جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد– الطارف
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:.....

رقم التسجيل:.....

الرقمنة وتأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة -اتصالات الجزائر-ببلدية الطارف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل

إعداد الطالبتان:
- بوزينة شادية
- هلال صالحة

إشراف الأستاذة الدكتورة:
- غريب منية

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الاستاذ	الرتبة	مؤسسة الانتساب	الصفة
د/فوزي نوار	أستاذ محاضر –أ–	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	رئيسا
اد/ غريب منية	أستاذة التعليم العالي	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	مشرفا مقررا
د/ غوماري زعرة	أستاذة مساعدة أ	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	عضوا

السنة الجامعية: 2021–2022

جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:.....
رقم التسجيل:.....

الرقمنة وتأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة -اتصالات الجزائر-ببلدية الطارف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل

إعداد الطالبتان:
- بوزينة شادية
- هلال صالحة

إشراف الأستاذة الدكتورة:
- غريب منية

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الاستاذ	الرتبة	مؤسسة الانتساب	الصفة
د/فوزي نوار	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	رئيسا
اد/ غريب منية	أستاذة التعليم العالي	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	مشرفا مقررا
د/ غوماري زعرة	أستاذة مساعدة أ	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	عضوا

السنة الجامعية: 2021-2022

بسم الله الرحمن الرحيم

+

شكر وتقدير

قال الله تعالى: رَبِ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتِكَ التِّي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ و عَلَى وَالِدَيَّ و أَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَ أَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينْ.

سورة النمل الآية (19).

الحمد لله الذي أعاننا ووفقنا في مشوارنا الدراسي، الحمد لله حمدا كثيرا والشكر لله سبحانه شكرا يوازي عونه وتوفيقه لنا لإنجاز هذا البحث العلمي و إتمام هذا الجهد الذي طالما حلمنا بتحقيقه.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة المشرفة "غريب منية" على كل ما قدمته لنا من توجيهات و معلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة، و لما منحته إياه من وقتها طوال فترة إعداد هذا البحث حتى صار كما هو عليه، فلها كل التقدير و الاحترام و جزاها الله كل خير و عافية.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة المناقشة لتشريفهم لنا و مناقشتهم هذا العمل.

كما نشكر موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لتساهلهم معنا في اجراء الدراسة الميدانية.

شادية و صالحة

اهداء

أهدي هذا العمل إلى:

إلى ملاكي في الحياة ..إلى معنى الحب والحنان .. سر الوجود أمي الغالية "خديجة".

إلى من علمني العطاء بدون إنتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

أبي الغالي "حسان" ستبقى قدوتي ومثلي الأعلى في الحياة .

إلى أخوتي أشرف وإسلام حفظهم الله.

إلى عائلتي وكل عائلة بوزينة وأصدقائي وأحبائي

وإلي كل من يعرفني من قريب أو بعيد

جعل الله عملنا هذا في ميزان حساناتنا وأن ينتفع به كل من قرأه.

شادية

اهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى من كان دعائها سر نجاحي، إلى سندي و من لا يغلي عليها غالي و لا نفيس و من لا بديل لها في هذه الدنيا، إلى التي لا تفيها الكلمات حقها إنها أمي الحبيبة.

إلى مصدر شجاعتي و رباط جأشي، من بذل جهد سنين من أجل أن أعتلي سلالم النجاح، و من أنار دربي لأحقق حلمي إلى أبي العزيز سندي و فخري.

حفظ الله من كان لهما الفضل بعد الله في وجودي و ربياني و سهرا على راحتي إلى الوالدين "فتيحة" و "شريف"

إلى من هم سندي و دعمي في هذه الحياة إخوتي و أخواتي، إلى من ساعدني من عائلتي و كان لهم بالغ الأثر في الكثير من إلى عقبات و الصعاب.

كل من قدم لي يد العون من قريب أو بعيد حفظكم الله.

صالحة

ملخص الدراسة

جاءت هذه الدراسة بعنوان الرقمنة وتأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة سنحاول من خلال البحث في هذا الموضوع الوصول إلى إجابات حول التساؤل المركزي: ما تأثير استخدام الرقمنة على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ؟

و للإجابة على هذا التساؤل قمنا بطرح ثلاث تساؤلات فرعية:

– ماهي انعكاسات الرقمنة على المورد البشري داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف؟

– كيف تساهم الرقمنة في تنظيم العمل داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف ؟

– ماهي الصعوبات التي تحول دون تطبيق الرقمنة داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف ؟

كما تهدف هذه الدراسة إلى: – تبيان انعكاسات الرقمنة على المورد البشري و مساهمتها في تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف مع إبراز الصعوبات التي تحول دون تطبيقها.

حيث تم تقسيم الدراسة إلى جانبين جانب نظري و أخر ميداني فالجانب النظري تضمن ثلاث فصول، حيث احتوى الفصل الأول الإطار المفاهيمي و المنهجي للدراسة و الفصل الثاني تناولنا فيه مدخل إلى الرقمنة، و الفصل الثالث تناولنا فيه تنظيم العمل داخل المؤسسة وفق عملية الرقمنة، أما الفصل الرابع الخاص بالدراسة الميدانية تطرقنا إلى مجالات الدراسة، و عرض البيانات و تحليلها و تفسيرها، و استخلاص النتائج و التوصيات، فللإحاطة بمختلف جوانب الدراسة و متغيراتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أكثر المناهج توافقا مع دراستنا و لإبراز أهم المحاور سابقة الذكر اعتمدنا على ثلاث أدوات لجمع البيانات متمثلة في الملاحظة و المقابلة و الاستمارة حيث كان مجتمع الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف كونها أكثر نموذجا لإجراء دراستنا فيها و طبقت الدراسة على عينة اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة متمثلة في 30 موظف بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف فبعد الحصول على البيانات و عرضها و تحليلها تم استخلاص النتائج التالية :

– إن استخدام الرقمنة و التحكم فيها بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ينعكس ايجابيا على فعالية و جودة أداء المورد البشري كما تؤدي إلى تخطي العراقيل التنظيمية و تحقيق الرضا الوظيفي.

– تنعكس الرقمنة ايجابيا على مردودية و إنتاجية الفرد بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف و ذلك بالإشراف على المورد البشري في توجيه العمل في حال عدم القدرة على استخدام تقنيات الرقمنة.

– إن متابعة المورد البشري باستمرار ما يتم تفعيله لأنظمة الرقمنة ووعيه بالخدمات التي تمنحها داخل المؤسسة تساعد في مواجهة التحديات و كذلك تطوير العمل

– الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر لها تأثير ايجابي في علاقات الموظفين و تواصلهم.

– تعمل الرقمنة بمؤسسة ميدان الدراسة على السرعة في انجاز المهام و الأعمال كما تقلل من استخدام الأساليب التقليدية في العمل.

– تساهم في تحديد و ضبط الأنشطة في المؤسسة و تعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية بين الموظفين.

– إن استعمال مؤسسة اتصالات الجزائر ببلدية الطارف مواقع و أنظمة الرقمنة للتسويق الالكتروني للخدمات و ذلك لتقديم خدمات ذو جودة و تحقيق ميزة تنافسية.

– يساهم تطبيق الرقمنة في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف و تعمل أيضا على تسهيل عملية الاتصال بين كافة المستويات التنظيمية.

– إن مؤسسة اتصالات الجزائر لا توجد بها صعوبات كثيرة تحول دون تطبيق الرقمنة لأنها : تتوفر على إمكانيات مادية مناسبة لتطبيق الرقمنة كما أنها تقوم بالتغييرات اللازمة لمواكبة التطورات و تحتوي على مختصين ذو كفاءات و قدرات علمية و تقنية في مجال الرقمنة.

من بين هذه الصعوبات تذبذب و ضعف شبكة الانترنت بالإضافة إلى تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لمشاكل في أنظمة المعلومات مثل الفيروسات و الاختراق و التجسس.

– توجد فئة قليلة من المبحوثين لم تخضع إلى دورات تدريبية عن استخدام الرقمنة و كذلك عدم متابعتهم ما يتطلب تغييره لمواكبة الرقمنة بفعل ضغط العمل ما قد يؤثر سلبا على التطبيق الجيد له.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، تنظيم العمل، المؤسسة.

Study summary

This study came under the title of digitization and its impact on the organization of work within the institution. Through research on this subject, we will try to reach answers to the central question: What is the effect of using digitization on the organization of work within the Algeria Telecom institution for the municipality of El Tarf?

To answer this question, we asked three sub-questions:

- What are the implications of digitization on the human resource within the "Algeria Telecom" institution of El Tarf municipality?

- How does digitization contribute to organizing work within the "Algeria Telecom" institution for the municipality of El Tarf?

- What are the difficulties that prevent the application of digitization within the "Algeria Telecom" institution for the municipality of El Tarf?

This study also aims to: - Show the implications of digitization on the human resource and its contribution to the organization of work within the Algeria Telecom Corporation for the municipality of El Tarf, while highlighting the difficulties that prevent its implementation.

Where the study was divided into two sides, a theoretical side and a field one, the theoretical side included three chapters. In the field, we touched on the fields of the study, presenting data, analyzing and interpreting it, and drawing conclusions and recommendations. To take note of the various aspects of the study and its variables, the descriptive analytical approach was relied on as the most compatible method with our study. And the interview and the form, where the study population was the Algeria Telecom Corporation of El-Tarf municipality, being the most model for conducting our study in it.

- The use and control of digitization at Algeria Telecom for the municipality of El Tarf reflects positively on the effectiveness and quality of the performance of the

human resource and its profitability, by supervising it in directing work in the event of inability to use digitization techniques.

The human resource's continuous follow-up on what is being activated for the digitization systems that it grants within the organization helps in facing challenges as well as developing work

- Digitization works in the field of study institution to speed up the completion of tasks and work, as well as reduce the use of traditional methods of work, and it has a positive impact on employee relations and communication

- Contributes to defining and controlling the activities of the institution and simplifies administrative procedures among employees.

- The application of digitization contributes to making the appropriate decision when any change occurs in the Algeria Telecom Corporation for the municipality of El Tarf.

- Algeria Telecom does not have many difficulties that prevent the implementation of digitization because it: It has appropriate material capabilities to implement digitization and it also makes the necessary changes to keep pace with developments and contains specialists with competencies and scientific and technical capabilities in the field of digitization.

Among these difficulties is the fluctuation and weakness of the Internet, in addition to the exposure of Algeria Telecom to El Tarf municipality to problems in information systems such as viruses, hacking and espionage.

- There is a small group of respondents who did not undergo training courses on the use of digitization, as well as their failure to follow up on what needs to be changed to keep pace with digitization due to work pressure.

Keywords: digitization, work organization, Enterprise

فهرس المحتويات	الصفحة
الشكر و التقدير	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
المقدمة	أ
الفصل الاول الاطار المفاهيمي و المنهجي للدراسة	
1- الإشكالية	3
2- أسباب اختيار الموضوع و اهميته	5
3- أهداف الدراسة	6
4- تحديد مفاهيم الدراسة	7
5- الدراسات السابقة	13
6- المنهج المستخدم للدراسة	23
7- أدوات جمع البيانات	24
الفصل الثاني : مدخل الى الرقمنة	
تمهيد	30
1- نشأة الرقمنة و خصائصها	31
2- أهمية الرقمنة و اهدافها	33
3- أنواع الرقمنة	35
4- أسباب الرقمنة و متطلباتها	37
5- أثار الرقمنة	44
6- معوقات تطبيق الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة	45
خلاصة الفصل	48

الفصل الثالث: تنظيم العمل داخل المؤسسة وفق عملية الرقمنة	
تمهيد	50
1- نظريات التنظيم و مبادئه	51
2- أهمية التنظيم و أهدافه	58
3- أنواع التنظيم	59
4- عناصر التنظيم	61
5- تطوير العمل الإداري في ظل الرقمنة	63
6- مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية التنظيمية	64
خلاصة الفصل	65
الفصل الرابع : الجانب الميداني للدراسة	
1- مجالات الدراسة	67
2- عرض البيانات و تحليلها و تفسيرها	71
3- استخلاص نتائج الدراسة	108
4- توصيات و اقترحات الدراسة	114
5- الخاتمة	116
6- قائمة المصادر و المراجع	118
الملاحق	

الرقم	قائمة الجداول	الصفحة
01	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	71
02	توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية	72
03	توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	73
04	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	74
05	توزيع مفردات العينة حسب متغير التخصص	75
06	توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب المشغول	76
07	توزيع مفردات العينة حسب متغير الصفة	77
08	توزيع مفردات العينة حسب متغير الاقدمية	78
09	توزيع مفردات العينة حسب متغير مدة العمل	79
10	توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الصحية	80
11	إجابة المبحوثين عن استخدامهم لتقنيات الرقمنة أثناء العمل	81
12	إجابة المبحوثين عن تحكمهم في استخدام تقنيات الرقمنة	81
13	إجابة المبحوثين حول الطريقة التي يعتمدونها أثناء القيام بالعمل في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	82
14	متمثل في رضا الموظفين على عملهم في ظل وجود الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف	83
15	إجابة المبحوثين حول توجيه العمل من طرف المشرف في حالة عدم القدرة على استخدام تقنيات الرقمنة	84
16	إجابة المبحوثين حول متابعتهم باستمرار ما يتم تفعيله من أنظمة الرقمنة الجديدة	85
17	معرفة المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها أنظمة الرقمنة المطبقة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف	86
18	إجابة المبحوثين لحالة الرقمنة المتواجدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	87

19	إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بمكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل وجود الرقمنة.	88
20	إجابة المبحوثين حول تأثير الرقمنة في ظل علاقتهم بين الأفراد داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف	89
21	إجابة المبحوثين عن عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تعمل على السرعة في انجاز المهام و الأعمال	90
22	إجابة المبحوثين حول عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقلل من استخدام الأساليب التقليدية التي كانت سائدة في العمل	91
23	إجابة المبحوثين حول استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لتقنيات الرقمنة في تحديد و ضبط الأنشطة التي سوف تقوم بها	92
24	إجابة المبحوثين حول كيفية وصول المعلومة أثناء انجاز المهام باستعمال تقنيات الرقمنة بين بعضهم البعض	93
25	اجابة المبحوثين كيفية تلقي المعلومات رقميا من الزملاء أثناء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	94
26	إجابة المبحوثين عن استعمال تقنيات الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تبسط و تسهل الإجراءات الإدارية بين الموظفين.	95
27	إجابة المبحوثين حول استخدام مؤسستهم لمواقع و أنظمة الرقمنة للتسويق الإلكتروني لخدماتها.	96
28	إجابة المبحوثين حول سعي الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى تقديم خدمات ذو جودة .	97
29	إجابة المبحوثين حول مساهمة تطبيق الرقمنة في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف "فيروس كورونا".	98
30	إجابة المبحوثين عن سهولة عملية الاتصال بين مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف باستعمال تقنيات الرقمنة.	99
31	إجابة المبحوثين حول مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف هل تتوفر على إمكانيات مادية تمكنها من التطبيق الجيد لعملية الرقمنة.	100
32	إجابة المبحوثين حول خضوعهم إلى دورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا الرقمنة.	101

33	إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بالتغيرات المطلوبة لمواكبة التطور المستمر لعملية الرقمنة.	102
34	إجابة المبحوثين حول توفر شبكات اتصال سريعة و آمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	103
35	إجابة المبحوثين عن تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى مشاكل في أنظمة المعلومات (فيروس، اختراق، تجسس إلكتروني).	104
36	إجابة المبحوثين حول توفر مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف على برمجيات التي تحكم الرقابة على الأنظمة و تحميها من الاختراق.	105
37	إجابة المبحوثين عن وجود موظفين مختصين في تقنيات الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	105
38	إجابة المبحوثين حول مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف و عملها على التحديث المستمر لتقنيات الرقمنة.	106
39	إجابة المبحوثين حول وجود تخطيط و تنسيق على مستوى الإدارة لبرامج الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف.	106
40	رأي المبحوثين حول موضوع الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	107

الرقم	قائمة الاشكال	الصفحة
01	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.	71
02	توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية.	72
03	توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	73
04	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	74
05	توزيع مفردات العينة حسب متغير التخصص.	75
06	توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب المشغول.	76
07	توزيع مفردات العينة حسب متغير الصفة.	77
08	توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.	78
09	توزيع مفردات العينة حسب متغير مدة العمل.	79
10	توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الصحية.	80
11	إجابة المبحوثين حول ماذا يعتمدون أثناء القيام بعملهم في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	82
12	رضا الموظفين على عملهم في ظل وجود الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	83
13	إجابة المبحوثين حول متابعتهم باستمرار ما يتم تفعيله من أنظمة الرقمنة الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	85
14	إجابة المبحوثين لحالة الرقمنة المتواجدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	87
15	إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بمكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل وجود الرقمنة.	88
16	إجابة المبحوثين حول تأثير الرقمنة في علاقاتهم و تواصلهم بين الأفراد داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	89
17	إجابة المبحوثين حول عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقلل من استخدام الأساليب التقليدية الذي كانت سائدة في العمل.	91
18	خاص باستخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لتقنيات الرقمنة في تحديد و ضبط الأنشطة التي سوف يقوم بها.	92

19	إجابة المبحوثين حول كيفية وصول المعلومة بين بعضهم البعض عند انجاز المهام باستعمال تقنيات الرقمنة.	93
20	خاص بكيفية تلقي المعلومات رقميا من الزملاء أثناء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.	94
21	إجابة المبحوثين حول استخدام مؤسستهم لمواقع و أنظمة الرقمنة للتسويق الإلكتروني لخدماتها.	96
22	إجابة المبحوثين حول مساهمة تطبيق الرقمنة في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف "فيروس كورونا"	98
23	إجابة المبحوثين حول مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف هل تتوفر على إمكانيات مادية تمكنها من التطبيق الجيد لعملية الرقمنة.	100
24	إجابة المبحوثين حول خضوعهم إلى دورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا الرقمنة	101
25	إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بالتغيرات المطلوبة لمواكبة التطور المستمر لعملية الرقمنة.	102
26	إجابة المبحوثين عن تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى مشاكل في أنظمة المعلومات (فيروس، اختراق، تجسس إلكتروني)	104
27	رأي المبحوثين حول موضوع الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف	107
28	فروع مؤسسة اتصالات الجزائر	
29	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية االطارف	

المقدمة

مقدمة

تعيش المجتمعات في مختلف أنحاء العالم عدة تحولات مستمرة و متلاحقة عبر العصور، إذ يأخذنا كل عصر قدما على نحوٍ أكثر ازدهارا و تقدما من العصر الذي يسبقه ،حيث جاءت هذه التحولات نتيجة للكم الهائل من التطورات العلمية و التكنولوجية المتسارعة التي أحدثت نقلة نوعية و ثورة حقيقية في مجال المعلومات و الاتصالات، و لا شك أن أهمها ظهور الرقمنة التي تعني بتطبيق تقنيات التحول الرقمي و الأنشطة الواقعية إلى أنشطة رقمية، إذ أصبحت محل اهتمام الكثير من المؤسسات في جل القطاعات من خلال تأثيرها و يتجلى ذلك في التغييرات التي طرأت على العمل و أساليبه من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التكنولوجية الرقمية الحديثة و التي تؤثر على تطبيق وظيفة التنظيم.

إن التنظيم كعملية منهجية يحدد من خلالها الأنشطة و المهام التي يجب القيام بها لتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسات بمختلف أنواعها، و التي تسعى دائما إلى التأقلم مع التطورات الحديثة و الاعتماد على أسلوب عمل مبتكر لذلك نجد أن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية داخل كل مؤسسة، و خاصة مؤسسة اتصالات الجزائر التي تعتمد كثيرا في تسيير عملها على معطيات التكنولوجيا و أحدث التقنيات و المعلومات نظرا للقطاع التي تنتمي إليه، الذي ساهم كثيرا في رقمنة عدة قطاعات أخرى خاصة في أزمة وباء كورونا كون الرقمنة حل أمثل لما تحمله من خصائص متطورة في تطبيق مستوى الفاعلية في الانجازات.

انطلاقا مما سبق سنحاول من خلال هذه الدراسة معرفة تأثير الرقمنة على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

من خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على الرقمنة بصفة شاملة و ذلك بإبراز نشأتها و خصائصها، أهميتها و أهدافها ،أنواعها، أسبابها و متطلباتها، آثارها، التحديات التي تواجه الرقمنة و تؤثر على تنظيم العمل داخل المؤسسة، بالإضافة سنتطرق إلى التعرف على متغير تنظيم العمل وفق عملية الرقمنة، و ذلك من خلال إبراز نظرياته و مبادئه، أهميته و أهدافه، أنواعه، أسبابه و عناصره، تطوير العمل الإداري في ظل الرقمنة، مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية التنظيمية، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية التي سنعالج من خلالها إشكالية الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. أسباب اختيار الموضوع و أهميته
3. أهداف الدراسة
4. تحديد مفاهيم الدراسة
5. الدراسات السابقة
6. المنهج المستخدم للدراسة
7. أدوات جمع البيانات

1. الإشكالية:

يشهد العالم اليوم تطورا وتغيرا مستمرا في عدة مجالات من بينها تلك المتمثلة في المجال الاقتصادي والاجتماعي، الثقافي، السياسي، العلمي، وذلك بفعل العولمة والتقدم الملحوظ في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، القائم على الكفاءة والسرعة العالية في تنفيذ المهام.

إذ أن الاعتماد على التكنولوجيا أصبح ركيزة أولية لتجاوز التعقيدات التي تواجه الفرد سواء في الحياة المهنية أو اليومية، مما أدى إلى فتح آفاق وتطلعات مستقبلية جديدة، ساهمت بدورها الكبير في دعم الابتكار وخلق فرص للتنمية في جميع الميادين، فمن أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها المجتمع وقطاع المعلومات في عقدين من الزمن بما يعرف "بالرقمنة" التي أصبحت محل الاهتمام معظم المؤسسات.

فالرقمنة تعتبر من المكونات الأساسية لنظام المعلومات تعمل على تحويل كافة الأعمال والإجراءات الإدارية من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني بغرض الوصول إلى درجات أعلى من التقدم، من خلال توفير خدمات أفضل والسهولة والدقة في الإنجاز وتبادل المعلومات وتحديثها، فهي تعد سبيلا منتجها من قبل الحكومات والمؤسسات خاصة وأنها تؤثر على تنظيم العمل داخلها.

