





جامعة تيسمسيلت

المعيار

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات

مصنفة " C "

في الآداب، الحقوق والعلوم السياسية، العلوم الاقتصادية
والعلوم الإنسانية والاجتماعية

المجلد الرابع عشر العدد 02 ديسمبر 2023

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

المعيار

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات
مصنفة " C "



جامعة تيسمسيلت - الجزائر -

شروط النشر وضوابطه

-المعيار مجلة علمية مصنفة تنشر البحوث الأكاديمية والدراسات الفكرية والعلمية والأدبية التي لم يسبق نشرها من قبل.

- دورية تصدر مرتين في السنة عن جامعة بتيسمسيلت. الجزائر.

- تُقبل البحوث باللغات العربية والفرنسية والانجليزية.

- ضرورة وجود مختصر أو تمهيد للمقال سواء باللغة العربية أو الأجنبية.

- تخضع البحوث والدراسات المقدمة للمجلة للشروط الأكاديمية المتعارف عليها.

- تخضع البحوث للتحكيم من طرف اللجنة العلمية للمجلة.

- تتم الكتابة بخط (Traditional Arabic) حجم (15)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (14).

- تتم كتابة البحوث كاملة أو الفقرات والمصطلحات والكلمات باللغة الأجنبية داخل البحوث المكتوبة باللغة

الفرنسية بخط (Times new roman) حجم (12)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (10).

- تكون الهوامش والإحالات على طريقة أسلوب APA

- لا يقل حجم البحث عن 08 صفحات ولا تتجاوز 15 صفحة.

- المواد المنشورة تعبر عن آراء أصحابها، والمجلة غير مسؤولة عن آراء وأحكام الكتاب. كما أن ترتيب البحوث

يخضع لاعتبارات تقنية وفنية.

المدير المسنول عن النشر

أ. د. عيساني امحمد.

المعيار

المجلد الرابع عشر العدد 2 ديسمبر 2023

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات

مصنفة " C "

تصدر عن جامعة تيسمسيلت - الجزائر

توجه جميع المراسلات باسم رئيس التحرير

عن طريق البوابة الإلكترونية www.asjp.cerist.dz

جامعة تيسمسيلت. الجزائر.

البريد الإلكتروني: www.cuniv.tissemsilt.dz

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

رئيس المجلة:

أ. د. دهوم عبد المجيد

المدير المسؤول عن النشر:

أ.د. عيساني محمد

رئيس التحرير:

أ.د. مرسي رشيد.

نواب رئيس التحرير:

أ.د. واضح أحمد الأمين، أ.د. علاق عبد القادر، أ.د. العيداني الياس، أ.د. عطار خالد، أ.د.

لكحل فيصل، أ.د. قاسم قادة د. دهقاني أيوب، د. بوسكرة عمر.

سكرتيرا المجلة:

عرجان نورة، سلطاني محمد رضا

هيئة التحرير:

أ.د. غربي بكاي، أ.د. قاسم قادة، د. عطار خالد، د. صالح ربوح، أ.د. مصايح محمد، د. بن رابح خير الدين، د. بوسيف إسماعيل، أ.د. بوراس محمد، أ. د. شريط عابد، د. محي الدين محمود عمر، أ.د. روشو خالد، أ.د. العيداني إلياس، أ.د. فايد محمد

الهيئة العلمية:

من جامعة تيسمسيلت: أ.د. بشير دردار، أ.د. بن فريجة الجلالي، أ.د. أحمد واضح أمين، أ.د. تواتي خالد، د. ربوح صالح، أ.د. غربي بكاي، أ.د. بوركبة ختة، أ.د. طعام شامخة، أ.د. شريف سعاد، أ.د. يعقوبي قدوية، أ.د. مرسلي مسعودة، أ.د. بن علي خلف الله، أ.د. رزايقية محمود، د. بوغاري فاطمة، أ.د. قردان ميلود، أ.د. يونس محمد، أ.د. فتوح محمود، أ.د. عيسى حورية، د. بوضوار صورية، وسواس نجاة، أ. د. بوزيان أحمد، من جامعة صفاقس، تونس: أ. د. عبد الحميد عبد الواحد، د. بوبكر بن عبد الكريم، من جامعة المنصورة، مصر: د. محمد كمال سرحان، من جامعة طرابلس، ليبيا: د. أحمد رشراش، من الجامعة الأردنية، الأردن: أ. د صادق الحايك، من جامعة الجزائر 03، الجزائر: د. فتحي بلغول، من جامعة لمين دباغين، سطيف: أ. د بوطالي بن جدو، من جامعة وهران: أ. د. مخطار حبار، من جامعة سيدي بلعباس: أ. د. محمد بلوحي، من جامعة سعيدة: د. عبد القادر راجحي، من جامعة تلمسان: أ. د. محمد عباس، أ. د. عبد الجليل مرتاض، من جامعة تيزي وزو: أ. د. مصطفى درواش، من جامعة مستغانم: د. منصور بن لكحل، من جامعة زيان عاشور، الجلفة: د. حربي سليم، د. علة مختار، عروي مختار، من جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف: أ. د حفصاوي بن يوسف، أ. د موسى فريد، د. بوراس محمد، د. علاق عبد القادر، د. روشو خالد، أ.د. مرسي مشري، د. لعروسي أحمد، د. قزران مصطفى، د. زرقين عبد القادر، د. محمودي قادة، أ.د. العيداني إلياس، د. عيسى سماعيل، د. بوزكري الجليلي، د. ضويفي حمزة، د. كروش نور الدين ، د. بوكريدي عبد القادر، د. عادل رضوان. من جامعة ابن خلدون تيارت: أ. د. عليان بوزيان، أ. د. فتاك علي، أ. د. بو سماحة الشيخ، أ. د. بن داود إبراهيم، أ. د.

شريط عابد. UNIVERSITIE PAUL SABATIER TOULOUZE 03. FRANCE: CRISTINE

Mensson

كلمة العدد

تواصل مجلة المعيار مسارها العلمي دون توقف، وقد بلغت العدد الثاني من المجلد الرابع عشر من سنة 2023، حيث شارفت على سنتها الرابعة عشر من الصدور دون توقف، فهي بذلك وفرت فضاءات علمية لكل الباحثين من أساتذة وطلبة من داخل وخارج الوطن.

فكعادته احتوى هذا العدد على دراسات وأبحاث متنوعة، شملت كل التخصصات، فتناول على سبيل المثال مواضيع في فلسفة التاريخ وفلسفة العلوم، أما في الأدب فقد تناول العدد أبحاثا حول الدراسات والأدبية البلاغية، والنقد الأدبي وقضايا النثر والشعر، وفي علم التاريخ تناول الباحثون، قضايا اجتماعية مهمة، وكذا إلى أبحاث في النشاطات البدنية والرياضة. وأخرى ذات الطابع الاقتصادي والقانوني، بالإضافة إلى دراسات أخرى بلغات اجنبية.

نأمل من كل الباحثين المهتمين بالبحث العلمي التواصل معنا.

المدير المسؤول عن النشر

أ.د. عيساني محمد

محتويات العدد

الصفحة	الموضوع	الرقم
10 -1	(اللا محكي) في الرواية النسوية الجزائرية رواية كوب شاي للامية خلف الله نموذجاً أ.د. خلف الله بن علي، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-	01
22 -11	أثر النسق الثقافي في بناء الخطاب الشعري الصوفي - نسق الفكر الجبري في ترجمان الأشواق أنموذجاً - ط.د. دريس مسيكة 1*، أ.د. الميلود قردان ، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-	02
34 -23	استراتيجية التعبير من خلال أداء المعلم وتقويم المتعلم ط.د. دحماني ميلود، (المشرف) أ.د.رزايقية محمود، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-	03
50 -35	إعجاز القرآن وأثره في نظرية النظم بين الباقلانيّ وعبد القاهر الجرجانيّ حمراس محمد، جامعة غليزان ، الجزائر	04
65 -51	الأزدواجية اللغوية في الحقل الأكاديمي وإعادة إنتاج الفرنسية- دراسة ميدانية لعينة من الطلبة ببعض جامعات الجزائر العاصمة- بولعراف رضوان، سماح عوايجية، جامعة الجزائر2-الجزائر	05
78 -66	بين الشعر الصوفي والشعرية الصوفية (مقاربات مفاهيمية) بوعبيد كزّة، زدادقة سفيان، جامعة محمد الأمين دباغين سطيف، الجزائر	06
91 -79	تناسب المقاصد الخطابية والنتائج السياقية وفق نظرية الملاءمة التداولية-دراسة تطبيقية في سورة الجن- بلعكري سميّة، بوسعيد جميلة، جامعة الجيلالي اليابس -سيدي بلعباس- (الجزائر)	07
107 -92	تيسير النحو العربي عند عبد الكريم الفكون من خلال كتابه "فتح المولى" ط.د. معمّر حاج العربي، المشرف: أ.د. بلحسين محمد، جامعة ابن خلدون، تيارت-الجزائر-	08
117 -108	جهود عبد الرحمان الحاج صالح في الدرس الصوتي ط.د يعقوب عمر، د إبراهيم طيشي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.	09
132 -118	سؤال الأنساق الثقافية في رواية(ليتني امرأة . ثرثرة عادية) ل(هنوف الجاسر) د. برفاد أحمد، جامعة جيلالي بونعامة - خميس مليانة - الجزائر	10
146 -133	فكرة المقاصد عند الشاطبي بين أصول الشريعة وأصول النحو لقريظ بلقاسم، طيبة ميدني، جامعة الجزائر2 أبو القاسم سعد الله، الجزائر،	11
162 -147	لامية العرب من الجمالية الشعرية إلى المستتر الثقافي- هيمنة نسق الترهيب عند الشنفرى- ط.د: الصيد جلول، أ-د : طالب عبد القادر، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس - الجزائر	12
172 -163	مظاهر الانزياح في الحكم العطائية ط.د مدام سامية، أ.د. عطار خالد، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-	13
183 -173	Arab Contributions to the Articulatory Phonetics According to the Anatomical Studies HAMIDANI AISSA, HAMIDANI AHLEM, University of Ibn Khaldoun – Tiaret –Algeria	14
197 -184	La guerre, son ordre...et ses désordres La mise en mots du thème de la guerre dans le roman La princesse et le clown de Hamid Skif BENTELIDJAN Siham. Ecole Normale Supérieure des Lettres et Sciences humaines, Bouzaréa, Alger, Algérie.	15
213 -198	أثار تطبيق المادة 54 من قانون الأسرة على المجتمع الجزائري: دراسة سوسيوقانونية دحمون حفيظ، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-	16

