



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال تنظيمي:

واقع الإتصال الرسمي الإلكتروني داخل المؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

-وكالة النعامة أنموذجا-

تحت إشراف :

د. بن سفغول هجيرة

إعداد الطالب:

نصرالدين خديمي

لجنة المناقشة

|              |               |                   |
|--------------|---------------|-------------------|
| رئيسا        | جامعة مستغانم | د. بن نونة نادية  |
| مشرفا ومقررا | جامعة مستغانم | د. بن سفغول هجيرة |
| مناقشا       | جامعة مستغانم | د. عيسى عدي نورية |

السنة الجامعية : 2022-2023

# شكر وعرفان

أولاً نحمد الله ونشكره الذي وفقنا على اتمام هذا العمل المتواضع

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

\*من لا يشكر الناس لا يشكر الله\*

وعليه أتوجه بخالص عبارات الشكر والتقدير والعرفان لمثلنا الاعلى

وقدوتنا أستاذتي الفاضلة الدكتورة بن سفغول هجيرة كانت مؤطرة

لهذا البحث المتواضع

كما أشكر الأساتذة الذين رافقونا طول المسار الجامعي .

## الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى نبع الحنان والعطاء وسر سعادتي

التي رافقتني في حزني وأفراحي أُمي الغالية حفظك الله

ورعاك ،

وإلى من شاركوني حُزن أُمي إخوتي الأعزاء

وإلى عائلتي وزملاء وكل من قدم إلى يد العون وشجعني لإتمام هذا

العمل

## المخلص :

تتمحور دراستنا حول موضوع الإتصال الرسمي الإلكتروني في تسيير المؤسسات الخدمائية ، وهذا مادفع العديد من الباحثين إلى التركيز على هذا الموضوع نظرا للدور الكبير الذي يلعبه في تسيير العمل الإداري في أي مؤسسة بإختلاف طبيعتها ونشاطها .

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا طرح الإشكال الرئيسي الذي تمثل في واقع الإتصال الإلكتروني بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بوكالة الولاية (النعامة) ، وقمنا باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها وبعد تحكيمها من طرف أساتذة محكمين قمنا بتوزيعها على عينة عشوائية قصدية تكونت من 60 عينة معتمدين في ذلك على المنهج المسحي

وتوصلنا من خلال دراستنا الى مجموعة نتائج :

\* تقوم مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بصفة كبيرة على الإتصال الإلكتروني في التواصل مع موظفيها .

\* العلاقات والروابط الإنسانية والإجتماعية بين الرئيس ومروؤسيه جيدة .

الكلمات المفتاحية : الإتصال ، الإتصال الرسمي الإلكتروني ، المؤسسة ، الخدمة ، المؤسسة الخدمائية.

### **Abstract:**

Our study revolves around the issue of official electronic communication in the management of service institutions, and this prompted many researchers to focus on this topic due to the great role it plays in the management of administrative work in any institution of different nature and activity. Through this study, we tried to raise the main problem, which was represented in the reality of the electronic communication with the National Fund for Social Security for salaried workers in the state agency (Al Naama), and we used the questionnaire tool to collect and analyze data, and after arbitration by arbitrators, we distributed it to a random, intentional sample consisting of 60 samples. We relied on the survey method, and through our study we reached a set of results: \* The National Fund for Social Security for Salaried Workers relies heavily on electronic communication in communicating with its employees. Human and social relations and ties between the chief and his subordinates are good. Keywords: communication, electronic official communication, institution, service, service institution.

## فهرس المحتويات

|   |  |
|---|--|
|   | الشكر  |
|   | إهداء  |
|   | فهرس المحتويات   |
|   | قائمة الجداول  |
|   | قائمة الأشكال  |
|   | قائمة الملاحق  |
| أ   | مقدمة  |
| <b>الإطار المنهجي للدراسة</b>                   |  |
|   | إشكالية الدراسة  |
| 3   | تساؤلات الدراسة  |
| 3   | فرضيات الدراسة   |
| 4   | أهمية الدراسة  |
| 4   | أهداف الدراسة  |
| 4   | تحديد المفاهيم   |
| 6   | الدراسات السابقة   |
| 11  | عينة الدراسة   |
| 11  | منهج الدراسة   |
| 11  | أسباب إختيار الموضوع   |
| 12  | مجالات الدراسة   |
| 12  | أدوات جمع البيانات   |
| <b>الإطار النظري</b>                            |  |
| <b>الفصل الأول : الخلفية النظرية للدراسة</b>    |  |
| 15  | تمهيد  |
| 15  | المبحث الأول: تعريف نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان |
| 16  | المبحث الثاني :مراحل نظرية الحتمية التكنولوجية                 |
| 17  | المبحث الثالث : فرضيات نظرية الحتمية التكنولوجية               |
| 17  | المبحث الرابع : الانتقادات الموجهة لنظرية الحتمية التكنولوجية  |
| <b>الفصل الثاني : مدخل عام للإتصال التقليدي</b> |  |

|  |  |
|--|--|
| 20   | تمهيد  |
| 20   | المبحث الأول : مفهوم الإتصال التقليدي                          |
| 20   | المبحث الثاني : أهمية الإتصال التقليدي                         |
| 20   | المبحث الثالث : عناصر الإتصال التقليدي                         |
| 21   | المبحث الرابع : وسائل الإتصال التقليدي                         |
| <b>الفصل الثالث : مدخل عام للإتصال الإلكتروني</b>              |  |
| 24   | تمهيد  |
| 24   | المبحث الأول : مفهوم الإتصال الإلكتروني                        |
| 24   | المبحث الثاني : أنواع الإتصال الإلكتروني                       |
| 25   | المبحث الثالث: أهمية الإتصال الإلكتروني                        |
| 26   | المبحث الرابع : خصائص الإتصال الإلكتروني                       |
| <b>الفصل الرابع : الإطار المفاهيمي للمؤسسة الخدمائية</b>       |  |
| 28   | تمهيد  |
| 28   | المبحث الأول : مفهوم المؤسسة الخدمائية                         |
| 29   | المبحث الثاني : مراحل تطور المؤسسة الخدمائية                   |
| 30   | المبحث الثالث : أهداف المؤسسة الخدمائية                        |
| 30   | المبحث الرابع : تصنيف المؤسسة الخدمائية                        |
| 31   | المبحث الخامس: المعوقات التي تؤثر على سير الإتصال في المؤسسة   |
| <b>الفصل الخامس : الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الخدمائية</b> |  |
| 34   | تمهيد  |
| 34   | المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية                       |
| 34   | المبحث الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية                      |
| 35   | المبحث الثالث : أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية           |
| 36   | المبحث الرابع : أهداف و أهمية الإدارة الإلكترونية              |
| 37   | المبحث الخامس : عوامل نجح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة |

## الإطار التطبيقي

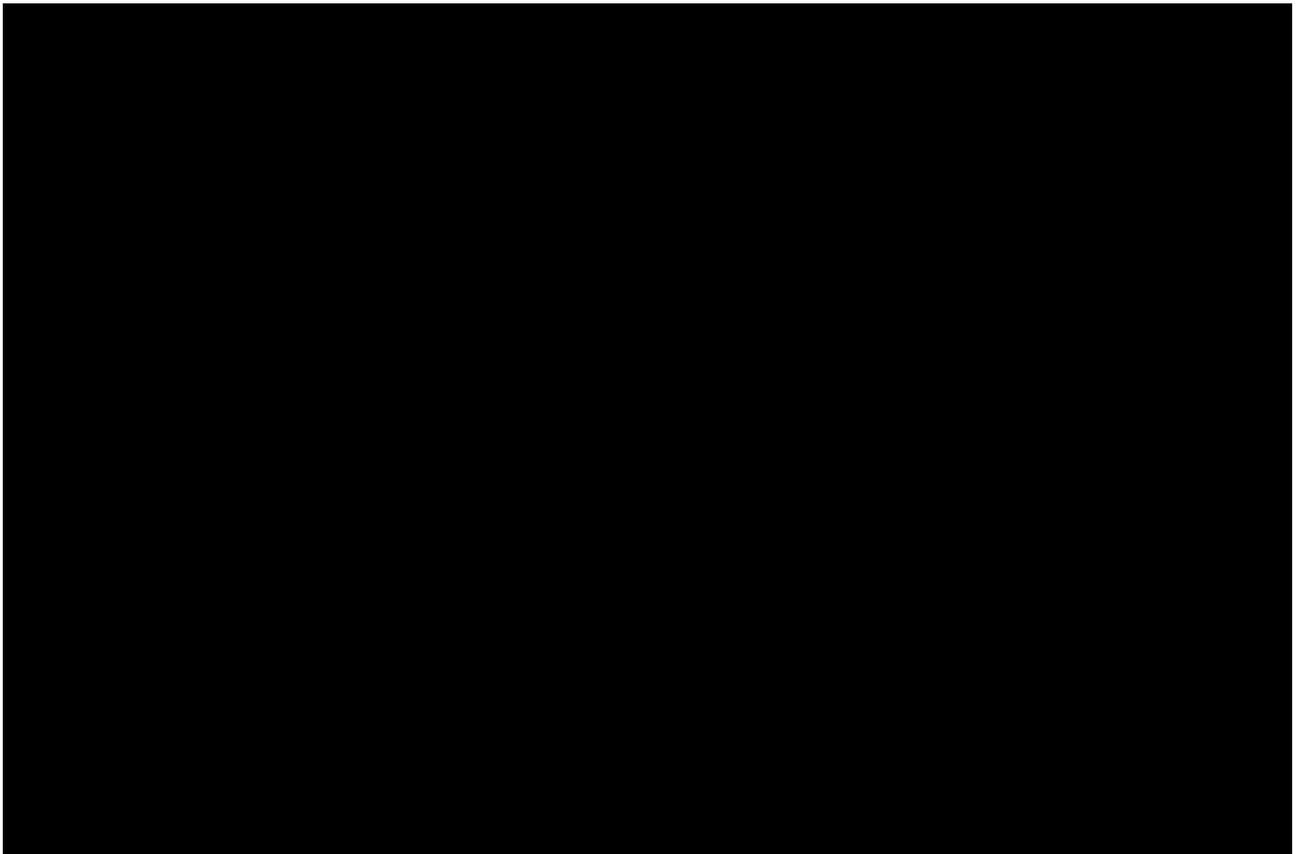
|       |   |
|-------|---|
| 39    | المبحث الأول : ماهية الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء           |
| 39    | المطلب الأول : تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء           |
| 39    | المطلب الثاني : التعريف بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية بولاية النعامة |
| 39    | المطلب الثالث : مهام وخدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء    |
| 40.42 | المطلب الرابع : مكاتب ومصالح الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء   |
| 43    | الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء        |
| 66-44 | الجداول   |
| 68    | خاتمة   |
| 70    | النتائج والتوصيات   |
| 71    | قائمة المصادر والمراجع  |
|       | الملاحق   |

## فهرس الجداول

| الرقم | عنوان الجدول   | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01    | يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس  | 45     |
| 02    | يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر  | 46     |
| 03    | يوضح توزيع العينة حسب الصنف المهني   | 47     |
| 04    | يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي   | 49     |
| 05    | يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية   | 50     |
| 06    | يوضح توزيع العينة حسب ماهي نوعية الطريقة الإتصالية في المؤسسة                  | 52     |
| 07    | يوضح توزيع العينة حسب كم عدد مرات التواصل مع المسؤول في المؤسسة                | 53     |
| 08    | يوضح توزيع العينة حسب إن كان الرضى وغير الرضى على الطريقة الإتصالية في المؤسسة | 54     |
| 09    | يوضح توزيع العينة حسب الإلمام بأهمية الإتصال الإلكتروني في المؤسسة             | 55     |
| 10    | يوضح توزيع العينة حسب العلاقة التي بين الموظفين والمسؤول في المؤسسة            | 56     |
| 11    | يوضح توزيع العينة حسب عن بداية استخدام الإتصال الإلكتروني في المؤسسة           | 57     |
| 12    | يوضح توزيع العينة حسب الموظفين الذين يستخدم معهم الإتصال الإلكتروني في المؤسسة | 59     |
| 13    | يوضح توزيع العينة حسب العوائق التي تؤثر على سير العملية الإتصالية داخل المؤسسة | 60     |
| 14    | يوضح توزيع العينة حسب ماهي أهمية الإتصال في المؤسسة                            | 61     |
| 15    | يوضح توزيع العينة حسب طرق إتصال المؤسسة بالزبائن                               | 63-62  |
| 16    | يوضح توزيع العينة حسب نسبة إستجابة الزبائن للإتصال الإلكتروني                  | 64     |
| 17    | يوضح توزيع العينة حسب الخدمات التي تقدمها المؤسسة                              | 65     |
| 18    | يوضح توزيع العينة حسب كيفية فعالية إتصال المؤسسة بالزبائن                      | 66     |

## فهرس الأشكال

| الرقم | عنوان الشكل  | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01    | يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس  | 45     |
| 02    | يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر  | 46     |
| 03    | يوضح توزيع العينة حسب الصنف المهني   | 48     |
| 04    | يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي   | 49     |
| 05    | يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية   | 51     |
| 06    | يوضح توزيع العينة حسب نوعية الطريقة الإتصالية في المؤسسة                       | 52     |
| 07    | يوضح توزيع العينة حسب عدد مرات التواصل مع المسؤول في المؤسسة                   | 53     |
| 08    | يوضح توزيع العينة حسب الرضى وغير الرضى على الطريقة الإتصالية في المؤسسة        | 54     |
| 09    | يوضح توزيع العينة حسب الإلمام بأهمية الإتصال الإلكتروني في المؤسسة             | 56     |
| 10    | يوضح توزيع العينة حسب العلاقة بين الموظفين والمسؤول في المؤسسة                 | 57     |
| 11    | يوضح توزيع العينة حسب بداية استخدام الإتصال الإلكتروني في المؤسسة              | 58     |
| 12    | يوضح توزيع العينة حسب الموظفين الذين يستخدم معهم الإتصال الإلكتروني في المؤسسة | 59     |
| 13    | يوضح توزيع العينة حسب العوائق التي تؤثر على سير العملية الإتصالية داخل المؤسسة | 61     |
| 14    | يوضح توزيع العينة حسب طرق إتصال المؤسسة بالزبائن                               | 63     |
| 15    | يوضح توزيع العينة حسب نسبة إستجابة الزبائن للإتصال الإلكتروني                  | 64     |
| 16    | يوضح توزيع العينة حسب فعالية إتصال المؤسسة بالزبائن                            | 66     |



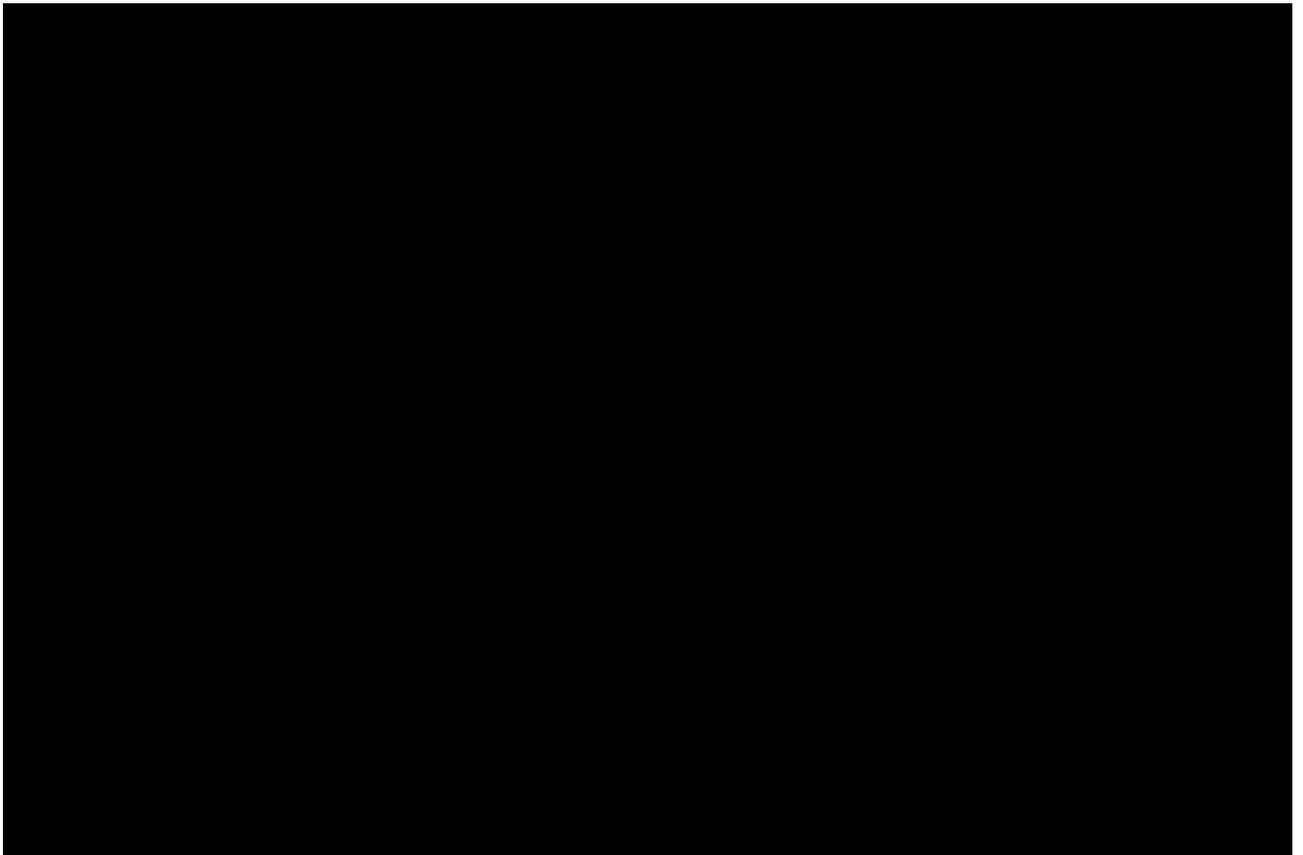
إن من أساسيات الحياة بالنسبة للإنسان الإتصال الذي يمثل العملية التي تتيح للأفراد التواصل والتفاعل مع بعضهم البعض ، وهذا لإيصال الرسائل والمعلومات والتعبير عن المشاعر والأفكار ، حيث يتم الإتصال عبر وسائل مختلفة كالكلام والكتابة والحركات الجسدية وغيرها .

وفي عصرنا الحالي ظهر الإتصال الإلكتروني الحديث الذي أصبح وسيلة إتصال أساسية وهذا يرجع إلى التطور التكنولوجي وزيادة استخدام الأنترنت والهواتف الذكية والشبكات الإجتماعية ، فهو أكثر فعالية وسرعة من الإتصال التقليدي ، بحيث يتيح إمكانية الوصول إلى جمهور واسع في أي مكان وفي أي وقت دون جهد وعناء ، مما يجعل العالم أكثر توأصلا وتقريبا من بعضه ، فهو يتطور بإستمرار ويوفر لنا ميزات جديدة تقلل من التي يتعرض لها الإتصال التقليدي .

يتعلق موضوع الإتصال الرسمي الإلكتروني في المؤسسة بالطريقة التي تستخدمها المؤسسة للتواصل مع الجمهور عبر الأنترنت ، فالإتصال الرسمي الإلكتروني يشمل جميع الرسائل الإلكترونية لإجراء المراسلات الرسمية والاعلانات والتقارير والتواصل بين الموظفين والشركاء ، وهو عامل هام لنجاح المؤسسات ، كما تعمل المؤسسة على توفير منصة رقمية أو بريد إلكتروني لتسهيل التواصل بين الموظفين ، وبالتالي الإتصال الإلكتروني يعد من أهم الجوانب التي يمكن أخذها بالحسبان في كل المؤسسات وفي جميع المجالات ، حيث تعتبر الإتصالات الجيدة أساس نجاح المؤسسات .

ويعد الإتصال الإلكتروني في المؤسسات أكثر أمنا وحفاظا على المعلومات أكثر من الإتصال الشفهي أو الكتابي التقليدي ، إذ يمكن الإحتفاظ بسجلات الإتصال الرسمي واسترجاعها بسهولة في حال الحاجة إليها .

ولقد حاولنا في دراستنا هذه تسليط الضوء على موضوع الإتصال الرسمي الإلكتروني في المؤسسة الخدمائية ، ولأن البحث العلمي يتطلب إتباع خطوات ومراحل فقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى مجموعة فصول ، حيث تضمن الفصل الأول : الخلفية النظرية للدراسة بحيث عرفنا النظرية الحتمية لمارشال ماكلوهان ، ومراحل نظرية الحتمية التكنولوجيا وفرضياتها والانتقادات الموجهة لها .



### 1- إشكالية الدراسة:

يعتبر الإنسان بطبعه كائن اجتماعي يتميز عن باقي الكائنات الأخرى من خلال النشاطات الإنسانية المبنية على المشاركة الفعالة بين أفراد مجتمعه وتقوية العلاقات الاجتماعية التي أصبحت ضرورة قصوى للاستمرار الحياة الاجتماعية وتطورها، وهو بحاجة ماسة للاتصال لإيصال رسائله والتعبير عنها، لهذا يعتبر الاتصال من بين أحد الأنشطة التي ارتبط وجودها بوجود الإنسان حيث كانت الإشارات والإيماءات والنقوش الحجرية قديما من بين احد الوسائل التي تعبر عن ثقافة الشعوب ، فهو لايمثل ضرورة إنسانية فقط بل له تأثير على كل مظهر من مظاهر الحياة، وهو الوسيلة التي يحقق من خلالها الفرد أهدافه وطموحاته.

فالاتصال بمثابة الحجر الأساس لتنظيم وتسيير أي مؤسسة مهما كان نشاطها ونوعها تعتمد عليه معظم المؤسسات لتفعيل العلاقات الداخلية بين الرؤساء والمرؤوسين، وهذا لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية واتخاذ القرارات في إطار سلم إداري منتظم

كما أن عملية الاتصال الرسمي فالمؤسسات في القديم كانت تعتمد على وسائل الاتصال التقليدية الشفهية والكتابية في الاجتماعات واتحاد وإصدار القرارات وكذا رفع الشكاوي والاقتراحات ، ومع ظهور وسائل الاتصال الحديثة سهلت على الأفراد سرعة وصول المعلومات وكان من الضروري على المؤسسات مسايرة ومواكبة هذا التطور التكنولوجي بالاعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية كالتلغراف وفاكس ... والتي تسهل في عملية الاتصال والتواصل بين الموظفين داخل الهيكل التنظيمي. ، كما تسعى كل مؤسسة في تطوير وتحسين منظومتها الاتصالية لمواكبة التطور التكنولوجي والمضي قدما وراء استخدام وسائل التسيير الحديثة التي تخدم الأفراد وتنمي مهاراتهم وتحسن من أدائهم الوظيفي داخل المنظمة.

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور مهم في ترقية المؤسسة الخدمائية من خلال نقل وتبادل المعلومات والأخبار ، وهذا ما نشأ عنه مايعرف بالاتصال الإلكتروني الذي ساعد المنظمات والمؤسسات في أداء وظائفها على اتم وجه بالإضافة إلى البريد الإلكتروني والفاكس ومواقع التواصل الاجتماعي بالانتقال إلى مصادر المعلومات والبيانات متجاوزة الحدود الجغرافية لدول العالم وموفرة للأفراد والمؤسسات الكثير من الخدمات .

وعليه طرحنا الإشكال التالي:

\* ما دور الاتصال الرسمي الإلكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال  
الأجراء بوكالة النعامه ؟

وتفرعت هذه الإشكالية إلى تساؤلات وفرضيات:

أما التساؤلات فهي كالتالي:

\* ماهي أهمية الاتصال الالكتروني داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال  
الأجراء بوكالة النعمة ؟

\* ما هي المعوقات التي تؤثر على سيرورة العملية الاتصالية داخل مؤسسة الصندوق الوطني  
للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة النعمة ؟

ومن هذه التساؤلات ارتأينا للاستناد على عدة فرضيات كانت من أهمها:

- يساهم الاتصال الالكتروني في سرعة وصول المعلومات والبيانات وتحسين الإتصال الداخلي في  
مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة النعمة .

- تلعب الرقمنة دور مهم في تطوير تكنولوجيا المعلومات وتحسين آليات العمل داخل مؤسسة  
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة النعمة

### 2- أهمية الدراسة:

- ترجع أهمية موضوع البحث إلى التطرق إلى الاتصال الالكتروني ، ودوره في تنظيم وتخطيط  
العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين
- إبراز فائدة الاتصال الرسمي الالكتروني داخل المؤسسة.

### 3- أهداف الدراسة:

من بين الأهداف التي جاءت بها هذه الدراسة وهي:

- معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الرسمي الالكتروني دخل المؤسسة.
- التعرف على إسهامات الاتصال الرسمي الالكتروني في المؤسسة واتخاذ القرارات.
- التعرف على الوسائل التكنولوجية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي المؤسسة.

