

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



TEBESSA UNIVERSITY-LARBI TEBESSI

UNIVERSITE DE LARBI TEBESSI TEBESSA

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الميدان: علوم انسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الخدمية

دراسة ميدانية -مديرية الضمان الاجتماعي- تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م. د"

دفعه: 2021

إشراف الأستاذ:

أ. د. رضوان بلخيري

إعداد الطالبان:

• حمزاوي محمد

• سعدي بهاء الدين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. مسعودي بدر الدين	أستاذ محاضر -ب-	رئيسا
أ. د رضوان بلخيري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
أ. معمر ربوح.	أستاذ مساعد -أ-	عضو ممتحننا

السنة الجامعية: 2020-2021

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



TEBESSA UNIVERSITY-LARBI TEBESSI

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE DE LARBI TEBESSI TEBESSA

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الميدان: علوم انسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الخدمية

دراسة ميدانية -مديرية الضمان الاجتماعي- تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل. م. د"

دفعه: 2021

إشراف الأستاذ:

أ. د. رضوان بلخيري

إعداد الطالبان:

• حمزاوي محمد

• سعدي بهاء الدين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. مسعودي بدر الدين	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
أ. د رضوان بلخيري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
أ. معمر ربوح.	أستاذ محاضر -أ-	عضو ممتحننا

السنة الجامعية: 2020-2021

شكر وعرفان

إلى كل من أعانني بالدعاء

أوجه تقديري واحترامي إلى كل أساتذة ودكاترة كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور رضوان بلخيري الذي

قبل الإشراف على هذا العمل بصدق وحب.

وكما أتقدم بالشكر إلى اللجنة الموقرة التي عانت طي صفحات

هاته المذكرة من أجل الوصول بنصائحها لي إلى بر الأمان والزيادة

في التحصيل العلمي.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المحترمة "سمايلية سماح" على

دعمها

وذلك لا ولن أنسى كل الأساتذة الأعزاء على صبرهم وتحملهم

عناء تقديم درجات العلم.

والذين لم يبخلوا علينا إلى آخر لحظة من مشوارنا الدراسي.

الفهارس

صفحة	المحتوى
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أب	مقدمة
الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة	
04	1/ اشكالية
05	2/ فرضيات الدراسة
05	3/ اسباب اختيار الموضوع
06	4/ أهداف الدراسة
06	5/ أهمية الدراسة
07	6/ المنهج المتبع
08	7/ مجتمع البحث
10	8/ ضبط المصطلحات
13	9/ الدراسات السابقة
24	10/ نظرية الدراسة
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية	
32	أولاً: تكنولوجيا المعلومات
32	1/ مفهوم التكنولوجيا
33	2/ مفهوم المعلومات

35	3/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات
38	4/ استخدامات تكنولوجيا المعلومات
41	5/ عناصر تكنولوجيا المعلومات
42	6/ خصائص تكنولوجيا المعلومات
44	7/ فوائد تكنولوجيا المعلومات
46	ثانيا: المؤسسة الخدمية
46	1/ مفهوم المؤسسة
46	2/ مفهوم الخدمة
47	3/ تعريف المؤسسة الخدمية
49	4/ خصائص المؤسسة الخدمية
50	5/ الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمية
51	6/ أنواع المؤسسات الخدمية
56	ثالثا: آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
56	01/ آليات التفعيل البشرية والنظامية
57	2/ تكامل الانظمة في المؤسسة
57	3/ توافق الانظمة في المؤسسة
58	2/ آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جانب اقتصادي
59	03/ آليات التفعيل من الجانب التكنولوجي والفني
الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة	
63	أولا: تقديم المؤسسة المستقبلية:

فهرس المحتويات

63	1/التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
63	2/ التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية -تبسة:
70	ثانيا: تحليل وتفسير النتائج
87	ثالثا: النتائج العامة للدراسة والتوصيات
90	خاتمة
92	قائمة المراجع
98	الملاحق
الملخص	

الرقم	عنوان الجداول	صفحة
01	يمثل فئة الجنس	70
02	يمثل فئة العمر	71
03	يمثل فئة المستوى التعليمي	72
04	يمثل فئة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل	73
05	يمثل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل	74
06	يمثل تسهيل التكنولوجيا للعمل في المؤسسة	75
07	يمثل في ماذا تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	76
08	يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات	77
09	يمثل فئة فعالية التكنولوجيا في حل مشاكل العمل	78
10	يمثل المشاكل التي تساعدنا تكنولوجيا المعلومات على حلها	80
11	يمثل كيفية مساعدة تكنولوجيا المعلومات في حل المشاكل	81
12	يمثل فئة مظاهر تحسين تكنولوجيا المعلومات للعمل	81
13	يمثل العوائق المصادفة اثناء العمل	82
14	يمثل العوائق المصادفة اثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات	84
15	يمثل درجة تحكم الادارة في تكنولوجيا المعلومات	85

الرقم	عنوان الأشكال	صفحة
01	يمثل فئة الجنس	70
02	يمثل فئة العمر	71
03	يمثل فئة المستوى التعليمي	72
04	يمثل فئة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل	73
05	يمثل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل	74
06	يمثل تسهيل التكنولوجيا للعمل في المؤسسة	75
07	يمثل في ماذا تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	76
08	يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات	77
09	يمثل فئة فعالية التكنولوجيا في حل مشاكل العمل	78
10	يمثل المشاكل التي تساعدنا تكنولوجيا المعلومات على حلها	80
11	يمثل كيفية مساعدة تكنولوجيا المعلومات في حل المشاكل	81
12	يمثل فئة مظاهر تحسين تكنولوجيا المعلومات للعمل	81
13	يمثل العوائق المصادفة اثناء العمل	82
14	يمثل العوائق المصادفة اثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات	84
15	يمثل درجة تحكم الادارة في تكنولوجيا المعلومات	85

مققة

شهد العالم منذ أواخر القرن الماضي تحولات كبيرة مما أدى إلى ظهور متغيرات متعددة تكن مدروسة من قبل، فقد شهدت المؤسسات عموما والمؤسسات الخدمائية خصوصا ثورة كبيرة على الصعيد التكنولوجي طورت مفهوما وأصبح مستقبل هذه المؤسسات مرتبطا بمدى تحكمها في التكنولوجيا مما يخدم أهدافها المسطرة، هذه الثورة التي تمثلت في تكنولوجيا المعلومات.

وقد ظهر مفهوم تكنولوجيا المعلومات بالموازاة مع ظهور كثير من الأدبيات خصوصا منها الاقتصادية التي تتحدث عن موضوع التنمية المستدامة، هذا الموضوع الذي غطى كافة المجالات وغزى جميع الميادين وتزايد الاهتمام عليه من طرف عديد الباحثين والمختصين من المنظمات وكذلك مختلف الجمعيات سواء الرسمية أو الغير رسمية مما فرض على المؤسسات أن تقوم بتبني المقاربات النظرية والتطبيقية للعمل على ضمان إدماج متطلبات الاستدامة ضمن سياساتها خصوصا ما تعلق بالجوانب البيئية والاجتماعية

يتواصل تصاعد تكنولوجيا المعلومات بوتيرة متسارعة ضمن الصناعات التي تتميز بكثافة المعلومات، ولم يحدث أبدا أن كانت هناك وسائل تكنولوجية مثلما توجد اليوم لتبادل مختلف المعلومات والمعارف، وهذا راجع أساسا إلى تكنولوجيا المعلومات وخصوصا الإنترنت وقدرتها الهائلة عبر المصادر المفتوحة وكذلك القدرات المتسارعة للوسائل التكنولوجية على نقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة هائلة، ومن ما نلاحظه أن لأثر الكبير لهذه الثورة التكنولوجية نجد صداه في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمائية بصفة خاصة وذلك على اختلاف أنواعها مما يتماشى وطبيعة الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسات وسعيها إلى تغطية الاحتياجات المختلفة لأكبر شريحة ممكنة من المجتمع

قبل، فقد شهدت المؤسسات عموماً والمؤسسات الخدمائية خصوصاً ثورة كبيرة على الصعيد التكنولوجي طورت مفهوماً وأصبح مستقبل هذه المؤسسات مرتبطاً بمدى تحكمها في التكنولوجيا مما يخدم أهدافها المسطرة، هذه الثورة التي تمثلت في تكنولوجيا المعلومات

وقد ظهر مفهوم تكنولوجيا المعلومات بالموازاة مع ظهور كثير من الأدبيات خصوصاً منها الإقتصادية التي تتحدث عن موضوع التنمية المستدامة، هذا الموضوع الذي غطى كافة المجالات وغذى جميع الميادين وتزايد الاهتمام عليه من طرف عديد الباحثين والمختصين من المنظمات وكذلك مختلف الجمعيات سواء الرسمية أو الغير رسمية مما فرض على المؤسسات أن تقوم بتبني المقاربات النظرية والتطبيقية للعمل على ضمان إدماج متطلبات الاستدامة ضمن سياساتها خصوصاً ما تعلق بالجوانب البيئية والاجتماعية

يتواصل تصاعد تكنولوجيا المعلومات بوتيرة متسارعة ضمن الصناعات التي تتميز بكثافة المعلومات، ولم يحدث أبداً أن كانت هناك وسائل تكنولوجية مثلما توجد اليوم لتبادل مختلف المعلومات والمعارف، وهذا راجع أساساً إلى تكنولوجيا المعلومات وخصوصاً الإنترنت وقدرتها الهائلة عبر المصادر المفتوحة وكذلك القدرات المتسارعة للوسائل التكنولوجية على نقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة هائلة، ومن ما نلاحظه أن لأثر الكبير لهذه الثورة التكنولوجية نجد صداه في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمائية بصفة خاصة وذلك على اختلاف أنواعها مما يتماشى وطبيعة الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسات وسعيها إلى تغطية الاحتياجات المختلفة لأكبر شريحة ممكنة من المجتمع.

الفصل الأول :

الجانب النظري للدراسة

- 1/ اشكالية
- 2/ فرضيات الدراسة
- 3/ اسباب اختيار الموضوع
- 4/ أهداف الدراسة
- 5/ أهمية الدراسة
- 6/ المنهج المتبع
- 7/ مجتمع البحث
- 8/ ضبط المصطلحات
- 9/ الدراسات السابقة
- 10/ نظرية الدراسة

1/ اشكالية

اصبحنا نعيش اليوم عصر الثورات العلمية والمعلوماتية وعصر ما بعد الصناعة الذي تسوده وتسيطر فيه الثقافة الالكترونية والبرمجية وتستخدم فيه الشبكات والاتصالات اللاسلكية والفضائية والتي مهدت لها الاقمار الصناعية. فالقارات الخمس بمساحاتها الارضية والبحرية والجوية تحولت إلى قرية صغيرة يمكن وصولها عبر هذه التقنيات بلحظات بعد ان كان ذلك يستغرق اشهرا وسنوات

ان عصرا كهذا يفرض على مجتمعاته ومنظماته وأفراده ان يتابعوا الاحداث ليواكبوا التقدم الذي يحصل هنا وهناك يوم بيوم وان يطلعوا على ما يستجد من فكر ومعرفة ونظريات وتقنيات ساعة بساعة. هذا ان ارادوا مجرد الاستمرار والبقاء اما إذا كان يتطلعون لتمييز فينبغي ان يكون لهم اسهام في توظيف ما يستجد من تطبيق وما يكتشف من جديد واثرائه وتطويره بإضافة معرفة جديدة او اكتشاف تقنية ما تمهيدا لتكبيقتها

وسط هذه التحولات تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي اهم ميزة للعصر الحالي حيث أصبحت المؤسسات في حاجة ماسة إلى هذا النوع من التكنولوجيا الحديثة والمرنة لمواكبة التصميمات الحديثة للوظائف والاعمال التي تتسم بخصائص العمل المعرفي والتكنولوجي في ظل التطورات والمستجدات المعاصرة

ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

• ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدماتية؟

• تساؤلات الفرعية:

- _ هل استخدام تكنولوجيا المعلومات ينعكس بالايجاب على عمل المؤسسة؟
- _ كيف تستخدم ادارة الضمان الاجتماعي تكنولوجيا المعلومات لحل إنشغالات المواطنين؟
- _ ماهي عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدماتية؟

2/ فرضيات الدراسة:

- _ تساهم تكنولوجيا المعلومات المجسدة في المؤسسة محل الدراسة على رفع كفاءة وفعالية خدماتها
- _ تركز المؤسسة الخدماتية محل البحث على المزج بين الهاتف والحاسوب في تأدية مهامها
- _ تواجه المؤسسة الخدماتية الجزائرية مشاكل في تكنولوجيا المعلومات تضعف من مكانتها ودورها

3/ اسباب اختيار الموضوع:

• أسباب موضوعية:

- _ اهمية الموضوع وذلك راجع للدور الكبير والهام الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في ضمان السير الحسن للعملية الاتصالية داخل المؤسسة
- _ حداثة الموضوع لان تكنولوجيا المعلومات هي اهم ما جاء في العصر الحديث مما أحدث تغيير ايجابي داخل المؤسسة

_ موضوع تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسة خدماتية هو إضافة علمية للمكتبة الجامعية

• اسباب ذاتية:

الرغبة الذاتية في دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدماتية

الميل الشخصي الى مواضيع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

محاولة معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الخدماتية

4/ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى توضيح ما يلي:

_ معرفة الدور البارز الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تقريب الادارة من المواطن

_ التعرف على فعالية تكنولوجيا المعلومات في تسهيل اداء المهام داخل الادارة

_ دراسة مدى فعالية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية

5/ أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراستنا في ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية تعد مطلباً

اساسياً لمجاراة التطور الحاصل وقد صار لزاماً اعادة النظر في أساليب الاتصال وكذلك

الاجهزة التي تستخدم لهذا الغرض بما يتماشى مع اهداف المؤسسة ومتطلباتها في ظل التطور

التكنولوجي الكبير الذي نشهده في العقدين الاخيرين

من خلال هذا فإن أهمية دراستنا تكمن في التعرف على فعالية تكنولوجيا المعلومات في

تسهيل اداء المهام داخل المؤسسة بصفة عامة والمؤسسة الخدماتية بصفة خاصة

6/ المنهج المتبع:

أجل الوصول إلى فهم أي ظاهرة فلا بد من اللجوء إلى طرق متعددة، وبالتالي منهجيات متعددة، ولكن موضوع البحث لا يستلزم بالضرورة استخدام كل المناهج، وإنما يجب اختيار منهجا واحدا فقط يسمح لنا بفهم أحسن للظاهرة المدروسة. والأعمال القليلة حول واقع تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الخدمائية يؤدي إلى التفكير في البحث عن جدية تكنولوجيا المعلومات ودورها المتميز في تسيير المؤسسة، وعليه من الضروري القيام بدراسة ميدانية لدراسة الأسباب التي تجعل مؤسساتنا الوطنية تعتمد عليها والنقائص التي تعاني منها، ولمعرفة المتغيرات الحاصلة ميدانيا، خاصة. وعلى ضوء

