



مذكرة ماستر

ضمن مشروع المؤسسة الناشئة

الميدان: العلوم الاجتماعية

الفرع: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

رقم تسلسل المذكرة:.....

إعداد الطالبة:

عويدان صابرين

يوم:...../...../2025

منصة sociowork للاستشارات المهنية والتنظيمية

لجنة المناقشة

العضو 1	الرتبة	الجامعة: محمد خيضر بسكرة	الصفة
حميدة جرو	أ.م.ح.	الجامعة: محمد خيضر بسكرة	مشرف رئيسي
العبد كحلول	الرتبة	الجامعة: محمد خيضر بسكرة	مشرف مساعد

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر وعرفان

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون " سورة التوبة 105.

الحمد لله أولاً وآخراً ، نحمده على نعمه التي لا تعد ولا تحصى ، ونشكره على ما أمدنا به من صبر وثبات ، وعلى ما منحنا من قوة وعزيمة مكنتنا من مواصلة مشوارنا الدراسي حتى نهايته و الوصول إلى هذه المرحلة .

من لا يشكر الناس لا يشكره الله .

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذة المخلصة **جرو حميدة** على ما قدمته لي من دعم و توجيه طوال هذه الفترة و مساهمتها الفعالة في العمل المتواضع هذا ، و لها الفضل في تقديم النصائح القيمة و كانت لي خير معين . راجيا من الله أن يجزيها خير الجزاء على دعمها و مجهوداتها كانت نعم المعينة و الموجهة .

شكرا أستاذة .

الإهداء

"فَرِحِينَ بِمَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ"

أهدي تخرجي أولاً إلى نفسي الطموحة التي كانت تسعى طيلة السنوات التي أبت إلا أن تواصل الطريق رغم كل العثرات.

الحمد لله الذي يسر البدايات و بلغنا النهايات بفضلِهِ .

بكل حب أهدي هذا الإنجاز :

إلى الرجل الذي كان ولا يزال مصدر إلهامي، إلى من علّمني أن الإرادة والعزيمة تصنعان المستحيل
وكان السند الحقيقي في كل خطوة
لك الامتنان ما حييت، وهذا الإنجاز ثمرة من غرسك الكريم .

إلى أبي العزيز (عويدان حسن)

إلى من منحتني الحياة بحبها و حنانها ، إلى القلب الذي ينبض بالعطاء دون مقابل ، إلى تلك الأيدي الدافئة
التي كانت تنقذني بدعواتها و سر توفيتي و نجاحي .

دمت لي نوراً لا ينطفئ، ورضاك دربي نحو النجاح .

إلى أمي الغالية (بلحاج سعاد)

إلى أعز الناس إلى من كان لي خير رفيق و سند ،

إلى من كان دعمه لي خفياً ولكن أثره في قلبي عميق.

إلى أخي الغالي (محمد)

و إلى كانت لها بصمة في مسيرتي ، إلى مدت لي يد العون ، إلى من قدمت لي الدعم و التشجيع ، و إلى
من ساهمت في تحقيق هذا النجاح

إلى خالتي العزيزة (بلحاج نسمة)

جزاكم الله خيراً .

الفهرس

.....	شكر وعرفان
.....	الإهداء
.....	فهرس الجداول
.....	فهرس الأشكال
أ.....	مقدمة:
الفصل الأول الجانب المنهجي للدراسة	
4.....	أولاً: الإشكالية الدراسة
5.....	ثانياً: أهمية الدراسة
5.....	ثالثاً: أهداف الدراسة
6.....	رابعاً : المفاهيم الدراسة
18	أهداف الدراسة:
21	خلاصة :
الفصل الثاني الرقمنة والتحول الرقمي في بيئة العمل	
23	تمهيد
24	أولاً : مفهوم و نشأة و تطور الرقمنة.....
26	ثانياً : أهداف و أهمية الرقمنة في بيئة العمل
28	ثالثاً : خصائص و أشكال الرقمنة.....
31	رابعاً : مكونات و مجالات تطبيق الرقمنة في المؤسسات
34	خامساً : متطلبات التحول الرقمي في المؤسسات العمومية.....
38	خلاصة :
الفصل الثالث المنصات الرقمية ودورها في استشارات المهنية والتنظيمية	
40	تمهيد
41	أولاً : مفهوم و نشأة و تطور المنصات الرقمية.....
41	مفهوم المنصة الرقمية:
43	ثانياً : خصائص المنصات الرقمية
44	ثالثاً: المنصات الرقمية كوسيط لتقديم الاستشارات
45	رابعاً: أنواع المنصات الرقمية

46	خامسا: أبعاد استخدام المنصات الرقمية في الاستشارات المهنية والتنظيمية
47	سادسا: التحديات والفرص في استخدام المنصات الرقمية للاستشارات
48	فرص العمل و المنصات الرقمية :
50	خلاصة الفصل:
		الفصل الرابع_المؤسسة العمومية ومشكلات الموظفين
52	تمهيد :
53	أولا : مفهوم المؤسسة العمومية و خصائصها
54	ثانيا : أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر
56	ثالثا : مراحل و تطور المؤسسات الجزائرية
58	رابعا: مشكلات الموظفين داخل المؤسسة العمومية
60	خلاصة الفصل:
		الفصل الخامس_الإجراءات الميدانية للدراسة
62	تمهيد:
63	أولا: مجالات الدراسة
63	ثانيا : مجتمع الدراسة و خصائصه
64	ثالثا : المنهج المستخدم
64	رابعا : أدوات الدراسة
65	خامسا : الأساليب الإحصائية
67	خلاصة
		الفصل السادس_تحليل النتائج الميدانية و تفسيرها
69	البيانات الشخصية:
92	تحليل المحور الثالث : مدى وعي و حاجة الموظفين بالحلول الرقمية
109	خاتمة:
111	قائمة المراجع
113	المواقع الإلكترونية
114	الملاحق
116	المحور الأول: التحديات المهنية التي تواجه الموظف
117	المحور الثاني: التحديات التنظيمية داخل المؤسسة
117	المحور الثالث: مدى وعي وحاجة الموظفين بالحلول الرقمية
118	المحور الرابع: قابلية تبني منصة مثل Sociowork

فهرس الجداول

الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....	69
الجدول : رقم 02 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.....	70
الجدول رقم 03 : يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الفئة العمرية.....	72
الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.....	74
الجدول رقم 05: يمثل مدى رضا الموظف عن عمله الحالي.....	75
الجدول رقم 06 : يوضح نسبة مدى وضوح فرص التكوين والترقية داخل المؤسسة.....	76
الجدول رقم 06 : يوضح نسبة مدى وضوح فرص التكوين والترقية داخل المؤسسة.....	76
الجدول رقم 07 :يوضح طبيعة الضغوط التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل.....	77
الجدول رقم 08:يوضح أثر الضغوط المهنية على الإرهاق والرغبة في ترك العمل.....	78
الجدول رقم 09: يوضح محفزات البقاء في العمل من منظور الموظف.....	80
الجدول رقم 10: يوضح طبيعة العلاقة بين الموظف والإدارة.....	81
الجدول رقم 11: يمثل جودة التفاعل المهني بين موظفي الأقسام المختلفة.....	82
الجدول رقم 12: يمثل وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة وأثره على أداء الموظفين.....	84
الجدول رقم 13: العلاقة بين غموض الأدوار وظهور ازدواجية في تنفيذ المهام.....	85
الجدول رقم 14: يوضح نوع الأسلوب السائد في إدارة المؤسسة.....	86
الجدول رقم 15: يمثل مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.....	87
الجدول رقم 16: يمثل العوامل الضرورية لتحسين أداء المؤسسة.....	88
الجدول رقم 17 : يوضح الحاجة إلى الدعم المهني والاجتماعي لفهم مشكلات العمل.....	90
الجدول رقم 18: يوضح قابلية الموظفين للاستفادة من الاستشارات المهنية.....	91
الجدول رقم 19: يوضح مدى استخدام الحلول الرقمية (المنصات، التطبيقات..) في بيئة العمل.....	92
الجدول رقم 20: يمثل أنواع الحلول الرقمية المستخدمة أو المعروفة لدى الموظفين.....	93
الجدول رقم 21: يمثل مدى تشجيع بيئة العمل على استخدام الأدوات الرقمية.....	95
الجدول رقم 22: يمثل أثر الحلول الرقمية على تسهيل المهام اليومية في العمل.....	96
الجدول رقم 23 : يوضح تحديد المجالات الوظيفية الأكثر استفادة من الحلول الرقمية.....	97
الجدول رقم 24: يوضح أثر الحلول الرقمية على تقليل التوتر و المشكلات في العمل اليومي.....	99
الجدول رقم 25: يمثل مدى رغبة الموظفين في استخدام منصات رقمية متخصصة في الدعم المهني والتنظيمي مثل (منصة Sociowork).....	100
الجدول رقم 26: يمثل أنواع الخدمات المتوقعة من المنصات الرقمية المتخصصة في الدعم المهني والتنظيمي.....	102
الجدول رقم 27: يوضح مدى تقبل الموظفين لفكرة المرافقة الاجتماعية الرقمية كآلية لحل مشكلات العمل ..	104

فهرس الأشكال

31	الشكل رقم 01: يوضح أشكال الرقمنة
33	الشكل رقم 02 : يوضح مكونات الرقمنة
35	الشكل رقم 03 : يوضح متطلبات الرقمنة
47	الشكل رقم 04: يوضح أبعاد المنصات الرقمية
69	الشكل رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس
70	الشكل رقم 02 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
72	الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
74	الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي
75	الشكل رقم 05: يمثل مدى نسبة رضا الموظف عن عمله الحالي
77	الشكل رقم 07 : يوضح طبيعة الضغوط التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل
79	الشكل رقم 08: يوضح نسبة أثر الضغوط المهنية على الإرهاق والرغبة في ترك العمل
80	الشكل رقم 09: يوضح نسبة محفزات البقاء في العمل من منظور الموظف
81	الشكل رقم 10: يمثل نسبة طبيعة العلاقة بين الموظف و الإدارة
83	الشكل رقم 11: يوضح نسبة جودة التفاعل المهني بين موظفي الأقسام المختلفة
84	الشكل رقم 12: يمثل نسبة وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة وأثره على أداء الموظفين
85	الشكل رقم 13: العلاقة بين غموض الأدوار وظهور ازدواجية في تنفيذ المهام
86	الشكل رقم 14: يوضح نسبة نوع الأسلوب السائد في إدارة المؤسسة
87	الشكل رقم 15: يوضح نسبة مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم
89	الشكل رقم 16: يوضح نسبة العوامل الضرورية لتحسين أداء المؤسسة
90	الشكل رقم 17: يوضح نسبة الحاجة إلى الدعم المهني و الاجتماعي لفهم مشكلات العمل
91	الشكل رقم 18: يوضح نسبة قابلية الموظفين للاستفادة من الاستشارات المهنية
92	الشكل رقم 19: يوضح مدى استخدام الحلول الرقمية (المنصات، التطبيقات..) في بيئة العمل
94	الشكل رقم 20: يمثل نسبة أنواع الحلول الرقمية المستخدمة أو المعروفة لدى الموظفين
95	الشكل رقم 21: يمثل مدى تشجيع بيئة العمل على استخدام الأدوات الرقمية
96	الشكل رقم 22: يمثل أثر الحلول الرقمية على تسهيل المهام اليومية في العمل
98	الشكل رقم 23 : يوضح نسبة تحديد المجالات الوظيفية الأكثر استفادة من الحلول الرقمية
99	الشكل رقم 24: يوضح أثر الحلول الرقمية على تقليل التوتر و المشكلات في العمل اليومي
	الشكل رقم 25: يمثل مدى رغبة الموظفين في استخدام منصات رقمية متخصصة في الدعم المهني والتنظيمي مثل منصة
101	(Sociowork)
102	الشكل رقم 26: يمثل أنواع الخدمات المتوقعة من المنصات الرقمية المتخصصة في الدعم المهني والتنظيمي
104	الشكل رقم 27: يوضح مدى تقبل الموظفين لفكرة المرافقة الاجتماعية الرقمية كآلية لحل مشكلات العمل

مقدمة

مقدمة:

ساهم الواقع الرقمي الذي فرضه التطور التكنولوجي في إعادة تشكيل بيئة العمل، وتغيير أساليبها والتواصل داخل المؤسسات، فقد غيرت التكنولوجيا الرقمية أساليب التواصل، وطرق إنجاز المهام وآليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات. وبذلك أفرز هذا التحول واقعا مهنيا وتنظيميا جديدا، اتسم بتزايد الضغوط المهنية، وغموض الأدوار وصعوبة التكيف مع التغيرات وهذا يعكس سلبا على أداء الأفراد وجودة حياتهم المهنية.

و نظرا لهذه التحديات المتزايدة برزت الحاجة إلى استشارات مهنية والتنظيمية تساعد الموظفين والمؤسسات على فهم بيئة العمل الحديثة واتخاذ قرارات مدروسة التي تعزز من الكفاءة والتكيف التنظيمي ومن هنا برزت المنصات الرقمية كواحدة من الحلول التي تتيح تقديم الاستشارات المهنية و التنظيمية عن بعد وبطرق سهلة وفعالة الذي يجعلها خيارا رسميا في تحسين بيئة العمل.

وفي هذا السياق، يبرز موضوع منصة SocioWork كاستجابة رقمية حديثة لمواجهة التحديات المهنية والتنظيمية داخل المؤسسات، إذ توفر هذه المنصة فضاء افتراضيا لتقديم الاستشارات المهنية والتنظيمية للموظفين والعاملين، بما يساهم في دعمهم على المستوى الفردي والتنظيمي. وتعد هذه المبادرة خطوة مهمة نحو تحسين جودة الحياة المهنية، من خلال تقديم استشارات متخصصة تساعد الأفراد على فهم أدوارهم، تجاوز الصعوبات، واتخاذ قرارات مهنية أكثر وعيا. كما تسعى المنصة إلى بناء علاقة تفاعلية بين العامل والخبير، قائمة على الخصوصية والمرافقة، ما يجعلها موضوعا سوسيولوجيا يستحق الدراسة والتحليل، نظرا لما تحمله من أبعاد مهنية وتنظيمية في سياق التحول الرقمي داخل المؤسسات الجزائرية.

و في هذا السياق أردنا أن نعرف مساهمة منصة sociowork في تقديم الاستشارات المهنية والتنظيمية ،لذلك تعمدنا على تقسيم البحث إلى :

احتوى الفصل الأول المعنون بـ "الجانب المنهجي للدراسة" على تحديد الإشكالية وصياغة التساؤلات المرتبطة بها، إلى جانب إبراز أهمية الدراسة وأهدافها والدوافع التي كانت وراء اختيار موضوعها. كما تم التطرق إلى تحديد المفاهيم الأساسية للمتغيرين محل الدراسة، بالإضافة إلى عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

تناول الفصل الثاني من الدراسة ، والمتمثل في الرقمنة، حيث تم التطرق إلى نشأتها وتطورها، من خلال عرض أهميتها وأهدافها، إضافة إلى خصائصها، مكوناتها وأشكالها، ومتطلباتها، مع التركيز عناصرها ومبررات التحول نحو الرقمنة وفوائدها بالإضافة إلى إيجابياتها وسلبياتها.

أما الفصل الثالث، فقد خصص لدراسة المنصات الرقمية، حيث تم التعمق في نشأتها و خصائصها وأهميتها في تطوير الأداء داخل المؤسسات، كما تناولنا عناصره، أنواعه، إضافة إلى أهم التداعيات في انتشارها بالإضافة إلى فرص العمل والمنصات الرقمية.

أما الفصل الرابع والذي تمثل في المؤسسة العمومية ومشكلات الموظفين حيث تم التعمق في المؤسسة العمومية وذكر أنواعها ومراحل تطورها وأهم المشكلات التي تواجه الموظفين في بيئة العمل.

أما الفصل الخامس من الدراسة، فقد تم تخصيصه للإجراءات الميدانية للدراسة حيث تم التطرق إلى: لمختلف الإجراءات المنهجية المعتمدة، حيث تم تحديد مجالات الدراسة الثلاثة: المجال المكاني، المجال البشري، والمجال الزمني، كما تم توضيح المنهج المتبع في الدراسة، وأدوات جمع البيانات التي تم استخدامها، بالإضافة إلى تحديد الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل المعطيات.

أما الفصل السادس، المعنون بـ "تفريغ وتحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة"، فقد تضمن تبويب المعطيات المجمعة، ثم تفريغها وتحليلها وتفسيرها، وصولاً إلى استخلاص النتائج الأساسية التي تم التوصل إليها، وذلك في ضوء التساؤلات البحثية التي تم طرحها في بداية الدراسة.

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: مفاهيم الدراسة

خامساً: الدراسات السابقة

أولاً: الإشكالية الدراسة

يشهد التحول الرقمي في المؤسسات تطورات وتحولات سريعة حيث أصبحت بيئات العمل أكثر وذلك نتيجة لهذه التغيرات المتسارعة في البنية التنظيمية والتحول نحو النماذج المرنة في الإدارة إضافة إلى الآثار التراكمية التي خلفتها الثورة الرقمية على مختلف المستويات. حيث أدت هذه التحولات إلى إعادة تشكيل بيئة العمل بشكل جذري مما فرض على الموظف أدواراً مهنية جديدة تتطلب امتلاك مهارات متعددة ومتكاملة، واستجابة مباشرة للمستجدات، فضلاً عن قدرة عالية على اتخاذ قرارات مهنية دقيقة في ظل ضغوط زمنية ونفسية متزايدة حيث أثارت هذه التحولات قضايا مركزية تتعلق بمدى استعداد الموظفين للتكيف مع المتطلبات الجديدة وإمكانية المؤسسات في مرافقتهم وتمكينهم من تجاوز التحديات المهنية المعاصرة.

ومع تصاعد هذه التحديات، لم تعد الاستشارات المهنية و التنظيمية مجرد ترف أو خدمة هامشية، بل أصبحت ضرورة ملحة لمساعدة الموظفين على التكيف مع بيئة العمل المتغيرة. إذ أصبحت الاستشارات المهنية و التنظيمية أداة إستراتيجية تتيح للموظف تطوير مهاراته وتوجيهه نحو اتخاذ قرارات مهنية و تنظيمية دقيقة وفعالة. كما أنها تساهم في تعزيز قدرة الأفراد على التعامل مع الضغوط النفسية والزمنية، من خلال تقديم الدعم النفسي والتقني، والإرشاد اللازم لتحسين أدائهم المهني ورفاههم الشخصي. وعليه، أصبحت الاستشارات المهنية و التنظيمية جزءاً أساسياً في ضمان استدامة فعالية الموظف داخل المؤسسة، وتمكينه من التكيف مع المتغيرات السريعة في سوق العمل.

وفي هذا السياق، ظهرت الحلول الرقمية كأداة بديلة أو مكملة للاستشارات التقليدية، مما أتاح للموظفين الوصول إلى دعم مهني مخصص وفعال في وقت قياسي. ساهمت هذه الحلول في تسهيل عملية تبادل المعلومات والمعرفة، وتمكين الموظف من الحصول على استشارات مهنية و التنظيمية تتماشى مع احتياجاته الفردية في بيئة العمل الرقمية الحديثة. كما توفر الحلول الرقمية مرونة أكبر في تقديم التوجيه المهني، حيث يمكن للموظفين الاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز من قدرتهم على التكيف السريع مع التحديات المهنية من خلال منصات إلكترونية، تطبيقات ذكية، أو خدمات استشارية قائمة على الذكاء الاصطناعي. وتعتبر هذه الوسائط الرقمية من أبرز مخرجات التحول الرقمي في مجال تنمية الموارد البشرية، حيث تتيح تقديم الدعم المهني بشكل مرن، مخصص، وواضح وفق احتياجات كل موظف.

في ظل هذه التحولات والتحديات المستمرة، يصبح من الضروري دراسة قدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة المهنية المتغيرة، وكذلك فهم الدور الحيوي الذي تلعبه الاستشارات المهنية و التنظيمية ، سواء التقليدية أو الرقمية، في دعم الموظفين وتمكينهم. و من خلال ذلك نطرح التساؤل العام التالي :

• إلى أي مدى يمكن لمنصة Sociowork أن تساهم في دعم الموظفين مهنياً و تنظيمياً داخل

المؤسسات الجزائرية ؟

و للإجابة على هذا السؤال قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي أبرز التحديات المهنية و التنظيمية التي يواجهها الموظفون في المؤسسات الجزائرية ؟
- ما مدى استعداد الموظفين لاستخدام خدمات الاستشارة الرقمية مهنية ؟
- ما مدى حاجة الموظفين لحلول الرقمية في تحسين بيئة العمل؟

ثانيا: أهمية الدراسة

• الأهمية العلمية و أكاديمية

يدعم التراكم المعرفي في علم اجتماع التنظيم و العمل .
تتناول الدراسة منصة حديثة موجه لدعم الموظفين ، مما يتيح إلى فتح نقاش سوسيولوجي جديد حول دور التكنولوجيا الرقمية في تسيير التكيف المهني و التنظيمي داخل بيئات العمل .
يسهم البحث في فهم الكيفية التي يتفاعل بها الموظفون الجزائريون مع أدوات الدعم الرقمي ، و هو ما يمثل إضافة مهمة لأدبيات علم اجتماع التنظيم و العمل التي تركز على التفاعل بين الأفراد و النظام .
يعد هذا النوع من الدراسات جديد في مجال علم الاجتماع ، حيث لم تحظ المنصات الرقمية المهنية بالاهتمام الكافي من حيث التحليل الاجتماعي مما يجعل البحث مساهمة نوعية في الأدبيات المحلية .
من خلال الجمع بين التحليل السوسيولوجي و الممارسات المهنية الرقمية ، يقترح البحث رؤية متكاملة حول كيفية دعم الموظفين في مراحل الاندماج و التطور داخل المؤسسة .

• الأهمية العلمية و التطبيقية

يقدم تصورا علميا لتوظيف المنصات السوسيولوجية في تحسين بيئة العمل .
تقديم مقترحات و حلول تطبيقية لتحسين فعالية المنصة داخل سياق العمل الوطني يتمثل في الاستشارة المهنية و التنظيمية لمنصة **sociowork**.
نتيجة الفجوة بين واقع الموظف و حلول المؤسسة ، و توفر قابلية الرقمنة للموظفين ساهم هذا في تقديم دعم سوسيومهنّي المتمثل في ابتكار **sociowork**.

ثالثا: أهداف الدراسة

- تشخيص أهم المشكلات التنظيمية و المهنية التي يعاني منها الموظفون .
- التعرف على مدى استعداد المؤسسات و الموظفين لاستخدام الاستشارة الرقمية .
- تصميم منصة استشارية رقمية موجهة للموظفين مبنية على تحليل سوسيولوجي .
- دراسة فعالية الحلول الرقمية في تحسين بيئة العمل و تنمية رأس المال البشري .
- منصة استشارية رقمية قد تساهم في تخفيف حدة التوتر المهني و تحسين الأداء الوظيفي .
- استكشاف مدى تقبل بيئة العمل الجزائرية للاستشارات السوسيولوجية .

رابعاً : المفاهيم الدراسية

1. **التكنولوجيا الرقمية :** يمكن تعريف التكنولوجيا الرقمية أو تكنولوجيا الاتصالات على أنها كافة الآليات التقنية الحديثة المستعملة في الاتصالات الخلوية و غير الخلوية، ووسائل الإعلام ، وتنظيم الكيانات الذكية، والسلوكيات العلاجية السمعية والبصرية، وإدارة الشبكات وتنظيم الرقابة عليها. وتعرف بأنها التكنولوجيا التي يتم بواسطتها نقل مختلف المعلومات سواء كانت معطيات أو بيانات على شكل إشارات إلكترونية بين قارات العالم، دون أن تتأثر هذه الأخيرة بطول المسافة، و مقاومتها للتشويش و التداخل بين الموجات ذات المصادر المختلفة، كما أنها أيضا تضمن سلامة تلك المعلومات وسريتها، كذلك تحمل هذه الإشارات الإلكترونية بيانات على شكل كتابات، نصوص، رسوم، صور، لقطات فيديو و أصوات، و تتكفل بدمجها و نقلها من جهاز إلى آخر، كما أن الإشارات الإلكترونية الرقمية في جميع خصائصها يمكن أيضا تحويلها من إشارات تماثلية إلى إشارات رقمية و العكس¹.
- التعريف الإجرائي : هو عبارة عن استخدام مجموعة من الأدوات والتقنيات الإلكترونية الحديثة (مثل الحواسيب، الإنترنت، الهواتف الذكية، و غيرها) في نقل المعلومات مما تساهم في تسهيل العمل بمختلف أنواعه ، بما يضمن السرعة و الدقة، وسهولة الوصول إلى البيانات المطلوبة .
2. **المنصة :** عرفت على أنها: "النظم الذي يمكن برمجتها وبالتالي تخصيصها من قبل المطورين الخارجيين والمستخدمين، وبهذه الطريقة يتم تكييفها لاحتياجات لا حصر لها، والمرونة التي توفر القدرة الإبداعية، والمنافذ التي لم يتمكن المطورون الأصليون للمنصة من التفكير فيها"².
- التعريف الإجرائي: المنصة هي قاعدة أو بيئة تتيح للمستخدمين التفاعل، سواء كان يخص للتجارة، التعليم، الترفيه، أو أي نوع آخر من الخدمات. وقد تكون المنصة مفتوحة أو مغلقة كما أنها تعتمد على التكنولوجيا الحديثة من خلال تقديم التسهيلات للمستخدمين للوصول إلى خدمات معينة .
3. **الاستشارة المهنية :** هي خدمة يقدمها مختص في هذا المجال ويكون مُدرب ومؤهل لتقديم هذه الخدمة، وتُعد من أهم الخدمات التي تساعد الشباب في جميع المراحل العمرية وذلك عن طريق توجيههم للحصول على مستقبل أفضل من خلال تحديد الوظائف المهنية المناسبة لهم³.
- التعريف الإجرائي: الاستشارة المهنية هي عبارة عن عملية تفاعلية يتم فيها تقديم الدعم التخصصي من قبل مستشارين مهنيين لمساعدة الأفراد في تحديد خياراتهم المهنية .

¹ زينب محمد أمين ، مقدمة في تكنولوجيا الرقمية ، جامعة المنيا كلية التربية النوعية قسم تكنولوجيا التعليم ، دار روابط للنشر و الطباعة .ص34.35.

² إيمان بنت مصطفى عبد الله قمصاني، "أثر المنصات الإلكترونية على فاعلية التدريب في المنظمات العامة"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعقدة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، المجلد 05، العدد 03، سنة 2020، صص66.

³ <https://psychologist-suha.com> بتاريخ 09/05/2025 في الساعة 16:15.

4. **الاستشارات التنظيمية:** هي مهارة مهمة للغاية للتعلم. عندما تجد شركة أو منظمة نفسها تكافح مع العديد من المشاكل، بما في ذلك المشاكل بين الموظفين، والمشاكل بين الرؤساء والموظفين، والمشاكل المتعلقة بالتمويل العام والتنظيم¹.

التعريف الإجرائي : هي خدمات استشارية تهدف إلى مساعدة المؤسسات والشركات على تحسين أدائهم التنظيمي وهي تركز على تحسين الهيكل منظمة و نظم العمل، والعمليات الداخلية. كما تقدم الاستشارات التنظيمية حلولاً لتحسين الكفاءة التشغيلية، مما تعزز الثقافة المؤسسية، وتحقيق أهدافها الإستراتيجية .

5. **الاستشارة الرقمية :** هي آلية من آليات المشاركة المواطنة التي تتصف باستعمالها المنصات الرقمية كوسيلة لتسهيل مشاركة المواطنين/ت و الاستفادة من خبراتهم و أفكارهم و تسير جمع و معالجة المعطيات من طرف الجماعة الترابية².

التعريف الإجرائي : الاستشارة الرقمية هي عملية تقديم المشورة والتوجيه باستخدام الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة، بهدف تحسين الأداء الرقمي للأفراد أو المؤسسات. كما تركز على استخدام الأدوات التكنولوجية لتطوير استراتيجيات رقمية، و تحسين وجود الأفراد أو الشركات على الإنترنت، وتحقيق الأهداف الرقمية بشكل أكثر فاعلية.

6. **الضغط المهني :** يؤكد ماندلر في تعريفه أن "الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أن التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد" كما أن سيد عبد العال يعرف الضغوط المهنية على أنها "مجموع التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد الموظف قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها"³.

التعريف الإجرائي : الضغط المهني هو عبارة عن الحالة النفسية والبدنية التي يشعر بها الفرد نتيجة لتحديات وصعوبات تتعلق بالعمل، والتي قد تؤثر على أدائه، وصحته العامة. يحدث الضغط المهني عندما يتعرض الموظف لضغوط تتجاوز قدراته أو توقعاته .

مشكلة التنظيمية : تشير المشكلة التنظيمية إلى أي مشكلة أو تحد يعيق سير عمل المؤسسة أو مجموعة محددة من الموظفين (أو أعضاء الفريق) فيها. وتتراوح هذه المشاكل بين انقطاع التواصل والصراعات، وضعف القيادة وعدم كفاءة العمليات. ويمكن أن يكون لها تأثير كبير على معنويات الموظفين وإنتاجيتهم

¹ <https://ar-entrepreneur.com> بتاريخ 09/05/ 2025 في الساعة 17:22.

² <https://collectivites-territoriales.gov.ma/ar/alastshart-alrqmyt> بتاريخ 2025/05/09 في الساعة 17:30.

³ خطاب يمينية ،شونوفي نزار عتيقة ، مسببات الضغط المهني لدى عمال بلدية المأمونية بولاية معسكر دراسة ميدانية. مجلة البحوث و الدراسات التجارية ، مجلد 04 العدد02.سبتمبر 2020 ص115.

وأداء العمل بشكل عام. يعد إدراك المشكلات التنظيمية والتركيز عليها جزءاً أساسياً من الإدارة الفعالة، إذ يساعد على تحسين ثقافة مكان العمل، وزيادة رضا الموظفين، وتعزيز فعالية المؤسسة ونجاحها¹.

التعريف الإجرائي : المشكلة التنظيمية هي التحديات التي تواجهها المؤسسة أو المنظمة في هيكلها الداخلي أو في طريقة عملها، مما يؤدي إلى انخفاض الفعالية، و عدم التنسيق بين الأجزاء المختلفة مما يؤدي إلى صعوبة تحقيق الأهداف الإستراتيجية كما تعتبر من العوامل التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين ونجاح المؤسسات.

سادسا : الدراسات السابقة

الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة

الدراسة الأولى

دراسة الباحث: عايدى جمال

عنوان الدراسة: الرقمنة و آثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين .
إشكالية الدراسة: تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول تساؤل يتعلق بمدى تجاوب الإداريين بالجامعة الجزائرية مع الرقمنة (جامعة زيان عاشور بالجلفة نموذجاً) و أثر ذلك التنظيمي على النشاطات المختلفة و كذا مردودهم العلمي و الوظيفي، من خلال بعض الأبعاد الخاصة بمفهوم التنظيم الإداري. و انبثقت عن هذه الإشكالية مجموعة من الفرضيات من أهمها:

يرتبط استعمال الرقمنة بمدى تلقي المستعمل لتكوين متخصص.

يرتبط استعمال الرقمنة بمدى التشجيع الذي يتلقاه المستعمل.

هناك أثر لجودة الاتصال داخل الجامعة نتيجة الرقمنة.

هناك مرونة في اتخاذ القرار نتيجة الرقمنة.

أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة في كونها تعالج موضوع الرقمنة و ماتقدمه من جودة في الأداء و تخفيض في التكاليف و سرعة في الإنجاز، و لاشك أن الرقمنة هي إحدى أهم الميادين الهامة في عصرنا الحالي، لان البيئة الإلكترونية و ما أفرزته أصبح واقعا مفروضا على البشرية و عليها أن تتعامل معه و تكيف كل أنظمتها معه، و لا سيما منظومة الجامعة فلا إدارة الالكترونية باتت من الضروريات التي أصبح يتطلبها نشاط الجامعة سواء كان في البحث العلمي أو في التدريس و التحصيل العلمي أو في انجاز مختلف المعاملات الإدارية ، و لا يمكن للأساتذة و الطلبة و الموظفين الاستغناء عنها، ولذلك فإن أهمية الدراسة تكمن فيها تقدمه من إضافات في ميدان البحث العلمي .

¹ <https://welearnls.com/organizational-issues-in-the-workplace> بتاريخ 09/05/2025 في الساعة

منهج الدراسة : إعتد الباحث في دراسته على منهج البحث الوصفي، وذلك لوصف استعمال الرقمنة و أثرها التنظيمي في الجامعة الجزائرية.

مجتمع الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في جامعة الجلفة و تم اختيار مجموعة من الموظفين من مختلف كليات و معهد الجامعة ،و من رئاسة الجامعة بالمعينة القصدية و كان معيار الاختيار سهولة الوصول إلى المبحوث.

أدوات البحث: استعمال الإستمارة الاستبيان و ذلك من اجل تحديد وضعية الجامعة الجزائرية في ظل الإدارة الإلكترونية و كشف تأثير الرقمنة التنظيمي عليها.

تم تقسيم الاستمارة على محاور الدراسة و تتراوح بين الأسئلة المغلقة و الأسئلة المفتوحة. و الغرض من وضع هذا النوع من الأسئلة هو الكشف عن وضعيات أخرى أين طبقت على أفراد العينة المختارة بالدراسة. **أهداف الدراسة:** كما تهدف دراستهم إلى :

الكشف عن مدى استعمال الرقمنة لدى الإداريين بالجامعة الجزائرية.

مدى تأثير الرقمنة النشاط البحثي و العلمي للأساتذة و الطلبة بالجامعة الجزائرية.

الكشف عن أهم المتغيرات التي مست الجامعة مع استعمال الرقمنة.

إلقاء الضوء على أهم الميزات التي يتيحها استعمال الرقمنة.

إثراء ميدان علم الاجتماع بمثل هذه لبحوث المدعومة بنتائج أمبريقية يمكن الاعتماد عليها مستقبلا في دراسات و بحوث أخرى.

إبراز أهمية الرقمنة في نشر المعلومات داخل و خارج الجامعة.¹

- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تركز على الرؤية الداخلية للموظفين اتجاه الرقمنة و هو ما يتناسب مع هدف دراستنا في اكتشاف مدى تقبل و استفادة الموظفين من المنصات الرقمية في مجال الاستشارات المهنية و التنظيمية كما ساعدتنا هذه الدراسة في صياغة الإشكالية خاصة ما يتعلق بتأثير التكنولوجيا الرقمية على الأداء و الاتصال الرقمي كما قدمت لنا تصورا مناسب حول تصميم الاستبيان و تحديد المحاور ذات علاقة بالرقمنة و الفعالية التنظيمية مما يساعد في بناء أداة جمع البيانات في الدراسة الحالية كما أسهمت نتائجها في تقديم مؤشرات مقارنة أولية حول أثر الرقمنة في المؤسسات الجزائرية مما يسمح لنا بمقارنة وتفسير نتائج بحثنا الميداني ببلدية خنقة سيدي ناجي ضمن نفس السياق .

الدراسة الثانية :

¹ عايدي جمال، الرقمنة و آثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، البحث منشور في مجلة دراسات اقتصادية المجلد 16 العدد 01(2022) ،جامعة الجلفة (الجزائر) .ص558-560.

دراسة الباحثة: دببش الزهرة.

عنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية _ من وجهة نظر المكونين في الرقمنة .

التساؤل الرئيسي: ما دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة؟

و انبثق من هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات الفرعية:

ما دور شبكة الاتصال في تحفيز الموظفين داخل المؤسسة؟

ما دور الوسائل الإلكترونية في تخفيض تغيب الموظفين داخل المؤسسة؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

الاكتشافات العلمية و ما حققته من توفير الوقت و الجهد.

السعي لتزويد المجتمع بالمعرفة و العلم.

انتشار الرقمنة في حياة الفرد تتطلب التفاعل معها لتحقيق ما هو منشود إليه.

أهداف الدراسة:

معرفة الإستراتيجية السائدة للرقمنة و دورها في تحسين الأداء داخل المؤسسة بالنسبة للموظفين.

معرفة الإستراتيجية البديلة، و التي تحقق أكثر فعالية من الإستراتيجية السائدة للوصول إلى مخرج نظري

علمي يغير من الإستراتيجية السائدة ،و السعي إلى إبراز دور الرقمنة نحو تحسين الأداء و تحقيقها داخل

المؤسسات الخدمائية كانت اقتصادية أو غيرها.