إن التنظيم يعتبر الوسيلة المثلى والضرورية في تركيب الجهود البشرية وتصنيفها من اجل تحقيق نوع من الانسجام و التوافق في تنفيذ الأعمال والوصول إلى الغايات التي أنشأت المؤسسة من شأنها، أيا كان حجمها وطبيعتها.

فتنظيم العمل هو الأساس لتخطيط المؤشرات الرئيسية للنشاط الرئيسي للمؤسسة، مما يساعد إلى تدفق العمل بسهولة ويسر ولا يتسبب في وجود الاختناقات التنظيمية وغيابات، الصراعات والمنازعات، داخل محيط المؤسسة.

إن المؤسسة يتم تأسيسها بغرض تلبية نوع ما من الأعمال سواء كانت خدماتية أو إنتاجية وفق لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها، و كشكل من أشكال التنظيم الاجتماعي، تؤدي وظيفة معينة في المجتمع، و تلتزم بالقواعد و بنية الأدوار التي يجب على أعضائها احترامها لتحقيق مهمتها المرجوة، و باعتمادها على التنظيم كثاني وظائف العملية الإدارية التي تقوم بها كل المستويات الإدارية ما يشمل من تحديد الهيكل التنظيمي للمؤسسة، و تحديد الأنشطة، و أوجه العمل اللازمة .

فنظرا للميزة التنافسية للمؤسسة التي تكتسي طابع الديناميكية بانتقالها من الطبيعة المادية إلى اللامادية، مما يفرض عليها ضرورة التأقلم مع المحيط الجديد لتوفير الاحتياجات اللازمة للمواطن و الموظف .

فإن الجزائر على غرار باقي الدول توجهت لمواكبة التطورات الحديثة في تطبيق التكنولوجيا حيث وضعت سنة 2008 إستراتيجية متدرجة عرفت بـE.Algerie2013 تهدف إلى تعميم الربط بشبكة الانترنت ورقمنة الخدمة العمومية وتأهيل الإطار القانوني لها، إذ جعلت من الرقمنة أساسا لنجاح إستراتيجية " الجزائر رؤية 2035" الموضوعة حديثا من قبل وزارة المالية، التي تلعب دورا في تنويع الاقتصاد الوطني خاصة في بعض القطاعات.

إلا أنه هناك تأخر كبير في انتشار واستعمال هذه الرقمنة المرجوة، حيث احتلت الجزائر سنة 2019 المرتبة 98 من بين 121 دولة فيما يخص الجاهزية الشبكية، والمرتبة 102و130 عالميا سنة 2017 فيما يخص تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور الإدارة الالكترونية على التوالي.

لذلك فإن نجاعة تطبيق تكنولوجيا الرقمنة وإخراجها إلى حيز الواقع العملي وخاصة المؤسسات الجزائرية كنظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية، المالية، التشريعية، البشرية، وغيرها، يتوجب توفير متطلبات ودعامات عديدة ومتكاملة من جهة، ومن جهة أخرى فإن قوة المؤسسة تتوقف على امتلاكها لأكبر عدد من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها ثم إرسالها.

لأنها مصدر أساسي ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة، ففي ظل جائحة كورونا لما خلفته من أضرار كبيرة تسببت في حدوث عراقيل في التنمية الاقتصادية والاجتماعية خاصة فإن الرقمنة كأهم البنى التحتية للمؤسسة تؤثر على تنظيم العمل، اذ نجد هناك تقليص في الوظائف والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات، كما ان لها دور في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وخلق ثقافة تنظيمية جديدة تساعد على نجاح الفعالية التنظيمية، فلابد من تعزيز دورها وتعميمها كأمر حتمي وضروري خاصة في المؤسسة الجزائرية.

وعليه يمكن طرح وصياغة التساؤل المركزي على النحو التالي:

– ما تأثير استخدام الرقمنة على تنظيم العمل داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف ؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

– ماهي انعكاسات الرقمنة على المورد البشري داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف؟

– كيف تساهم الرقمنة في تنظيم العمل داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف ؟

– ماهي الصعوبات التي تحول دون تطبيق الرقمنة داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف ؟

2. أسباب اختيار الموضوع و أهميته:

1.2 أسباب اختيار الموضوع:

– **الأسباب الذاتية:**

– الرغبة والقناعة في دراسة هذا الموضوع

– اختبار المعارف المنهجية السابقة من خلال تطبيقها في بحث علمي منهجي منظم

– إشباع الفضول العلمي حول هذا الموضوع الذي يندرج ضمن اهتماماتنا البحثية .

- **الأسباب الموضوعية:**

- الاهتمام بالقيمة العلمية لموضوع بحثنا لتواجده في الواقع الذي نعيشه وخاصة في مؤسسة " اتصالات الجزائر".

- التعرف على التأثير الذي يطرأ على تنظيم العمل داخل المؤسسة "اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف من خلال استعمال الرقمنة.

- حداثة الموضوع وقلة الدراسات حوله مما يحفزنا على بذل مجهود أكثر في البحث.

2.2 أهمية الدراسة:

- تنبثق أهمية هذه الدراسة في أن الرقمنة تعد عنصر ضروري في اغلب المؤسسات، التي تقوم بالعديد من الوظائف لغرض توفير حاجات أفرادها وتقديم الخدمات للمجتمع وفق تنظيم عمل محكم، يضمن التوافق والانسجام في تنفيذ المهام، لذلك نحاول معرفة تأثير الرقمنة على تنظيم العمل داخل المؤسسة تحديدا " اتصالات الجزائر " لبلدية الطارف خاصة وأن الرقمنة أصبحت مطلبا ملحا في ظل التطورات التكنولوجية والمعلوماتية المتسارعة.

- مساهمة هذه الدراسة في إثراء الدراسات السابقة في مجال الرقمنة وتنظيم العمل خاصة.

3. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- تبيان انعكاسات الرقمنة على المورد البشري داخل مؤسسة "اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف.

- التعرف على مساهمة عملية الرقمنة في تنظيم العمل داخل مؤسسة "اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف.

- إبراز الصعوبات التي تحول دون استخدام الرقمنة في مؤسسة "اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف .

4. تحديد مفاهيم الدراسة:

إن مفاهيم الدراسة من أهم مراحل البحث العلمي و ذلك لما له دور في ضبط و تحديد زاوية الدراسة و مجالها و توضيح المعنى المقصود من توظيف ذلك المفهوم.

- مفهوم الرقمنة:

- الرقمنة لغة: رَقَم، يُرَقِمُ، تَرْقِيمًا، فهو مُرَقَّم و المفعول مُرَقم.

رَقَمَ الصفحات: أعطاها أعدادا مسلسلة، أو وضع فيها علامات الترقيم.

شبكة رقمية: شبكة اتصالات رقمية عالمية مطورة عن الخدمات الهاتفية الموجودة.

واجهة رقمية: واجهة تسلسلية تسمح بوصل المركبات الموسيقية و الحواسيب.

لغة رقمية: لغة تعد خصيصا طبقا لقواعد معينة تستخدم في الحاسبات الالكترونية كوسيلة للعمل بها.[1]

- الرقمنة اصطلاحا: الرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شيء آخر.[2]

يعرف البنك الدولي الرقمنة على أنها: مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات و إرسالها و عرضها بالوسائل الالكترونية، و بفضل هذه التكنولوجيا التقى الاقتصاد المركز على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة و الإنتاج و نشر التكنولوجيا الجديدة.[3]

---

[1] احمد مختار عمر: **معجم اللغة العربية المعاصرة**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2008، ص 930.

[2] ريان بن كحلة: **دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم الإعلام و الاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة،2018-2019، ص 51.

[3] حمزة بوتماني: **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تسيير عمومي، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020-2021، ص 14.

كما تم تعريف الرقمنة على أنها: التحول الاجتماعي الناجم عن الاعتماد الهائل للتقنيات الرقمية لإنشاء المعلومات و معالجتها و مشاركتها، و على عكس الابتكارات التكنولوجية الأخرى تعتمد الرقمنة على تطور تقنيات الوصول إلى الشبكة و تقنيات أشباه الموصلات و هندسة البرمجيات و الآثار غير المباشرة الناتجة عن استخدامها.[1]

و يضيف دوج هودجز DOUG HODGE مفهوما آخر للرقمنة تبنته المكتبة الوطنية الكندية : و هو الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل مقالات دوريات كتب مخطوطات و خرائط إلى شكل رقمي.[2]

و تعرف أيضا: عملية تحويل كافة الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال و خدمات الكترونية، تنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية و بدون استخدام الورق.[3]

كما عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ راقية تكمن في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية chaine numérique، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري و مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من اجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص المرقمن. [4]

– التعريف الإجرائي للرقمنة: هي نوع من أنواع التكنولوجيا الحديثة تستخدم في تحويل شيء حقيقي مادي إلى بيانات رقمية، بغرض معالجتها الكترونيا فهي تسهل البحث عن المعلومة و ذلك بالحصول عليها في وقت

---

[1] حمزة بوتماني: المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

[2] **الرقمنة و حماية التراث الرقمي**، دون مؤلف، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016، ص 6.

[3] عبد السلام عبد اللاوي: **أهمية الرقمنة في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر**، مجلة صوت القانون، العدد 07، الجزائر،2017، ص 63.

[4] فتيحة بن علة و عمر بلحاج: **الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تكنولوجيا و هندسة المعلومات، علم المكتبات و المعلومات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم،2018–2019، ص 32.

وجيز كما تيسر إمكانية التعامل عن بعد مع المؤسسات و هي بحاجة إلى أنظمة أمنية معلوماتية للحماية من أخطار الفيروسات.

- مفهوم التأثير:

- التأثير لغة: تأثير مفرد أَثَرَ مصدر، أَثَرَ بأسرع على، أَثَرَ في، تأثير جانبي مفعول سلبي لدواء و نحوه، دواء ذو تأثير سحري قوي المفعول إحساس قوي ملحق بعواقب فعالة.[1]

- التأثير اصطلاحا: التأثير هو عبارة عن توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالاتجاه الصحيح، عبر استخدام النشاطات الإدارية الأساسية القيادة، التنظيم، الإشراف و التواصل.

كما يعرف أيضا هو نتيجة تفاعل اجتماعي بين عاملين وهما المؤثر والمتأثر بحيث يخلق لدى المؤثر عليه رد فعل معين.

و هو أيضا إضافة حالة نفسية ناتجة عن إضافة أفكار جديدة لدى المتلقي، تجعله عند تحركه مدفوعا بهذه الحالة النفسية و مجموعة الأفكار و المعلومات، التي لديه و لهذه الحالة النفسية دور كبير جدا بل أساسي في تغيير سلوك إنسان أو مجموعة من الناس لفترة معينة في اتجاه معين.[2]

- التعريف الإجرائي للتأثير: هو كل ما يترتب عن تفاعل بين متغيرين، و هما المؤثر و المتأثر مما يحدث تغييرا ايجابيا أو سلبيا على مستوى الأفراد أو الجماعات.

[1] احمد مختار عمر: مرجع سابق، ص 62.

[2] ديمة الشاعر: **التأثير بالآخرين و العلاقات العامة**، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية، الجمعية للعلاقات العامة، سوريا، 2009، ص 7.

- مفهوم التنظيم:

لغة: نَظَمَ، يُنَظِمُ، تَنْظِيمًا، فهو مُنَظَمْ و المفعول منظم. نَظَمَ الأشياء اي نظمها رتبها و ضم بعضها إلى بعض في صورة منسقة.

تنظيم: جمع تنظيمات، مصدر نظم، تأليف أجزاء متآزرة لأداء غرض معين.

التنظيمات الإدارية: الإجراءات التي يتخذها المسؤولين لإصلاح الإدارة و تنظيم أمورها.[1]

- التنظيم اصطلاحا: التنظيم عبارة عن عملية خلق العلاقة والتفاعل بين الأفراد والوظائف و المعدات هدف مشترك، و هو عمل إداري ضروري لدفع المجموعات إلى العمل الفعال لتنفيذ المهام المحددة بكفاءة عالية.[2]

كما أن التنظيم حسب هنري فايول Henry Fayol : هو إمداد المنظمة بكل ما يساعدها على تأدية مهامها من المواد الأولية و الآلات رأس المال و الأفراد و يتوجب على المدير إقامة نوع من العلاقات بين الأفراد بعضهم ببعض و بين الأشياء بعضها البعض أيضا.

كما يعرفه شيستر برنارد Chester Bernard: بأنه نظام يعمل على التحديد الإداري للأنشطة أو القوى الشخصية المنسقة بين شخصين أو أكثر.[3]

- التعريف الإجرائي للتنظيم: هو العملية التي يتم من خلالها تحديد المهام و الأنشطة اللازمة للمؤسسة، حسب طبيعة عملها و إسنادها إلى أهل الاختصاص بغية تحقيق الأهداف المرجوة.

---

[1] احمد مختار عمر، مرجع سابق، ص 2235.

[2] محمد بن علي الحميميدي: **التنظيم و التخطيط**، مكتبة الملك فهد الوطنية، ط2، الرياض، 2014، ص 02.

[3] كامل بربر: **إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي**، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت ،1997، ص 25.

- مفهوم العمل:

- العمل لغة: عَمَلَ، يَعْمَلُ، فِعْل بقصد و فكر، كما أن العمل هو كل فعل يكون بقصد و فكر مهنة جمع أعمال.[1]

- العمل اصطلاحا: كل ما يصدر من فعل أو حركة أو ظاهرة عن أي جسم كان سواء بإرادة أو بدون إرادة.[2]

فالعمل حسب كارل ماركس: هو نتاج الحياة الإنسانية و غايتها، و هو أيضا عملية إنتاجية تنتج من التفاعل بين الناس و من تعاون الأفراد بعضهم مع البعض الأخر، فالأفراد في المجتمع ينتجون وينشطون تحت محددات و أوضاع مادية تعتمد على إرادتهم.[3]

- التعريف الإجرائي للعمل: كما يعرف العمل على أنه كل جهد عضلي أو فكري يبذله الفرد بكل إرادة، من أجل الوصول إلى أهداف معينة كإنتاج السلع و الخدمات و الحصول على مقابل هذا العمل.[4]

- تنظيم العمل: العملية التي تفرق بين جزء و آخر من الناحية الوظيفية، و التي تنشأ في نفس الوقت مركبا متكاملا من العلاقات الوظيفية داخل الكيان الكلي.[5]

---

[1] مسعود جبران: **الرائد المدرسي**، دار العلم للملايين، لبنان، ص 36، د س.

[2] صادق مهدي السعيد: **مفهوم العمل و أحكامه العامة في الإسلام**، مكتب العمل العربي، بغداد، 1983، ص09.

[3] ليليا بن صويلح: **مدخل لعلم الاجتماع التنظيم و العمل**، مطبوعة موجهة لطلبة الماستر، تخصص تنظيم و عمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2015-2016، ص 06.

[4] ربيعة جعفور والزهرة باعمر: مفهوم العمل، مجلة التربية الاساسية للعلوم التربوية و الانسانية، العدد39، جامعة بابل، 2018، ص 710.

[5] محمد بن علي الحميدي : مرجع سابق، ص 06.

- مفهوم المؤسسة:

- المؤسسة لغة: مؤسسة جمعية أو معهد أو شركة، أسست لغاية اجتماعية أو أخلاقية أو خيرية أو اقتصادية[1]

- المؤسسة اصطلاحا: تعرف المؤسسة بأنها مجموعة الضوابط الرسمية و غير الرسمية، التي تحكم سلوك الإنسان و طريقة تفاعله الآخرين داخل المجتمع.[2]

كما تعرف أيضا بأنها: منظمة اقتصادية و اجتماعية مستقلة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية المالية و الإعلامية، بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني و مكاني.[3]

و هي أيضا: مجموعة القواعد القانونية التي تتناول الموضوع و الوظائف و تشكل منسقا و منظما، و هي مجموعة الأشكال و البنيات الأساسية لمنظمة اجتماعية استقرت في القانون و العرف لمجتمع بشري معين.[4]

- التعريف الإجرائي للمؤسسة: عبارة عن كيان اجتماعي أو منظمة تضم موارد بشرية و مادية لها أهداف معينة، و تقوم على مجموعة من الوظائف الإدارية وفق قواعد و قوانين تضبط سير نشاطها.

---

[1] مسعود جبران: مرجع سابق، ص 444.

[2] عماد الإمام: **المؤسسات و التنمية**، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2005 ص 03.

[3] وسيلة بن سعد: **تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير مالية و مراقبة، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس،2015-2016، ص 08.

[4] صالح البعير: **اثر التوجه نحو الرقمنة و فعاليته على الاتصال داخل المؤسسة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، صحافة مكتوبة، علوم الاتصال كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020 ، ص 09.

5. الدراسات السابقة :

1.5 الدراسات المحلية:

– **دراسة نصر الله بوحميدة**، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل الدراسي لدى الطالب، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد11، 2017، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، تناولت للموضوع عن محاولة الكشف عن الأثر الناتج عن دمج الرقمنة على الطالب بشكل خاص وعلى العملية التربوية بشكل عام.

وعليه تم طرح التساؤل المركزي التالي:

– ما درجة تأثير أسلوب استخدام الرقمنة على التحصيل المعرفي للمتعلم؟

– هدفت الدراسة إلى:

– التعرف على أثر الرقمنة على التحصيل الدراسي للطالب.

– التعرف على كفاء الرقمنة ودعمها للعملية البيداغوجية بشكل خاص، وتحسين مستوى الطالب بشكل خاص.

– تم الاعتماد على المنهج الشبه تجريبي للوصول إلى نتائج البحث و لطبيعة الموضوع.

– عينة البحث تم اختيار 72طالب بطريقة قصدية وتم تقسيمها بعد ذلك إلى قسمين: المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

– أن إدماج الرقمنة في العملية التربوي له عدة فوائد وبالدرجة الأولى الفوائد التي تعود على التحصيل الدراسي للطالب.

– أن عملية الرقمنة منحت القدرة على تجاوز المشكلات التي كان يعاني منها الطالب في السابق.

– **دراسة تركي لمياء**، الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018– 2019، لخصت هذه الدراسة إلى التعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها للجمهور، بالاعتماد على الطرق والوسائل الملائمة للرسالة والتي تكون مواكبة للزمن الحالي والتكنولوجيا الحديثة لتحسين خدماتها وإحداث سلسلة من التغييرات على أساليب الإدارة التقليدية، تم طرح السؤال المركزي التالي: ماهو دور الرقمنة في تطوير العلاقات العامة على مستوى المؤسسات الجامعية ؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

– التعرف على الإطار النظري للرقمنة و الإدارة الإلكترونية.

– التعرف على نظام البروغرس و مجال استخدامه بالجامعة.

– التعرف على العلاقة بين الرقمنة الإدارية و العلاقات العامة.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، تتكون عينة الدراسة من 50 شخص وهم من فئة المستخدمين الرقمنة الإدارية اختيرت بطريقة قصدية.

من نتائج الدراسة:

– أن الرقمنة الإدارية تعتبر من الحلول الناجحة للرقي بمستوى مختلف المؤسسات الإدارية.

– تمثل الرقمنة مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الاتصالات الإلكترونية، والتحول من اتصال مباشر يعتمد على الأوراق إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة.

– **دراسة حمزة بوتماني**،" دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تسيير عمومي، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة،2020–2021 لخصت هذه الدراسة في تبيان واقع الرقمنة و دورها في جودة خدمات المرفق العمومي (الإدارة العمومية لولاية مسيلة)، و عليه تم طرح التساؤل الجوهري التالي: ماهو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي (الإدارة العمومية) بولاية المسيلة؟

هدفت الدراسة إلى:

– محاولة توضيح بعض المصطلحات و المفاهيم و المتعلقة بالموضوع، كالرقمنة، الإقتصاد الرقمي، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، التحول الرقمي، الجودة، الخدمات.

– محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية بالجزائر.

– الوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على مستوى المرفق العمومي.

– لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالإقتصاد الرقمي الجديد و التي تتسم بالتجديد المستمر و البحث بصفة دورية.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت الدراسة على 55 فرض من موظفي بريد الجزائر بولاية المسيلة.

و من نتائج هذه الدراسة:

– يعتبر بريد الجزائر من بين القطاعات التي بادرت في تطبيق الرقمنة إذ ساهمت في تقديم الخدمات المالية و النقدية لزبائنها.

– يحرص بريد الجزائر على عصرنة خدماته وتبني إستراتيجية سياسة الجودة في تقديم الخدمات وعصرنتها.

– توصلت الدراسة إلى أن أداة الدراسة تتمتع بمصداقية مقبولة من خلال ما أثبته معامل ألفا.

– هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر عند مستوى المعنوية (0.05).

– **دراسة صالح لبعير**، أثر التوجه نحو الرقمنة و فعاليته على الاتصال داخل المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، لخصت هذه الدراسة في عملية التوجه نحو الرقمنة في الجامعة له إيجابيات و سلبيات في آن واحد، لذا جاءت هذه الدراسة لشيئين أثر التوجه نحو الرقمنة للطلبة الجامعيين و ما له من انعكاسات على الطالب الجامعي، تم طرح السؤال المركزي التالي: ما أثر التوجه نحو الرقمنة و فعاليته على الاتصال داخل المؤسسة؟

و تهدف هذه الدراسة إلى:

– الوقوف على أساسيات مشاريع التوجه نحو الرقمنة في الجامعة.

– الكشف عن مدى أثر التوجه نحو الرقمنة على الطلبة و الجامعة.

– محاولة الكشف عن التحديات التي تواجهها الرقمنة في تطبيقاتها بالجامعة.

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، يمثل مجتمع الدراسة في طلبة جامعة المسيلة، أما عينة الدراسة فقد اختيرت بطريقة عشوائية، و من نتائج الدراسة:

قطاع التعليم العالي و مدى استفادته من تكنولوجيا الاتصال، خاصة أنه قد أضحى رقميا يختلف اختلافا كبيرا عن الاتصال التقليدي.

مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل الحفاظ على مكانته داخل المجتمع ككيان علمي.