الإشكالية المطروحة، فإن هذه الدراسة اعتمدت على منهج دراسة الحالة ومن تم بإمكاننا دراسة الظاهرة ضمن ظروفها الطبيعية يعتبر منهج دراسة الحالة من المناهج البحثية والعلمية، التي تدرس الظواهر والحالات الفردية والثنائية والمجتمعية بهدف تشخيصها، وذلك من خلال المعلومات التي تم جمعها وتتبع مصادرها بغرض الحصول على العوامل التي سببت الحالة، وبالتالي يصل الباحث إلى نتائج ومعالجات دقيقة من خلال دراستها دراسة متكاملة. يمكن القول أن دراسة الحالة هي البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه، حيث تقوم كما ذكر محمد زيان عمر على إفتراض أن كل حالة قابلة للدراسة تكون

مع المجال الذي تتفاعل داخله وحده، وبالتالي لا يمكن أبدا فهم معاني الجوانب المبحوثة وأهميتها على مستوى أي حالة خارج إطار المجال الذي تتفاعل وسطه.¹

واعتمدنا كذلك على المنهج الوصفي ويعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد أو فترة زمنية معلومة للحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة كما يرى آخرون أن المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير نتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها أو هو وصف دقيق للظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها²

7/ مجتمع البحث:

أن مجتمع البحث في لغة العلوم الانسانيه هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تتركز عليها الملاحظات كمثال على ذلك سكان الجزائر اي مجموعة الاشخاص أو الأفراد المقيمين بالجزائر أو كتب المكتبة

اننا نتحدث عن مجتمع البحث في هذه الحالة أو تلك لاننا نستطيع تحديد مقياس يجمع بين الأفراد والاشياء الاخرى فالاقامة بالجزائر هي مقياس يشمل كل الأشخاص الذين يعيشون

¹ د. منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص 108

² د. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي، اساسياته النظرية وممارساته العملية، دار الفكر المعاصر، بيروت، لبنان، 2000،

في الجزائر اذا فأي كانت مجموعة البحث فإنها لا تعرف الا بمقياس يجعل بطريقة ما العناصر التي تمثلها ذات خاصية مشتركة او ذات طبيعة واحدة بطبيعة الحال يمكن انشاء مجتمع بحث انطلاقا من أكثر من مقياس واحد³ و بناء على موضوع دراستنا فإن مجتمع البحث يتمثل في العمال داخل مديريةية الضمان الاجتماعي من اجل دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدماتية

1/7 عينة الدراسة:

العينة هي فئة تمثل مجتمع البحث او جمهور البحث اي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث او جميع الافراد او الأشخاص والاشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث ويجب على الباحث ان يتعرف على المجتمع الاصلي بدقة ويدرس مفرداته ولكي يحصل على عينة ممثلة عليه ان يختار وفق طريقة معينة ومفردات معينة وشروط منظمة ومضبوطة⁴ ولقد اعتمدنا في بحثنا هذه على العينة القصدية او الغرضية وهي التي يقوم فيها الباحث باختيار هذه العينة اختيارا حرا على اساس انها تحقق اغراض الدراسة التي يقوم بها⁵ وهذا ما ينطبق على دراستنا حيث اخترنا عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ولاية تبسة

³ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004، ص 299/298

⁴ رجاء وحيد دويدري، مرجع سبق ذكره، ص 306/305

⁵ د. ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه وادواته واساليبه، د ب ن، 1984، ص 116

2/7 أداة الدراسة:

أما أداة جمع البيانات فقد اعتمدنا على الاستبيان حيث يعد وسيلة من وسائل جمع المعلومات وقد يستخدم على إطار واسع يشمل الامة أو في إطار ضيق على نطاق المدرسة وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده والجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جديدة والحصول على استجابات كاملة ومن الاهمية بمكان أن تكون اسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالامكان بناء الفقرات بشكل جيد وهناك عدة تعريفات لمفهوم الاستبيان نذكر منها:

انه أداة تتضمن مجموعة اسئلة او الجمل الخيرية التي يطلب من المفحوص الاجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث

_ وهو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد قصد الحصول على معلومات او اراء المبحوثين حول ظاهرة او موقف معين

_ وهو وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق اعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب⁶

⁶ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج واساليب البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،

8/ ضبط المصطلحات:

1/8 مفهوم الاتصال:

لغة: جاء في لسان العرب: الاتصال والوصلة ما اتصل بالشيء وقال الليث: كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة اي اتصال وذريعة ووصلت الشيء وصلا وصلة والوصل ضد الهجران والوصل خلاف الفصل⁷

يعود أصل كلمة اتصال إلى communication في اللغات الأوروبية والتي اقتبست او ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم الى جذور الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة commune التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر " الجماعة المدنية " بعد انتزاع الحق في الادارة الذاتية الجماعات في كل من فرنسا واطاليا⁸

_ اصطلاحا: جاء في قاموس المصطلحات الاعلامية ان الاتصال هو انتقال المعلومات او الافكار او العواطف من شخص او جماعة اخرى من خلال الرموز، والاتصال هو اساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وبيسر التفاهم بين الأفراد.

وعرفه ابراهيم امام بأنه العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستخدمها الانسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته ونقل اشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتعليم⁹

⁷ ابن منظور، لسان العرب، دار الفكر العربي، بيروت، الجزء 6، ص 936/937

⁸ د. رضوان بلخيري، ا، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 11

⁹ ابراهيم امام، الاعلام والاتصال بالجماهير، دار ذو المعارف، القاهرة، 1971، ص 05

_ **التعريف الإجرائي:** الاتصال هو أحد العمليات الاجتماعية التي ظهرت مع بداية حياة الإنسان وقد بدأ الاتصال بسيطاً ومباشراً واستهدف إشباع الحاجات الأساسية عند الإنسان ثم ما لبث أن تطور وازداد تعقيداً مع تطور الحياة إلى أن وصل إلى أعلى مستوياته من خلال عصرنا الحاضر ويشير الاتصال إلى تحقيق الهدف وبلوغ الغاية التي يطمح الفرد إليها

2/8 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هناك من الباحثين من يحصرها في التقنيات الحديثة ومن هؤلاء محمد الهادي حيث يعرفها بأنها " خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ "

ومنهم من يمزج بين المعدات وما تقدمه من معارف بأنها " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الملفوظة، المرسومة، الرقمية، وفي معالجتها وبنائها وتخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع وهذه التكنولوجيات تشمل: تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية، الاتصالات السلكية واللاسلكية، التكنولوجيا السمعية والمرئية، الطباعة، وكل هذه التكنولوجيات جزء من تكنولوجيا المعلومات

ويرى الدكتور نبيل علي أن تكنولوجيا الاتصال رادف لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف وأداتها الأساسية دون منازع هي الكمبيوتر (الحاسب الإلكتروني) برمجياته التي تستهلك طاقته الحسابية في تحويل المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية أما التوزيع يتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان

والآلة او من خلال اساليب البث المباشر كما هو الحال مع اجهزة الاعلام او من خلال شبكات البيانات التي تصل بين كومبيوتر واخر او بين وحداته الطرفية ويصب في تكنولوجيا المعلومات¹⁰

_ التعريف الإجرائي: هو قطاع الاعمال الذي يتعامل مع الحوسبة بما في ذلك الاجهزة والبرمجيات والاتصالات السلكية واللاسلكية واي شيء مشترك في نقل المعلومات او الانظمة التي تسهل الاتصال، وتشمل تكنولوجيا المعلومات، ادارة البيانات سواء كانت على شكل نص او صورة او اي شكل اخر وكما تشمل الاشياء المتعلقة بالانترنت وهذا يعطي تكنولوجيا المعلومات معنى جديد تماما لان الانترنت عالمها الخاص، ويعد الانترنت جزءا هاما من الحياة اليومية ويتم تعريف تكنولوجيا المعلومات على انها تقنية

تستخدم أجهزة الحاسوب في تخزين البيانات واستردادها ونقلها ومعالجتها

9/ الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات أ. خالدي عصام، د. غربي حمزة مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة العدد 03 العام 2018.

¹⁰ د. باية سيمون، الانترنت والصحافة الالكترونية، دراسة في طبيعة العلاقة والتأثير، دار الخلدونية، القبة، الجزائر، 2016،

ملخص الدراسة:

منذ مطلع الألفية الجديدة أخذت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في بيئة الأعمال العالمية، الامر الذي أدى بالدول العربية وخاصة الجزائر اللحاق بركب الدول المتقدمة في هذا المجال، وتعتبر ديناميكية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم ما يميز الوقت الحالي، حيث ظهرت هذه الأخيرة كعامل مؤثر في مختلف الأنشطة والمعاملات، خاصة فيما يتعلق بمعالجة المعلومات والإفصاح عنها، أو في مجال تكنولوجيا الاتصال التي أحدثت تغييرا كبيرا في مجال نظم المعلومات، حيث ساهمت في إدماج الوظائف والأطراف المختلفة في منظومة مالية، معلوماتية وإقتصادية واحدة، وجعلت العالم قرية صغيرة على جميع الأصعدة. وعليه جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع تكنولوجيا المعلومات في البيئة الجزائرية، مع عرض جهود الدولة الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة الإقتصادية إضافة إلى كيفية إرساء نظام معلومات فعال يساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال دراسة بعض تجارب الدول الرائدة في المجال السياحي، ومحاولة محاكاة تجربتها والاستفادة منها يتمثل السؤال الجوهرى لهذا المقال فيمايلي: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية؟ وكيف تدمج في نشاط هذه المؤسسات؟

تتم معالجة السؤال الجوهرى من خلال النقاط التالية:

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها

تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل. الجمهور والمجتمع

مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات

اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات

استراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

نتائج الدراسة:

- يعتبر مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال من المفاهيم المعقدة والتي يصعب تحديد مفهوم لها نظرا لاتساع مجالها وتعدد استعمالاتها
- تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال من العوامل الاساسية التي يبني عليها المسيرين قراراتهم والقيام بمختلف اعمالهم
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التحكم الجيد في تسيير المؤسسات المختلفة بحيث توفر اكبر كم ممكن من المعلومات في وقت وجيز بالإضافة الى المعالجة.
- تربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف وظائف المؤسسة واداراتها واقسامها المختلفة تحت ظل قائمة بيانات واحدة.

الدراسة الثانية: هذه دراسة هي تكنولوجيات الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية

الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء - بأم

البواقي مذكرة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة جامعة أم

البواقي 2014/2015.

إشكالية الدراسة:

تسعى للتعرف على استخدام تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها على أداء المؤسسات الخدماتية الجزائرية بالتركيز على مؤسسة التأمين، وعلى ضوء ما سبق تتجلى معالم إشكالية البحث التي يتم بلورتها في التساؤل الجوهري التالي ما هو الواقع الفعلي لتطبيق تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء «CNAS» بأم البواقي؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ما هي أهم الوسائل التي يركز عليها موظفي المؤسسة محل البحث في تأدية وظائفهم؟

هل لتكنولوجيا الاتصال دور في تحسين أداء المؤسسة الخدماتية الجزائرية؟

ما هي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة الخدماتية في تطبيق التكنولوجيات

الحديثة؟

منهج دراسة:

فالمنهج الملائم لهذه الدراسة هو المنهج المسحي الذي يعتبر من أنسب المناهج العلمية الملائمة للدراسات الوصفية بصفة عامة، وذلك أن هذا المنهج يستهدف تسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات اللازمة والكافية عنها وعن عناصرها من خلال مجموعة من الإجراءات المنظمةة التي تحدد نوع البيانات ومصدرها، وطرق الحصول عليها من هذا المنهج

مجتمع البحث:

البحث الذي سوف تجرى عليه الدراسة التطبيقية والذي يناسب بطبيعة الحال موضوع هذه الدراسة والمتمثل في تكنولوجيات الاتصال وتطبيقاتها على المؤسسة الخدمائية، ومن خلال الموضوع المطروح للبحث تبين لنا أن مجتمع بحثنا هم جميع الموظفين على مستوى مؤسسة « CNAS » ويقدر عددهم في مختلف المصالح بـ 500 موظف بالتقريب.

العينة:

عينة الدراسة استخدمنا العينة القصدية وذلك أن اختيار موضوع بحثنا يقتضي علينا اختيار مفردات ملائمة أي الفئة التي تستخدم تكنولوجيات الاتصال دون غيرها من المفردات الأخرى، وتعرف العينة القصدية بأنها التي يقوم فيها الباحث باختيار أفراد يعرف مسبقاً أنهم الأقدر على تقييم المعلومات على الظاهرة قيد الدراسة ولهذا يجدر بالباحث أن يوازي بين التحيز النتائج عن العينة المقصودة وما توفره من معلومات صادقة قدر العدد النهائي لعينة الدراسة بـ 80 مفردة

أداة جمع البيانات:

استعنا بالملاحظة المباشرة أثناء تواجدنا بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات التي تخدم بحثنا، وقد اقتصر مجال الملاحظة على التعرف على الظروف الداخلية للعمال والموظفين وكذا الوسائل المستخدمة لتأدية مهامهم.

استمارة الاستبيان:

هي عبارة عن إستمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة التي يتم الإجابة عليها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة أو مشكلة البحث وقد تم تقسيم أسئلة الاستمارة إلى أربع محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: ويضم الوسائل التكنولوجية الأكثر إستخداما من طرف موظفي المؤسسة الخدماتية الجزائرية.

المحور الثاني: ويشمل على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة.

المحور الثالث: ويحوي على الصعوبات والمعوقات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال.

المحور الرابع: ويضم البيانات الشخصية للمبحوثين وهي تتمثل في المصلحة، عدد سنوات الخبرة، التأهيل العلمي.

نتائج دراسة:

توصلت الدراسة أن من بين التكنولوجيات الأكثر إستخدام من طرف مؤسسة الصندوق الوطني

للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، تمثلت في جهاز الحاسوب بالدرجة الأولى، في حين كانت إستخدامات الوسائل الأخرى بشكل متفاوت وهذا راجع إلى طبيعة عمل كل مكتب.

أظهرت الدراسة أن مؤسسة «CNAS» أعطت أولوية لمواردها البشرية لاستغلال شبكة الإنترنت التي جاءت في المرتبة الرابعة كشبكة داخلية بشكل كبير على عكس الشبكات الأخرى

كالإكسترنانت التي جاءت في المرتبة السابعة والإنترنت في المرتبة الثامنة، التي كانت حkra على بعض المصالح.

- كشفت الدراسة بأن أغلبية موظفي مؤسسة «CNAS» أجمعوا على أن الموقع الالكتروني للمؤسسة له دور كبير في تعزيز أداء المؤسسة، إلا أن هذا لا يعكس بالضرورة استخدامه فقد بينت نسبة 54% من العينة المبحوثة على عدم استخدام الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة

الدراسة الثالثة:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية -دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت- من اعداد طويهري فاطمة تخصص تسويق 2014/2015

إشكالية دراسة:

من اجل برهنة ما حققته المؤسسة الجزائرية من مزايا بتبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري، تبلورت إشكالية الدراسة في التالي:

ما الاثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري

في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

وتندرج ضمن هذ الاشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية فـي

شركة إنتاج الكهرباء بتيارت TIARET SPE؟

* هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً

ل: الجنس

* هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً

ل: المستوى التعليمي

* هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً

ل: الأقدمية في الوظيفة

* هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً

ل: الدرجة الوظيفية

_ هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد

البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت TIARET SPE؟

_ ما تطلعات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت TIARET SPE فيما يخص تطوير استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المدى البعيد؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضية العامة:

1- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية العامل المحفز

في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

يمكن أن تتطوي تحت هذه الفرضية العامة الفرضيات الجزئية التالية:

يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية وفقا لـ:

- الجنس.
- الاقدمية في الوظيفة.
- المستوى التعليمي.
- الدرجة الوظيفية.

تعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنهاج الرشيد في تحسين أداء الموارد البشرية على مستوى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.

تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني أساليب لإدارة الإلكترونية لاكتساب المورد البشري المؤهل وتحقيق الميزة التنافسية في دنيا الأعمال.

المنهج المستخدم في الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري، يعد المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة لشركة جزائرية، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: وقع الاختيار في دراسة الحالة على شركة إنتاج الكهرباء لتيارات التابعة. للشركة الوطنية سونلغاز باعتبارها أحد أهم المؤسسات الاقتصادية على المستوى الوطني، والتي تتبنى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

المجال الزمني: تزامن إجراء الدراسة الحالية خلال الفترة الدراسية 2012 / 2014.

المجال البشري: مجتمع الدراسة الحالية هو عمال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت SPE

بمختلف مستوياتهم الادارية والعلمية

الدراسة الرابعة:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة جامعة قاصدي مباح ورقلة من اعداد كروش اسماء وغياط خولة شهادة ليسانس علوم التسيير جامعة ورقلة 2017/2018.

إشكالية الدراسة:

المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على إتباع سياسة التجديد وأتمتة الأجهزة والإدارات وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل موردها البشري أي التكنولوجيا الجديدة والموارد البشرية المؤهل كوما المحرك الأساسي لكل مؤسسة لما لهما من دور جلي في دعم قدراتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعظيم مخرجاتها لضمان استمراريتها وتحقيق أهدافها الموجودة في ظل الاستراتيجية الكلية لها.

مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية؟

من خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح؟

ما هو واقع أداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح؟

هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية؟

هل توجد فروق في اتجاهات العاملين في جامعة قاصدي مرباح نحو أثر تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزي لخصائصهم الديمغرافية والوظيفية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستويات ومجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في جامعة

قاصدي مرباح؛

- التعرف على واقع أداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح؛

- دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة

قاصدي مرباح؛

- دراسة الفروق بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد في جامعة قاصدي

مرباح.

منهج الدراسة وأداة البحث:

أسلوب وأدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الميداني أما مصادر البيانات والمعلومات فهي:

- المسح المكتبي: جميع ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة، فضلا عن المقابلات الشخصية كأسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات.

- الاستبانة: تعد المصدر الرئيسي للبيانات والمعلومات

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة قاصدي مرباح بمختلف فئاتهم الوظيفية والبالغ عددهم حوالي 20500 موظفا وموظفة موزعين على 10 كليات ومعهدين ومديرية ومن بين هذا المجتمع تم اختيار عينة عشوائية البالغ عددها 33 موظفا وموظفة وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على المجتمع والأجهزة الحكومية المثيلة لها.

10/ نظرية الدراسة

1/10 نشأة وظهور النظرية:

تعد نظرية انتشار المبتكرات theory innovations of diffusion من النظريات التي وضعت لتفسير السلوك الانسانية لإقبال على تبني الافكار أو استهلاك المنتجات الجديدة في المجتمعات الانسانية، ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الاخيرة من الخمسينات والستينات

متأثرة بنظرية تدفق لمعلومات على مرحلتين التي قدمها لازارسفيلد وزملاءه حيث وبنفس الطريقة وجد علماء الاجتماع الريفي أن نموذج نشر المعلومات على المزارعين يمكن فهمه في إطار تدفق المعلومات على مرحلتين وأنه يمكن النظر إلى عملية نشر الافكار الحديثة بين المزارعين على أنها مشابهة تماما لعملية التصويت في الانتخابات وان النصيحة في الحالتين تتم تليبيتها من خلال الاتصال الشخصي وتأثير قادة الراي الذين يتفوقون وخصائصهم تماما كما انتهت إليه دراسات التصويت الانتخابي.

تعود أصول نظرية انتشار المبتكرات إلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل الانتربولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين للأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة كما اهتم بها أيضا الباحثون في مجال التربية من خلال محاولة نشر طرق التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم الاسر أو اقتناء الاجهزة واستخداماتها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة أثارها في النظام الاجتماعي القائم. وتركز هذه النظري على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية. والابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة ففكرة تنظيم الاسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسيلة اتصالي كالهاتف المحمول أو غير ذلك يعتبر ابتكارا. ووفق لهذه النظرية فإن وجود مبتكرات جديدة يتم إدخالها إلى النظام الاجتماعي قد يكون لها قبول تدريجي مع مرور الوقت وفق لمجموعة من المتغيرات والظروف التي تخص تلك البيئة الاجتماعية التي يتم إدخال تلك المبتكرات إليها.

ويمكن قياس قبول النظام الاجتماعي وأفراده لهذه الابتكارات أو الافكار الجديدة من خلال معرفة عدد الافراد المتأثرين بهذه الفكرة أو الذين لديهم قبول لهذا المنتج¹¹

2/10 نموذج روجرز وشوميكر الانتشار المبتكرات:

وصف روجرز وزميله عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار المبتكرات بالاقتراس من نموذج ديفيد بيرلو كما يلي:

1- المصدر: المخترعون والعلماء وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي.

2- الرسالة: الابتكار الجديد.

3- الوسيلة: قنوات وسائل الاعلام وقنوات الاتصال الشخصي.

4- المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي

5- الاثر: تغيير في الافكار والاتجاهات والسلوك.¹²

فرضية النظرية:

تقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات ووسائل الاعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة.

كما يقترب مدخل انتشار المبتكرات كثيرا من تدفق المعلومات على مرحلتين الذي يفترض أن الرسائل الاعلامية تصل إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالا

¹¹ حسن عماد مكاي، ليلي السيد. الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 259

¹² سماعيل محمود حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، القاهرة الدار العالمية لنشر والتوزيع، ط2، 2002، ص 123

ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم "قادة الرأي".
ومفهوم قادة الرأي في هذا المدخل "مدخل انتشار المبتكرات" لا يختلف كثيرا عن مدخل انتقال المعلومات على مرحلتين غير انه يضيف تفاصيل أكثر حول شخصية قادة الرأي.¹³

3/10 محددات قبول وانتشار المبتكرات:

طبعاً ليست كل الأفكار والمبتكرات على قدر واحد من الذبوع والانتشار لأنها لا تتشابه في الخصائص والصفات ما يجعل بعضها أكثر رواجاً وأكثر تقبلاً من البعض الآخر، وقد خص روجرز وشومير المحددات والخصائص التي تحدد مدى ذبوع وانتشار المبتكرات فيما يلي:

الميزة النسبية: المتحدث أو المبتكر قد يكون شيء مشابه لشيء آخر موجود مسبقاً، لكن المهم هو مدى إدراك الفرد للمزايا النسبية للفكرة الجديدة سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

درجة التعقيد: أي مدى إدراك الفرد للمبتكر أو المتحدث على انه سهل الفهم والاستخدام وتختلف المستخدمات في مدى سهولة فهمها والتعامل معها فكلما كانت الفكرة الجديدة سهلة التعامل والفهم زادت سرعة انتشارها.

الملائمة: أي كلما أدرك الفرد أن هذه المبتكرات تتفق مع قيمه وخبراته السابقة زادت سرعة انتشارها.

¹³ محمد عبد الحميد، الاتصال واتجاهات التأثير، القاهرة عالم الكتب لنشر، ط2، 1998، ص 187

القابلية للتجريب: وتعني مدى قدرة الفرد على تجربة المستخدم على نطاق محدد وقبل أن يتخذ القرار النهائي بشأنه، لهذا فكلما كان الفرد على تجربة المستحدث زادت فرصة تنبيهه له بحيث يمكن أن يتعرف على المزايا النسبية للمستحدث / المبتكر من خلال هذه المعاينة.

قبول النتيجة: أي مدى وضوح استخدام أو تبني المستحدث فسهولة ملاحظة الفرد والجماعة لنتائج تبني المستحدث تزيد من إمكانية انتشاره وتتيح هذه الخاصية للفرد أن يتحدث عن المستحدث مع الآخرين مما قد يزيد من قناعاتهم الخاصة بفوائده.

*رغم أهمية هذه الخصائص غير أنها لا تمثل كل الخصائص التي يمكن للمبتكرات أن تتسم بها وان هذه الخصائص ليست على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشاره، فهناك عدد آخر من المحددات أو الخصائص التي تؤثر على عملية انتشار المبتكرات منها: طبيعة ونوعية المجتمع والنمط الايديولوجي المسيطر عليه¹⁴

4/10 الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات:

لقي نموذج انتشار المبتكرات شيوعا وانتشارا في بداية الستينيات خاصة في دول العالم الثالث غير انه واجه فيما بعد في السبعينيات جملة من الانتقادات هي:

1- أن تطبيق هذا النموذج والعمل به في دول العلم الثالث أدى إلى اتساع هوة فجوة المعلومات وازدياد الفروقات الاجتماعية والاقتصادية بين فئات المجتمع لان الفئات المتقدمة

¹⁴ ديفليير ميلفين وروكيتش ساندر، نظريات وسائل الاعلام ترجمة كمال عبد الرؤوف، القاهرة الدار الدولية لنشر والتوزيع، 1991، ص 300.

اقتصاديا واجتماعيا تشجع أكثر من غيرها على التجديد وممارسته بالإقبال على تلقي المعلومات أكثر من غيرها من الفئات الفقيرة.

2- دعم اتفاق الباحثين والدارسين لهذا النموذج "الانتشار" على تعريف محدد للتنمية.

3- إيمان الباحثين وعلى رأسهم روجرز بقوة تأثير وسائل الاتصال على قادة الرأي خاصة وبفاعليتها من مناطق أو بتأثير نظرية الطلقة السحرية أي أن نموذج الانتشار اخذ مبدأ سريان المعلومات في اتجاه واحد أي من الحكومة ومراكز التنمية إلى الجمهور المتلقي.

4- الارتباط الكبير لنموذج انتشار المبتكرات بنظريات النظم الاربعة لإعلام لقناعتها بأهمية الاعلام وقوته وبذريعة التنمية وخدمة برامجها تسعى السلطات الحاكمة إلى خلق رأي عام وإقناع الجماهير بأفكارها والعمل بها وفق ما جاءت به أفكار نظرية وانتشار المبتكرات¹⁵

¹⁵ حمدي حسن، وظائف الاتصال الجماهيري، القاهرة، دار الفكر العربي 1999، ص 08

الفصل الثاني :

تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية

أولاً: تكنولوجيا المعلومات

- 1/ مفهوم التكنولوجيا
- 2/ مفهوم المعلومات
- 3/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات
- 4/ استخدامات تكنولوجيا المعلومات
- 5/ عناصر تكنولوجيا المعلومات
- 6/ خصائص تكنولوجيا المعلومات
- 7/ فوائد تكنولوجيا المعلومات

ثانياً: المؤسسة الخدمية

- 1/ مفهوم المؤسسة
- 2/ مفهوم الخدمة
- 3/ تعريف المؤسسة الخدمية
- 4/ خصائص المؤسسة الخدمية
- 5/ الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمية
- 6/ أنواع المؤسسات الخدمية

ثالثاً: آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

- 01/ آليات التفعيل البشرية والنظامية
- 2/ تكامل الانظمة في المؤسسة
- 3/ توافق الانظمة في المؤسسة
- 2/ اليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جانب اقتصادي
- 03/ آليات التفعيل من الجانب التكنولوجي والفني

أصبحت المعلومات موردا من الموارد الأساسية للنظم الاقتصادية وللمؤسسات بصورة خاصة فلكي تحافظ المؤسسات على البقاء والاستمرار يلزم لها أن تجمع وتعالج وتخزن كل ما تستطيع الحصول عليه من المعلومات التي تخدم أنشطتها، ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظم تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وبحث هذه المعلومات، من خلال نظم معلومات فاعله ورشيده سواء على المستوى الكلي (الوطني) مثل أنظمة المعلومات السكانية نظم المعلومات الصحية، ونظم المعلومات الصناعية، ونظم المعلومات التعليمية... الخ.

أو على المستوى الجزئي (المؤسسات) وما تحتويه من أنظمة جزئية مثل نظم المعلومات المالية والمحاسبية، أو نظم المعلومات لتسويقية، ونظم المعلومات الإنتاجية ونظم المعلومات الإدارية... الخ.

وذلك للعمل على توفير المعلومات لصناع القرار في المؤسسات عند الحاجة بالسرعة والكمية والدقة والشكل المطلوب، لاتخاذ القرارات في ظل مختلف الظروف سواء المخاطرة أو التأكد ويحقق أقصى فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال رفع دقة القرارات.

أولاً: تكنولوجيا المعلومات

1/ مفهوم التكنولوجيا:

تعد كلمة تكنولوجيا technologie من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإلتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية technique في حين يرى آخرون أن هناك اختلافاً واضحاً بينهما¹⁶ إذ يميزون بين technologie et technique

التقنية هي كيفية التصرف أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر (مورد معرفة، حركة يد... إلخ) تسمح بتحويل وتحويل فقط للمواد الأولية إلى منتج. فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج¹⁷

التكنولوجيا يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف

فالتكنولوجيا تتطور وفقاً للعلوم والتقنيات فهما متلازمتان، وتنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليدي¹⁸

كما أن كلمة تكنولوجيا هي كلمة يونانية الأصل لذا وجود لها في كتب اللغة والقواميس العربية وهي تتكون من مقطعين هما (techno) وتعني التشكيل الصناعي و (Logo) وتعني

¹⁶ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل وتطبيقات، دار المناهج، الأردن، 2007، ص22
¹⁷ الطيب داودي، سلاف رحال، فيروز شين، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، ورقة عمل قدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 28 نوفمبر 2007
¹⁸ رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية كوسيلة تسييرية حديثة للتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9 مارس 2005

العلم أو المنهج، بذلك تتكون عندنا كلمة واحدة وهي علم التشغيل الصناعي¹⁹ ويحددها الدكتور زاهر أحمد في ثلاثة مفاهيم أساسية:

1/1 التكنولوجيا كعملية:

وهي التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة

2/1 التكنولوجيا كمنتج:

محصلة تطبيق الأساليب العملية لتكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات، فالفيلم كمادة خام وآلة العرض نفسها هما نتاج للتطبيق التكنولوجي للمفاهيم والأساليب العملية

3/1 التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج:

من هنا ينضح أن عملية الإختراع يصاحبها إنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها²⁰

2/ مفهوم المعلومات:

كلمة "معلومات" في اللغة مشتقة من مادة لغوية ثرية هي مادة (ع ل م) وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل ووظائفه، فمن معاني مشتقات هذه المادة اللغوية ما يتصل بالعلم أي إدراك قيمة الأمور، والمعرفة أي القدرة على التمييز، والتعليم والتعلم والدراسة والإحاطة

¹⁹ محمد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2006، ص44

²⁰ أحمد زاهر، تكنولوجيا التعليم والتصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1997، ص21

واليقين والوعي والأعلام، وفي ضوء ذلك يمكننا القول بأن المعلومات حالة ذهنية، ومن ثم فإنها المورد الذي بدونها لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر.

وعليه فإن المفهوم الاصطلاحي لكلمة (معلومات) وما يتوافق مع (عصر المعلومات) الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام والتسليّة أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ القرارات في مجالات عمل معينة.