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال المنهجية

علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. و قد

اعتمدت هذا المنهج من خلال الاقترابين الكيفي و الكمي، حيث بدأت البحث كيفيا في صياغة الإشكالية

و الفرضيات تحديد المفاهيم و صياغة و من ثم الاقتراب الكمي الذي يقوم على التقنيات التحليل الإحصائي

خلال جمع البيانات و المعطيات الميدانية ، و انتهى كيفي من خلال التحليل الاستراتيجي لقراءة الجداول

الإحصائية.

مجتمع الدراسة: تم حصر مجتمع البحث في الموظفين الدائمين 134 و المتقاعدين 42 و هم موزعين

على مفتشيات تابعة للمديرية.¹

¹ دببش الزهرة، دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية _ من وجهة نظر المكونين في الرقمنة _

دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة ببرج بوعرييج. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،تخصص :تنظيم و

عمل ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي -برج بوعرييج، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، السنة :2024/2023. ص

لقد استفدنا من هذه الدراسة في عدة مستويات من بينها :صياغة الإشكالية البحثية من خلال ربط الرقمنة بتحسين الكفاءة المهنية للموظفين، كما ساعدتنا على اختيار المجتمع الملائم للدراسة والمقارنة بين نماذج مؤسساتية مماثلة وأداة الاستبيان المعتمدة في جمع البيانات .كما ساعدتنا النتائج التي توصلت إليها الباحثة في فهم طبيعة العلاقة بين التكوين في الرقمنة والتحسين في الأداء الوظيفي وهو ما يساعد لتفسير نتائج دراستنا الحالية حول منصة الاستشارات.

الدراسات المتعلقة بالمنصات الرقمية

الدراسة الأولى :

الباحث_ :. باسم بن نايف محمد الشريف

مجلة بعنوان: واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية

التساؤل الرئيسي:

ما واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل توجد فروق في اتجاهات أفراد عينة البحث نحو استخدام تقنية المنصات الرقمية في التعليم الجامعي تعزى لمتغيري الجنس ومقر الدراسة والتفاعل بينهما؟
2. هل توجد فروق في اتجاهات أفراد عينة البحث نحو الخدمات والمزايا التي تقدمها تقنية المنصات الرقمية في التعليم الجامعي تعزى لمتغيري الجنس ومقر الدراسة والتفاعل بينهما؟
3. هل توجد فروق في اتجاهات أفراد عينة البحث نحو المهارات اللازمة لاستخدام المنصات الرقمية في التعلم الذاتي لطلبة الجامعة تعزى لمتغيري الجنس ومقر الدراسة والتفاعل بينهما؟
4. هل توجد فروق في اتجاهات أفراد عينة البحث نحو المعوقات والتحديات التي تواجه استخدام المنصات الرقمية في التعليم الجامعي تعزى لمتغيري الجنس ومقر الدراسة والتفاعل بينهما؟

الأهداف:

قياس وتحديد اتجاهات طلبة جامعة طيبة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الإلكتروني في المقررات الدراسية المختلفة، عند اعتبار متغيري نوع الجنس، ومكان الدراسة للطلبة.
تدعيم التوجهات التي تتادي باستخدام تقنيات التعليم والتعلم الرقمية في تقديم المحتويات الدراسية على أسس ومبادئ التعلم الفردي التفاعلي لطلبة الجامعة.
تطوير منصات التعلم الرقمية عند اعتبار توظيفها في التعليم الجامعي في ضوء نتائج قياس اتجاهات طلبة الجامعة نحوها.

مسايرة الخطط والتوجهات الحديثة للدولة التي تستهدف تطوير التعليم الجامعي؛ من خلال الاستفادة من التقنيات التعليمية الرقمية الحديثة والتي من بينها المنصات الرقمية في التعليم.

المساهمة في إتاحة فرص تعليمية لكافة طلبة الجامعة من خلال تصميم المنصات التعليمية الرقمية بطريقة تتوافق مع قدرات واستعدادات طلبة الجامعة.

و تم تطبيق البحث على عينة من الطلبة الكليات المختلفة في جامعة طيبة بكل من المقر الرئيس للجامعة في المدينة المنورة، والفروع الأخرى للجامعة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام أدوات تحليلية لجمع البيانات من طلبة الجامعات السعودية. و تم تطبيق استبانة على عينة من 500 طالب و طالبة من جامعات مختلفة في المملكة .

توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي توصل اليها؛ يوصى بما يلي:

الاستفادة من توظيف النتائج التي توصل إليها البحث الحالي في تنمية مهارات الاستخدام للتطبيقات والتقنيات الرقمية للطلبة عبر منصات التعلم عن بعد بالجامعات .

ضرورة تحويل جميع المقررات الجامعية إلى محتوى رقمي وتكون مفتوحة المصدر؛ يستفيد منها جميع شرائح المجتمع .

اهتمام الجامعات بتنمية وإتاحة أساليب وتقنيات التواصل بين الطلبة عبر المنصات الرقمية؛ لتعزيز الشراكة المجتمعية فيما بينها، وتعزيز عمليات البحوث المشتركة.

إقامة دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة بالجامعات؛ لتدريبهم على طرق استخدام المنصات التعليمية الرقمية لتحسين الجودة التعليمية والارتقاء بكفاءة التعليم الجامعي¹.

• تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها سلّطت الضوء على اتجاهات المستخدمين نحو استخدام المنصات الرقمية في بيئة رسمية وتعليمية، وهو ما يتقاطع جزئياً مع بحثنا الذي يعالج توظيف المنصات الرقمية في تقديم الاستشارات المهنية والتنظيمية داخل مؤسسة عمومية. وقد استفدنا من هذه الدراسة من خلال تبني بعض محاور قياس الاتجاهات والقبول التكنولوجي لدى المستخدمين، خاصة ما يتعلق بالتصور حول فاعلية المنصة، سهولة الاستخدام، والثقة في النتائج المقدمة عبرها. كما أرشدتنا هذه الدراسة إلى أهمية قياس البعد الإدراكي والنفسي في التعامل مع الوسائط الرقمية، وهو ما أضفناه كبعد مكمل لتحليل نتائج بحثنا الميداني في بلدية خنقة سيدي ناجي. رغم اختلاف السياق (تعليمي مقابل إداري)، إلا أن النتائج وفرت قاعدة مقارنة جيدة حول مدى استعداد المستخدمين في البيئة العربية لتبني الحلول الرقمية.

¹ باسم بن نايف محمد الشريف مجلة بعنوان: : واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية (جامعة طيبة أ نموذجاً) في كلية التربية بجامعة طيبة و البحث منشور في مجلة جامعة الطيبة للآداب و العلوم الإنسانية السنة السابعة، العدد 1441، 22. ص 306. 307 .

الدراسة الثانية :

دراسة الباحثة: بن يحيى تريكي.

عنوان الدراسة: دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية .

إشكالية الدراسة : ما أثر استخدام المنصات الرقمية على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال المنصة الرقمية "internationale scholarvox" بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط؟

و من خلال الإشكالية المطروحة انبثق عنها التساؤلات الفرعية الآتية:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم التكنولوجيات الحديثة في تطوير وعصرنة الخدمات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي ولاية الأغواط؟
ما هي الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي الأغواط؟

هل ساهمت المنصات الرقمية في حل المشكلات التي كانت تعاني منها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط في النظام التقليدي ؟
هل تضمن المنصة الرقمية حماية للحقوق الملكية الفكرية لأصحابها وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين والحفاظ على سرية البيانات ؟

ما الغاية من تبني مشروع المنصة الرقمية من قبل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط؟

ما هي آليات التقييم المستخدمة لقياس جودة المنصات الرقمية المقدمة من المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وما مدى مصداقية ما يعرض فيها من محتويات؟

أهمية الدراسة : تعد مكتبات المطالعة العمومية دعامة أساسية للبناء الفكري والنمو الحضاري , كما لها دور حيوي في تطوير قدرات المجتمع ونشر القيم التقدمية والوعي الثقافي وتعليم وتربية الأجيال , باعتبارها مؤسسات ثقافية علمية تربويه وهمزة وصل بين كل فئات المجتمع , ومن ثم وجب عليها توفير أفضل الخدمات لباحثيها و مستفيديها باستخدام أفضل الوسائل التكنولوجية الحديثة. كما تكمن الأهمية أيضا في الحاجة الملحة للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للتعامل مع التكنولوجيا الجديدة في تقديم خدمات جيدة , مع تطوير إمكانياتها وأهمية المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال تسهيل عملية البحث وتوفير أدوات بحث متقدم.

أهداف الدراسة: كما تهدف دراستهم إلى :

تأثير التكنولوجيات الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط.

التعريف بالمنصة الرقمية "internationale scholarvox" وأهميتها في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
البشير الإبراهيمي بالأغواط .

التعرف على أهم التقنيات المستخدمة في إتاحة محتوى المنصة الرقمية scholarvox international .
التعرف على مدى الخدمات المقدمة من طرف المنصة الرقمية " internationale scholarvox للمكتبة
الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط.

تحديد المميزات والعوائق التي تواجه استخدام المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
معرفة أهم معايير التقييم لهذه المنصات الرقمية ومدى جودتها ، وتحديد مدى توفرها على الاحتياجات
البحثية للمستخدمين بالمكتبة.

وبشكل عام فإن دراسة المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، تهدف إلى تقييم جودة
وفعالية هذه المنصات ، وتحديد العوامل التي يمكن تحسينها لتلبية احتياجات الجمهور وزيادة رضاهم
لاستخدام المكتبة عن طريق هذه المنصات الرقمية.

منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لطبيعة بحثه فالوصف يكون من خلال
جمع الحقائق والبيانات التي تخدم موضوع بحثنا ، كما اعتمد على التحليل والتقييم في التعامل مع النتائج
المتحصل عليها من خلال الدراسة التقييمية والتعليق عليها.

مجتمع الدراسة: اعتمدت الباحثة على العينة القصدية ، فإن عينة الدراسة تتجلى في مسؤول المكتبة
الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط ومهندس المنصة الرقمية scholarvox "
internationale المكلف بمتابعة وتسيير المنصة الرقمية الموجودة بالمكتبة.¹

ركزت هذه الدراسة على تقييم فاعلية منصة رقمية في بيئة خدماتية عمومية، وهو ما يتقاطع مع هدف
بحثنا الرامي إلى تقييم منصة الاستشارات المهنية والتنظيمية داخل مؤسسة بلدية.

- وقد أفادتنا هذه الدراسة في ضبط الجوانب التطبيقية المرتبطة بتقييم أداء المنصات الرقمية داخل
المؤسسات الجزائرية، وخاصة من حيث آليات الاستخدام، مدى الإقبال، العقبات، ونقاط القوة
والضعف .كما ساعدتنا على تحديد معايير تقييم الفعالية التنظيمية للمنصات الرقمية، وتصميم
استبياننا بناء على مؤشرات مقارنة .وعلى الرغم من اختلاف نوعية المنصة، فإن المقارنة في
الإطار المؤسسي والرقمي سمحت لنا ببناء خلفية واقعية تدعم تحليلنا لنتائج الدراسة الميدانية
ببلدية خنقة سيدي ناجي.

¹ بن يحيى تريكي. دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية : دراسة تقييمية لمنصة
" international scholarvox " بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط. مذكرة تخرج مقدمة
لاستكمال متطلبات شهادة الماستر ، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة ابن خلدون - تيارت كلية العلوم الإنسانية
و الاجتماعية قسم الإعلام و الإتصال وعلم المكتبات شعبة : علم المكتبات و المعلومات. السنة 2022/2023. ص 4.7.

الدراسة الثالثة :

دراسة الباحثين :أسامة روابحية، إلهام عواسة، أمال داودي .

عنوان الدراسة: استخدام المنصات الرقمية في حملات التسويق للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

السؤال الرئيسي: ما مدى استخدام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للمنصات الرقمية في حملاتها التسويقية؟

التساؤلات الفرعية: كانت الآتي :

ما هي أهم المنصات الرقمية التي تستخدمها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية قالة لتسويق منتجاتها؟

ما هي انعكاسات هذا الاستخدام على المؤسسة جمهورها ؟

أهمية و أهداف الدراسة: أهمية دراسة تتمثل في:

موضوع جديد مطلوب بقوه في جميع المجالات.

أهمية التحول نحو اعتماد المنصات الرقمية في ممارسة العملية التسويقية بالنسبة للمؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على وجه الخصوص.

الأهمية التي أصبحت تحتاجها المنصات الرقمية يف حياة المجتمع.

تهدف دراستهم إلى :

إبراز دور وأهمية التسويق عبر المنصات الرقمية يف التسويق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

الكشف عن جل المنصات الرقمية التي تستخدمها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للتسويق منتجاتها.

التأكد من مدى استعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه المنصات.

منهج الدراسة: اعتمدوا الباحثين في دراستهم على المنهج الوصفي في الجانب النظري وذلك لوصف معطيات الدراسة وجمع المعلومات عن الظاهرة المدروسة، كما اعتمدوا على المنهج التحليلي ،الذي من خلاله يتم تحليل الاستبيان للوصول إلى نتائج الدراسة.

عينة الدراسة: استخدموا في هذه الدراسة إلى تبني أسلوب العينة القصدية ،كما اعتمدوا على توزيع مباشر للاستبيان مستهدفين قائمة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قالة ،التي زودتنا بها مديرية الصناعة والمناجم لولاية قالة فتحصلوا في النهاية على الرد من قبل 35 مؤسسة.

أدوات جمع البيانات: اعتمدوا توزيع الاستمارة على أصحاب، ومديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ورؤساء مصالح التوزيع فيها، وتم ملأها عن طريق المقابلة، في حين تم توزيعها في بعض الأحيان دون مقابلة.¹

• رغم أن السياق الذي تناولته الدراسة هو تسويقي واتصالي، إلا أن الآليات الرقمية المدروسة تتقاطع مع جوهر بحثنا الذي يهتم باستخدام المنصات الرقمية في تقديم الاستشارات المهنية والتنظيمية داخل المؤسسات العمومية. وقد ساعدتنا هذه الدراسة على فهم المنصة الرقمية كأداة إستراتيجية لتعزيز فعالية المؤسسة، سواء في تواصلها الخارجي أو الداخلي. كما استفدنا منها في صياغة بعض مؤشرات تقييم الأداء الرقمي، خاصة ما تعلق بتفاعل المستخدمين، الوصول للمعلومة، وتحقيق أهداف المنصة. ومن جهة أخرى، وفّرت لنا هذه الدراسة إطاراً مقارناً حول تحديات الرقمنة في مؤسسات صغيرة ومتوسطة، يمكن إسقاط بعضها على مؤسستنا قيد الدراسة (بلدية خنقة سيدي ناجي) من حيث البنية التحتية الرقمية، وتقبل العاملين لاستخدام أدوات جديدة في بيئة العمل.

الدراسات المتعلقة بالضغط المهني و جودة الحياة داخل المؤسسات الجزائرية :

الدراسة الأولى

الباحث : حياة بوكلبة ، خدوج نايلي

مذكرة بعنوان: الضغط المهني و علاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

السؤال الرئيسي : - هل هناك علاقة بين الضغط المهني، والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز؟

التساؤلات الفرعية :

هل الأداء الوظيفي لدى الموظفين ذوي الضغط المهني المرتفع أحسن من الأداء الوظيفي لموظفي ذوي الضغط المهني المنخفض؟

. هل تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس؟

. هل تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس؟

. هل تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدمية؟

. هل تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدمية؟

¹ أسامة روابحية، إلهام عواسة، أمال داودي، استخدام المنصات الرقمية في حملات التسويق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. جامعة 8 ماي 1945 بقالة. كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية في قسم: علوم الإعلام و الاتصال و علم المكتبات، شعبة: الإعلام و الاتصال، تخصص الاتصال و العلاقات العامة. سنة 2024/2023. ص 6. 9.

فرضيات الدراسة :

- هناك اختلاف في درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين الذين لديهم ضغط مرتفع من جهة والذين لديهم ضغط منخفض من جهة أخرى لصالح ذوي الضغط المرتفع .
- . تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس .
- . تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس .
- . تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدمية .
- . تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدمية .

أهدافها :

تناولت الدراسة موضوع الضغط المهني، وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة، حيث تهدف هذه الدراسة، للكشف عن العلاقة بين الضغط المهني، والأداء الوظيفي، كما تسعى للتعرف على أهم مصادر الضغوط لدى موظفي، و موظفات سونلغاز، والكشف عن مستوى ضغوطاتهم المهنية، وأدائهم الوظيفي، وكذا معرفة أثر الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى الموظفين، والموظفات في مؤسسة سونلغاز .

النتائج :

نتائج تؤكد على وجود اختلاف في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز في (الجنس والأقدمية)، حيث كان لهذه المتغيرات الشخصية تأثير في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز، في الأخير إن النتائج النهائية المتوصل إليها ، لا يمكن تعميمها قبل إجراء المزيد من الدراسات وباستخدام عينات اكبر وأفضل أدوات البحث. و في الأخير اقترحنا مجموعة من الحلول لتخفيف من الضغط المهني لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

و في الأخير، نتائج تؤكد على وجود اختلاف في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز في (الجنس والأقدمية)، حيث كان لهذه المتغيرات الشخصية تأثير في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز.¹

أبرزت هذه الدراسة العلاقة السلبية بين الضغط المهني والأداء، وهو ما يتقاطع مع أهداف بحثنا الذي يسعى إلى استكشاف مدى فاعلية منصة استشارات مهنية وتنظيمية في دعم الموظفين وتحسين بيئة العمل.

¹ حياة بوكلبة ، خدوج نايلي ،الضغط المهني و علاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز أطروحة لنيل شهادة الماستر .دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز _ورقلة .كلية العلوم الإجتماعية ، شعبة علم نفس التربية التخصص علم النفس عمل و تنظيم .2014.2015. ص 7. 8

ساعدتنا هذه الدراسة في ضبط إشكالية البحث انطلاقاً من المشكلات الواقعية التي يواجهها الموظفون في المؤسسات الجزائرية، كما استفدنا من اعتمادها الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما وفر لنا نموذجاً تطبيقياً استرشدنا به في تصميم أدوات البحث وتحليل النتائج. وقد تم الاستفادة من بعض محاور الاستبيان خاصة ما يتعلق بالضغوط المهنية، بيئة العمل، والعوامل النفسية المؤثرة في الأداء، لإدراجها ضمن عناصر تقييم فاعلية المنصة الرقمية المقترحة في بحثنا.

الدراسة الثانية :

الباحث : بلواضح عبد الوهاب.

عنوان الدراسة : ضغوط المهنية و علاقاتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة .

السؤال الرئيسي : هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

التساؤلات الفرعية :

هل توجد علاقة بين ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

هل توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

هل توجد علاقة بين الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

الفرضيات

الفرضية العامة : توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.

الفرضيات الجزئية

1-توجد علاقة بين ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

2-توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

3-توجد علاقة بين الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي لهذا البحث يتمثل في معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي للعمال، كما يهدف البحث أيضاً إلى تحقيق أهداف على المستوى النظري وأهداف على المستوى التطبيقي.

أما الأهداف النظرية:

محاولة فهم وتشخيص كافة العوامل والمؤشرات المتعلقة بكل من الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة.

أما الأهداف التطبيقية:

معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة. التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لديهم. التعرف على العلاقة الموجودة بين العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي. التعرف على العلاقة الموجودة بين الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي. الوصول إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات العملية، والتي قد تساعد القائمين على العمل أو المسيرين داخل المؤسسة على تجنب العوامل المسببة للضغوط، وهذا ما من شأنه زيادة الرضا الوظيفي للعمال والرفع من مستوى الأداء.

نتائج الدراسة :

وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بُعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة. وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بُعد الضغوط الناجمة عن سوء العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة. وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بُعد الضغوط الناجمة عن الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة. وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بُعد الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة¹. ساعدتنا هذه النتائج في صياغة فرضياتنا الخاصة بالبحث، والتي تربط بين وجود ضغوط مهنية وحاجة الموظفين إلى آليات استشارية وتنظيمية فعالة، يمكن أن تمثلها المنصة الرقمية المقترحة. كما استفدنا من الجوانب المنهجية للدراسة، مثل اعتماد على استبيان يقيس أبعاد الضغط والرضا، لتطوير أداة جمع البيانات الخاصة ببحثنا الميداني داخل بلدية خنقة سيدي ناجي.

أوجه الاختلاف وأوجه التشابه:

بالنسبة إلى الدراسة: عايدي جمال بعنوان الرقمنة وآثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية.

¹ بلواضح عبد الوهاب. ضغوط المهنية و علاقاتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علم النفس. جامعة مسيلة 2014/2013. ص 6. 9.

تتقارب مع موضوع الدراسة من حيث المتغير الأول وهو الرقمنة في بيئة العمل ومجتمع الدراسة هم الموظفين، أما بالنسبة إلى أوجه الاختلاف تركز على الجامعة فقط ولا تتناول موضوع المنصات ولا الاستشارات.

بالنسبة إلى الدراسة: ديبش الزهرة بعنوان دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسات الخدماتية .

تتقارب مع موضوع الدراسة من حيث المتغير الأول وهو الرقمنة بالإضافة إلى دراسة الموضوع تأثيرها على أداء الموظفين، المؤسسة الخدماتية. أما بالنسبة إلى أجه الاختلاف لم يركز على موضوع المنصة.

بالنسبة إلى الدراسة: باسم الشريف بعنوان واقع اتجاهات الطلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية

تتقارب مع موضوع الدراسة من حيث متغير الثاني المنصات الرقمية كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات أما بالنسبة إلى أوجه الإخلاف مجتمع الدراسة عبارة عن طلبة والمجال تعليمي وليس إداري.

بالنسبة إلى دراسة: بن يحيى تريكي بعنوان: دور المنصات الرقمية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

تتقارب مع موضوع الدراسة حول تقييم المنصة الرقمية والمستخدمون في المؤسسة العمومية، أما أوجه الاختلاف تمثلت في بيئة تعليمية في مجال التعليم أي المجال مختلف.

بالنسبة إلى دراسة: أسامة روابحية ، إلهام عواسسة ، أمام داودي بعنوان :المنصات الرقمية في حملات التسويق للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تتقارب مع موضوع الدراسة في التعامل مع المنصات الرقمية والاهتمام بالأداء والكفاءة، أما أوجه الاختلاف التركيز على التسويق أي البيئة الاقتصادية.

بالنسبة إلى دراسة: حياة بوكلبة ، خدوج نايلي بعنوان: الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الموظفي مؤسسة سونلغاز

تتقارب مع موضوع الدراسة في ارتباط الضغط بالأداء الموظفون في المؤسسات العمومية، أما أوجه الاختلاف تمثلت في لا تتناول موضوع الرقمنة أو المنصات كما تخصصت في القطاع الصناعي.

بالنسبة إلى دراسة: بلواضح عبد الوهاب بعنوان: الضغوط المهنية و علاقاتها بالرضا الموظفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة

تتقارب مع موضوع الدراسة في الربط بين الضغط ورضا الوظيفي في البيئة العمومية أما بالنسبة إلى الاختلاف لا تتناول موضوع الرقمنة أو المنصات الرقمية.

خلاصة :

في هذا الفصل تم تقديم نظرة عامة وشاملة حول موضوع الدراسة حيث شملت عرض إشكالية البحث مع ضبط التساؤلات الرئيسية والفرعية التي توجه الدراسة. كما تم تحديد الأهداف العامة والخاصة للدراسة وتبسيط الضوء على أهمية هذه الدراسة من الناحيتين العلمية والتطبيقية. بالإضافة إلى ذلك تم عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع والتي تم الاطلاع عليها والاستفادة منها في بناء الإطار النظري وتحديد الفجوات البحثية. كما تم التطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدراسة، مما ساهم في توضيح المصطلحات وتعزيز فهم القارئ لموضوع البحث. هذا الفصل يمهّد الطريق للفصول التالية من خلال وضع أساس قوي ومنظم للبحث، يساعد في ضبط المنهجية وتحقيق أهداف الدراسة بكفاءة.

الفصل الثاني

الرقمنة والتحول الرقمي في بيئة العمل

تمهيد

- أولاً : مفهوم و نشأة و تطور الرقمنة .
- ثانياً : أهداف و أهمية الرقمنة في بيئة العمل .
- ثالثاً : خصائص و أشكال الرقمنة .
- رابعاً : مكونات و مجالات تطبيق الرقمنة في المؤسسات .
- خامساً : متطلبات التحول الرقمي في المؤسسات العمومية .
- سادساً : انعكاسات الرقمنة على بيئة العمل : فرص و تحديات .

الخلاصة

تمهيد

شهد العالم خلال الفترات الأخيرة تحولات جوهرية بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، التي باتت تعرف بمصطلح "الرقمنة"، حيث تشير الرقمنة إلى إدخال التقنيات الرقمية، لا سيما تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في مختلف مجالات الحياة، ومنها المجال التنظيمي والعمل المهني. وقد أصبحت هذه الظاهرة أحد أبرز معالم العصر الحديث إذ طالت بنيات المؤسسات وأساليب التسيير والعلاقات المهنية داخل بيئة العمل.

تمثل الرقمنة ظاهرة اجتماعية وتنظيمية معقدة، تتجاوز بعدها التقني لتشمل أبعادا ثقافية، تنظيمية، وبنائية. فهي تعيد تشكيل أنماط التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة، وتعيد توزيع السلطة والمراقبة، وتحدث تغييرات في الأدوار المهنية والمهارات المطلوبة. كما تؤثر الرقمنة في مفاهيم العمل التقليدية، مثل الزمن والمكان، من خلال بروز أنماط عمل جديدة كالعمل عن بعد، والعمل المرن، والعمل عبر المنصات الرقمية.

أولاً : مفهوم و نشأة و تطور الرقمنة

مفهوم الرقمنة

يعد مفهوم الرقمنة من المفاهيم حديثة النشأة حيث عن طريقها يتم تطوير و تحويل البيانات و المعلومات من شكلها الكلاسيكي إلى شكلها الرقمي فهي وسيلة فعالة من شأنها اختصار الإجراءات المختلفة و ضمان الكفاءة و السرعة في التنفيذ بأقل تكلفة .

تعددت تعاريف الرقمنة و منها :

العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية انطلاقاً من وثيقة ورقية أو كيان ثلاثي الأبعاد.

منهج يسمح بتحويل البيانات و المعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

عملية تحويل مصادر المعلومات بشتى أشكالها مثل : كتب. مجلات دورية. صور تسجيلات صوتية ... الخ إلى شكل مقروء آلياً بواسطة استخدام أنظمة الحاسوب عبر النظام الرقمي الثنائي الذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام إلى المعلومات يقوم على استخدام الحاسب الآلي و تحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام يطلق عليها بالرقمنة .

لغة تقنية و علم تطبيقي و هي بمثابة الطريقة الفنية المستخدمة لتحقيق هدف عملي من خلال استخدام مجموعة من الوسائل لتحقيق الرفاهية للمواطنين و تلبية احتياجاتهم.

و من خلال التعريفات السابقة ، يمكن القول أن الرقمنة هي عملية يتم بمقتضاها تحويل البيانات من شكلها الورقي إلى شكل رقمي بواسطة أنظمة الحاسوب تهدف إلى تحقيق الرفاهية لمستخدميها و جميع الأطراف المعنية.¹

الرقمنة هي عملية يتم خلالها تحويل الوثيقة من شكلها التقليدي الذي هو عبارة عن ورق مكتوب أو مرسوم، أو مصغر فيلمي ... إلى ملف صورة مرقمنة يمكن قراءتها بواسطة الكمبيوتر، وتتكون هذه الصورة المرقمنة من وحدات أو نقاط تسمى البيكسل Pixels يحدد عددها في البوصة المربعة دقة وتصميم الصورة Résolution من حيث الوضوح.

أما عددها إلا جمالي فيشكل ما يعرف بحجم أو وزن الصورة وهو العدد الذي يلزم لتحويل الصورة إلى شكل رقمي، ويتم تخزين الصور المرقمنة بعد ذلك على وسائط متعددة أكثرها شيوعاً الوسائط المغنطة [مثل الأشرطة والأقراص المغنطة أو الوسائط الضوئية]. يمكن أن تتعلق مشاريع الرقمنة بأنماط عديدة من الوثائق الأرشيفية كالوثائق النصية، المصورة، التسجيلات الصوتية المرئية أو أدوات البحث في الأرشيف.²

¹ عبد الحميد عبد المؤمن ، محمد حدو ،مدى تأثير الكفاءات الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية ،مجلة دراسات الإقتصاد و التجارة و المالية ،جامعة الجزائر 3 ،العدد 01،المجلد 2024،13 ص 16.

²سليم مزهود ، مفهوم رقمنة الأرشيف التاريخي وأهمية اكتساب مهاراته ، مجلة بيليوفيليا ، لدراسات المكتبات و المعلومات ،المجلد 2: ،العدد : 80 ، المركز الجامعي عبد الحميد بالصوف ميلة 08 ديسمبر 2822 ص133.

يعرف **سعيد يقطين** الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص أ والصورة الثابتة أو المتحركة أو الصوت أو الملف مشفراً إلى أرقام الآن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية"، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو قابل للمعاينة على المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح شاشة الحاسوب.¹ و حسب قاموس علم المكتبات و المعلومات على الخط المباشر odlis أن الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب و عادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات إلى الإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسوب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي.²

و من خلال التعاريف السابقة يمكن القول :

أن الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات التقليدية مثل ما هو مكتوب على الورق أو المسجل صوتياً إلى صيغة رقمية تقرأ وتعالج باستخدام الحواسيب و الوسائل الأخرى و الهدف منها هو الاستخدام الفعال للمعلومات الرقمية لتقديم خدمات أفضل من أجل تحقيق فوائد للمجتمع.

نشأة وتطور الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينيات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، كذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، من أهمها بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية لنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

¹ حمد فرج ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة : جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ، العدد 4 ، 2009، ص 11.

² نجلاء أحمد يس الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ب القاهرة : العربي للنشر والتوزيع ب ط4 ب 3542 ب ص 17.

تنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا (mimoria) بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية¹.

ثانيا : أهداف و أهمية الرقمنة في بيئة العمل

أهداف الرقمنة في بيئة العمل :

يحدد " بيير إيف دوشمان " مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة و التي يمكن تلخيصها في :

حماية المجموعات الأصلية و النادرة : حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة و القيمة ، أو تلك التي تكون حالتها المادية هشة و بالتالي لا يسمح للمستخدمين بالإطلاع عليها ، كما تعمل على تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية و ذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستخدمين .

التشارك في المصادر و المجموعات : تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه اتجاها ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية و التي تحدد عدد المستخدمين الراغبين في الإطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه .

الإطلاع على النصوص : بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد يقل مع عملية الرقمنة ، إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح في بعض الأحوال قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي .

زيادة قيمة النصوص : يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة و التي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع و يمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزة CD ROM أو أقراص مدمجة تفاعلية CD-I أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية الأنترانات أو الشبكة العالمية الانترنت.

إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات : يمثل إتاحة و تبادل المصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تميز بها المجموعات الرقمية . فقد يكون في وسع المنظمة إمداد أي منظمة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر المنظومة الشبكات ، و يجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل

¹ أحمد ، الكبسي، تطور النظم آلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، العربية 300 ، العدد 29، 2008 (ص 3.5)

بين المنظمات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع و المقارنة في موقع واحد عن كل المصادر المعلومات المتاحة في عدة منظمات أو مؤسسات المعلومات.¹

أهمية الرقمنة في بيئة العمل :

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة مع مرور الوقت بالنسبة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها ، كما تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط اختصاصي المعلومات، حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية و أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات المتاحة في شكل إلكتروني ، كما ظهرت مبادرات أخرى تدور حول مفهوم الطريق السريع للمعلومات ، مما أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من المصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعة متاحة على شكل وسائط رقمية حديثة .

و للتعرف على أهمية الرقمنة تجدر الإشارة إلى تميز المصادر الرقمية مقارنة مع المجموعات التقليدية بمجموعة من الخصائص الحصرية من أبرزها أن الرقمنة مصدر المعلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي تسهل الوصول للإطلاع عليه ، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث و الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات ، و الاستعانة بمجموعة من الروابط الفائقة و التي تحيل المستخدم إلى مصادر المرتبطة بموضوع بحثه و التي ينبغي الإطلاع عليها ، و إمكانية توليف المعلومات النصية و الصوتية و الصور الثابتة في قالب واحد ، بالإضافة إلى إمكانية مشاركة المصادر الإلكترونية بين عدة مستفيدين في نفس الوقت ، و بالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في إعداد المستفيدين من خلال نشرها و إتاحتها على الخط المباشر سواء عبر شبكة الانترنت العالمية من خلال الشبكة الداخلية لمؤسسة المعلومات .

و جدير بالذكر أن عملية الرقمنة لا تهدف على الإطلاق إلى استبدال مقتنيات و خدمات مؤسسات المعلومات التقليدية بمجموعات و خدمات إلكترونية فالهدف الرئيسي يكمن في تطوير سبل الاستفادة من مقتنيات مؤسسات المعلومات جنباً إلى جنب مع تحسين و استحداث الخدمات المقدمة.²

لها فوائد كثيرة يمكن أن نذكر أهمها فيما يلي :

1. إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة و معمقة بأصولها و فروعها .
2. سهولة و سرعة تحصيل المعرفة و المعلومات من مفرداتها .
3. القدرة على الطباعة للمعلومات منها عند الحاجة و إصدار صور طبق الأصل عنها.
4. الحصول على المعلومات بالصوت و الصورة بألوان أيضا .
5. نقص التكاليف للحصول على المعلومات .

¹ رجبى، مصطفى عليان ، المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية، ط1 دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. 2010 ص319.

² احمد فرج احمد ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية العدد 4. 2009 ص 12 .

6. إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى: الصوت ، الصورة ، الفيديو .

كل هذا لأنها تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى ب: تقليص الوقت و المكان ، اقتسام المهام الفكرية مع الآلة ، تكوين شبكات الاتصال ، التفاعلية ، اللامركزية ، قابلية التوصيل ، قابلية التحرك و الحركية ، اللامجاهيرية ، الشبوع و الانتشار ، العالمية ...

فللتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور و العملاء و المؤسسات العامة و الخاصة و حتى الشركات لتكون فوائد إقتصادية و أخرى إدارية و إجتماعية ¹.

ثالثا : خصائص و أشكال الرقمنة

خصائص:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية :

تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متداورة .

تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بيسر و سهولة .

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل و الحوارين الباحث و نظام الذكاء الصناعي ، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج.

تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا و المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين و كذا منتجي اللآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

الإلزامية: و تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: و هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فالإنترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

¹ إيمان بغدادي، سمية رماش، إيمان بغدادي، سمية رماش. تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. مجلة محكمة علمية نصف سنوية. متخصصة في علم المكتبات و المعلومات. كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، الجزائر ، المجلد 2، العدد 1. 2022، ص78.

قابلية التوصيل : و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.¹

قابلية التحرك والحركية : أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله، أي من أي مكان، عن طريق وسائل اتصال متعددة مثل الحاسوب المحمول، والهاتف النقال... إلخ.

قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

الاجماهيرية : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدلاً من توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

الشيوع والانتشار : وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وتسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.²

إستناداً على ما تم عرضه سابقاً :

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الحديثة بمجموعة من الخصائص الجوهرية ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي:

تتيح الرقمنة إنجاز المهام في فترات زمنية قصيرة بفضل ربط الأماكن والأشخاص إلكترونياً .

توفر وسائل التخزين الرقمية الحديثة قدرة هائلة على استيعاب كميات ضخمة من المعلومات في مساحة صغيرة .

من خلال التفاعل بين الباحث والأنظمة الذكية، تمكن الرقمنة من توزيع الجهد الفكري بين الإنسان والآلة، مما يساهم في تطوير المعرفة وتعزيز فرص التعلم والتحكم في الإنتاج.