### 4- تحديد مفاهيم الدراسة:

#### 1-الاتصال:

لغة: اقدم تعريفات الاتصال التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة communication وهي الكلمة  
اللاتينية والتي تعني الشيء المشترك وفعالها commun يداع ويشاع ، فنحن عندما نتصل فاننا نحاول  
ان نشترك في المعلومات والافكار والاتجاهات ، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك

والإتصال لغويا في القواميس العربية ، كلمة مشتقة من المصدر " وَصَلَ " الذي يعني الصلة والترابط 1.

**التعريف الاصطلاحي:** هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والافكار من شخص الى آخر او آخرين من اجل تحقي الاهداف المنشودة ، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة تزويد الغير بأفكار او معلومات جديدة في اطار عملية رجع الصدى لتحقيق الاستجابة عبر وسيلة اتصال.2

- يعرفه **تشارلزكولي** "هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبرالمكان واستمرارها عبر الزمان تتضمن الایماءات وتعابير الوجه والاشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والتليفون بالاضافة الى التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر الزمان والمكان" 3.

-**عرف حسين خريف** الإتصال : هو ذلك المركب المتمثل في سلوك الفرد الناتج عن استخدام رموز واشارات وحركات بواسطة وسائل مناسبة ، هدفه تحقيق غايات نفسية واجتماعية تتضمن الإشتراك المتبادل للمعلومات ، والتنقل عبر المكان والزمان بشتى الطرق.4

**التعريف الاجرائي:** الإتصال هو تلك العملية التي يتم من خلالها نقل المعاني والافكار والمعلومات بين شخصين او اكثر ، اي من مرسل الى مستقبل بإستخدام رموز مشتركة بين الطرفين، ويحدث من خلالها تفاعل ورجع صدى بينهما.

### 2-الاتصال الرسمي:

**التعريف الاصطلاحي:** هو الذي يتم من خلال خطوط السلطة الرسمية داخل الهيكل التنظيمي للمنظمة ، وتكون قنواته الاتصالية واضحة المعالم ، كما تكون ذات فعالية في نقل المعلومات والبيانات ، او لا يتخطى الرؤساء في المستويات التالية اثناء الإتصال اثناء الإتصال بالمستويات الاعلى والادنى.5

**التعريف الاجرائي:** هو الإتصال الذي يكون في اطار الاسس والقواعد التي تحكم المنظمة وله اجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها، يعتمد على المذكرات،النقاير ، الاجتماعات الرسمية الى غير ذلك ، قد يكون اما صاعد او نازل ا و افقي ، بين الرئيس ومرؤسيه وبين المرؤوسين ورؤساؤهم.

<sup>1</sup> ابن منظور لسان العرب الجزء 11، دار المعارف للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2003، ص868

<sup>2</sup> زحاف محمد ، الإتصال الرسمي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين في الادارة الرياضية ، المجلة العلمية لعلوم وتقنيات الانشطة البدنية والرياضية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، العدد13، 2016، ص 20

<sup>3</sup> هني محمد ، علاقة الإتصال غير الرسمي بدافعية الموظفين حول العمل ، دراسة ميدانية ببلدية القبة-الجزائر ، مجلة المفكر ، المجلد 06 العدد02، 2022/1444، ص37

<sup>4</sup> جمادي منيرة ، الإتصال في المؤسسة وتطوره عبر مدارس الفكر الإداري والتنظيمي ، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد ، جامعة باجي مختار ، عنابة، المجلد 01 ، العدد 01 ، مارس 2019 ، ص 37.

<sup>5</sup> صوالحية غنية ، عابدي لدمية ن دور الإتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال التنفيذيين - دراسة ميدانية بديوان مؤسسات الشباب لولاية تبسة ن مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ، جامعة العربي التبسي تبسة ، المجلد 03 ، العدد 02 ، جوان 2019 ن ص 56.

### 3- المؤسسة:

لغة: هي كلمة مشتقة من الفعل أسس البناء ، وهو اساس القاعدة التي يقوم عليها البناء .1  
التعريف الاصطلاحي: تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني واجتماعي معين هدفها الإنتاج ، أو تقديم خدمات بغرض تحقيق أهداف معينة ، وفق شروط تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب اختلاف الزمان والمكان .2

التعريف الاجرائي : وحدة اجتماعية متكونة من الطاقات البشرية العاملة تحت سقف واحد لهدف سيرورة المنظمة وتحقيق اهدافها التي انشأت من أجلها.

### 4- الخدمة:

التعريف الاصطلاحي: عرفها تامر البكري " انها الخدمة فعل واداء يمكن ان يقدمه الفرد الى طرف اخر حيث يكون جوهره غير ملموس ولاينتج عنه اي تملك ، ونتاجه يكون مرتبط باننتاج مادي او قد لا يكون".3  
التعريف الاجرائي: هي تلك المساعدة والمنفعة التي يقدمها شخص لشخص آخر ليست مادية وتهدف لحل مشكل او قضاء حاجة ما.

### 5- المؤسسة الخدمائية:

التعريف الاصطلاحي: حسب تعريف عمر صخري هي "الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الانتاجي والنشاطات المتعلقة به كالتخزين الشراء، البيع من اجل تحقيق الاهداف التي وجدت المؤسسة من اجلها".4

التعريف الاجرائي: هي منظمة تظم مجموعة من العمال هدفها تقديم الخدمات وبيع المنتجات لصالح العام بهدف تحقيق الارباح

<sup>1</sup> د. سارة جابري ، التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ودوره في بناء رأس المال البشري واقع ورهانات المؤسسات الاعلامية الجزائرية ،مجلة افاق للعلوم، المجلد07 ، العدد03، جامعة خنشلة ،2022، ص818.

<sup>2</sup> ناصر مراد ، تشخيص جباية المؤسسة في الجزائر ، مطبوعة غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة البليدة 2 ، 2013 ، ص329.

<sup>3</sup> بن عربي عثمان وآخرون ، ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمائية (المفاهيم والاهداف والمتطلبات) ، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية ، جامعة الجلفة ، مجلد04 ، العدد07 ، ص345.

<sup>4</sup> سحنون رمضان، استخدام اساليب المحاسبة الادارية في المؤسسات الخدمائية الجزائرية ،مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد13 ، العدد02، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة ،2022، ص489.

### 5- الدراسات السابقة:

#### الدراسة الأولى:

للباحثة زيتوني صبرينة، بعنوان واقع الاتصال بين الجماعات التربوية في مؤسسات التعليم الثانوي، وهي دراسة لنيل شهادة الماجستير، بجامعة منتوري قسنطينة السنة الدراسية 2001. حيث أجرت الباحثة

هذه الدراسة في ثلاث مؤسسات للتعليم الثانوي بمدينة برج بوعرييج

طرحت الباحثة التساؤلات الفرعية التالية:

ماهي طبيعة نظام الاتصال السائد بين الادارة والاساتذة؟

ماهي المعوقات التي تحكم هذا النمط؟

ومن بين الفرضيات التي طرحتها الباحثة وهي:

ان اسلوب الاتصال المطبق في المؤسسة الثانوية بين الادارة والاساتذة غير فعال ، ووضعت لهذه

الفرضية المؤشرات التالية:

عدم تلقي مسيروا الثانوية لاي تكوين في مجال الاتصال.

الاتصال الموجود في المؤسسة التعليمية بين الطاقم الاداري والستاد يسر في اتجاه واحد.

الفرضية الثانية للباحثة:

نظام الاتصال السائد في المؤسسة الثانوية تواجهه مجموعة معيقات التي تحد من فعاليته ، ووضعت

مؤشرات لهذه الفرضية

غموض الادوار يعيق الاتصال بين الاساتذة

ثقل الاعمال الموكلة للاستاذ تجعله لايتصل بالادارة

قلة واقدمية الوسائل الاتصالية المستعملة في المؤسسة

المنهج الذي استعملته الباحثة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الملاحظة والاستقصاء

والتحليل والتفسير لانه يساعد على جمع اكبر قدر من المعلومات، ووصف الخصائص والكشف عن

المعوقات

كما اعتمدت الباحثة ايضا على بعض تقنيات المنهج الاحصائي في تبويب للبيانات والنسب المئوية.

العينة حدد الباحثة ثلاثة ثانويات من مدينة برج بوعرييج والتي تضم سبعة عشرة ثانوية لاجراء دراستها ،

واعتمدت على العينة الطبقية العشوائية.

## الإطار المنهجي للدراسة

نتائج الدراسة التي تحصلت عليها الباحثة:

- 1/ نظام الاتصال السائد في المؤسسة التعليمية غير واضح ، وصعب نوعا ما ويتصف بالتعقيد ، مما يجعله فاشلا بين الادارة والاستاد
- 2/ عدم التخطيط للاتصال من من طرف الادارة
- 3/ غموض الادوار يعيق عملية الاتصال.
- 4/ التفاوت في المستوى التعليمي بين الاستاد والادارة يضعف الاتصال ويحرف مضمونه.

### الدراسة الثانية:

للباحثة قبائلي حياة ، تحت عنوان استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة ، دراسة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، 2007

اجرت الباحثة دراستها بالشركة الوطنية لانجاز القنوات ولتسهيل الدراسة طرحت التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالاتصال الداخلي؟ ماهي المكانة التي يحتلها في المنظمة ؟
- ما المقصود باستراتيجية الاتصال الداخلي؟ وكيف تؤثر على الاستراتيجية العامة للمنظمة؟
- ماهو واقع الاتصال الداخلي في الشركة الوطنية لانجاز الانابيب؟
- من بين الفرضيات التي طرحتها الباحثة للاجابة المؤقتة على التساؤلات وهي:
- لايرتبط الاتصال الداخلي بتحقيق الاهداف فقط ، وانما بتدعيم العلاقات بين الافراد وثقافة المنظمة
- تعتبر استراتيجية الاتصال عامل مهم من العوامل المساعدة على تنفيذ الاستراتيجية العامة للمنظمة.
- التنظيم المركزي احد العوامل المساهمة في تحديد كفاءة الاتصال الداخلي في المنظمات الجزائرية.
- اهداف الدراسة:
- ان من بين اهداف الدراسة التي تطرقت اليها الباحثة وهي:
- ابراز الدور والمكانة التي اصبح يجعلها الاتصال الداخلي في المؤسسة ، خاصة ماشده العالم من تطورات متسارعة.
- ابراز العلاقة الموجودة بين الاتصال الداخلي وهوية المنظمة.
- المنهج:
- اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج التحليلي الوصفي وهذا لشرح عملية الاتصال الداخلي وأهدافها ، كما اعتمدت في الجانب التطبيقي على اسلوب دراسة حالة والذي تمثل في المسح

المكتبي، المقابلات الشخصية ، طريقة الاستقصاء بالاضافة الى الاعتماد على الاساليب الاحصائية في جمع البيانات.

العينة:

- استخدمت الباحثة العينة العشوائية ، 50 عاملا من اطارات واعوان تنفيذ في المؤسسة .
- النتائج التي توصلت اليها الباحثة
- تدني المستوى التعليمي والثقافي في الشركة الذي يعود على مستوى الفهم والاستيعاب لدى الافراد.
- استراتيجية الاتصال في الشركة ليس لها الاهمية من الاستراتيجيات الاخرى
- مشاكل الاتصال: مشكل الاتصال على مستوى مديرية معينة يمكن ان يحدث خلل في المديرية الاخرى ، لان المنظمة وحدة اجتماعية متكاملة.

الدراسة الثالثة:

للباحث عبد المجيد بن عبد المحسن بن محمد آل الشيخ ، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير في العلوم الادارية بعنوان معوقات الاتصال الاداري المؤثرة في جوازات مدينة الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض ، 2011  
طرح الباحث من خلال هذه الدراسة التساؤلات التالي:

- ماهي معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات منطقة الرياض؟
- ما معوقات الاتصال البشرية المؤثر على أداء العاملين في جوازات منطقة الرياض؟
- ما وسائل التغلب على معوقات الاتصال المؤثر على أداء العاملين في جوازات منطقة الرياض؟

فرضيات:

- إن معوقات الاتصال الإدارية المهمة التي تؤثر بشدة على أداء العاملين في جوازات منطقة الرياض هي الافتقار الى نظام الاتصال  
قلة التعاون بين العاملين في الجوازات و ضعف قدرة الكوادر البشرية على تحديد الاحتياجات من تقنيات الاتصال الحديثة.

- إن معوقات الاتصال الفنية التي تؤثر بشدة على أداء العاملين في جوازات منطقة الرياض هي قلة الإمكانيات الفنية اللازمة باستخدام تقنيات الاتصال في أعمال الجوازات .

\*المنهج المستخدم للباحث هو المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي بالاضافة الى الاستبيان لجمع المعلومات

\*عينة الدراسة: اعتمد الباحث على المدخل المسحي .

\*أدوات الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

النتائج التي خلص بها الباحث: - إن الوسائل المهمة جدا للتغلب على معوقات الاتصال المؤثر على أداء العاملين في جوازات منطقة الرياض هي توفير الموارد المالية الأزمة لتأمين تقنيات الاتصال الحديثة وتهيئة المناخ المناسب الحفاظ على تقنيات الاتصال الحديثة

### علاقة الدراسات السابقة بدراستنا:

تشابهت هذه الدراسات مع دراستنا لأنها تطرقت إلى موضوع دراستنا واقع الإتصال الرسمي داخل المؤسسة ، وأهم الوسائل المستخدمة في سير العملية الإتصالية داخل المنظمة ، وأدوات جمع البيانات كالإستبيان المستخدم في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة. أما فيما يتعلق بأوجه إختلاف دراستنا مع الدراسات السابقة تكمن في المتغيرين المستقل والتابع ، بالإضافة إلى الإختلاف في الإطار المكاني والزمني للدراسة.

### 6- عينة الدراسة:

اعتمدنا في الدراسة على العينة القصدية

العينة القصدية : أو تسمى العينة ايضا العينة العمدية تعتمد على نوع من الاختيار المقصود بحيث يعتمد الباحث تتكون من وحدات يعتقد أنها تمثل المجتمع الاصلي تمثيلا صحيحا 1

### 7- مجتمع البحث :

اجريت الدراسة على مجتمع البحث المتكون من موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالنعامة .

### 8- منهج الدراسة:

المنهج : هو الطريق الذي يصل به الانسان للحقيقة ، ويعطي الثقة للباحث وتوضيح المسببات ومقارنتها بالنتائج.2

وقد اعتمدنا على المسحي الوصفي المناسبة للدراسة ولعرض النتائج وتحليلها و التعرف على مختلف وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة .

<sup>1</sup> رواية أحمد القحطاني ، سعود بن ضحيان الضحيان ، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية ، دراسة مطبقة على عينة رسائل الدكتوراة بجامعة الملك سعود والإمام محمد بن سعود ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد 20 ، ص446.

<sup>2</sup> منصور نعمان ، غسان ديب النمري ، البحث العلمي حرفة وفن ، دار الكندي للنشر والتوزيع ، الاردن ، ط1 ، 1997 ، ص15

**تعريف المنهج الوصفي المسحي:** يعتبر نوع من أنواع المنهج الوصفي حيث يهتم بتبيان الحالة والظاهرة و المشكلة الاجتماعية من خلال مسح شامل لفئة معينة للمجتمع من أجل تفسير الظاهرة ووضع حل للمشكلة محل الدراسة<sup>1</sup>.

### 9-أسباب إختيار الموضوع:

إن اختيارنا للموضوع محل الدراسة لم يكن عشوائيا بل لعدة أسباب من بينها:

#### أ- أسباب ذاتية:

رغبنا في التعرف على واقع الإتصال الرسمي الالكتروني داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، والتعرف على أهم الوسائل والتقنيات المستخدمة في المؤسسة. الرغبة في التدريب على اجراء بحث علمي وميداني للحصول على شهادة الماستر.

#### ب- أسباب موضوعية:

المكانة التي تحظى بها المؤسسة في المجتمع يجعلها ميدانا ممكن للدراسات الأكاديمية والبحوث العلمية.

### 10- مجالات الدراسة:

- أ- المجال البشري: موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة النعامه.

- ب- المجال المكاني: اجريت الدراسة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة النعامه.

ج- المجال الزمني: أجريت الدراسة مابين الفترة الممتدة من 10 نوفمبر إلى 15 ماي 2023

### 11-ادوات جمع البيانات:

في اي دراسة ميدانية يحتاج الباحث في دراسته الى ادوات منهجية تساعده من اجل جمع المعلومات والبيانات العلمية اللازمة للتعامل مع مشكلة بحثه ، ومن بين هذه الادوات الملاحظة،المقابلة،الاستبيان.

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الملاحظة واستمارة الإستبيان لجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات والبيانات حول موضوع واقع الاتصال الرسمي الإلكتروني داخل الوكالة الولائية للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية النعامه .

<sup>1</sup> - الموقع الالكتروني : <https://www.search-academy.com/article> 15 /06/ 2023 على الساعة : 10:30 سا

استخدمنا الملاحظة بالمشاركة من خلال مشاهدة العمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بوكالة النعمة وكيفية التواصل مع مسؤول المباشر ومع الموظفين في نفس الرتب ومختلف المصالح واستمارة الاستبيان التي وزعناها على بعض الموظفين العاملين بالمؤسسة طرحتنا من خلالها بعض أسئلة حول موضوع البحث فيما يتعلق بالاتصال الرسمي الإلكتروني من كل الجوانب المتعددة، واستعنا بأداة الملاحظة أيضا كوسيلة مساعدة في جمع البيانات والمعلومات.

### أ- الاستمارة (الاستبيان) :

هي من بين اكبر ادوات البحث استخداما في جمع البيانات في البحوث الاجتماعية ، ويرجع ذلك الى الميزات التي تحققها هذه الأداة سواءا في سهولة معالجة بياناتها احصائيا واختصار للجهد والتكلفة ، وتكون اجابة عن الاسئلة من طرف المبحوث وهو الوسيلة الأنسب والأنجع.<sup>1</sup>

ب- **الملاحظة** : الإهتمام والإنتباه للشيء أو ظاهرة عن طريق الحواس ، حيث يجمع الباحث خبراته من خلال النظر والسمع ، وتعتبر الملاحظة من بين أهم أدوات جمع البيانات في البحث العلمي المستخدمة في الدراسات الوصفية.<sup>2</sup>

### ولقد قمنا بتقسيم الإستمارة إلى أربعة محاور وهي :

- المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية ويتكون من :

أسئلة خاصة بنوع الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الصنف المهني ، الخبرة المهنية

- المحور الثاني : يتضمن الإتصال الرسمي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (النعمة) يتمثل في الأسئلة التالية:

- ماهي القنوات الاتصالية الرسمية التي تعتمدون عليها في علاقتكم مع المدير أو مع الموظفين؟

مامدى إمامك بأهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة ؟

- كيف هي علاقتكم مع قائدكم في المؤسسة؟

المحور الثالث : الاتصال الإلكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الاجراء وكالة النعمة تضمنت أسئلته : متى كانت بداية استخدام الاتصال الرسمي الإلكتروني في مؤسستكم؟ ، هل عملية الاتصال الرسمي الإلكتروني تكون بين المدير فقط أو وكذلك بين الموظفين في

<sup>1</sup> مازن سليمان الحوش ، مقراني الهاشمي ، الاتصال في المؤسسة الجزائرية ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر2 ، العدد33 ، مارس 2018 ، ص 532.

<sup>2</sup> نوال مجدوب ، خيرة مجدوب نمزايا طرق جمع البيانات المختلفة وعيوبها ومتى يتم استخدام كل منها ، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع ، جامعة ابن خلدون تيارت ، جامعة بلقايد تلمسان ، العدد01 ، مارس 2017 ، ص79

## الإطار المنهجي للدراسة

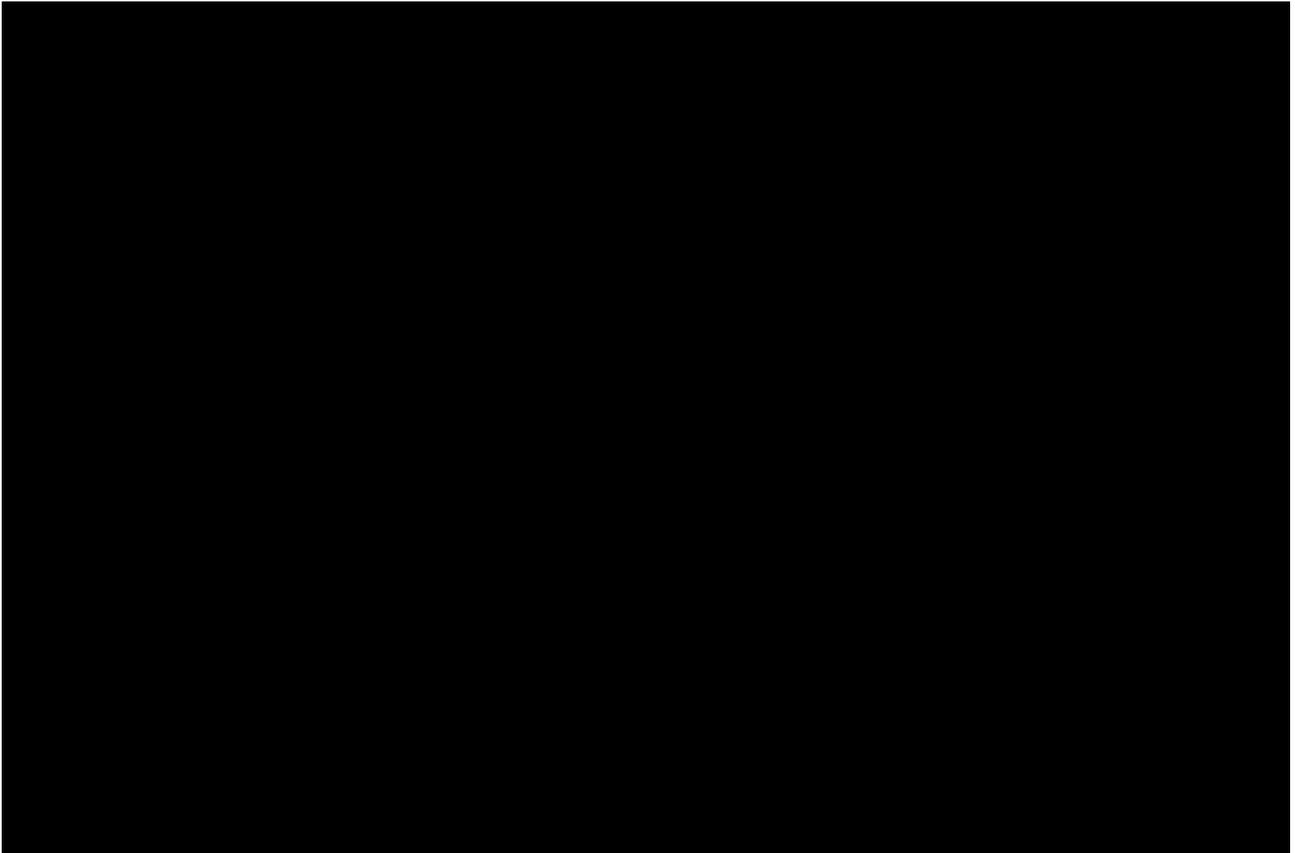
نفس الرتب؟ ، ماهي العوائق التي تؤثر في سير العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟ ، فيما تكمن أهمية الاتصال الرسمي الالكتروني داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (النعامة)؟

المحور الرابع: تضمن علاقة المؤسسة بالزبائن

وبعد الإنتهاء من الصياغة الأولية للإستمارة الإستبيان وبعد مناقشتها مع الأستاذة المشرفة ، قمنا بعرض مسودة (الإستمارة) على أساتذة محكمين وهما :

| الأستاذ                   | الجامعة                              | قسم               |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| بن شعبيبي(أستاذ محاضر)    | جامعة عبد الحميد بن باديس<br>مستغانم | علوم اعلام واتصال |
| بوخرص سهام(أستاذة محاضرة) | جامعة لونيبي البلدية                 | علوم اعلام واتصال |

- بعد استرجاع المسودة قمنا بالتعديل بناء على اقتراح الأستاذين وكذلك ملاحظتهم ، حيث تم التعديل في بعض الأسئلة واعادة صياغتها ، حيث طلب مني زيادة محور رابع بعنوان علاقة مؤسسة الزيون وترتيب في محور البيانات الشخصية بداية من الجنس ثم السن ثم الصنف المهني ، ولقد قمت بتوزيع 100 استمارة واسترجعت منها 60 استمارة .