- التعقيب و الاستفادة من الدراسات المحلية:

لقد ركزت هذه الدراسات المحلية السابقة أغلبها على تبيان واقع تطبيق و استخدام الرقمنة داخل المؤسسة، إذ تتفق هذه الدراسات مع دراستنا في المتغير المستقل و تختلف في المتغير التابع، فدراستنا تضمنت متغير تنظيم العمل مع مصطلح الرقمنة على حد علمنا لم يسبق لأي دراسة سابقة بحثت في نفس الموضوع، كما تبين يوجد اختلاف في المنهج فهناك من اتبع المنهج التجريبي و هناك من اتفق مع بحثنا في اعتماده المنهج الوصفي، كما أن هناك اختلاف في مجتمع الدراسة أغلبها كانت بمؤسسات جامعية و طريقة اختيار العينة معظمهم قاموا باختيارها بطريقة قصدية في حين هناك من اختارها بطريقة عشوائية بسيطة و هذا يتفق مع بحثنا.

- كما تم الاستفادة من هذه الدراسات في تحديد الأهداف وضبط المفاهيم و من منهجية الدراسة، و ذلك من خلال انتقاء الأدوات المناسبة لموضوع بحثنا بالإضافة من الاستفادة من النتائج في تقديم التوصيات و الاقتراحات.

2.5 الدراسات العربية:

– دراسة **محمد بن سعيد محمد العريشي**، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم، بالعاصمة المقدسة، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، 2008، ركزت هذه الدراسة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة، وأهم العوامل المساعدة على تطبيقها وأبرز معوقات التطبيق لها.

حيث تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)؟

كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

– التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة.

–التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة.

كما اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، و بلغت عينة الدراسة 220 عاملا و عاملة.

و تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة و كان أهم نتائجها مايلي:

– لقد دل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة "موافق بشدة".

– لقد دل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجه "موافق".

– دراسة **رشاد خضير وحيد الدايني،** أثر الإدارة الإلكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسات تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، لحالة دراسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010، حيث حاولت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المهم للموارد البشرية في ضوء وجود الإدارة الإلكترونية و ما سينعكس على تحسين أداء المنظمة و كفاءتها، حيث تم صياغة الفرضيات الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجيا المالية) على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة ($a.\leq0.05$)

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجيا، المالية) على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة ($a.\leq0.05$)

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر دلالة إحصائية لتطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة ($a.\leq0.05$)

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى الدلالة ($a\leq0.05$) حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

– دراسة أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية).

– تحديد أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية.

– تحديد أثر تطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية)،

– تحديد أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحثة السوقية) بوجود تطوير الموارد البشرية.

كما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج دراسة حالة (وصفي التحليلي)، حيث قام الباحث بتوزيع استبيانات على عينة مكونة من 220 فرد، و منه توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: إلى أن مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

– التعقيب و الاستفادة من الدراسات العربية:

ركزت هذه الدراسات العربية السابقة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية و االتعليم و دورها على المورد البشري، كعنصر مهم لتحسين أداء المؤسسة في ظل الإدارة الالكترونية، و قد اختلفت إحدى الدراسات مع دراستنا كونها اعتمدت على فرضيات في حين الدراسة الأخرى تتفق معنا في الاكتفاء بسؤال مركزي و أسئلة فرعية كما أن هناك اختلاف من ناحية مجتمع الدراسة.

– كما استفدنا من هذه الدراسات في المعنى الذي تحمله الإدارة الالكترونية مع متغير دراستنا – الرقمنة–

و في بناء أداة الدراسة و اختيار المنهج المناسب للدراسة.

3.5 الدراسات الأجنبية:

- دراسة haines and la fleur بعنوان:

Information Technology usage and human resource rôles and effectiveness2008.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الأثر المحتمل لتكنولوجيا المعلومات على وظائف و فعالية الموارد البشرية، و التعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات من خلال تسعة مجالات واسعة (المراجعات و الاستقصاءات والاستحقاقات الموظفين، التعويضات، و المكافآت، و الصحة و السلامة، و أداء الإدارة و التخطيط، و التطوير الوظيفي، و التوظيف و التدريب و التطوير، و علاقات الموظفين، و مدى مشاركة الموارد البشرية في الوظائف الإستراتيجية و فعاليتها)، و تعتبر هذه الدراسة أول محاولة فعلية لقياس هذا الأثر، ثم عمل دراسة استقصائية على عينة شملت 1556 من كبار المديرين التنفيذيين للموارد البشرية في الشركات الكندية الرائدة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن التوسع في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لدعم وظائف الموارد البشرية، مرتبط بإشراكهم في الوظائف الإستراتيجية و اعتبارهم شريك استراتيجي و عامل محوري في عملية التغيير.

أثبتت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الفعالية التقنية و الإستراتيجية في وظائف الموارد البشرية.

- دراسة saleem and others بعنوان:

Measuring the impact of adopting ICTS: Evidence from developing economy 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الإنتاجية في المنظمات (الكفاءة، الفعالية)، و بالتالي تأثيرها على أداء المنظمة (التكلفة، الوقت، الجهد)، و استكشاف المعوقات في

تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثير وجود رأس مال بشري متعلم لتكنولوجيا المعلومات على إنتاجية المنظمة، استخدمت الدراسة المنهج التجريبي على عينة من 28 مؤسسة في قطاع التعليم العالي من مناطق مختلفة من دولة باكستان، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود علاقة إيجابية ببن تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الفعالية و الكفاءة.

وجود أثر إيجابي قوي لوجود موارد بشرية قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات على الفعالية في إنتاجية المنظمة و على أدائها و يقل هذا بالنسبة للكفاءة

التعقيب و الاستفادة من الدراسات الأجنبية:

ركزت هذه الدراسات الأجنبية السابقة على التأثير التي تحدثه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على فعالية و كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسات، كما تختلف هذه الدراسات مع دراستنا من حيث المتغيرات المستقلة و التابعة بالرغم من المعنى الذي تحمله تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كجزء من الرقمنة، و هذا ما يتوافق مع دراستنا كما تختلف في منهج الدراسة و مجتمع الدراسة.

كما استفدنا منها في معرفة العلاقة الايجابية القوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الفعالية، بالإضافة إلى التعرف على معوقات تطبيق تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، كما ساعدتنا في تقديم التوصيات و الاقتراحات.

6. المنهج المستخدم للدراسة:

بعد اختيار الموضوع وتحديد مشكلة البحث توصلنا للخطوة الخاصة باختيار المنهج المناسب للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

يعرف المنهج بأنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره و تحليلها و عرضها، و بالتالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.[1]

ويعرف المنهج أيضا في علم الاجتماع هو الخطوات التي تستعمل في البحث في موضوع الوقائع الاجتماعية، و يمكن الحديث عن منهج استطلاعات الرأي منهج التغيرات اللازمة و المنهج الذي يدرس قضايا معينة في عدد كبير من المجتمعات منهج ذو نطاق واسع، و المنهج الذي يركز على دراسة مجتمع واحد منهج ذو نطاق محدود.[2]

و منه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر المناهج الموافقة لموضوع دراستنا و أكثر شيوعا و استخداما في الدراسات الاجتماعية، حيث يعرف بأنه محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية المشكلة ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل و أدق، أو وضع السياسات و الإجراءات المستقبلية الخاصة بها.[3]

كما أن استخدامنا للمنهج الوصفي التحليلي يساعدنا على معالجة إشكالية الموضوع، من خلال وصف و تحليل و تفسير البيانات المتحصل عليها ليتم الحصول تحويلها إلى معلومات بإتباع الطريقة الكمية و النوعية للوصول إلى نتائج و تعميمات، تساعد على فهم الظاهرة المدروسة و الإجابة عن تساؤلات الدراسة.

---

[1] محمد سرحان علي المحمودي: **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب، الجمهورية اليمنية، 2015 ، ص 35.

[2] حنان قصبي و محمد الهلالي: **في المنهج**، دار توبقال للنشر، المغرب، 2015، ص 13.

[3] محمد سرحان علي المحمودي: مرجع سابق، ص 46.

7. أدوات جمع البيانات:

لكي نتمكن من تحقيق نتائج موضوعية و واضحة للإشكالية البحثية و الكشف عن تفاصيل غامضة و شرح أسبابها و كيفية تأثر المحيط بها، لابد من الاعتماد على أدوات لجمع البيانات المستهدفة كونها هي أساس نجاح الدراسة إلى حد كبير.

إذ نجد هناك عدة وسائل التي تستخدم للحصول على البيانات و يمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معا في البحث لتجنب عيوب إحداها لدراسة الظاهرة والإلمام بكافة الجوانب، ففي ضوء كفاءة كل منها في القيام بالوظيفة التي اختيرت لها، و انطلاقا من طبيعة بحثنا تطلب منا الإعتماد على الملاحظة و المقابلة و الاستمارة كأدوات لجمع البيانات.

1.7 الملاحظة:

هي المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة و تسجيل الملاحظات عنها و الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة، بغية تحقيق أفضل النتائج و الحصول على أدق المعلومات.[1]

إن الملاحظة تساعدنا في معرفة حقائق عن الظاهرة المدروسة و ذلك بنقلها إلى وسط علمي مع التحكم في المؤثرات المحيطة بها.

[1] محمد الشريف عبد الله: **مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الابحاث و الرسائل العلمية**، مكتبة الاشعاع للطباعة و النشر و التوزيع، مصر 1996 ، ص 118.

حيث قمنا بتطبيق هذه الأداة باعتبارها من أهم أدوات جمع البيانات و اعتمدنا على الملاحظة البسيطة لتناسبها مع بحثنا، و ذلك لمعرفة تأثير الرقمنة على تنظيم العمل داخل المؤسسة مكان الدراسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

عرض نموذج دليل الملاحظة في دراستنا الميدانية في الآتي:

- بطاقة الملاحظة:

التاريخ: 10-14-17 من شهر أفريل 2022.

التوقيت: الفترة الصباحية و المسائية.

- محتوى الملاحظة:

من خلال تواجدنا في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تم ملاحظة ما يلي.

التركيز على الظروف الفيزيقية للعمل.

مراقبة كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم و مراقبة علاقاتهم.

- مراقبة سير التنظيم الداخلي للمؤسسة.

- مراقبة كيفية تلقي المهام وانجازها و أهمية الرقمنة في المؤسسة.

- التعرف على المعيقات التي تحول دون تطبيق الرقمنة.

- تقييم الملاحظة:

من خلال ما لاحظناه في ميدان الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

نستنتج أن المؤسسة تتوفر على ظروف فيزيقية ملائمة من حيث تقنيات الرقمنة، المكاتب، التهوية الضوضاء، ما يساهم في تقديم خدمات أفضل.

- كما تبين أن هناك فعالية و مرونة في العمل و علاقات زمالة حسنة، حيث لاحظنا أن هناك تنقل بين مكاتب الموظفين و هذا يعني أن تبادل المعلومات لا يعتمد فقط على التقنية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

كما لاحظنا أن الموظفين يحرصون على انجاز المهام في الوقت المناسب، بالرغم من وجود ضغوطات في العمل أحيانا.

كما تبين أن الموظفين يولون اهتماما لعملية الرقمنة باعتبارها تسهل العمل عليهم.

2.7 المقابلة :

يتحدد مفهوم المقابلة في البحث العلمي بأنها مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات و الإيضاحات التي يتطلب الإجابة عليها و التعقيب عليها وجها لوجه، بين الباحث و الأشخاص المعنيين بالبحث أو عينة ممثلة لهم.[1]

إن اعتمادنا على هذه الأداة بغرض الإلمام أكثر بمعلومات تساعدنا على التعرف على المناخ التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة، حيث أجرينا مقابلة شخصية مع مسؤول بقسم الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

و ذلك بتاريخ 25 أفريل 2022 على الساعة 10-11 صباحا وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة:

س1- كم العدد الإجمالي للموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف؟

ج1 – يوجد 58 موظف بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

س2 – كيف تكون تصنيفات و تقسيمات الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف؟

ج2 – تكون حسب الخبرة و التخصص المهني و الكفاءة.

س3 – ما طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ؟

[1] عامر قندلجي: **البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات**، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، 1999، ص 168.

ج3 – تكون طبيعة العمل داخل المؤسسة بشكل عادي أو بالدفعات للبعض نظرا لطبيعة نشاطهم، حيث يوجد من يعمل خلال الفترة الصباحية و المسائية، و هناك من يعمل لفترة واحدة إما الفترة الصباحية أو المسائية خاص أكثر بخدمة الزبائن و البيع.

س4 ـ متى بدأت مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تعتمد على عملية الرقمنة في تنفيذ الإجراءات و المهام؟

ج4 على الأغلب منذ تأسيسها لأنها منذ البداية تعتمد على تقنيات الرقمنة في عملها بالدرجة الأولى.

3.7 الاستمارة:

الاستمارة عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات من الأسئلة المكتوبة، أو أراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، و تعد من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو أراء الأفراد، و أهم ما تتميز به الاستمارة هو توفير الكثير من الوقت و الجهد على الباحث.[1]

اعتمدنا على الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات كونها أكثر استخداما لإمكانية جمع معلومات أكثر حول موضوع بحثنا، و التي يصعب على الأدوات الأخرى الحصول إليها.

حيث تم الاعتماد على الإطار النظري و الدراسات السابقة في بناء الاستمارة، و قد تم تصميم هذه الاستمارة التي تدعم موضوع الدراسة من خلال علاقتها المباشرة بأهداف الدراسة و تساؤلاتها.

[1] محمد عبيدات و آخرون: **منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات**، ط1 ، دار وائل للنشر، الأردن، 1999، ص 63.

وعليه شملت استمارة بحثنا على 40 سؤال حيث كانت نوع هذه الأسئلة مفتوحة و مغلقة تفاديا لسلبيات هذه الأخيرة التي تكون فيها الإجابات عامة، كما أنها مقسمة على 4 محاور حيث تضمن كل محور مجموعة من الأسئلة التي تجيب على تساؤلات الدراسة و هي كالآتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: انعكاسات الرقمنة على المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تنظيم العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

المحور الرابع: الصعوبات التي تحول دون استخدام الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

حيث تم توزيع 30 استمارة حسب عدد مفردات العينة المتمثلة في موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، و تم استرجاعها تدريجيا و ذلك لمدة أسبوعين و ذلك لتأخر إجابة بعض المبحوثين.

كما تم تفريغ بيانات الاستمارة و عرضها جدوليا و شكليا، و تحليلها و تفسيرها و ذلك يظهر في الجانب الميداني للدراسة.

الفصل الثاني: مدخل إلى الرقمنة

تمهيد

1. **نشأة الرقمنة و خصائصها**
2. **أهمية الرقمنة و أهدافها**
3. **أنواع الرقمنة**
4. **أسباب الرقمنة و متطلباتها**
5. **آثار الرقمنة**
6. **معوقات تطبيق الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة**

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد الرقمنة نتاج التطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، حيث أصبحت حتمية ضرورية و محل اهتمام العالم كله لما أحدثته من تغيرات ديناميكية مست مختلف القطاعات خاصة في الدول المتقدمة، باعتبارها أكثر تركيزا على الارتقاء و تحديث الأسلوب المعتمد في تنظيم العمل بمؤسساتها سواء الإنتاجية أو الخدماتية في ظل المنافسة المحتدمة في شتى المجالات، لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى نشأة الرقمنة و خصائصها، أهمية الرقمنة و أهدافها، أنواع الرقمنة، أسباب اللجوء إلى الرقمنة و متطلباتها، معوقات تطبيق الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة.

1. نشأة الرقمنة و خصائصها :

1.1 نشأة الرقمنة:

إن التقدم السريع الذي أحدثته تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدى إلى تغيرات كبيرة، ساهمت بدورها في بروز معالم وأنماط جديدة أو جيل جديد يعتمد على أساليب حديثة، وذلك من أجل تحسين الخدمات للمواطن والقضاء على البيروقراطية وتحسين أعمالها، و هذا يصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية.

فإن نشأة مفهوم الرقمنة هو نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن و المؤسسات و ربط الإدارات العامة و الوزارات عبر آليات التكنولوجيا، و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية و تطويرها.[1]

كما أن هذا المفهوم يعود إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق و مؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات، حسب هيرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية والتي تسمح للمكتبات المشاركة حسب مشروع المكتبة الكونية الغربية.[2]

2.1 خصائص الرقمنة:

في ظل التطور المستمر لتكنولوجيا الرقمنة و تزايد المنافسة تزايدت أهمية الرقمنة خاصة في المؤسسات منه تبرز خصائصها في الآتي:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن إلكترونية متجاورة.

---

[1] ريان بن كحلة: **مرجع سابق**، ص 32.

[2] عبد الغني لمقدم و عبد الفتاح مدلل: **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في سياسة عامة وإدارة محلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016-2017، ص 26.

– **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

– **اقتسام مهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في 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 بقية النشاطات الأخرى.

– **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل، في نفس الوقت المشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

– **اللاتزامنية:** وتعنى إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

– **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والانترنت، مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت، قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

– **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته.[1]

[1] بلقاسم بعداش: **دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية إدارة محلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة،2020–2021، ص 36.

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

– **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المسيح إل المستهلك.

– **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن.

– **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسـارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.[1]

2. أهمية الرقمنة و أهدافها:

1.2 أهمية الرقمنة:

– الربط و التقريب بين الأفراد و الأمم و الشعوب، و مثال ذلك انتشار الهاتف النقال، الذي يعتبر انجح وسائل الاتصال و التبادل بين الأفراد، و كذا أحد أهم وسائل الأدوات في الحصول على المعلومات التسويقية.

– إمداد الشركات التجارية بالقدرات الكافية من اجل تسويق منتجاتها في كل أنحاء العالم، رغم اختلاف العادات و التقاليد و الثقافة و اللغة.

– المساهمة في رفع الأداء الكلي للمؤسسات. خلق فرص عمل جديدة و تعزيز القدرات التنافسية.

– قدرة هذه التكنولوجيا على إنجاز الكثير من الأنشطة بسرعة و دقة عالية، مما يؤدي إلى تدني التكاليف و الرفع من الإنتاج.[2]

---

[1] بلقاسم بعداش: المرجع نفسه، ص 37.

[2] حمزة بوتماني : مرجع سابق، ص 15.

2.2 أهداف الرقمنة:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقميdvd، إذن فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

- **الاقتسام:** من خلال الشبكات وخاصة شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية و الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

إضافة الى أهداف اخرى تتمثل في:

- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.

- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحته على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الإتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.[1]

[1] سهيلة مهري: **المكتبة الرقمية في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في إعلام علمي و تقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006، ص ص 82-83.

3. أنواع الرقمنة:

هناك ثلاثة أنواع للرقمنة:

1- الرقمنة في شكل صورة: Mode image

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel، و كل بيكسال يمكن ترميزه ب:

-1 بايت لصورة أبيض و أسود Noire et Blanc

-8 بايت لصورة في مستوى رمادي Niveaux de gris

-24 بايت أو أكثر لصورة ملونة En couleurs

و على هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة:

- أحادي البايت Mode Bitonal

في هذا النوع كل Pixel يمثل بايت واحد وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين أبيض و أسود، و هي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، و هي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة و شديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة و التلف، حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار و يمكن أن يعتبرها كنقط و يترجمها إلى الأسود.[1]

- المستوى الرمادي Niveaux de gris

[1] رضوان بن عيسى و يونس معمري: **واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال و علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2019-2020، ص ص45-46.

و هو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة، و عدد البتات المستخدمة لترميز البيكسال كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدتها الإرثية القديمة.

- بالألوان: Mode couleur

لديه نفس مبدأ النوع السابق و يختلف عليه في كون 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB)، كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد من البتات les bits، و يؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

وعموما فان هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان هما:

-يقصي كل فرص البحث داخل النص

-الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين.

2- الرقمنة في شكل نص:Mode texte

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على انها نص، و للحصول على هذا نوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء، أن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم، حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي، يناسب هذا النوع الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في ملفات عديدة.[1]

[1] رضوان بن عيسى و يونس معمري: المرجع نفسه، ص47.

3- **الرقمنة في شكل اتجاهي : Mode vectoriel**

يوجد شكل ثابت للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي.

ويتواجد حاليا شكل للتقديم الاتجاهي وهو PDF و هي تقنية طورتها شركة Adobe عام 1993 وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية :

الدقة: بحيث تحفظ تقنية PDF تنسيق الصفحة Page layout الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلا أثناء تصميمه لوثيقته، وملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج للتصفح، فملف PDF يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة.

الحجم المضغوط: ملفات PDF صغيرة الحجم وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت.

التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF من بل اي مستخدمة، و عن طريق اي نظام تشغيل باستخدام برنامج Acrobat reader المتوفر مجانا على موقع، Adobe فصيغة PDF تعتمد نظام تشغيل معين.

جود العرض والطباعة: ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة، كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة، دون تأثير الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.[1]

4. أسباب الرقمنة و متطلباتها:

1.4 أسباب الرقمنة:

من بين الأسباب التي أدت إلى التحول الرقمي ما يلي:

- **تعزيز الوصول:** هنالك عدة أسباب لتعزيز الوصول:

[1] رضوان بن عيسى و يونس معمري، المرجع نفسه، ص 48.

– تعزيز الوصول الى مجموعة محددة من الموارد البحثية المخزنة.

– إنشاء نقطة واحدة للوصول الى الوثائق المتعلقة بموضوع محدد، والمتوفرة في مؤسسات مختلفة.

– دعم الديمقراطية، من خلال دعمها للمشاريع التعليمية و التوعية العامة.

– تعتبر النقطة الأساسية لتقييم تعزيز الوصول إلى المعلومات، بالتعرف على مجموعة المستفيدين، إذ من الطبيعي أن تركز مؤسسة خاصة على احتياجات محددة، والتوجه إلى فئة معينة من المستخدمين.

أما بالنسبة لمؤسسة عامة، فهي بحاجة أن تلبي احتياجات مختلفة لفئة أوسع من المستفيدين.

– **لتسهيل أشكال جديدة من الإتاحة والاستخدام:**

إن الهدف الأساسي هنا هو استخدام مجموعة المواد (أرشفة الوثائق، الملفات المعرضة للتلف، ..) التي لا يمكن الاطلاع عليها بنسختها الأصلية إلا من خلال زيارة المستودع.

– تعرضت للضرر، وبالتالي هناك ضرورة لاستخدام التقنيات الفنية لإعادة ترميم محتواها.