تعمل تكنولوجيا المعلومات على توحيد التجهيزات الرقمية في شبكات مترابطة، ما يؤدي إلى تدفق سريع ومنظم للمعلومات بين المستخدمين، الصناعيين، ومنتجي الآلات، حيث يعزز التكامل بين مختلف الأنشطة الاقتصادية .

تسمح الرقمنة للمستخدم بأن يكون مرسل ومستقبل في الوقت نفسه ، مما يتيح تبادل الأدوار داخل العملية الاتصالية ويخلق بيئة تواصل أكثر ديناميكية وتفاعلاً .

¹بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمي " في قطاع الموارد المائية، جملة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مذكورة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة يف الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر ،ص 71.

² العياشي زرزار ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي و ظهور الاقتصاد الرقمي ، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية العدد2، 2010،ص 220.

تتيح الرقمنة إمكانية الوصول إلى الرسائل والمعلومات في أي وقت يناسب المستخدم، دون الحاجة لتزامن الاستخدام بين الأطراف وهو ما يعزز الاستقلالية والمرونة.

تتيح الرقمنة الربط بين أجهزة اتصالية من أنواع ومصادر مختلفة، رغم الجهة المصنعة أو البلد المنتج، مما يعزز من التوافق والتكامل على المستوى العالمي.

يستطيع المستخدم الوصول إلى الخدمات الرقمية أثناء تنقله من مكان إلى آخر عبر أجهزة محمولة كالهاتف الذكي والحاسوب المحمول، ما يدعم نمط العمل المرن.

تسمح هذه الخاصية بنقل المعلومات بين وسائط متعددة، مثل تحويل الرسائل الصوتية إلى نصوص مكتوبة، ما يسهل استخدام المعلومات وتكييفها وفق الحاجة.

تتميز الرقمنة بقدرتها على توجيه الرسائل إلى أفراد أو مجموعات محددة بدلاً من تعميمها على جماهير واسعة، مما يعزز فعالية الاتصال ويزيد من دقته.

تمتاز الرقمنة بقدرتها على التوسع السريع لتشمل مناطق جغرافية متعددة، وهو ما يضفي عليها طابعاً عالمياً ويسهم في تعميم فوائدها بشكل واسع.

تعمل الرقمنة ضمن فضاء عالمي متكامل، حيث تنتقل المعلومات عبر مسارات متداخلة ومعقدة، وتتيح تدفقاً إلكتروني لرأس المال والمعرفة بين مختلف أرجاء العالم.

أشكال الرقمنة

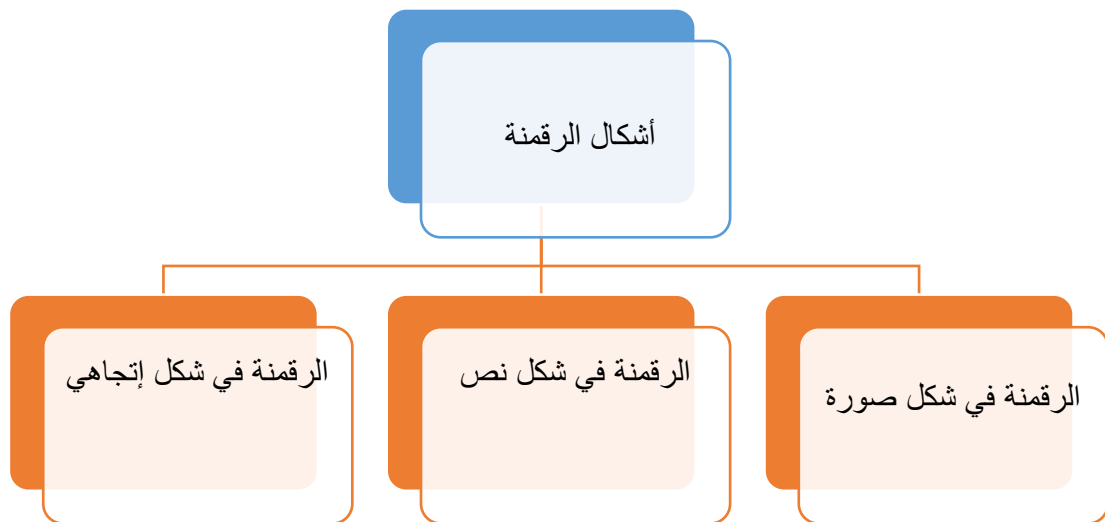
تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها :

الرقمنة في شكل صورة Mode image : تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين ، و تشمل كل من الكتب المخطوطات القديمة و خاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية ، و تشمل عدة نقاط تدعى بيكسال **Pixel** و هي فيما يلي :

- أحادي 1 بايت لصورة أبيض و أسود **Noir et Blanc**:و تمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض و أسود، و هي طريقة جد إقتصادية من ناحية الحفظ و سهولة التطبيق على الوثائق الحديثة، و شديدة الوضوح و صعبة في التعامل ببيوثائق القديمة، التي تعرض للرطوبة و التلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.
- 8 بايت لصورة مستوى رمادي **Niveau de gris** :يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة و هي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.
- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة **en couleur** : و هو آخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية احمر و اخضر و ازرق و كل لون يرمز بعدد معين من البتات، و هذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا ، مقارنة بالنوعيين السابقين.

الرقمنة في شكل نص **Mode texte**: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجة التعرف الضوئي على الحروف بداية من الوثيقة المرقمة ، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز و علامات و حروف مع إمكانية تعديل و تصحيح الأخطاء .

الرقمنة في شكل إتجاهي **Mode vectoreil** : و يعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، و بتحويل من شكل الورقي إلى شكل إتجاهي يهدف نشر و تبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً، بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها و تأخذ الجوانب التالية : الدقة بالنسبة لتقنية Pdf ،حجم مضغوط Pdf، ملفات Pdf.¹



الشكل رقم 01: يوضح أشكال الرقمنة

رابعا : مكونات و مجالات تطبيق الرقمنة في المؤسسات
مكونات الرقمنة :

تتكون تكنولوجيا المعلومات من الحاسوب، والاتصالات، وإلكترونيات المستهلك.

1. الحاسوب:

هو عبارة عن آلة، تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية، على البيانات الرقمية بوسائل إلكترونية، وتحت تحكم البرامج المخترنة به.

2. البرمجيات :

أما التركيبة الثانية فتتمثل في البرمجيات: وهو مصطلح عام يُطلق على مجموعة البرامج والتعليمات، التي يمكن تشغيلها في الحاسوب، وبدون البرمجيات يتعذر للمستخدم التعامل مع الحاسوب. وهناك نوعان من البرمجيات:

¹ إيمان بغداددي، المرجع السابق ، ص 78.79.

- أ. برمجيات النظم: تهتم بالتحكم في معدات الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه، مثل لغات البرمجة.
- ب. البرمجيات التطبيقية: وهو عبارة عن أي برنامج، تمت كتابته ليقوم بعمل معين، مثل برامج معالجة النصوص، برامج الجداول الإلكترونية، برامج قواعد البيانات، وبرامج المحاسبة.

3. الاتصالات:

وهي عملية تساعد المرسل على إرسال المعلومات، أيًا كان أصلها، وبأي صورة ممكنة، إلى واحد أو أكثر من المرسل إليهم، بأي وسيلة من وسائل النظم الكهرومغناطيسية. والاتصالات الحديثة: هي الاتصالات المعتمدة على الأقمار الصناعية، والحاسبات الإلكترونية المتفوقة، والذكاء الصناعي، وتعتمد الاتصالات على الشفافية الإلكترونية، كالمؤتمرات المصورة، والتلفزيون التفاعلي، والتعليم بواسطة الحاسب، والترجمة الآلية الفورية، التي توهم الاتصالات الحديثة لتقديم الشفافية الإلكترونية كأحدى السمات الرئيسية لعالم الغد.

4. إلكترونيات المستهلك: إلكترونيات المستهلك هي الدخيل الجديد، أو المكوّن الثالث لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى الحاسوب والاتصالات، وتستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الناس ومتطلباتهم، مثل التلفزيون المتطور ذو القدرة على المشاهدة، والديسك، والأزرار... إلخ¹.

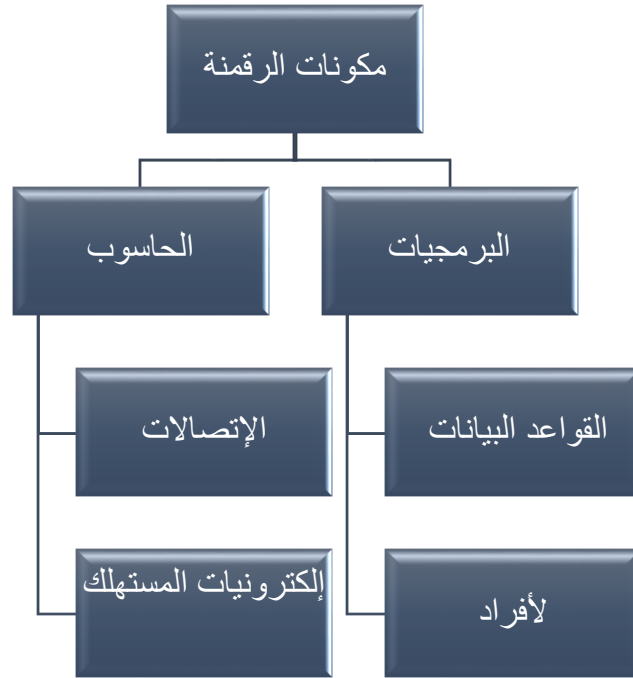
5. الأفراد :

- أ. المستخدمون النهائيون :هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام ، مثل المديرين ، المحاسبين ، العملاء ... إلخ و على هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين هذا النظام.
- ب. الاختصاصيون الفنيون: هم مسؤولون عن التشغيل و استدامة النظام ، و الذين يقومون بتطوير و تشغيل و إدارة المعلومات فنيا ، و منهم محللو النظم و مطورو البرامج و مشغلو النظام من العاملين .

6. قواعد البيانات : هي مجموعة من البيانات مرتبطة مع بعضها أو معلومات مخزنة على أجهزة ووسائل خزن البيانات، مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسوب و الأقراص المرنة أو الأشرطة .
- قد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة ، و الأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات و البيانات تتعلق بالتكاليف أو المعلومات تخص احتياجات الزبائن و غيرها . و تتوفر قواعد البيانات مباشرة بعضها تنظم على شكل أرقام و مؤشرات اقتصادية و أسعار السوق

¹ بن دبله عبد العالي ، مرابط عياش عزوز ، تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية للعامل مجلة العلوم الاجتماعية العدد17. 2016. مارس .الجزائر ص 84.85.

و المخزون ، و قسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع أو كلمات، مثل المواضيع المنشورة في الصحف و المجالات ¹.



الشكل رقم 02 : يوضح مكونات الرقمنة

مجالات تطبيق الرقمنة في المؤسسات

تحتوي عناصر الرقمنة على :

الترميز الرقمي : و يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات، حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص - الصورة - الصوت) ، و وضعها على خط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم ، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه ، و قد تعددت هذه الخدمة التقنية ، ليتم إرسال المعلومة رقميا و إخضاعها للمعالجة الآلية أيضا .

أنظمة التراسل الرقمي: و نعني به أنظمة التراسل (الليزر و صناعة الألياف البصرية و المضخات البصرية) ، التي تساعد على استعمال أنظمة ترسل بصرية جديدة ، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ، لما تمتاز

¹ الميلود السحانين. مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. تخصص إدارة أعمال. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. جامعة الجيلاني ليايس .سيدي بلعباس، الجزائر 2016.2017 ص34.

به هذه الأنظمة من الدرجة عالية من الذكاء ، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها و صيانتها و استغلالها بالشكل الأمثل ، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع .

شبكات النفاذ الرقمي : و هي شبكات تعتمد على الكوابل و من أهمها جهاز DLS الذي يعتمد عللا تقنيات الترميز ، حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية ، و جهاز محول **Modem** اختصار لكلمة **modulator demodulator** و تعنيان بالعربية ؛المعدل و مزيل التعديل ، ووظيفتها تتخلص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة ، و التي تمثل مخرجات الجهاز الإرسال الرقمي ، إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية ، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل .

أنظمة التحويل : حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية ، تؤمن التقارب بين المعلومة المرسل و المعلومة المستقبل ، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات .

شبكات الهاتف المحمول : و تعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن 21 ، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة ، و بسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية .

تقنيات البث الإعلامي : و هي مرحلة وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة ، بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التليفزيونية و غيرها ، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل أو البرامج المتلفزة و تسجيلها رقميا و خدمة الفيديو ¹.

خامسا : متطلبات التحول الرقمي في المؤسسات العمومية

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة، تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل، وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، وكذلك العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية. كما لا ننسى الإطار القانوني. وعليه، يتطلب إنجاز هذه العملية وتحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي:

المتطلبات القانونية: وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.

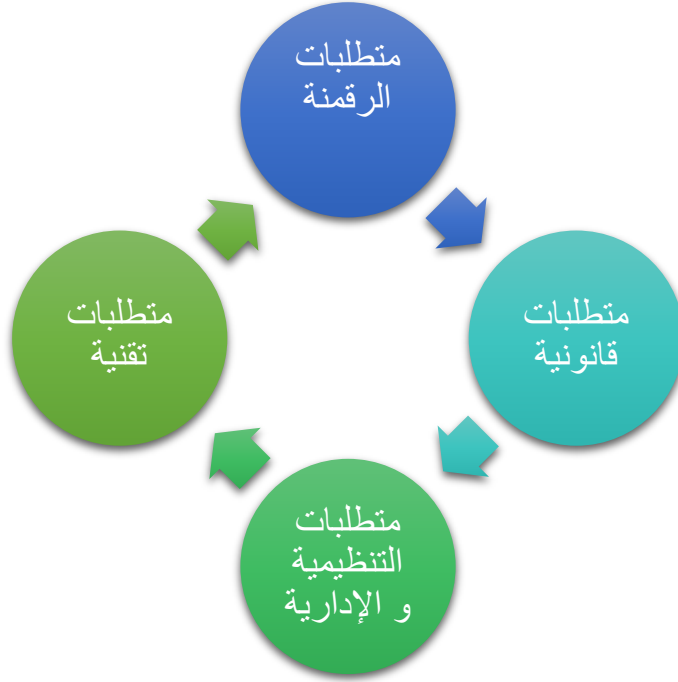
متطلبات التنظيمية والإدارية: تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها.

المتطلبات التقنية : و يمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية :

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات و الانترنت.

¹ إيمان بغدادي ، سمية رماش . مرجع سابق ص 79.80.

- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية ،أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة قادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.
- المتطلبات المتعلقة بأدوات البرمجية ، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على تعامل مع هذه الأدوات بكفاءة و فعالية.¹



الشكل رقم 03 : يوضح متطلبات الرقمنة

سادسا : انعكاسات الرقمنة على بيئة العمل : الفرص و التحديات
فوائد :

- تسعى الرقمنة إلى الحصول على مزايا كثيرة موجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للأفراد والمؤسسات العامة والخاصة، ومن بين هذه الفوائد نذكر :
- حسن تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
 - العمل على القضاء على البيروقراطية والروتين الموجود في الإدارة التقليدية.
 - تنظيم قواعد عمل جيدة وبيئة عمل مختلفة عن بيئة الحكومة التقليدية.
 - التأكد من حفظ المعلومات والوثائق الأصلية وزيادة حمايتها من التلف، وذلك من خلال عمل نسخ إلكترونية من الوثائق المطلوبة.

¹ حميدوش علي ، بوزيدة حميد . اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد" تجارب دولية -دروس وعبر." في مجلة العلمية المستقبل الاقتصادي المجلد 8 العدد 01.ديسمبر 2020 ص 47.

- إمكانية الحصول على كل ما تحتاجه خلال وقت قصير .
- تمكين العديد من المستخدمين من الحصول على المعلومات في نفس الوقت.
- إمكانية حفظ كميات كبيرة وكثيرة من الملفات، وذلك لأن الأرشفات الإلكترونية لا تحتاج إلى مساحات كبيرة للتخزين.
- إمكانية إرسال الملفات أو المعاملات بطريقة إلكترونية، حيث قد تكون على قرص ليزري.
- القدرة على التعامل مع شركات متعددة في نفس الوقت وعن بعد، وهو ما يسهل من إيصال الخدمات للجميع.¹

إيجابيات الرقمنة:

- إن عملية رقمنة الأرصدة الأرشفية، ورغم ما تتطلبه من تكاليف وإمكانات، فإن لها عدة إيجابيات يمكن تلخيصها فيما يلي:
- 1. الحفاظ على النسخ الأصلية لأطول مدة ممكنة، والتقليل من تدهورها نتيجة الاستعمال، من خلال استخدام الوثائق المرقمنة بدلاً منها .
- 2. تمكّن الرقمنة من تحقيق عدد لا متناهي من النسخ للصور المحصّل عليها على حوامل متنوعة دون فقدان قيمة و نوعية هذه الصور .
- 3. تمكّنا عملية الرقمنة من إحداث التغيرات وترميمات و تصحيحات للصور لتحسين نوعيتها دون المماس بالمحتوى ، فهي تقدم لنا صور يمكن إعادة سحبها عدة مرات من دون التأثير على نوعيتها.
- 4. الصور الرقمية لا تتدهور أو تفقد صلاحيتها مع مرور الزمن، حيث يكفي تحويلها إلى حوامل جديدة موازية مع التطور التكنولوجي و على فقرات زمنية .
- 5. تتيح لنا عملية الرقمنة سرعة وسهولة في الوصول إلى المعلومات، فهي توفر لنا أنظمة بحث تلقائية تسهل عملية الاطلاع ذات النوعية الجيدة و السهلة ، و تخفض من تكاليف الحصول على المعلومات.
- 6. السرعة في الإجابة على أسئلة الباحثين، باعتبار أن التجهيزات الآلية حالياً لها قدرات القيام بعملية البحث في وقت وان واحد.
- 7. تتيح لنا عملية الرقمنة الوصول السريع لعدد غير محدود من المستفيدين.

سلبات الرقمنة:

1. تتمثل سلبات الرقمنة عموماً في ضرورة متابعة ومسايرة التطورات الخاصة بالعتاد والبرمجيات.

¹ نصيرة زاير خديجة عاشور. تفعيل الرقمنة في الخدمة العمومية و دورها في تشمين الأداء الإداري ،في مجلة المفكر المجلد الثامن العدد الأول .جامعة الجزائر 2(أبو القاسم سعد الله). (ذو الحجة 1445هـ.جوان 2024)ص401.

2. تتطلب هذه التكنولوجيا استثمارات مالية كبيرة لرقمنة الرصيد الوثائقي من جهة، ولإجراء البحث الوثائقي من جهة أخرى.
3. مجهودات بشرية متواصلة تتعلق بتحويل المعطيات المرقمنة ومراقبتها باستمرار، و مراقبة كل التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات من طرف الأرشيفي¹.

¹ حمزة ريقات مريم، عبد الإله عبد القادر. مظاهر البيئة الرقمية و انعكاساتها على المكتبات : مقارنة نظرية .جامعة وهران 1 احمد بن بلة .ص 237.238.

خلاصة :

يمكننا القول إن الرقمنة في الإدارة أصبحت ضرورة حتمية، نظرا لأهميتها الكبيرة في مواجهة التحديات وحل المشكلات وتعقيدات العمل الإداري. ولضمان تحقيق النجاح، ينبغي على الإدارة أن تولي اهتمامًا خاصًا بهذا الموضوع، كما تتيح لموظفيها الفرصة للاستفادة من الأدوات والتقنيات الرقمية الحديثة. و يجب أن تمنحهم الحرية في اختيار الوسائل الرقمية التي يرونها مناسبة لإنجاز مهامهم وتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة. من خلال تبني الرقمنة وتشجيع استخدامها، يمكن للإدارة تعزيز الكفاءة وتحقيق التحسين المستمر في الأداء التنظيمي .

الفصل الثالث

المنصات الرقمية ودورها في استشارات المهنة والتنظيمية

تمهيد

أولاً : مفهوم و النشأة و تطور المنصات الرقمية

ثانياً : خصائص المنصات الرقمية

ثالثاً : المنصات الرقمية كوسيط لتقديم الاستشارات

رابعاً : أنواع المنصات الرقمية

خامساً : أبعاد استخدام المنصات الرقمية في الاستشارات المهنية و التنظيمية

سادساً : التحديات و الفرص في استخدام المنصات الرقمية للاستشارات

الخلاصة

تمهيد

شهدت المجتمعات البشرية في العقود الأخيرة تحولا جذريا في أنماط تواصلها وتفاعلها بفعل التطورات التكنولوجية، وعلى رأسها المنصات الرقمية التي أصبحت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات على حدّ سواء. فقد تجاوزت هذه المنصات وظيفتها التقنية لتتحول إلى فضاءات جديدة تمارس فيها العلاقات من خلالها صياغة الأدوار الاجتماعية، وأنماط التعبير، ومفاهيم المشاركة والانتماء. وفي هذا السياق، لم تعد العلاقات الإنسانية مرتبطة بالمكان الجغرافي أو اللقاء المباشر، بل أصبحت تبنى وتتوسع عبر الشاشات والملفات الرقمية، مما أدى إلى إعادة تشكيل مفهوم "المجتمع" نفسه. حيث تتيح هذه المنصات إمكانيات غير مسبوقة في التعبير، والتفاعل، وتبادل المعرفة، لكنها في الوقت نفسه تطرح تحديات جديدة مثل تفكك العلاقات التقليدية، وانتشار العزلة الرقمية، وصعوبة التحقق من الهويات والسياقات. كما أن الفروق في القدرة على الوصول إلى هذه المنصات واستخدامها بشكل فعال أفرزت أشكالاً جديدة من التفاوت، حيث أصبحت المهارات الرقمية عاملاً حاسماً في فرص التعلم والعمل والمشاركة. ومن هذا المنطلق، تُمثل المنصات الرقمية ظاهرة مركبة تستدعي قراءة معمقة لفهم آثارها على البنية الاجتماعية، وعلى أساليب العيش، وأنماط التفاعل، والعلاقات بين الأفراد والمؤسسات.

أولاً : مفهوم و نشأة و تطور المنصات الرقمية

مفهوم :

قبل الخوض في تفاصيل المنصات الإلكترونية (الرقمية)، يتوجب البحث عن تعريف مناسب للمنصة الإلكترونية ،و سننطلق بتعريف مصطلح المنصة ، حيث عرفت المنصة على أنها "هي المكان الذي يجتمع فيه مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة بموجب قواعد اشتباك محددة بوضوح ، من أجل تبادل الأفكار و السلع و الخدمات أو أي شيء آخر يمكن تبادله بين شخص و آخر ،أو أجهزة الكمبيوتر أو الآلات و الأجهزة التي تعمل بالنيابة عن البشر".

و عرفت كذلك على أنها "النظام الذي يمكن برمجته و بالتالي تخصيصها من قبل المطورين الخارجيين و المستخدمين ،و بهذه الطريقة يتم تكييفها لاحتياجات لا حصر لها،و المرونة التي توفر القدرة الإبداعية ، و المنافذ التي لم يكن المطورون الأصليون للمنصة من التفكير فيها".

أما التكنولوجيا فالمنصة "عادة ما تشير إلى نظام تشغيل الكمبيوتر،و غالبا ما يستخدم مصطلح منصة عند الإشارة إلى أي نوع من أنظمة الكمبيوتر برنامج معين".

أما بخصوص المنصة الرقمية أو الإلكترونية فهي أرضيات للتكوين عن بعد ، قائمة تكنولوجيا الويب و تتكون من عرض تقني و تجاري متماسك من أجل النفاذ إلى عالم من الخدمات البعيدة التفاعلية أو الغير تفاعلية التي يمكن بثها أو توفيرها على الخط ،و التي يمكن أن تخضع إما للدفع أو تكون مجانية ، و الوصول إليها إما محدود أو غير محدود.و يعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين مع كل من مشغل المنصة بإنشاء رابط مباشر و رسمي (عقد مع الفرد).و بالتالي فإن العرض يجمع معا مجموعة من شبكة الإنترنت و التلفزيون، أو حتى المهاتفة و الخدمات.

و تعرف كذلك المنصة الإلكترونية على أنها أجهزة أو برامج تستخدم لإضافة تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام و تنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من التعليمات لمعالج معين.¹

مفهوم المنصة الرقمية:

هي نموذج أعمال (Model Business) قائم على استخدام تكنولوجيا، يسمح لعدة مشاركين من منتجين ومستهلكين بالاتصال من خلالها والتفاعل مع بعضهم البعض وخلق قيم (Value)وتبادلها. وهي نماذج سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى تدريبات متخصصة للتعامل معها، كما أنها تسمح بتواصل العديد من الأشخاص بنفس الوقت وبدون أن يؤثر ذلك على أداء خدمات المنصة. ومن أمثلة المنصات الرقمية

¹ - خيرى أحمد رحمومه مسعود ، إيمان بنت مصطفى عبد الله قمصاني، أثر المنصات الإلكترونية عللا فاعلية التدريب في المنظمات العامة (دراسة ميدانية على شركة الخطوط السعودية)في مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة ،المجلد 05 العدد 03 ، السنة 2020 ص 65.66.

(الإلكترونية) المنصات الاجتماعية (social Platforms) مثل الفيسبوك (facebook) و تويتر (Twitr) وغيرها، و المنصات المعرفية مثل المنتديات و منصات التسويق بالعمولة (Affiliate Platforms). وتعرف المنصة الإلكترونية بكونها بيئة تفاعلية تقوم بتوظيف التقنيات المختلفة المرتبطة بالويب كما تجمع المنصة الإلكترونية بين مميزات أنظمة المحتوى وبين شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة مثل الفيسبوك والتويتر.¹

ويرى آخرون أنها أرضيات للتكوين عن بعد قائمة على تكنولوجيا الويب، وهي بمثابة الساحات التي يتم بواسطتها عرض الأعمال وجميع ما يخص التعليم الإلكتروني وتشمل المقررات الإلكترونية وما تحتويه من نشاطات ومن خلالها تتحقق عملية التعلم باستعمال مجموعة من أدوات الاتصال والتواصل، وتمكين المتعلم من الحصول على ما يحتاجه من مقررات دراسية برامج... الخ.²

نشأة و تطور المنصات الرقمية

على الرغم من قلة عدد المنصات الإلكترونية التي كانت متواجدة على شبكة الانترنت منذ أواخر القرن العشرين ، و محدودية وظائفها و خدماتها التي اقتصرت على عرض المحتوى و اطلاع المستخدم على المنتجات و الخدمات و وصل المستهلك بالمنتج، إلا انه مع مطلع القرن الحادي و العشرين الذي احدث فيه التطور التكنولوجي تغييرا جذريا في تصور الشركات و الأفراد ، و إدراكهم لأهمية المنصات الالكترونية، فقد استقطبت هذه الأخيرة اهتمام الفاعلين الاقتصاديين من المنتجين و المستهلكين ، و وجهت تركيزهم نحوها على الرغم من قلة عدد المنصات الإلكترونية التي كانت متواجدة على شبكة الانترنت منذ أواخر القرن العشرين ، و محدودية وظائفها و خدماتها التي اقتصرت على عرض المحتوى و اطلاع المستخدم على المنتجات و الخدمات و وصل المستهلك بالمنتج، إلا انه مع مطلع القرن الحادي و العشرين الذي احدث فيه التطور التكنولوجي تغييرا جذريا في تصور الشركات و الأفراد ، و إدراكهم لأهمية المنصات الالكترونية، فقد استقطبت هذه الأخيرة اهتمام الفاعلين الاقتصاديين من المنتجين و المستهلكين ، و وجهت تركيزهم نحوها "المنصات موجودة منذ سنوات، يتجلى ذلك في مراكز التسوق التي كانت تربط بين المستهلكين و التجار، الصحف التي كانت تصل بني المشتركين و المعلنين ، ما تغير خلال القرن الحادي والعشرين هو أن تكنولوجيا المعلومات قللت بشكل كبير الحاجة إلى امتلاك البنية التحتية المادية و الأصول، كما سهلت تقنية المعلومات بشكل كبير إمكانية إنشاء نطاق المنصات و توسيعها، وجعلتها أرخص من حيث

¹ فيروز جمال محمد الشبيني، التصميم الجرافيكي لمنصات التعلم الإلكترونية و المحتوى الرقمي الخاص بها و دوره في إتمام العملية التعليمية في مجلة العمارة و الفنون و العلوم الإنسانية، المجلد (لايوجد) عدد خاص 04 ص468.

² جلال صلاح الدين، مريشيش خالد، استخدامات طلبة الإعلام الرياضي السمعي بصري للمنصات الرقمية ودورها في تحسين العملية البيداغوجية مجلة روافد للدراسات و الأبحاث في علوم الرياضة المجلد رقم 01 العدد رقم 02. 2021. ص29.

التكاليف، الشيء الذي يسمح مشاركة ناعمة وسلسلة تقوي التأثير الشبكي، وتعزز القدرة على التقاط و تحليل و تبادل كميات هائلة من البيانات التي تزيد من قيمة المنصة للجميع.

كما سبق و اشرنا في التعريف العام للمنصة بمعناها المتداول فإن اللفظ في اللغة الفرنسية Plate forme قد ظهر في القرن الخامس عشر وفق قاموس الأكاديمية الفرنسية، بينما تم تداوله فيما بعد في مجال السياسة و العمل النقابي في اللغة الانجليزية للولايات المتحدة بلفظ **Platform**، أما فيما يخص الكلمة بمعناها الخاص المتداول في مجال الانترنت و التكنولوجيا الرقمية الدال على " المنصات الالكترونية"، فقد ظهر هذا الاسم مع التحول الذي طرأ على مجموعة من الشركات العالمية مثل شركة أمازون **Amazon** سنة 1995، شركة غوغل **Google** سنة 1998، و فيسبوك سنة 2004، و شركة أبل **Apple** سنة 2007، حينما قررت هذه الشركات الأربع التخلي عن نموذج الشركات التقليدية القائم على نظام الإنتاج اخطي والتوجه أبل نموذج المنصات الإلكترونية القائم على النظام الشبكي.

و لنأخذ على سبيل المثال شركة أبل **Apple** و السياق الذي جعلها تغير من استراتيجياتها بالتخلي عن النموذج القديم و تبنيها لنموذج المنصة : "في عام 2007، كانت شركة أبل لاعبا ضعيفا...بلغت حصتها أقل من 4 ٪ في سوق أنظمة تشغيل سطح المكتب و لا شيء على الإطلاق في الهواتف المحمولة... لكنها تغيرت كلياً بحيث أدركت أن أيفون ونظام التشغيل الخاص به أكثر من مجرد منتج أو قناة للخدمات ... بل هو طريقة لربط المشاركين في الأسواق الثنائية - مطوري التطبيقات من جهة، ومستخدمي التطبيق من جهة أخرى - مولدة بذلك قيمة لكلتا المجموعتين، ومع نمو عدد المشاركين في كل جانب، زادت هذه القيمة - وهي ظاهرة تسمى "التأثير الشبكي"، والتي تعتبر أساسية الإستراتيجية المنصة ...و بحلول عام 2015 حقق الأيفون **iPhone 99 ٪** من الأرباح العالمية، في حين أن جميع الشركات التي بقية حبيسة النموذج التقليدي باستثناء واحدة " لم تحقق الأرباح على الإطلاق "¹.

ثانيا : خصائص المنصات الرقمية

تعتبر المنصات الرقمية واحدة من أبرز تجليات تكنولوجيا العالم الرقمي، من حيث التقنية والاستخدام وهذا ما يمكن إبرازه في التي:

- لديها قدرة التوسع على نطاق عالمي، وقد تصل إلى كل شخص لديه إمكانية الوصول إلى الانترنت.
- توفر المنصات الرقمية شفافية الأسعار، والخدمات، مع إمكانية مقارنة العروض، ورضا العملاء على مستوى غير مسبوق، وبالتالي تزيد من المنافسة.
- متاحة لجميع مستخدميها في كل مكان، فهي ليست محصورة أو مقيدة بمكان أو بإقليم محدد.

¹ سيف السويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد ط 1، ماليزيا 1441 هـ. 2020م ص 17.18.

- تبقي المعلومات والأخبار محفوظة ومتاحة عند النشر، و بعد ذلك بسنوات، ويمكن الرجوع إليها في كل مكان وزمان.
- سهولة الاستخدام وقلة التكلفة ، حيث ساعد في زيادة عددها وتخصصها أكثر فأكثر.
- ديمقراطية العالم والوسائل من خلال تعزيز المشاركة و الاستهلاك والاستخدام.
- التفاعلات هي أساس نجاح كل منصة، فهي التي تخلق القيمة بين مطوري التطبيقات ومستخدميها، ومع زيادة عدد المشاركين في كمال الجانبين، تزداد هذه القيمة، ويسمى هذا النموذج بالنموذج الشبكي التفاعلي .
- تتيح المنصات الوصول المتكافئ للجميع إلى السوق، فبدال من مشاهدة التليفزيون، يمكننا صناعة الأفلام .
- الديناميكية؛ تعني أن المزيد من المستخدمين ينجبون المزيد من المستخدمين.
- المستهلك المنتج داخل المنصة؛ يشكل قيمة جديدة، وموارد إضافية فائضة، تزيد من محتوى المنصة، وتقوي التفاعلات بين المستخدمين.
- تجميع البيانات والإحصاءات عن الجمهور؛ من خلال زيارة المستخدمين للمنصات الرقمية، وذلك من خلال تسجيل كل زائر جديد يوميا، وكذا الاستفادة من المؤشرات الإحصائية.¹

ثالثا: المنصات الرقمية كوسيط لتقديم الاستشارات

تتمتع المنصات الرقمية بأهمية كبيرة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- توفير فضاء لتنظيم المؤتمرات عن بعد وإتاحة فرص للمناقشة وتبادل الآراء والمعارف عن طريق عرض المحتوى الرقمي.
- تعتبر مصادر مفتوحة لنشر المعرفة من خلال انتهاج أساليب البيانات المفتوحة والمتاحة للجميع سواء معرفة فنية أو معرفية.
- سهولة الوصول إلى المحتويات الرقمية لتطوير القدرات والمعارف لدى المتدربين دون قيد زمني أو مكاني.
- إتاحة فرص التفاعل والتواصل بين المتعلم والمعلم وإحداث التنسيق بينهم لضمان التبادل المعرفي والتعاون المستمر.
- تعد وسيلة لتنمية الابتكارات من خلال الاتفاقيات والتعاونية المشتركة بين الجهات الفاعلة.

¹ بوطاروس نسرين، حجام الجمعي . المنصات الرقمية الإعلامية الجزائرية بين التحدي الواقع و التطلع نحو المستقبل في مجلة الإعلام و المجتمع .المجلد 08.العدد 01.جوان 2024.ص349.

- تعزيز فرص التعليم خارج الفصل البيداغوجي (تعلم رقمي) لضمان التعليم المستمر وصقل المهارات والمواهب.¹

رابعاً: أنواع المنصات الرقمية

هناك أكثر من نوع من أنواع المنصات الإلكترونية، وهي تشمل، ما يلي:

- **المنصة العامة (البوابات الأفقية) :** وهي التي يُمكن لأي من رواد الإنترنت استخدامها ، نظراً إلى أنها تقوم بعرض معلومات عامة و تحتوي على روابط متعددة و من أهم أنواع المنصات العامة هي التي تقدم خدمات الاتصال و البحث و من أشهرها بالطبع بوابة محرك البحث جوجل.
- **المنصة متخصصة (البوابات الرئيسية):** أما المنصة المتخصصة ،فهي التي لا تكون موجهة للجميع ،و لكنها تستهدف فئة محددة فقط من مستخدمي الويب ،و من أبرز أمثلة على ذلك ،المنصات التي تقدم منصات تدريبية في تخصص محدد أو منصات و البوابات الطبية ، أو منصات العمل الحر ،و غيرهم.