230 -214	إشكالية المضامين القيمية ومنطق حوار الحضارات في ظل العلاقات الأورو-عربية جزار مصطفى، جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، الجزائر.	17
243 -231	الإصلاح السياسي وأثره على توجهات السياسة العامة في الجزائر، السياسة العامة البيئية أنموذجاً ط.د. رقيق فاروق، أ.د. تراكة جمال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة -الجزائر-	18
258 -244	التوظيف السياسي للقبيلة في ليبيا 1969-2022 المبروك خليفة كرفاع، كلية احمد بن محمد -قطر-	19
274 - 259	الحق في الصحة والحصول على الدواء في التشريع الجزائري وفاء شعلال، الأستاذ المشرف: فرحات حمو جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم -الجزائر-	20
285-275	الحماية القانونية للبيئة من الاضرار الناتجة عن الاسلحة الفتاكة في النزاعات المسلحة الدولية العيشي عبد الرحمان، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة البليدة 2- الجزائر-	21
296 -286	الدبلوماسية المناخية كآلية لتعزيز الحوكمة البيئية سليمان سها م ، جامعة البليدة 2 -الجزائر-	22
311 - 297	الطاقات المتجددة كخيار استراتيجي لتحقيق أبعاد التنمية المستدامة -دراسة حالة الجزائر- زهير بوكريف، محمد لعقون جامعة لونيبي علي -البليدة 2-الجزائر-	23
323 -312	النزوح البيئي، إشكالية الظاهرة والبيانات بلمادي سفيان، جامعة علي لونيبي - البليدة 2 -الجزائر-	24
338-324	تعزيز الأمن البيئي في النزاعات المسلحة رحماني مهدي، أستاذ محاضر "أ"، جامعة البليدة 02 -الجزائر-	25
353 -339	تقييم المشاركة السياسية في الجزائر 2019-2023 زيتوني محمد، جامعة محمد بوضياف "المسيلة -الجزائر-	26
365 -354	دور الاجتهاد القضائي الجزائري في تقدير مصلحة المحضون قدوش سميرة، جامعة أحمد بن يحيى الوئشردسي، تيسمسيلت -الجزائر-	27
381 -366	دور الوظائف الخضراء في دعم الاستدامة وتحقيق الأمن البيئي زان مريم، جامعة لونيبي علي البليدة 2-الجزائر	28
397 -382	فقدان التنوع البيولوجي وانعكاساته على الامن الغذائي العالمي د.فكري شهرزاد، جامعة لونيبي علي، كلية الحقوق والعلوم السياسية -الجزائر-	29
410-398	مساهمة الطالب "عيسى مسعودي" الثورية في الصحافة التونسية 1956-1957 د. محمد سريع، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف -الجزائر-	30
426 -411	الاستثمار الفلاحي بولاية تيسمسيلت خلال الفترة 2010-2021 بين الواقع والمأمول صادق جميلة، جامعة أحمد بن يحيى الوئشردسي -تيسمسيلت- الجزائر-	31
441 -427	التوازن المالي في الجزائر بين حوكمة الإنفاق العام والاستدامة المالية فيرم يمينة، شيبوط سليمان، جامعة الجلفة -الجزائر-	32
456 -442	الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)- باني فتحي ¹ ، بركان مامة ² ¹ جامعة تيسمسيلت -الجزائر-- ² جامعة يحي فارس المدينة -الجزائر-	33

471-457	المؤسسات الرائدة في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، الوكالة الوطنية للتشغيل نموذجاً ط.د. فني ياسين ¹ ، د. سحوان علي ²	34
486-472	دراسة لواقع تجربة توجه الجزائر نحو زيادة اهتمامها بالاستثمار في الطاقة المتجددة عائشة نجاح ¹ ، بوقادير ربيعة ²	35
500-487	مبادرة طريق الحرير الجديد بين الاستراتيجيات الصينية والتحديات الأمريكي لخنداري جلول ¹ ، غربي محمد ²	36
514-501	Perception des étudiants de l'atmosphère d'un site web éducatif: évaluation avec l'outil EEAM GUELAILIA Redouane ¹ , BOUZIANE Mohamed ² ¹ Université de Tissemsilt, Algérie- ² Université de Tissemsilt, Algérie	37
527-515	الاسترخاء وأثره الايجابي على تطوير الأداء لدى رياضي دفع الجلة طاهير عمار ¹ ، لزنك احمد ² ، داخية عادل ³	38
543-528	إشكالية ادماج الانترنت في الدراسة بين اعتبارات التربية وتحديات وسائل التكنولوجيا المعاصرة د. فضيلة رياحي، جامعة البليدة2-الجزائر-	39
556-544	الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء المهني لدى العمال ابراهيم بيض القول ¹ ، تجاني منصور ²	40
565-557	البعد التراثي في النصوص التعليمية - التطور الابتدائي نموذجاً - أحمد بونيف، المركز الجامعي نور بشير- البيضا-الجزائر-	41
580-566	الحسبة على الحمامات في المغرب الاسلامي شوترنجاة ¹ ، حمدوش زهيرة ²	42
591-581	الدراسات القرآنية مفهومها وعلاقتها بعلوم القرآن خالد مهدي، جامعة الجزائر1- بن يوسف بن خدة- كلية العلوم الإسلامية-الجزائر-	43
607-592	السكن المشترك وتأثيره على الممارسات الجنسية لدى الأزواج دراسة سوسيو أنثروبولوجية بمدينة وهران ط.د. مشري محمد، جامعة وهران2-الجزائر-	44
624-608	الصدق الخارجي للنسخة العربية لاختبار MMPI 2 د. علي تودرت نسيمه قسم علم النفس - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الجزائر2-الجزائر-	45
634-625	الموروث الثقافي إبان الاستعمار، التعليم في الجزائر في الفترة ما بين 1925-1961 نموذجاً رزوقي عبد الله ¹ ، مسعودي العلمي ²	46
649-635	أهمية المنهج الكمي في تدوين الديمغرافيا التاريخية في المغرب الإسلامي د. مزردى فاتح، جامعة البليدة 2 -الجزائر-	47
662-650	براديعم الوسيط في ضوء ميلاد ماكلوهانية جديدة: قراءة في المفاهيم رشيد بن راشد، جامعة وهران (2)-الجزائر-	48

675 -663	تأثير القراءة الإلكترونية على الكتاب الورقي في ظل انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قراءة سوسولوجية نقدية لتحليل الواقع والتحديات قاسي محمد الهادي، جامعة اكلي محند أولحاج البويرة -الجزائر-	49
691 -676	تقويم محتوى برامج العلوم للمرحلة الابتدائية في ضوء متطلبات التربية الصحية د. تزكرات عبد الناصر ¹ ، د. محمودي سليم ² ¹ جامعة محمد لمن دباغين-سطيف 2،- الجزائر- ² جامعة البشيرابراهيمى برج بوعريريج، الجزائر،	50
707 -692	دور التعليم عن بعد في تنمية التفكير الابداعي لدى طلاب جامعة الشرقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس د. أمينة بن قويدر صمد ¹ ، د. جوخة الصوافي ² ، د.قاسم العجمي ³ ¹ جامعة الشرقية -سلطنة عمان- - ² جامعة الشرقية -سلطنة عمان- - ³ جامعة الشرقية -سلطنة عمان-	51
722 -708	دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرنه المؤسسات الخدماتية دراسة حالة لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS- عين الدفلى أحمد جبار ¹ ، السلامي دلال ² ¹ جامعة خميس مليانة-الجزائر- - ² جامعة خميس مليانة -الجزائر-	52
737 -723	صعوبات البحث الأكاديمي لدى طلبة العلوم الاجتماعية-دراسة ميدانية بقسم العلوم الاجتماعية في جامعة الشلف- أ. د. سهلية بوجلال ¹ ، د. عمر بوسكرة ² ¹ جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر- - ² جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر-	53
745 -738	ضوابط التأويل في الفلسفتين اليهودية والعربية الإسلامية - دراسة تحليلية - د. سحوان رضوان. جامعة ابن خلدون، تيارت -الجزائر-	54
761 -746	فيروس كورونا يحاكي إرهابًا بيولوجيًا: قراءة فلسفية نقدية معوشي حياة ¹ ، حاج علي كمال ² ¹ جامعة 8 ماي 1945 قالمة -الجزائر- - ² جامعة 8 ماي 1945 قالمة -الجزائر-	55
777 -762	قيم المواطنة في التصور الصوفي الإسلامي هارون غنيمه، جامعة حسية بن بوعلي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-شلف -الجزائر-	56
791 -778	مدارس رعاية ذوي الهمم في الجزائر - الإعاقة السمعية نموذجًا- ذيب وسيلة، جامعة البليدة 2-الجزائر-	57
803 -792	مستوى مساهمة مستشاري التوجيه في التخفيف من العنف المدرسي من وجهة نظرهم- دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بالمسيلة- أ.د. مصطفى بعلي ¹ ، د. هجيرة بوساق ² ¹ جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر- - ² جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر-	58
815 -804	معركة العقل عند عبد الله شريط مبارك فضيلة، جامعة ابن خلدون تيارت -الجزائر-	59
825 -816	نحو عولمة الفهم عند "ادغار موران" معاطلية سامية ¹ ، كحول سعودي ² ¹ جامعة 8 ماي 1945 -قالمة -الجزائر- - ² جامعة 8 ماي 1945 -قالمة -الجزائر-	60
839 -826	نقد وتأسيس لخطاب ماركسي جديد عند لويس ألتوسير عليش لعموري، المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة -الجزائر-	61
856 -840	واقع الفعل السياحي بين ثنائية التنمية المستدامة وثقافة المورد البشري د. زروق علي، جامعة خميس مليانة -الجزائر-	62
871-857	Decoding Reading Comprehension Challenges: A Study of Biology Students in Algerian Higher Education Dr. Asma Djaidja¹, Dr. Abla Ahmed Kadi² ¹University Center of Barika, Algeria- ²University of M'sila, Algeria	63