– **للحفظ:** عندما تتعلق عمليات الرقمنة، بالمواد المعرضة للضرر يكون الهدف الأساسي بالمقام الأول إنشاء نسخ على وسيط يحفظ هذه المواد لمدة طويلة ولا تتم عملية الانتقاء في هذه الحالة عن طريق الطلب، وبالتالي يجب على هذه النسخ أن تلبي احتياجات المستخدمين الحاليين و المستخدمين المفترضين في المستقبل، وأن تكون على درجة عالية من الجودة، وتمتلك وجودا ماديا يمكن المحافظة عليه مع مرور الوقت.[1]

[1] هبة ملحم: **إرشادات رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات و مراكز الأرشيف**، الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات، فرنسا، 2013 ، ص ص 15–17.

يمكن اعتماد طريقة لاختيار مواد للحفظ وذلك عبر تصنيفهم:

– الوثائق النادرة والمعرضة للضرر، الأرشيف وأي مواد ذات قيمة فنية تحتاج المحافظة عليها في شكلها الأصلي يساعد التحول الرقمي بإنشاء بدائل لها بجودة عالية مع إمكانية الإتاحة.

– مواد لها قيمة فكرية عالية: لكنها لا تمتلك قيمة فنية، وقد تم استخدامها بشكل كبير، مما عرضها للضرر، تكون النسخة الرقمية مناسبة للاستخدام الفوري.

– مواد هشة وذات قيمة فكرية عالية، رقمنة فنية منخفضة وقليلة الاستخدام لا تعتبر هذه المواد بحاجة الى التحول الرقمي بالمقام الأول، إذا كانت هذه المواد الهشة بحاجة إلى نسخ بديلة، للتمكين من استخدامها.

– **معايير الانتقاء:** من المفيد لدى التخطيط لمشروع الرقمنة أن نطلع على المشاريع التي أنجزت في هذا المجال، في المؤسسات الأخرى، و يمكن الاطلاع على العديد من هذه المشاريع عبر شبكة الانترنت.

– **المحتوى:** بغض النظر عن الهدف الذي من أجله تم الشروع إلى ترقيم مصادر المعلومات، يكون اختيار المواد دائما أكثر، أو أقل اندفاعا نحو المحتوى.

– **الطلب:** إن اختيار المواد للرقمنة بالاعتماد على الطلب هو غاية في الأهمية إذا كان الهدف الأساسي هو تعزيز الوصول فإن أرجحية الاستخدام الفعلي للمواد المرقمنة يضبط عملية الاختيار.

– **الحالة:** إن اختيار المواد لرقمنتها، يتأثر بالحالة المادية، وجود الوصفات البيبليوغرافية المتوفرة لها.

تتعرض المواد الهشة المعرضة للتلف والموجودة في حالة سيئة بالإضافة للضرر الذي سببه كثرة الاستعمال إلى إمكانية رقمنتها دون رعاية خاصة أو لحفظها بطرق خاصة.[1]

[1] هبة ملحم: المرجع نفسه، ص ص 18–22.

بالإضافة إلى أسباب أخرى للرقمنة تتمثل في:

- تسارع التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به.
- تزايد تطلعات و ضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل و أسرع.
- المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة جديدة و متطورة و دفع عجلة التنمية الاقتصادية.
- الإجراءات والعمليات المعقدة في المؤسسة و الدوافع السياسية و التحولات الديمقراطية.[1]

2.4 متطلبات الرقمنة:

- المتطلبات التشريعية:

يتطلب مشروع الرقمنة مجموعة من القوانين والتشريعات التي تحدد كيفيات وطرق تداول الوثائق المرقمنة، مع إعطائها الصبغة الرسمية للمتداول، والاستعمال من طرف مختلف الهيئات والمؤسسات، شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة تلك التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد والمؤسسات وغيرها، فالإطار القانون ضروري وذلك لأنه يعمل على تنظيم عملية الرقمنة ويسيرها وفق نظام متكامل يضمن جميع الحقوق.

- المتطلبات البشرية:

تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس عوامل نجاح مشاريع الرقمنة، حيث يجب توفير إطارات بشرية مؤهلة و كافية من حيث العدد إذ يختلف عددهم من مركز أرشيف إلى آخر، وهذا حسب حجم رصيد المركز المراد رقمنته، إضافة إلى مدى توفر هؤلاء المؤهلين في مجال رقمنة الأرصدة الأرشيفية، وكذلك الإمكانات المادية التي يمتلكها مركز الأرشيف التي تؤهله إلى انتداب عاملين أكفاء لإنجاز مشروع الرقمنة.[2]

---

[1] سامية يتوجي: **أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر 2013**، مجلة معارف، العدد 18، 2015، ص ص8-10.

[2] محمد زمام: **تطبيقات الرقمنة في الأرشيف العمومي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم تقنيات أرشيفية، معهد علم المكتبات و التوثيق، جامعة قسنطينة2 ،2012-2013، ص21.

– المتطلبات التكنولوجية:

للقيام بمشروع رقمنة هناك جملة من المواد أو الأدوات الضرورية التي لا بد من توفرها وهي تتمثل في الحواسيب، الماسحات الضوئية، برمجيات الرقمنة، وسائط التخزين، ولتكون هذه الأدوات فعالة وتضمن القيام بعملية الرقمنة على أكمل وجه، لا بد من:

– ضمان توافقية المواد المستعملة مع مختلف مكونات العملية.

– اختيار مواد معيارية، تقدم أفضل نوعية مع مراعاة الثمن، ولا بد من توافق المواد مع المعايير والأهداف المتوخاة، وعلى الممول أن يقدم تكمل تقي لهذه المواد.

– لا بد من ضمان تكوين مستخدمي هذه المواد أو القيام بوضع برنامج للتكوين.

– لا بد على فريق المشروع أن يكون على علم المتوفرة في السوق، والعوامل المحددة هي أن يكون بالإمكان استعمالها مع مختلف الكيانات المادية، ولا بد أن تضمن هذه التجهيزات إنتاج كيانات رقمية مقبولة من طرف المستعملين المتوقعين وبسعر مقبول.

ا– الحواسيب:

تعد الحواسيب وملحقاتها قلب مشروع الرقمية، وعموماً من الأفضل اختيار حواسب ذات قدرات أعلى من الاحتياجات الحالية خاصة فيما يتعلق بالذاكرة الحية وسرعة المعالج، ولا بد من توفر الحواسيب على جملة من الخصائص عند اختيارها:

– الذاكرة الحية وسرعة المعالج، سعة القرص الصلب، نظام التشغيل، الخصائص التقنية للشاشة، إذ تعتبر الشاشة مكوناً أساسياً يمكن من مراجعة نتائج الرقمنة سواء كانت نصوصاً أو صوراً.[1]

[1] محمد زمام : المرجع نفسه، ص 22.

ب- الماسحات الضوئية: تعد الماسحات الضوئية إحدى الملحقات الرئيسة للحاسوب في مشاريع الرقمنة وهي عبارة عن جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المطبوعة والمصورة والمخطوطة والمرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة من طرف جهاز الحاسوب وتخزينها في ذاكرته، وفيما يلي أهم أنواع الماسحات المستخدمة في عملية الرقمية: الماسحات الضوئية المكتبية، الماسحات الضوئية للكتب، الماسحات الضوئية الخاصة بالشفافيات، الماسحات الضوئية الخاصة بالمصغرات الفيلمية، أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية.

ج- وسائط التخزين:

إن وسائط التخزين الرقمية لها خصائص برمجية ومادية مختلفة، وهناك نوعان من عوائق الوصول المستمر إلى الوسائط الرقمية وهما:

- التقادم الفيزيائي الوسيط.

- برمجيات معالجة الصور والرسومات نذكر من بينها Photoshop: وهي تتطلع لمهمة معالجة جميع البيانات غير النصية سواء كانت رسومات أو بيانات توضيحية أو خرائط وأشكال متنوعة حيت تقوم بإحداث تأثيرات أو تعديلات معينة على الصور مثل إعادة توزيع الإضاءة والترشيح اللوني والكثافة البصرية ودقتها. وغيرها من العمليات التي تتطلب تحسين جودة الصورة ووضوحها.

برمجيات لضغط الملفات مثل: Winzip-Winrar.[1]

[1] محمد زمام: المرجع نفسه، ص ص 23- 27.

- **المتطلبات الإدارية:**

تعد أمرا جوهريا لتطبيق الإدارة الالكترونية التي تساهم في التطوير والتغيير تدعمه و تأخذ بكل جديد من خلال استخدام الحداثة في الأساليب الإدارية، تتطلب الإدارة الإلكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة منها، وجود إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعم الأساليب الإدارية الحديثة، إلى جانب ذلك ينبغي على الإداريين التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة لكل تطور، كما تحتاج الإدارة الإلكترونية أيضا

إلى تطوير وتبسيط الإجراءات وخطوات العمل ما يخفق الأعضاء الإدارية.

يضاف إلى ذلك الوعي بنماذج وأساليب إدارة المنظمة بطريقة كفؤة وفاعلة ومعرفة الصلاحيات والمستويات الإدارية في المؤسسة يساعد كثيرا في تخطيط وتطبيق نظم وأدوات الإدارة الكترونية، وعلى العكس من ذلك يكون من نتائج غياب الوعي بنماذج وأساليب إدارة المنظمة والفشل في إدارتها بطريقة كفؤة وفاعلة ما يؤدي إلى حدوث فجوة كبيرة بين تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية و الصلاحيات الممنوحة للعاملين.

- **المتطلبات الأمنية:**

يقصد بأمن المعلومات الإلكترونية ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار إلكترونيا في مأمن من الوصول إليها و التلاعب بها، و الأمر نفسه ينطبق على المؤسسة نفسها والعاملين فيها و أجهزة الحاسوب المستخدمة ووسائط التخزين التي تحوي أسرار المؤسسة وبياناتها، وذلك بتأمين أكثر من وسيلة جماعية كالبرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة المعلومات التي تعد أغلى ما تملكه.[1]

[1] غنيمة بن سليمان: **أثر رقمنة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات القضائية**، إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، 2020-2021 ، ص ص 7-8.

5. آثار استخدام الرقمنة:

- **الآثار الإيجابية:** توجد العديد من الآثار الإيجابية ويمكن حصر أهمها في النقاط التالية:

- التخلص من الوثائق الورقية والمشاكل المترتبة عنها كالضياع والتلف.

- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين المؤسسات و الهيئات الإدارية و المواطنين و المستفيدين من الخدمات الإدارية.

- الانتقال من العمليات الإدارية التقليدية و المنفصلة عن بعضها البعض إلى العمليات الإلكترونية التقنية و الرقمية.

- التقليل من التأثير السلبي للعلاقات الشخصية و الحد من المظاهر السلبية البيروقراطية الإدارية.

- توسيع مجال الشفافية و المساءلة، الأمر الذي من شأنه الحد من نطاق الفساد الإداري.

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات و الأجهزة الإدارية و انعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة من طرف الهيئات و المؤسسات الإدارية.

- التركيز على المجالات الإدارية الحديثة و المساهمة في نطاق المشاركة في اتخاذ القرار.

- تشجيع المبادرات و تقدير الكفاءات و بث روح الإبداع و الابتكار.

- السرعة في إنجاز المهام و الخدمات سواء للموظفين أو المتعاملين.[1]

[1] يمينة قايد و أسماء قلمين: **واقع استخدامات و اتجاهات رقمنة الإدارة العمومية و تأثيرها على أداء الموظفين**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020-2021، ص 18.

- الآثار السلبية:

على الرغم من وجود ايجابيات لاستخدام الرقمنة إلا أنها لا تخلو من بعض السلبيات التي يمكن حصرها في النقاط التالية:

- فقدان الخصوصية والأمان في التعاملات الإدارية والإلكترونية خاصة تلك التي تنطوي على تحويلات مالية إلكترونية أو المتعلقة باستخراج وثائق إدارية خاصة وسرية.

- ارتفاع نسبة الخسائر التي تتكبدها الهيئات والمؤسسات العمومية الإدارية خاصة كونها معرضة لخطر الجرائم الإلكترونية و الاختراق الغير مشروع والسرقات والتعديات على برمجيات الحواسيب التابعة للإدارات العمومية.

- تعقيد الإجراءات الإدارية الالكترونية وتعذر استخدامها من طرف فئة واسعة من المفتقرين خاصة الذين يفتقرون إلى الثقافة التكنولوجية و يجهلون استخدام الأساليب الإلكترونية.[1]

6. معوقات تطبيق الرقمنة وتأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة:

- المعوقات التقنية والتكنولوجية:

والمتمثلة في ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير بالإضافة إلى عدم ضمان توفير متطلبات الرقمية الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت.[2]

[1] يمينة قايد و أسماء قلمين: المرجع نفسه، ص 19.

[2] تركي لمياء: **الرقمنة الإدارية و دورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال و علاقات عامة، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018-2019 ص 24.

- **المعوقات التنظيمية والإدارية:**

- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية.

- عدم القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية.

- التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين، والخوف من التغيير من قبل المسؤولين و التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير.

- الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية وعدم استيعاب أهدافها.

- **المعوقات البشرية:**

- التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم.

- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية و مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي.

- ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية.

- قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات.

- **المعوقات التشريعية:**

- صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تورطهم.

- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

- **المعوقات المالية:**

- قلة الموارد المالية و ضعف السيولة النقدية.

- ضعف الحوافر المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق.

- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.[1]

[1] تركي لمياء: المرجع نفسه، ص 25.

- المعوقات الأمنية والاجتماعية:

تتطلب الرقمية الإدارية فسح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق، ويعتبر الهجوم على المواقع و اختراقها على شبكة الانترنت.

الفيروسات وهي عبارة عن برنامج له أهداف تدميرية تهدف إلى إحداث إضرار جسيمة بنظام الحاسب سواء البرامج أو المادية.

التجسس الالكتروني بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الالكترونية فستحول أرشيفها إلى أرشيف الكتروني، وهو ما يعرفه المخاطر كبيرة تكمن في التحسس على هذه الوثائق وكشفها و نقلها وحتى إتلافها سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات و حتى الدول. [1]

[1] تركي لمياء: المرجع نفسه، ص 26.

خلاصة الفصل

نستخلص مما سبق أن الرقمنة حتمية ضرورية تفرضها التغيرات العالمية الناتجة عن التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، حيث أنها جاءت لأسباب تكمن في الإجراءات و العمليات المعقدة و أثرها على زيادة الأعمال و زيادة التوجهات العالمية نحو الانفتاح و التكامل بين المجتمعات، بالرغم من التحديات التي تواجه الرقمنة الإدارية سواء من الناحية التقنية و التكنولوجية أو البشرية ، التنظيمية و الإدارية و المالية و غيرها، إلا أنها لها أهمية كبيرة في المؤسسات و ذلك في تطوير أسلوب العمل و الانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الحديث بالاعتماد على تقنيات رقمية جديدة، و هذا بهدف تسريع وصول المعلومة و تسهيل انجاز و تنفيذ المهام، و بالتالي فالرقمنة تؤثر سلبيا من ناحية فقدان الخصوصية و زيادة البطالة، و ايجابيا من خلال مساهمتها في زيادة الفعالية التنظيمية، و كذا في تقليص الوقت و التكاليف أثناء العمل و ما تتميز به من مرونة من خلال عملياتها و خاصة في تطوير التخطيط و التنظيم و بالتالي تحقق المؤسسة أهدافها.

الفصل الثالث: تنظيم العمل داخل المؤسسة وفق عملية الرقمنة

تمهيد

1. نظريات التنظيم و مبادئه
2. أهمية التنظيم و أهدافه
3. أنواع التنظيم
4. عناصره التنظيم
5. تطوير العمل الإداري في ظل الرقمنة
6. مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية التنظيمية

خلاصة الفصل

الفصل الثالث : تنظيم العمل داخل المؤسسة وفق عملية الرقمنة

تمهيد

يعد التنظيم من العمليات الأساسية في الإدارة حيث تقوم كل المستويات الإدارية عليه، باعتباره من مقومات نجاح المؤسسة من خلال تحديده للهيكل التنظيمي و أوجه العمل اللازمة، لتحقيق الأهداف و البرامج المسطرة للمؤسسة، مع تنسيق و ترتيب جميع العناصر الضرورية للعمل بما فيها العامل البشري و العامل المادي، كذلك الذي أصبح يؤثر على مردودية المؤسسة و مدى تطور الأسلوب المعتمد في تنظيم العمل، بفعل ما قدمته التكنولوجيا من تقنيات الرقمنة الحديثة، التي حتمت على المؤسسات إعادة النظر في وظيفة التنظيم بالتنسيق مع باقي الوظائف الأخرى، و للأهمية الكبرى التي توليها هذه الوظيفة بالنسبة للمؤسسة كوحدة من المجتمع، لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى نظريات التنظيم و مبادئه أهمية، أهداف التنظيم، أنواع التنظيم، عناصر التنظيم، مساهمة الرقمنة في تطوير العمل الإداري، مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية التنظيمية.

1. نظريات التنظيم و مبادئه:

1.1 نظريات التنظيم:

أ- نظرية الإدارة العلمية: تعتمد نظرية الإدارة العلمية التي صاغها تايلور في أوائل القرن العشرين على أسلوب وخطوات الطريقة العلمية في حل المشاكل الإدارية، إذ جسدها في دراسته عن تحقيق أقصى كفاءة إنتاجية للأفراد والآلات المستخدمة في الإنتاج، من خلال ما يعرف بدراسة الزمن والحركة والأدوات والمواد التي يستخدمها العامل في عمله.

ولقد انطلقت دراسات تايلور من المفاهيم التالية:

- الطاقة: الحد الأقصى لما يستطيع الفرد عمله.
- السرعة: الوقت المستغرق لإنجاز عمل محدد.
- التحمل: قدرة الفرد على الاستمرار في أداء العمل.
- التكلفة: اتساق العلاقة بين معدل الإنتاج الزمن الأجر.

اهتم تايلور بدراسة التنظيم الرشيد لمجرى العمل أساليب القيادة الإشراف الرقابة الاتصال وغيرها من المتغيرات التنظيمية ولقد اعتمد في دراسته على الافتراضات التالية:

- الاعتماد على مبدأ تقسيم العمل أو التخصص.
- التدرج الرئاسي أو التسلسل الهرمي.[1]

[1] ميدون إيمان: **الاتصال الداخلي و انعكاساته على إعادة تنظيم العمل**، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، إدارة أعمال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017-2018، ص 3.

ومنه توصل إلى وضع مجموعة من المبادئ للتنظيم العلمي للعمل:

- جمع و تصنيف و تحليل المعرفة و نقلها إلى علم جديد قائم بذاته.

- الاختيار العلمي والتدريب والتطوير للعامل.

- الربط بين العلم والعامل العلمي.

- تقسيم العمل بين الإدارة و العامل.

يعاب على هذه النظرية أنها ركزت على الحافز الاقتصادي باعتباره الدافع الوحيد لتحفيز العمال، و أغفلت الجانب الإنساني والحوافز المعنوية في الاتصالات الإدارية، عرفت هذه الدراسات رفضا من قبل النقابات بحكم الاستنتاجات التي أظهرت أن العامل ما هو إلا آلة بيولوجية لتنفيذ خطط ومعايير انتاجية طموحة، فبالرغم من عيوب هذه النظرية إلا أن أفكار تايلور كان لها تأثير في تحديد وتطوير مفهوم القيادة الإدارية.[1]

ب- نظرية التقسيم الإداري:

تسمى هذه النظرية أيضا نظرية التنظيم الإداري، أو نظرية المبادئ الإدارية من أهم رواد هذه النظرية "، وألن ريلي، Mooney جيمس موني،"urwik" بالإضافة إلى ليندل أرويك"H.Fayolالفرنسي هنري فايول" "A Reily."

ركزت هذه النظرية اهتمامها بشكل واضح على المنظمة ككل أكثر من اهتمامها بالأفراد العاملين بها، حيث تبنت فلسفة مفادها أن جميع المنظمات تتطلب نفس العملية الإدارية.

وقد اعتمدت تلك الفلسفة على افتراضين أساسين هما:

[1] ميدون ايمان : المرجع نفسه، ص 6.

1- جوهر العملية الإدارية واحد بغض النظر عن اختلاف أنواع المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة، صناعية أو أنواع خدماتية، حكومية أو غير حكومية.

2- يمكن تقنين العملية الإدارية في عدد من الوظائف والمبادئ المحددة كالتخطيط، التنظيم، إصدار الأوامر، التنسيق، الرقابة، لذا يسمى هذا المدخل أيضا بالمدخل الوظيفي.

يري فايول أن مبادئ الإدارة أربعة عشر هي:

1- تقسيم العمل بين الأفراد والجماعات وبين الإداريين والعمال، وهو ما وصفه تايلور من واجبات المدير.

2- السلطة و المسؤولية: السلطة هي الحق في إصدار الأوامر و إلزام الآخرين بها، والمسؤولية أو المحاسبة في التزام صاحب القرار بتبعات قراره، والسلطة والمسؤولية متلازمتان لأنه لا يمكن أن تعطي صلاحيات وسلطات لشخص ما ويترك بدون محاسبة.

3- الانضباط: أي احترام الاتفاقيات والتقيد بالنظم وتنفيذ أوامر الرؤساء، وأن الرئيس بحاجة إلى حزم في تطبيق النظام.

4- وحدة إصدار الأوامر: يجب أن يكون للمرؤوسين رئيس واحد فقط يصدر لهم الأوامر.

5- وحدة الرقابة: يجب أن يكون للوحدة الإدارية مدير واحد فقط، وينسجم هذا المبدأ مع المبدأ السابق.[1]

[1] عامر الحاج: **مساهمة لتحسين التنظيم في البلدية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراة، علوم التسيير، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017- 2018،ص14.

6- يجب أن تخضع المصلحة الشخصية و(الفرد) للمصلحة العامة (المنشأة)

7- المكافأة والتعويض: حق الموظف مقابل الجهد الذي يبذله يجب أن تكون عادلة تتناسب مع الجهد المبذول.

8- مدى صلاحيات المدير: وهو ما يطلق عليه اليوم مفهوم المركزية، أي إعطاء المدير الصلاحيات تمكنه من إدارة المرؤوسين بقوة و حزم.

9- تدرج السلطة: تنازليا من الأعلى للأسفل، على أن يمتلك المدير في المركز الإداري الأعلى سلطات أكثر ممن هم في مستويات أدنى.

10- الترتيب: أو وضع الأشخاص (ترتيب اجتماعي)، والمعدات المتخصصة (ترتيب مادي)، للقيام بعمل معين في نفس المكان.

