال والتجارة والاتصال مع الموردين وأسواق العمل الخارجية. والأهم من ذلك كله الاتصال المباشر والدائم بالزبائن والعملاء في جميع أنحاء العالم¹.

ويتميز البريد الإلكتروني عن الهاتف والفاكس في أنه لا داعي لاستعداد جهاز الشخص المطلوب الاتصال به للاستقبال. فبغض النظر عما إذا كان جهازك في حالة اتصال مع الشبكة أم لا، فإن جميع المراسلات التي تصل أثناء فترات لا تكون في حالة اتصال مع الشبكة، ستجتمع في صندوق في وحدة تخزين الجهاز الذي يقدم خدمة البريد الإلكتروني للمستخدمين، والتي تعمل على مدار 24 ساعة.

كما أن البريد الإلكتروني من أرخص وسائل الاتصال التي يمكن للموظف في المؤسسة الاستفادة من خدماته، فالوقت المستغرق لإرسال مجموعة من الرسائل الإلكترونية لا تكلف سوى كلفة إجراء اتصال محلي مع جهاز موفر الخدمة المشترك معه ويستغرق جلب الرسائل الإلكترونية من صندوقك إلى جهازك الشخصي وقتا يقل كثيرا عن الوقت المستغرق في إرسال فاكس عندما تحوي الرسالة على نص فقط، كما أن السرعة الفائقة التي تميز البريد الإلكتروني تجعله وسيلة فعالة

¹. بدريسي جميلة "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل"، رسالة لنيل الماجستير، إشراف: محمد السعيد اوسكيل، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 1994، بحث منشور. ص82.

ومفيدة في عمليات الاتصال المستمرة والهامة بين الموظفين، حيث تبلغ الرسائل الإلكترونية وجهتها بصورة شبه فورية وخلال ثوان معدودة.

كما يمتاز البريد الإلكتروني بالإعتمادية، حيث تعود الرسالة إلى مصدرها في حال تعذر وصولها إلى وجهتها لسبب من الأسباب كأن يكون عنوان الوجهة المقصودة خاطئاً أو ناقصاً، ونادراً ما تضيع كما يحصل أحياناً للبريد العادي.

وبالإضافة لكل تلك المزايا، فإن مستخدم البريد الإلكتروني متحرر من القيود الجغرافية، حيث يمكنه الوصول إلى صندوقه البريدي من أي بقعة في العالم. فإذا توافرت الأدوات اللازمة للدخول لشبكة الأنترنت فيمكن للمستخدم أن يتفحص محتوى صندوق بريده الإلكتروني الموجود في الجزائر، خمس مرات يومياً خلال زيارته لتونس مثلاً، وهو بالطبع يفوق عدد مرات تفقد صندوق البريد المعتاد إن كان في الحي المجاور.

يتكون عنوان البريد الإلكتروني في الأنترنت من عدة مقاطع، حيث يشمل على اسم المستخدم واسم الهيئة المرتبطة بها، وقد تكون هذه الهيئة من ضمن عنوان البريد الإلكتروني يلي ذلك البلد الموجودة فيه الهيئة. والصيغة العامة لعنوان الأنترنت تكون كما يلي: البلد.المجال. الهيئة @ المستخدم.

في العنوان الإلكتروني التالي:

Jamel777@ Batelco.Com.bh

- Jamel777: هو اسم المستخدم أو صاحب العنوان. وهو ليس بالضرورة الإسم الحقيقي للمستخدم، أنه على وجه الدقة اسم الحساب لمستخدم البريد الإلكتروني.

- @: أو تلفظ باللغة الإنجليزية (AT) وتعني أن المستخدم (في). أو أنه يملك حساباً للبريد الإلكتروني لدى المزود الذي سيأتي ذكره في المقطع التالي.

- Batelco: هو اسم موفر خدمة البريد الإلكتروني للمستخدم Jamel777 .

- Com: هذا المقطع من العنوان يحدد طبيعة عمل هذا موفر الخدمة أو مجال نشاطه، وهو هنا ذو نشاطات تجارية (Commercial).

- bh : هذا المقطع يشير إلى البلد أو الإقليم الجغرافي الذي يتواجد فيه موفر الخدمة. و bh تعني اختصاراً لـ Bahrain دولة البحرين.

تتنوع مجموعات المجال أو نوع النشاط لموفر الخدمة في العناوين الإلكترونية حسب المعطيات التالية:

الهيئات والشركات التجارية: Com

Edu : المعاهد والجامعات والمؤسسات التعليمية.

Gov : الدوائر والمؤسسات الحكومية.

Mil : الهيئات والمؤسسات العسكرية.

Net : شركات توصيل خدمات الشبكات.

Org : المنظمات والهيئات الخاصة والمجانية.

وتعطي الدول والأقاليم الجغرافية رموزا خاصة بها مثل:

(الولايات المتحدة الأمريكية) US و (المكسيك) .mx

ويمكن للموظفين و المؤسسات بكافة أنواعها وأشكالها ونشاطاتها الإستفادة من خدمات

البريد الإلكتروني الذي يمتاز بما يلي:

- قلة التكاليف، فعالبا ما يكون البريد الإلكتروني أرخص من المكالمات الهاتفية أو البريد العادي؛
- السرعة، إذ لا يحتاج البريد الإلكتروني إلا إلى ثوان معدودة لتوصيل الرسائل ؛
- الراحة: إذ لا يحتاج لان يكون المستلم موجودا لكي يستلم الرسالة، ذلك أن المستلم يمكن أن يقرأ الرسالة لاحقا.
- تسهيل المراسلات الدولية، إذ لا داعي من فروق التوقيت بين الأقطار المختلفة أو الأحوال الجوية السيئة وغيرها من المعوقات؛
- القوائم البريدية، إذ بإمكان المستخدم إنشاء قوائم بريدية (mailing-Lists) يمكنه عن طريقها إرسال الرسالة نفسها بصورة أوتوماتيكية في وقت واحد إلى مجموعة من الأشخاص¹.

¹ .Steve Sleight, Internet et l'entreprise,Op.CIT.P61.

لقد شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن الماضي تطورات مذهلة و متسارعة في وسائل تكنولوجيا الاتصالات، لدرجة أنه أصبح من الصعب على الأفراد و المؤسسات متابعة هذه التطورات و الاختراعات الجديدة، فقد دخلنا خلال هذا القرن عصر الأقمار الصناعية و عصر الانترنت و تحول هذا العالم إلى قرية صغيرة.

ويلعب الاتصال دورا متكاملًا مع الوظائف الإدارية الأخرى كالتخطيط و التنظيم و الرقابة فهو ينطوي على تدفق المعلومات الذي هو عنصر حيوي في إدارة أعمال المؤسسة، ومن العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المؤسسة أن يكون هناك شبكة للاتصال ، مما يؤدي إلى التحفيز نحو العمل داخلها و زيادة التنسيق بين هذه الأجزاء.

إن التطور السريع في وسائل و تكنولوجيا الاتصالات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل و تبادل المعلومات و البيانات و الخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة و تتم بسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة و الأداء المهني في أنشطة الموظفين بالمؤسسات، و تعتبر الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تشمل على المحطات الطرفية للحواسيب و الناسخ، و البريد الإلكتروني، و بنوك الاتصال المتلفزة أو ما شابه ذلك من الوسائل و القنوات الإلكترونية الحديثة كالانترنت من أهم وسائل الاتصال المستخدمة و تفوقت في أهميتها على الوسائل المكتوبة من كتب و صحف و مجلات و نشرات و وثائق إدارية و وسائل شفوية مباشرة كالمحاضرات و الوسائل المسموعة و المرئية... الخ. وقد استخلصنا من هذا الفصل أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دورا هاما في الرفع من الأداء المهني للموظفين و المؤسسة ككل حيث تؤدي إلى ما يلي:

- إعطاء المعلومات إلى المرؤوسين و توزيع المهام عليهم و توجيههم لبيان كيفية تنفيذ العمل في الزمن الحقيقي و دون أية حواجز؛

- متابعة المهام أو مدى تقدم العمل و إجراء العمليات التصحيحية قبل وقوع الأخطاء؛

- الحصول على البيانات و المعلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة؛

- إجراء الاتصالات الداخلية و الخارجية المتعلقة بأداء المهام بسهولة و بدون أية قيود.

الفصل الثالث: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

على الأداء المهني للموظفين

المبحث الأول: تكنولوجيا أنظمة المعلومات وأثرها على الأداء المهني:

المطلب الأول: ماهية ومكونات نظام المعلومات.

المطلب الثاني: تكنولوجيا نظم المعلومات كوسيط فعال في تقييم الأداء المهني للموظفين.

المطلب الثالث: آثار تكنولوجيا نظم المعلومات على أداء إدارة الموارد البشرية.

المبحث الثاني: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين:

المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام.

المطلب الثاني: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين.

المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال في الجزائر

المطلب الأول: نشأة المعلوماتية في الجزائر

المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال و نظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية والكفاءات المهنية للموظفين في المؤسسات ، إذ أطلقت عدد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعدها على الانطلاق و الخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة، وكذا الارتقاء بمستوى الأداء المهني لموظفيها من اجل خدمة المواطنين و المستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة، مما ترتب عليه تحول جذري.

لقد أصبحت تكنولوجيا نظم المعلومات خاصة التي تعتمد على الحاسب الآلي، عنصرا هاما من عناصر الإدارة، لها دور هام في تحديد فعالية وكفاءة الموظفين ، اللذين اتجهوا بدورهم إلى تصميم وبناء أنظمة معلومات من أجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الضرورية لإدارة أدايمهم المهني في المؤسسة ، وذلك لضمان وصول المعلومات موثوقة وصحيحة ودقيقة إلى كافة المستويات الإدارية بالشكل الملائم والوقت المناسب، ومن أجل استخدامها في اتخاذ قرارات رشيدة، لعقلنه الأداء واستهلاك المعلومات في المؤسسة، مما يؤكد وجود نقلة مجتمعية تحدثها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي أصبحت عاملا حاسما في التأثير على مصير الدول والأفراد، فما بالك بالأداء المهني للموظفين داخل المؤسسات.

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد عناصر العملية الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات. والحماس الذي يصاحب هذا التوجه يأتي جزئيا من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تحول الشكل السلبي الغالب في الموظف التقليدي إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي المتجسد في الموظف الإلكتروني، كما يرى الكثير من الموظفين في البلاد العربية أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي، وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تساهم في تغيير النمط التقليدي لإدارة من حيث توفير الخدمات بأكثر كفاءة وبأقل التكاليف وفي أسرع وقت ممكن، هذا ما انعكس واثر على الأداء المهني للموظفين.

ومن هنا يبرز التساؤل عن وضع الأداء المهني للموظف التقليدي في ظل الإدارة الإلكترونية؟، وإلى أي درجة يمكن للموظفين تقبل هذه التكنولوجيات الجديدة والتفاعل معها؟، وما اثر ذلك على الأداء المهني لإدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

المبحث الأول: تكنولوجيا أنظمة المعلومات وأثرها على الأداء المهني:

إن تكنولوجيا نظم المعلومات تعتبر أحد الأدوات الأساسية في يد المسؤولين في المؤسسة للتكيف والتعامل مع التغير، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن التلاؤم وتماسك الموظفين كوحدة واحدة، فهي الإدارة التي يمكن بواسطتها خلق ورقابة الأنشطة المختلفة للمؤسسة، كما أن نظم المعلومات المبنية على الحاسوب تعتمد على النواحي الآلية للحاسوب، والبرامج والتخزين وتكنولوجيا الاتصالات.

لقد أصبحت تكنولوجيا أنظمة المعلومات اليوم تلعب دوراً أساسياً ومهماً في المؤسسة مهما كان حجمها، وذلك نظراً للتزايد المستمر لدور المعلومات والحاجة الماسة إلى تنظيمها بشكل يؤدي إلى الاستفادة القصوى منها من قبل الموظفين.

ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تكنولوجيا نظم المعلومات كوسيط فعال في تقييم الأداء المهني للموظفين، وكذا آثار تكنولوجيا نظم المعلومات على أداء إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية ومكونات نظام المعلومات

الفرع الأول: ماهية نظام المعلومات

"هو الجهاز الذي يسمح للمؤسسة (أو أي منظمة أخرى) بالاستعلام حول تشغيلها وتطورها، كلمة نظام تعني العناصر المرتبطة ببعضها بعلاقات."¹

نظام المعلومات هو كذلك "مجموعة منظمة من الموارد: المادية، البرمجيات، الأفراد، البيانات العمليات، والتي تسمح باستقبال، معالجة وتخزين وبت المعلومات (في شكل بيانات، نصوص، صور، صوت... الخ) في المؤسسة"².

ويمكن تعريفه كذلك بأنه "عملية إنتاج المعلومات هذه العملية تمر بثلاث مراحل أساسية هي: التجميع، المعالجة، التخزين والبت."³

ويلعب نظام المعلومات دورين أساسيين⁴:

- 1- دور وصفي: حيث يسمح بإعطاء نظرة دقيقة عن وضعية المؤسسة مثلا الميزانية المحاسبية؛
- 2- دور المعالجة ودوران المعلومات التنظيمية: مثل إرسال الأوامر، توحيد طريقة العمل... الخ. ويقوم نظام المعلومات بإنتاج المعلومات من أجل مساعدة الموظفين في أداء المهام التشغيلية، التسييرية واتخاذ القرارات.

ويتم تصميم نظام المعلومات بحيث يمد الإدارة العليا بمعلومات عن الفرص والتهديدات النابعة من البيئة الخارجية، وكذلك عن مؤشرات الأداء المهني للموظفين داخل المؤسسة وهو ما يمكن الإدارة من زيادة القيمة المضافة، ووضع إستراتيجيتها والرقابة عليها وفي هذا المجال يتم إعداد النماذج الملائمة وإدخالها في الحاسوب بحيث تعكس درجة واقعية أداء المؤسسة، وكذلك درجة تفاعلها مع البيئة الخاصة بها.

ويمكن إعطاء تعريف شامل لنظام المعلومات بأنه صورة مبسطة للمؤسسة ومحيطها، هذه الصورة تبين عناصر، مكونات، إمكانيات وأنشطة المؤسسة، الهدف منه هو تحسين أداء الموظفين والمؤسسة ككل وإكسابها ميزة وكفاءة مهنية.

¹ .Encyclopédie de la gestion et du management, édition DALLOZ, paris, France, 1999, P1180

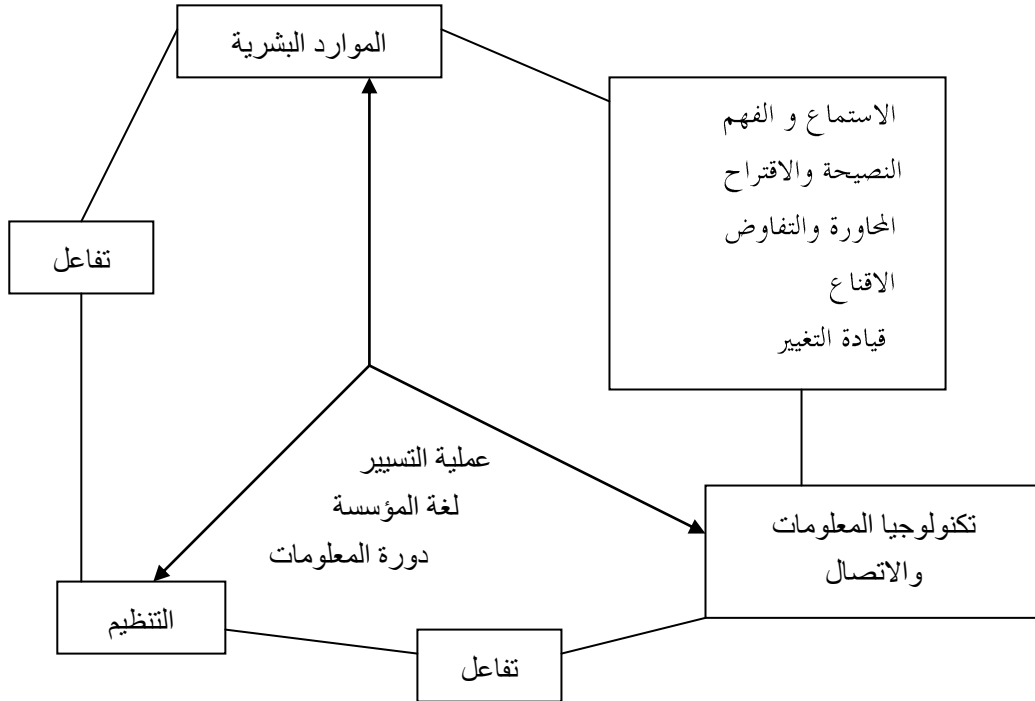
² . HENRI MAHE de BOISLANDELLE, dictionnaire de gestion , economica-édition, 1998, paris, France, p 67.

³ . Lakhder Lalle, Les systèmes d'information pour la gestion, ISGP, Algérie., p 12.

⁴ . Patrick Romagni, l'intelligence économique au service de l'entreprise, les presses du management LPM? Paris, France, 1998, p 96.

الفرع الثاني: العناصر المشكلة لنظام المعلومات.

المخطط رقم (3): الأبعاد الثلاثة لنظام المعلومات في المؤسسة.



المراجع: Encyclopédie de la gestion, OP. CIT, P 1180.

يوضح الشكل رقم 06، أن عناصر نظام المعلومات تنقسم إلى ثلاثة أصناف: ويمكن توضيح تلك العناصر والمكونات كالتالي:

يتكون نظام المعلومات المعتمد على الحاسب (النظم الحوسبة) من ثلاثة عناصر أساسية هي:¹

1 - المكون البشري (الموارد البشرية): يقصد به مجموعة الأفراد العاملين بالأقسام المختلفة بالنظام

والذين يعدون أساس النظام فيقدر كفاية العاملين به يكمن نجاح هذا النظام، وهم صنفان

الأخصائيون والمستخدمون النهائيون.²

¹ محمد نور برهان وغازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات الحوسبة، دار المناهج، د.ط، عمان، 1998، ص36-37.

² المرجع نفسه، ص36-37.

الأخصائيون: وهم الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ، فالحللون يقومون بتصميم النظام بالاستناد إلى احتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين، ويقوم المبرمجون بإعداد البرامج بناء على المواصفات التي يقدمها محلل النظم، ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحواسيب الكبيرة والصغيرة

أ- أما المستخدمون النهائيون: فهم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ، ويمكن أن

يكونوا مديريين محاسبين ، بائعين، زبائن... الخ

2- المكون المادي:

يقصد به جميع الآلات والأجهزة المكونة للنظام والمتمثلة في الحاسوب ولواحقه أساسا، والتي تستخدم في معالجة البيانات ، كما تشمل محددات العمل، الشبكات المعلوماتية، مختلف التجهيزات ووسائل الاتصال (الهواتف، الفاكس، ...) كما يشمل هذا المكون كل العناصر غير المعلوماتية، كالمكاتب، الأماكن المناسبة للعمل وحفظ التجهيزات... الخ

3- المكون المجرد

ويشمل هذا العنصر كافة البرامج والتعليمات التي تدير النظام، ولا يقصد هذا فقط البرامج التي تدير وتوجه المكونات المادية للحاسوب، ولكنها تشمل أيضا مجموعة التعليمات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات.¹ وبهذا يمكن النظر إلى هذا المكون وفق ثلاثة محاور أساسية ، اثنان يتعلقان بجانب المعلوماتية والآخر بالأفراد:

أ- برمجيات النظم: وهي التي تسمح لنا باستغلال الحاسوب، والتي يستحيل في غيابها تشغيل

الحاسوب وهي تسمى برامج التشغيل مثل: MS Dos، Windows، Unix، الخ

ب- البرمجيات التطبيقية: وهي البرامج يتم من خلالها تنفيذ التطبيقات المختلفة من قبل

المستخدم النهائي ومن أمثلتها: نظام مراقبة المخزون ، نظام الأجور ، معالجة النصوص... الخ

¹ محمد نور برهان وغازي إبراهيم رحو، مرجع سبق ذكره ، ص 37.

ج-الإجراءات: وهي التوجيهات التشغيلية للأفراد اللذين سيستخدمون نظام المعلومات ومن أمثلتها التوجيهات الخاصة بملاء الاستثمارات أو استخدام حزمة برمجيات معينة.

المطلب الثاني: تكنولوجيا نظم المعلومات كوسيط فعال في تقييم الأداء المهني للموظفين.

أحد الأسباب التي أدت إلى الرفع من مستوى الأداء المهني وتقييمه للموظفين هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسة وزيادة عدد الموظفين المستخدمين للتكنولوجيا، فلم يعد يكفي أن يكون الموظف ملما بثقافة الحاسوب؛ فالنظم حاليا تتطلب أن يتفهم الموظف العناصر المختلفة المكونة لتكنولوجيا المعلومات من تشغيل بيانات والبرامج وشبكة الاتصالات وكيفية التنسيق وإدماجها في نظام متكامل مع اتساع نطاق النظم وكيفية إدارتها بالشكل الأكثر ملائمة للمؤسسة.

ويمكن إبراز أهمية تكنولوجيا نظم المعلومات في تقييم الأداء المهني من خلال التطرق إلى أنواع نظم المعلومات المعتمدة من قبل الموظفين في المؤسسة كالتالي:

1- نظام معلومات الأفراد:

يقوم نظام معلومات الأفراد بتخزين ومعالجة البيانات اللازمة لعمليات تخطيط وتنظيم الوظائف التنفيذية المتعلقة باستخدام وتطوير العنصر البشري الموظف في المؤسسة والمحافظة عليه. وبالتالي فإن هناك مجموعة من الوظائف التي تمارسها إدارة الأفراد ويعمل نظام معلومات الأفراد على مساعدتها في أدائها وهي¹:

- تحديد الاحتياجات من العاملين؛

- تأمين العاملين؛

- استخدام العاملين؛

- المحافظة على العاملين؛

- تطوير مهارات العاملين.

¹ . عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات الحاسوبية الحاسوبية، مكتبة دار الثقافة، عمان ، 1998، ص 54.

2- **نظم المعلومات الإدارية العليا** : هي عبارة عن نظم معلومات مبنية على الحاسب الآلي، مصممة لتقديم مختلف المعلومات التي يحتاجها المدراء في المستويات العليا، عند اتخاذ القرارات غير المبرمجة من خلال استخدام الحاسبات المتصلة بشبكة المعلومات سواء كان مصدرها داخلي أو خارجي عن المؤسسة، إضافة إلى المعلومات حول عوامل النجاح للمؤسسة¹. ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن لنظم معلومات الإدارة العليا مساعدة الإدارة في الإجابة عليها ما يلي: ما هي المهمة الأساسية للمؤسسة في قطاع الأعمال؟ ما هو موقف المنافسين اتجاه المؤسسة؟ ما هي الاستثمارات الجديدة التي يجب توافرها لتجنب هزات السوق وتقلباته؟ ما هي الوحدات التي يجب أن يتم بيعها للحصول على اندماجات جديدة؟²

3- **نظم دعم القرارات** : تعرف نظم دعم القرارات الجماعية بأنها "نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يساهم في تسيير وحل المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معا كفريق"³.

4- **نظم التقارير الإدارية (MRS – Management Reporting System):**

تعرف نظم التقارير الإدارية بأنها نظم المعلومات المصممة على استقبال المعلومات من المصادر المختلفة الداخلية والخارجية ومن نظم معالجة المعاملات ومخصصة تساعد الموظفين الإداريين في اتخاذ قراراتهم الروتينية وشبه الروتينية وتسهيل القيام بوظيفة الرقابة والتنسيق.

5- **نظم معالجة المعلومات (TPS – Transaction Processing Systems):**

عبارة عن النظم المصممة حاسوبيا وتكنولوجيا للقيام بعملية تسجيل وتدوين وتوثيق وتخزين معلومات الصفقات الضرورية اليومية والمعاملات والنشاطات التي تنتج عن عمليات المؤسسة المستثمرة ضمن مختلف وظائف المؤسسة والتي تخدم المستفيدين في المستوى التشغيلي للمؤسسة من خلال توفير جميع هذه المعلومات وسرعة استرجاعها وعرضها بوقت وجهد وتكلفة أقل.

6- **نظم معلومات المكاتب وأنواعها (OIS – Office Information System):**

"وهو عبارة عن نظام حاسوبي مثل: معالج الكلمات، البريد الصوتي، والصوري، والذي يصمم لزيادة الإنتاج لموظفي المعلومات في المكاتب". تعمل معظم البيانات وتتعامل مع عمل المعرفة

¹ .Nacer Boudjlida, bases de données et système d'information Dunod édition, France, 1999, P 167.

² . سونيا محمد بكري وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، د.ط، الإسكندرية، 2001، ص60.

³ . سليم إبراهيم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية، الوراق، ط2، عمان، 1998، ص250.

وتأخذ مكانها في عمل مكاتب المدراء، يأخذ المكتب دورا كبيرا في تنسيق المعلومات ضمن المؤسسة من خلال قيامها بإدارة وتنسيق عمل عمال المعرفة وربط عملهم مع كافة مستويات ووظائف المؤسسة

وتسهيل ربط المؤسسة بالعالم الخارجي ومن ضمنهم الزبائن، المجهزين، البائعين ... وغيرهم وتمتد عبارة (عاملوا المكتب) إلى نطاق واسع من المدراء والكتبة الذين يعملون بمفردهم أو ضمن مجموعة ويمارسون الأنشطة التالية:¹

- ترتيب عمليات التوثيق من إنشاء الوثائق، تخزينها، استرجاعها، تفرغها وتستخدم في ذلك تقنيات معالج الكلمات الناشر المكتبي، الناشر الإلكتروني، إدارة تدفق العمل.
- جدولة عمل الموظفين والجماعات، ويستخدم في ذلك التقويم الإلكتروني، والمشاركة الجماعية والانترنت.
- الاتصالات عن طريق اللقاءات، وتنظيم الصوت والاتصالات المستندة على الوثائق للموظفين والجماعات وتستخدم تقانة البريد الإلكتروني، البريد الصوتي، نظام الرد الصوتي.

تنظيم البيانات التي تصل من الموظفين، الزبائن، والتجار وتستخدم في ذلك تكنولوجيا قواعد البيانات، تفریق الأوراق، واجهة المستخدم الصديقة ... وتهدف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة إنتاجية العاملين في المكتب. وهناك مجموعة من تطبيقات نظم المكتب التي تساعد في توزيع المعرفة وهي:

1.6. نظم معالجة الوثائق²: وهي النظم التي تقوم بمعالجة المعاملات المحررة ورقيا والمعاملات المكتبية والقلمية وتحريرها حاسوبيا ومن هذه التطبيقات:

- **برامج معالجة النصوص (Text Processing):** وهي برامج تقوم بإنشاء النصوص الكتابية بالإضافة إلى القدرة على عرضها على الشاشة وتصحيحها وتخزينها وتشكيلها وطباعتها... إلخ.

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص ص 89-90.

² Benoît Aubert, les technologies de l'information et l'organisation, Gaétan Morin éditions, France, 1997, p5.

- برامج النشر المكتبي (Desktop Publishing): وهي البرامج المصممة تكنولوجيا لمعالجة وطبع وتجهيز الكتب والنشرات والمراجع والكراسات وطباعتها وإخراجها ونشرها على نحو عالي من الجودة المطبعية ومن أمثلتها (Front page).
- برامج الجداول الإلكترونية (Spread Sheet): وهي البرامج المصممة تكنولوجيا للتعامل مع الجداول ومعالجتها وتحريرها وتخزينها ومن أمثلة هذه البرامج (Microsoft Excel).
- برامج معالجة الصور والرسومات (graphic Processing): وهي البرامج المصممة لمعالجة الصور والرسومات والأشكال إلكترونياً من خلال برامج التصميم والأدوات الإلكترونية المساعدة مثل المسح الضوئي (Scanner) ومن أمثلة هذه البرامج (Photo Shop).

2.6. نظم الاتصال والمراسلة (Tele-Communication Correspondence)¹:

- برامج البريد الإلكتروني (Electronic Mail): وهو النظام الذي يوفر إمكانية إرسال واستقبال الرسائل إلكترونياً إلى أي مكان في العالم من خلال الاتصال العالمي (Internet) خلال ثواني بتكاليف بسيطة.
- برامج البريد الصوتي (Voice Mail): وهو النظام الذي يوفر إمكانية استقبال الرسائل الصوتية.

3.6. نظم الاجتماع عن بعد (Tele-communication)²:

- برامج الالتقاء عن بعد (Net Meeting) وهي برامج تمكن من اجتماع مجموعة من الأفراد متباعدة في وقت واحد بأسلوب تفاعلي. كاجتماع الموظفين عن بعد من مؤسسات مختلفة.
- برامج المؤتمرات عن بعد (Télécommunication Conferencing): وهي المصممة تكنولوجيا لدعم وقائع المؤتمرات والندوات وإمكانية عقدها بحضور أطراف في مناطق مختلفة من العالم ومتابعة أحداثها ومجريها مباشرة في نفس الوقت مثل: (Audio Conferencing) و (Video conferencing).

¹ . إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 91.

² . مناصريه إسماعيل، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير، قسم الاقتصاد والتسيير، جامعة المسيلة، 2004، ص ص 84-86.

- برامج العمل ألتشاركي (Groupe Ware): وهي البرامج المصممة تكنولوجيا والتي توفر إمكانية الاستفادة من محتويات هذه البرامج من قبل عدد كبير من المستخدمين في وقت واحد كأن يكون جميع الموظفين في المؤسسة مرتبطين مباشرة بقاعة بيانات موحدة للمؤسسة تمكن الجميع من التفاعل في وقت واحد والاستفادة من معلوماتها.

4.6. نظم التنظيم المكتبي (Office Organisation):¹

- برامج قواعد البيانات (Data-Base): وهي البرامج المصممة تكنولوجيا لتسجيل وتبويب وحفظ وتصنيف البيانات وعرضها آليا من خلال قواعد البيانات مثل (Microsoft-Access).
- برامج العرض التقديمي (Presentation): وهي البرامج المصممة تكنولوجيا لعرض البيانات في الاجتماعات ووقائع الجلسات والمؤتمرات والندوات من خلال شاشات العرض مثل (Power Point).
- برامج التنسيق المكتبي (office organiser): وهي البرامج المصممة تكنولوجيا لمساعدة الموظفين الإداريين في استعمال الأدوات المكتبية التكنولوجية مثل: جداول المواعيد ودليل الهاتف ومنظم الوقت والمهام والآلة والتقويم الزمني والحاسبة والمنبه.

7- نظم الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence):

" هو عبارة عن إعادة تمثيل الذكاء الإنساني عن طريق الحاسوب لأداء مهمات عالية الجودة والكفاءة والتي تحتاج إلى قدرات بشرية ذهنية وذكائية عالية ومتقدمة جدا". من أمثلة تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

1.7. النظم الخبيرة (Expert System):

يعتمد مفهوم النظم الخبيرة على افتراض أن معرفة الخبير يمكن وضعها في تخزين الحاسب، ثم تستخدم عند الحاجة لها.

ويقصد بالنظم الخبيرة تلك البرمجيات التي تمكن الحواسيب من تقديم قرارات متكاملة ومنظمة بشكل كامل أو جزئي والتي تقارب إلى حد كبير تلك القرارات التي يقدمها الخبراء الأشخاص إلى المؤسسات المختلفة وهذه نوع من أنواع البرمجيات المتطورة التي تعد جزء من الذكاء الاصطناعي هذه البرمجيات التي بدأ العلماء والخبراء في صناعة البرمجيات وتطويرها للارتقاء

¹ . مناصريه إسماعيل، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 87.

بالبرمجيات جعلها قادرة على تأدية المهام الذهنية والفكرية التي يقوم بها الإنسان.

وتعمل هذه النظم عادة في تقديم المشورة وتقديم الحلول شأنها شأن الخبراء الاستشاريين،

وتقدم هذه النظم الإجابات والحلول للمؤسسات والعاملين في مجالات متخصصة دقيقة لحل

المشاكل وتقديم المقترحات والأفكار الجديدة المبنية على الخبرات وصناعة قرارات عالية الجودة

باستخدام عدد قليل من الناس¹.

وتشير بعض المصادر على زيادة تطوير برمجيات النظم الخبيرة، حيث يوجد ما يقارب 4000

نظام خبير في السوق العالمية ويتوقع زيادتها بشكل واضح.

2.7. الشبكات العصبية (Artificial Neural Network):

صممت الشبكات العصبية الصناعية تحاكي في بنيتها ووظائفها الدماغ، وما يحتويه من

بلايين الخلايا العصبية ولديها ارتباطات ووصلات مع الخلايا الأخرى. وتحاول الشبكات العصبية

أن تكتسب الخصائص الجوهرية للدماغ الإنساني من حيث الارتباطية المتشابكة التي تتميز بها

والمعالجة الموزعة والمتوازية للمعلومات.

لكن درجة تعقيد الخلية العصبية الصناعية التي توجد في نظم الشبكات العصبية أصغر بكثير

من الخلايا العصبية البيولوجية. بل لا يمكن إجراء المقارنة بينهما لأن الخلية العصبية الصناعية

(المحوسبة) هي مجرد محاولة لبناء نظام معالجة يحاكي نظام المعالجة المعقد للخلايا العصبية الدماغية².

شتى أنواع التطبيقات وخاصة في مجال الصناعة المالية والمصرفية والتجارة الإلكترونية

والأعمال الإلكترونية³.

4.7. نظم المنطق الضبابي (الغامض) (Fuzzy Logic System):

ظهرت نظم المنطق الضبابي لتجاوز المنطق الحاسوبي البولياني، الذي ينطلق من تشخيص الظاهرة

على أنها صحيحة تماماً أو خاطئة تماماً وعدم النظر إلى نسبة الأشياء والظواهر التي قد تكون

صحيحة إلى حد ما أو خاطئة بدرجة ما. فالفكرة الأساسية لنظم المنطق الضبابي هو تكوين إطار

جديدي لإدراك حقائق الواقع خارج سياق المنطق الثنائي والعمل على تطوير تطبيق هذا المنطق

الحاسوبي للتعبير عن مشكلات الأعمال وتقديم الحلول الدقيقة لها، فالمسألة التي تعالجها النظم

الضبابية المحوسبة التي لا تتعلق كما تبدو للوهلة الأولى بقضية مصطلحات لسانية (رخيص، غال،

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الرغبي، مرجع سبق ذكره، ص92.

² افرايم توربان، نظم دعم الإدارة: القرارات والنظم الخبيرة، ترجمة تعريب سرور، دار المريخ، الرياض، 2000، ص199.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، د.ط، المملكة العربية السعودية، 2005، ص106.

طويل، قصير... الخ).

وإنما تعني تجاوز القراءة السطحية لهذه الكلمات عند استخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات. فالمنطق الضبابي يمكن من تقديم عروض الأسعار مثلا على أساس إعطاء كل سعر درجة معينة وبذلك يمكن التعبير حاسوبيا عن حالات مثل "السعر غال جدا"، "السعر غال نسبيا"، و"السعر رخيص إلى حد ما"¹.

وبالتالي نظم المنطق الضبابي. تتميزها الديناميكية تجيز الغموض لحل المشاكل التي لم يتم حلها سابقا، وتمثيل المعرفة الغير دقيقة، أو الغامضة، وتتمكن من ابتكار قواعد تستخدم قيم تقريبية ووهمية وبيانات غير كاملة وغامضة. وهي بذلك تساعد بالحصول على المعرفة مهما يشوبها من غموض أو نقص أو عدم تأكيد.

المطلب الثالث: أثار تكنولوجيا نظم المعلومات على أداء إدارة الموارد البشرية:

إن لتكنولوجيا نظام معلومات الموارد البشرية دورا حيويا داخل التنظيم، خاصة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية نظرا لما يقدمه من معلومات مفيدة لصياغة الاستراتيجيات واتخاذ القرارات²، وفيما يلي سنبرز تلك الآثار والأهمية من خلال توضيح العلاقة الوطيدة بينه وبين الأداء المهني لمختلف الوظائف للإدارة الموارد البشرية.

أولاً: نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية

إن لنظم المعلومات الحو سبة دورا كبيرا في هذا المجال نظرا لما توفره من تسهيلات في إعداد الخطط التنبؤية بالاعتماد على الحاسوب البرامج التي يحتويها خاصة الإحصائية منها قد تكون هذه الخطط طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأجل ، حيث يوجد اليوم في الأسواق العديد من البرامج المعلوماتية تساعد في تحليل البيانات كنظام SPSS.³

ثانياً: نظام المعلومات وعملية التوظيف:

إن التنظيمات تستقبل حاليا أعدادا كبيرة من طلبات العمل ، يصعب معالجتها بالطرق التقليدية وهذا من شأنه أن يخلق صعوبة في الاختيار خاصة ما أتاحتها الشبكة العالمية من فرص دولية للتوظيف، فنظم المعلومات الحوو سبة اليوم تسمح بمعالجة ومتابعة هذه الطلبات بشكل منتظم مع احترام المعايير المتعلقة بالتوظيف ، كما تسمح هذه النظم بإحصاء وجود كل الكفاءات

¹ افرايم توربان، نظم دعم الإدارة: مرجع سبق ذكره، ص200.

² عبد الحميد المغربي، نظم معلومات الموارد الإدارية، المكتبة العصرية، المنصورة ، 2002، ص45-46.

³ J.M.Peretti, **Human Resource Management** computer, Paris, France,1987, p78

والمناصب المتوفرة داخل التنظيم.

أما فيما يخص عملية الاختيار فهناك تطبيقات عديدة في مجال المعلوماتية للاختيار الأفراد العاملين ولإجراء الاختبارات لتعيين الأفراد التي تتوفر فبهم الشروط اللازمة للعمل وهذا سيؤدي إلى إلغاء أو القضاء على المحاباة والتمييز بين المرشحين للعمل، فالحاسوب لا يتعامل بالمشاعر وهذا من شأنه أن يعطي لعملية الاختيار مصداقية أكبر وارتياح لدى الأفراد ، كما تقلل الوقت والتكلفة مما يؤدي إلى الرفع من مستوى الأداء المهني من خلال رضا الموظفين على فعالية تلك الأنظمة.

ثالثا: نظام المعلومات وتطوير الكفاءات:

يعد ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، ونظرا لاهميته فهناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم وبرامج التدريب تعد أهم مدخل مستعمل في هذا المجال ، وقد استفادت عملية التدريب من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية ، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة الآن الغرض منها هو تنمية القدرات والكفاءات المهنية للموظفين كنظام though ware's management diagnosis للقيادة والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت ، وبرنامج Dimensions of leadership المتعلق بجوانب مختلفة في إدارة الموارد البشرية ، وبرنامج Decide لتطوير مهارات اتخاذ القرارات.¹

إن كل هذه البرامج التي سبق ذكرها يمكن للتنظيم الاستفادة منها وتوفيرها للموظفين داخل التنظيم عبر الشبكة الداخلية.

كما تسمح الشبكات المعلوماتية بالعمل الجماعي وتخطي عقبات المكان والزمان، وهذا ما من شأنه توسع دائرة المعارف والخبرات وتبادلها بين الموظفين، كما تسمح الشبكات المعلوماتية اليوم بتلقي برامج تدريبية ودروس عن بعد والاستفادة من خبرات الآخرين.

رابعا: نظام المعلومات والمسار المهني:

تتيح اليوم نظم المعلومات الحاسوبية متابعة المسار المهني للموظف بطريقة سهلة وأكيدة وبدون تكاليف عالية ، عن طريق الولوج الكترونيا وانطلاقا من الحاسوب إلى قاعدة البيانات المتاحة حول الأفراد العاملين يمكن معرفة قدرات وكفاءات كل موظف ، وما مدى تطوره في أدائه وعمله، وما هي المناصب والأدوار التي يقدمها داخل التنظيم طوال مشواره العملي.

¹. j.m Peretti,Op.cit ,p,80.

كما هناك بعض التطبيقات المعلوماتية للتقييم الذاتي والتي تسمح وتساعد الأفراد العاملين بصياغة مسارهم المهني والحكم هو عليه، فتتوفر في الأسواق الآن مجموعة برامج في هذا المجال مثال: ¹ Career Planning Center & Career المجال مثال Miram للتدقيق في إدارة الموارد البشرية ، ونظام Parys للتسيير والتنبؤ للأفراد، ونظام Adequate لتسيير تحركات وتنقلات الموظف خلال المسار المهني.

خامسا: نظم المعلومات والأجور (المكافأة)

فعن طريق الحاسوب أمكن اليوم إعداد قوائم الأجور والمكافآت، في ظرف لحظات بعدما كان يتطلب ذلك وقتا طويلا، فالبرامج والتطبيقات المعلوماتية المتوفرة اليوم تساعد على تسريع عملية تقييم الأداء المهني وجودته. ويوجد حاليا برامج متخصصة في هذا المجال تعمل على حساب الأجور، تقييم أداء الأفراد، خاصة التنظيمات الكبرى أو العملاقة.²

سادسا: نظام المعلومات والعلاقات العمالية

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات (الحواسيب المحمولة، الهاتف النقال ، الشبكات المعلوماتية) على سرعة تفاعل ودوام العلاقات بين الموظفين داخل التنظيم وخارجه متحدية في ذلك حاجز الزمن والمكان ، وحتى اللغات والثقافات والمستويات العلمية، فعن طريق تكنولوجيا المعلومات اليوم أمكن بمقدور أي موظف الاتصال بالفرد الذي يريده دون الحاجة إلى التنقل من مكتبه، فمدير التسويق مثلا يمكنه الحصول على معلومات عن المخزون أو الإنتاج انطلاقا من حاسوبه الشخصي عن طريق التراسل الالكتروني من خلال خدمات الشبكة ، وهكذا بين مختلف المصالح والإدارات.

كما أمكن للموظفين التحاور مع رؤسائهم ومرؤوسيههم عن طريق الشبكة، وعقد الاجتماعات كل في مكانه وفي الوقت المحدد، كما ساعدت كذلك الشبكة على تفعيل عمل المجموعات بما أصبح يعرف اليوم جماعات العمل أو العمل الجماعي Group ware وهذا ما يجعل الموظفين متماسكين في عملهم وعدم الشعور بالوحدة والعزلة أثناء العمل، وهذا ما انعكس إيجابيا على الأداء المهني، مما عزز العلاقات المهنية بين الموظفين. إضافة إلى التفرقة بين المورد البشري التقليدي والمورد البشري الالكتروني.

¹ عبد الحميد المغربي، مرجع سبق ذكره، ص47.

² j.m Peretti',Op.cit ,pp,80

ولا ننسى كذلك أن هذه الشبكات عززت من عمل التنظيمات غير الرسمية ودينامكية الجماعات والإدارة ككل في عصر المعلومات.¹

ومن خلال المعطيات السابقة يمكن التفرقة بين الأداء المهني للمورد البشري التقليدي والمورد البشري الإلكتروني وفقا للجدول التالي:

جدول رقم(4): مقارنة بين الأداء المهني لكل من المورد البشري التقليدي والمورد البشري الإلكتروني.

المورد البشري التقليدي	المورد البشري الإلكتروني
-خط سير وظيفي ثابت ذو اتجاه واحد	-متغيرات وظيفية متعددة في اتجاهات عدة
-أهدافه طويلة الأجل (أهمها معاش التقاعد)	-أهدافه متتالية وقصيرة الأجل
-يعتمد على عمره ومكانته الوظيفية	-يعتمد على عمله وجرأته
-يميل إلى المركزية والتسلسل الهرمي	-يميل إلى التمكين ويقبل التغيير ويستوعب المفاجآت
-يرتبط بالمؤسسة والأفراد	-يرتبط بالعلاقات والأفكار والشبكات
-يهتم بالتفاصيل ويفرق فيها	-يهتم بالنتائج والصورة العامة والتركيز
-ينجز العمل بصوته ويجذ الكلام	-ينجز العمل بأفكاره المبتكرة ويجيد الإنصات
-يتجنب المخاطرة ويسعى لهامش الأمان	-يخاطر بمشروعات جديدة وأحيانا يغادرها قبل أن تفشل
-مظهره وملامحه أهم أدواته في العمل	-أسلوبه في الاتصال وملامح لغته هي أهم أدواته في العمل
-محلي	-عولمي - محلي
-أحادي المزاج، فهو إما سعيد وأما حزين طوال اليوم	-متعدد الأمزجة متعدد نوافذ الاتصال وتعدد علاقاته ومهامه
-انطوائي ومغلق على مؤسسته ورفقائه	-تواصلتي ومنفتح على مؤسسات الآخرين
-إما مجامل وإما صدامي (من دون وسيطة)	-إما محاول وإما مستمع
-غير مضطر إلى التعلم، ويتعلم بالمصادفة والإكراه	-مضطر إلى التعلم، ويتعلم بالعمد والاختيار
-يركز على مهمة واحدة قبل أن ينتقل إلى مهمة أخرى	-ينجز مهام متعددة في الوقت نفسه
-أدواره: منتج ومسوق وبائع	-أدواره: منتج معلومات وشبكات وصانع معرفة

المصدر: محمد توفيق ومان، سيناريوهات تنمية الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الرقمية، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009/2008 ص116.

¹ عبد الحميد المغربي، مرجع سبق ذكره، ص48.

المبحث الثاني: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين

من الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأنّ الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي بدهاء ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية.

ومن المتوقع أن تؤدي الإدارة العامة الإلكترونية إلى تيسير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم، وإعادة النظر أو حدوث تغييرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام.

فلا يمكن أن نتصور تحقيق الأعمال المادية والقانونية للمرافق العامة دون وجود موظفين عموميين ذوي كفاءة وأداء مهني فعال،

هذا ما جعل الكثير من الدراسات والبحوث حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتطبيقاتها الايجابية والسلبية محل نقاش وبحث، فهناك مراكز ومعاهد متخصصة في هذا المجال

كونت فرق بحث للتعقيق في أثارها البعيدة المدى والنتائج غير المتوقعة على الأداء المهني للموظفين.

وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المبحث من خلال مطلبين أساسيين هما:

المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام.

المطلب الثاني: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين.

المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية والتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والمكاتب الإلكترونية وغيرها. وعلى الرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، فإن جهودا مهمة بذلت لتطوير شامل لهذا الموضوع، إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون مرتببا باستخدام وتيسير تكنولوجيا الإنترنت.

إن الإدارة الإلكترونية هي " :استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة ، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة" ¹.

وبعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، والإنترنت والكومبيوتر من قبل موظفي الإدارات الحكومية. وتبعاً لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الإلكترونية إذا ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إحلال بتكافؤ الفرص.

- وهناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " :مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة"²

¹ . بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق * مدخل تسويقي استراتيجي * منشورات المنظمة العربية

للتنمية الإدارية، د. ط ، القاهرة، 2004، ص42.

² . المرجع نفسه، ، ص43.

- ويعرف البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.¹

2- العناصر المميزة للإدارة الإلكترونية:²

- إدارة بلا أوراق:

- الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الأدلة والمفكرات الإلكترونية، الرسائل الصوتية، نظم وتطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة بلا مكان:

- الهاتف المحمول.

- الهاتف الدولي الجديد Tele Disc.

- المؤتمرات الإلكترونية.

- العمل عن بعد Tele working.

- المؤسسات الافتراضية.

- إدارة بلا زمان:

- العمل في الزمن الحقيقي 24 سا / 7 أيام / 365 يوم

- إدارة بلا تنظيمات جامدة:

- المؤسسات الشبكية (الإنترنت) .

- المؤسسات الذكية التي تعتمد على عمال المعرفة Knowledge worker.

- اكتشاف المشاكل بدلا من حل المشاكل.

- التجهيز الناجح للاجتماعات مقابل تحديد الاجتماعات.

¹ . أبو مغياش يحيى، محمد علي، الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، مكتبة الملك فهد الوطنية، القاهرة، 2004، ص54.

² . المرجع نفسه، ص55.

3- أثر الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام.

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها الذين يعدون أداة للدولة لتحقيق أهدافها، على نحو يمكن معه تقرير بأن الموظف العام والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري¹، في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته.

ومن الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤديون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي بدهة ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية.²

ومن المتوقع أن تؤدي الإدارة العامة الإلكترونية إلى تيسير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم، وإعادة النظر أو حدوث تغييرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام.

والموظفون العموميون هم أداة تنفيذ إرادة المشرع ووضعها موضع التطبيق، وإضفاء صفة الوجود المادي والقانوني عليها، ولا يتصور تحقيق الأعمال المادية والقانونية للمرافق العامة دون وجود موظفين عموميين ذوي كفاءة وأداء مهني فعال.

فالوظيفة العامة ليست حرفة كغيرها من الحرف، بل إنها قبل كل شيء وضع اجتماعي متميز، يظهر من خلال العلاقة القانونية الخاصة بين الخاضعين لها وهم الموظفون، والمتعاملين مع المرافق العامة.

والدولة اليوم هي الموظف الأول، ففي فرنسا يخصص لموظفي المرفق العام نحو 40% من ميزانية الدولة، ولقد بات من المؤكد أن نجاح الحكومة في أية دولة رهين بامتلاكها لجهاز إداري كفاء قادر على إدارة المرافق العامة بأعلى قدر من الفاعلية، كأحد الدعائم الرئيسية لنجاح الإدارة في إشباع الحاجات العامة للمواطنين وتوفير الخدمات الأساسية لهم.

كما تتوقف كفاءة الأداء المهني للموظفين في المرافق العامة على مدى قدرة الموظفين القائمين بتنفيذ الأعمال المادية على تيسير الإجراءات الإدارية، وأداء العمل الحكومي في سهولة ويسر وهو ما تهدف إلى تحقيقه الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

¹ أنور، أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية، ط2، القاهرة، 1998، ص 8.

² Jean-louis Moreu. **La fonction publique.**: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence Paris 2000, p 09

3-1 تسهيل المعاملات اليومية للأفراد

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة.

والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية.

وفي نظام الإدارة الإلكترونية يكون حرياً بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها وهو ما يظهر في ما يلي:

- **التغلب على مشكل البيروقراطية:** أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرفق العام أن تكون ميسرة، وأن تؤدي المرافق العامة خدماتها دون أن يضطر المنتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة.

والسؤال الذي يطرح في هذا الصدد هو كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال موظفي الإدارة الإلكترونية؟

وللإجابة عن ذلك فإن الموظفين يمكنهم من خلال الإدارة الإلكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة التعب بين دواوين الإدارة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الإدارات، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية من على شبكة الإنترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته.

كما سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء موظفي المرافق العامة لخدماتهم، لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث تستبدل بها المستندات الإلكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى "موظف عام إلكتروني" يسهل

على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الإدارية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية الأخرى وهكذا يكشف التقدم العلمي في مجال شبكات الكومبيوتر والبرمجيات صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين " :على المدى الطويل سوف نصح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول".¹ أي أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب بلا ورق، وأيضا كاتب بلا حدود حيث يمكن للموظف ومن أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها.

- التحول الإستراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين:

إن استمرار التقدم في الإلكترونيات قد أطلق العنان لتخيل الجمهور عن عالم وظيفي متطور، وتحكمه إستراتيجية التطور وتسيير أموره باللمس، وهو أمر يستلزم في الموظف الذي يقدم خدمات للجمهور أن يكون متمكناً أو قادراً على استخدام الحاسبات الآلية لتقديم الخدمات من يريدها تطبيقاً لإستراتيجية التطور التي تستلزم وضع خطة عامة للتسيير الإداري وتنفيذه بشكل تدريجي بدأ ببعض النواحي الوظيفية - على سبيل المثال - وذلك في ما يلي:²

أولاً: سوف تمكن الإدارة الإلكترونية الإدارات من اختصار إجراءات تعيين الموظف من خلال وضع شروط شغلها أو الإعلان عنها إلكترونياً واستقبال رغبات الأشخاص الذين يتقدمون لها عن طريق ملء النموذج الإلكتروني المعد للتعيين، ثم قيام لجنة شؤون العاملين بدراسة النماذج المقدمة، واختيار أفضل المرشحين الذين تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة.

بعد انتهاء عملية المفاضلة بين المرشحين، يتم إخطار السلطة المختصة في التعيين إلكترونياً لإصدار القرار الخاص بالتعيين، وحفظه ضمن أرشيف إلكتروني ثم إخطار الموظف المعين بالقرار بطريقة إلكترونية لكي يبدأ في استلام عمله بالحضور شخصياً.

¹ شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال ، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، بيروت، يناير 2000، ص74 .

² عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، د.ط، الإسكندرية، دون سنة، ص64.

ولبيان أن هذه الطريقة في التعيين تتطلب نوعية خاصة من شاغلي الوظيفة العامة بحيث تتوفر لديهم مهارة التعامل مع الحاسب الآلي.

ثانياً: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تطور هائل بالنسبة لزمّن العمل، حيث يسمح للإدارات الحكومية بأداء مهام الموظفين بلا انقطاع وطوال مدار الساعة، ومن أي مكان في العالم.

وبعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية لا تتوقف عن العمل ليلاً نهاراً، ويمكن لمن يريد الاستفادة من خدماته الحصول عليها في أي وقت وبسهولة ويسر طوال الأسبوع بلا توقف، وهذا ما انعكس على الأداء المهني للموظفين من خلال توفير الكثير من الجهد في أداء الخدمات الإدارية.

ثالثاً: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تطورات ترتبط بمكان العمل، فالموظفون في المرحلة الأولى لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سيتغير نظام إثبات حضورهم وانصرافهم، ويتم الاستغناء عن موظف سجل الحضور والانصراف واستبدال الكارت الإلكتروني بها.¹

رابعاً: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية، حيث ستمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين والحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها، وحرصاً من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت، فقد عملت مثلاً لجنة الإجازات المرضية في دولة الكويت على إعادة النظر في آليات الإجازات الخاصة بالمرضى، وانتهت إلى تغيير نماذج الإجازات المرضية من وضعها الحالي، بحيث تكون الإجازات الجديدة عن طريق الكمبيوتر.²

خامساً: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المتعلقة بالترقيات، ولا سيما الترقية بالأقدمية، ولا شك أن ذلك سوف يعمل على محاربة الفساد الإداري في عملية الترقيات في الجهات الحكومية.

كما يتيح هذا النظام للموظفين التعرف على تدرجهم الوظيفي وعملية التسلسل في أحقية حصولهم على الترقية، مما يؤدي إلى تطوير الجهاز الإداري في الدولة للأفضل والمحافظة

1. محمد محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العام الاقتصادية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص 93.

2. بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 68.

على حقوق الموظفين في الترقية وغيرها مثل المرتبات، والعلاوات الدورية والاستقطاعات التي تتم من الرواتب.

وأخيراً سيكون من الميسور للموظف أن يتقدم بشكواه الإلكترونية إلى جهة عمله أو الجهة المختصة إذا حدث خطأ أو انتقاص لحق مالي له أو إداري مما يعمل على دفع الإدارات إلى الأفضل وتطوير أدائه وأداءها إلى الأحسن.

3-2 متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لا يعني بالضرورة إلغاء الموظفين، ولكنها تؤدي إلى إحداث تغيرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي عملية اختيار الموظفين وتعيينهم، وشرائط صلاحيتهم، فينبغي أن يكون لديهم القدرة والحماس على إنجاح ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، فعملية الإصلاح الإداري هي عملية مستمرة لا تنتهي.

ولا ينبغي أن نغفل على أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يترتب عنه الاستغناء عن صغار الموظفين من الطبقات الدنيا والوسط، خاصة وأن التعيين في الدول العربية يخضع لاعتبارات سياسية واجتماعية أكثر منها مهنية وعلمية، ولذلك تزخر الإدارات العربية بجيوش من الموظفين الذين يتم الاستغناء عن أكثرهم بسبب التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

كما تتطلب التغيرات التي تنتج عن هذا التحول إحداث تغيرات في نظام الإدارة مثل الهيكل التنظيمي، وطرق أداء العمل، والنظم والمهام. وغيرها من التغيرات التي بدورها تتطلب تغيرات أخرى في صفات الموظف نفسه من حيث العدد والتوزيع والتدريب وإعادة التأهيل. وهكذا تتضح ضرورة إيجاد التناغم بين التغيرات التنظيمية كنتيجة لإعادة هندسة الإدارة، والصفات الواجب توفرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه الإدارة الإلكترونية في تنفيذ هذه التغيرات، ونظراً لعلاقة ذلك بعملية إعادة الهندسة تسمى هذه العملية " إعادة هندسة الموارد البشرية" التي تتطلب إيجاد وحدة تنظيمية خاصة مهمتها تحقيق متطلبات التوظيف الناتجة عن التغيرات في الإدارة، وبالتالي الاستفادة القصوى من أعمال الموظفين.

وعلى الحكومات العربية التي تتجه نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية أن تغير وتطور آليات وأساليب تأهيل الموارد البشرية لتتماشى مع التوجهات الجديدة ومواجهة التحديات حيث زاد الاحتياج إلى الموارد البشرية القادرة على تفعيل الوظائف التي تعهد عليهم، وهناك توجه درجات متزايدة إلى أنماط اللامركزية، والحاجة إلى موارد بشرية تتمتع بقدرات

هائلة على تنويع الأعمال.

ولتحقيق ذلك نرى أن تأهيل الأداء المهني للموظفين من الموارد البشرية العربية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يجب أن يتم عن طريق:

- الاهتمام بالتفكير الابتكاري بأساليبه المتعددة.
- التدريب غير التقليدي أو التدريب عبر الشبكات.

أولاً: التفكير الابتكاري:¹

لا يقتصر الأمر في نمط الإدارة المتطورة المعاصرة على تشجيع الموظفين وتقديم الأفكار المبتكرة بل تعمل الإدارة على تشجيع حلقات العصف الذهن، كمدخل من مداخل الابتكار.

ومن الأساليب الابتكارية^(*) أيضاً الإدارة على المكشوف Open-book Management ويتم ذلك عن طريق تكوين فريق عمل ذات معرفة دقيقة باستراتيجيات المنظمة الحالية والمستقبلية وتحديد سرعة المهارة لكل عضو من أعضاء الفريق ويوجد أيضاً أسلوب الجماعات الحماسية^(**) Hot Groups.

وهي مجموعة صغيرة من الأفراد تحب الإنجازات العالمية في العمل والمغامرة والمهمات الصعبة حيث يهدف هذا الأسلوب إلى توليد الإثارة والمتعة في المناقشة بالشكل الذي يجعل المشتركين من الأفراد في هذه الجماعات يزيدون من استخدام أفكارهم لحل أو إنجاز المهمات المناط بهم ويتم ذلك عن طريق إشراك الأفراد العاملين وجها لوجه مع أصحاب الخبرة في المنظمة، وتسهيل المحاور مع ذوي الخبرة باستخدام تقنيات المعلومات كالمؤثرات الصوتية والبريد الإلكتروني وشبكات الحاسب.

¹ عبد الفتاح بيومي، مرجع سابق ص 96.

^(*) مفهوم الابتكار هو تفكير غير عادي وغير مقيد يقوم على الخيال والمبادرة والمرونة يهدف إلى تطوير شيء قائم مثل سلعة أو تطوير نظام عمل في مجال معين ويأخذ الابتكار أيضاً شكل إعادة ترتيب أو تجميع وتنسيق وتكامل عناصر أو أفكار متفرقة لتكوين شيء مفيد أو على كفاءة فهو نجاح يتحقق في ظل قيود قائمة.

^(**) حيث يجتمع عدد معين من العاملين لتدارس مشكلة أو مجال يحتاج إلى تحسين، ويعمد قائد الفريق لتشجيع الأعضاء على توليد أكبر قدر ممكن من الأفكار البديلة للمعالجة أو التطوير.

ثانياً: التدريب عبر الشبكة

يعوق التدريب الإلكتروني في الحكومات العربية وجود نسبة كبيرة من العمالة لم يسبق لها التعامل مع الحاسبات، بالإضافة إلى طبيعة الشعوب التي تتصف بالحذر وعدم الميل للمخاطر والاعتماد دائماً على الأكبر سناً بدلاً من فئة الشباب التي هي على دراية بكيفية التعاون مع مجال الحاسب الآلي مما يزيد من مقاومة التغيير، وقد بدأت الحكومة العربية تستشعر أهمية التدريب لمواكبة الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنها التدريب عبر الشبكات.

ونورد هنا قائمة التحقق الأساسية للتحويل إلى التدريب عبر الشبكات للجمعية الأمريكية للتدريب والتنمية ASTD^(*) من أجل التحويل إلى التدريب عبر الشبكات^(**):

- تقدير مدى الاحتياجات للتعلم عن بعد: كلما كانت موازنات التدريب والسفر في تناقص وكلما كان الموظفين موزعين على مناطق جغرافية متناثرة كلما زادت الحاجة إلى التدريب عن بعد.

- تكوين فرق التدريب عن بعد ويتكون هذا الفريق من أصحاب المصالح الرئيسية في الحكومة فيضم مديرين ومدربين ومصممي برامج وخبراء تقنيين وممثلي الإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية وإدارة التخطيط، ويتم اختيار قائد للفريق يكون صاحب رؤية واضحة.

- التجربة المبدئية: بالاشتراك كمتدربين في بعض البرامج التدريبية عن بعد أو في المؤتمرات المرئية أو غيرها من الأدوات المستخدمة في التعلم عن بعد.

- التعرف على التكنولوجيا المطروحة في الأسواق: وذلك بزيارة المعارض وحضور العروض التي تقدمها الشركات التي تباع الأجهزة الحديثة مع تتبع عملائهم من أجل الوصول في نهاية الدراسة لما تحتاجه المنظمة بالفعل من أجل الأجهزة والبرمجيات وخلافه.¹

- تقدير احتياجات المتدربين: قد يكون المتدربون بحاجة لرؤية المدرب وإقامة علاقة مباشرة وهو احتياج نفسي مفهوم إلا أنه يمكن أن نتساءل عن الأسباب وراء هذا الاحتياج من وجهة

^(*)A= American , S= Society, T= Training, D= Development.

^(**)هي منهج حديث في الإدارة وطريقة جديدة للتفكير تهدف إلى استخدام المعلومات الموجودة في أذهان الأفراد من خلال شحن القدرات الذهنية لهم بتوفير الجو الملائم لتوليد الأفكار من خلال اجتماعات ولقاءات تتضمن المصارحة بلغة الأرقام بين أعضاء المنظمة بحيث يتكون لديهم الحس الرقمي الذي يمكنهم من إطلاق طاقتهم وغرابة الأفكار من خلال التطوير.

¹ . عادل حرحوش المفرحي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، د.ط، القاهرة، 2003، ص، 136 .

نظر المدرب من أجل وضع المزيج المناسب لبدئ التحول إلى التعلم عن بعد.

- وضع خطة إستراتيجية: بحيث تدرج الخطة الإستراتيجية للتعلم عن بعد في الخطة الإستراتيجية العامة للتدريب وإشراك ودعم الإدارة العليا، فإذا ما تم ذلك أمكن الانتقال إلى الخطوة التالية وهي خطوة التمويل.

- الحصول على التمويل: كلما تمت الخطوات السابقة في الدراسة بعناية وكان هناك عضو من الإدارة المالية كلما كان المشروع يقف على أرض صلبة وأمكن عرض مزاياه والعائد منه بصورة تضمن الحصول على التمويل اللازم.

- وضع خطط للتسويق والاتصالات: أصبح الآن كل شيء معداً ولم يبق إلا الإعلان عن البرامج المتاحة، ويمكن هنا استخدام جميع وسائل الاتصالات والفاعلية سواء البريد الإلكتروني والإنترنت، أو الشبكة الداخلية WAN أو الخارجية AN أو البريد المباشر أو النشرات أو الهاتف والفاكس، أو المواقع.

- تصميم برنامج تدريبي: يمكن اختيار برنامج مما سبق تنفيذه في قاعات التدريب وتحويله إلى الشكل الذي يسمح بتقديمه في التدريب عن بعد وقد تحتاج بعض البرامج إلى تعديلات أكثر من غيرها وقد يحتاج البعض الآخر في إعادة تصميم بالكامل، ثم تنفيذ البرنامج على سبيل التجربة والتأكد من القدرة على التآلف مع الأجهزة المستخدمة لتقديمه لأشخاص في أماكن متفرقة إن أمكن.

وبالرغم من المحاولات العديدة من الشركات والمؤسسات التحول من التدريب التقليدي إلى التدريب عبر الشبكات إلى أن تلك المحاولات يعترضها العديد من الصعوبات.