886-872	Promoting Algerian EFL students' comprehension via e-reading materials Sihem Zerbout ¹ , Nouria Messaoudi ² ¹ Ain Temouchent University, Algeria - ² Teacher Training College, Mostaganem (ENSM), Algeria	64
898-887	South Sudanese Linguistic Identity Dilemma as a Colonial Residue Ktir Keltoum ¹ , BensafiZoulikha ² ¹ University of Algiers 2 Abou El Kacem Saâdallah, Algeria- ² University of Algiers 2 Abou El Kacem Saâdallah	65
913-899	The impact of using modern media and communication technologies in implementing the concept of artificial intelligence in university communities. Slimani Leila University of Ghardaia –Algeria-	66
923-914	Unveiling the Role of History in Enhancing the Power of Arab Gulf States Zaoui Rabah ¹ , Lounis Faris ² ¹ Akli Muhand Oulhadj University -Algeria- ² University of Algiers 03 -Algeria-	67
936-924	Violence in the Algerian school, its forms, factors and prevention Fadila Belabbes ¹ , Salima Abdeslam ² ¹ Universite Moulay El Tahar Saida- ² Universite Mohamed boudiaf- msila	68
952-937	Energie renouvelable, développement durable et sécurité écologique: mondiaux. Le paradoxe des lobbies des hydrocarbures Hamdis Makboula, université Blida 2- Lounici Ali -Algérie-	69
962-953	L'appréciation du Droit des montages fiscaux des multinationales Etude comparative Boumediene Zaza, Faculté de Droit et de Sciences Politiques Université Oran 2 –Algérie-	70
974-963	Protection de l'environnement à travers l'économie circulaire dans l'industrie textile: Approches et procédés Hanane ZAMOUM, EHEC KOLEA, laboratoire Marketic EHEC –Algérie-	71
990-975	الرؤية الفجائية في السرد النسوي من منظور الناقد محمد معتصم كمال غربي ¹ ، أ.د. شامخة طعام ² ¹ جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت -الجزائر- ² جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت -الجزائر-	72
999-991	تمظهرات الخطاب الصوفي عند عبد القادر فيدوح عاشور موسى*، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت -الجزائر-	73
-1000 1016	علاقة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالعزلة الاجتماعية داخل الأسرة الجزائرية من وجهة نظر الوالدين. (دراسة ميدانية على عينة من أسر مدينة الدويرة) روحاي محمد 1، رحوي بلحسين عباسية ² ¹ جامعة مولود معمري تيزي وزو -الجزائر- ² جامعة مولود معمري تيزي وزو -الجزائر-	74

التاريخ: 2022/09/29

الرقم: L22/0364 ARCIF

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة المعيار المحترم

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (ارسييف - ARCIF)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي السابع للمجلات للعام 2022.

يخضع معامل التأثير "ارسييف Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب آسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "ارسييف Arcif" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يزيد عن (5100) عنوان مجلة عربية علمية أو بحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في (20) دولة عربية (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (1000) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "ارسييف Arcif" في تقرير عام 2022 .

ويسرنا تهنئتم وإعلامكم بأن مجلة المعيار الصادرة عن المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر، قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "ارسييف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي:

<http://e-marefa.net/arcif/criteria/>

و كان معامل "ارسييف Arcif" العام لمجلتكم لسنة 2022 (0.1057). كما صنفت مجلتكم في:

• تخصص العلوم الاجتماعية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (136) على المستوى العربي، مع العلم أن متوسط معامل ارسييف لهذا التخصص كان (0.12).

• تخصص العلوم الإنسانية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (210) على المستوى العربي، مع العلم أن متوسط معامل ارسييف لهذا التخصص كان (0.1).

وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "ارسييف Arcif" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "ارسييف"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار

رئيس مبادرة معامل التأثير "ارسييف Arcif"



التاريخ: 8/10/2023
الرقم: L23 / 458ARCIF

سعادة أ.د. رئيس تحرير مجلة المعيار المحترم

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الوئشريسسي-تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (ارسييف - ARCIF)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي الثامن للمجلات للعام 2023.

يخضع معامل التأثير "Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب آسيا (الإسكوا)، مكتبة الإسكندرية، قاعدة بيانات معرفة). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يقارب (5000) عنوان مجلة عربية علمية أبحاثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في العالم العربي. ونجح منها (1155) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام 2023.

وبسرنا تهنئكم وإعلامكم بأن مجلة المعيار الصادرة عن المركز الجامعي أحمد بن يحيى الوئشريسسي-تيسمسيلت، الجزائر، قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

وكان **معامل "Arcif" العام** لمجلتكم لسنة 2023 **(0.1563)**. كما صُنفت مجلتكم في:

- تخصص العلوم الاجتماعية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (141) على المستوى العربي ضمن الفئة (Q3) وهي الفئة الوسطى، مع العلم أن متوسط معامل ارسيف لهذا التخصص كان (0.198).
- تخصص الآداب والعلوم الإنسانية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (251) على المستوى العربي ضمن الفئة (Q3) وهي الفئة الوسطى، مع العلم أن متوسط معامل ارسيف لهذا التخصص كان (0.136).

راجين العلم أن حصول أي مجلة ما على مرتبة ضمن الأعلى (10) مجلات في تقرير معامل "Arcif" لعام 2023 في أي تخصص، لا يعني حصول المجلة بشكل تلقائي على تصنيف مرتفع كتصنيف فئة Q1 أو Q2، حيث يرتبط ذلك بإجمالي قيمة النقاط التي حصلت عليها من **المعايير الخمسة المعتمدة لتصنيف مجلات تقرير "Arcif" (للعام 2023) إلى فئات في مختلف التخصصات**، ويمكن الاطلاع على هذه المعايير الخمسة من خلال الدخول إلى الرابط: <http://e-marefa.net/arcif>

وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "Arcif"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار

رئيس مبادرة معامل التأثير

"Arcif ارسيف"



دور تكنولوجيايات الاتصال الرقمي في عصنة المؤسسات الخدماتية دراسة حالة لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS - عين الدفلى

The role of digital communication technologies in the modernization of service institutions A case study for the National Fund for Social Insurance for Salaried Workers (CNAS) - AinDefla



أحمد جبار^{1*}، السلامي دلال

¹جامعة خميس مليانة ahmed.djebbar2@univ-dbkm.dz

²جامعة خميس مليانة daledalel50@yahoo.com

تاريخ القبول: 2023/10/26

تاريخ الإرسال: 2023/07/17

ملخص :

تهدف الدراسة للتعرف على أهم تكنولوجيايات الاتصال الرقمي التي تستخدمها المؤسسة وفعاليتها في تحسين الخدمة لزبائن من جهة واداء الجيد للموظفين، وقد تم اختيار مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين الدفلى cnas لاجراء الدراسة الميدانية، وضم منهج دراسة حالة بدءا بوصف المؤسسة ونشاطاتها الاتصالية التي استخدمت فيها التكنولوجيا الرقمية وصفا كيفيا ومسح الظاهرة والوقوف على واقعها بصورة موضوعية مع اختيار عينة قوامها 120 مفردة، حيث توصلت الى بعض النتائج اهمها، أن أكثر من 50 بالمئة من عينة الدراسة لا توافق على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بسبب عدم تنمية مهاراتهم التقنية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، الاتصال الرقمي، الاداء، الموظفين .

summary :

The study aims to identify the most important digital communication technologies used by the institution and its effectiveness in improving service to customers on the one hand and the good performance of the employees. In which digital technology was used as a qualitative description, surveying the phenomenon and standing on its reality objectively, while selecting a sample of 120 individuals, as it reached some results, the most important of which is that more than 50 percent of the study sample does not agree to use digital communication technology because of the lack of development of their technical skills. .

Keywords: technology, digital communication, performance, employees.

* المؤلف المراسل

مقدمة:

نعيش اليوم عصر الثورة التقنية والانفجار المعرفي، أين أخذت الحواجز الزمانية والمكانية تتهاوى أمام ما توفره التكنولوجيات الحديثة التي تمتلك امكانيات هائلة تسمح بتدفق المعلومات وضمان وصول إليها بالسرعة المطلوبة، متجاوزا حدود الزمان والمكان وأصبح للإنسان ميزة التواجد الكلي التي من خلالها يرسل ويستقبل الرسالة في آن واحد بكل سهولة ووضوح ومهارة فائقة. كما بات يضمن سلامة انتقال المعلومات وسريتها، حيث تسعى المؤسسات باختلافها الى استغلال هذه التكنولوجيات في مختلف أنشطتها الاتصالية الداخلية والخارجية.