11- العدل في المعاملة: يتطلب التعاطف مع العاملين بنفس المستوى وعدم التحيز لأي منهم.

12- الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء لتحقيق الإنتاجية العالية و استقرار العمل.

13- تشجيع روح المبادرة: للانتحار و تنفيذ المهام الإدارية و الفنية.

14- التعاون: غرس روح التعاون وتشجيعه بين العاملين والمديرين، وقد جعل تايلور هذا المبدأ من واجبات المدير.[1]

[1] عامر الحاج: المرجع نفسه، ص 15.

من إيجابيات هذه المدرسة أنها وضعت أول نظرية شاملة للإدارة والتي يمكن تصنيفها في كافة النشاطات،

إلا أن هناك انتقادات كثيرة وجهت إلى هذه المدرسة من أهمها الاعتراف بالتنظيم الرسمي و إهمال و محاولة التنظيم غير الرسمي في المنظمة، بالإضافة إلى ذلك فقد ركز فايول في أبحاثه على مستوى المديرين في المنظمات الكبيرة، بعكس تايلور الذي ركز على المنظمات الصغيرة، كما أن مدرسة المبادئ الإدارية شأنها شأن الإدارة العلمية قد أهملت النواحي الإنسانية واهتمت فقط بالأمور المتعلقة بزيادة الإنتاج والكفاية الإنتاجية. [1]

ج- نظرية التطوير التنظيمي: Organisation development0.D

عرفت هذه النظرية من أنها جهد شمولي مخطط يهدف لتغيير وتطوير العاملين (قيمهم ومهاراتهم) وتغير العمليات والتكنولوجيا والهياكل التنظيمية، وذلك من أجل تطوير الموارد البشرية والاجتماعية، أو تحقيق الأهداف المحددة للتنظيم أو الهدفين

كما عرف على أنه جهد مخطط على مستوى المنظمة ككل، تدعمه الإدارة العليا لزيادة فاعلية المنظمة وصحتها باستخدام العلوم السلوكية.

وتتكون عملية التطوير التنظيمي من العناصر التالية:

- وصف وتشخيص شامل لمشاكل التنظيم والتعرف على طاقاته البشرية و المادية.

- محاولة تعديل السلوك التنظيمي بما يتفق وأهداف المنظمة وزيادة كفاءتها. [2]

[1] عامر الحاج :المرجع نفسه، ص 16.

[2] نور الدين تاوريرت: **قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، قسم علم النفس و علوم التربية، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمود منتوري قسنطينة،2005-2006، ص 55.

إن التطوير التنظيمي يتطلب استمرارية جهود علمية مخطط لها ودراسة تحليلية شاملة لعناصر التنظيم، وأهم مكوناتها ما يلي:

– دراسة الهيكل التنظيمي ووحداته الإدارية ومدى ملائمته وإسهامه في رفع كفاءة الأداء.

– دراسة النظم والإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، وفق أحدث التقنيات و التخلص من الجهد الفائض، وحذف العمل غير الضروري، وذلك لزيادة كفاءة الإنجاز.

– دراسة الإمكانات والموارد المتاحة (بشرية) و (مادية) معدات وأدوات، و مدى مناسبتها لعناصر التنظيم

– دراسة الإطار العام لوظائف المنظمة وفق وواقع القوى العاملة كما ونوعا و توزيعها، وتحديد مهاراتها. تخصصاتها، وتحديد مؤهلات شاغليها و مستواها التنظيمي، وجداول توصيفها وترتيبها حسب مواقعها في الهيكل التنظيمي.[1]

2.1 مبادئ التنظيم تتلخص مبادئ التنظيم فيما يلي:

1- **مبدأ وحدة الهدف:** لابد من وجود هدف محدد للمنظمة ككل و لكل إدارة أو وحدة من الوحدات المشاركة في تحقيق الهدف النهائي.

2- **مبدأ الفعالية:** يعتبر التنظيم فعالا إذا نجح في مقابلة أو تحقيق أهدافه بأقل قدر من الجهد و التكلفة.

3- **مبدأ الشرعية:** يعني أن تكون الأهداف التي يهدف إليها التنظيم مشروعة بحيث لا تتعارض مع القوانين و التشريعات و العادات و الأعراف السائدة في المجتمع.[2]

[1] نور الدين تاوريرت: المرجع نفسه، ص 56.

[2] محمد الفاتح و محمود بشير المغربي: **أصول الإدارة و التنظيم**، دار الجنان للنشر و التوزيع، 2012، ص 85.

4- **مبدأ الثبات:** بمعنى أن تكون الأهداف محددة بدقة سواء على مستوى المنظمة أو على مستوى كل إدارة أو قسم، و تتضافر الجهود لتحقيقها و لا يعني هذا أن تكون الأهداف جامعة و صعبة تعديلها، و لكن هناك قدر من المرونة في التعامل معها وفقا للظروف.

5- **مبدأ الوظيفة:** و يعني هذا ضرورة بناء التنظيم حول الوظائف و الأنشطة و ليس حول الأفراد لأنّ التنظيم خلق يسعى و يستمر و يصرف النظر عن الأفراد لأن عمر الفرد محدد و لمدى زمني معين.

6- **مبدأ تحديد المسؤولية:** يجب التحدي الواضح لمسؤولية كل فرد أمام رئيسه المباشر عن استخدام السلطة المفوضة إليه لأن المسؤولية لا تفوض و إنما يظل الرئيس الذي فرض السلطة مسؤولا عن الأداء.

7- **مبدأ تكافؤ السلطة و المسؤولية:** حيث يجب التساوي بين السلطة كحق و المسؤولية كواجب لأن السلطة ضرورية لإنجاز المسؤولية.

8- **مبدأ وحدة إصدار الأوامر:** بمعنى أن يتلقى الفرد أوامر و تعليماته من رئيس واحد و إليه يرفع تقاريره.

9- **مبدأ نطاق الإشراف:** يختص هذا المبدأ بتحديد عدد الأفراد الذيم يخصصون لإشراف إداري واحد و يجب تحديد النطاق المناسب من أجل المساعدة في إنجاز الأهداف دون إرهاق إداري.

10- **مبدأ ديناميكية التنظيم:** بمعنى يجب أن يستجيب التنظيم لأي تغيرات بيئية تحدث و تعديله بما يؤدي إلى نموه و استمراره.[1]

[1] محمد الفاتح و محمود بشير المغربي: المرجع نفسه، ص 86.

2. أهمية التنظيم و أهدافه:

1.2 أهمية التنظيم:

للتدليل على أهمية التنظيم يقول كارنيجي Carnigieخذ من كل منشآتنا الصناعية و كل منشآتها التجارية، و كل طرق مواصلاتنا وكل أموالنا، واترك لنا التنظيم، فخلال سنوات أربع سوف نكون قادرين على استعادتها جميعا.

وأما علماء الاجتماع فقد أولوه اهتماما من زاوية تأثيره على تماسك الجهود الجماعية.

وأخيرا كان التنظيم موضع اهتمام علماء النفس بسبب رؤيتهم للآثار التي يحدثها التفاعل بين الأفراد والاختلافات التي يظهرها سلوكهم.

إضافة إلى هذه الإهتمامات فقد واكب نمو منظمات الأعمال اهتماما أكبر من قبل علماء الإدارة والممارسين، في توضيح أهمية التنظيم باعتباره الأداة التي تساعد على التطبيق المتزايد لمبدأ التخصص وتقسيم العمل، وأيضا الإطار الذي يرسم: شكل العلاقات وتفاعلها، شبكة الاتصالات الرّأسية والأفقية توحيد الجهود الجماعية، وأخيرا اتخاذ القرارات على كافة المستويات التنظيمية بغية تحقيق المتفق عليها.

بناء على ما تقدم تبرز أهمية التنظيم في النّقاط التالية:

– إن التنظيم وظيفة من وظائف الإدارة تحكمه مجموعة من المبادئ والقواعد والأصول تؤثر مباشرة على تكوينه و ديناميكيته إذ يستند التنظيم على مكونات أساسية لا تخرج عن: الأفراد، العمل ومراكزه والعلاقات، والتنظيم القادر على التعامل بفاعلية مع هذه المكونات وعلى تحقيق التوازن فيما بينها، هو التنظيم الذي يترجم مدخلاته إلى نتائج على مستوى الأداء والأهداف.[1]

[1] كامل بربر: مرجع سابق، ص ص26-27.

2.2 أهداف التنظيم:

– **التنسيق و التعاون:** من أهم أهداف التنظيم تحقيق التوافق و تكامل الجهود الإنسانية، كما أنه يساعد على تنسيق الخبرات المتوفرة و تقنيتها و المحافظة عليها.

– **تبسيط الإجراءات:** إنّ التنظيم الجيد هو الذي يهدف في المقام الأول إلى تحقيق قدر كبير من المرونة و الفعالية التي تجعل جهود الأفراد تتدفق نحو الهدف العام بطريقة تلقائية.

– **تنمية الفاعلية الفردية:** فمن أعظم أهداف التنظيم بل هدفه الأكبر هو توفير الظروف الملائمة لكل فرد في التنظيم لكي يبذل في العمل أقصى ما يستطيع.

– **سهولة القيادة:** إن أهم أهداف التنظيم أيضا هو تكوين جماعات متناسقة تسمح لأعضائها بالاستجابة التلقائية للقيادة بشرط أن يوفر التنظيم القيادة في كل مركز فيه.

– **الاستمرارية:** إنّ استمرار بقاء المنظمة من الأهداف الجوهرية للتنظيم الجيد حيث يتم تجنيد جهود الأفراد من أجل توفير الظروف المناسبة لبقائها.

– **تحقيق الاستقرار**: لابد أن يعمل التنظيم على تحقيق الاستقرار لأنشطة المنظمة، فتخطيط الهياكل التنظيمية و تحديد العلاقات و كذلك اتخاذ القرارات لابد أن تعمل على تدنئة المخاطر، و رغم ذلك فقد يكون من المناسب توفير بعض المسموحات لمواجهة التغيير السريع و كذلك المخاطر المحسوبة.[1]

[1] سالم مفتاح بن نجمة: **التنظيم الإداري و تأثيره على المؤسسات،** مجلة كلية الآداب، جامعة بنها، العدد25، دار المنظومة، مصر، 2011 ، ص 885.

- **جماعية العمل:** يعني التفاعل و المشاركة و التي ترتبط عملياتها بالجهود الجماعية فيتداخل و يتفاعل الأفراد بعضهم مع بعض من خلال ديناميكية التي يوفرها الهيكل الرسمي للتنظيم، و التنظيم الفعال، لابد أن يوفر أيضا الظروف أو التداخل في العلاقات غير الرسمية للأفراد.

- **التدريب المستمر للعاملين:** يعتبر التنظيم من أهم أساليب التدريب كونه يعمل على إظهار مواهب الأفراد و تنمية معلوماته بما يؤهلهم لشغل الوظائف في المستويات العليا بالهيكل التنظيمي.[1]

3. أنواع التنظيم:

يعتبر التنظيم الوظيفة الثانية من الوظائف الإدارية يجب على الإدارة الاهتمام به و معرفة أنواعه.

- **التنظيم الرسمي و الغير الرسمي:**

يوجد نوعان من التنظيم يعملان جنبا إلى جنب في أي منظمة هما التنظيم الرسمي formal organisation و التنظيم الغير الرسمي informal .

الأول يهتم بالهيكل التنظيمي، و بتحديد العلاقات و المستويات الإدارية، و تقسيم الأعمال و توزيع الاختصاصات كما وردت في الوثيقة القانونية التي تأسست بموجبها المنظمة، و بالتالي يعمل وفق نظام العمل الموضوع في المنظمة الذي يحتوي على السياسات و القواعد و الإجراءات و الصلات الرسمية بين كل وحدة إدارية و اخرى، وبين كل موظف و آخر.[2]

[1] سالم مفتح بن نجمة: المرجع نفسه، ص 886.

[2] هدى محمد و محمد أبو شنب : **أثر الوظائف الإدارية الأساسية على أداء منظمات الأعمال التعليمية الخاصة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012، ص 31.

أما النوع الثاني فهو التنظيم الغير الرسمي، فهو ينشأ ضمن التنظيم الرسمي و يتكون من جماعات عمل إنسانية و من أهدافها التي يسعون إلى تحقيقها: إشباع حاجاتهم المادية و المعنوية، و التي لم يستجب أو لم يستطع الرئيس/ المدير تحقيقها لهم و قد ركزوا رواد المدرسة السلوكية دراستهم على السلوك التنظيمي الرسمي و الغير الرسمي داخل العمل، و طبقا "لبرنارد شيستر" أن التنظيم الغير الرسمي موجود في كل منظمة و أن وجوده له فوائد من حيث أنه يؤثر و يراقب بطريقة غير مباشرة، و أن هذا التنظيم يؤثر على المسارات الإنتاجية لأداء الموظفين و العمال و لذلك لابد من التعامل معهم بعدالة و الاستجابة لطلباتهم و أهمها المشاركة في اتخاذ القرارات و معاملتهم على أنهم كائنات إنسانية لها رغباتها و مشاعرها و التقرب منهم حتى إرضائهم.[1]

4. عناصر تنظيم الأساسية:

يعد التنظيم من أهم العمليات الإدارية الأساسية في أي مؤسسة ولكي تضمن المؤسسة فاعلية مسيرتها توفر مجموعة من العناصر الأساسية وإلا عجزت عن تحقيق أهدافها ومن هذه العناصر:

– **تحديد الوظائف:** إذ تعد الوظيفة اللبنة الأولى في التنظيم الإداري، و التنظيم يتكون من مجموعة عدة وظائف و موظفين يشتغلون تلك الوظائف، و التي يتم استحداثها بتجميع النشاطات المتشابهة كما أن الوظيفة هي الأخرى تتألف من مجموعة من الواجبات و المسؤوليات التي تسند إلى الفرد و هو الموظف الذي يتمتع بحقوق و يلتزم بأداء الواجبات.

و يتطلب تكوين التنظيم تحديد الوظائف ووضعها و تقييمها و تحديد عدد الأفراد الذين يشغلونها.

– **تكوين الإدارات:** و يتم ذلك بتجميع الوظائف المتشابهة بإدارات تكون تختلف قيادة مدير واحد، و تحكم هذا التجميع عدة اعتبارات و هي:

[1] هدى محمد و محمد أبو شنب : المرجع نفسه، ص 32.

– **التخصص:** و ذلك للإستفادة من مزايا التخصص في تقييم العمل، إن تجميع الوظائف المتشابهة في إدارة واحدة يحقق منافع متعددة، منها خلق فرص الإبداع و إتقان في العمل، و قلة في الأخطاء.

– **نطاق الإشراف:** إذ ينبغي أن يأخذ بعين الاعتبار جهود الأفراد الذين يستطيع الرئيس الواحد أن يشرف عليهم بكفاءة، فإذا زاد عدد المرؤوسين على الحد الذي يستطيع المدير الإشراف عليه بفعالية انعكس ذلك على كفاءة إدارته و من ثم أداء المنظمة.

– **تحقيق التكامل و التنسيق بين كافة الأنشطة و الجهود:** بحيث يتم توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق الأهداف دون تعارض أو تقاطع في الاختصاصات.

– **تسهيل الرقابة:** إذ لابد من الأخذ بنظر الاعتبار تدعيم الرقابة و تجميع الوظائف بإدارات متخصصة.

– **انخفاض التكلفة أو قلة في الإنفاق:** إذ لابد أن يكون تكوين الإدارات خاضعة للتقييم الإقتصادي، بمعنى ألا يكون التنظيم مصدرا لزيادة التكاليف بل عاملا لانخفاضها.

– **مرحلة التنظيم:** العمل عند تجميع الأنشطة و الوظائف، و ذلك ضمانا للحصول على الفرد الذي تتوفر فيه شروط العمل.

والأوضاع الاستمرارية يعتمد بالدرجة الأولى على المعلومات المتاحة عن عملية متغلغلة في الوظائف الرئيسية التالية: التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة، حيث بعد أن كل وظيفة من هذه الوظائف لا يمكن لها أن تتم أو تمارسها الأفراد دون الاعتماد على عملية اتخاذ القرارات.[1]

[1] كيال كريمة و كياش مريم: **أثر تنظيم العمل و دوره في الوقاية من الحوادث المهنية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، علم اجتماع تنظيم و عمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية و العلوم الإسلامية، جامعة احمد دراية ادرار، 2016-2017، ص 19.

5. تطوير العمل الإداري في ظل الرقمنة:

إن الرقمنة نمط جديد في الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، و في الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق، وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل و أساليب أهمها:

– الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.

– الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

– الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.

– الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج تكنولوجيا– زبون.

– الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع الخطط إلى الرقابة المباشرة البنية.

إن هذه التغيرات أوجدت اتجاهين واضحين في تقييم آثار هذه المتغيرات على الإدارة ووظائفها:

الأول: يرى أن الانترنت والثورة الرقمية يمكن ان تؤدي إلى نهاية المؤسسات وإعادة توزيع مهام الادارة، وبالتالي فإن الثورة الرقمية حولت الاستراتيجيات إلى فئات، فتطايرت نظم الإدارة التقليدية وتأثرت مبادئها ودخلت عصرا جديدا يتطلب البحث عن نمط جديد هو الإدارة الرقمية والالكترونية).

الثاني: يرى أن الإدارة هي الإدارة بنفس القوة التي يؤكد فيها المستثمرين على أن الأعمال هي الأعمال، و بالتالي تأثرها العميق وإعادة النظر في أبعادها وماضيها، تظل تمثل القلب النابض للمؤسسات.[1]

[1] موسى عبد الناصر محمد قريشي: **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي**، جامعة الباحث، العدد 9، بسكرة، 2011، ص93.

6. مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية التنظيمية: ان الوظائف الإدارية تعتبر أساس استمرار المؤسسات وقد غدت تؤدي بفعالية عالية نظرا لاعتمادها على الرقمنة وفيما يلي سيتم توضيح مساهمتها في عمليتي التخطيط و التنظيم.

– **مساهمة الرقمنة في تطوير عملية التخطيط:** نتيجة التطورات الهائلة في مجالات التكنولوجيا المعلومات والتنافسية العالية، أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية وقادر على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات، حيث أصبح التخطيط بهذا الشكل يعرف بالتخطيط الإلكتروني الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة بتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة و حاجات الزبائن و تفضيلاتهم المحتملة، ووفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية و تجزئة واضحة و سهلة لخطط آنية و قصيرة الأمد.

– **مساهمة الرقمنة في تطوير عملية التنظيم:** يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، و نتيجة للتغيرات و التطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة و فعالية و قادرة على مسايرة مختلف المستجدات.

حيث أصبح التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني، فهو تنظيم مرن بالاتصال و التعاون بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية في المؤسسة، و لا شك أن هذا يؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي، كما يعمل على تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعاليين و ذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها و اختيار الخصائص التي يحددونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجه.[1]

[1] سمير حفظاوي و سهى الحمزاوي: **الرقمنة و مدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية**، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة، 2016، ص262.

خلاصة

نستخلص مما سبق ذكره أن نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها المرجوة يتوقف على كفاءة و فعالية التنظيم السائد، خاصة في ظل التغيرات الديناميكية التي تحدثها العولمة و تكنولوجيا الرقمنة من تغيير في نمط العمل و التعامل، و كذلك يتوجب على إدارة التنظيم تفعيل دور الموارد البشرية و الاهتمام بالجوانب النفسية و الاجتماعية التي تؤثر في سلوك الأشخاص، و بالتالي على أدائهم.

و كلما كان هناك هياكل تنظيمية محددة تتوافق مع التطورات الحديثة، و مناخ تنظيمي مناسب لحاجات الموظفين، و علاقات غير متناقضة، و ملائمة المنصب مع التخصص، كلما حققت المؤسسة ميزة تنافسية و جودة في خدامتها و انتاجاتها و بالتالي حققت نجاحها.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

1. مجالات الدراسة
2. عرض البيانات و تحليلها و تفسيرها
3. نتائج الدراسة
4. توصيات و اقتراحات الدراسة
5. الخاتمة
6. قائمة المصادر و المراجع

1. مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي، كونه يساعد على قياس تحقيق المعارف النظرية في الشق الميداني.

- المجال المكاني:

حتى نتمكن من جمع المعلومات و حقائق كافية عن موضوع بحثنا المتمثل الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة أجريت هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر:

باشرت الدولة الجزائرية منذ199 إصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات بسبب التحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطها البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات، و تطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين أحدهما يتكلف بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر و ثانيهما بالاتصالات ممثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2003 بيع رخصة الإقامة و استغلال شبكة الهاتف النقال و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام مبدأ الشفافية و قواعد المنافسة .

فان ميلاد اتصالات الجزائر كان حسب قرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي نص عن استقلالية البريد و المواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر و التي تكلفت بتسيير قطاع البريد و كذلك مؤسسة اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة و بعد أزيد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تبعا لقرار 2000/03 ، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

1 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر كان على اتصالات الجزائر و اطارتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003، لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هدا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد و مجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم فيه المنافسة شرسة، و البقاء فيها للأقوى و الأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

أهدافها:

يعتمد مجمع اتصالات الجزائر على ثلاث أهداف رئيسية و هي الجودة و الفعالية و نوعية الأداء و قد سمحت هذه الأهداف الثلاثة ببقائها في السوق رائدة رقم واحد في سوق الاتصالات.

نشاطاتها:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية.

- تطوير و استمرار و تسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة.

- إنشاء و استمرار و تسيير شبكات الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.

استراتيجيات مؤسسة اتصالات الجزائر:

إن مجمع اتصالات الجزائر يعمل وفق ثلاث استراتيجيات كلها تهدف إلى تقديم الأحسن

- **على المستوى التقني:**

الانتشار بشبكة اتصالات الجزائر متسلسلة حديثة مرتكزة على أحدث التكنولوجيا IP/MPLS-DWDM أمنة أكثر جد فعالة و هي مهيمنة بشكل خاص لربط جيد و مضمون.

- **على المستوى التجاري:**

إطلاق منتجات و خدمات بقيمة مضافة إقامة شركات إستراتيجية محلية و دولية في عدة قطاعات و خاصة الانترنت XDSLVIP وضع سياسة خاصة بإعادة توازن الأسعار من خلال شبكاتها التجارية و الموزعة عبر كل نقطة من ربوع الوطن.