فالاستثمار في التدريب هو أهم ركيزة لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية، كما ينبغي الاستفادة من الخبرات العربية العاملة في الخارج في مجالات التقنية والمعلومات ودعم المؤسسات العاملة في مجال المعلوماتية.¹

ومع ذلك فإنه ليس كافياً أن نعرف ما نحتاج إليه في مجال الموارد البشرية وأن ندرّب الأشخاص تبعاً لذلك بل يجب أن نجعل الفرد يشعر بالسعادة نتيجة التغيير وأن يدرك محاسنه المستقبلية وأن يدعمه أيضاً وهذا يعني استخداماً ماهراً لأنظمة الاتصال مع الأفراد بحيث يشعرون بأنه يتم إعلامهم عن كل خطط الإدارة الأمر الذي يجنب الإدارة التصورات الخاطئة والسيئة.

¹ عياض، عادل، "إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات". كلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة ورقلة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، ورقلة، مارس 2004، ص 49.

المطلب الثاني: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين:

لا تزال الكثير من الدراسات والبحوث حول تأثير تكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها الايجابية

والسلبية محل نقاش وبحث، وهناك مراكز ومعاهد متخصصة في هذا المجال كونت فرق بحث للتعميق في أثارها البعيدة المدى والنتائج غير المتوقعة على الأداء المهني للموظفين. وقد أكدت بعض الدراسات على انخفاض الدافعية والروح المعنوية لدى الموظفين في المؤسسات ذات التكنولوجيا المعقدة مقارنة بالموظفين اللذين يستعملون تكنولوجيا اقل تعقيدا، وتؤكد دراسة أخرى أن معدلات الرضا والتفاعل بين الموظفين قد تدنت في المؤسسات ذات التكنولوجيا المعقدة، كما أجرى معهد "تافستوك" Tafstok البريطاني دراسات وأبحاث حول الآثار السلبية على النظم السيكلوجية انتهت إلى أن التغير الذي يدرس الجانب التقني، ولا يراعي الآثار والعوامل النفسية والاجتماعية يولد أضرارا وأمراضا تفوق فوائده وإيجابياته، وأوصى بالتغير الذي يوفق بين النظم الاجتماعية والتقنية معا مع مراعاة المتغيرات المؤثرة والمتأثرة قبل التحول للتغير التكنولوجي الحديث.¹

والواقع أن استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات ينعكس على إنتاجية واتجاهات المديرين والموظفين ، ويؤدي ذلك إلى نتائج من أهمها:²

- أن 29 % من وقت العمل الفعلي للمديرين والموظفين يهدر في التفكير، في جمع المعلومات وتحليل البيانات والاطلاع على التقارير والملخصات.
- أن 25 % من وقت العمل يهدر في أنشطة وأعمال محدودية الإنتاجية كأداء أعمال روتينية وغيرها.
- أن 46% من وقت العمل يخصص للإجراء مقابلات يومية مع مرؤوسين وعملاء أو زائرين وأصحاب مصالح.

ولهذا فان الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية يوفر على الأقل 15 % من وقت المديرين والموظفين.

فمن الناحية الإيجابية فنجد تكنولوجيا المعلومات تستعمل على عدة مستويات أهمها سجلا

¹ عامر خيضر الكبيسي ، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، - التصميم التنظيمي- دون دار نشر، الدوحة، 1998، ص74.

² سمير إسماعيل السيد: نظم ميكنة الأعمال المكتبية، مدخل نظم الأعمال الالكترونية، مكتبة عين شمس، ط1، القاهرة، مصر، د.س.نشر، ص ص 96-97.

ت الموظفين بحيث يمكن أن توضع هذه السجلات في قاعدة معطيات واحدة عوض عدة سجلات والتي قد يكون بها تكرار لبعض المعطيات. نجدها كذلك تستعمل خاصة في مستوى المرتبات والأجور بحيث تطبق المعالجة الآلية للمعطيات من خلال المدخلات المتمثلة في معدلات الأجور، عدد ساعات العمل، الخصومات، وغيرها من المتغيرات الخاصة بالأجرة، إضافة إلى هذا فإنه يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في إعداد الميزانية الاجتماعية التي تلخص المعطيات الرقمية الرئيسية والتي تسمح بتقييم وضعية المؤسسة في المجال الاجتماعي أما من الناحية السلبية فقد أثبتت دراسة أن زيادة قدرة المعالجة ب 10 % فقط لدى الحاسوب تقضي على 1.8 % من مناصب العمل في المكاتب و 1.2 % من مناصب الإطارات، كما يقضي إدخال الرجل الآلي في صناعة السيارات على مناصب العمل بنسبة 27 إلى 30 % أما من الناحية الإيجابية فتساعد الموظف على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة¹.

ويمكن توضيح أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني للموظفين من خلال التفرقة بين مظاهر تقييم الأداء المهني بين الموظف التقليدي والموظف الإلكتروني وهذا وفقا للجداول التوضيحية التالية:

¹ . مقابلة مع السيد غديري، ر، رئيس مصلحة الإعلام الآلي، وكالة الضمان الاجتماعي أم البواقي، التاريخ، 2011/01/02م، على الساعة 10:30.

جدول رقم (5): الاتصالات والسعي نحو التفوق في العمل

من الموظف التقليدي	إلى الموظف الإلكتروني
1- قبول الوضع الراهن	البحث عن الأفضل بتطويع التكنولوجيا لخدمة الوظيفة
2- ليس في الإمكان إبداع مما كان	يوجد دائما أساليب أفضل من الحالية
3- تقبل العيوب والأخطاء	السعي نحو المثالية
4- رفض الجديد والبديل	قبول الأعباء الجديدة لاختبارها للتقدم في العمل
5- ارفض قياس التقدم في العمل	أقيس تقدمي وأقارنه بالنموذج المثالي الإرشادي
6- أفضل المركزية و ارفض التفويض	أسعى إلى العمل كفريق
7- أنا لا احتاج إلى تدريب أو تعلم	أسعى إلى التعلم الإلكتروني
8- لا احتاج إلى معلومات لأداء العمل	أحاول الحصول على جميع المعلومات المطلوبة قبل العمل
9- لا داعي للابتكار والتجديد	أسعي إلى التحديث والتجديد
10- ذاكرتي محدودة	أحاول تذكر الأسماء والأرقام
11- لا استخدم طريقة لحفظ الملفات الورقية	استخدم قاعدة بيانات مع تخزين المعلومات
12- لا أسعى لتحسين طريقة القراءة	أتدرب على تحسين القراءة
13- لا استخدم التكنولوجيا	استمر في التطوير للتكنولوجي للعمل

المصدر: فريد راغب النجار، تكنولوجيا الاتصالات والعلاقات والمفاوضات الفعالة، الدار الجامعية للنشر، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص110

جدول رقم (6): الاتصالات والاستخدام الأمثل للوقت

الموظف التقليدي	الموظف الإلكتروني
1- لا يستطيع تنظيم وقت العمل	تنظيم الوقت اليومي باستخدام ITC
2- اعمل دون أولويات	تحديد الأولويات في اليوم
3- لا يستطيع توفير الوقت والموارد	توفير الوقت والموارد للتخطيط طويل الأجل
4- أعمالها كلها متأخرة	الأعمال المتأخرة تعالج بالكمبيوتر
5- لا يوجد وقت للتفكير المسبق	وقت التفكير والتخطيط
6- الأعمال فردية	الأعمال المشتركة تتم بالحاسبات
7- الاتصالات الخارجية بالزيارات	الاتصالات الخارجية بالموبايل
8- تحتاج الاجتماعات لإعداد شاق	الاجتماعات تتم بمؤتمرات الفيديو
9- الأداء العادي مع التأخير	الأداء المتميز في الوقت المناسب
10- الأعمال فردية	الأعمال المشتركة تتم إلكترونياً
11- من الصعب ضمان الجودة	الجودة والدقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات
12- الملفات كلها ورقية	الملفات كلها إلكترونية
13- تسبق المشكلات الفرص	الفرص قبل المشكلات
14- استخدام الأساليب السهلة	معالجة المشاكل بالنماذج
15- التأخير في الانجاز	البحث عن أساليب تحقيق الأهداف باستخدام ITC
16- الخوف من عدم الانجازات	تحمل المخاطر في سبيل النجاح
17- العمل وفق الأول فالأول	تحديد الأولويات
18- اعمل منفرداً	اعمل ضمن فريق
19- التدريب بالصدفة	التدريب الإلكتروني المستمر
20- لا توجد طرق لحل المشكلات مسبقاً	يتم تحليل المشكلات بالتحليل والتخطيط

المصدر: فريد راغب النجار، مرجع سابق، ص112.

جدول رقم (7): الاتصالات واستخدام المساعدات الالكترونية في المنظمات.

الموظف التقليدي	الموظف الالكتروني
1- استخدام الزيارات	استخدم التليفون والفاكس والبريد الالكتروني
2- لا استخدم الانترنت	تجهيز مواقع الانترنت للاستخدام الفعال
3- استخدام التليفون الأرضي	تخصيص البريد الالكتروني للمعاملات التجارية فقط
4- استخدام البريد العادي	استخدام الموبايل
5- استخدام الآلة الكاتبة	استخدام الحاسبات الالكترونية
6- لدي حاسب مكثبي	استخدام الحاسب الشخصي
7- استخدام التليفون بدون هدف	استخدام التليفون بدقة وللهدف المطلوب فقط
8- اقرأ الصحف لمعرفة معلومات السوق	أقوم بزيارة مواقع المنافسين على الانترنت لجمع الأفكار المفيدة
9- استخدام التليفون أحيانا لمتابعة العملاء	أقوم بمساعدة العملاء بالبريد الالكتروني
10- استخدم الصحف والمجلات للإعلان	لدي كتالوج الكتروني للترويج
11- تتم الزيارات الميدانية لجمع البيانات	أقوم بإعداد بحوث التسويق بالانترنت
12- استخدام البيع الشخصي	استخدام التسويق
13- اتصل بالغرف التجارية مرة شهريا	الاتصال بالغرف التجارية الكترونيا وفوريا
14- الإعلان المسموع أفضل لي	تتم جميع إعلاناتي على الانترنت
15- لدي ملفات بأسماء العملاء	لدي قاعدة بيانات للعملاء

المصدر: فريد راغب النجار، مرجع سابق، ص 113.

جدول رقم (8): الاتصالات وكيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الموظف التقليدي	الموظف الإلكتروني
1- أنا لا اعرف أهمية ITC وتكنولوجيا الاتصالات	أساعد العاملين على فهم وظائف ITC
2- أحافظ على ما لدي من أساليب للأداء عملي كما كان في السابق	أسعى للتكنولوجيا الجديدة لتسهيل عملي
3- لدي ملفات قديمة تساعدني على أداء عملي	أركز على كيفية تحسين أدائي لتكنولوجيا المعلومات
4- لا اعرف إمكانيات مؤسستي من تكنولوجيا المعلومات	أسعى وأتابع الجديد في تكنولوجيا المعلومات في العمل وبشكل عام
5- استخدم التليفون في علاقتي مع العملاء	تقرب تكنولوجيا المعلومات من علاقتي بالعملاء
6- هناك ارتفاع في تكلفة العمل	تساعد ITC في تخفيض التكاليف
7- توجد طريقة واحدة لأداء العمل وفق اللوائح	تساعدني ITC في زيادة المرونة في أداء عملي
8- العمل شاق جدا ويحتاج لساعات طويلة	تساعدني ITC على أداء عملي بذكاء وليس بجهد كبير
9- اذهب إلى العمل دوريا ولوقت طويل	استطيع العمل عن بعد باستخدام ITC
10- احتاج للمتابعة المستمرة لضمان نجاح العمل	أتابع عملي عن بعد بسهولة
11- اشعر أنني اقل من المنافسين والعاملين الجدد	أحقق مزايا تنافسية في عملي باستخدام ITC
12- لدينا أعطال مستمرة في الآلات الكاتبة وأجهزة التصوير	توفر بساطة ITC السرعة والمرونة في العمل
13- لدى موظف واحد للطباعة	تطبق ITC ك فريق عمل متماسك
14- ليس لدينا إدارة لتكنولوجيا المعلومات	لدينا إدارة لتكنولوجيا المعلومات

المصدر: فريد راغب النجار، مرجع سابق ، 2008، ص116

جدول رقم (9): أساليب التحول للموظف الإلكتروني:

الموظف الإلكتروني	الموظف التقليدي	الأساليب
طويلة الأجل الكترونية	قصيرة الأجل	1- خطة العمل
الانترنت والشبكات الأخرى	مصادر محدودة غير مستمرة	2- توفير البيانات والمعلومات
الالكترونية من النماذج	يدويا	3- تحليل البيانات
جماعية سريعة الكترونية	بطيئة ويدوية فردية	4- تطبيق النتائج
تكنولوجية	يدوية وملفات ورقية	5- إدارة المعلومات
مستمرة	محدودة	6- توفير المعلومات الجديدة
للمنظمة	للمصالح الفردية	7- أولويات التطبيق
معروفة ومستخدمة	غير معروفة	8- مواقع الانترنت
متنوعة الكترونية	محدودة ورقية	9- مصادر البيانات الثانوية
تتم بالاتصالات الفورية	تتم بالمقابلات الشخصية والاستقصاءات	10- المصادر الأولية للبيانات

المصدر: فريد راغب النجار، مرجع سابق، 2008، ص117.

المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال في الجزائر

سنحاول من خلال هذا المبحث اختبار و تحليل واقع البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال في الجزائر وذلك بإبراز مجمل التغييرات التي طرأت على هيكله هذا القطاع ومجمل عمليات التأهيل التي مسته، بالإضافة إلى دراسة.

و مع تنامي أهمية هذا القطاع في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي دعا الجزائر كغيرها من الدول للانفتاح على سوق الاتصالات العالمية، مما أفرز إعادة النظر في هيكله هذا القطاع، ونتج عن هذا المسعى في الجزائر مجموعة إصلاحات ومشاريع (من بينها مشروع الجزائر الالكترونية 2013) فصارت بموجبه عملية تأهيل المؤسسة الإدارية ضرورة حتمية، لتتمكن من مسابقة الواقع الجديد، خصوصا وأن القطاع يشهد حركة معتبرة للحاق بمصاف الدول المتطورة، خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فقد شهدت الجزائر تطورا في استعمال تقنيات الاتصال والمعلومات، وقد نمت سوق هذه الأخيرة خاصة في السنوات الخمس الأخيرة، وهذا ما تشير إليه مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر.

ولهذا سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى :

المطلب الأول: نشأة المعلوماتية في الجزائر

المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر

المطلب الثالث: المحاور الرئيسية في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لعام 2013

المطلب الرابع: البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر : الوضعية و الآفاق

المطلب الأول: نشأة نظام المعلوماتية:

عرفت الجزائر ثلاث مراحل كبرى في سياستها الموجهة إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بما فيها مجال المعلوماتية، ونشير فيما يلي إلى المراحل الثلاث.

1- مرحلة السبعينات (1970):¹

في عام 1968 اعترفت الدولة بالرهانات الكبرى الخاصة بمستقبل البلاد في مجال المعلوماتية، فبادرت إلى إنشاء المحافظة الوطنية للإعلام الآلي (INI) ومركز التكوين والبحث في الإعلام الآلي (CERI)، وهكذا بدأت البلاد تجد مكانة لها من بين البلدان النامية في مجال المعلوماتية؛ بإنشاء المؤسسات أو الحصول على النتائج نتيجة التكوين، وتصميم نظم معلوماتية، وإنجاز برمجيات وحتى تركيب العتاد الخاص بالإعلام الآلي.

سمحت هذه السياسة من الانطلاق في إدخال النظام المعلوماتي على التسيير داخل مؤسسات وإدارات داخل الوطن وإنجاز أولى شبكات التسيير المعلوماتية، (مركز الحساب الجاري CCP، والسونطراك Sonatrach والخطوط الجوية الجزائرية (Air Algérie) وتكوين مئات المهندسين والتقنيين في الإعلام الآلي.

2- مرحلة الثمانيات 1980 والتسعينات 1990:²

عرفت هذه المرحلة في عالم تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطورين هامين، أجهزة الكمبيوتر الصغيرة من جهة والانترنت من جهة ثانية، هاتان الوسيلتان المهمتان مع امتزاجهما بتطور الاتصالات السلكية واللاسلكية أعطت دفعا قويا لثورة الإعلام والاتصال التي يعرفها العالم. بيد أن هجرة آلاف المهندسين في الإعلام الآلي في ظل وضع سياسي واجتماعي صعب، كان له الأثر في فقدان الجزائر وضعها الإيجابي المكتسب في العشرية السابقة.

إضافة إلى ذلك، تخلى المؤسسات، الموكل لها مهمة تسيير نظام المعلوماتية، تاركة المؤسسات والإدارات دون أي إطار مرجعي أو مساعدة لمواجهة متطلبات هذه المرحلة الجديدة التي تعرف تطورا لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، كما تميزت هذه الفترة بالسباق إلى اقتناء العتاد، وإنشاء حظائر آلات الكمبيوتر وتجديدها باستمرار اعتقاداً أن ذلك يقيم نظاماً للمعلوماتية، غير أن استغلال العتاد التقني كان ناقصاً ومقتصرًا فقط على معالجة النص e-text

¹ . احمد عمراني، الأزرق بن عبد الله، نظام المعلوماتية في القانون الجزائري، واقع وأفاق، المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات

السعودية، المنعقد بمدينة الرياض، 7/04/2010، ص ص 6-7، http://ipac.kacst.edu.sa/eDoc/1431/187606_1.pdf

² . المرجع نفسه، ص ص 7-8.

traitement نتيجة غياب منظومة معلوماتية، إذ أن التصور والتسيير يحتاجان مؤهلات بشرية، وكل هذا راجع لغياب إستراتيجية وطنية واضحة في هذا المجال.

وبإنشاء مركز الدراسات والبحوث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) سنة 1986 ، كمؤسسة عمومية تهدف إلى تطوير وتوزيع الإعلام العلمي والتقني في البلاد ، كان هدف إحداث سياسة جديدة تتكفل ، بمسالة تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، إلا أن هذه المؤسسة وجهت مرغمة نحو تسيير نطاق (dz) دون أن تستطيع أن تؤثر حتى في العدد الكبير من المؤسسات والمسؤولين في البلاد الذين لهم عناوين إلكترونية لدى معالجين معلوماتيين أجنب.

ونتائج هذا التهاون كانت واضحة؛ إذ أعطيت الأولوية للعتاد على حساب أنظمة المعلوماتية، ويمكن أن نلاحظ تجهيز مفرط ومبالغ فيه بالمقارنة بالنتائج المنتظرة أو المحصل عليها، وبتكاليف في تزايد ناجمة عن غياب الدراسات الأولية وتغييرات مستمرة في تنظيم المعطيات والتطبيقات، أيضاً وفي غياب تكوين مناسب للمستخدمين يكتفون بالتسيير اليومي دون أي ابتكار أو مبادرة.

ويمكن القول إذاً، دون أي مبالغة، أن الجزائر لم تنجح في وضعها لمنظومة معلوماتية، ولم تنجح بالتالي في دخولها في عالم تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

3- مرحلة عام 1998 إلى يومنا هذا: ¹

منذ سنة 1998 ، مقارنة بالسابق، عرفت البلاد إعادة تجديد حقيقي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، فقد كان هناك دفع قوي من قبل رئيس الجمهورية في هذا التطور من خلال العديد من تدخلاته - 2004 و 2005 - الإعلامية وتجسيد توجهاته في مخططي التدعيم وتحسين التنمية الاقتصادية للفترة : 2001-2009 التي خصصت مكانة متميزة وميزانية معتبرة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وقد أحدث ذلك تحول جذري لوضعية البلاد في هذا الميدان، في وقت نسبي قصير، وذلك ب:

- إنشاء بنية اتصالات ذات قدرة كبيرة من الألياف البصرية طولها 45.000 كلم.
- إنشاء تنظيم جديد للاتصالات السلكية واللاسلكية الوطنية لسلطة ضبط وفتح القطاع للمتعاملين الخواص (2002).

- إنشاء مؤسسات خاصة تتكفل بتزويد بخدمات الانترنت (مائة في عام 2002) وتوفير خدمات

¹ . احمد عمrani، الأزرق بن عبد الله، مرجع سابق، ص 8.

في مجال الإعلام التقني والاقتصادي والثقافي.

- بيع رخص استغلال نظم جديدة للاتصالات السلكية واللاسلكية: GSM، WIMAX ،
VISAT، VoIP

- إدخال نظام ADSL (2004).

- ظهور أولى مقاهي الانترنت على المستوى الوطني. Cybercafés

- تعميم الهاتف النقال.

- ارتفاع عدد مستعملي الانترنت.

ومما يجلب الانتباه أكثر أن البلد لم يعرف في هذا المجال كل التطورات المحتمل حدوثها بالنظر إلى الوسائل الكبرى الموضوعة لذلك ، والاحتياجات الواقعية للمجتمع والقدرات البشرية المخجدة لذلك، فلقد اكتشف الجزائريون الانترنت، وفي الوقت ذاته أهمية الإعلام كأساس للمعرفة وتسبب ضعف التدفق (128 كيلوبايت) والتكاليف المرتفعة للربط (1300 دج من أجر أدنى يساوي 12000 دج) وتثبيط عزيمة المستعملين في اعتبار الانترنت من الكماليات، وبدأت المغامرة مع الانترنت مع بعض الوزارات وبعض المؤسسات لتظهر أولى مواقع الويب والعناوين الإلكترونية ، لكن القليل منها يستعمل نطاق (dz) النطاق الوطني المسير من قبل مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني.

- ومع إجراءات تحرير الاتصالات السلكية واللاسلكية وإنشاء وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، بدأ يعود الأمل في رؤية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في صلب التنمية الشاملة والمستدامة، وبالفعل تحقق إنشاء مائة مؤسسة موردي الوصول إلى الإعلام أو المورد لخدمات الانترنت (ISP) وعدد كبير من مقاهي الانترنت ذات حجم صغير (مجهزة ببعض أجهزة الكمبيوتر) يديرها شباب وتمكن الجزائريين من الوصول إلى نظم معلومات أجنبية أساسا ومواقع أغلبها ترفيهية ، في غياب مضامين جزائرية، وكان أمل التجديد أيضا كبيرا جدا، لدى مؤسسات الدولة، إذ اعتبرت تكنولوجيات الإعلام والاتصال كأولوية وضرورة لإدماجها في كل إستراتيجية تنمية، وفي كل عملية اقتصادية، واجتماعية وثقافية.

وقد أوكلت المهمة إلى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، للقيام بتوفير معلومات موثوق بها، ذات فائدة وحديثة لوضعها في متناول أكبر عدد من المستعملين يكون الوصول إليها سهلا، وبالرغم من كل هذه الجهود، ما زالت بعض النقائص قائمة ومنها :

- استمرار الأفضلية في اقتناء العتاد تسيطر على كل القطاعات مع ملازمة الاستخدام الناقص

للقدرات التقنية .

- استخدام هذه القدرات تمحور أساسا على الافتراض عن طريق الانترنت إلى الإنتاج من المعلومات الأجنبية.

- الضعف المستمر لمنتجات المعلومات الوطنية الملائمة لنشاط القطاعات مثل : النظام الإداري، والقطاع المالي، وقطاع التربية والتكوين، والقطاع الاقتصادي والاجتماعي.

- لا يزال التردد ينتاب تطوير قدرات التصميم بالبرمجيات ، ونظم المعلومات وتطوير المواقع.

- الغياب الفعلي لقدرات تصدير خدمات ذات محتويات معلومات (برمجيات ، تسيير عن بعد، مراكز مكالمة ...) على غرار ما يمكن أن نلاحظه في بلدان سائرة في طريق النمو (المغرب وتونس ...).

- النسبة الضعيفة في استخدام ADSL، حيث سجل 200.000 مشارك في عام 2007 ، بدل من مليون المعلن عنها في 2004 وقت تاريخ انطلاقتها ، وهذا مع أربعة متعاملين منهم ثلاثة ينتمون إلى المتعامل التاريخي (الجزائر اتصالات).

- توقف نشاط العشرات من موردي الاتصال بالانترنت وغلق العديد من مقاهي الانترنت أبوابها... وقد اتضح من كل هذا أن المهمة لم تنجز إلا بصورة نسبية.

وإذا اعتبرنا أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تتضمن المعلوماتية ، انترنت والاتصالات الهاتفية ، إلا أن وزارة البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال انحصر دورها تقريبا في الاتصالات الهاتفية المحمولة . وكانت الاتصالات الهاتفية المحمولة والثابتة هي جزء لا يتجزأ من انشغالات كل وقت مما كانت عليه وزارة البريد والاتصالات . وبالفعل ، قامت بوضع منشآت الاتصالات السلكية واللاسلكية وتطوير استخدام الاتصالات الهاتفية المحمولة بالتعاون مع العديد من المتعاملين ومنهم المتعامل التاريخي.

وبالنسبة للمعلوماتية والمعلومات ، فإن وزارة البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال غفلت عن تطوير جانب من المهام الموكلة إليها ألا وهي تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ، وأولت الوزارة الأهمية للعتاد وأهملت المعلومات ، كان سببا في معاناة الأفراد والمؤسسات نتيجة نقص المعلومات المفيدة مما تسبب في الفجوة المزدوجة؛ الرقمية والمعرفية ، باعتبار أن المعلومات هي أساس المعرفة وعن التحديات الكبرى للبلاد في مواجهة الاختلال في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال نتكلم عن التحديات ؛ إذ أن الأهداف المعلن عنها والتي ينبغي على البلد بالضرورة تحقيقها في آجال قصيرة فهي ، دون شك ، في مقدور طموحاته الاقتصادية والاجتماعية

والسياسية :

- انطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية التي يعتزم وضع في متناول المواطن خدمات إدارية على الانترنت.

- انطلاق شبكة انترانت الداخلية intranet الحكومية (RIG) التي تهدف إلى ربط مختلف الوزارات والإدارات العمومية.

- الوصول إلى الانترنت ذات النطاق العريض من أجل الجميع بواسطة ADSL ، في عام 2003 ومن المتوقع أن تصل 6 ملايين مشترك في عام 2013

- انطلاق عملية " أسرتك " التي زودت ما يقارب 6 ملايين عائلة بجهاز كمبيوتر في عام 2010

- إنجاز الحظيرة الافتراضية لسيدى عبدا لله في ضواحي الجزائر العاصمة التي تهدف إلى جمع مختلف الفاعلين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تعاون أحسن.¹

وسنشير - فيما بعد - إلى بعض المحاور الرئيسية التي تضمنها مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2009-2013

المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر

مؤشرات قياس مجتمع المعلومات تصف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياس النفاذ إليها من خلال استعمالها وإنتاجها في مختلف القطاعات، وهو ما يوضح تزايد الأهمية الاقتصادية والاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمعات الحديثة ، كما أن تقديم هذه المؤشرات للنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات ، والمتطلبات الأولية اللازمة للانتقال نحو مجتمع المعلومات، يوضح مدى التقدم الحاصل في التحول إلى مجتمع المعلومات في أي بلد، كما أن قياس النفاذ إلى مجتمع المعلومات أمر ضروري لرصد التطور في أي بلد وهو ما يتطلب قيام نظام إحصائي وطني يمكن من إبراز مؤشرات القياس التي عادة ما تكون مؤشرات أساسية متعلقة بالبيانات، ومؤشرات تمكينية متعلقة بالتنمية البشرية والتجهيزات ومؤسسات المعلومات ومؤشرات خاصة بكثافة الاستخدام لهذه المعلومات.²

¹ . احمد عمrani، الأزرق بن عبد الله، مرجع سابق ، ص ص 9 - 11.

² . هند علوي. محافظة المكتبات الجامعية أم البواقي - الجزائر، مؤشرات قياس مجتمع المعلومات، ملتقى وطني حول رؤية المكتبيين لواقع مجتمع المعلومات في الجزائر، جامعة متنوري بقسنطينة، 10 سبتمبر 2006.

ويمكن توضيح مؤشرات قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (10): يمثل قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ديسمبر 2008

النسبة	الارقام بالقيمة المطلقة		تعيين	التعريف بالمؤشر	الفئة
0.164	9300		مقاهي الإنترنت	مؤشر 1:	مؤشرات الهياكل
2.17	51504		الأكشاك المتعددة الخدمات	"تجهيزات عمومية لـ 1000 نسمة (مقاهي الإنترنت، الأكشاك المتعددة الخدمات، مخادع عمومية للهاتف)"	
0.874	4247	اتصالات الجزائر	مخادع عمومية للهاتف	المجموع	
	16500	حورية			
	20747				
13.35	2990000 697603		الهاتف الثابت:	مؤشر 2:	
	3687603		الهاتف الخلي - WLL - المجموع		
97.90	7703689 14108857 5218926		الهاتف الجوال: -موبيس -جيزي -نجمة	"الكثافة الهاتفية بالنسبة لـ 100 نسمة".	
	27031472		المجموع		
12.31	710967		نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة لـ 100 عائلة	مؤشر 3:	
93.1	31579616		نسبة السكان الذين لهم جهاز تلفاز بالنسبة لـ 100 نسمة	"تجهيزات الإعلام الآلي و الاتصال"	
معلومة غير متوفرة	الطور الابتدائي		نسبة تجهيزات التربية	مؤشر 4:	
0.58 حاسوب/100 تلميذ	الطور المتوسط :				
	3158117/حاسوب/18384 تلميذ				
2.54 حاسوب/100 تلميذ	الطور الثانوي :				
	974736/حاسوب/24848 تلميذ				
4.72 حاسوب/100 طالب	952067/حاسوب/45000 طالب		نسبة تجهيزات التعليم العالي		
4.80 حاسوب/100	416642/حاسوب/20000		نسبة تجهيزات التكوين و		

متربص	متربص	التعليم المهنيين		
10.14	585455	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق العالي بالنسبة لـ 100 نسمة	مؤشر 5: "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المقيمين"	مؤشرات النفاذ إلى تكنولوجيا الاعلام والاتصال
1.83	105892	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق المنخفض بالنسبة لـ 100 نسمة		
13.94	16579	نسبة النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين (مؤسسات)	مؤشر 6: "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين (مؤسسات)"	
1.8 الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط لحاسوب في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى تجهيزات الإعلام الآلي في السوق المحلية	مؤشر 7:	
3.33% الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	"أسعار النفاذ إلى الإنترنت"	
4.91% الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض غير المحدود		
3.18 سا/شهرين	192 دقيقة/ شهرين	نسبة استعمال الإنترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الأشخاص	مؤشر 8: "الاستعمال الشخصي للإنترنت ذي التدفق المنخفض"ترنت"	مؤشرات استعمال
58.2%	عنوان إلكتروني	نسبة استعمال الإنترنت من طرف المؤسسات	مؤشر 9: "الاستعمال المهني للإنترنت"	مؤشرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال
29.4%	موقع ويب			
15.2%	اسم مجال			
41.44%	مؤشر الدخول	نسبة الدخول إلى الإنترنت من طرف المؤسسات		

المصدر مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية (CREAD) ديسمبر

2008، متوفر على الموقع: <http://www.mptic.dz/ar/?>

المطلب الثالث: المحاور الرئيسية في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لعام 2013

تم إعداد مخطط متعدد القطاعات يتركز على ثلاثة عشر محورا رئيسيا : بحيث تم تقييم الوضع بالنسبة لكل محور وتحديد أهدافه الرئيسية المسطرة على مدى السنوات الخمس المقبلة مع وضع لائحة العمليات اللازمة لتجسيد هذه الأهداف:¹

• **المحور الرئيسي A :** تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات الحكومية ويتضمن خمسة أهداف هي:

-استكمال إنشاء المنشأة الأساسية للمعلوماتية ؛

-وضع أنظمة معلومات متكاملة؛

-نشر تطبيقات محددة للقطاعات؛

-تعزيز الكفاءات البشرية؛

-تطوير خدمات الانترنت الموجهة إلى جميع المستعملين: المواطنون والمؤسسات والإدارات الأخرى بالتأكيد.

• **المحور الرئيسي B:** تسريع وتيرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المؤسسات.

ويتضمن ثلاثة أهداف هي:

-دعم استفادة المنشآت الصغيرة والمتوسطة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

-تطوير التطبيقات من اجل تحسين أداء المؤسسات؛

-تطوير عرض وتقديم خدمات على مستوى الانترنت.

• **المحور الرئيسي C:** وضع آليات وتدابير تشجيعية تتيح نفاذ المواطنين إلى تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتضمن ثلاثة أهداف هي:

-تدعيم حملة OUSRATIC (حاسوب العائلة) من خلال توفير حواسيب صغيرة شخصية

خطوط عالية السرعة وإتاحة التدريب وتيسير المحتويات الخاصة لكل فئة من فئات السكان؛

-زيادة عدد المساحات العامة في المجتمعات المحلية زيادة كبيرة ومنها مقاهي الانترنت والنمصات متعددة الوسائط والمدن التكنولوجية والمراكز العلمية؛

¹ . http://etudiantdz.net/vb/t23499.html . على الساعة 10:30 2011/01/10.

-توسيع الخدمة الشاملة لتشمل النفاذ إلى الإنترنت.

• **المحور الرئيسي D:** تحفيز تطوير الاقتصاد الرقمي

ويتضمن أربعة أهداف هي:

-مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والمؤسسات الذي شرع في إطار مخطط إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لعام 2013؛

-خلق الظروف الملائمة لإبراز الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيزات؛

-اتخاذ تدابير تحفيزية لإنتاج المحتويات؛

-توجيه النشاط الاقتصادي في مجال - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو التصدير.

• **المحور الرئيسي E:** تدعيم منشأة الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة

ويتضمن أربعة أهداف هي:

-تطوير البنية التحتية الوطنية للاتصالات؛

-تأمين وحماية الشبكات؛

-جودة خدمة الشبكات؛

-إدارة فعالة لاسم النطاق ".dz".

• **المحور الرئيسي F:** تطوير الكفاءات البشرية

ويتضمن هدفين اثنين هما:

-إعادة صياغة برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي والتدريب المهني؛

-تعليم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع فئات المجتمع.

• **المحور الرئيسي G:** تدعيم البحث والتنمية والابتكار

ويتضمن ثلاثة أهداف هي:

-التنظيم والبرمجة وتفعيل نتائج البحث؛

-تعبئة الكفاءات؛

-تنظيم نقل التكنولوجيا والخبرات.

• **المحور الرئيسي H:** تطوير الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي) الوطني

ويتضمن هدفين اثنين هما:

-إحلال بيئة من الثقة الموافقة للإدارة الإلكترونية؛

-تحديد إطار قانوني وتنظيمي مناسب.

• **المحور الرئيسي I** : المعلومات والاتصالات

ويتضمن هدفين اثنين هما:

-وضع وتنفيذ خطة اتصالات بشأن مجتمع المعلومات في الجزائر؛

-إقامة شبكة من التجمعات التشاركية كامتداد لجهود الحكومة.

• **المحور الرئيسي J**: تميم التعاون الدولي

ويتضمن هدفين اثنين هما :

-المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية؛

-إقامة شراكات إستراتيجية.

• **المحور الرئيسي k** : آليات التقييم والمتابعة الإلكترونية

ويتضمن هدفين اثنين هما:

-وضع إطار مفاهيمي لنظام مؤشرات الجودة؛

-وضع قائمة بالمؤشرات ذات الصلة.

• **المحور الرئيسي L** : الإجراءات التنظيمية

ويتضمن هدفين اثنين هما :

-تدعيم الانسجام والتنسيق على الصعيد الوطني وبين القطاعات؛

-تعزيز قدرات التدخل على المستوى القطاعي والمؤسسات المتخصصة.

• **المحور الرئيسي M** : الموارد المالية

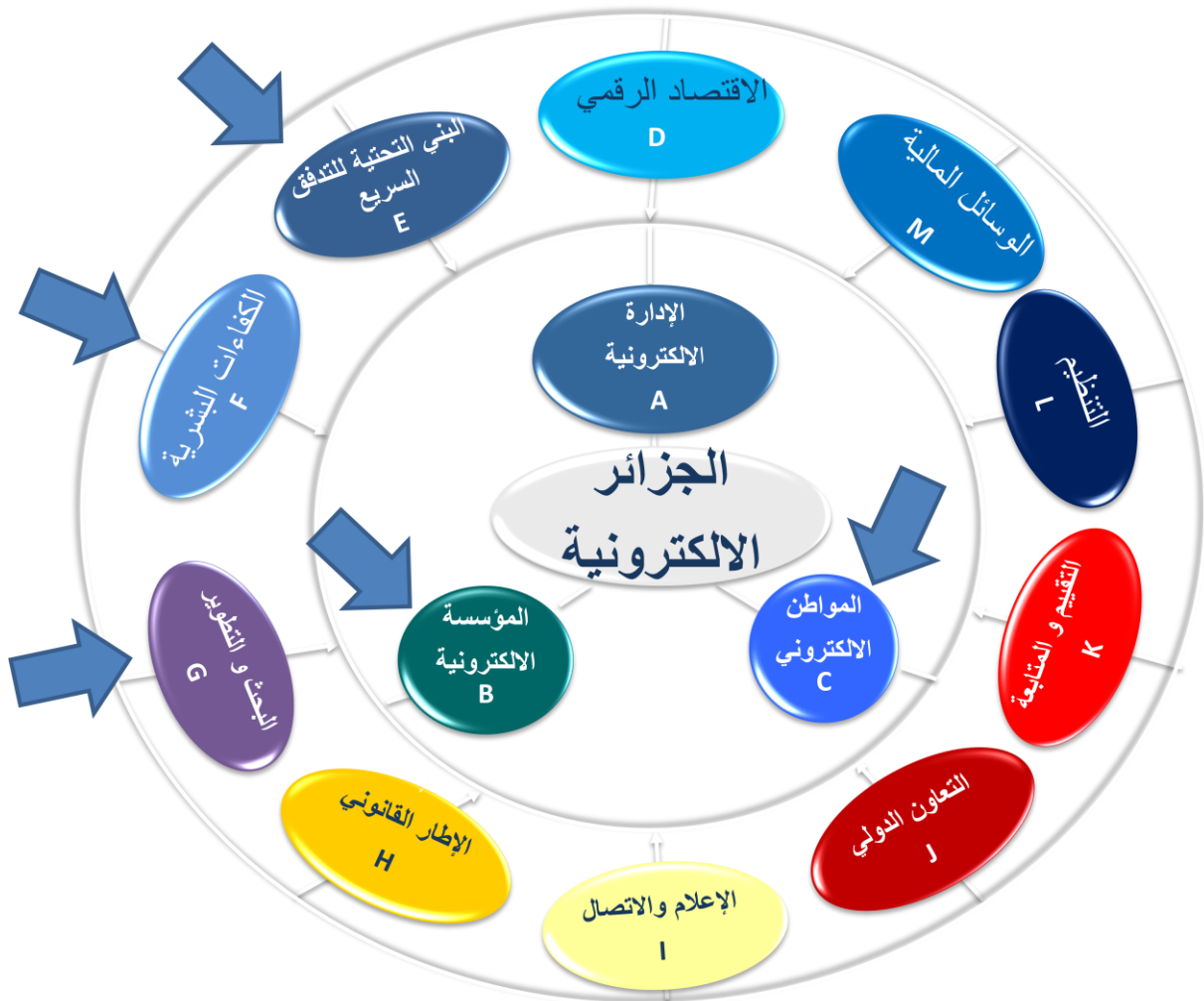
ستوضع ميزانية برنامج إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لعام 2013 حسب المراحل والأطوار

المتوقعة لتنفيذها، وستقدم سنوياً حتى إنجازها مع ميزانية موحدة للسنوات 2009-2013.¹

¹. <http://etudiantdz.net/vb/t23499.html>.

ويمكن توضيح المحاور السابقة وفقا للشكل التالي:

الشكل رقم(8): يمثل المحاور الرئيسية في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالب (حسب المعطيات السابقة).

ومن خلال الشكل السابق يمكن أن نتطرق إلى المحور الخاص بتكنولوجيا الاتصال في الإدارة والذي يخدم مجال الدراسة كما يلي:

– تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة:¹

الهدف الرئيسي أ 1: عصرنة الإدارة من خلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال: وسينفذ هذا

الهدف الرئيسي من خلال مجموعة من الأعمال عددها 377.

¹ . مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية، اللجنة الإلكترونية، وثيقة وزارية، PDF ، ملخص ديسمبر 2008 ، ص15، متوفرة على موقع وزارة

البريد وتكنولوجيا الاتصال، <http://www.mptic.dz/ar/>

الهدف الخاص 1.1: استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية (Intranets) والشبكات المحلية: 130 عملية.

حددت لهذا الهدف الخاص أربعة أنواع من العمليات هي:

-العمليات من أ1 إلى أ5.1 إقامة شبكات WAN (51عملية) تخص هذه العمليات إقامة دعومات تراسل المعلومات الجغرافية بين الولايات مثلا.

-العمليات من أ52 إلى أ67. إقامة شبكات LAN (16عملية) خلافا لشبكات WAN تمرر شبكات LAN المعلومات في حيز جغرافي محدود نسبيا كما هو الحال في مقر الوزارة.

-العمليات من أ68 إلى أ116 اقتناء وتجديد حظيرة التجهيزات المعلوماتية (49 عملية) تشمل أساسا هذه الجملة من العمليات اقتناء الحواسيب والأجهزة الطرفية التي يمكن أن يتباين أداؤها تباينا كبيرا.

-العمليات من أ117 إلى أ130: اقتناء نظم صوتية وتجهيزات التحوار المرئي وغيرها من المعدات الخاصة (14 عملية) تخص عامة هذه العمليات اقتناء نظم الاتصال عن طريق الصوت والصورة المسماة، VISIOPHONES وتشمل أيضا اقتناء نظم سمعية وبصرية.

الهدف الخاص 2.1: نظم المعلومات (معدات تخطيط موارد المؤسسات " ERP"، قواعد البيانات): (106 عملية).

بالنسبة لهذا الهدف ستنفذ ثمانية أنواع من العمليات تتمثل في:¹

- العمليات من أ131 إلى أ151 تفعيل نظم اقتناء نظم المعلومات الجغرافية (S.I.G): (21عملية): تسمح نظم المعلومات الجغرافية بتنظيم البيانات وعرضها في الفضاءات الجغرافية فهي ضرورية لتحليل البيانات من قبل البلدية الدائرة والولاية

- العمليات من أ152 إلى أ165 اقتناء البرمجيات (14 عملية) تشمل هذه العمليات اقتناء أدوات برمجيات لمختلف التطبيقات ذات الصلة بمهام الإدارة.

- العمليات من أ166 إلى أ176 تفعيل حلول لرقمنة البطاقات(11عملية) تهدف هذه العمليات إلى رقمنة المعلومات للحفاظ عليها أو معالجتها بالحاسوب وتعتبر هذه المرحلة الرامية إلى رقمنة المستندات مهما كانت طبيعتها، ضرورية: إذ تسمح بجعل المعلومات رقمية ويتيسر بالتالي الوصول إليها عن بعد على الفور.

¹ . مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية، اللجنة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ص 15-16.

- العمليات من أ 177 إلى أ 190 ، تفعيل نظم التسيير الالكتروني للمستندات (GED): (14) عملية) : تسمح هذه النظم بحيازة وتخزين وحفظ الوثائق في شكل الكتروني.
- العمليات من أ 191 إلى أ 227 تفعيل نظم المعلومات وقواعد البيانات : (37 عملية) : تعتبر المعلومات من صلب الإدارة الالكترونية، إذ تشمل كل الموارد التي تسمح بحيازة وإدارة وتخزين ومعالجة ونقل ونشر المعلومات التي تكتسي أشكالا متنوعة: النصوص والتسجيلات الصوتية والصور والبيانات المشفرة... وتتكون هذه النظم عموما من معدات تخطيط موارد المؤسسات " ERP " وتطبيقات متميزة أما قواعد البيانات، فتسمح بتخزين كميات كبيرة من المعلومات لتسهيل معالجتها.
- العمليات من أ 228 إلى أ 229 إنشاء مكتبة الكترونية ودليل الكتروني
- العمليات من أ 230 إلى أ 233 إعداد مخطط توجيهي للحوسبة : كأداة ضرورية للتخطيط
- العمليات من أ 234 إلى أ 236 اقتناء نظم تخطيط موارد المؤسسات " ERP " : (3عمليات) تدمج جميع النظم الحوسبة التي تسمح بالتسيير الأمثل للمؤسسات. إذ تشمل وحدات خاصة بمختلف المجالات، مثل إدارة وتسيير الموارد البشرية والمحاسبة.
- الهدف الخاص أ 3.1 :** التطبيقات الخاصة بالقطاع: 97 عملية
- بالنسبة لهذا الهدف ستنفذ 7 أنواع من العمليات المتمثلة في :
- العمليات من أ 237 إلى أ 242 التقييس والتامين: أي إخضاع المعلومات لمقاييس لجعلها في متناول من يطلبها من خارج الإدارة، إضافة إلى الترتيبات الأمنية لمنع النفاذ غير المرخص وتفادي إتلاف المعلومات.
- العمليات من أ 243 إلى أ 252 نظام معلومات أفقي: (10 عمليات) ترمي هذه العمليات الى جعل المعلومات في متناول الإدارات الأخرى
- العمليات من أ 253 إلى أ 309 نظم معلومات وتطبيقات حسب المهن: (57 عملية) تخص هذه العمليات تطوير تطبيقات متميزة
- العمليات من أ 310 إلى أ 314 تطوير آليات التعليم عن بعد (e- learning): (5 عمليات)
- العمليتان من أ 315 إلى أ 316 نظم تسيير الميزانية عمليتان الغرض من هذه النظم هو تحسين تسيير ميزانية الإدارة بتسهيل إعدادها وتسيير تحليل النفقات.
- العمليات من أ 317 إلى أ 319 نظم تسيير الموارد البشرية (3عمليات): تضمن هذه النظم إدارة الوقت ومتابعة وتخطيط الأنشطة وتخطيط الموارد البشرية والتسيير الإداري للمستخدمين وكذا

تسيير ومراقبة المنافذ.

- العمليات من أ 320 إلى أ 333 نظم التسيير (14 عملية): أشارت عدة إدارات إلى اقتناء برمجيات تسيير دون تحديد طبيعتها وعليه قد تكون هذه العمليات متصلة بتسيير الموارد البشرية والميزانية أو غير ذلك.

الهدف الرئيسي أ2: تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الالكترونية: تتفرع منه نوعان من الأهداف الخاصة: الأفقية والعمودية.

الهدف الخاص أ1.2: تطوير تطبيقات حكومية أفقية (خدمات الكترونية موجهة إلى الإدارات):

- العملية أ378 إقامة مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية

- العملية أ 379 وضع قواعد مرجعية للمواءمة يتعلق الأمر بمجموعة من القواعد والمعايير

والمقاييس التي ستفرض جميع نظم المعلومات في الإدارة الالكترونية

- العملية أ 380 وضع قواعد أمنية مرجعية : تؤام ن المعلومات حين إجراء عمليات التبادل أو المعالجة أو التخزين

- العملية أ 381 إقامة بوابة الحكومة الالكترونية

- العملية أ 382 تامين شبكة الانترنت الحكومية (RIG) وضبط مستواها

الخدمات الالكترونية في اتجاه الإدارة الالكترونية:

- العمليات من أ 383 إلى أ 419 : سطرت بعض الإدارات العمومية تنفيذ 37 عملية من نوع G2G

الهدف الخاص أ 2.2. تطوير تطبيقات في القطاع العمومي: خدمات الكترونية تجاه المواطن

وخدمات الكترونية تجاه العمال وخدمات الكترونية تجاه الشركات كالتالي:

- العمليات من أ 420 إلى أ 866 هي مجموعة 447 عملية توفر:

- 295 خدمة الكترونية تجاه المواطنين (112 إعلامية 183 تفاعلية)

- 869 خدمة الكترونية تجاه العمال (19 إعلامية و 67 تفاعلية)

- 66 خدمة الكترونية تجاه الشركات (24 إعلامية و 42 تفاعلية)¹.

¹ . مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية، اللجنة الالكترونية، مرجع سابق، ص ص 16-19.

المطلب الرابع: البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر : الوضعية و الآفاق

أولاً: تطور شبكة الانترنت في الجزائر:

لقد قمنا بتبيان تطور شبكة الانترنت في الجزائر من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(11): يمثل يبين مراحل تطور الانترنت في الجزائر

1994	<ul style="list-style-type: none"> ● في شهر مارس أول ارتباط بشبكة الانترنت عن طريق ايطاليا ● سرعة الخط 9600 حرف ثنائي/ثا
1996	<ul style="list-style-type: none"> ● وصول سرعة الخط إلى 64 ألف حرف ثنائي/ثا ● تسجيل 130 هيئة مشتركة من مختلف القطاعات
1997	<ul style="list-style-type: none"> ● استحداث خط آخر بسرعة 256 ألف حرف ثنائي/ثا يمر عبر عاصمة باريس
1998	<ul style="list-style-type: none"> ● دخول الانترنت مرحلة جديدة في الجزائر حيث تخلت الدولة عن احتكارها للشبكة لصالح مزودين خواص أو عموميين (ISP). ● ربط الجزائر بواشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي (MAA) بسعة 1 ميغابايت/ثا
1999	<ul style="list-style-type: none"> ● استحداث 30 نقطة وصول جديدة موزعة عبر التراب الوطني ● منح 13 رخصة استغلال لتوزيع الخدمات (ISP) ● تسجيل اشترك 3500 شخص و 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي ● وصول عدد مستعملي الانترنت إلى 180 ألف مستعمل و هو ما يمثل نسبة اكبر بقليل من 1 في الألف من عدد مستعملي الانترنت في العالم
2000	<ul style="list-style-type: none"> ● عرف عدد مزودي الانترنت (ISP) زيادة معتبرة حيث وصل إلى 28 مزود في شهر نوفمبر ● وجود 20 موقع على الشبكة العالمية
2001	<ul style="list-style-type: none"> ● قام (CERICT) مركز البحث و الإعلام العلمي و التقني بتوسيع سعة الخط الذي يربط بمزوده في الو.م.أ إلى 30 ميغابايت/ثا ● إنشاء 20 نقطة وصول جديدة للانترنت ● إنشاء 43 خط رئيسيا مخصص لقطاع التعليم و البحث العلمي ● إنشاء 48 خط لباقي القطاعات بما فيها المزودين الخواص الذي بلغ عدد الرخص الممنوحة لهم 65 رخصة استغلال بمجموع 2000 خط هاتفي موصولة بالشبكة حتى نهاية 2001 ● بدأ (CERIST) بمساعدة كل الجامعات و المراكز البحثية ببناء الشبكة الاكاديمية للبحث ARN

<ul style="list-style-type: none"> ● إنشاء أول جامعة افتراضية هي "جامعة التكوين المتواصل" 	
<ul style="list-style-type: none"> ● بداية (ADSL) في شهر نوفمبر بمساهمة L'EEPAD و ALGERIE TELECOM ● وصول عدد المواقع إلى 2000 موقع 	2003
<ul style="list-style-type: none"> ● بلغ مستخدمي الانترنت مليون ونصف بنسبة توافر 2,4 % ● وجود 5000 نادي انترنت مع نقص خطوط الهاتف التي لا تتعدى 6 لكل 1000 نسمة بينما تصل إلى 90 خط لكل مواطن في الدول المتقدمة ● من يملك مستوى تعليم مقبول 17,5 مليون من بينهم 13 مليون مؤهلين لاستخدام الانترنت ● لا يوجد سوى 200 ألف أسرة تملك كمبيوتر، رغم توافر 3 ملايين كمبيوتر في البلاد توجد اغلبها في المؤسسات و الإدارة ● مساهمة البنك العالمي بـ 9 ملايين دولار لإنشاء خطوط انترنت و تطوير التكنولوجيا بالجزائر العاصمة 	2004
<ul style="list-style-type: none"> ● تم تعميم الانترنت في المدارس و الجامعات مع نهاية 2005 بحسب الاتفاق بين وزارة التربية الوطنية و وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ● أنشئت عدة محركات بحث متواضعة لكنها مهمة مثل Algerieinfo (www.algerieinfo.dz) ● بلغ عدد نوادي الانترنت 5000 نادي انترنت 	2005
<ul style="list-style-type: none"> ● بلغ مشتركى الانترنت 1,2 مليون مشترك بالمقارنة مع 21 مليون مالك لهاتف نقال ● بلغ عدد المواقع حوالي 5000 موقع ● عدد موردي الانترنت تقريبا 80 مورد ● احتلال الجزائر المرتبة العاشرة من حيث الدخول إلى عالم الانترنت في العالم العربي (الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى) ● في مجال الاستثمار في TIC تحتل الجزائر المرتبة 87 من مجموع 115 دولة بمؤشر سالب قدر بـ -0,72 (www.algerian-dz.com) 	2007

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بالموقع الإلكتروني: <http://www.mptic.dz/ar/>

ثانيا: البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر : الوضعية و الآفاق

يشهد عالمنا المعاصر ثورة في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، أثرت في مختلف مجالات الحياة السياسية، والاجتماعية، والصناعية، والاقتصادية، والتعليمية، وقد تطورت هذه التكنولوجيايات بشكل سريع ، وأخذت أشكالا متعددة ومتنوعة، سهلت الاتصال بين الأفراد والجماعات في مختلف دول العالم، وألغت الحدود المكانية بين الدول والقارات، كما أوجدت طرقاً جديدة لنقل المعلومات و المعرفة، ويشكل الإنترنت ذو التدفق السريع أهم مكونات هذه التكنولوجيايات ويعد حاليا أحد المعايير الأساسية لقياس تقدم الأمم، لذا ووعيا بدورها المهم والفعال من أجل الولوج إلى مجتمع المعلومات، و دورها في تسريع التنمية عن طريق تطوير شبكات التدفق السريع، أخذت اتصالات الجزائر على عاتقها مهمة تسيير و تطوير و توسيع شبكات الاتصال واقتناء أحدث التكنولوجيايات لتوفير الخدمات ذات النوعية العالية لا سيما في مجال التدفق السريع¹.

1- تطور التدفق السريع في العالم:

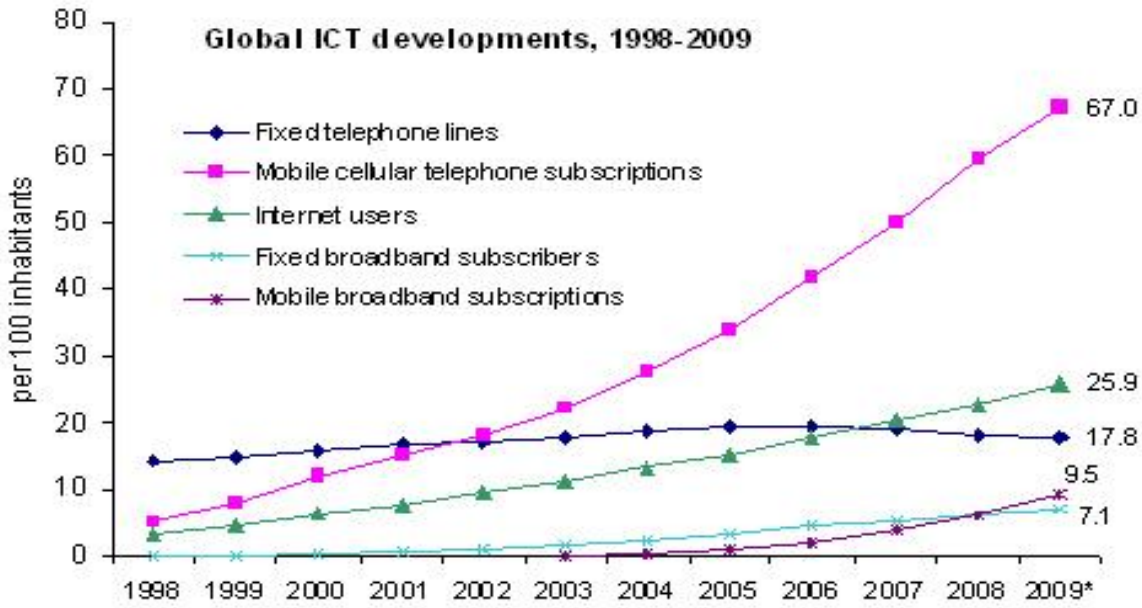
شهدت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا لشبكة الإنترنت، بفضل النمو الهائل لعدد المستخدمين ، وتزايد عدد المواقع الإلكترونية التي تزودهم بالمعلومات. فحسب الإحصائيات التي ينشرها الموقع الإلكتروني «إحصاءات الإنترنت العالمية» (World Stats Internet)، فإن عدد الأشخاص الذين أتبح لهم النفاذ إلى الإنترنت ، بلغ حوالي 16 مليون شخص عام 1995، وتضاعف هذا العدد بشكل كبير، ليصبح حوالي مليار و400 مليون مستخدم خلال سنة 2008.²

- ومع نهاية 2009 قدر عدد المشتركين بالتدفق السريع في العالم 466,9 مليون مشترك مع نسبة ارتفاع سنوية متوسطة تقدر ب 14,21%، نصيب الشرق الأوسط وإفريقيا لا يتعدى 2,94 % و ADSL يمثل 65% و يمكن توضيح ذلك من خلال المنحنى البياني كالتالي:

¹ .بوحة رشيدة مديرة مركزية باتصالات الجزائر ، اليوم البرلماني حول التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورهما في التنمية 2010/06/03 ، البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر : الوضعية و الآفاق، على الموقع، <http://www.algeriatelecom.dz>

² . موقع الإحصاءات العربية <http://www.arabstats.org/?lang=ar> تاريخ الولوج، 2010/12/10.

منحنى بياني رقم (1): يمثل تطور التدفق السريع في العالم



Source: Base de données UIT des indicateurs des télécommunications/TIC dans le monde.
<http://www.mptic.dz/ar>* متوفر على الموقع Les données pour 2009 sont des estimations.

2- تطور استخدام الإنترنت في الدول العربية:

بالنسبة للعالم العربي، فقد بلغ عدد مستخدمي الشبكة العنكبوتية حوالي 29.4 مليون مستخدم نهاية 2007، مقارنة مع 23 مليون مستخدم نهاية 2006، وذلك بزيادة نسبتها 28%، أي حوالي 2.5% فقط من تعداد المستخدمين في العالم، وهي المرتبة العاشرة في العالم، حوالي 60% من مستخدمي الإنترنت في العالم العربي موجودون في منطقة الخليج العربي، والتي تمثل حوالي 11% من تعداد سكان العالم العربي.

كما نجد أن هناك تباين في استخدام الإنترنت في المغرب العربي، فإنه رغم «الخطاب التكنولوجي» حول أهمية انتشار المعلومات على الإنترنت واستخدام الناس لها، فإن الكثير من الدراسات تبين أن عدد مستخدمي الإنترنت ما زال ضعيفا في دول المغرب العربي، كما أن عدد المواقع الإلكترونية يظل قليلا بالنسبة لعدد المواقع الإلكترونية المتواجدة على الشبكة.

فحسب الأرقام التي نشرها الموقع الإلكتروني «إحصاءات الإنترنت العالمية» (مارس 2008) فإن عدد المستخدمين في المغرب العربي كان كالتالي:

- المغرب 7.3 مليون

- الجزائر 3.5 مليون

- تونس مليون ومائة ألف

- ليبيا 260 ألفا.

- موريتانيا 30 ألفا.

وتجدر الإشارة إلى أن مستخدم الإنترنت هو الشخص الذي يزور المواقع الإلكترونية، أي الشخص الذي يريد الحصول على المعلومات أو التواصل مع الآخر عبر الشبكة (الويب، البريد الإلكتروني،...).

أما نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت بشتى أنواعها (العادية وعريضة النطاق) لتعداد السكان في الدولة، فهي تمثل حسب الدول:

- المغرب 21.3%

- تونس 16.6%

- الجزائر 10.4%

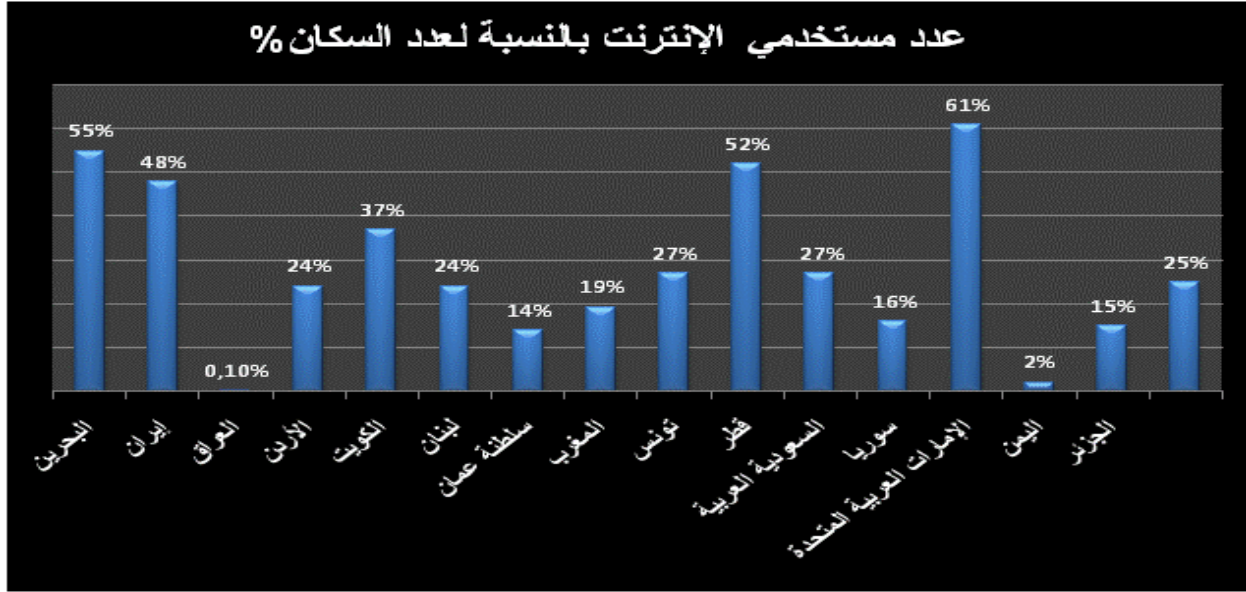
- ليبيا 4.2%

- موريتانيا 0.9%

ويمكن ملاحظة التفاوت الكبير بين دول المغرب العربي، خاصة بالنسبة لموريتانيا وليبيا.¹ ويمكن توضيح ذلك التباين من خلال المخطط البياني التالي:

¹. موقع الإحصاءات العربية، <http://www.arabstats.org/?lang=ar>، تاريخ الولوج: 2010/12/13..

مخطط بياني رقم(4): يمثل عدد مستخدمي الانترنت في الدول العربية لسنة2009



المصدر: موقع الإحصاءات العربية: <http://www.arabstats.org/?lang=ar> تاريخ الولوج: 2010/12/13

من خلال الرسم البياني نجد أن عدد مستخدمي الانترنت بالنسبة لعدد السكان في الجزائر قدر بـ 15% وهي نسبة لا بأس بها إذا ما قارناها باليمن بـ 2% وسلطنة عمان بـ 19% .