**تمهيد :**

لكل دراسة في البحث العلمي خلفية نظرية وهذا لإختيار مشكلة البحث ، كما أنها تعد الجزء الأساس في الإطار النظري للدراسة وتساعد الباحث في فهم موقف الظاهرة بهدف التحكم فيها من خلال تحديد العلاقات بين المتغيرات لتفسير الظاهرة المدروسة، والنظريات العلمية في مجال العلوم الاجتماعية خصوصا علوم الاعلام تتصف بالثبات النسبي عكس النظريات العلمية في مجالات العلوم التطبيقية والرياضية التي تتصف بالثبات المطلق ، وهذا فارق بينهما.<sup>1</sup>

**المبحث الأول : تعريف النظرية الحتمية لمارشال ماكلوهان**

**تعريف النظرية الحتمية عند ماكلوهان :** الحتمية التكنولوجية عند مارشال ماكلوهان هي من بين النظريات الإتصالية في العصر الحديث، كما أن جل الدراسات العربية والغربية انطلقت من أفكار ماكلوهان مع ما نشأت عنه من مخاطر في سحب أفكارها على المجتمعات العربية ، مع مراعاة الإختلاف في الإنتماء الحضاري.

وتعني النظرية الحتمية عملية اعتماد متغير واحد من دون المتغيرات الأخرى في تفسير الظواهر ، وفي تفسير تطور المجتمع على أساس الصناعة فقط ، وتخص الحتمية الإعلامية على إعتبار أن تكنولوجيا الإتصال هي المتغير الأساسي في تفسير التطور الإجتماعي.

نشأت نظرية الحتمية التكنولوجية في ستينات القرن الماضي ، وهي تصورات تطور وسائل الإتصال وتأثيرها على المجتمعات الحديثة ، إذ يرى ماكلوهان أن تطور المجتمعات المعاصرة مرده إلى تطور تكنولوجيا الإتصال ، كما عرفت رواجاً كبيراً منذ نشر فكر ماكلوهان ، كما أصبحت منطلقاً لآبحاث الإعلام والإتصال في أنحاء العالم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رضا عبد الواحد أمين ، النظريات العلمية في مجال الإعلام الإلكتروني ، منتدى سور الأزبكية ، قسم الصحافة والإعلام بجامعة الأزهر، 2008 ، ص 21.

<sup>2</sup> ياسين قرناني ، قراءة تحليلية لنظرية الحتمية التكنولوجية والحتمية القيمة-بين مارشال ماكلوهان وعبد الرحمن عزي ، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة سطيف 2 ، ص 2 ، ص 65

### المبحث الثاني: مراحل نظرية الحتمية التكنولوجية

يقسم "ماكلوهان" في رأيه تطور التاريخ الإنساني إلى خمسة مراحل :

#### 1/ مرحلة الشفوية: تعتمد هذه المرحلة على الاتصال الشفهي حيث ظهرت ما قبل التعلم.<sup>1</sup>

ويرى مكلوهان ان الناس يتكيفون مع الظروف المحيطة بهم ، بحيث حاسة السمع هي المسيطرة في الانسان في عصر ما قبل التعلم ، حيث كانت وسيلة الاتصال فيه الكلمة المنطوقة والحاسة الاساسية هي السمع اي يتم الاتصال مباشرة من الفم الى الاذن.

#### 2/ مرحلة الاتصال الكتابي: حيث عرف فيها الإنسان الكتابة وأصبحت حاسة البصر الحاسة الرئيسية

للتواصل ، وكانوا السامريون أول من اخترعوا الكتابة ، بالإضافة إلى الكتابة على الطين والحجر فقد كانت الكتابة كذلك على العظام والخشب.

#### 3/ مرحلة الطباعة: التي ظهرت في اوروبا على يد المخترع الالماني " يوهان غوتنبرغ " في القرن 15

فأحدث ثورة اوقفت نسخ الكتب يدويا واتجه نحو النسخ بالآلات.

#### 4/ مرحلة الى الاتصال الشفهي مرة أخرى : بدأت في القرن 19 ن حيث ظهر في هذه المرحلة

التليغراف واخترع الهاتف سنة 1874 من طرف "غراهم بيل" واستخدام الكاميرا في مجال السينما بباريس سنة 1895 من طرف الاخوة " لومير " وتليها ظهور الاداعة ثم التلفاز .

حسب نظر "ماكلوهان" ان المرحلة التي يعيشها حاليا هي مرحلة عصر الدوائر الالكترونية والتي تتمثل

في التلفزيون والكمبيوتر مما احدثت ثقافة واسعة النطاق في هذا المجال.<sup>2</sup>

#### 5/ مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية : من سنة 1900 م تقريبا حتى سبعينات القرن الماضي

لقد أدى التغيير والتقدم التكنولوجي إلى خلق بيئة انسانية جديدة ويتمثل هذا التغيير الذي يكمن في التطور

الحضاري منذ أن تعلم الإنسان الانتقال من الإتصال الشفهي الى السطري ثم الى الشفهي مرة أخرى .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أ. بداني فؤاد ن حتمية مكلوهان لفهم قيمة عزي عبد الرحمن ، مقال ، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، جامعة الوادي نالعدد04 ، جانفي 2014 ، ص 117.

<sup>2</sup> رشيد بن راشد ، مقارنة الحتمية التكنولوجية، مجلة الحكمة للدراسات التاريخية، جامعة محمد بن احمد وهران 2، الجزائر ، مجلد07 ، العدد04، 2019، ص 58-59

### المبحث الثالث: فرضيات نظرية الحتمية التكنولوجية

يرى "ماكلوهان" تصورات النظرية وبعض الافتراضات الأساسية بين التأثير الكمي لوسائل الاعلام والاتصال وثقافته في المجتمع من خلال ثلاثة فرضيات:

**1/ الافتراض الأول:** يرى ماكلوهان من الناحية السياسية أن وسائل الإعلام الجديدة حولت العالم إلى قرية عالمية تتصل من خلالها بقاع العالم ببعضها البعض مباشرة

فالعالم أصبح عالم من نوع جديد توقف فيه الزمن واختلقت فيه المساحة ، والآن يجب أن تعرف أي سياسة أو أي عمل بحيث أن النتائج تحدث بدون تأخير وبسرعة.<sup>2</sup>

**2/ الافتراض الثاني:** أكد ماكلوهان تغير المجتمعات في حقب زمنية على مر التاريخ راجع الى شكل وسيلة الاعلام والاتصال ، بقوله أن **الوسيلة هي الرسالة** وتعتبر هذه المقولة أهم ماجاءت به نظرية البيئة الإعلامية ، حيث اعتبر ماكلوهان أن مضمون اي وسيلة هو وسيلة اخرى ، ومضمون الكتابة هو الكلام ، والكلمة المكتوبة هي مضمون المطبوع مثلا ان الرسالة في التلفزيون هي التلفزيون نفسه.<sup>3</sup>

**3/ الافتراض الثالث:** هو ان وسائل الاتصال حسب رأيه توجد ساخنة وباردة ، الساخنة تقليدية سهلة التلقي للمضمون بطريقة جاهزة دون جهد وتخيل مثل: الاداعة ، الطباعة ، سينما... ، أما الوسائل الباردة هي الوسائل الالكترونية التي تستغرق وقت وفرصة للتخيل مثل: تلفزيون، انترنت...<sup>4</sup>

### المبحث الرابع: نقد نظرية الحتمية التكنولوجية

من بين الانتقادات التي جاءت ردا على نظرية الحتمية التكنولوجية نجد نظرية الحتمية القيمية في الاعلام ، بحيث ان الدكتور **عزي عبد الرحمن** لا يتفق مع تقديمات **ماكلوهان** حول عملية ربط التطور التاريخي بشكل الاتصال ودمج البصر والسمع كوحدة في مقابل النص المطبوع ، فالدكتور **عزي** يرى ان التطور

2 سويقات لبنى ، عبد الاله عبد القادر ، الحتمية التكنولوجية -مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام الإلكتروني ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، المجلد 09 ، العدد 02 ، 2016 ، ص 881 .

2 د. تواتي نورالدين ، ماكلوهان مارشال -قراءة في نظرياته بين الأمس واليوم ، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة الجزائر 03 ، العدد 10 ، مارس 2013 ، ص 186.

<sup>3</sup> جميلة بن زاف ، المجتمع الافتراضي ونهاية القرية العالمية لماكلوهان ، مجلة علوم الانسان والمجتمع ، المجلد 11 ، العدد 01 ، ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2022 ، ص 219.

<sup>4</sup> ياسين قرناني ، المرجع السابق، ذكره ، ص 68-69

## الفصل الأول : الخلفية النظرية للدراسة

التاريخي في نظره يرتبط بالتحويلات على مستوى البنية المعرفية أو المعاني ، وهذا فان النظرية الحتمية التكنولوجية عكس النظرية الحتمية القيمية في الإعلام التي تقوم على مبدأ أولوية الرسالة.<sup>1</sup>

اعتبر الباحث " ريتشارد دبلاك" أن مصطلح القرية العالمية الذي زعم "ماكلوهان" وجودها لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمع المعاصر، لان التطور الذي استند إليه "ماكلوهان" في وصف القرية العالمية زاد من التطور الكبير الذي أدى إلى تحطيم هذه القرية في حد تعبيره ، حيث مثل العالم بالبنية الكبيرة التي تضم عشرات الشقق السكنية وكل فرد من تلك الأفراد يعيش في عزلة ، ولا يعرف عن جيرانه شيئاً ، كما وصف التطور بالتحول من التجميع إلى التفكيك أو اللامركزية ، فقد أفادت تقنيات الاتصال الحديثة مثل: الأقمار الصناعية ، الحاسبات الالكترونية والألياف الضوئية في خدمات الاتصال في العقدين الماضيين كالتلفزيون الكابلي وأجهزة التسجيل والموسيقى المتطورة أو الاتصال المباشر بقواعد البيانات الشخصية وجعلها وسائل تلبي حاجيات الأفراد ، مما أدى إلى نقص أعداد الجماهير التي تستخدم الوسائل التقليدية مثل : الاداعة،التلفزيون الذي يعمل بنظام الهوائي القديم.

أدى الاتجاه الرئيسي لوسائل الاتصال الجماهيري خلال العقدين الماضيين إلى توحيد ونقل الرسائل الاتصالية إلى قطاعات جماهيرية واسعة ، وتعدد الجماهير المستقبلية لهذه الرسائل حسب آراء "هارولد أنيس".

بالرغم من أن "ماكلوهان" اهتم بالطريقة التي تؤثر على وسائل الإعلام والاتصال فان فكرته تقوم على وسائل الإعلام والاتصال ليس في نقل المعلومات وحسب بل أنها تطرح لنا السؤال ماهو نوع العالم الموجود؟ وهذا لا يجعل حواسنا تتمتع وتتفاعل فقط ، بل تعدل نسبة استخدامنا للحواس وتغير شخصيتنا في الواقع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حيدر فالح زايد ، نظرية الحتمية التكنولوجية ،المادة نظريات التأثير ، كلية الإعلام ،جامعة ذي قار، 2019-2020 ص07.

<sup>2</sup> بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن، طبعة مزيدة ومنقحة، 2015 ، ص155



#### تمهيد :

تعتمد جل المؤسسات على الاتصال لتواصل مع الموظفين أو جمهورها الخارجي فالطرق التقليدية الأساسية التي كانت تعتمد عليها المنظمة وهي البريد الورقي والهاتف الثابت والفاكس ، ويتم استخدام البريد الورقي لإرسال المراسلات الرسمية والوثائق الهامة ، واستخدام الهاتف الثابت للاتصال بموظفي المؤسسة أو العملاء ، كما يستخدم الفاكس في إرسال العقود والفواتير والمستندات الرسمية.

#### المبحث الأول : مفهوم الاتصال التقليدي

**مفهوم الاتصال التقليدي:** هو ذلك التواصل الذي يتم من خلال نقل المعلومات والبيانات بين مرسل ومستقبل أو بين مرسل ومستقبلين ، بحيث يتم من خلال وسائل إتصالية تقليدية كلاسيكية المتمثلة في الرسائل البريدية العادية والمقابلات الشخصية وعقد الإجتماعات وخدمات التلغراف...<sup>1</sup>

#### المبحث الثاني :أهمية الاتصال التقليدي

1) تعتبر الإتصالات نشاط إداري واجتماعي داخل المؤسسة.

2) الاتصال وسيلة أساسية لإنجاز المهام والأعمال المختلفة

3) الاتصال عملية لتحقيق التبادل والتفاعل المشترك للأنشطة

4) يساهم الاتصال في إتخاذ القرارات

5) وسيلة لتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.<sup>2</sup>

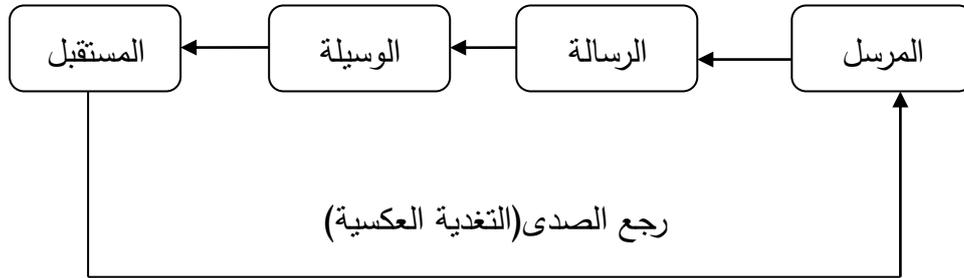
#### المبحث الثالث: عناصر الاتصال التقليدي

**عناصر عملية الاتصال:** هي الطريقة التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات من مرسل إلى مستقبل بواسطة رسالة عن طريق قناة أول وسيلة ، ينتج عنها رجع صدى أو التغذية العكسية.

<sup>1</sup>الموقع الإلكتروني : <https://teh-arabic-entrepreneur.com> /11:45-2023/06/5

<sup>2</sup> جمادي منيرة ، الإتصال في المؤسسة وتطوره عبر مدارس الفكر الإداري والتنظيمي ، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد ، المجلد 01 ، العدد 01 ، مارس 2019 ، ص39.

الشكل رقم (01) يوضح عناصر العملية الإتصالية<sup>1</sup>



### المبحث الرابع : وسائل الاتصال التقليدية

#### وسائل الاتصال التقليدية:

##### 1- الإشارات والرموز :

تستعمل الإشارات والرموز للتواصل مع الغير ، في نظر لالاند أن كل نسق من الإشارات والرموز يستعمل كوسيلة للتواصل

حيث استخدم الإنسان في القدم النار والدخان وقرع الطبول واللغة والأصوات للتواصل ، وقد تكون مسموعة أو مرئية متفق عليها في فهمها .

##### 2- المكان كوسيلة للاتصال :

استخدم الإنسان المرفق العام ليلتقي ويتواصل مع بني جنسه في فضاءات اتصالية تفاعلية ( كالمسرح ، المكتبة ، الجدران الحجرية التي كانت تستخدم في النقوش للتعبير عن وجدانهم.

<sup>1</sup> أحمد ميلي وآخرون ، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة ، مجلة افاق علوم الإدارة والإقتصاد ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، العدد 03 ، 2018 ، ص 290.

## الفصل الثاني : مدخل عام للاتصال التقليدي

---

### 3- الحيوانات:

استعمل الإنسان في القديم الحيوانات من بينها الحمام الزاجل وهذا لإرسال رسائله إلى الطرف الآخر في أي مكان.

### 4- الفنون :

من بين الوسائل الإتصالية التي كانت تستخدم في القديم الفن للتواصل كالشعر الذي يعد من أقدم الوسائل الإتصالية القديمة بحيث كان من خلاله يعبروا العرب عن أحوالهم وأحاسيسهم

-الخطبة: هي وسيلة اتصالية قديمة ولازالت تؤدي دورها في توجيه الجمهور وإقناعهم ووعضهم.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> الارضية الرقمية لجامعة جيجل ، كلية العلوم الإجتماعية(Elearning.univ-jijel.dz)،محاضرات في مقياس سوسيولوجية الاتصال التقليدي في الجزائر، المحاضرة الثالثة ، ص06



#### تمهيد :

تتضمن فعاليات الاتصال الجارية داخل المؤسسة أنواع متعددة تعكس طبيعة التفاعلات الرسمية وغيرها وتعتبر الاتصالات الرسمية عادة في إطار التنظيم وتسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة كما أنه غالبا ما يكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية وفي الغالب تتدفق المعلومات في الاتصال الرسمي بما يتماشى والتنظيم الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظائف ويمكن أن يسير الاتصال الرسمي من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى أو بشكل أفقي.

#### المبحث الأول : مفهوم الاتصال الرسمي الإلكتروني

##### مفهوم الاتصال الإلكتروني:

مجموعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسائل الاتصال التي تسمح بتبادل المعلومات ومعالجتها من خلال شبكة الانترنت ، كما أن الاتصال الإلكتروني مجموعة التقنيات والوسائل المختلفة المبنية على الحواسيب لمعالجة المضمون من خلال جمع المعلومات والبيانات ثم تخزينها واسترجاعها ونقلها ومبادلتها.<sup>1</sup>

##### المبحث الثاني : أنواع الاتصال الرسمي

##### أنواع الاتصال الرسمي من حيث الاتجاه:

(1) - الاتصال الصاعد: هو الاتصال الذي يأخذ في طريقه عكس الاتصال النازل ، أي من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى ، يتمثل في إنشغالات الموظفين ، مشاكلهم المهنية والاجتماعية بالإضافة إلى رفع التقارير والمطالب التي يرون أن الإدارة تجاوزتها .

<sup>1</sup> عيش بسمة ، تأثير الاتصال الإلكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل منظمة الصحة ، دراسة ميدانية لموظفي المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم اجتماع ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2021/2020 ، ص16.

## الفصل الثالث: مدخل عام للاتصال التقليدي

(2) - الاتصال النازل: وهو الإتصال الذي يكون من أعلى إلى أسفل بحيث يكون من الرؤساء إلى المرؤوسين ، أي من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى ، ويكون في شكل توجيهات وأوامر خطابات ، ويعد أكثر شيوعا.<sup>1</sup>

(3) - الاتصال الأفقي: هو الاتصال الذي يكون في مستويات إدارية نفسها بهدف التنسيق بين الإدارات والأعمال والأداء.<sup>2</sup>

## المبحث الثالث: أهمية الاتصال الالكتروني

يولي الاتصال الالكتروني أهمية بالغة في المؤسسات من توفير خدمات اتصال وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد ويتجلى هذا في :

- تحقيق رقابة فعالة في العمليات الإدارية
- توفير قوة عملية داخل المؤسسة
- زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات
- تقليص حجم التنظيمات
- تحسين الانتاج والتحكم في التكاليف<sup>3</sup>
- توفير المعلومة في الوقت المناسب
- المساعدة في سرعة اتخاذ القرارات .<sup>4</sup>

<sup>1</sup> غنية صوالحية ، إيمان بوبلة ، دور الاتصال الرسمي في تشكيل ثقافة المؤسسة -دراسة ميدانية بجامعة تبسة- المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، المجلد 09 ، العدد 04 ، 2022 ، ص 06-07 .

<sup>2</sup> عيشوش فريد ، الاتصال في ادارة الازمة، ط01، دار الخلدونية، الجزائر، 2011 ، ص 35.

<sup>3</sup> عبد الحكيم عمارية ، رشيدة سبتي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 35 ، سبتمبر 2018 كلية علوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 03 ، سبتمبر 2018 ، ص 971.

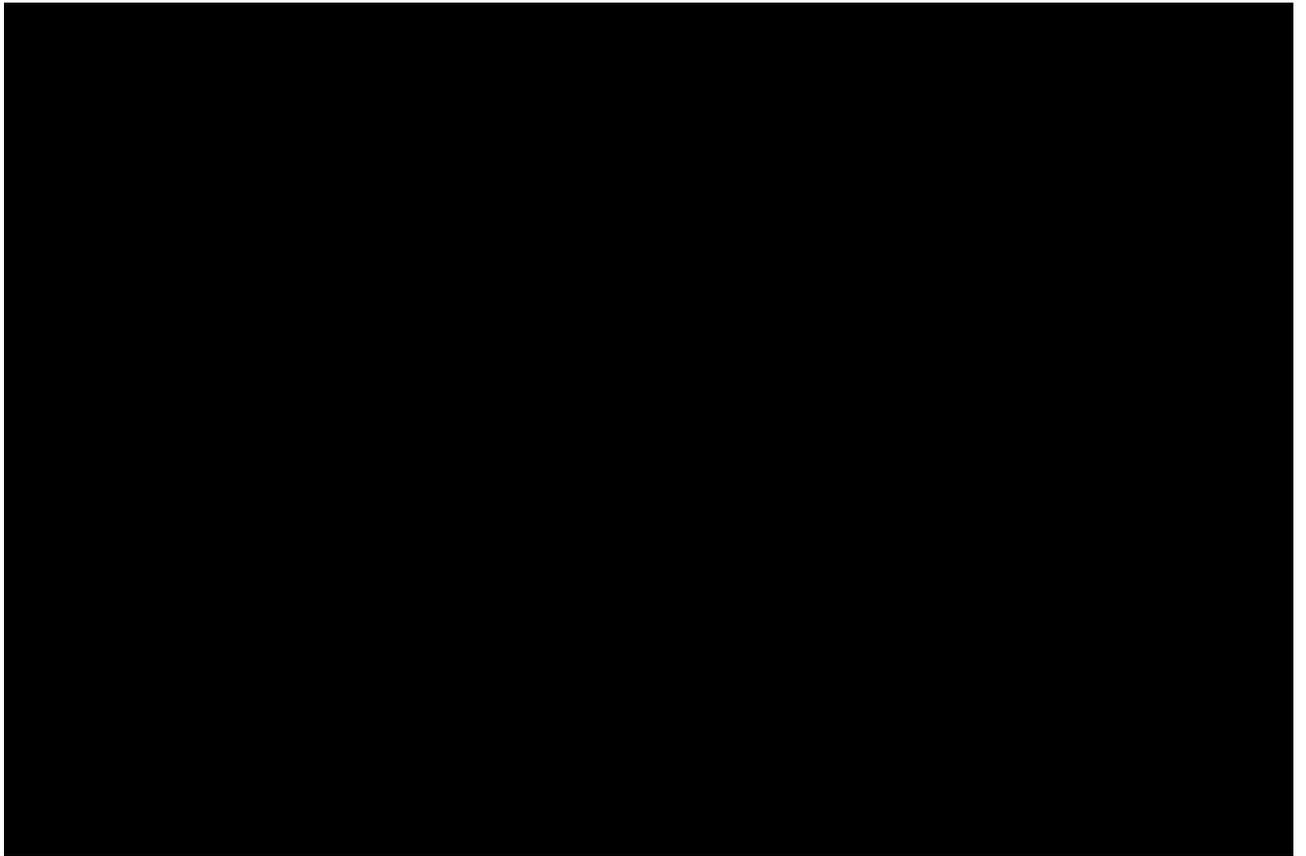
<sup>4</sup> بوشخشوخة الويزة ، عمار سيدي دريس ، واقع الاتصال الرقمي عند اساتذة التعليم الابتدائي -فضاء الاساتذة نموذجاً- مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية ، المجلد 06 ، العدد 04 ، ديسمبر 2022 ، مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات والارشيف والتوثيق ، جامعة العربي التبسي تبسة ، ص 11.

### المبحث الرابع : خصائص الاتصال الإلكتروني

#### خصائص الاتصال الإلكتروني:

- 1) **التفاعلية** : هي الاتصال في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي ، وهو ما اتصف به الاتصال الجمعي والجماهيري.
- 2) **التنوع** : تنتوع اشكال الاتصال الرقمي الإلكتروني من خلال وسيلة الكترونية واحدة هي الحاسب الشخصي الذي أصبح يستخدم بجانب أجهزة ترميز الإتصالات التليفونية
- 3) **التكامل** : هي الجمع بين نظم الاتصال وأشكاله والوسائل الإلكترونية المختلفة والمحتوى بأشكاله في منظومة واحدة توفر الخيارات المتعددة في إطار متكامل.
- 4) **الفردية** : هي رفع الاتصال الإلكتروني من قم فرد من خلال توفر برامجه المتعددة ومنح الحرية في التجول والإستفادة من عملية الاتصال.
- 5) **تجاوز الحدود الزمانية والمكانية** : ساعدت أجهزة شبكات الاتصال والأجهزة الرقمية من عملية النقل من مكان إلى آخر مثل الحواسيب والهواتف ... ووفرت إمكانية الاتصال مهما تعددت وحركت المسافات بين أطراف عملية الاتصال .
- 6) **نقص التكلفة** : من الخصائص المتميزة للإتصال الإلكتروني إنخفاض التكلفة في الاتصال وهذا نظرا لتوفر الأجهزة الرقمية الجد متطورة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط 03 ، 2004 ،



### الفصل الرابع: الإطار المفاهيمي للمؤسسة الخدمائية

#### تمهيد:

شهد العالم موجة هائلة من التطورات في عدة مجالات متنوعة، بحيث ظهرت مجموعة من التقنيات والوسائل الحديثة في المؤسسات الخدمائية لمساهمتها في مواكبة التطور التكنولوجي وكسب رضى الموظفين داخل المنظمة ، تعتبر المؤسسات الخدمائية مؤسسات مختلفة من واحدة لأخرى وذلك حسب الخدمة المقدمة للزبائن فتعتبر المؤسسة الخدمائية من اهم المؤسسات التي تسعى الى تلبية حاجات ورغبات الافراد المختلفة رغم ما تتميز به من اختلاف في طبيعة العمل و الاسس.