والمعلومات تأتي من الخبرة أو الملاحظة أو البحث أو التفاعل أو القراءة ...

ويستلزم وجود المعلومات توفر وعاء يحويها، وهو ما يطلق عليه بالوثيقة أو مصدر المعلومات بأشكالها وأحجامها المختلفة.

وللمعلومات بمفهومها المذكور أعلاه ستة أبعاد هي:

- 1) الكمية والتي تقاس بعدد الوثائق، الصفحات، الكلمات، الرسوم، الصور ... إلخ.
- 2) المحتويات وهي معنى المعلومات.
- 3) البنية وهي تشكل المعلومات والعلاقة المنطقية بين نصوصها وعناصرها.
- 4) اللغة وهي الرموز والحروف والأرقام التي يعبر بواسطتها عن الأفكار.
- 5) النوعية وهي كون المعلومات كاملة وصحيحة وذات فائدة.
- 6) العمر وهو المدة الزمنية التي تكون فيها المعلومات ذات فائدة.²¹

²¹ د. ماهر عودة الشمائلة، د محمود عزت اللحام، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان،

ويمكن القول بأن المعلومات هي نتاج معالجة البيانات وينتج عن هذه العملية قيمة مضافة تتصف بإتساق المعنى لكي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة وتعطيه فهما وإدراكاً²²

3/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذ أكثر تناسقا للمعلومات، ومن خلال البحث نجد أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل تلقائي عن تكنولوجيا الاتصال، فهما وجهان لعملة واحدة، وعليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها: مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات (الالكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الالكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

²² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الأردن، 2006، ص18

حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) تشمل مجموعة التكنولوجيا التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقة.

أما "Kenneth laudon" و "Jane laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات، وهي:

1. العتاد المعلوماتي.

2. البرمجيات.

3. تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.

4. تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.

5. الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

من خلال ما جاء من التعاريف، يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وصفها بأنها: "مجملة الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية كانت أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها واتجاهاتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة".

كما يمكن أن يحقق استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال مزايا عديدة لمختلف القطاعات الحكومية منها والخاصة في مجال رفع مستوى الأداء والاستخدام الأمثل للطاقات داخل المؤسسة، وعلى هذا الأساس من أهدافها:

1. خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
2. جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة، وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.
3. توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد، وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
4. تعزيز الشفافية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والتزوير.
5. تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين، مما ينعكس إيجاباً على التنظيم.
6. القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد، وزيادة كفاءة استغلال المخزون.²³

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة، أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) تم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو

²³ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012_2013 ص 25_26

مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.²⁴

هي تلك التكنولوجيا المتولدة نتيجة التقارب والتلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال مثل الأقمار الصناعية، فاكس، هاتف، برمجيات... بغرض جمع، تخزين معالجة وبث المعلومات سواء كانت صوتية، مرئية، رموز، أشكال، رسوم...²⁵

4/ استخدامات تكنولوجيا المعلومات:

لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوب أو غير مرغوب فيها وذلك لما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولد من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات ولتكنولوجيا المعلومات استخدامات عديدة في جميع المجالات واليادين من بينها:

1/4 استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير:

إن التدفق المتزايد للمعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية وحجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا

²⁴ ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ط1، ص66

²⁵ حفيظي منيب، استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ومدى انعكاسها على تدريس النشاطات البدنية والرياضية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية 2013_2014

المعلومات بها، فكانت من الوسائل الناجعة الموجهة لحل مشاكل التسيير الخاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة لتسيير العمليات الروتينية مثل تسيير الأجور، المحاسبة، تسيير المخزونات

2/4 استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الصناعي:

في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة أمام التغيرات الكبيرة في المحيط دفع بالمنظمة إلى استعمال واستخدام تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها ومنها:

أ/ الآلية: لقد فكر الإنسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في كل الميادين خاصة الخطيرة والمتعبة منها، وعمل الباحثون بجهد من أجل تحقيق هذا الحلم فكانت البداية موفقة لأنهم تمكنوا من تصميم الإنسان الآلي الحديدي الذي كان بعيدا كل البعد عن سلوك الإنسان فهو مجرد آلة لا يستطيع القيام إلا ببعض الحركات البسيطة، ولكن مع التطور في التكنولوجيا والإلكترونيك تمكن الباحثون من تطوير الرجل الآلي الذي تكمن من القيام بحركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أداءها بنفس الكفاءة، ولقد أصبحت تستعمل في عمليات عدة منها: الحرب، الإنتاج، التصميم

ب/ البرنامج المعلوماتي: الذي سمح بإنتاج نموذج أو مجسم أو مصغر بأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن ليعرض على الشاشة بثلاثة أبعاد وهذا ما يسمح بظهور ما يسمى اقتصاديات التصميمات، وقد أدخلت هذه التقنيات في عملية الإنتاج والمشاريع التي هي بصدد

الإنجاز حيث يمكن رؤية النموذج أو المجسم قبل أن ينجز مع إجراء تعديلات عليه بكل سهولة وبأقل التكاليف²⁶

ج/ الآلات الموجهة رقمياً: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، وحتى تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة إلكترونية من خلال أسلاك، وكانت مسيرة بطارية مركزية إلا أن ظهور المعالج الصغير سمح ببرمجة أوامر كل آلة على حدى

3/4 استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والأعمال²⁷

يكمن توضيح أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاعي المال والأعمال من خلال مايلي²⁸:

الأهداف	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات، زيادة الرقابة المالية على البنوك	• أتمتة أعمال البنوك
سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك	• تحويل الأموال إلكترونياً
تحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات	• إقامة النماذج الاقتصادية
فوري بث المعلومات للمتعاملين، استخراج احصائيات السلاسل الزمنية لتغيير	• نظم معلومات أسواق
أسعار الأسهم	• الأوراق المالية
تعظيم عائد الاستثمارات، تحليل المخاطر.	• إدارة الاستثمارات

²⁶ عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017_2018، ص 29_30

²⁷ المرجع السابق، ص 29

²⁸ كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، عمان، 2002، ص 159.

5/ عناصر تكنولوجيا المعلومات:

توجد ثلاثة عناصر محورية خاصة بتكنولوجيا المعلومات وتتمثل هذه العناصر في ما

يلي:

1/5 تجهيزات الحاسوب المادية: وتتكون مما يلي:

* وحدات للإخراج

* وحدات للإدخال

* وحدات للتخزين

2/5 البرامج: وتتمثل فيما يلي:

* برمجيات النظام: ونقصد به نظام التشغيل مثلا

* البرامج التطبيقية: ونقصد بها البرامج المستخدمة في العمل

* أدوات تطوير البرامج: ونقصد بها تلك الملفات المستخدمة في عملية البرمجة

3/5 نظام تسيير قواعد البيانات:

هذا النظام يعمل كهزمة وصل بين مستخدمى البيانات وبين البيانات المخزنة في القاعدة

والتي تمكنهم من عملية استرجاع ومعالجة البيانات والاستفادة من المعلومات التي تمكنهم من

اتخاذ القرارات المناسبة²⁹

²⁹ سيد سالم عرفة، اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، دار الراية، عمان، الأردن، 2012، ص102

6/ خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من

الخصائص أهمها:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجية جعلت كل الأماكن - إلكترونيا - متجاوزة؛
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة؛
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- **النممة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛
- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛

- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.³⁰
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من

³⁰ مراد رايس، اثر التكنولوجيا للمعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، فرع ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2006/2005، ص 29

شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة؛

- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن؛

- العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.³¹

7/ فوائد تكنولوجيا المعلومات:

- * تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.
- * تسمح بالتواجد في كل مكان.
- * تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- * العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- * تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- * تعطي التفاعل مع تحركات المتنافسين بمسايرة تطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج والتوزيع.

³¹ المرجع السابق، ص 30

* تساعد على الابتكار والتجديد وكذا التفاعل من تحركات المتنافسين، كما تساهم في تقديم عروض ملائم مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق جديدة بأحسن سرعة وأقل ثمنا.

* تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه.

* تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وتساهم في خلق انفتاح كبير على

المحيط.³²

* تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تسويق المنتجات وتوفير المواد الأولية اللازمة

مما يخلق مجالا فسيحا لتعامل فيما بينها.

* تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع.

* تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية.

* تمثل وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية

إلى الأسواق العالمية.

* تدعم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة.³³

³² محمد صالح الحناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الاعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص19

³³ بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، سنة 2011 _ 2012، ص21_ 22

ثانيا: المؤسسة الخدمية

1/ مفهوم المؤسسة:

هي عبارة عن فضاء او مكان وطرف لفعل اجتماعي وهذا بإنتاج سلع وخدمات وهي أيضا عبارة عن مكان يتم فيه المزج بين عوامل الإنتاج والتكاليف، أي هي مجموعة من العناصر المكونة لكل من الإنتاج والتكاليف اللذان يعتبران في علاقة تبادل للوصول إلى هدف ما وتعرف بوحدة للإنتاج والتوزيع وتكون مهيكلة على أساس قوانين وإجراءات خاصة

وتعتبر المؤسسة الوحدة الإقتصادية التي تجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي أي نظام إنتاجي الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة تم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح

وقد اختلف الباحثون حول رؤيتهم وتحديد مفهوم المؤسسة بدقة، فالاقتصاديون يعتبرون المؤسسة وحدة إنتاج لإستمرار حياتهم أما الباحثين في مجال الإدارة فيعتبرونها منظمة إجتماعية تترجم في شكل فئات معينة تفرض وجود علاقات سلطة وإشراف معين لتطوير النظام الإجتماعي الذي تنتمي إليه، وبالنسبة لعلماء الاجتماع فهي نظام سياسي يعني كل التفاوض المستمر في مختلف الميادين حيث تمارس المؤسسة سلطتها إذ يصعب عليها نماذج علاقاتها مع الغير فتنقل من عون للإنتاج إلى عون سياسي مفاوض، هذه العلاقات الجديدة لا تخص المؤسسة في حد ذاتها الطابع الثقافي للمجتمع³⁴

³⁴ د. رضوان بلخيري، مدخل إلى الإتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2015، ص 15 - 16

2/ مفهوم الخدمة:

من الصعب تعريف الخدمة فمعظم العروض المقدمة هي مزيج من السلع والخدمات، مثال ذلك: السيارات تحتاج إلى خدمات الإصلاح والصيانة، أما استئجار السيارة يحصل المستفيد أساسا على خدمة النقل ولكنها تكون مصحوبة بالإستخدام المؤقت للسيارة ويعرف كوتلر الخدمة بأنها " نشاط أو منفعة غير ملموسة لا تؤدي إلى تملك أي شيء ملموس وقد يرتبط إنتاجها أو لا يرتبط بسلع مادية إجمالاً، الخدمات تقدم من قبل العديد من المؤسسات فمنها من يقدم خدمات غير ربحية مجانية ومنها من يقدم خدمات ربحية أي تجارية، حيث تتميز الصناعات التجارية بكثرة تنوعها وتوسعها لتمس كافة مرافق الحياة اليومية المعاصرة، وكأمثلة عن بعض الخدمات نجد:

- خدمات الإستقبال: المطاعم - الفنادق ...إلخ

- الإتصالات: مؤسسات الإتصالات والبريد ...إلخ

- الخدمات الصحية: المستشفيات، مراكز التحاليل ...إلخ

- الخدمات المصرفية: البنوك، التأمينات ...إلخ

- المهنيون: المهندسون والمحامون ...إلخ

لا تعتبر الخدمات خاصة قطاع الخدمات فقط بل هناك العديد من المؤسسات الصناعية تعتمد على الخدمات كقيمة مضافة بالنسبة لعروضها، وقد يكون عنصر الخدمة ثانويا أو

أساسيا من العرض الكلي حسب الحالات، وتتصل السلعة والخدمة مع بعضهما في أسلوب متسلسل يبدأ من السلعة الملموسة إلى الخدمة المجردة³⁵

3/ تعريف المؤسسة الخدمية:

لقد أعطيت عدة تعاريف للمؤسسة الخدمية من بينها ما يلي:

تعريف الدليل الإحصائي الفرنسي سنة 1999 الذي اعتبر أنها " كل وحدة ثانوية مكونة من أشخاص طبيعيين أو معنويين يتمتعون بحرية اتخاذ القرارات في إنتاج السلع والخدمات".
نلاحظ أن هذا التعريف لم يتضمن الوسائل المادية وعناصر الإنتاج التي تؤدي إلى الحصول على السلع والخدمات.

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها "وحدة اقتصادية تضم عددا من الأشخاص وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات.

المؤسسة الخدمية عبارة عن "نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل

فالمؤسسة الخدمية هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل

ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة: الفنادق، المطاعم، المستشفيات، المؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات الاتصالات

³⁵ ليديا عشو، واقع وأهمية قوة البيع في مؤسسة خدمية، دراسة حالة مؤسسة djezzy، رسالة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011-2012، ص 28-29

أما الخدمة فيعرفونها على أنها شيء غير ملموس وشراؤها لا ينتج عنه بالضرورة انتقال الملكية، بمعنى نقل مادي لشيء أو حيازته وإنما تتضمن عملية إنتاجها الحصول على منافع³⁶

4/ خصائص المؤسسة الخدمية:

إن المؤسسة الخدمية تتميز بخصائص مختلفة عن المؤسسات الأخرى، ومن أهم هذه الخصائص ما يلي:

1/4 استعمال الخدمات:

حيث أن المؤسسة الخدمية تقوم بإعطاء فرص لزيائنها لإستعمال الخدمات التي تقدمها والإستفادة منها، لذلك تجعل مختلف الأدوات المستعملة أو المتوفرة في المؤسسة في متناول زبائنها حيث يتسنى لهم الإستفادة منها كإستعمال الهاتف، الفاكس، التلكس للإتصال... إلخ

2/4 كراء الخدمات:

تعتبر خاصية الكراء والإيجار خاصة بالمؤسسة الخدمية وغير متوفرة في المؤسسة التجارية والصناعية، فزيادة على منح المؤسسة الخدمية لزيائنها إمكانية استعمال أداة من أدواتها فهي تمنح لها أيضا إمكانية إستئجار خدمة معينة هذا لمدة قصيرة، متوسطة، أو طويلة الأجل، هذا تبعا لرغبة زبائنها ككراء المنازل، المحلات، السيارات ... الخ.

³⁶ أحمد شاكور العسكري، التسويق، مدخل استراتيجي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 15

3/4 صيانة الخدمات:

إن مهمة المؤسسة الخدمائية في مجال الخدمات لا تتوقف في تأجير وكراء الخدمة بل تقوم على ذلك بصيانتها فهي تصون الخدمة المقدمة من طرفها، مثلا تصليح الأجهزة التي هي في حالة عطل، إصلاح السيارات، إعادة تركيب الأجهزة... إلخ.