- وعادة ما تتسم هذه البوابات بالسماوات التالية:

- ✓ أنها تقدم المعلومات في مجال موضوعي معين.
 - ✓ يتم إعدادها بواسطة اختصاصيين في المجال الموضوعي مثل اختصاصي المكتبات و المعلومات.
 - ✓ تخدم فئات الباحثين والدارسين والمتخصصين.
- مثال : تصدرت البوابة الإلكترونية لجامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز في السعودية قائمة بوابات الجامعات على مستوى الوطن العربي بنسبة تقارب 100% لتحتل بذلك المركز الأول عربياً².
- جاء ذلك بحسب موقع "Speedrank" الذي يضع قائمة بالبوابات الإلكترونية للجامعات على مستوى الوطن العربي، وذلك حسب ترتيبها وفقاً لاختبارات جوجل لأداء . ويعد speedrank " الموقع الأول الذي يقوم بترتيب المواقع اعتماداً على مؤشرات جوجل لأداء، ويضم قائمة بكل البوابات الإلكترونية للجامعات في الوطن العربي، ويقوم بتحديث بيانات تلك البوابات بشكل يومي ما يتيح لمسؤولي تلك الجهات إمكانية متابعة البوابة الخاصة بهم، والعمل على تحسين أدائها لاحتلال مركز متقدم ضمن القائمة.
- وتمكنت البوابة الإلكترونية لجامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز من احتلال المركز الأول بناء على أداء البوابة على أجهزة الحاسب، وأجهزة الجوال، ووفقاً لمدى توافقها مع قياس سهولة استخدامها من قبل الزوار والمستخدمين.

¹ -فتيحة بارة ،سمية بوخاري ،تحديات و رهانات تطبيقات المنصات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي منصة مودل جامعة البليدة 2 نموذجاً في مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال ، المجلد 05 العدد 02.ديسمبر 2022ص680

² -أسماء نوري ،محمد عبود البوابات و المنصات الرقمية . محاضرة الرابع عشر ، المادة المراجع العربية التقليدية و الإلكترونية ، القسم المعلومات و المكتبات ص4.

وعلى مستوى السعودية، احتلت جامعة المجمعة المركز الثاني بنسبة تقارب 90% وفقاً لقياس جوجل أداء البوابة الإلكترونية للجامعة).

. **المنصة الحكومية (البوابة القطاعية و الخدمية)** : وهي تُعرف أيضاً باسم بوابات أو منصات المؤسسات ، ويشمل ذلك كل من مؤسسات وشركات القطاعين العام والخاص ، وهي تهدف بشكل كبير إلى تقديم الخدمات التفاعلية والمعلومات للزوار ، ومن أبرز الأمثلة على ذلك : منصة أبشر ، وغيرها.
مثال : بوابة مصر الرقمية

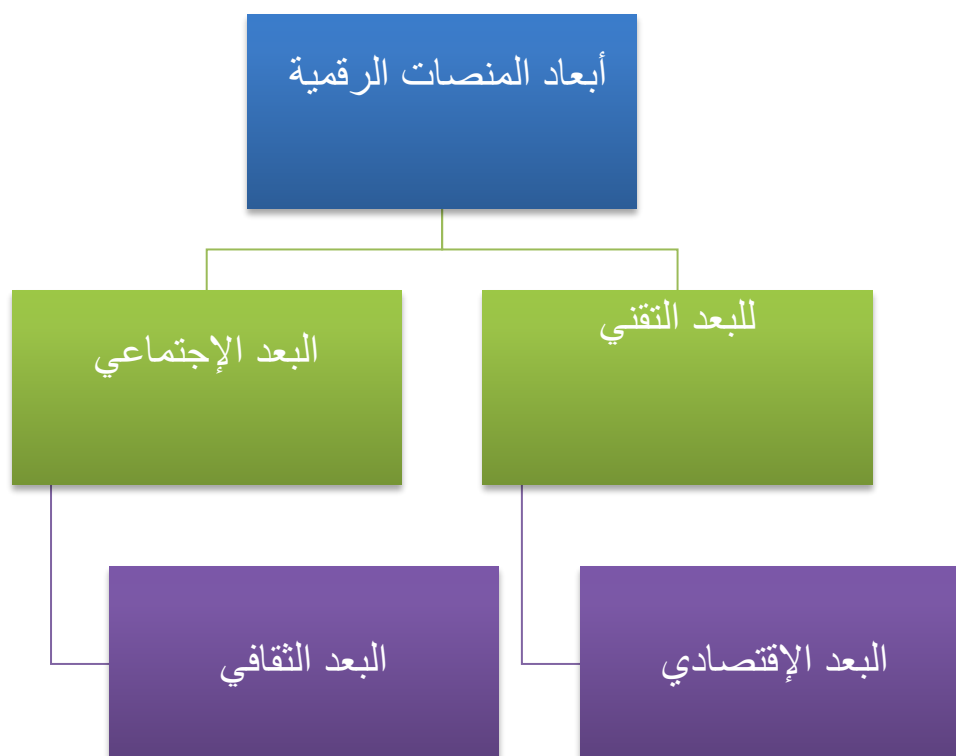
- **منصة البوابات** : منصة أو بوابة البوابات ؛ هي التي يتم من خلالها عرض قائمة إرشادية ودليل إلكتروني يضم جميع البوابات والمنصات الأخرى وربما المواقع على شبكة الإنترنت ؛ حيث يتم إضافة الروابط الإلكترونية ا لمجال تخصص الخاصة بكل منصة أو بوابة ومعلومات مختصرة عنها ، ويتم تصنيف تلك البوابة وترتيبها وفق كل منها.¹

خامساً: أبعاد استخدام المنصات الرقمية في الاستشارات المهنية والتنظيمية

- **البعد التقني** : ويشمل الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والشبكات والخوادم والتخزين السحابي وغيرها من التقنيات الحديثة التي تمكن من تشغيل المنصة الرقمية و جعلها متاحة للمستخدمين.
- **البعد الاجتماعي** : ويشمل المجتمعات والمجموعات التي تستخدم المنصة الرقمية والعلاقات الاجتماعية بينهم، بما في ذلك الاتصالات والتواصل والتفاعل وتبادل المعلومات والخبرات والتجارب.
- **البعد الاقتصادي** : ويشمل الشركات والعمال التجارية التي تعمل على المنصة الرقمية، والتي تعمل على توفير الخدمات والمنتجات والحلول المتاحة للمستخدمين على المنصة، وتشمل أيضاً العمليات التجارية المختلفة مثل التسويق الإعلان والمبيعات والتوزيع والتسليم والدفع الإلكتروني
- **البعد القانوني** : ويشمل القوانين واللوائح والسياسات التي يتم تطبيقها على المنصة الرقمية والتي تحدد المسؤوليات، والحقوق، والواجبات، للمستخدمين والشركات التي تعمل على المنصة.
- **البعد الثقافي** : ويشمل القيم، والمعتقدات، والتقاليد، والعادات، التي تؤثر على استخدام المنصة الرقمية والتفاعل بين المستخدمين على المنصة.²

¹ أسماء نوري ، محمد عبود مرجع سابق ص 4.

² أمال عبيد ، أثر المنصات الرقمية في تحسين مستوى أداء الخدمة السياحية دراسة حالة منصة .bz.booking.pro. لوكالة الأنغال للسياحة و الأسفار . تبسة . في مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال المجلد 06 العدد 02 . ديسمبر 2023 ص 206



الشكل رقم 04: يوضح أبعاد المنصات الرقمية

سادسا: التحديات والفرص في استخدام المنصات الرقمية للاستشارات

تداعيات في انتشار المنصات الرقمية

ساهم الانتشار المتزايد في كل مكان ، و حالة انخفاض تكاليف التقنيات الرقمية مثل الهواتف المحمولة وشبكات البيانات المتنقلة بما في ذلك الجيل الثالث 4G، في النمو السريع في تطبيقات منصة المعاملات والوصول إليها . و مع ذلك ، فإن الخصائص المادية الأساسية للتكنولوجيا الرقمية و الخصائص غير المادية للبيانات الرقمية ، التي تتكون منها، هي التي أدت إلى زيادة سرعة هذا النمو ، هذه الخصائص هي التي توفر مصادر خلق القيمة لشبكات المعاملات. إن انخفاض التكاليف و السعة الهائلة للذاكرة و قوة المعالجة التي تدفع البنية التحتية المستندة إلى السحابة و التي يتم استضافة منصات المعاملات من خلالها عادة تجعل المعلومات التي يمكن تخزينها و العملية قابلة للتوسع بلا حدود تقريبا . يسمح هذا بتخزين كميات متزايدة باستمرار من البيانات المرتبطة بقواعد ضخمة مثبتة للمستخدمين و التي انفجرت من خلال تأثيرات الشبكة. قوة المعالجة للبنية التحتية الأساسية هي أن هناك استخدام غير تنافسي ، مما يعني أن عددا هائلا من المستخدمين يمكنهم الوصول إلى خدمات منصة المعاملات دون أن يتأثروا بالاستخدام المتزامن من قبل الآخرين. علاوة على ذلك ، تتيح قوة المعالجة هذه البحث عن المعلومات و تبادلها بسرعة و على نطاق واسع مما يقضي إلى حد كبير على الاحتكاكات و التكاليف المرتبطة بهذه العمليات إذا تم تنفيذها بطريقة غير رقمية . إن قابلية التذكر و إمكانية البرمجة و قابلية الاتصال كخصائص لأجهزة

المستخدمين كتقنيات رقمية هي التي تمكن الأفراد من الوصول إلى خدمات منصة المعاملات هذه، عندما لم يكن بإمكانهم فعل ذلك من قبل.¹

فرص العمل و المنصات الرقمية :

تتيح المنصات الرقمية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات منافذ جديدة لخلق الوظائف التي يمكن أن تساعد على معالجة البطالة العالمية. و لنأخذ صناعة تطبيقات الهاتف المحمول: فشركة تقدم تطبيقات رقمية لمتجر تطبيقات آبل، و على سبيل المثال ،تستطيع الدخول على حسابات 500 مليون شخص ممن لهم حساب على متجر آبل.

و تربط المنصات الرقمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الناس بالوظائف. فالأسواق التوظيف على الانترنت تساعد حاليا ما يقرب من 12 مليون شخص في مختلف أنحاء العالم على العثور على عمل من خلال ربطهم بأرباب العمل في جميع أنحاء العالم . كما تمنح المنصات الرقمية أشكالاً جديدة و أكثر مرونة من التوظيف و العمل مثل :

- التعاقد عبر الانترنت الذي يستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لزيادة سبل الوصول إلى فرص العمل في مختلف أنحاء العالم ، و خاصة لأصحاب الأعمال الأصغر حجماً. و يشمل مقدمي الخدمات الشهيرة موقعي **oDesk** و **Elance**. ففي عام 2012، تم الإعلان عن حوالي 2.5 مليون وظيفة عن هذين الموقعين تتراوح تخصصاتها من الكتابة إلى خدمة العملاء فتطوير البرامج.

- أما مننديات الأعمال الدقيقة مثل **CloudFactory** و **MobileWorks** و **Samasource** فتقوم بتقسيم إجراءات العمل الكبيرة إلى مهام منفردة و أصغر حجماً _ كإدخال البيانات و التدقيق، وكتابة النصوص أو التصميم البياني . و توزيعها على العمالة في مختلف المناطق الجغرافية. و يقدر المحللون حجم السوق اليوم بنحو مليار دولار و يتوقعون نموه ليصل إلى 5 مليارات دولار بحلول عام 2018.

- و تخلق المنصات الرقمية الفرص ،لكنها في الوقت نفسه تشكل تحدياً أمام العمالة و أصحاب العمل ،و تتسم الكثير من فرص العمل التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأنها مؤقتة أو مقيدة بقيود محددة، على سبيل المثال ، مما يؤدي إلى فصل العمل على شبكات الأمان الاجتماعي كالتأمين الصحي أو المعاشات .لكنها ،بالنسبة إلى للشباب على وجه الخصوص ،ترسم طريقاً نحو المسارات مهنية أكثر رسمية ، فضلاً عن أنها توفر دخلاً إضافية.

¹ - محفوظ هنداي، فرص العمل عبر المنصات الرقمية بين عولمة المهارات و زيادة الرابط الشبكي ،في مجلة المدير . عدد خاص بملتقى الدولي حول :اقتصاد المنصات الرقمية . فرص و التحديات . المجلد 09 العدد خاص 2022 ص93.94.

- يوضح سيرداتا راجا ،أخصائي سياسات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لدى البنك الدولي و المؤلف الرئيسي لمذكرة السياسات ، "لا تخلو المكاسب المحتملة للأعمال القائمة على تكنولوجيا المعلومات من مخاطر و التحديات، لكن تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على العمل حتمي و سيفيد هؤلاء الطلاب و العمال و الشركات و الحكومات التي يعد لها ".
و لتعظيم الأثر الإيجابي للمنصات الرقمية على الوظائف ،توصي المذكرة بأن ينتبه واضعو السياسات إلى خمسة أنظمة مساعدة ، مع تكيف المزيج حسب احتياج البلد :
- **أنظمة رأس المال البشري:** تجمعات للعمالة تتمتع بالمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ؛ و بالوعي و بالمهارات التكنولوجية التي ترجع الميزة التنافسية في سوق العمل.
- **أنظمة البنية الأساسية :** الاتصال في كل مكان بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ؛ و الحصول على الكهرباء و النقل ؛ و البنية الأساسية لدعم الابتكار و تبني تكنولوجيا المشاريع الصغيرة و المتوسطة.
- **أنظمة مالية :** أنظمة فعالة و يمكن التحقق منها لضمان دفع الرواتب في موعدها، و الحصول على التمويل لدعم الابتكار و العمل الحر.
- **الأجهزة التنظيمية :** بيئة مواتية تخلق فرصا للتوظيف و تزيد من مرونة سوق العمل مع حماية حقوق العمالة ¹.

¹ محفوظ هنداوي، المرجع السابق ص 101.102.

خلاصة الفصل:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات مخلفة في مجالات عديدة و من أهمها التكنولوجيا الرقمية ، مما أدى إلى بروز المنصات الرقمية كأداة محورية في تسيير المؤسسات و تحسين أدائها .مما تساهم في تبادل البيانات و المعلومات و تحسين الإنتاجية كما أنها تعتبر من أهم الوسائل المعتمدة لتحقيق الفعالية و الكفاءة داخل بيئة العمل .

الفصل الرابع

المؤسسة العمومية ومشكلات الموظفين

تمهيد

أولاً: مفهوم المؤسسة العمومية وخصائصها

ثانياً: أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر

- المؤسسات ذات الطابع الإداري
- المؤسسات ذات الطابع الصناعي والتجاري
- المؤسسات ذات الطابع العلمي والتكنولوجي
- توضيح الفروقات بينها وتأثيرها على بيئة العمل

ثالثاً: مراحل تطور المؤسسات الجزائرية

- مرحلة التسيير الذاتي
- مرحلة التسيير الاشتراكي
- مرحلة الإصلاحات الاقتصادية وإعادة الهيكلة
- أثر كل مرحلة على علاقة الموظف بالمؤسسة

رابعاً: مشكلات الموظفين داخل المؤسسة العمومية

- مشكلات تنظيمية: غموض الأدوار، ضعف التخطيط
- مشكلات مهنية: غياب التكوين، ضعف فرص الترقية

الخلاصة

تمهيد :

تعد المؤسسة محورا أساسيا في الدراسات السوسيولوجية الحديثة، باعتبارها بنية اجتماعية وتنظيمية تتقاطع فيها الأدوار والوظائف والعلاقات التي تُنظم حياة الأفراد داخل المجتمع، وتُسهم في تحقيق أهداف جماعية سواء كانت اقتصادية، اجتماعية أو خدمية. ومن هذا المنطلق، اهتم علم الاجتماع التنظيمي بدراسة المؤسسة لا فقط كجهاز إداري أو اقتصادي، بل كبنية حاملة لثقافة تنظيمية وأنماط تفاعل تحدد سلوك الفاعلين فيها، وتوجه آليات اتخاذ القرار والعمل الجماعي. في السياق الجزائري، تُشكل المؤسسة العمومية أحد الفواعل الرئيسية في البناء الاجتماعي للدولة، حيث ظلت بعد الاستقلال الأداة الرئيسية لتنفيذ السياسات التنموية، وتحقيق العدالة الاجتماعية، واحتكار التسيير في القطاعات الاستراتيجية. وقد تميزت هذه المؤسسات بتنوع أشكالها ووظائفها، وتباين أساليب إدارتها تبعاً للمرحلة التاريخية والسياسية التي وُجدت فيها، من التسيير المركزي إلى محاولات الإصلاح واللامركزية والرقمنة.

وإلى جانب هذا البعد الهيكلي، يعد البعد الثقافي والتنظيمي أحد المحددات الجوهرية لفهم طبيعة العمل داخل المؤسسة الجزائرية، حيث تؤثر القيم التنظيمية، وأنماط القيادة، والعلاقات الرسمية وغير الرسمية، في فعالية الأداء، ودرجة التكيف مع المتغيرات، ومستوى الالتزام والانتماء المهني لدى العاملين.

أولاً : مفهوم المؤسسة العمومية و خصائصها

مفهوم :

عرّفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) المؤسسات العمومية على أنها: المؤسسات التي تمارس الدولة عليها رقابة فعّالة، سواء كانت المساهم الوحيد، أو تمتلك أغلبية رأس المال، أو تمتلك أقلية لكن مؤثرة¹.

"كما عرّفها الأستاذ Houriou بأنها: عبارة عن إدارة عامة تتمتع بشخصية معنوية مستقلة، وتتولى إدارة مرفق عام أو عدة مرافق عامة، متخصصة ضمن حدود إقليمية معيّنة".

"أما الدكتور Laurent Pierre فقد عرّفها بأنها: هي شخص معنوي من القانون العام يسيّر مرفقاً عمومياً متخصصاً، مستقلاً عن الدولة والجماعات المحلية، لكنه مرتبط بهما"².

خصائص المؤسسة العمومية :

يمكن استخراج جملة من الخصائص التي تميز المؤسسة العمومية، وهي:

المؤسسة العمومية شخصية معنوية عامة: يعني أن المرفق العام يُدار من هيئة تتمتع بالشخصية المعنوية، وبما أنها من أشخاص القانون العام فهي شخصية معنوية عامة. إن منح الشخصية المعنوية للمرفق العام (مؤسسة عامة) يهدف إلى إعطاء قدر أعلى من الاستقلالية التي تتيح لها هامشاً من الحرية يمكنها من تحقيق أهدافها بفعالية، ومن نتائج حصولها على الشخصية المعنوية:

تكون للمؤسسة ذمة مالية مستقلة عن مالية الدولة والجماعة المحلية المنشئة لها، فهي مستقلة في تحصيل إيراداتها وفي الإنفاق.

حق تلقي الطلبات والوصايا.

له حق التقاضي ورفع الدعاوى.

تحمل المسؤولية عن أفعاله الضارة.

يعتبر موظفوه موظفين عموميين (خاصة في المؤسسات العمومية الإدارية، أما التجارية والصناعية فيكونون غير خاضعين لقانون الوظيف العمومي).

كما أن لها أملاكاً خاصة، تتحمل الحقوق والواجبات، إبرام العقود، إصدار القرارات الإدارية، ولها ميزانية خاصة بها، ولها امتيازات السلطة العامة.

¹ بلقاسم، أحمد، ظاهرات عمار، تفعيل آليات الحوكمة ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية - نماذج لتجارب دولية رائدة. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18 العدد 02 (2018)، ص 34.

² وردة حدوش، جدي فريدة، أداء المؤسسات العمومية الجزائرية بين الواقع و المأمول، مجلة سياسية العالمية، المجلد 6 العدد 2، (2022) ص 949.

لقد أعطى المشرع الجزائري الشخصية المعنوية لهذه المؤسسات العامة لأمرين اثنين، أولاً فصل النشاط التجاري للدولة عن النشاط الإداري، وذلك بهدف تمكين هذه المؤسسات من الاستعانة بالأساليب التجارية في سيرها، وذلك لما تمتاز به هذه الأساليب من مرونة وسهولة، ثانياً الآثار المترتبة عن اكتساب هذه الشخصية، خاصة الذمة المالية المستقلة عن مالية الدولة، ومنه تحقيق الاستقلال الإداري للمؤسسة، رغم أن هذه الاستقلالية تبقى نسبية، لأن المؤسسات العمومية تبقى خاضعة لرقابة الدولة التي تسهر على حسن سير العمل بما يقتضيه المصلحة العامة.

المؤسسة العمومية تقوم على التخصص: يقول الأستاذ سليمان الطماوي: "المؤسسة العمومية تنشأ لتحقيق أغراض محددة وتقدم منفعة محددة".

ويقصد بذلك أن كل مؤسسة عمومية يnaud بها القيام بأعمال محددة في نص إنشائها، وهي ملزمة بأن لا تحيد عنها وتمارس نشاطاً غير النشاط المذكور في نص إنشائها.

فالمؤسسة العمومية إذن تنشأ لتحقيق أغراض محددة، وليس لها الخروج عليها، ولذلك يترتب على هذه القاعدة نتيجة رئيسية، مقتضاها أن المؤسسة العمومية لا تستطيع قبول هبة أو وصية لتحقيق غاية ليس منوطاً بالمؤسسة تحقيقها، وفي حالة مباشرتها لنشاط خارج عن اختصاصها، يعتبر ذلك غير مشروع وتترتب عليه مسؤوليتها في حالة الضرر. فهي تسعى فقط لتحقيق الأغراض المحددة، والخدمات المعنية بالذات، وذلك وفقاً لنص إنشائها.

مبدأ الاستقلالية المالية: تتمتع المؤسسة العامة بذمة مالية مستقلة عن الذمة المالية للجهة أو للشخص الذي أنشأها، حيث تكون تلك الذمة المالية وعاء لحقوقها والتزاماتها الخاصة بها والمترتبة عن نشاطها، مثلاً نصت عليه المادة 146 من قانون الولاية لسنة 2012 والمادة 153 من قانون البلدية لسنة 2011، حيث يكون لها ميزانية مستقلة عن الميزانية العامة للدولة.

وتتكون ميزانية المؤسسة من إيرادات ونفقات، وتعتبر الإيرادات شمولية، حيث تتكون من حصيلة ما تخصصه لها الدولة من أموال أو ضرائب مفروضة لصالحها، وكذلك ما تتلقاه المؤسسة من تبرعات الأفراد والهيئات الخاصة (كالتبرعات لصالح الجامعة)، وأيضاً ما تحصله المؤسسة من رسوم يدفعها الأفراد المنتفعون بخدمات المرفق.¹

ثانياً : أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر

تنقسم المؤسسات العمومية إلى عدة أنواع بالنظر إلى اعتبارات مختلفة، من حيث طبيعة ما تقدمه إلى المستفيدين (مؤسسات إنتاج أو خدمات)، والنطاق المكاني (مؤسسات وطنية أو محلية)، وحسب نشاطها، الذي يُعتبر من أبرز التقسيمات، والتي سوف نتناول أهمها فيما يلي:

¹ سامية بوطيبة، المؤسسة كأسلوب لتسيير المرفق العام في الجزائر، مجلة القانون، المجتمع والسلطة، المجلد 12، العدد 2، السنة 2023، ص 435. 437.

المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري: هي عبارة عن مؤسسات ذات نشاط إداري وشخصية معنوية، تتمتع باستقلالية مالية وإدارية، وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية الوصية، وتُكلف بتسيير مرفق عام إداري، وتتخصص في نشاط معين مثل مرفق التعليم ومرفق العدالة .

وتخضع هذه المؤسسات في تنظيمها وعملها ونظامها القانوني للقانون الإداري، كما تخضع منازعاتها القضائية لاختصاص جهات القضاء الإداري المختص.

فحسب المادة 43 من القانون 01-88: "الهيئات العمومية الإدارية تخضع للقواعد المطبقة على الإدارة، ولمبدأ التخصص"، إذ يُحدد تنظيمها وسيرها حسب طبيعتها وغرضها التخصصي، عن طريق قوانينها الأساسية المحددة بموجب التنظيم.

يشمل هذا النوع 90% من المؤسسات العمومية في الجزائر، مثل المكتبة الوطنية، الوكالة الوطنية للآثار وحماية المعالم والنُصب التاريخية...

المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري: هي عبارة عن هيئات عمومية تمارس نشاطات خاصة، وتُسير كمؤسسات خاصة.

وقد نصّت المادة 44 من القانون التوجيهي رقم 01-88 على ما يلي (المادة 44، 1988): "المؤسسة العمومية التي تتمكن من تمويل أعبائها الاستغلالية جزئياً أو كلياً عن طريق عائد بيع إنتاج تجاري يُحقق طبقاً لتعريف محددة مسبقاً، ودفتر الشروط العامة الذي يحدد الأعباء والتقييدات التي تعود على عائق..."

المؤسسة والحقوق والصلاحيات المرتبطة بها، وكذلك عند الاقتضاء حقوق وواجبات المستعملين، فإنها تتخذ تسمية هيئة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي.

فمن خلال نص المادة، إذا توفرت العوامل الثلاثة: الإنتاج التجاري، التسعير المسبق، دفتر الشروط العامة في مؤسسة عمومية، فإنها تُصنّف ذات طابع صناعي وتجاري.

ومن بين المؤسسات ذات الطابع الصناعي والتجاري نجد الوكالة الوطنية لتنمية السياحة.

مراكز البحث

نصّت المادة 51 من القانون التوجيهي رقم 01-88 على أنه يمكن إنشاء مراكز للبحث العلمي والتقني عن طريق التنظيم، وهي هياكل خاصة تحمل اسم "مركز البحث والتنمية"، تُموّل في شكل مساهمات نهائية من الدولة (الأموال العامة)، وتُحدّد قواعد تنظيمها وسيرها تبعاً لطبيعتها. كما يمكنها استغلال أية براءة أو إجازة أو أخذ مساهمات في المؤسسات العمومية، أو إنشاء فروع تُحكمها قواعد القانون التجاري.

المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي: تتمتع هذه المؤسسات بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، مع خضوعها لنظام الرقابة المالية البعدية. وقد تمّ تحديد كفاءات وإنشائها وتنظيم سيرها في المرسوم التنفيذي رقم 256-99 المؤرخ في 16 نوفمبر 1999، والذي صدر مباشرة بعد المصادقة

على القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتكنولوجي (1998-2002)، وذلك بهدف تحقيق تطور في مجال البحث العلمي والتكنولوجي والارتقاء بالأدمغة الوطنية بما يخدم المجتمع .

المؤسسات العمومية ذات الطابع الثقافي والمهني: هي مؤسسات تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي (القانون 04-01، 1999)، وتتخصص في القيام بأعمال وتحقيق أهداف محددة ذات طبيعة ثقافية ومهنية، حسب ما جاءت به المادة 32 من القانون 99-05 المؤرخ في 4 أفريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.

ولها عدة أشكال مثل :الجامعة، المركز الجامعي، المدارس والمعاهد.

المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي: تم تعريفها في المادة 02 من الأمر 04-01 المتعلق بالمؤسسات العمومية الاقتصادية ورقابتها وتسييرها وخصوصتها، كما يلي:

"المؤسسات العمومية الاقتصادية هي شركات تجارية تحوز فيها الدولة أو أي شخص معنوي آخر خاضع للقانون العام، أغلبية رأس المال الاجتماعي، مباشرة أو غير مباشرة، وهي تخضع للقانون العام ")

نذكر منها:الوكالة الوطنية للنشر والإشهار، الشركة الوطنية للحديد والصلب، الشركة الوطنية للتقريب عن البترول وتصنيعه وتسويقه، الديوان الوطني للأسواق والتصدير ...¹

ثالثا : مراحل و تطور المؤسسات الجزائرية

مرت المؤسسة الجزائرية بعدة مراحل، وهي كالتالي:

مرحلة التسيير الذاتي: لقد تقرر منذ مؤتمر طرابلس سنة 1962 إنشاء صناعات أساسية وإقامة تكامل وتناسق بين الزراعة والصناعة، والاعتماد على الدولة كصانع أساسي لها، لكن الاقتصاد الجزائري كان شبه مدمر، حيث أن 90 بالمائة من العاملين بالإدارة والمراكز الحساسة كانوا من المعمّرين والأجانب، وعند نيل الاستقلال غادر هؤلاء مناصبهم، تاركين وراءهم مؤسسات ومزارع وإدارات مهملة.

وعليه، كان على الدولة أن تتبّع إجراءات اقتصادية مناسبة لتلك الظروف، كما أن القطاع الخاص يكاد لا يُلْمَح، فلا وجود لمقاولين ولا لرأسماليين ولا لتقنيين وطنيين .

ومن أهم الإجراءات التي اتبعتها الجزائر، فتح المجال لتنظيم الفلاحين والعمال في تعاونيات وجمعيات، وهذا للحفاظ على سير المؤسسات الزراعية والصناعية من جهة، وصنع جدار يمنع البرجوازية العقارية والصناعية والتجارية من الزحف وسط نفوذها إلى المؤسسات من جهة ثانية.

ومن ثَمَّ، ففكرة التسيير الذاتي لم تكن وليدة تفكير عميق، وإنما كانت استجابة لظروف اقتصادية وسياسية واجتماعية معينة فرضت العمل بهذا النمط. وهكذا اتجهت الدولة إلى أسلوب التسيير الذاتي كمبدأ أساسي لتسيير شؤون البلاد الاقتصادية وكنظام اجتماعي جديد. لكن سرعان ما اصطدم في أرض الواقع بوجود تناقض، يكمن في وجود ازدواجية في سلطة التسيير، تتمثل في رئيس تنتخبه الجمعية العامة للعمال،

¹ وردة حدوش ، جدي فريدة ، المرجع السابق ص 952.953.

ومدير تعينه الدولة، إذ تعود لهذا الأخير عملياً سلطة اتخاذ القرارات وفقاً للصلاحيات المسندة إليه، كتهيز هذه الجمعيات، وإقراضها، وتسويق منتجاتها، وهو الشيء الذي جعل من تنظيم التسيير الذاتي، الذي اتخذ في بادئ الأمر كمذهب اجتماعي دون مغزى اقتصادي وكرمز سياسي، يتحول إلى شكل من التنظيم الذي زاد من حدة الصراعات داخل جهاز الحكم.

وإثر هذه الصراعات، لم يدم منهاج التسيير الذاتي طويلاً، وقد أدى الاستقرار السياسي بعد عام 1967 إلى تبني إستراتيجية اقتصادية على المدى البعيد، مرتكزة على تقويم المحروقات وإعادة تنظيم النشاط الاقتصادي على شكل مؤسسات وطنية، وعلى احتكار الدولة لمعظم النشاطات، وانطلاق تخطيط طموح ذو طبيعة إلزامية. وهذا الاختيار يُعتبر بمثابة انتصار لمؤيدي القطاع العام.

مرحلة التسيير الاشتراكي للمؤسسة: إلى جانب تأسيس الشركات الوطنية لتكون نواة لقاعدة صناعة صلبة وتنمية حقيقية في بدايات 1971م، كانت الشركات الوطنية تساهم بإنتاج حوالي 85 بالمائة من المنتجات الصناعية، وتوظف حوالي 80 بالمائة من إجمالي القوى العاملة. ونظراً لأهمية مساهمتها في الناتج الوطني وفي توفير مناصب عمل من جهة، ولأنها أدوات إستراتيجية في يد الدولة لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية من جهة أخرى، فُرض التفكير بجدية أكثر من المرحلة السابقة في طريقة تسيير هذه الشركات.

وقد تم في بداية 1971 ضبط نمط جديد يمكن الاعتماد عليه لتسيير هذه الشركات الوطنية، ألا وهو التسيير الاشتراكي للمؤسسات. وبما أن أساس النظام الاشتراكي هو الملكية العامة لوسائل الإنتاج، فإنه من غير المنطقي ألا يكون عمال الشركات طرفاً مهماً في تسييرها أو مراقبتها، وبالتالي أصبح العامل يتمتع بصفة المسير المنتج، يمارسها داخل مجلس عمال منتخب.

هذا المجلس أُعطيت له صلاحيات متعددة في القانون الأساسي للتسيير الاشتراكي للمؤسسات (E.S.G)، منها فحص الحسابات التقديرية وميزانية المؤسسة، وكذلك إعطاء رأيه فيهما. وهذا الأسلوب - حسب المدافعين عنه - يسمح للعمال والمسيرين بالمشاركة في وضع ورسم السياسة العامة للشركة.

مرحلة إعادة الهيكلة واستقلالية المؤسسة: يمكن تصنيفها إلى عناصر كما يلي:

1. **مرحلة إعادة الهيكلة:** تمتد ما بين 1980-1988، وتمثل بداية انطلاق الإصلاحات، وخاصة مع المخطط الخماسي الأول (1980-1984) المتعلق بتسيير الاقتصاد الوطني، والمؤسسة العامة بصورة خاصة، وكذلك المخطط الخماسي الثاني (1985-1989)، الذي أحسّت خلاله الجزائر بانتكاسة اقتصادية حقيقية نتيجة ما يلي:

التدني الصارخ لأسعار البترول.

اعتماد المؤسسات العامة على خزانة الدولة، التي عرفت أول عجز لها عام 1983. ونتيجة لهذه الآثار السلبية مالياً واقتصادياً على البلاد والمؤسسات، بدأت التصورات تتغير نحو الخروج التدريجي للدولة من الحياة الاقتصادية، وعليه وُجب الانتقال إلى أسلوب تنظيمي جديد كان نتيجة:

عدم إمكانية الاستثمار في تسيير الشركات الوطنية الكبيرة الحجم. ضرورة فتح المجال للقطاع الخاص للاستثمار، وكذلك للمستثمر الأجنبي، كل ذلك من أجل تأمين الحد الأدنى على الأقل من الفعالية في التنظيم والتسيير والتخطيط، نظرًا لحجم هذه المؤسسات الكبيرة.¹

رابعاً: مشكلات الموظفين داخل المؤسسة العمومية

مشكلات تنظيمية :

عادةً يواجه الموظفون بعض المشكلات أو الصعوبات داخل بيئة العمل، وفيما يلي أبرز تلك المشكلات

التضارب وعدم وضوح المهام : عدم توضيح المهام الوظيفية وخط سير مهام العمل من الأمور التي تسبب ضيق للموظف وأحد أشكال هدر الوقت، حيث لا يتعرض الموظف لكم كبير من التعديلات كان من الممكن تجنبها إذا تم توضيح المهمة من البداية، أيضاً تضارب آراء المديرين من علامات بيئة العمل غير الصحية.

ضعف القيادة : يعتمد نجاح أي فريق على استراتيجيات ومنهجيات قيادته. علامات ضعف القيادة مثل عدم الانسجام بين أعضاء الفريق، وضعف التواصل، وزيادة معدل دوران الموظفين، والإدارة الجزئية تؤثر سلباً على معنويات الفريق وتجعلهم أقل تحفيزاً مما يضر بالنتائج النهائية للشركة.

عادةً ما يتطلع أعضاء الفريق إلى رؤسائهم للحصول على إرشادات أو طلب الدعم والتوجيه، لذا حاول دائماً جمع ملاحظات الموظفين عن استراتيجيات القيادة في الشركة وحثهم على إعطاء حلول للمشكلات التي يرونها. يجب على مدير الفريق أيضاً تقديم الدعم، والتواصل الفعال، والتحفيز الدائم، وتعلم كيفية استخدام الذكاء العاطفي للحصول على فريق أفضل إنتاجية ووحدة.

غياب العوامل التحفيزية : مع روتين العمل والتكرار يتسرب إلى الموظفين شعور بالملل والرتابة، وبالتالي ضعف في مستوى الأداء، وانخفاض الروح المعنوية لدى العاملين، ولكن وجود المحفزات يجدد النشاط لفريق العمل، ويشعرهم بالانتماء تجاه الشركة وزيادة مستوى الإنتاجية مرةً أخرى².

نقص الثقة بين الموظفين : بناء الثقة هو أمر بالغ الأهمية في أي فريق، حيث أن عدم وجود ثقة كافية بين الموظفين يمكن أن يؤدي إلى خلق بيئة عمل غير صحية وانقطاع التواصل والتعاون وبالتالي انهيار الفريق. تساعد بيئة العمل التي تسودها الثقة والاحترام المتبادل على زيادة شعور الموظفين بالأمان والارتباط بالفريق، وتمكنهم من طلب الدعم والمساعدة من بعضهم البعض مما يزيد الإنتاجية والكفاءة.

¹ مازن سليمان الحوش ، المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة (الجزائر) ص. 85. 87.

²الموقع : <https://businessbelarabi.com> بتاريخ 19/05/2025 في الساعة 16:03.