#### المبحث الأول : مدخل عام للمؤسسة الخدمائية

##### مفهوم المؤسسة الخدمائية :

المؤسسة الخدمائية هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة أشخاص ووسائل منظمة ومتفاعلة فيما بينهما لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل كالمؤسسات المالية والتعليمية ،مؤسسات الاتصالات.<sup>1</sup>

كما تعرف أيضا أنها مؤسسة يتحدد هدفها الأساسي في تقديم خدمة العميل ومن أمثلة ذلك مؤسسات تقديم الخدمة للفنادق وكذلك المطاعم والمستشفيات والمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات الاتصالات بالإضافة إلى المؤسسات الأخرى الخدمية المتنوعة مثل مؤسسة الضمان الاجتماعي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> طارق الياس ، الحماية من الاختراق ، دور العلاقات العامة و الاعلام ، الجزيرة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، ط 01 ، 2020 ، ص 198 .

<sup>2</sup> احمد بن عيشاوي ، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية ، مجلة الباحث ، العدد 04 ، جامعة ورقلة ، 2006 ، ص 08 .

### المبحث الثاني : مراحل تطور المؤسسات الخدمائية

#### مراحل تطور المؤسسات الخدمائية :

**1) مرحلة المؤسسة الأصل :** وهي مرحلة البناء والتأسيس تتميز هذه المرحلة بتحديد رغبات زبائنها وعملائها ويلزم في هذه المرحلة المؤسسة على إتباع الخطوات التالية :

- إقامة وتوطيد مفهوم الخدمة

- تحديد مستوى الفئات المستهدفة من العملاء

- تحديد نظام الانتاج وتطبيقه داخل المؤسسة

**2) مرحلة النمو :** خلال هذه المرحلة تكون المؤسسة قد تجاوزت الغموض وتحديث مبيعاتها وعملائها ن والتكنولوجيا اللازم استخدامها حيث يكون النمو في هذه المرحلة سريعا جدا يسمح للمؤسسة توسيع حجم نشاطها في السوق.

من بين العناصر الاساسية في هذه المرحلة :- اختيار شكل التمويل لتغطية نفقات والتكاليف في التوسيع والنمو

- بناء شبكة عمل فعالة

- انشاء وظائف اساسية للمؤسسة

**3) مرحلة النضج :** يكون نشاط المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة مستقر نظرا لتشبع السوق

بمنتجاتها ، بالإضافة إلى إشتداد المنافسة

**4) مرحلة الإنحدار والتدهور:** عند مرور المؤسسة بالمرحلة الثلاثة يكون لديها إحتمال أكبر في

وصولها لهذه المرحلة ، حيث تعتبر المرحلة الأخطر والأصعب ولكن يمكن تجاوزها من خلال:

- إعادة إدخال تعديلات جديدة على الخدمة

- انشاء خدمات جديدة لفئات معينة من العملاء<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عابد منيرة ، واقع رضا العميل عن المؤسسات الخدمية حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية قسنطينة ، مجلة البحوث القانونية والإقتصادية ، المجلد 02 ، العدد 01 ، جامعة منتور قسنطينة ، جانفي 2020 ، ص 469-470.

### المبحث الثالث : أهداف المؤسسة الخدمائية

تسعى المؤسسة الخدمائية إلى تحقيق جملة من الغايات والأهداف يمكن حصرها فيما يلي:

- تحقيق أهداف وحاجات المجتمع الذي تعمل في ظله.
- تكفل إشباع حاجات ورغبات العاملين ومن ضمنها الاستقرار الوظيفي للفرد العامل والحاجة للعلاقات الاجتماعية والدعم الاجتماعي بالإضافة على الحاجة للنمو الشخصي وتحقيق في مجال معين<sup>1</sup>
- تحقيق الاستمرارية والبقاء والحفاظ على الصورة الذهنية عن الصناعة وتحقيق نسبة مؤوية ثابتة من العائد على الاستثمار.
- كل مؤسسة تتصل مع جماعات مستهدفة ومتنوعة كالمستهلكين والمشتريين الآخرين الموردين الموظفين وسلوكهم.<sup>2</sup>
- اثبات الكفاءة والفاعلية ورضا الزبون.
- تحسين وتقديم صورة المؤسسة لدى الزبون.
- جلب أكبر عدد ممكن من الجماهير.
- تعمل على تقديم خدمات ونشاطات متميزة عن غيرها من المؤسسات الاخرى المنافسة لها.<sup>3</sup>

### المبحث الرابع : تصنيف المؤسسة الخدمائية

تصنف المؤسسة الخدمائية كالتالي :

#### 1- التصنيف المبسط : وينقسم إلى أربعة عناصر وتتمثل :

- حسب نوع السوق أو حسب الزبون : تكون الخدمات هنا إما استهلاكية تقدم خدمات شخصية ذاتية صرفة مثل الخدمات الصحية والسياحية أو خدمات منشآت وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في الخدمات المحاسبية أو الخدمات الإدارية.

<sup>1</sup> محفوظ جودة، حسين الزعبي ، ياسر المنصور ، منظمات الأعمال المفاهيم و الوظائف ، دار وائل للنشر و التوزيع، د ب، ط1، 2008، ص 18.

<sup>2</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط 1 ، عمان ، 2002، ص3.

<sup>3</sup> قاسم نايف علوان، المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط ، 1 عمان ، 2006، ص 5.

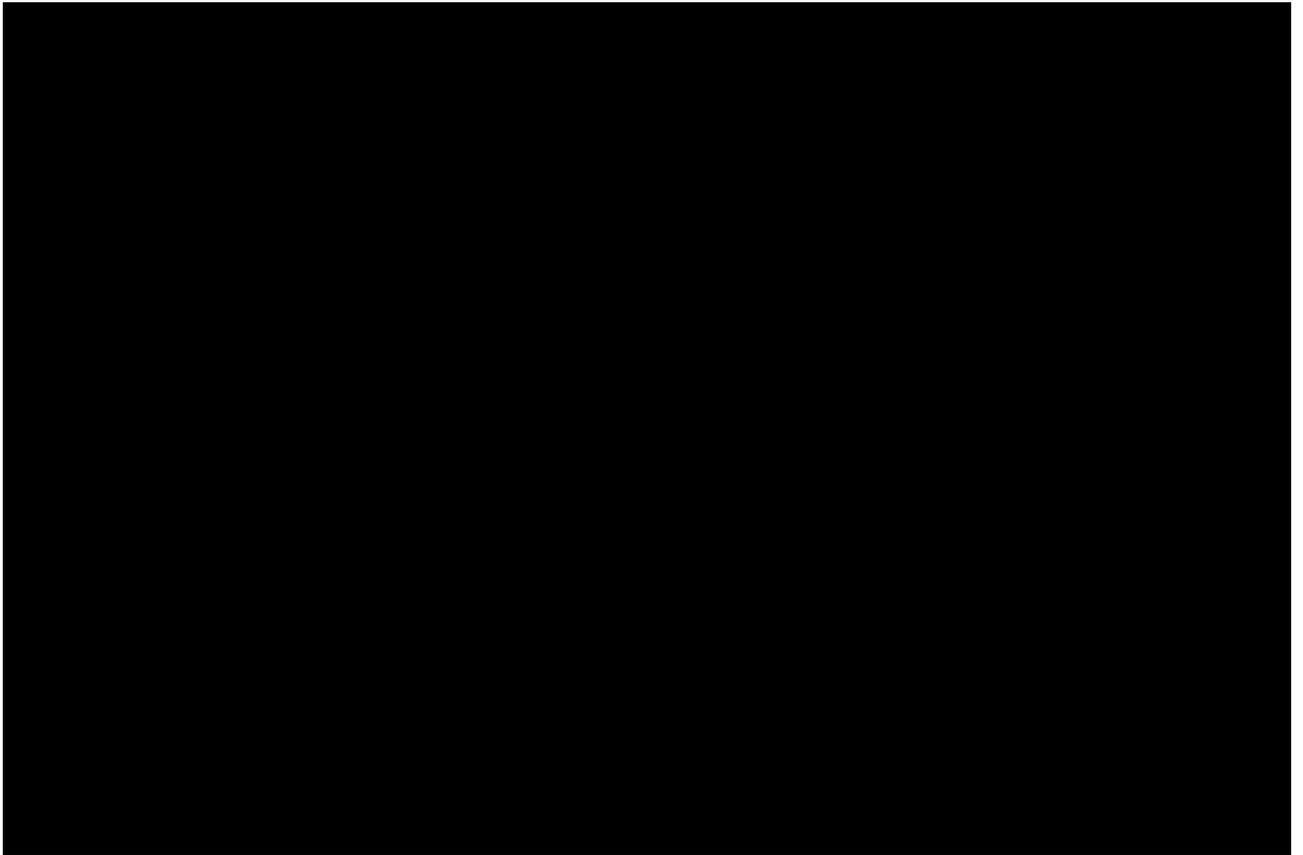
- حسب درجة كثافة قوة العمل : منها خدمات تعتمد على قوة العمل مثل خدمات التدريس والخدمات الصحية الأخرى تعتمد على المستلزمات المادية ومن أمثلتها خدمات النقل العام والاتصالات.
- حسب درجة الاتصال بالمستفيد : وتنقسم أولاً إلى خدمات ذات اتصال شخصي عال مثل : خدمات الطبيب ، وخدمات المحامي خدمات ذات اتصال شخصي ذاتي منخفض مثل : خدمات الصرف الآلي ، والخدمات البريدية وثالثاً خدمات ذات اتصال شخصي متوسط مثل : خدمات المطاعم وخدمات المسرح ... الخ.
- حسب الخبرة : نذكر منها أولاً الخدمات المهنية مثل : خدمات المستشارين الإداريين ، وخدمة الخبراء .  
وثانياً الخدمات الغير مهنية مثل : خدمات حراسة العمارات ، وفلاحة الحدائق .
- 2- التصنيف المععمق : وينقسم إلى عدة أقسام :
- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات الغير القابلة للتسويق : مثال ذلك الخدمات الحكومية التي تقدم للمنفعة العامة والنفع العام لتلبية حاجات الجمهور ولا تتقاضى السلطات الحكومية رسوماً مقابل تقديمها للمستفيدين.<sup>1</sup>
- المبحث الخامس : معوقات التي تؤثر على سير الاتصال في المؤسسة
- (1) المعوقات النفسية والاجتماعية :
- بحيث يشعر الفرد في المؤسسة بعدم الاطمئنان في مكان العمل ، وهذا نتيجة لوجود عدة عوامل نفسية وتاريخية ما ينتج عنه نقص الرضا الوظيفي والملل ، وانخفاض مستوى الاداء لدى العامل ، اضافة الى تسلط الرؤساء يؤدي الى الشعور بالتبعية وبالتالي يعيق أداء العمل بالنسبة للموظف .
- (2) المعوقات المادية والتقنية :
- بالرغم من الامكانيات المالية المتوفرة لأغلب المؤسسات الجزائرية عموماً الى انها تعتمد على الوسائل التقليدية في العمل ، وغير قادرة على تحقيق مستويات الكفاءة والجودة.
- - اتصال بعض القادة بصفات شخصية مما يؤثر في عملية الاتصال كالتعالى على الغير أو عدم الرغبة في الاتصال والتعاون مع الآخرين

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان المحياوي ، المرجع السابق ، ص 18

- - عدم قدرة المرسل على صياغة الرسالة
- - عدم تخطيط الاتصال
- - إصدار الأحكام المسبقة اتجاه المستقبل
- (3) **المعوقات التنظيمية الإدارية :**
  - يشعر العامل بتقييد حريته نتيجة الافراط في فرض الرقابة المشددة والاشراف المباشر والمركزية في اتخاذ القرار مما يعطي للعامل تأثير سلبي ، حصر الابداع والقدرة على الابتكار .<sup>1</sup>
  - (4)- **معوقات متعلقة بالرسالة:**
    - تتضمن الرسالة التي تم إرسالها بعض الأخطاء وبعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع
    - (5) - **معوقات متعلقة بالمستقبل:**
      - عدم توفر الجو المناسب
      - سوء النقاط رسائل كالتسرع في التأويل
      - (6) - **معوقات متعلقة بالوسيلة:**
        - الاستخدام الخاطئ للوسيلة
        - ازدحام واختناق قنوات الاتصال
  - سوء وضعف وسيلة الاتصال التي تؤدي إلى التشويش في العملية الاتصالية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمود بوطي ، الأزهر ضيف ، الفعالية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية الخدماتية ودور الرأسمال البشري والتكنولوجي في تحقيقها ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، مجلد 08 ، العدد 04 ، 2020 ، ص 10.

<sup>2</sup> بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة ، دار اليازوري ، عمان-الاردن ، 2009 ،



### الفصل الخامس : الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الخدمائية

#### تمهيد:

إن الإدارة الإلكترونية هي إحدى متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم فقد اعتبرت تحولاً جوهرياً في تحسين الخدمات للجمهور كما اعتبرت تصور هام لمفاهيم الخدمة العمومية وهذا من شأنه أن يسرع في عملية الإنجاز وزيادة الإتقان وتخفيض التكاليف وغيرها فضلاً عن تحقيق الكثير من القيم منها : الشفافية روح المسؤولية الرقابة وسرعة الاستجابة لمختلف الخدمات للوصول إلى مستوى الكفاءة والفاعلية كما يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من أهم الاتجاهات الإدارية الحديثة.

#### المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية: هي مصطلح حديث تقوم على الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في المؤسسات، كما أنها مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية لتقديم الخدمات للأفراد والحصول على المعلومات بسهولة في شتى المجالات.<sup>1</sup>

#### المبحث الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

تطرق الدكتور رأفت رضوان فيما يخص الإدارة الإلكترونية إلى جملة من السمات والخصائص أجملها فيما يلي:

(1) تجميع البيانات من مصادرها الأصلية

(2) توفير تكنولوجيا المعلومات لكسب ثقة العاملين

<sup>1</sup> محمد متولي، ادارة الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية في الدول العربية ، بحث مقدم الى المؤشر العلمي الاول الذي نظمته شرطة دبي ، افريل 2003، ص 18

(3) التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية<sup>1</sup>

(4) تقليل التكاليف في الأوراق وعدد العمال مثلا

(5) اختصار الاجراءات الالكترونية

(6) السرية والخصوصية للمعلومات المهمة.<sup>2</sup>

### المبحث الثالث: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الخدمائية

أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

توجد بعض الأسباب التي أدت المؤسسات إلى التحول من الإدارة الكلاسيكية إلى الإدارة الإلكترونية من بينها:

1- العجز في توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

2- صعوبة توفير المعلومات والبيانات بين العاملين.

3- التطور السريع في تقنيات الإتصال.

4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> مختار هارون عبد الله وآخرون ،تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف التعليم بمؤسسات التعليم العالي وفق معايير الجودة الشاملة (تطبيق على مؤسسات التعليم العالي) ،الخرطوم ، ص140.

<sup>2</sup> دايرة عابدة ، يخلف لمياء ، متطلبات الادارة الالكترونية ودورها في تعزيز ولاء الموظفين ، مجلة الححدث للدراسات المالية والاقتصادية ، العدد 09 ، ديسمبر 2022 ، جامعة برج باجي مختار ، ص 22.

<sup>3</sup> عامر طارق عبد الرؤوف ، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة ، ط1 دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة ، 2007 ، ص

### المبحث الرابع: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الخدمائية

#### (1) - أهداف الإدارة الإلكترونية :

ان بين الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية تطبيقها على مستوى الخدمات والانتقال من الاساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني مايلي :

(1) ادارة الملفات وهذا بمراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها ، واستعراض المحتويات.

(2) الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

(3) التعامل الإلكتروني يهدف الى ربح الوقت والمال والسرعة في انجاز المعاملات.

(4) تحقيق التعليم والتدريب <sup>1</sup>.

(5) السعي وراء شفافية العمل الإداري ، وشفافية المعلومات وعرضها امام العملاء والمواطنين.

(6) تطوير الادارة العامة بآليات التقنيات الحديثة. الحد من البيروقراطية وتعقيداتها<sup>2</sup>

(7) الحد من البيروقراطية وتعقيداتها.

#### (2) - أهمية الإدارة الإلكترونية:

(1) تحسين أداء مستوى المؤسسات: تسعى الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى تقديم خدماتها من خلال تقديم الاعمال والمعاملات للمواطن وتحقيق التواصل.

(2) مرونة وسهولة العمل: تمكين الموظف من الدخول للشبكة الداخلية في اي مكان وزمان، اضافة الى سهولة عقد الاجتماعات بالنسبة للادارات البعيدة عن بعض

(3) تطوير مستوى العاملين بالمؤسسة، الحد من ظاهرة الفساد الإداري وتحقيق الشفافية

---

<sup>1</sup> قاشي علال ، عشير جيلالي ، أهمية الادارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد قانونية منظمة لذلك ن مجلة الدراسات القانونية ( الصنف ج) المجلد 07 ، العدد02 ، 2021 ، ص 88.

<sup>2</sup> كتاف كريمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الادارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في فرع علم الاجتماع ،تنظيم وعمل ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف ، 2020/2019 ، ص134.

## الفصل الخامس : الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الخدمائية

4) الإستغناء عن المعاملات الورقية والاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات : وهذا من خلال التوجه نحو نقل الوثائق الكترونيا بشكل فعال مما يؤدي الى تقليل التكلفة وتبسيط الاجراءات المعمول بها في المؤسسة

5) نقص الجهد المبدول لدى العاملين في المؤسسة: تسهيل العمل للموظفين والسرعة في تنفيذ القرارات.<sup>1</sup>

6) الإستفادة من التكنولوجيا المقدمة

7) زيادة ربح المنظمة

8) السرعة في معالجة البيانات والمعلومات وسهولة حفظها واسترجاعها.<sup>2</sup>

### المبحث الخامس: عوامل نجاح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة

إن من بين العوامل التي تؤدي إلى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة وهي:

1- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية

2- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء

3- الرعاية الشاملة للإدارة العليا بالمؤسسة

4- التطور المستمر لإجراءات العمل وتوضيحها للموظفين

5- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة وتوعية الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية

6- وضوح الرؤيا الإستراتيجية للمسؤولين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ابراهيم قعيد ، الادارة الإلكترونية ، مفاهيم اساسية ومتطلبات التطبيق ، مجلد 916 ، العدد 04 ، جوان 2018 ، الرياض ، ص 146.

<sup>2</sup> رويدة عبد الحميد سمان ، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة ، مجلة كلية التربية-جامعة المنصورة- العدد110 ، افريل 2020 ، ص34.

<sup>3</sup> لواج منير ، بوالريحان فاروق ، واقع تطبيق الادارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجزائر، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، المجلد 04 العدد 02،ص95



**الجانب التطبيقي**

الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية النعامة.

**المبحث الأول: ماهية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء****المطلب الأول: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء :**

يعتبر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الجزء المهم في نظام التأمينات الاجتماعية بالجزائر، وهذا الصندوق تابع لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي يديرها مجلس إدارة خاضعة للوزارة، والذي يهدف إلى حماية العمال وعائلاتهم من الأخطار، فهو يلعب دور مهم في تسيير وتقديم الخدمات العينة والنقدية وكذا حوادث العمل والمنح العائلية والأمراض المهنية، وحسب المادة 49 من قانون 01/88 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية المؤرخ في 12 يناير 1988، وهو عبارة عن مؤسسة مستقلة ذات طابع خدماتي.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء****وكالة النعامة وموقعها**

أنشأت وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية النعامة سنة 1987، وهذا في إطار تطبيق سياسة لامركزية الضمان الاجتماعي، وتقع وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية النعامة جنوب الولاية بالضبط في دائرة العين الصفراء، وهي مصنفة في التصنيف الثالث على حسب التصنيف المعمول به

للكالات عبر التراب الوطني من حيث عدد العمال الأجراء المشتركين وعدد المستخدمين المصرحين

بالعمال المؤمنين...

كما أنها تتربع على مساحة قدرها 2951 متر مربع

وتشغل الوكالة 130 عامل و 40 عاملة بمختلف الرتب والمناصب.

<sup>1</sup> شهبوب أمينة ، تقييم الأداء المالي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ظل جائحة كوفيد 19، (2016-2020)، دفاتر البحوث العلمية، مخبر الدراسات في المالية الإسلامية والتنمية المستدامة بالمركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تبارة، المجلد 10، العدد 2022، ص 91.

## (cnas)المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

إن من بين المهام والخدمات التي يقوم بها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وهي:

تسيير المنح العائلية لحساب الدولة.

- تحصيل الاشتراكات.

- الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات.

- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن له اجتماعيا وكذا أصحاب العمل.

- تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.

- الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

- إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم وواجباتهم.

- تسيير صندوق المساعدة والنجدة.

## المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية النعامة.

يتمتع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء فرع العين الصفراء ولاية النعامة بنظام داخلي فعال لتسهيل إيصال المعلومات بين العمال وبين مختلف الوحدات الإدارية الموجودة، وهذا بهدف ضمان استمرارية المؤسسة ومتابعة شؤون العاملين ضمان التسيير المتوازن للخزينة، مراقبة العمال وتحسين مستوى أدائهم. ويحتوي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء فرع العين الصفراء على:

### الفرع الأول: المديرية الفرعية للإدارة العامة.

**1- مصلحة الوسائل العامة :** وهي المديرية الفرعية للموظفين أو الإدارة العامة، وتتكفل بإعداد جميع المستحقات من الوسائل، تجهيزات مكتبية قصد السير الحسن في خدمتها مثل أدوات كتابية، تجهيزات مكتب ومستلزماتها وصيانة الموارد المنقولة والأجهزة وجميع ممتلكات الوكالة.

**2- مصلحة الإنجازات والتراث:** هذه المصلحة على جلب كل ما تحتاجه مصالح الضمان الاجتماعي من منقولات معدات مكتبية ، خزانات... ) وتقوم أيضا بعملية البناء والتعديل والطلاء، كراء المقرات والمسكن، وكل سنة تقوم بعملية الجرد لكافة منقولاتها.

**3- مصلحة المستخدمين :** تتحصر مهمتها بالموظفين وكل ما يتعلق بهم من مراجعة الحضور و الغيابات، العطل وكذلك تسيير هذه الموارد البشرية واستغلالها، وهي تقوم بعملية التشغيل وإعداد كشف الأجور الخاص بالعاملين وملئ الشؤون المتعلقة بهم.

**4- مصلحة الأمانة العامة :** وهي تحفظ أسرار المؤسسة كما يتم على مستواها استقبال المكالمات الهاتفية، التيلكس.. وهي أيضا تستقبل ملفات التوظيف.

### الفرع الثاني: المديرية الفرعية للمحاسبة المالية والتحصيل.

**1- مصلحة الاشتراكات :** وتكفل هذه المديرية بالاشتراكات المختلفة بكل أصناف المستفيدين من التعويضات سواء كانوا يخضعون للقطاع العام أو الخاص وحتى الإدارات للمؤسسات العمومية، المتربصون والطلبة الممتنون.

**2- مصلحة النزاعات :** تتكفل باستيراد المبالغ المستحقة أو التي لم تنفع في حينها التي محل نزاع سواء تعلق الأمر بالمؤسسات العمومية أو الخاصة والمستفيدين من تعويضات نجمت عن حوادث المرور أو حوادث العمل.

**3- مصلحة المحاسبة والمالية العامة :** وهي تضم عدة أقسام منها قسم يهتم بالمحاسبة وأخرى بالجانب المالي وتسيير الميزانية ومن مهامها تصفية شاملة للحسابات الخاضعة للوكالة وهذا يتم بواسطة دفاتر حسابية ذات أرقام خاص بالصندوق وتقوم أيضا بضبط ميزانية المدخولات المالية.