4/4 تقديم النصائح:

حيث يقوم عمال المؤسسة الخدمائية أو بعض من أعضائها بتقديم نصائح متباينة ومتنوعة لصالح الزبون، ففي المؤسسة الخدمائية القانونية مثل النصيحة التي يقدمها المحامي المعتمد عندها فهو بذلك يقوم بإحاطة الزبون بالمعلومات التي تخص حقوقه وواجباته، كذلك يمكن أن تمثل في مختلف الإقتراحات أو الإستشارات التي يقدمها الطبيب لبعض مستخدمي الشركة أو المؤسسة³⁷

5/ الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمائية:

لا يمكن تحديد الهياكل التنظيمية لجميع المؤسسات الخدمائية لكن هناك أنماط أكثر شيوعا للهياكل التنظيمية وأكثرها انتشارا نمطان أساسيان هما: ³⁸

³⁷ محمد دحماني، الخدمة التسويقية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،

2008، ص53

³⁸ خضير كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2007، ص215

1/5 الهيكل التنظيمي المفطح:

يعتبر هذا النمط الهيكلي أحد أنماط الهيكل الهرمي، إلا أنه يتميز بأن عدد مستوياته التنظيمية محدودة للغاية ويكون فيه نطاق الإدارة واسعاً، ويناسب هذا الهيكل مجالات النشاط التي تكون فيها الكوادر المتخصصة متجانسة من حيث التأهيل والخبرة، وتكون الأهمية النسبية للتخصصات على ذات المستوى، وتتوقف فعالية أداء المؤسسات التي تنتمي إلى تلك الفئة على مدى قوة وروح العمل الجماعي السائد فيها، ويتميز هذا النمط الهيكلي بقصر خطوط السلطة والاتصالات الرأسية وسهولة الاتصالات الأفقية ومن ثم التدفق السريع للبيانات والمعلومات بين أجزاء الهيكل التنظيمي بما يحقق السرعة في عملية اتخاذ القرارات

ولا شك أن هذا النمط المناسب للأنشطة الخدمية يكون أقل كلفة من الأنماط التقليدية

الأخرى

2/5 نمط هيكل المصفوفة:

يناسب هذا الهيكل مجالات النشاط التي تقوم بصفة رئيسية على نظام المشروعات التي تخطط وتنفذ حسب طلبات الزبائن وخلال برنامج زمني محدد له بداية ونهاية متفق عليها ومن ثم يكون تكوين فرق عمل المشروعات (كل مشروع على حدى) ضروريا تجمع فيه التخصصات المختلفة، وتتوقف فعالية أداء المؤسسات التي تنتمي إلى هذه الفئة على مدى توافر روح العمل الجماعي، وعلى قدرتها على إتمام المشروعات طبقاً للبرامج الزمنية وفي إطار التكاليف المقدرة لها.

وينتشر استخدام هذا النمط في العديد من المؤسسات الخدمية، وبصفة خاصة مؤسسات الخدمات الإستشارية والخدمات البحرية والوكالات التجارية وشركات السياحة ومنظموا الرحلات وغيرها من المؤسسات التي لا تقدم ناتجا ماديا ملموسا لزيائنها، وبصفة عامة يمكن للمؤسسات الخدمية أن تستخدم أكثر من نمط واحد في تقديم هيكلها التنظيمي، فتأخذ بالنموذج المفلطح على أساس التخصص الوظيفي، ثم تنظم أحد مجالات التخصص الوظيفي على أساس المصفوفة³⁹

6/ أنواع المؤسسات الخدمية

تأخذ المؤسسات الخدمية أشكالاً مختلفة ومتعددة اعتماداً على عدة معايير هي المعيار القانوني ومعيار الحجم والمعيار الاقتصادي ومعيار الملكية ثم التكنولوجي كما يلي:

1/6 أنواع المؤسسات الخدمية تبعاً للشكل القانوني:

طبقاً لهذا المعيار فإنه يمكن توزيع المؤسسات إلى قسمين:

أ/ مؤسسات فردية: هي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلته، ولهذا النوع من

المؤسسات الخدمية مميزات أهمها:

السهولة في التنظيم أو الإنشاء.

صاحب المؤسسة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمالها، وهذا يكون دافعا له

على العمل بكفاءة وجد ونشاط لتحقيق أكبر ربح ممكن.

³⁹ سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، القاهرة، 2002، ص 69-71

صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإدارة وتنظيم وتسيير المؤسسة، وهذا يسهل العمل واتخاذ القرار، كما يبعد الكثير من المشاكل التي تتجم عن وجود شركاء.

أما عن عيوب المؤسسة الفردية فهي:

قلة رأس المال ما دام أن صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإمداد مؤسسته بعنصر رأس المال.

صعوبة الحصول على قروض من المؤسسات المالية.

قصر وجهة النظر وضعف الخبرة لدى المالك الواحد مما يعرض المؤسسة لمشاكل فنية وإدارية⁴⁰ مسؤولية صاحب المؤسسة غير محدودة، فهو مسؤول عن كافة ديون المؤسسة.

ب/ الشركات: وتعرف الشركة بأنها عبارة عن المؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر، يلتزم كل منهم بتقديم حصة من مال أو من عمل لأقساط ما قد ينشأ عن هذه المؤسسة الخدمائية من أرباح أو خسارة، وتنقسم بدورها إلى قسمين رئيسيين:

• شركات الأشخاص:

شركات التضامن ومن مزايا هذه المؤسسات

سهولة التكوين، فهي تحتاج إلى عقد شركاء نظرا لوجود عدة شركاء يمكن كل منهم بمهمة معينة فيسهل بذلك تسيير المؤسسة.

⁴⁰ حداد سهيلة، "فعالية البيع الشخصي في تسويق الخدمات"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005، ص 13

من خصائص المسؤولية التضامنية أنها تجعل الشركاء يتفانون ويخلصون في أعمالهم أكثر من أجل تقديم خدمة جيدة وتحقيق الربح.

زيادة القدرة المالية للمؤسسة بسبب تضامن الشركاء كما تسهل أكثر إمكانية الحصول على قروض.

أما مساوئ شركات الأشخاص فهي:

حياة الشركة معرضة للخطر نتيجة انسحاب أو وفاة أحد الشركاء.

مسؤولية غير محدودة للشركاء.

وجود عدة شركاء قد يثير بعض المنازعات وسوء التفاهم مما يعود بالسلب على المؤسسة.

في حالة حدوث منازعات أو سوء تفاهم، تنشأ صعوبة بيع حصة أي منهم كما تنشأ

صعوبة التنازل عن حصة أي من الشركاء⁴¹.

• شركة الأموال:

وتقوم هذه الشركات أساساً على الاعتبار المالي بهدف جمع أكبر قدر ممكن من الأموال،

ويتضمن هذا الصنف الشركات ذات المسؤولية المحدودة، شركة الأسهم وشركة التوصية

بالأسهم، كما أن أسهمها يجب أن تشير إلى غايتها ورأسمالها مقسم إلى أسهم قابلة للتداول.

مزايا شركات الأموال:

مسؤولية المساهمين محدودة بقيمة أسهمهم أو سنداتهم.

⁴¹ اسماعيل عرياجي، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1996، ص 15

إمكانية الحصول على قروض بشكل أسهل وأسرع.

إمكانية استخدام ذوي المهارات والكفاءات العالية.

مساوي شركات الأموال

ظهور البيروقراطية والمشاكل الإدارية الناجمة عن تعدد الرقابة بسبب كثرة المساهمين فيها.

تخضع إلى رقابة حكومية شديدة بسبب عدم وجود حافز الملكية قد ينتج عن ذلك عدم

الاهتمام الفعال بشؤون الشركة من قبل مسيرتها غير المساهمين.

أشكال المؤسسات الخدمية تبعا لطبيعة الملكية

المؤسسات الخدمية الخاصة: وهي التي تعود ملكيتها للفرد أو مجموعة أفراد وقد تكون

شركات أشخاص أو شركات أفراد.

المؤسسات الخدمية المختلطة: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها بصورة مشتركة

للقطاع العام والقطاع الخاص.

ج/ المؤسسات الخدمية العامة (العمومية): وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة

وتهدف هذه المؤسسات من خلال نشاطها إلى تحقيق مصلحة المجتمع وغيره وتتصف

بالضخامة والتمركز وهي موجودة في النظامين الرأسمالي والاقتصادي غير أن أهدافها تختلف

من نظام إلى آخر.⁴²

⁴² المرجع السابق، ص 16

ثالثاً: آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحظى باهتمام جميع المؤسسات في عصرنا على اختلاف درجات نموها، وعلى الرغم من اختلال مرامي تلك المؤسسات، فإنها تبدو متفقة على أن هذه التكنولوجيا تمثل الاداة الاكثر فعالية لتحقيق أهدافها

1/ آليات التفعيل البشرية والنظامية

تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من منطلق الموارد البشرية إن استمرار المؤسسة ونموها وكذلك اضمحلالها وانهارها وفنائها يتحدد بإمكانياتها البشرية، فتوافر نوعية وجودة هذه الموارد يحدد مدى امكانية المؤسسة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة المتاحة في السوق، الامر الذي يحقق التكامل والتفاعل بين مختلف الموارد البشرية والمعلوماتية ويؤدي الي مستويات أفضل من الاداء والانجازات المتميزة ومن اجل التعامل مع على التكنولوجيات فهي ملزمة ب:

_ اختيار العاملين الذين يمتلكون خبرات متنوعة ومعرفة واسعة ومستوى متقدم في التعامل مع هذه التكنولوجيا.

_ بناء فريق عم ينطلق من فكرة زيادة فعالية جماعات العمل عن طريق تحسين علاقات العمل وتوضيح أدوار العاملين.

_ إن الاستعانة بالعمالة الماهرة الخارجية يضمن النجاح على المدى القصير.

وقد تجد المؤسسة نفسها امام اتجاه أو سلوك يظهر عدم رغبة الافراد بالقيام بالتغيير وعدم إسناده ودعمه، وأسبابها كثيرة منها الخوف من المجهول، ننص الشعور بالحاجة للتغيير، الخوف من فقد الامن الوظيفي، تهديد المصالح، تجد المؤسسة نفسها ملزمة بالتشاور والتفاوض

مع الافراد على أساس أنهم أصحاب الشأن، وكيف من الممكن توقع فوائد ملموسة من إدخال التكنولوجيا الجديدة، والعمل على كسب ثقتهم عن طريق التثقيف والاتصال الفعال والقيام بحملة تعريف واسعة النطاق لإعلامهم بالتغيرات المقترحة قبل البدء فيها.⁴³

تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من منطلق تكامل وتوافق الأنظمة: هناك عدد من أنظمة التكنولوجيا المختلفة التي يمكن استخدامها في المؤسسة، فالكثير من هذه الانظمة لديها القدرة على تبادل البيانات والمعلومات والبرمجيات المشتركة، ويمكن توسيع نطاق قدرات التكنولوجيا إذا تم التكامل بين هذه الانظمة وأصبحت متوافقة مع بعضها البعض.

2/1 تكامل الانظمة في المؤسسة:

تعتمد معظم أنظمة الحاسوب على البيانات التي تحتفظ بها المؤسسات وهي تستخدم لأكثر من غرض، ومن خلال تكامل مختلف الانظمة المستخدمة تتمكن المؤسسة من إدخال البيانات ورفع مستوى دقة المعلومات عن طريق ضمان إدخال أنواع معينة من البيانات والمعلومات وتخزينها والمحافظة عليها في مكان واحد فقط والتشارك فيها من قبل جميع التطبيقات الأخرى.

3/1 توافق الانظمة في المؤسسة:

يتعلق توافق الانظمة بمسألة التكامل من أجل تبادل المعلومات بين الانظمة ولكي يتمكن المستخدمون من الوصول إلى أنظمة سلسلة ذات واجهات مشتركة، يجب أن تكون الانظمة

⁴³ - عبد الكريم أحمد جميل، تدريب وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الاولى، الجنادرية للنشر والتوزيع، دون ذكر مكان النشر، 2016، ص 21.

المختلفة متوافقة، بالمتوافقة تلك التي تتشارك في مكونات الحاسوب وأحد السبل لضمان التوافق في استخدام الاجهزة ذات أنظمة التشغيل والامكانيات الموحدة، في كثير من الاحيان عن طريق شراء جميع الاجهزة من مورد واحد.⁴⁴

2/ اليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جانب اقتصادي:

ان تأكيد البعد الاقتصادي في كافة العمليات التقنية والحرص على جدوى هذه التكنولوجيا وترشيد التكاليف وتنمية مصادر التمويل من أجل تحقيق معدلات متناسبة من الارياح ومن ثم المنافع لكل أصحاب المصلحة يعتبر واحد من أهم التغيرات التي يجب ان تأخذها المؤسسة على محمل من الجد عند التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال

_ السعر المناسب: اتجاه لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ان التحدي الكبير الذي تجده المؤسسات في العصر الحالي لا يكمن في توفر التكنولوجيا وانما يكمن في السعر المناسب الذي تدفعه المؤسسة مقابل الحصول عليها، فالمؤسسات ملزمة وقبل اقتناء هذه التكنولوجيا بتحديد مدى قدرتها على تحمل تكاليف هذه التكنولوجيا , ويمكن للمؤسسة ان تستخدم اسلوب اخر من خلال استدراج العروض، حيث تحدد الموردين المحتملين وتطالبهم بعروض اسعار استنادا الى المواصفات المرادة وعرضها كمناقصة

⁴⁴ - دبلو طوني بيتس، غاري بول، التعليم بالتكنولوجيا في مرحلة التعليم العالي: أسس النجاح، ترجمة ابراهيم يحي الشهابي، مراجعة عبد المطلب يوسف جابر، مكتبات ونشر العبيكان، وزارة التعليم العالي، الملكة العربية السعودية، 2012، ص 22.

موضحة بالتفاصيل الكافية كي يكون عرض الاسعار دقيقا حيث تختار منها المؤسسة بما يتوافق مع التكلفة والسعر المخطط له.⁴⁵

إعداد الميزانية والحصول على التمويل بعد تقرير أن تكنولوجيا معينة في المتناول من حيث السعر، تتمثل الخطوة التالية في إعداد ميزانية مفصلة تأخذ في اعتبارها كالم التكاليف المباشرة والمستمرة المرتبطة بالتكنولوجيا المختارة، وهناك أربعة عناصر لميزانية التكنولوجيا: قائمة المعدات والبرمجيات المراد شراؤها، تكلفة كل بند، الجدول الزمني للسداد، سبل للتوفير المتوقع فيما يتعلق بالتكنولوجيا الجديدة. وبمجرد إعداد ميزانية مفصلة، فإن الخطوة التالية هي الحصول على الاموال من المصادر الداخلية أو الخارجية المناسبة.⁴⁶

03 / آليات التفعيل من الجانب التكنولوجي والفني:

التغيير التكنولوجي لدعم بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

يعتبر التغيير المستمر للتكنولوجيا من أهم عوامل النمو الصناعي، فالمؤسسة التي لا تتطور أو تكتسب أو تتكيف مع التكنولوجيا الجديدة وبشكل مستمر ستعرض نفسها لخطر الخروج من عالم الاعمال، فاليوم هي مجبرة على التغيير سواء بتطوير التكنولوجيا القديمة او اقتناء التكنولوجيا الحديثة وهذا للتكيف مع البيئة، والانتاج بكفاءة عالية، وتقديم منتجات

⁴⁵ - امين حلمي كامل، الادارة المتكاملة للمنشأة الصناعية الحديثة، الطبعة الأولى، مشورات مركز البحوث الصناعية، تاجوراء، ليبيا، 2013، ص 42.

⁴⁶ - عبد اللطيف مصيطفي، عبد القادر مراد، أثر استراتيجية البحث والتطوير على ربحية المؤسسة الاقتصادية، مجلة آداء المؤسسات الجزائرية، العدد الرابع، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2006، ص 04.