3-تكنولوجيات التدفق السريع في الجزائر : وتتمثل أساسا في ADSL، الكابل، تكنولوجيات أخرى كما هو موضح في المخطط التالي: مخطط رقم(5): تكنولوجيا التدفق السريع في الجزائر

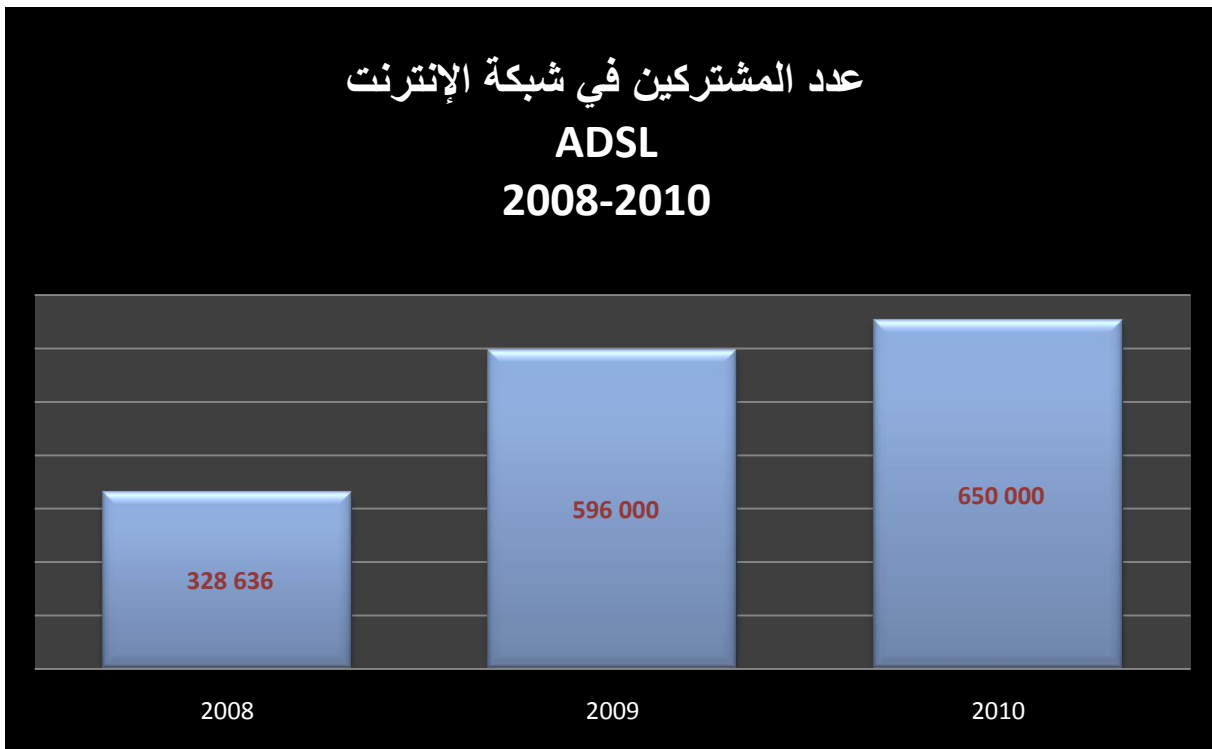


المصدر : موقع اتصالات الجزائر: www.algerietelecom.dz تاريخ الولوج 2011/02/20

3-1- اتصالات الجزائر، تكنولوجيا متكاملة من أجل تغطية شاملة:

يتم باستمرار اقتناء تكنولوجيا جديدة و إعادة تنظيم شبكات موجودة لمواكبة التطور التكنولوجي العالمي والتحديث الدائم للشبكات المستخدمة و كذا لتغطية كل التراب الوطني بما فيه المناطق البيضاء و المناطق النائية وكذا الاستجابة لمختلف احتياجات الزبائن: أفراد، مؤسسات و إدارات عمومية: Mobile ،EVDO، WiFi ,Super WiFi ، WiMAX ،MSAN، FTTx ، VSAT, GMPCS GPRS - 3 مليون مشترك في الهاتف الثابت، 10 مليون مشترك في الهاتف النقال، 1,2 مليون خط ADSL (650 ألف مشترك إلى مارس 2010)، 400+500 ألف خط MSAN (خط نفاذ متعدد الخدمات : هاتف، إنترنت، فيديو...) قيد الإنجاز - تغطية 1541 بلدية، 546 دائرة، 48 ولاية و غالبية الإدارات، المؤسسات، المدارس و فضاءات الإنترنت. ويمكن توضيح ما سبق من خلال المخطط البياني كالتالي:

مخطط بياني رقم(6): تطور عدد المشتركين في شبكة التدفق السريع ADSL



المصدر: إعداد الطالب (حسب المعطيات المتحصل عليها من موقع اتصالات الجزائر).

من خلال المخطط البياني نجد أن هناك زيادة معتبرة لعدد المشتركين في شبكة الانترنت ADSL، حيث قدرت سنة 2010 ب 650000 بينما قدر سنة 2008 ب 328636 أي بمقدار النصف . وهذا دلالة على الأهمية البالغة لشبكة ADSL بالنسبة للمستخدمين.

3-2- اتصالات الجزائر عنصر أساسي في تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية:¹

مشروع الجزائر الالكترونية الذي من شأنه تسهيل اتصال المواطن بمختلف الإدارات و الخدمات (الكشف الطبي عن بعد، التعليم عن بعد، العمل في البيت، التجارة الالكترونية...) وكذا تسهيل اتصال الإدارات و المؤسسات و البنوك فيما بينها و مع فروعها ويتوقف هذا على:

3-2-1 - برنامج تطوير التدفق السريع

هذا التطوير الذي بدأ يتحقق بفضل الآليات و البرامج الجديدة التي شرعت في تنفيذها اتصالات الجزائر و التي تشكل أهم الالتزامات التي ينص عليها عقد النجاعة الذي وقعته مع الدولة. ولأن مشروع الحكومة الالكترونية 2013 مرهون بتطوير التدفق السريع في الجزائر بين 2009 و 2013 لا بد أن يتم تدريجيا استبدال 4 مليون خط هاتفي، اقتناء أجهزة جديدة من أجل إنشاء 2 مليون خط هاتفي في المناطق التي لا تتوفر فيها هذه الخدمة، للوصول في 2013 إلى 6 مليون خط إنترنت ذو التدفق السريع (تكنولوجيات مختلفة) و تحقيق كثافة انتشار الهاتف الثابت إلى 20% أي ضعف الكثافة الحالية.

- برنامج تطوير شبكة MSAN:

- المرحلة الأولى 2009-2010

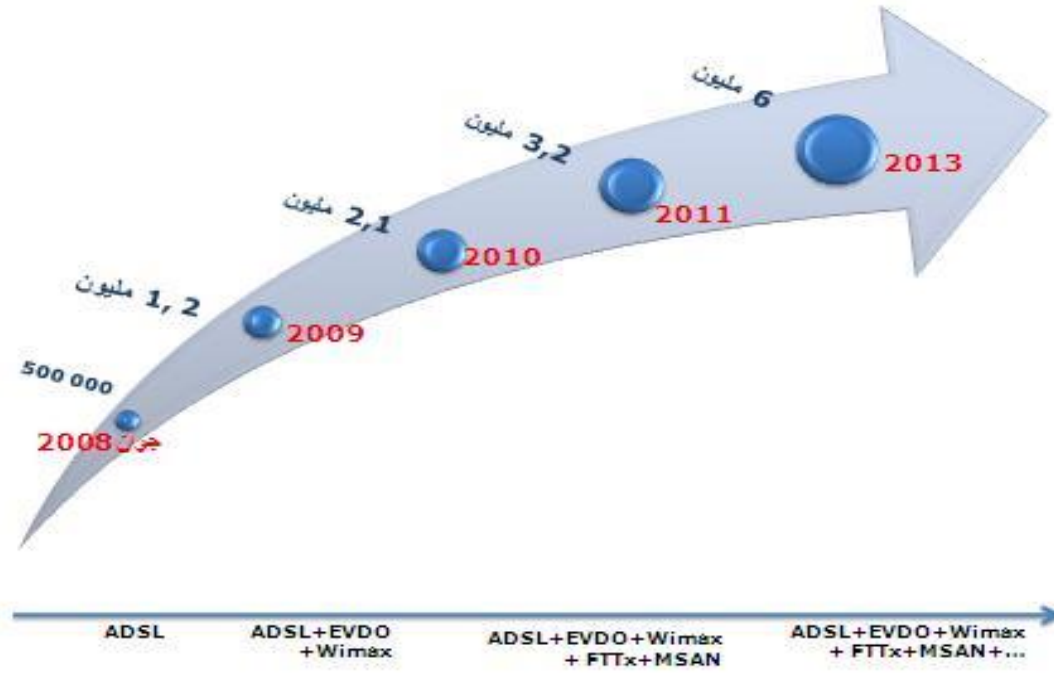
400 000 خط MSAN 25% لعصرنة الشبكة و 75% لتوسيع الشبكة

- المرحلة الثانية 2010-2011

500 000 خط MSAN 50% لعصرنة الشبكة و 50% لتوسيع الشبكة

¹ . بوحدة رشيدة، مديرة مركزية باتصالات الجزائر، مرجع سابق، [http:// www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz)

المخطط رقم (7): يمثل تطور نقاط النفاذ ذات التدفق السريع (أجهزة)



المصدر: موقع اتصالات الجزائر، [http:// www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz)، تاريخ الولوج 2011/01/03.

3-2-2- الاستثمار في تطوير البنية التحتية للاتصالات:

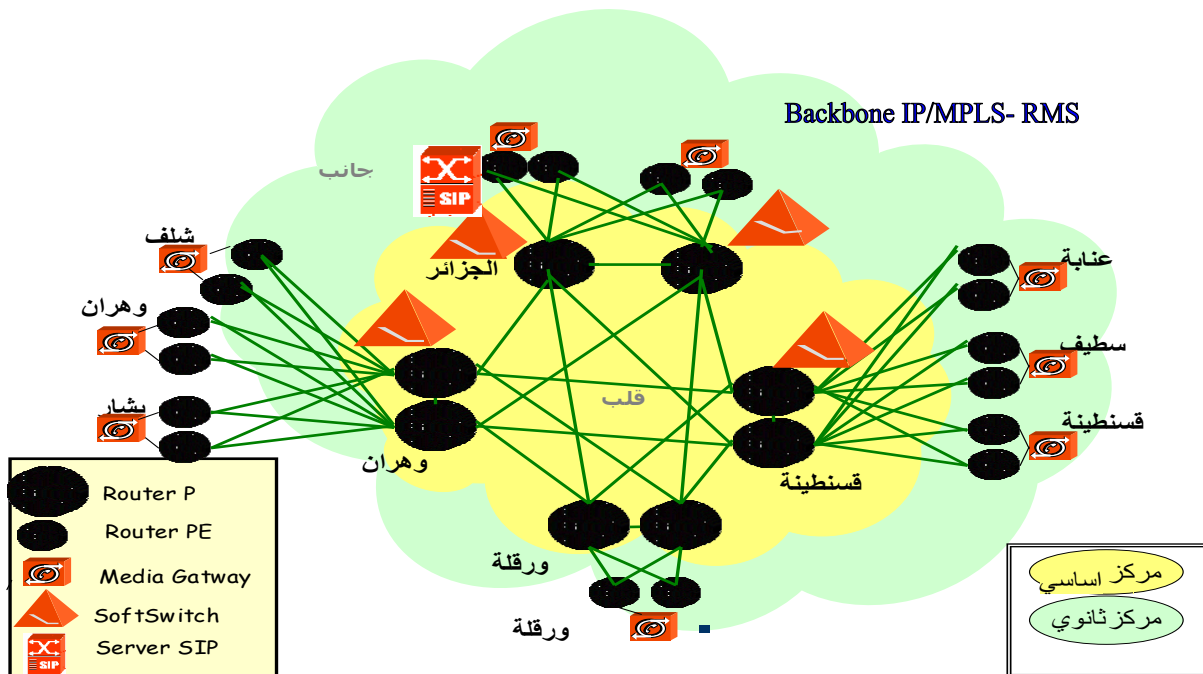
- توسيع و تطوير الشبكة الوطنية
- التوسيع الجغرافي للشبكة متعددة الخدمات IP/ MPLS
- اقتناء أجهزة طبقات إدماج خطوط Metro Ethernet
- إنشاء المركز الوطني لتمير حركة الانترنت (GIX)
- إنشاء نظام تسيير الشبكات
- تأمين الشبكات
- تطوير شبكة الاتصالات الدولية

- توسيع و تطوير و تأمين الشبكة الوطنية:

- الانتقال من 40 ألف كم حاليا إلى 50 ألف كم من الألياف البصرية في 2011
- توسيع شبكة DWDM للشمال و الجنوب بأجهزة 10GE
- تجديد الألياف البصرية للشبكة الرئيسية للشمال و الجنوب
- تأمين شبكة الاتصالات الوطنية عن طريق شبكتي سونا طراك و سونلغاز

- التوسيع الجغرافي للشبكة متعددة الخدمات IP/ MPLS:

يدخل التوسيع الجغرافي لشبكة IP/MPLS في إطار تحديث شبكة الاتصالات الوطنية و الدخول في عصر شبكات الجيل الجديد (NGN) ، التي تعتمد عليها شبكات النفاذ (Access Networks) ذات التدفق السريع و التي تتميز بأنها تتلاءم مع جميع أنواع البروتوكولات و مع كل الشبكات الموجودة و ذلك بالاعتماد على جهاز و حيد للمراقبة و التسيير و يتضح هذا من خلال الشكل التوضيحي التالي: الشكل رقم (9) : يمثل التوسيع الجغرافي لشبكة IP/MPLS



المصدر: موقع سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، <http://www.arpt.dz/Ar/0IndexAr.htm>

تاريخ الولوج 2011/02/13

- تطوير شبكة الاتصالات الدولية:¹
 - الرفع من قدرات الوصلة الدولية الجزائر- بالم من 10 إلى 40 Gbs مع الامتداد إلى غاية Valence - اسبانيا
 - إنشاء كابل بحري جديد بين وهران و إسبانيا (2010- 2011)
 - الرفع من قدرات الكابل البحري Sea Me WE 4 (عنابة) إلى 200 Gbs في 2011
- حزمة الإنترنت الدولية:
 - انتقلت سعة حزمة الإنترنت الدولية من 34Mbps إلى 34 Gbps في 2000 إلى 2010 .
 - مرتقبة مع نهاية 2010 .
- الاستثمار في الموارد البشرية:
 - برنامج التكوين الذي انطلق سنة 2009 لفائدة 4600 موظف يتضمن برامج تكوين في مجال التكنولوجيات الجديدة، التكوين التقني المتخصص و التكوين في مجال التسويق و تنمية القدرات البشرية في مجال المناجمت، تقنيات تسيير المشاريع
 - البحث و التطوير و اليقظة التكنولوجية:
 - اختيار التكنولوجيات المناسبة من أجل تطوير شبكات التدفق السريع
 - إبرام اتفاقيات شراكة مع الجامعات في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال
 - تبادل الخبرات مع الجامعات و الشركاء المحليين و الدوليين.

¹ . موسى بن حمادي، وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، الملتقى البرلماني الخاص ب "التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورهما في التنمية" 03 جوان 2010. متوفر على الموقع، <http://www.mptic.dz/ar>

كمخلص لما تم التطرق إليه ، فإن هذا الوضع القائم الذي تم تشريحه من خلال هذه الدراسة يشجع على قيام مهنضة تكنولوجية تتماشى مع الواقع الذي شهدته تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقها الإدارية، انطلاقاً من اجملهودات التي لا يستهان بها من برامج تكوينية وتعليمية وسياسات تخطيطية إنمائية للارتقاء بالأداء المهني للموظفين، تبنتها الكثير من الدول ومن بينها الجزائر من خلال مشروع إستراتيجية الجزائر الالكترونية، لكن في غالب الأحيان تبقى عاجزة عن الوصول إلى المأمول، لأسباب، اقتصادية، واجتماعية عديدة لا يتسع لجمال للخوض فيها، الأمر الذي انعكس على واقع تطور العديد من لجمالالات والميادين المحتشمة والتي منها الميدان الإداري في المؤسسات، و الذي عرف قفزة نوعية فيما يخص عصرنته بتكنولوجيا الاتصال الحديثة واستعمالها في الرفع من مستوى الأداء المهني للموظفين.

ومما سبق استنتجنا أن المؤسسات لم تشهد تسارعا في التطور التكنولوجي كالذي يحدث حاليا، وقد أدى التسارع في الابتكارات التكنولوجية وفي اختراقها لجميع أوجه الحياة العصرية إلى زيادة كبيرة في أهمية الخدمات الإدارية المتركرة على المعرفة التكنولوجية ، فجعل من هذه الخدمات عوامل محورية في تحديد القدرات المهنية للموظفين ، وكذا التفرقة بين الموظف الالكتروني والموظف التقليدي، إذ أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة عنصرا أساسيا لتقييم الأداء المهني للموظفين، فالتكنولوجيا الحديثة وبالأخص منها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تمضي قدما في اختصار المسافات والأوقات على الموظفين في أداءهم المهني ، مما أدى و لا يزال إلى إحداث تغيير جـذري في طبيعة البيئة الإدارية، وأكثر من ذلك فتكنولوجيا المعلومات تحسن من قدرة الموظف على الابتكار ، وتزيد من كفاءة عملياته التشغيلية واستراتيجياته الإدارية والمهنية ، إذ أصبح بإمكانه الاعتماد على أنظمة لتكنولوجيا المعلومات يعتمد عليها في الرفع من كفاءته المهنية في أداءه لمختلف الوظائف المكلف بها، ومن خلال بحثنا حاولنا دراسة واقع الأداء المهني في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، للوقوف عند آخر التطورات التي عرفها الميدان الإداري، والذي شملت دراستنا منه في الجزء التطبيقي وكالة الضمان الاجتماعي ، وآخر التطورات التكنولوجية والاتصالية التي عرفتها ، وكذا الوقوف عند انعكاساتها وأثرها على الأداء المهني للموظفين، والتي نتطرق إليها من خلال الدراسة التطبيقية في الجزء الموالي.

القِسْمُ التَّطْبِيقِي

الفصل الرابع: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة أم البواقي - واعتماد تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الأول: تقديم الوكالة

المطلب الأول: مسيرة تطوّر الوكالة

المطلب الثاني: التنظيم الإداري للوكالة

المبحث الثاني: الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين على

مستوى الوكالة

المطلب الأول: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها

في مجال التطبيقات العامة

المطلب الثاني: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها

في مجال المعلوماتية

المبحث الثالث: تكنولوجيا تجربة مشروع نظام الشفاء في الوكالة وتقييمها

المطلب الأول: تكنولوجيا نظام الشفاء في الوكالة (كدعامة في تفعيل الأداء المهني

للموظفين)

المطلب الثاني: تكنولوجيا إعداد البطاقة الالكترونية وتوزيعها للمؤمنين على

مستوى الوكالة

المطلب الثالث: تكنولوجيا نظم المعلومات كوسائط فعالة في تدعيم الأداء المهني

لموظفي الوكالة

بعد التطرق إلى واقع حال لجملة تمعات الحديثة وتسابقها المحموم من أجل تحصيل التكنولوجيا الحديثة ومجاراتها في شتى المجالات، وبعد ما تطرقنا إلى ما أفرزته التكنولوجيا الحديثة في ميدان العمل الإداري والأداء المهني وتعرضنا إلى البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال بالجزائر ومسايرها لجديد الاتصالات من خلال فصول الدراسة النظرية، نحاول من خلال الدراسة التطبيقية معرفة واقع حال وكالة الضمان الاجتماعي - بأم البواقي - في ظل هذا التقدم التكنولوجي وتشخيص وضعيتها وأهم ما تم استحدثاته من تكنولوجيات ، وكيفية تعامل الموظفين معها من أجل الرفع من الكفاءة المهنية لأداء وظائفهم الإدارية بالوكالة، وللحاق بما تفرزه من جديد والتحكم فيه.

المبحث الأول:تقديم الوكالة

إن نظام الضمان الاجتماعي كان من أولويات الحركات الوطنية في الجزائر في صراعها ضد الاستعمار، حيث أن مرسوم أكتوبر 1945 ، هو الدافع من أجل أن يطبق هذا النظام في الجزائر ، وقد تم وضع هيئة الضمان الاجتماعي بالجزائر سنة 1949 من طرف الاستعمار ، بموجب القرار المؤرخ في 10/06/1949 .

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مراحل تطور الضمان الاجتماعي بالجزائر، مع إبراز الحقبة التطورية لوكالة الضمان الاجتماعي-أم البواقي- موضوع دراستنا ، والتي ظهرت إلى الوجود سنة 1978 ، لتصبح في الوقت الراهن من الهياكل التي يمكن أن تقدم الخدمات ذات الأولوية و بالإمكانات الموجودة ، و الهدف هو تغطية الدائرة الترابية للولاية بمراكز الدفع ، لتسهيل تقديم الخدمات للمواطن، وهذا ما سيتم التطرق إليه من خلال المطلبين:

المطلب الأول:مسيرة تطوّر الوكالة

المطلب الثاني:التنظيم الإداري للوكالة

المطلب الأول: مسيرة تطوّر الوكالة

نبذة تاريخية عن الضمان الاجتماعي:

إن أول قانون للضمان الاجتماعي يرجع إلى سنة 1898 في هذه الفترة كان يطبق على حوادث العمل، نتيجة ازدياد حوادث العمل في المناجم و استغلال اليد العاملة أبعث استغلال ، مما أدى بالمسؤولين إلى إجبار أرباب العمل لتأمين عمالهم ضد هذه المخاطر. وقد ظهر الضمان الاجتماعي في فرنسا بموجب مرسوم أكتوبر 1945 الذي اهتم بتنظيم الضمان الاجتماعي و الذي فرض إجباري هذا النظام و توحيد الطرق الإدارية و المالية¹. أما في الجزائر فقد مر الضمان الاجتماعي بعدة مراحل تتلخص فيما يلي²:

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل الاستقلال

إن نظام الضمان الاجتماعي كان من أولويات الحركات الوطنية في الجزائر في صراعها ضد الاستعمار، حيث أن مرسوم أكتوبر 1945 ، هو الدافع من أجل أن يطبق هذا النظام في الجزائر ، وقد تم و ضع هيئة الضمان الاجتماعي بالجزائر سنة 1949 من طرف الاستعمار ، بموجب القرار المؤرخ في 10/06/1949

أما التطبيق الفعلي لهذا النظام كان سنة 1950 ،أين ظهر نظام التأمينات على المرض الذي كان يطبق على فئة معينة من العمال الجزائريين للنظام الإداري ، و كانت التعويضات تمنح بصفة رمزية لتضليل الرأي العام العالمي .

في سنة 1957 تم إعادة و هيكل و إدماج صناديق المنح العائلية ، وهذا نتيج ة جهود الإتحاد العام للعمال الجزائريين برئاسة عيسات ادير و هذه الصناديق هي :

-صندوق عمال الصناعة و التجارة

-صندوق عمال البناء

-صندوق عمال البنوك

-صندوق عمال الكهرباء

-صندوق عمال سكك الحديد

¹مجلة الرسالة،نشرة إخبارية لخلية الوساطة والاتصال بوكالة أم البواقي، العدد الثاني ، 2005/03/02

²نفس المرجع

المرحلة الثانية: مرحلة الاستقلال

ورثت الجزائر تركة ثقيلة من الاستعمار فيما يتعلق بالضمان الاجتماعي و ضعية تتجسد أساسا في :

- اختفاء المزايا الاجتماعية
 - حرمان فئات كبيرة من الحماية الاجتماعية
 - وضعية مالية جد سيئة
 - ظروف صعبة من أجل الاستفادة من المنح والخدمات الاجتماعية .
- نتيجة لهذه الأوضاع عملت الدولة جاهدة على تحسينها على فترات زمنية :
- جدول رقم (12) : مراحل تطور الضمان الاجتماعي**

السنة	التغييرات
1963	تحديد ثلاث صناديق جهوية (قسنطينة ، الجزائر ، وهران)
1970	تغيير تشكيلة المجلس الإداري الذي أصبح مشكلا من العمال الأجراء فقط
1971	توسيع الحق في المنح العائلية و إفادة عمال القطاع الفلاحي
1974	رفع مبلغ المنح العائلية من 24 دج إلى 32 دج
1975	رفع مبلغ المنح العائلية من 32 دج إلى 40 دج
1976	وضع مشروع اللامركزية
1978	الشروع في تطبيق اللامركزية و إنشاء صناديق ولائية و وفق التقسيم الإداري
1983	صدور قوانين جديدة تحل محل التشريعات القديمة و هي 5 قوانين تهدف إلى تحسين خدمات الصندوق كما أرفقت بها مراسيم قرارات جديدة و مناشير لتسييرها
1985	إعادة الهيكلة
1986	رفع عدد الصناديق من 31 إلى 48 وفق التقسيم الإداري الجديد
1988	إتمام عملية اللامركزية و إنشاء مراكز ولائية مكلفة بتحصيل الاشتراكات و المنازعات و كل ذلك من أجل تقريب الصناديق من العمال
1992	تم إدخال الإعلام الآلي في وكالة أم البواقي

المصدر: وثيقة إدارية مقدمة من طرف نائب المديرية للإدارة، خلال فترة التبرص بالوكالة

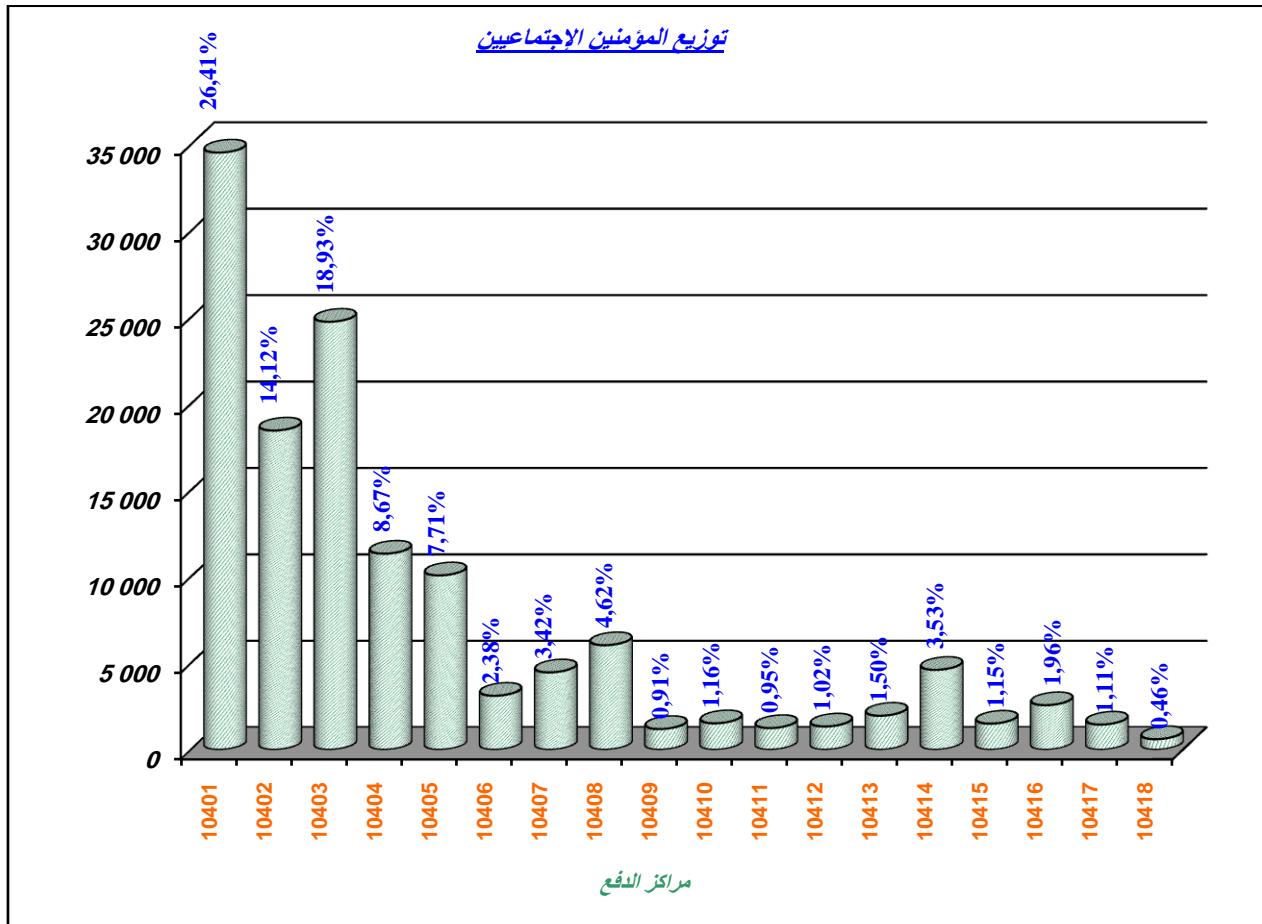
كانت ولاية أم البواقي في إطار الضمان الاجتماعي تابعة للصندوق الجهوي بقسنطينة، حيث كان الصندوق يضم 12624 صاحب عمل و 535000 مؤمنا اجتماعيا و هو الضغط الذي أدى بالمسؤولين إلى إعلان اللامركزي ة ، وكان نتيجة ذلك ميلاد صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة أم البواقي ، إن صندوق الضمان الاجتماعي لولاية أم البواقي ، ظهر إلى الوجود سنة 1978 ، و قد وضعت الهياكل التي يمكن أن تقدم الخدمات ذات الأولوية و بالإمكانات الموجودة ، و الهدف هو تغطية الدائرة الترابية للولاية بمراكز الدفع ، لتسهيل تقديم الخدمات للمواطن .

جدول رقم(13) : يمثل صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة أم البواقي وملاحقها من حيث تاريخ التأسيس وعدد المؤمنین

الرمز	المركز	تاريخ التأسيس	عدد المؤمنین	ذوي الحقوق	عدد السكان
10401	أم البواقي	1978	34541	65292	65955
10402	عين مليلة	1976	18459	40330	69798
10403	عين البيضاء	1978	24753	45431	93933
10404	عين فكرون	1978	11335	23585	50895
10405	مسكيانة	1978	10079	17890	32473
10406	عين بيوش	1991	3113	6201	17338
10407	عين كرشة	1990	4466	11214	27255
10408	سوق نعمان	1989	6039	13841	37952
10409	الضلع	2001	1189	2777	14008
10410	فكرينة	2001	1521	3513	11413
10411	بريش	2001	1245	3007	16274
10412	أولاد حملة	2002	1336	4069	17292
10413	قصر الصبيحي	2002	1958	4024	11095
10414	المركز الجامعي	2002	4612	2012	/
10415	ملحق التربية	2002	1502	3309	/
10416	سيقوس	2000	2569	6625	24739
10417	هنشير تو مغني	2003	1446	3749	18775
10418	الحرملية	2003	602	1450	7122

المصدر: وثيقة إدارية مقدمة من طرف نائب المديرية للإدارة، خلال فترة التبرص بالوكالة

المخطط البياني رقم (8): يبين توزيع المؤمنین الاجتماعيين على مستوى الوكالة وملاحقها الإدارية



المصدر: وثيقة إدارية مقدمة من طرف نائب المديرية للإدارة بالوكالة خلال فترة التبرص بالوكالة

المطلب الثاني: التنظيم الإداري للوكالة

أولا : نيابة المديرية للأداءات و تضم : ¹

1- مصلحة الانضمام:

- التأكد من أرقام المؤمنین الاجتماعيين المسجلين حديثا لدى مصلحة الترقيم بالاستعانة بمركز الإعلام الآلي و ذلك بتكملة بعض المعلومات كتاريخ الانضمام و رقم المستخدم... الخ.
- تحويل و استلام ملفات المؤمنین من المراكز و الملاحق داخل الولاية ، أو من مختلف الوكالات الأخرى عبر كامل تراب الوطن.
- توزيع بطاقات الائتمان على مختلف مراكز الدفع و الملاحق ليتم تسليمهما إلى أصحابها.

¹. مقابلة مع السيد نائب المديرية (الوكالة) للاداءات خلال فترة التبرص، بتاريخ 2011/03/12

2- مصلحة المنح العائلية:

- دراسة و متابعة مختلف الملفات الخاصة بالمنح العائلية.
- الاستخراج الشهري لمختلف جداول المنح العائلية و منح التمدرس.

3- مصلحة الأخطار الكبرى :

تتولى هذه المصلحة التكفل بتسديد منح إلى المصابين بالعجز (صنف 1، صنف 2، صنف 3) الغير قادرين على مواصلة النشاط المهني، المبالغ المستحقة تسلم إليهم أو إلى ذوي الحقوق و الأصول في حالة الوفاة ، كما تتولى أيضاً فئة المصابين بعاهات مستديمة جراء إصابتهم بحوادث عمل و المنح المسددة إليهم تسمى "الريع" و تختلف نسبة معاش الريع من شخص إلى آخر حسب ما يقرره الطبيب المستشار لهيئة الضمان الاجتماعي.

4- مراكز الدفع و الملاحق:

- معالجة جميع الوصفات الطبية المقدمة إليها من طرف المؤمنين.
 - دراسة ملفات رأسمال الوفاة، حوادث العمل و الأمراض المهنية، الولادة.
 - المصادقة على التزامات التكفل مع جميع المؤسسات المبرمة لاتفاقيات مع صندوق الضمان الاجتماعي و المستوفاة للشروط القانونية (العلاج بالمياه المعدنية، مؤسسة الأعضاء الاصطناعية، العيادات الخاصة،... الخ).
 - المتابعة الميدانية لنظام الدفع من قبل الغير .
- و الجدول أدناه يوضح : عدد المراكز و الملاحق ، سنة التأسيس ، عدد المؤمنين و ذوي الحقوق ، عدد السكان .

ثانيا : نيابة المديرية للمالية و التحصيل :¹

1- المحاسبة العامة :

- تتولى كل العمليات ذات الطابع المالي مهما كانت طبيعتها (تسديد فواتير خارجية — تسديد أجور العمال ، تحرير صكوك لتسديد مستحقات المؤمنين الاجتماعيين).
- تسيير ميزانية هيئة الضمان الاجتماعي.
 - متابعة كل التخليصات اليومية لمراكز الدفع و الملاحق.
 - التعامل مع مختلف البنوك.

¹. مقابلة مع السيد نائب المديرية (الوكالة) للمالية و التحصيل خلال فترة التربص، بتاريخ 2011/03/12

2- مصلحة التقييم :

- معالجة طلبات الانتساب المقدمة من طرف أرباب العمل لاستفادة عماله من التأمينات الاجتماعية.

- تسليم شهادات الانتساب و عدم الانتساب.

- إنشاء ترقيمات جديدة لفائدة المؤمنين الاجتماعيين.

3- مصلحة الاشتراكات :

- تحصيل الاشتراكات الشهرية عن المؤمنين الاجتماعيين ، و تتم هذه العملية بين هيئة الضمان الاجتماعي و أرباب العمل.

مراقبة أرباب العمل :

- مراقبة التصاريح بنشاط أرباب العمل.

- فرض عقوبات على كل مستخدم لعدم تبليغه بمحادث عمل.

- الانتساب التلقائي لكل عامل وجد ميدانيا أنه غير مصرح به لدى هيئة الضمان الاجتماعي و ذلك بالتنسيق مع مصلحة الاشتراكات.

- المراقبة الميدانية للمؤسسات و القطاعات التي تشغل عمال و التأكد من صحة المعلومات و

الوثائق المقدمة إلى هيئة الضمان الاجتماعي (التصريح بعدد العمال، التصريح بالأجور،

انتساب العمال ..)

4- مصلحة المنازعات :

تنقسم المنازعات إلى ثلاثة أقسام: منازعات عامة، منازعات طبية، منازعات تقنية و يتمثل دور هذه المصلحة في:

- دراسة كل الاعتراضات التي تقدم أمام لجنة الطعن الأولى مهما كانت طبيعتها.

- تولى كل الخلافات في إطار المنازعات العامة و المرفوعة إلى المحكمة.

ثالثا : نيابة المديرية لإدارة العامة¹:

1- مصلحة المستخدمين:

- تسيير شؤون كل عمال الهيئة.

- التكفل بالوثائق المتعلقة بالمراسلين الاجتماعيين.

¹. مقابلة مع السيد نائب المديرية (الوكالة) للإدارة العامة خلال فترة التربص، بتاريخ 2011/03/14.

- متابعة عقود التشغيل و عقود التربص و التكوين المهني.
- فرض قرارات للحد من التسبب الإداري و لتعزيز الانضباط

2- مصلحة الوسائل العامة :

التكفل بكل المشاريع المتعلقة بصيانة الهيئة.
اقتناء مشتريات من مختلف الممونين مهما كانت طبيعتها (أدوات مكتبية، تجهيزات مكتبية، مطبوعات إدارية ...)

توزيع كل طلبات مختلف مصالح الهيئة من أدوات مكتبية
صيانة كل تجهيزات الهيئة في حالة ما أصابها عطل.
التحكم في وسائل نقل هيئة الضمان الاجتماعي .

3- المراقبة الطبية:

دراسة كل الملفات الطبية المقدمة إليها من طرف مراكز الدفع و الملاحق (وصفات طبية، أجهزة اصطناعية، حوادث عمل، شهادات التوقف عن العمل، ... الخ).
توجيه المؤمنين الاجتماعيين إلى خبراء لإجراء فحص الخبرة الطبية حسب ما تقتضيه الحاجة.
استدعاء المؤمنين الاجتماعيين لإجراء الفحص الطبي مع أطباء استشاريين للهيئة للبت في ملفاتهم الطبية.

4- مصلحة الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية:

متابعة كل ملفات حوادث العمل و الأمراض المهنية

5- خلية الوساطة :

- تحسين الخدمة العمومية من استقبال و توجيه .
- خلق قنوات اتصال منظمة و دائمة بين الصندوق و مختلف جمعيات المرضى، المعوقين و الشركاء الاجتماعيين.

- التكفل بتظلمات و استفسارات المؤمنين الاجتماعيين، و إيجاد الحلول بالطرق الودية.

- ترقية ثقافة الحوار و التشاور لتفادي حدة النزاع.

6- مصلحة الإحصاء :

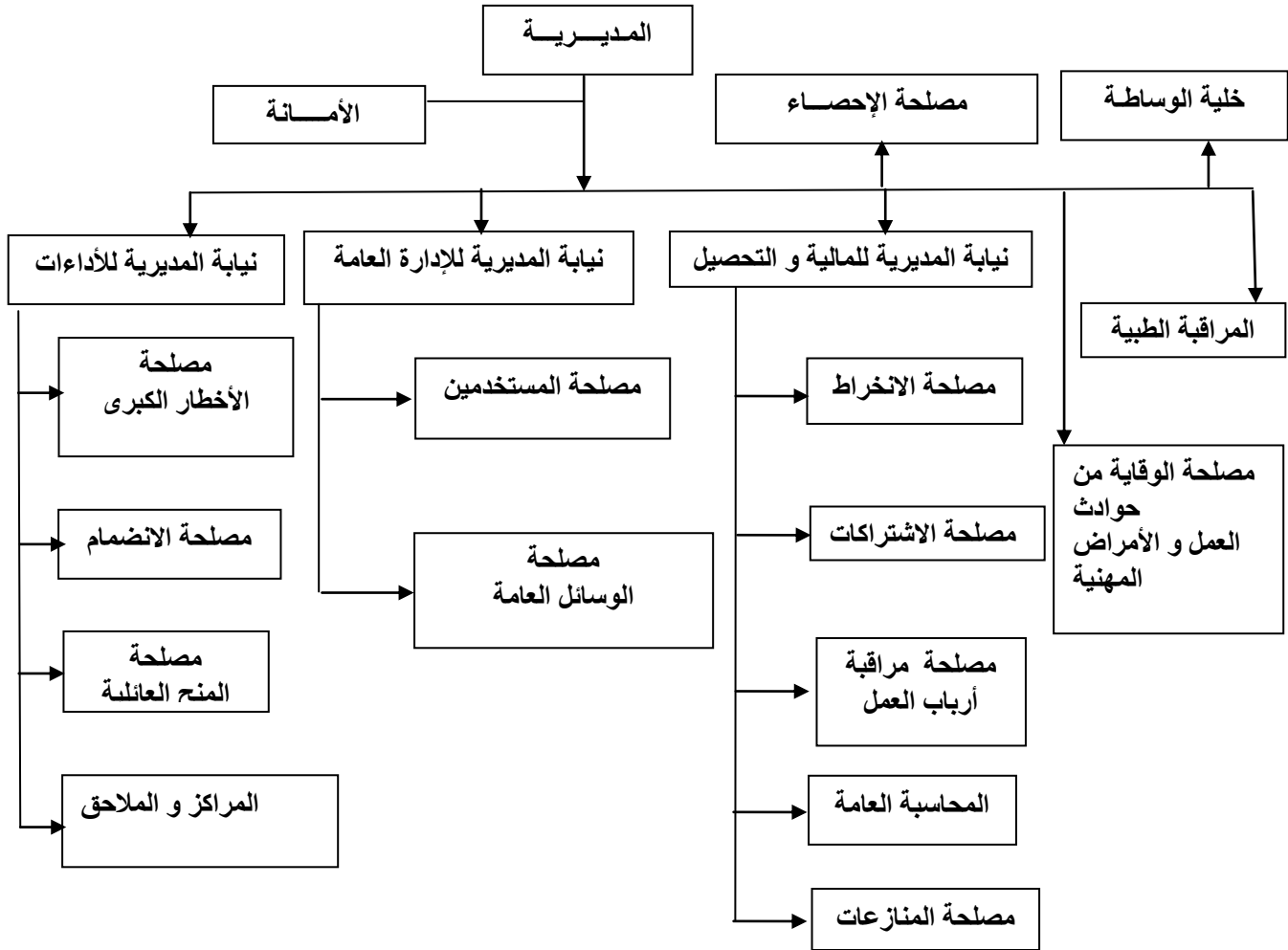
- جمع الإحصائيات الشهرية من المراكز و الملاحق .

- إعداد الدورات النصف شهرية.

تزويد المديرية العامة بالإحصائيات الشهرية عن طريق إجراء اتصال (connexion) إضافة إلى تلك المصالح فقد قامت المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية باستحداث مصلحة أخرى وهي مصلحة الشفاء، على مستوى كل الوكالات التابعة لها وكانت البداية بالولايات النموذجية والتي من بينها وكالة الضمان الاجتماعي بأم البواقي، والتي تعنى بشؤون تحسين الخدمات الإدارية المقدمة للمؤمنين إضافة إلى الارتقاء بالأداء المهني للموظفين بالوكالة، وقد اندرج استحداث هذه الوكالة في إطار الاتفاقية المبرمة بين وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي السيد الطيب لوح وكذا وزير البريد وتكنولوجيا الاتصال السيد موسى بن حمادي والمتعلقة بضرورة عصرنة الإدارة، ومن بينها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بتكنولوجيا الاتصال، ونذكر منها مشروع نظام الشفاء القائم على أحدث التكنولوجيات، إضافة إلى ذلك خلية الوساطة والاتصال ودورها الفعال في التنسيق والربط بين مختلف المهام المتعلقة بالمصالح الأخرى.¹

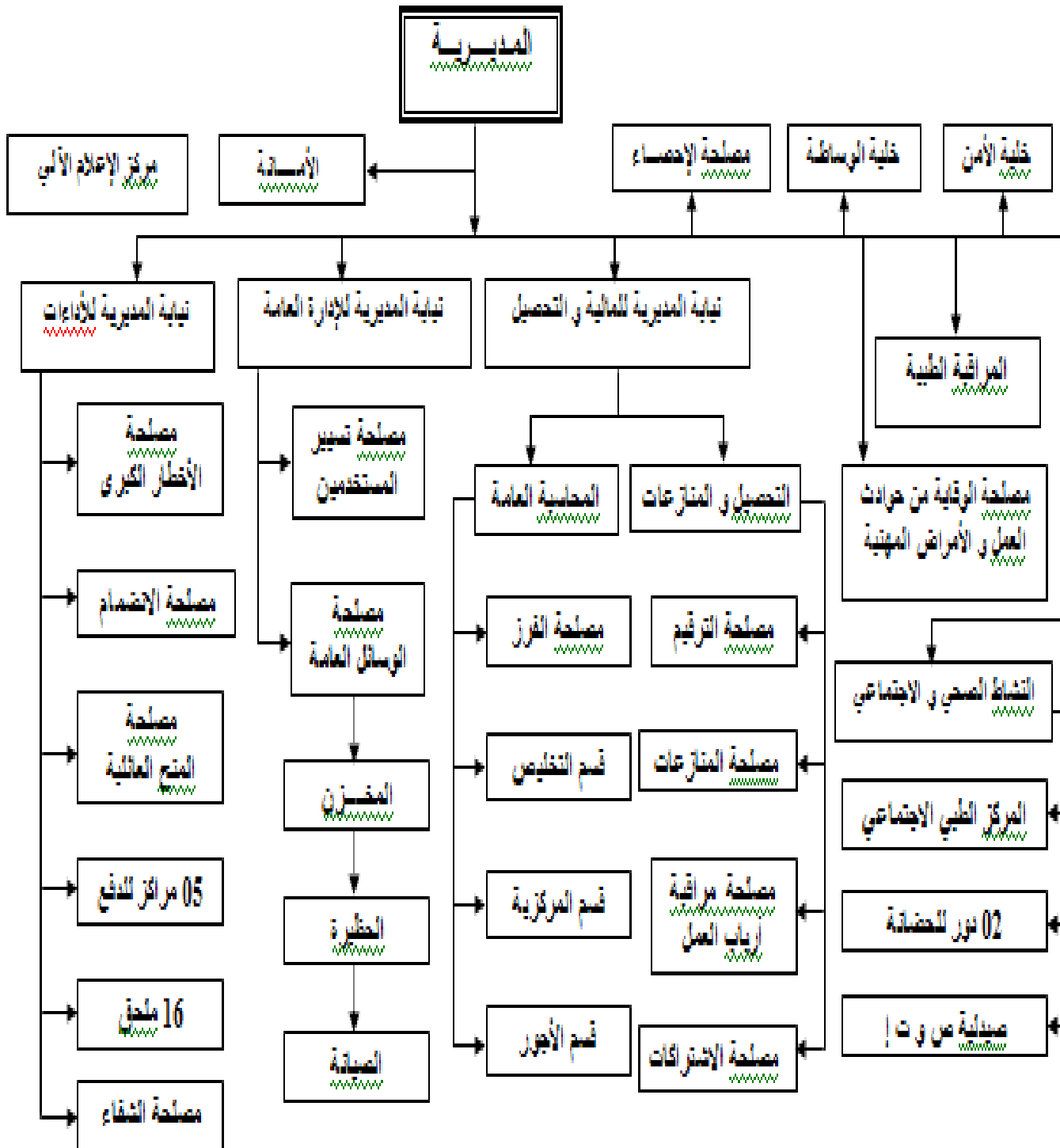
¹. مقابلة مع السيد نائب المديرية (الوكالة) للإدارة العامة خلال فترة التربص، بتاريخ 2011/03/14

الهيكل التنظيمي قبل عصره وكالة الضمان الاجتماعي بأم البواقي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر: نيابة المديرية للأداءات خلال فترة التربص

المجمل التنظيمي للوكالة بعد عصرنها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر: نيابة المديرية للاداءات خلال فترة التربص

المبحث الثاني: الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين على مستوى الوكالة

نظرا للتحويلات التي شهدتها قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر في سياق عصره هذا القطاع الاستراتيجي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، والذي يعتبر مقصدا لعديد المواطنين، واعتبارا لخصوصية المهام المسندة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ، وطبيعة النشاطات التي يضطلع بها، يحتل هذا الأخير كمرفق هام، مكانة إستراتيجية ودور فعال على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي.

من خلال هذا المبحث سنحاول كشف مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال من قبل الموظفين على مستوى الوكالة في مجال الاتصالات (مطلب أول) وكذا في مجال الإعلام الآلي (المطلب الثاني)، وهذا لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوكالة من قبل الموظفين وانعكاساتها على الأداء المهني لهم ، وهذا لن يتم إلا بمعرفة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال في الوكالة.

المطلب الأول: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها في مجال التطبيقات العامة

الفرع الأول: استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال من قبل الموظفين في مجال شبكة الاتصالات

تتوفر الوكالة على شبكة اتصالات متنوعة تشمل عددا من الخدمات الأساسية كشبكة الهاتف الداخلي (رقم رباعي) والخارجي (رقم سداسي) ، شبكة الفاكس ، بنوك الاتصال المتلفزة . وفيما يلي نتطرق لكل واحدة من هذه الشبكات والخدمات على حدا:

أولاً: شبكة الهاتف

تتوفر الوكالة على شبكة خطوط هاتفية متنوعة تضم الهاتف الثابت والمحمول، حيث يشمل الهاتف الثابت الهاتف المصلحي (رقم رباعي) المخصص للاتصال بين موظفي مختلف مصالح وهيكل الوكالة والهاتف الخارجي (رقم سداسي) المخصص للاتصال بمختلف المؤسسات والهيئات الخارجية عن الوكالة وذات الصلة بعملها ونشاطها¹.

وهنا نشير إلى أن أغلبية مكاتب ومصالح الوكالة تتوفر على خدمة الهاتف الداخلي في حين تخصص الخطوط المباشرة الوطنية لمسؤولي المصالح والهيكل الداخلية للوكالة، كما تتوفر الوكالة بخصوص الهاتف المصلحي الداخلي على بنية تحتية (تجهيزات تقنية أخرى) توفر خدمة استعمالها من قبل الموظفين.

ثانياً : شبكة الفاكس و بنوك الاتصال المتلفزة

تتوفر الوكالة على شبكة من الخطوط الهاتفية المخصصة لاستعمالها في خدمة الفاكس، حيث تتوفر بعض مكاتب مسؤولي وموظفي المصالح والهيكل الداخلية للوكالة على خدمة الفاكس ، وهي الخدمة التي تشهد الوكالة نوعاً ما استخداماً لها ، وإلى جانب خدمة الفاكس ، تتوفر الوكالة على خدمة بنوك الاتصال المتلفزة التي تشهد هي أخرى استعمالاً في مجال التعريف بالعمل التأميني للوكالة، وهي من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين موظفي الوكالة والوافدين إليها.

¹. مقابلة مع السيد: ضيف بوبكر، نائب المدير للإدارة العامة بالوكالة بتاريخ 22 مارس 2011.

الفرع الثاني: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها في مجال الإعلام الآلي

تتنظم وظيفة الإعلام الآلي وفقا للهيكل التنظيمي للمصالح الإدارية للوكالة سنة 2008 في شكل مركز فرعي في الوكالة تابع للمديرية التقنية للمديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ، حيث يؤدي موظفو هذه المصلحة المهام التالية:

- مهام الأنظمة والاستغلال والتحكم والمراقبة

- مهام نظم المعلومات

- مهام الشبكات والأمن

هنا ويمكن التطرق لوظيفة الإعلام الآلي على مستوى الوكالة المبنية على استخدام

تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال 3 جوانب كما يلي¹:

أولاً: **دعامات الاتصال support de communication**

تقوم عملية الاتصال والربط (interconnexion) بين مختلف مصالح وهياكل الوكالة على أساس هيكل مادية (Matérielle Architecture) من خلال الربط عبر الكوابل ومجموعة من التطبيقات والتوليفات (Applications & logiciels) حيث تستخدم هذه البنى التحتية لتقاسم استعمال الموارد المتاحة والمعلومات بين الموظفين كالمولوج إلى شبكة الانترنت والانترنت، خدمة الرسائل الداخلية ، تبادل الملفات ، قاعدة البيانات ، الطابعات المشتركة الخ ، كما تستخدم كقاعدة لعدد من التطبيقات الأخرى.

يمكن تقسيم هذه الهيكل المادية والبرمجيات والتطبيقات على النحو التالي:

1- الهيكل المادية:

تنوزع شبكة الوكالة على موقعين أساسيين هما المقر الرئيسي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - بين عكنون - الجزائر- ومقر الوكالة(بولاية أم البواقي) ومقر ملاحق المصالح الإدارية التابعة للوكالة ، حيث يتم الربط بينهما عن طريق رابطة معدة خصيصا لذلك تقدر طاقتها ب: 2Mbps كما يتوفر كل موقع على شبكة محلية أين تشكل تلك الواقعة بالمقر الرئيسي مركز التوزيع الأساسي لاسيما فيما يخص خدمة المولوج إلى الانترنت وذلك لكونها تحتوي على جميع التجهيزات بما فيها تلك الخاصة بالحماية والأمن.

¹. مقابلة مع السيد: غديري عبد العالي ، رئيس مركز الإعلام الآلي للوكالة بتاريخ 25 مارس 2011

يحتوي مقر الوكالة على 200 مقبس (مأخذ) RJ45 موزعة على جميع طوابق المقر البالغ عددها 3 طوابق ومربوطة بموزعات ثانوية من مستوى 2 المتواجدة بكل طابق وذلك عبر كوابل من صنف 6، حيث أن هذه الموزعات الثانوية مربوطة بدورها بموزعين رئيسيين من صنف 3 يتواجدان على مستوى قاعة للعمليات بالنسبة لمصلحة الإعلام الآلي.، حيث يشكل هذا (البنى التحتية) العمود الفقري للشبكة على مستوى الوكالة التي استفادت بغرض تفادي كل عطب أو عيب في بناها التحتية من عدة وصلات ثانوية إضافة إلى موزع رئيسي ثاني. من جهة أخرى يشمل مركز الإعلام الآلي للوكالة على 11 خادما ، 7 منها على مستوى المقر الرئيسي للوكالة و 04 على مستوى مقر ملحق المصالح الإدارية الأخرى.

2- البرمجيات والتوليفات:

تم وضع الهيكل المادية التي تمثل البنية التحتية للوكالة في مجال الإعلام الآلي حيز العمل من خلال مجموعة من البرمجيات والتوليفات التي يتم تحيينها وتجديدها باستمرار كأنظمة الاستغلال ، أنظمة مكافحة الفيروسات ، أنظمة الحماية والأمن..... الخ حيث يمكن لمختلف موظفي مصالح وهياكل الوكالة الاستفادة من مجموع الخدمات المتاحة كخدمة الرسائل الداخلية ، الولوج إلى قاعدة البيانات ، الانترنت والانترانت ، الوصول إلى الطابعات مشتركة الاستعمال... الخ وذلك بعد الاستجابة للإجراءات تحديد هوية الموظف المستخدم واكتسابه صفة شرعية (Autentification)

3- إجراءات الحماية والأمن :

قصد ضمان حماية وامن نظام المعلومات للوكالة تم اعتماد عدة إجراءات لحماية فعالة من قبل موظفي الوكالة وخاصة موظفي مصلحة الإعلام الآلي منها أنظمة متنوعة لمكافحة الفيروسات ، جدار النار (firewall) وغيرها¹.

ثانيا: أجهزة الحواسيب الآلية: (postes travail)

تتوفر الوكالة على 120 حاسب آلي مكتبي من نوع (PC & MAC) موزعة على مختلف مصالحها وهياكلها ، حيث أن الأغلبية المطلقة من هذه الاحزة مجهزة بمختلف البرمجيات والتوليفات المتاحة ، ففيما يخص الحواسيب الشخصية (PC) تم توزيعها على مستخدميها مزودة بأجهزة موجات (Onduleurs) ، طابعات لازار ، أنظمة ويندوز XP ، ويندوز 2000 Pro ،

¹. مقابلة مع السيد: قوا درتي نذير، نائب رئيس مركز الإعلام الآلي بالوكالة بتاريخ 25 مارس 2011.

نظام مكتبي أوفيس 2000 ، ادوب ريدر، توليفة أوفيس scan كنظام لمكافحة الفيروسات، حيث أن البعض من هذه الحواسيب مبروطة بالشبكة العالمية (الانترنت) والمحلية (الانترنت) إذ تتوفر كل واحد منها على عنوان IP محلي.

إضافة إلى هذا فإن الإدارة المركزية لهذه الحواسيب (مصلحة الإعلام الآلي) تتم عبر خادم مركزي (Active Directory) يتواجد بقاعة الإعلام الآلي.

ثالثا: تطبيقات التسيير (P'application de Gestion) :

تنقسم تطبيقات التسيير التي تغطي أغلبها مجال العمل الإداري للوكالة إلى تطبيقات تم تطويرها داخليا من طرف مصلحة الإعلام الآلي أو تم اقتنائها من خارج الهيئة لدى متعاملين متخصصين ، فبغية توحيد هذه الأنظمة ومختلف الخدمات المتاحة كخدمة تبادل المعلومات والملفات ، الولوج إلى قاعدة البيانات، والرسائل الداخلية.... الخ تم إعداد تصميم (Maquette) لموقع الانترنت الخاص بالوكالة مزود بنظام دخول محمي (تحديد الهوية وكلمة المرور) من اجل الوصول إلى قاعدة البيانات الداخلية للهيئة من قبل موظفي الوكالة ، حيث يهدف هذا التصميم إلى :

- التعريف بتكنولوجيا الانترنت لدى مختلف الموظفين الإداريين الفاعلين على مستوى الوكالة.
- بيان إيجابياتها وامتيازاتها لدى مختلف الموظفين للاستفادة من خدماتها
- إشراك أصحاب القرار ومستخدمي هذه التكنولوجيا في إنجاز المشروع العام المتعلق بوضع حيز العمل ونظام المعلومات للوكالة بالاعتماد على ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة الاتصال من خدمات وإمكانات.

- جمع مختلف الرؤى والاقتراحات بخصوص هذا المشروع والتي يمكن أن يساهم في اتخاذ أحسن الحلول مستقبلا .

وأما فيما يخص التجهيزات المتاحة لكال من الموظفين ومستخدمي الوكالة في مجال الإعلام الآلي فيمكن بيانها حسب الجدول التالي:

جدول رقم (14): التجهيزات المتاحة في مجال الإعلام الآلي للموظفين من اجل أداء مهامهم المهني عل مستوى الوكالة

التجهيزات المتاحة	المستفيدون منها	طبيعة الاستعمال
أجهزة الحواسيب الشخصية	أغلبية الموظفين والمستخدمين	استعمال مشترك
أجهزة الحواسيب المحمولة	بعض الموظفين	استعمال شخصي
أجهزة الطابعات	أغلبية الموظفين	استعمال مشترك
الأجهزة النقاشة (Graveur)	بعض الموظفين	استعمال مشترك
الربط بشبكة الانترنت	بعض الموظفين	استعمال مشترك
الربط بشبكة الانترنت	بعض الموظفين	استعمال مشترك
التوفر على بريد الكتروني مهني	أغلبية الموظفين	استعمال شخصي
التوفر على بريد الكتروني شخصي	أغلبية الموظفين	استعمال شخصي

المصدر: من إعداد الطالب خلال فترة التبرص بالوكالة

وأما فيما يخص التطبيقات والخدمات المتاحة في مجال الإعلام الآلي على مستوى الوكالة، فيمكن بيانها حسب الجدول التالي:

جدول رقم (15) : التطبيقات المتاحة للموظفين في مجال الإعلام الآلي على مستوى الوكالة

نوع الخدمات والتطبيقات	طبيعة التدخل لضمان هذه الخدمات والتطبيقات
تطوير، تحيين وتجديد التطبيقات والتوليفات	داخلي
استعمال شبكات البيانات	داخلي
خدمة الدعم التقني	داخلي وخارجي
خدمة الدعم في مجال الإعلام الآلي	داخلي
إدارة وبرمجة الأنظمة	داخلي وخارجي
معالجة النصوص	داخلي
قاعدة البيانات	داخلي
النشر عبر الشبكة	داخلي
خدمة العمل ضمن نظام المجموعات	داخلي
تسيير الوثائق	داخلي
خدمة التقسيمات	داخلي
المجدولات	داخلي
المبشرات	داخلي وخارجي
خدمة الشبكة	داخلي وخارجي

المصدر: من إعداد الطالب خلال فترة التربص بالوكالة

المطلب الثاني: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها في مجال المعلوماتية

بعد التطرق في المبحث السابق لواقع استخدام التكنولوجيات الحديثة من قبل الموظفين في مجال التطبيقات العامة على مستوى الوكالة ، سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف لواقع استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال من قبل الموظفين في مجال شبكة المعلوماتية من خلال شبكة الانترنت (مطلب أول) وشبكة الانترنت (مطلب ثاني).

الفرع الأول: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين في مجال الانترنت أولاً: تجربة الانترنت في الوكالة:

ربط الوكالة بالإنترنت:

كانت وكالة التأمينات الاجتماعية بأم البواقي من بين الوكالات السبّاقة إلى الاشتراك في شبكة الإنترنت، ، مع العلم أن ربطها بالإنترنت كان سنة 2003 م، وكان من أهم ما ميز الربط في هذه المرحلة أنه كان:

- عبر خط هاتفي (الربط لم يكن نوعياً).

- السرعة غير فعالة وبطيئة (64 كيلو بايت/ثانية Kb/s)

- العملية كانت محدودة، أي أنها اقتصرت على مصلحة الإعلام الآلي، وبعض مكاتب الإطارات والمسؤولين.

ومن بين الخوادم المتواجدة بمصلحة الإعلام الآلي، نجد أنها تضمن ثلاث وظائف هي:

1- خادم ويب "Serveur Web" : وهو الخادم الذي يقوم بضمان الدخول إلى موقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي : "www.cnas.dz" والذي كان مفترض أن يضمن عملية الولوج وكذا تبادل المعلومات والبيانات.

2- خادم إنترنت "Serveur Internet" : وهو الخادم الذي خصص لعملية توزيع الانترنت داخل المؤسسة كمصدر للمعلومات والأخبار.

3- خادم إميل "Serveur Email" : وهو الخادم الذي خصص لضمان تداول البريد الإلكتروني عبر مكاتب وأقسام وهيكل الوكالة، وكذا الهيئات المتعاقدة مع الوكالة ، إضافة إلى الملاحق الإدارية الأخرى.

ثانيا: البريد الالكتروني للوكالة

في الوقت الذي أصبح فيه البريد الالكتروني يمثل أكثر فأكثر وسيلة عالمية للاتصال حيث أصبح يتيح إمكانية التواصل الدائم بين الموظفين وكذا المواطنين ، فالوكالة باعتبارها واحدة من بين الوكالات التي يستخدم موظفيها البريد الالكتروني ، حيث أصبحت تمثل هذه الخدمة (خدمة البريد الالكتروني) وسيلة هامة بين الموظفين في الوكالة.

الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين في مجال الانترنت :

تتوفر الوكالة إضافة إلى خدمة الولوج إلى شبكة الانترنت على شبكة محلية داخلية تم

إنشائها بداية سنة 2004 حيث تحوي هذه الشبكة التي تم تزويدها بموقع خاص " http //

intranet.cnas" ، على كافة النشاطات والمعلومات والوثائق المتعلقة بمهام الوكالة ، كما يتيح

مجموعة من الخدمات الأساسية للموظفين مثل :¹

- الاطلاع على قائمة وأنشطة الموظفين
- خدمة الرسائل الداخلية وتداولها بين موظفي الوكالة
- متابعة الأداء المهني للموظفين
- منتدى النقاش وتبادل الأفكار والآراء بين الموظفين
- تبادل المعلومات والملفات بين مختلف موظفي المصالح المختلفة للوكالة
- تبادل الوثائق الإدارية والمساعدة التقنية في مجال الإعلام الآلي واستعمال الشبكة على الخط وهنا نشير إلى أن هذه الخدمة (الانترنت) تشهد استعمالا واسعا من جانب موظفي ومستخدمي الوكالة وذلك نظرا للسرعة التي تقتضيها بعض المصالح من جهة، كما تستعمل بغرض تبادل المعلومات والملفات الكترونيا بين مصالح المقر الرئيسي للوكالة وتلك المتواجدة على مستوى ملاحق المصالح الإدارية من جهة أخرى.
- والى جانب هذه الخدمات ، تحتوي الشبكة على عدد من قواعد البيانات التي يمكن تقسيمها إلى قواعد بيانات تأمينية وأخرى إدارية ، حيث تحتوي قواعد البيانات التأمينية على كافة المعلومات المتعلقة بالنشاط التأميني لموظفي الوكالة لاسيما منها :
- نشاطات تامين المؤمن اجتماعيا .
- تنشيط وتحديث بطاقة الشفاء في الوقت المحدد.

¹. مقابلة مع السيد ، رئيس مركز الإعلام الآلي للوكالة بتاريخ 25 مارس 2011.

- إنشاء الفاتورة بطريقة الكترونية وسريعة مما يسهل عملية التعويض التأميني.
 - مراقبة حقوق المؤمن اجتماعيا لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.
 - فحص وتوثيق ألي وإلكتروني للوثائق التأمينية .
- وأما عن قواعد البيانات الإدارية فتحتوي على جميع المعلومات والوثائق المتعلقة بتنظيم وتفعيل الأداء المهني لموظفي المصالح الإدارية للوكالة لاسيما منها :¹
- التنظيم الهيكلي للمصالح الإدارية للوكالة
 - الموارد البشرية
 - الشؤون الإدارية للموظفين
 - الوثائق الأرشيفية
 - برامج التكوين للموظفين ، شروطها وسيرها المنضم كتدريب الموظفين على نظام الشفاء.
- كما تحتوي هذه الشبكة على نظام فعال للحماية والأمن من خلال إلزامية الموظف المستخدم تقديم هويته وكلمة المرور كل مرة قصد الاستفادة من استغلال قواعد البيانات المتاحة وهو ما سمح لها بتجنب كل استعمال غير مرخص يمكن أن يضر بتنظيمها ومضامينها.

¹. مقابلة مع السيد : بوبكر نائب المديرية للإدارة العامة بالوكالة 2011/03/27.

انطلاق مما سبق ، وسعيًا من الصندوق المذكور لضمان التحسين المتواصل لنوعية وطبيعة الخدمات التي يقدمها في مجال التأمينات الاجتماعية، وكذا الرفع من مستوى الأداء المهني لموظفيه ، سعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى عصرنه قطاعها، وذلك من خلال استحداث أنظمة عمل حديثة نذكر منها البطاقة الالكترونية التي تسمى "بطاقة الشفاء" والهدف منها تسهيل خدمات الدفع والاسترجاع للمؤمنين اجتماعيا.