#### الفرع الثالث: المديرية الفرعية للتعويضات.

هي فرع من فروع الضمان الاجتماعي وتتفرع منها عدة مصالح يضمها مركز الدفع حيا تضم الوكالة مركز الدفع بالمشرية، والنعامة ويتمثل دوره في:

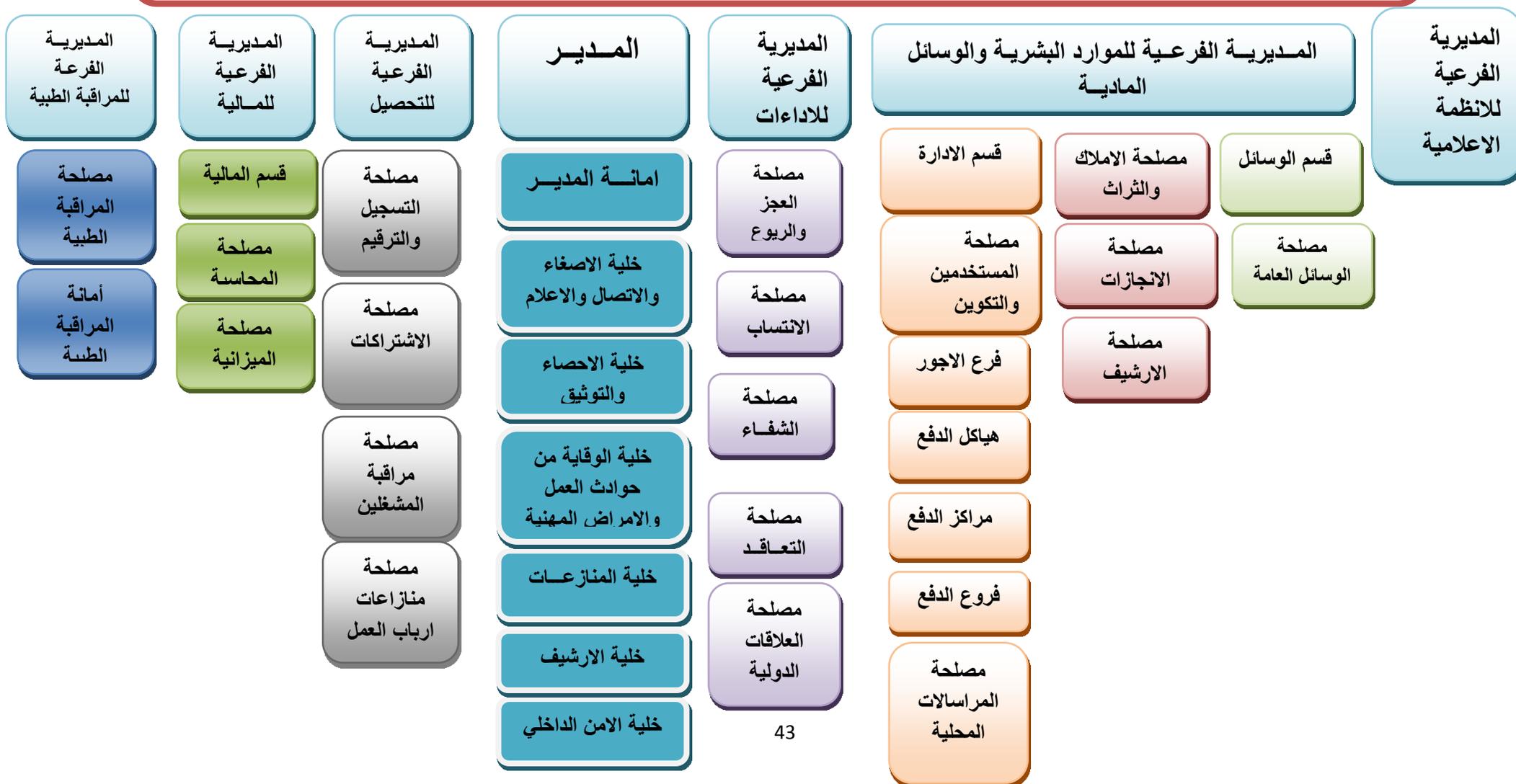
- التأمين عن المرض.
- التكفل بمصاريف العلاج الصحي.
- التعويضات اليومية خلال التوقف عن العمل.
- التأمينات عن الولادة "الأمومة".
- العجز والوفاة.
- حوادث العمل والأمراض المهنية.

#### الفرع الرابع: المديرية الفرعية للحسابات.

هي مديرية فرعية تسهر على نقل كافة المعلومات عن طريق الشبكة المعلوماتية

## الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية النعامة

## وكالة النعامة

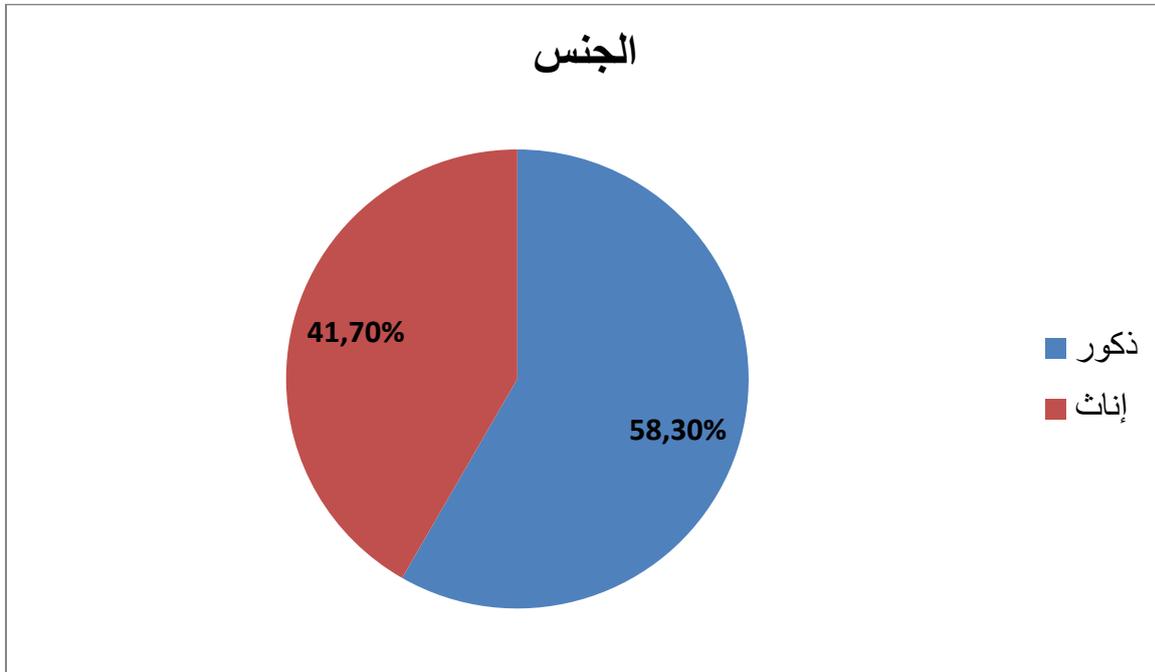


## قائمة الجداول و الدوائر النسبية

## تفريغ وتحليل البيانات

الجدول رقم (1) يمثل توزيع العينة حسب الجنس

| الجنس   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكور    | 35      | 58.3%          |
| إناث    | 25      | 41.7%          |
| المجموع | 60      | 100%           |



الشكل (1) يمثل توزيع العينة حسب الجنس

- من خلال الجدول ودائرة النسب المئوية التي ذكرتها تمثل توزيع الجنسين في عينة معينة

وبناءً على الأرقام المذكورة، يمكننا أن نقول أن الذكور يشكلون 58.3% من العينة، بينما

تشكل الإناث 41.7% منها.

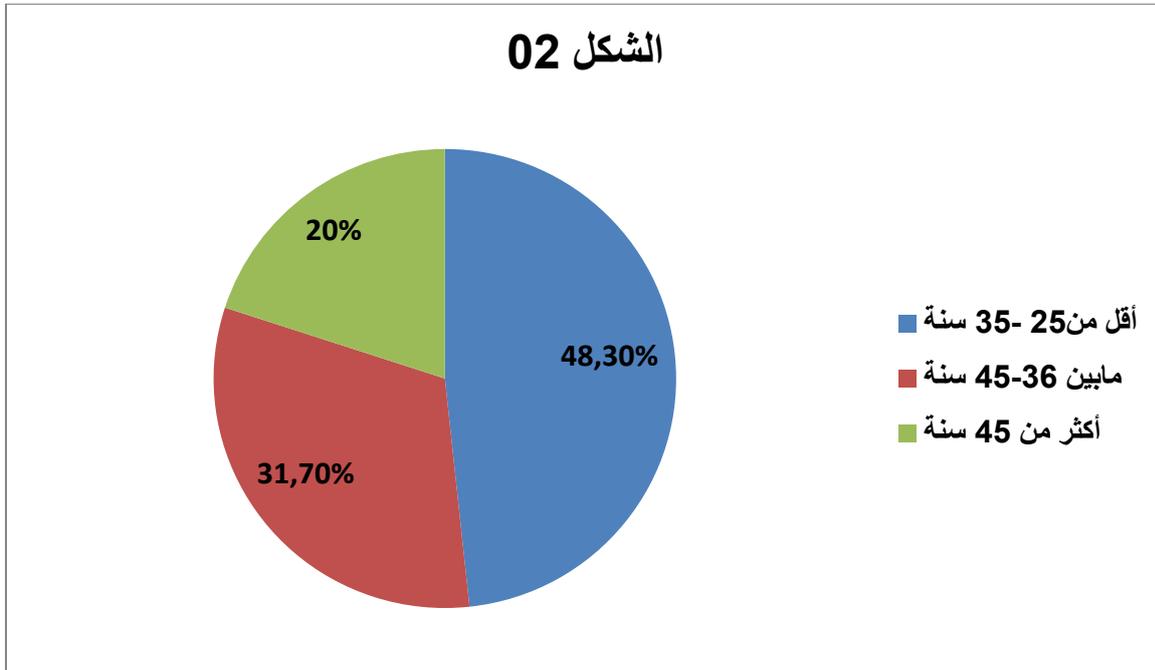
بناءً على هذه الأرقام، يبدو أن هناك تفاوتاً في توزيع الجنسين بين الموظفين، وأن الذكور

يشكلون نسبة أعلى مقارنة بالإناث. قد يكون هذا التوزيع ناتجًا عن عوامل مثل الاختيارات المهنية المفضلة لكل جنس، أو سياسات التوظيف في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (وكالة النعام)، أو غيرها من العوامل ذات الصلة.

من الناحية الاجتماعية والتنظيمية، يمكن أن يؤثر التوزيع غير المتوازن للجنسين على الديناميكيات داخل المؤسسة، وقد يكون هناك تحديات محتملة فيما يتعلق بتعزيز التنوع والمساواة بين الجنسين في بيئة العمل.

الجدول رقم (2) يمثل توزيع العينة حسب العمر في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة النعام

| النسبة المئوية | التكرار | السن               |
|----------------|---------|--------------------|
| 48.3%          | 29      | أقل من 25 - 35 سنة |
| 31.7%          | 19      | ما بين 36-45 سنة   |
| 20%            | 12      | أكثر من 45 سنة     |
| 100%           | 60      | المجموع            |



الشكل (2) يمثل توزيع العينة حسب العمر

- نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية الدول والدائرة النسب المئوية التي تمثل فئات الأعمار بين موظفي المؤسسة كما يلي :

التي بين أقل من 25-35 سنة: 29 موظفًا، يمثلون 48.3% من إجمالي الموظفين.

ما بين 36 و 45 سنة: 19 موظفًا، يمثلون 31.7% من إجمالي الموظفين

أكثر من 45 سنة: 12 موظفًا، يمثلون 20% من إجمالي الموظفين □

هذه النسب المئوية تعطينا فكرة عن توزيع الأعمار بين موظفي المؤسسة. يمكن استنتاج أن

هناك تنوعًا في فئات الأعمار بين الموظفين

يمكن أن يؤثر توزيع الأعمار على الديناميكيات الداخلية للمؤسسة، فمثلاً قد يكون لديك

فرق في المستوى والخبرات والتحفيز بين الموظفين الأصغر سنًا والموظفين الأكبر سنًا. من

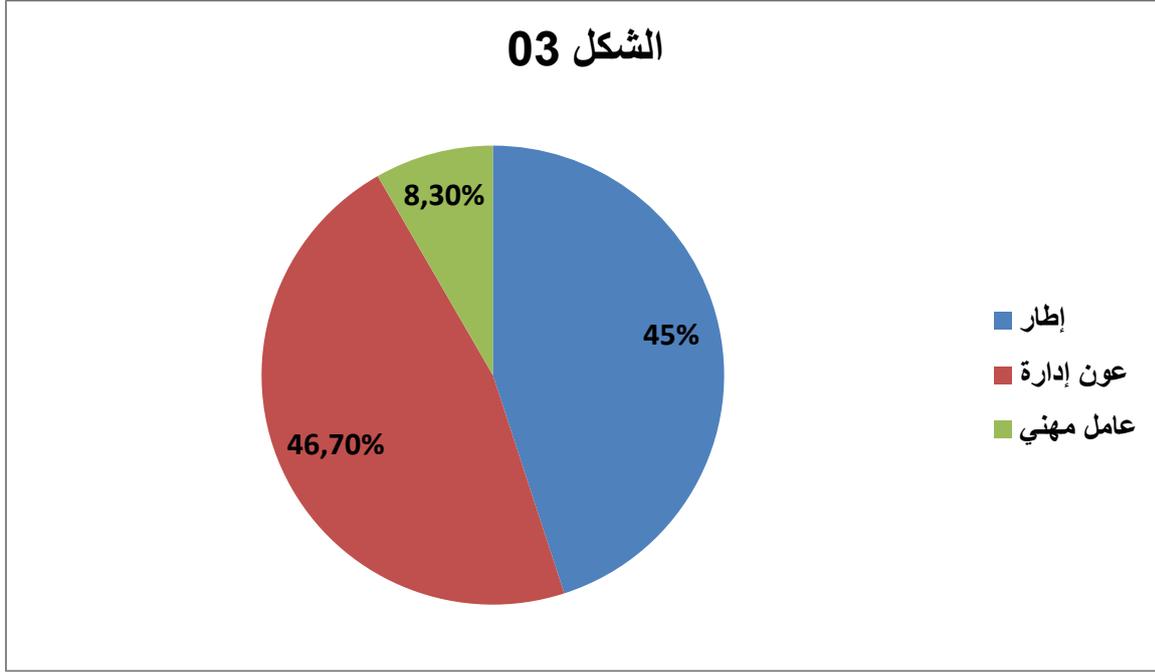
الجانب الآخر يمكن أن يسهم التنوع العمري في تبادل الخبرات وتعزيز التعاون والتعلم

المستمر في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بنعامة

**جدول رقم (3) يوضح توزيع العينة حسب الصنف المهني في مؤسسة الصندوق الوطني**

**للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة النعامة**

| النسبة المئوية | التكرار | الصنف المهني |
|----------------|---------|--------------|
| 45%            | 27      | إطار         |
| 46.7%          | 28      | عون إدارة    |
| 8.3%           | 05      | عامل مهني    |
| 100%           | 60      | المجموع      |



الشكل (3) يمثل توزيع العينة حسب الصنف المهني

- نلاحظ من خلال الجدول ودائرة النسب يمكن تحليل النسب المئوية لصنف الموظفين في المؤسسة يبدو كما يلي:

الصنف المهني اطار: يمثل 27 موظفًا، أي 45% من إجمالي الموظفين

الصنف المهني عون إدارة: يمثل 28 موظفًا، أي 46.7% من إجمالي الموظفين

الصنف المهني عامل مهني: يمثل 5 موظفين، أي 8.3% من إجمالي الموظفين

هذه النسب المئوية تعكس توزيع الصنف المهني بين الموظفين في المؤسسة. يمكن استنتاج

أن هناك تنوعًا في الصنف المهني بين الموظفين

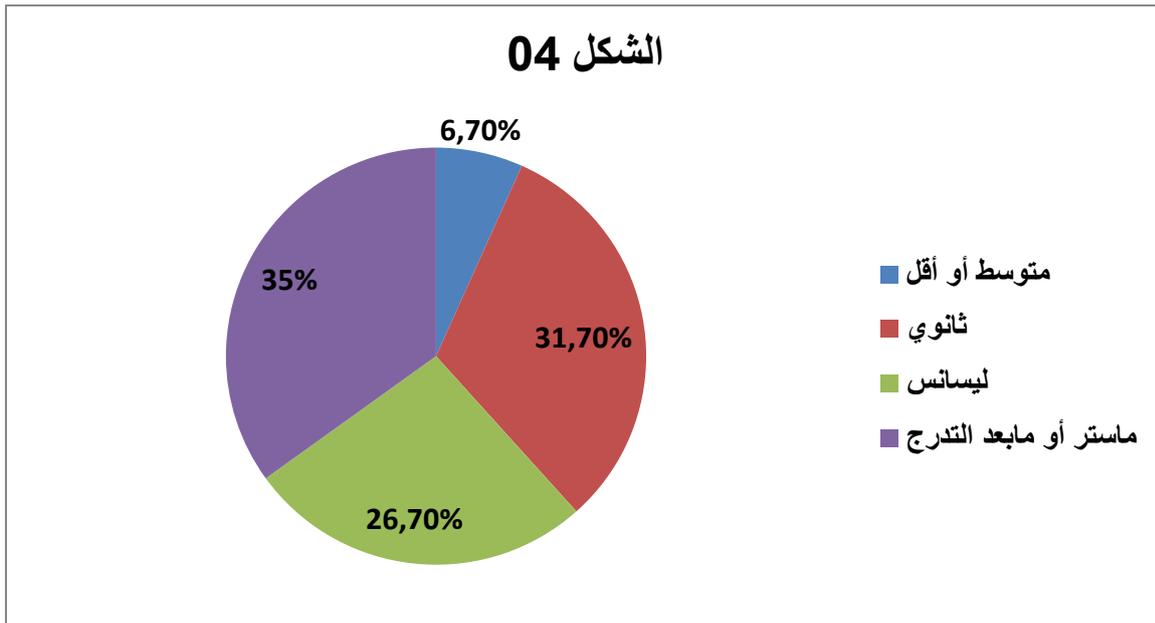
قد تكون لكل صنف مهني تأثيرات وأدوار مختلفة في المؤسسة، الأعضاء في الصنف

الإداري ربما يتحملون المسؤوليات القيادية واتخاذ القرارات الاستراتيجية، في حين قد

يكون لدى الأعضاء في الصنف المهني اطار الخبرة والتوجيه.

جدول رقم (4) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة النعام

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى التعليمي      |
|----------------|---------|-----------------------|
| 6.7%           | 04      | متوسط أو أقل          |
| 31.7%          | 19      | ثانوي                 |
| 26.7%          | 16      | ليسانس                |
| 35%            | 21      | ماستر أو مابعد التدرج |
| 100%           | 60      | المجموع               |



الشكل رقم (4) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول ودائرة نسب المستوى التعليمي للموظفين في المؤسسة. استناداً إلى

الأرقام التي قدمتها، يمكننا تقديم التحليل التالي

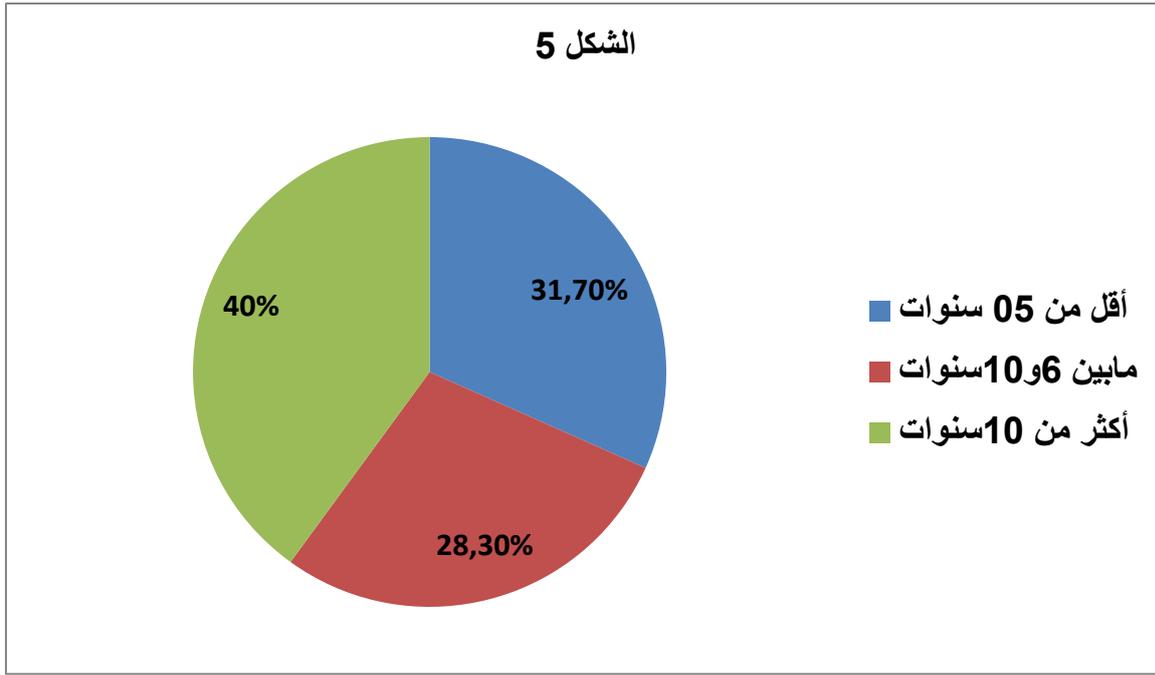
الفئة أقل من المتوسط : تمثل 6.7% من إجمالي الموظفين، أي 4 موظفين

الفئة ثانوي :تمثل 31.7% من إجمالي الموظفين، أي 19 موظفًا  
 الفئة ليسانس : تمثل 26.7% من إجمالي الموظفين، أي 16 موظفًا  
 الفئة ماستر : تمثل 35 بامئة من إجمالي الموظفين أي 21 موظف  
 من هذا التحليل، يمكن ملاحظة وجود تنوع في مستويات التعليم بين الموظفين. يبدو أن  
 الفئة ماستر والفئة ثانوي تشكل الفئة الأكبر من بين الفئات الأخرى ، بينما الفئة أقل من المتوسط  
 أقل بين الموظفين المحددين، قد يكون لمستوى التعليم تأثير مهم في الأداء الوظيفي وفرص  
 الترقية والتطور المهني. قد يكون لدى الأفراد ذوي المؤهلات الأعلى فرصًا أكبر لتحمل  
 مسؤوليات أعلى وتنفيذ مهام أكثر تعقيدًا في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال  
 الأجراء بولاية النعامة.

#### الجدول رقم 05 :

يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات  
 الإجتماعية للعمال الأجراء (وكالة النعامة)

| النسبة المئوية | التكرار | الخبرة المهنية       |
|----------------|---------|----------------------|
| 31.7%          | 19      | أقل من 05 سنوات      |
| 28.3%          | 17      | ما بين 06 و 10 سنوات |
| 40%            | 24      | أكثر من 10 سنوات     |
| 100%           | 60      | المجموع              |



الشكل رقم 5: يمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

تحليل نسبة خبرة الموظفين يعتمد على المدة الزمنية التي قضاها الموظفون في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بولاية النعامة

استنادًا إلى الأرقام التي في الجدول والدائرة النسبية ، يمكننا تقديم التحليل التالي:

الموظفين ذو خبرة أقل من 5 سنوات: يمثلون 31.7% من إجمالي الموظفين، أي

19 موظفًا

الموظفين ذو خبرة بين 6 و 10 سنوات: يمثلون 28.3% من إجمالي الموظفين، أي

17 موظفًا

الموظفين ذو خبرة أكثر من 10 سنوات: يمثلون 40% من إجمالي الموظفين، أي

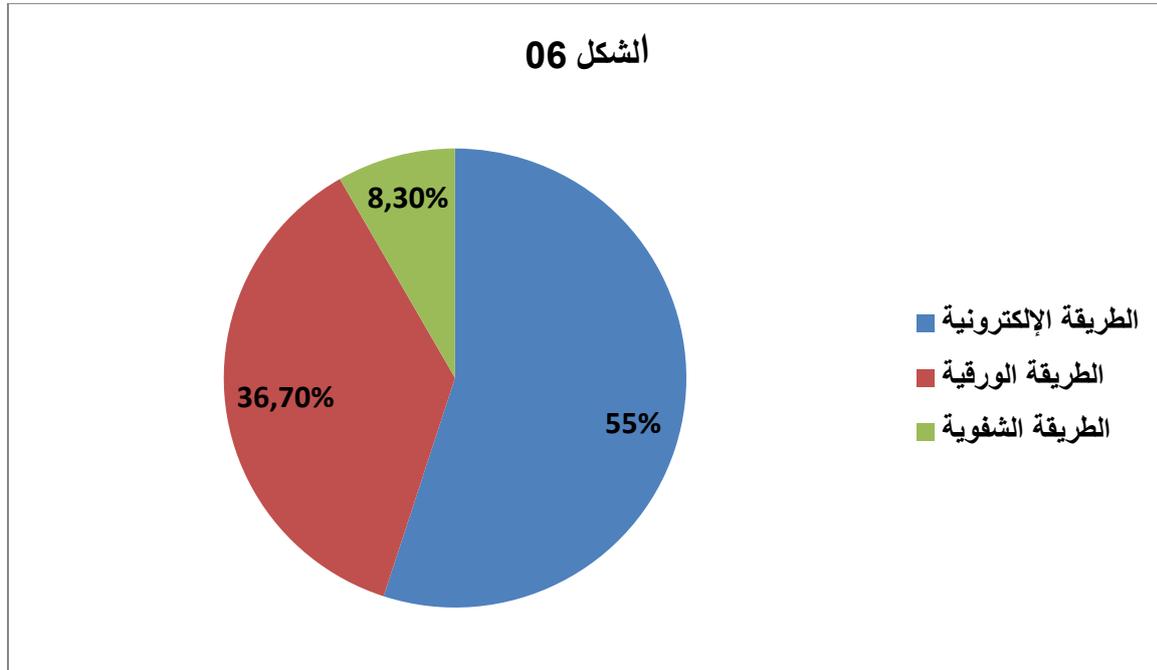
24 موظفًا

من خلال هذا التحليل يمكن ملاحظة وجود توزيع متنوع للخبرة بين الموظفين ، تمثل الفئة أكثر من 10 سنوات أكبر نسبة من الموظفين تليها الفئة أقل من 5 سنوات ، وتمثل الفئة بين 6 سنوات و 10 سنوات نسبة أقل من الموظفين

قد يكون لخبرة الموظفين تأثير على الأداء والمهارات والقدرات التي يتمتعون بها في مجالات عملهم  
قد يكون للموظفين ذوي الخبرة العالية قدرات تحليلية أعلى ومعرفة أكثر عن العمليات والأفضليات في  
المؤسسة.