- **على المستوى التنظيم:**

تحسين وضعية الأجهزة المكلفة بخدمة الزبون الحسابات الكبرى و المناطق – الأحياء السكنية- تم وضع سياسة اتصال و إعلام داخلية و خارجية عبر مختلف قنوات الاتصال، و القيام بإعداد أدوات التسيير التجاري و التقني الفعال و العمل على تحسين التنظيم الداخلي.

- **المجال الزماني:**

أنجزت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022/2021 فبعد قيامنا بتحديد موضوع الدراسة تضمنت جانبين:

- **الجانب النظري:** قد استمر البحث عن جمع المعلومات و المصادر و المراجع الخاصة بهذه الدراسة من الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2021 إلى أواخر شهر مارس 2022.

- الجانب الميداني:

تم الشروع في هذه الدراسة الميدانية في بداية شهر أفريل 2022 و ذلك بالتوجه إلى مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف و أخذ الموافقة لتطبيق الدراسة فيها، حيث تمت الملاحظة بتاريخ 10-14-17 من نفس الشهر و تمت المقابلة بتاريخ 25 من نفس الشهر ثم قمنا بتوزيع الاستمارات على مفردات العينة بتاريخ 28 أفريل و تم استرجاعها على دفعات في شهر ماي نظرا لتأخر ملئها من قبل مفردات العينة.

- المجال البشري:

نظرا لطبيعة موضوع بحثنا الذي ينصب حول الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة، يتوجب علينا اختيار مجتمع بحث يناسب و يتماشى مع متغيرات الدراسة، و عليه فان المجال البشري لهذه الدراسة يتبين من خلال تحديد مجتمع و عينة الدراسة نذكرها في التالي.

- مجتمع البحث و عينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** هو مجموعة من الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة و التي يراد منها الحصول على بيانات، و منه يتمثل مجتمع هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

- **عينة الدراسة:** هي جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة يختارها الباحث لإجراء دراسته على وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.

و عليه فان طبيعة موضوعنا فرضت علينا الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، و التي يقصد بها تساوي الفرص أمام كل مفردة من مفردات المجتمع في التمثيل بالعينة.[1]

[1] رحيم يونس كرو العزاوي : منهج البحث العلمي، ط1 ، دار دجلة، الأردن، 2008، ص ص 161-168.

2- عرض البيانات و تحليلها و تفسيرها:

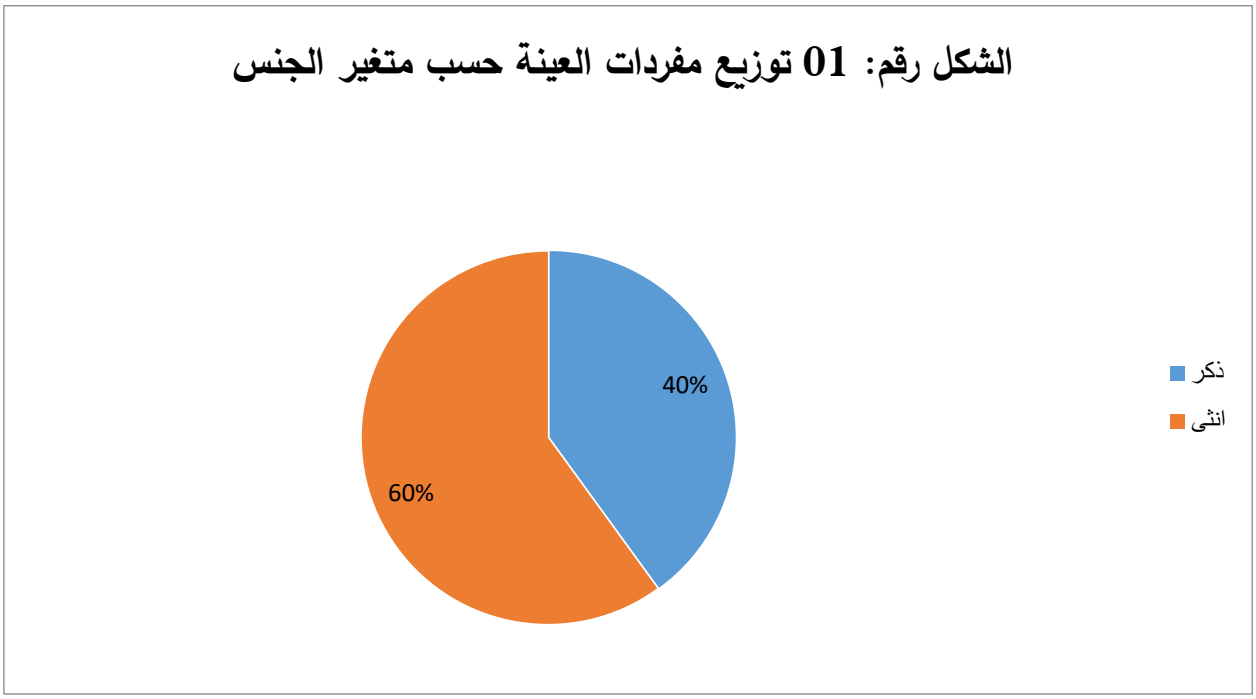
الجدول رقم 01: توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	12	%40
أنثى	18	%60
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يتبين من خلال الجدول رقم 01 والمتمثل في توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس، أن الفئة الغالبة من المبحوثين هي الإناث و التي قدرت نسبة 60% من المجموع الكلي، في حين نجد نسبة الذكور بلغت 40%، و هذا ما يمثل واقع التوظيف بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، و هذا ما يفسر أن الإناث لديهم فرص عمل أكثر من الذكور.

الشكل رقم: 01 توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

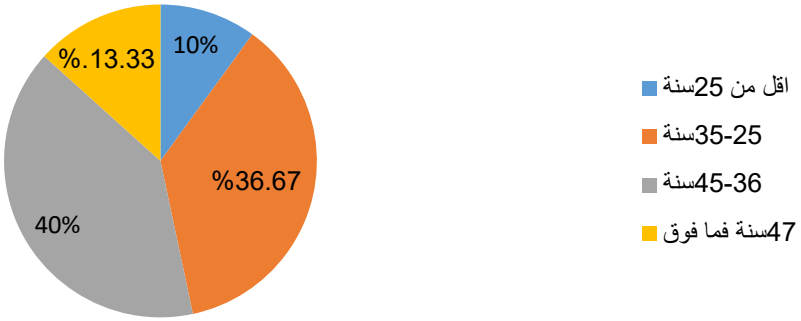
الجدول رقم 02: توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	3	%10
35-25 سنة	11	%36.67
45-36 سنة	12	%40
47سنة فما فوق	4	%13.33
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 02 توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية إذ تبين أن أغلب المبحوثين من فئة 36-45 سنة بنسبة 40% و التي تقارب الفئة الموالية التي تتراوح أعمارهم ما بين 25-35 سنة و ذلك بنسبة 36.67% ، ثم تقل عنها فئة 47 سنة فما فوق و التي بلغت 13.33%، و تليها أدنى فئة و المتمثلة في أقل من 25 سنة قدرت بنسبة 10% من عينة الدراسة. و منه نستنتج أن الفئة الغالبة و التي تقاربها هم يمثلون فئة الشباب، ما يفسر عن الدراية الكافية عن التعامل مع الوسائل الرقمية التي يتمتعون بها في عصر المعلومات و الاتصالات.

الشكل رقم 02 :توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

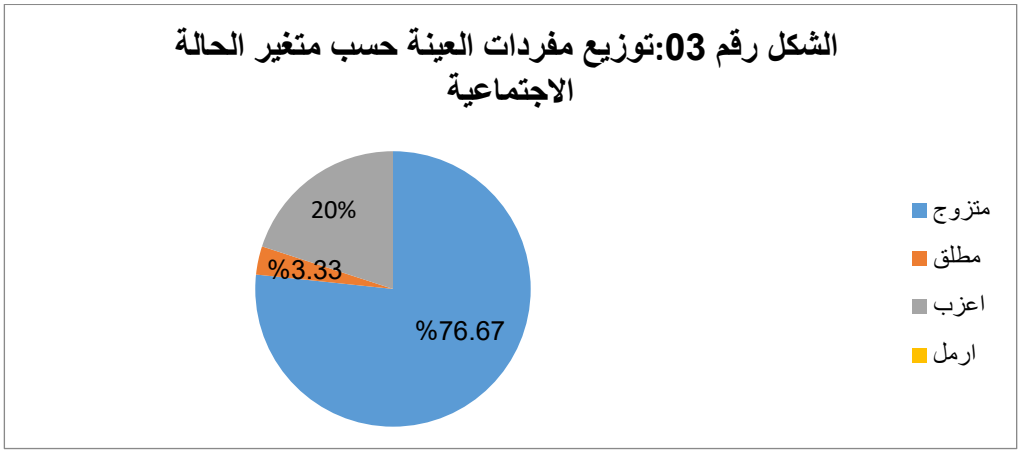
الجدول رقم 03 : توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	23	%76.67
مطلق	01	%3.33
أعزب	06	%20
أرمل	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 03 توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية، حيث أن معظم المبحوثين من فئة المتزوجين و ذلك بنسبة 76.67% تليها فئة العزاب التي جاءت بنسبة 20% و نجد نسبة ضعيفة جدا من المطلقين و ذلك بنسبة 3.33% ومنه فان الفئة الغالبة المتمثلة في المتزوجين هي أكثر مسؤولية و التزام مقارنة بفئة العزاب و هذا قد يرجع لرغبتهم في تحقيق حاجتهم و الارتقاء بدرجة أعلى في الوظيفة ،و هذا لا يمنع من الدور الفعال لفئة العزاب داخل المؤسسة كونهم يملكون وقت فراغ أكثر و يتفاعلون مع تقنيات الرقمنة الجديدة ، في حين أن نسبة المطلقين ضعيفة جدا و لا تؤثر كثيرا على تنظيم العمل داخل المؤسسة.

الشكل رقم 03:توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 04: توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

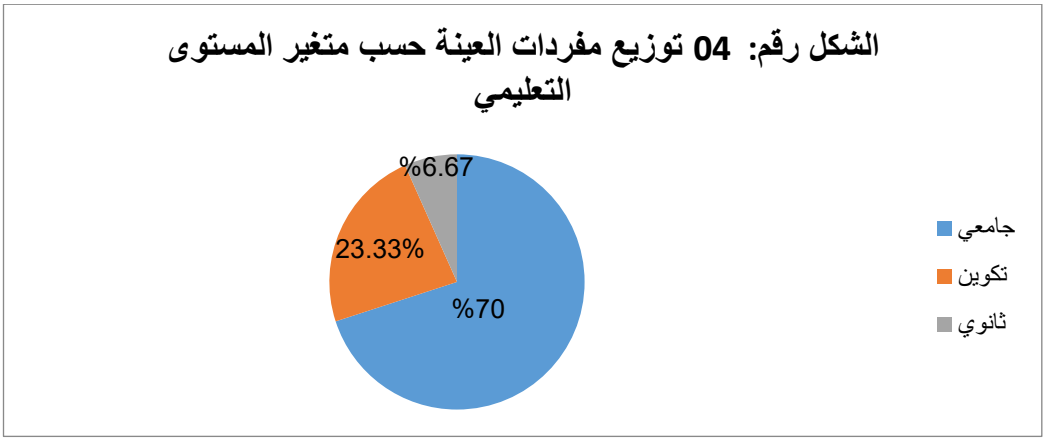
المستوى التعليمي+	التكرار	النسبة المئوية
جامعي	21	%70
تكوين	07	%23.33
ثانوي	02	%6.67
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يثبت في الجدول رقم 04 و الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي، أن أغلب المبحوثين ذو مستوى جامعي ماقدر بنسبة 70%، ثم تليها فئة التكوين المهني بنسبة 23.33%، و تقل عنها بنسبة 6.67% من فئة التعليم الثانوي.

و منه نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تملك كفاءات بشرية من حاملي الشهادات سواء الجامعي أو المتكون مهنيا، ما يعني أن هذه المؤسسة تعتمد على الشهادة و الخبرة في التوظيف و لا تقبل بغير الكفاءات، خاصة و إنها تعتمد على أسلوب الرقمنة كثيرا و هذا ما يفرض مؤهلات و متخصصين في هذا المجال بحيث يفيدونا في دراستنا كونهم أكثر وعيا.

الشكل رقم: 04 توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 05: توزيع مفردات العينة حسب متغير التخصص

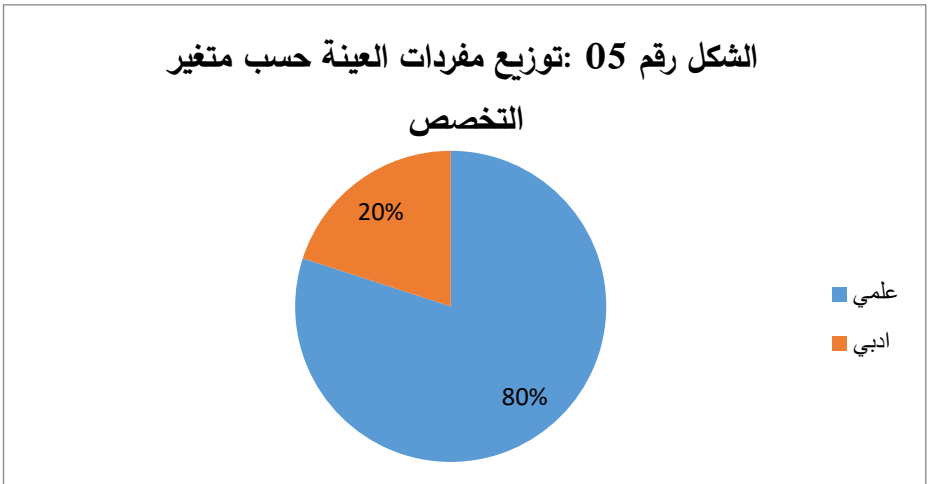
التخصص	التكرار	النسبة المئوية
علمي	24	%80
أدبي	6	%20
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 05 توزيع مفردات العينة حسب متغير التخصص حيث نجد أن نسبة 80% من المبحوثين تخصصهم علمي، وتليها نسبة 20% تخصصهم أدبي.

ومنه نستنتج أن الفئة الغالبة لديهم تخصص علمي، وهذا ما يمكن أن يفسر انهم يتحصلون على فرص أكثر للالتحاق سواء بوظيفة في مجال الإعلام والاتصال، وحتى على مستوى التكوين المهني وهذا موجود في واقعنا، نظرا لكون الأدبيين يتطرقون لدراسات نظرية وهذا قد يعيق العمل داخل المؤسسة، عكس العلميين يدرسون نظريا وتطبيقيا لذلك تجدهم أكثر تمكنا وقدرة في مجال الإعلام والاتصال.

الشكل رقم 05 :توزيع مفردات العينة حسب متغير التخصص



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

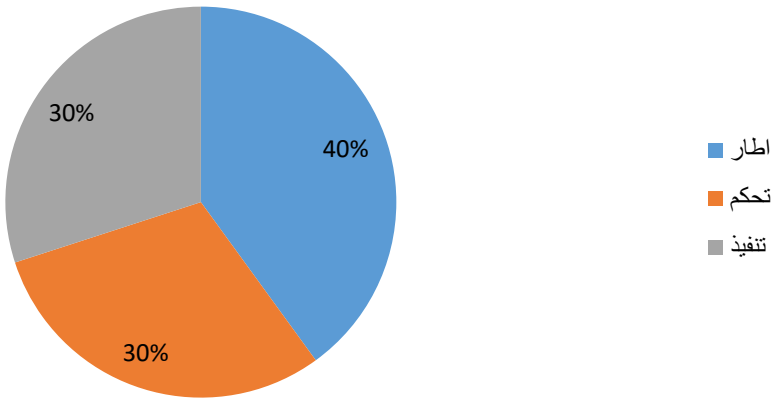
الجدول رقم 06: توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب المشغول

المنصب المشغول	التكرار	النسبة المئوية
إطار	12	%40
تحكم	9	%30
تنفيذ	9	%30
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يثبت من خلال الجدول رقم 06 الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب، أن الفئة الغالبة من المبحوثين تنتمي إلى منصب تنفيذ وذلك بنسبة 40% في حين نجد أنا فئة إطار وتحكم متساوية وذلك بنسبة 30%، وعليه نستنتج أن الفئة الغالبة ترجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة باعتبارها وكالة تجارية ما يفسر حاجتها إلى موظفين تنفيذيين وهذا ما لاحظناه ميدانيا اشتغالهم بالتناوب، كما أن المؤسسة تعتمد على مستوى أكاديمي عال ضمن مستويات الإدارة المختلفة وهذا ما توضحه النسب المتقاربة.

الشكل رقم 06 :توزيع مفردات العينة حسب المنصب المشغول



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

جدول رقم 07 توزيع مفردات العينة حسب متغير الصفة

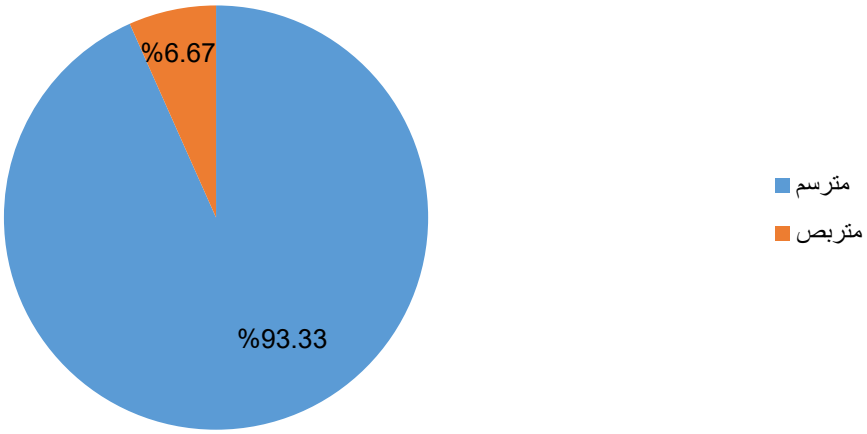
الصفة	التكرار	النسبة المئوية
مترسم	28	%93.33
متربص	2	%6.67
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 07 الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الصفة، أن الفئة الغالبة من المبحوثين هم موظفين مترسمين و ذلك قدرت بنسبة 93.33%، في حين نجد من المتربصين نسبة 6.67%.

و من خلال هذا الطرح نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة لديها موظفين متمكنين في العمل و قد تخطوا المرحلة التجريبية و هذا ما يساهم في تحقيق الثبات داخل المؤسسة.

الشكل رقم 07: توزيع مفردات العينة حسب متغير الصفة



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 08: توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

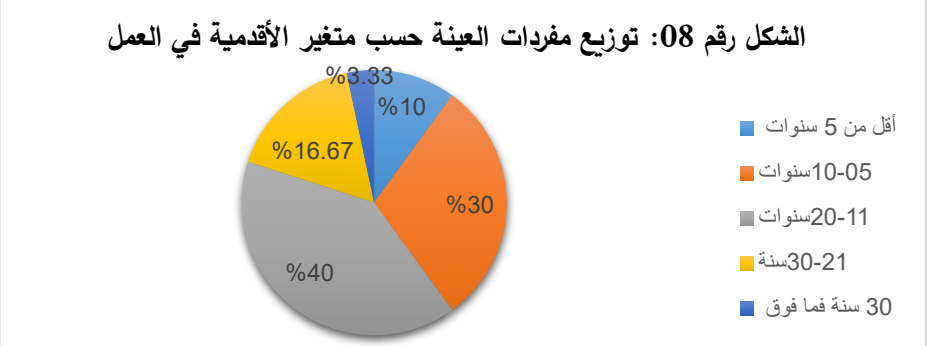
الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	03	%10
05-10سنوات	09	%30
11-20سنة	12	%40
21-30 سنة	05	%16.67
30 سنة فما فوق	01	%3.33
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يبين الجدول رقم 08 الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في العمل، أن غالبية المبحوثين هم من اشتغلوا 11-20 سنة و ذلك بنسبة 40% و تقاربها الفئة التي اشتغلت من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 30 %، ثم تليها بنسبة 16.67% من فئة لديها أقدمية بين 21-30 سنة، و تقل عنها بنسبة 10% لفئة عملت أقل من 05 سنوات، و أدنى فئة من المبحوثين من اشتغلوا لمدة 30 سنة فما فوق و ذلك بنسبة 3.33%، و عليه نستنتج أن هناك اختلاف بين الفئات و تقارب بعضها و هذا ما يسمح لنا بمعالجة الإشكالية من خلال تنوع الإجابات .

كما نفسر أن هناك استقرار لمعظم المبحوثين ولديهم دراية عن كيفية العمل وخبرة في مجال الاتصال و زاد معلوماتي حول الرقمنة، حيث كلما كانت أقدمية في العمل أكثر كلما اكتسب الموظف مهارة معرفة وتنظيمية.

الشكل رقم 08: توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في العمل



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 09: توزيع مفردات العينة حسب متغير مدة العمل

مدة العمل	التكرار	النسبة المئوية
08 ساعات	18	%60
05 ساعات	12	%40
المجموع	30	%100

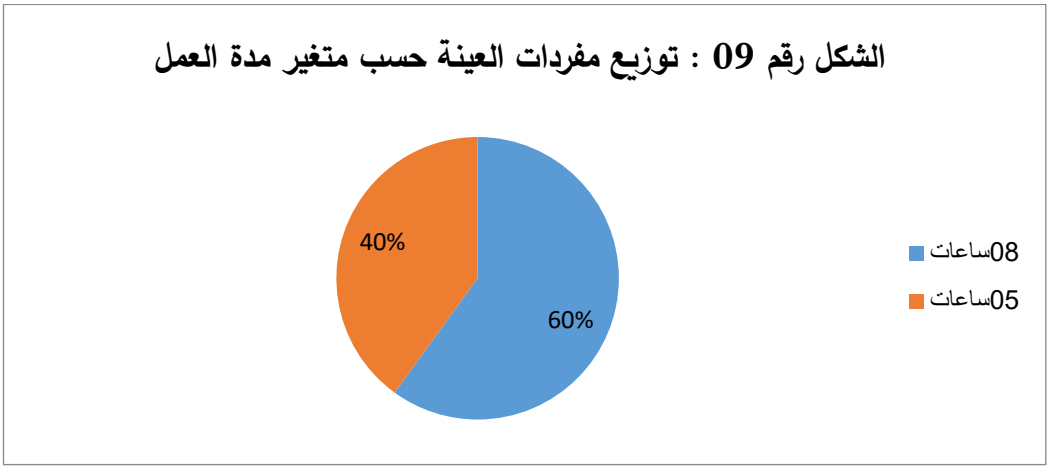
المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 09 توزيع مفردات العينة حسب متغير مدة العمل، إذ تبين أن أغلب المبحوثين يعملون لمدة 08 ساعات و ذلك ما قدر بنسبة 60%، ثم تليها بنسبة 40% من فئة 05 ساعات.