العزلة وعدم التفاعل: عندما يشعر الموظف بعدم الراحة أو الاندماج مع باقي زملائه فإنه يميل إلى العزلة وعدم الارتباط وبالتالي فقدان الشغف والحماس مما يؤثر بالسلب على بيئة العمل. قد يكون ذلك بسبب نقص التدريب أو نقص في التطوير المهني أو الركود في نفس المناصب المهنية وعدم وجود حافز. لذا يجب أن تقدم الدافع لأعضاء فريقك لحثهم على المشاركة والتفاعل عن طريق مساعدتهم على فهم الدور المهم الذي يقومون به في الفريق وتقديم النصائح لهم بشكل مستمر. يمكنك أيضًا تحديد أهداف مشتركة لهم ومكافئتهم عندما يحققونها لتحفيزهم على التطوير والاندماج، ذلك سينمي شعور قوي بالولاء بين أعضاء الفريق.

الصراعات الفردية: الصراعات أمر لا مفر منه في بداية تكوين أي فريق وتعتبر من أكبر التحديات التي تواجه فريق العمل، ويرجع ذلك إلى اختلاف الطبائع والشخصيات وأساليب العمل وطرق إدارة المهام. عند ترك الصراعات دون حل فإنها تتراكم بين الأطراف المتصارعة وبمرور الوقت تصبح هذه النزاعات جزء لا يتجزأ من العمل اليومي، مما يؤثر على بيئة العمل والأداء العام للفريق.

زيادة عدد الموظفين: يظن البعض أن المشروع الذي يضم عددًا أكبر من الموظفين سيكون أكثر إنتاجية، إلا أنه عندما يزيد عدد الموظفين عن اللازم فقد تواجه مشكلة تكرار العمل وزيادة التوترات مما يعيق جودة العمل بشكل عام. فالفرق الصغيرة أكثر إنتاجية واستقرار من الفرق الكبيرة لأن ذلك يؤدي إلى زيادة الالتزام في العمل وتحمل المسؤولية ويعطي الفرصة لمدير الفريق لاستثمار كل إمكانيات الموظفين بشكل فعال.¹

المشكلات المهنية:

التنمر: من الأخلاق السيئة خاصة بين زملاء العمل، حيث يتسبب في ضعف الثقة بالنفس، والشعور بأنه منبوذًا، ومع استمرار هذا السلوك السيء يرغب الموظف في عدم الذهاب إلى العمل بسبب تنمر زملائه عليه .

ضعف المرتبات أو تأخيرها: تكمن أهمية الوظيفة في وجود راتب شهري يسد حاجات الموظف، ولكن ضعف المرتبات وعدم موائمتها مع السوق يشعر الموظف بعدم الرضا ويبحث عن عمل في شركة أخرى، كذلك تأخير المرتب بدون إبداء أسباب منطقية وعدم اعتذار الشركة عن ذلك .

عدم التوازن بين العمل والحياة الخاصة للموظفين: لا يستطيع الموظفون إحداث توازن بين العمل والحياة الخاصة عندما يقضون الكثير من الوقت في العمل، وعدم وجود وقت كافٍ لحضور المشكلات الشخصية مع العائلة والأصدقاء، وهو ما يؤدي إلى إصابتهم بالإجهاد والإرهاق، أو نقص الحافز لديهم، أو شعورهم باللامبالاة في حياتهم المهنية.²

¹الموقع: <https://sabbar.com/blog/team-challenges> بتاريخ 19/05 /2025 على الساعة 17:00

²<https://bakkah.com> بتاريخ 24/05/2025 في الساعة 19:20.

خلاصة الفصل:

المؤسسات العمومية تمثل بنى اجتماعية منظمة تمتلكها الدولة، وتُعنى بتنظيم وتقديم خدمات عامة تلبي حاجات المجتمع المختلفة، وهي إطار تنظيمي يعكس العلاقات الاجتماعية والسياسية داخل المجتمع. تُعتبر هذه المؤسسات فضاءات تفاعل اجتماعي تؤثر فيها القيم والعادات والثقافة التنظيمية، والتي تشكل سلوك الأفراد وتحدد آليات العمل والتواصل داخل المؤسسة.

الفصل الخامس

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

أولا : مجالات الدراسة

1.المجال المكاني

2.المجال الزمني

3.المجال البشري

ثانيا : مجتمع الدراسة و خصائصه

ثالثا : المنهج المستخدم

رابعا : أدوات الدراسة

الخلاصة

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري وعرضنا لإشكالية البحث والتطرق إلى أهم الجوانب المتعلقة يمكننا الآن تطبيق الدراسة على الجانب الميداني بهدف ترجمة المعطيات النظرية إلى حقائق ومعلومات واقعية . يتم ذلك من خلال إتباع منهجية علمية متكاملة تمكننا من جمع البيانات والمعلومات التي نسعى للوصول إليها ، وكشف الحقائق الميدانية بدقة وقد اعتمدنا في هذا السياق على منهج ملائم للدراسة يسمح بالإجابة على تساؤلات البحث بشكل واضح ومنهجي. لذلك، بدأنا فصلنا الميداني بتحديد مجالات الدراسة، والتي تشمل المجال المكاني أي (مكان إجراء الدراسة) و المجال الزمني (الفترة الزمنية للدراسة)، والمجال البشري (العينة المستهدفة) كما قمنا بتحديد المنهج العلمي الذي تم استخدامه بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات المناسبة التي تساعد في الحصول على معلومات ثم توضيح الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات مما يضمن وصولنا إلى نتائج دقيقة تساعد في تفسير الظاهرة المدروسة بشكل واضح .

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني:

تم إجراء هذه الدراسة في بلدية خنقة سيدي ناجي - ولاية بسكرة ، وذلك نظرا لخصوصيتها التنظيمية، وارتباطها الوثيق بموضوع البحث، المتمثل في "منصة SocioWork للاستشارات المهنية و التنظيمية" مما يجعلها بيئة مناسبة لاستقصاء الظاهرة المدروسة.

تم تأسيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية خنقة سيدي ناجي كهيئة منتخبة لتسيير شؤون السكان المحليين، وذلك في إطار تطبيق قانون البلدية لسنة 1967، الذي أرسى أسس اللامركزية ومنح صلاحيات واسعة للهيئات المحلية في تسيير التنمية وتقديم الخدمات حيث تتمتع البلدية اليوم بكامل صلاحياتها الإدارية والتنظيمية، وتعد فاعلا أساسيا في تنفيذ السياسات العمومية المحلية كما تمثل مجالا مهما لدراسة الإشكاليات المرتبطة بالإدارة المحلية، والحوكمة، وتسيير الموارد البشرية.

2. المجال الزمني:

- بدأنا العمل على الجانب النظري للدراسة في بداية شهر جانفي 2025، واستمر في هذا العمل حتى نهاية شهر ماي 2025.
- بدأنا تنفيذ الدراسة الميدانية و إضافة إلى العمل المنصة، من تاريخ 19 فيفري 2025 واستمر هذا العمل حتى بداية شهر أفريل 2025.
- ثم تم توزيع الاستمارة على موظفين و عمال البلدية بتاريخ 11 ماي 2025

3. المجال البشري:

المجال البشري للدراسة تضمن مجموعة معينة من الأشخاص وهم: الموظفين، الإداريين، والعاملين داخل المؤسسة التي تم ذكرها سابقا و هي محل الدراسة و يتكون من : 25 موظف مرسوم و 37 موظف متعاقد أي العدد الإجمالي بلغ 62 موظف و أخذنا نسبة 95% من العدد الإجمالي ، حيث تمثل عدد العينة 60 موظف ، الذي تم التوزيع عليهم الاستمارة باختلاف مناصبهم المهنية فقد تم استرجاع 59 استمارة أما استمارة واحدة لم يتم استرجاعها .

ثانيا : مجتمع الدراسة و خصائصه

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي و عمال بلدية خنقة سيدي ناجي ولاية بسكرة ، حيث تم الاعتماد على عملية المسح الشامل .كما قد تم الاعتماد على أداة الاستبيان للإجابة عن أسئلة الدراسة والتي تتمحور حول منهج الدراسة وطرق التدريس والبيئة التكوينية. وقد تم اختيار هذه الأداة لتناسب طبيعة الفئة المستهدفة، إذ يعتبر الموظفون و العمال، جزءا فاعلا في العملية التكوينية من جهة، وخاضعين لها من جهة أخرى، مما يجعلهم مصدرا مهم للمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة.

ثالثاً : المنهج المستخدم

تعتبر عملية اختيار المنهج المناسب للبحث من الخطوات الأساسية التي تتطلب دقة ووعياً بطبيعة الموضوع المدروس، إذ يرتبط المنهج ارتباطاً مباشراً بنوعية البحث وأهدافه. فالاعتماد على منهج غير ملائم قد يؤدي إلى نتائج غير دقيقة تفقد الدراسة قيمتها العلمية. وبناءً على طبيعة الدراسة والأهداف المرجوة، كان من الضروري اعتماد منهج يساعد على بناء البحث وإعداده بشكل علمي ومنهجي، ذلك أن الباحث لا يمكنه الاستغناء عن المنهج، إذ بدونَه تصبح الدراسة مجرد عملية جمع معلومات دون تحليل علمي منهجي .

تعريف المنهج :

هو طريقة يصل بها الإنسان إلى حقيقة.¹ كما يمكن تعريفه على أنه طريق نصل عبرها نتيجة ما ، حتى وإن لم يتم تحديد هذه الطريق مسبقاً بكيفية إرادية و مفكر فيها .²

تعريف منهج المسح الشامل:

طريقة لجمع البيانات و المعلومات من و عن جميع العناصر أو مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة.³ هو عملية حصر و جمع عناصر المجتمع التي تخضع لصفات أو متغيرات معينة .⁴ ونظراً لطبيعة الموضوع التي تستلزم إتباع منهج محدد فقد اعتمدت دراستنا حول "منصة SocioWork للاستشارات المهنية و التنظيمية " لدى عينة من موظفي وعمال بلدية خنقة سيدي ناجي على المنهج الوصفي بوصفه الأنسب لهذا النوع من البحوث و عليه، فإن هذا المنهج سيمكننا من التعرف على "منصة SocioWork للاستشارات المهنية و التنظيمية ، مع الالتزام بجميع خطواته، واعتماد أدوات جمع المعطيات المتمثلة في الاستبيان، ليتم بعد ذلك معالجة النتائج المتحصل عليها باستخدام الأساليب إحصائية المناسبة سيتم التطرق إليها ضمن هذا الفصل حيث ستساهم في تحليل وتفسير النتائج، والإجابة عن التساؤلات المطروحة سابقاً.

رابعاً : أدوات الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على إحدى أدوات البحث العلمي و هي :
الاستمارة: تعد الاستمارة أداة منظمة ومضبوطة لجمع البيانات، وهي تقنية مباشرة تتيح للباحث دراسة الواقع كما هو، حيث تُعرف بأنها وسيلة لمقابلة الأفراد واستجوابهم بطريقة موجهة، بما يسمح بجمع بيانات كمية تهدف إلى إيجاد علاقات رياضية وإجراء مقارنات رقمية.

¹ علي جواد الطاهر، منهج البحث الأدبي، مكتبة اللغة العربية، ط3، بغداد، 1974م، ص.13.

² حنان قبصي ، محمد الهلالي ، في المنهج ، دار توبقال للنشر .ط الأولى 2015 ص 10.

³ مسعودة سليمان، عينية البحوث الميدانية : دراسة في الأحجام و الأنواع ، مجلة المعارف المجلد 17 العدد 1 (جوان

2022) ، ص1066

⁴ حسين علوان مطلق ، جمع البيانات و طرق المعاينة ، السعودية ، العبيكان للنشر 2010، ص 28 .

وهو تصميم فني لمجموعة من الأسئلة يتضمن أبرز محاور موضوع البحث، يتم تقديمه إلى عينة عشوائية من المجتمع للإجابة عليها. ويشترط أن تكون هذه العينة ممثلة لكافة الطبقات أو للطبقة المستهدفة بالدراسة، وأن تُمنح كل وحدة من وحدات العينة فرصة متساوية للاختيار دون تحيز لأي فرد. وكلما زاد حجم العينة، كلما اقتربت من تمثيل المجتمع الحقيقي، مما يُسهل في الوصول إلى تعميمات أكثر دقة ومصادقية.¹

يعرف جمال زاكي و السيد ياسين الاستبيان بأنه وسيلة من وسائل جمع البيانات تعتمد أساساً على الاستمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى أشخاص الذي تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على الأسئلة الواردة و يتم كل ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد.²

و لقد قمنا بتصميم الاستمارة بعد الإطلاع على الدراسات السابقة حول الموضوع وبعد إجراء الدراسة الاستطلاعية الميدانية، تكونت الاستمارة من 29 سؤال موزعة على أربعة محاور، جاءت على النحو التالي:

بداية بالبيانات الشخصية : تحتوي على أسئلة

المحور الأول : عبارة عن 6 أسئلة حول التحديات المهنية التي تواجه الموظف .

المحور الثاني : عبارة عن 9 أسئلة حول التحديات التنظيمية داخل المؤسسة .

المحور الثالث : عبارة عن 6 أسئلة حول مدى وعي و حاجة الموظفين بالحلول الرقمية .

المحور الرابع : عبارة عن 4 أسئلة حول قابلية تبني منصة مثل **SOCIOWORK**.

إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد الحصول على إذن من رئيس المجلس الشعبي البلدي ، قامت الطالبة بتوزيع الاستمارة على الموظفين و عمال البلدية الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية وقد تم توزيع الاستمارة على عينة تتكون من 59 موظف من مختلف المستويات العلمية والمناصب المهنية، وتم الاستغناء عن استمارة واحدة لعدم استرجاعها.

خامساً : الأساليب الإحصائية

في إطار تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة. بدأنا بتنظيم المعطيات وتصنيفها في جداول إحصائية بسيطة لتسهيل عملية الفهم والتحليل. بعد ذلك، قمنا بحساب التكرارات التي تعبر عن عدد مرات ظهور كل فئة من الفئات التي شملها البحث، وذلك لتحديد توزيع المتغيرات داخل العينة. ولتحديد النسب المئوية التي توضح مدى انتشار الظواهر أو الخصائص ضمن مجتمع الدراسة، تم تطبيق عملية حسابية دقيقة، حيث تم قسمة مجموع التكرارات الخاصة بكل فئة على العدد الإجمالي لأفراد المجتمع،

¹ ربيعة نبار ، الاستمارة في البحث العلمي ، مجلة شامل للبحوث التربوية و اجتماعية ، المجلد 05 العدد 01 ، جوان 2022 ، ص 49.

² علي عبد المؤمن معمر ، البحث في العلوم الاجتماعية الوجيز في الأساسيات و المناهج و التقنيات . ليبيا . دار الكتب الوطنية . 2008 ص 205.

ثم ضرب الناتج في 100 للحصول على نسبة مئوية تعبر عن الوزن النسبي لكل فئة مقارنةً بالإجمالي. هذه النسب مكنت الباحث من مقارنة النتائج بصورة واضحة وتفسيرها في ضوء أهداف البحث، مما ساعد في استنباط الاستنتاجات والدلالات الإحصائية التي تدعم فرضيات الدراسة.

خلاصة

تناول هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة باعتباره تجسيدا عمليا للشق النظري، مما يتيح التحقق من مدى صحته وأحقيته في الواقع. وقد تم ذلك من خلال توظيف أدوات المنهج العلمي التي تسهم في بلوغ الهدف العلمي للدراسة، مع السعي لتحقيق التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي.

الفصل السادس

تحليل النتائج الميدانية و تفسيرها

أولا : تحليل البيانات الخاصة بالاستمارة

ثانيا : عرض نتائج الدراسة

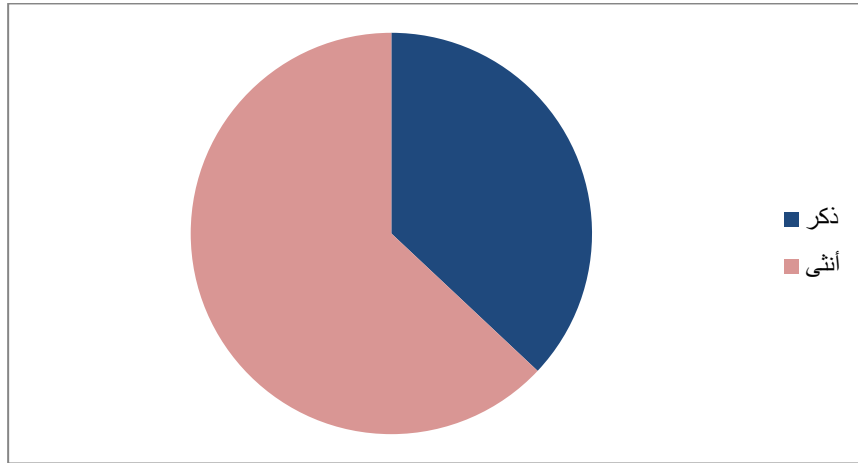
البيانات الشخصية:

1. الجنس:

الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	22	37%
أنثى	37	63%
المجموع	59	100%

الشكل رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة

يمثل الرسم البياني أعلاه اختصاراً بيانياً معبراً عنه بالدائرة النسبية التي تفسر الجدول الذي يعرض حالة البيانات الشخصية لمتغير الجنس، حيث يظهر من خلاله التكرارات و النسب المئوية على أنه عدد الإناث أكبر من عدد الذكور، و قد بلغت نسبة الإناث 63% في حين نجد أن نسبة الذكور تقدر بنسبة 37% بمعنى أن عدد الموظفات الإناث يزيد عن عدد الموظفين الذكور، و يعود هذا السبب أن الوظائف الإدارية مناسبة للإناث لأنها تتميز بالثبات الوظيفي و الابتعاد عن المخاطر التي تتطلب جهد بدني ، بالإضافة إلى تراجع الذكور في الإقبال على الوظائف الإدارية على عكس الإناث حيث أصبح معظم الذكور يميلون إلى القطاعات الأخرى كالزراعة ، التجارة... الخ للابتعاد عن العمل الروتيني حيث ينظرون إليه أنه لا توجد ترقية السريعة و قلة الابتكار أيضا ، من جهة أخرى نجد أن الإناث تتميز بهذا العمل لأنه يتماشى

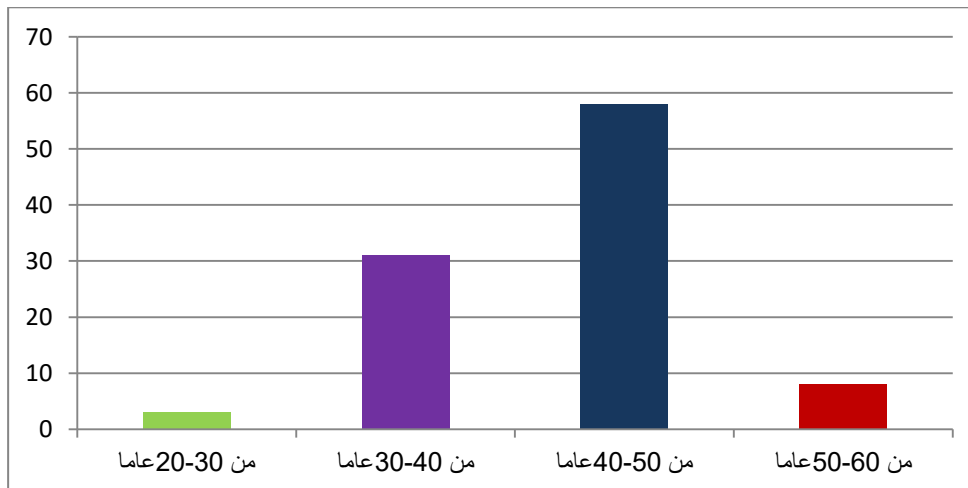
مع أدوارهم و قدراتهم الجسدية، النفسية ، الاجتماعية ...الخ بالإضافة إلى وجود ساعات عمل منتظمة كما نجد أن الوظائف العمومية أكثر استقراراً وأماناً من القطاع الخاص ما يجعلها خياراً مفضلاً لدى الإناث ، خاصة في مجتمعات التي تزال فيها أدوار النساء مرتبطة بالأسرة والأمومة...الخ. برزت مختلف الإحصائيات على أن عدد الخريجات الجامعات أكبر من عدد الخرجين (الذكور) خاصة في التخصصات الإدارية و هذا ما جعل حضور الإناث في مسابقات التوظيف أكثر نجاحاً من عدد الذكور كما يعتبر هذا التفوق دليلاً عن التحولات الاجتماعية و بروز مكانة المرأة في سوق العمل.

2. السن

الجدول : رقم 02 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

السن	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 _ 30 عاما	2	3%
من 30 _ 40 عاما	18	31%
من 40 _ 50 عاما	34	58%
من 50 _ 60 عاما	5	8%
المجموع	59	100%

الشكل رقم 02 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر : من إعداد الطالبة

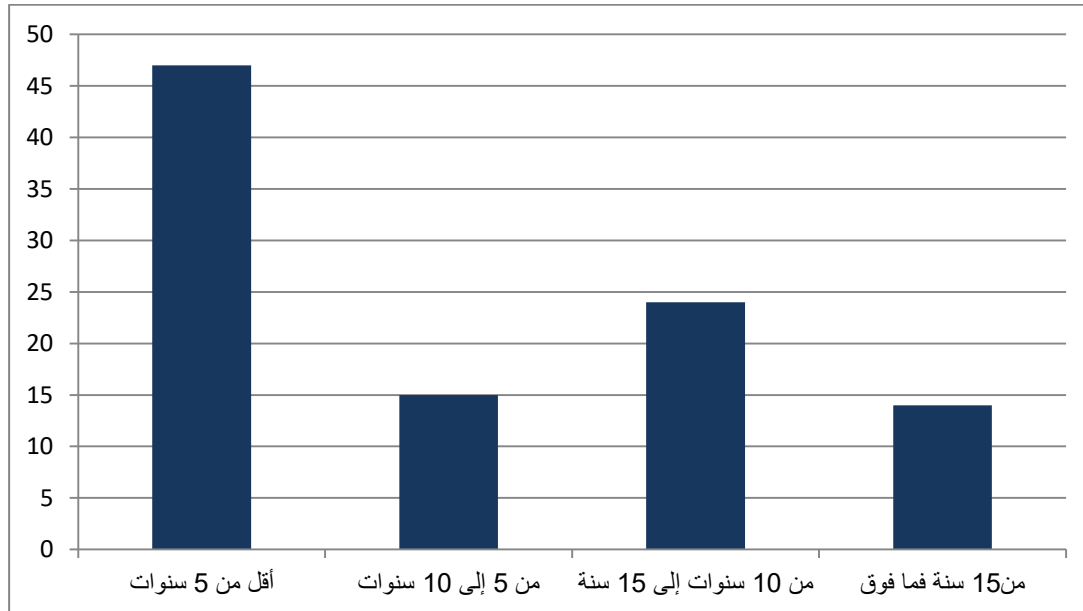
من خلال الجدول و الرسم البياني أعلاه أن أكبر فئة عمرية هي الفئة المقابلة لأكبر تكرارا في الجدول و اعتمادا على نتائج الاستمارة ممثلا في محور البيانات الشخصية لمتغير السن ، حيث نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة العمرية من 40-50 عاما هي تمثل النسبة الأكبر التي تقدر بـ 58%، و هذا يعني أن فئة متوسطة العمر داخل المؤسسة، وهي فئة غالبا ما تكون في مرحلة من النضج المهني والخبرة العملية مما يؤثر على أداء المؤسسة من جوانب مختلفة كما تتميز هذه الفئة بالأقدمية أي أن لهم سنوات طويلة داخل البلدية ، كما نجد أيضا قلة فئة الشباب حيث تقل فرص الترقية والتجديد بسبب تمركز المناصب بيد ذوي الأقدمية. هذا الوضع قد يؤدي إلى مشكلتين: ضعف ديناميكية الابتكار داخل المؤسسة و صعوبة نقل الخبرة للأجيال القادمة في ظل غيابهم أو ضعف تمثيلهم ، ثم تليهم الفئة العمرية من 30-40 عاما بنسبة تقدر بـ 31% و هي نسبة تعتبر جيدة نوعا تُعتبر هذه الفئة عنصراً مهماً في دعم دينامية هذه المؤسسة حيث تلعب دور مهما بين الفئة الأكبر سنا ذات الأقدمية والخبرة وبين الفئات الشباب التي قد تكون حديثة داخل المؤسسة . في حين بلغت الفئة العمرية من 50-60 عاما نسبة 8 % وهي نسبة منخفضة مقارنة بباقي الفئات. وقد يعتبر هذا الانخفاض إلى اقتراب هذه الفئة من سن التقاعد، أو إلى محدودية فرص الترقية والتجديد الوظيفي في هذه المرحلة، ما يدفع البعض منهم إلى التقاعد المبكر أو الخروج من سوق العمل .و أخيرا نجد الفئة العمرية من 20-30 عاما و هي فئة الشباب و هذا راجع إلى إجراءات التوظيف في البلدية تخضع لمنطق إداري صعب نوعا ما كمسابقات، ملفات، تطابق الشهادات...الخ ما يجعل الكثير من الشباب يتجه إلى القطاع الخاص أو إلى مشاريع فردية بدل من انتظار هذه الفرص كما ينظر البعض إليها على أنها محيط يفتقر للتجديد والابتكار، وهو ما لا يتماشى مع طموحات الشباب.

3. عدد سنوات العمل في المؤسسة:

الجدول رقم 03 : يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الفئة العمرية

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	28	47%
من 5 إلى 10 سنوات	9	15%
من 10 سنوات إلى 15 سنة	14	24 %
من 15 سنة ما فوق	8	14%
المجموع	59	100%

الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر : من إعداد الطالبة

يمثل الجدول و الرسم البياني من خلال البيانات الواردة أعلاه عرض لمختلف الفئات المعبرة عن متغير عدد سنوات العمل في المؤسسة لدى المبحوثين ، حيث يتضح لنا أن نسبة الفئة أقل من 5 سنوات هي الأعلى و التي تقدر بنسبة 47% و هذا ما يشير إلى وجود فئة موظفين جدد داخل البلدية مما يعكس فتح مناصب جديدة أو إحالة عدد من الموظفين إلى التقاعد، إلا أنه من جهة أخرى يطرح تحديات تنظيمية حقيقية، على غرار الحاجة إلى التكوين، ضعف الخبرة، وعدم وضوح الأدوار لدى هذه الفئة، مما قد يؤثر على فعالية الأداء الإداري ما لم يتم دعمهم بإشراف وتوجيه فعال. ثم تليها مباشرة فئة من 10 سنوات إلى

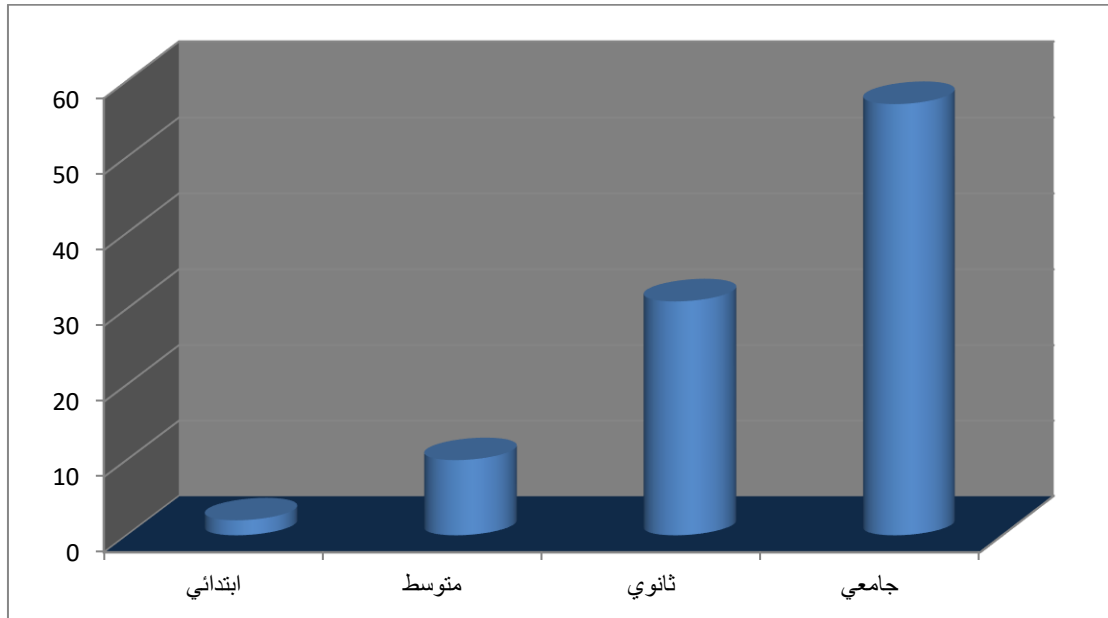
15 سنة التي تقدر بنسبة 24 % حيث نجد غالبا ما تكون هذه الفئة قد اجتازت المراحل الأولى من التأقلم وأثبتت كفاءتها، وهو ما يمنحها استقرارا وظيفيا داخل المؤسسة وبالتالي فإنها أقل عرضة للتنقل أو المغادرة مقارنة بالفئات الجديدة أو الأكبر سن لأن الموظف في البلدية غالبا ما يرى في عمله مصدر استقرار و ضمان اجتماعي. فئة 10-15 سنة غالبا ما تكون قد تجاوزت مرحلة الاختبار بالإضافة إلى ضعف الحركية داخل المؤسسة ومحدودية فرص الترقية قد يساهمان في تركيز الموظفين ضمن هذه الشريحة لسنوات دون تطور مهني فعلي. ويُضاف إلى ذلك العزوف النسبي لفئة الشباب عن الالتحاق بالبلديات، ما يعزز تمركز الأفراد ضمن الفئات المتوسطة زمنياً من حيث سنوات العمل. بعدها تأتي نسبة الفئة من 5- إلى 10 سنوات بنسبة 15 % وهي نسبة متوسطة تميل إلى الانخفاض مقارنة بالفئتين الأحدث (أقل من 5 سنوات) والأقدم (10-15 سنة) لأن الموظفون ضمن هذه الفئة الزمنية يكونون في مرحلة غير مستقرة من حيث المسار المهني حيث لم يكتسبوا بعد صفة الأقدمية، وفي الوقت نفسه تجاوزوا مرحلة التحفيز ما يجعل البعض منهم يفكر في تغيير المسار أو الانتقال لفرص أخرى خارج البلدية، خصوصاً في ظل غياب الحوافز أو برامج التكوين والتطوير المهني . هذا الوضع يستدعي من المؤسسة وضع آليات لتحفيز واستبقاء هذه الفئة نظراً لدورها في ضمان الاستقرار الهيكلي على المدى المتوسط . و أخيراً فئة من 15 سنة فما فوق بنسبة 14 % وهي نسبة تعتبر منخفضة نسبياً مقارنة بالفئات الأخرى . ويعود هذا الانخفاض إلى الاقتراب من سن التقاعد أو إلى جانب احتمال ضعف التوظيف خلال تلك الفترة الزمنية (أكثر من 15 سنة). كما أن بعض أفراد هذه الفئة يحتلون مناصب عليا أو قيادية داخل البلدية، ما قد يُقلل من مشاركتهم في أنشطة الاستبيان أو ظهورهم ضمن العينة. ورغم قلة عددها إلا أن هذه الفئة تعتبر ذات أهمية إستراتيجية في نقل المعرفة والخبرة داخل المؤسسة، ويجب استثمارها في برامج التكوين والإرشاد الداخلي.

4. المستوى الدراسي :

الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة مئوية
ابتدائي	1	2%
متوسط	6	10%
ثانوي	18	31%
جامعي	34	57%
المجموع	59	100%

الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر : من إعداد الطالبة

من خلال الجدول و الرسم البياني أعلاه المتمثل في متغير المستوى الدراسي لعينة الدراسة، و الذي يعرض أربع مستويات علمية (ابتدائي، متوسط، ثانوي، جامعي) شملت مجتمع الدراسة و بنسب مختلفة، حيث نلاحظ أغلبية الموظفين هم من المستوى الجامعي بلغ عددهم 34 بنسبة 57% و هذا ما يدل على أن هناك تطوراً في سياسة التوظيف داخل المؤسسات العمومية، خاصة البلديات التي أصبحت من شروطها مؤهلات أكاديمية عليا حتى في المناصب الإدارية البسيطة مما يعزز فكرة ارتفاع الكفاءة التعليمية للموارد البشرية، ما قد يكون له أثر إيجابي على قابلية المؤسسة لتبني ممارسات حديثة، مثل التحول الرقمي... إلخ

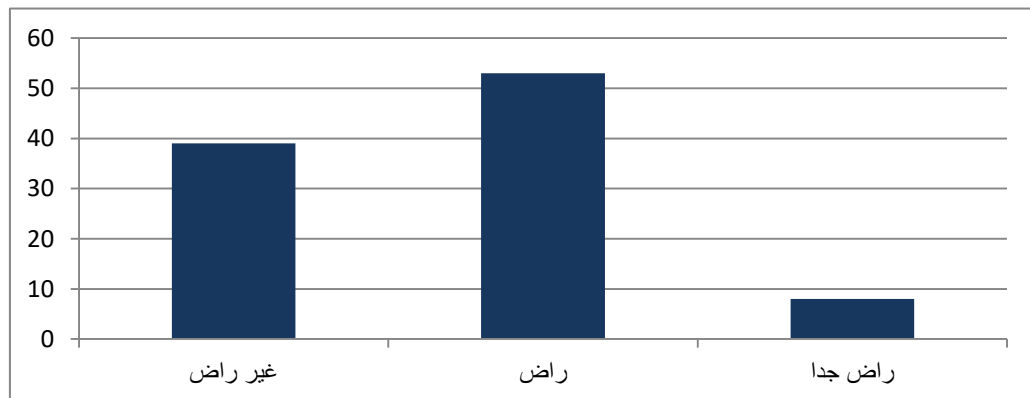
كما أن فئة الجامعيين غالبا ما تكون الأكثر وجودا في التكوين المستمر والانفتاح على التغيير ما يمكن أن يُشكل قوة اقتراح داخل المؤسسة. من جهة أخرى، تشكل هذه الفئة شريحة صاعدة تطمح للترقية والمشاركة في اتخاذ القرار، و هذا ما يدل على وجود نوعا من التوتر التنظيمي داخل المؤسسة في حالة تصادمت طموحاتهم مع أنماط إدارية تقليدية. ثم يأتي بعدها المستوى الثانوي بنسبة 31 % بتكرار 18 مفردة وهي الفئة تعتبر العمود الفقري للعمل الإداري اليومي، وغالبا ما تتمركز في المواقع التي تتطلب تواصل مباشر مع المواطنين وتتحمل مسؤولية تسيير الملفات، إعداد الوثائق، وتنفيذ الإجراءات الروتينية، دون أن تمتلك بالضرورة أدوات التحليل الاستراتيجي أو صلاحيات اتخاذ القرار. ثم يأتي بعدها المستوى المتوسط بنسبة 10 % بتكرار 6 مفردة و أخيرا المستوى الابتدائي بنسبة 2% عادة ما تشعر هذه الفئة بالتهميش داخل المؤسسة .