وفي هذا الإطار استنجدت مصالح وزارة العمل والضمان الاجتماع بوزارة البريد وتكنولوجيات الاتصال لمدها بالدعم التكنولوجي، والتجهيزات الالكترونية اللازمة لتجسيد وتطبيق مشروع تجربة نظام الشفاء ، الأمر الذي انعكس على نوعية الخدمات المقدمة ، والتي شهدت تحوُّلاً ضمنيًّا في ظل الأنظمة الاتصالية والتجهيزات الحديثة التي جلبتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي اعتمدت الوكالة بعضًا منها في الحصول على المعلومات كمصادر، ومعالجتها، وتحريرها، ثم إيصالها إلى المواطنين المؤمنين اجتماعيا والمنتسبين إلى الوكالة ، هذا ما سنحاول تبياننه من خلال هذا المبحث من خلال التطرق إلى تفاصيل تكنولوجيا تجربة نظام الشفاء بالوكالة كدعامة أساسية في تفعيل الأداء المهني التأميني للموظفين.

المبحث الثالث: تكنولوجيا تجربة مشروع نظام الشفاء في الوكالة وتقييمها
المطلب الأول: تكنولوجيا نظام الشفاء في الوكالة (كدعامة في تفعيل الأداء المهني التأميني للموظفين)

أولاً: عموميات حول تكنولوجيا نظام الشفاء في الوكالة
1- مفهوم نظام الشفاء

لا ينحصر مصطلح الشفاء في مجال التأمين الاجتماعي على البطاقة الالكترونية فقط بل هو عبارة عن نظام شامل، يعتمد على تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال من اجل بلوغ الأهداف المسطرة والتي تندرج تحت عنوان عصرنة قطاع التأمينات في الجزائر لذلك فان معرفة مفهوم هذا النظام تقتضي التطرق إلى تعريفه وأهدافه والشروط العامة لاستعماله .

2- تعريف نظام بطاقة الشفاء:

هو نظام حديث في تسيير التعويضات والأداءات على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصالات ، ويؤدي إلى استفادة المؤمن اجتماعياً من الخدمات باستعمال البطاقة الالكترونية "الشفاء".

صورة رقم (1): تمثل بطاقة الشفاء



المصدر: <http://www.radioalgerie.dz>

3- الإطار القانوني لنظام الشفاء:

ينظم نظام الشفاء القانون رقم 08-01 المؤرخ في 15 محرم عام 1429 الموافق ل 23/01/2008 المنظم للقانون رقم 83-11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق ل 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية.¹

¹ . <http://www.radioalgerie.dz> ، تاريخ الولوج ، 09 /01 /2011 ، على الساعة : 30 : 10

4- بطاقة المؤمن اجتماعيا:

أ - الاستعمال الرئيسي: يساهم استعمال بطاقة الشفاء في:

- تعريف المؤمن وذوي الحقوق (الأشخاص اللذين يستفيدون من نفس تأمينه)
- مراقبة الحقوق أثناء استعمالها
- المراقبة الآلية على استهلاك التعويضات.
- تأمين الفواتير الالكترونية

ب- أنواع بطاقة الشفاء¹:

- **البطاقة العائلية:** هي البطاقة المعتمدة في بداية النظام تتضمن المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق أي الأشخاص اللذين يستفيدون من نفس تأمينه.
- **البطاقة الفردية:** تمنح وفق ظروف معينة للمؤمن اجتماعيا والى احد الأشخاص اللذين يستفيدون من نفس تأمينه.
- **بطاقة ذوي الحقوق:** تمنح إلى ذوي الحقوق وفق إجراءات خاصة وتتطلب مجموعة من الشروط:

- مؤمن يعمل في ولاية أخرى غير الولاية محل إقامة العائلة
- عملية بطاقة الشفاء تعوض: البطاقة الرقمية، دفتر الدفع من قبل الغير، ملف طلب

التعويض

تحتوي بطاقة الشفاء على شريحة الكترونية، تحتوي على المعلومات المتعلقة بالمؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق وتكون لمدة (5) سنوات ، كما تحتوي على ذاكرة ذات حجم 32 كيلوبايت (32 kblh) ما يسمح بتخزين المعلومات.

تحتوي كذلك على نظام تشفير، إذ لا يمكن الولوج إلى المعلومات المخزنة إلا باكتساب الرخصة لذلك، كما يمكن تجديد المعلومات في حالة ظهور معطيات جديدة أخرى.

5- المعطيات المخزنة على مستوى البطاقة²:

تحتوي بطاقة الشفاء على خمس أصناف من المعطيات هي:

¹. وثيقة إدارية مقدمة من قبل رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكبون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ

2010/11/10

². نفس المرجع .

- المعطيات الإدارية: هوية المؤمن وذوي حقوقه، الوكالة المسجل على مستواها.
 - المعطيات المتعلقة بالحق في الادعاءات: (تاريخ نهاية الحقوق، الادعاءات المسموح بها وحجم التعويضات).
 - المعطيات الطبية: تتمثل في الزمرة الدموية للمؤمن اجتماعيا، طبيعة الأمراض المزمنة ورمزها والعلاج الخاص لهذه الأمراض.
 - المعطيات المتعلقة بتاريخ التسجيل: التاريخ.
 - المعطيات التقنية: نوع البطاقة والرقم التسلسلي، الوضعية الحالية للبطاقة ومفاتيح أو رموز حماية البطاقة.
- ويمكن تبيان المعلومات الظاهرة على واجهتي البطاقة من خلال الصور التالية:

صور رقم (2): معلومات الواجهة الأمامية والخلفية لبطاقة الشفاء

- معلومات الواجهة الأمامية للبطاقة:



- معلومات الواجهة الخلفية:



المصدر: <http://www.radioalgerie.dz>

6- مفتاح ممارس الصحة : تمنح بصفة خاصة من طرف وكالة الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية وبواسطته يسمح ب:

- الولوج إلى المعلومات المتواجدة داخل البطاقة في حدود الرخصة الممنوحة.
- تعريف وتوثيق ممتهي الصحة
- إعداد الفواتير الالكترونية، الإمضاء الالكتروني للوثائق، تشفير المعطيات وتحويل الفواتير المعتمدة من طرف وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

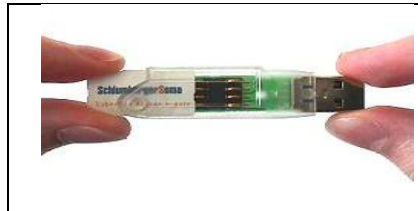
الأشخاص اللذين يستفيدون من المفتاح:

- الأطباء، جراحوا الأسنان، الصيادلة، هيئات القطاع الصحي (المستشفيات العمومية ، المراكز الصحية والعيادات الخاصة)
- الهيئات الأخرى التي تقدم خدمات تدخل في إطار جانب الصحة كمنابر التحاليل الطبية، ومؤسسات النقل مثلا.

7- المعطيات المتوفرة داخل المفتاح¹:

- التعريف بالفرد أو ممتهن الصحة
- توضيح اختصاص الطبيب
- رمز مركز الدفع
- مكان ممارسة النشاط
- وضعيته في إطار التعاقد
- مفتاح الإمضاء والتوثيق

والصورة رقم(3): توضيح مفتاح ممارس الصحة:



المصدر : www.echoroukonline.com

¹. وثيقة إدارية مقدمة من قبل رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 11/ 11/ 2010

8- الخصائص التقنية لمفتاح ممارسي الصحة:

- التسيير (Gestion pin)

- التشفير (Chiffrement 3DES)

- الإمضاء (Signature RSA)

- الجهاز من نوع USB

- سعة التخزين 32 KB

ثانيا : معالجة الملفات من طرف موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية(وكالة أم البواقي):¹

1- معالجة الملفات على مستوى مركز الدفع لوكالة أم البواقي: تركز على نوعين من الفحص:

- الأول: فحص مرئي من طرف الموظفين على مستوى الوكالة للفواتير الالكترونية ومقارنتها بالوثائق المقدمة

- الثاني: فحص وتوثيق ألي للإمضاء الالكتروني الخاص بممتهني الصحة والمؤمن اجتماعيا أثناء إعداد الفاتورة.

دفع الاداءات: بعد التأكد من المعطيات الواردة في الفاتورة الالكترونية يتم تسوية الاداءات:

- عن طريق تحويل المال إلى حساب بريدي جاري أو حساب بنكي في حالة ما إذا قام المؤمن بدفع أتعاب الخدمة المقدمة له من طرف ممتهني الصحة.

- عن طريق تقديم صك أو تحويل المبلغ إلى حساب ممتهني الصحة في حالة عدم دفع المؤمن للأتعاب مقابل الخدمات الطبية المقدمة له(نظام الدفع من قبل الغير).

2- إنجاز البطاقات: تم إنتاج البطاقات على مستوى مركز التشخيص المتواجد على مستوى

المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية والذي يحتوي على التجهيزات اللازمة لذلك.

هذا المركز مكلف بإدخال المعلومات المتعلقة بالمؤمن في الشريحة الالكترونية، المتعلقة بتعريفه هو

وذوي حقوقه والمعطيات الطبية الضرورية ليتم إرسال البطاقات بعد الانتهاء من إنجازها إلى الوكالة (سنتطرق فيما بعد إلى مراحل إنجاز البطاقات وتوزيعها من طرف الوكالة).

¹ . مجلة الرسالة، نشرة إخبارية لخلية الوساطة والاتصال بوكالة أم البواقي، العدد الثالث 2008/05/15

3- بداية استعمال نظام الشفاء:

تم إنشاء مركز التشخيص في 19/04/2007، وتم بدء إصدار بطاقة الشفاء في شهر ماي 2007، وتم اعتماد خمس ولايات نموذجية هي: بومرداس، المدية، أم البواقي، عنابه وتلمسان لتجريب نظام الشفاء على ارض الواقع، وهناك فوج ثاني من الولايات طبق على مستوى وكالاته نظام الشفاء في جانفي 2008 وهي: البليدة، ميله، قسنطينة، وهران وسوق أهراس.

ثالثا: الأهداف والشروط الأساسية لتكنولوجيا استعمال نظام الشفاء¹

1- أهداف نظام الشفاء:

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين: ويشمل مجموعة من العناصر منها: تبسيط الإجراءات وكل الأشكال المعقدة التي كانت سائدة قبل اللجوء إلى نظام الشفاء، التعويض الآلي والسريع للمؤمنين اجتماعيا، تقديم خدمة جيدة للمواطنين تتميز بالسرعة والفعالية
- تحين العلاقة مع ممتھني الصحة الذين يتعاملون مباشرة مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء، كالصيادلة، الأطباء والهاياكل الصحية.
- تحسين مستوى التسيير عن طريق الزيادة في الإنتاجية واعتماد التخطيط ومحاربة التهرب من تامين العمال عن طريق الرقابة.

2- الغاية من استعمال بطاقة الشفاء:

- مراقبة حقوق المؤمنین اجتماعيا لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
- مراقبة صلاحية البطاقة
- مراقبة نفقات الصندوق
- إنشاء الفاتورة بطريقة الكترونية وسريعة مما يسهل عملية التعويض.
- الإضاء الالكتروني للفاتورة
- تحويل الفواتير الكترونيا إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

3- الشروط العامة للاستعمال نظام الشفاء:

- على ممارس الصحة الذي يستعمل نظام الشفاء قبول الشروط والقواعد المحددة والتي يمكن أن تتغير حسب الظروف ومتطلبات التسيير.

¹.وثيقة إدارية مقدمة من قبل رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 12/11/2010

- يمنح مفتاح ممارس الصحة: بصفة شخصية للأشخاص المعنيين بنظام الشفاء، ولا يمكن إعارته لشخص آخر تحت أي عذر
- مفتاح ممارس الصحة يمنح بصفة مجانية من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.
- في حالة ضياع ، سرقة أو فساد المفتاح يمكن تجديده مقابل دفع مبلغ ألف دينار
- يمكن منح مفاتيح إضافية في بعض الهيئات الصحية، وتكون تحت مسؤولية المسؤول القانوني، وتستعمل باسمه وتحت رقابته.
- استعمال المفتاح يخضع للقانون والتنظيم بصرامة، وللشروط المنشورة من طرف الصندوق.
- يعطي المفتاح لممارسي الصحة الحق في:
 - قراءة المعطيات المسموح بها في بطاقة الشفاء
 - إنشاء الفواتير الالكترونية
 - التحديث الالكتروني للفاتورة
 - التحديث المستمر للنظام
- ممتهنو الصحة ملزمون باحترام هذه الإجراءات وتحويل الوثائق إلى الصندوق في الآجال المحددة، أو التوقيت المتفق عليه فيما يتعلق بالفواتير الالكترونية وكل الوثائق الضرورية للتعويض
- يلزم مستعملوا نظام الشفاء من امتلاك: جهاز إعلام إلي، برنامج إنشاء الفواتير الالكترونية ومقراءة البطاقة الالكترونية
- الفواتير الالكترونية المقدمة من طرف ممتهني الصحة يجب أن تخضع إلى نفس الشكل المحدد من طرف الصندوق
- إجراء تحويل أو وضع الفواتير والوثائق المرفقة تحدد من طرف الصندوق وتوزع على المعنيين
- على ممارس الصحة إنشاء وتحويل الفواتير الالكترونية لكل مؤمن من خلال بطاقة الشفاء الخاصة به
- الصندوق والممارسين من أطباء، صيادلة، مسؤولي الهيئات الاستشفائية يقومون بالتنسيق فيما بينهم من اجل معالجة الصعوبات التي تتعلق بالنظام وإيجاد الحلول المناسبة في الآجال المحددة

- في حالة عدم القدرة على إرسال فاتورة الكترونية فانه يرسل وثيقة ممضاة من طرف المؤمن وممارس الصحة.¹

4- الشروط العامة لاستعمال البطاقة الالكترونية:

- تصدر بطاقة الشفاء من مصالح الضمان الاجتماعي للوكالة استنادا لملف كل مؤمن أو احد ذوي حقوقه

- يتم إصدار بطاقة الشفاء حسب ترتيب ينظمه الضمان الاجتماعي الذي يقوم باستدعاء المؤمن الاجتماعيين

- يمكن إصدار البطاقة على أساس طلب المؤمن حسب شروط الوكالة

- تصدر البطاقة على أساس معلومات مدونة في ملفات الضمان الاجتماعي والملف المقدم خلال عملية التوظيف

- البطاقة الأولى مجانية كما هو الحال بالنسبة للبطاقات المجددة بعد إتلافها يعود لاستعمال البطاقة

- في حالة ضياع أو سرقة، تعطل أو تدهور، تجدد البطاقة على طلب المؤمن مقابل دفع قيمة قدرها 400 دج .

رابعا : وسائل نظام الشفاء :² هذا النظام يركز على استعمال:

أ- شريحتان الكترونيتين:

- بطاقة المؤمن "شفاء" : تكون عبارة عن شريحة الكترونية مدمجة في بطاقة

- مفتاح ممارس الصحة: يسمح له بالاطلاع على المعلومات المشفرة داخل بطاقة الشفاء

ب- التجهيزات:

- للمستفيدين: - مقراًة البطاقة الالكترونية

- جهاز إعلام ألي

- للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية: - التشخيص

- التقييم

- الاستغلال

¹.وثيقة إدارية مقدمة من قبل رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 11/11/2010

².مقابلة مع رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 13/11/2010

1- الجهاز القارئ لبطاقة الشريحة:

الجهاز القارئ للبطاقة ، موجه للمستعملين، حيث يتيح بقراءة البطاقة ، والجهاز بلوحة تشغيل وشاشة مدججة والتي تسمح بإدخال الشفرة (code PIN) والصورة التالية تمثل الجهاز القارئ للبطاقة.

صورة رقم (4): تمثل الجهاز القارئ للبطاقة



المصدر: نيابة الوكالة للإدارة العامة

2- مركز التشخيص:

مركز التشخيص يسمح بالتشخيص الكترونيا وبيانيا:

- بطاقات الشفاء للمؤمنين اجتماعيا

- البطاقات المهنية من اجل الجهات المهنية للصحة ، العاملين، وأعوان CNAS

مركز التشخيص مجهز ب 3 الات للتشخيص من طراز *Datacard modèle DC9000*

القدرة الانتاجية: 400 الى 600 بطاقة / الساعة

وهذا ماتوضحه الصورة التالية:

صورة رقم (5): تمثل جهاز تشخيص البطاقات



المصدر: مركز الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها

بتاريخ 2010/11/13

3- نظام ومركز ترقيم الاستمارات

- النظام المعني بترقيم ملفات طلبات استمارات بطاقات الصحة يسمح:
- ترقيم الاستمارة من اجل تجميع (le code barre) حيث يعرف المضمون والصورة
- تثبيت الصور المرقمة في محطة المعالجة
- مركز الترقيم مجهز بناسخين من طراز: Bell & Howell Spectrum XF 8090S
- القدرة الترقيم: 1000 à 1200 formulaires/Heure والصورة الموالية تمثل جهاز الترقيم

صورة رقم (6): تمثل جهاز ترقيم البطاقات



المصدر: مركز الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 2010/11/13

ج- البرامج¹:

- د- شبكة المعالجة المرئية: شبكة تسمح بالولوج الداخلي لكل الموظفين بمصالح الوكالة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية)
- الشبكة الالكترونية بالوكالة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء) تهدف إلى:
- تعميم الاتصال الداخلي عن طريق موقع الصندوق والمراكز الأخرى يسمح بتحقيق العديد من الأهداف:

- مدة قصيرة في معالجة ملفات التعويض والتحويل يتم بطريقة سريعة
- المراقبة الآنية لكل النشاطات من مراكز الدفع إلى هيئة الصندوق المركزية
- تقديم خدمة تتميز بالجودة
- تمكين المستخدمين والموظفين من التواصل بسهولة مع مصالح الوكالة و هيئات الصندوق
- المساهمة في حماية البيئة عن طريق التقليل من تنقل المتعاملين بين مصالح الوكالة و الصندوق.

¹.مقابلة مع رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 2010/11/ 13

المطلب الثاني: تكنولوجيا إعداد البطاقة الالكترونية وتوزيعها للمؤمنين على مستوى الوكالة:

1- المصالح الخاصة بإعداد وإنتاج البطاقة الالكترونية:

- مصلحة الشفاء بالوكالة ، خلية الشفاء بالوكالة .
- مركز الترقيم ،
- مركز التشخيص

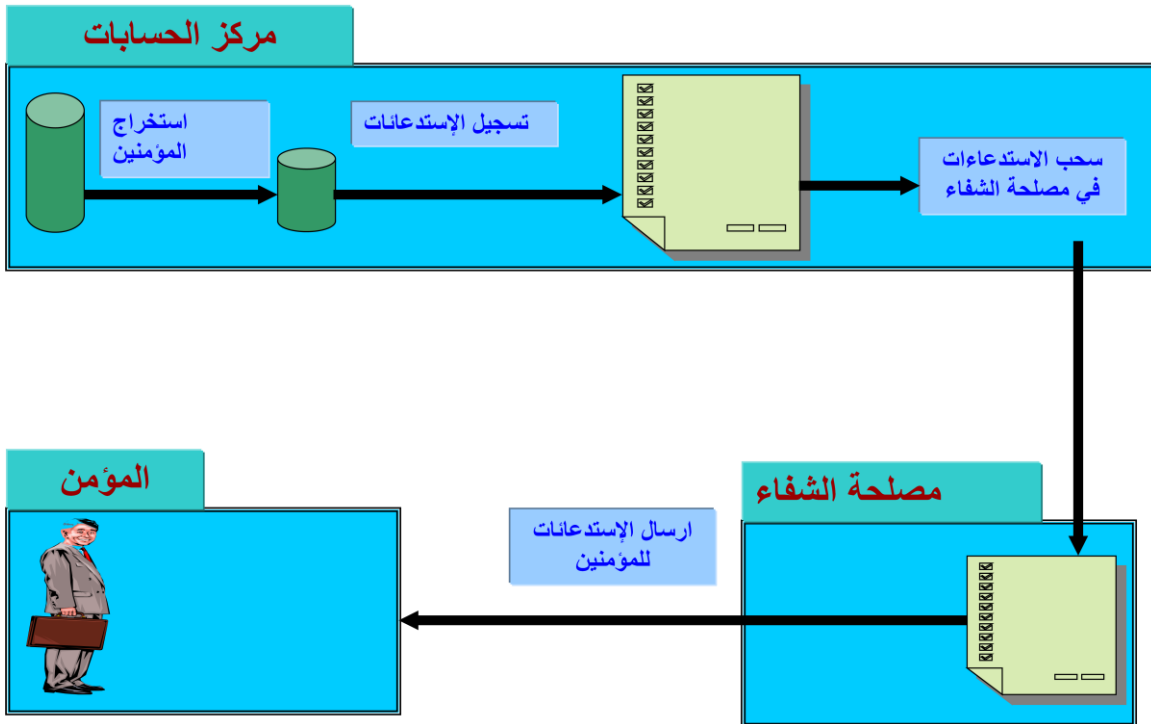
2- تكنولوجيا إعداد البطاقة الالكترونية:

المرحلة الأولى: انتقاء واستدعاء المؤمن¹

من اجل توزيع البطاقة الالكترونية، في مجال معين للمؤمنين اجتماعيا والمراد انتقاءهم يعتمد موظفو الوكالة على:

- إعداد الاستدعاءات للمؤمنين
- إرسال الاستدعاءات للمؤمنين
- على المؤمن تقديم بطاقة الهوية، صورة شمسية، الزمرة الدموية

المخطط رقم(9): الانتقاء والاستدعاء



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات ووثائق مقدمة من طرف نيابة الوكالة للإدارة العامة.

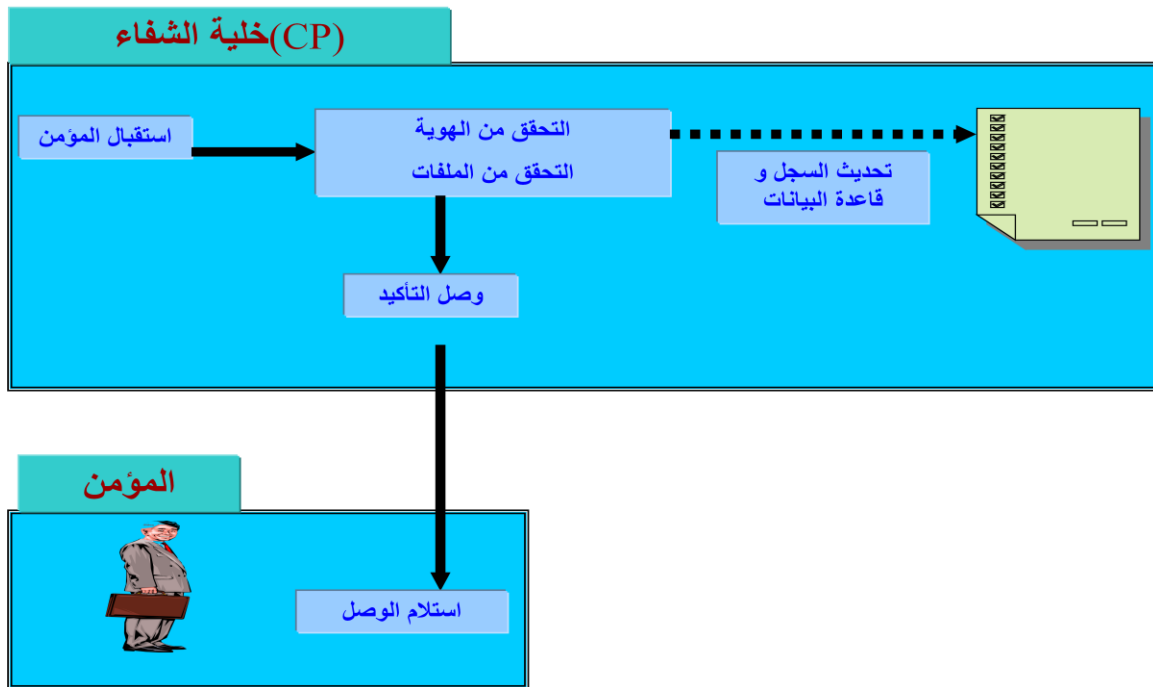
¹. بطاقة الشفاء المؤمن ، أمان وضمان ، مطوية مقدمة من قبل خلية الإصغاء والاتصال ل cnas ، بن عكنون الجزائر،

المرحلة الثانية: استقبال المؤمن

يتوجه المؤمن إلى خلية الشفاء حامل بطاقة التعريف مع صورة شخصية، وكذا بطاقة فصيلة الدم .
البدأ بـ :

- التحقق من هوية المؤمن
- تفعيل الملفات
- وصل تأكيد الاستدعاء على المؤمن

مخطط رقم (10) : استقبال المؤمن



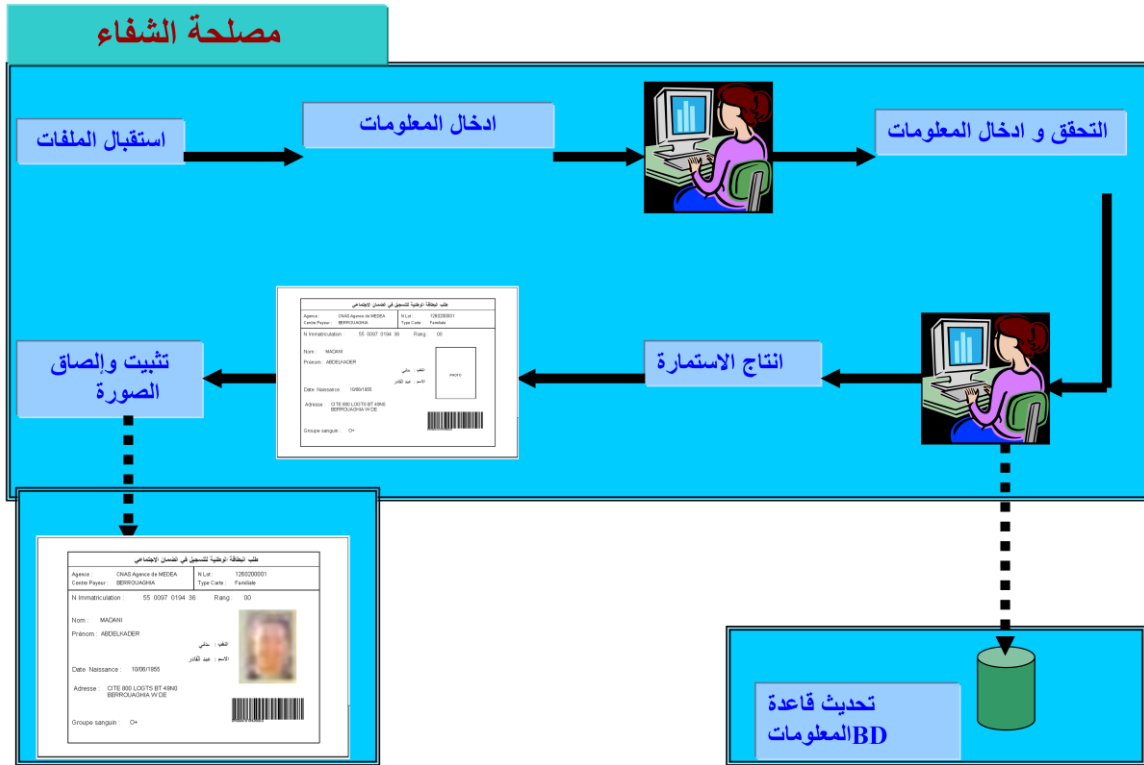
المصدر: المرجع السابق

المرحلة الثالثة: إرسال وتحويل الملفات إلى مصلحة الشفاء بالوكالة:

من فترة إلى فترة موظفي خلية الشفاء (CP) يسلون الملفات إلى مصلحة الشفاء (الوكالة) حتى تستطيع إدخال المعلومات الناقصة أليا. تحرير وصل الإرسال من اجل إرسال الملفات.
استقبال وإدخال الملفات من طرف موظفي مصلحة الشفاء:

- يتم استقبال المعطيات عن طريق وصل الإرسال
- إدخال المعلومات بواسطة CP
- كل ملف يتم إدخاله للمرة الثانية من اجل التأكد منه اتوماتكيا
- كل مرة يتم فيها إدخال المعلومات، يتم إعداد استمارة الترقيم مع إصاق الصورة الخاصة بالمؤمن

مخطط رقم (11) : إدخال المعطيات



المصدر: المرجع السابق

نموذج رقم (2): لاستمارة الترخيم الخاصة ببطاقة الشفاء

طلب البطاقة الوطنية للتسجيل في الضمان الاجتماعي	
Agence : CNAS Agence de MEDEA	N Lot : 1260200001
Centre Payeur : BERROUAGHIA	Type Carte : Familiale
N Immatriculation : 55 0097 0194 36	Rang : 00
Nom : MADANI	PHOTO
Prénom : ABDELKADER	
Date Naissance : 10/06/1955	اللقب : مداني
Adresse : CITE 800 LOGTS BT 49ND BERROUAGHIA W DE	الاسم : عبد القادر
Groupe sanguin : O+	055009701943600

المصدر: المرجع السابق

المرحلة الرابعة: تحويل الملفات (DES LOTS) من قبل موظفي الوكالة إلى مركز التشخيص والترقيم¹

-الملفات الفيزيائية بصفة عامة يتم تجميعها فيزيائيا في حاويات عامة من اجل إرسالها إلى مركز الترقيم

-الملفات الالكترونية يتم تحويلها تزامنا مع الملفات الفيزيائية نحو مركز الترقيم ، كما أن قواعد البيانات يتم تحويلها بواسطة برتوكول نقل الملفات FTP من قبل موظفي مصلحة الإعلام الآلي.
-قاعدة بيانات متابعة الملفات (des lots) يتم تحديثها (mise à jour) على مستوى مركز الحساب (centre de calcul)

المرحلة الخامسة : استقبال الملفات (DES LOTS) من طرف مركز الترقيم (ترقيم الاستثمارات)²

- ترقيم ملف مرهون باستقبال الملفات الفيزيائية والالكترونية (des lots physiques et (électronique

- الترقيم للملف يتم كالتالي:

- ترقيم الصورة (A la numérisation de la photo)

- ترقيم الشفرة (A la numérisation du code barre)

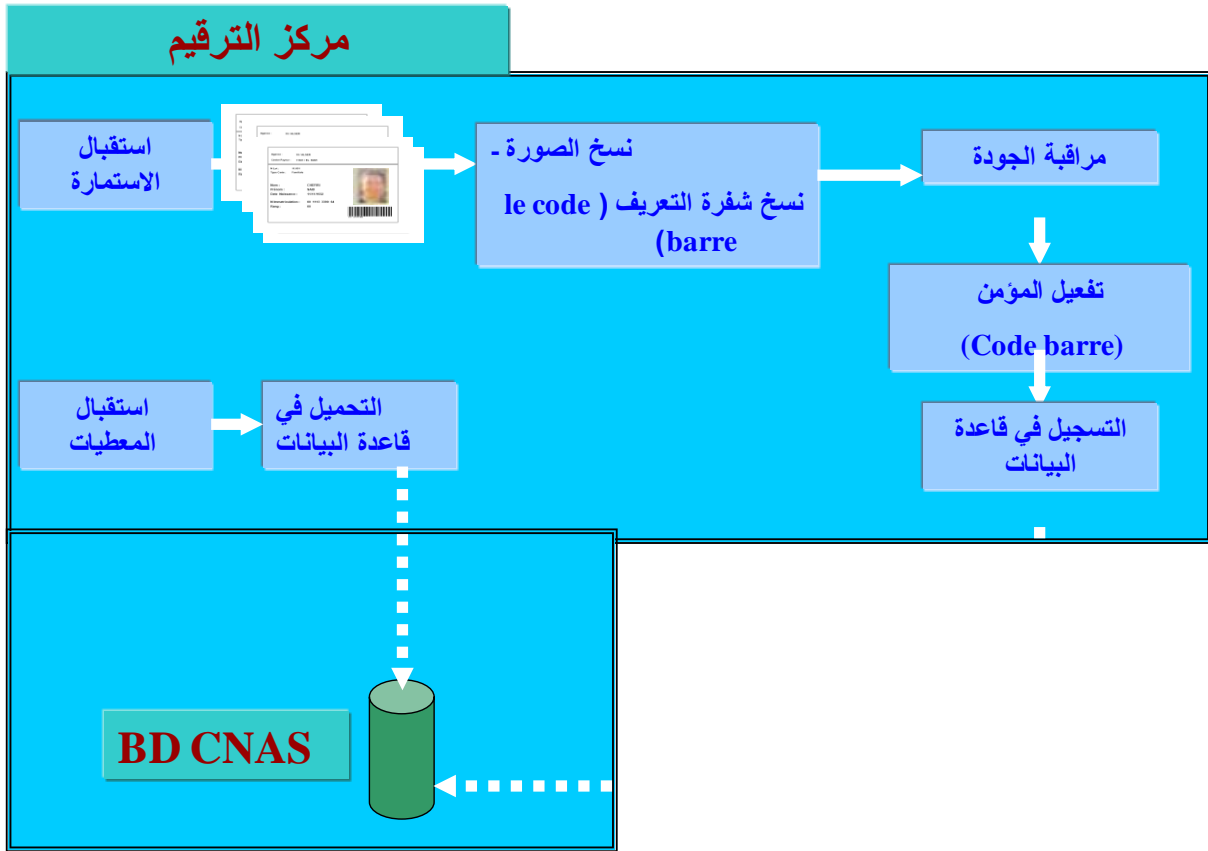
- معالجة الصورة (Traitement des photos)

تحديث قاعدة البيانات (photo , flag de production , date de numérisation).

¹. بطاقة الشفاء المؤمن ، أمان وضمان ، مطوية مقدمة من قبل خلية الإصغاء والاتصال لcnas، بن عكنون الجزائر،

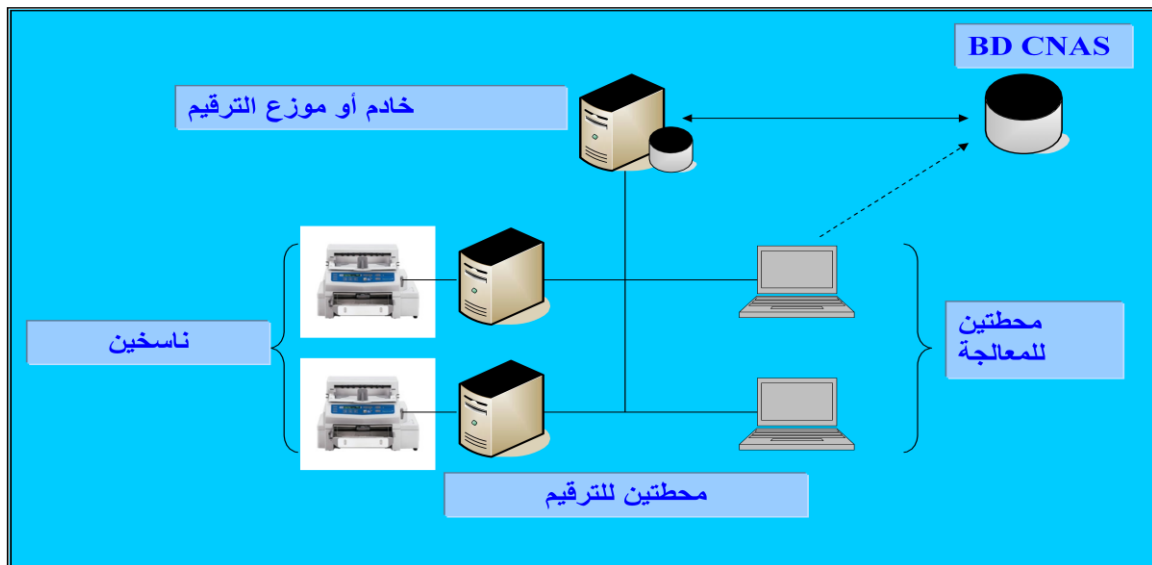
². نظام الشفاء ، وثيقة إدارية مقدمة من قبل نيابة الوكالة للإدارة العامة بتاريخ 2011/04 /25

مخطط رقم (12): مرحلة الترميم



المصدر: المرجع السابق

مخطط رقم (13): مرحلة هيكلية نظام الترميم



المصدر: المرجع السابق

المرحلة السادسة: إعداد وإنتاج البطاقات¹

المراحل المختلفة للإعداد بطاقة الصحة:

- CMS تسترجع المعطيات من قاعدة البيانات (BD CNAS)

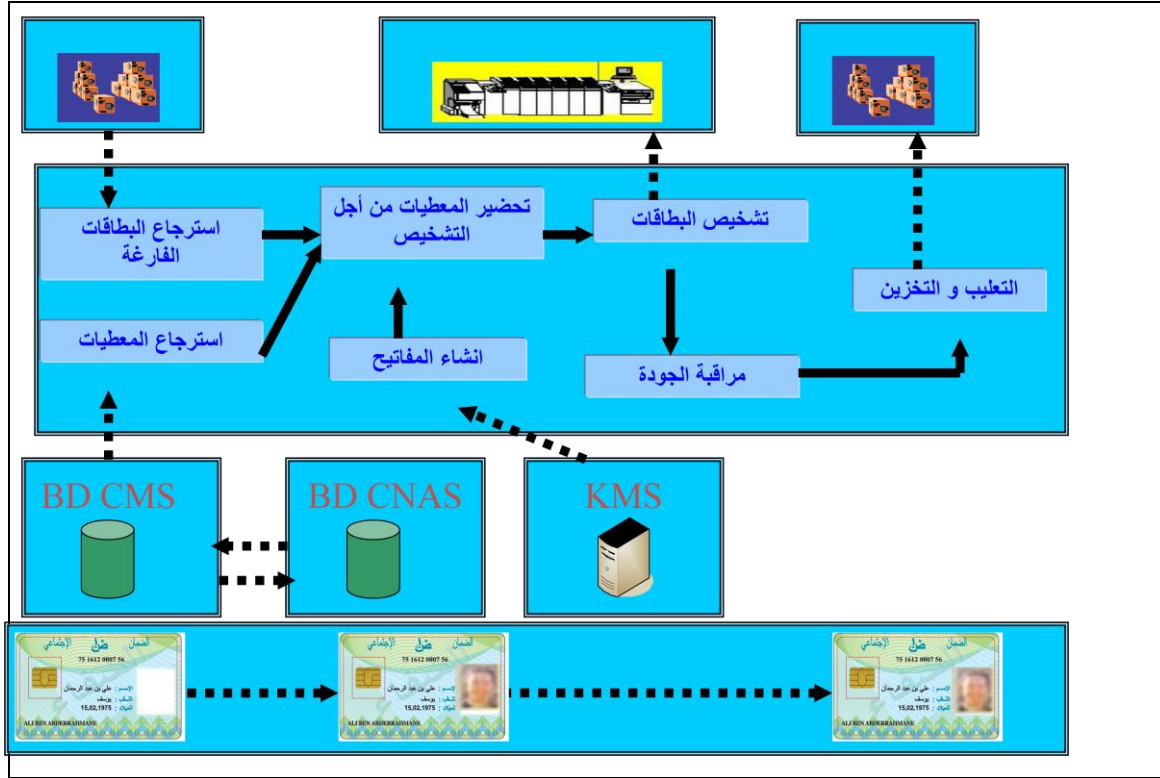
- تحضير المعطيات من اجل التشخيص مع إدخال نظام المفاتيح

- تحضير البطاقات الفارغة

- تشخيص بطاقات الصحة

- مراقبة نوعية وجودة بطاقات الصحة بواسطة échantillonnage

مخطط رقم (14) : مراحل إنتاج البطاقات



المصدر: المرجع السابق

¹. نظام الشفاء ، وثيقة إدارية مقدمة من قبل نيابة الوكالة للإدارة العامة بتاريخ 25/04/2011

المرحلة السابعة: تحويل البطاقات إلى الوكالة (CP)

- عادة البطاقات المعدة، والملفات الأصلية يتم إرسالها إلى الوكالة

- كل حاوية (Chaque emballage) تحوي البطاقات واستمارات التقييم

الاستمارات يتم أرشفتها في الملف الخاص بكل مؤمن

- معطيات التطبيق ومتابعة الملفات يتم تحويلها بواسطة FTP من اجل تحديث (pour

mettre à jour) قواعد البيانات المحلية

المرحلة الثامنة: مرحلة توزيع البطاقات للمؤمنين

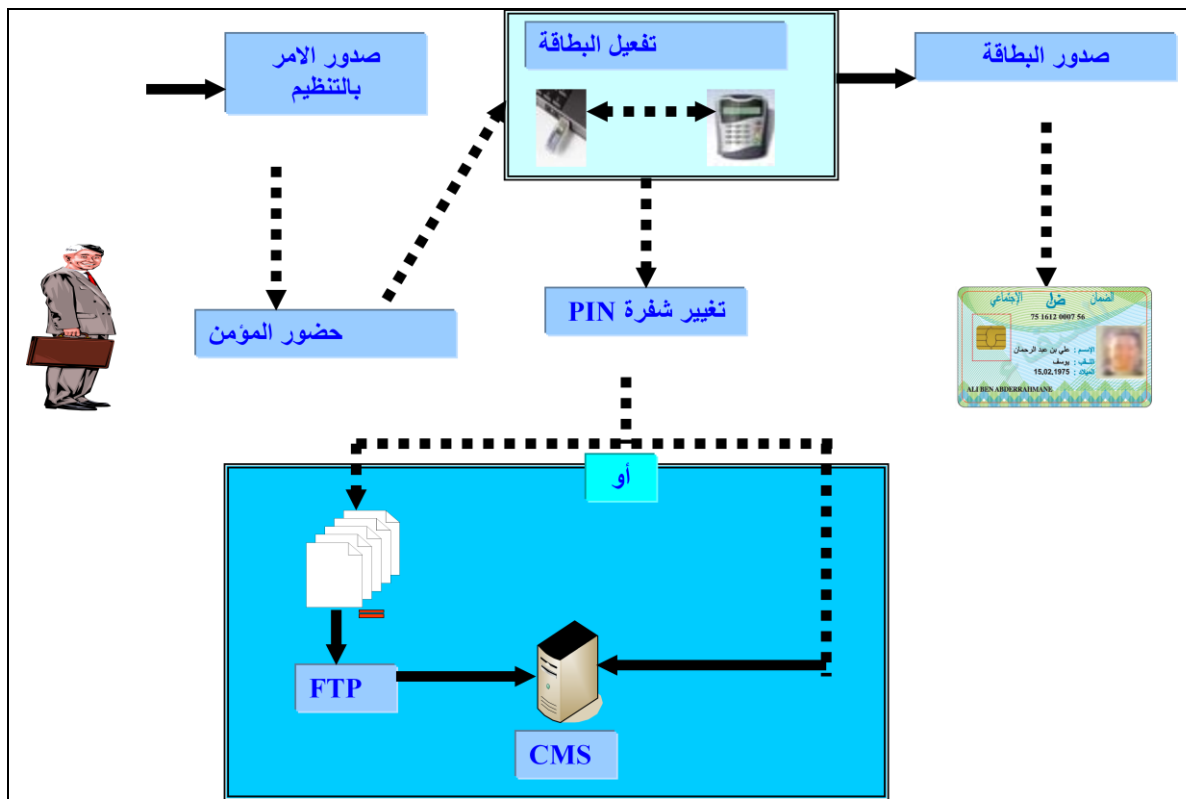
- البطاقات المؤمنة يتم تحويلها نحو مصلحة الشفاء (SC)

- المؤمن يتقدم لخلية الشفاء (au CP)، يتم إدخال البطاقة من قبل موظفي خلية الشفاء في جهاز

القارئ ، تغيير الشفرة (le PIN changé) ، وهذا لتفعيل وتنشيط البطاقة.

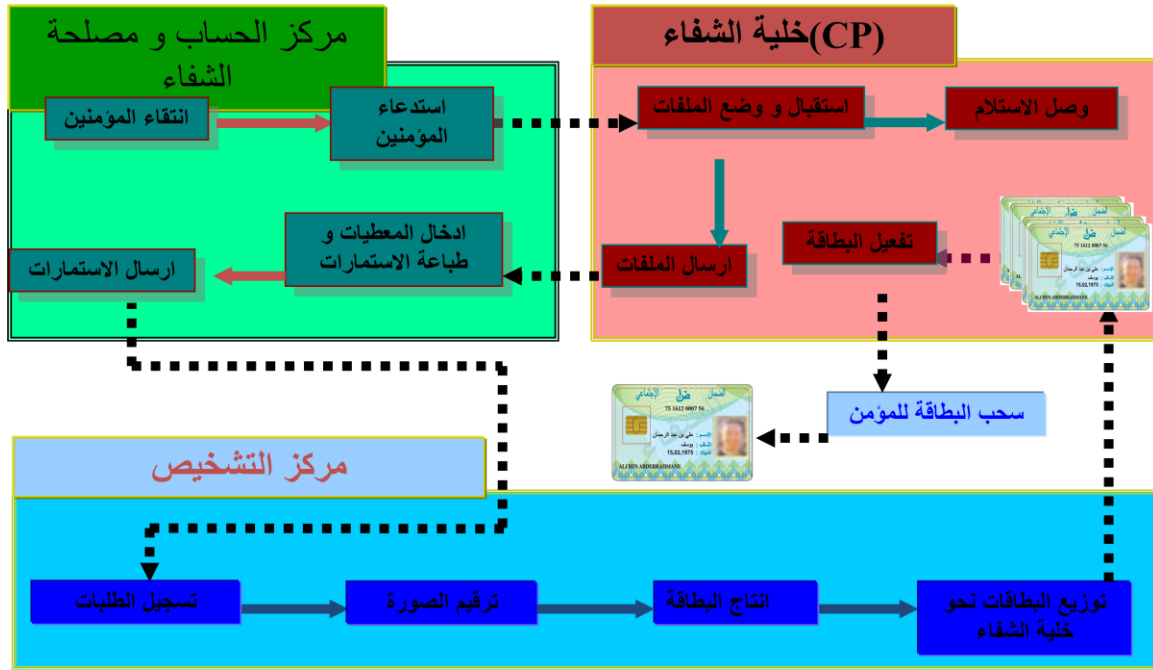
- قاعدة CMS يتم تحديثها (On Line ou Off Lin)

مخطط رقم (15): مرحلة توزيع البطاقات للمؤمنين



المصدر: المرجع السابق

مخطط رقم (16): المخطط العام للتخطيط والإنتاج



المصدر: المرجع السابق

المطلب الثالث: تكنولوجيا نظم المعلومات كوسائط فعالة في تدعيم الأداء المهني لموظفي الوكالة

الفرع الأول: البرامج المعلوماتية المعتمدة من قبل موظفي الوكالة¹

نظام الشفاء من اجل أن يكون وظيفي تم تدعيمه ببرامج معلوماتية نذكر منها:

- برنامج SIGAS : من اجل تسيير المؤمنین اجتماعيا

- برنامج SIGCM : من اجل المراقبة الطبية

- برنامج CHIFA-PHARM : يحدد ويمثل الصيدالة ، والذي يسمح بإعداد الفواتير

الالكترونية وتسيير الصيدالة

- برنامج تفعيل وتجميع البطاقات (Logiciel Activation et remise des cartes)

- برنامج تحديث البطاقات (Logiciel mise à jour des cartes)

- برنامج تسيير انتقال المعلومات (Logiciel gestion des flux): والذي يسمح بتسيير والتحكم

في تحويل ملفات الفواتير بين (PS) و الوكالة (CNAS)

¹. تقدم نظام دمج تسيير المؤمنین اجتماعيا SIGAS ، وثيقة إدارية معدة من قبل مديرية الإعلام الآلي ل CNAS بتاريخ 2008/05/05

- بروتوكول نقل الملفات (Un portail FTP)

- برنامج CHIFA-MED: والذي يحدد ويمثل الأطباء ، والذي يسمح بإعداد وإنشاء الفواتير وتسيير العيادة الطبية، والذي يتم تحديثه من قبل موظفي مصلحة الإعلام الآلي بالوكالة

الفرع الثاني: النظام المعلوماتي لدمج وتسيير المؤمنين اجتماعيا (SYSTEME INTEGRE
(DE GESTION DES ASSURES SOCIAUX

أولاً: الأهداف التقنية للنظام¹

- 1- المعالجة السريعة للملفات مقارنة بالمعالجة اليدوية
- 2- التحقق والمراجعة الآلية للملفات (التقييم ، الانتساب ، تاريخ انتهاء الحق ، نسبة التأمينالخ) وهذا لكل الملفات المقدمة على مستوى الوكالة
- 3 - يسمح بحساب الكشف المالي الخاص بالمؤمنين اجتماعيا أليا من قبل موظفي مصلحة الإعلام الآلي الإحصاء.
- 4- عبارة عن نظام مفتوح يسمح بالاتصال مع الأنظمة الأخرى للأمن الاجتماعي (المحاسبة، التغطية ، التقييم.....)
- 5- دراسة كل وثائق التسيير ومراقبة الدفع (الحساب ، الكشوف المالية ، الإحصاءات...)
- وهذا على مستوى مراكز الدفع.
- 6- يعمل هذا النظام وفقا لمجموعة من الجداول الدينامكية والإحصائية المتعلقة أساسا بالتأمين الاجتماعي والمراقبة الطبية .
- 7- رقمية نظام تسيير المراقبة الطبية ، وفقا للأهداف التالية:

- فتح الأداة الخاصة بالطبيب المعالج على مستوى الوكالة من اجل معالجة الملفات المختلفة

للمرضى

- رقمه الوثيقة الطبية للمريض المؤمن
- السرعة في معالجة الوثائق الطبية
- إعادة فحص الوثائق الطبية بالزر للطلعون المقدمة من طرف المرضى المؤمنين
- إمكانية مراقبة نشاط المصالح فيما يتعلق بمعالجة الملفات الطبية كالتالي:
- الملفات السابقة والغير معالجة

¹. نظام الشفاء ، وثيقة إدارية مقدمة من قبل نيابة الوكالة للإدارة العامة بتاريخ 2011/04 /25 .

- الملفات المعالجة
- الإعداد الآلي للاستدعاءات
- إعداد الإحصاءات الفورية (statistiques périodiques)

ثانيا: بنية النظام (Articulation du Système):

أ - النظام يتكون من عدة معاملات متكاملة ومندمجة من اجل إعطاء بنية كلية متناسقة.

ب - تصميم قاعدة البيانات بين المراقبة الطبية والمتعاملين مع الوكالة تتكون أساسا من كل المعلومات الضرورية لتسيير ملفات المؤمنین اجتماعيا، إضافة إلى ملفات المؤمنین وممتهني الصحة... ويمكن تبيان مكونات نظام SIGAS بدقة من خلال المخططین التاليين:

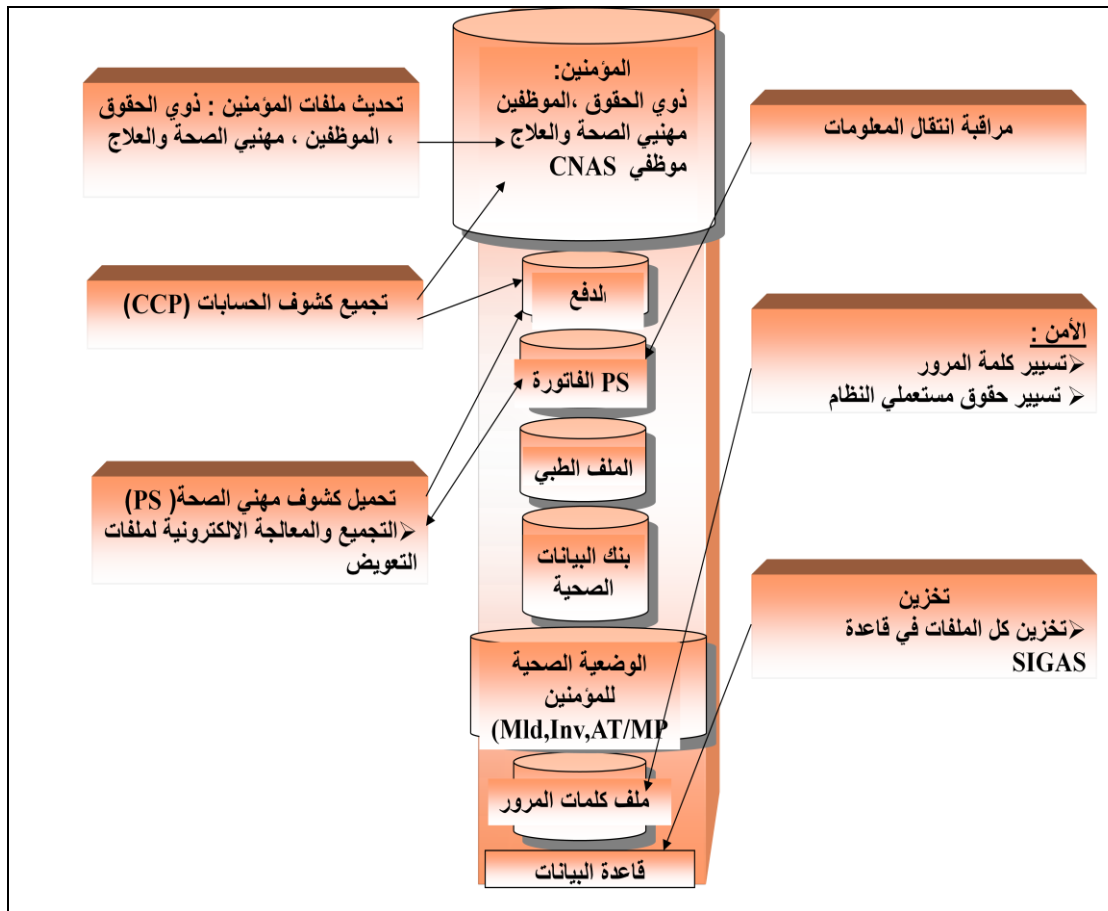
البنية العامة لنظام S.G.A.S (ARCHITECTURE SYSTEMES INFORMATIQUES) (DES)

مخطط رقم (17) : يمثل البنية العامة لنظام S.I.G.A.S



من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات ووثائق مقدمة من طرف نيابة الوكالة للاداءات

مخطط رقم (18) : يمثل البنية العامة لنظام S.I.G.A.S



المصدر: المرجع السابق

من خلال المخطط الأول والثاني يتبين أن قاعدة البيانات لنظام SIGAS يتكون أساسا من الملفات التالية: ملفات ذوي الحقوق، المؤمنین، المتعاقدین الثلاثة مع الوكالة (الصيدالة، الأطباء، المنشأة الصحية)، ملفات كلمات المرور...، إضافة إلى تبيان العلاقة الوظيفية بين مختلف تلك المكونات وطرق وكيفيات تعامل واستجابة الموظفين مع هذا النظام المعلوماتي، ويمكن توضيح بعض الواجهات الالكترونية للملفات السابقة كالتالي:

مبادئ الملفات لقواعد البيانات المتعلقة بنظام SIGAS :

1- ملف المؤمن اجتماعيا

FICHE ASSURE

Assuré

N° Assuré **001111800077** Ayants Droits Attributaires Empreintes

Identification Affiliation Tiers Payant Rente / AT / Inv Mutuelle

Nom **BENADJAOUT** Nom en Arabe

Prénom **ABDELLAH** Prénom en Arabe

Nom Epoux

Date de naissance **16101922** Sexe **Masculin**

Situation Familiale **Célibataire**

Adresse **CITE DIAR ECHEMS ESC 2 BT A N 3 EL MADAN** Code postal **16000**

Statut **01** **SALARIE**

Position **01** **ACTIF**

Banque **00799999** N° Compte **1245678999**

ALGERIE POSTE

Date de décès Carte à puce

N° série carte Familiale N° série carte Individuelle N° série carte Ayants droit

0000000000000001 **0000000000000002**

2- ملف ذوي الحقوق:

FICHE AYANT DROIT

Ayants Droit

N° Assuré **001111800077** **BENADJAOUT** **ABDELLAH**

Rang ayant droit **80**

Identification

Nom **DOUKHA** Prénom **LABA**

Date naissance **26121930** Sexe **Féminin**

Situation **Normal** Position **Conjoint**

Catégorie **02** Taux de remboursement **100%**

MALADE CHRONIQUE ASSURE 100%

Date fin droit **01/12/2007** Carte à puce

N° série

Tiers Payant

Offices

CP Local

Wilaya

National

Non Conventioneer

Période

Du **01/01/2008** au **31/12/2008**

Attacher l'ayant droit à la carte à puce Enlever l'ayant droit de la carte Empreintes

3- ملف الموظفين (العاملين):

COLLECTIVITE

Collectivité

Employeur **1611503072**

N° Collectivité **01**

Nom/Raison sociale **CHEIKH MAHMOUD CONFÉ**

Position **Actif** à partir de

Adresse **IMM DU PONT N 2 CHEMIN DU PETIT HYDRA ALGER**

Nom Correspondant

N° Carte

Banque

N° Compte

4- ملف الصيدليات (Fichier des officine) :

OFFICINE

Officine

Code: 1602020578

Nom Pharmacie: BENBRIKA SALIHA

Nom: _____

Prénom: _____

Adresse: LOT N:3 KHODJET EL DJED LES SOURCES

Téléphone: _____

Fax: _____

Adresse Email: _____

Spécialité:

Lieu d'exercice:

Centre: _____

Convention

Date convention: _____

Réf. convention: _____

Mode règlement: _____ Réf. bancaire: _____

N° NIS: _____ N° NICO: _____ N° NDSP: _____

Possède Token N° série: _____

5- ملف المنشآت الصحية:

Table des Structures de Santé

Structure de Santé

Code: 1605000010

Code affectation: 00

Nom: HÔPITAL MUSTAPHA

Prénom: HÔPITAL

Adresse: _____

N° téléphone: _____

N° Fax: _____

Adresse Email: _____

Spécialité: _____

Statut: Public

Lieu d'exercice: _____

Centre: 11631 centre bir mourad rais---

Convention

Date convention: _____

Réf. convention: _____

Mode règlement: _____ Réf. bancaire: _____

N° NIS: _____ Possède Token N° série: _____

6- قائمة الأدوية (La nomenclature des médicaments) :

MÉDICAMENTS

Médicaments

N° Enreg: 00826

Nom Commercial: ACEBUTOLOL BIOGARAN

Nom Dci: ACEBUTOLOL CHLORHYDRATE

Forme: 143 COMP.PELLI

Dosage: 400MG Unité: MG

Conditionnement: B/30 Convention: _____

Remboursable: Oui

Date début Remb.: 27/11/2005 Date Arrêt Remb.: _____

Date D'enregistrement: _____

Tarif: 0 Taux: _____

Observation: _____

Soumis au contrôle médical

المصدر: مركز الإعلام الآلي بالوكالة خلال فترة التربص

7- ملفات الدفع (Fichiers des Paiements Nature et Espèc) :

- ملفات التعويض (Dossiers de remboursement)

- الأدوية المعوضة (Médicaments remboursés)

ثالثا : الأنظمة الفرعية لنظام SIGAS¹:

أ- النظام الفرعي الإداري

ب- النظام الفرعي العملياتي

ج- النظام الفرعي للمتعاملين الثلاثة (Tiers Payant)

د- النظام الفرعي الارجاعي

أ- النظام الفرعي الإداري (Sous Système Administratif)

1- معاميل التحديث (Module de Mise à Jour):

يسمح هذا المعامل بمعالجة جميع الملفات الإدارية بشكل يومي والمتعلقة أساسا ب (المؤمنين ، ذوي الحقوق ، الموظفين ، الأدوية ، الصيدالة.....) وهذا من اجل مختلف العمليات التالية (خلق وإعداد، تعديل، تحويل، التعويض، العزل).

وكل هذه العمليات هي إجراءات خاصة بملفات : المؤمنين ، وذوي الحقوق ، والموظفين ،.. من اجل إدخالها في قاعدة البيانات SIGAS ، انطلاقا من معلومات متعلقة بالمصالح الرقمية والانتسابية للوكالة (immatriculation et affiliation) ، مع تجنب جميع التعاملات الخارجية.

2- معاميل الأمان (MODULE SECURITE):

هذا المعامل يتم إدخاله في الحاسوب في مركز الحساب (مصلحة الإعلام الآلي) ، حيث يسمح بتسيير حقوق مستعملي نظام "SIGAS"

من اجل تطبيق هذه العملية ،على كل موظف في الوكالة إسناد وإدخال شفرة المستعمل وكلمة المرور، والتي تسمح بإضفاء لمسات خاصة، وكذا الولوج إلى المعلومات والبيانات وتداولها بين الموظفين بأمان.

- إسناد هذه اللمسات تتم من قبل مستعمل ممتاز الذي يتمثل في رئيـس مركز الدفع

، وإسناد الحقوق المسطرة يتم من قبل موظفي مركز الحساب (مصلحة الإعلام الآلي)

¹. نظام الشفاء ، مرجع سابق

- من اجل امان اكبر، كلمة المرور يمكن أن يتم تغييرها حسب خصائصها في أي ظرف كان.

3 - معاميل التخزين والصيانة (MODULE DE SAUVEGARDE ET (RESTAURATION

من اجل ضمان استمرارية الخدمات، حيث أن هذا المعامل يتم تجسيده عند الانتهاء من التخزين الآني لقاعدة البيانات خلال مدة معينة وذلك على مختلف الركائز التي تسمح:

- استرجاع وصيانة المعطيات في حالة الحاجة إليها

- تحويل الملفات على المستوى الوطني من اجل فعالية وبقاء البيانات واسترجعها في حالة الحاجة إليها (une consolidation des données.)