### الجدول رقم 06: يوضح توزيع العينة حسب نوعية الطريقة الاتصالية في المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الإجابة                       |
|----------------|---------|-------------------------------|
| 55%            | 33      | الطريقة الإتصالية الإلكترونية |
| 36.7%          | 22      | الطريقة الإتصالية الورقية     |
| 8.3%           | 05      | الطريقة الشفوية               |
| 100%           | 60      | المجموع                       |



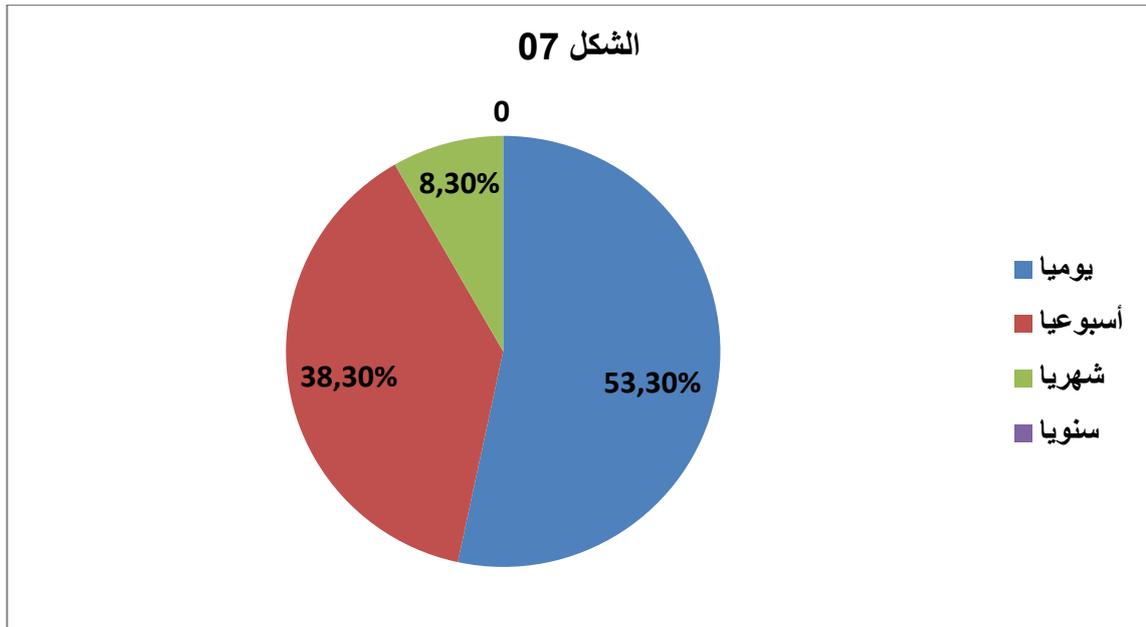
الشكل رقم 06 يمثل توزيع العينة حسب الطريقة الإتصالية في المؤسسة

- من خلال الجدول ودائرة النسب المئوية واستنادا على الأرقام المذكورة نلاحظ أن :  
الفئة التي أجابت بالطريقة الإتصالية الإلكترونية يمثلون 55 بالمئة من إجمالي الموظفين أي 33 موظفا  
الفئة التي أجابت بالطريقة الاتصالية الورقية يمثلون 36.7 بالمئة من إجمالي الموظفين مما يقدر 22  
موظف

الفئة التي اجابت الطريقة الاتصالية الشفوية يمثلون 8.3 بالمئة أي 5 موظفين  
- ومنه نستنتج أن الطريقة الإتصالية المعتمدة في الإتصال الرسمي داخل المؤسسة هي الطريقة  
الإلكترونية الحديثة قد يعتمد الموظفون في تواصلهم مع بعضهم عبر البريد الإلكتروني ، أو عبر  
منصات التواصل الإجتماعي ، تقنية التناظر المرئي عن بعد وهذا لتطبيق سياسات رقمنة الإدارة  
outlook

الجدول رقم 07 يمثل توزيع العينة المجيبة على عدد مرات تواصل الموظفين مع المسؤول في  
المؤسسة

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| يومية   | 32      | 53.3%          |
| أسبوعيا | 23      | 38.3%          |
| شهريا   | 05      | 8.3%           |
| سنويا   | 00      | 00             |
| المجموع | 60      | 99.9%          |



الشكل رقم 7 يوضح توزيع العينة المجيبة على عدد مرات التواصل مع المسؤول في المؤسسة

- من خلال الجدول ودائرة النسب المئوية واستنادا على الأرقام المذكورة نلاحظ أن الفئات التي أجابت على السؤال كالتالي :

- يوميا كانت بنسبة 53.30 بالمئة بعدد الموظفين 32 موظفا من اجمالي عدد الموظفين.

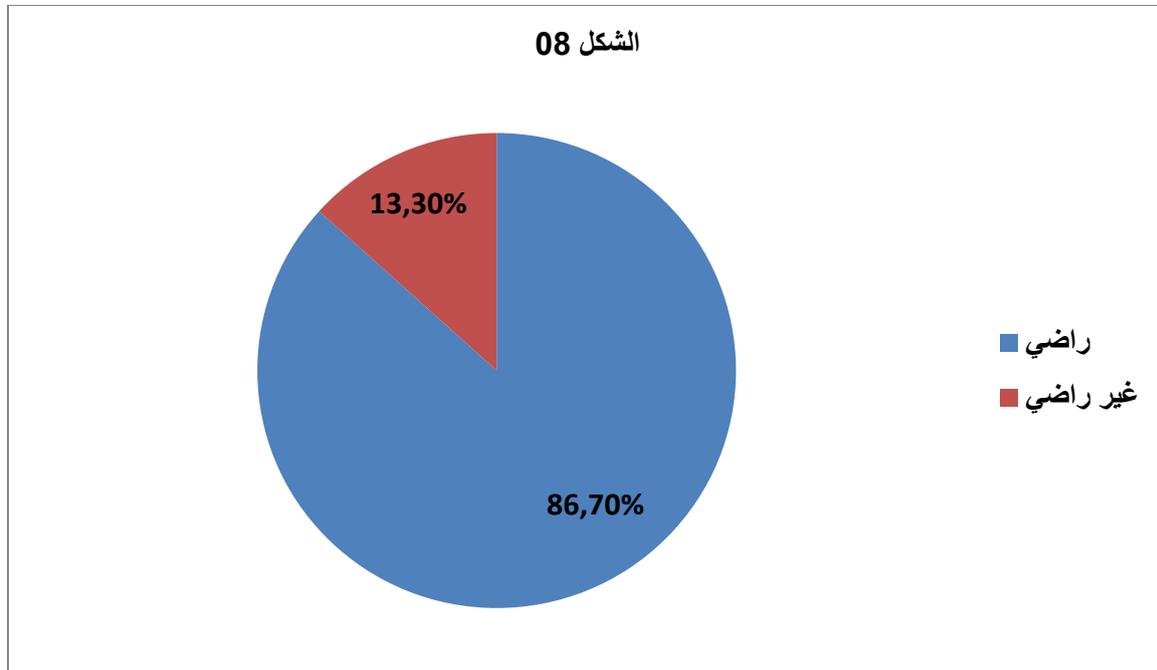
- أسبوعيا قدرت بنسبة 38.30 بالمئة وعدد موظفين 23 موظفا من اجمالي عدد العمال

- شهريا مثلت بنسبة 8.30 بالمئة وعدد موظفين 5 موظفين

من خلال تحليل للمعطيات المتحصل عنها نستنتج أن مرات تواصل الموظفين مع مسؤولهم في المؤسسة تكون بصفة يومية وقد تتمثل في عقد اجتماعات دورية ، مناقشات ، استفسارات، توجيهات وأوامر، أو رفع تقارير .

جدول رقم (8) يوضح توزيع العينة حسب الرضى وغير الرضى على الطريقة الاتصالية في المؤسسة

| الإجابة  | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| راضى     | 58      | %86.70         |
| غير راضى | 08      | %13.30         |
| المجموع  | 60      | %100           |



الشكل رقم (8) يمثل توزيع العينة حسب الرضى وغير الرضى على الطريقة الاتصالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (وكالة النعامة)

\* نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية أن نسبة:

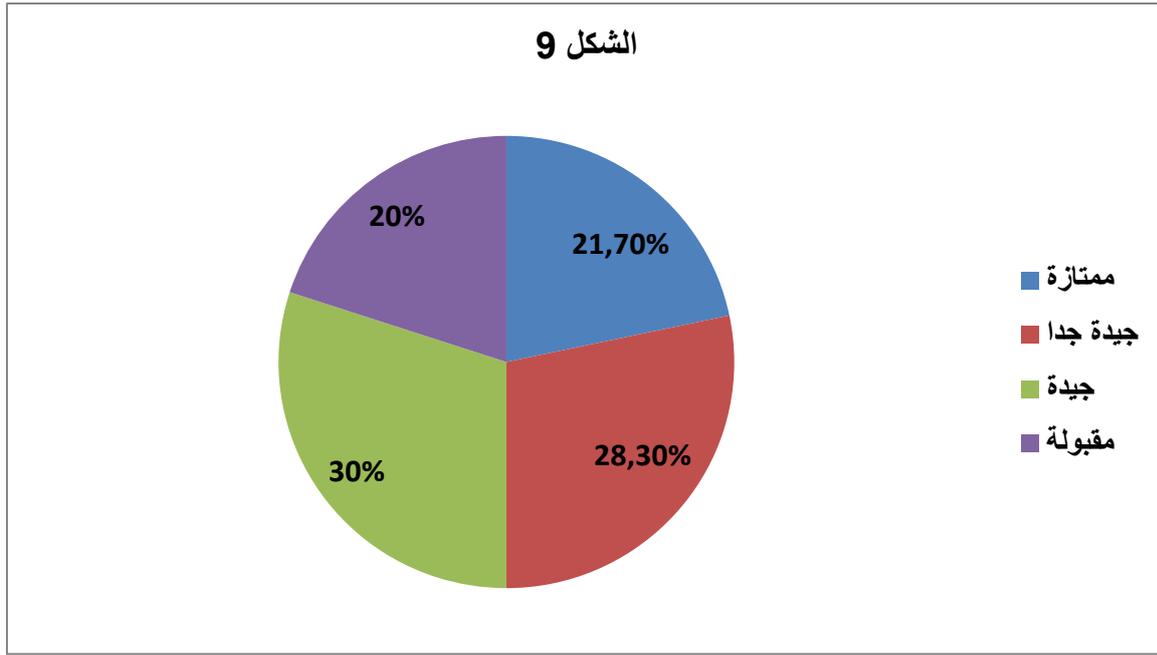
الفئة راضي تمثلت في 86.70 بالمئة من اجمالي الموظفين بـ 52 موظفا

الفئة غير راضي تمثلت في 13.30 بالمئة من اجمالي الموظفين اي 8 موظفين

ومن خلال المعطيات المقدمة نستنتج أن أغلبية الموظفين راضين ومقتنعين بنوعية وطريقة الإتصال في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بولاية النعامة ، وهذا قد يرجع إلى طريقة تعامل الرئيس مع مرؤوسيه وقد تكون تحفيزات وامتيازات مقدمة للموظف تشجعه على اداء عمله على اتم وجه.

جدول رقم (9) يمثل توزيع العينة الملمة بأهمية الإتصال الإلكتروني في المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الإجابة  |
|----------------|---------|----------|
| 21.7%          | 13      | ممتازة   |
| 28.3%          | 17      | جيدة جدا |
| 30%            | 18      | جيدة     |
| 20%            | 12      | مقبولة   |
| 00             | 00      | ضعيفة    |
| 100%           | 60      | المجموع  |



الشكل رقم (9) يمثل توزيع العينة الملمة بأهمية الإتصال الإلكتروني في المؤسسة

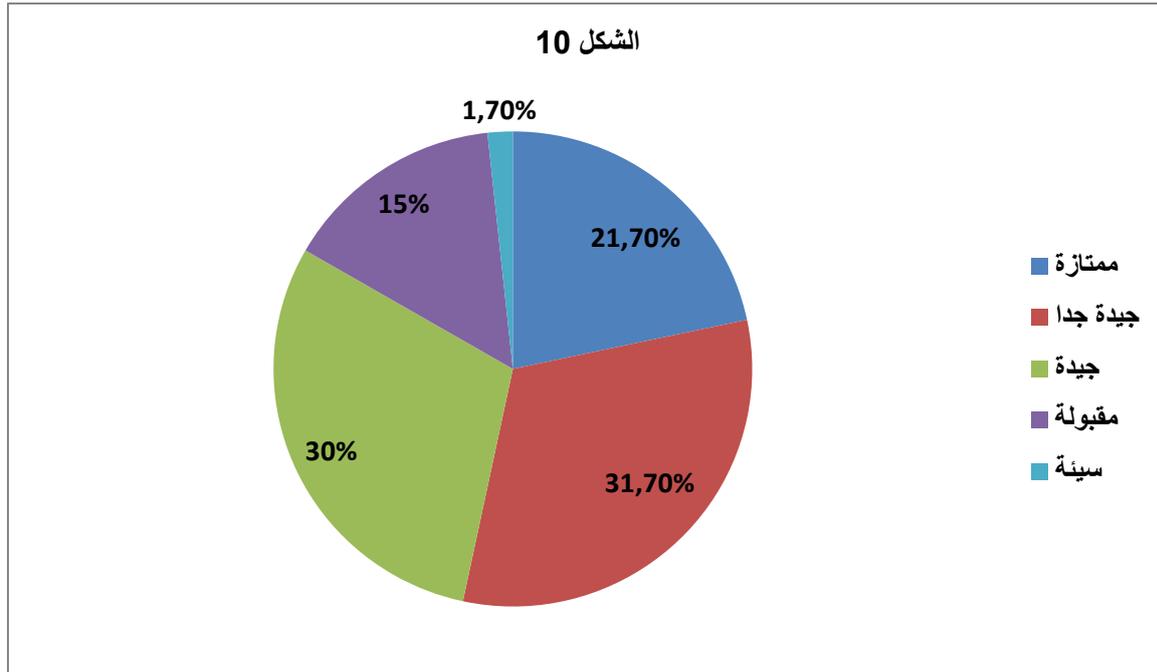
\* نلاحظ من خلال الجدول ودائرة النسب المئوية أن النسب كانت متقاربة حسب أهمية الإتصال في المؤسسة حيث كانت الفئة التي أجابت بإجابة (جيدة) تمثلت بنسبة 30 بالمئة من إجمالي عدد الموظفين الفئة التي أجابت (جيدة جدا) تمثل بنسبة 28.30 بالمئة من إجمالي عدد الموظفين في حين الفئة التي أجابت بإجابة (مقبولة وممتازة) تمثلت بنسبة 20 و 21.70 بالمئة من مجموع عدد الموظفين.

الفئة (ضعيفة) منعدمة تماما.

ومنه نستنتج أن أهمية الاتصال الإلكتروني بالمؤسسة جيدة حسب الاجابات الموضحة أعلاه وانها ليست ضعيفة بل تساعد في التواصل بين الموظفين والمدير والطاقت ككل.

جدول رقم (10) يوضح توزيع العينة حسب علاقة الموظفين بمسؤولهم في المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الإجابة  |
|----------------|---------|----------|
| 21.7%          | 13      | ممتازة   |
| 31.7%          | 19      | جيدة جدا |
| 30%            | 18      | جيدة     |
| 15%            | 09      | مقبولة   |
| 1.7%           | 1       | سيئة     |
| 100%           | 60      | المجموع  |



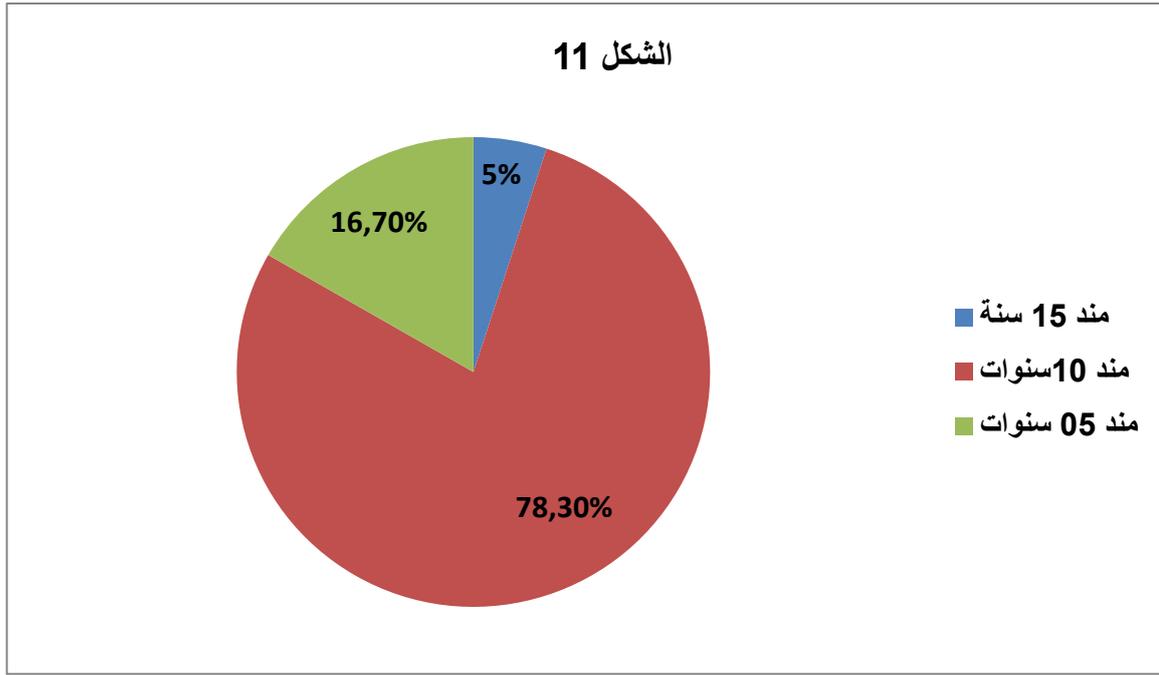
الشكل رقم (10) يمثل توزيع العينة حسب علاقة الموظفين بمسؤولهم في المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول ودائرة النسب المئوية أن العلاقة بين الموظفين ومسؤولهم في المؤسسة جيدة جدا وهذا على حسب الإجابة من الفئة جيدة جدا والتي قدرت بنسبة 31.70 من اجمالي عدد الموظفين

منه نستنتج أن العلاقة الجيدة بين الموظفين والرئيس في المؤسسة راجعة إلى العلاقات والروابط الإنسانية والاجتماعية الايجابية بينهم ، بالإضافة إلى منح الإمتيازات والتشجيع مما ينتج عنه حب العمل والرضا الوظيفي من طرف الموظفين

جدول رقم 11 يوضح اجابة العينة عن بداية استخدام الاتصال الالكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة النعام

| الإجابة      | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| مند 15 سنة   | 03      | 05%            |
| مند 10 سنوات | 47      | 78.3           |
| مند 05 سنوات | 10      | 16.7           |
| المجموع      | 60      | 100%           |



الشكل رقم 11 يوضح توزيع العينة بالنسبة لمدة استخدام الاتصال الالكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

\* نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية ان الفئة التي اجابت باستخدام الاتصال الالكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الاجراء بوكالة النعمة مند 15 سنة تمثلت بنسبة 5 بالمئة من اجمالي الموظفين

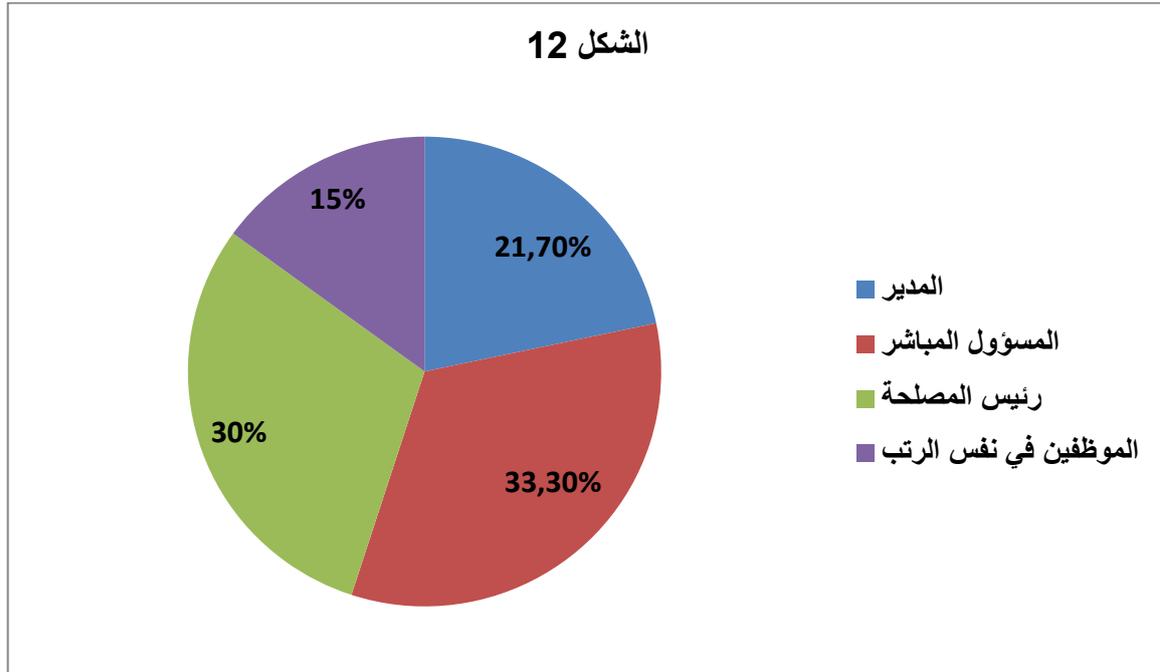
الفئة التي اجابت بـ 10سنوات تمثلت بنسبة 78.30 بالمئة من اجمالي الموظفين

الفئة التي اجابت باستخدام الاتصال الالكتروني في المؤسسة مند 05 سنوات فتمثلت 16.70

وعليه نستنتج ان استخدام الإتصال الإلكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (وكالة النعمة) مند 10 سنوات ، فالمؤسسة تواكب التطور التكنولوجي وتسعى لتقديم الأفضل ورقمنة الإدارة بالإضافة إلى تخفيف الأعباء في التنقل، ونقص في التكاليف وتخفيف الضغط على الموظفين واحتكاكهم مع نظرائهم من المؤسسات الخدمائية التي تعتمد على التكنولوجيا و تبادل الخبرات والمهارات .