نستنتج أن الفئة الغالبة من حيث عدد ساعات العمل هم الأكثر وجودا، و لديهم معرفة أكثر حول المؤسسة عكس الفئة التي تشتغل 05 ساعات أي بالتناوب، كما لاحظناه أثناء الدراسة الميدانية و لا يمكن إنكار دورهم الفعال خاصة في ظل الإقبال التي تشهده المؤسسة دائما.

بالرغم من هذا إلا أن ساعات العمل في هذه المؤسسة تؤثر إيجابيا على تنظيم العمل، و ذلك من خلال تقليل الضغط أثناء التناوب و سلبيا إرهاق لدى الموظف الذي يعمل أكثر و هذا يعرقل سير العمل.

الشكل رقم 09 : توزيع مفردات العينة حسب متغير مدة العمل



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

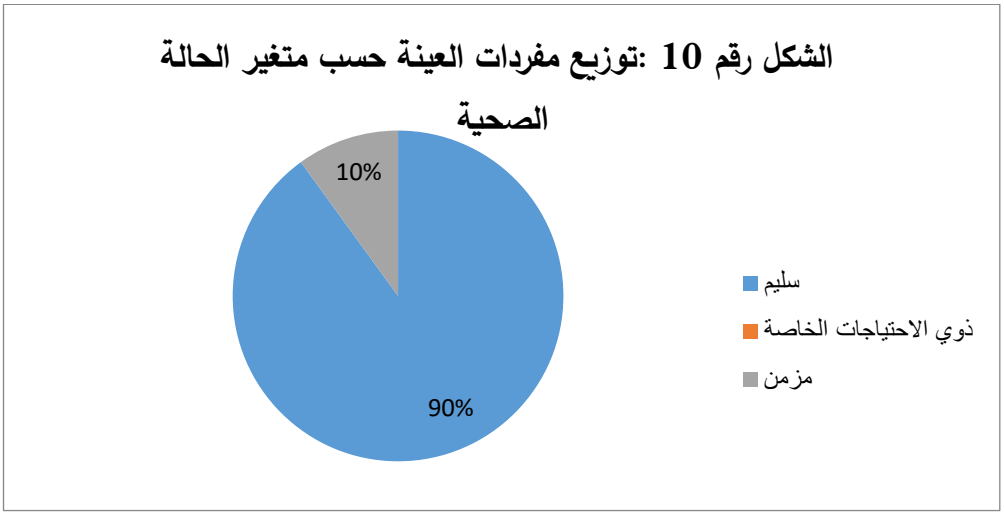
الجدول رقم 10 توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الصحية

الحالة الصحية	التكرار	النسبة المئوية
سليم	27	%90
ذوي الاحتياجات الخاصة	/	/
مزمن	03	%10
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يثبت من خلال الجدول رقم 10 الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الصحية، أن معظم المبحوثين من فئة سليم قدرت بنسبة 90%، تليها فئة مرض مزمن التي بلغت 10% من عينة الدراسة، مع انعدام فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، و عليه نستنتج أن الفئة الغالبة تتمتع بصحة جيدة و هذا يساعد على تأدية المهام بشكل جيد من المفروض، كما أن الذين يعانون من مرض مزمن هم فئة قليلة قد يعود إلى تأثرهم بالأوضاع الوظيفة فالبرغم من مجهوداتهم إلا أن هذا يؤثر على صحتهم بسبب المخاطر التي تنجم عن تكنولوجيا الرقمنة و بالتالي يجد صعوبة في العمل .

الشكل رقم 10 :توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الصحية



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

المحور الثاني: انعكاسات الرقمنة على المورد البشري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

الجدول رقم 11: إجابة المبحوثين حول استخدامهم لتقنيات الرقمنة أثناء العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يتضح من خلال الجدول رقم 11 إجابات المبحوثين حول استخدامهم لتقنيات الرقمنة أثناء عملهم، حيث أن نسبة 100% منهم يستخدمون تقنيات الرقمنة.

نستنتج أن الرقمنة من أولويات المورد البشري في المؤسسة ميدان الدراسة وهذا يرجع إلى طبيعة الخدمات التي تقدمها، ويمكن تفسير هذا إلى أن التنظيم السائد يراعي المتغيرات والاحتياجات ويتفاعل معها لخدمة أهدافها وتحقيق أهداف أفرادها.

الجدول رقم 12 إجابة المبحوثين عن تحكمهم في استخدام تقنيات الرقمنة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

تبين من خلال الجدول رقم 12 الذي يوضح إجابة المبحوثين عن تحكمهم في استخدام تقنيات الرقمنة، أن جميعهم أجابوا بنعم أي بنسبة 100%، و يمكن تفسير هذا بأن معظم المبحوثين متمكنين في مجال الرقمنة أي أنهم موظفين ذو كفاءة و يمتلكون مؤهلات و قدرات معرفية في تكنولوجيا الاتصال تساعدهم في تخطي العراقيل التنظيمية .

الجدول رقم 13 إجابة المبحوثين حول ماذا يعتمدون أثناء القيام بعملهم في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الطريقة الكلاسيكية (القديمة)	/	/
الطريقة الحديثة	24	%80
الطريقتين معا	6	%20
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يبين الجدول رقم 13 إجابة المبحوثين حول ماذا يعتمدون أثناء القيام بعملهم فاتضح أن معظمهم يعملون بالطريقة الحديثة وذلك بنسبة 80% وهناك من يعتمد الطريقتين معا، كما هو مبين بنسبة 20%، وعليه يعني هذا أن الطريقة الحديثة التي تعتمد على وسائل الكترونية سمعية بصرية وشبكة الانترنت كلها طغت على الطريقة الكلاسيكية، التي كانت سائدة في أسلوب العمل قديما ما ينعكس إيجابا على تقديم خدمات جودة و فاعلية لأداء لدى المورد البشري ، فالبرغم من هذا إلا أن هناك فئة لم تستغني عن الطريقة القديمة والمتمثلة في الوسائل الكتابية نظرا للتعقيدات بعض الإجراءات الإدارية أو التقنية الرقمية التي تواجه هذه المؤسسة أحيانا، والتأخر الذي تشهده المؤسسة الجزائرية في مجال الرقمنة مقارنة بالدول المتطورة لذلك يتوجب اللجوء إلى هذه الوسائل.

الشكل رقم 11 :إجابة المبحوثين حول ماذا يعتمدون أثناء القيام بعملهم في مؤسسة اتصالات الجزائرلبلدية الطارف.

المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 14 : يمثل رضا الموظفين على عملهم في ظل وجود الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	%93.33
لا	2	%6.67
المجموع	30	%100

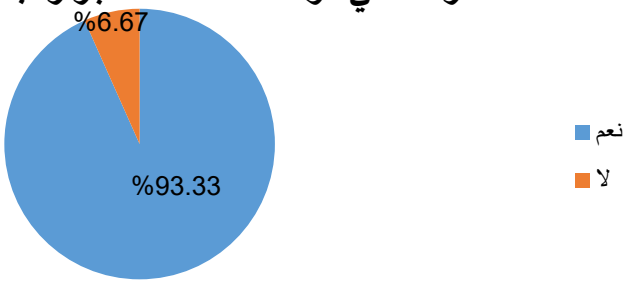
المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 14 رضا الموظفين على عملهم في ظل وجود الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، اذ يتضح أن أغلب المبحوثين راضين عن عملهم وذلك قدر بنسبة 93.33% في حين نجد أن هناك 6.67% غير راضين.

ومنه يمكن تفسير ذلك أن الفئة الغير راضية قد تكون بسبب عدم توافق منصب العمل مع المؤهل العلمي، أو لأسباب أخرى كظروف العمل، عدم الحصول على الحقوق والفرص المرغوبة.

كما أن الفئة الراضية عن العمل في ظل التطور الرقمي فهي مع الارتقاء بالمؤسسة نحو تنمية الفاعلية و القدرات الفردية و تطور قطاع الاتصالات، وهذا من أهداف تنظيم العمل داخل هذه المؤسسة.

الشكل رقم 12 :رضا الموظفين على عملهم في ظل وجود الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف .



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 15: إجابة المبحوثين حول توجيه العمل من طرف المشرف في حالة عدم القدرة على استخدام تقنيات الرقمنة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل هذا الجدول رقم 15 إجابة المبحوثين حول توجيه العمل من طرف المشرف في حالة عدم القدرة على استخدام تقنيات الرقمنة، واتضح أنه جميع المبحوثين أجابوا بنعم وذلك بنسبة 100%، وعليه نستنتج أن المؤسسة تولي اهتماما لموظفيها كما يمكن تفسير ذلك أن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار جهود الأفراد بحيث يكون الإشراف عليهم بفعالية وكفاءة لضمان سير التنظيم، باعتبارها نطاق الإشراف عنصر مهم في المؤسسة يعتمد على المسؤول و قدرته على الإشراف، فإن زاد عدد المسؤولين عن الحد المطلوب تنعكس على الأداء.

الجدول رقم 16 إجابة المبحوثين حول متابعتهم باستمرار ما يتم تفعيله من أنظمة الرقمنة الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	%83.33
لا	05	%16.67
المجموع	30	%100

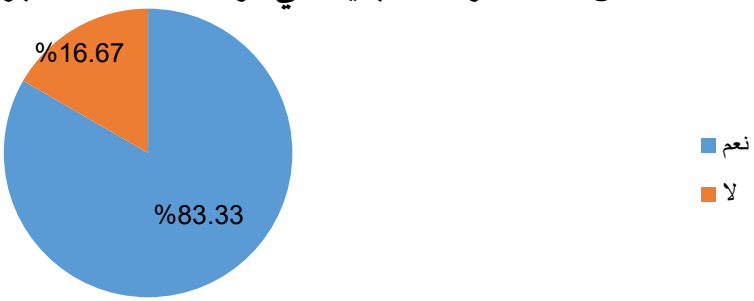
المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يبين الجدول رقم 16 إجابة المبحوثين حول متابعتهم باستمرار ما يتم تفعيله من أنظمة الرقمنة، حيث اتضح أن معظمهم أجابوا بنعم وذلك قدر بنسبة 83,33% ثم تليها فئة أجابت بلا وذلك بنسبة 16,67%

وعليه نستنتج أن الفئة الغالبة تولي اهتماما لمجال الرقمنة خاصة في ظل التطور التكنولوجي، وهذا ما يدل على مواكبة التقدم الرقمي لمساعدتهم في مجال عملهم.

كما نجد فئة لا تهتم باستمرار لأنظمة الرقمنة و قد يعود هذا لضغوطات وضيق الوقت بالنسبة للموظف المتزوج خاصة، و هذا قد يؤدي تأخر دائم في مؤسسة اتصالات الجزائر من ناحية الرقمنة.

الشكل رقم 13: إجابة المبحوثين حول متابعتهم باستمرار ما يتم تفعيله من أنظمة الرقمنة الجديدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 17: معرفة المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها أنظمة الرقمنة المطبقة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يثبت من خلال الجدول رقم 17 الذي يمثل معرفة المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها أنظمة الرقمنة المطبقة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، أن جميعهم أجابوا بنعم و ذلك بنسبة 100%.

وهذا يدل على أن هناك وعي وإدراك بالمهام والخدمات المقدمة من طرف عملية الرقمنة في هذه المؤسسة من بينها خدمات تجارية وخدمات إدارية و خدمات تقنية.

الجدول رقم 18: إجابة المبحوثين لحالة الرقمنة المتواجدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

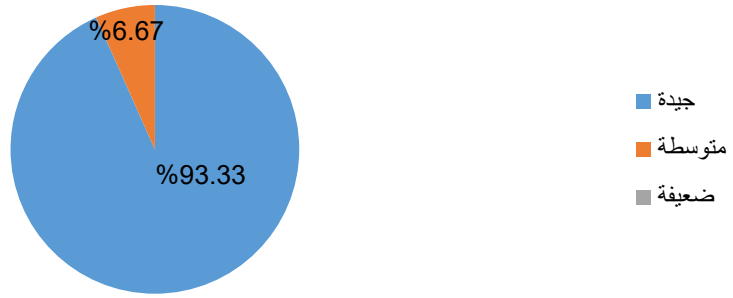
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	28	%93.33
متوسطة	02	%6.67
ضعيفة	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 18 إجابة المبحوثين لحالة الرقمنة الموجود بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، حيث اتضح أن أغلب المبحوثين يرون أن حالة الرقمنة جيدة وذلك نسبة93,33 %، في حين هناك من يرى أنها متوسطة بنسبة 6,67%.

وهذا يدل على وجود ظروف عمل ملائمة تدفع بالموظف بوصفها على أنها جيدة، والفئة الأخرى ترى أنها مازالت بحاجة إلى تطور.

الشكل رقم 14: إجابة المبحوثين لحالة الرقمنة المتواجدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

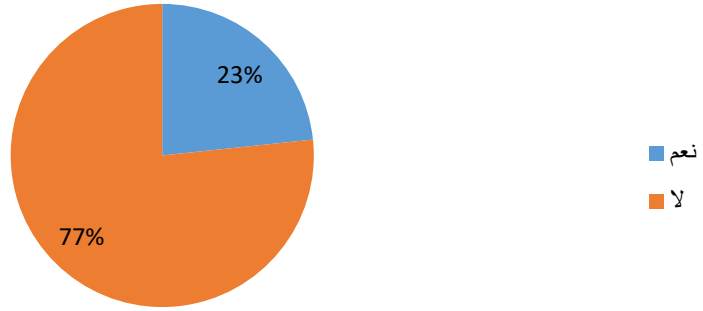
الجدول رقم 19 إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بمكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل وجود الرقمنة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%23.33
لا	23	%76.67
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 19 إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بمكافأة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل وجود الرقمنة، حيث تبين أن أغلب الإجابات كانت لا وذلك بنسبة 76.76% ثم تليها بنسبة23.33% أجابوا بنعم، وعليه يمكن أن نفسر هذا الاختلاف بطبيعة النشاط الذي يقوم به الفرد داخل هذه المؤسسة قد يكون قد تلقى مكافأة أثناء مسيرته المهنية بفعل المجهودات أو مهارة إبداعية.

الشكل رقم 15: إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بمكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل وجود الرقمنة.



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 20: إجابة المبحوثين حول تأثير الرقمنة في علاقاتهم و تواصلهم بين الأفراد داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

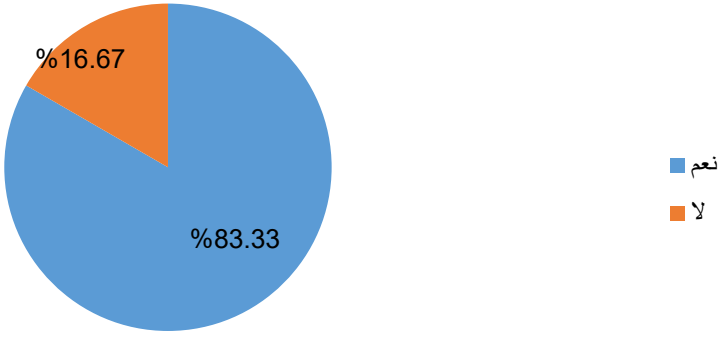
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	%83.33
لا	05	%16.67
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 20 إجابة المبحوثين حول تأثير الرقمنة في علاقاتهم بين الأفراد داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، إذ تبين أن نسبة 83,33% أجابوا بنعم و 16,67% أجابوا لا.

ويمكن أن نستنتج أن أغلب المبحوثين تسهل الرقمنة عملية تواصلهم بين بعضهم و تسمح في توفير الشفافية و المساءلة، في بناء علاقاتهم و هذا يساهم في حل التعقيد الذي كان سائدا قديما في أساليب الإدارة.

الشكل رقم 16: إجابة المبحوثين حول تأثير الرقمنة في علاقاتهم و تواصلهم بين الأفراد داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

المحور الثالث : مساهمة عملية الرقمنة في تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

الجدول رقم 21: إجابة المبحوثين عن عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تعمل على السرعة في إنجاز المهام و الأعمال.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 21 إجابة المبحوثين عن عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تعمل على السرعة في انجاز المهام والأعمال، حيث كانت جميع الإجابات بنعم أي بنسبة 100% وعليه نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على الرقمنة في تسريع خدماتها المقدمة سواء للعاملين أو المتعاملين، واختصار وتنفيذ المعاملات وهذا ما يفسر سعي المؤسسة إلى تحقيق مبدأ التكامل بين كافة الأنشطة و الجهود.

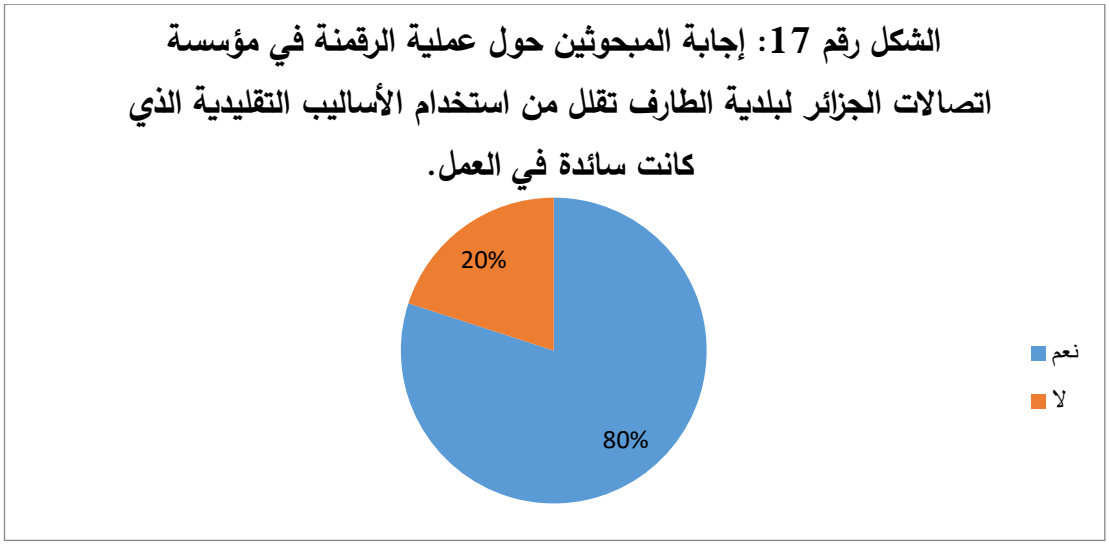
الجدول رقم 22: إجابة المبحوثين حول عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقلل من استخدام الأساليب التقليدية الذي كانت سائدة في العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	%80
لا	06	%20
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يثبت الجدول رقم 22 إجابة المبحوثين حول عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقلل من استخدام الأساليب التقليدية، التي كانت سائدة في العمل حيث أن معظم الإجابات كانت نعم وذلك بنسبة 80%وهناك من أجاب لا نسبة 20% وعليه فإن هذه المؤسسة بالرغم من التحول الرقمي الذي أصبح جزء من التنظيم إلا أنها تحافظ على الأساليب التقليدية في العمل، وقد يرجع هذا إلى ضمان المصداقية في المعاملة وكسب ثقة الموظف أو الزبون وكذلك يستوجب كفاءة في الاستخدام.

الشكل رقم 17: إجابة المبحوثين حول عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقلل من استخدام الأساليب التقليدية الذي كانت سائدة في العمل.



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 23: إجابة المبحوثين باستخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لتقنيات الرقمنة في تحديد و ضبط الأنشطة التي سوف تقوم بها.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	%90
لا	03	%10
المجموع	30	%100

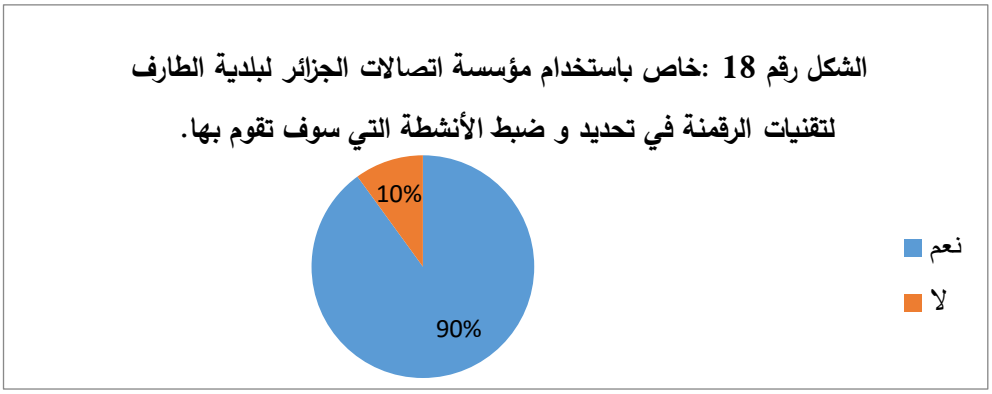
المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يتبين من خلال الجدول رقم 23 استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقنيات الرقمنة في تحديد و ضبط الأنشطة التي سوف تقوم بها، حيث كانت الفئة الغالبة هي التي تؤكد ذلك بنسبة 90% و فئة قليلة تنفي ذلك بنسبة 10%.

و عليه نستنتج أن هذه المؤسسة تعمل على ضبط و تحديد المهام بالاعتماد على الرقمنة، كما أن نفي ذلك يرجع إلى النمط المعتمد في طبيعة نشاطهم ربما لا يستوجب ذلك.

و منه يمكن أن نفسر أن المؤسسة تسعى إلى ربح الوقت في إيصال المعلومة و فك القيود و التطوير في مستوى الخدمات و التنظيم.

الشكل رقم 18 :خاص باستخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لتقنيات الرقمنة في تحديد و ضبط الأنشطة التي سوف تقوم بها.



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 24: إجابة المبحوثين حول كيفية وصول المعلومة بين بعضهم البعض عند انجاز المهام باستعمال تقنيات الرقمنة.