ب- النظام الفرعي العملياتي (Sous Système Opérationnel) :

يسمح بمعالجة ملفات التعويض الخاصة بالمؤمنين الاجتماعيين من اجل مختلف أشكال الدفع

الخاصة بالمبالغ المالية (الحساب البريد الجاري CCP، الحساب البنكي، الجماعات

و الصك) والتي تمر عبر أربعة مراحل :

1- مرحلة التسريح (Phase liquidation)

2- مرحلة المراجعة والتحقق (Phase vérification)

3- مرحلة الدفع (Phase paiement)

4- مرحلة التوسع (Phase exploitation)

ج- النظام الفرعي للمتعاملين الثلاثة (Sous Système Tiers Payant) :

معاميل التسيير للمتعاملين الثلاثة تم تجسيده من اجل متابعة الموظفين في الوكالة للعلاقات بين

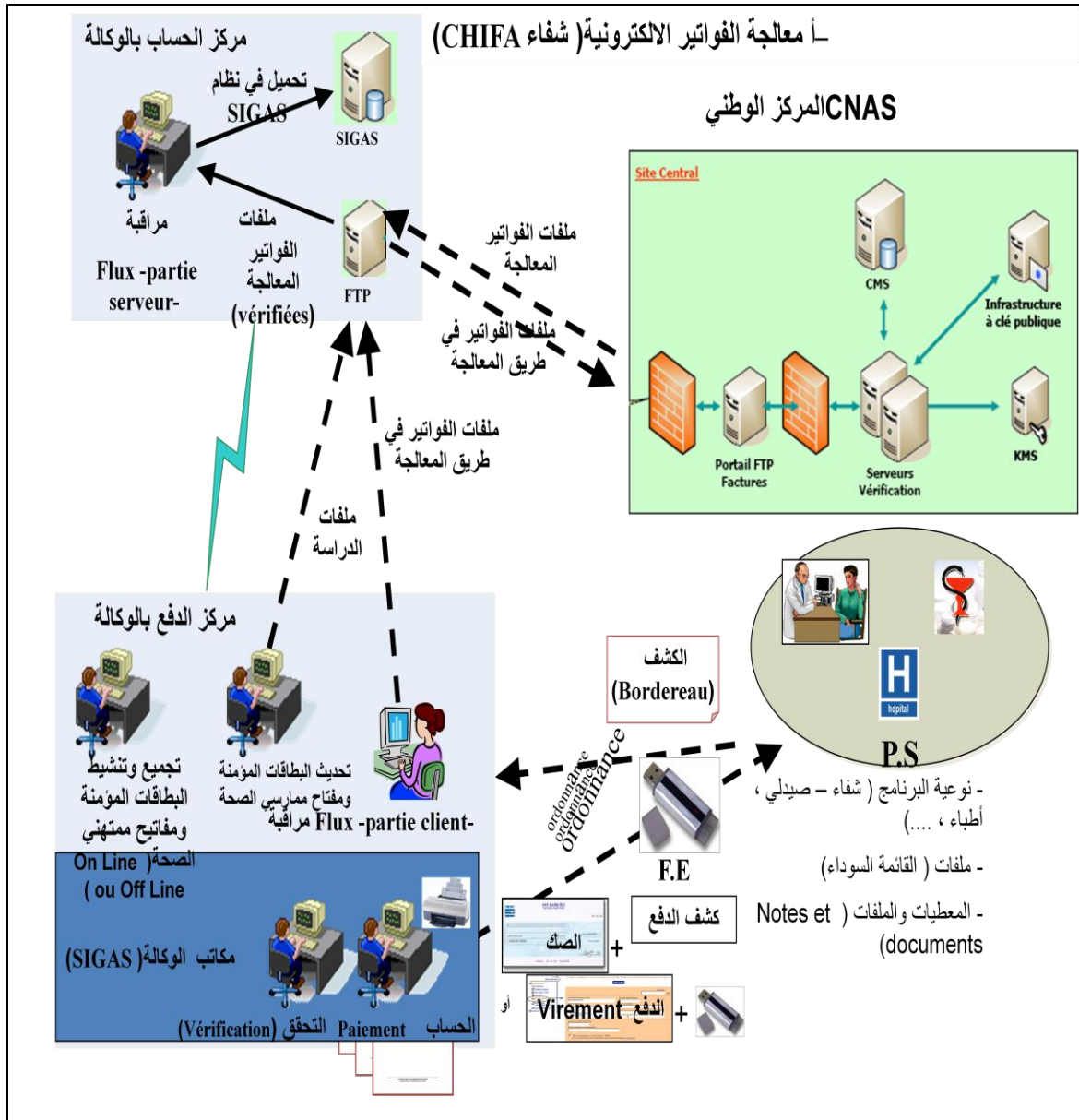
الأعضاء التابعين لنظام المتعاملين الثلاثة (الصيادلة، الأطباء....) والتي تعرف بواسطة إجراء منظم

(تعاقد)

المخطط التالي يبين تحكم الموظفين الكترونيا في انتقال المعلومات بين مختلف الأعضاء التابعين لنظام

المتعاملين الثلاثة:

مخطط رقم (19) : بين تحكم الموظفين إلكترونيا في انتقال المعلومات



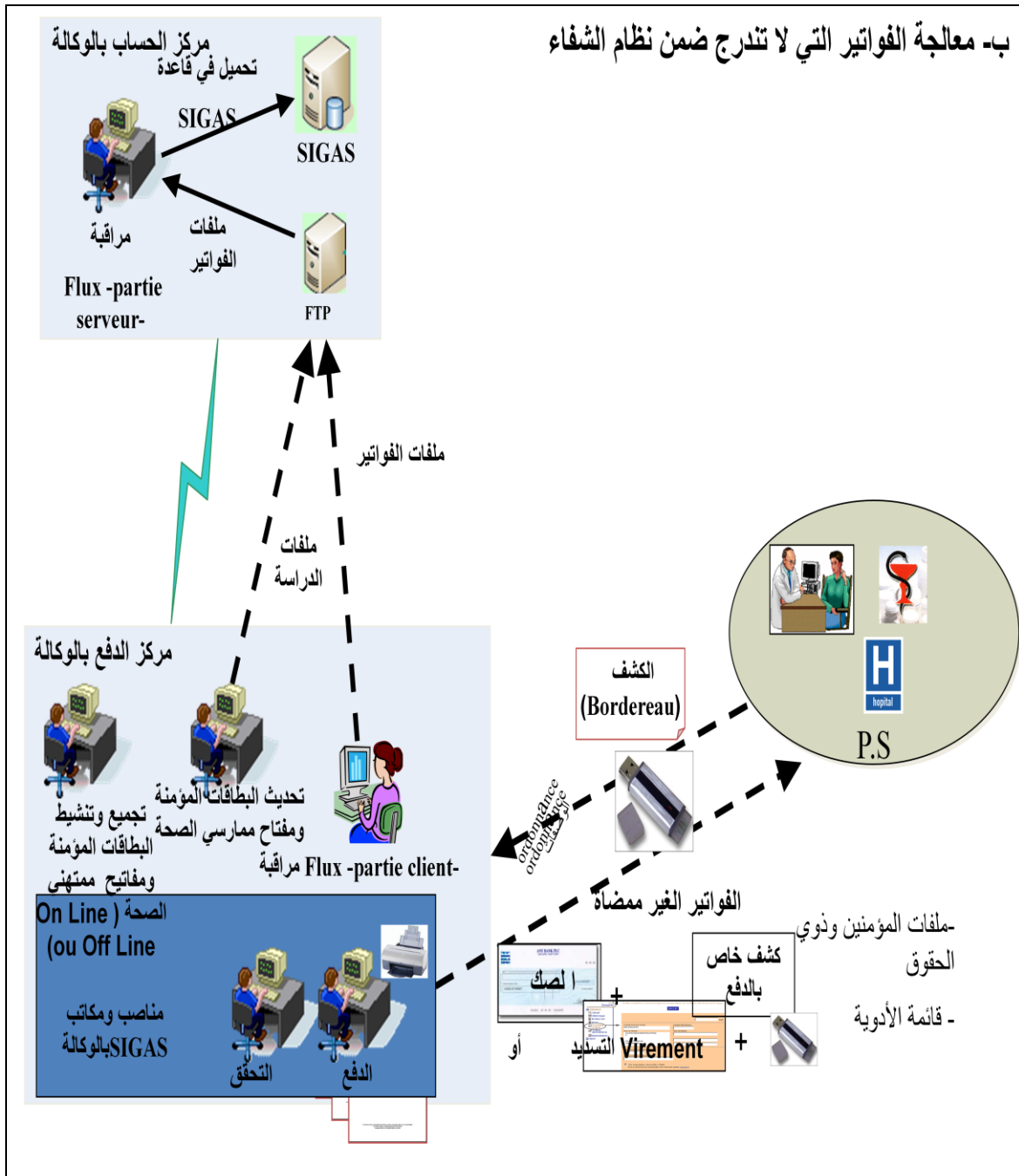
المصدر: نيابة الوكالة للإدارة العامة

أ- معالجة الفواتير الإلكترونية (شفاء CHIFA) من قبل الموظفين المستخدمين للنظام

- 1 - مكتب أو منصب مراقبة انتقال المعلومات « Niveau CP »
- استقبال ملفات فواتير مهني وممارسي الصحة (SP) والتي تتكون من :
 - ملفات الفواتير الإلكترونية (كشف الفواتير الممضات)
 - الوصفات الطبية
 - الكشف والقائمة المفصلة للفواتير
 - مراقبة وفحص انسجام وتنسيق بين ملفات الفواتير الإلكترونية

- مراقبة وفحص العدد والحساب الكلي (montant global) لفواتير الملفات المقدمة من طرف مهني الصحة (PS) .
- نسخ ملفات الفواتير الالكترونية (FE) وإرسالها اتوماتكيا إلى الحاسوب الرئيسي (serveur) FTP للوكالة .
- نسخ ونقل الطبقات الجديدة للبرنامج والملفات عن طريق مفتاح ممارسي الصحة (USB (DE PS
- استحداث القائمة الخاصة بالأدوية التي يتم تعويضها عن طريق بطاقة الشفاء
- القائمة السوداء
- إصدار الطبقات الجديدة للبرنامج
- بعض النقاط (Notes)
- 2- مكتب ومنصب المراقبة الخاص بانتقال المعلومات (Poste Contrôle de Flux) « Centre de calcul »
- إرسال ملفات الفواتير الالكترونية (FE) نحو الحاسوب الخاص بالمراجعة والتحقق وهذا من اجل المراجعة والتحقق من إمضاء الفواتير
- بعد استقبال ملفات الفواتير الالكترونية المراجعة (FE vérifiés) :
- تحميل وعبئة ملفات (FE) المراجعة والمعينة الخاصة بالحاسوب FTP
- حل شفرة الفواتير الممضاة (التي تم إمضاؤها)
- تحميل وتعبئة الفواتير التي تم حل شفرتها في قاعدة بيانات SIGAS
- 3- الإعداد الاتوماتيكي لملفات التعويض :
- ملفات المتعاملين الثلاثة من اجل المؤمنين (TP)
- الملفات مع طريقة الحساب CCP أو البنك من اجل المؤمنين الناشطين
- 4- التحقق من كشف مهني الصحة « Niveau CP » (Vérification du bordereau PS)
- 5- حساب كشف ممتهي الصحة على مستوى خلية الشفاء (Niveau CP)
- 6- إعداد النسخة الخاصة بكشف حساب ممتهي الصحة (PS):
- الصيادلة
- الأطباء
- المنشأة والهياكل الصحية

ب- معالجة الفواتير التي لا تندرج ضمن نظام الشفاء : وهذا ما يبينه المخطط التالي
مخطط رقم (20) : يبين انتقال المعلومات بين مختلف الأعضاء التابعين لنظام المتعاملين الثلاثة



المصدر: نيابة الوكالة للإدارة العامة

ب- معالجة الفواتير التي لا تندرج ضمن نظام الشفاء من قبل الموظفين في الوكالة

- 1- مكتب ومنصب الفحص والمراقبة على مستوى خلية الشفاء (CP)
- استقبال الملفات الخاصة بالفواتير التابعة لممتهي الصحة (PS) والتي تتكون من :
 - ملفات الفواتير
 - الوصفات الطبية

- الكشف المفصل للفواتير
- مراقبة انسجام تكامل ملفات الفواتير
- مراقبة العدد والحساب الكلي لفواتير الملفات المقدمة من قبل ممتهني الصحة (PS) بالنسبة لكشف الفواتير العام.
- إنجاز نسخة من ملفات الفواتير وإرسالها اتوماتكيا إلى الحاسوب الرئيسي للوكالة serveur FTP
- 2- مكتب ومنصب المراقبة « Centre de calcul » Poste Contrôle de Flux « :»
- تعبئة ملفات الفواتير
- تعبئة وتحميل الفواتير في قاعدة بيانات نظام SIGAS
- 3- الإعداد الاتوماتيكي لملفات التعويض:
- 4- المراجعة والتحقق من الكشف الخاص بممتهني الصحة (PS) على مستوى (CP)
- 5- قيمة الكشف العام
- 6- إعداد الطبعة الخاصة بكشوف الحسابات

ت- النظام الفرعي الارجاعي (Sous Système Restitution):

- بالنظر لتصميم نظام تسيير المؤمنين الاجتماعيين نجد انه يسمح للموظف المستخدم بتخزين واسترجاع كل المعطيات والبيانات التي تم تحميلها انطلاقا من مختلف المعاملات التي تم ذكرها في السابق
- الفرع الثالث: نتائج نظام الشفاء وتأثير التكنولوجيا الحديثة على مستوى التكوين و الأداء في الوكالة

أولا: نتائج نظام الشفاء:

- الفاعلية في تقديم الخدمات: وتتمثل في تنشيط وتحديث بطاقة الشفاء في الوقت المحدد.
- وضع الفواتير في مراكز قريبة مما يسهل انتقالها آليا إلى صندوق التأمينات ويتم التعويض في أجال قصيرة بالمقارنة بالنظام الذي كان متبعا من قبل وهذا ما قلل الجهد وطور من الأداء المهني للموظفين.
- الاقتصاد في الوقت والأموال
- تحليل البيانات المتعلقة بمتابعة مشروع نظام الشفاء بطريقة آلية ساهم في تحسين الأداء المهني لموظفي الوكالة

ثانيا : تفاعل الموظفين مع تكنولوجيا الاتصال في الوكالة:

لمعينة التفاعل المهني للموظفين مع الأنظمة الحديثة بالوكالة ميدانياً، قام الباحث بالتقرب من مكان عمل الموظفين على مستوى مصالح الوكالة ، حيث وجد أن هناك تفاعل وانسجام مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة والتي من بينها تكنولوجيا مشروع نظام الشفاء ، وما توفره ، من إمكانيات إلكترونية مكنت الموظفين من أداء عملهم المهني بكفاءة ومهنية من خلال تقديم خدمات الكترونية للمؤمنين والمتعاقدين مع الوكالة، وللتعرف أكثر على التفاعل الموجود، وتحكم الموظفين في التكنولوجيا الحديثة والتأقلم معها، أجرى الباحث عدة لقاءات مع الموظفين العاملين بمصلحة الإعلام الآلي ومركز الدفع من قبل الغير ومصلحة المراقبة الطبية ، لمعينة الأداء المهني بحياته، حيث وجد أنه أهم أثار تكنولوجيا الاتصال على الأداء المهني للموظفين تمثلت أساسا فيما يلي:

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات (الانترنت، نظام الشفاء ،) على سرعة تفاعل ودوام العلاقات بين الموظفين

- تماسك الموظفين في عملهم وعدم الشعور بالوحدة والعزلة أثناء العمل، هذا ما انعكس إيجابيا على الأداء المهني

ثالثا : التكوين والتدريب على التكنولوجيا الحديثة في الوكالة¹:

التكوين على التكنولوجيا المستحدثة في الوكالة يكون فقط عند الضرورة القصوى، حيث أنه عند طرح مثلا نظام الشفاء للعمل في الوكالة، قامت الوكالة بتأطير لتدريب الموظفين على كيفية عمل الأنظمة المعلوماتية الفرعية لهذا النظام ، وتبقى قدرات الاستيعاب والتحكم مختلفة حسب كل موظف، حيث تلقى بعض موظفي الوكالة تكوينا خارج المؤسسة حول الأنظمة الاتصالية الحديثة (كنظام الشفاء) ، ويمكن القول أن الفئة العريضة من الموظفين تمكنت من العمل على النظام عن طريق الممارسة لأن مدة التكوين الداخلي لم تكن كافية، والتكوين خارج الوكالة مس فقط بعض الموظفين والمهندسين ، لذلك فإن التحكم في تكنولوجيا أنظمة المعلومات على العموم يرقى إلى المستوى المطلوب، وهذا ما رفع من مستوى الأداء المهني لموظفي الوكالة.

¹ . مقابلة مع السيد بركاني عبد السلام موظف بمصلحة الدفع من قبل الغير بتاريخ 20/03/2011.

يمكن القول أن لتكنولوجيا الاتصال دور واثر بالغ الأهمية في تقييم الأداء المهني للموظفين وهذا ما تم تبيانه من خلال مباحث هذا الفصل، إذ نجد أن اغلب موظفي الوكالة تجاوب بسرعة مع النظام الجديد ، بالمقارنة مع البعض الآخر، وهذا نظراً لتعاطيهم اليومي مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المحدثة بالوكالة ، والتي أصبحت كضرورة حتمية لا بد منها للنهوض والارتقاء بمستوى أدائهم المهني ، وهذا ما عايناه مباشرة على مستوى مصالح الوكالة خلال فترة التربص ، أين يقوم الموظفون بعمل دعوب يخضع لاستعمال التقنيات التكنولوجية التي يفرضها النظام الإلكتروني ، كدعامة لا بد منها لتحسين الأداء المهني بغية تقديم خدمات ترقى إلى مستوى اهتمامات المؤمنين المنتسبين إلى الوكالة.

وفي الفصل الموالي الذي خصصناه لتحليل معطيات الدراسة الميدانية ، نتعرض إلى تفاصيل الدراسة الميدانية التي حاولنا من خلالها سبر واقع تعامل الموظفين مع التكنولوجيا الحديثة المستعملة على مستوى الوكالة ، ودراسة الأثر الحادث بعد إدخال هذه التكنولوجيات على العمل المهني لدى الموظفين ، كنتيجة لتقييم العمل المهني في ظل التكنولوجيات الحديثة على مستوى الوكالة ، وتقييم مستوى الأداء المهني في ظل تلك المعطيات.

الفصل الخامس: تكنولوجيا الاتصال

واستخداماتها في الوكالة

المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال ومدى تجاوب الموظفين

لخدماتها (من حيث التحليل والتفسير).

1- تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين (خصائص العينة).

2- المحور الأول: التحكم في التكنولوجيا الحديثة للاتصال ومسايرتها.

3- المحور الثاني: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة.

4- المحور الثالث: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة.

5- المحور الرابع: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي الوكالة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة المحدثه بالوكالة

وعلاقتها مع متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: العلاقة بين محاور الدراسة ومتغيرات البحث.

المطلب الثاني: استنتاجات الدراسة مع التوصيات واقتراحات

في هذه المرحلة قمنا باستخراج مختلف الجداول باستغلال برمجيات "SPSS" في ذلك، للحصول على مختلف الجداول البسيطة والمركبة التي تخدم خطوات البحث وأهدافه. لقد تم تقسيم أسئلة الاستمارة إلى أسئلة شخصية ، وأسئلة تمهيدية تتعلق بالتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومسايرتها في الوكالة ، وأسئلة تتعلق بتوظيف التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في الاتصال داخل وخارج الوكالة، وأسئلة أخرى تتعلق بتأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي الوكالة بمصالحها المختلفة ، وقد جاء تقسيمها في محاور على الاستمارة كالآتي:

الأسئلة الشخصية: من س (1) إلى س(4)

أسئلة المحور الأول: المتعلق بالتحكم في التكنولوجيا الحديثة للاتصال ومسايرتها من س (5) إلى س(12).

أسئلة المحور الثاني: المتعلق بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة ، من س (13) إلى س(19)

أسئلة المحور الثالث: المتعلق بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة، من س (20) إلى س(24)

أسئلة المحور الرابع: المتعلق بأثر التكنولوجيا الحديثة للاتصال على الأداء المهني لدى موظفي الوكالة.

المبحث الأول :تكنولوجيا الاتصال ومدى تجاوب الموظفين لخدماتها(من حيث التحليل والتفسير).

1- تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين (خصائص العينة):

السؤال رقم (1):

جدول رقم (16) السن : الفئات العمرية لعينة البحث

النسبة المئوية %	التكرار	السن
2.85%	2	[25، 20]
14.28%	10] 30، 25]
42.85%	30]35، 30]
28.57%	20] 40، 35]
11.42%	8	40 فما فوق اقل
100%	70	المجموع

السؤال رقم (02):

جدول رقم (17): المستوى التعليمي لعينة البحث.

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى
57.14%	40	تفني سامي - تكوين خاص
27.14%	19	ليسانس
14.28%	10	مهندس دولة
1.42%	1	ماجستير
100%	70	المجموع

السؤال رقم (03):

جدول رقم (18): التبعية الإدارية للمبحوثين.

النسبة المئوية %	التكرار	التبعية الإدارية
57.14%	40	مصلحة الدفع من قبل الغير
21.42%	15	مصلحة الإعلام الآلي
21.42%	15	مصلحة المراقبة الطبية
100%	70	المجموع

السؤال رقم (04):

جدول رقم (19): عدد سنوات الخبرة.

النسبة المئوية %	التكرار	عدد سنوات الخبرة
37.14%	26	اقل من 5 سنوات
34.28%	24	5-9 سنوات
17.14%	12	10-14 سنة
11.42%	8	15 فأكثر
100%	70	المجموع

من خلال التحليل الكمي للجداول ، (1)، (2)، (3)، (4)، يمكن أن نلاحظ أن غالبية أفراد العينة المدروسة يتراوح سنهم ما بين 30-35 بنسبة 42.85 % و 35-40 بنسبة 28.57 % وهي الفئات الغالبة في الدراسة بينما ينقسم باقي مجتمع الدراسة بين فئة أقل من 30 سنة، وأكثر من 40 سنة بنسب متفاوتة.

كما يتبين من تحليل الجدول الثاني في دراسة المتغيرات أن نصف أفراد مجتمع البحث لديهم مستوى تقني سامي (تكوين خاص) بنسبة 57.14% بينما نسبة 21.42% لديهم مستوى ليسانس و 14.28% مستوى مهندس دولة و 1.42% لديهم مستوى ماجستير.

أما من خلال تحليل الجدول الخاص بمتغير التبعية الإدارية فإن نسبة 57.14% من أفراد بحثنا تابعون إداريا إلى مصلحة الدفع من قبل الغير بينما يتقاسم النسبة الباقية بالتساوي كل من مصلحة الإعلام الآلي ومصلحة المراقبة الطبية وهذا بنسبة 21.42% .

كما يتبين من الجدول الخاص بمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية: أن أغلبية أفراد العينة تراوحت سنوات الخبرة لديهم في الوكالة بين اقل من 5 سنوات وهذا بنسبة 37.14% وبين 5- 9 سنوات وهذا بنسبة 34.28% أما بقية أفراد العينة فقد تراوحت سنوات الخبرة بين 10-14 سنة وهذا بنسبة 17.14% وأكثر من 15 سنة وهذا بنسبة 11.42% .

2- المحور الأول :التحكم في التكنولوجيا الحديثة للاتصال ومسايرتها:

السؤال رقم (05) :

جدول رقم (20) :استخدام الموظفين للكمبيوتر في أداء مهامهم المهني-

هل تستخدم لأداء عملك المهني جهاز كومبيوتر		السؤال
النسبة المئوية%	التكرار	
92.85%	65	خاص بالإجابة نعم
7.14%	05	لا
100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق يتبين أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة يمتلكون جهاز كمبيوتر أي ما نسبته 92.85% وهي فئة تمثل أكثر بكثير من نصف عينة البحث، وبالتالي تعكس صورة

مجتمع البحث، وهذا يعني أن هناك مساهمة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وامتلاكها من قبل موظفي الوكالة.

السؤال رقم (06) :

جدول رقم (21) : نسبة التكوين على الإعلام الآلي لدى أفراد عينة البحث

السؤال		الإجابة
هل تلقيت تكويناً أو تدريباً خاص على الإعلام الآلي؟	التكرار	
النسبة المئوية%		
65.71%	46	نعم
34.28%	24	لا
100%	70	المجموع

من الجدول السابق يتبين أن نسبة 65.71% من العينة المدروسة لديهم تكوين، أو تدريب في الإعلام الآلي، وهي نسبة تفوق النصف من عينة البحث، مما يعكس مساهمة التحكم في التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والتي يشكل الكمبيوتر أهمها في ظل ثورة تكنولوجيا الاتصال التي نعيشها، كما تعكس هذه النسبة الرغبة من قبل موظفي الوكالة على مساهمة استعمال الإعلام الآلي في العمل المهني من خلال التأكيد على القيام بتدريب أو تكوين في هذا التخصص للتحكم في إتاحتها، وتطبيقه في العمل المهني بالوكالة.

السؤال رقم (07) :

جدول رقم (22) : استعمال الكمبيوتر والتكوين عليه لدى المبحوثين.

التكرار		الإجابة
النسبة المئوية%	التكرار	
0%	0	نعم
100%	24	لا
100%	24	المجموع

يظهر الجدول السابق نسبة الفئة المبحوثة الذين لم يتلقوا تكويناً أو تدريباً على الإعلام الآلي ويستعملونه في عملهم على الرغم من ذلك، بحيث هي النسبة الغالبة ب 100%، وهي الأغلبية العظمى، ومنه نستنتج أن موظفي الوكالة يستعملون الكمبيوتر في عملهم وفق فئتين، فئة تستعمله وقد تلقت تكويناً أو تدريباً عليه، والفئة الأخرى تستعمله وذلك بواسطة التدريب عليه بالمحاكاة والتعود اليومي بالعمل عليه.

السؤالين رقم (08) ورقم (09):

جدول رقم (23) التحكم في الانترنت والانترانيت وتوظيفها في العمل المهني لدى المبحوثين

هل توظفها في عملك المهني؟		هل تجيد استعمال خدمات الانترنت والانترانيت؟		السؤال
ن%	التكرار	ن%	التكرار	الإجابة
34.28%	24	45.71%	32	نعم
65.71%	46	54.28%	38	لا
100%	70	100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن 32 فرد من العينة المبحوثة تتحكم في استعمال الانترنت بما نسبته 45.71% من عينة البحث، في مقابل 54.28% لا تجيد استعمالها، ويتم توظيفها لدى نسبة معتبرة أيضا 34.28% في العمل المهني، في مقابل 65.71% لا يوظفونها في أداء عملهم المهني، الأمر الذي يظهر مكانة الانترنت كوسيط مهني لدى البعض فقط من موظفي الوكالة، أي أن خدمات الانترنت بالوكالة مقتصرة على فئة معينة ومحدودة من موظفي الوكالة والتي أصبح لا يمكن الاستغناء عن خدماتها مع مرور الوقت. عند أولئك الموظفين

السؤال رقم (10) و رقم (11) :

جدول رقم (24): التحكم والتكوين على الأنظمة الجديدة للاتصال

هل تلقيت تكوينًا أو تدريبًا على تلك الأنظمة		إضافة إلى الانترنت هل تتحكم في أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها		السؤال	الإجابة
ن%	التكرار	ن%	التكرار		
62.85%	44	91.42%	64	نعم	
37.14%	26	8.57%	06	لا	
100%	70	100%	70	المجموع	

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن نسبة كبيرة من الفئة المبحوثة تتحكم في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها، والمدججة في بعض مصالح الوكالة ، بحيث أن نسبة 91.42% وهي الغالبية العظمى أجابت بذلك، كما أن التكوين أو التدريب عليها في مستوى استعمالها، بحيث أن نسبة 62.85% أجابوا بأنهم تلقوا تكوينًا أو تدريبًا عليها، بينما نسبة 37.14% أجابت بعدم تلقي تكوين أو تدريب على الأنظمة الجديدة لمعالجة المعلومات وتحريرها في الوكالة.

وتجدر الإشارة إلى أن الفئة التي أجابت بنعم للتكوين والتدريب، يقصدون التمرن عليها فقط عند فرضها في العمل من طرف إدارة الوكالة، وما يؤيد ذلك هو الدراسة الميدانية، والزيارات المتكررة بمصالح الوكالة والمقابلات المختلفة التي أجريت مع الموظفين أثناء فترة الدراسة والتربص التطبيقي الوكالة ، والتي أعرب فيها أغلب الموظفين على عدم رضاهم على مستوى التكوين والمتابعة لهذه الأنظمة بغية التحكم فيها واستعمالها لإنجاز أعمال ذات مستوى أرقى من حيث الفنية والأداء المهني.

السؤال رقم (12) :

جدول رقم(25) :استعمال الوسائل المعلوماتية من قبل الموظف في العمل المهني بالوكالة.

نظام الشفاء (SICAS)		(Office Organisation)		نظم الاتصال والمراسلة Télé-Communication (Correspondance)		Télé communication		الفاكس		FLASH		CD/DVD		الوسيلة
ن	تك	ن	تك	ن	تك	ن	تك	ن	تك	ن	تك	ن	تك	استعمالها
85.71	60	17.14	12	17.14	12	14.28	10	20	14	57.14	40	22.85	16	نعم
14.82	10	82.85	58	82.85	58	85.71	60	80	56	42.85	30	77.14	54	لا
100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن هناك استعمال ومسايرة لمختلف الوسائل التكنولوجية لتخزين وتحويل المعلومات، ويأتي في مقدمتها استعمال نظام الشفاء بنسبة 85.71 %، وهذا نظراً لحداثة هذا النظام الذي لا يزال العمل به جاري لتعميمه على كل الوكالات والتحكم في جزئياته ، إضافة إلى ذلك استعمال حامل وسائط التخزين (Flash Disk) بنسبة 57.14% من العينة، كذلك الحال بالنسبة للأقراص المضغوطة (DVD/CD) وهذا بنسبة 22.85 %، إضافة إلى استعمال الفاكس بنسبة 20 % ، فيما يظل الاعتماد على الوسائل الاتصالية الأخرى قائما وهذا بنسبة 17.14 % لكل من نظم الاتصال والمراسلة ونظم التكوين المكتبي ، مما يعكس مزاجية العمل بالأنظمة القديمة والحديثة في العمل وتبادل المعلومات بين موظفي الوكالة بالرغم من ضآلة استعمالها.

3- المحور الثاني: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة:

السؤال رقم (13): و السؤال رقم (14) :

جدول (26): توظيف الموظفين لتكنولوجيا الاتصال في علاقتهم مع الإدارة.

السؤالين 13 و 14				الإجابة
هل توظف تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي جلبتها الوكالة (انترنت + شبكة داخلية، نظام بطاقة الشفاء (SICAS) في علاقتك مع الإدارة؟				
النسبة المئوية%	المجموع	النسبة المئوية%	التكرار	
%78.57	55	%24.28	17	الاستفسار عن مشكل معين
		%35.71	25	رفع انشغال معين
		%18.57	13	تقديم اقتراح معين يهم الوكالة
%21.42	15	%21.42	15	لا
%100	70	%100	70	المجموع

التحليل الكيفي للسؤالين:

يتبين من خلال قراءة الجدول السابق أن التقدم الحادث في الربط الشبكي المشار إليه في المحور السابق من الدراسة الميدانية، وكذا استحداث وكالة الضمان الاجتماعي بالتكنولوجيا الحديثة للاتصال عكس توظيفها بنسبة كبيرة في الاتصال الداخلي من طرف الموظفين في علاقتهم مع الإدارة وهذا بنسبة %78.57 ، حيث أن نسبة %24.28 من أفراد العينة يوظفونها في الاستفسار عن مشكل معين ، و %35.71 منهم يوظفونها في رفع انشغال معين و %18.57 يوظفونها في تقديم اقتراح معين يهم الوكالة ، بينما نسبة ضعيفة ممن لا يوظفون التكنولوجيا الحديثة للاتصال في علاقتهم مع الإدارة وهذا بنسبة %21.42 ، وهذه النتائج تفسر سيادة الاتصال الأفقي بين المسؤولين والعاملين، على حساب الاتصال الرأسي ذو الاتجاه الأحادي وكذا يعكس قرب الموظفين عن استغلال التكنولوجيا الحديثة لفتح قنوات الاتصال مع المسؤولين.

السؤال (15) ورقم (16) :

جدول رقم (27) :توظيف الوكالة لتكنولوجيا الاتصال في الاتصال بموظفيها .

هل تتصل بك الإدارة من خلال الشبكة الداخلية أو البريد الإلكتروني المتوفر لديها؟				السؤال	
				الإجابة	
النسبة المئوية%	المجموع	النسبة المئوية%	التكرار		
%48.57	34	%14.28	10	التكليف بمهمة	نعم
		%18.57	13	تعليمات لأجل النظام الداخلي	
		%15.71	11	لاطلاعك على آخر المستجدات	
%51.42	36	51.42	36	لا	
%100	70	%100	70	المجموع	

يتبين من خلال قراءة الجدول السابق أن التقدم الحادث في تكنولوجيا الاتصال، الذي جلبته الوكالة من نظام الشفاء وأنظمة مرادفة للمعالجة والاتصال ، جعل هناك تقارب في آراء أفراد العينة بين استغلالها وعدم استغلالها من طرف الوكالة الممثلة في إدارتها للاتصال بالموظفين ، حيث أن نسبة %51.42 من المبحوثين أقرت بعدم اتصال الإدارة بها من خلال الشبكة الداخلية، أو البريد الإلكتروني أو أنظمة الاتصال الإلكترونية التي وفرتها التكنولوجيا، وهذا يؤكد بعد الإدارة عن الأساليب الحضارية العصرية في الاتصال، رغم توفرها، وهذا راجع إلى التشبث بأساليب الاتصال الكتابية القديمة (Affichage) :استدعاءات، لوحة ملصقات، أما الفئة التي أجابت باتصال الإدارة بهم بواسطة الأنظمة الحديثة للاتصال فقد قدرت بنسبة %48.57، أجابت أكبر فئة منها بـ: %18.57 أن الإدارة تتصل بهم لتقديم تعليمات لأجل النظام الداخلي ، وهذا يفسر بضرورة تعزيز الاتصال الداخلي بين موظفي الوكالة .

السؤال رقم (17) :

جدول رقم (28) : توظيف الأنظمة الحديثة للاتصال في التكلفة بمهمة.

النسبة المئوية %	التكرار	التكرار الإجابة
25.71%	18	على البريد الإلكتروني
68.57%	48	بتكلفة كتابي
5.71%	4	على ورقة الطريق
100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق، يمكن أن نستشف أن وكالة الضمان الاجتماعي تستعمل التكنولوجيا الحديثة نسبيا في التكلفة بمهمة، فنسبة 68.57% من الباحثين اقرؤا بأنهم يتلقون التكلفة بمهمة بتكلفة كتابي، بينما نسبة 25.71% يتلقون التكلفة بمهمة بالبريد الإلكتروني، بينما تستعمل ورقة الطريق لخدمة التكلفة بمهمة بنسبة ضئيلة قدرت بـ 5.71%، ومنه فإن التكلفة بمهمة لا يزال متداول بالطريقة التقليدية بالنسبة للمهام خارج الوكالة خاصة إذا تعلقت المهام بالملاحق التابعة للوكالة أو الهيئات المتعاقدة معها، بينما الذين يتلقون التكلفة بمهمة على ورقة الطريق فأغلب المهام الموكلة إليهم يتم إنجازها داخل الوكالة، كما يستغل البريد الإلكتروني أيضا في تكلفة الموظفين بمهمة، خاصة إذا كانت المهام أيضا تتعلق بالملاحق التابعة للوكالة أو الهيئات المتعاقدة معها مما لا يترتب على الموظف بالملاحق الأخرى للوكالة الالتحاق بالوكالة للحصول على المهمة الموكلة إليه، حيث يكتفي الموظف بتصفح البريد الإلكتروني لمعرفة المهمة الموكلة لهم، ومن هذه النتائج نستخلص أن الوكالة لا تزال تعمل بطريقة تقليدية في استغلال التكنولوجيا الحديثة لغرض التكلفة بمهمة.

السؤال رقم (18):

جدول رقم (29): مساهمة الموقع الإلكتروني في الاتصال الداخلي.

النسبة المئوية %	التكرار		
41.42%	29	نعم	استغلال الموقع الإلكتروني في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة.
58.57%	41	لا	
100%	70	المجموع	

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن 41 عنصراً من العينة المبحوثة يرون بأن الموقع الإلكتروني لا يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي، أي ما نسبته 58.57% يرون بأن الموقع الإلكتروني لم يشغل لفتح فضاء اتصال للموظفين بالوكالة، أما الذين يرون عكس ذلك فيمثلون نسبة 41.42% من عينة المبحوثين، أما فيما يتعلق بالشرط الثاني المفتوح من السؤال كيف ذلك؟ فقد أجاب غالبية المبحوثين بأن الموقع الإلكتروني يساعد في الاطلاع على مختلف المستجدات والمعلومات التي تهم الوكالة وتخدمها، إضافة إلى استخدامه في المراسلة المستمرة مع المديرية العامة ومركز الإعلام الآلي، لكن فئة أخرى أقرت بأنه لا يسمح بفتح فضاء للاتصال والتفاعل بين الموظفين، مثلما هو معهود على مواقع المؤسسات العالمية، ومنه يمكن أن نقول أن موظفي الوكالة وإدارتهم لا يستغلون هذه الخدمة التي توفرها شبكة الانترنت لتعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين في الوكالة، ولا لفتح فضاء اتصالي عملي مهني مع الموظفين لتعزيز وتوطيد وتحسين الأداء المهني والارتقاء به وتوسيعه، مثلما هو حادث في المؤسسات العالمية.

السؤال رقم (19):

جدول رقم (30) : دور تجربة نظام الشفاء في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين

السؤال الإجابة		هل كان لتجربة نظام الشفاء (بطاقة الشفاء) دور في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين
التكرار	النسبة المئوية%	
56	80%	نعم
14	20%	لا
70	100%	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة اقروا بان تجربة نظام الشفاء (بطاقة الشفاء) دور في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين بنسبة 80% ، وهذا ما يفسر أن هذه التجربة جاءت في إطار عصره الوكالة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي كان لها الدور الكبير في تفعيل وتعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين ، والذي انعكس على أدائهم المهني في تقديم خدمات الكترونية للمؤمنين اجتماعيا، وهذا ما تم تبيانه والتأكد منه من خلال المقابلات التي أجريناها مع الباحثين خلال فترة الدراسة الميدانية والتربص التطبيقي بالوكالة، وهناك من أفراد العينة من قالوا بأن تجربة نظام الشفاء (بطاقة الشفاء) ليس لها دور في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين وهذا بنسبة 20% مرجعين ذلك إلى صعوبة التأقلم مع هذا النظام الجديد الذي يتطلب حسبهم وقت وخبرة مهنية كافية بتكنولوجيا نظام الشفاء، ومنه نستنتج أن لتجربة الشفاء دور فعال وأساسي في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين ، وكذا الارتقاء بمستوى الأداء المهني لموظفي الوكالة وهذا ما لمسناه خلال فترة التربص بالوكالة.

السؤال رقم (20):

جدول رقم (31): أثر التكنولوجيا الحديثة على الاتصال الداخلي

النسبة المئوية%	التكرار		
58.57%	41	تحقيق الانضباط في العمل	السؤال رقم 20
50%	35	فتح فضاءات حرة بين مسؤولي المصالح والموظفين	
60%	42	خلق علاقات جيدة بين الموظفين	
67.14%	47	تساعد على التكامل الوظيفي بين الموظفين	
75.71%	53	تسهل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة	

من خلال هذا الجدول الذي يعرض أجوبة الباحثين على سؤال متعدد الخيارات حول أثر التكنولوجيا الحديثة للاتصال على الاتصال الداخلي، يمكن أن نقرأ أن ترتيب الجوانب التي مستها التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة كان كالآتي:

يرى أغلب الباحثين أن التكنولوجيا الحديثة سهلت أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة هذا بنسبة 75.71% ، وهذا ما يفسر ويعكس الأثر الايجابي لتكنولوجيا الاتصال في تسهيل أداء موظفي الوكالة .

ثم في المرتبة الثانية وبنسبة 67.14% من الباحثين يرون أن التكنولوجيا الحديثة للاتصال ساعدت على التكامل الوظيفي بين الموظفين ، بفضل تقسيم المهام وجعلها في متناول الموظف عبر جهازه الذي يعمل عليه، بحيث يجد كل أدوات العمل موفرة أمامه بفضل التكنولوجيا الحديثة، نذكر على سبيل المثال توفر الأجهزة القارئة لبطاقة الشفاء ، هذا ما أكدت عليه المقابلات التي أجريناها خلال فترة الدراسة والتربص التطبيقي .

وفي المرتبة الثالثة يرى ما نسبته 60% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال خلقت علاقات جيدة بين الموظفين ، وهذا يفسر برضا الموظفين على المهام الموكلة لهم والمدعمة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وفي المرتبة الرابعة 58.57% يرى أفراد العينة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوكالة تساهم في تحقيق الانضباط في العمل ، فيما جاء اختيار جانبي خلق علاقات جيدة بين الموظفين ، وفتح فضاءات حرة بين الموظفين والمسؤولين ، في المرتبة الأخيرة بنفس النسبة 50% وهو الجانب الاجتماعي أو السوسيو مهني، وهو ما يعكس جانب الفردانية الذي خلقتة التكنولوجيا الحديثة بالرغم من أثرها الايجابي على تسهيل الأداء المهني للموظفين في الوكالة .

4- المحور الثالث: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة

السؤال رقم (21):

جدول رقم (32): نسبة القيام بأداء المهام خارج الوكالة.

هل سبق لك أن قمت بأداء مهامك خارج مقر للوكالة؟		
النسبة المئوية%	التكرار	
42.85%	30	نعم
57.14%	40	لا
100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق يتبين أن نسبة معتبرة من المبحوثين 57.14% لم يسبق لهم وأن قاموا بأداء مهام خارج مقر الوكالة ، بينما فئة معتبرة أيضا من المبحوثين أجابت بالإيجاب وهي نسبة 42.85% وهذا ما يمهد للإجابة على الأسئلة الموالية في هذا المحور.

السؤال رقم (22):

جدول رقم (33) : امتلاك الوكالة للتكنولوجيا الضرورية للعمل خارج المقر الرئيسي لها.

هل ترى أن الوكالة تملك الوسائل التكنولوجية الضرورية التي يتطلبها العمل المهني التأميني خارج الوكالة؟		
النسبة المئوية %	التكرار	
62.85%	44	نعم
37.14%	26	لا
100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن 44 من الفئة المبحوثة أجابوا بأن الوكالة تمتلك التكنولوجيا الضرورية للعمل المهني خارج الوكالة ، بنسبة 62.85%، بينما أجاب 26 من أفراد الفئة المبحوثة بالنفي، ومنه تعكس النتائج المتحصل عليها من خلال هذا الجدول الرضا النسبي على التكنولوجيا الحديثة التي توفرها الوكالة للقيام بمختلف المهام المهنية ، مع فارق التحفظ على النقائص التي عبرت عنها الفئة التي أجابت بالنفي بنسبة 37.14%.

السؤال رقم (23):

جدول رقم (34): مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الخارجي.

النسبة المئوية %	التكرار	مجالات توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف الوكالة في الاتصال الخارجي
91.42%	64	في تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات)
20%	14	في الاتصال بموظفيها أثناء غيابهم
22.85%	16	في تسيير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة
58.57%	41	في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى

من خلال الجدول السابق يتبين أن الوكالة توظف التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الاتصال الخارجي بدرجات متفاوتة باختلاف لجماليات، وقد أحاب المبحوثين أن أكبر توظيف لهذه التكنولوجيا هو في مجال تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات) والتي أيدتها نسبة 91.42% من الفئة المبحوثة، ثم يليها مجال التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى بتأييد نسبة 58.57% من المبحوثين وتليها توظيف التكنولوجيا في مجال تسيير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة بنسبة 22.85% من مجموع المستجوبين، بينما استغلال التكنولوجيا الحديثة للاتصال بالموظفين خارج الوكالة أو أثناء غيابهم فأقرت به نسبة ضعيفة 20% ومنه نستنتج من تحليل هذا السؤال، أن استغلال التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الخارجي بالوكالة يغلب عليه طابع العمل المهني والتنسيق الإداري مع الوكالات التأمينية الأخرى وكذا

الهيئات المتعاقدة مع الوكالة ، بينما يبقى الاتصال بالموظفين لتسهيل ظروف عملهم ضعيفا وغير معتبر.

السؤال رقم (24):

جدول رقم (35): أكثر الوسائل الحديثة توظيفا لدى الموظف.

النسبة المئوية %	التكرار		
85.71%	60	الهاتف	السؤال رقم 24
37.14%	26	البريد الالكتروني	
2.71%	4	شبكة الاكسترنانت	
11.42%	8	شبكة الاتصال المحلية LAN	
8.57%	6	البريد الصوتي	
34.28%	24	الفاكس (الناسخ الهاتفي)	

من خلال الجدول السابق يمكن أن نلاحظ من إجابات المبحوثين، أن أكثر الوسائل التكنولوجية هي على التوالي: الهاتف 85.71%، البريد الالكتروني 37.14%، الفاكس 34.28% ، بينما يرى نفس المبحوثين أن: شبكة الاتصال المحلية LAN ، البريد الصوتي، شبكة الاكسترنانت يتم توظيفها بدرجة أقل، وهذا بنسبة 11.42%، 8.57%، 2.71% على ، ومنه يمكن أن نقول أن الهاتف و البريد الالكتروني و الفاكس هي الوسائل التكنولوجية الأكثر توظيفا في العمل المهني للاتصال خارج الوكالة، مما جعلها ضرورية لإنجاز الأعمال المهنية، حيث أصبح الموظف يعتمد عليها بشكل أساسي.

السؤال رقم (25):

جدول رقم (36): الموقع الإلكتروني ودوره في تعزيز الأداء المهني.

هل يساهم الموقع الإلكتروني في تعزيز الأداء المهني؟		
النسبة المئوية	التكرار	
94.28%	66	نعم
5.71%	4	لا
100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق، يرى 66 فرداً من العينة المبحوثة، أن الموقع الإلكتروني يساهم في تعزيز الأداء المهني بنسبة 94.28%، وهو ما يعكس دراية أفراد العينة بوزن الموقع الإلكتروني في تعزيز الأداء المهني بالوكالة، بحيث يعتبر كوسيلة لتوسيع رقعة الاتصال والتواصل بين الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية والوكالة، وبين الوكالة وملاحقها، غير أن هناك 4 من أفراد العينة فقط يرون أن الموقع الإلكتروني لا يساهم في تعزيز الأداء المهني، وهي فئة قليلة تشكل نسبة 5.71% من أفراد العينة، وقد تم التأكيد على ما سبق من خلال الشق الثاني للسؤال: كيف ذلك؟..

حيث أن الذين أجابوا بنعم يثمنون دور الموقع الإلكتروني للوكالة في توسيع رقعة الاتصال، وهذا راجع حسبهم إلى السرعة في نقل المعلومات عن طريق الموقع (الانترنت)، وكذا اختصار الزمن والمسافة في الاطلاع على مختلف المستجدات، من خلال شبكة اتصال بين المديرية العامة للصندوق والوكالة وملاحقها، خاصة بعد عصره الوكالة بتكنولوجيا الاتصال والتي من بينها نظام الشفاء بينما يرى الذين أجابوا بأن الموقع الإلكتروني لا يساهم في تعزيز الأداء المهني للوكالة فيرجعون ذلك إلى أن الموقع الإلكتروني لا يرق إلى فتح لجمال على مساهمة الموظفين في إثرائه بالتحليلات والنقاشات، وتنظيم سير الآراء لقياس جمهور الوكالة، ولكنه منغلق على نفسه، بحيث يكتفي بالتعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والوكالات

التابعة له، ومن كل ما سبق يمكن الخروج بنتيجة أن الموقع الإلكتروني يساهم مساهمة فعالة في تعزيز الأداء المهني لموظفي الوكالة، لكن بالرغم من ذلك فهو يتطلب مراجعة دائمة لتعزيز أدائه المهني وتفعيل دوره كفضاء حر واسع ومفتوح لمساهمة الموظفين .

5- المحور الرابع: أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء المهني لموظفي الوكالة

السؤال رقم (26) :

جدول رقم (37): تقييم تكنولوجيا الاتصال في الوكالة

النسبة المئوية %	التكرار		
92.85%	65	إيجابا	التأثير
7.14%	5	سلبا	
0%	0	لم تؤثر	
100%	70	المجموع	

يرى 65 مستجوباً من مجموع الباحثين أن التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تحرير ومعالجة المعلومات بالوكالة قد أثرت على أدائهم المهني إيجابياً، وهي الفئة التي تشكل نسبة 92.85% بينما 5 أفراد فقط من الباحثين جزموا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة أثرت سلبا على أدائهم المهني وهذا بنسبة 7.14% . وقد أرجع أغلبية الباحثين أن الأثر الإيجابي لتكنولوجيا تخزين ومعالجة المعلومات على أدائهم المهني راجع إلى استعمال أنظمة جديدة كنظام SIGAS لتأمين ملفات المؤمنين وحفظ معلوماتهم بدقة وسرعة وأمان.

ومن هذه البيانات يمكن أن نستنتج أن غالبية الباحثين يثمنون الخطوات التي مرت بها الوكالة من خلال عصرتها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة (الانترنت، شبكة داخلية، نظام بطاقة الشفاء) والتي حسنت من ظروف عمل موظفي الوكالة، وسهلت من أدائهم المهني.

السؤال رقم (27):

جدول رقم (38): إتاحت التكنولوجيا الحديثة في الوكالة.

النسبة المئوية %	التكرار		
94.28%	66	تسهيل الخدمات الإدارية	المجالات التي ساهمت تكنولوجيا الاتصال في إتاحتها للموظفين بالوكالة
62.85%	44	التفاعل المهني بين موظفي الوكالة	
88.57%	62	الآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين	
82.85%	58	تحسين نوعية الخدمات المقدمة	
68.57%	48	توسيع رقعة النشاط المهني	
62.85%	44	تسهيل الاتصال مع المسؤولين	

من الجدول الذي بين أيدينا يظهر أن فئة كبيرة من المبحوثين 66 يرون أن التكنولوجيا الحديثة للاتصال سهلت من الخدمات الإدارية وهي فئة تمثل نسبة 94.28 % ، تليها الفئة التي ترى بأن التكنولوجيا الحديثة للاتصال أعطت الآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين المؤمنين اجتماعيا وهي تشكل نسبة 88.57 % ، يليها في الترتيب الفئة التي ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين نوعية الخدمات المقدمة بنسبة 82.85 % ، ثم يليها جانب توسيع رقعة النشاط المهني بنسبة 68.57 % ، وبنسبة 62.85% الذين رأوا بأن التكنولوجيا الحديثة للاتصال بالوكالة ساهمت في تحقيق التفاعل المهني بين موظفي الوكالة وكذلك مجال يراه المبحوثين هو تسهيل التكنولوجيا للاتصال مع المسؤولين ، ومنه يمكن القول أن أهم الجوانب التي سهلتها

التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الوكالة هي تسهيل الخدمات الإدارية، والآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين ، الشيء الذي ينعكس بالإيجاب على تحسين نوعية الخدمات المقدمة وهذا بفضل أنظمة معالجة وتحرير المعلومات(كنظام الشفاء) وكذا الانترنت ، بينما يرى المبحوثين أنها ساهمت بشكل مقبول ومتساوي في التفاعل المهني بين موظفي مصالح الوكالة ، وهذا راجع إلى تكريس مبدأ الفر دانية الذي تفرضه التكنولوجيا والتعامل مع الآلة، كما ساهمت بشكل مقبول في توسيع رقعة النشاط المهني لأن التكنولوجيا الحديثة قربت المعلومة إلى الموظف والمواطن المؤمن اجتماعيا وجعلته يتحرك في نطاق ضيق. إضافة إلى ذلك جانب تسهيل الاتصال بالمسؤولين ، مما يفسر أن قنوات الاتصال الأفقي بين الموظفين مقبولة، مما يعكس استغلال التكنولوجيا الحديثة للاتصال في فتح قنوات اتصال للمسؤولين مع موظفي الوكالة أو موظفي الملاحق التابعة لها.

السؤال رقم (28):

جدول رقم (39) : مساهمة الوكالة للتقدم في مجال تكنولوجيا الاتصال.

النسبة المئوية%	التكرار		
58.57%	41	نعم	مساهمة الوكالة للتقدم في مجال الاتصال
41.42%	29	لا	
100%	70	المجموع	

من بيانات الجدول السابق يتبين لنا أن نسبة 58.57% من الفئة المستجوبة يرون بأن التكنولوجيا الحديثة للاتصال المحدثة على مستوى الوكالة ، تكفي لمساهمة التقدم الحادث في مجال الاتصال، أما باقي المبحوثين يرون عكس ذلك وهذا بنسبة 41.42% ، ومنه نستنتج أن التكنولوجيا المستحدثة على مستوى الوكالة مقبولة لمساهمة التقدم الحادث في ميدان الاتصال ، لتحسين المر دودية في العمل، وهذا راجع حسب المبحوثين إلى السرعة والدقة في الأداء المهني فضل تلك التكنولوجيا التي لم تكن موجودة من قبل في الوكالة ، أين كانت الخدمات المقدمة

كلها ورقية، لكن بالرغم من ذلك هناك تحفظ من قبل بعض الباحثين الذين يرون عكس ذلك وهذا لسببين اثنين:

- 1- أن التكنولوجيا المستحدثة في الوكالة ليست آخر ما عرفته التكنولوجيا، وإنما هناك دائما الجديد في عالم الاتصال، أضف إلى ذلك أن ما جلب منها غير متبوع بتكوين خاص للتحكم فيها.
- 2- أن التكنولوجيا وحدها لا تكف بدون متابعة وتخطيط وحسن تسيير وترشيد الخدمات التي تتيحها هذه التكنولوجيا، وهذا ما رمى إليه المستجوبين من خلال تعليقاتهم في الشق الثاني من السؤال المفتوح: كيف ذلك...؟.

السؤال رقم (29) :

جدول رقم (40) :تحديث التكنولوجيا وأثرها على الأداء المهني.

النسبة المئوية %	التكرار		
77.14%	54	نعم	تحديث التكنولوجيا وأثرها على
22.85%	16	لا	
100%	70	المجموع	الأداء المهني

من خلال بيانات الجدول السابق يتبين لنا أن نسبة كبيرة من الباحثين 77.14% ترى بأن تحديث التكنولوجيا الاتصالية ومسايرتها يسهل الأداء المهني ويساهم في تحسينه، بينما نسبة 22.85% ترى العكس، ومنه نستنتج أنه كلما تم استقدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال بالوكالة وتحديثها ، كلما أثر ذلك بصفة طردية على تسهيل وتحسين الأداء المهني ، كما نستنتج من خلال هذه الإجابات أن غالبية موظفي الوكالة يرغبون في مسايرة التقدم الحادث في مجال تكنولوجيا الاتصال والتحكم فيها.

السؤال رقم (30):

جدول رقم (41): تأثير نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية على الأداء المهني.

نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية وتأثيرها على الأداء المهني		
النسبة المئوية %	التكرار	
94.28%	66	نعم
5.71%	4	لا
100%	70	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 94.28% من المستجوبين ترى بأن نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية يعيق أداء العمل المهني ، وهي نسبة تمثل الأغلبية على الفئة التي ترى العكس والتي تمثل نسبة 5.71% .

ومنه يمكن أن نخرج بنتيجة تؤكد ما خلصنا إليه في تحليل الجدول رقم (39) وهي ضرورة مساندة الوكالة للتكنولوجيا المستحدثة في مجال الاتصال واستخدامها ، قصد تسهيل ظروف عمل موظفي الوكالة وتحسين مردودية العمل المهني وكذا نوعيته من اجل الارتقاء بالأداء المهني ، كما يجب متابعة ذلك بالتكوين والتدريب المعمق وبالشكل الكافي لاستغلالها أحسن استغلال.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة وعلاقتها مع متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: العلاقة بين محاور الدراسة ومتغيرات البحث.

المحور الأول: التحكم في التكنولوجيا الحديثة للاتصال ومسايرتها

السؤال رقم (05) جدول رقم (42) : يمتك العلاقة بين متغيرات البحث ومدى استخدام

الموظفين لجهاز الكمبيوتر في ادائهم المهني بالوكالة

هل تستخدم لأداء عملك المهني جهاز كمبيوتر خاص بك في الوكالة؟				الاسالة	
لا		نعم		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك		
0	0	100	2	[25,20]	السن
0	0	100	10	[30,25]	
0	0	100	30	[35,30]	
25	5	75	15	[40,35]	
0	0	100	8	40 فما فوق	
7.14	5	92.85	65	المجموع	
5	2	95	38	تفني سامي	المستوى الدراسي
10.5	2	89.4	17	ليسانس	
100	1	90	9	مهندس دولة	
0	0	100	1	ماجستير	
7.14	5	92.85	65	المجموع	
12.5	5	87.5	35	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الادارية
0	0	100	15	مصلحة الإعلام الآلي	
0	0	100	15	مصلحة المراقبة الطبية	
7.14	5	92.85	65	المجموع	
3.8	1	96.1	25	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
4.16	1	95.8	23	5-9 سنوات	
16.66	2	83.3	10	10-14 سنة	
12.5	1	87.5	7	15 فأكثر	
7.14	5	92.85	65	المجموع	

من خلال الجدول الذي بين أيدينا والذي يعطي وصفا كميا لتقاطع متغيرات البحث مع السؤال (5)، المتعلقة بامتلاك جهاز كمبيوتر يمكن أن نخرج بالقراءات التالية:

- كل الفئات العمرية أشارت نتائج استجولها إلى أن أفراد عينتنا يمتلكون جهاز كمبيوتر بنسبة 100% وهذا بالنسبة للفئات العمرية التالية: [25،20] ، [30،25] ، [35،30] ، و 75% بالنسبة الفئة العمرية [40،35] ، وهذا يعكس أن كل فئات الدراسة على احتكاك وإطلاع دائم بالتكنولوجيا الحديثة.

- أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فالأغلبية الساحقة من المبحوثين على اختلاف مستوياتهم يمتلكون جهاز إعلام آلي، وهذا بنسبة 100% بالنسبة لمستوى الماجستير ، و 95% بالنسبة لمستوى تقني سامي - تكوين خاص

- أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية فأكثر نسبة امتلاك لجهاز الكمبيوتر نجدها عند جميع موظفي مصلحة الإعلام الآلي ومصلحة المراقبة الطبية وهذا بنسبة 100% ، إضافة إلى 87.5% بالنسبة لموظفي مصلحة الدفع من قبل الغير.

ونفس النتائج بالتقريب توصلت إليها الدراسة التي قام بها بوترة عبد الرزاق^(*)، والتي توصل فيها إلى أن 66.7% من الصحفيين يمتلكون جهاز كومبيوتر ، وهذا ما دلت عليه أيضا المقابلات الميدانية خلال فترة تربصنا بالوكالة إذ وجدنا أن الأغلبية الساحقة من الموظفين يمتلكون جهاز كومبيوتر خاص بهم ، وهذا اندرج ضمن مشروع عصرنة الوكالة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تتوفر الوكالة على 120 حاسب آلي مكثبي من نوع (PC & MAC) موزعة على مختلف مصالحها وهياكلها.

(*) عبد الرزاق بوترة ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الإعلامي لدى الصحفيين الجزائريين ، التلفزيون الجزائري نموذجاً - دراسة وصفية تحليلية- ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ، 2008- 2009 ، ص 218.

السؤال رقم (06) :

جدول رقم (43) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومستوى تلقي الموظفين التكوين والتدريب على الاعلام الالي

هل تلقيت تدريباً أو تكويناً على الإعلام الآلي؟				الاسئلة	
لا		نعم		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك		
100	2	0	0	[25،20]	السن
10	1	90	9	[30،25]	
33.33	10	66.6	20	[35،30]	
45	9	55	11	[40،35]	
25	2	75	6	40 فما فوق	
34.28	24	65.71	46	المجموع	
35	14	65	26	تفني سامي	المستوى الدراسي
26.3	5	73.6	14	ليسانس	
50	5	50	5	مهندس دولة	
0	0	100	1	ماجستير	
34.28	24	65.71	46	المجموع	
37.5	15	62.5	25	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الادارية
26.6	4	27.5	11	مصلحة الإعلام الآلي	
33.3	5	25	10	مصلحة المراقبة الطبية	
34.28	24	65.71	46	المجموع	
26.2	7	31.66	19	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
45.8	11	54.1	13	5-9 سنوات	
25	3	75	9	10-14 سنة	
37.5	3	62.5	5	15 فأكثر	
34.28	24	65.71	46	المجموع	

من خلال الجدول الذي بين أيدينا والذي يعطي وصفا كميا لتقاطع متغيرات البحث مع

السؤال (6)، المتعلقة بتلقي تكويناً على الإعلام الآلي يمكن أن نخرج بالقراءات التالية:

- بالنسبة لمتغير الفئات العمرية و علاقتها بالتكوين فنجد أن كل الفئات العمرية أجابت بأنها تلقت تكويناً على الإعلام الآلي بنسب تفوق 50 % وهذا بالنسبة للفئات: [30،25]، [35، 30]، [40،35]، 40 فما فوق بالنسب التالية على التوالي: 90 %، 66.6 %، 55 %، 75 %، ما عدا الفئة العمرية [25،20] والتي لم تتلقى تكوين ولا تدريب على الإعلام الآلي هي الفئة العمرية [25،20] ، حيث يشير معدّل لجملموع إلى 65.71 % من مجموع الفئات العمرية تلقوا تكويناً على الإعلام الآلي،

- أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فقد أظهرت نتائج التحليل الكمي أن نسبة تفوق نصف مجتمع البحث 65.71 % على اختلاف مستوياتهم تلقوا تكويناً على الإعلام الآلي، وهذا بنسبة 100 % لذوي مستوى الماجستير و 73.6 % بالنسبة للموظفين اللذين لهم مستوى الليسانس.

- أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية فاللذين تلقوا تكويناً أو تدريباً على الإعلام الآلي، نجد موظفي مصلحة الدفع من قبل الغير هم اللذين تلقوا تكويناً وتدريباً على الإعلام الآلي بنسبة 62.5 % يليها موظفو مصلحة الإعلام الآلي بنسبة 27.5 % وموظفو مصلحة المراقبة الطبية بنسبة 25 % .

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة وعلاقته بالتكوين على الإعلام الآلي: قدرت بنسبة 75 % و 62.5 % بالنسبة للموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم على التوالي: بين 10 إلى 14 سنة، و 15 سنة فأكثر . وهذا ما يعكس اهتمام الموظف بالتكنولوجيا الحديثة وامتلاكها والتحكم فيها كلما كانت له سنوات خبرة كافية في الوكالة ، وهذا له عوامل تحفزه أيضاً وهو المكانة والأجر وتوفر حوافز المنصب والمسؤولية التي تتطلب مساهمة التكنولوجيا الحديثة والتحكم فيها،

والنتيجة المتوصل إليها أن أغلبية أفراد العينة تلقوا تكويناً أو تدريباً على الإعلام الآلي بنسبة 65.71 % وهي بالتقريب نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة بوترة عبد الرزاق (*) إلى أن أغلبية أفراد عينة البحث (من الصحفيين العاملين بالتلفزيون) تلقوا تكويناً على الإعلام الآلي وهذا بنسبة 69.7 % ، كما تم تأكيد ذلك من خلال تربصنا التطبيقي بالوكالة والذي خلصنا من خلاله إلى أن الوكالة سطرت برنامج يسمح بتأطير وتدريب الموظفين على كيفية عمل الأنظمة المعلوماتية والتي من بينها نظام الشفاء.

(*) عبد الرزاق بوترة ، مرجع سابق ، ص 218-219.

السؤال رقم (07) :

جدول رقم (44) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ونسبة الموظفين اللذين لم يتلقوا تكويناً على الإعلام الآلي

الوسيلة				المتغيرات
إذا كنت ممن لم يتلقوا تكويناً في الإعلام الآلي هل ذلك يعني أنك لا توظفه في عملك المهني ؟				
لا		نعم		
ن%	تك	ن%	تك	
100	2	0	0	السن
50	5	0	0	
26.66	8	0	0	
35	7	0	0	
25	2	0	0	
100	24	0	0	المجموع
0	12	0	0	المستوى الدراسي
0	8	0	0	تفني سامي
0	3	0	0	ليسانس
0	1	0	0	مهندس دولة
0	1	0	0	ماجستير
100	24	0	0	المجموع
37.5	15	0	0	التبعية الادارية
33.3	5	0	0	مصلحة الدفع من قبل الغير
26.66	4	0	0	مصلحة الإعلام الآلي
100	24	0	0	مصلحة المراقبة الطبية
100	24	0	0	المجموع
26.2	7	0	0	عدد سنوات الخبرة
45.8	11	0	0	أقل من 5 سنوات
25	3	0	0	5-9 سنوات
37.5	3	0	0	10-14 سنة
100	24	0	0	15 فأكثر
100	24	0	0	المجموع

من خلال الجدول الذي بين أيدينا والذي يعطي وصفا كميا لتقاطع متغيرات البحث مع السؤال (7)، المتعلق بعدم تلقي تكوين على الإعلام الآلي مع توظيفه في أداء العمل المهني يمكن أن نخرج بالقراءات التالية:

- إن النسبة المتبقية ممن لم يتلقوا تكوينا، أظهرت نتائجها في تقاطع السؤال (7) بأنها توظف الإعلام الآلي في أدائها لعملها المهني رغم عدم تلقيها لتكوين عليه، وهذا راجع إلى الاحتكاك اليومي بالفئات التي تلقت تكوينا عليه إضافة إلى استعماله في إنجاز الأعمال المهنية بالوكالة، وهم 24 فردا من جميع الفئات العمرية وهذا بنسبة 34.28% من النسبة الكلية 34.28% أي بنسبة 100% ممن لم يتلقوا تكوينا على الإعلام الآلي.

- أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فالذين لم يتلقوا تكوينا نسبتهم 34.28% لكن بالرغم من ذلك فإنهم يستخدمون الإعلام الآلي في أدائهم لعملهم المهني بنسبة 100% من مجموع أفراد العينة الذين لم يتلقوا تكوينا على الإعلام الآلي وعددهم 24.

- أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية أيضا نجد أن أغلبية المستجوبين من الموظفين الذين لم يتلقوا تكوينا على الإعلام الآلي، يوظفون جهاز الكمبيوتر في أداء عملهم المهني وهذا بأكثر نسبة قدرت ب 45.8% بالنسبة للموظفين الذين تراوحت سنوات خبرتهم بين 5-9 سنوات

- ونفس الشيء بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، وهذا ما يعكس اهتمام الموظف بالتكنولوجيا الحديثة وامتلاكها والتحكم فيها كلما كانت له سنوات خبرة كافية في الوكالة، وهذا له عوامل تحفزه أيضا وهو المكانة والأجر وتوفر حوافز المنصب والمسؤولية التي تتطلب مساهمة التكنولوجيا الحديثة والتحكم فيها. فكلما زادت عدد سنوات الخبرة ازدادت طرديا معها للسعي لامتلاك تكنولوجيا الاتصال والتحكم فيها.