تحليل المحور الأول : التحديات المهنية التي تواجه الموظف

الجدول رقم 05: يمثل مدى رضا الموظف عن عمله الحالي

السؤال	غير راض	راض	راض جدا
كيف تقيم رضاك العام عن عملك الحالي ؟	5	31	23
النسبة المئوية	8%	53%	39%

الشكل رقم 05: يمثل مدى نسبة رضا الموظف عن عمله الحالي



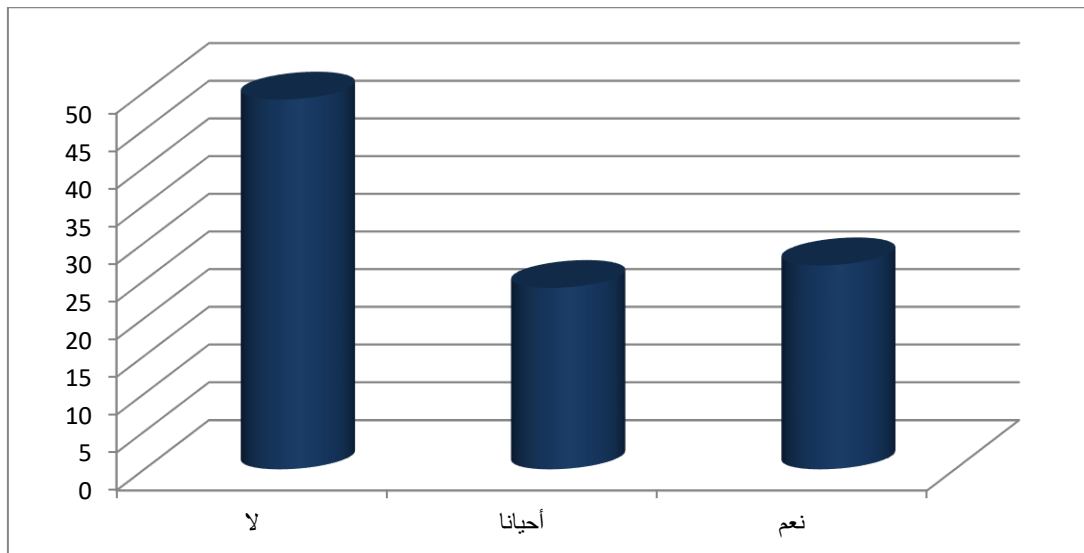
المصدر: من إعداد الطالبة

فالسؤال الأول: كانت نتائجه بالدرجة الأولى لمن صوتوا لراض بتعداد 31 مفردة بنسبة 53% يليها درجة راض جدا بتعداد 23 مفردة بنسبة 39% وأخيرا درجة راض جدا بتعداد 5 مفردة بنسبة 8% و هذا يعني على وجود رضاء مهني داخل المؤسسة سواء كان مع الموظفين أو مع المرؤوسين مما قد يدل على توفر بعض الشروط المقبولة في المؤسسة مثل: الاستقرار، والعلاقات الجيدة بين الموظفين، والشعور بالأمان الوظيفي...الخ

الجدول رقم 06 : يوضح نسبة مدى وضوح فرص التكوين والترقية داخل المؤسسة

السؤال	لا	أحيانا	نعم
هل ترى أن المؤسسة تتيح لك فرصا واضحة للتكوين و الترقية؟	16	14	29
النسبة المئوية	27%	24%	49%

الجدول رقم 06 : يوضح نسبة مدى وضوح فرص التكوين والترقية داخل المؤسسة



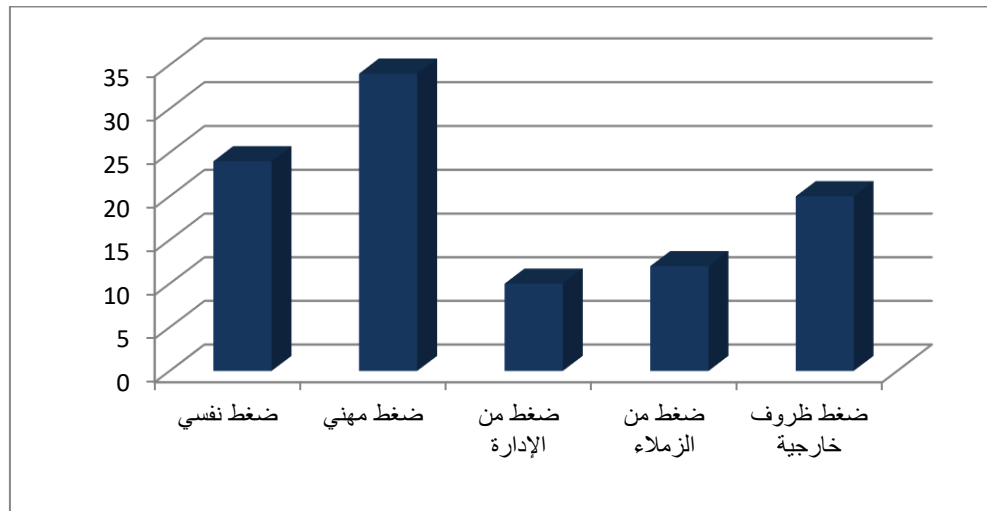
المصدر: من إعداد الطالبة

أما السؤال الثاني : جاءت نتائجه بالدرجة الأولى بـ"لا" بتعداد 29 مفردة بنسبة تقدر 49% ثم يليها بالدرجة الثانية بـ"لا" بتعداد 16 مفردة بنسبة 27% ثم الدرجة الأخيرة بـ"أحيانا" بتعداد 14 مفردة بنسبة تقدر بـ24% و هذا يدل على عدم وضوح معايير التكوين والترقية يخلق إحساسا بالتمييز داخل بيئة العمل و هذا ما يؤدي إلى فقدان الثقة بين الموظف والإدارة كما نجد في بعض المؤسسات يعتبر إلى التكوين والترقية كأمور ثانوية و ليست مهمة أو تُمنح بناءً على الولاء والعلاقات الشخصية بدلاً من الكفاءة والاستحقاق. هذا التصور يُسهم في خلق نوع من الرضا القهري لدى الموظفين، أو يؤدي إلى انسحاب صامت يعكس فقدان الحافز وانخفاض مستوى الانخراط الوظيفي".

الجدول رقم 07 :يوضح طبيعة الضغوط التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل

السؤال	ضغط نفسي	ضغط مهني	ضغط من الإدارة	ضغط من الزملاء	ضغط ظروف خارجية
ما نوع الضغوط التي تواجهها أكثر في عملك؟	14	20	6	7	12
النسبة مئوية	24%	34%	10%	12%	20%

الشكل رقم 07 :يوضح طبيعة الضغوط التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل



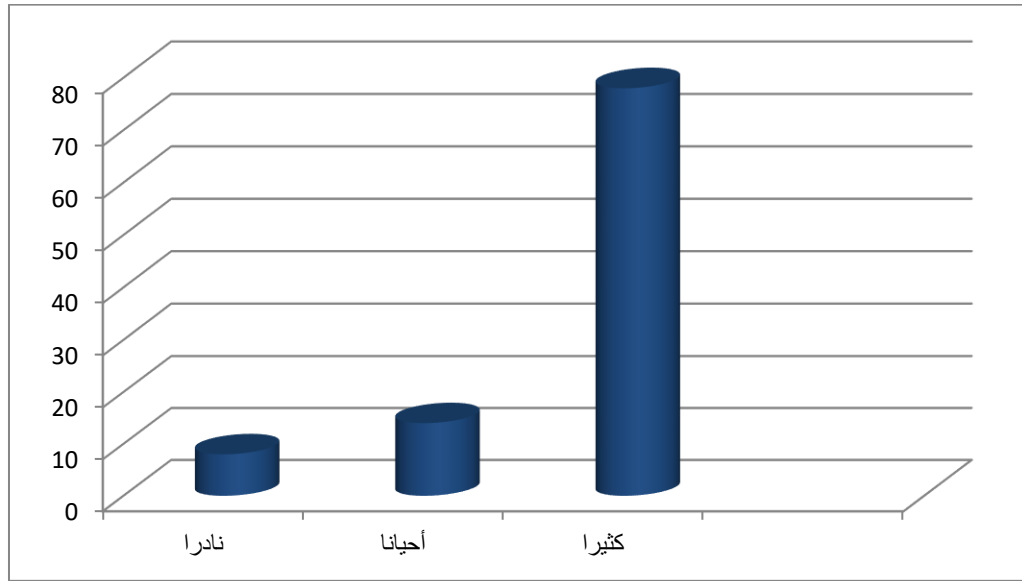
المصدر : من إعداد الطالبة

فالسؤال الثالث: جاءت بالدرجة الأولى بالضغط المهني بتعداد 20 مفردة بنسبة 34 % و هذا يعني أن أغلب الموظفين يعانون من كثافة المهام، ضيق الوقت، أو نقص الموارد...الخ كما يشير هذا إلى خلل في تنظيم العمل أو سوء توزيع الأدوار داخل المؤسسة. أما بالدرجة الثانية نجد الضغط النفسي بتعداد 14 مفردة بنسبة 24% يعبر عن وجود مشاعر القلق و التوتر، وربما فقدان السيطرة على الذات، وهي أعراض تنتج غالبا عن ثقافة عمل غير داعمة أو بيئة تفتقر للاستقرار المهني كما يشير هذا أيضا. كما يشير ذلك إلى نقص واضح في آليات الاستماع والدعم النفسي، ما ينعكس سلبا على قدرة الموظفين في التعامل مع الضغوط اليومية داخل بيئة العمل. ثم يليها ضغط الظروف الخارجية بتعداد 12 بنسبة 20% حيث يعكس هذا البعد التأثير المتبادل بين البيئة الاجتماعية خارج العمل مثل: الالتزامات العائلية، الوضع الاقتصادي، مشاكل النقل... الخ وبين الأداء المهني كما يدل أن الموظف ليس معزولا عن واقعه داخل المجتمع ، وأن الأداء داخل المؤسسة يتأثر بشدة بالضغوط التي يعيشها خارجه. ثم يليها ضغط من الزملاء بتعداد 7 بنسبة مقدرة ب12% و هذا يدل إلى وجود توتر أو صراع داخلي بين الأفراد في نفس بيئة العمل، ربما بسبب غياب روح التعاون أو المنافسة غير الصحية. كما يدل على ضعف الروابط الاجتماعية المهنية وغياب آليات بناء فرق عمل فعالة. و بالدرجة الأخيرة نجد الضغط من الإدارة بتعداد 6 بنسبة مقدرة 10 % بالرغم أنها النسبة قليلة إلا أنها تعتبر عنصرًا مهما وتدل على أن بعض الموظفين يتعرضون لأساليب إشراف قمعية أو غير عادلة قد نجد هذه النسبة عن خوف كامن من السلطة أو عن محاولة كبت المشاعر اتجاه الإدارة.

الجدول رقم 08: يوضح أثر الضغوط المهنية على الإرهاق والرغبة في ترك العمل

السؤال	نادرا	أحيانا	كثيرا
هل سبق شعرت بالإرهاق أو الرغبة في ترك العمل بسبب هذه الضغوط؟	5	8	46
نسبة مئوية	8%	14%	78%

الشكل رقم 08: يوضح نسبة أثر الضغوط المهنية على الإرهاق والرغبة في ترك العمل



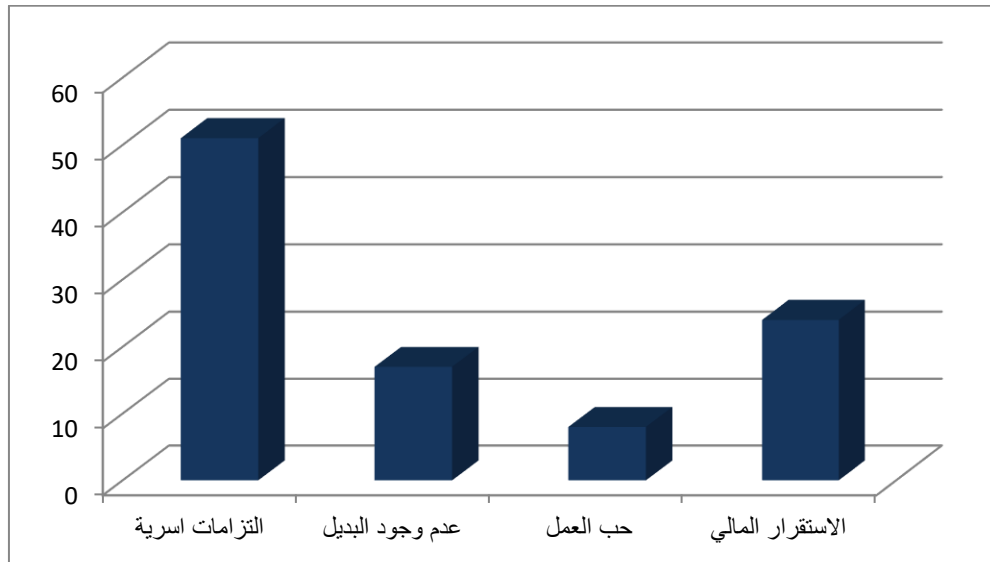
المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال الرابع: فجاءت بالدرجة الأولى تشير إلى أن نسبة كبيرة جدا من الموظفين بأنهم يشعرون بالإرهاق أو الرغبة في ترك العمل بشكل متكرر بسبب الضغوط التي يواجهونها في بيئة العمل حيث نجد 46 مفردة بنسبة 78 % تعتبر هذه النسبة المرتفعة جدا حيث تدل إلى أن المؤسسة تعمل ضمن نظام وظيفي مرهق يفتقر إلى مقومات دعم الموظف ومراعاة توازنه النفسي ويعكس هذا الوضع ضعفا في البنية التنظيمية الداخلية، وغيابا لسياسات فعالة تعنى بحماية الصحة النفسية وتعزيز الرفاه المهني. حيث يبدأ الموظف بفقدان الشعور بالانتماء مما يؤدي إلى ضعف الإنتاجية وربما التسرب المهني. ثم يليها أحيانا بتعداد 8 مفردة بنسبة 14 % تمثل هذه الفئة شريحة من الموظفين الذين يمرون بحالات ضغط متقطعة، غالبا ما تكون مرتبطة بفترات زمنية محددة أو بمواقف وظيفية معينة إلا أنها رغم ذلك تترك آثارا نفسية ومهنية ملموسة تؤثر على أدائهم واستقرارهم الوظيفي . ثم يليها نادرا بتعداد 5 بنسبة 8 % تمثل الأقلية التي يبدو أنها تمتلك قدرة على التكيف أو تعمل في ظروف أقل ضغطا .

الجدول رقم 09: يوضح محفزات البقاء في العمل من منظور

السؤال	التزامات أسرية	عدم وجود البديل	حب العمل	الاستقرار المالي
ما الذي يحفزك للاستمرار في وظيفتك الحالية ؟	30	10	5	14
نسبة مئوية	51%	17%	8%	24%

الموظف الشكل رقم 09: يوضح نسبة محفزات البقاء في العمل من منظور الموظف



المصدر : من إعداد الطالبة

فالسؤال الخامس : فجاءت نتائجه بالدرجة الأولى بالتزامات الأسرية بتعداد 30 مفردة بنسبة 51% وهو ما يعكس أن البقاء في الوظيفة لا يرتبط فقط بالدافع المهني أو الرضا الوظيفي بل أيضا بضرورة الوفاء بالمسؤوليات العائلية والاجتماعية. ثم يأتي بعدها الاستقرار المالي بتعداد 14 مفردة بنسبة 24% و هذا يدل على أن العنصر الاقتصادي لا يزال يشكل دافعا مهما للاستمرار في العمل ، خاصة الأوضاع الاقتصادية الراهنة والتي قد تجعل من فقدان الوظيفة تهديدا مباشرا للأمن المعيشي للموظف.ليأتي بعدها عدم وجود البديل بتعداد 10 مفردات بنسبة 17 % و يدل على ذلك أن بعض الموظفين لا يستمرون في وظائفهم بدافع الرضا أو التحفيز الذاتي، وإنما نتيجة بانعدام البدائل أو عدم وجود الترقية والتطور، و هذا ما يجعل من استمرارهم خيارا ضروريا يفتقر إلى البعد المهني الإيجابي. و في الدرجة الأخيرة نجد حب

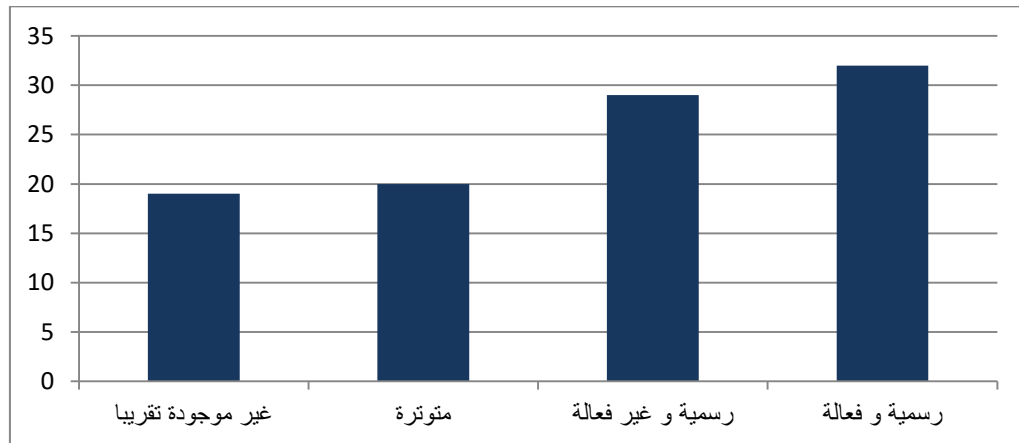
العمل بتعداد 5 مفردات بنسبة تقدر ب 8% وهي نسبة ضعيفة تدل على عدم وجود الشغف المهني والانتماء الوظيفي لدى الموظفين، ما قد يكون من خلال ضعف ظروف العمل، أو غياب الحوافز، أو سوء المناخ التنظيمي داخل المؤسسة. كما يدل ذلك أن الموظفين لا يستمرون في وظائفهم بدافع الرضا أو الانتماء بل نتيجة الضغوط الأسرية والمادية، أو لغياب الفرص البديلة، وهو ما يعتبر مؤشرا مهما على ضعف جودة الحياة المهنية داخل المؤسسة.

تحليل المحور الثاني: التحديات التنظيمية داخل المؤسسة

الجدول رقم 10: يوضح طبيعة العلاقة بين الموظف والإدارة

السؤال	غير موجودة تقريباً	موجودة	متوترة	رسمية و غير فعالة	رسمية و فعالة
كيف تصف علاقتك بالإدارة؟	11	12	17	19	19
النسبة المئوية	19%	20%	29%	32%	32%

الشكل رقم 10: يمثل نسبة طبيعة العلاقة بين الموظف والإدارة



المصدر: من إعداد الطالبة

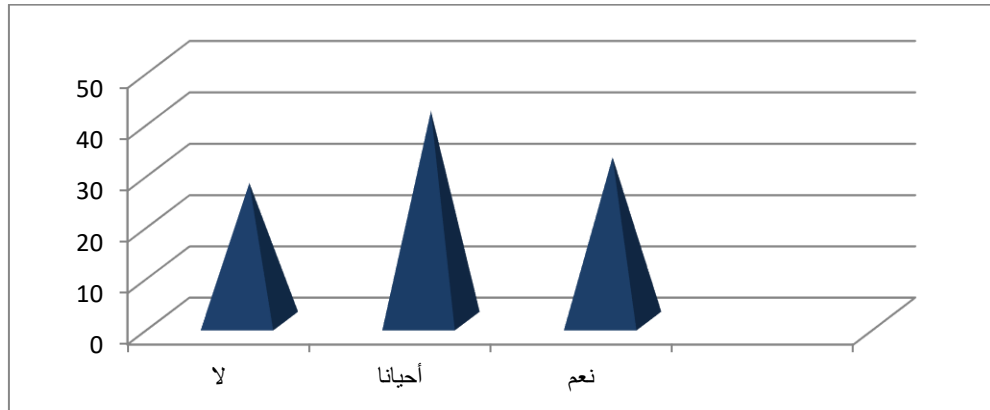
السؤال الأول : جاءت نتائجه بالدرجة الأولى أن العلاقة بين الإدارة و الموظف رسمية و فعالة بتعداد 19 مفردة بنسبة مقدرة 32% ثم يليها بالدرجة الثانية رسمية و غير فعالة بتعداد 17 مفردة بنسبة مقدرة 29%

تُظهر النتائج أن العلاقة بين الإدارة والموظفين يغلب عليها الطابع الشكلي أو الرسمي بغض النظر عن فاعليتها. ويشير هذا إلى أن نمط الاتصال العمودي داخل المؤسسة يعتمد بدرجة كبيرة على الأوامر والتعليمات، بدلاً من التفاعل والتواصل التشاركي. ورغم أن ما يقارب ثلث الموظفين وصفوا العلاقة بأنها "فعالة"، إلا أن نسبة معتبرة أخرى اعتبرتها شكلية وغير مثمرة، وهو ما يضعف الشعور بالمشاركة في اتخاذ القرار، ويعكس خللاً في ثقافة التواصل الإداري داخل المؤسسة. ثم يأتي بعدها متوترة بتعداد 12 مفردة بنسبة مقدرة 20% و هذا دليل على وجود صراع نفسي وتنظيمي داخل بيئة العمل و قد يعود إلى عدد من الأسباب منها : اعتماد الإدارة على أسلوب قيادي سلطوي، ضعف مهارات التواصل الإداري، وغياب نظم التحفيز أو العدالة التنظيمية. وتُعد هذه العوامل من أبرز مهددات الاستقرار المهني والانخراط الإيجابي في المؤسسة. ثم يليها أن العلاقة غير موجودة تقريباً بتعداد 11 مفردة بنسبة 19% فهي تدل على مؤشراً خطيراً على حالة من الانفصال التام بين الإدارة و الموظفين. وتنعكس هذه القطيعة في شكل عزلة إدارية واضحة، وضعف في الانتماء إلى المؤسسات، إلى جانب انتشار مشاعر الإهمال والتهميش داخل بيئة العمل. مما يؤدي استمرار هذا الوضع إلى تدهور الثقة المتبادلة وتراجع مستويات الالتزام الوظيفي.

الجدول رقم 11: يمثل جودة التفاعل المهني بين موظفي الأقسام المختلفة

السؤال	لا	أحياناً	نعم
هل يوجد تواصل فعال بينك و بين الزملاء من أقسام أخرى ؟	16	24	19
النسبة المئوية	27%	41%	32%

الشكل رقم 11: يوضح نسبة جودة التفاعل المهني بين موظفي الأقسام المختلفة



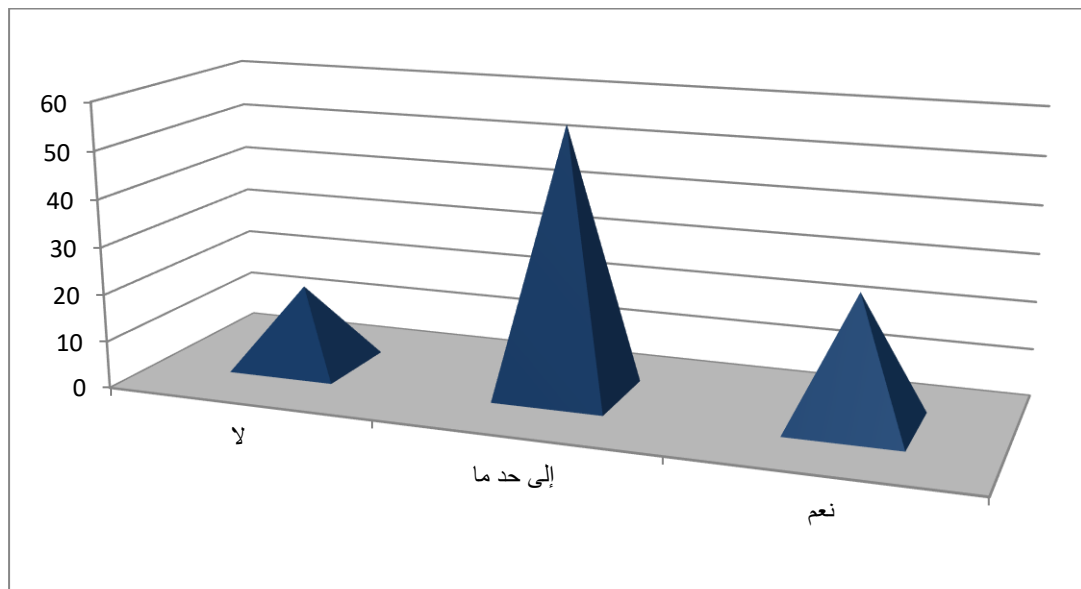
المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال الثاني : جاءت نتائجه بالدرجة الأولى بالإجابة على أحيانا بتعداد 24 مفردة بنسبة مقدرة ب 41% مما يدل على أن التواصل بين الأقسام موجود بشكل متقطع أو غير منتظم، ما يدل على:عدم وجود إستراتيجية تواصل واضحة أو مؤسسية تضمن انسياب المعلومة وتبادل المعارف بين الأقسام بالإضافة إلى وجود تواصل فقط عند الضرورة أو في الحالات الطارئة، مما يعكس ضعف التكامل المهني الأفقي و يمكن احتمال وجود حواجز تنظيمية أو شخصية (كالتنافس أو غياب الثقة) هذا النمط يعكس مؤسسة تعاني من تجزئة داخلية حيث تعمل الأقسام بشكل منفصل دون خلق شبكة اجتماعية مهنية و موحدة. ثم يليها بالإجابة على نعم بتعداد 19 مفردة بنسبة مقدرة ب32% هذه النسبة تعبر عن شريحة ترى أن هناك تواصل فعالا بين الأقسام، وقد يكون ذلك نتيجة: إلى وجود قيادة تشجع على التعاون بالإضافة إلى طبيعة عمل تتطلب التفاعل المشترك وأن موظفين يمتلكون مهارات تواصل أو علاقات شخصية قوية خارج الإطار الرسمي. لكن تبقى هذه النسبة غير كافية لضمان انسجام تنظيمي شامل ما يبرز التفاوت في بيئة العمل داخل نفس المؤسسة. بالأخير الإجابة على لا بتعداد 16 مفردة بنسبة مقدرة ب 27% النسبة الأخيرة تشير إلى غياب التواصل بين الأقسام و هذا قد يكون هناك تفكك تنظيمي واضح أو ضعف في البنية الإدارية التي تربط الأقسام. كما أن هذا الانفصال قد يؤدي إلى تكرار الجهود، وسوء الفهم، وتأخر الإنجاز...الخ

الجدول رقم 12: يمثل وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة وأثره على أداء الموظفين

السؤال	لا	إلى حد ما	نعم
هل ترى أن هناك وضوحاً في الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة ؟	10	33	16
النسبة المئوية	17%	56%	27%

الشكل رقم 12: يمثل نسبة وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة وأثره على أداء الموظفين



المصدر : من إعداد الطالبة

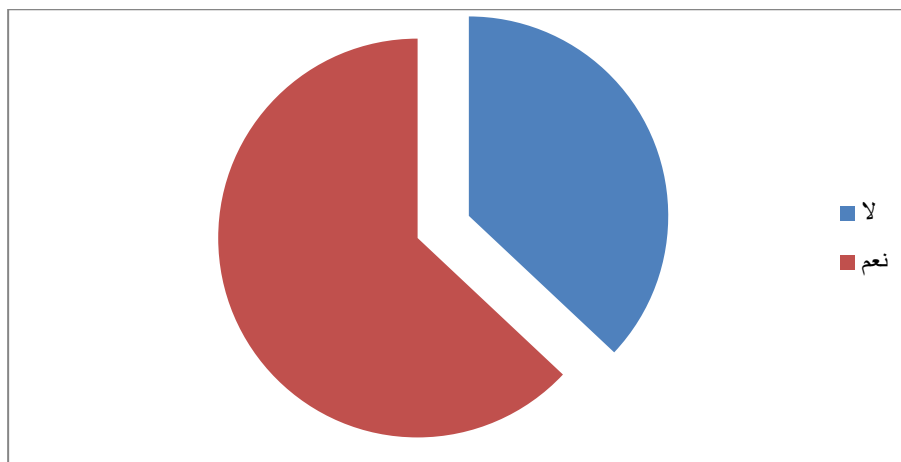
السؤال الثالث: فجاءت الإجابة بالدرجة الأولى بـ إلى حد ما بتعداد 33 مفردة بنسبة مقدرة بـ 56% تشير هذه النسبة إلى أن أكثر من نصف الموظفين يرون أن وضوح الأدوار والمسؤوليات جزئي أو غير مكتمل داخل بيئة العمل مما يدل إلى وجود تباين في فهم المهام بين الموظفين و من بين الأسباب نجد : نقص في التكوين و غياب توصيف وظيفي دقيق أو ضعف في التواصل الإداري. مما يعكس هذا الوضع بيئة تنظيمية غير مستقرة التي تؤدي إلى: تضارب في المهام بين الموظفين أو إلقاء المسؤوليات من طرف إلى آخر أو مشاعر إحباط وتوتر داخل الفريق العمل .ثم يليها الإجابة بنعم 16 مفردة بنسبة مقدرة بـ 27%

تشير هذه النسبة المتوسطة إلى أن جزء من الموظفين لديهم وضوح حول المهام الموكلة إليه وهو ما قد يؤدي إلى عدة من العوامل من أهمها : وجود درجة أعلى من التنظيم الإداري في بعض الأقسام دون غيرها، مما يساهم في توضيح المهام والمسؤوليات بشكل أفضل. بالإضافة إلى تلقي بعض الموظفين إشراف إداري مباشر من المسؤولين، و هذا ما يساعد على تقليص الغموض وتعزيز الفهم الوظيفي و دور الموظفين في بيئة العمل . ثم يأتي بعدها بالإجابة ب لا بتعداد 10 مفردة بنسبة مقدرة ب 17% تمثل هذه الفئة التي ترى غيابًا واضحًا للمهام والمسؤوليات، وهي فئة ليست صغيرة، وتشير إلى: وجود فشل إداري في توزيع المهام بين الموظفين بالإضافة إلى احتمال وجود غموض إداري عام أو فوضى في أساليب العمل. إذ يساهم في: انخفاض الحوافز و كثرة الشكاوي في بيئة العمل مما يؤدي إلى ظهور علاقات صراع داخل المؤسسة.

الجدول رقم 13: العلاقة بين غموض الأدوار وظهور ازدواجية في تنفيذ المهام

السؤال	لا	نعم
هل سبق أن حدث تعارض أو ازدواجية في المهام بسبب غموض التنظيم؟	22	37
النسبة المئوية	37%	63%

الشكل رقم 13: العلاقة بين غموض الأدوار وظهور ازدواجية في تنفيذ المهام



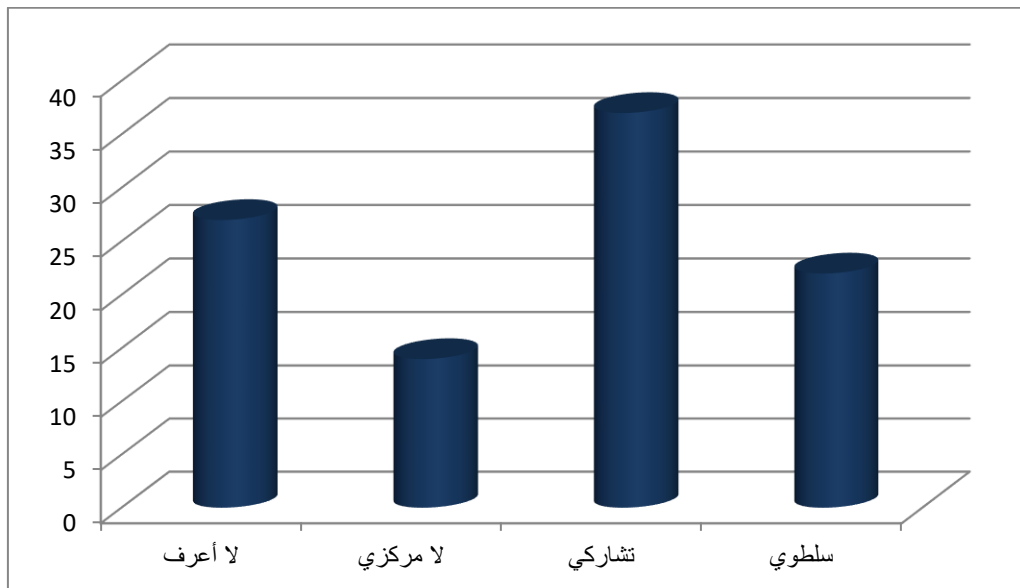
المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال الرابع : فجاءت بالدرجة الأولى بالإجابة على نعم بتعداد 37 مفردة بنسبة 63% يدل هذا مؤشر قوي على وجود خلل في توزيع الأدوار والمسؤوليات بين الموظفين داخل المؤسسة مما يعكس غياب وضوح في الهيكل التنظيمي وضعف في التواصل داخل الإدارة كما تؤدي هذه الفوضى التنظيمية إلى زيادة في المشاكل و النزاعات الداخلية، مما تؤثر بالسلبية على فعالية العمل الجماعي هذا الوضع يخلق بيئة من الإحباط و الضغط النفسي إلى انخفاض الولاء الوظيفي. ثم يليها بالدرجة الثانية بالإجابة على لا بتعداد 22 مفردة بنسبة 37% و يدل هذا إلى هناك تفاوت في جودة التنظيم الإداري بين الأقسام أو الفئات الوظيفية داخل المؤسسة.

الجدول رقم 14: يوضح نوع الأسلوب السائد في إدارة المؤسسة

السؤال	لا أعرف	لا مركزي	تشاركي	سلطوي
ماهو الأسلوب السائد في إدارة المؤسسة؟	16	8	22	13
النسبة المئوية	27%	14%	37%	22%

الشكل رقم 14: يوضح نسبة نوع الأسلوب السائد في إدارة المؤسسة



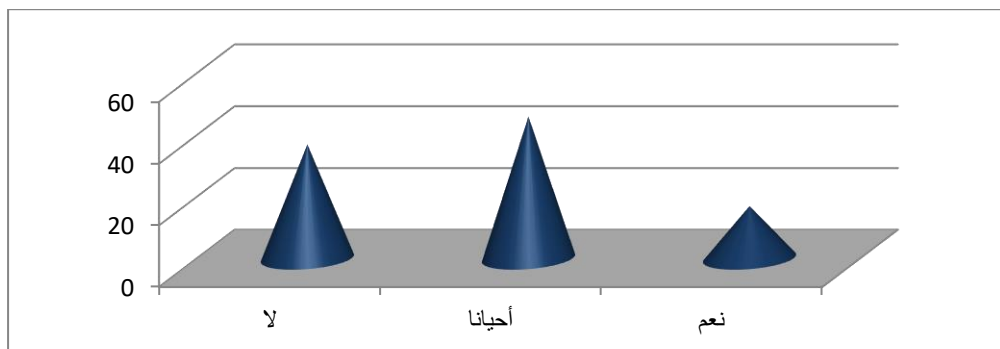
المصدر : من إعداد الطالبة

السؤال الخامس: فجاءت إجابته بالدرجة الأولى أسلوب تشاركي بتعداد 22 مفردة بنسبة مقدرة ب 37% وهذا يعكس نمطا إيجابيا نحو اشتراك الموظفين في اتخاذ القرارات مما يعزز من روح التعاون والشعور بالانتماء داخل المؤسسة ثم يليها بالدرجة الثانية الإجابة ب لا أعرف بتعداد 16 مفردة بنسبة مقدرة ب 27% من الموظفين لم يكونوا قادرين على تحديد أسلوب الإدارة مما يشير إلى وجود غموض أو ضعف في التواصل بين الإدارة والموظفين أو عدم وضوح الرؤية الإدارية بالنسبة للبعض. هذا الأمر قد يعكس ضعف في شفافية الإدارة أو وجود نقص في المعلومات المتاحة للموظفين عن كيفية اتخاذ القرارات داخل بيئة العمل ليأتي بعدها الإجابة ب سلطوي بتعداد 13 مفردة بنسبة مقدرة ب 22% من الموظفين أن الأسلوب داخل الإدارة في المؤسسة سلطوي وهو أسلوب يركز على السلطة والرقابة المركزية و يرتبط ببيئة عمل تتميز بالجمود وعدم المرونة فيها مما قد يحد من المبادرة ويزيد من التوتر والضغط النفسي و المشاكل الأخرى. ثم يليها بالدرجة الأخيرة بالإجابة ب لا مركزي بتعداد 8 مفردة بنسبة مقدرة ب 14% فقط ترى أن الإدارة تتبع أسلوب لا مركزي وهو الأسلوب الذي يمنح مزيد من الحرية والمسؤولية للموظفين في بيئة العمل مما يشجع وجود على الابتكار.