أ. الإشكالية: تسعى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية (CNAS) بعين الدفلى كغيرها من المؤسسات على استغلال تكنولوجيات الاتصال في مختلف خدماتها وهذا ما أثار تساؤلاتنا حول دور هذه التكنولوجيات في تحسين أداء هذا القطاع كنموذج عن المؤسسات الخدماتية ومنه نطرح الإشكالية التالية:

- ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرنة أداء المؤسسات الخدماتية الجزائرية؟
- تتجلى لهذا الإشكال مجموعة من التساؤلات كالاتي:

(1) ما هي اهم تكنولوجيات الاتصال الرقمي التي يعتمدها عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

(2) إلى أي مدى عصرنة تكنولوجيا الاتصال الرقمي أداء مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

(3) ماهي أبرز المشاكل التي تواجه مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي لعصرنة أداءها؟

ب. فرضيات الدراسة:

(1) تكنولوجيا الاتصال الرقمي أكثر اعتمادا مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وفقا لمتغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية.

(2) توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وعصرنة أداء مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تبعا لمتغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية.

(3) تهديد حماية المعلومات والتعرض للقرصنة من أبرز المشاكل التي تعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تبعا لمتغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية.

دور تكنولوجيايات الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدماتية دراسة حالة مؤسسة الصندوق -عين الدفلى CNAS الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

ت. أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في اكتشاف أهمية تبني المؤسسات الخدماتية لتكنولوجيا الاتصال الرقمي، وتحديد نقاط القوة والضعف في أنواعها من خلال دراسة آراء الموظفين وما تساهم به في أداء المؤسسة عامة.

ث. أهداف الدراسة: التعرف على أهم تكنولوجيايات الاتصال الرقمي التي تستخدمها المؤسسة محل الدراسة بمختلف خصائصها مما يساعد على معرفة مدى فعاليتها في خدمة مصالحها مع تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرنة أداء مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء واختزالها للوقت وجهد المسافة.

ج. منهج وعينة الدراسة: اعتمدنا في إنجاز هذه الدراسة على منهج دراسة حالة حيث قمنا بالوصف والمسح في كامل مراحلها بدءا بوصف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكافة نشاطاتها الاتصالية التي استخدمت فيها التكنولوجيا الرقمية، وتسهم مثل تلك البيانات والمعلومات في تحليل الظواهر. (عامر ابراهيم، 2014، ص 121)، من خلال الموضوع المطروح للبحث تبين لنا أن مجتمع بحثنا هم جميع الموظفين على مستوى مؤسسة «CNAS» ويقدر عددهم في مختلف المصالح ب 301 عامل، فالعينة هي جزء من المجتمع المدروس وقد كان اختيارنا لها قصديا لأن أهم شيء أن موضوعنا محصور فقط على مدى استخدام موظفي المؤسسة محل البحث لتكنولوجيايات الاتصال، لذا توجب علينا الاكتفاء بعينة تمثل المجتمع المدروس أي الفئة التي تستخدم تكنولوجيايات الاتصال الرقمي دون غيرها من المفردات وقد تمثل عددها في 120 مفردة باختيار نسبة 40% من مجتمع البحث كعينة تمثيلية.

د. أدوات الدراسة:

1. الملاحظة: إنها إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية (مصطفى نمر، 2008، ص 207).
 2. الاستبيان: ابتغاء معرفة مختلف الآراء تم الاعتماد على أداة الاستبيان لاستطلاعها (بطرس حلاق، 2020، ص 187) وقد تم توزيعه خلال الزيارات الميدانية على عينة الدراسة، وجمعه في الأخير حتى تبدأ عملية التفرغ وإدخال البيانات وصولا إلى عملية التحليل باستخدام جداول لتلخيص النتائج وعرضها، حيث تم توزيع 120 استمارة واسترجاعها كلها.
- رحدود الدراسة المكانية والزمانية: أجريت هذه الدراسة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" بولاية عين الدفلى التي لها عدة فروع في الدوائر والبلديات الخاصة بالولاية، تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة في غضون سنتي 2021- 2022.

ج. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

1- إن كلمة الاتصال لغة communication مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة communes وتعني عام أو مشترك ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة والاتصال وظيفته دقيقة ومحددة ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق والأفكار والآراء أي الترويج لفكرة أو موضوع أو سلعة أو خدمة أو قضية أو فرد... إلخ عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص (فرد) أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين المرسل (Sender) والمستقبل (receiver) (حميد طاني، 2003، ص 17).

2- الاتصال الرقمي: يرى الدكتور محمد عبد الحميد أنه: العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد من أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة (إغالون نورة، 2018، ص 6).

3- العصرنة: لغة جعل الشيء عصرياً متمشياً مع روح العصر، تطوير مؤسسة أو منظمة يجب علينا عصرنة أفكارنا (قاموس المعاني)، <https://bit.ly/3Xj3uR> يعني الحداثة، أو تجديد ما هو قديم في المجالات الثقافية والفكرية والعلمية، والاستجابة لما تفرضه الاكتشافات المعاصرة على مستوى الفهم والاستيعاب والتفاعل (محمد عبد الله، <https://bit.ly/3XTYr9y>).

4- تكنولوجيا الاتصال الرقمي: هي التكنولوجيا التي يتم بواسطتها نقل مختلف المعلومات سواء كانت معطيات أو بيانات على شكل إشارات إلكترونية بين قارات العالم، دون أن تتأثر هذه الأخيرة بطول المسافة، ومقاومتها للتشويش والتداخل بين الموجات ذات المصادر المختلفة، كما أنها أيضاً تضمن سلامة تلك المعلومات وسريتها، كذلك تحمل هذه الإشارات الإلكترونية بيانات على شكل كتابات، نصوص، رسوم، صور، لقطات فيديو وأصوات، وتتكفل بدمجها ونقلها من جهاز إلى آخر كما أن الإشارات الإلكترونية الرقمية في جميع خصائصها يمكن أيضاً تحويلها من إشارات تماثلية إلى إشارات رقمية والعكس (حليمة سعدية، 2018، ص 20).

5- الخدمات: عرفها **jean Lapeyre** " ذلك النشاط الذي يشكل قيمة اقتصادية بالاستجابة لحاجات ورغبات الزبون دون أن يتطلب ذلك الإنتاج شيء مادي ملموس " وترى كريستين دي مولين على أنها مجموعة من التصرفات التي تتم في زمن محدود ومكان معين من خلال وسائل بشرية لمنفعة معينة أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على الإجراءات وسلوكيات المنظمة " (عائشة عتيق، 2016، ص 18).

6- المؤسسة الخدمائية: هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة أشخاص ووسائل منظمة ومتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل ومؤسسات مالية وتعليمية ومؤسسات الاتصالات (طارق الياس، 2020، ص 198).

د الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)، (شادلي شوقي، 2008) حيث تدور إشكالية هذه الدراسة حول التطور الاقتصادي الحديث والمنافسة الشديدة بين المؤسسات وترسخ معالم العولمة وما يصحبها من تركيز دقيق في معايير الجودة، فتمثل التساؤل الرئيسي لها في: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات؟ تتقاطع مع دراستنا في هذه الفكرة حيث تلعب تقنيات الاتصال الحديثة دوراً جوهرياً في عصرنة أداء المؤسسات عامة وتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات لكنها تختلف في كونها ركزت على

دور تكنولوجيايات الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدمائية دراسة حالة لمؤسسة الصندوق -عين الدفلى CNAS الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

المؤسسات الاقتصادية بشكل خاص والتركيز على التكنولوجيا الخاصة بالتسويق والتجارة مع كونها قد تناولت تكنولوجيايات أقدم من التي سنتطرق إليها في دراستنا.

الدراسة الثانية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة (بشركوجة، 2013) تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول ظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات في شتى الميادين وباعتبار ان جوهر الاتصال وأساسه المعلومات المنقولة والمتمثلة في الرسالة تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية والتحول الجذري من الشكل التقليدي الى الشكل الإلكتروني في المؤسسات، تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها دور التكنولوجيا الحديثة في الاتصال والدور الذي تلعبه في المؤسسات وتحسينها للاتصال الداخلي وبالتالي الاداء عامة للمؤسسات، لكنها تناولت تكنولوجيايات قديمة كالحاسب الآلي الثابت والمحول مقارنة بدراستنا التي سيتم تناولها فيما أحدث التكنولوجيا المستخدمة في وقتنا الحالي كالبريد الإلكتروني الداخلي ومؤتمرات الفيديو وهاتف بروتوكول الانترنت الخاصة بالمؤسسة.

الدراسة الثالثة: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تدعيم مختلف ابعاد الجودة، (مجلس فيصل، 2017) حيث تدور اشكالية هذه الدراسة حول التطورات التكنولوجية الهائلة التي غيرت الطريقة التقليدية لإدارة منظمات الاعمال التي اصبحت تسابق للاستفادة من كل التكنولوجيا الجديدة لتحقيق اعلى المستويات من الجودة وتمثل التساؤل الرئيسي في: ما مدى طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الحديثة وأثر هذه العلاقة بشكل منفرد ومجتمع على أداء الجودة في المؤسسات الصناعية والخدمائية الجزائرية؟ تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تحاول دراسة مدى مساهمة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في المجال المؤسسي الخدماتي بالجزائر لكنها تختلف في كونها تركز على الجودة ودراستها للمؤسسات الصناعية.

الدراسة الرابعة: أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المؤسسات دراسة حالة وكالة اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، (غيدة فوزية، 2021) تتجلى إشكالية هذه الدراسة حول ضرورة وحتمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع الأنشطة الاقتصادية وتنافس المؤسسات حول كيفية الحصول عليها لان بقاءها واستمرارها مرهون بمدى مسيرتها للتغيرات المحيطة بها ومن هذا المنطلق تم بلورتها من خلال طرح التساؤل الرئيسي: هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى؟ تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المؤسسات واهميتها كمتطلب رئيسي لكنها تختلف عن دراستنا في عدم تطرقها الى اهم التكنولوجيا المستخدمة في ذلك.