السؤال رقم (08) :

جدول رقم (45) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى استعمال الموظفين لخدمات الانترنت والانترنت بالوكالة

هل تجيد استعمال خدمات الانترنت والانترانيت؟				السؤال	
لا		نعم		المتغيرات	
تك	%ن	تك	%ن		
1	50	1	50]25، 20]	
6	60	4	40] 30، 25]	
15	50	15	50]35، 30]	
13	65	7	35] 40، 35]	
3	37.5	5	62.5	40 فما فوق اقل	
38	54.28	32	45.71	المجموع	
28	70	12	30	تفني سامي - تكوين خاص	
9	47.36	10	52.63	ليسانس	
1	10	9	90	مهندس دولة	
0	0	1	100	ماجستير	
38	54.28	32	45.71	المجموع	
26	65	14	35	مصلحة الدفع من قبل الغير	
0	0	15	100	مصلحة الإعلام الآلي	
12	80	3	20	مصلحة المراقبة الطبية	
38	54.28	32	45.71	المجموع	
12	46.15	14	53.8	اقل من 5 سنة	
9	37.5	15	62.5	5-9 سنوات	
10	83.33	2	16.66	10-14 سنة	
7	87.5	1	12.5	15 فأكثر	
38	54.28	32	45.71	المجموع	

من خلال الجدول السابق الذي يعبر كمياً عن تقاطع متغيرات بحثنا مع السؤال (08) المتعلق بالتحكم في استعمال خدمات الإنترنت، والانترنت ما يلي:

- الفئات العمرية المبحوثة أشارت نتائج استجولها إلى أن أفراد العينة المبحوثة من الموظفين لا يتحكمون في استعمال الإنترنت وهذا بنسبة 65% و 60% بالنسبة للفئتين العمريتين [35، 40] و [25، 30] على التوالي، و 50% لكل من الفئات العمرية [20، 25]، و [30، 35] على التوالي.

- أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن قراءة البيانات الكمية تظهر أن نسبة معتبرة من الموظفين المستجوبين يجيدون استخدام خدمات الانترنت والانترنت وهذا بنسبة 90% وبنسبة 100% بالنسبة لمستوى مهندس دولة ومستوى الماجستير على التوالي، وبالمقابل نجد أن المستجوبين من الموظفين اللذين لهم مستوى تقني سامي ومستوى الليسانس أجابوا أنهم لا يجيدون استخدام الانترنت والانترنت، وهذا بنسبة 70% و 47.36% على التوالي، هذا مما يعكس دراية المستجوبين بأهمية تلك الأنظمة التكنولوجية وضرورتها في العمل المهني العصري، وهذا تماشياً مع مستواهم العلمي.

- نفس القراءات يمكن استخلاصها من البيانات الكمية المتعلقة بمتغير التبعية الإدارية الذي يعكس المصلحة التي يعمل فيها الموظف، حيث نجد أن المستجوبين من الموظفين اللذين ينتمون إلى كل من مصلحة المراقبة الطبية ومصلحة الدفع من قبل الغير لا يجيدون استخدام الانترنت والانترنت وهذا بنسبة 80% و 65% على التوالي، وبالمقابل نجد أن الأغلبية الساحقة من الموظفين المستجوبين المنتمين إلى مصلحة الإعلام الآلي يجيدون ويتحكمون بنسبة 100% في استخدام الانترنت والانترنت، و بالتالي هناك إلمام بأهمية تكنولوجيا الانترنت والانترنت واستعمالها، من قبل موظفي مصلحة الإعلام الآلي.

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فأظهرت النتائج أن أغلبية الموظفين المستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 10-14 سنوات وأكثر من 14 سنة لا يجيدون استخدام الانترنت والانترنت وهذا بنسبة 83.33% و 87.5% على التوالي، في حين نجد نسبة معتبرة من الموظفين اللذين تراوحت سنوات خبرتهم بالوكالة ما بين 5-9 سنوات و أقل من 5 سنوات أنهم يجيدون استخدام الانترنت والانترنت وهذا بنسبة 62.5% و 53.8% على التوالي. والنتيجة المتوصل إليها أن هناك تقارب من حيث التحكم في الانترنت والانترنت من قبل موظفي الوكالة إذ أن عملية

التحكم كانت محدودة، أي أنها اقتصرت على مصلحة الإعلام الآلي، وبعض مكاتب الإطارات و المسؤولين .

السؤال رقم (09) :

جدول رقم (46) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى توظيف الموظفين للانترنت والانترنت في عملهم المهني بالوكالة

هل توظف الانترنت والانترنت في عملك المهني التأميني بالوكالة؟				السؤال	
لا		نعم		المتغيرات	
ن %	تك	ن %	تك		
50	1	50	1	[25 ، 20]	السن
60	6	40	4] 30 ، 25]	
66.6	20	33.3	10]35 ، 30]	
70	14	30	6] 40 ، 35]	
62.5	5	37.5	3	40 فما فوق اقل	
65.71	46	34.28	24	المجموع	
85	34	15	6	تفني سامي - تكوين خاص	المستوى الدراسي
57.89	11	42.10	8	ليسانس	
10	1	90	9	مهندس دولة	
0	0	100	1	ماجستير	
65.71	46	34.28	24	المجموع	
72.5	29	27.5	11	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الإدارية
40	6	60	9	مصلحة الإعلام الآلي	
73.3	11	26.6	4	مصلحة المراقبة الطبية	
65.71	46	34.28	24	المجموع	
65.38	17	34.6	09	اقل من 5 سنة	
50	12	50	12	5-9 سنوات	
75	9	25	3	10-14 سنة	
100	8	0	0	14 فأكثر	
65.71	46	34.28	24	المجموع	

من خلال الجدول السابق الذي يعبر كميًا عن تقاطع متغيرات بحثنا مع السؤال (09) المتعلقة بتوظيف خدمات الإنترنت، والانترنت في أداء العمل المهني التأميني بالوكالة يمكن قراءة ما يلي:

- الفئات العمرية المبحوثة أشارت نتائج استجولها إلى أن أفراد العينة المبحوثة من الموظفين لا يوظفونها في عملهم المهني وهذا بنسبة 70% و 66.6% بالنسبة للفئات العمرية التالية: [35، 40]، [30، 35] على التوالي، لكن بالمقابل هناك أيضا من يجيد استعمال الانترنت والانترنت وتوظيفها في العمل المهني وهذا بنسبة اقل بقليل فقط من أولئك اللذين لا يجيدون استعمالها وتوظيفها ، قدرت بنسبة 50% بالنسبة للفئة العمرية [20، 25] و 40% بالنسبة للفئة العمرية [25، 30].

- أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن قراءة البيانات الكمية تظهر أن المستجوبين من الموظفين اللذين لهم مستوى الماجستير ومستوى مهندس دولة يوظفون خدمات الانترنت والانترنت في عملهم المهني وهذا بنسبة 100% و 90% لكل منهما على التوالي وبالمقابل نجد أن الموظفين اللذين لهم مستوى تقني سامي ومستوى الليسانس لا يوظفونها في عملهم المهني وهذا بنسبة 85% و 57.89% على التوالي ، هذا مما يعكس دراية المستجوبين بأهمية تلك الأنظمة التكنولوجية وضرورتها في العمل المهني العصري ، وهذا تماشيا مع مستواهم العلمي.

- نفس القراءات يمكن استخلاصها من البيانات الكمية المتعلقة بمتغير التبعية الإدارية الذي يعكس المصلحة التي يعمل فيها الموظف ، حيث نجد أن المستجوبين من الموظفين اللذين ينتمون إلى كل من مصلحة المراقبة الطبية ومصلحة الدفع من قبل الغير لا يوظفون استخدام الانترنت والانترنت في عملهم المهني وهذا بنسبة 73.3% و 72.5% على التوالي ، وبالمقابل نجد أن الأغلبية الساحقة من الموظفين المستجوبين المنتمين إلى مصلحة الإعلام الآلي يوظفونها بنسبة 60% في أداء عملهم المهني ، و بالتالي هناك إلمام بأهمية تكنولوجيا الانترنت والانترنت واستعمالها، من قبل موظفي مصلحة الإعلام الآلي .

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فأظهرت النتائج أن اهتمامات الموظفين متقاربة فيما يخص - أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فأظهرت النتائج أن أغلبية الموظفين المستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 10-14 سنوات و أكثر من 14 سنة لا يوظفون الانترنت والانترنت في عملهم المهني وهذا بنسبة 75% و 100% على التوالي، في حين نجد نسبة معتبرة من

الموظفين اللذين تراوحت سنوات خبرتهم بالوكالة ما بين 5-9 سنوات و اقل من 5 سنوات أنهم يوظفونها في عملهم المهني وهذا بنسبة 50% و34.6% على التوالي.

والنتيجة المتوصل إليها أن أغلبية أفراد العينة المبحوثة لا توظف الانترنت والانترانيت في عملها المهني التأميني بالوكالة ، وهذا ما تم التطرق إليه في دراستنا النظرية من خلال مؤشرات النفاذ إلى تكنولوجيا الاتصال والإعلام لسنة 2008 وبالضبط مؤشر النفاذ إلى الإنترنت من المشتركين المهنيين(مؤسسات) والتي قدرت بنسبة 13.94%، وهذا ما تم تبيانه أيضا من خلال مؤشر الاستعمال المهني للانترنت، حيث قدرت نسبة الدخول إلى الإنترنت من طرف المؤسسات ب41.44% و قد انطبق هذا من خلال المقابلات الميدانية التي قمنا بها خلال فترة التربص: أن الوكالة تتوفر إضافة إلى خدمة الولوج إلى شبكة الانترنت على شبكة محلية داخلية تم إنشاؤها بداية سنة 2004 والتي تسمح لبعض موظفي الوكالة ب: الاطلاع على قائمة وأنشطة الموظفين، خدمة الرسائل الداخلية وتداولها بين موظفي الوكالة ، ومتابعة الأداء المهني للموظفين.

السؤال رقم (10) :

جدول رقم (47) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومستوى تحكم الموظفين في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبيا بالوكالة

هل تتحكم في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبيا في الوكالة؟				السؤال	
لا		نعم		المتغيرات	
تك	%	تك	%		
1	50	1	50	السن	
1	10	9	90] 20، 25]	
1	3.33	29	96.6] 25، 30]	
1	5	19	95] 30، 35]	
2	25	6	75] 35، 40]	
06	8.57	64	91.42	40 فما فوق اقل	
				المجموع	
4	10	36	90	المستوى الدراسي	
2	10.5	17	89.47	تفني سامي - تكوين خاص	
0	0	10	100	ليسانس	
0	0	1	100	مهندس دولة	
0	0	1	100	ماجستير	
06	8.57	64	91.42	المجموع	
4	10	36	90	التبعية الإدارية	
0	0	15	100	مصلحة الدفع من قبل الغير	
2	13.3	13	86.6	مصلحة الإعلام الآلي	
2	13.3	13	86.6	مصلحة المراقبة الطبية	
06	8.57	64	91.42	المجموع	
1	3.84	25	96.15	عدد سنوات الخبرة	
2	8.33	22	91.6	اقل من 5 سنة	
1	8.33	11	91.6	5-9 سنوات	
2	25	06	75	10-14 سنة	
2	25	06	75	15 فأكثر	
06	8.57	64	91.42	المجموع	

من خلال الجدول السابق الذي يعبر كمياً عن العلاقة بين متغيرات بحثنا مع السؤال (10) المتعلقة بالتحكم في استخدام أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً بالوكالة، يمكن قراءة ما يلي:

- الفئات العمرية المبحوثة أشارت نتائج استجوابها إلى أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة المبحوثة من الموظفين على اختلاف أعمارهم يتحكمون في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً في الوكالة وهذا بأكبر نسبة قدرت ب 96.6% و 95% بالنسبة للفئات العمرية التالية: [30، 35]، [35، 40] على التوالي،

- أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن قراءة البيانات الكمية تظهر أن الأغلبية الساحقة من الموظفين على اختلاف مستوياتهم الدراسية يجيدون استخدام أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً بالوكالة ، وهذا بأكبر نسبة قدرت ب 100% بالنسبة لذوي مستوى الماجستير ومستوى مهندس دولة على التوالي هذا مما يعكس دراية المستجوبين بأهمية تلك الأنظمة التكنولوجية وضرورتها في العمل المهني العصري ، وهذا تماشياً مع مستواهم العلمي.

- نفس القراءات يمكن استخلاصها من البيانات الكمية المتعلقة بمتغير التبعية الإدارية الذي يعكس المصلحة التي يعمل فيها الموظف ، حيث نجد أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة المبحوثة من الموظفين على اختلاف المصالح التي ينتمون إليها يتحكمون في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً في الوكالة وهذا بأكبر نسبة قدرت ب 100% و 90% بالنسبة للمستجوبين من الموظفين اللذين ينتمون إلى كل من مصلحة الإعلام الآلي ومصلحة الدفع من قبل الغير على التوالي، و بالتالي هناك إلمام بأهمية تكنولوجيا أنظمة المعلومات واستعمالها من قبل موظفي المصلحتين .

- كذلك بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فأظهرت النتائج أن الأغلبية الساحقة من الموظفين المستجوبين على اختلاف عدد سنوات خبرتهم بالوكالة يجيدون ويتحكمون في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً في الوكالة وهذا بأكبر نسبة قدرت ب 96.15% و 91.6% ، للموظفين المستجوبين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة، واللذين تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 5-9 سنوات و 10-14 سنة على التوالي.

وبالتالي تم التوصل إلى أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة المبحوثة يتحكمون في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبيا في الوكالة بنسبة 91.42% وهذا ما توصلت إليه دراسة عبد الرزاق بوترة (*) وبنسبة 90.9% ممن يتحكم في تلك الأنظمة، وقد تم التأكد من أهمية تلك الأنظمة لدى موظفي الوكالة من خلال الحوار الوطني بين الحكومة والمؤسسات الذي شرع في إطار مخطط إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لعام 2013 (**); وهذا ما تم التطرق إليه في الإطار النظري من خلال العمليات التالية والتي تثبت أن الإدارة تولي اهتماما بالغاً للأنظمة المعلوماتية:

- العمليات من أ166 إلى أ176 تفعيل حلول لرقمنة البطاقات (11عملية) تهدف هذه العمليات إلى رقمنة المعلومات للحفاظ عليها أو معالجتها بالحاسوب وتعتبر هذه المرحلة الرامية إلى رقمنة المستندات مهما كانت طبيعتها.
- العمليات من أ177 إلى أ190 ، تفعيل نظم التسيير الإلكتروني للمستندات (GED): (14 عملية) تسمح هذه النظم بزيادة وتخزين وحفظ الوثائق في شكل إلكتروني.
- العمليات من أ191 إلى أ227 تفعيل نظم المعلومات وقواعد البيانات : (37 عملية) : تعتبر المعلومات من صلب الإدارة الإلكترونية، إذ تشمل كل الموارد التي تسمح بزيادة وإدارة وتخزين ومعالجة ونقل ونشر المعلومات التي تكتسي أشكالا متنوعة.

(*) عبد الرزاق بوترة ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الإعلامي لدى الصحفيين الجزائريين، مرجع سابق ، ص221.

(**) مشروع الجزائر الإلكترونية، صادر عن اللجنة الإلكترونية، ملخص ديسمبر 2008 متواجد على الموقع :

<http://etudiantdz.net/vb/t23499.html>

السؤال رقم (11) :

جدول رقم (48) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ونسبة الموظفين اللذين تلقوا تكويناً أو تدريباً على أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً بالوكالة

هل تلقيت تكويناً أو تدريباً على معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً في الوكالة؟				السؤال	
لا		نعم		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك		
50	1	50	1	[25، 20]	السن
20	2	80	8] 30، 25]	
46.6	14	53.33	16]35، 30]	
30	6	70	14] 40، 35]	
37.5	3	62.5	5	40 فما فوق اقل	
37.14	26	62.85	44	المجموع	
35	14	65	26	تفني سامي - تكوين خاص	المستوى الدراسي
36.8	7	63.15	12	ليسانس	
40	4	60	6	مهندس دولة	
100	1	0	0	ماجستير	
37.14	26	62.85	44	المجموع	
40	16	60	24	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الإدارية
40	6	60	9	مصلحة الإعلام الآلي	
26.66	4	73.33	11	مصلحة المراقبة الطبية	
37.14	26	62.85	44	المجموع	
38.4	10	61.5	16	اقل من 5 سنة	عدد سنوات الخبرة
41.6	10	58.33	14	5-9 سنوات	
33.3	4	66.6	08	10-14 سنة	
25	2	75	06	15 فأكثر	
37.14	26	62.85	44	المجموع	

من خلال الجدول السابق الذي يعبر كمياً عن تقاطع متغيرات بحثنا مع السؤال (11) المتعلقة، بتلقي تكوين على أنظمة معالجة يمكن قراءة ما يلي:

- الفئات العمرية المبحوثة أشارت نتائج استجولها إلى أن أغلبية الفئات العمرية من أفراد العينة تلقوا تكويناً وتدريباً على تلك الأنظمة ، وهذا بنسبة أكبر قدرت ب 80 % و 70% بالنسبة للفئات العمرية التالية : [25، 30] ، [35، 40] على التوالي وهذا ما يعكس اهتمام إدارة الوكالة بالتكوين على تلك الأنظمة والتي تعتبر ركيزة أساسية للارتقاء بالأداء المهني للموظفين .

- أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن قراءة البيانات الكمية تظهر أن المستجوبين من الموظفين من ذوي مستوى تقني سامي والليسانس تلقوا تكويناً على أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً بالوكالة وهذا بنسبة 65 % و 63.15 % لكل منهما على التوالي في حين نجد أن المستجوبين من الموظفين ذوي مستوى الماجستير لم يتلقوا تكويناً على تلك الأنظمة وهذا بحكم الخبرة وتخصصهم في ذلك المجال.

- نفس القراءات يمكن استخلاصها من البيانات الكمية المتعلقة بمتغير التبعية الإدارية الذي يعكس المصلحة التي يعمل فيها الموظف ، حيث نجد أن أغلبية معتبرة من أفراد العينة المستجوبة تلقت تكويناً وتدريباً على تلك الأنظمة وهذا بنسبة قدرت ب 73.33% بالنسبة للموظفين اللذين ينتمون إلى مصلحة المراقبة الطبية و 60 % بالنسبة للذين ينتمون إلى مصلحة الإعلام الآلي والدفع من قبل الغير على التوالي

و بالتالي هناك إلمام بأهمية تكنولوجيا أنظمة المعلومات وتحريرها حاسوبياً واستعمالها، مع التأكيد دائماً على التكوين والتدريب عليها بحيث يرى ذلك حوالي 62.85 % من مجموع المستجوبين التابعين للمصالح الثلاثة.

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فأظهرت النتائج أن نسبة معتبرة من المبحوثين على اختلاف عدد سنوات خبرتهم بالوكالة يرون أن نسبة التكوين والتدريب للموظفين بالوكالة لا بأس به ، وهذا بنسبة 75% بالنسبة للموظفين المستجوبين اللذين لهم أكثر من 15 سنة خبرة بالوكالة و 66.6% بالنسبة للذين تراوحت عدد سنوات خبرتهم ما بين 10-14 سنة لكن يبقى عند البعض منهم غير كافي لمسيرة حديث وجديد تلك الأنظمة المعلوماتية ..

ومنه يمكن القول أن الوكالة سخرت كل إمكاناتها من خلال وضع برامج تدريبية تكوينية لموظفيها على مختلف الأنظمة المعلوماتية، وهذا على عكس: "الدراسة التي قام بها" عادل عبد الرزاق ضيف^(*) الموسومة بأثر التكنولوجيا على القائمين بالاتصال في الأقسام الخارجية بالصحف المصرية والتي توصلت إلى: أن الصحفيين في الأقسام الخارجية تعلموا استخدام التكنولوجيا الحديثة عن طريق زملائهم في العمل وقلّة منهم من استفاد عن طريق الدورات التدريبية وهذا بنسبة 58% إضافة إلى: - عدم كفاءة بعض المحررين في استعمال الأجهزة وهذا بنسبة وهذا بنسبة 55% - عدم اهتمام الصحف بتدريب الصحفيين وهذا بنسبة 61% ونفس النتيجة توصلت إليها دراسة "سولاف بوصبع"^(**): "تأثير التكنولوجيات الاتصالية الجديدة على العمل الصحفي ، والتي أظهرت على أن أغلبية الصحفيين يقرون بنقص دورات التكوين و الرسكلة لتلقين الصحفيين استخدام التكنولوجيات الاتصالية الجديدة في عملهم الصحفي .

(*) عادل عبد الرزاق ضيف، "أثر التكنولوجيا على القائمين بالاتصال في الأقسام الخارجية بالصحف المصرية"، من كتاب تكنولوجيا الاتصال: الواقع والمستقبل، بحوث ومناقشات المؤتمر العلمي الخامس لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، 1999 ص 145-182.

(**) سولاف بوصبع، تأثير التكنولوجيات الاتصالية الجديدة على العمل الصحفي، كلية الإعلام والاتصال، بجامعة الجزائر، السنة الدراسية 2004-2005 ص 201.

السؤال رقم (12) :

جدول رقم (49) :يمثل العلاقة بين متغيري (المستوى الدراسي و الوظيفة) و الوسائل المعلوماتية المستعملة من قبل الموظفين لأداء عملهم المهني

استعمال الوسائل الالكترونية ؟																								الأسئلة		
نظام الشفاء (SICAS)				نظم الاتصال والمراسلة				Télé communication				الفاكس				FLASH DISK				CD/DVD				المتغيرات		
لا		نعم		لا		نعم		لا		نعم		لا		نعم		لا		نعم		لا		نعم				
%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك			
25	10	75	30	97.5	39	2.5	1	97.5	39	2.5	1	87.5	35	12.5	5	50	20	50	20	80	32	20	08	تفني سامي-تكوين خاص		
0	0	100	19	78.9	15	21.05	4	84.2	16	15.7	3	78.9	15	21.05	4	52.63	10	47.36	09	84.2	16	15.7	3	ليسانس		
0	0	100	10	40	4	60	6	50	5	50	5	60	6	40	4	0	0	100	10	60	6	40	4	مهندس دولة		
0	0	100	1	0	0	100	1	0	0	100	1	0	0	100	1	0	0	100	1	0	0	10	0	1	ماجستير	
14.28	10	85.7	60	82.85	58	17.14	12	85.71	60	14.28	10	80	56	20	14	42.85	30	57.14	40	77.14	54	22.85	16	المجموع		
15.3	04	84.6	22	92.3	24	7.69	02	92.3	24	7.69	02	84.6	22	15.3	04	46.15	12	53.8	14	76.9	20	23.07	06	اقل من 5 سنوات		
4.16	01	95.8	23	87.5	21	12.5	03	91.6	22	8.33	02	91.6	22	8.3	02	50	12	50	12	79.16	19	20.8	05	5-9 سنوات		
16.6	02	83.3	10	58.3	07	41.6	05	66.6	8	33.3	04	50	06	50	06	16.6	2	83.3	10	75	9	25	03	10-14 سنة		
37.5	03	62.5	05	75	06	25	02	75	06	25	02	75	06	25	02	50	4	50	04	75	6	25	02	15 فأكثر		
14.8	10	85.7	60	82.85	58	17.14	12	85.71	60	14.28	10	80	56	20	14	42.85	30	57.14	40	77.14	54	22.85	16	المجموع		

من خلال تحليل الجدول الذي بين أيدينا يمكن قراءة ما يلي:

- أن أكثر الوسائل الإلكترونية الحديثة استعمالاً عند المستجوبين هي حامل المعلومات وخلايا التركيب الحديثة " Flash disk " وهذا بنسبة 100% بالنسبة للمستجوبين اللذين لهم مستوى ليسانس ومستوى الماجستير، إضافة إلى استخدامهم لنظام الشفاء، وهذا على اختلاف مستوياتهم بنسبة 100% ماعداً، ذوي مستوى تقني سامي بنسبة 75%، أما بالنسبة لبقية الوسائل الأخرى فهي أقل استعمالاً من قبل الباحثين على اختلاف مستوياتهم الدراسية، وهذا كله راجع إلى الحاجة الماسة للباحثين لمثل تلك الوسائل (كنظام الشفاء) والذي يعتبر من أحدث الأنظمة المعلوماتية المحدثة بالوكالة والتي لقيت استحسان الكثير من الباحثين من خلال تحسين مستوى أدائهم المهني ربحاً للوقت والجهد في تقديم الخدمات الإدارية، إضافة إلى ذلك مع ما تقدمه حوامل المعلومات الجديدة والذي يعد من أحدثها وأمثلها حامل المعلومات المتعلق بنظام الشفاء الذي سبق وتكلمنا عنه في الجزء النظري، إضافة إلى ذلك نجد عدم حاجة الموظفين إلى نظم الاتصال والمراسلة، مع استخدام محتشم للفاكس وهذا يدل على عدم حاجة الباحثين إلى مثل تلك الوسائل في أدائهم لعملهم المهني، ويرجع عدم وجود فارق في استعمال هذه الوسائل مع متغير المستوى الدراسي للباحثين، مما يعني أن مستوى ليسانس فما فوق لديهم تعامل وثقافة اهتمام ومتابعة للوسائل التكنولوجية الحديثة.

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فإن استعمال الوسائل الإلكترونية الحديثة والتي أبرزنا أكثرها استعمالاً في تحليل متغير المستوى الدراسي، بحيث أن نسبة استعمال حامل المعلومات تتراوح بين 50% و 85% وهذا باختلاف عدد سنوات الخبرة للباحثين، لكن بنسبة أكبر قدرت 83.3% عند أفراد العينة اللذين تراوحت سنوات خبرتهم بالوكالة بين 10 - 14 سنة، كما يلاحظ استعمال كبير لنظام الشفاء لدى جميع أفراد العينة على اختلاف سنوات خبرته بالوكالة بنسب تتراوح بين 60% إلى 95%، لكن بنسبة أكبر قدرت ب 95.8% لدى أفراد العينة اللذين تراوحت سنوات خبرتهم بين 5 - 10 سنوات فيما نسجل عدم استعمال باقي الوسائل الأخرى CD/DVD ونظم الاتصال والمراسلة، وهذا راجع إلى طبيعة عمل الموظفين بالوكالة المتمثل في الإشراف وتوزيع وتوجيه الأعمال وتقديم الخدمات دون الخوض في العمل الميداني عن بعد الذي يتطلب التعامل مع تلك الوسائل إذ أنهم يقتصرون في أداء عملهم المهني على تكنولوجيا الأنظمة

المعلوماتية، وما نظام الشفاء والبطاقة الالكترونية لدليل على ذلك ، وهذا ما تم تبيانه من خلال المقابلات التي قمنا بإجرائها أثناء فترة التربص التطبيقي بالوكالة والتي أثبتت أن جل الموظفين يعتمدون بصورة كبيرة على تكنولوجيا نظام الشفاء والتي أصبحت كحتمية تكنولوجيا لا بد منها لتحسين وتفعيل الأداء المهني وتحسين الخدمات الإدارية.

-المحور الثاني: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة:

السؤال رقم (13) والسؤال رقم (14) :

جدول رقم (50): يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى توظيف الموظفين لتكنولوجيا الاتصال في علاقتهم مع الادارة

هل توظف تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي جلبتها الوكالة (انترنت + شبكة داخلية، نظام بطاقة الشفاء (SICAS) في علاقتك مع الإدارة؟								الأسئلة	
لا		نعم						المتغيرات	
		تقدم اقتراح معين		رفع انشغال معين		الاستفسار عن مشكل			
ن%	تك	ن%	تك	ن%	تك	ن%	تك		
50	1	0	0	0	0	50	1]25, 20]	
0	0	30	3	30	3	40	4] 30, 25]	
13.3	4	16.6	5	60	18	10	3]35, 30]	
40	8	20	4	25	5	15	3] 40, 35]	
0	0	12.5	1	12.5	1	75	6	40 فما فوق	
21.42	15	18.57	13	35.7	25	24.28	17	المجموع	
32.5	13	12.5	5	25	10	30	12	تفني سامي	
0	0	26.3	5	57.8	11	15.7	3	المستوى	
20	2	20	2	40	4	20	2	الدراسي	
0	0	100	1	0	0	0	0	ماجستير	
21.42	15	18.57	13	35.7	25	24.28	17	المجموع	
32.5	13	17.5	7	30	12	20	8	مصلحة الدفع من قبل الغير	
0	0	26.6	4	53.3	8	20	3	مصلحة الإعلام الآلي	
13.33	2	13.3	2	33.3	5	40	6	مصلحة المراقبة الطبية	
21.42	15	18.57	13	35.7	25	24.28	17	المجموع	
30.7	8	26.9	7	19.23	5	23.07	6	اقل من 5 سنوات	
12.5	3	20.8	5	41.6	10	25	6	عدد	
0	0	8.3	1	58.3	7	33.3	4	سنوات الخبرة	
50	4	0	0	37.5	3	12.5	1	15 فأكثر	
21.42	15	18.57	13	35.7	25	24.28	17	المجموع	

من خلال البيانات الكمية التي تظهر في الجدول يمكن قراءة ما يلي:

-نسبة توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من شبكة داخلية ونظام الشفاء من قبل أفراد العينة المستجوبة في علاقتهم بالإدارة قدرت ب 78.55%، وهذا ما يدل على توظيف لا بأس به لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي، وهذا رغم اختلاف السن، المستوى، التبعية الإدارية أو عدد سنوات الخبرة.

- كما سجلنا أن أكبر نسبة في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال مع الإدارة كانت عند فئة الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة بنسبة 75 % بغرض الاستفسار عن مشكل، هذا ما يعكس تخطي أفراد هذه الفئة لحواجز الحوار مع الإدارة و المسؤولين ، كما يعكس شعورهم بروح المسؤولية و خبرتهم المهنية بالوكالة.

-أما بالنسبة لمتغير مستوى الدراسة فليس هناك تباين يلاحظ في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي، حيث يبقى ضعف الاتصال البيئي واضحاً رغم وجوده ضمن الموظفين المبحوثين.

-أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية، فيمكن ملاحظة أن موظفي المصالح الثلاثة توظف مختلف الوسائل والشبكات التي أتاحتها التكنولوجيا الحديثة للاتصال مع الإدارة، مع تفوق طفيف لمصلحة الإعلام الآلي التي يوظف 100 % من موظفيها قنوات الاتصال الحديثة للاتصال بإدارتهم وبنسبة 53.3 % منهم لأجل رفع انشغال معين، إضافة إلى 86.6 % من موظفي مصلحة المراقبة الطبية في استغلالهم لتكنولوجيا الاتصال بالإدارة وهذا بنسبة 40% من اجل الاستفسار عن مشكل معين.

-أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فيلاحظ أن أكبر فئة توظف شبكات الاتصال التي أتاحتها التكنولوجيا الحديثة والموجودة بالوكالة هي الفئة من المبحوثين الذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 10-14 سنة، وهذا من اجل رفع انشغال معين بنسبة 58.3 % تليها فئة الموظفين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم 5-9 سنوات نصوا على أنهم يتصلون بالإدارة باستخدام تكنولوجيا الاتصال وهذا من اجل رفع انشغال معينة بنسبة 41.6 % وهذا ما يعكس تواصل هذه الفئات مع الإدارة يومياً، وقيامها بمبادرة لطرح انشغالات وتقديم اقتراحات تهتم بالوكالة.

ومما سبق نجد أن أغلبية أفراد العينة المستجوبة توظف تكنولوجيا الاتصال المحدث بالوكالة وبصورة اكبر تكنولوجيا نظام الشفاء في علاقتها مع الإدارة بنسبة إجمالية قدرت ب 55 % على عكس ما توصلت إليه نتائج الدراسة التي قام بها عبد الرزاق بوترة (*) والتي مفادها أن أغلبية أفراد العينة من الصحفيين لا يوظفون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في علاقتهم بالإدارة وهذا بنسبة 48%.

(*) عبد الرزاق بوترة ، مرجع سابق ، ص 227-228.

السؤال رقم (15) ورقم (16) :

جدول رقم (51) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى تسخير الإدارة للشبكة الداخلية أو البريد الإلكتروني في الاتصال بالموظفين

هل تتصل بك الإدارة من خلال الشبكة الداخلية أو البريد الإلكتروني التي وفرها التكنولوجيا؟								الأسئلة	المتغيرات
نعم								التكليف بمهمة	
لا		اطلاعتك على آخر المستجدات		تعليمات من أجل النظام		تكاليف			
ن %	تك	ن %	تك	ن %	تك	ن %	تك		
50	1	50	1	0	0	0	0	[25، 20]	السن
0	0	30	3	40	4	30	3] 30، 25]	
53.3	16	16.6	5	16.6	5	13.3	4]35، 30]	
60	12	5	1	20	4	15	03] 40، 35]	
87.5	7	12.5	1	0	0	0	0	40 فما فوق	
51.42	36	15.71	11	18.57	13	14.28	10	المجموع	
72.5	29	10	4	12.5	5	5.75	2	تفني سامي	المستوى الدراسي
36.8	7	21	4	26.3	5	15.7	3	ليسانس	
0	0	20	2	30	3	50	5	مهندس دولة	
0	0	100	1	0	0	0	0	ماجستير	
51.42	36	15.71	11	18.57	13	14.28	10	المجموع	
65	26	75	3	15	6	12.5	5	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الإدارية
0	0	40	6	33.3	5	26.6	4	مصلحة الإعلام الآلي	
66.6	10	13.3	2	13.3	2	6.66	1	مصلحة المراقبة الطبية	
51.42	36	15.71	11	18.57	13	14.28	10	المجموع	
61.5	16	11.5	3	15.3	4	11.5	3	اقل من 5 سنوات	
45.8	11	16.6	4	20.8	5	16.6	4	5-9 سنوات	
33.3	4	25	3	25	3	16.6	2	10-14 سنة	
62.5	5	12.5	1	12.5	1	12.5	1	15 فأكثر	
51.42	36	15.71	11	18.57	13	14.28	10	المجموع	

من خلال البيانات الكمية التي تظهر في الجدول يمكن قراءة ما يلي:

-نسبة عدم توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من شبكة داخلية ونظام الشفاء من قبل الإدارة للاتصال بالموظفين قدرت ب 51.42%، لكن نسبة 48.56% من الموظفين المستجوبين يرون بان الإدارة توظف تكنولوجيا الاتصال للاتصال بهم ، وكلتا النسبتين تدلان على أن هناك توظيف لا باس به لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الإدارة للاتصال بموظفيها ، وهذا رغم نفي وتحفظ بعض الموظفين .

-كما سجلنا أن أكبر نسبة في عدم توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الإدارة للاتصال بهم كانت عند فئة الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة بنسبة 87.5% ، تليها الفئة العمرية [35، 40] بنسبة 60%، هذا ما يعكس أن أغلبية هذه الفئة ينتمون إلى الإدارة (المسؤولين) ، أما أعلى نسبة في توظيف الإدارة لتكنولوجيا الاتصال المتوفرة في الاتصال بموظفيها فسجلت عند فئة [20، 25] وهذا بنسبة 50% بغرض إطلاعهم على آخر المستجدات .

-أما بالنسبة لمتغير مستوى الدراسة فنجد أن الموظفين ذوي مستوى تقني سامي وليسانس يرون بان الإدارة لا توظف تكنولوجيا الاتصال للاتصال بهم وهذا بنسبة قدرت ب 72.5% و 36.8% عل التوالي، كما نجد أن الموظفين المستجوبين ذوي مستوى مهندس دولة وماجستير يرون بان الإدارة تستعين بتكنولوجيا الاتصال لاطلاعهم على آخر المستجدات وهذا بنسبة قدرت ب 20% و100% على التوالي ،وبالتالي نجد أن هناك تباين يلاحظ في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الإدارة للاتصال بالموظفين، حيث يبقى ضعف الاتصال البيئي واضحاً رغم وجوده ضمن الموظفين المبحوثين.

-أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية، فيمكن ملاحظة أن موظفي مصلحة الدفع من قبل الغير ومصلحة المراقبة الطبية يرون بان الإدارة لا توظف تكنولوجيا الاتصال للاتصال بهم وهذا بنسبة قدرت ب 65% و 66.6% على التوالي ، مع إجماع أغلبية موظفي مصلحة الإعلام الآلي على أن الإدارة تتصل بهم عن طريق تكنولوجيا الاتصال المحدثه بالوكالة وهذا بنسبة 100% نجد منها 40% لاطلاعهم على آخر المستجدات و 33.3% تعليمات من اجل النظام و 26.6% للتكليف بمهمة ، ونفس الشيء بالنسبة لمصلحة الدفع من قبل الغير ، التي سجلت أعلى نسبة للاتصال الإدارة بالموظفين و قدرت ب 75% من المستجوبين الذين رأوا بأن الإدارة تتصل بهم عبر أنظمة الاتصال

الحديثة التي جلبتها المؤسسة، وذلك لغرض اطلاعهم على آخر المستجدات، ومن المستجوبين من يرى 15% منهم أن الإدارة تتصل بهم من أجل إعلامهم بتعليمات من أجل النظام.

-أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فيلاحظ أن الفئات التي ترى بان الإدارة لا توظف تكنولوجيا الاتصال للاتصال بهم هي الفئة من الموظفين المستجوبين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة والفئة التي لها اكبر من 14 سنة خبرة بالوكالة وهذا بنسبة قدرت ب 61.5% و 62.5% على التوالي، في حين نجد أن الفئة التي تراوحت سنوات خبرتها ما بين 10-14 سنة ترى بان الإدارة تتصل بهم بتوظيفها لتكنولوجيا الاتصال وهذا بنسبة 25%: بغية اطلاعهم على آخر المستجدات و 25% لإعلامهم بتعليمات من أجل النظام، مع تباين وتقارب ملحوظ في باقي الفئات

الأخرى، و كنتيجة لتحليل هذا الجدول نجد أن هناك توظيف مقبول للاتصال الداخلي بين الإدارة والموظفين من خلال ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة المدججة للاتصال بالوكالة، وذلك في الاتجاهين، وهذا يعني استغلال تكنولوجيا الاتصال المتاحة في الوكالة والتي نذكر منها الأنظمة المعلوماتية والبريد الإلكتروني ودورها في تعزيز الاتصال الداخلي، وهذا ما تم تبيانه خلال المقابلات الميدانية خلال فترة التربص بالوكالة حيث أنها تتوفر إضافة إلى خدمة الولوج إلى شبكة الانترنت على شبكة محلية داخلية تم إنشاؤها بداية سنة 2004 حيث تحوي هذه الشبكة التي تم تزويدها بموقع خاص "http // intranet.cnas"، على كافة النشاطات والمعلومات والوثائق المتعلقة بمهام

الوكالة، كما تتيح مجموعة من الخدمات الأساسية: الاطلاع على قائمة وأنشطة الموظفين، خدمة الرسائل الداخلية وتداولها بين موظفي الوكالة، متابعة الأداء المهني للموظفين، منتدى النقاش وتبادل الأفكار والآراء بين الموظفين، تبادل المعلومات والملفات بين مختلف موظفي المصالح المختلفة للوكالة، تبادل الوثائق الإدارية والمساعدة التقنية في مجال الإعلام الآلي واستعمال الشبكة على الخط وهنا نشير إلى أن هذه الخدمة (الانترانت) تشهد استعمالا مقبولا خاصة عند موظفي مصلحة الإعلام الآلي وذلك نظرا للسرعة التي تقتضيها بعض المصالح من جهة، كما تستعمل بغرض تبادل المعلومات والملفات الكترونيا بين مصالح المقر الرئيسي للوكالة وتلك المتواجدة على مستوى ملاحق المصالح الإدارية من جهة أخرى، والى جانب هذه الخدمات، تحتوي الشبكة على عدد من قواعد البيانات التي يمكن تقسيمها إلى قواعد بيانات تأمينية وأخرى إدارية، حيث تحتوي قواعد البيانات التأمينية على كافة المعلومات المتعلقة بالنشاط التأميني لموظفي الوكالة، مما يسمح بتواصل وتبادل المعلومات الكترونيا بين الإدارة وموظفيها.

السؤال رقم (17) :

جدول رقم (52) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث وكيفية تلقي الموظفين التكليف بمهمة

كيف تتلقى التكليف بمهمة في عملك؟						الأسئلة	
على ورقة الطريق		تكليف كتابي		عبر البريد الإلكتروني		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك	ن%	تك		
0	0	75	30	25	10	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الإدارية
0	0	66.6	10	33.3	5	مصلحة الإعلام الآلي	
26.6	4	53.3	8	20	3	مصلحة المراقبة الطبية	
5.71	4	68.57	48	25.71	18	المجموع	
0	0	69.2	18	30.7	8	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
0	0	79	19	20.8	5	5-9 سنوات	
16.6	4	41.6	5	25	3	10-14 سنة	
0	0	75	6	25	2	15 فأكثر	
5.71	4	68.57	48	25.71	18	المجموع	

من خلال الجدول التالي يمكن قراءة البيانات الكمية كما يلي:

بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية تتلقى نسبة 68.57% من موظفي المصالح الثلاثة للوكالة

التكليف بمهمة، بتكليف كتابي، منها 5% منهم من موظفي مصلحة الدفع من قبل الغير، أما

25.71% من موظفي المصالح الثلاثة يتلقون التكليف عن طريق البريد الإلكتروني منها 33.3% من

موظفي مصلحة الإعلام الآلي أما النسبة المتبقية وهي 5.71% فيتلقون التكليف بمهمة عن طريق

ورقة الطريق، وهو ما يعكس اعتماد طريقتين حديثة وتقليدية في التكليف بمهمة، حيث يمكن

قراءة ذلك أن الموظفين يتلقون التكليف، بتكليف كتابي خاصة في المواضيع التي تنجز خارج

الوكالة، إضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني للتواصل بين الموظفين داخل الوكالة وخارجها

، وهذا ما تم تبيانه خلال فترة التربص بالوكالة أين تم توزيع الاستثمارات من قبل المسؤول المكلف

بالاداءات على موظفي الوكالة والملاحق التابعة لها واسترجاع البعض منها عن طريق البريد

الإلكتروني ، هذا ما يدل على بداية استخدام تلك التقنية للاتصال والتواصل بين الموظفين ، وهذا بالرغم من دوام استخدام التكاليف الكتابي للانجاز مهام معينة من قبل الموظفين ، وغالبا ما يتبع التكاليف بمهمة على ورقة الطريق.

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فإن اغلب المستجوبين من أفراد العينة على اختلاف عدد سنوات خبرتهم بالوكالة يتلقون التكاليف بمهمة بتكاليف كتابي، وهذا بأكبر نسبة قدرت ب79% بالنسبة للمستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 5-9 سنوات و 75% بالنسبة للذين تراوحت سنوات خبرتهم أكثر من 15 سنة ، يليها في ذلك المستجوبين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 69.2% ، كما يتلقى الموظفون من افراد العينة على حسب بيانات الجدول التكاليف بمهمة عن طريق البريد الإلكتروني الذي حل في المرتبة الثانية، بنسبة 25.71% ، بأكبر نسبة قدرت ب 30.7% ، بالنسبة للمستجوبين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة في الوكالة، و25% لكل من المستجوبين اللذين تراوحت سنوات خبرتهم بين 10-14 سنة و أكثر من 15 سنة على التوالي، مع اقتصار الاعتماد على التكاليف بمهمة عن طريق ورقة الطريق إلا بالنسبة للذين تراوحت سنوات خبرتهم بين 10-14 سنة وهذا بنسبة 16.6%

ومنه يمكن القول أن أغلبية الموظفين المستجوبين يتلقون التكاليف بمهمة عن طريق التكاليف الكتابي بنسبة 68.57% إضافة إلى الاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني في تلقي التكاليف بمهمة بنسبة 25.71% وهذا على عكس ما توصلت إليه دراسة عبد الرزاق بوترة (*) إلى أن أغلبية الصحفيين المستجوبين يتلقون التكاليف بمهمة عن طريق ورقة الطريق وهذا بنسبة قدرت ب75.8% ، ومنه نجد أن الوكالة يمكن اعتبارها واحدة من بين الوكالات التي يستخدم موظفيها البريد الإلكتروني ، حيث أصبحت تمثل هذه الخدمة (خدمة البريد الإلكتروني) وسيلة هامة في طريقها إلى التعميم بين الموظفين والإدارة في تبادل المعلومات وتلقي المهام الموكلة للموظفين، لكن تحفظ شديد من قبل بعض الموظفين المستجوبين بالوكالة وهذا ما نصت عليه المقابلات التي أجريناها .

(*) عبد الرزاق بوترة، مرجع سابق ص 230.

السؤال رقم (18):

جدول رقم (53) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى مساهمة الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة

الأسئلة				المتغيرات
هل يساهم الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة بفتح فضاء اتصال للموظفين؟				
لا		نعم		
ن %	تك	ن %	تك	
72.5	29	27.5	11	مصلحة الدفع من قبل الغير
0	0	100	15	مصلحة الإعلام الآلي
80	12	20	3	مصلحة المراقبة الطبية
58.57	41	41.42	29	المجموع
57.6	15	42.30	11	اقل من 5 سنوات
58.3	14	38.4	10	5-9 سنوات
50	6	50	6	10-14 سنة
75	6	25	2	15 فأكثر
58.57	41	41.42	29	المجموع

من خلال الجدول التالي يمكن قراءة البيانات الكمية كما يلي:

- بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية، فان مساهمة الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة، بفتح فضاء اتصال إضافي للموظفين ، فقد أشارت البيانات الكمية لإجابات المستجوبين في المصالح الثلاثة للوكالة على ضعف دور الموقع الإلكتروني في تعزيز وتفعيل الاتصال الداخلي، حيث رأى معدل 58.57 % منهم أن الموقع الإلكتروني بعيد على أن يعد فضاء اتصال وتواصل بين موظفي الوكالة ، ونفس النتيجة تأكدت عبر تحليل إجابات المستجوبين باختلاف عدد سنوات الخبرة، وهذا ما أكدت عليه دراسة

بوترعة عبد الرزاق^(*) ، حيث توصل الباحث إلى أن الموقع الإلكتروني للتلفزيون لا يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بالمؤسسة بفتح فضاء اتصال بين الصحفيين بنسبة 77.3%.

السؤال رقم (19) :

جدول رقم(54) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ودور تجربة نظام الشفاء في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين

هل كان لتجربة نظام الشفاء (بطاقة الشفاء) دور في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين؟				
لا		نعم		
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
0	0	100	2	[25، 20]
20	2	80	8] 30، 25]
20	6	80	24]35، 30]
20	4	80	16] 40، 35]
25	2	75	6	40 فما فوق
20	14	80	56	المجموع
27.5	11	72.5	29	تفني سامي- تكوين خاص
15.7	3	84.2	16	ليسانس
0	0	100	10	مهندس دولة
0	0	100	1	ماجستير
20	14	80	56	المجموع
12.5	5	87.5	35	مصلحة الدفع من قبل الغير
0	0	100	15	مصلحة الإعلام الآلي
60	9	40	6	مصلحة المراقبة الطبية
20	14	80	56	المجموع
30.7	8	69.2	18	اقل من 5 سنوات
16.6	4	83.3	20	5-9 سنوات
0	0	100	12	10-14 سنة
25	2	75	6	15 فأكثر
20	14	80	56	المجموع

من خلال بيانات الجدول التالي يمكن قراءة التحاليل كما يلي:

أن اغلب المستجوبين من أفراد العينة على اختلاف أعمارهم ومستواهم الدراسي وتبعيتهم الإدارية أو عدد سنوات خبرتهم بالوكالة، يرون أن لتجربة نظام الشفاء (بطاقة الشفاء) دور في تفعيل

^(*) عبد الرزاق بوترعة، مرجع سابق ص 230-231.

الاتصال الداخلي بين الموظفين ، وهذا بنسب تتراوح بين 69 - 100% حيث بلغت النسبة 100% بالنسبة للفئة العمرية [20، 25] ، و 75% بالنسبة للفئة العمرية 40 فما فوق ، و 80% بالنسبة للفئات العمرية الباقية ، أما فيما يخص متغير المستوى الدراسي فنجد أن المستجوبين من ذوي مستوى الماجستير ومهندس دولة بلغت نسبة رضاهم عن نظام الشفاء ودوره في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين إلى 100% لكل منهما و 84.2% لذوي مستوى الليسانس ، و 72.5% لذوي مستوى تقني سامي - تكوين خاص.

- أما فيما متغير التبعية الإدارية ، فنجد أن المستجوبين من الموظفين العاملين في المصالح الثلاثة راضون عن تكنولوجيا نظام الشفاء المحدثة بالوكالة ودرها في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين ، وهذا بنسبة 100% بالنسبة للموظفين العاملين في مصلحة الإعلام الآلي ، و 87.5% بالنسبة للموظفين العاملين في مصلحة الدفع من قبل الغير ، و 40% بالنسبة للموظفين العاملين في مصلحة المراقبة الطبية، هذا ما يعكس أن أغلبية موظفي المصالح الثلاثة تعتبر تكنولوجيا نظام الشفاء حتمية تكنولوجيا أصبحت من الضروريات الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها ، وما بطاقة الشفاء وكذا الأنظمة المعلوماتية المعمول بها من قبل موظفي الوكالة والتي سبق وان تكلمنا عليه في الجانب النظري لدليل على ذلك.

- أما فيما يخص متغير عدد سنوات الخبرة فان خلصنا نفس النتائج السابقة والتي دلت على أن اغلب المستجوبين من أفراد العينة على اختلاف عدد سنوات خبرتهم بالوكالة ، يثمنون دور تكنولوجيا تجربة نظام الشفاء المحدثة بالوكالة ودورها في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين ، لكننا سجلنا أكبر نسبة أكدت على ذلك بنسبة 100% هي الفئة من الموظفين الذين تراوحت سنوات خبرتهم بالوكالة بين 10-14 سنوات ، يليها في ذلك الفئة من الموظفين المستجوبين التي تراوحت سنوات خبرتهم بالوكالة بين 5-9 سنة وهذا بنسبة 83.3% ثم الفئة من الموظفين المستجوبين الذين لهم أكثر من 15 سنة خبرة بالوكالة بنسبة 75% ، تليها الفئة من الموظفين المستجوبين اللذين لهم أقل من 5 سنوات خبرة بالوكالة وهذا بنسبة 69.2% .

وهذا ما يدل على اهتمام أغلبية أفراد العينة بجديد تكنولوجيا الاتصال المحدثة بالوكالة خاصة نظام بطاقة الشفاء ، الذي أعطى دفعا وتقدما ملحوظا لوكالة أم البواقي باعتبارها من الوكالات

النموذجية في تطبيق ذلك النظام ، و الذي لقي استحسان الكثير من موظفي الوكالة خاصة من حيث الارتقاء بمستوى أدائهم المهني .

وهذا ما تم تبيانه والتأكد منه انطلاقا من تربصنا التطبيقي بالوكالة حيث وجدنا أن تكنولوجيا نظام الشفاء من اجل أن تكون وظيفية ولها دور في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين تم تدعيم ذلك النظام ببرامج معلوماتية نذكر منها:

- برنامج SIGAS : من اجل تسيير المؤمنين اجتماعيا
 - برنامج SIGCM : من اجل المراقبة الطبية
 - برنامج CHIFA-PHARM : يحدد ويمثل الصيدلة ، والذي يسمح بإعداد الفواتير الالكترونية وتسيير الصيدلة
 - برنامج تفعيل وتجميع البطاقات (Logiciel Activation et remise des cartes)
 - برنامج تحديث البطاقات (Logiciel mise à jour des cartes)
 - برنامج تسيير انتقال المعلومات (Logiciel gestion des flux): والذي يسمح بتسيير والتحكم في تحويل ملفات الفواتير بين (PS) و الوكالة (CNAS)
- هذا ما ساعد الموظفين على تفعيل الاتصال الداخلي بينهم من خلال تحسين نوعية الخدمات الإدارية والإنقااص من الجهد المبذول ، بالاعتماد على تلك الأنظمة المعلوماتية.

السؤال رقم (20):

جدول رقم (55): يمثل العلاقة بين متغيرات البحث و أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للموظفي

أسئلة المتغيرات		تحقيق الانضباط في العمل		فتح فضاءات حرة بين المسؤولين والموظفين		خلق علاقات جيدة بين الموظفين		تساعد على التكامل الوظيفي بين الموظفين		تسهيل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة	
تس	ن%	تس	ن%	تس	ن%	تس	ن%	تس	ن%	تس	ن%
السن	[25، 20]	1	50	1	50	2	100	2	100	2	100
] 30، 25]	6	60	5	50	6	60	7	70	6	60
] 35، 30]	21	70	22	73.3	20	66.6	24	80	25	83.3
] 40، 35]	10	50	4	20	12	60	10	50	15	75
	40 فما فوق اقل	3	37.5	3	37.5	2	25	4	50	5	62.5
المجموع	41	58.57	35	50	42	60	47	67.14	53	75.71	
المستوى الدراسي	تفني سامي	20	50	15	37.5	20	50	22	55	25	62.5
	ليسانس	12	63.15	11	57.8	13	68.4	14	73.6	17	89.4
	مهندس دولة	8	80	8	80	8	80	10	100	10	100
	ماجستير	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100
	المجموع	41	58.57	35	50	42	60	47	67.14	53	75.71
التبعية الإدارية	مصلحة الدفع من قبل الغير	25	62.5	22	55	28	70	25	62.5	35	87.5
	مصلحة الإعلام الآلي	12	80	10	66.6	10	66.6	15	10	12	80
	مصلحة المراقبة الطبية	4	26.6	3	20	4	26.6	7	46.6	6	40
	المجموع	41	58.57	35	50	42	60	47	67.14	53	75.71
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	17	65.38	15	57.69	17	65.38	19	73.07	20	76.9
	5-9 سنوات	14	58.33	10	41.6	15	62.5	17	70.83	21	87.5
	10-14 سنة	7	57.33	5	41.6	7	58.3	7	58.33	09	75
	15 فأكثر	3	37.5	5	62.5	3	37.5	4	50	3	37.5
	المجموع	41	58.57	35	50	42	60	47	67.14	53	75.71

من خلال بيانات الجدول يمكن قراءة التحاليل كما يلي:

- بالنسبة لمتغير السن ترى فئة [20. 25] سنة أن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة التي وفرتها الوكالة لها تساهم بدرجة أكبر في : التكامل الوظيفي بين الموظفين ، تسهيل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة ، خلق علاقات جيدة بين الموظفين ، وهذا بنسبة 100 % لكل منهما على التوالي، تليها الفئة [30. 35] سنة والتي ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة ساهمت في تسهيل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة ، وهذا بنسبة 83.3% ، إضافة إلى أنها تساهم في فتح فضاءات حرة بين المسؤولين والموظفين وهذا بنسبة 73.3% ، كما أنه على حسب هذه الفئة فإن تلك التكنولوجيا تساعد على التكامل الوظيفي بين الموظفين وهذا بنسبة 80% و 70% في تحقيق الانضباط في العمل ، أما فيما يخص الفئات الأخرى فهناك تباين في الحكم على اثر تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الداخلي بالوكالة بنسب مقبولة ومعتبرة تراوحت بين 20% إلى 80% بين أن تلك التكنولوجيا تساهم في تحقيق الانضباط في العمل وصولاً إلى الفئة 40 فما فوق التي نصت على أنها تساهم في تسهيل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة وهذا بنسبة 62.5 % وهذا ما يعكس أن اغلب الفئات يثمنون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة من خلال أثرها على الاتصال الداخلي وتفعيله بين الموظفين بالوكالة.

-أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فيرى ذوو مستوى الماجستير المتمثل في فرد واحد(نائب المدير المكلف بالإدارة) أنها ساهمت بدرجة أكبر قدرت حسب بنسبة 100% في تفعيل الاتصال الداخلي بين موظفي الوكالة على جميع الأصعدة سواء في تحقيق الانضباط في العمل وصولاً إلى تسهيل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة ، يليها في لك المستجوبين من ذوي مستوى مهندس دولة ، إذ يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة تساهم بنسبة 100% في: تسهيل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة ، و تساعد على التكامل الوظيفي بين الموظفين ، إضافة إلى أنها تساهم على التوالي بنسبة 80% في : تحقيق الانضباط في العمل ، فتح فضاءات حرة بين المسؤولين والموظفين ، خلق علاقات جيدة بين الموظفين ، يليها في ذلك أفراد العينة من مستوى الليسانس واللذين يرون أن تلك التكنولوجيا بالوكالة لها اثر على الاتصال الداخلي في ثلاثة مجالات من خلال: أنها تساهم في أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة بنسبة 89.4% ، تساعد على التكامل الوظيفي بين الموظفين بنسبة 73.6% ، خلق علاقات جيدة بين الموظفين بنسبة 68.4% ، تحقيق الانضباط في العمل بنسبة 63.15%.

-أما اجملالات الأكثر تأثراً بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة والتي أعطاهها الموظفين حظاً أكبر كانت عند مصلحتي الدفع من قبل الغير والإعلام الآلي تتمثل في: تحقيق الانضباط في العمل ، تساعد على خلق علاقات جيدة بين الموظفين ، وتسهل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة ، وهي لجمالالات التي اختارها ما يفوق 60 % من المستجوبين الموزعين على مصلحة الدفع من قبل الغير ومصلحة الإعلام .

-وفي متغير عدد سنوات الخبرة يرى 87.5% من المستجوبين من أفراد العينة اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 5-9 سنوات أنها ساهمت في تسهيل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة ، و 76.9% بالنسبة للذين لديهم اقل من 5 سنوات خبرة ، مع القول بصفة عامة أن اغلب المستجوبين على اختلاف سنوات خبرتهم بالوكالة واعون جيداً بأهمية تكنولوجيا الاتصال وأثرها على الاتصال الداخلي من خلال تلك المجالات الايجابية التي خلفتها تلك التكنولوجيا، وهذا بحسبهم بنسب تتراوح بين 37% إلى 87 % ، وهي أيضاً أكبر أولوية أعطاهها الموظفون المستجوبون لتلك التكنولوجيا ، وهذا راجع إلى أنها سهلت توجيه العمل للموظفين على توزيع ومتابعة العمل عند الموظفين ، وهذا ما أثبتته المقابلات الميدانية أثناء فترة التربص بالوكالة ، والذين أعطوا الأولوية لأغلب اجملالات لتحقيق الانضباط في العمل وهذا بنسبة 65.38% عند المستجوبين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة ، حيث أصبح العمل ينجز حسب الكثير من المستجوبين في وقته وبكفاءة ونوعية أحسن ودون تجاوزات، بحيث سهلت التكنولوجيا متابعة ومراقبة والتحكم في العمل، كما يرون أنها ساهمت في تحقيق التكامل الوظيفي بين أفراد الموظفين ، وهو اجملالات الذي يهتم بكثرة عمل تلك الفئة من الموظفين.

4- المحور الثالث :توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة

السؤال رقم (21):

جدول رقم(56) : يمثل العلاقة بين متغيري التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة مع مدى قيام الموظفين

بأداء مهمة خارج مقر الوكالة

هل سبق لك أن قمت بأداء مهمة خارج مقر الوكالة؟				الاسئلة	
لا		نعم		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك		
50	20	50	20	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الإدارية
60	9	40	6	مصلحة الإعلام الآلي	
73.33	11	26.66	4	مصلحة المراقبة الطبية	
57.14	40	42.85	30	المجموع	
88.46	23	11.53	3	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
58.33	14	41.66	10	5-9 سنوات	
16.66	2	83.33	10	10-14 سنة	
12.5	1	87.5	7	15 فأكثر	
57.14	40	42.85	30	المجموع	

من خلال هذا الجدول يمكن قراءة البيانات الكمية كالآتي:

-أجاب 57.14 % من الموظفين في المصالح الثلاث للوكالة أنهم لم يقوموا بأداء مهمة خارج الوكالة وتصل النسبة إلى 73.33 % لدي موظفي مصلحة المراقبة الطبية و 60% لدى موظفي مصلحة الإعلام الآلي، وهذا بمقابل 42.85% من المستجوبين من العينة اللذين قاموا بأداء مهام خارج الوكالة ، وفي مقدمتهم موظفي مصلحة الدفع من قبل الغير بنسبة 50% ، و40% من موظفي مصلحة الإعلام الآلي،

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فنجد أن الفئة التي تتراوح لها اقل من 5 سنوات خبرة لم تقم بأداء مهمة خارج الوكالة وهذا حسبهم بنسبة 88.46% ، في حين نجد أن الفئة التي تراوحت سنوات خبرتها أكثر من 15 سنة قامت بأداء مهمة خارج الوكالة وهذا بنسبة مقدرة ب87.5% .

ومنه نجد أن نصف أفراد العينة المستجوبة من الموظفين لم يقوموا بأداء مهمة خارج الوكالة وهذا بنسبة 57.14%، وهذا على عكس ما توصلت إليه دراسة عبد الرزاق بوترة (*)، إذ أن أغلبية أفراد العينة من الصحفيين قاموا بأداء مهمة خارج مقر التلفزيون بنسبة قدرت ب 87.9% والسبب يرجع أساسا إلى طبيعة الأنشطة والوظائف التي تختلف وتباين من مؤسسة إلى مؤسسة.

السؤال رقم (22):

جدول رقم(57) : يمثل العلاقة بين متغيري التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة مع مدى امتلاك الوكالة

للولوسائل التكنولوجية التي يتطلبها العمل المهني التأميني خارج الوكالة

هل ترى أن الوكالة تملك الوسائل التكنولوجية الضرورية التي يتطلبها العمل المهني التأميني خارج الوكالة؟				الاستئلة	
لا		نعم		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك		
40	16	60	24	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الادارية
0	0	100	15	مصلحة الإعلام الآلي	
25	10	26.66	4	مصلحة المراقبة الطبية	
37.14	26	62.85	44	المجموع	
42.30	11	57.69	15	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
37.5	9	62.5	15	5-9 سنوات	
16.66	2	83.33	10	10-14 سنة	
50	4	50	4	15 فأكثر	
37.14	26	62.85	44	المجموع	

(*) عبد الرزاق بوترة، مرجع سابق ص 234.

من خلال هذا الجدول يمكن قراءة البيانات الكمية كالتالي:

-أجمع 62.85% كمعدل الموظفين في المصالح الثلاثة أن وكالة الضمان الاجتماعي توفر الإمكانيات اللازمة التي يتطلبها أداء العمل المهني عبر المصالح الثلاث، وفي مقدمتها موظفو مصلحة الإعلام الآلي بنسبة 100% وموظفي مصلحة الدفع من قبل الغير بنسبة 60% ، هذا ما يدل على تامين الموظفين للمجهودات المبذولة من قبل الإدارة في سبيل توفير الإمكانيات اللازمة للنهوض والارتقاء بالأداء المهني لموظفي الوكالة ، من أجهزة إعلام الآلي راقية ، وأنظمة معلوماتية متطورة كنظام الشفاء CIGAS ، شبكة اتصالات .

-أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة قدرت نسبة الذين يرون بان الوكالة تمتلك الإمكانيات التكنولوجية اللازمة للعمل المهني خارج الوكالة بمعدل 62.85% ، في مقدمتها المستجوبين اللذين تتراوح عدد سنوات خبرتهم بين 10-14 سنة وهذا بنسبة 83.33% و62.5% من الفئة التي تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5-9 سنوات .

وقد توافقت هذه النتائج مع النتيجة التي توصلت إليه دراسة سولاف بوصبع^(*) وهذا من خلال أن جل الصحفيين يسعون إلى استعمال ما جلبته التكنولوجيا من أدوات اتصال: إنترنت، هاتف نقال، حواسيب شخصية، بالرغم من الاستعمال المحتشم للانترنت كوسيلة اتصال داخلي ، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضا إجماع الصحفيين أن التكنولوجيات الجديدة للاتصال وفرت مصادر للمعلومات تتميز بالتنوع والكثرة والجدة، ذلك الحال بالنسبة لدراسة عبد الرزاق بوترة^(**) التي أظهرت أن التلفزيون يمتلك الوسائل التي يتطلبها العمل الإعلامي خارج المؤسسة وهذا بنسبة قدرتها العينة المستجوبة من الصحفيين ب 66.7% وهي بالتقريب نفس النتيجة التي توصلنا إليها بنسبة قدرت ب 62.85% .

(*) سولاف بوصبع ، مرجع سابق، ص 220.

(**) عبد الرزاق بوترة، مرجع سابق، ص 234-235.