جدول رقم 12 يوضح توزيع العينة حسب الموظفين الذين يتم الإتصال بهم عن طريق الإتصال الإلكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة النعامة

| النسبة المئوية | التكرار | الإجابة               |
|----------------|---------|-----------------------|
| 21.7%          | 13      | المدير                |
| 33.3%          | 20      | المسؤول المباشر       |
| 30%            | 18      | رئيس المصلحة          |
| 15%            | 09      | الموظفين في نفس الرتب |
| 100%           | 60      | المجموع               |



الشكل (12) يوضح توزيع العينة حسب المسؤول الذي يتصل به الموظف عن طريق الاتصال الإلكتروني

- نلاحظ من خلال الشكل اعلاه ان الاتصال الإلكتروني يطبق في المؤسسة مع المسؤول المباشر ورئيس المصلحة والمدير بنسبة أكبر حيث كانت الإجابات من الفئات بالنسب التالية:

الفئة: مع المسؤول المباشر بنسبة 33.30

الفئة: مع رئيس المصلحة بنسبة 30

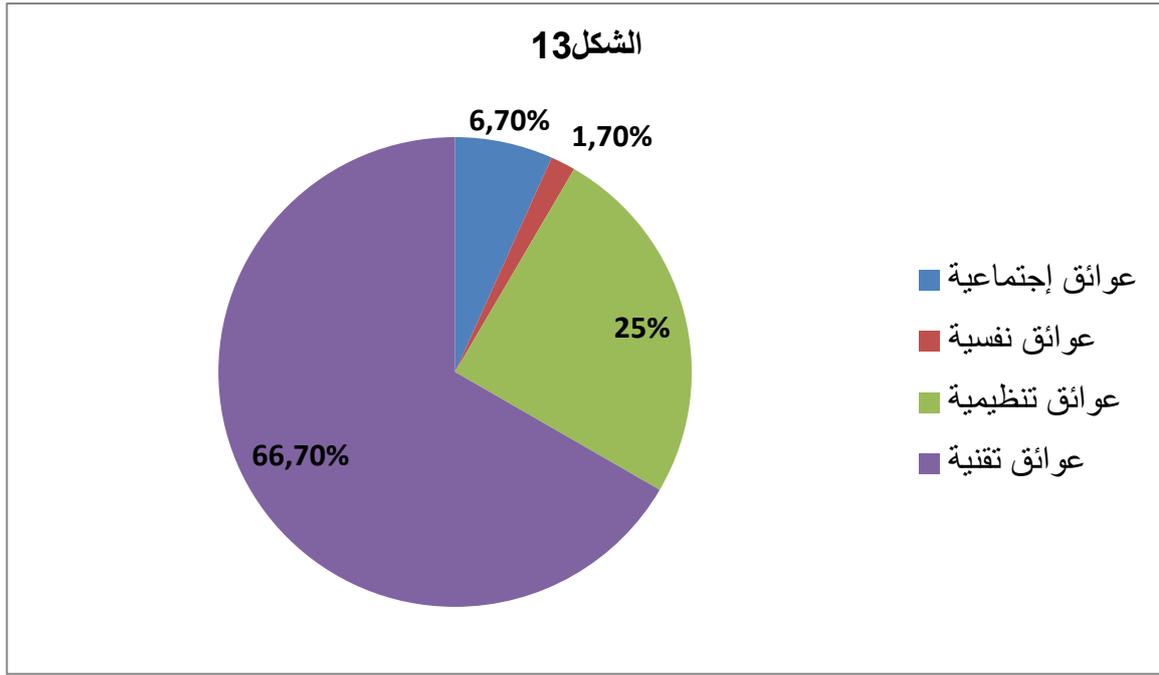
الفئة: مع المدير بنسبة 21.70

الفئة: مع الموظفين في نفس الرتب بنسبة 15

- ومن خلال تحليل المعطيات نستنتج أن المؤسسة تعتمد على الإتصال الصاعد والنازل وهذا لرفع التقارير والشكاوي، تطبيق الأوامر واسداء التوجيهات من طرف الرئيس الى المرؤوسين وهذا يرجع الى السلم الاداري المطبق في الادارة.

**جدول رقم (13) يوضح توزيع العينة حسب العوائق التي تؤثر على سير العملية  
الإتصالية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (وكالة  
النعامة)**

| الإجابة        | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| عوائق إجتماعية | 04      | 6.7%           |
| عوائق نفسية    | 01      | 1.7%           |
| عوائق تنظيمية  | 15      | 25%            |
| عوائق تقنية    | 40      | 66.7%          |
| المجموع        | 60      | 100%           |



الشكل (13) يمثل توزيع العينة حسب العوائق التي تؤثر على سير العملية الإتصالية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة النعامة

نلاحظ من خلال الشكل أن نسبة العوائق التقنية مرتفع في المؤسسة بالمقارنة مع العوائق الأخرى الإجتماعية ، النفسية ، التنظيمية ، حيث كانت الفئة التي أجابت على إجابة عوائق تقنية بنسبة 66.70 من مجموع عدد الموظفين.

ومن خلال تحليل المعطيات نستنتج أن العوائق التقنية تؤثر بصفة كبيرة على سير العملية الإتصالية في المؤسسة وهذا قد يكون راجع إلى عدة عوامل وهو نقص الخبرة والتكوين للعنصر البشري ، قد يكون سوء استخدام الوسائل الإتصالية ، أو تعطل الوسائل الإتصالية ، وأقدميتها .

الجدول رقم (14) يمثل توزيع العينة حسب أهمية الإتصال الإلكتروني في المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | أهمية الإتصال الإلكتروني في المؤسسة  |
|----------------|---------|--|
| 45%            | 27      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- اتصال وتواصل .</li> <li>- تنظيم وتيرة العمل من خلال تسلسل هرمي .</li> <li>- تحقيق اهداف مؤسسة .</li> <li>- تسهيل عملية الإتصال داخل المؤسسة .</li> <li>- تسهيل انجاز المهام وربح الوقت .</li> <li>- ربح الوقت وسهولة وصول المعلومات .</li> <li>- تنفيذ القرارات بسرعة واتخاذ الاجراءات في الوقت .</li> <li>- تسهيل عملية التواصل بدقة وأقل تكلفة .</li> </ul> |

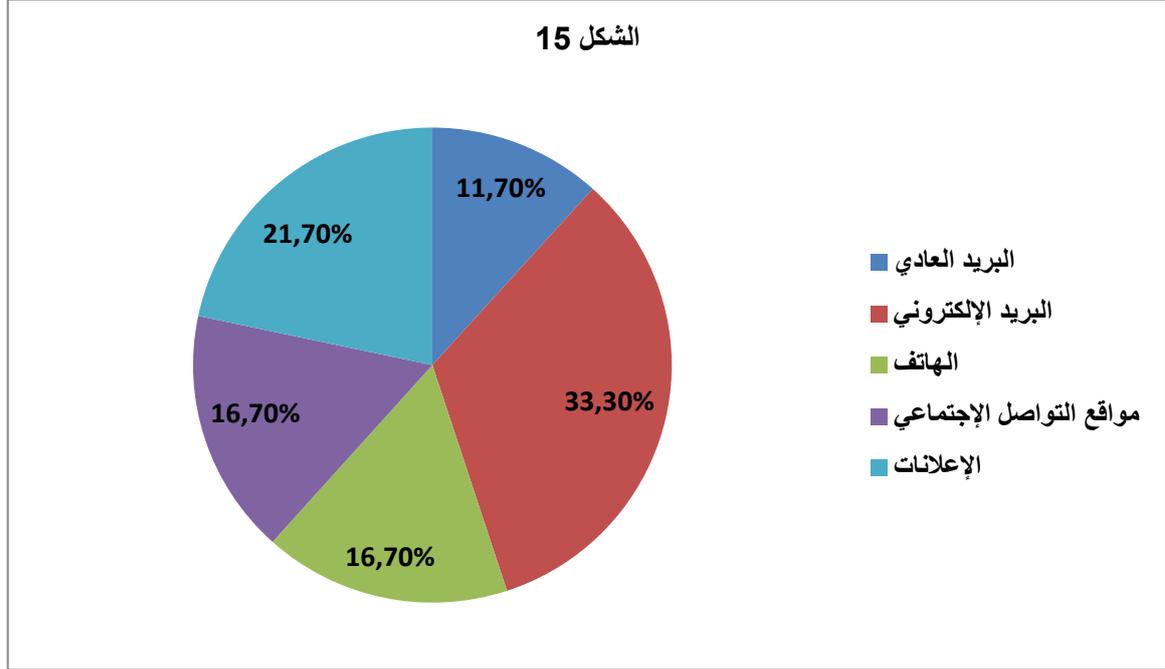
|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>- تسهيل عملية التواصل بين الموظفين<br/>- ربح الوقت .<br/>- تقريب المسافة بين العمال السرعة في اتخاذ القرارات .<br/>- السرعة في التواصل وحل المشاكل العالقة بين المرؤوسين .<br/>- تسهيل وتقريب الإدارة من المواطن .<br/>تقريب الإدارة من المواطن .<br/>- السرعة في نقل المعلومات دون التنقل من مكتب الى مكتب .<br/>- الاتصال الداخلي بين الموظفين والمسؤولين .<br/>- تسريع العمل الإداري وربح الوقت .<br/>السرعة في الاتصال والتقييم<br/>في تسهيل وسرعة المعلومة<br/>- ربح الوقت وتسهيل عناء التنقل من مصلحة الى اخرى او من مكتب الى مكتب آخر .<br/>- سهولة وصول المعلومات في وقت قصير<br/>- نقص التكاليف<br/>التواصل السريع<br/>- سهولة التواصل وحل المشاكل داخل المؤسسة<br/>سرعة تبليغ المعلومات و القرارات<br/>إدارية<br/>اختصار الوقت وسرعة الاتصال .<br/>خلق جو عملي مناسب<br/>تسهيل الاتصال الإلكتروني<br/>سرعة الإستعمال وخفة الرد<br/>سهولة التواصل بين عمال المؤسسة وابداء ارائهم</p> |
|--|--|--|

\* نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الذين أجابوا على أهمية الإتصال الإلكتروني داخل المؤسسة 27 موظف من اجمالي عدد الموظفين المستجوبين ، وقد أجمعوا جلهم على أن أهمية الإتصال الإلكتروني تتمثل في: السرعة في اتخاذ القرارات، وربح الوقت ونقص في التكاليف وتخفيف عناء التنقل من مكتب إلى آخر وحفظ المعلومات والبيانات وسهولة استرجاعها ، وهذا راجع الى تخفيف ثقل وحجم الأعمال الموكلة للموظف لتمكينه من أداء عمله على أكمل وجه وقيامه بأدائه الوظيفي في المؤسسة بصورة مشرفة بالإضافة إلى رقمنة وتطوير وعصرنة الإدارة .

جدول رقم(15) يمثل توزيع العينة حسب طرق اتصال المؤسسة بالزبائن

| الإجابة                   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------------|---------|----------------|
| عن طريق البريد العادي     | 07      | 11.7%          |
| عن طريق البريد الإلكتروني | 20      | 33.3%          |

|                         |    |       |
|-------------------------|----|-------|
| الهاتف                  | 10 | 16.7% |
| مواقع التواصل الإجتماعي | 10 | 16.7% |
| الإعلانات               | 13 | 21.7% |
| المجموع                 | 60 | 100%  |



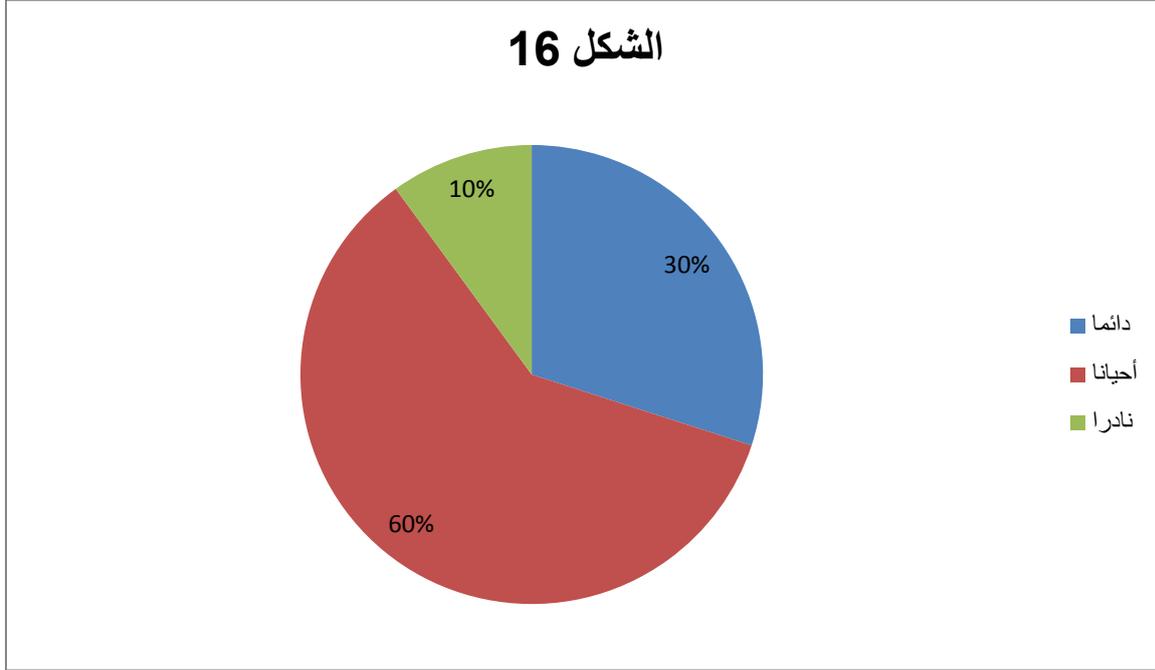
الشكل (15) يمثل توزيع العينة حسب الطرق المعتمدة في اتصال المؤسسة بالزبائن

- من خلال الشكل نلاحظ أن الإجابة على الطريقة المعتمدة في اتصال المؤسسة بالزبائن كانت بنسبة اكبر عبر البريد الإلكتروني كانت بنسبة 33.30 من مجموع عدد الموظفين ، وان الإتصال بالهاتف للزبائن بنسبة قليلة جدا وتمثلت بنسبة 16.70 من اجمالي عدد الموظفين.

وعليه نستنتج أن المؤسسة تعتمد في اتصالاتها وعلاقتها مع زبائننا على الطرق الحديثة في ايصالها للمعلومات المختلفة المتعلقة بالمؤسسة ، او تبليغ زبائننا واعلامهم واشعارهم عبر القنوات الإتصالية المختلفة: البريد الإلكتروني ، مواقع التواصل الإجتماعي ، والإعلانات التي من شأنها ربح الوقت وسرعة في وصول المعلوم

جدول رقم (16) حسب توزيع العينة يوضح نسبة استجابة الزبائن للإتصال الإلكتروني

| النسبة المئوية | التكرار | الإجابة |
|----------------|---------|---------|
| 30%            | 18      | دائماً  |
| 60%            | 36      | أحياناً |
| 10%            | 06      | نادراً  |
| 100%           | 60      | المجموع |



**الشكل رقم (16) يوضح توزيع العينة حسب نسبة استجابة الزبائن للإتصال الإلكتروني**

\* نلاحظ من خلال الجدول ودائرة النسب المئوية أن الفئات التي أجابت على السؤال المتمثل في إستجابة الزبائن للإتصال الإلكتروني

– الفئة أحياناً : بنسبة 60 من مجموع عدد الموظفين

الفئة دائماً : بنسبة 30 من مجموع عدد الموظفين

– الفئة نادراً : بنسبة 10 من مجموع عدد الموظفين

ومن خلال تحليل المعطيات نستنتج أن معظم الزبائن يستجيبون للإتصال الإلكتروني في علاقتهم بالمؤسسة وهذا راجع إلى الفعالية والسرعة وريح الوقت في إيصال المعلومات وتواصل الإدارة بالمواطن في كل مكان وزمان.

جدول رقم (17) يوضح توزيع العينة حسب خدمات التي تقدمها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (وكالة النعامه)

| النسبة المئوية | التكرار | الخدمات التي تقدمها المؤسسة   |
|----------------|---------|---|
| 38.33%         | 23      | <p>تعامل مع زبائن تأمينات</p> <p>كل ما يتعلق بالجانب الاداري الذي تمتله</p> <p>كل ما يتعلق بالادارة</p> <p>التأمين عن المرض والعجز</p> <p>التأمين الاجتماعي (حوادث العمل، الأمراض المهنية، العجز، العطل (...المرضية</p> <p>التأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء</p> <p>التأمين عن المرض وعن الأمومة والعجز</p> <p>حسب طبيعية الحالة لكل زبون</p> <p>خدمات الوكالة</p> <p>اعداد وتقديم بطاقات الشفاء ومدى فعاليتها</p> <p>تلبية المطالب بكل انواعها بغية تسهيل العملية الادارية نحو الزبون</p> <p>(...التأمينات الاجتماعية (المرض، العجز، العطله المرضية</p> <p>التأمينات الاجتماعية</p> <p>تسيير انظمة معلومات تأمينات</p> <p>حسن المعاملة والتقييد بما يحتاجه الزبون</p> <p>تأمين الموظف حالة وقوع حوادث العمل، في الأمراض، المنح العائلية</p> <p>الاستجابة وتقديم الخدمات</p> <p>خدمات بريدية عامة</p> <p>خدمات اجتماعية</p> <p>خدمات نفعية</p> <p>على حسب ما تستعمله كل مؤسسة</p> <p>حسن الاستقبال واستعمال شتى الاساليب لإرضاء الزبائن</p> |

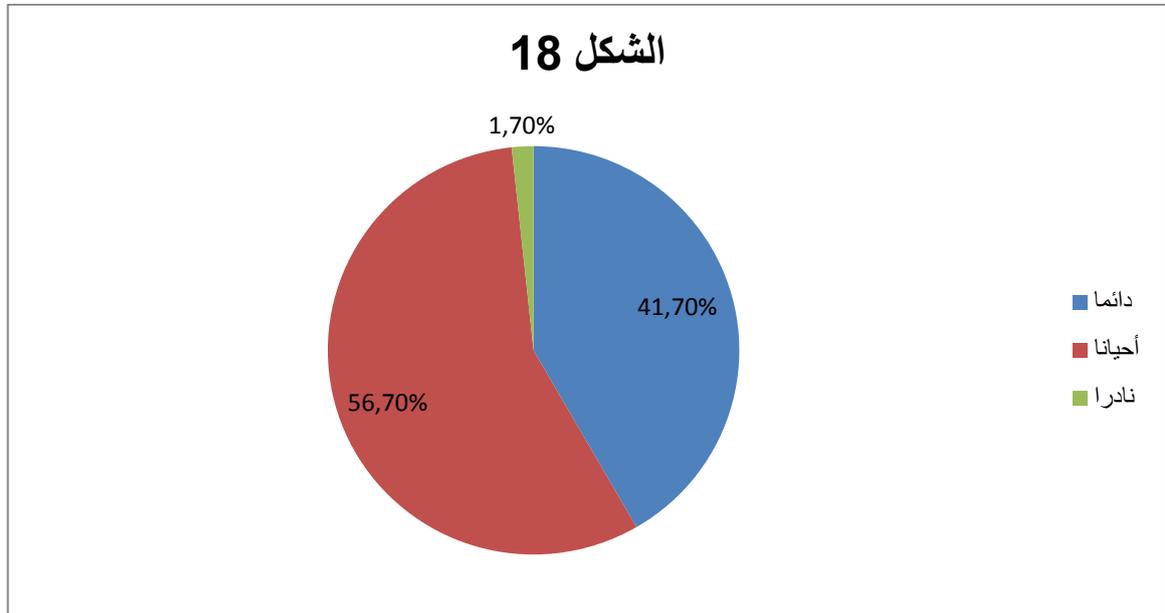
نلاحظ من خلال الجدول أن 23 موظف أجابوا على السؤال المتعلق بالخدمات المقدمة من طرف المؤسسة أي بنسبة 38.33 من مجموع عدد الموظفين

ومن خلاله نستنتج أن أغلبية الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء تتمثل فيما يلي:

التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (التأمين عن المرض والعجز والعطل المرضية والمنح العائلية وحوادث العمل...)

**جدول رقم (18) يوضح توزيع العينة حسب نسبة الإتصالات الفعالة وغير فعالة بين المؤسسة والزبائن**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| دائما   | 25      | 41.7%          |
| أحيانا  | 34      | 56.7%          |
| نادرا   | 01      | 1.7%           |
| المجموع | 60      | 100%           |

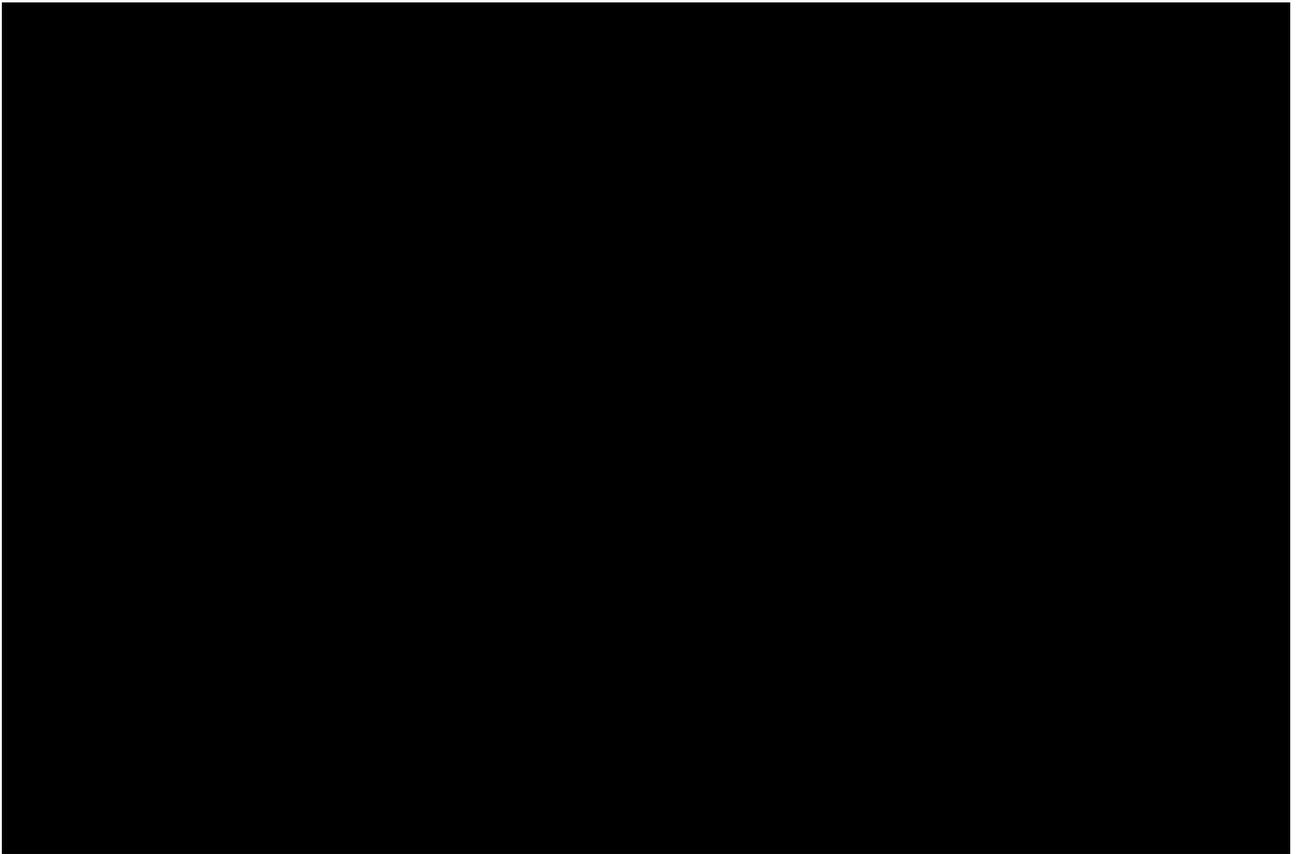


الشكل رقم 18 يمثل توزيع العينة فيما يخص نسبة فعالية الإتصالات بين الزبائن والمؤسسة

من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ أن الفئة (أحياناً) تمثلت بنسبة 56.70 من مجموع عدد الموظفين .

الفئة (دائماً) تمثلت بنسبة 41.70 من إجمالي عدد الموظفين.

ومنه نستنتج ان فعالية الإتصال بين المؤسسة والزبائن إيجابية وفعالة قد تكون في سرعة التواصل بين المؤسسة والزبون وإعلام واشعار الزبون بكل ما هو جديد وقد تكون في منح الإمتيازات له ، إعطائه الحرية في المشاركة وإبداء آرائه واقتراحاته.