المحور الاول: البيانات الشخصية

1. السن

النسبة المئوية (%)	التكرار	السن
0	0	اقل من 25 سنة
13,33	16	من 25 الى 35 سنة
23,33	28	من 36 الى 45 سنة
63,33	76	أكثر من 45 سنة
100	120	المجموع

2. المستوى التعليمي:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى التعليمي
0	0	ابتدائي
0	0	متوسط
64,17	77	ثانوي
34,17	41	جامعي
1,66	2	دراسات عليا
100	120	المجموع

1. الخبرة المهنية:

النسبة المئوية (%)	التكرار	الخبرة المهنية
8,33	10	اقل من 5 سنوات
13,33	16	5 – 10 سنوات
14,17	17	11 – 15 سنة
64,17	77	أكثر من 15 سنة
100	120	المجموع

المحور الثاني: مدى الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية عين الدفلى

1. الوسائل الأكثر توفرا في مكاتب العمال بالمؤسسة:

نلاحظ من خلال البيانات المتحصل عليها، ان هاتف بروتوكول الانترنت (IP PHONE) هو الوسيلة الأكثر استخداما في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بنسبة 75 بالمئة، في حين ان الهاتف الثابت قد احتل المرتبة الثانية بنسبة 70 بالمئة وذلك لسهولة استعماله في الاتصال، يليه الحاسوب بنسبة 49 بالمئة، فلا يكاد يخلو أي مكتب من وجود حاسوب، وأخيرا الفاكس بنسبة 34 بالمئة.

2. الغرض من استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية في المؤسسة:

نلاحظ من خلال البيانات، ان السبب الرئيسي لاستخدام وسائل الاتصال الرقمية بالمؤسسة هو تلقي التعليمات حيث شكلت نسبة 92,5 بالمئة ثم يليها اطلاع العمال على مختلف المستجدات بنسبة 75,83 بالمئة، وبعدها نقل وتحويل الملفات بنسبة 72,5 بالمئة، الذي كان في السابق يتم يدويا على الورق ونقلها ما بينهم بصفة شخصية فاقتصرت الوسائل الرقمية الوقت والجهد، ومن اهم الأسباب كذلك التي كانت بنسب متقاربة الاطلاع على قاعدة البيانات بنسبة 60,83 بالمئة والتواصل مع العمال بنسبة 57,5 بالمئة، نظرا لاعتماد عمال المؤسسة على وسائل أخرى غير الرقمية، وقد شكل سبب اصدار التعليمات نسبة 45 بالمئة نظرا لأنه ليس من صلاحيات الجميع حق اصدار أي تعليمات فهي تقتصر على أصحاب المناصب العليا في الإدارة ونفس الامر بالنسبة لغرض التنسيق بين المصالح الذي شكل اقل نسبة 32,5 بالمئة واحتل اخر مرتبة، ويدل هذا على أن مهام العامل وواجباته

دور تكنولوجيايات الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدمائية دراسة حالة لمؤسسة الصندوق -عين الدفلى CNAS الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

مرتبطة ارتباطا وثيقا بعملية الاتصال ،لا يمكن أن تحدث داخل المؤسسة إلا من خلال تكوين شبكة اتصال والتواصل بين إداراتها وشبكتها المعتمدة في عملية الاتصال. (راج برباخ، 2019، ص258)

3. الأفضلية بين الاعتماد على الوسائل الاتصالية التقليدية والرقمية داخل المؤسسة حسب متغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية:

توضح النتائج، أن الغالبية التي لا تفضل الاعتماد على الوسائل الاتصالية الرقمية هي فئة كبار السن الذين أعمارهم تفوق 45 سنة حيث شكلت نسبة 59,2 بالمئة وتلها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 36 و45 سنة بنسبة 53,6 بالمئة وهذا راجع لعدة عوامل سنستخلصها في المحاور الموالية، اما الفئة الشابة التي اعمارها تتراوح بين 25 و35 سنة فكلها تفضل الاعتماد على الوسائل الرقمية داخل المؤسسة خلال أدائهم لعملهم حيث شكلت إجابة "لا" نسبة 100 بالمئة، يهدفون وراء استخدامهم للمبتكرات التكنولوجية الحديثة إلى اكتساب وزيادة المعارف وهذا بفضل المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الرقمي وهذا ما تطرقنا اليه في عنصر خصائص تكنولوجيا الاتصال الرقمي في الجانب النظري، واحساسهم بالرضى الشخصي وذلك لما تجلبه هذه الأخيرة من راحة ورفاهية لمستخدميها كما أنها توفر الجهد والوقت في إنجاز المهام.

كما يظهر لنا من نتائج هذا الجدول ان الفئة التي تفضل الوسائل الرقمية في الاتصال هي ذوي المستوى الجامعي حيث شكلت نسبة 95,1 بالمئة فهي أكثر إدراكا بأهمية تبني الأفكار المستحدثة وما تقدمه لها من امتيازات وتسهيلات وتلها نسبة معتبرة من ذوي المستوى التعليمي الثانوي قدرت ب: 24,7 بالمئة وهي نسبة منخفضة مقارنة بعددهم الكلي فهم من أعطوا فرصة لاستخدام الوسائل الرقمية ويحاولون التطور وتبنيها فهم حسب نظرية انتشار المبتكرات الفئة المتأخرة، وتلها فئة أصحاب شهادة الدكتوراه أي الدراسات العليا الذين شكلت اجابتهم "لا" نسبة 100 بالمئة مفضلين استخدام الوسائل الرقمية عن التقليدية، وتعتبر هذه الفئة في المرتبة الأخيرة نظرا لعدددهم القليل مقارنة بالفئات الأخرى. كذلك من النتائج المفردة في الجدول أعلاه يتضح لنا ان متغير الاقدمية يؤثر على رأي الفئة المدروسة في استخدامها للوسائل الرقمية وتفضيلها للاتصال التقليدي، حيث شكلت فئة العمال الذين خبرتهم المهنية تتراوح ما بين 11 الى 15 سنة نسبة 100 بالمئة، توافقا مع عدددهم الكلي حيث الكل قد تمثلت اجابتهم بنعم، وتلها الفئة التي خبرتهم المهنية تتجاوز 15 سنة من حيث تفضيلها للأسلوب التقليدي في الاتصال حيث قدرت ب: 64,9 بالمئة، وتلها الفئة التي شكلت نسبة 37,5 بالمئة من تنحصر سنوات خبرتهم بين 5 الى 10 سنوات وفي المقابل قد شكلت هذه الفئة ثاني اكبر نسبة تفضل الاتصال الرقمي قدرت ب: 62,5 بالمئة، حيث من تصدرت المرتبة الأولى هي الفئة التي سنوات خبرتها اقل من 5 سنوات بنسبة 100 بالمئة (المتبنون الأوائل)، وهذا يرجع الى انه في الوقت الحالي تعمل المؤسسات على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاتصال والرقمنة ومنه فاصبح شرطا أساسيا لدخول ميدان العمل ان يكون العامل على دراية تامة بطرق وكيفيات التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة.

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرنة اداء مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية عين الدفلى

1. مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حسب متغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية:
نلاحظ ان أكبر نسبة ترى بأن تكنولوجيا الاتصال الرقمي تساهم كثيرا في تحسين الاتصال داخل المؤسسة تعود لفئة الشباب التي تتراوح أعمارهم ما بين 25 الى 35 سنة حيث شكلت النسبة الكاملة 100 بالمئة، اما باقي الفئات فقد كانت اكبر النسب لقلوبهم انها تساهم فعلا ولكن قليلا، حيث شكلت فئة العمال من 36 الى 45 سنة نسبة 74 بالمئة هذا راجع لتعوددهم على روتين

عمل واحد، والفئة التي تجاوز عمرهم 45 سنة بنسبة 65.8 بالمئة، وهذا راجع لكونهم يرون ان الاتصال الرقمي ليس وحده من يساهم في تحسين الاتصال بل هناك وسائل انجع في ذلك أيضا، وأن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل باعتبار أن الاتصال المباشر والكتابي مازال يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال. ويتضح لنا كذلك ان متغير المستوى التعليمي كذلك يلعب دورا هاما في تحديد رأي العمال في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، حيث احتلت المرتبة الأولى فئة العمال الجامعيين بنسبة 97.6 بالمئة، ترى هذه الفئة انها تساهم بدرجة كبيرة، ثم تليها في المرتبة الثانية الدراسات العليا حيث كان رأيهم مختلفا ومتساوي (50 بالمئة) بين المساهمة الكبيرة والقليلة ذلك راجع لعدم انكار ان المساهمة التي تقدمها الوسائل الرقمية لا تخلو من السلبيات والصعوبات أحيانا، وفي الأخير فئة المتأخرون بنسب متقاربة بين المساهمة كثيرا وقليل لا تتجاوز 45 بالمئة حيث يعتمدون على وسائل أخرى في القيام بمهامهم. كما نلاحظ ان متغير الخبرة المهنية يلعب دورا كذلك في تحديد رأي العمال في مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حيث تحتل الصدارة الفئة الأقل خبرة حيث سنوات عملها لم تتجاوز 5 سنوات، بنسبة 100 بالمئة يرون ان الوسائل الرقمية تساهم كثيرا في تحسين الاتصال الداخلي، تليها الفئة التي تتراوح سنوات عملها من 5 الى 10 سنوات بنسبة 62.5 بالمئة، وفي المقابل ترى الفئات الأكثر خبرة في العمل انها تساهم في تحسين الاتصال لكن ليس بدرجة كبيرة أي قليلا، حيث قد شكلت فئة العمال الذين تتراوح سنوات خبرتها من 11 الى 15 سنة نسبة 82.6 بالمئة والفئة التي تتجاوز سنوات خبرتها 15 سنة نسبة 59.7 بالمئة، حيث تعتبر الفئات الأكثر اقدمية في العمل أكثر تمسكا بالأساليب التقليدية في العمل ولا يجذبون التغيير وعدم ثقتهم في هذه الوسائل إضافة الى عوامل أخرى تفصل فيها في المحاور التالية.