الجدول رقم 15: يمثل مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم

السؤال	لا	في بعض الأحيان	نعم
هل تشارك عادة في اتخاذ قرارات تتعلق بعملك ؟	22	27	10
النسبة المئوية	37%	46%	17%

الشكل رقم 15: يوضح نسبة مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم



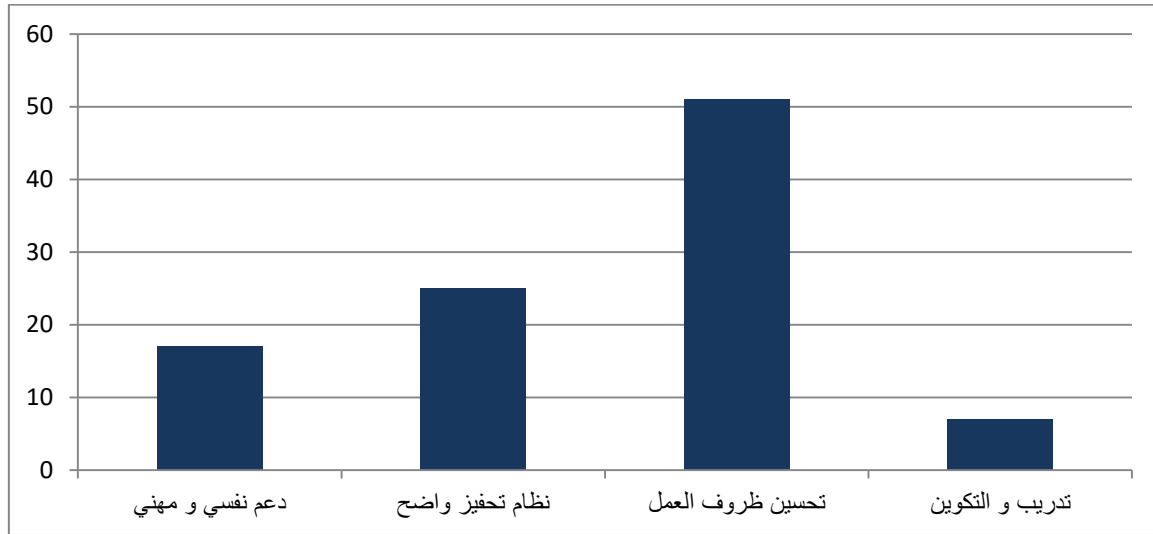
المصدر : من إعداد الطالبة

فالسؤال السادس : جاءت إجابته بالدرجة الأولى الإجابة ب في بعض الأحيان بتعداد 27 مفردة بنسبة مقدرة 46% مما يدل على غياب الاستمرارية في عملية اتخاذ القرار داخل بيئة العمل. هذه النسبة تشير إلى أن المشاركة ليست جزء أساسيا من الثقافة التنظيمية بل ترتبط بمواقف عارضة أو حسب مزاج الإدارة أو الظروف الطارئة. ثم يليها بالدرجة الثانية الإجابة ب لا بتعداد 22 مفردة بنسبة مقدرة ب 37% مما تعكس على وجود شريحة واسعة تقصى بشكل مباشر من المساهمة في القرارات المتعلقة بعملها، مما يدل على طبيعة تنظيمية ذات طابع مركزي أو سلطوي، حيث يتم حصر القرار بيد فئة إدارية ضيقة دون إشراك باقي الفاعلين المهنيين. ثم تليها بالترتيب الإجابة ب نعم بتعداد 10 مفردات بنسبة مقدرة ب 17% تعتبر هذه النسبة منخفضة جدا، وهو ما لا يعكس وجود ثقافة مؤسسية راسخة تقوم على مبدأ التشاركية في اتخاذ القرار. بل قد يدل هذا المستوى المحدود من المشاركة إلى حالات خاصة ضمن بعض الأقسام أو الفئات الوظيفية، حيث تُمنح حرية اتخاذ القرار بشكل جزئي ومحدود.

الجدول رقم 16: يمثل العوامل الضرورية لتحسين أداء المؤسسة

السؤال	دعم نفسي و مهني	نظام تحفيز واضح	تحسين ظروف العمل	تدريب و التكوين
ما هي أهم العوامل التي تراها ضرورية لتحسين أداء المؤسسة؟	10	15	30	4
النسبة المئوية	17%	25%	51%	7%

الشكل رقم 16: يوضح نسبة العوامل الضرورية لتحسين أداء المؤسسة



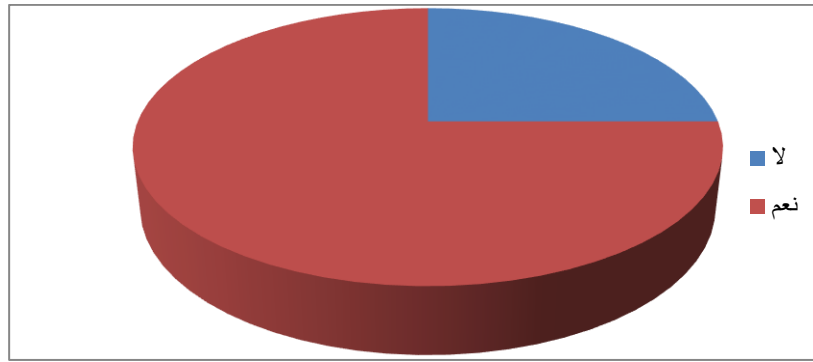
المصدر: من إعداد الطالبة

فالسؤال السابع : جاءت إجابته بالدرجة الأولى على عامل تحسين ظروف العمل بتعداد 30 مفردة بنسبة مقدرة ب 51% هو ما يدل على أن الانشغال الأساسي للموظفين مرتبط بالبعد البيئي والتنظيمي للعمل، أي ما يتعلق بالظروف اليومية لممارسة الوظيفة مثل :وسائل العمل، ضغط المهام، النظافة، الراحة، الانضباط، المناخ العام داخل بيئة العمل ،...الخ ثم تليها بالمرتبة الثانية الإجابة ب نظام تحفيز واضح بتعداد 15 مفردة بنسبة مقدرة ب 25% وهو مؤشر قوي على غياب الشفافية أو العدالة في توزيع المكافآت والترقيات داخل المؤسسة. فالموظفون، يقارنون أنفسهم بغيرهم داخل المؤسسة ويطالبون بنظام يراعي الجهد الفعلي ويحفز الأداء النوعي.ليأتي بعدها بالمرتبة الثالثة بالدعم النفسي و مهني بتعداد 10 مفردات بنسبة مقدرة ب 17% ما يبرز التأثير النفسي للضغط المهني ونقص الاعتراف داخل بيئة العمل، ويشير إلى حاجة الموظفين للشعور بالتقدير والدعم، سواء من الإدارة أو من زملائهم. و أخيرا الإجابة ب التدريب و التكوين بتعداد 4 مفردات بنسبة مقدرة ب 7% و هذا يدل على أن الموظفين إما لا يرون أثرا واضح لهذه البرامج في تحسين أدائهم، أو أنهم يعتبرون مشاكل العمل تتجاوز مسألة الكفاءة الفنية، وتتعلق أكثر بالبنية التنظيمية والتحفيز .

الجدول رقم 17 : يوضح الحاجة إلى الدعم المهني والاجتماعي لفهم مشكلات العمل

السؤال	لا	نعم
هل تشعر أحيانا بأنك بحاجة إلى دعم مهني أو اجتماعي لفهم مشاكلك في العمل؟	15	44
النسبة المئوية	%25	75%

الشكل رقم 17: يوضح نسبة الحاجة إلى الدعم المهني و الاجتماعي لفهم مشكلات العمل



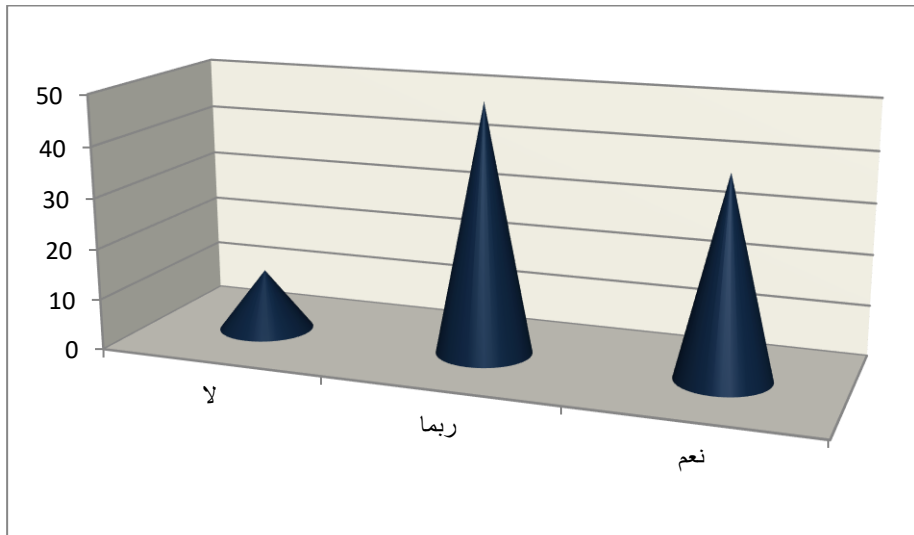
المصدر : من إعداد الطالبة

فالسؤال الثامن : جاءت إجابته بالدرجة الأولى على نعم بتعداد 44 مفردة بنسبة 57% يشعرون بالحاجة إلى دعم مهني أو اجتماعي لفهم أو تجاوز مشاكلهم داخل العمل، وهو مؤشر مهم يدل على وجود ضغط نفسي واجتماعي داخل بيئة العمل، حيث قد لا يتم التعامل معه من طرف المؤسسة بشكل كاف ثم يأتي بعدها الإجابة ب لا بتعداد 15 مفردة بنسبة مقدرة ب 25% قد يشير إلى وجود فئة تتمتع بدرجة من الاستقرار النفسي والمهني، أو أنها قادرة على التكيف مع التحديات من خلال آليات ذاتية للتأقلم وإدارة الضغوط.

الجدول رقم 18: يوضح قابلية الموظفين للاستفادة من الاستشارات المهنية

السؤال	لا	ربما	نعم
إذا أُتيحت لك الفرصة للحصول على استشارة مهنية (عبر المنصة أو خبير) هل تستفيد منها؟	7	29	23
النسبة المئوية	12%	49%	39%

الشكل رقم 18: يوضح نسبة قابلية الموظفين للاستفادة من الاستشارات المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال التاسع : فجاءت الإجابة بالدرجة الأولى ب ربما بتعداد 29 مفردة بنسبة مقدرة ب 49% مما يدل على وجود اهتمام مبدئي بالفكرة، لكنه توجد عوامل معينة لا يستطيعون الحصول على هذه الفرصة مثل: عدم وجود التجربة السابقة مع هذا النوع من الدعم أو عدم وضوح الفائدة المتوقعة من الاستشارة مع التخوف من مدى الجدية أو الخصوصية في تقديم هذه الخدمة (الاستشارات المهنية مثلا) ثم يليها الإجابة ب نعم بتعداد 23 مفردة بنسبة مقدرة ب 39% ما يؤكد وجود فئة تؤمن بأهمية التوجيه المهني وتسعى لتطوير أدائها وفهم مشكلاتها في العمل عبر المنصات الرسمية ومنظمة. ثم ليأتي بعدها الإجابة ب لا بتعداد 7 مفردة بنسبة مقدرة ب 12% فتمثل فئة قد تكون إما: غير واثقة في فاعلية هذا النوع من الخدمات أو تفضل التعامل مع مشاكلها بطرق فردية أو تقليدية أو تعتبر أن المؤسسة لا توفر بيئة مناسبة للاستشارة.

تحليل المحور الثالث : مدى وعي و حاجة الموظفين بالحلول الرقمية

الجدول رقم 19: يوضح مدى استخدام الحلول الرقمية (المنصات، التطبيقات..) في بيئة العمل

السؤال	لا أتذكر	لا	نعم
هل سبق لك استخدام حلول رقمية (منصات، تطبيقات..) أثناء عملك؟	32	10	17
النسبة المئوية	54%	17%	29%

الشكل رقم 19: يوضح مدى استخدام الحلول الرقمية (المنصات، التطبيقات..) في بيئة العمل



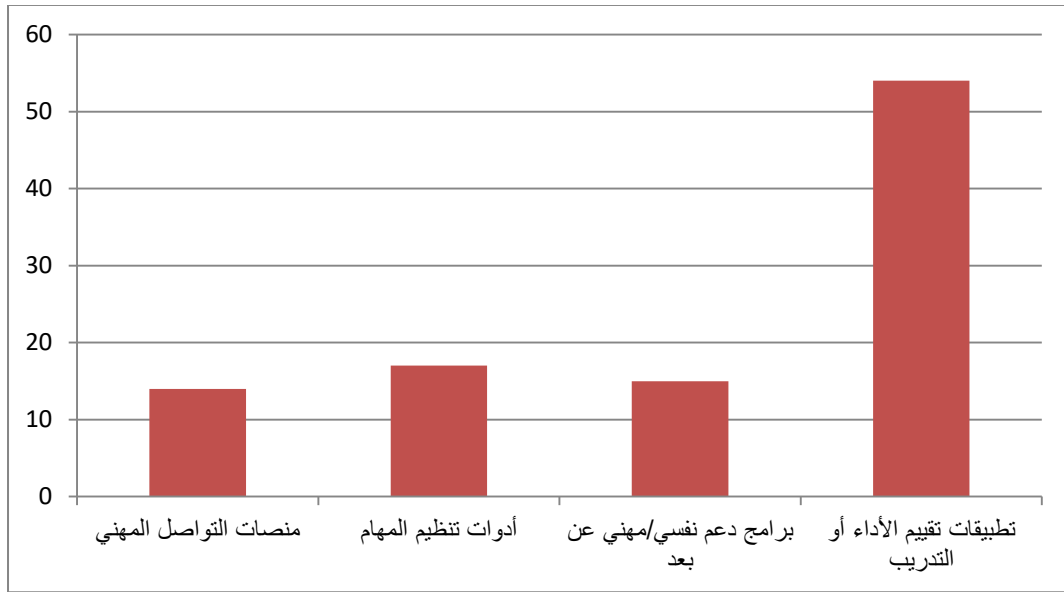
المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال الأول : جاءت إجابته بالدرجة الأولى ب لا أتذكر بتعداد 32 مفردة بنسبة مقدرة ب 54% و هذا دلالة على وجود الغموض و اللاوعي الرقمي كما أن هذه النسبة تعكس غياب الوعي أو الإدراك الكافي عند الأفراد بمفهوم "الحلول الرقمية". كما أنه يمكن القول أنه من المحتمل أن الموظفين يستخدمون أدوات رقمية بشكل روتيني، ولكنهم لا يربطونها بمفهوم التحول الرقمي و هذا يدل على ضعف الثقافة الرقمية التنظيمية، أو غياب برامج التوعية الداخلية حول الرقمنة. مما يشير إلى ضعف في دمج التكنولوجيا داخل الهوية المهنية للفرد، أي أنهم لا يرون هذه الأدوات كجزء من عملهم المهني الواعي. ثم يأتي بعدها الإجابة ب نعم بتعداد 17 مفردة بنسبة مقدرة 29% هذه النسبة تمثل فئة الموظفين الأكثر وعي باستخدام الأدوات الرقمية. كما قد تكون هذه الفئة من الموظفين في مواقع عمل معينة تفرض استخدام حلول رقمية (مثل الإدارة، تكنولوجيا المعلومات، أو المالية) كما تدل إلى وجود بذور تحول رقمي داخل المؤسسة، لكن دون تعميم أو شمولية. ثم يليها الإجابة ب لا بتعداد 10 مفردا بنسبة مقدرة ب 17% و هذا يدل على غياب الرقمنة الواضحة لدى بعض الموظفين حيث هذه الفئة تمثل الموظفين الذين لم يعرضوا أصلا على منصات أو تطبيقات رقمية أثناء عملهم، إما بسبب طبيعة العمل (تقليدي، يدوي، ميداني أو قصور تنظيمي...) كما تعكس أن هناك تفاوت في فرص استخدام التكنولوجيا بين الموظفين، ما يمكن أن ينتج عنه فجوات معرفية وتنظيمية.

الجدول رقم 20: يمثل أنواع الحلول الرقمية المستخدمة أو المعروفة لدى الموظفين

السؤال	منصات المهني	التواصل	أدوات تنظيم المهام	برامج دعم نفسي/مهني عن بعد	تطبيقات تقييم الأداء أو التدريب
ما نوع الحلول الرقمية التي استخدمتها أو سمعت عنها ؟	8	10	9	32	
النسبة المئوية	14%	17%	15%	54%	

الشكل رقم 20: يمثل نسبة أنواع الحلول الرقمية المستخدمة أو المعروفة لدى الموظفين



المصدر : من إعداد الطالبة

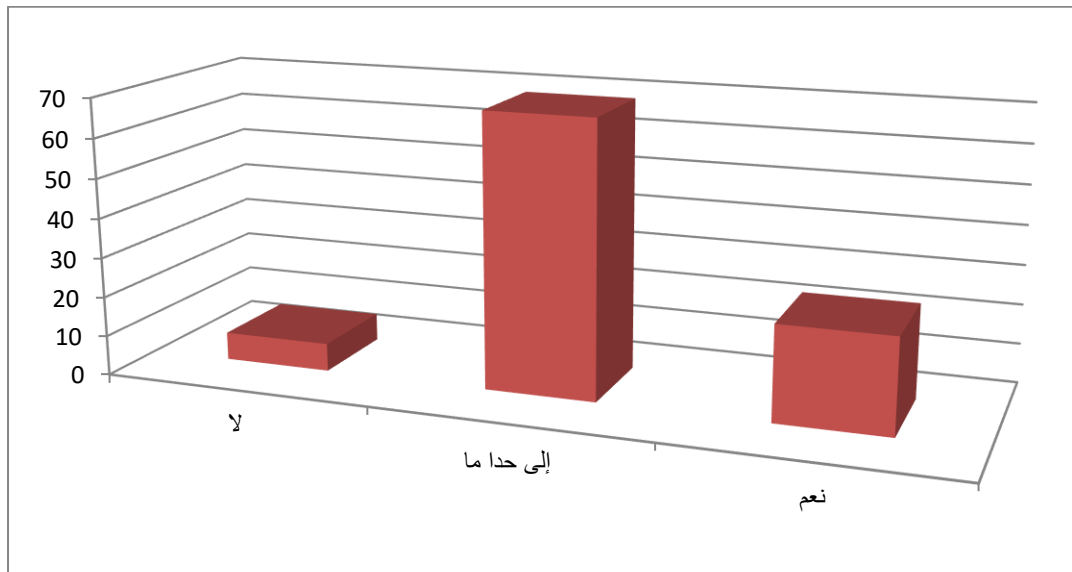
السؤال الثاني : جاءت إجابته بالدرجة الأولى بتطبيقات تقييم الأداء أو التدريب بتعداد 32 مفردة بنسبة مقدرة ب 54% حيث يشير إلى اعتماد المؤسسة على الحلول الرقمية في مجالات التقييم الفعالية إلى رؤية إدارية تركز على الرقمنة كأداة لضبط الأداء وتحسين الإنتاجية. من الناحية ، يمكن اعتبار هذا الأسلوب امتداد للأنظمة الرقابية الناعمة التي تحل محل التوجيه المباشر من خلال تقارير رقمية وتحليلات سلوكية، مما يعيد تشكيل العلاقة بين الموظف والإدارة. كما يعكس هذا على وجود العقلانية التقنية حيث تستخدم التكنولوجيا لتنظيم وضبط العمل بشكل دقيق ومنهجي داخل المؤسسات. ثم يليها بالدرجة الثانية الإجابة بأدوات تنظيم المهام بتعداد 10 مفردة بنسبة تقدر ب 17% رغم أهميتها في تنسيق الجهود وتسهيل التفاعل، إلا أن الاستخدام المحدود لهذه الأدوات يشير إلى أن الثقافة المؤسسية ما زالت تعتمد على الأساليب التقليدية في توزيع وتخطيط العمل و هذا الضعف قد يعود إلى نقص التدريب الرقمي أو إلى مقاومة من الموظفين اتجاه التغيير، هذا أيضا يدل على وجود فجوة ثقافية رقمية داخل بيئة العمل كما يأتي بعدها الإجابة ب برامج دعم نفسي/مهني عن بعد بتعداد 9 مفردة بنسبة تقدر ب 15% يدل على قلة استخدام هذه الأدوات تؤثر إلى غياب التحول الرقمي، حيث يتم التركيز على الأداء دون الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين.بالإضافة أنه يعد ذلك انعكاس لهيمنة العقلانية التي تغفل عن البعد العاطفي والاجتماعي في علاقة الفرد بالعمل، وهو ما يؤدي الموظفين لخطر المهني أو العزلة الرقمية.و أخيرا تأتي

الإجابة ب منصات التواصل المهني بتعداد 8 مفردة بنسبة تقدر ب 14% يشير انخفاض هذه النسبة إلى أن الموظفين قد لا يكونون مدركين لأهمية استخدام المنصات الرقمية في تطوير مهاراتهم المهنية، أو أن المؤسسة لا تشجع على التفاعل المهني خارج نطاق بيئتها الداخلية. هذا الوضع يحد من قدرة الموظف على بناء رأس مال اجتماعي ومهني، مما يؤثر بطريقة سلبية على فرص التعلم المستمر وتبادل المعرفة داخل المؤسسة.

الجدول رقم 21: يمثل مدى تشجيع بيئة العمل على استخدام الأدوات الرقمية

السؤال	لا	إلى حد ما	نعم
هل ترى أن بيئة العمل في مؤسستك تشجع على استخدام أدوات رقمية؟	4	41	14
النسبة المئوية	7%	69%	24%

الشكل رقم 21: يمثل مدى تشجيع بيئة العمل على استخدام الأدوات الرقمية



المصدر : من إعداد الطالبة

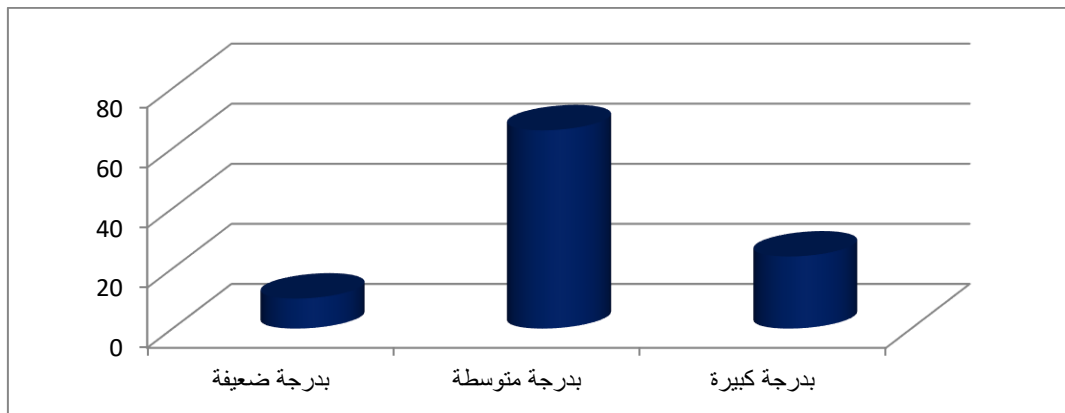
السؤال الثالث: جاءت إجابته بالدرجة الأولى إلى حد ما بتعداد 41 مفردة بنسبة مقدرة ب 69 % تشير النسبة الكبيرة من الموظفين الذين يرون أن بيئة العمل تشجع على الرقمنة بشكل جزئي فقط، إلى أن المؤسسة تعيش مرحلة انتقالية رقمية لم تكتمل بعد. بالإضافة أنه لم تصبح الرقمنة جزء راسخ من الثقافة

التنظيمية وإنما لا تزال تمارس بشكل جزئي أو سطحي. ويعكس ذلك وجود تباين في تطبيق السياسات الرقمية داخل المؤسسة حيث قد تكون بعض الأقسام أو القيادات أكثر استعداداً للتحويل الرقمي من غيرها، مما يؤدي إلى تجارب غير موحدة بين الموظفين. و من ثم يأتي بالدرجة الثانية الإجابة بنعم بتعداد 14 مفردة بنسبة مقدرة ب 24% هذه النسبة المحدودة تدل إلى أن التشجيع على استخدام الأدوات الرقمية لا يزال ضعيفاً و غير مطور داخل بيئة العمل قد يرتبط هذا بالموارد، أو ضعف التكوين، أو مقاومة ثقافية داخلية. فالتحول الرقمي لا ينجح بمجرد إدخال التكنولوجيا، بل بتعديل الثقافة التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك يدل على تراجع ما يعرف بـ"القيادة الرقمية" داخل المؤسسة، حيث لا يتم توفير بيئة تحفيزية أو دعم تقني دائم. وتليها بالدرجة الأخيرة الإجابة ب لا بتعداد 4 مفردة بنسبة مقدرة ب 7% هذه الفئة تمثل من يشعرون بالإقصاء أو العجز الرقمي، وهو ما يشير إلى ضرورة فهم هذه الحالات لتفادي تعميق الفجوة الرقمية داخل المؤسسة.

الجدول رقم 22: يمثل أثر الحلول الرقمية على تسهيل المهام اليومية في العمل

السؤال	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة
إلى أي مدى تعتقد أن الحلول الرقمية يمكن أن تسهل عملك اليومي؟	6	38	14
النسبة المئوية	10%	66%	24%

الشكل رقم 22: يمثل أثر الحلول الرقمية على تسهيل المهام اليومية في العمل



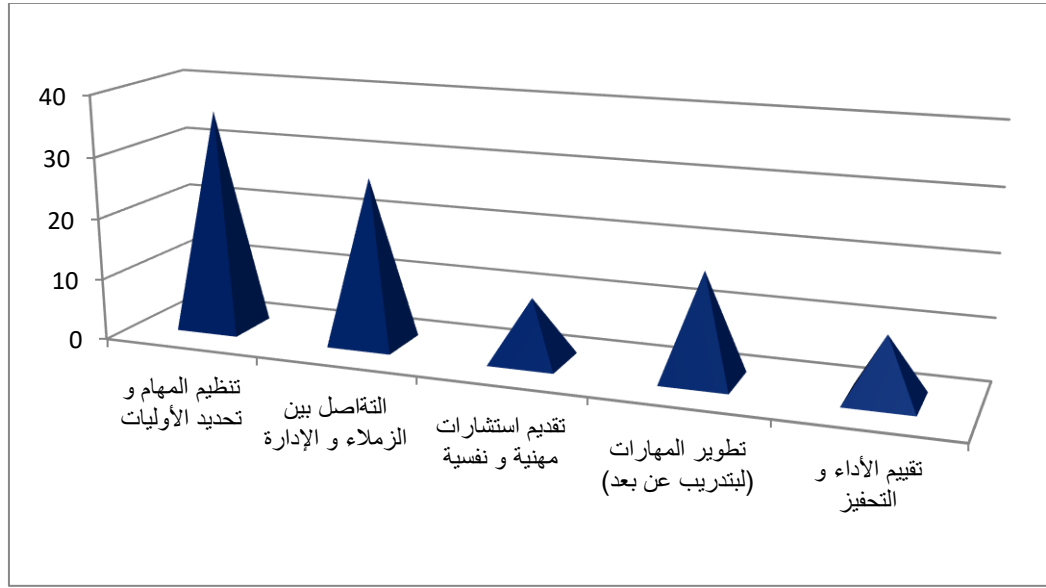
المصدر : من إعداد الطالبة

السؤال الرابع: جاءت إجابته الأولى على الإجابة بدرجة متوسطة بتعداد 38 مفردة بنسبة مقدرة ب 66% تعتبر هذه النسبة عن وجود إدراك عام لدى الموظفين بإمكانات الحلول الرقمية، لكن هذا الإدراك لا يرتقي بعد إلى قناعة تامة حيث يقدر الموظفون فوائدها، لكنهم يشعرون بوجود معوقات تنظيمية أو تطبيقية تحد من تأثيرها الكامل. ثم يأتي بعدها بدرجة كبيرة بتعداد 14 مفردة بنسبة مقدرة ب 24% أنه فئة قليلة تؤمن بقدرة الرقمنة على تحسين الأداء بشكل واضح هذه الفئة تمثل الموظفين الذين لديهم تجارب إيجابية أو مستويات أعلى من التكيف الرقمي. كما يمكن النظر إليهم محتملين للتحويل الرقمي داخل المؤسسة، لكن نسبتها المحدودة تدل على أن الفئات القادرة على الاستفادة الكاملة من الرقمنة ما تزال غير ممكنة بشكل كاف و هذا يبرز تحدي التفاوت الرقمي الداخلي، حيث لا يحظى الجميع بنفس فرص التدريب أو الأدوات. ثم يليها بالدرجة ضعيفة بتعداد 6 مفردة بنسبة مقدرة ب 10% هذه النسبة تمثل فئة إما تعاني من فجوة رقمية معرفية، أو عندها تجارب سلبية مع الرقمنة

الجدول رقم 23 : يوضح تحديد المجالات الوظيفية الأكثر استفادة من الحلول الرقمية

السؤال	تنظيم المهام و تحديد الأولويات	التواصل بين الزملاء و الإدارة	تقديم استشارات مهنية و نفسية	تطوير المهارات(التدريب عن بعد)	تقييم الأداء و التحفيز
في أي مجال ترى أن الحلول الرقمية قد تكون أكثر فائدة؟	21	16	6	10	6
النسبة المئوية	36%	27%	10%	17%	10%

الشكل رقم 23 : يوضح نسبة تحديد المجالات الوظيفية الأكثر استفادة من الحلول الرقمية



المصدر : من إعداد الطالبة

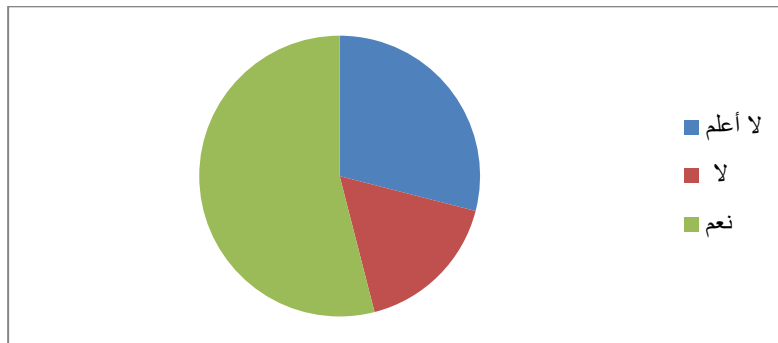
السؤال الخامس: جاءت إجابته بالدرجة الأولى على تنظيم المهام و تحديد الأولويات بتعداد 21 مفردة بنسبة مقدرة ب 36% تشير هذه النسبة المرتفعة إلى أن أغلب الموظفين يرون في الحلول الرقمية وسيلة لتقليص الفوضى التنظيمية وتسهيل إدارة الوقت كما يعكس هذا وجود خلل أو ضغط في إدارة العمل التقليدية، حيث يشعر الأفراد بالحاجة إلى أدوات تنسيق تساعد على تحسين الإنتاجية وتوزيع الجهد كما يدل إلى أن الرقمنة هنا تستخدم كحل للتعويض عن غياب أو ضعف الهياكل الإدارية الواضحة، ما يبرز أهمية التكنولوجيا كأداة لمعالجة "الارتباك التنظيمي". ثم يليها التواصل بين الزملاء و الإدارة بتعداد 16 مفردة بنسبة مقدرة ب 27% و هذه النسبة المرتفعة تكشف عن إدراك واسع لأهمية الأدوات الرقمية في كسر الحواجز التواصل داخل بيئة العمل. هذا يعكس وجود ما يسمى بالتفاوت بالاستفادة من الحلول الرقمية بين مستويات الإدارة و أيضا بين الأقسام و الوظائف المختلفة في التواصل، وهو ما تحاول الرقمنة معالجته عبر تسهيل التفاعل بين المستويات المختلفة كما يشير ذلك إلى حاجة الموظفين لمزيد من الشفافية وسرعة الوصول للمعلومة، في مقابل نمط تقليدي يتسم بالتسلسل الهرمي والتأخر في الردود. ثم يليها تطوير المهارات (التدريب عن بعد) بتعداد 10 مفردة بنسبة مقدرة ب 17% هذه النسبة تدل على وجود اهتمام متوسط بتوظيف الرقمنة في بناء الكفاءة الذاتية، لكن من الواضح أن هذا المجال لا يحظى بالأولوية المؤسسية بعد و دون تطبيق كاف من طرف الإدارة أو الموظفين أو أن المؤسسة قد لا تتيح فرص تدريب رقمية كافية

رغم أهميتها. و في الأخير نجد تقديم استشارات مهنية و النفسية و أيضا تقييم الأداء و التحفيز بتعداد 6 مفردات بنسبة مقدرة ب 10% انخفاض النسبة هنا يدل على أن الموظفين لا يرون في هذه الحلول أولوية حالية، إما لضعف تجربتهم معها، أو لغيابها عن المؤسسة، مما يعكس هذا غياب البعد الإنساني والداعم في الرقمنة داخل المؤسسة، حيث يتم تجاهل الجوانب العاطفية والنفسية في العمل. كما قد يشير إلى وجود تصور سلبي عن تقييم الأداء الرقمي، حيث ينظر إليه كأداة رقابة أكثر منه كوسيلة تحفيز أو تطوير.

الجدول رقم 24: يوضح أثر الحلول الرقمية على تقليل التوتر و المشكلات في العمل اليومي

السؤال	لا أعلم	لا	نعم
هل تشعر أن إدخال حلول رقمية سيققل من التوتر أو المشاكل اليومية في العمل ؟	17	10	32
النسبة المئوية	29%	17%	54%

الشكل رقم 24: يوضح أثر الحلول الرقمية على تقليل التوتر و المشكلات في العمل اليومي



المصدر : من إعداد الطالبة

السؤال السادس : جاءت إجابته بالدرجة الأولى ب نعم بتعداد 32 مفردة بنسبة مقدرة ب 54% تدل النسبة المرتفعة على أن أكثر من نصف الموظفين يربطون بشكل مباشر بين استخدام الحلول الرقمية وبين تخفيف التوتر أو تقليص المشاكل اليومية مما يعكس هذا رغبة في تجاوز الإشكالات المرتبطة بالتنظيم اليدوي، أو الروتين الإداري، أو بطء الإجراءات. كما يمكن اعتبار هذه النتيجة مؤشر على أن الرقمنة لم تعد مجرد أداة تكنولوجية، بل أمل نفسي واجتماعي في تحسين جودة حياة العمل ثم يأتي بعدها بالدرجة الثانية ب لا

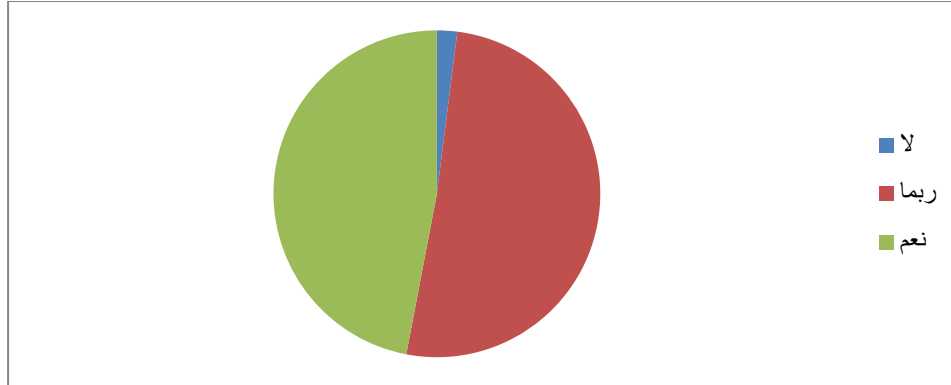
أعلم بتعداد 17 مفردة بنسبة مقدرة ب 29% تعكس هذه النسبة وجود فئة غير قادرة على تحديد موقف واضح من العلاقة بين الرقمنة وتخفيف التوتر، وهو ما قد يعود إلى نقص في التجربة المباشرة مع الأدوات الرقمية أو غياب في تكوين أو توعية داخل المؤسسة و غموض السياسات الرقمية الحالية. ثم يليها ب لا بتعداد 10 مفردة بنسبة مقدرة ب 17% رغم أن النسبة قليلة، إلا أن هذه الفئة تعبر عن تصور سلبي أو واقعي لمحدودية تأثير الحلول الرقمية في تغيير البيئة للعمل. يمكن أن يكون لدى هذه الفئة تجربة سابقة لم تود إلى تحسين فعلي، أو أنها ترى أن التوتر ناجم عن عوامل غير تقنية مثل الضغط البشري، سوء الإدارة، أو ضعف الحوافز.