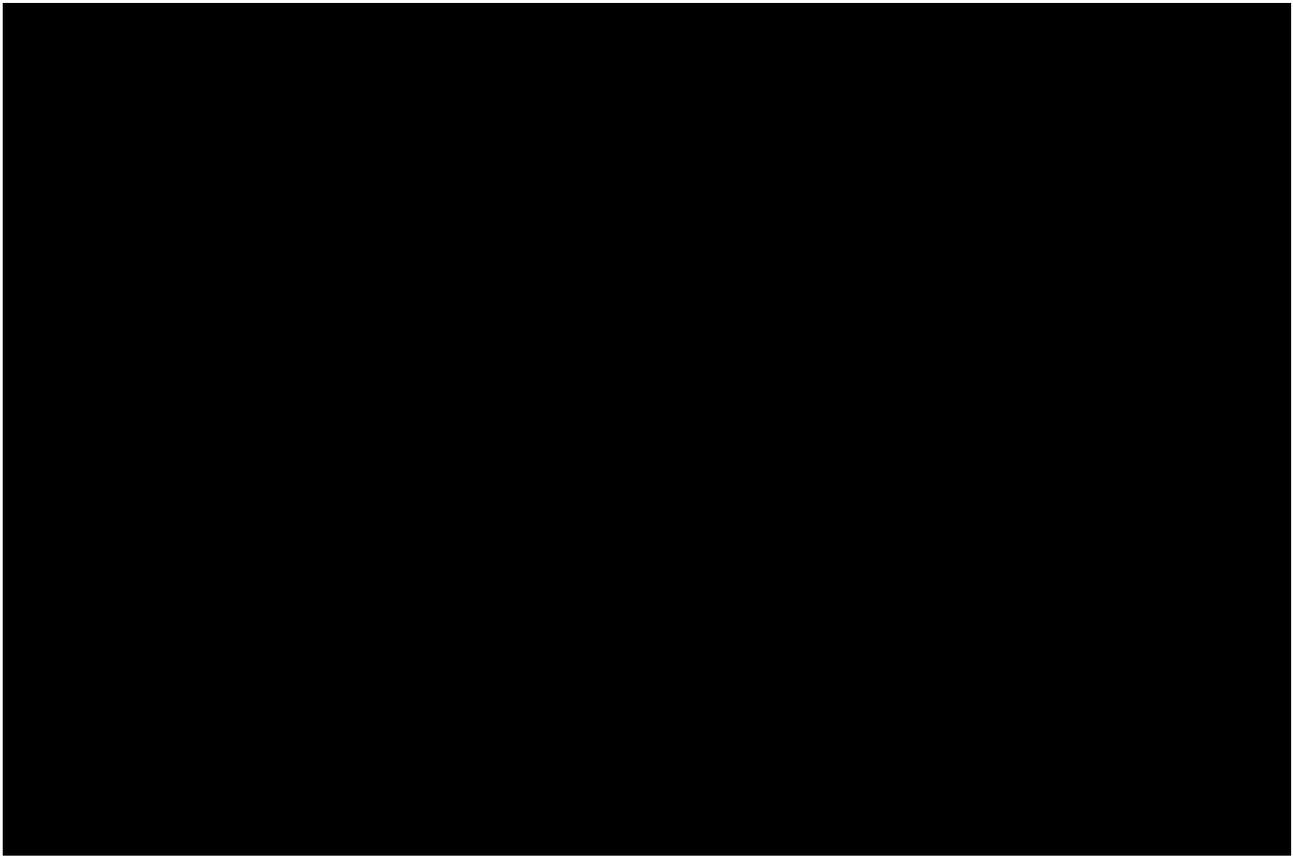


### خاتمة

في الأخير ومن خلال ماسبق يمكن القول بأن الإتصال الرسمي الإلكتروني في المؤسسة الخدمائية يمثل حلا فعالا وسهلا للتواصل بشكل فعال وسريع، فقد أصبح استخدام البريد الإلكتروني في المؤسسات مثل outlook والمواقع الإلكترونية بديلا معتمدا عن الإتصال الورقي التقليدي

وساهم الإتصال الإلكتروني في تسهيل تداول المعلومات بطريقة أسرع مما ساعد العاملين على الزيادة في الانتاج بالمؤسسة، بالرغم من أن للإتصال الإلكتروني إيجابيات إلا أنه لديه سلبيات قد تكون في احتمالية التأخير في الرد على الرسائل وعدم القدرة على التواصل من خلال لغة الجسد واللهجات المختلفة مما يسبب احتمالية الفهم الخاطيء للرسائل وربما النتائج غير مرغوبة .

لذلك أوجب على المؤسسات الخدمائية والشركات على المؤسسات الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء كالعوائق التقنية المعرقله لسير العملية الإتصالية والعمل على تحسين خدماتها من خلال تكوين موظفيها على الاستخدام لوسائل التكنولوجيا الحديثة بشكل جيد وفعال.



## النتائج و التوصيات

بعد الدراسة الميدانية التي أجريتها في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة النعامة خلصنا ببعض النتائج والتوصيات وهي كالآتي :

- إن العمليات التقنية في الاتصال داخل المؤسسة ان كانت تسير بالطرق غير الجيدة تؤثر على سيرورة الاتصال والتواصل.

- المعاملة الجيدة والإصغاء وروح المبادرة للموظفين تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للموظف

- تكوين الموظف على طرق استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة .

منح الامتيازات ورفع العلاوات للتشجيع الموظف على تقديم الأفضل وإعطاء صورة مشرفة للمؤسسة.

نظرية الحتمية التكنولوجية عند مارشال ماكلوهان تعتبر نظرية اجتماعية تركز على القيم الاجتماعية و الثقافية للمجتمع ويرى ماكلوهان ان كل تغير تقني يؤدي إلى تغير كبير في المجتمع و الثقافة.

وتطبيق نظرية الحتمية التكنولوجية في المؤسسة يركز على التغير التكنولوجي و على الأداء المؤسساتي بما في ذلك العلاقات الإدارية وتطوير الموارد البشرية و تحسين الجودة و الانتاجية ، و العمل على درجة رفع الكفاءة ، لتحقي النجاح و الاستمرارية من خلال اعتماد تقنيات جديدة و متطورة .

ومن بين أولويات رئيس الجمهورية وهو رقمنة القطاعات الوزارية ، فمشروع الرقمنة أصبح الشغل الشاغل الذي يعتبر تحويل المعلومات إلى ذاكرة الحاسوب لتكون مواد رقمية قابلة للاستخدام .

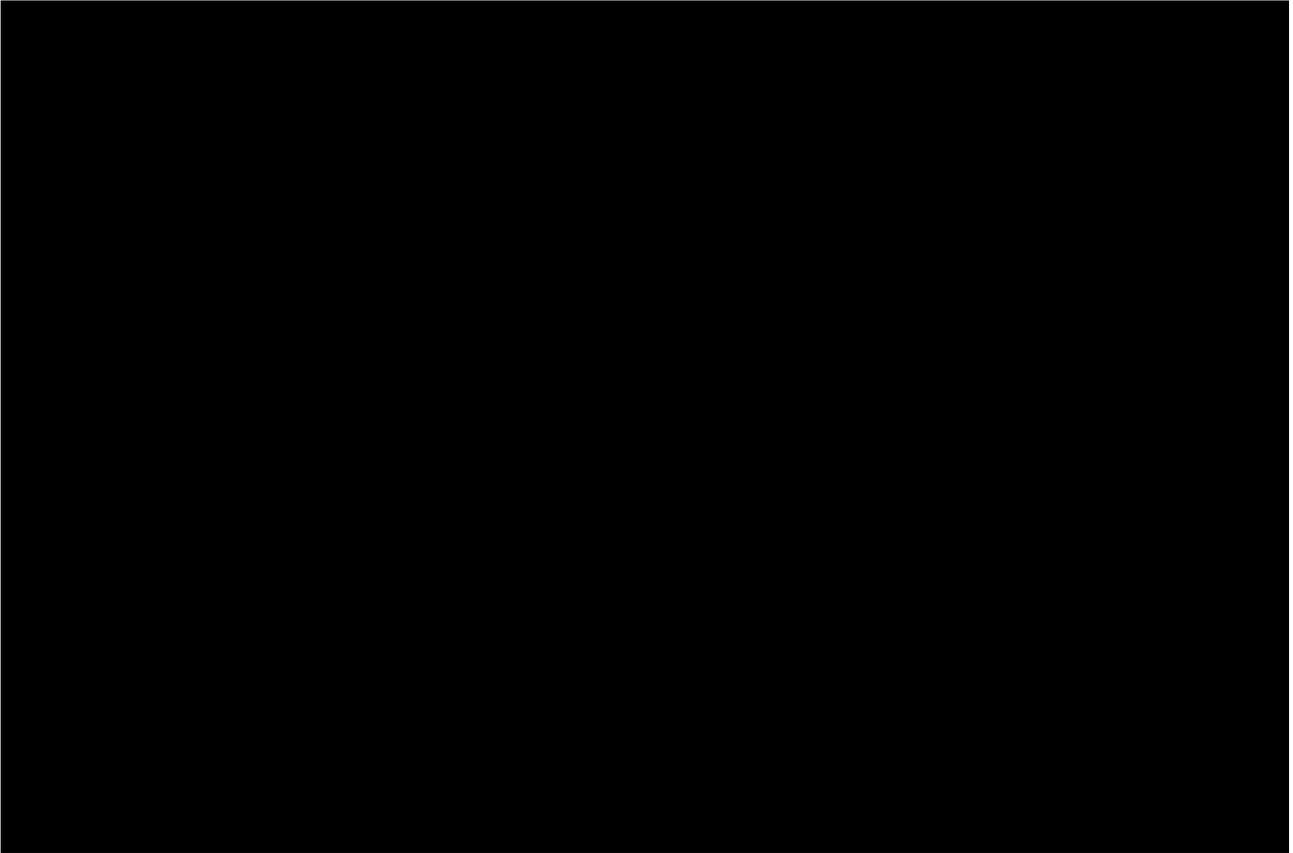
وفي السياق ذاته قال الخبير الاقتصادي مخطار علالي في حديثه لجريدة الحوار إن من بين الأسباب التي أخرتنا عن ركب الدول المتطورة خاصة و اننا نتجه نحو الإنظام إلى تكثف بريكس ، لهذا فإننا مطالبون اليوم أكثر من قبل بالإسراع اليوم إلى تعميم الرقمنة في

جميع القطاعات الحساسة خاصة قطاع المالية و الضرائب و املاك الدولة و الميزانية و البنوك و التأمينات ...

لدى أصبح من المهم تطوير العمل عبر الهاتف الذكي الذي يحقق تقدم سريع و فعال من خلال خلق منصات افتراضية تقرب الادارة من المواطن وتسهل حصوله على مصالحه دون عناء التنقل للإدارات<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - نصيرة سيدي علي ، رقمنة الإدارة أصبح حتمية ، جريدة الحوار ، 10 مارس 2023 .



## قائمة المصادر والمراجع

كتب :

- 1- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن، طبعة مزيدة ومنقحة، 2015.
  - 2- بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة ، دار اليازوري ، عمان-الاردن ، 2009 ،
  - 3- طارق الياس ، الحماية من الاختراق ، دور العلاقات العامة و الاعلام ، الجزيرة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، ط 01 ، 2020
  - 4- عامر طارق عبد الرؤوف ، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة ، ط1 دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة، 2007،
  - 5- عيشوش فريد، الاتصال في ادارة الازمة، ط01، دار الخلدونية، الجزائر، 2011،
  - 6- قاسم نايف علوان، المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط ، 1 عمان 2006،
  - 7- محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط 2004، 03
  - 8- منصور نعمان ، غسان ديب النمري ، البحث العلمي حرفة وفن ، دار الكندي للنشر والتوزيع ، الاردن ، ط01، 1997،
  - 9- ناصر مراد ، تشخيص جباية المؤسسة في الجزائر ، مطبوعة غير منشورة ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة البليدة 2 ، 2013 .
  - 10- هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط 1 ، عمان، 2002،
- المجلات :

- 1- ابراهيم قعيد ، الادارة الالكترونية ، مفاهيم اساسية ومتطلبات التطبيق ، مجلد 916 ، العدد 04 ، الرياض ،جوان 2018.
- 2- أحمد ميلي وآخرون ، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة ، مجلة افاق علوم الإدارة والإقتصاد ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، العدد03 ، 2018
- 3- بداني فؤاد ن حتمية ماكلوهان لفهم قيمية عزي عبد الرحمن ، مقال ، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد04 ، جانفي 2014
- 4- بن عربي عثمان وآخرون ، ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدماتية (المفاهيم والاهداف والمتطلبات) ، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية ، جامعة الجلفة ، مجلد04 ، العدد07.
- 5- بوشخشوخة الويزة ، عمار سيدي دريس ، واقع الاتصال الرقمي عند اساتذة التعليم الابتدائي -فضاء الاساتذة نموذجاً- مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية ، المجلد 06 ، العدد 04 ، ديسمبر 2022
- 6-جمادي منيرة ، الإتصال في المؤسسة وتطوره عبر مدارس الفكر الإداري والتنظيمي ، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد ، المجلد 01 ، العدد 01 ، مارس 2019
- 7- د. تواتي نورالدين ، ماكلوهان مارشال -قراءة في نظرياته بين أمس واليوم ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر 03 ، العدد 10 ، مارس2013
- 8- دايرة عابدة ، يخلف لمياء ، متطلبات الادارة الالكترونية ودورها في تعزيز ولاء الموظفين ، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية ، العدد 09 ، ديسمبر 2022
- 9- رشيد بن راشد ، مقارنة الحتمية التكنولوجية، مجلة الحكمة للدراسات التاريخية، جامعة محمد بن احمد وهران 2، الجزائر ، مجلد07 ، العدد04، 2019
- 10- رواية أحمد القحطاني ، سعود بن ضحيان الضحيان ، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية ، دراسة مطبقة على عينة رسائل الدكتوراة بجامعتي الملك سعود والإمام محمد بن سعود ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد20 ،
- 11-رويدة عبد الحميد سمان ، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة ، مجلة كلية التربية-جامعة المنصورة- العدد110 ، افريل 2020 .

- 12- زحاف محمد ، الاتصال الرسمي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين في الادارة الرياضية ،  
المجلة العلمية لعلوم وتقنيات الانشطة البدنية والرياضية، العدد13، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
، ، 2016،
- 13- سارة جابري ، التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ودوره في بناء رأس المال البشري واقع ورهانات  
المؤسسات الاعلامية الجزائرية ،مجلة افاق للعلوم، المجلد07 ، العدد03، جامعة خنشلة ،2022.
- 14- سحنون رمضان، استخدام اساليب المحاسبة الادارية في المؤسسات الخدمائية الجزائرية ،مجلة  
الاقتصاد الجديد ، المجلد13 ، العدد02، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة ،2022
- 15- سويقات لبنى ، عبد الاله عبد القادر ، الحتمية التكنولوجية -مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام  
الإلكتروني ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، المجلد 09 ، العدد 02 ، 2016
- 16- شهبوب أمينة ، تقييم الأداء المالي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ظل  
جائحة كوفيد 19، (2016-2020)، دفاثر البحوث العلمية، مخبر الدراسات في المالية الإسلامية  
والتنمية المستدامة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله، تيبازة، المجلد 10، العدد2020، 22
- 17- صوالحية غنية ، عابدي لدمية ، دور الإتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال  
التفدييين - دراسة ميدانية بديوان مؤسسات الشباب لولاية تبسة- ، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ،  
المجلد 03 ، العدد 02 ،جامعة العربي تبسي تبسة ، جوان 2019 .
- 18- عابد منيرة ، واقع رضا العميل عن المؤسسات الخدمية حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية قسنطينة ،  
مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، المجلد 02 ، العدد 01 ، جامعة منتور قسنطينة ، جانفي 2020
- 19- عبد الحكيم عمارية ، رشيدة سبتي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني  
للمؤسسات ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 35 ، سبتمبر 2018 كلية علوم  
الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 03، سبتمبر 2018
- 20- غنية صوالحية ، إيمان بوبلة ، دور الاتصال الرسمي في تشكيل ثقافة المؤسسة -دراسة ميدانية  
بجامعة تبسة- المجلة الدولية للاتصال الإجتماعي ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، المجلد 09  
، العدد 04 ، 2022،
- 21- قاشي علال ، عشير جيلالي ، اهمية الادارة الالكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد  
قانونية منظمة لذلك ن مجلة الدراسات القانونية ( الصنف ج) المجلد 07 ، العدد02 ، 2021.

- 22- لواج منير ، بوالريحان فاروق ، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجزائر، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 04 ، العدد 02 ،جامعة محمد الصديق بن يحي، 2020.
- 23- مازن سليمان الحوش ، مقراني الهاشمي ، الاتصال في المؤسسة الجزائرية ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر 2 ، العدد33 ، مارس 2018
- 24- محمد تيسير ، المنهج الوصفي التحليلي ، نبذة حول المنهج الوصفي التحليلي ، مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 2020
- 25- محمود بوطي ، الأزهر ضيف ، الفعالية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية الخدمائية ودور الرأسمال البشري والتكنولوجي في تحقيقها ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، مجلد 08 ، العدد 04 ، 2020
- 26- نوال مجدوب ، خيرة مجدوب نمزايا طرق جمع البيانات المختلفة وعيوبها ومتى يتم استخدام كل منها ، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع ، جامعة ابن خلدون تيارت ، جامعة بلقايد تلمسان ، العدد01 ، مارس 2017
- 27- هني محمد ، علاقة الاتصال غير الرسمي بدافعية الموظفين نحول العمل ، دراسة ميدانية ببلدية القبة،الجزائر ، مجلة المفكر ، المجلد 06 ، العدد02 ، 2022/1444 .
- 28- ياسين قرناني ، قراءة تحليلية لنظرية الحتمية التكنولوجية والحتمية القيمة-بين مارشال ماكلوهان وعبد الرحمن عزي ، مجلة العلوم الاجتماعية ،جامعة سطيف2 ، 2014
- المذكرات :

- 1- عيش بسمة ، تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل منظمة الصحة ، دراسة ميدانية لموظفي المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم اجتماع ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2021/2020،
- 2- كتاف كريمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الادارة الالكترونية داخل المؤسسة الجامعية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في فرع علم الاجتماع ،تنظيم وعمل ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف ، 2020/2019

المواقع الالكترونية :

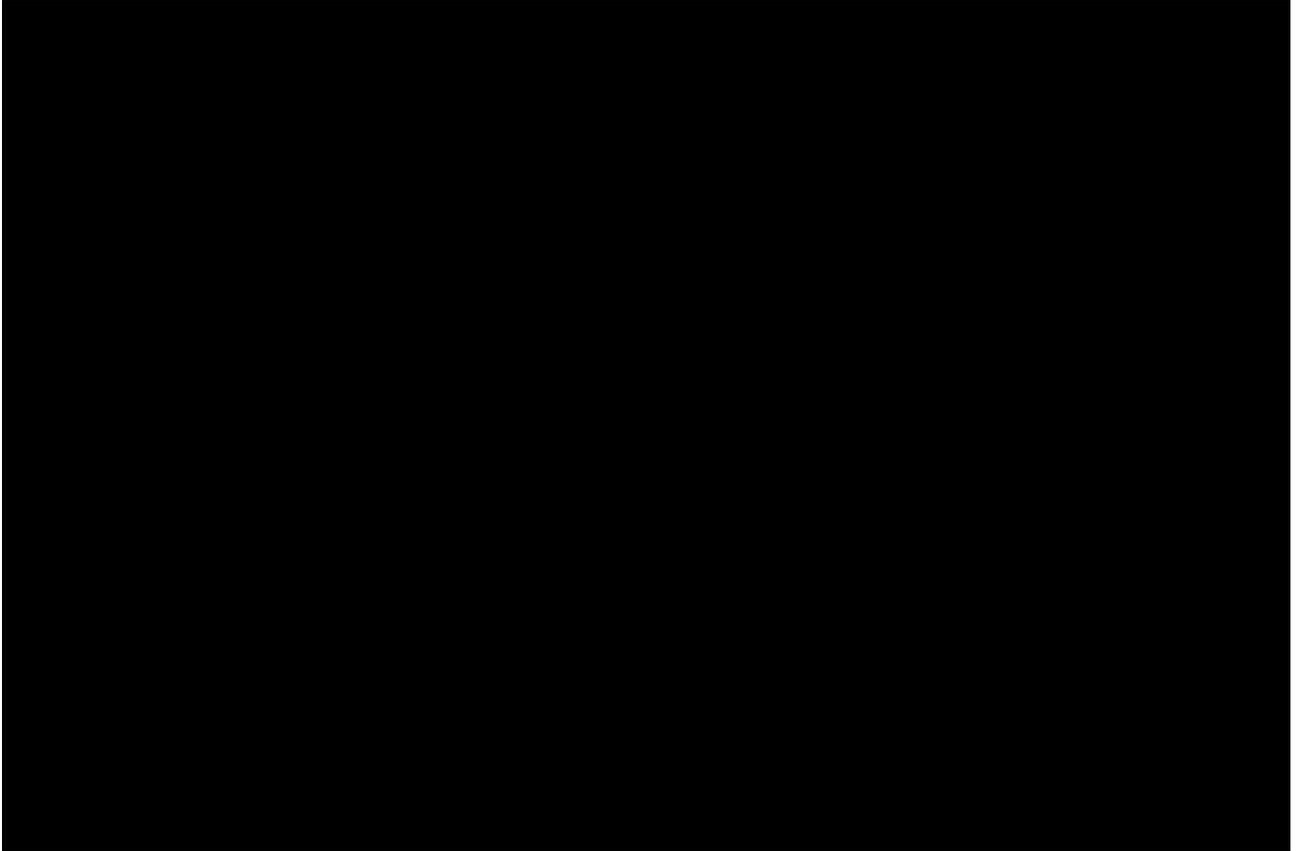
1- الارضية الرقمية لجامعة جيجل ، كلية العلوم الإجتماعية(Elearning.univ-jijel.dz)،محاضرات في مقياس سوسيولوجية الاتصال التقليدي في الجزائر، المحاضرة الثالثة

2-<https://teh-arabic-entrepreneur.com>

3- <https://www.search-academy.com/article>

قواميس :

1- ابن منظور لسان العرب الجزء 11، دار المعارف للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2003  
احمد بن عيشاوي ، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية ، مجلة الباحث ، العدد 04 ،جامعة ورقلة ،2006.



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
شعبة علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال تنظيمي



مذكرة تخرج لنيل متطلبات شهادة الماستر في الاتصال التنظيمي الموسومة بـ :

واقع الإتصال الرسمي الإلكتروني داخل المؤسسة الخدماتية  
دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء  
- بالوكالة الولائية النعامة أنموذجا -

الأستاذة المشرفة :

د. بن سفغول هجيرة

إعداد الطالب:

نصرالدين خديمي

بعد التحية و التقدير

نضع بين ايديكم هذه الاستمارة في إطار متطلبات إنجاز بحث علمي ميداني تحضيريا  
لشهادة الماستر، الرجاء منكم القراءة المتأنية للأسئلة و الاجابة عنها حسب رأيكم  
الخاص ، علما أن هذه الاستمارة تستخدم إلى لأغراض علمية بحثية.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

### 1-الجنس :

ذكر  أنثى

### 2-السن:

من 25-35 سنة  36-45 سنة  أكثر من 45 سنة

### 3- الصنف المهني :

إطار  عون ادارة  عامل مهني

### 4- المستوى التعليمي :

متوسط أو أقل  ثانوي  ليسانس  ماستر أو مابعد التدرج

### 5- سنوات الخبرة :

أقل من 05 سنوات  ما بين 6 و 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

## المحور الثاني : الاتصال الرسمي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للمعمال الاجراء وكالة النعامه

1- ماهي القنوات الاتصالية الرسمية التي تعتمدون عليها في اصالكم للمعلومات (شكاوي-تقارير -  
أوامر ....) للمدير أو الموظفين ؟

الطريقة الاتصالية الالكترونية الحديثة  الطريقة الاتصالية الورقية التقليدية

الطريقة الشفهية

2- كم عدد مرات التواصل مع مسؤولكم في المؤسسة ؟

يوميا  أسبوعيا  شهريا  سنويا

3- هل أنت راضي على الطريقة الاتصالية في مؤسستكم ؟

راضي  غير راضي

4- مامدى إلمامك بأهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة ؟

ممتاز

جيد جدا

جيد

مقبول

ضعيف

5- كيف هي علاقتكم مع قائدكم في المؤسسة ؟

ممتازة

جيدة جدا

جيدة

مقبول

سيئة

المحور الثالث : الاتصال الالكتروني في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية  
للمعمال الاجراء وكالة النعامه

1- متى كانت بداية استخدام الاتصال الرسمي الالكتروني في مؤسستكم؟

منذ 5 سنوات

منذ 10 سنوات

منذ 15 سنة

2- مع من تطبق خاصية الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة ؟

رئيس المصلحة

المسؤول المباشر

المدير

الموظفين في نفس الرتب

3- ماهي العوائق التي تؤثر في سير العملية الاتصالية داخل المؤسسة ؟

عوائق تنظيمية

عوائق تقنية

عوائق اجتماعية

عوائق نفسية

4- فيما تكمن أهمية الاتصال الرسمي الالكتروني داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالعين الصفراء؟

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

المحور الرابع : علاقة المؤسسة بالزبائن

1- ماهي الطرق التي تعتمدون عليها في التواصل بين العمال الاجراء المشتركين؟

عن طريق المراسلات البريدية العادية

عن طريق الهاتف

البريد الالكتروني

مواقع التواصل الإجتماعية

الإعلانات

2- هل يستجيب الزبائن للاتصال الالكتروني ؟

دائما

رانادأحيانا

3- ماهي الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبون ؟

.....  
.....

4- هل ترى ان الاتصالات بين المؤسسة والزبون فعالة ؟

نادرا

أحيانا

دائما