2. مظاهر العصرية التي تحدثها تكنولوجيا الاتصال الرقمي:

يظهر لنا اهم المظاهر التي تضيء بها تكنولوجيا الاتصال الرقمي اللمسة العصرية على جل نشاطات وأداء مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية عين الدفلى فيتم بالدرجة الأولى حسب النتائج المفرغة في الجدول اختصار الوقت والجهد حيث شكلت نسبة 31.9 بالمئة ولا تتطلب سوى النقر على المفاتيح والولوج إلى العديد من التطبيقات والصفحات وبالتالي تخفيف عبء صعوبة الوصول إلى المصادر في أغلب الأحيان، وتليها ان تكنولوجيا الاتصال الرقمي تضمن انتقال المعلومات بسرعة وبدقة قدرت نسبتها ب: 25.5 بالمئة، وترى نسبة 15,9 بالمئة من عينة الدراسة انها تساعد وقت الازمات، مثل أزمة Coronavirus فاستخدامها ساهم في سير اداء العمل داخل المؤسسة، بالإضافة الى انها: تقضي على روتينية العمل، استحداث وظائف جديدة، تقليص ودمج الوظائف حيث كانت نسبها متقاربة وهي كالتالي على الترتيب: (10.6%، 8.5 %، 7.4%)، ومنه في خضم هذه التطورات العلمية والتقنية التي يشهدها عصر البشرية اليوم أصبح لزاما على المؤسسات أن تبادر بوضع خطط وترسيم السياسات اللازمة لتطوير نظم المعلومات والاتصالات وذلك لتأمين الحصول على خدمات معلوماتية سريعة ومتطورة لتناسبها، لما تقدمه من مزايا وما تضيفه لرفع مستوى الأداء والكفاءة في المؤسسة ومواكبة المؤسسات الناجحة، حيث من بين اهم النتائج التي توصل اليها الباحث مدلس فيصل ان من اكبر المزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في المؤسسة هو تسهيل انشاء اتصال سهل وسريع وواسع بين العمال ومنه تقديم خدمات افضل وبالتالي تكون فعالة في جذب العملاء والمحافظة عليهم. (مجلس فيصل، 2017، ص223)

المحور الرابع: مشاكل استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية
عين الدفلى

1. اهم الصعوبات المواجهة اثناء استخدام العمال لتكنولوجيا الاتصال الرقمي:

من خلال قراءة معطيات هذا الجدول بعد تفريغ التكرارات في برنامج (26.0) SPSS والحصول على النتائج الظاهرة بالأعلى والتي استطعنا ان نرتب وفقها العبارات الخمس من اول رتبة الى آخرها ومنه نستنتج أن: السؤال رقم (05): الذي يتمثل في (ضعف سرعة شبكة الأنترنت واضطرابها قلل من فرص استخدامنا لتكنولوجيا الاتصال الرقمي) حيث نرى المبحوثين قد اجابوا انهم موافقين بشدة بنسبة 84.4 بالمئة وبمتوسط حسابي 4.22 وانحراف معياري 0.94 بأن سرعة شبكة الانترانت واضطرابها من اهم الصعوبات التي تقلل من رغبتهم في الاعتماد على تكنولوجيايات الاتصال الرقمي خلال أداء عملهم حيث مهما كانت هذه الوسائل تسهل العمل إلا انها لا تخلو من المشاكل التي تعيق الأداء أحيانا. السؤال رقم (04): الذي يتمثل في (عدم التلقي لتكوين كافي في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي ساهم في تقليل فعاليتها) يتضح لنا بأن جزء من عينة الدراسة بأنهم موافقين بنسبة 81.6 بالمئة، وبمتوسط حسابي 4.08 وانحراف معياري 0.82 تعتقد ان التكوين شرط أساسي حتى يتمكن العمال من استغلال تكنولوجيا الاتصال الرقمي احسن استغلال وفي مؤسستهم قليل جدا وهذا ما جعل الاعتماد على هذه التقنيات الحديثة صعب جدا وقد قلل من فعاليتها ومن المزايا التي تتمتع بها والتي ستساعد العمال كثيرا على عصرنة اداءهم وفي هذا السياق يرى روجرز وشوميكور: "أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني"، أي انه ليس كل الأفكار الجديدة متكافئة من حيث انتشارها حيث عرض الباحثان مجموعة من الخصائص منها خاصية "التداول" التي تعني انه سهولة نشر وتداول الأسلوب المستحدث بين الافراد، وقد لوحظ انه كلما كانت نتائجه عند تبنيه واضحة كلما كان قبوله ميسورا. (مكوي وحسين ليبي، 1998، ص 257) السؤال رقم (02): الذي هو (ضعف البنية التحتية يجعل من مهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمل مهمة صعبة) حيث ترى 76.4 بالمئة، وبمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 1.2، من عينة الدراسة انها موافقة على ان العتاد المتوفر بالمؤسسة ليس كافيا لتسهيل مهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمل حيث بالرغم من ان مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية عين الدفلى من بين المؤسسات الخدماتية التي تبادر في تبني أحدث التقنيات الرقمية الا انها لا تعمم توزيعها على كل المكاتب فنجد ان معظمها تتواجد بمكاتب المسؤولين. السؤال رقم (03): المتمثل في (ادى استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي الى زيادة الضغط وعدم التحكم في سير العمل) فقد كان رأي 53.6 بالمئة، من المبحوثين محايدا بمتوسط حسابي 2.68 وانحراف معياري 1.31، على انه عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الرقمي خلال عملهم قد زاد من الضغط في العمل فقد تكون فهذه التكنولوجيا قد سهلت عليهم الكثير من المهام وقد أصبحوا يتحكمون في سير العمل أحسن من السابق، او عكس ذلك تماما أي انه لم يصل استعمال التكنولوجيا الرقمية بشكل تام في المؤسسة الى درجة تقييم انها تسبب ضغطا في العمل وعدم التحكم في سيره حيث لازال يتم المزج بين كل الأساليب الاتصالية الحديثة والتقليدية. السؤال رقم (01): الذي يتمثل في (لا يسمح استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بتنمية مهاراتهم في العمل) حيث نجد ان نسبة 44.4 بالمئة من عينة الدراسة غير موافقة بمتوسط حسابي 2.23 وانحراف معياري 1.22، على ان تكنولوجيايات الاتصال الرقمي لا تساعد في تطوير المهارات وأداء العمل عامة بل سيبدع

العامل أكثر في عمله ويصبح يتقن أداء الكثير من المهام في وقت أقصر مقارنة بالسابق وتوفير لهم السرعة والدقة وسهولة الاتصال والتنسيق ومنه غيرت في شكل العمل إلى الأحسن.

2- صعوبات أخرى عند العمال في اجراء الاتصال بواسطة تكنولوجيا الاتصال الرقمي:

في قراءة لبيانات، نلاحظ ان لتكنولوجيا الاتصال الرقمي عدة صعوبات تعيق اجراء الاتصال بواسطتها داخل المؤسسة بين العمال حيث قد كانت النسبة الأكبر لتأكيد ذلك إجابة جزء من عينة الدراسة بنعم لوجود صعوبات أخرى، حيث قدرت ب: 51.6 بالمئة يعني أكثر من النصف، لكن تلمها نسبة معتبرة من العمال الذين لا يجدون صعوبات في استخدامه حيث شكلت 48.5 بالمئة، وهذا أمر طبيعي لأن أغلبهم ذوتكوين جامعي إلى جانب وجود فئة من المثقفين تجيد استعمال التقنيات الحديثة ومتحصلين على شهادات في المعلوماتية وكذلك استعمالهم اليومي لتكنولوجياالاتصالوهذا ما يجعلهم يجيدون استخدامها ولا يواجهونأي صعوبة في استعمالها.

3- نوع الصعوبات التي تواجهها فئة من العمال:

من خلال قراءة نتائج هذا الجدول تظهر لنا اهم الصعوبات التي تواجهها فئة العمال الذين اجابوا بنعم في السؤال السابق حيث اختلفت وتوزعت النسب، فحل مشكل ان تحدث أخطاء تقنية بالمرتبة الأولى بنسبة 48.38 بالمئة، ثم يليه مشكل ان أحيانا الشبكة الداخلية الانترانت تضعف سرعتها فتعيق الاتصال ما بين العمال ومختلف النشاطات التي تتم بواسطتها، وفي المرتبة الثالثة أجب جزء من العينة انه ليس لديه الخبرة الكافية وعدم التأهيل الجيد في استخدامها، ثم مواجهة البعض بنسبة 9,97 بالمئة مشاكل لغوية حيث وهذا راجع إلى ان بعض المعلومات تكون باللغات الأجنبية كاللغة الفرنسية اوالإنجليزية، وفي الأخير أجب الباقي بنسبة 8.06 بالمئة انهم يجدونها معقدة عند الاستعمال أي يفضلون البساطة لكن بجهد اكبر مثل ملئ ونقل الملفات يدويا وغير ذلك... كما نخص بالذكر أن هذهاوسائل عرضة للتجديد المستمر مما يصعب على العمال التأقلم مع بعض التقنيات الحديثة، وكل هذا يؤدي إلى انخفاض نسبة استخدام هذه التكنولوجيات.