تحليل المحور الرابع : قابلية تبني منصة مثل (sociowork)

الجدول رقم 25: يمثل مدى رغبة الموظفين في استخدام منصات رقمية متخصصة في الدعم المهني والتنظيمي مثل (منصة Sociowork)

السؤال	لا	ربما	نعم
هل تود استخدام منصة رقمية متخصصة في الدعم المهني و التنظيمي مثل sociowork	1	30	28
النسبة المئوية	2%	51%	47%

الشكل رقم 25: يمثل مدى رغبة الموظفين في استخدام منصات رقمية متخصصة في الدعم المهني والتنظيمي مثل (منصة Sociowork)



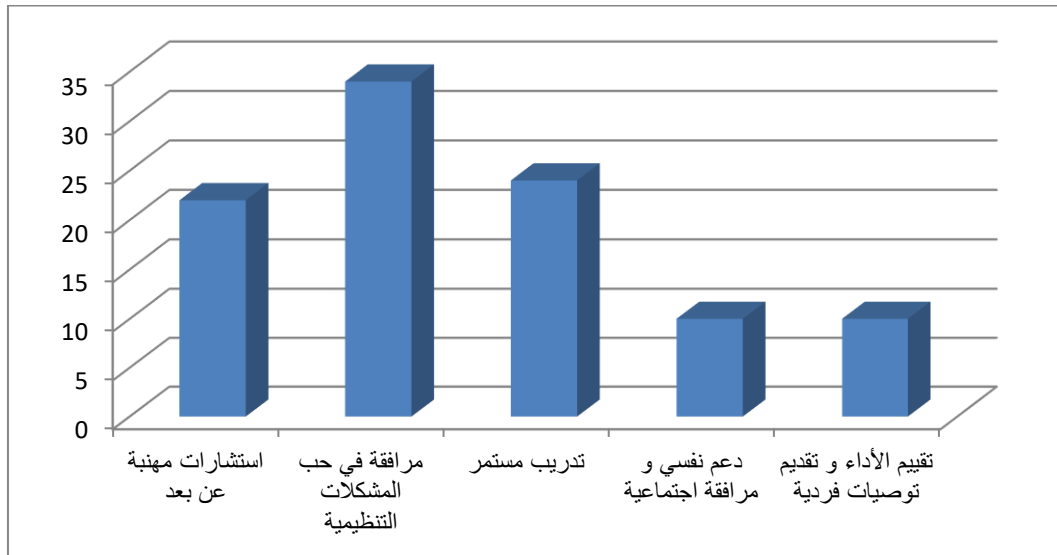
المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال الأول : جاءت إجابته بالدرجة الأولى ب ربما بتعداد 30 مفردة بنسبة مقدرة ب 51% ما يعبر عن حالة من التردد الحذر أو الانفتاح المشرو إ تجاه استخدام منصات رقمية للدعم المهني أو لا يوجد رفض صريح ولا قبول كامل، بل انتظار لتجربة مقنعة، أو ضمانات مهنية وتنظيمية. ثم يليها بالدرجة الثانية الإجابة ب نعم بتعداد 28 مفردة بنسبة مقدرة ب 47% النسبة المرتفعة تشير إلى وجود وعي بأهمية الحلول الرقمية التخصصية في الدعم المهني والتنظيمي. مما يعكس تحول في التمثلات الثقافية للموظف تجاه الرقمنة، حيث لم تعد الأداة الرقمية ترف بل حاجة مهنية معتبرة. كما يمكن تفسير ذلك بوجود ضغط تنظيمي أو حاجات نفسية غير مشبعة، تجعل الموظف يبحث عن أدوات بديلة للدعم والإرشاد. ليأتي بعدها الإجابة ب لا بتعداد 1 بنسبة مقدرة ب 2% ضعف نسبة الرفض تعكس أن التحفظ على الرقمنة كوسيلة دعم أصبح استثناء لا قاعدة. هذه الفئة قد تعود إلى: قناعة شخصية بعدم فعالية هذه المنصات. أو نقص في المهارات الرقمية. أو حتى ثقافة عمل تقليدي ترى في الدعم الرقمي شكلا من الرقابة.

الجدول رقم 26: يمثل أنواع الخدمات المتوقعة من المنصات الرقمية المتخصصة في الدعم المهني والتنظيمي

السؤال	استشارات مهنية عن بعد	مرافقة في حل المشكلات التنظيمية	تدريب مستمر	دعم نفسي و مرافقة اجتماعية	تقييم الأداء و تقديم توصيات فردية
ما نوع الخدمات التي ترغب أن تقدمها لك هذه المنصة؟	13	20	14	6	6
النسبة المئوية	22%	34%	24%	10%	10%

الشكل رقم 26: يمثل أنواع الخدمات المتوقعة من المنصات الرقمية المتخصصة في الدعم المهني والتنظيمي



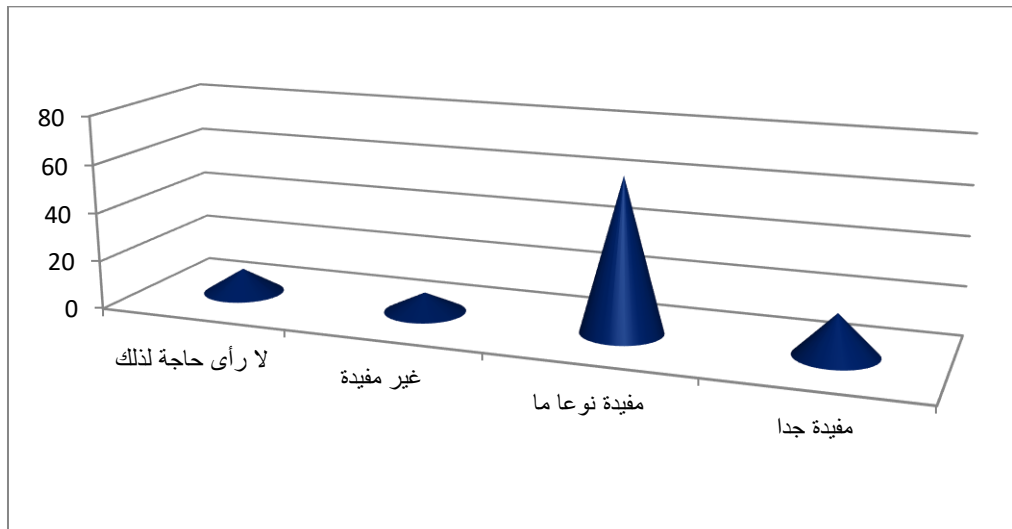
المصدر : من إعداد الطالبة

السؤال الثاني : جاءت إجابته بالدرجة الأولى ب المرافقة في حل المشكلات التنظيمية بتعداد 20 مفردة بنسبة مقدرة ب 34% هذا الاختيار يعكس حاجة الموظفين إلى دعم ملموس في التعامل مع العراقيل اليومية داخل المؤسسة. كما يدل هذا على وجود إحساس بالقصور في الدعم المؤسسي التقليدي حيث يفتقد الموظفون إلى آليات واضحة وفعالة لحل النزاعات أو التحديات التنظيمية. فالمنصة الرقمية هنا تعتبر كمساحة بديلة وموثوقة لمرافقة هذه العمليات، ما يعكس عدم الثقة الكاملة في قنوات الدعم الرسمية. ثم يليها بالدرجة الثانية ب التدريب المستمر بتعداد 14 مفردة بنسبة مقدرة ب 24% هذا يعكس وعي متزايد بأهمية التعلم المستمر في مواكبة التغيرات المهنية والتقنية. كما يبين هذا الخيار أن الموظفين يبحثون عن منصة تقدم لهم فرصاً مستدامة لتطوير المهارات، مما يدل على أهمية الرقمنة كأداة دعم وتحديث مستمر يشير هذا إلى رغبة في تحسين المكانة المهنية والتكيف مع التحولات الرقمية في سوق العمل. ليأتي بعدها بالدرجة الثالثة الاستشارات المهنية عن بعد بتعداد 13 مفردة 22 % ظهر هذا الخيار أهمية وجود مرشدين متخصصين يمكنهم تقديم النصائح المهنية وفق ظروف الفرد. مما يعكس هذا حاجة نفسية ومهنية للشعور بالاحتواء والاهتمام الشخصي، ما يشير إلى أن الموظفين يتطلعون إلى مساعدة مخصصة تتجاوز الحلول الجماعية أو العامة. ثم يليها بالدرجة الأخيرة الإجابة بالدعم النفسي و المرافقة الاجتماعية بتعداد 6 مفردة بنسبة مقدرة ب 10 % رغم أن النسبة تعتبر قليلة إلا أن وجود هذه الفئة يدل على أهمية الرفاه النفسي والاجتماعي للموظف في مكان العمل. مما يوضح هذا اهتمام متزايد بالجوانب النفسية وتأثير بيئة العمل على الصحة النفسية، مما يشير إلى أن المنصة يمكن أن تلعب دور حيوي في تقديم الدعم العاطفي والاجتماعي. ثم يليها تقييم الأداء و تقديم توصيات مهنية بتعداد 6 مفردة بنسبة مقدرة ب 10% يعكس هذا الخيار رغبة في وجود تقييم موضوعي ومستمر، يرافقه توصيات فعلية لتحسين الأداء. مما يدل ذلك على وجود رغبة في تحويل التقييم من مجرد آلية رقابة إلى أداة تطويرية تحفز النمو المهني.

الجدول رقم 27: يوضح مدى تقبل الموظفين لفكرة المرافقة الاجتماعية الرقمية كآلية لحل مشكلات العمل

السؤال	لا أرى حاجة لذلك	غير مفيدة	مفيدة نوعا ما	مفيدة جدا
ما رأيك في وجود خبير اجتماعي يرافقك عبر المنصة رقمية لحل مشاكلك في العمل ؟	6	5	37	10
النسبة المئوية	10%	8%	63%	17%

الشكل رقم 27: يوضح مدى تقبل الموظفين لفكرة المرافقة الاجتماعية الرقمية كآلية لحل مشكلات العمل



المصدر : من إعداد الطالبة

السؤال الثالث: جاءت إجابته بالدرجة الأولى ب مفيدة نوعا ما بتعداد 37 مفردة بنسبة مقدرة ب 63% مما يعكس انفتاح على فكرة الدعم الاجتماعي الرقمي. كما يدل إلى أن الفاعلين في بيئة العمل يعترفون بدور الأخصائي الاجتماعي، لكنهم قد يكونون غير معتادين على هذا الدور عبر الوسائط الرقمية أو لا يزالون يقيمون فعاليته بناء على التجربة المستقبلية. ثم يليها بالدرجة الثانية مفيدا جدا بتعداد 10 مفردة بنسبة مقدرة ب 17% هذه الفئة تدل عن وعي متقدم بأهمية وجود متخصص اجتماعي لحل مشكلات التفاعل، النزاعات، الضغط، والعلاقات التنظيمية فهم يشكلون النواة المستقبلية لتبني فكرة الأخصائي الاجتماعي الرقمي كمكوّن أساسي في بيئة العمل الحديثة. ثم يليها بالدرجة الثالثة لا أرى الحاجة لذلك بتعداد 6 مفردة بنسبة مقدرة ب 10% هذه الفئة لا تدرك ضرورة وجود خبير اجتماعي مما قد يشير إلى ثقافة تنظيمية تعتبر المشاكل الفردية شأن شخصي. أو غياب تصور واضح حول مهام ودور الخبير الاجتماعي داخل المؤسسة. مما تعكس هذه الفئة الفجوة في الوعي المؤسسي حول التخصصات الداعمة. ثم ليأتي بيها بالدرجة الأخيرة على أنها غير مفيدة بتعداد 5 مفردة بتعداد 8% هذه الفئة تقوم بالرفض المباشر ، قد يكون دليلا على انعدام الثقة في الأدوار الاجتماعية الرقمية أو الخوف من الخصوصية والمراقبة أو تصور أن الحلول الإدارية البيروقراطية وحدها كافية.

السؤال الرابع : كيف يمكن أن تساهم الحلول الرقمية في تحسين بيئة العمل في مؤسستك (سؤال مفتوح)؟

كانت إجابته كالتالي :

يمكن أن تساهم في سرعة العمل :تعكس هذه النظرة توجه جماعي نحو تجاوز الجمود الإداري التقليدي، والسعي إلى إرساء ديناميكية تنظيمية أكثر مرونة وتفاعلا داخل بيئة العمل .

اكتساب الموظف الإداري مهارات جديدة قصد تحسين الأداء و المردود المهني : تدل إلى وعي بأن التحول الرقمي لا يقتصر على الأدوات، بل يمتد إلى تطوير الإنسان نفسه.

تحسين المستوى الوظيفي للإدارة : تدل هذه الإجابة ارتباط الرقمنة بتحسين المخرجات الإدارية، بما يعكس تصور استراتيجي للتكنولوجيا كأداة لتعزيز الأداء داخل المؤسسة .

تسريع و تسهيل الاتصال و العلاقات بين مختلف الإدارات : يعكس هذا لأهمية التعاون والتواصل بين الموظفين، بدلا من الاعتماد فقط على التسلسل الإداري التقليدي.

ضمان سرعة تقييم الخدمات للموظفين يدل هذا المطلب رغبة في تقليل الفارق بين ما يبذله الموظف من جهد وما يحصل عليه من مقابل، بما يعزز الإحساس بالعدالة داخل المؤسسة.

ثانيا : عرض و تحليل نتائج الدراسة :

مما سبق و من خلال تفريغ و تحليل و تحليل استجابات المبحوثين يتضح ما يلي :

التحديات المهنية و التنظيمية التي يواجهها الموظفون في المؤسسات الجزائرية تمثلت في ضعف الترقية أي أن المؤسسة لا تتيح فرصا واضحة للتكوين ة هذا ما يدل على نقص الشفافية و الغياب الواضح للمسار المهني داخل المؤسسة .

كما أن الضغط المهني و الضغط النفسي يشكلان بيئة عمل مرهقة بسبب عدم وجود الدعم التوجيه للموظفين .

كما أن عندا تكون العلاقة بين الموظفين والإدارة يغلب عليها الطابع الرسمي و هذا ما يدل على ضعف في التفاعل والتواصل التشاركي .

قلة وجود تواصل فعال بين الموظفين من الأقسام الأخرى يعكس غياب التنسيق المؤسسي وضعف التواصل الأفقي داخل المؤسسة .

كما أن معظم الحلول الرقمية التي تم استخدامها أو السماع عنها هي تطبيقات تقييم الأداء أو التدريب و ذلك من أجل تحسين الكفاءة و الشفافية كما تساهم في اتخاذ القرارات بسرعة بالإضافة إلى أن التدريب المستمر و المرن يسمح للموظفين التعلم في أي وقت و أي مكان مما يعزز مهاراتهم دون التأثير على سير العمل .

تشجع بيئات العمل على استخدام الأدوات الرقمية لأنها تساعد على تلبية احتياجات المؤسسات و العاملين في ظل تحولات و التغيرات السريعة للتحويل الرقمي و يعود السبب إلى زيادة الكفاءة و الإنتاجية بالإضافة

إلى تحسين التواصل و التنسيق سواء داخل المؤسسة أو خارجها مما تساهم في الوصول إلى المعلومات و اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة و في الوقت المناسب .

حاجة الموظفين لحلول الرقمية في تحسين بيئة العمل لأنها تتيح أداء المهام بطريقة أسرع و فعالة و أكثر دقة و تنظيماً ، من خلال التغلب على الإجراءات الروتينية و التسيير في الوصول إلى المعلومات بطريقة واضحة كما أنها تساعد في التواصل بين الأفراد و الفرق و تقلل من الأخطاء البشرية مما يمنح مرونة أكبر و يساعد على استمرارية العمل في مختلف الظروف .

ثالثاً : توصيات و مقترحات الدراسة

1. تعزيز الوعي الرقمي داخل المؤسسات من خلال تنظيم ورشات و دورات تحسيسية للموظفين حول أهمية التحول الرقمي و دور المنصات الرقمية
2. تبني منصة بشكل رسمي ضمن الهياكل الإدارية للمؤسسة كأداة معتمدة لتقديم الاستشارات
3. تدريب المستخدمين على استخدام المنصات الرقمية على مختلف القطاعات لتكون أداة مساندة في توجيه الموظفين من خلال توفير برامج تدريبية
4. تشجيع إدارات الموارد البشرية على إدماج الحلول الرقمية من خلال معالجة التحديات المهنية و التنظيمية

خاتمة

خاتمة:

يعتبر الموضوع من المواضيع التي تتناول استخدام التكنولوجيا الرقمية لتقديم خدمات استشارية للموظفين و المؤسسات بهدف تطوير الأداء و حل المشكلات المهنية و التنظيمية لهذا جاءت دراستنا للقيام بدراسة ميدانية لمجموعة من الموظفين الإداريين، تبين أن المؤسسات العمومية تواجه تحديات مهنية وتنظيمية متعددة، تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء المهني والرضا الوظيفي. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود فجوات في التكوين، وضبابية في الأدوار، وضعف في التواصل الإداري، إلى جانب ارتفاع مستويات الضغط المهني والنفسي.

في ظل هذه المعطيات، برزت الحاجة الملحة إلى حلول رقمية مبتكرة، يمكن أن توفر دعماً مهنيًا وتنظيميًا فعالاً. وهنا تبرز منصة Sociowork كخيار رقمي واعد، بإمكانه المساهمة في تحسين مناخ العمل داخل المؤسسات من خلال تقديم خدمات الاستشارة، الدعم الاجتماعي، والتوجيه المهني.

وقد أظهرت الدراسة قابلية كبيرة لدى الموظفين لتبني مثل هذه المنصة، لما توفره من أدوات تساعد على تجاوز البيروقراطية، وتسهيل التسيير، وتحقيق العدالة التنظيمية. كما أن توفر خدمات نوعية مثل حل المشكلات التنظيمية، المرافقة الاجتماعية، والتدريب المستمر، يعزز من أهمية المنصة كوسيلة لتطوير الموارد البشرية والارتقاء بمستوى العمل الإداري.

وبالتالي، فإن منصة Sociowork تمثل استجابة ذكية لحاجات الموظف والمؤسسة على حد سواء، وتُعد خطوة نحو تحويل بيئة العمل التقليدية إلى بيئة أكثر مرونة وتفاعلاً وكفاءة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

1. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.
2. أحمد الكبسي، تطور النظم آلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، العربية 300، العدد 29، 2008.
3. حنان قبصي، محمد الهلالي، في المنهج، دار توبقال للنشر، ط.1، 2015.
4. رحي مصطفى عليان، المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية، ط.1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
5. زينب محمد أمين، مقدمة في تكنولوجيا الرقمنة، جامعة المنيا، كلية التربية النوعية، قسم تكنولوجيا التعليم، دار روابط للنشر والطباعة.
6. سيف السويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد، ط.1، ماليزيا، 2020.
7. علي جواد الطاهر، منهج البحث الأدبي، مكتبة اللغة العربية، ط.3، بغداد، 1974.
8. علي عبد المؤمن معمر، البحث في العلوم الاجتماعية: الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات، ليبيا، دار الكتب الوطنية، 2008.
9. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ط.4.

مجلات و مقالات :

10. أمال عدي، أثر المنصات الرقمية في تحسين مستوى أداء الخدمة السياحية: حالة منصة *BZ.booking.pro*، مجلة دراسات، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2023.
11. إيمان بنت مصطفى عبد الله قمصاني، أثر المنصات الإلكترونية على فاعلية التدريب في المنظمات العامة، مجلة الدراسات الاقتصادية المعقدة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، المجلد 05، العدد 03، 2020.
12. إيمان بغادي، سمية رماش، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة علمية محكمة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 2، العدد 1، 2022.
13. بلقاسم أحمد، طاهرات عمار، تفعيل آليات الحوكمة ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية - نماذج لتجارب دولية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 02، 2018.

14. بوطاروس نسرين، حجام الجمعي، المنصات الرقمية الإعلامية الجزائرية بين التحدي والواقع، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 08، العدد 01، جوان 2024.
15. جلال صلاح الدين، مريشيش خالد، استخدامات طلبة الإعلام الرياضي السمعي بصري للمنصات الرقمية ودورها في تحسين العملية البيداغوجية، مجلة روافد للدراسات، المجلد 01، العدد 02، 2021.
16. حميدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة: المتطلبات والعوائد، مجلة المستقبل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 01، ديسمبر 2020.
17. سليمان مسعودة، عينية البحوث الميدانية: دراسة في الأحجام والأنواع، مجلة المعارف، المجلد 17، العدد 1، جوان 2022.
18. سليم مزهود، مفهوم رقمنة الأرشيف التاريخي وأهمية اكتساب مهاراته، مجلة ببليو فيليا، المجلد 2، العدد 80، 2022.
19. عبد الحميد عبد المؤمن، محمد حدو، مدى تأثير الكفاءات الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية، مجلة دراسات الاقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر 3، المجلد 13، العدد 01، 2024.
20. عبد المؤمن عبد العالي، مرابط عياش عزوز، تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 17، مارس 2016.
21. العياشي زرار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 2، 2010.
22. فتيحة بارة، سمية بوخاري، تحديات ورهانات تطبيقات المنصات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي، مجلة دراسات، ديسمبر 2022. فيروز جمال محمد الشبيني، التصميم الجرافيكي لمنصات التعلم الإلكتروني والمحتوى الرقمي الخاص بها ودوره في العملية التعليمية، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، عدد خاص 04.
23. محفوظ هنداي، فرص العمل عبر المنصات الرقمية بين عولمة المهارات وزيادة الرابط الشبكي، مجلة المدبر، عدد خاص، 2022.
24. نصيرة زاير، خديجة عاشور، تفعيل الرقمنة في الخدمة العمومية ودورها في تثمين الأداء الإداري، مجلة المفكر، المجلد 8، العدد 1، 2024.
25. ورده حدوش، جدي فريدة، أداء المؤسسات العمومية الجزائرية بين الواقع والمأمول، مجلة سياسية العالمية، المجلد 6، العدد 2، 2022.

الرسائل و الأطروحات الجامعية

26. بن يحيى تريكي، دور المنصات الرقمية في المكتبات العمومية - دراسة تقييمية لمنصة Scholarvox، ماستر، جامعة ابن خلدون تيارت، 2023/2022.
27. بوكلبة حياة، خدوج نايلي، الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة في سونلغاز ورقلة، ماستر، 2015/2014.
28. بلواضح عبد الوهاب، الضغوط المهنية والرضا الوظيفي - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة، ماستر، جامعة مسيلة، 2014/2013.
29. دبيش الزهرة، دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين - دراسة ميدانية، ماستر، جامعة برج بوعريج، 2024/2023.
30. روابحية أسامة وآخرون، استخدام المنصات الرقمية في حملات التسويق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماستر، جامعة 8 ماي قالمة، 202/2023.
31. السحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التنمية المستدامة، دكتوراه، جامعة سيدي بلعباس، 2017/2016.
32. نوري أسماء، عبود محمد، البوابات والمنصات الرقمية، محاضرة، قسم المعلومات والمكتبات.

المواقع الإلكترونية

33. <https://ar-entrepreneur.com>
34. <https://bakkah.com>
35. <https://businessbelarabi.com>
36. <https://collectivites-territoriales.gov.ma/ar/alastshart-alrqmyt>
37. <https://psychologist-suha.com>
38. <https://sabbar.com/blog/team-challenges>
39. <https://welearnls.com/organizational-issues-in-the-workplace>

الملاحق

جامعة محمد خيضر --بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : العلوم الاجتماعية

السنة : الثانية ماستر

أخي الموظف أختي الموظفة:

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته

بهدف إعداد دراسة بحثية لنيل شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل. بعنوان:

منصة "SocioWork" للاستشارات المهنية و التنظيمية

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف إلى البحث عن منصة "SocioWork" للاستشارات المهنية و التنظيمية نرجو من سيادتكم الإجابة عن أسئلة هذه الاستمارة بدقة و موضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة ، علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، بل نطلب منكم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي.

كما نتعهد بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط . وفي الأخير نقدم لكم الشكر الجزيل لحسن تعاونكم.

تحت إشراف الأستاذة :

من إعداد الطالبة:

- د/ جرو حميدة

_ عويدان صابرين

البيانات الشخصية

1. الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن :

3. عدد سنوات العمل في المؤسسة :

4. المستوى الدراسي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

المحور الأول: التحديات المهنية التي تواجه الموظف

1. كيف تقيّم رضاك العام عن عملك الحالي؟

غير راضٍ إطلاقاً ☐ غير راضٍ ☐ راضٍ ☐ راضٍ جداً ☐

2. هل ترى أن المؤسسة تتيح لك فرصاً واضحة للتكوين أو الترقية؟

لا أعلم ☐ لا ☐ أحياناً ☐ نعم ☐

3. إذا كانت إجابتك "لا" أو "أحياناً"، ما الأسباب في نظرك؟ (سؤال مفتوح)

.....

.....

4. ما نوع الضغوط التي تواجهها أكثر في عملك؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

ضغط نفسي ☐

ضغط مهني (تعدد المهام - غموض الأدوار) ☐

ضغط من الإدارة ☐

ضغط من الزملاء ☐

ضغط ظروف خارجية (تنقل، أسرة) ☐

5. هل سبق أن شعرت بالإرهاق أو الرغبة في ترك العمل بسبب هذه الضغوط؟

أبداً ☐ نادراً ☐ أحياناً ☐ كثيراً ☐

6. ما الذي يُحفّزك للاستمرار في وظيفتك الحالية؟

التزامات أسرية ☐ عدم وجود بديل ☐ حب العمل ☐ الاستقرار المالي ☐

أخرى : ☐

المحور الثاني: التحديات التنظيمية داخل المؤسسة

1. كيف تصف علاقتك بالإدارة؟
☐ غير موجودة تقريباً ☐ متوترة ☐ رسمية وغير فعّالة ☐ رسمية وفعّالة
2. هل يوجد تواصل فعال بينك وبين الزملاء من أقسام أخرى؟
☐ لا ☐ أحياناً ☐ نعم
3. هل ترى أن هناك وضوحاً في الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة؟
☐ لا ☐ إلى حدٍ ما ☐ نعم تماماً
4. هل سبق أن حدث تعارض أو ازدواجية في المهام بسبب غموض التنظيم؟
☐ لا ☐ نعم
5. ما هو الأسلوب السائد في إدارة المؤسسة؟
☐ لا أعرف ☐ لا مركزي ☐ تشاركي ☐ سلطوي
6. هل تشارك عادةً في اتخاذ قرارات تتعلق بعملك؟
☐ لا ☐ في بعض الأحيان ☐ نعم
7. ما أهم العوامل التي تراها ضرورية لتحسين الأداء داخل المؤسسة؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)
دعم نفسي ومهني ☐ نظام تحفيز واضح ☐ تحسين ظروف العمل ☐ تدريب وتكوين ☐
أخرى:
8. هل تشعر أحياناً بأنك بحاجة إلى دعم مهني أو اجتماعي لفهم مشاكلك في العمل؟
☐ لا ☐ نعم
9. إذا أتيحت لك الفرصة للحصول على استشارة مهنية (عبر منصة أو خبير)، هل ستستفيد منها؟
☐ لا ☐ ربما ☐ نعم، بالتأكيد

المحور الثالث: مدى وعي وحاجة الموظفين بالحلول الرقمية

1. هل سبق لك استخدام حلول رقمية (منصات، تطبيقات، أدوات تنظيمية) أثناء عملك؟
☐ لا أتذكر ☐ لا ☐ نعم
2. ما نوع الحلول الرقمية التي استخدمتها أو سمعت عنها؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)
منصات التواصل المهني : مثل Teams ☐ Slack

أدوات تنظيم المهام (مثل Trello ، ☐ Notion...)

برامج دعم نفسي/مهني عن بعد ☐

تطبيقات تقييم الأداء أو التدريب ☐

أخرى ☐

3. هل ترى أن بيئة العمل في مؤسستك تشجع على استخدام أدوات رقمية ؟

لا ☐ إلى حد ما ☐ نعم ☐

4. إلى أي مدى تعتقد أن الحلول الرقمية يمكن أن تسهل عملك اليومي؟

لا تسهل أبدًا ☐ بدرجة ضعيفة ☐ بدرجة متوسطة ☐ بدرجة كبيرة ☐

5. في أي المجالات ترى أن الحلول الرقمية قد تكون أكثر فائدة؟

تنظيم المهام وتحديد الأولويات ☐

التواصل بين الزملاء والإدارة ☐

تقديم الاستشارات المهنية والنفسية ☐

تطوير المهارات (التدريب عن بعد) ☐

تقييم الأداء والتحفيز ☐

أخرى ☐

6. هل تشعر أن إدخال حلول رقمية سيققل من التوتر أو المشاكل اليومية في العمل؟

لا أعلم ☐ لا ☐ نعم ☐

المحور الرابع: قابلية تبني منصة مثل Sociowork

1. هل تود استخدام منصة رقمية متخصصة في الدعم المهني والتنظيمي مثل (Sociowork) ؟

لا ☐ ربما ☐ نعم ☐

2. ما نوع الخدمات التي ترغب أن تقدمها لك هذه المنصة؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

استشارات مهنية عن بعد ☐

مرافقة في حل المشكلات التنظيمية ☐

تدريب مستمر ☐

دعم نفسي ومرافقة اجتماعية ☐

تقييم الأداء وتقديم توصيات فردية ☐

أخرى ☐

3. ما رأيك في فكرة وجود خبير اجتماعي (أخصائي تنظيم) يرافقك عبر منصة رقمية لحل مشاكلك في العمل؟

لا أرى حاجة لذلك ☐ غير مفيدة ☐ مفيدة نوعاً ما ☐ مفيدة جداً ☐

4. في نظرك، كيف يمكن أن تساهم الحلول الرقمية في تحسين بيئة العمل في مؤسستك؟ (سؤال مفتوح)

.....
.....
.....

نشكر لك وقتك ومساهماتك القيمة في تعبئة هذا الاستبيان، والتي سنشهر في فهم أفضل لواقع العمل وتطوير حلول مهنية وتنظيمية فعّالة.
نحن نشمن رأيك ونعتمد عليه في تحسين بيئة العمل مستقبلاً.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

مخطط توظيفي الهيكل التنظيمي للبلدية

ولاية بسكرة
دائرة زريبة الوادي
بلدية خفنة سبدي تاجي

رئيس المجلس الشعبي البلدي

الأميرن العام

مصلحة الحالة المدنية و البيومتري

- مكتب الحالة المدنية المركزي و مكتب الإعلام الألي و الشبكة المعلوماتية و الرقمنة
- مكتب بطاقة التعريف الوطنية ، جواز السفر
- مكتب رخص السياقة و البطاقة الرمادية
- مكتب التسجيل و التوثيق العامة

- مكتب الانتخابات و الخدمة الوطنية و الجمعيات
- مكتب الشؤون الاجتماعية
- مكتب الفلاحة و التنمية الريفية
- مكتب المزارعات و الشؤون القروية و العقارية

مكتب الأمانة العامة

- مكتب الإستقبال و التوجيه و تسجيل البريد
- مكتب الأرشفة و التوثيق
- مكتب العداوات و القرارات و شؤون المجلس الشعبي البلدي

مصلحة تسيير الموارد البشرية

- مكتب تسيير الموارد البشرية
- مكتب النشاط الاجتماعي و طب العمل

مصلحة البناء و التعمير و التهيئة العمرانية

- مكتب البناء و التهيئة العمرانية و التعمير
- مكتب الثقافة و الثقافة العمومية و البيئة و حفظ الصحة و الوقاية
- مكتب حظيرة البلدية

مصلحة المالية

- مكتب الميزانية و الحساب الإداري
- مكتب الممتلكات البلدية و التحصيل و الإيرادات
- مكتب التسيير
- مكتب التجهيز و المرافق و الصناعات
- مكتب الأجور

جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

إلى السيد: رئيس المجلس الأعلى
البلدي

- بلدية خذقة نسيدي تاجي

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

الرقم المرجعي: 99.../ق.ع.ا / 2024

نتقدم بسيادتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث ميداني/ تربص ميداني حول:

تأثير التجهيزات على العمل الإداري

وذلك ابتداء من: (المدة لا تتجاوز 10 أيام) إلى: 2025 ماي 2025
..... إلى: 2025 ماي 2025

للطلبة الآتية أسمائهم:

- جويديان، صابر، مسين
-
-

إشراف الأستاذ(ة): جويديان، صابر

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير
بسكرة في: 2025/05/11

مسؤول الشعبة

البريد الإلكتروني

... 620

باسم: 2025/05/11



تم زيارة المعينة للبلدية
والفحص بالمهام المسندة
باسم: 2025/05/11

ملخص:

من خلال مشكلة دراستنا حول : منصة sociowork للإستشارات المهنية و التنظيمية ببلدية خنقة سيدي ناجي ، فمن خلال هذه الدراسة قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي :

- إلى أي مدى يمكن لمنصة Sociowork " أن تساهم في دعم الموظفين مهنيا و تنظيميا داخل المؤسسات الجزائرية ؟

و للإجابة على هذا السؤال قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي أبرز التحديات المهنية و التنظيمية التي يواجهها الموظفون في المؤسسات الجزائرية ؟
- ما مدى استعداد الموظفين لاستخدام خدمات الاستشارة الرقمية مهنية ؟
- ما مدى حاجة الموظفين لحلول الرقمية في تحسين بيئة العمل؟

حيث تم الاعتماد على الاستمارة كأداة أساسية و عملية المسح الشامل ، مع العلم بلغ مجتمع الدراسة 60 موظف في بلدية خنقة سيدي ناجي ولاية بسكرة .

و توصلنا إلى النتائج التي تؤكد على :

هناك حاجة حقيقية داخل المؤسسات إلى منصة رقمية تساعد في مواجهة التحديات المهنية والتنظيمية اليومية.

الموظفون يُظهرون استعدادًا إيجابيًا لتجربة منصة Sociowork ، ما يعكس تقبلاً أولياً جيداً للتحويل الرقمي في مجال الاستشارات.

غياب فرص التكوين المهني والتأطير داخل المؤسسة يجعل من المنصة أداة لتعويض هذا النقص من خلال خدمات التوجيه والدعم المستمر .

ارتفاع مستويات الضغط والإرهاق بين الموظفين يكشف عن أهمية توفير دعم مهني ونفسي رقمي من خلال المنصة.

العلاقات داخل المؤسسة تتسم بالرسمية وضعف التواصل بين الأقسام، مما يشير إلى دور Sociowork في تحسين قنوات الاتصال والتنسيق الأفقي.

غموض الأدوار وتداخل المهام داخل المؤسسة يعزز الحاجة إلى استشارات تنظيمية تسهم في إعادة هيكلة وتوضيح المهام والمسؤوليات.

هناك وعي متزايد بأهمية الرقمنة، مع حاجة إلى أدوات عملية تترجم هذا الوعي إلى تحسينات فعلية في بيئة العمل.

الموظفون يتطلعون إلى تجاوز النماذج البيروقراطية الجامدة، ويرون في المنصة وسيلة لتحقيق المرونة وتحسين سير العمل.

توجد رغبة في خدمات نوعية تقدمها المنصة، أبرزها: المرافقة في حل المشكلات، التدريب المستمر، والدعم الاجتماعي المهني.

المنصة يمكن أن تسهم في رفع جودة الحياة المهنية، من خلال تسهيل تقييم الأداء، وتحقيق العدالة التنظيمية، وتحفيز الانتماء المهني.

Abstract

This study addresses the issue of the Sociowork platform for professional and organizational consulting in the municipality of Khenga Sidi Naji. Through this research, we posed the following main question:

To what extent can the Sociowork platform contribute to supporting employees professionally and organizationally within Algerian institutions?

To answer this, we formulated a set of sub-questions:

What are the key professional and organizational challenges faced by employees in Algerian institutions?

To what extent are employees willing to use digital professional consulting services?

How essential are digital solutions for improving the work environment?

The study relied on a questionnaire as the primary data collection tool, using a comprehensive survey method. The sample consisted of 60 employees from the municipality of Khenga Sidi Naji.

The findings confirmed that:

There is a genuine need within institutions for a digital platform that helps address daily professional and organizational challenges.

Employees expressed a positive willingness to try the Sociowork platform, indicating an initial acceptance of digital transformation in the field of consulting.

The lack of professional training and supervision within institutions positions the platform as a compensatory tool by offering guidance and continuous support services.

High levels of stress and burnout among employees highlight the importance of providing digital professional and psychological support through the platform.

Workplace relationships are characterized by formality and weak interdepartmental communication, suggesting the potential role of Sociowork in enhancing communication channels and horizontal coordination.

The ambiguity of roles and the overlap of tasks within the institution reinforce the need for organizational consultation that contributes to restructuring and clarifying duties and responsibilities.

There is a growing awareness of the importance of digitalization, accompanied by a need for practical tools that can translate this awareness into tangible improvements in the work environment.

Employees aspire to move beyond rigid bureaucratic models and view the platform as a means to achieve greater flexibility and improve workflow.

There is a clear demand for high-quality services provided by the platform, particularly in areas such as problem-solving support, continuous training, and professional social support.

The platform has the potential to enhance the quality of professional life by facilitating performance evaluation, promoting organizational justice, and fostering a sense of professional belonging.