السؤال رقم (23):

جدول رقم (58) يمثّل العلاقة بين متغيرات البحث و اجمالات التي توظف فيها الوكالة التكنولوجية الحديثة للاتصال خارج الوكالة

المتغيرات		الأسئلة		في تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات)		في الاتصال بموظفيها أثناء غيابهم		في تسيير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة		في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى	
		تلك	%ن	تلك	%ن	تلك	%ن	تلك	%ن	تلك	%ن
المستوى الدراسي	تقني سامي- تكوين خاص	35	87.5	2	5	6	15	20	50		
	ليسانس	18	94.73	4	21.05	5	26.31	10	52.63		
	مهندس دولة	10	100	7	70	4	40	10	100		
	ماجستير	1	100	1	100	1	100	1	100		
	المجموع	64	91.42	14	20	16	22.85	41	58.57		
الالتبعية الادارية	مصلحة الدفع من قبل الغير	35	87.5	6	15	7	17.5	26	65		
	مصلحة الإعلام الآلي	15	100	4	26.66	7	46.66	10	66.66		
	مصلحة المراقبة الطبية	14	93.33	4	26.66	2	13.33	5	33.33		
	المجموع	64	91.42	14	20	16	22.85	41	58.57		
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	24	92.30	4	15.38	4	15.38	16	61.53		
	5-9 سنوات	22	91.66	5	20.83	6	25	14	58.33		
	10-14 سنة	11	91.66	3	25	2	16.66	10	83.3		
	15 فأكثر	7	87.5	2	25	4	50	1	100		
	المجموع	64	91.42	14	20	16	22.85	41	58.57		

من الجدول الذي بين أيدينا يمكن قراءة البيانات الكمية كما يلي:

-بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي، فنسبة كبيرة من ذوي مستوى الماجستير 100% يرون أن الوكالة توظف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج المقر في تلك المجالات المذكورة ، اضافة إلى ذوي مستوى مهندس دولة والليسانس حيث يرون بان الوكالة توظف تلك التكنولوجيا في تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات)، وهذا بنسبة 94.73% و 100% على التوالي، اضافة إلى أنهما تساهم حسب المستجوبين من نفس المستوى الدراسي السابق (مستوى مهندس دولة والماجستير) ، في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى وهذا بنسبة 100% وبدرجة 87.5 % من ذوي مستوى تقني سامي وتكوين خاص في تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة وهذا كله يعكس تكنولوجيا الاتصال المحدثة

بالوكالة التعامل بها مقتصر على الهيئات التي لها نفس نشاط الوكالة أو تشترك في الخدمات الإدارية المقدمة من قبل موظفي الوكالة كاتصال الموظفين وتواصلهم الإلكتروني مع الأطباء أو الصيادلة والمستشفيات المتعاقدة مع الوكالة وهذا ما نصت عليه الدراسة النظرية أثناء فترة التربص بالوكالة ، من خلال استخدام الموظفين لبطاقة الشفاء والأجهزة القارئة لها إضافة إلى الأنظمة المعلوماتية المرتبطة بذلك النظام والتي من خلالها يمكن لموظفي الوكالة والهيئات الأخرى الاتصال والتواصل وكذا الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بالمؤمنين أو بهم .

-أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية فإن موظفي المصالح الثلاثة للوكالة يرون أن الوكالة أكثر ما توظف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة فهو في مجال في تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات) وهذا بنسب قدرة ب 100% لموظفي مصلحة الإعلام الآلي و 93.33% بالنسبة لمصلحة المراقبة الطبية و 87.5% بالنسبة لموظفي مصلحة الدفع من قبل الغير، ، ثم بدرجة ثانية في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى وهذا بنسبة 65% و 66.66% لكل من موظفي مصلحة الدفع من قبل الغير ومصلحة الإعلام الآلي ثم بدرجات متباينة و اقل في المجالات الأخرى بنسب تتراوح بين 10% إلى 46% .

- أما بالنسبة لمتغير الرتبة فإن اغلب الموظفين على اختلاف سنوات خبرتهم بالوكالة نصوا على أن الوكالة تستخدم تكنولوجيا الاتصال في الاتصال خارج الوكالة في مجالين اثنين وهما :

أولا في مجال:

- تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات) بنسبة

87.5% بالنسبة للمستجوبين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة بالوكالة

- تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات) بنسبة

91.66% بالنسبة للمستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 5-9 سنوات

- تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات) بنسبة

91.66% بالنسبة للمستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 10-14 سنة

- تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات) بنسبة

87.5% بالنسبة للمستجوبين اللذين لهم أكثر من 15 سنة خبرة بالوكالة

ثانيا في مجال :

- التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى بنسبة 8.57% بالنسبة للمستجوبين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة بالوكالة في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى بنسبة 61.53 % بالنسبة للمستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 5- 9 سنوات.

- التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى بنسبة 58.33 % بالنسبة للمستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 10-14 سنة في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى بنسبة 83.3 % بالنسبة للمستجوبين اللذين لهم أكثر من 15 سنة خبرة بالوكالة وهذا ما يعكس مهمتهم التي تفرض بقاءهم على اتصال دائم مع الوكالات التأمينية الأخرى إضافة إلى الهيئات المتعاقدة مع الوكالة والتي تلعب عنصرا مهما تفعيل الأداء المهني لموظفي الوكالة من اجل تقديم خدمات الكترونية راقية تلقى استحسان المؤمنين اجتماعيا.

السؤال رقم (24)

جدول رقم (59): أكثر الوسائل الحديثة توظيفاً لدى الموظف وعلاقتها مع متغيري التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة

كثير الوسائل توظيفاً ؟												الأسئلة	
الفاكس		البريد الصوتي		شبكة الاتصال المحلية LAN		شبكة الاكسترنات		البريد الالكتروني		الهاتف		المتغيرات	
%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك	%ن	تك		
25	10	10	4	5	2	5	2	15	6	77.5	31	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الإدارية
53.33	8	13.33	2	26.66	4	13.33	2	100	15	93.33	14	مصلحة الإعلام الآلي	
40	6	0	0	13.33	2	0	0	33.33	5	100	15	مصلحة المراقبة الطبية	
34.28	24	11.42	06		08	2.71	04	37.14	26	85.71	60	المجموع	
30.76	8	3.84	1	15.38	4	3.84	1	26.92	7	76.92	20	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
12.5	3	8.33	2	8.33	2	8.33	2	41.66	10	84.61	22	5-9 سنوات	
50	6	0	0	16.66	2	8.33	1	58.33	7	83.33	10	10-14 سنة	
87.5	7	25	2	0	0	0	0	25	2	100	8	15 فأكثر	
34.28	24	11.42	06		08	2.71	04	37.14	26	85.71	60	المجموع	

من خلال الجدول التالي يمكن قراءة البيانات الكمية وتحليلها كما يلي:

- بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية فإن الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة الأكثر توظيفاً عند موظفي مصلحة الدفع من قبل الغير هي الهاتف عند 77.5% من مستجوبي المصلحة والفاكس عند 25% منهم، ثم البريد الإلكتروني عند 15% وبدرجة أقل شبكة الاكسترنت وشبكة LAN أما موظفي مصلحة الإعلام الآلي فترتيبهم لتوظيف الوسائل التكنولوجية الأكثر توظيفاً فكان البريد الإلكتروني 100% ثم الهاتف عند 93.33% من المستجوبين في المصلحة، ثم الفاكس عند 53.3% منهم، ثم شبكة الاتصال المحلية LAN بنسبة 26.66% وبدرجة أقل شبكة الاكسترنت والبريد الصوتي من مستجوبي المصلحة، أما موظفي مصلحة المراقبة الطبية فإن موظفيها المستجوبين يوظفون بدرجة أكثر خارج مقر الوكالة في أدائهم لعملهم المهني : الهاتف بنسبة 100% ، الفاكس بنسبة 40% ، البريد الإلكتروني 33.33% ، وبدرجة اقل شبكة الاكسترنت وشبكة LAN مع عدم استخدامهم للبريد الصوتي.

- أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، فإن الوسائل الاتصالية الحديثة الأكثر توظيفاً عند صنف الموظفين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة بالوكالة هي الهاتف بنسبة 76.92% من المستجوبين، الفاكس 30.76% ، ثم البريد الإلكتروني بنسبة 26.92% ، وبدرجة اقل الوسائل الأخرى، أما الموظفين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 5- 9 سنوات فيوظفون بدرجة أكثر الهاتف ب 84.61% ثم البريد الإلكتروني بنسبة 41.66% عند وبدرجات اقل لباقي الوسائل الأخرى قدرت بين 8 إلى 12% ، أما صنف الموظفين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 10-14 سنوات فيوظفون الهاتف ما نسبته 83.33% منهم، ثم البريد الإلكتروني عند 58.33% ، يليه الفاكس بنسبة 50% وبدرجات اقل الوسائل الأخرى أما فيما يخص الموظفين اللذين لديهم أكثر من 15 خبرة بالوكالة فهم يوظفون الهاتف بنسبة 100%، ثم الفاكس بنسبة 87.5%، يليها في ذلك البريد الإلكتروني والبريد الصوتي لكل منهما 25% مع عدم استخدامهم لشبكة الاكسترنت وشبكة LAN.

وهذا كله يعكس عمل الموظفين بالوكالة واهم الوسائل التي يعتمدون عليها في أداء مهامهم المهني وهذه الوسائل بالضرورة لتسهيل عملهم ربحا للوقت والجهد ، مما يعكس تقارب أهمية ودرجة توظيف هذه الوسائل الاتصالية التكنولوجية الحديثة، وكقاسم مشترك بين موظفي المصالح الثلاثة والأصناف الأربعة فإن الوسائل الأكثر توظيفاً خارج المؤسسة هي: الهاتف، ، والفاكس ، البريد الإلكتروني ، والوسيلة الأقل توظيفاً عند الأصناف الأربعة والمصالح الثلاثة هي شبكة الاكسترنت و شبكة LAN، والبريد الصوتي.

السؤال رقم (26) :

جدول رقم(60) : يمثل العلاقة بين متغيري: التبعية الإدارية وعدد سنوات الخبرة مع كيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات على الأداء المهني لموظفي الوكالة

كيف أثرت التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات (انترنت + شبكة داخلية، نظام الشفاء....) على أداءك المهني ؟							
لم تؤثر		سلبيًا		إيجابيًا			
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
0	0	12.5	5	87.5	35	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية
0	0	0	0	100	15	مصلحة الإعلام الآلي	الإدارية
0	0	0	0	100	15	مصلحة المراقبة الطبية	
0	0	7.14	5	92.85	65	المجموع	
0	0	7.69	2	92.3	24	اقل من 5 سنوات	عدد
0	0	0	0	100	24	5-9 سنوات	سنوات
0	0	16.6	2	83.33	10	10-14 سنة	الخبرة
0	0	12.5	1	87.5	7	15 فأكثر	
0	0	7.14	5	92.85	65	المجموع	

من خلال قراءة بيانات الجدول الكمية يمكن تحليلها كما يلي:

- فيما يخص متغير التبعية الإدارية ، فنجد أن المستجوبين من الموظفين العاملين في المصالح الثلاثة راضون عن التكنولوجيا المحدثه بالوكالة من خلال حكمهم على أن لتلك التكنولوجيا اثر ايجابي على أدائهم المهني ، وهذا بنسبة 100% بالنسبة لكل من الموظفين العاملين في مصلحة الإعلام الآلي ، ومصلحة المراقبة الطبية ، و 87.5% بالنسبة للموظفين العاملين في مصلحة الدفع من قبل الغير، وهذا في مقابل 5 موظفين فقط من المستجوبين من مصلحة الدفع من قبل الغير رأوا بان تلك التكنولوجيا أثرت سلبا عليهم وهذا بنسبة 12.5% ، مما انعكس على أغلبية موظفي المصالح الثلاثة اللذين اعتبروا أن لتكنولوجيا الاتصال المحدثه بالوكالة اثر ايجابي على أدائهم المهني ، وقد ارجع

اغلبهم سبب ذلك إلى أن أدائهم المهني قبل استحداث الوكالة بتلك التكنولوجيا كان رديئا وكانت مختلف الخدمات الإدارية ورقية ، مما كلفهم ذلك جهد ووقت كبير انعكس سلبا على أدائهم المهني ، مما جعلهم يثمنون إيجابيات تلك التكنولوجيا خاصة على أدائهم المهني .

- أما فيما يخص متغير عدد سنوات الخبرة فقد خلصنا إلى نفس النتائج السابقة والتي دلت على أن اغلب المستجوبين من أفراد العينة على اختلاف عدد سنوات خبرتهم بالوكالة ، يرون أن تكنولوجيا الاتصال المحدثه بالوكالة انعكست ايجابيا على أدائهم المهني ، بنسبة 100% وهذا بالنسبة للمستجوبين من الموظفين اللذين تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 5- 9 سنوات، و 92.3% بالنسبة للمستجوبين من الموظفين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة، و 87.3% بالنسبة للمستجوبين من الموظفين اللذين لهم أكثر من 15 سنة ، وهذا في مقابل 5 موظفين فقط من المستجوبين ككل على اختلاف سنوات خبرتهم ، من رأوا بان تلك التكنولوجيا أثرت سلبا عليهم ، بنسبة 7.14% من أفراد العينة ككل ، وبأكبر نسبة بالنسبة للمستجوبين من الموظفين اللذين تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 10-14 سنة .

وهذا ما يدل على اهتمام اغلب أفراد العينة بجديد تكنولوجيا الاتصال المحدثه بالوكالة خاصة تكنولوجيا نظم المعلومات ، التي أعطت دفعا وتقدما ملحوظا لوكالة أم البواقي باعتبارها من الوكالات النموذجية في تطبيق ذلك النظام ، و الذي لقي استحسان الكثير من موظفي الوكالة خاصة من حيث الارتقاء بمستوى أدائهم المهني .

وعليه يمكن القول أن أغلبية الموظفين المستجوبين اجمعوا على أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة المحدثه بالوكالة تأثير ايجابي على أدائهم المهني وهذا بنسبة قدرت ب 92.85% ، وهي بالتقريب نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة "عادل عبد الرزاق ضيف" اثر التكنولوجيا على القائمين بالإيصال في الأقسام الخارجية بالصحف المصرية: "الدراسة قام بها عام 1999 م، والتي اظهر فيه أن لتكنولوجيا الاتصال اثر على القائمين بالاتصال في الأقسام الخارجية ، واللذين أكدوا أنها ايجابية من خلال أنها أدت إلى سرعة معدل الأداء والإنجاز في عمل الصحفي ، وساعدت على تنوع مصادر معلوماتهم مع تقديم خدمة أفضل للقراء .

السؤال رقم (27):

جدول رقم (61): يمثل العلاقة بين متغيرات البحث و معرفة إسهامات التكنولوجيا الحديثة لمعالجة وتخزين

المعلومات في الوكالة

تسهيل الاتصال مع مسؤولين		توسيع رقعة النشاط المهني		تحسين نوعية الخدمات المقدمة		الآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين		التفاعل المهني بين موظفي الوكالة		تسهيل الخدمات الإدارية		الأسئلة المتغيرات	
ن%	تك	ن	تك	ن%	تك	ن%	تك	ن%	تك	ن%	تك		
50	20	52.5	21	80	32	85	34	55	22	92.5	37	تفني سامي- تكوين خاص	
84.2	16	94.7	18	78.94	15	89.47	17	63.15	12	94.7	18	المستوى ليسانس	
70	7	80	8	100	10	100	10	90	9	100	10	المدراسي مهندس دولة	
100	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100	1	ماجستير	
62.85	44	68.57	48	82.85	58	88.57	62	62.85	44	94.28	66	المجموع	
60	24	65	26	75	30	87.5	35	60	24	90	36	التبعية الادارية مصلحة الدفع من قبل الغير	
66.6	10	73.33	11	86.66	13	93.3	14	66.6	10	100	15	مصلحة الإعلام الآلي	
66.6	10	73.33	11	100	15	86.66	13	66.6	10	100	15	مصلحة المراقبة الطبية	
62.85	44	68.57	48	82.85	58	88.57	62	62.85	44	94.28	66	المجموع	
42.30	11	53.84	14	69.23	18	53.84	14	57.69	15	92.3	24	عدد اقل من 5 سنوات	
62.5	15	79.16	19	87.5	21	66.66	16	58.33	14	100	24	سنوات 5-9	
100	12	66.66	8	100	12	83.33	10	83.33	10	100	12	الخبرة 10-14 سنة	

من خلال قراءة بيانات الجدول الكمية يمكن تحليلها كما يلي:

-وفق متغير المستوى الدراسي يرى ذوي مستوى تقني سامي من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحرير ومعالجة المعلومات في الوكالة ساهمت وأثرت بدرجة أكبر في تسهيل الخدمات الإدارية وهذا عند 92.5% والآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين بنسبة 85%، إضافة إلى أن 80% منهم يرون بان تلك التكنولوجيا تساهم في تحسين نوعية الخدمات المقدمة أما فيما يخص مستوى ليسانس من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحرير ومعالجة المعلومات في الوكالة ساهمت وأثرت بدرجة أكبر في تسهيل الخدمات الإدارية و توسيع رقعة النشاط المهني عند 94.7% من المبحوثين، لكل منهما على التوالي ثم ساهمت في الآنية والفورية في

تلبية خدمات المواطنين عند 89.47% ثم بدرجات معتبرة تراوحت بين 63% الى 84% في باقي المجالات الأخرى .

- أما ذوي مستوى مهندس دولة فيرون أهنا ساهمت وأثرت بنسبة 100% في مجالات ثلاثة هي :
تسهيل الخدمات الإدارية ، الآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين، والآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين ، إضافة إلى أنها ساهمت بنسبة 90% حسب نفس المبحوثين في التفاعل المهني بين موظفي الوكالة، أما بالنسبة للمستجوبين من أفراد العينة ذوي مستوى ماجستير فيرون أن التكنولوجيا الحديثة لمعالجة وتخزين المعلومات في الوكالة أثرت وساهمت في كل المجالات وهذا بنسبة 100% لكل مجال. وهذا ما يدل على الأهمية البالغة لتكنولوجيا الاتصال لدى موظفي الوكالة ودرها وأثرها البالغ في تنشيط وتفعيل الأداء المهني بالوكالة إذا ما قورن بالأداء المهني التقليدي للموظفين قبل استحداث الوكالة بتكنولوجيا الاتصال ، وهذا ما تم تبيانه خلال المقابلات الميدانية مع موظفي ومسؤولي الوكالة خلال فترة التربص التطبيقي بالوكالة.

-أما وفق متغير التبعية الإدارية فإن الموظفين العاملين بمصلحة الدفع من قبل الغير يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحرير ومعالجة المعلومات في الوكالة ساهمت وأثرت بدرجة أكبر في تسهيل الخدمات الإدارية بنسبة 90% ، ثم في الآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين بنسبة 87.5% و بنسبة 75% من المستجوبين، في تحسين نوعية الخدمات المقدمة و بدرجة رابعة قدرت ب65% في توسيع رقعة النشاط المهني يليه في الترتيب 60% في تحقيق التفاعل المهني بين موظفي الوكالة ، وتسهيل الاتصال بين المسؤولين أما في مصلحة الإعلام الآلي فيرى مستجوبوها أن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ساهمت وأثرت بدرجة أولى في تسهيل الخدمات الإدارية بنسبة 100% ، وفي الآنية والفورية في تقديم خدمات المواطنين وهو رأي 93.3% منهم وبدرجة ثالثة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة 86.66% ثم التفاعل المهني بين موظفي الوكالة ، وتسهيل الاتصال بين المسؤولين وهذا بنسبة 66.6% لكل منهما على التوالي.

-أما على مستوى مصلحة المراقبة الطبية فيرى الموظفين المستجوبون أهنا ساهمت بنسبة 100% في مجالين اثنين: تسهيل الخدمات الإدارية، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة، و 86.6% في الآنية والفورية في تلبية خدمات للمواطنين، و73.3% في توسيع رقعة النشاط المهني .

-وأما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، فإن صنف الموظفين الذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة بالوكالة، بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت وأثرت بدرجة أولى في تسهيل المعالجة الإعلامية

92.3% ، ثم في الآنية والفورية في الحصول على الخبر ومعالجته % 87.2 ثم بدرجة ثالثة في تحسين نوعية الرسالة الإعلامية، أما الموظفين اللذين تراوحت سوات خبرتهم بالوكالة بين 5-9 سنوات ، يرون أنها ساهمت بدرجة أكبر في تسهيل الخدمات الإدارية بنسبة 100% و 87.5% في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وبنسب تتراوح بين 58% و 79% فيما يخص باقي المجالات الأخرى .

-أما صنف المستجوبين من الموظفين اللذين لهم سنوات خبرة تتراوح بين 10-14 سنة بالوكالة فيرون أن لتلك التكنولوجيا أثرها البالغ في ثلاثة مجالات أساسية بنسبة 100%: تسهيل الخدمات الإدارية الإعلامية، تحسين نوعية الخدمات المقدمة ، تسهيل الاتصال مع المسؤولين.

- أما المستجوبين اللذين لهم أكثر من 15 خبرة بالوكالة فيرون أنها ساهمت وأثرت بنسبة 75% في مجالين اثنين هما : تسهيل الخدمات الإدارية ، تسهيل الاتصال بين المسؤولين ، و 87.7% في مجالين اثنين آخرين هما : تحسين نوعية الخدمات المقدمة وتوسيع رقعة النشاط المهني .

وكنتيجة لكل ما سبق فإن أغلبية اجملاالات أكثر ترشيحا على اختلاف المتغيرات مع بروز المجالات التالية: تسهيل الخدمات الإدارية ، توفير الآنية والفورية في تلبية الخدمات للمواطنين، وتوسيع رقعة النشاط المهني ، وكلها مجالات ضرورية لتحسين الأداء المهني لموظفي الوكالة وتقديمه على أحسن وجه.

السؤال رقم (28):

جدول رقم (62) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى كفاية تكنولوجيا الاتصال المحدثة بالوكالة

لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الاتصال (المردودية في العمل)

هل تظن أن التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات في الوكالة (انترنت + شبكة داخلية، نظام الشفاء....) تكفي لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الاتصال، الأمر الذي ينعكس على المردودية في العمل؟				الاسئلة		المتغيرات
لا		نعم				
ن%	تك	ن%	تك			
57.5	23	42.5	17	تفني سامي- تكوين خاص	المستوى الدراسي	
21.05	4	78.94	15	ليسانس		
20	2	80	8	مهندس دولة		
0	0	100	1	ماجستير		
41.42	29	58.57	41	المجموع		
57.5	23	42.5	17	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الادارية	
6.66	1	93.33	14	مصلحة الاعلام الالي		
33.33	5	66.66	10	مصلحة المراقبة الطبية		
41.42	29	58.57	41	المجموع		
42.30	11	57.69	15	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة	
58.33	14	41.66	10	5-9 سنوات		
16.66	2	83.33	10	10-14 سنة		
25	2	75	6	15 فأكثر		
41.42	29	58.57	41	المجموع		

من خلال قراءة بيانات الجدول الكمية يمكن تحليلها كما يلي:

- بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن أغلب الموظفين المبحوثين باختلاف مستوياتهم الدراسية من مجتمع البحث يرون أن التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات في الوكالة (انترنت + شبكة داخلية، نظام الشفاء....) تكفي لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الاتصال، الأمر الذي ينعكس على المردودية في العمل، وهو رأي نسبة أكبر من 40% منهم (42.5% بالنسبة لمستوى تقني سامي وتكوين خاص، و78.94% بالنسبة لمستوى الليسانس، و80% بالنسبة لذوي مستوى مهندس دولة) فيما يرى ذوي مستوى الماجستير أنها مسايرة للتقدم الحادث وتزيد في مردودية العمل المهني بنسبة 100%.

- أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية فإن موظفي مصلحة الدفع من قبل الغير 42.5% يرون بأن الوكالة تساهم في تقدم الحادث في ميدان الاتصال مما ينعكس على المردودية في العمل، أما مصطلحي الإعلام الآلي والمراقبة الطبية اللذين يرى أغلبية الموظفين العاملين فيهما أن الوكالة تساهم في تقدم الحادث في ميدان الاتصال وهذا بنسبة 93.33% و66.66% في المصطلحين على التوالي.

- وأما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فإن أغلبية الموظفين من أفراد العينة على اختلاف سنوات خبرتهم، يرون أن التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات في الوكالة (انترنت + شبكة داخلية، نظام الشفاء....) تكفي لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الاتصال، الأمر الذي ينعكس على المردودية في العمل، وهذا بنسبة تتراوح بين 57.69% بالنسبة للمستجوبين اللذين لهم أقل من 5 سنوات خبرة، وصولاً إلى النسبة 83.33% بالنسبة للمستجوبين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 5-9 سنوات، مما يعكس رضاهم على ما أتاحتها هذه التكنولوجيات بحيث سهلت مجالات الفورية، والمعالجة، وحسنت من الخدمات الإدارية، كما سبق التعرض إليه في الجدول رقم (61) الخاص بالسؤال (27)، وكنتيجة لتحليل هذا الجدول يمكن القول أن هناك إجماع من قبل أغلبية المستجوبين في الحكم حول مسايرة التكنولوجيات الحديثة للاتصال في وكالة الضمان الاجتماعي وانعكاسها على المردودية في العمل بنسبة 58.57%، وهي على عكس النتيجة التي توصلت إليها دراسة عبد الرزاق بوترة* بإجماع أغلبية الصحفيين المستجوبين أن تكنولوجيا تحرير ومعالجة الأخبار لا تكفي لمسايرة التقدم في ميدان الاتصال وهذا بنسبة قدرت ب60.6%.

(* عبد الرزاق بوترة، مرجع سابق، ص243.

السؤال رقم (29) :

جدول رقم (63) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى تأثير توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة مساهمتها على الاداء المهني للموظفين بالوكالة

هل توفير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومسايرتها على مستوى الوكالة يؤثر في أدائك المهني؟				الاسئلة	
لا		نعم		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك		
27.5	11	72.5	29	تفني سامي - تكوين خاص	المستوى الدراسي
26.31	5	73.68	14	ليسانس	
0	0	100	10	مهندس دولة	
0	0	100	1	ماجستير	
22.85	16	77.14	54	المجموع	
37.5	15	62.5	25	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الادارية
0	0	100	15	مصلحة الاعلام الالي	
6.66	1	93.33	14	مصلحة المراقبة الطبية	
22.85	16	77.14	54	المجموع	
88.46	23	88.46	23	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
37.5	9	62.5	15	5-9 سنوات	
16.66	2	83.33	10	10-14 سنوات	
25	2	75	6	اكثر من 14 سنة	
22.85	16	77.14	54	المجموع	

من خلال قراءة بيانات الجدول الكمية يمكن تحليلها كما يلي:

قمنا بتحليل البيانات الكمية كما يلي:

- بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن أغلب الموظفين الباحثين باختلاف مستوياتهم الدراسية يرون أن اعتماد وتوفير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومسايرتها على مستوى الوكالة يؤثر في أدائهم المهني، حيث بلغت النسبة 100% للمستجوبين من أفراد العينة ذوي مستوى الماجستير ومهندس دولة.

- أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية فإن أغلبية موظفي المصالح الثلاثة يجمعون بان توفير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومسايرتها على مستوى الوكالة يؤثر في أدائهم المهني من خلال أنها تسهل أداء مهامهم المهنية، بنسبة تفوق 60% في جميع المصالح، إذ وصلت إلى 100% في مصلحة الإعلام الآلي، و93.33% بالنسبة لموظفي مصلحة المراقبة الطبية.

وأما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فإن أغلبية الموظفين من أفراد العينة على اختلاف سنوات خبرتهم، يجمعون بان توفير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومسايرتها على مستوى الوكالة يؤثر في أدائهم المهني، وهذا بنسبة 88.46% بالنسبة للموظفين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة و83.33% بالنسبة للمستجوبين من الموظفين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5-9 سنوات و 10-14 سنة، و75% بالنسبة للموظفين اللذين لهم أكثر من 14 سنة خبرة بالوكالة.

- و كنتيجة لتحليل هذا الجدول يمكن القول أن هناك إجماع من قبل أغلبية المستجوبين في الحكم أن توفير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومسايرتها على مستوى الوكالة يؤثر في أدائهم المهني، هذا ما يدل على تثمينهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة ورضاهم عنها، وهذا رأي جميع الباحثين على اختلاف انتمائهم الإداري ومستواهم الدراسي، وعدد سنوات خبرتهم.

السؤال رقم (30):

جدول رقم (64) : يمثل العلاقة بين متغيرات البحث ومدى تأثير نقص اوعدم توفر الوسائل التكنولوجية

على اعاقه الاداء المهني للموظفين بالوكالة

هل نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق أداء عمالك المهني؟				الاسئلة	
لا		نعم		المتغيرات	
ن%	تك	ن%	تك		
7.5	3	92.5	37	تفني سامي - تكوين خاص	المستوى الدراسي
5.26	1	94.73	18	ليسانس	
0	0	100	10	مهندس دولة	
0	0	100	1	ماجستير	
5.71	4	94.28	66	المجموع	
10	4	90	36	مصلحة الدفع من قبل الغير	التبعية الادارية
0	0	100	15	مصلحة الاعلام الالي	
0	0	100	15	مصلحة المراقبة الطبية	
5.71	4	94.28	66	المجموع	
7.69	2	92.30	24	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
0	0	100	24	5-9 سنوات	
0	0	100	12	10-14 سنة	
25	2	75	6	15 فأكثر	
5.71	4	94.28	66	المجموع	

قمنا بتحليل البيانات الكمية كما يلي:

-بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن اغلب الموظفين المبحوثين باختلاف مستوياتهم الدراسية من مجتمع البحث يرون أن نقص التجهيزات والوسائل أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق أداء عملهم المهني ، وهذا بنسبة 94.28% في معدّل جميع المستويات ، إذ وصلت النسبة إلى 100% لذوي مستوى الماجستير ومستوى مهندس دولة و 94.73% لذوي مستوى الليسانس. وهذا كله ما يعكس تمسك الموظفين بتكنولوجيا الاتصال لما لها من دور فعال في تفعيل وتنشيط أدائهم المهني.

-أما بالنسبة لمتغير التبعية الإدارية فإن أغلبية موظفي المصالح الثلاثة يجمعون بأن نقص التجهيزات والوسائل أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق أداء عملهم المهني وهذا بنسبة 100% بالنسبة لموظفي مصلحة الإعلام الآلي والمراقبة الطبية على التوالي، و 90% بالنسبة لموظفي مصلحة الدفع من قبل الغير.

-وأما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة فإن أغلبية الموظفين من أفراد العينة على اختلاف سنوات خبرتهم يجمعون على أن نقص هذه التجهيزات والوسائل التكنولوجية أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق أداءهم المهني ، وهذا بنسبة 100% بالنسبة للموظفين اللذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5-9 سنوات و 10-14 سنة على التوالي، و 92.30% بالنسبة للموظفين اللذين لهم اقل من 5 سنوات خبرة بالوكالة

وكتيجة لتحليل هذا الجدول يمكن القول أن هناك إجماع من قبل أغلبية المستجوبين في الحكم على أن نقص تكنولوجيا الاتصال الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي، يعيق أداءهم المهني ، هذا ما يدل على تهمينهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة ورضاهم عنها، وهذا رأي جميع المبحوثين على اختلاف انتمائهم الإداري ومستواهم الدراسي، وعدد سنوات خبرتهم ، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة عبد الرزاق بوترة^(*)، والتي مفادها أن أغلبية الصحفيين من أفراد العينة المستجوبة اجمعوا على أن نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق عملهم الإعلامي، وهذا بنسبة مقدرة حسبهم ب90.9%.

وقد تم التأكيد على هذه النتيجة من خلال الملاحظات التي خرجنا بها خلال تربصنا التطبيقي بالوكالة حيث حدث صدفه تعطل الجهاز القارئ للبطاقة الالكترونية (بطاقة الشفاء) والذي له

(*) عبد الرزاق بوترة، مرجع سابق، ص 243-244.

دور كبير في تفعيل بطاقات المؤمنين اجتماعيا لبقى الموظف المشرف على عملية تفعيل تلك البطاقات متوقفا عن أداء مهامه المهني، وكذلك الأمر بالنسبة لبعض المؤمنين اجتماعيا من المواطنين ينتظرون تلبية تلك الخدمة لهم ، (استمر عطب الجهاز الالكتروني القارئ للبطاقة حوالي 20دقيقة) ليتم بعد تلك المدة تدارك هذا العطب وذلك باستبدال ذلك الجهاز بجهاز قارئ آخر كان متواجدا بالوكالة ، وهذا ما يوحى بجدوى تلك الأجهزة كجزء هام من تكنولوجيا الاتصال المحدثه بالوكالة ، ودورها في اختصار الجهد والوقت في تقديم خدمات إدارية راقية وفعالة، إضافة إلى الأهمية البالغة التي توليها الوكالة لمثل هذه الأجهزة الالكترونية بتوفيرها لموظفيها والتي أصبحت كحتمية تكنولوجية لا بد منها من اجل تفعيل الأداء المهني للموظفين وانعكاسه ايجابيا على نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمؤمنين اجتماعيا.

المطلب الثاني : استنتاجات الدراسة مع التوصيات والاقتراحات

أولاً: استنتاجات الدراسة

تناولت الدراسة موضوع " تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء المهني لدى الموظفين الجزائريين " حاولنا من خلالها الوقوف عند آخر التطورات التي عرفها الميدان الإداري ، لاسيما الجانب التكنولوجي منها ، كما أردنا أن نستقرء واقع ذلك عندنا من حيث مساهمة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في العمل الإداري عندنا ومدى التحكم فيها واستغلالها بالأسلوب الأمثل ، لإحداث التغيير الهادف الذي يسعى إليه الواقفون على الإدارة من خلال استحداثها بأحدث التكنولوجيا من اجل خدمات إدارية إلكترونية راقية ، ويمكن أن نخلص إلى أننا وصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1- الاستنتاجات العامة للجزء التحليلي:

1-شهد العالم تطورا مذهلا في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها في الارتقاء بالأداء المهني لأنجاز مختلف الأعمال الإدارية ، وما عرفته البشرية في الخمسين عاما الأخيرة من القرن العشرين ، أسس لدخول مجتمع ذو تركيبة مختلفة في إدارة الحياة ، مست التكنولوجيا جميع جوانبه سيما الجانب الإداري منها، هو مجتمع المعلومات.

2- لا يزال التطور الذي عرفته البشرية في تكنولوجيا الاتصال متواصلا بتواتر ، يطلعنا كل يوم باكتشافات جديدة ، مما أورث حتمية مساهمة هذه التطورات ومجاراتها أملا في الاستفادة مما تتيحه من إمكانيات لا يمكن الاستغناء عنها في ظل مجتمع المعلومات ، خاصة بعد التطور الذي عرفه جزء من العالم ، متمثل في الدول الغربية المتقدمة ، بتحكمها في التكنولوجيا التي تنتجها ، بينما يبقى الجزء الآخر المتمثل في الدول النامية في موضع المستورد للتكنولوجيا الهادفة إلى القضاء على فارق الهوة المعرفية التي تشكلت بفعل التقدم في تحصيل التكنولوجيا الحديثة، واستغلالها في تسيير شتى ميادين الحياة، والتي يعتبر الجانب الإداري في المؤسسات حلقة هامة وفاعلة فيها وجب الاعتناء بها وإعطائها الأولوية من اجل الرفع من مستوى الأداء المهني وذلك بالاستغلال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة بغية تقديم خدمات امثل وأفضل.

3- عملت الجزائر منذ الاستقلال على تنمية قطاع الإعلام و الاتصال وتعزز هذا المطلب خاصة مع مشروع الجزائر الالكترونية والذي من بين محاوره عصرنة الإدارة بتكنولوجيات الاتصال الحديثة ، حيث سخرت الجزائر لذلك منظومة قانونية سمحت باستحداث اغلب المؤسسات ذات

الطابع الإداري بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، مع الحرص على التجدد، والتحديث وهذا ما لاحظناه من خلال التعرض إلى وكالة الضمان الاجتماعي بولاية أم البواقي في دراستنا التطبيقية.

4- أحدثت التكنولوجيا الحديثة للاتصال نقلة نوعية في البناء الفني والإداري للمؤسسات الإدارية الجزائرية ، نقلتها من النظام التقليدي إلى التعامل مع معطيات الحياة التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال ، مما أثر على نوعية الخدمات المقدمة أو كيفية أدائها وإيصالها إلى المواطنين ، كما أفرزت موظفين أكفاء إلكترونيين في ظل هذا المد التكنولوجي.

5- إن التطور التكنولوجي خاصة في عالم الاتصالات والتقنية الحديثة لعب دورا هاما في كسر الحواجز والحدود أمام الموظفين في أداء مهامهم الإدارية بكفاءة ومهنية ؛ وأصبحت الخدمات رقمية بعدما كانت ورقية ، لينتقل الموظف من موظف ورقي إلى موظف إلكتروني ، الغلبة فيه والسيطرة لمن يتحكم في الأدوات التكنولوجية، و يسيرها معلوماتيا للارتقاء بأدائه المهني من خلال جودة ونوعية الخدمات الإدارية المقدمة ، حيث أصبح الموظف والخدمات التي يقوم بها من خلال أدائه المهني، في قلب التغيرات التي يشهدها قطاع المعلوماتية .

6- إن التكنولوجيا تتغير باستمرار بمنتجات حديثة أو محسنة بأدوات جديدة ، وبالتالي عملية الحصول عليها هي عملية استمرارية، تفرض مساهمتها من قبل مستعمليها من الموظفين.

7- عرف الميدان الإداري عدّة مظاهر للتطورّ وفي موضوعنا عرفت وكالة الضمان الاجتماعي تطوّرات تتمثل في:

- خدمة الولوج إلى شبكة الانترنت رغم اقتصار هذه الخدمة على موظفين دون آخرين في انتظار تعميمها لتسريع وتيرة الخدمات الإدارية.

- أنظمة تكنولوجيا نظم المعلومات مثل: نظم معلومات المكاتب وأنواعها (Office – OIS Information System)، برامج قواعد البيانات (Data-Base)، نظم معالجة المعلومات : وأخر تكنولوجيا لنظم المعلومات المحدثه بالوكالة : تكنولوجيا نظام الشفاء .

- الاستعمال الدائم للحواسيب الآلية في إتمام الكثير من الخدمات الإدارية ، مما انعكس هذا ايجابيا على الأداء المهني لموظفي الوكالة.

8- خدمة الولوج إلى شبكة الانترنت رغم اقتصارها على البعض من الموظفين فقط ومن لهم الحق في الولوج إليها عن طريق اسم المستخدم والرقم السري (توفر هذه الخدمة متمركز أساسا لدى

موظفي مصلحة الإعلام الآلي) وقد أثرت هذه الخدمة ايجابيا على الأداء المهني لموظفي الوكالة ككل.

9- أثرت التكنولوجيات الاتصالية على العمل والأداء المهني بصفة عامة عن طريق:

- أتمتة مكتب العمل " AUTOMATISATION": حيث أصبح التعامل مع المعلومات إلكترونيا من قبل موظفي الوكالة.

- أتاح هذا التطور ظهور وظائف جديدة وفاعلين جدد في الساحة الإدارية.

- ظهور تغييرات في الوظائف تتمثل في:

- التغييرات في أساليب العمل المهني.

- التغييرات في طبيعة الوظيفة أو العمل وطريقة أدائها.

- ظهور متطلبات جديدة للمشاكل الجديدة المتمثلة في إشكالات التكيف مع التكنولوجيا

وإشكالات التحكم فيها ، وكذا إشكالات تحسين الخدمات في ظل المنافسة.

10- شهدت الأوساط الإدارية اهتماما حول تأثير العمل المهني بتكنولوجيات الاتصال؛ ويمكن

ذكر تأثيرات التكنولوجيا الاتصالية الحديثة الإيجابية فيما يلي:

*تأثيرها على المؤسسة ضمن السياق العام:

- وسيع رقعة الأنشطة الاتصالية بين موظفي ومسئولي المؤسسات الإدارية.

- الانتقال التدريجي من التعاملات و الخدمات الورقية، إلى التعاملات والخدمات

الإلكترونية.

- أثرت على الاتصال في المؤسسة بتسهيل الاتصال الداخلي وإتاحته للجميع، وتفاعلية

الاتصال الخارجي.

- أثرت على اقتصاد المؤسسة؛ بزيادة العائد المالي جراء خفض التكاليف في التجهيز و ربح

الوقت في تغطية المعلومة والبحث عنها.

*تأثيرها على الخدمات الإدارية :

- رفع مستوى الخدمات الإدارية.

- رفع جودة ونوعية الخدمات الإدارية.

*تأثيرها على الموظف:

- خلقت ضرورات جديدة ؛ ووظائف مهنية جديدة.
- ظهور جيل جديد من المختصين ، كالموظفين المتخصصين في مجال الإعلام الآلي (موظفين الكرونيين) .
- تخلص الموظف من أحكام الزمان والمكان واختصار الجهد.
- *تأثيرها على سيورة العمل والأداء المهني:
- تعزيز بعض خصائص أداء العمل المهني من خلال:
- زيادة التنسيق المهني بين الموظفين محليا ودوليا.
- تكريس الإبداع في الأداء المهني الإداري ؛ وفتح دائرة التخصص المهني بكفاءة ومهنية.
- زيادة سرعة أداء المهام المهني وسهولة تناوله وتداوله.
- زيادة دقة وإتقان وفعالية الأداء المهني بإضفاء عنصر التفاعلية.

2- الاستنتاجات الخاصة "الجزئية والرئيسية المتعلقة بالجانب التطبيقي":

2-1 النتائج الجزئية المتعلقة بالمحور الأول: التحكم في التكنولوجيا الحديثة للاتصال ومساريتها:

- تبيان أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون جهاز كمبيوتر وبالتالي تعكس صورة مجتمع البحث، وهذا يعني أن هناك مسaire لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وامتلاكها من قبل موظفي الوكالة.

- تبيان أن نسبة معتبرة من أفراد العينة المدروسة لديهم تكوين، أو تدريب في الإعلام الآلي، وهي نسبة تفوق النصف من عينة البحث، وهذا للتعامل مع هذه الوسائل التي تفرض عليهم القيام بدورات تكوينية وتدريبية لاستغلالها في أدائهم المهني ، وما الدورات التكوينية التي قام بها بعض موظفي الوكالة فيما يخص تجربة نظام الشفاء إلا دليل على ذلك ، وهذا ما يدل على أن إدخال التكنولوجيات الاتصالية في بلادنا في الآونة الأخيرة خاصة مع بداية تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية ، أصبح فيه العنصر البشري يأخذ بعين الاعتبار للنهوض بالقطاع الإداري والأداء المهني له ، مع ضرورة التركيز على عدم اقتصار تلك الدورات التكوينية على موظفين دون آخرين مما يعكس مسaire التحكم في التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والتي يشكل الكمبيوتر أهمها في ظل ثورة تكنولوجيا الاتصال التي نعيشها، كما تعكس هذه النسبة الرغبة من قبل موظفي الوكالة على مسaire استعمال الإعلام الآلي في العمل المهني من خلال التأكيد على القيام بتدريب أو تكوين في هذا التخصص للتحكم في إتاحتها، وتطبيقه في العمل المهني بالوكالة.

- كما تم استنتاج أن موظفي الوكالة يستعملون الكمبيوتر في عملهم وفق فئتين، فئة تستعمله وقد تلتقت تكوينًا أو تدريبيًا عليه، والفئة الأخرى تستعمله وذلك بواسطة التدريب عليه بالمحاكاة والتعود اليومي بالعمل عليه.

- تبيان أن للانترنت والانترنت مكانة معتبرة وهي كوسيط مهني لدى البعض فقط من موظفي الوكالة ، أي أن خدمات الانترنت والانترنت بالوكالة مقتصرة على فئة معينة ومحدودة من موظفي الوكالة والتي أصبح لا يمكن الاستغناء عن خدماتها مع مرور الوقت عند أولئك الموظفين.

- تبيان أن نسبة كبيرة من الفئة المبحوثة تتحكم في استعمال أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها، والمدججة في بعض مصالح الوكالة، وتجدر الإشارة إلى أن الفئة التي أجابت بنعم للتكوين والتدريب، يقصدون التمرن عليها فقط عند فرضها في العمل من طرف إدارة الوكالة، وما يؤيد ذلك هو الدراسة الميدانية، والزيارات المتكررة بمصالح الوكالة والمقابلات المختلفة التي أجريت مع الموظفين أثناء فترة الدراسة والتربص التطبيقي الوكالة ، والتي أعرب فيها أغلب الموظفين على عدم رضاهم على مستوى التكوين والمتابعة لهذه الأنظمة بغية التحكم فيها واستعمالها لإنجاز أعمال ذات مستوى أرقى من حيث الفنية والأداء المهني.

- تبيان أن هناك استعمال ومسايرة لمختلف الوسائل التكنولوجية لتخزين وتحويل المعلومات، ويأتي في مقدمتها استعمال نظام الشفاء ، وهذا نظرًا لحداثة هذا النظام الذي لا يزال العمل به جاري لتعميمه على كل الوكالات والتحكم في جزئياته ، إضافة إلى ذلك استعمال حامل وسائط التخزين (Flash Disk) ، كذلك الحال بالنسبة للأقراص المضغوطة (DVD/CD) ، إضافة إلى استعمال الفاكس ، فيما يظل الاعتماد على الوسائل الاتصالية الأخرى ضئيلًا لكل من نظم الاتصال والمراسلة ونظم التكوين المكتبي ، مما يعكس مزاجية العمل بالأنظمة القديمة والحديثة في العمل وتبادل المعلومات بين موظفي الوكالة بالرغم من ضآلة استعمالها.

وكتيجة رئيسية للتساؤل الرئيسي المتعلق بـ: أهم التكنولوجيات الاتصالية المحدثة بالوكالة ، وما مدى تحكم ومسايرة الموظفين لها؟ والإجابة كانت كالتالي:

- نجد أن هناك استعمال ومسايرة لمختلف الوسائل التكنولوجية لتخزين وتحويل المعلومات ، ويأتي في مقدمتها استعمال نظام الشفاء ، وهذا نظرًا لحداثة هذا النظام الذي لا يزال العمل به جاري لتعميمه على كل الوكالات والتحكم في جزئياته ، وهذا ما يوصلنا إلى نتيجة أن استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوكالة مقبولًا إلى درجة كبيرة وهذا على

حسب آراء المستجوبين ، و بالرغم من الاستعمال المحتشم للانترنت والانترنت إلا انه تبقى لهما مكانة معتبرة وهي كوسيط مهني لدى البعض فقط من موظفي الوكالة.

- كما أظهرت نتائج الدراسة المسحية الميدانية و كإجابة للتساؤل الرئيسي: أن وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجانب بأم البواقي تملك جزءا هاما من الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة التي وصلت إليها التقنية الحديثة ؛ كما أنها تفي بالغرض الإداري في وضعية الجزائر إذا ما قورنت بجيرلها من الدول العربية والإفريقية؛ وهي تسعى إلى تطويرها و مواكبة ما تجود به التكنولوجيا الحديثة من مستجدات اللحاق بركب الدول المتقدمة رغم حسامة الفارق و اتساع الهوة ، و لعل هذا راجع إلى عدة أسباب ثقافية ، واقتصادية ، وتاريخية، مع أنه يؤخذ عليها بعض التأخر في اعتماده وتعميمه.

2-2 النتائج الجزئية المتعلقة بالمحور الثاني: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة:

- تبيان أن التقدم الحادث في الربط الشبكي المشار إليه في المحور السابق من الدراسة الميدانية، وكذا استحداث وكالة الضمان الاجتماعي بالتكنولوجيا الحديثة للاتصال عكس توظيفها بنسبة كبيرة في الاتصال الداخلي من طرف الموظفين في علاقتهم مع الإدارة ، حيث أنهم يوظفونها في الاستفسار عن مشكل معين ، و في رفع انشغال معين ويوظفونها في تقديم اقتراح معين يهم الوكالة ، بينما نسبة ضعيفة ممن لا يوظفون التكنولوجيا الحديثة للاتصال في علاقتهم مع الإدارة وهذه النتائج تفسر سيادة الاتصال الأفقي بين المسؤولين والعاملين، على حساب الاتصال الرأسي ذو الاتجاه الأحادي وكذا يعكس قرب الموظفين من استغلال التكنولوجيا الحديثة لفتح قنوات الاتصال مع المسؤولين.

- تبيان أن التقدم الحادث في تكنولوجيا الاتصال، الذي جلبته الوكالة من نظام الشفاء وأنظمة مرادفة للمعالجة والاتصال ، جعل هناك تقارب في آراء أفراد العينة بين استغلالها وعدم استغلالها من طرف الوكالة الممثلة في إدارتها للاتصال بالموظفين ، حيث أن نسبة معتبرة أقرت بعدم اتصال الإدارة بهم من خلال الشبكة الداخلية، أو البريد الإلكتروني أو أنظمة الاتصال الإلكترونية التي وفرتها التكنولوجيا، وهذا يؤكد بعد الإدارة عن الأساليب الحضارية العصرية في الاتصال، رغم توفرها، وهذا راجع إلى التشبث بأساليب الاتصال الكتابية القديمة (Affichage) : استدعاءات، لوحة ملصقات، أما الفئة التي أجابت باتصال الإدارة بهم بواسطة الأنظمة الحديثة

للاتصال أجابت أن الإدارة تتصل بهم لتقديم تعليمات لأجل النظام الداخلي ، وهذا يفسر بضرورة تعزيز الاتصال الداخلي بين موظفي الوكالة .

- يمكن أن نستشف ايضاً أن وكالة الضمان الاجتماعي تستعمل التكنولوجيا الحديثة نسبياً في التكليف بمهمة ، فنسبة معتبرة من المبحوثين اقرؤا بأنهم يتلقون التكليف بمهمة بتكليف كتابي ، كما يتلقون التكليف بمهمة بالبريد الإلكتروني ، بينما تستعمل ورقة الطريق لخدمة التكليف بمهمة بنسبة ضئيلة ومنه فإن التكليف بمهمة لا يزال متداول بالطريقة التقليدية بالنسبة للمهام خارج الوكالة خاصة إذا تعلقت المهام بالملاحق التابعة للوكالة أو الهيئات المتعاقدة معها ، بينما الذين يتلقون التكليف بمهمة على ورقة الطريق فأغلب المهام الموكلة إليهم يتم إنجازها داخل الوكالة ، كما يستغل البريد الإلكتروني أيضاً في تكليف الموظفين بمهمة، خاصة إذا كانت المهام أيضاً تتعلق بالملاحق التابعة للوكالة أو الهيئات المتعاقدة معها مما لا يترتب على الموظف بالملاحق الأخرى للوكالة الالتحاق بالوكالة للحصول على المهمة الموكلة إليه، حيث يكتفي الموظف بتصفح البريد الإلكتروني لمعرفة المهمة الموكلة لهم، ومن هذه النتائج نستخلص أن الوكالة لا تزال تعمل بطريقة تقليدية في استغلال التكنولوجيا الحديثة لغرض التكليف بمهمة.

- تبيان أن أغلبية أفراد العينة المبحوثة يرون بأن الموقع الإلكتروني لا يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي، كما أنهم يرون بأن الموقع الإلكتروني لم يشغل لفتح فضاء اتصال للموظفين بالوكالة لتعزيز وتوطيد وتحسين الأداء المهني والارتقاء به وتوسيعه، مثلما هو حادث في المؤسسات العالمية ، كما أن نسبة معتبرة ترى عكس ذلك ، كما أجاب بعض المبحوثين بأن الموقع الإلكتروني يساعد في الاطلاع على مختلف المستجدات والمعلومات التي تهم الوكالة

وتخدمها، إضافة إلى استخدامه في المراسلة المستمرة مع المديرية العامة ومركز الإعلام الآلي.

- إن أغلبية أفراد العينة اقرؤا بان لتجربة نظام الشفاء (بطاقة الشفاء) دور في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين ، وهذا ما يفسر أن هذه التجربة جاءت في إطار عصرنة الوكالة تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي كان لها الدور الكبير في تفعيل وتعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين ، والذي انعكس على أدائهم المهني في تقديم خدمات الكترونية للمؤمنين اجتماعياً، ومنه نستنتج أن لتجربة الشفاء دور فعال وأساسي في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين ، وكذا الارتقاء بمستوى الأداء المهني لموظفي الوكالة وهذا ما لمسناه خلال فترة التربص بالوكالة

- تبيان أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثر على الاتصال الداخلي، ويمكن أن نقرأ أن ترتيب الجوانب التي مستها التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة كان كالتالي:

يرى أغلب المبحوثين أن التكنولوجيا الحديثة سهلت أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة ، وهذا ما يفسر ويعكس الأثر الايجابي لتكنولوجيا الاتصال في تسهيل أداء موظفي الوكالة، كما يرون أن التكنولوجيا الحديثة للاتصال ساعدت على التكامل الوظيفي بين الموظفين ، بفضل تقسيم المهام وجعلها في متناول الموظف عبر جهازه الذي يعمل عليه، بحيث يجد كل أدوات العمل موفرة أمامه بفضل التكنولوجيا الحديثة، نذكر على سبيل المثال توفر الأجهزة القارئة لبطاقة الشفاء ، كما يرون أن تكنولوجيا الاتصال خلقت علاقات جيدة بين الموظفين ، وهذا يفسر برضا الموظفين على المهام الموكلة لهم والمدعمة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوكالة تساهم في تحقيق الانضباط في العمل ، فيما جاء اختيار جانبي خلق علاقات جيدة بين الموظفين ، وفتح فضاءات حرة بين الموظفين والمسؤولين ، في المرتبة الأخيرة وهو الجانب الاجتماعي أو السوسيو مهني، وهو ما يعكس جانب الفردانية الذي خلقتة التكنولوجيا الحديثة بالرغم من أثرها الايجابي على تسهيل الأداء المهني للموظفين في الوكالة .

وكتيجة رئيسية للتساؤل الرئيسي المتمثل في : ما مدى توظيف هذه التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة؟ كانت الإجابة كالتالي:

- أغلب الموظفين يسعون إلى استعمال وتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملهم المهني وفي الاتصال الداخلي وعلى رأسها: الانترنت ، البريد الالكتروني، الأنظمة الحديثة المدججة: كنظام الشفاء (نظام SIGAS , البطاقة الالكترونية الشفاء)... الخ ، وهذا ما يوصلنا إلى نتيجة أن استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل موظفي الوكالة في الاتصال الداخلي مقبولا إلى درجة معتبرة وهذا على حسب آراء المستجوبين، إضافة إلى تبيان أن توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة، مس عد جوانب من بينها ، تسهيل أداء موظفي الوكالة، ومساعدتهم على التكامل الوظيفي بينهم .

2-3 النتائج الجزئية المتعلقة بالمحور الثالث: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة

- تبيان أن نسبة معتبرة من المبحوثين لم يسبق لهم وأن قاموا بأداء مهام خارج مقر الوكالة ، بينما فئة معتبرة أيضا من المبحوثين أجابت بالإيجاب .

- تبيان أن أغلبية أفراد العينة المستجوبة، أجابوا بأن الوكالة تمتلك التكنولوجيا الضرورية للعمل المهني خارج الوكالة، وهذا ما يعكس الرضا النسبي على التكنولوجيا الحديثة التي توفرها الوكالة للقيام بمختلف المهام المهنية، مع فارق التحفظ على النقائص المتواجدة.

- تبيان أن الوكالة توظف التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الاتصال الخارجي بدرجات متفاوتة باختلاف اجملالات، وقد أجاب المبحوثين أن أكبر توظيف لهذه التكنولوجيا هو في مجال تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات) ، ثم يليها مجال التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى وتليها توظيف التكنولوجيا في مجال تسيير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة ، وكذلك استغلال التكنولوجيا الحديثة للاتصال بالموظفين خارج الوكالة أو أثناء غيابهم ، ومنه نستنتج أن استغلال التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الخارجي بالوكالة يغلب عليه طابع العمل المهني والتنسيق الإداري مع الوكالات التأمينية الأخرى وكذا الهيئات المتعاقدة مع الوكالة ، بينما يبقى الاتصال بالموظفين لتسهيل ظروف عملهم ضعيفا وغير معتبر.

- تبيان أن أكثر الوسائل التكنولوجية استغلالا هي على التوالي: الهاتف، البريد الإلكتروني الفاكس، بينما يرى نفس المبحوثين أن: شبكة الاتصال المحلية LAN ، البريد الصوتي، شبكة الاكسترانت يتم توظيفها بدرجة أقل جدا ، ومنه يمكن أن نقول أن الهاتف و البريد الإلكتروني و الفاكس هي الوسائل التكنولوجية الأكثر توظيفيا في العمل المهني للاتصال خارج الوكالة، مما جعلها ضرورية لانجاز الأعمال المهنية، حيث أصبح الموظف يعتمد عليها بشكل أساسي.

- يرى أغلبية أفراد العينة، أن الموقع الإلكتروني يساهم في تعزيز الأداء المهني ، وهو ما يعكس دراية أفراد العينة بوزن الموقع الإلكتروني في تعزيز الأداء المهني بالوكالة ، بحيث يعتبر كوسيلة لتوسيع رقعة الاتصال والتواصل بين الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية والوكالة، وبين الوكالة وملاحقها، كما أنهم يثمنون دور الموقع الإلكتروني للوكالة في توسيع رقعة الاتصال، وهذا راجع حسبهم إلى السرعة في نقل المعلومات عن طريق الموقع (الانترنت)، وكذا اختصار الزمن والمسافة

في الاطلاع على مختلف المستجدات، من خلال شبكة اتصال بين المديرية العامة للصندوق والوكالة وملاحقها ، خاصة بعد عصره الوكالة بتكنولوجيا الاتصال والتي من بينها نظام الشفاء بينما يرى الذين أجابوا بأن الموقع الالكتروني لا يساهم في تعزيز الأداء المهني للوكالة فيرجعون ذلك إلى أن الموقع الالكتروني لا يرق إلى فتح اجملال على مساهمة الموظفين في إثرائه بالتحليلات والنقاشات ، وتنظيم سير الآراء لقياس جمهور الوكالة، ولكنه منغلق على نفسه، بحيث يكفي بالتعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والوكالات التابعة له، ومن كل ما سبق يمكن الخروج بنتيجة أن الموقع الالكتروني يساهم مساهمة فعالة في تعزيز الأداء المهني لموظفي الوكالة، لكن بالرغم من ذلك فهو يتطلب مراجعة دائمة لتعزيز أدائه المهني وتفعيل دوره كفضاء حر واسع ومفتوح لمساهمة الموظفين.

وكتيجة رئيسية للتساؤل الرئيسي المتعلق ب: كيف يستخدم الموظفين بالوكالة تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج الوكالة؟ كانت الإجابة كالتالي:

- نستنتج أن استغلال التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الخارجي بالوكالة يغلب عليه طابع العمل المهني والتنسيق الإداري مع الوكالات التأمينية الأخرى وكذا الهيئات المتعاقدة مع الوكالة ، بينما يبقى الاتصال بالموظفين لتسهيل ظروف عملهم ضعيفا وغير معتبر، كما تم تبيان أن الوكالة توظف التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الاتصال الخارجي بدرجات متفاوتة باختلاف اجملالات، وبأكبر توظيف لهذه التكنولوجيا في مجال تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيادلة، الأطباء، المستشفيات) ، ثم يليها مجال التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى.

2-4 النتائج الجزئية المتعلقة بالمحور الرابع : أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء المهني لموظفي الوكالة

- تبيان أن التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تحرير ومعالجة المعلومات بالوكالة قد أثرت على أدائهم المهني إيجابياً، وقد أرجع أغلبية المبحوثين أن الأثر الايجابي لتكنولوجيا تخزين ومعالجة المعلومات على أدائهم المهني راجع إلى استعمال أنظمة جديدة كنظام SIGAS لتأمين ملفات المؤمنين وحفظ معلوماتهم بدقة وسرعة وأمان.

ومن هذه البيانات يمكن أن نستنتج أن غالبية المبحوثين يثمنون الخطوات التي مرت بها الوكالة من خلال عصرتها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة (الانترنت، شبكة داخلية، نظام بطاقة الشفاء) والتي حسنت من ظروف عمل موظفي الوكالة ، وسهلت من أدائهم المهني.

- تبيان أن فئة كبيرة من المبحوثين يرون أن التكنولوجيا الحديثة للاتصال سهلت من الخدمات الإدارية ، كما يمكن القول أن أهم الجوانب التي سهلتها التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الوكالة هي تسهيل الخدمات الإدارية، والآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين ، الشيء الذي ينعكس بالإيجاب على تحسين نوعية الخدمات المقدمة وهذا بفضل أنظمة معالجة وتحرير المعلومات (كنظام الشفاء) وكذا الانترنت ، بينما يرى المبحوثين لهذا ساهمت بشكل مقبول ومتساوي في التفاعل المهني بين موظفي مصالح الوكالة ، وهذا راجع إلى تكريس مبدأ الفردانية الذي تفرضه التكنولوجيا والتعامل مع الآلة، كما ساهمت بشكل مقبول في توسيع رقعة النشاط المهني لأن التكنولوجيا الحديثة قربت المعلومة إلى الموظف والمواطن المؤمن اجتماعيا وجعلته يتحرك في نطاق ضيق، إضافة إلى ذلك جانب تسهيل الاتصال بالمسؤولين ، مما يفسر أن قنوات الاتصال الأفقي بين الموظفين مقبولة، مما يعكس استغلال التكنولوجيا الحديثة للاتصال في فتح قنوات اتصال للمسؤولين مع موظفي الوكالة أو موظفي الملاحق التابعة لها.

- تبيان أن أفراد الفئة المستجوبة يرون بأن التكنولوجيا الحديثة للاتصال المحدثة على مستوى الوكالة ، تكفي لمسايرة التقدم الحادث في مجال الاتصال، ، ومنه نستنتج أن التكنولوجيا المستحدثة على مستوى الوكالة مقبولة لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الاتصال ، لتحسين المردودية في العمل، وهذا راجع حسب المبحوثين إلى السرعة والدقة في الأداء المهني بفضل تلك التكنولوجيا التي لم تكن موجودة من قبل في الوكالة ، أين كانت الخدمات المقدمة كلها ورقية، لكن بالرغم من ذلك هناك تحفظ من قبل بعض المبحوثين اللذين يرون عكس ذلك وهذا لسببين اثنين:

- 1- أن التكنولوجيا المستحدثة في الوكالة ليست آخر ما عرفته التكنولوجيا، وإنما هناك دائما الجديد في عالم الاتصال، أضف إلى ذلك أن ما جلب منها غير متبوع بتكوين خاص للتحكم فيها.
- 2- أن التكنولوجيا وحدها لا تكف بدون متابعة وتخطيط وحسن تسيير وترشيد الخدمات التي تتيحها هذه التكنولوجيا.

- تبيان أن نسبة كبيرة من المبحوثين ترى بأن تحديث التكنولوجيا الاتصالية ومسايرتها يسهل الأداء المهني ويساهم في تحسينه.

ومنه نستنتج أنه كلما تم استقدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال بالوكالة وتحديثها ، كلما أثر ذلك بصفة طردية على تسهيل وتحسين الأداء المهني ، كما نستنتج من خلال هذه الإجابات أن غالبية موظفي الوكالة يرغبون في مسايرة التقدم الحادث في مجال تكنولوجيا الاتصال والتحكم فيها.

- تبيان أن أغلبية أفراد العينة المستجوبة ترى بأن نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية يعيق أداء العمل المهني ، وهي نسبة تمثل الأغلبية على الفئة التي ترى العكس ومنه يمكن أن نخرج بنتيجة تؤكد على ضرورة مسايرة الوكالة للتكنولوجيا المستحدثة في مجال الاتصال واستخدامها ، قصد تسهيل ظروف عمل موظفي الوكالة وتحسين مردودية العمل المهني وكذا نوعيته من أجل الارتقاء بالأداء المهني ، كما يجب متابعة ذلك بالتكوين والتدريب المعمق وبالشكل الكافي لاستغلالها أحسن استغلال.

وكتيجة رئيسية للتساؤل الرئيسي المتعلق بـ: كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي الوكالة ؟ والإجابة كانت كالتالي:

من خلال دراستنا خاصة ما تعلق منها بالمحور الرابع المتعلق بأثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة على الأداء المتضمن في العمل المهني ، خلصنا إلى أن نسبة الموظفين المتفائلين بما أتاحتها التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الميدان الإداري هي النسبة الطاغية فيما يظل التشاؤم يمس جانب التحكم وبعض الجوانب الاجتماعية كطغيان الآلة على الوظيفة ، و بصفة عامة هناك رضا وارتياح لما آل إليه الأداء المهني في ظل التكنولوجيا الحديثة للاتصال التي أجمع المستجوبون من عينة بحثنا أنها قد أثرت على مستوى أدائهم المهني بصورة ايجابية ، كما تم التوصل إلى أن أغلبية أفراد الفئة المستجوبة يرون بأن التكنولوجيا الحديثة للاتصال المحدثة على مستوى الوكالة ، تكفي لمسايرة التقدم الحادث في مجال الاتصال ، وهذا راجع حسب المبحوثين إلى السرعة والدقة في الأداء المهني بفضل تلك التكنولوجيا التي لم تكن موجودة من قبل في الوكالة ، مما يدل على إمام أفراد عينتنا وبالتالي مجتمع البحث بالتطورات الجديدة في ميدان تكنولوجيا الاتصال والرغبة والاستعداد لمسايرتها والتحكم فيها ، رغبة في الوصول إلى أداء مهني أمثل بغية التأثير المطلوب لتحقيق التغيير المأمول الذي تسعى إليه الوكالة.