4- الأسباب التي تؤدي الى امتناع عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي:

ان من بين اهم الأسباب التي لا تساعد على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي العامل في ادائه لعمله حيث أولها انه لم يستخدمها قط فقد شكل هذا نسبة 46,6 بالمئة وقد يرجع ذلك حسب نظرية انتشارالمبتكرات الى عدم التقبل للتغيير والذي عززته النظرة السلبية للأفكار المستحدثة، كما ان المعلومات فيها يصيها أحيانا التشويش شكل هذا السبب نسبة 40.83 بالمئة، وهناك نسبة من العمال يرون انها لا تتوفر بكفاية في المؤسسة قدرت ب: 33.33 بالمئة وكذلك يرجع إلى عدم توفرها بشكل كافي على كل المكاتب إضافة إلى أن هذه الوسائل الاتصالية المتطورة لا تتواجد إلا على مستوى رؤساء المصالح، وفي الأخير هناك جزء من العينة يرى ان هناك وسائل أنجع منها.

5- وجود سلبيات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في المؤسسة حسب متغير السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية:

ان تكنولوجيا الاتصال الرقمي لا تخلومن السلبيات حيث لا احد من عينة الدراسة حسب متغير السن قد وجدها مثالية ومنعدمة من السلبيات، وقد تراوحت الإجابات بين كثيرا وقليلًا، فشكلت الفئة الشابة التي يتراوح عمرها ما بين 25 و35 سنة نسبة 100 بالمئة بإجاباتهم انهم يجدون القليل من السلبيات عند استخدام الوسائل الرقمية فمهما كانت تسهل عليهم أداء عملهم الا انها تتعرض أحيانا للتشويش وتبقى مهددة بالتعرض للقرصنة، وفي المقابل كانت نسب الإجابة بأن تكنولوجياالاتصال الرقمي يوجد بها الكثير من السلبيات مرتفعة كلما زاد سن باقي افراد العينة، حيث شكلت الفئة الأكثر من 45 سنة نسبة 85.5 بالمئة هذا راجع الى كمية الصعوبات التي يواجهونها عند استخدامها، وتلمها فئة من 36 الى 45 سنة بنسبة 46.5

دور تكنولوجيايات الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدماتية دراسة حالة مؤسسة الصندوق -عين الدفلىCNAS الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

بالمئة.ومن خلال قراءة معطيات ،نلاحظ ان متغير المستوى التعليمي مثل متغير السن حيث دائما ما تبقى نسبة انعدام وجود سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي 0% وتتراوح باقي إجابات الباحثين ما بين كثيرا وقليلًا، حيث كانت أكبر نسبة 66.2 بالمئة ترى انه لها الكثير من السلبيات وهي فئة المستوى التعليمي الثانوي، تعود إلى نقص الخبرة التي ترى أنه لا توجد خبرة كافية حول استعمال التقنيات الحديثة، وتقابلها نسبة 33.8 بالمئة منهم من يرون انها سلبيات قليلة، ثم تليها الفئات الأخرى بنسب 0% بإجابتهم كثيرا لكنهم لا ينكرون وجود بعض السلبيات أي "قليلًا" فتمثلت نسبة إجابة فئة الدراسات العليا والجامعيين ب: 100 بالمئة. ،يتضح لنا كذلك انه لا تنعدم السلبيات عند استخدام تكنولوجيايات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة حسب متغير الخبرة المهنية وذلك كغيره من المتغيرات السابق ذكرها، فكانت أكبر نسبة 100 بالمئة بإجابتهم قلة وجود السلبيات، تعود لفئة الباحثين الأقل خبرة من خلال سنوات العمل حيث لم تتجاوز مدة عملهم الخمس سنوات، وتليها فئة الباحثين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5 الى 10 سنوات بنسبة 62.5 بالمئة، اما باقي الباحثين الذين تزيد اقدميتهم في العمل فقد كانت نسب اجابتهم اعلى بالنسبة لكثرة السلبيات أي "كثيرًا"، حيث شكلت فئة من عينة الدراسة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 11 الى 15 سنة بنسبة 100 بالمئة، وتليها الفئة الأكثر خبرة (اكثر من 15 سنة) نسبة 79.1 بالمئة.

6- سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي داخل المؤسسة:من خلال معطيات ،يعتقد 80 بالمئة من الباحثين انه من اكثر السلبيات التي يعانون منها عند استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمي انها تهدد حماية معلومات المؤسسة وهناك خطر التعرض للقرصنة فهي لا تتمتع بجهاز متطور وقائم بذاته مهمته السهر على حماية المعلومات من القرصنة فقد شهد موقعهم الرسمي العديد من محاولات التهكير (Hacking)، مثلما حدث العام الماضي حيث قام "هاكرز" مغاربة بقرصنة أزيد من 280 موقعا حكوميا جزائريا ردا على "تداول" الشروق على رموز المغرب ومنهم الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (السبق الاخبارية، <https://sabk.ma>) ثم تليها نسبة 57.5 بالمئة يرون انها تسبب لهم العديد من المشاكل الصحية كضعف البصر وغيره، كما انه من بين السلبيات كذلك والتي كانت بنسب متقاربة 37.5 و36.6 بالمئة قد اجابوا ان تكنولوجيا الاتصال الرقمي تقلص مناصب العمل في المؤسسة والعلاقات الشخصية بين العاملين حيث ان نقص الاتصال الغير رسمي في المؤسسة قد يسبب عدم الانسجام بين العمال والتكامل الوظيفي داخل المؤسسة وما قد يسبب خلافات وكذا التماطل في إنجاز المهام والواجبات وبالتالي عدم تحقيق أهدافها العامة.

1- نتائج الدراسة: بعد معالجتنا لمختلف جوانب البحث النظرية والتطبيقية توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تساعدنا على الإجابة على أهداف البحث وتساؤلاته وعلى اختبار صحة الفرضيات الموضوعية، وعليه توصلنا إلى النتائج التالية:

1 - النتائج العامة للدراسة:

(1) هيمنة فئة الكبار في السن بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية عين الدفلى إذ بلغت نسبتهم 63.33 بالمئة وهذا راجع إلى أن المؤسسة تحتاج ترشيحهم للمناصب القيادية في العمل وتحملهم المسؤولية.
(2) انتساب نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة لفئة المستوى الثانوي حيث بلغت نسبتهم 64.17 بالمئة وهذا راجع إلى أقدمية المؤسسة حيث كانت في السابق مستوى الثانوي يعادل الجامعي الآن لكن هذا لا يعني أن المؤسسة الآن لم تتغير بها القوانين حيث أصبح التوظيف يحتاج شهادة جامعية كغيرها من المؤسسات، ومنه قد بلغت نسبة الجامعيين 34.17 بالمئة وهذا يعود بالنفع على المؤسسة.

- (3) تتمتع نسبة كبيرة من المبحوثين بالخبرة والاقدمية في العمل حيث قدرت ب: 64.17 بالمئة الذين تجاوزوا 15 سنة بالعمل وهو ما يؤكد كفاءة ومهارة أفراد العينة والمؤسسة ككل لأداء مهامهم بفاعلية أكبر، كما تعمل المؤسسة على الموازنة بينهم مع المحافظة على أصحاب الخبرة بنسبة كبيرة وبين العمال الجدد ليستفيد الكل من تجربة الآخر.
- (4) كل أفراد العينة تتوفر لديهم كل أو بعض الوسائل الاتصالية الرقمية حيث بلغت نسبة الإجابة على العبارة "لا توجد اي وسيلة": 0%، ومنه نستنتج أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية عين الدفلى تعتمد على الاتصال الرقمي إلى حد ما ويسايرون التطورات التكنولوجية.
- (5) لم تتخلى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية عين الدفلى عن باقي انواع الاتصال (الشفوي والكتابي) إضافة إلى الاتصال الرقمي، داخل المؤسسة حيث فاقت نسب إجابات عينة الدراسة 50% لكل نوع، أكبر نسبة كانت للاتصال الورقي التي شكلت 73.33 بالمئة.
- (6) يتم الاعتماد على الشبكة الداخلية الانترنت بنسبة 56.7 بالمئة من عينة الدراسة حيث أصبحت من الضروريات في المؤسسة لما تحمله من مزايا تسهل على العامل الوصول إلى كل زملائه بالعمل بسهولة وبأقل جهد ووقت وهذا ما يؤكد الجدول رقم: (11، 12).
- (7) إن الغرض الرئيسي من استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمي هو أن يتلقى كل العمال التعليمات حيث شكلت نسبة 92.5 بالمئة، ومن أغراضها كذلك أن يطلع العامل على المستجدات وتحويل ونقل الملفات والتواصل مع زملائه في العمل مهما كان مواقعهم في المصالح، كما من السهل أن يتم التنسيق بين المصالح باستخدام وسائل الاتصال الرقمي وهذا ما يؤكد الجدول رقم (13)
- (8) من أكثر الوسائل الرقمية استعمالا في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية عين الدفلى الهاتف الثابت والبريد الإلكتروني الداخلي وهاتف بروتوكول الانترنت، وتحتل آخر المراتب مؤتمرات الفيديو التي تم إدراك أهميتها مؤخرا مع جائحة فيروس كورونا.
- (9) لم يتم التخلي عن الاسلوب التقليدي في الاتصال داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية عين الدفلى حيث يفضلها كل من فئة المسنين (أكثر من 45 سنة) بنسبة 58.2 بالمئة، وفئة ذوي المستوى الثانوي بنسبة 75.3 بالمئة، وفئة اصحاب الخبرة بنسبة 64.9 بالمئة، بعد الاطلاع على نتائج الجداول (15، 16، 17)، بالرغم من عمل المبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي على توفير الجهد والوقت، وهذا يرجع إلى اعتيادهم على روتين عمل واحد فلا يحبذون التغيير.
- (10) طبيعة العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية عين الدفلى، تفرض تفضيل العمال الاتصال التقليدي بالإضافة الى تفاديهم حدوث اخطاء تقنية وقد لا تتوفر الوسائل التكنولوجية الكافية حسب نتائج الجدول (18)، .
- (11) تساهم تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرنة أداء المؤسسات الخدمانية بالجزائر ومؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية عين الدفلى وتحسين طرق الاتصال داخلها.
- (12) اهتمام المؤسسة باقتناء أحدث التقنيات حيث بلغت نسبة الإجابة على هذا السؤال بالإيجاب 77.5 بالمئة وهذا راجع لدرابتهم بأهمية هذه الوسائل ووجوب مواكبتها للتطورات الجارية.