جديدة... الخ، فالتغيير التكنولوجي يعني اما ادخال تكنولوجيا جديدة او تطوير القديمة هناك إمكانيات متنوعة للحصول على التكنولوجيا منها:

الادماج الداخلي لوظيفة البحث والتطوير: كوسيلة للحصول على التكنولوجيا وكمصدر لترقية الابداع التكنولوجي.

التعاقد الخارجي على البحوث والتطوير: حيث تستعين المؤسسة بباحثين مستقلين أو هيئات متخصصة كالجامعات ومخابر البحث، ويعد هذا الاسلوب من أحدث الأساليب المعتمدة من قبل المؤسسات في مجال ادارة البحث والتطوير التكنولوجي شراء مؤسسات أخرى: تلجأ المؤسسات أيضا من أجل الحصول على التكنولوجيا إلى شراء مؤسسات أخرى، وتعتبر هذه الطريقة أيضا سريعة لكسب الوقت واكتساب التكنولوجيا.

شراء التراخيص: يعتبر شراء أو استعمال التراخيص الطريق المباشر والاسرع للحصول على التكنولوجيا لاقتحام أسواق جديدة وتوسيع قائمة المنتجات.

تبادل الخبرات التقنية مع مؤسسات أخرى: وتقوم المؤسسة بهذا من خلال تبادل الخبرات التقنية مع مؤسسات اخرى من خلال المشاركة في أنشطة جمعية تقنية أو رابطة صناعية ومن خلال الندوات والمؤتمرات وما شابهها.⁴⁷

تبنى نظام امن المعلومات ان التطور الهائل في مجال الاعلام الالي وتقنيات المعلومات والطفرة الكبيرة التي حدثت في وسائل الاتصال وشبكات المعلومات، والدور الذي باتت تلعبه

⁴⁷ قرين علي، هبال عبد المالك، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير الابداع التكنولوجي في المؤسسة، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2005، ص 81.

هذه التكنولوجيا في المؤسسات، نتج عنه ظهور مخاطر وتهديدات جديدة في الساحة، مما استدعى اخذ كافة الاحتياطات لضمان أمن المعلومات.

نذكر بعض الاساليب التي يمكن ان تستخدمها المؤسسة لحماية المعلومات:

- شراء البرمجيات الاصلية والامتتاع عن شراء البرمجيات المستتسخة بصورة غير شرعية
- توفير أقصى درجات السرية لبيانات الدخول الى قواعد البيانات وبالتالي عدم السماح للأشخاص الغير مخول لهم بالاطلاع على المعلومات الخاصة بالمؤسسة.
- ضمان اتاحة الوصول الى البيانات من قبل الاشخاص المخول لهم بالاطلاع على المعلومات في أي وقت.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية من البرامج والبيانات المخزنة بالحاسوب لاستعادتها عند حدوث تلف للبيانات بسبب الفيروسات.
- الاحتفاظ بسرية كلمة المرور وتغييرها من وقت الى آخر.
- فحص البرامج الجديدة قبل استخدامها للتأكد من كفاءتها.
- عدم فتح اي ملف مرفق مع الرسالة الكترونية لا تعرف مصداقيتها.
- حماية الشبكة وتحديث هذه الحماية بصفة مستمرة.⁴⁸

⁴⁸ - عبد اللطيف مصيطفي، عبد القادر مراد، أثر استراتيجية البحث والتطوير على ربحية المؤسسة الاقتصادية مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، العدد الرابع، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص 04.

الفصل الثالث :

تفريغ وتحليل بيانات الدراسة

أولاً: تقديم المؤسسة المستقبلة:

1/ التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

2/ التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية -تبسة:

ثانياً: تحليل وتفسير النتائج

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة والتوصيات

أولاً: تقديم المؤسسة المستقبلية:

1/ التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء:

مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقاً للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

2/ التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية -تبسة:

أنشأ صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لوكالة تبسة في 01/01/1978، وتبعاً لتوحيد أنظمة الصندوق طبقاً للقانون 11/83 المؤرخ في 07/20 تمت هيكلة الصندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة في سنة 1985 وذلك بموجب مرسوم 223/85 المؤرخ في 1985/08/20 وليصبح تحت تسمية (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة تبسة) وتتبعه عدة مراكز وفروع على مستوى الدوائر والبلديات، ويعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقاً للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية مهمته حماية العامل عند الإصابة بحوادث العمل حيث تضمن له ولأسرته المعاش في حالة المرض أو العجز وبعد بلوغ سن التقاعد .

1/2 لمحة تاريخية عن نشأة صندوق الضمان الاجتماعي في الجزائر:

قبل ظهور الضمان الاجتماعي في مفهومه الحديث كانت الحماية الاجتماعية مؤمنة عبر أشكال متنوعة في المؤسسات L'assistance أي المساعدة La Mutualité أي التعاونية والتوفير

أو الادخار وبعض المؤسسات المساعدة الأخرى، هذه الحماية وجدت محددة بسبب طابعها الاختياري والإداري ومحدوديتها عند بعض الفجوات والنقائص وتلبية الانشغالات والحاجات، فيما يخص الضمان الاجتماعي لقد أدخل في الجزائر أثناء الفترة الاستعمارية واتبع سيرورة ممتدة للتشريعات الفرنسية في وطننا.

وانطلاقاً من سنة 1962، أخذ الضمان يتطور وسلك طريق مختلفة مطابقة لأهداف سياسية الضمان الاجتماعي، بمعنى أنه أصبح يعمل على تعميم فائدة الإعانات على معظم المواطنين إذا هذا النظام مبدأ أولي مبني على أساس التضامن بين الفئات الاجتماعية ومن خلال التشريعات التي حددت مهام الصندوق وكذا من خلال تنظيمه وتمويلاته وعلاقته بنظام الصحة يمكن ملاحظة تطورات الصندوق من خلال ثلاث مراحل:

الفترة الأولى: منذ إدخال النظام انطلاقاً من 1950 إلى غاية سنة 1962 وهي المرحلة التي فيها التشريعات موضوعة من قبل القنوات الاستعمارية وتنتشرها في الجزائر كما تنتشرها في فرنسا مع الإشارة أن الاستقادات في الجزائر كانت عائداً أساساً إلى الطبقات الشعبية الأوروبية على حساب فئة الجزائريين في تلك الفترة.

الفترة الثانية: امتدت من سنة 1962 إلى غاية 1970 هذه الفترة تعبر عن تاريخ نشر مرسوم: الحق للمواطنين لتأسيس نظام الضمان الاجتماعي، وهو مرسوم رقم 70-116 الصادر بتاريخ 09-10-1970 وقد برزت هذه الفترة من خلال متغيرين هما:

-امتداد نظام المنح العائلية إلى القطاع الزراعي العمومي في سنة 1968.

-تكفل الضمان الاجتماعي بحوادث العمل.

لفترة الثالثة: من سنة 1970 إلى غاية 1985 وخلال هذه المرحلة حدثت تعديلات هامة شملت إعادة هيكلة النظام وبنائه وذلك حسب قانون جويلية 1983 وإعطاءه قواعده الحالية وهذا التغيير يعد بمثابة ثمرة للسيرورة الإجمالية للتطور أو التقدم الاجتماعيين الذي عرفه الوطن انطلاقا من سنة 1970 أما بالنسبة للنظام الحالي للضمان الاجتماعي يغطي أصناف وفئات مختلفة من الإعانات المالية وأصبحت إجبارية حسب القانون وفي فائدة مجموعة المؤمنين, وعليهم أن يساهموا في تمويله عن طريق الاشتراكات ويأخذ قيمة مالية من أجر كل عامل بنسبة 9% من أجره, وبالتالي يصبح كل شخص مؤمن اجتماعي وفي حالة وجود حالات خاصة تتكفل بهم الدولة لأنه أصبح قانون إجباري وإلزامي

أما إذا ذهبنا إلى الجانب التنظيمي فان المرسوم 223-85 المؤرخ بتاريخ 02-08-1985 قد وحد الأنظمة التي كانت موجودة منذ الاستقلال في فرعين:

-الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل. CNAS AT

الصندوق الوطني للتقاعد. CNR

وبعد أن كان صندوق للتأمينات الاجتماعية ذات طابع إداري تم تعديل في القانون بتاريخ 12-03-1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات حيث أصبح مؤسسة عمومية ذات طابع خاص.

2/2 مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال:

تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية

- ✓ تسيير المنح العائلية لحساب الدول
- ✓ تحصيل الاشتراكات
- ✓ الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات
- ✓ منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل
- ✓ المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية
- ✓ تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي
- ✓ إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.
- ✓ القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية، على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي
- ✓ تسيير صندوق المساعدة والنجدة
- ✓ إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج
- ✓ إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم
- ✓ تنظيم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
- ✓ يتولى مجلس الإدارة، إدارة الصندوق وهو خاضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

3/2 هياكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء:

حتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه، على المستوى المركزي والولائي، فهو يتكون من:

✓ مديرية عامة

✓ 49 وكالة ولائية - اثنان منها بالجزائر العاصمة-

✓ 839 هياكل الدفع:

✓ 368 مركز دفع.

✓ 405 ملحقة دفع.

✓ 66 ملحقة محلية.

✓ 4 عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال، العظام والتأهيل، أمراض الأذن

والأنف والحنجرة وجراحة الأسنان).

✓ 4 مراكز للتصوير الطبي الشعاعي.

✓ 35 مركزا للتشخيص والعلاج.

✓ 55 صيدليات تابعة للصندوق.

✓ 30 حديقة و رياض الأطفال.

✓ مطبعة.

✓ مركز عائلي ذو طابع اجتماعي.

4/2 المستفيدون:

العمال الأجراء، مهما كان قطاع النشاط، الممتهين (المتربصين)، الطلبة،
المتربصين في مجال التكوين المهني، فئة المعاقين، المجاهدين،
مستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح والريوع).
المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى أو المسنين وغير
الناشطين).

المستفيدون من منحة التضامن (المرضى، المسنين وغير الناشطين) ذوي الحقوق هم:
الزوج، الزوجة، الأطفال القصر، الفتيات الغير المتزوجات غير العاملات، الأصول.

5/2 الأداءات:

يتم التكفل بمصاريف العلاج الطبي والأدوية بنسبة 80% وبنسبة 100 % في بعض
الحالات (لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة).

يتم تعويض فترات التوقف عن العمل بسبب المرض بنسبة 50% من الأجر خلال
الخمسة عشرة يوما الأولى وترفع إلى نسبة 100% من الأجر بعدها.
وتصل المدة القصوى لهذا التعويض إلى ثلاث (03) سنوات.

التكفل بالتأمين عن الأمومة بنسبة 100%، حيث تستفيد المرأة العاملة من عطلة أمومة
تصل إلى 98 يوما، يساوي المبلغ الأدنى لمنحة العجز إلى نسبة 75% من الأجر الوطني
الأدنى المضمون، عند وفاة المؤمن له اجتماعيا يستفيد ذوي حقوقه من منحة الوفاة.

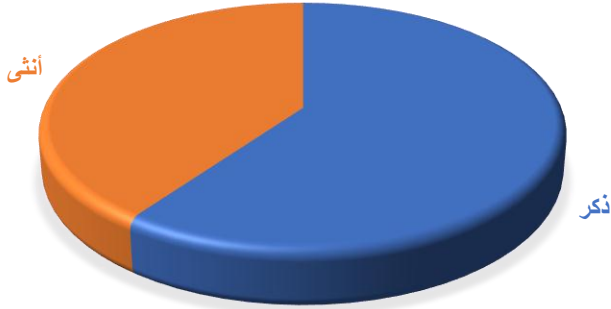
تمنح الأخطار المهنية الحق التغطية بنسبة 100 % في مجال العلاج والتوقف عن العمل بسبب المرض، يتم تسديد الربوع في حالة الآثار الجسدية الناجمة عن الحوادث، وتسدد الربوع لفائدة ذوي الحقوق في حالة وقوع حادث العمل المفضي إلى الوفاة.

ثانيا: تحليل وتفسير النتائج:

جدول رقم 01: يمثل فئة الجنس

المتغير	التكرار	النسبة %
ذكر	18	60%
انثى	12	40%
المجموع	30	100%

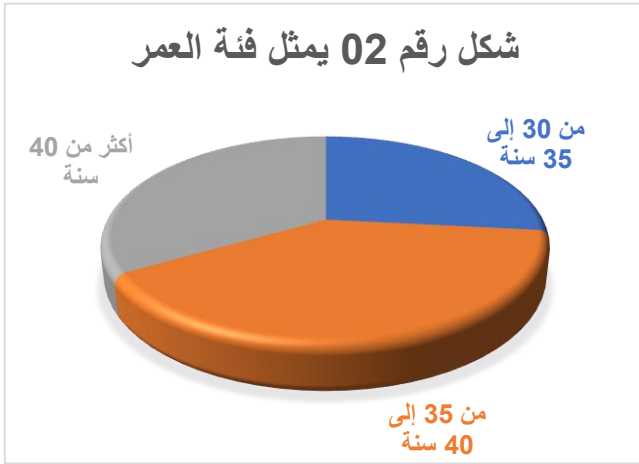
شكل رقم 01: يمثل فئة الجنس



من خلال بيانات الجدول اعلاه الذي يمثل فئة الجنس يتضح لنا ان عدد الذكور العاملين في المؤسسة والذي بلغ عددهم 18 عاملا أي بنسبة 60 % من مجموع العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء اما الاناث فقد بلغ عددهم 12 عاملة أي ما يعادل نسبة 40 % من مجموع الموظفين

جدول رقم 02: يمثل فئة العمر

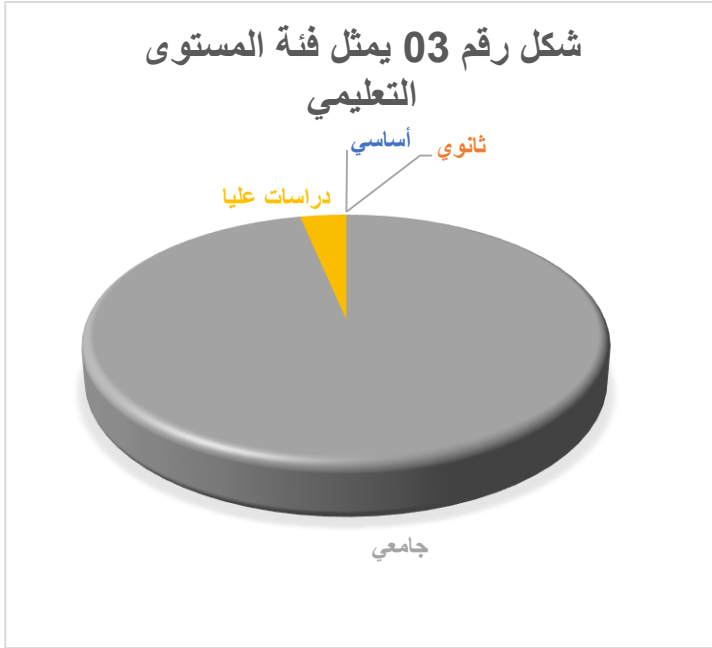
المتغير	التكرار	النسبة %
من 30 الى 35 سنة	8	26.66%
من 35 الى 40 سنة	12	40%
أكثر من 40 سنة	10	33.3%
المجموع	30	100%



يتبين لنا من خلال الجدول الموضح اعلاه الذي يمثل فئة العمر ان الفئات العمرية في مجتمع البحث كانت متنوعة حيث كانت اعلى نسبة من نصيب فئة من 35 الى 40 سنة بنسبة قدرت بـ 40% ثم تليها فئة اكثر من 40 سنة وقدرت بنسبة 33.3% واخيرا فئة من 30 الى 35 سنة وذلك بنسبة 26.66% وهذا يدل على ان الفئة الغالبة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء كانت للشباب من 35 الى 40 سنة ومن جهة كانت الفئات العمرية متنوعة بوجود كبار السن الاكثر من 40 سنة وكذلك الشباب في مقتبل العمر من 30 الى 35 سنة.