3- النتائج المتعلقة بالجانب الإداري والفني بالوكالة:

3-1 النتائج المتعلقة بالجانب الإداري: أبرزت إجابات العينة المستجوبة أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة أدخلت الكثير من المحاسن فيما يتعلق بالجانب الإداري بالوكالة بمصالحها المختلفة ؛ يتمثل أهمها في:

- توفير الجهد و الوقت في العمل.

- التصدي للعراقيل التي كان يواجهها الموظفون من خلال التعاملات الإدارية الورقية والتي تكلف جهد ووقت كبير.

- تخفيض التكاليف في الحصول على المعلومة ومعالجتها وتداولها؛ وحفظها.

- الزيادة من كفاءة الموظف في أدائه المهني ؛ ويتجلى ذلك بالقدرة على مساندة تكنولوجيا معالجة البيانات والمعلومات والتحكم فيها مما انعكس على نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين المؤمنين اجتماعيا

- تسهيل الاتصال داخل الوكالة ، رغم استمرار تصّلب قنوات الاتصال مع الإدارة.

3-2 النتائج المتعلقة بالجانب الفني: أما فيما يخص الجانب الفني ؛ فتبين من خلال الدراسة الميدانية أن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة غيرت في الأعمال و نوعية الخدمات الإدارية المقدمة ،تناولا، وإعدادا، وإرسالا بحيث:

- استفادت الوكالة من الاطلاع على مختلف المستجدات والمعلومات المتعلقة بالوكالات الأخرى أو بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؛ بفضل الانترنت و الاشتراك في نظام الإعلام الآلي بمديرية الإعلام الآلي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والذي سهل الكثير من الخدمات الإدارية ، والتي أصبحت بدورها في قالب الكتروني؛ ومدججة في نظام آلي واحد لتحريرها ومعالجتها الكترونيا .

- كما تبين لنا استفادة الوكالة أيضا بفضل التكنولوجيا من نظام معالجة حديث وهو نظام الشفاء (SIGAS) ، النظام المعلوماتي لدمج وتسيير المؤمنين اجتماعيا (SYSTEME INTEGRE DE GESTION DES ASSURES SOCIAUX) ، إضافة إلى الأنظمة الفرعية له كالنظام الفرعي للمعاملين الثلاثة (Sous Système Tiers Payant) ، والتي كان لها اثر كبير على الأداء المهني لموظفي الوكالة .

ثانيا: توصيات واقتراحات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يقترح الباحث عددا من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال في الوكالة مما يؤدي إلى الرفع من كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم المهني بالوكالة ومن بين هذه التوصيات:
- 1- إنشاء قاعدة معلومات وتزويد متخذي القرارات في الوكالة بنهاية طرفية تمكنهم من الدخول على هذه القاعدة للاستفادة منها عند اتخاذ أي قرار.
 - 2- نشر الوعي التكنولوجي بين الموظفين في الوكالة وإبراز دور التقنية في سرعة إنجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال ، بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية.
 - 3- العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي.
 - 4- الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في حفظ المعلومات واسترجاعها مثل تكنولوجيا الأقراص الضوئية والمصغرات الفيلمية، لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ وتوفير الجهد والوقت في استرجاع المعلومات.
 - 5- دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التكنولوجيا ، من خلال نظام تدريبي فعال ، يتيح لجميع موظفي الوكالة فرصة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.
 - 6- تحديث تكنولوجيا الاتصال بصفة مستمرة وتوفير الصيانة الوقائية لتلك الأجهزة.
 - 7- الاستفادة من خبرات الجهات الحكومية والقطاع الخاص وكذا الخبرات الأجنبية، والذين لهم باع طويل وخبرات متراكمة في مجال تكنولوجيا الاتصال.
 - 8- توفير الحواجز المادية والمعنوية من اجل تشجيع الموظفين على الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال واستغلالها أحسن استغلال في أدايم لعملهم المهني.
 - 9- تشجيع فكرة التدريب الذاتي لدى الموظفين العاملين بالوكالة بحيث يسعى جميع الموظفين إلى تطوير أنفسهم في مجال استخدام التقنية الاتصالية الحديثة ، من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة للاكتساب المعارف والمهارات بدلا من الاعتماد على ما تقدمه الإدارة على برامج تدريبية لمنسوبيها.
 - 10- إجراء العديد من البحوث والدراسات في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مثل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز أعمال المكاتب ، دور الصيانة الوقائية في إطالة عمر تكنولوجيا الاتصال والحفاظة عليها ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين الوكالة وملاحقها وبينها وبين الوكالات التأمينية الأخرى بما فيه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

وفي الختام يوصي الباحث صانعي القرار السياسي بضرورة توفير تكنولوجيا الاتصال وتشجيع اقتنائها من طرف المؤسسات ، وتخفيض تكاليف الارتباط بالشبكة والعمل على دعم المشروع الحكومي (مشروع الجزائر الالكترونية 2013) (الهادف إلى تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) ، وتفعيل آليات جديدة تسمح لفئات وشرائح عريضة من المجتمع بما في ذلك موظفي المؤسسات بمسايرة تلك التكنولوجيا والتحكم فيها، والارتباط بالشبكة العالمية للمعلومات، لما لهذا القرار من تأثير بالغ الأهمية على سرعة تبني الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاستفادة من خدماتها المتعددة، وتطبيقاتها المتنوعة، بما يسمح بالتحول التدريجي إلى مجتمع المعلومات والمعرفة المنشود.

الخاتمة

الخاتمة:

كان اختيارنا لهذه الدراسة " تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني لدى الموظفين الجزائريين " على أساس ضرورة الوقوف عند المستوى الذي تعرفه الجزائر في ميدان تكنولوجيا الاتصال ، والرّهانات التي يشكلها نظراً لما يمثله هذا الجمال من دور حيوي في دفع عجلة التنمية والنهوض بالقطاع الإداري والاقتصادي في البلاد، باعتباره حلقة من حلقاتها، وقد حاولنا الوقوف عند آخر التطوّرات التي عرفها الميدان الإداري ، واستقراء الواقع التكنولوجي الاتصالي للعمل المهني والإداري في الجزائر، في ظل التجربة الفتية التي تمرّ بها الجزائر في مجال عصره الإدارة واغلب المؤسسات بتكنولوجيا الاتصال.

أكدت نتائج هذه الدراسة أن الواقع التكنولوجي الاتصالي للعمل المهني والإداري بالجزائر قد قطع أشواطاً لا يستهان بها في استجلاب التكنولوجيا الحديثة والتوطين لها واعتمادها في تسيير أغلب المؤسسات الإدارية ، والتي لها علاقة بالعمل المهني ، من مؤسسات اتصال ومعلومات شملت مجال :الاتصالات السلكية واللاسلكية ، الإنترنت ، نقل المعلومات وإرسالها ، حيث أصبح جل الموظفين العاملين فيها بحاجة ماسة إليها.

لكن هذه الصحوة التكنولوجية اصطدمت في عديد الأحيان بواقع اتصالي لا يزال بعيداً عن مجارة ما تجود به التكنولوجيا الاتصالية في العالم المتقدم نظراً لدواعي مادية أحيانا وفكرية معنوية أحيانا أخرى ، تمثلت الأولى في ضعف البنية التحتية التي تضمن سرّيات الاتصال وقنواته، أو هي في طور الإنجاز والتطوير بغية تحديثها ، أمّا من الزاوية المعنوية الفكرية فقد أدّى حجم الهوة المعلوماتية الناجم عن نقص التكوين و الرسكلة للتقنيين والموظفين ، إلى الحيلولة دون التقدم في اعتماد التكنولوجيا الاتصالية الحديثة أو ضعف التحكم فيها وهذا بالرغم من الجهود الكبيرة التي سخرتها الجزائر للحاق بركب التنمية الإدارية عن طريق رقمنة الإدارة مما يعود بالإيجاب على الموظفين والمواطنين معا.

وفي إطار الدراسة الميدانية التي أجريناها ، والتي شملت وكالة الضمان الاجتماعي بولاية أم البواقي بمصلحة الثلاثة ، يمكن الحكم بنوع من الرضا لدى الموظفين ، في التقييم في مجال مجارة هذه التقنيات والتكنولوجيا الاتصالية الحديثة ، وإن كان ذلك يرجع مرده إلى اعتبار أن الوكالة اعتبرت من بين الوكالات النموذجية في تطبيق تكنولوجيا نظام الشفاء وهذا ما يدل على الإمكانيات المادية والبشرية من أجهزة الإعلام الآلي المتطورة والانضمام المعلوماتية وكذا تجاوب

الكادر البشري من الموظفين لمثل تلك الأنظمة الحساسة والهامة، وهذا كله كان ضمن أولويات وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وعلى لسان وزيرها الطيب لوح : هو ضرورة عصرنة الإدارة بما فيها وكالات الضمان الاجتماعي بتكنولوجيا الاتصال ، ومنه خلصنا إلى أن وكالة الضمان الاجتماعي بموظفيها قطعت أشواطاً لا بأس بها في مجال تسخير تكنولوجيا الاتصال من تحسين الأداء المهني للموظفين، وكذا الارتقاء بمستوى الخدمات الإدارية المقدمة للمواطنين ، غير أنه وعلى الرغم من ذلك فإن استجلاب هذه التكنولوجيات اصطدم دائماً بالكثير من المعوقات التي سبق التطرق إليها، والتي من أبرزها ضعف البنية التكنولوجية الاتصالية في البلاد ، والتي لها أثرها في ربط الاتصال، و توسيع رقعة إرساله ومنه تأثيره، وكذا غياب برامج رسكلة وتكوين للموظفين ذات جدية واهتمام عالي ، تشمل كل من له علاقة باستعمال التكنولوجيات الحديثة بغية استغلالها في تقديم خدمات إدارية ذات جودة ونوعية للمواطنين.

في خضم ذلك أثر غياب المناخ التنافسي الذي ينمي الواقع المهني الإداري وهذا في مرحلة انتقل فيها الموظف من موظف تقليدي ورقي إلى موظف الكتروني، وهذا منذ بداية الاتفاقية المبرمة بين وزارتي العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي ووزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال بضرورة عصرنة الإدارة ورقمتها من أجل جودة ورقي الخدمات الإدارية وتقريبها إلى المواطن من جهة ومن جهة أخرى انتقال الموظف من موظف ورقي إلى موظف الكتروني ، هذا ما وجدناه خلال الدراسة التطبيقية ، وهو رضا الموظفين المستجوبين بالوكالة بالتكنولوجيا المستحدثة بالوكالة ، وأثرها الإيجابي على أدائهم المهني ، لكن ما سجل هو غياب الرعة التنافسية للارتقاء بأدائهم المهني ، بحيث بقيت الإعلام السمعي البصري حكراً في يد الدولة ، يحول دون الوصول إلى وسط تعددي متناعم ، يسهم في تحسين الرسالة الإعلامية ، وتطوير مستوى أدائها ، لبلوغ هدفها المنشود في التغيير.

خلاصة الكلام ، أن إسهام استجلاب التكنولوجيا الحديثة للاتصال التي يشهدها القطاع المهني الإداري ، ومتابعة تطورها، واعتمادها في مختلف مراحل الارتقاء بالأداء المهني للموظفين ، قد رفع كثيراً من مستوى الخدمات الإدارية المقدمة من قبل الموظفين ، وأثر في مستوى أدائهم بشكل مقبول ، هذا ما انعكس على جودة ونوعية الخدمات المقدمة مما حافظ على ديمومة تلك الإدارات واستمراريتها، غير أنه يبقى بعيداً

عن التطلعات، بالنظر إلى ما وصل إليه جيراننا في هذا الجمال ، ويتطلب تدارك هذا الواقع ، شأنًا من الصرامة والجديّة باعتماد سياسة تخطيطية للنهوض بالقطاع ، بحيث تشمل هذه السياسة، توسيع مجال العمل بتكنولوجيا الاتصال على كل الموظفين من خلال تخصيص دورات تكوينية لهم بدون استثناء ، هذا ما يتيح لهم خلق فضاء للاتصال والإبداع في الجوانب الإداري ، إضافة إلى خلق شبكات اتصال وتواصل مع مختلف المؤسسات الإدارية ذات الصلة بالعمل المهني بالوكالة ، وهذا لإضفاء جوّ تنافسي هو الأفيد لتنمية القطاع ، وكذا تخصيص اعتمادات مالية وطاقات علمية وفكرية بشرية وفق بروتوكولات تعاون مع الأطراف التي لها شأن في هذا الجمال ، تكون في مستوى مهمة النهوض بالقطاع المهني الإداري ، في مخطط تنموي ترعاه الدولة ، ويساهم في تنفيذه كل الأطراف التي لها علاقة بالميدان الإداري وميدان تكنولوجيا الاتصال ، من مؤسسات إدارية ومنشآت اتصالية ، مع الاستفادة من التجارب العربية والدولية .

دون ذلك يبقى وضع المؤسسات الإدارية في الجزائر في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، رهان على محاكاة التقدّم الحادث ، دون الأخذ بالأساليب العملية والعلمية لتدارك الهوة التكنولوجية والاستفادة من إتاحات التكنولوجيا الاتصالية ، التي لها انعكاساتها على شتى ميادين الحياة في لجمتمع الحديث .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا :مراجع اللغة العربية:

1- الكتب

- 1- (افرايم) توربان، نظم دعم الإدارة: القرارات والنظم الخبرة، ترجمة تعريب سرور، دار المريخ، الرياض، 2000م.
- 2- (ألفين) توفلر، صدمة المستقبل، المتغيرات في عالم الغد -تقديم.أحمد آمال أبو الجمد ، ط 2 دار النهضة، مصر للطباعة و النشر و التوزيع،الفضالة ، د.ط، القاهرة ، 1990م.
- 3- (أبو مغياش) يحيى، محمد علي، الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، مكتبة الملك فهد الوطنية، القاهرة، 2004م.
- 4- (أبو بكر) مصطفى محمود ، الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية الإسكندرية، ، 2004م.
- 5- (أ. س). فوكست، ترجمة عبد الوهاب عبد السلام أبو النور، التنظيم الموضوعي للمعلومات، عالم الكتب، القاهرة، 2001م.
- 6- (السامرائي) إيمان فاضل ، هيثم محمد الزغي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2004م.
- 7- (الهوس) محمد أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 2002م.
- 8- (العتراوي) أحمد محمد، مجتمع المعلومات العربي:واقع وتحديات، الندوة العربية الخامسة، النادي العربي للمعلومات، 2002 م.
- 9- (السيد) عيسى، المعلوماتية و حضارة العولمة، رؤي نقدي عربية، دار النهضة للطباعة و النشر ، ط2، لقاهرة ، 2001م،

- 10- (العلاق) بشير عباس ، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق * مدخل تسويقي استراتيجي * منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، د.ط ، القاهرة، 2004م.
- 11- (السيد) سمير إسماعيل: نظم ميكنة الأعمال المكتبية، مدخل نظم الأعمال الإلكترونية، مكتبة عين شمس، القاهرة، د.س.نشر.
- 12- (الحسينة) سليم إبراهيم ، نظم المعلومات الإدارية، الوراق، ط2، عمان ، 1998م.
- 13- (الصباح) عبد الرحمان ، مبادئ الرقابة الإدارية : المعايير، التقييم التصحيح، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان ، 1998م.
- 14- (المغربي) عبد الحميد ، نظم معلومات الموارد الإدارية، المكتبة العصرية، المنصورة ، 2002م.
- 15- (الكبيسي) عامر خيضر ، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، - التصميم التنظيمي- دون دار نشر، الدوحة، 1998م.
- 16- (الذبيبات) معمد محمود وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، بيروت ، 1999م.
- 17- (اللوزي) موسى ، التنظيم و إجراءات العمل، دار وائل للنشر، عمان ، 2002م.
- 18- (العديلي) ناصر محمد ، إدارة السلوك التنظيمي، المامر للطباعة الإلكترونية، الرياض، 1994م.
- 19- (بدر) أحمد ، المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار المريخ للنشر، الرياض ، 1985 م .
- 20- (بدر) أحمد ، علم المعلومات والمكتبات، دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية، دار غريب للطباعة والنشر، د.ط، القاهرة، 1996 م .
- 21- (بدر) أحمد، التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، 2002 م .

- 22- كمال بربر، إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي، ط1 ، المؤسسة الجامعية، للدراسات و النشر والتوزيع، الجزائر، 1997م.
- 23- (بن مرسللي) أحمد ، محاضرات ماجستير في الدراسة النظرية، وحدة منهجية العلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال. جامعة الجزائر، 2004 م .
- 24- (بكري) سونيا محمد وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001م.
- 25- (بسيوني) محمد أبردعي، تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية، الاي-تراك للطباعة و النشر، ط1، القاهرة ، 2005م.
- 26- (بحيري) سعد صادق -إدارة توازن الأداء-الدار الجامعية للنشر-الإسكندرية ،2004م.
- 27- (برهان) محمد نور وغازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات الحوسبة ، دار المناهج، د.ط عمان ، 1998م.
- 28- (جاري) ديسلر، إدارة الموارد البشرية،ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريح الرياض، 2003م.
- 29- (جميل) أحمد و فيق، إدارة الأعمال، مدخل وظيفي، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 2000م.
- 30- (حمدي) كمال أبو الخير، أصول الإدارة العلمية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1974م.
- 31- (حافظ) اسلم حسين، تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي والرقمي ، الدار العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2005م.
- 32- (حمدي) حسن، مقدمة في دراسة وسائل و أساليب الاتصال، دار الفكر العربي ، د.ط القاهرة، 1987م.
- 33- (حسين) عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز جامعة القاهرة، برنامج بكالوريوس الإعلام، 2000 م.

- 34- (حنفي) عبد الغفار ، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1995م.
- 35- (خضير) شعبان، مصطلحات في الإعلام والاتصال، الجزائر، دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، 1422هـ.
- 36- (خالدي) الهادي، قدي عبد الحميد، المرشد المفيد في المنهجية تقنيات البحث العلمي، الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 1996م.
- 37- (دليو) فوضيل ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة الجزائر، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2000م.
- 38- (دروبي) محمد، الصحافة والصحفي المعاصر، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 1996م.
- 39- (رسالان) أحمد، أنور، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية، ط2، القاهرة، 1998م.
- 40- (رشتي) جيهان أحمد ،"الثورة التكنولوجية ووسائل الاتصال العربية"، تونس، المنظمة العربية للتربية - والثقافة والعلوم، 1991 م.
- 41- (رجحي) مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999م.
- 42- (رجحي) مصطفى عليان، مجتمع المعلومات و الواقع العربي، دار جري للنشر و التوزيع، عمان، ، 2006م.
- 43- (راسم) محمد الجمال، الاتصال و الإعلام في العالم العربي في عصر العولمة، الدار المصري اللبنانية، المكتبة الإعلامية، دون تاريخ.
- 44- (راوية) محمد حسن :إدارة الموارد البشرية -الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999-2000 م.

- 45- (زويلف) مهدي حسين ، إدارة الأفراد-مدخل كمي، ط3 ، دار الجدلاوي للنشر، عمان 1999م.
- 46- (سيد مصطفى) أحمد ، إدارة الموارد البشرية، الأصول والمهارات، القاهرة، 2002.
- 47- (سهيل) محمد عباس، على حسين على، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، د.ت للنشر.
- 48- (سعد) غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، د.ط، المملكة العربية السعودية، 2005م.
- 49- (سون) صامويل، وآخرون ، نظم و شبكات المعلومات، نتجة شوقي سالم، دار البحوث العلمية، د.ط، الكويت، 1986م.
- 50- (سنو) مي العبد الله ، الاتصال في عصر العولمة ، الدور والتحديات الجديدة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط2، بيروت ، 2001م.
- 51- (عاشور) احمد صقر ، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1979 .
- 52- (محمد صالح) أحمد ، الإنترنت والمعلومات بين الأغنياء والفقراء مركز البحوث العربية للدراسات العربية والإفريقية والتوثيق، دار الأمين للنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، دون سنة نشر.
- 53- (ماهر) أحمد ، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2000.
- 54- (ماهر) أحمد ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 1999.
- 55- (مشاركة) تيسير ، مدخل على الدراسات الإعلامية(نظري)، بيت المقدس للنشر والتوزيع، 2002 م
- 56- (قنديل) حمدي ، اتصالات الفضاء، الهيئة المصرية العامة للكتاب، دار الشهاب للنشر والتوزيع، د.ط، الإسكندرية، 1985م.

- 57- (صابات) خليل ، وسائل الاتصال :نشأتها و تطورها، مكتبة الأنجلو المصرية ، ط 4 ، القاهرة ، 1987م.
- 58- (ثابت) زهير ، كيف تقيم أداء الشركات و العاملين ؟ دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان ، 2001م.
- 59- (عامر) سعيد يس ، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرقي س للاستشارات والتطوير الإداري، الاسكندرية، 2000م.
- 60- (شريف) درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال ، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية ، الدار المصرية اللبنانية، بيروت، يناير 2000م.
- 61- (شطاح) محمد ، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايكنولوجيا ، دراسات في الرسائل والوسائل، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع د.ط ، الجزائر، 2006م.
- 62- (شلي) محمد ، " المنهجية في التحليل السياسي"، المفاهيم، المناهج، الإقترابات ، والأدوات ، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، د. ط ، دون سنة نشر.
- 63- (صلاح الدين) محمد عبد الباقي، الجوانب العملية و التطبيقية في إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة الإسكندرية، 2001م.
- 64- (عقيل) حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1999م.
- 65- (عجوة) على وآخريين ، الاتصال :مفهومه، أنواعه، أشكاله،مقدمة في وسائل الاتصال ،مكتبة الصباح، جدة ، 1989م.
- 66- (علي) حسين وآخرون، الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، القاهرة 1999م.
- 67- (عادل) حرحوش المفرحي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، د.ط، القاهرة ، 2003م.

- 68- (عبد الله) محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع النشأة و التطورات الحديثة، دار النهضة العربية، . بيروت، 1999م.
- 69- (عبد الغفور) يونس، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية، لبنان، 1989م.
- 70- (عبد الباسط) محمد، عبد الوهاب محمد، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج التلفزيوني والإذاعي (دراسة تطبيقية وميدانية)، المكتب الجامعي الحديث، 2005م.
- 71- (عبد الرزاق) محمد قاسم، نظم المعلومات الحاسوبية الحاسوبية، مكتبة دار الثقافة، عمان 1998م.
- 72- (عبد الفتاح) بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي د.ط، الإسكندرية، دون سنة.
- 73- (علم الدين) محمود، "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل الصحافة"، دار السحاب للنشر و التوزيع، بيروت، 2005م.
- 74- (عشوى) مصطفى :أسس علم النفس الصناعي التنظيمي -المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992م.
- 75- (عطية) هاشم أحمد، مدخل إلى نظم المعلومات الحاسوبية، الدار الجامعية للنشر القاهرة، 2000م.
- 76- (قدورة) وحيد " تقنيات المعلومات الحديثة و أثرها على نظام المعلومات بتونس . "تونس، الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، 1991م.
- 77- (فالح صالح) -إدارة الموارد البشرية -دار حامد للنشر و التوزيع-القاهرة، 2004م.
- 78- (فاروق) أبو زيد، مدخل إلى علم الصحافة، عالم الكتب، القاهرة، ط2، 1998م.
- 79- (فاروق) أبو زيد، أهيار النظام الإعلامي الدولي، من السيطرة الثنائية إلى هيمنة القطب الواحد، مطابع أخبار اليوم، القاهرة، 1991م.

- 80- (لعقاب) محمد ، مجتمع الإعلام و المعلومات ، ماهيته وخصائصه ، دار هـومة للطباعة و النشر، 2003م.
- 81- (كامل) محمد عويضة :علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية - بيروت ، 1996م.
- 82- (متولي) ناريمان إسماعيل ، اقتصاديات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، د.ط ، القاهرة ، 1995م.
- 83- (محمد) عبد الحميد " :البحث العلمي في الدراسات الإعلامية"، عالم الكتب، القاهرة، 2000م.
- 84- (معن) النقري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي و العشرون، دار رضا للنشر، الجزء 2 ، دمشق، 1999م.
- 85- (محمد فتحي) عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة 2000م.
- 86- (محمد فتحي) عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظري و التطبيق، الدار المصري اللبنانية ، ط 2 ، القاهرة ، 2006م.
- 87- (محمد محمد) الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989م.
- 88- (مؤيد) سعيد السالم -عادل حرحوش صالح، إدارة الموارد البشرية-مدخل إستراتيجي، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2002م.
- 89- (محفوظ) محمد ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال) ، دار المعرفة الجامعية، القاهرة ، 2005م.
- 90- (محمد محمد) عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العام الاقتصادية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000م.

91- (نجم) عبود نجم، الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر التوزيع، الرياض، 2004م.

92- (نبيل) علي، " العرب و عصر المعلومات "سلسلة عالم المعرفة، لمجلس الوطني للثقافة و الفنون والآداب، ع184، الكويت، 1994م.

2- المجلات:

1- مجلة الرسالة، نشرة إخبارية لخلية الوساطة والاتصال بوكالة أم البواقي، العدد الثاني 2005/03/2.

2- السيد يسين، تقييم مجتمع المعلومات، مجلة الأهرام للكتاب، الخميس 28 أكتوبر، ع33 1999م.

3- حسانة محي الدين، اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 9، ع 2، 2000م.

4- مفتاح دياب، تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الفرد و الجملة، لجملة العربية للمعلومات، العدد 1، المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم 1998 م.

5- مفتاح محمد دليوب، مجتمع المعلومات :دراسة في نشأته و مفهومه و خصائصه -مجلة المكتبات و المعلومات العربية، ط1، مصر، 1997م.

6- محمد بن أحمد، حول بعض مؤشرات مجتمع المعلومات، المجلة العربية للعلوم و المعلومات، العدد 5، يونيو، 2006م.

7- هند علوي، مؤشرات التحول نحو مجتمع المعلومات، المجلة العربية للعلوم و المعلومات، العدد 10، 2008م.

8- لصديحي مسون، حسون لبنى، خدمات المعلومات، المجلة الوطنية للمعلومات، مركز المعلومات القومي، سوريا، 11 أكتوبر 1999م.

9- مجلة الرسالة، نشرة إخبارية لخلية الوساطة والاتصال بوكالة أم البواقي، العدد الثالث
2008/05/15م.

3- المعاجم والقواميس:

1- مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية
للنشر، القاهرة، مصر، 1995م.

2- علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط7،
1991م.

3- عبد الله البستاني، الوافي، معجم وسيط للغة العربية، ط2، بيروت، مكتبة لبنان، 1990م.

4- المنجد الأجددي، ط3، بيروت، 1982م.

5- أحمد الشامي، سيد حسب الله، " المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات"
الرياض، دار المريخ للنشر، د.ط، المريخ، 1988م.

4- الرسائل الجامعية:

1- ابتسام دراحي، التطبيقات الاتصالية لتكنولوجيا المعلومات البطاقة الالكترونية الذاتية، رسالة
ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 2008 م.

2- بدريسي جميلة " تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل"، رسالة لنيل الماجستير:

إشراف: محمد السعيد اوسكيل، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 1994م، بحث
منشور.

3- محمد لعقاب، مجتمع الإعلام و المعلومات، دراسة استكشافية للأنترنيتين الجزائريين، رسالة
دكتوراه دولة، جامعة الجزائر، 2001م،

4- مناصريه إسماعيل، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات
الإدارية، مذكرة ماجستير، قسم الاقتصاد والتسيير، جامعة المسيلة، 2004م.

5- المحاضرات:

1- أحمد بن مرسلي، محاضرات ماجستير في الدراسة النظرية، وحدة منهجية العلوم الاجتماعية ، قسم علوم الإعلام والاتصال. جامعة الجزائر، 2004 م.

6- المقابلات:

1- مقابلة مع السيد غديري عبد العالي، رئيس مصلحة الإعلام الآلي، وكالة الضمان الاجتماعي أم البواقي، التاريخ، 2011/01/02م.

2- مقابلة مع السيد نائب المديرية (الوكالة) للاداءات خلال فترة التربص، بتاريخ 2011/03/12.

3- مقابلة مع السيد نائب المديرية (الوكالة) للمالية والتحصيل خلال فترة التربص، بتاريخ 2011/03/12.

4- مقابلة مع السيد نائب المديرية (الوكالة) للإدارة العامة خلال فترة التربص، بتاريخ 2011/03/14.

5- مقابلة مع مسؤول خلية الشفاء بالوكالة بتاريخ 22 مارس 2011.

6- مقابلة مع السيد:فراح،ر، رئيس مصلحة الدفع من قبل الغير، للوكالة بتاريخ 25 مارس 2011.

7- مقابلة مع السيد: قوا دريقي نذير، نائب رئيس مركز الإعلام الآلي بالوكالة بتاريخ 25 مارس 2011

8- مقابلة مع السيد العافري،م ، مدير الوكالة بتاريخ 25 مارس 2011.

9- مقابلة مع رئيس مصلحة المراقبة الطبية بالوكالة 2011/03/27.

10- مقابلة مع رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 2010/11/ 13

11- مقابلة مع نائب رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 2010/11/ 13

12- مقابلة مع السيد غ. عبد السلام موظف بمصلحة الدفع من قبل الغير بتاريخ 20/03/2011.

7- الملتقيات والمؤتمرات :

1- بوحدة رشيدة مديرة مركزية باتصالات الجزائر ، الملتقى البرلماني حول التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورهما في التنمية 03/06/2010 ، البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر :
الوضعية و الآفاق، على الموقع، [http:// www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz)

2- موسى بن حمادي، وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، الملتقى البرلماني الخاص ب "التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورهما في التنمية" 03 جوان 2010. متوفر على الموقع،
<http://www.mptic.dz/ar>

3- عادل عبد الرزاق ضيف، " أثر التكنولوجيا على القائمين بالاتصال في الأقسام الخارجية بالصحف المصرية"، من كتاب تكنولوجيا الاتصال : الواقع والمستقبل ،بحوث ومناقشات المؤتمر العلمي الخامس لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، 1999م.

4- عياض، عادل، " إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات . "كلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة ورقلة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ، ورقلة، مارس 2004م.

5- هند علوي. محافظة المكتبات الجامعية أم البواقي - الجزائر ، مؤشرات قياس مجتمع المعلومات، ملتقى وطني حول رؤية المكتبيين لواقع مجتمع المعلومات في الجزائر، جامعة متنوري بقسنطينة، 10 سبتمبر 2006م.

6- احمد عمراني، الأزرق بن عبد الله، نظام المعلوماتية في القانون الجزائري، واقع وآفاق، المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، المنعقد بمدينة الرياض، 7/04/2010م.

8- الوثائق الإدارية:

- 1- وثيقة إدارية مقدمة من قبل رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS ، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 2010/11/10م.
- 2- وثيقة إدارية مقدمة من قبل رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS ، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 2010/11/12م.
- 3- وثيقة إدارية مقدمة من قبل رئيسة الأرشيف بالمديرية العامة ل CNAS ، بين عكنون خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 2010/11/11م.
- 4- بطاقة الشفاء والمؤمن ، أمان وضمان ، مطوية مقدمة من قبل خلية الإصغاء والاتصال ل CNAS ، بن عكنون الجزائر،
- 5- نظام الشفاء ، وثيقة إدارية مقدمة من قبل نيابة الوكالة للإدارة العامة بتاريخ 2011/04/25م.
- 6- نظام الشفاء ، وثيقة إدارية مقدمة من قبل نيابة الوكالة للاداءات بتاريخ 2011/04/25م.
- 7- تقديم نظام دمج تسيير المؤمنين اجتماعيا SIGAS ، وثيقة إدارية معدة من قبل مديرية الإعلام الآلي ل CNAS بتاريخ 2008/05/05م.
- 8- مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية، اللجنة الالكترونية، وثيقة وزارية، PDF ، ملخص ديسمبر 2008م ، متوفرة على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال، <http://www.mptic.dz/ar/>

ثانيا : المراجع باللغة الفرنسية:

1- الكتب :

- 1-Mohamed Meziane, la communication et les nouvelles techniques de l'information, édition el ayem 1999.
- 2-Fouad Bouguatta, société de l'information, transition démocratique et développement l'Algérie (place central de ben aknoun, Office des publication universitaire, Alger, 2007.
- 3 -Jean BRILMAN, les meilleurs pratiques du management, les éditions d'organisation, paris, France, 2001.
- 4 -Patrick Dumas, Informatique industrielle, Dunod édition, paris, France, 2001
- 5-HUMEAU Nicolas, Intranet-Management, Ed Economica, Paris, 2005.
- 6 -STEVE SLEIGHT, Internet et l'entreprise, MANGO Pratique édition, France, 2001.
- 7-Lakhder Lalle, Les systèmes d'information pour la gestion, ISGP, Algérie
- 8- Patrick Romagni, l'intelligence économique au service de l'entreprise, les presses du management LPM? Paris, France.
- 9 - Nacer Boudjlida, bases de données et système d'information Dunod édition, France, 1999.
- 10 - Benoît Aubert, les technologies de l'information et l'organisation, Gaétan Morin éditions, France, 1997.
- 11 -J.M.Peretti, Human Resource Management computer, Paris, France,1987.
- 12-ean-louis Moreu. La fonction publique.: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence Paris 2000.

2- القواميس:

1-HENRI MAHE de BOISLANDELLE, dictionnaire de gestion , economica-édition, 1998, paris, France

2-Dennis Longiey et Michael Shain ,Dictionnaire de la technologie de l'information,Macmillan presse, 2eme édition, London,1985

3-Encyclopédie de la gestion et du management, édition DALLOZ, paris, France, 1999

3- المحاضرات :

1-Ibrahim , module Internet et recherche de l'information , école doctorale , université de Wergla, 2005 – 2006

4- المراجع الإلكترونية على شبكة الإنترنت:

[_http://www.Commentcamarche.Net/Wireless/whintro.PHP3](http://www.Commentcamarche.Net/Wireless/whintro.PHP3)

[_http://www.jawwad.org/topics.](http://www.jawwad.org/topics)

[_http://www.almaqousi.com/vb/showthread.php?t=3130](http://www.almaqousi.com/vb/showthread.php?t=3130)

[_http://www.arpt.dz/Ar/0IndexAr.htm](http://www.arpt.dz/Ar/0IndexAr.htm)

[_http://etudiantdz.net/vb/t23499.html](http://etudiantdz.net/vb/t23499.html)

[_http://www.radioalgerie.dz](http://www.radioalgerie.dz) ،

[_http://www.arabstats.org/? Lang=ar](http://www.arabstats.org/? Lang=ar)

[_http://www.mptic.dz/ar](http://www.mptic.dz/ar)

[_http:// www.algeritelecom.dz](http://www.algeritelecom.dz)

الملاحق

الملحق رقم (1)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

يتشرف الباحث بان يضع بين أيديكم استمارة استبيان بعنوان: "تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين - الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة أم البواقي - نموذجاً - دراسة وصفية تحليلية- " وهذا للاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال .

السادة الموظفون المحترمون بوكالة الضمان الاجتماعي- أم البواقي - تحية طيبة وبعد...

إن هدف هذا البحث هو خدمة أغراض البحث العلمي فقط، لذلك يرجى منكم التكرم بتعبئة الاستبانة بأمانة ودقة وموضوعية، شاكرًا لكم حسن التعاون معنا من أجل المساهمة في تطوير العمل المهني في بلدنا العزيز الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. وتقبلوا سعادتكم فائق التقدير والاحترام...

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (X) في الخانات المخصصة للإجابة:

- يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر ذلك.

- الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

- نؤكد لكم أن إجاباتكم ستستعمل لأغراض علمية محضة.

الأستاذ المشرف: أ.د العيفة جمال.

الباحث: علاوة محمد

السنة الجامعية: 2010/2011

القسم الأول: البيانات الشخصية:

- 1- السن: -1 [25، 20] -2 [30، 25] -3 [30، 35]
- 4 [40، 35] -5 40 فما فوق
- 2- المستوى الدراسي: 1- تقني سامي 2- ليسانس 3 - مهندس دولة
- 4 - ماجستير

3-التبعية الإدارية:

- 1 - مصلحة الدفع من قبل الغير
- 2 - مصلحة الإعلام الآلي
- 3 - مصلحة المراقبة الطبية
- 4- عدد سنوات الخبرة: 1- اقل من 5 سنوات 2- 5-9 سنوات
- 3- 10-14 سنة 4- 15 فأكثر

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: مساهمة الموظفين للتكنولوجيا الحديثة والتحكم فيها:

- 5-هل تستخدم لأداء عملك المهني جهاز كمبيوتر خاص بك في الوكالة؟
- 1- نعم 2- لا
- 6-هل تلقيت تكويناً أو تدريباً على الإعلام الآلي؟
- 1- نعم 2- لا
- 7-إذا كنت ممن لم يتلقوا تكويناً في الإعلام الآلي هل ذلك يعني أنك لا توظفه في عملك؟
- 1- نعم 2- لا
- 8-هل تجيد استعمال خدمات الانترنت والانترانيت؟
- 1- نعم 2- لا
- 9-هل توظف الانترنت والانترانيت في عملك المهني التأميني؟
- 1- نعم 2- لا
- 10-إضافة إلى الانترنت والانترانيت هل تتحكم في استعمال أنظمة معالجة المعلومات و تحريرها حاسوبياً في الوكالة؟

1- نعم -2 لا

11- هل تلقيت تكويناً أو تدريباً على أنظمة معالجة المعلومات وتحريرها حاسوبياً في الوكالة؟

1- نعم -2 لا

12- هل تستعمل هذه الوسائل والأنظمة المعلوماتية لأداء عملك المهني؟

- نعم - لا

A- الأقراص المضغوطة CD/DVD

B- حامل المعلومات FLASH DISK (USB)

C- الفاكس (الناسخ الهاتفي)

D- نظم الاجتماع عن بعد (Télé-communication)

E- نظم الاتصال والمراسلة

(Télé-Communication Correspondance)

F- نظم التنظيم المكتبي (Office Organisation)

G- نظام الشفاء (SICAS)

المحور الثاني: توظيف التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الداخلي للوكالة :

13- هل توظف التكنولوجيا الحديثة التي جلبتها الوكالة (انترنيت + شبكة داخلية، نظام بطاقة

الشفاء (SICAS) في علاقتك مع الإدارة؟

1- نعم -2 لا

14- إذا كان جوابك نعم ففي أي المجالات توظفها؟:

1- الاستفسار عن مشكل معين

2- رفع انشغال معين

3- تقديم اقتراح معين يهم الوكالة.

15- هل تتصل بك الإدارة من خلال الشبكة الداخلية أو البريد الإلكتروني التي وفرتها

التكنولوجيا؟

1- نعم -2 لا

16- إذا كان جوابك نعم فلأي غرض:

أ- التكليف بمهمة ب- تعليمات لأجل النظام الداخلي

ج- لاطلاعلك على آخر المستجدات

17- عند تكليفك بانجاز مهام ما كيف تتلقى التكليف لأداء تلك المهام ؟

A - على بريدك الالكتروني

B- بتكليف كتابي

C- على ورقة الطريق

18- هل يساهم الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تعزيز الاتصال

الداخلي في الوكالة بفتح فضاء اتصال للموظفين ؟

1- نعم 2- لا

كيف ذلك.....

19- هل كان لتجربة نظام الشفاء (بطاقة الشفاء) دور في تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين

1- نعم 2- لا

كيف ذلك.....

20- ما أثر التكنولوجيا الحديثة للاتصال (انترنت + شبكة داخلية+نظام الشفاء...) في الاتصال

الداخلي حسب رأيك ؟ يمكن اختيار أكثر من إجابة

أ - تحقيق الانضباط في العمل

ب- فتح فضاءات حرة بين مسؤولي المصالح و العاملين

ج- خلق علاقات جيدة بين الموظفين.

د- تساعد على التكامل الوظيفي بين أفراد الطاقم المهني داخل الوكالة

هـ - تسهل أداء مهمة الموظف داخل وخارج الوكالة

أخرى أذكرها.....

.....

المحور الثالث: توظيف التكنولوجيا الحديثة في الاتصال خارج الوكالة:

21- هل سبق لك أن قمت بأداء مهمة خارج مقر الوكالة ؟

1- نعم 2- لا

22- هل ترى أن الوكالة تملك الوسائل التكنولوجية الضرورية التي يتطلبها العمل المهني التأميني

خارج الوكالة ؟

1- نعم 2- لا

23- ما هي المجالات التي توظف فيها الوكالة التكنولوجية الحديثة للاتصال خارج الوكالة؟ يمكن اختيار أكثر من إجابة.

- A- في تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة (الصيدلة، الأطباء، المستشفيات)
- B- في الاتصال بموظفيها أثناء غيابهم
- C- في تسيير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة
- D- في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى

أخرى اذكرها.....
.....

24- ما هي الوسائل التي توظفها للاتصال خارج مقر الوكالة في عملك المهني؟ يمكن اختيار أكثر من إجابة.

- 1- الهاتف 4- شبكة الاتصال المحلية LAN
- 2- البريد الإلكتروني 5- البريد الصوتي
- 3- شبكة الاكسترنات 6- الفاكس (الناسخ الهاتفية)

وسائل أخرى اذكرها.....

25- برأيك هل يساهم الموقع الإلكتروني في تعزيز الأداء المهني للوكالة؟

1- نعم 2- لا

كيف ذلك
.....

المحور الرابع: اثر التكنولوجيا الحديثة للاتصال على الأداء المهني لموظفي الوكالة:

26- كيف أثرت التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات (انترنت + شبكة داخلية، نظام الشفاء.....) على أداءك المهني؟

- 1- ايجابيا 2- سلبيا 3- لم تؤثر

وضح إجابتك
.....

27- هل ترى أن التكنولوجيا الحديثة لمعالجة وتخزين المعلومات في الوكالة (انترنت + شبكة داخلية، نظام الشفاء....) ساهم في:

(يمكن اختيار أكثر من إجابة).

- A - تسهيل الخدمات الإدارية D - تحسين نوعية الخدمات المقدمة
- B - التفاعل المهني بين موظفي الوكالة E - توسيع رقعة النشاط المهني
- C - الآنية والفورية في تلبية خدمات المواطنين F - تسهيل الاتصال مع المسؤولين

28- هل تظن أن التكنولوجيا الحديثة لتخزين ومعالجة المعلومات في الوكالة (انترنت + شبكة داخلية، نظام الشفاء....) تكفي لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الاتصال

الشيء الذي ينعكس على المر دودية في العمل؟

- 1- نعم 2- لا

- كيف ذلك :
.....
.....

29- هل توفير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومسايرتها على مستوى الوكالة يؤثر في أدائك المهني؟

- 1- نعم 2- لا

كيف ذلك.....
.....

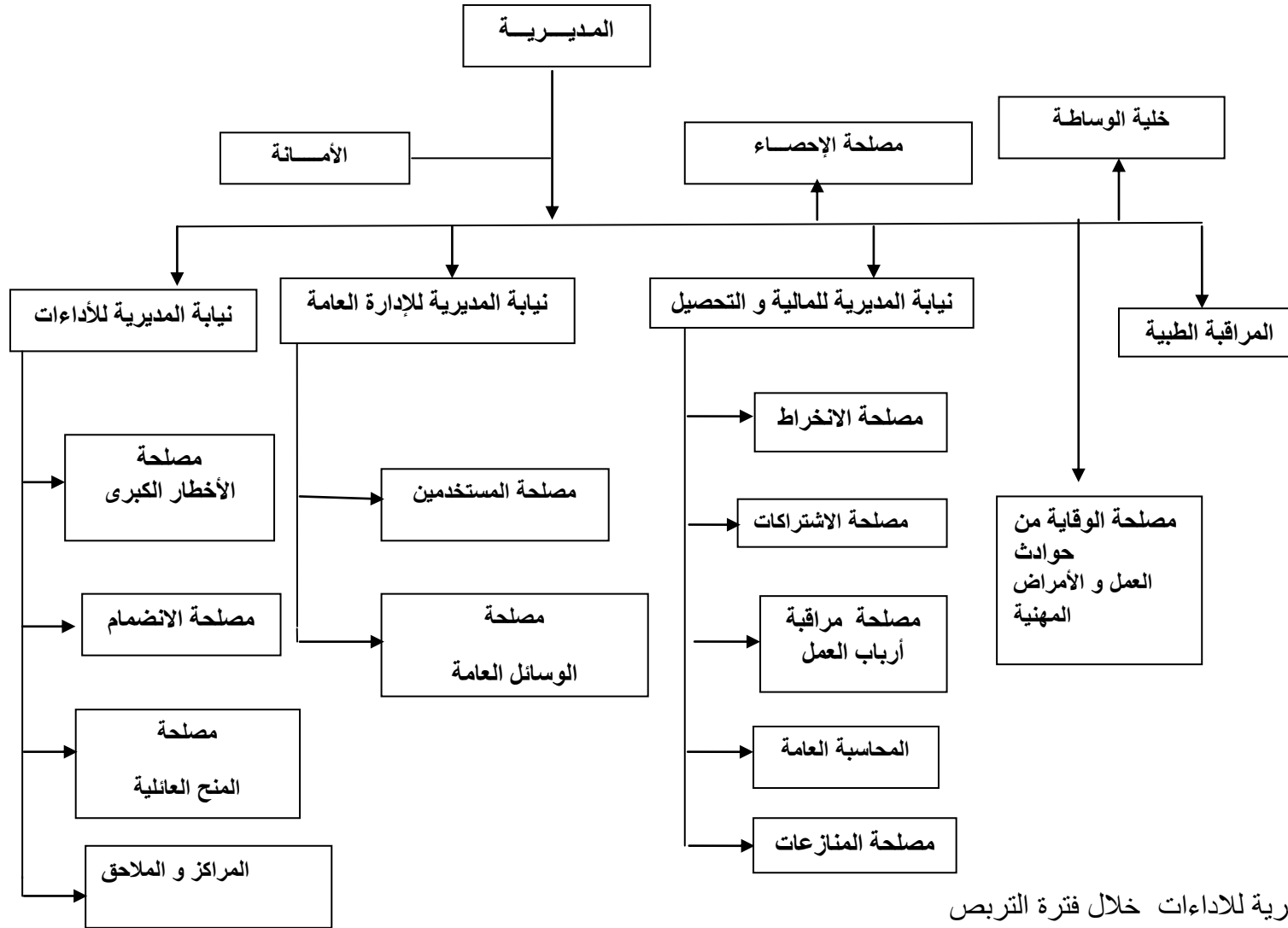
30- هل نقص التجهيزات و الوسائل التكنولوجية الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق أداء عمالك المهني؟

- 1- نعم 2- لا

ماذا تقترح؟
.....
.....

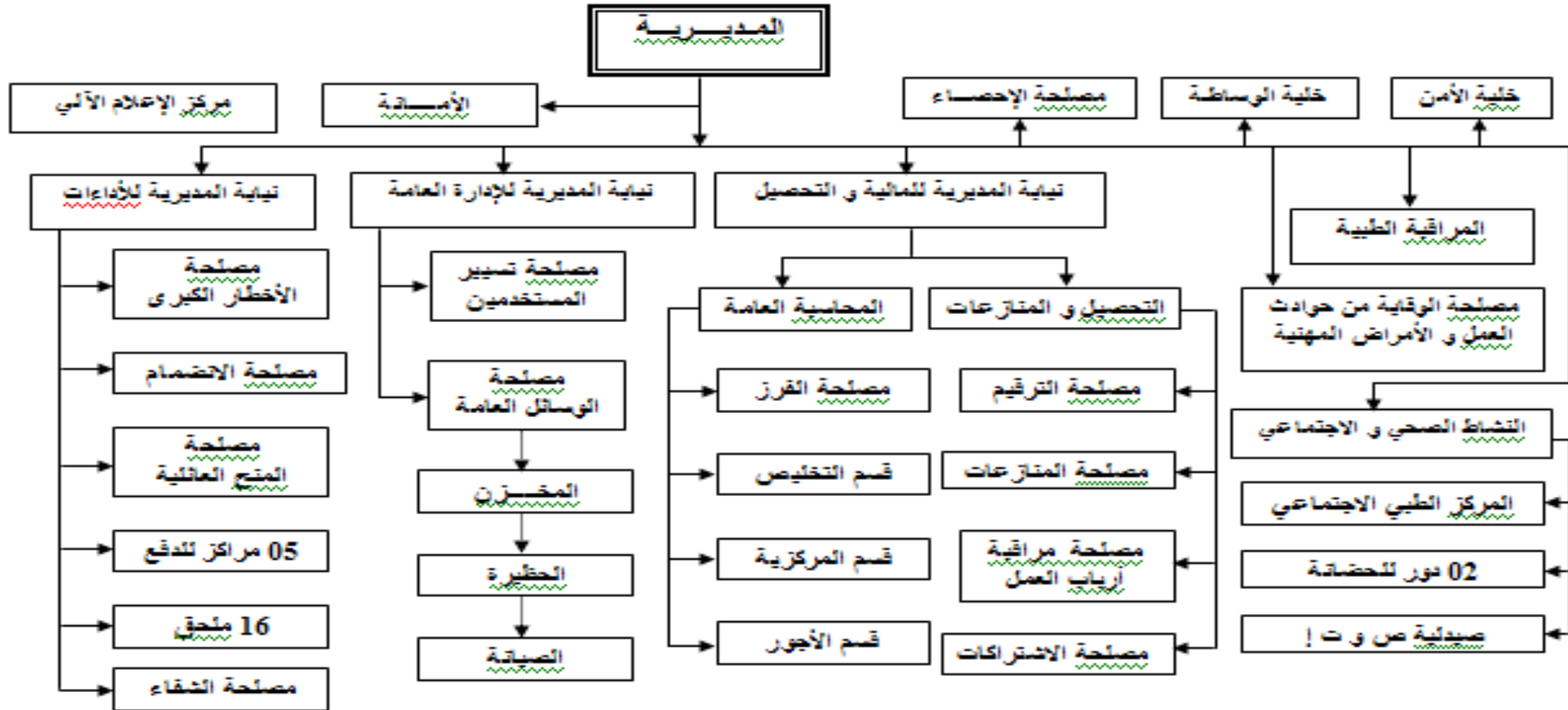
الملحق رقم (2)

الهيكل التنظيمي للوكالة قبل عصرنتها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر: نيابة المديرية للأداءات خلال فترة التبرص

الميكمل التنظيمي للوكالة بعد عصرنتها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر: نيابة المديرية للأداءات خلال فترة التربص

الملحق رقم (3)



**Caisse Nationale des Assurances Sociales
Des Travailleurs salariés**

**الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية
للعمال الأجراء**

AGENCE :
ADRESSE :
TELEPHONE :
FAX :
REFERENCE :

أم البواقي : وكالة :
حي حيبي المكي ص.ب. 65 أم البواقي : العنوان :
032/42/13/53 : الهاتف :
032/42/66/09 : الفاكس :
المرجع : 27/05/2012

إشهاد

يشهد مدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية أن السيد: علاوة محمد، قد قام بترخيص ميداني على مستوى مؤسستنا خلال الفترة الممتدة : 02 ديسمبر 2010 إلى غاية : 28 فيفري 2011

سلم له هذا الإشهاد لاستعماله في حدود ما يسمح به القانون.

أم البواقي في: 2012/05/09

المدير



AMP CNAS 08/07 INT. 15 TERN/043

الفهرس

القسم المنهجي

- الإشكالية.....ص6
- تساؤلات الدراسة.....ص9
- أهداف الدراسة.....ص9
- أهمية الدراسة.....ص10
- حدود الدراسة.....ص10
- أسباب اختيار الموضوع.....ص10
- اسلوب ومنهج الدراسة.....ص12
- عينة الدراسة.....ص17
- الدراسات السابقة.....ص18
- تحديد المصطلحات.....ص22

القسم النظري

- الفصل الأول:تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....ص27
- تمهيد.....ص28
- المبحث الأول:تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.....ص29
- المطلب الأول :تكنولوجيا المعلومات التعريف والتأثيرات.....ص29
- 1- التعريف بتكنولوجيا المعلومات.....ص30
- 2- تأثيرات تكنولوجيا المعلومات.....ص31
- المطلب الثاني :تكنولوجيا الاتصال المفهوم والتطورات.....ص34
- 1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال.....ص34
- 2- أهم المحطات والمراحل التاريخية المؤثرة في تطوّر تكنولوجيا الاتصال.....ص36

المبحث الثاني:تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومكانتها في مجتمع المعلومات.....	ص41
-المطلب الأول: من لجملةتق الصناعي إلى مجتمع المعلومات.....	ص41
أولاً:ماهية مجتمع المعلومات.....	ص41
ثانياً: تاريخ ظهور مجتمع المعلومات.....	ص44
-المطلب الثاني: خصائص مجتمع المعلومات و أهم مؤشرات.....	ص47
أولاً: خصائص و سمات مجتمع المعلومات.....	ص47
ثانياً: مؤشرات قياس مجتمع المعلومات.....	ص52
الفصل الثاني:تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المهني.....	ص57
تمهيد	ص58
المبحث الأول:الأداء المهني للموظفين.....	ص59
تمهيد.....	ص59
المطلب الأول: المداخل النظرية الأداء	ص59
المطلب الثاني: العوامل المحددة للأداء.....	ص61
المطلب الثالث: مظاهر الأداء	ص65
المطلب الرابع: قياس الأداء.....	ص66
المطلب الخامس: ماهية تقييم الأداء	ص67
المطلب السادس: طرق تقييم الأداء	ص69
المطلب السابع: مستويات تقييم الأداء.....	ص74
المبحث الثاني: الاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وسيط فعال في العمل الإداري....	ص77
تمهيد.....	ص77

المطلب الأول: الاتصال في المؤسسة	ص78
الفرع الأول: مفهوم وأنواع الاتصال.....	ص78
الفرع الثاني: الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي.....	ص81
الفرع الثالث: مستويات و اتجاهات الاتصال.....	ص82
المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصالات كدعامة أساسية في تفعيل الأداء المهني للموظفين	ص83
الفرع الأول: تكنولوجيا التلكس والتلتيكس.....	ص83
الفرع الثاني: تكنولوجيا الهاتف وبنوك الاتصال المتلفزة.....	ص85
الفرع الثالث: الفاكس ميلاي (الناسخ الهاتفية) Facs mile	ص87
الفرع الرابع: تكنولوجيا الكوابل	ص88
الفرع الخامس: تكنولوجيا الاتصال الرقمي : (digital communication).....	ص89
الفرع السادس: تكنولوجيا الوسائط المتعددة:(multimedia).....	ص89
الفرع السابع : تكنولوجيا الحاسب الالي.....	ص90
-المبحث الثالث :تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية واستفادة الموظفين من خدماتها.....	ص92
تمهيد.....	ص92
المطلب الأول: ماهية وأهداف شبكات الاتصال.....	ص93
1- ماهية الشبكة.....	ص93
2- أهداف الشبكات.....	ص93
3- شبكات الاتصال.....	ص94
المطلب الثاني: الشبكات الداخلية والتطبيقات المعلوماتية.....	ص96

1- ماهية الشبكات المعلوماتية.....	ص96
2- نماذج الشبكات.....	ص98
3 - أنواع الشبكات المعلوماتية من حيث التغطية الجغرافية.....	ص100
المطلب الثالث: تكنولوجيا الانترانيت (الشبكات الداخلية) واستفادة الموظفين من خدماتها	ص104
أولاً: ماهية الانترانيت والخدمات التي تقدمها للموظفين.....	ص104
1- تعريف.....	ص104
2- شبكة الانترانيت واستفادة الموظفين من خدماتها (الشبكة الداخلية).....	ص104
3- مثال لتطبيقات الانترانيت على الموارد البشرية.....	ص105
ثانياً: ما يتطلبه وضع شبكة الانترانيت من قبل الموظفين في المؤسسة.....	ص106
ثالثاً: وظائف وتأثيرات الانترانيت على الموظفين في المؤسسة.....	ص107
1- وظائف الانترانيت.....	ص107
2- تأثيرات الانترانيت على الموظفين.....	ص108
3- أهم عشر وظائف للإنترانيت في المؤسسة.....	ص108
المطلب الرابع: تكنولوجيا الانترانيت واستفادة الموظفين من خدماتها.....	ص110
أولاً: ماهية الانترانيت.....	ص110
ثانياً: متطلبات الاتصال مع الانترانيت.....	ص111
ثالثاً : الانترانيت واستفادة الموظفين من فوائدها وخدماتها.....	ص114
المطلب الخامس: البريد الإلكتروني وخدماته الإدارية.....	ص115
الفصل الثالث: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين.....	ص121
تمهيد.....	ص122

المبحث الأول: تكنولوجيا أنظمة المعلومات وأثرها على الأداء المهني:.....ص122
تمهيد.....ص123
المطلب الأول: ماهية ومكونات نظام المعلومات.....ص124
الفرع الأول: ماهية نظام المعلومات.....ص124
الفرع الثاني: العناصر المشكلة لنظام المعلومات.....ص125
المطلب الثاني: تكنولوجيا نظم المعلومات كوسيط فعال في تقييم الأداء المهني للموظفين....ص127
1- نظام معلومات الأفراد.....ص127
2- نظم المعلومات الإدارة العليا.....ص128
3- نظم دعم القرارات.....ص128
4- نظم التقارير الإدارية (MRS – Management Reporting System).....ص128
5- نظم معالجة المعلومات (TPS – Transaction Processing Systems).....ص128
6- نظم معلومات المكاتب وأنواعها (OIS – Office Information System).....ص128
المطلب الثالث: آثار تكنولوجيا نظم المعلومات على أداء إدارة الموارد البشرية.....ص133
أولاً: نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية.....ص133
ثانياً: نظام المعلومات وعملية التوظيف.....ص133
ثالثاً: نظام المعلومات وتطوير الكفاءات.....ص134
رابعاً: نظام المعلومات والمسار المهني.....ص134
خامساً: نظم المعلومات والأجور (المكافأة).....ص135
سادساً: نظام المعلومات والعلاقات العمالية.....ص135

- المبحث الثاني: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين.....ص137
- تمهيد.....ص137
- المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام.....ص137
- 1- تعريف الإدارة الإلكترونية.....ص138
- 2- العناصر المميزة للإدارة الإلكترونية.....ص139
- 3-أثر الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام.....ص140
- 3-1تسهيل المعاملات اليومية للأفراد.....ص141
- 3-2متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.....ص144
- المطلب الثاني: اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأداء المهني للموظفين.....ص148
- المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال في الجزائر.....ص155
- المطلب الأول: نشأة المعلوماتية في الجزائر.....ص156
- 1- مرحلة السبعينات (1970).....ص156
- 2- مرحلة الثمانيات 1980 والتسعينات1990.....ص156
- 3- مرحلة عام 1998 إلى يومنا هذا.....ص157
- المطلب الثاني: م ؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر.....ص160
- المطلب الثالث: المحاور الرئيسية في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لعام 2013.....ص163
- المطلب الرابع: البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر : الوضعية و الآفاق.....ص170
- أولا: تطور شبكة الانترنت في الجزائر.....ص170
- ثانيا: البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر.....ص172

1- تطور التدفق السريع في العالم.....	ص172
2- تطور استخدام الإنترنت في الدول العربية.....	ص173
3- تكنولوجيات التدفق السريع في الجزائر.....	ص175
القسم التطبيقي: الدراسة الميدانية بوكالة الضمان الاجتماعي - أم البواقي -	
الفصل الرابع: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة أم البواقي - واعتماد	
تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....	ص182
تمهيد.....	ص183
المبحث الأول: تقديم الوكالة.....	ص184
تمهيد.....	ص184
المطلب الأول: مسيرة تطوّر الوكالة.....	ص185
المطلب الثاني: التنظيم الإداري للوكالة.....	ص188
أولا : نيابة المديرية للأداءات.....	ص188
ثانيا : نيابة المديرية للمالية و التحصيل.....	ص189
ثالثا : نيابة المديرية لإدارة العامة.....	ص190
المبحث الثاني: الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين على مستوى	
الوكالة.....	ص195
تمهيد.....	ص195
المطلب الأول: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها في مجال	
التطبيقات العامة.....	ص196
الفرع الأول: استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال من قبل الموظفين في مجال شبكة	
الاتصالات.....	ص196

أولا: شبكة الهاتف	ص196.....
ثانيا : شبكة الفاكس و بنوك الاتصال المتلفزة.....	ص196.....
الفرع الثاني: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها في مجال الإعلام الآلي.....	ص197.....
أولا: دعومات الاتصال support de communication	ص197.....
1- الهيكلية المادية.....	ص197.....
2- البرمجيات والتوليفات.....	ص198.....
3- إجراءات الحماية والأمن	ص198.....
ثانيا: أجهزة الحواسب الآلية: (postes travail)	ص198.....
ثالثا: تطبيقات التسيير (l'application de Gestion)	ص199.....
المطلب الثاني: التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستفادة موظفي الوكالة من خدماتها في مجال المعلوماتية	ص202.....
الفرع الأول: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين في مجال الانترنت.....	ص202.....
أولا: تجربة الانترنت في الوكالة.....	ص202.....
ثانيا: البريد الالكتروني للوكالة	ص203.....
الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين في مجال الانترنت.....	ص203.....
المبحث الثالث: تكنولوجيا تجربة مشروع نظام الشفاء في الوكالة وتقييمها.....	ص205.....
- تمهيد	ص205.....

المطلب الأول: تكنولوجيا نظام الشفاء في الوكالة (كدعامة في تفعيل الأداء المهني للموظفين).....	ص206
أولاً: عموميات حول تكنولوجيا نظام الشفاء في الوكالة.....	ص206
ثانياً : معالجة الملفات من طرف موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية (وكالة أم البواقي).....	ص210
ثالثاً: الأهداف والشروط الأساسية لتكنولوجيا استعمال نظام الشفاء.....	ص211
رابعاً : وسائل نظام الشفاء.....	ص213
المطلب الثاني: تكنولوجيا إعداد البطاقة الالكترونية وتوزيعها للمؤمنين على مستوى الوكالة.....	ص216
1- المصالح الخاصة بإعداد وإنتاج البطاقة الالكترونية.....	ص216
2- تكنولوجيا إعداد البطاقة الالكترونية.....	ص216
المطلب الثالث: تكنولوجيا نظم المعلومات كوسائل فعالة في تدعيم الأداء المهني لموظفي الوكالة.....	ص223
الفرع الأول: البرامج المعلوماتية المعتمدة من قبل موظفي الوكالة.....	ص223
الفرع الثاني: النظام المعلوماتي لدمج وتسيير المؤمنین اجتماعياً (SYSTEME INTEGRE DE GESTION DES ASSURES SOCIAUX).....	ص224
أولاً: الأهداف التقنية للنظام.....	ص224
ثانياً: بنية النظام (Articulation du Système).....	ص225
ثالثاً : الأنظمة الفرعية لنظام SIGAS.....	ص229
الفرع الثالث: نتائج نظام الشفاء و تأثير التكنولوجيا الحديثة على مستوى التكوين و الأداء في الوكالة.....	ص234
أولاً: نتائج نظام الشفاء.....	ص234

ثانيا : تفاعل الموظفين مع تكنولوجيا الاتصال في الوكالة.....	ص235
ثالثا : التكوين والتدريب على التكنولوجيا الحديثة في الوكالة.....	ص235
الفصل الخامس :تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها في الوكالة.....	ص238
تمهيد.....	ص239
المبحث الأول :تكنولوجيا الاتصال ومدى تجاوب الموظفين لخدماتها(من حيث التحليل والتفسير.....	ص240
1-تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين (خصائص العينة).....	ص240
2- المحور الأول :التحكم في التكنولوجيا الحديثة للاتصال ومسايرتها.....	ص242
3- المحور الثاني :توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة.....	ص247
4- المحور الثالث :توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال خارج الوكالة.....	ص253
5- المحور الرابع :أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي ..الوكالة.....	ص258
المبحث الثاني :تكنولوجيا الاتصال الحديثة المحدثة بالوكالة وعلاقتها مع متغيرات الدراسة.....	ص263
المطلب الأول: العلاقة بين محاور الدراسة ومتغيرات البحث.....	ص263
المطلب الثاني: استنتاجات الدراسة مع التوصيات واقتراحات.....	ص316
أولا: استنتاجات الدراسة.....	ص316
1- الاستنتاجات العامة للجزء التحليلي.....	ص316
2- الاستنتاجات الخاصة "الجزئية والرئيسية المتعلقة بالجانب التطبيقي".....	ص319
3- النتائج المتعلقة بالجانب الإداري والفني بالوكالة.....	ص328
ثانيا: توصيات واقتراحات الدراسة.....	ص329
- خاتمة.....	ص332
- المراجع.....	ص336
- الملاحق.....	ص352
- الفهرس.....	ص362