دور تكنولوجيايات الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدماتية دراسة حالة لمؤسسة الصندوق -عين الدفلى CNAS الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

13) اهتمام المؤسسة بالتكوين إلى حد ما، إلا أنه نسبة المشاركة فيها ضئيلة جدا بالاطلاع على نتائج الجدول رقم (23)، يرجع هذا إلى عدم تقسيمها بالتساوي ومنه يفسر هذا أن أهم الإشكالات مع تعميم استخدام وسائل الاتصال الرقمي، يقع على عاتق العنصر البشري الغير المؤهل والمدرب.

14) بينت الدراسة أن معظم أفراد العينة يرغبون بإدخال تكنولوجيايات جديدة للاتصال داخل المؤسسة وذلك سعيا منها لجعل المؤسسة تعمل ضمن إدارة مواكبة لتطورات العصرنة.

15) توصلت الدراسة إلى أن أهم مظاهر العصرنة التي تخلفها الوسائل الرقمية هي اختصارها للوقت والجهد وضمن انتقال المعلومات بسرعة، كما أنها تساهم وقت الأزمات على التحكم في سير العمل، وتقضي على ذلك الروتين الجامد وقد تستحدث وتقلص وظائف لا فائدة من وجودها.

16) كشفت الدراسة أن أهم الصعوبات التي تواجه العمال أثناء استخدامهم للوسائل الحديثة حسب مقياس ليكرت الخماسي:

- درجة موافقة بنسبة 65.6% من أفراد عينة الدراسة على أن سرعة الشبكة الداخلية الانترانت واضطرابها يقلل من فرص الاعتماد عليها.
- درجة موافقة بنسبة 62.8% من المبحوثين ان نقص التكوين والتدريب على استخدام الوسائل التكنولوجية الرقمية يساهم في تقليل فعاليتها.

■ نسبة 60.6 بالمئة من أفراد العينة يرون أن ضعف البنية التحتية يجعل من مهمة استخدامها صعبة.

■ ظهرت أن أكثر من 50 بالمئة من عينة الدراسة لا توافق على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي يسبب ضغطا في العمل وعدم تنمية مهارات العمال .

■ توصلنا من خلال دراستنا أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة تواجههم بعض الصعوبات في استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية على مستوى عملهم وهذا راجع لعدة أسباب كعدم توفرها بكفاية أو التشويش الذي يصيبها احيانا.

17) كشفت دراستنا أن بالرغم من التسهيلات التي يقدمها الاتصال الرقمي بوسائله إلا أنها لا تخلو من السلبيات، حيث يتمثل أهم عنصر في التهديد بالتعرض للقرصنة والمخاطر الصحية على العاملين وتقليصها مناصب العمل والعلاقات الشخصية بين العاملين.

2- النتائج في ضوء الفرضيات:

طرحنا الدراسة الحالية ثلاث فرضيات رئيسية تم صياغتها من واقع المتغيرات الأساسية فيها، في ضوء المعطيات الميدانية والنظرية التي تم التعرض إليها في الفصول السابقة، وتبحث هذه الفرضيات بالتحليل والدراسة عن الإجابات لمجموع الأسئلة التي أثارناها وهي كالآتي:

- الفرضية الأولى تبين ان: تكنولوجيايات الاتصال الرقمي أكثر اعتمادا مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وفقا لمتغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية، فمن خلال النتيجة (05)، (09) و (10) نستنتج ان هذه الفرضية لم تتحقق كليا فغالبية افراد العينة مازالوا متمسكين بأساليب الاتصال التقليدية.

- الفرضية الثانية التي تبين انه: توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وعصرنة أداء مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء تبعا لمتغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية، وهذا ما اكدت عليه النتائج: (11)، (12)، (14)، (15) وهذا فإن الفرضية الثانية تحققت كليا.
- الفرضية الثالثة تؤكد ان: تهديد حماية المعلومات والتعرض للقرصنة من أبرز المشاكل التي تعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء تبعا لمتغيرات السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية، فمن خلال النتيجة (16) كشفت الدراسة أن أهم الصعوبات التي تواجه العمال أثناء استخدامهم للوسائل الحديثة ضعف البنية التحتية أي عدم توفر العتاد اللازم والمتطور الكافي لحماية نظام معلوماتها ومن خلال النتيجة (17) أنها لا تخلو من السلبات، حيث يتمثل أهم عنصر في التهديد بالتعرض للقرصنة، وبالتالي فإن الفرضية الثالثة للدراسة أثبتت كليا.

خاتمة:

في خضم الزخم الهائل من تراكم المعرفة ووسائل الحصول عليها أصبحت المعلومات من الموارد الأكثر أهمية داخل المؤسسة، باعتبارها نقطة قوة وتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية، لذلك فالاتصال الرقمي يعتبر من المفاهيم والتوجهات الجديدة لطرق لنقل المعلومات وعصرنة الأداء داخل المؤسسات عامة والخدمات على وجه الخصوص، فقد أصبح الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة الرقمية والمتطورة في مختلف الإدارات وفي كل أنحاء العالم أمرا حتميا لا بد من بلوغه.

قائمة المراجع:

- إغالون نورة، دور الاتصال الرقمي في تنمية السياحة بالجزائر، مجلة الاتصال والصحافة، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام العدد (09)، 2018.
- برباخ رايح، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة اجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة، مجلة الإبداع الرياضي، المجلد رقم (10)، العدد رقم (01)، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019.
- زايد نجاة، التكوين واستراتيجية تسيير المهارات التسييرية لدى إدارات شركة سوناطراك، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة سانيا وهران، 2010-2011.
- بن دهمه هوارية، الحماية الاجتماعية في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المالية العامة، جامعة ابوبكر بلقايد، الجزائر، 2015.
- جبران مسعود، معجم الرائد، ط2، دار العلم للملايين، بيروت، 2005.
- جريدة سبق الإخبارية، يومية إخبارية شاملة الكترونية، "هاكرز" مغاربة يقرصنون أزيد من 280 موقعا حكوميا جزائريا ردا على "تداول" الشروق على رموز المغرب، (14-02-2021)، على الرابط <https://bit.ly/3Xjx3uR>
- حجر مبارك، الضمان الاجتماعي، المكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1965.
- حريري محمد سرور، علم النفس الاداري، دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2015.
- حريري محمد سرور، قواعد التحليل النفسي والمعالجة النفسية والسلوكية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، ط1 2016.
- حلاق بطرس، الرأي العام وطرق قياسه، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، د.ط، 2020.
- سعدية حليلة، عفاف خويلد، تسويق الخدمات، مطبوعة موجه لطلبة السنة الاولى والثانية ماستر، جامعة قاصدي مرباح، 2018.

دور تكنولوجيايات الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدماتية دراسة حالة لمؤسسة الصندوق -عين الدفلىCNAS الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-

- شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2007-2008.
- الضلعين نضال فلاح وآخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، دار الأعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- طارق الياس، حماية من الاختراق دور العلاقات العامة والاعلام، مركز الخبرات المهنية للإدارة - بميك، مصر، 2020.
- الطائي حميد، العلاقات بشير، اساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري للنشر، د.ط، عمان، 2009.
- طوبهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة انتاج الكبرياء بتيارت، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق، جامعة محمد بن احمد وهران (2)، 2015-2014.
- عبد الجبار سهيلة وآخرون، مدى إدراك ووعي المؤسسات الخدماتية الاحتكارية لمفهوم التسويق بالعلاقات دراسة حالة مؤسسة نفضال، المجلد 4 العدد (1)، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة-الجزائر، 2019.
- عبيدات محمد عوني، شرح قانون الضمان الاجتماعي، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1998.
- عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية: الجزائر حاليا، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، ط1، 2016.
- عزوز محمد وآخرون، واقع تطبيق اساليب إدارة الازمات لدى العاملين بالمؤسسات الخدماتية في ظل جائحة كوفيد 19، المجلد 3 العدد (خاص 2)، مجلة علوم الاداء الرياضي، جامعة محمد الشريف مساعدي سوق اهراس، 2021.
- غيث محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1995.
- غيدة فوزية، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات دراسة حالة وكالة اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12 العدد (03)، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة الجزائر، 2021.
- فروخ فايز عبد الرحمن، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الاداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
- فضل الله محمد عبد الله، الدين والعصرنة، بينات، الموقع الرسمي لمؤسسة العلامة المرجع السيد محمد حسين فضل الله (رض)، 2016، متوفر على الرابط <https://bit.ly/3XTYr9y>
- قاموس المعاني الالكتروني، متوفر على الرابط <https://bit.ly/44jd9Jn>
- قندليجي عامر إبراهيم: منهجية البحث العلمي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، د.ط، عمان، 2014
- كاوجة بشير، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013
- مجلس فيصل، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تدعيم مختلف ابعاد الجودة، مجلة الحوار المتوسطي، المجلد 08، العدد (02)، جامعة الجيلالي ليابس سيدي بلعباس، الجزائر، ديسمبر 2017
- محمد عبد الرحمان وآخرون، المعجم الشامل، دار الوفاء، الاسكندرية، 2013.
- مكاوي حسن عماد، السيد حسين ليلى، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 1998.
- منجد الابجدي، ط5، دار الشروق، بيروت، 1987.
- نمر دعمس مصطفى، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء، الاردن، د.ط، 2008.