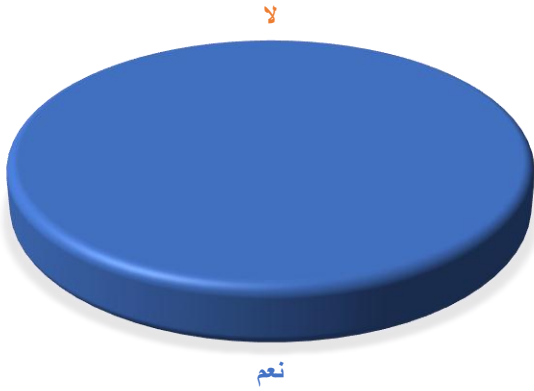
جدول رقم 03: يمثل فئة المستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة %
اساسي	00	00 %
ثانوي	00	00 %
جامعي	29	96.7 %
دراسات عليا	01	3.3 %
المجموع	30	100 %



من خلال الجدول السابق الذي يمثل فئة المستوى التعليمي نجد ان الجامعيين في المرتبة الاولى حيث كان عددهم 29 عامل وذلك بنسبة قدرت بـ 96.7% ثم يليهم اصحاب الدراسات العليا وقدر عددهم بعامل واحد أي بنسبة تعادل 3.3% واخيرا حصل كل من اصحاب التعليم الثانوي والاساسي على نسبة 00% أي انه لا يوجد عاملون يحملون هذا المستوى التعليمي وذلك يعني ان مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء عمالها ذوي مستوى تعليمي عالي حيث كانت الاغلبية للجامعيين وكان اكثرهم خريجي جامعات بشهادة ليسانس او الماستر من عدة تخصصات وكذلك اصحاب الدراسات العليا حصلوا على نسبة ضئيلة اما التعليم الاساسي والثانوي فهما غير موجودين أي انهم غير مقبولين في العمل لدى الصندوق الوطني للتأمينات

شكل رقم 04 يمثل فيه استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل



جدول رقم 04: يمثل فئة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل

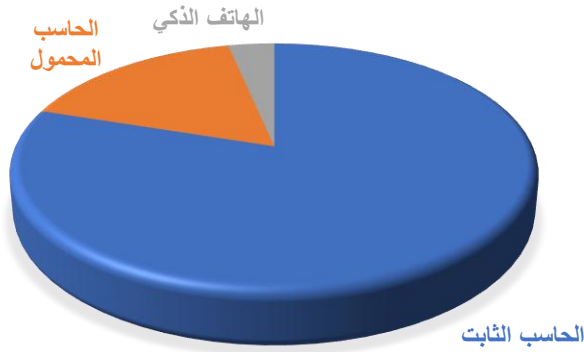
المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100 %
لا	00	00 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول الموضح اعلاه نستنتج ان فئة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة قد كانت الاجابات ايجابية أي انهم يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بنسبة 100 % أي بتكرار بلغ 30 مفردة وهذا يدل على اهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للعمال في المؤسسة لانها ركيزة اساسية في العمل اما اجابة لا فقد بلغ تكرارها 00 مرة أي انه لا يوجد عامل لا يستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وهي مهمة جدا لهم.

جدول رقم 05: يمثل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل

المتغير	التكرار	النسبة
الحاسب الثابت	24	80 %
الحاسب المحمول	5	16.66 %
الهاتف الذكي	1	3.33 %
المجموع	30	100 %

شكل رقم 05 يمثل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل

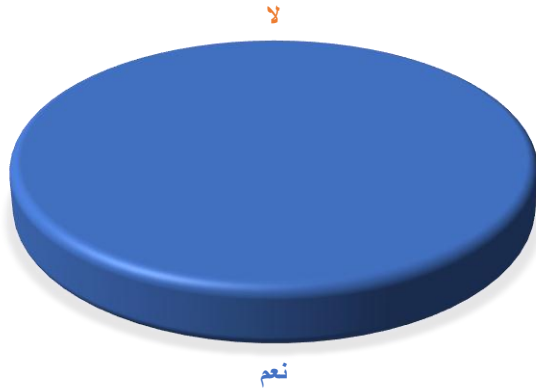


من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل فئة نوع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل فقد حصل الحاسب الثابت على المركز الاول بنسبة 80% أي بتكرار بلغ 24 مفردة وذلك لان هذه تكنولوجيا هي الاكثر وجودا في بيئة العمل في المؤسسة ويكثر استخدامها في العمل اما المركز الثاني فقد حصل عليه الحاسب المحمول بنسبة بلغت 16.66% أي بتكرار بلغ 05 مرات وذلك نظرا لأنه مهم لسهولة حمله واستعماله فهو مفيد في العمل ويكثر استخدامه من طرف العمال واخيرا حصل الهاتف الذكي على اقل نسبة وبلغت 3.33% بتكرار 01 مرة وذلك لان الهاتف وسيلة اتصال بين العمال ولكنه يستخدم بنسبة ضئيلة في حالات قليلة ومن خلال هذا نلاحظ تنوع في التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة فهي مهمة وتسهل مهام ووظائف العمال.

جدول رقم 06: يمثل تسهيل التكنولوجيا للعمل في المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100 %
لا	00	00 %
المجموع	30	100 %

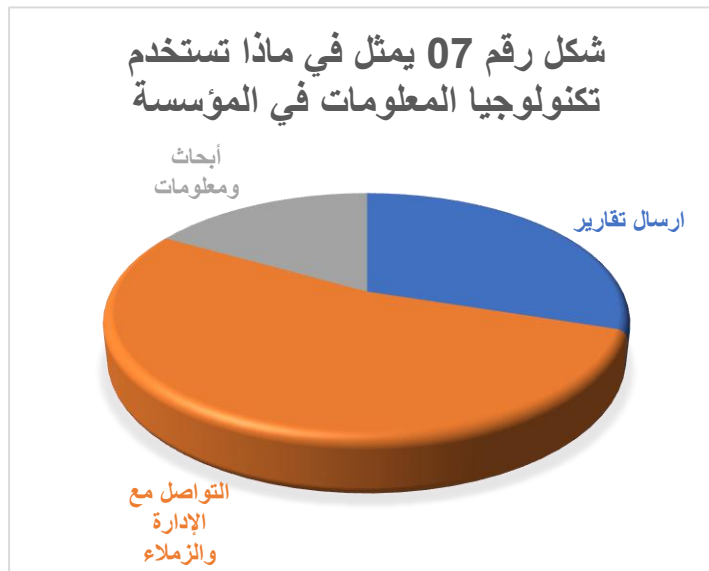
شكل رقم 06 يمثل تسهيل التكنولوجيا للعمل في المؤسسة



من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل فئة تسهيل التكنولوجيا للعمل في المؤسسة فقد كانت اجابات العمال ايجابية واعتبروا ان التكنولوجيا نعم تسهل العمل في المؤسسة بنسبة 100% بتكرار بلغ 30 مفردة وهذا ما يؤكد ان التكنولوجيا فعلا تسهل العمل في المؤسسة وتساعد العمال بشكل كبير في اداء مهامهم ووظائفهم اما الاجابة لا فقد كانت بنسبة 00% أي انه لا أحد ينكر دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل العمل بالمؤسسة.

جدول رقم 07: يمثل في ماذا تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
ارسال تقارير	9	30 %
التواصل مع الادارة والزملاء	16	53.3 %
أبحاث ومعلومات	5	16.7 %
المجموع	30	100 %



من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل فئة في ماذا تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة فقد كانت الاجابات كالتالي حيث حصل على المركز الأول التواصل مع الادارة والزملاء بنسبة بلغت 53.3 % أي بتكرار بلغ 16 مفردة وهذا يدل على ان تكنولوجيا تستخدم بشكل كبير في التنسيق بين العمال والاتصال فيما بينهم لتحقيق التكامل بينهم اما المركز الثاني فقد كان لإرسال التقارير بنسبة بلغت 30 % أي بتكرار 9 مفردات وهنا تستخدم التكنولوجيا في ارسال التقارير للإدارة والتواصل معها لإبلاغها عن سير العمل اما المركز الثالث فقد حصلت

عليه الابحاث والمعلومات بنسبة بلغت 16.7 % بتكرار بلغ 5 مفردات وفي هذه الحالة تستخدم تكنولوجيا المعلومات للبحث عن معلومات وابحاث لاستفادة منها في تسيير المؤسسة.

جدول رقم 08: يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات

المتغير	التكرار	النسبة %
دائما	26	86.7 %
غالبا	04	13.3 %
احيانا	00	00 %
نادرا	00	00 %
المجموع	30	100 %

شكل رقم 08 يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات



يمثل الجدول اعلاه فئة استخدام تكنولوجيا المعلومات فقد كانت الاجابات كالتالي حيث اجاب العمال بدائما بنسبة بلغت 86.7 % بتكرار بلغ 26 مفردة وهذا يدل على ان العمال دائما ما يستخدمون تكنولوجيا المعلومات اثناء العمل وفي اداء وظائفهم واجاب اخرون بغالبا بنسبة بلغت 13.3 % وهؤلاء غالبا ما يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في التواصل او ارسال تقارير للإدارة وعملهم لا يتوجب عليهم استعمالها بشكل دائم واخيرا كانت الإجابتان احيانا ونادرا على نسبة 00 % وهذا يدل كذلك على اهمية تكنولوجيا المعلومات حيث انه لا احد يستعملها بشكل قليل او منعدم وهذا يشير الى كثرة استعمالها من طرف العمال.

جدول رقم 09: يمثل فئة فعالية التكنولوجيا

في حل مشاكل العمل

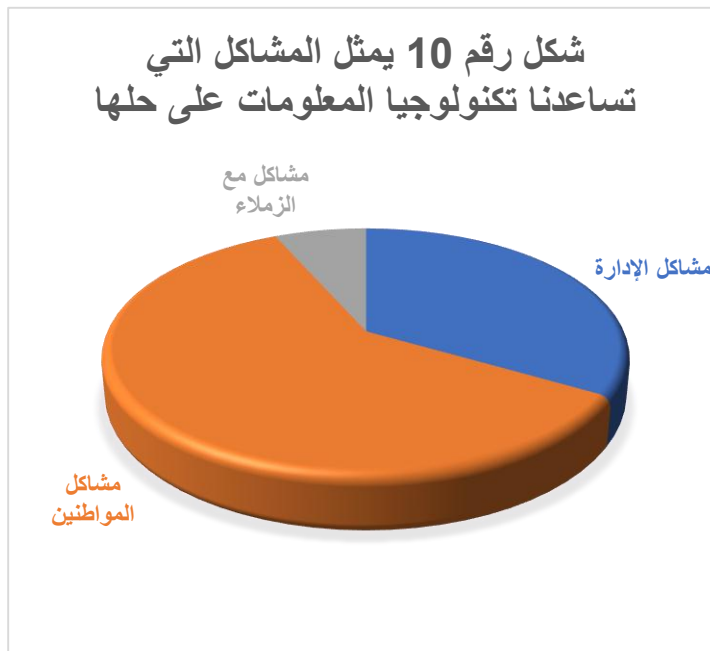


المتغير	التكرار	النسبة %
دائما	16	53.3 %
غالبا	10	33.3 %
أحيانا	04	13.3 %
نادرًا	00	00 %
المجموع	30	100 %

يمثل الجدول اعلاه فئة مدى فعالية التكنولوجيا في حل مشاكل العمل حيث حصلت اجابة دائما على نسبة 53.3 % بتكرار بلغ 16 مفردة وهذا يشير الى ان تكنولوجيا فعالة في حل المشاكل ودائما تقوم بمعالجة المشاكل التي يتعرض لها العمال اما اجابة غالبا فقد حصلت على نسبة 33.3 % بتكرار بلغ 10 مفردات أي ان تكنولوجيا كذلك غالبا ما تساهم في حل المشكلات اما اجابة احيانا فقد حصلت على نسبة 13.3 % بتكرار بلغ 04 مفردات وهنا تعتبر تكنولوجيا فعالة احيانا في حل المشاكل والتي كانت حول مشاكل شخصية بين العمال او مشاكل تقنية صعبة اما اجابة نادرا فقد كانت بنسبة 00 % أي ان التكنولوجيا فعالة في حل المشاكل ولا احد يعتبرها غير فعالة حتى بشكل نادر

جدول رقم 10: يمثل المشاكل التي تساعدنا تكنولوجيا المعلومات على حلها

المتغير	التكرار	النسبة %
مشاكل الإدارة	10	33.3%
مشاكل المواطنين	18	60%
مشاكل مع الزملاء	2	6.66%
المجموع	30	100%



من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل المشاكل التي تساعدنا تكنولوجيا المعلومات في حلها فقد كانت فئة مشاكل المواطنين هي اعلى نسبة حيث حصلت على نسبة قدرت 60% وذلك بتكرار قدر بـ 18 مفردة وذلك لان خدمة المواطنين تقع على عاتق المؤسسة والعمال حيث انهم يقدمون خدمات للمواطنين ويساعدونهم في حل انشغالاتهم المتعددة وقد حصلت فئة مشاكل الادارة على المركز الثاني حيث بلغت نسبتها 33.3% وذلك بتكرار قدر بـ 10 مفردات وذلك

لان الادارة تقع في مشاكل تقنية او من نوع اخر تعرقل العمل لذلك يسعون لحلها اما في الاخر حصلت فئة مشاكل مع الزملاء على اقل نسبة وقدرت 6.66% وذلك بتكرار 2 مفردة وهذه المشاكل تتمثل في صعوبات تنسيق بين الموظفين حيث ينجم عنها مشاكل بين الزملاء

جدول رقم 11: يمثل كيفية مساعدة تكنولوجيا المعلومات في حل المشاكل

المتغير	التكرار	النسبة %
الحصول على معلومات	27	90%
الاتصال بمختصين	03	10%
المجموع	30	100%

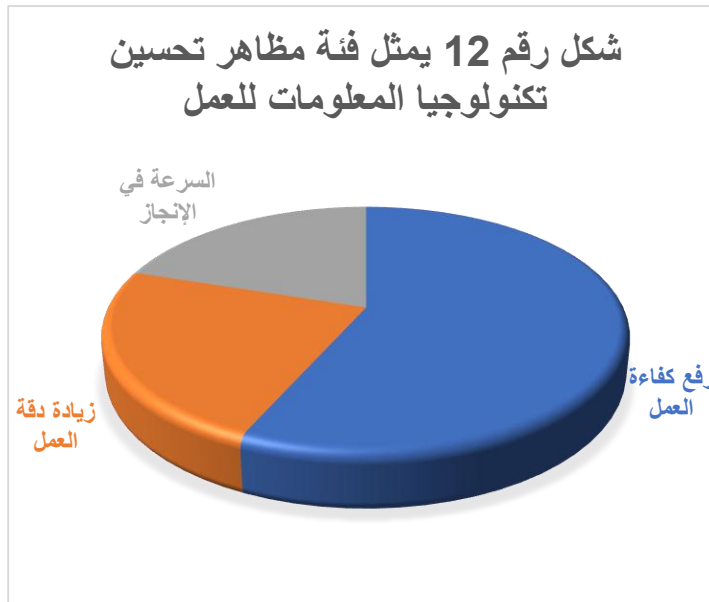


يمثل الجدول اعلاه فئة مساعدة تكنولوجيا المعلومات في حل المشاكل حيث حصلت فئة الحصول على المعلومات على اعلى نسبة وهي 90% وذلك بتكرار 27 مفردة مما يؤكد اهمية تكنولوجيا المعلومات وفعاليتها في الحصول على المعلومات ونقلها بين الموظفين والادارة اما

الفئة الثانية الاتصال بالمختصين حصلت على نسبة 10% وذلك بتكرار 03 مفردات وهنا تستخدم التكنولوجيا في الاتصال بمختصين للمساعدة في حل المشاكل التي تقع.

جدول رقم 12: يمثل فئة مظاهر تحسين تكنولوجيا المعلومات للعمل

المتغير	التكرار	النسبة %
رفع كفاءة العمل	17	56.7%
زيادة دقة العمل	07	23.3%
السرعة في الانجاز	06	20%
المجموع	30	100%



يمثل الجدول فئة مظاهر تحسين تكنولوجيا المعلومات للعمل وقد حصلت فئة رفع كفاءة العمل على اعلى نسبة وقدرت 56.7% وذلك بتكرار 17 مفردة وهنا نرى الهدف من استخدام التكنولوجيا وهو رفع كفاءة العمل وتحسينه اما الفئة الثانية زيادة دقة العمل حصلت على نسبة

23.3% وذلك بتكرار 7 مفردات وهنا تستخدم التكنولوجيا في تدقيق العمل لأنها تتميز بالدقة وتنظيم العمل وجعله أكثر فعالية اما فئة السرعة في الانجاز حصلت على نسبة 20% وذلك بتكرار 6 مفردات وهنا تستخدم تكنولوجيا في تسريع العمل وبكفاءة عالية ودقة في اقل وقت.

جدول رقم 13: يمثل العوائق المصادفة اثناء العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
كثيرا	03	10%
غالبا	03	10%
احيانا	24	80%
نادرا	00	00%
المجموع	30	100%



نرى من خلال جدول الذي يمثل فئة العوائق التي تواجه الموظف في العمل حيث كان فئة احيانا في اعلى نسبة وحصلت على 80% وذلك بتكرار 24 مفردة مما يدل على قلة المشاكل

في العمل ولكنها موجودة بشكل قليل اما الاجابتين كثيرا وغالبا حصلتا على نفس النسبة وهي 10% بتكرار 3 مفردات مما يشير الى وجود مشاكل تواجه الموظفين بشكل دائم أو غالب تتمثل في مشاكل تقنية أو ادارية وقد حصلت فئة نادرا على نسبة 00% مما يؤكد وجود بعض العوائق تواجه الموظفين اثناء العمل.

جدول رقم 14: يمثل العوائق المصادفة اثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات

المتغير	التكرار	النسبة %
اعطال تقنية	23	76.7%
نقص الخبرة	02	6.7%
عدم توفر المعدات	05	16.7%
المجموع	30	100%



من خلال الجدول الذي يمثل فئة العوائق التي تواجه الموظف في استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث حصلت فئة اعطال تقنية على اعلى نسبة وقدرت ب 76.7% وذلك بتكرار قدر 23 مفردة مما يدل على ان الاعطال التقنية دائما تحدث في المؤسسة وقد حصلت فئة عدم توفر المعدات على نسبة 16.7% وذلك بتكرار قدر ب 5. مفردات مما يدل على عدم وجود معدات مناسبة من اجل معالجة الاعطال واخيرا حصلت فئة نقص الخبرة على اقل نسبة

وقدرت ب 6.7% وذلك بتكرار مفردتين وهذا يدل على وجود نقص خبرة لدى العمال عديمي الخبرة في المجال ولكنه بنسبة ضئيلة.

جدول رقم 15: يمثل درجة تحكم الادارة في تكنولوجيا المعلومات

المتغير	التكرار	النسبة %
جيدة	19	63.3%
متوسطة	10	33.3%
ضعيفة	01	3.4%
المجموع	30	100%



من خلال الجدول الذي يمثل درجة تحكم الادارة في تكنولوجيا المعلومات نجد ان فئة جيدة قد حصلت على نسبة كبيرة جدا قدرت ب 63.3% وذلك بتكرار يساوي 19 مفردة مما يعني ان درجة تحكم الادارة في التكنولوجيا هي جيدة بنسبة كبيرة وهذا يؤكد اهميتها في المؤسسة واهميتها في العمل لذلك وجب التحكم فيها بشكل جيد اما فئة متوسطة فقد حصلت

على نسبة 33.3 % وذلك بتكرار يساوي 10 مفردات وهذا يعني وجود عمال يتحكمون بشكل متوسط في تكنولوجيا وهؤلاء العمال في الاغلب ذوي خبرة متوسطة او لا يستخدمون التكنولوجيا كثيرا في العمل لذلك خبرتهم فيها متوسطة واخيرا فئة ضعيفة قد حصلت. على اقل نسبة وهي 3.4% وبتكرار يساوي مفردة واحدة وهنا تحكمتها ضعيف في تكنولوجيا وذلك بسبب عدم الخبرة في العمل فالعامل جديد على الاغلب ولا يتحكم جيدا في التكنولوجيا

2/ النتائج العامة للدراسة:

وفقا للنتائج التي تم التوصل اليها من الإطار النظري، وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الاحصائي للبيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية التطبيقية) ثم الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يمكن ادراجها فيما يلي:

- العمل على توفير مخصصات مالية وبشورية كافية لدعم نظم المعلومات الموجودة في المؤسسة وخاصة تلك المستندة على تكنولوجيا المعلومات وهذا لتوفير معلومات حديثة وشاملة ومتكاملة.

- بالرغم من أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء تمتلك قواعد بيانات فهي ملزمة بزيادة تفعيل هذه القواعد خاصة فيما يخص القواعد المتعلقة بالأطراف الفاعلة مع المؤسسة.

العمل على تهيئة مجال للتدريب الداخلي بغية زيادة القدرة على التعامل مع التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات، وهذا انطلاقا من تبادل المعرفة والخبرة بين العمال داخليا مما يزيد من مستوى الترابط والتواصل والتقارب المهني والوظيفي بين هؤلاء.

- ضرورة ادماج وظيفة البحث والتطوير ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتمويلها لغرض المتابعة والتحسين والتطوير المستمرة للابتكارات التكنولوجية التي تتماشى مع متطلبات المؤسسة وعلى رأسها المكونات البرمجية لتكنولوجيا المعلومات.

خلق مجال للتعاون بين المؤسسات الخدمائية والجامعات ومراكز ومخابر البحث التنموية وتطوير تكنولوجيا تتماشى مع خصائص وامكانيات وطبيعة نشاط كل مؤسسة من ناحية، ومن ناحية أخرى تجنب المؤسسة تكلفة وتبعية أكبر للتكنولوجيا المستوردة.

- العمل على تبادل الخبرات التقنية بين المؤسسات من خلال انشاء اما مواقع او مخابر بحث مشتركة وهذا للاستفادة اكثر من تكنولوجيا المعلومات المتاحة والبحث في سبل تطويرها.

- ضرورة وجود وظيفة تعنى بالمسائل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمائية وهذا لتفعيل التعامل معها بصورة أكثر جدية واعطائها الأهمية اللازمة وتوجيهها بما يتناسب مع النشاط الممارس.

- العمل على ادماج مكونات تكنولوجيا المعلومات أكثر ضمن العمليات الخدمائية كالا اعتماد على شبكات الأعمال المحوسبة للتحكم في التكلفة والوقت، والبرامج الحاسوبية الخاصة بتصميم المنتجات وهذا بغية تشخيص الأعطال والتقليل من الوحدات المعيبة.

خاتمة

تحتل تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة أو أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات على جميع وسائل الاتصال في المؤسسات لأحداث تغييرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات.

كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، فتطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجال الاتصال الداخلي بالمؤسسات على العملية الاتصالية، بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتحاوز حاجزي الزمان والمكان وعليه، يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية. وهذا لا يأتي إلا بتوفير نسبية تحتية متطورة من شبكات المعلومات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع المؤسسات.

قائمة المراجع

القواميس:

1) ابن منظور، لسان العرب، دار الفكر العربي، بيروت، الجزء 6.

الكتب:

- 1) ابراهيم امام، الاعلام والاتصال بالجماهير، دار ذو المعارف، القاهرة، 1971.
- 2) أحمد زاهر، تكنولوجيا التعليم التصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1997.
- 3) أحمد شاكر العسكري، التسويق، مدخل استراتيجي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 4) اسماعيل عرياجي، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1996.
- 5) باية سيمون، الانترنت والصحافة الالكترونية، دراسة في طبيعة العلاقة والتأثير، دار الخلدونية، القبة، الجزائر، 2016.
- 6) حسن عماد مكاوي، ليلي السيد. الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة الدار المصرية اللبنانية، 2003.
- 7) حمدي حسن، وظائف الاتصال الجماهيري، القاهرة، دار الفكر العربي 1999.
- 8) خضير كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2007.

- (9) ديفليير ميلفين وروكييتش ساندر، نظريات وسائل الاعلام ترجمة كمال عبد الرؤوف، القاهرة
الدار الدولية لنشر والتوزيع، 1991.
- (10) ذوقان عبيدات واخرون، البحث العلمي مفهومه وادواته واساليبه، د ب ن، 1984.
- (11) ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج واساليب البحث العلمي، دار صفاء
للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
- (12) رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي، اساسياته النظرية وممارساته العملية، دار الفكر
المعاصر، بيروت، لبنان، 2000.
- (13) رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع،
الجزائر، 2014.
- (14) رضوان بلخيري، مدخل إلى الإتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر،
سنة 2015.
- (15) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج،
الأردن، 2006.
- (16) سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، القاهرة، 2002.
- (17) سماعيل محمود حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، القاهرة الدار العالمية لنشر
والتوزيع، ط2، 2002.
- (18) سيد سالم عرفة، اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، دار الرؤية، عمان، الأردن، 2012.

- 19) غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل وتطبيقات، دار المناهج، الأردن، 2007.
- 20) كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، عمان، 2002.
- 21) ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ط1.
- 22) ماهر عودة الشمالية، د محمود عزت اللحام، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 23) محمد صالح الحناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الاعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 24) محمد عبد الحميد، الاتصال واتجاهات التأثير، القاهرة عالم الكتب لنشر، ط2، 1998.
- 25) محمد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2006.
- 26) منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007.
- 27) موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.

الأطروحات والرسائل الجامعية:

(1) حفيظي منيب، استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ومدى انعكاسها على تدريس النشاطات البدنية والرياضية، أطروحة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية 2013_2014.

(2) عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017_2018.

(3) هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة التنافسية، أطروحة الدكتوراه للطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، موسم 2015_2016.

(4) بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012_2013.

(5) بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، سنة 2011_2012.

- 6) حداد سهيلة، "فعالية البيع الشخصي في تسويق الخدمات"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005.
- 7) ليديا عشو، واقع وأهمية قوة البيع في مؤسسة خدماتية، دراسة حالة مؤسسة djezzy، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011-2012.
- 8) محمد دحماني، الخدمة التسويقية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.
- 9) مراد رايس، اثر التكنولوجيا للمعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، فرع ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005/2006.

الملتقيات والمقالات:

- 1) رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية كوسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9 مارس 2005.
- 2) الطيب داودي، سلاف رحال، فيروز شين، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية، ورقة عمل قدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 28 نوفمبر 2007.

الملاحق

الملحق رقم 02: استمارة الاستبيان

استمارة استبيان حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات
في المؤسسة الخدمائية

المحور الاول : المعلومات الشخصية

الجنس :

- ذكر
 أنثى

العمر :

- من 30 الى 35 سنة
 من 35 الى 40 سنة
 اكثر من 40 سنة

المستوى التعليمي

- اساسي
 ثانوي
 جامعي
 دراسات عليا

Suivant

المحور الثاني : استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات في العمل ؟

- نعم
 لا

ماهي التكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها في العمل ؟

- حاسب ثابت
 حاسب محمول
 هاتف ذكي
 Autre : _____

هل ترى ان التكنولوجيا سهلت العمل في المؤسسة ؟

- نعم
 لا
 Autre : _____

في ماذا تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

- ارسال التقارير
 التواصل مع الادارة و الزملاء
 ابحاث و معلومات

هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات ؟

- دائما
 غالبا
 احيانا
 نادرا

Retour

Suivant

استخدام تكنولوجيا المعلومات لحل المشاكل

هل ترى ان التكنولوجيا فعالة في حل مشاكل العمل ؟

- دائما
- غالبا
- احيانا
- نادرا

ماهي المشاكل التي تساعدك تكنولوجيا المعلومات على حلها ؟

- مشاكل الادارة
- مشاكل المواطنين
- مشاكل مع الزملاء

كيف تساعدك تكنولوجيا المعلومات في حل المشاكل؟

- الحصول على معلومات
- الاتصال بمختصين
- Autre : _____

ماهي مظاهر تحسين تكنولوجيا المعلومات للعمل؟

- رفع كفاءة العمل
- زيادة دقة العمل
- السرعة في الانجاز

Retour

Suivant

عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

هل سبق ان واجهتكم عوائق في العمل؟

- كثيرا
- غالبا
- احيانا
- نادرا

ماهي العوائق التي تواجهكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

- اعطال تقنية
- نقص الخبرة
- عدم توفر المعدات

ماهي درجة تحكم الادارة في تكنولوجيا المعلومات؟

- جيدة
- متوسطة
- ضعيفة

Retour

Envoyer

الملخص

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمائية الجزائرية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" لولاية تبسة، إذ حاولنا معرفة مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمائية بمؤسسة الصندوق الوطني للعمال الأجراء "CNAS" لولاية تبسة إذ إكتسى هذا الموضوع أهمية بالغة فقد تعاضم في وقتنا الحالي إعتقاد المؤسسات وخاصة الخدمائية منها على تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير حيث أصبحت ضرورة ملحة ومن الأولويات في عصرنا الحالي، فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت المؤسسات الخدمائية دائرة الإرتباط بتكنولوجيا المعلومات

ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى محاولة تسليط الضوء على واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" لولاية تبسة

Summary:

Through this study, we tried to shed light on the issue of the use of information technology in the Algerian service institution at the National Fund for Social Security for Salaried Workers "CNAS" for the state of Tebessa, as we tried to find out the extent to which information technology is used in the service institution at the National Fund for Salaried Workers "CNAS" for the state of Tebessa, as This topic has acquired great importance, as the dependence of institutions, especially services, on information technology has increased greatly, as it has become an urgent necessity and one of the priorities in our time. Since the last quarter of the last century, service institutions have entered the circle of association with information technology.

From this point of view, our study aimed to try to shed light on the reality of the use of information technology in the National Fund for Social Security for Salaried Workers "CNAS" in the state of Tebessa.