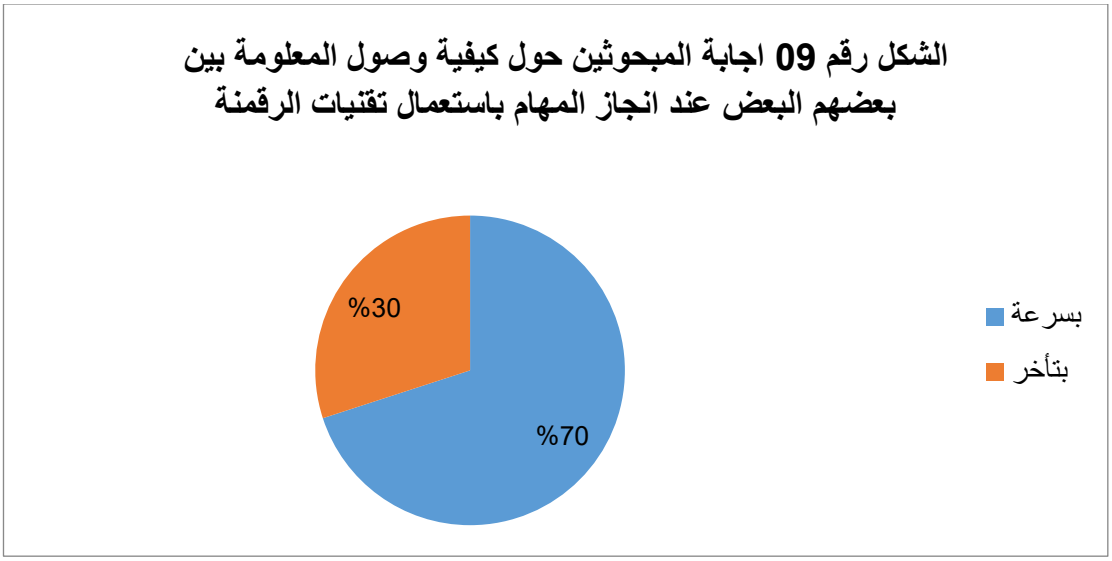
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بسرعة	21	%70
بتأخر	09	%30
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 24 إجابة المبحوثين حول كيفية وصول المعلومة بين بعضهم البعض عند إنجاز المهام باستعمال تقنيات الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، حيث تبين أن نسبة 70% أجابوا بسرعة و 30% أجابوا بتأخر، و يعود هذا الاختلاف إلى موضع كل عامل من حيث الهيكل التنظيمي.

كما تبين أن هناك ضعف و تذبذب في شبكة الإنترنت مما يؤدي إلى تأخر المعلومة.

الشكل رقم 09 اجابة المبحوثين حول كيفية وصول المعلومة بين بعضهم البعض عند انجاز المهام باستعمال تقنيات الرقمنة



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 25: إجابة المبحوثين كيفية تلقي المعلومات رقميا من الزملاء أثناء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

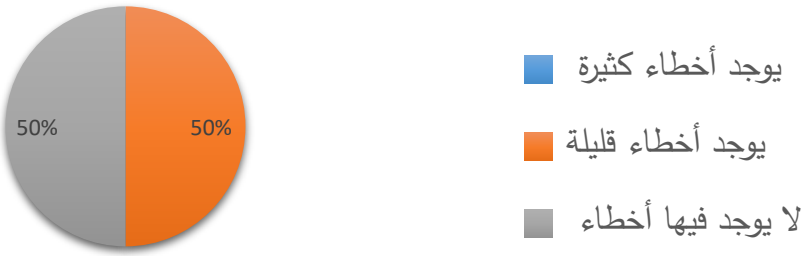
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
يوجد أخطاء كثيرة	/	/
يوجد أخطاء قليلة	14	%46.67
لا يوجد فيها أخطاء	16	%53.33
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يتبين من خلال الجدول رقم 25 المتمثل في إجابة المبحوثين عم كيفية تلقي المعلومات رقميا من الزملاء أثناء العمل، أن الفئة الغالبة أجابت لا يوجد فيها أخطاء و هذا بنسبة 53.33%، قد يعود هذا إلى حسن استخدام تقنيات الرقمنة و التمكن في التحكم فيها كما ورد سابقا، في حين نجد أن 46.67% يجدون أخطاء قليلة و هذا يرجع إلى قلة التركيز و الانتباه.

و يمكن تفسير ذلك أن ضغط العمل كون المؤسسة مقصودة كثيرا له دور في تشتت و قلة الانتباه لدى الموظفين و هذا يؤثر على أدائهم و بالتالي على جودة خدمات المؤسسة.

الشكل رقم 20: خاص بكيفية تلقي المعلومات رقميا من الزملاء أثناء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 26: إجابة المبحوثين عن استعمال تقنيات الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف هل تبسط و تسهل الإجراءات الإدارية بين الموظفين.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 26 إجابة المبحوثين عن استعمال تقنيات الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف هل تبسط و تسهل الإجراءات الإدارية بين الموظفين، حيث تبين أن النسبة المقدرة 100% تنتمي إلى الإجابة بنعم و منه نستنتج أن أغلبهم يتفقون في أن تقنيات الرقمنة لها دور في تبسيط الإجراءات.

و عليه يمكن أن نفسر أن هذه المؤسسة تسعى إلى تحقيق هدف من أهداف التنظيم، و هو تبسيط الإجراءات و ذلك من خلال خلق المرونة و الفعالية، عن طريق الرقمنة و بالتالي تجعل جهود الأفراد بطريقة تلقائية تتدفق نحو الهدف العام.

الجدول رقم 27: إجابة المبحوثين حول استخدام مؤسستهم لمواقع و أنظمة الرقمنة للتسويق الإلكتروني لخدماتها.

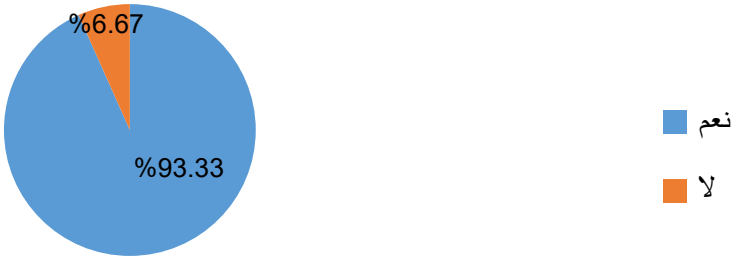
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	%93.33
لا	02	%6.67
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

إن الجدول رقم 27 الذي يمثل إجابة المبحوثين حول استعمال مؤسستهم لمواقع و أنظمة الرقمنة للتسويق الإلكتروني لخدماتها، حيث يوضح أن معظم الإجابات كانت بنعم، إذ قدرت بنسبة 93.33%، في حين أن هناك فئة تنفي ذلك بنسبة 6.67%.

و عليه نستنتج أن المؤسسة تستخدم التسويق الإلكتروني لتنويع الخدمات و بأعلى جودة ممكنة لزيادة الفعالية الخدماتية، فبالتالي فهي تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية في ظل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا، و يفسر نفي وجود التسويق الإلكتروني إلى عدم إدراك و نقص المعرفة عن ما تقدمه المؤسسة.

الشكل رقم 21: إجابة المبحوثين حول استخدام مؤسستهم لمواقع و أنظمة الرقمنة للتسويق الإلكتروني لخدماتها



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 28: إجابة المبحوثين حول مساهمة الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف في تقديم خدمات ذو جودة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 28 إجابة المبحوثين حول سعي مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى تقديم خدمات ذو جودة، حيث اتضح أن جميعهم أجابوا بنعم و ذلك بنسبة 100%.

و عليه يمكن أن نفسر أن هذه المؤسسة تطمح إلى تقديم خدمات ذو جودة مقابل تحقيق الأرباح و إرضاء الزبائن و كسب ثقتهم مع الحفاظ على السمعة التجارية المؤسسة.

الجدول رقم 29: إجابة المبحوثين حول مساهمة تطبيق الرقمنة في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف "فيروس كورونا"

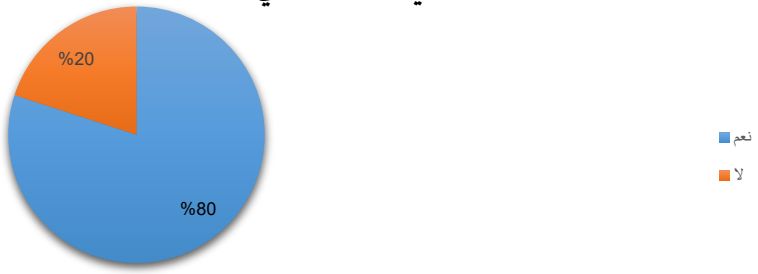
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	%80
لا	06	%20
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 29 إجابة المبحوثين حول مساهمة تطبيق الرقمنة في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف "فيروس كورونا"، حيث تبين نسبة كبيرة تؤكد أن الرقمنة لها دور في اتخاذ القرار عند حدوث أي تغير و ذلك بنسبة 80%، في حين نجد هناك من ينفي صحة المعلومة و ذلك قدر بنسبة 20%.

و عليه نستنتج أن المؤسسة تولي اهتماما للرقمنة خاصة في ظروف معينة للاستجابة و مواجهة التغيرات، كفرض نظام جديد و التفاعل على منصاتها الرقمية مع اتخاذ كافة الإجراءات و العمل عن بعد أثناء أزمة كورونا لضمان سيرورة العمل على كافة المستويات التنظيمية.

الشكل رقم 22 : إجابة المبحوثين حول مساهمة تطبيق الرقمنة في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 30: إجابة المبحوثين عن سهولة عملية الاتصال بين مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف باستعمال تقنيات الرقمنة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 30 سهولة عملية الاتصال بين مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الرقمنة باستعمال تقنيات الرقمنة، حيث أن جميعهم يؤكدون صحة هذه المعلومة، و ذلك من خلال انتقال إلى الأساليب الحديثة في التعامل حيث أصبحت الوثائق تنقل إلكترونيا بشكل أكثر فعالية مع تقليل الكلفة إلى أقصى حد ممكن و تقليل المخالفات و كذلك سهولة الاتصال بين الرئيس و المرؤوسين.

المحور الرابع: الصعوبات التي تحول دون استخدام الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

الجدول رقم 31: إجابة المبحوثين حول مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف هل تتوفر على إمكانيات مادية تمكنها من التطبيق الجيد لعملية الرقمنة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	%90
لا	3	%10
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 31 إجابة المبحوثين حول توفر المؤسسة محل الدراسة على إمكانيات مادية تمكنها من التطبيق الجيد للرقمنة، حيث أن نسبة 90% أجابوا بنعم، وبنسبة 10% أجابوا لا.

نستنتج أن الفئة الغالبة هي التي أجابت بنعم أي هذا يعني أن هناك موارد مادية مناسبة للعمل، مما يخلق التفاعل المستمر مع عملية الرقمنة، في حين يمكن تفسير الفئة الأدنى أنهم غير راضين عن ظروف العمل ويرون أن هناك الأفضل مما هو موجود في مؤسستهم من إمكانيات ضعيفة تعيق التطبيق الجيد للرقمنة.

الشكل رقم 23 : إجابة المبحوثين حول مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف هل تتوفر على إمكانيات مادية تمكنها من التطبيق الجيد لعملية الرقمنة.

المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

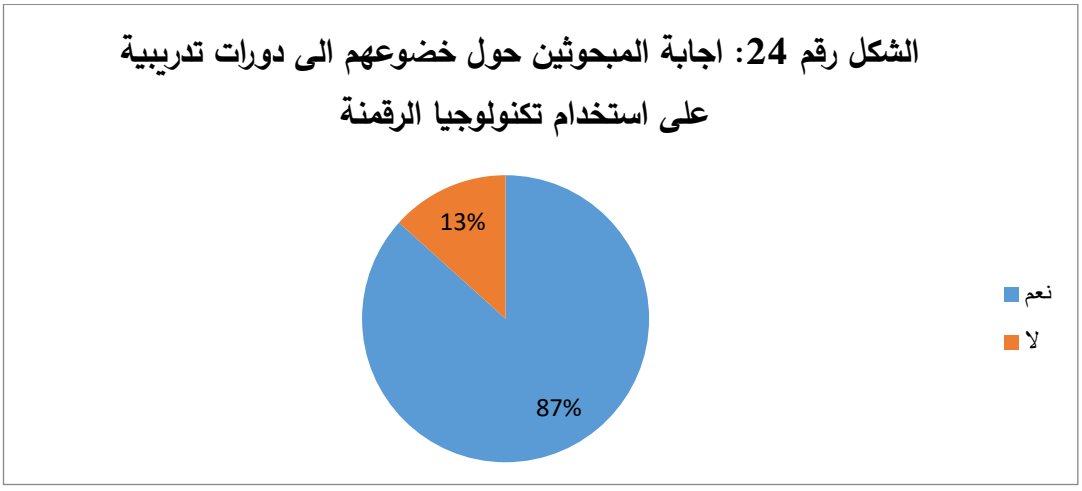
الجدول رقم 32: إجابة المبحوثين حول خضوعهم إلى دورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا الرقمنة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	%86.67	تطبيقية	/	/
			نظرية	/	/
			الاثنان معا	26	%100
لا	4	%13.33	المجموع	26	%100
المجموع	30	%100			

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 32% إجابة المبحوثين حول خضوعهم إلى دورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث تبين أن معظمهم أجابوا بنعم بنسبة 86.67% خضعوا إلى دورات تدريبية نظرية و تطبيقية معا في حين نجد هناك نسبة 13.33% لم يخضعوا إلى دورات تدريبية، و عليه نفسر أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على التدريب كركيزة أساسية للمساهمة في تفعيل الرقمنة و تنمية الموارد البشرية.

الشكل رقم 24: اجابة المبحوثين حول خضوعهم الى دورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا الرقمنة



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 33: إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بالتغيرات المطلوبة لمواكبة التطور المستمر لعملية الرقمنة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	%93.33
لا	02	%6.67
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 33 إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بالتغيرات المطلوبة لمواكبة التطور المستمر لعملية الرقمنة، حيث اتضح أن93.33% كانت بنعم و6.67%كانت بلا ، وعليه إن الفئة الغالبة التي ترى أن المؤسسة تقوم بالتغيرات اللازمة لتطبيق الرقمنة فهي الأكثر وعيا بأحوال المؤسسة، مقارنة بالفئة الأدنى التي تنفي وجود ذلك وهذا يرجع إلى الضغوطات التي تؤدي إلى اللامبالاة التي تحصل داخل التنظيم.

حيث تم استنتاج بعض هذه التغيرات وذلك حسب ما ورد في إجابات بعض المبحوثين: تغير في النظام الرقمي من نظام GAYAالقديم إلى NGBSSو تغير للمواقع الإلكترونية على مستوى أقسام المؤسسة.

الشكل رقم 25:إجابة المبحوثين عن قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بالتغيرات المطلوبة لمواكبة التطور المستمر لعملية الرقمنة.

المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 34: إجابة المبحوثين حول توفر شبكات اتصال سريعة و آمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يوضح الجدول رقم 34 إجابة المبحوثين حول توفر شبكات اتصال سريعة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، حيث تبين أن جميعهم أجابوا بنعم نسبة 100% وهذا يعني أن هناك بنية تحتية معلوماتية تساهم في تسريع وتيرة العمل ومرونته، بالرغم من أن هناك إجابات أخرى تدل على ضعف هذه الشبكات أحيانا وليس بصفة دائمة.

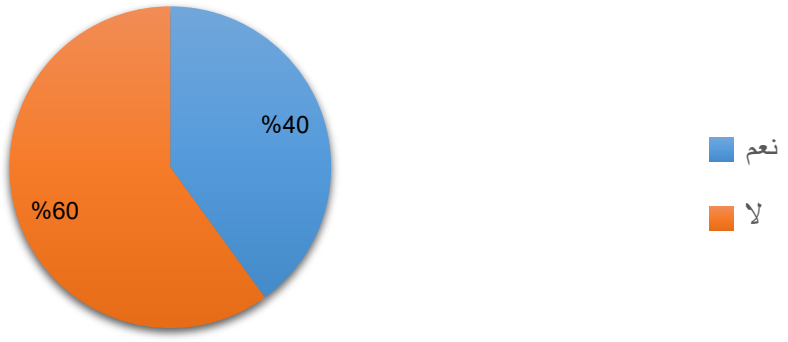
الجدول رقم 35: إجابة المبحوثين عن تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى مشاكل في أنظمة المعلومات (فيروس، اختراق، تجسس إلكتروني)

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	%40
لا	18	%60
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 35 إجابة المبحوثين عن تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى مشاكل أنظمة المعلومات (فيروس، اختراق، تجسس إلكتروني)، حيث أن معظم الإجابات تنفي وجود مشاكل في هذه الأنظمة و ذلك بنسبة 60%، في حين هناك من أجابوا بنعم بنسبة 40%، و هذا يدل على تناقض في الإجابات، كما أنه وارد وجود اختراق أو فيروسات للأنظمة كما هو معروف في الواقع.

الشكل رقم 26 :إجابة المبحوثين عن تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى مشاكل في أنظمة المعلومات (فيروس، اختراق، تجسس إلكتروني)



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

الجدول رقم 36: إجابة المبحوثين حول توفر مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف على برمجيات التي تحكم الرقابة على الأنظمة و تحميها من الاختراق.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 36 إجابة المبحوثين على توفر مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف على برمجيات تحكم الرقابة على الأنظمة وتحميها من الاختراق، حيث اتضح أن جميع الإجابات بنسبة 100% تؤكد وجود هذه البرمجيات، وعليه نستنتج أنه بالرغم من وجود برمجيات لحماية أنظمة المعلومات داخل هذه المؤسسة، إلا أنها تتعرض لمشاكل قد تعيق سير العمل وتشوش على الوسط التنظيمي و هذا حسب الإجابة السابقة.

الجدول رقم 37: إجابة المبحوثين عن وجود موظفين مختصين في تقنيات الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**30**	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يثبت الجدول رقم 37 إجابة المبحوثين حول وجود موظفين مختصين في تقنيات الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، إذ أن هناك نسبة 100% تؤكد عن وجود مختصين وهذا ما يرجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة كونها تعتمد على التكنولوجيا الرقمية بالدرجة الأولى، كما استنتجنا أن هناك إجابات أخرى عن تميز المختص بقدرات علمية وتقنية و ذو كفاءة، ما يمكن تفسيره بالرغم من تعرض البنى التحتية للمعلومات إلى مشاكل، إلا أن المؤسسة تسعى إلى الاعتماد على توظيف الكفاءات.

الجدول رقم 38: إجابة المبحوثين حول مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف و عملها على التحديث المستمر لتقنيات الرقمنة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يتضح من خلال الجدول رقم 38 الذي يمثل إجابة المبحوثين حول قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، بالتحديث المستمر لتقنيات الرقمنة أن نسبة 100% تؤكد هناك تحديث مستمر أي أن المؤسسة تسعى جاهدة إلى مواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال و الإعلام، وهذا ما يفسر وجود ديناميكية وفعالية تنظيمية تسهم في تطور الخدمات مستقبلا.

الجدول رقم 39: إجابة المبحوثين حول وجود تخطيط و تنسيق على مستوى الإدارة لبرامج الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	/	/
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يدل الجدول رقم 39 الذي يمثل إجابة المبحوثين حول وجود تخطيط و تنسيق على مستوى الإدارة لبرامج الرقمنة، حيث أن نسبة 100% أجابوا بنعم و هذا ما يؤكد على وجود إدارة جيدة للوظائف الإدارية، ما يفسر على أن هناك استخدام أفضل للموارد و استغلالها مع تركيز الجهود المتكاملة في المؤسسة نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

الجدول رقم 40: رأي المبحوثين حول موضوع الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

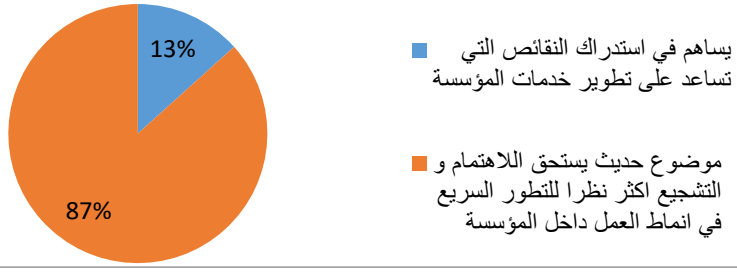
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
يساهم في استدراك النقائص الذي تساعد على تطوير خدمات المؤسسة	4	%13.33
موضوع حديث يستحق الاهتمام و التشجيع أكثر نظرا للتطور السريع في أنماط العمل داخل المؤسسة	26	%86.67
الموضوع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف

يمثل الجدول رقم 40 رأي المبحوثين حول موضوع الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، حيث تبين أن معظم المبحوثين بنسبة 86.67% يرون أن هذا الموضوع حديث و يستحق الاهتمام و التشجيع أكثر نظرا للتطور السريع في أنماط العمل داخل المؤسسة.

في حين هناك من يرى أن 13.33% أن موضوع دراستنا يساهم في استدراك النقائص التي تساهم على تطوير خدمات المؤسسة.

الشكل رقم 27 : راي المبحوثين حول موضوع الرقمنة و تاثيرها على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف



المصدر: إعداد الطالبيتان بالاعتماد على معطيات الجدول

3- نتائج الدراسة:

- النتائج الفرعية:

- انعكاسات الرقمنة على المورد البشري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

- إن استخدام و الرقمنة و التحكم كطريقة حديثة أثناء العمل من أولويات المورد البشري داخل هذه المؤسسة نظرا لانعكاساتها الايجابية على فعالية و جودة الأداء مما يؤدي إلى تخطي العراقيل التنظيمية.

- إن الاستفادة من تقنيات الرقمنة تنعكس إيجابا على مردودية المورد البشري و بالتالي يتحقق الرضا الوظيفي داخل هذه المؤسسة.

- إن اهتمام المؤسسة بنطاق الإشراف عنصر مهم بالنسبة للمورد البشري من خلال توجيه العمل خاصة في حال عدم القدرة على استخدام تقنيات الرقمنة ينعكس ايجابيا على إنتاجية الفرد.

- إن متابعة المورد البشري باستمرار ما يتم تفعيله لأنظمة الرقمنة ووعيه بالخدمات التي تمنحها داخل المؤسسة تساعد في مواجهة التحديات و كذلك تطوير العمل.

- إن حالة الرقمنة جيدة نظرا لظروف العمل الملائمة و تأثيرها الايجابي في علاقات الأفراد و تواصلهم.

- إن عدم مكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل الرقمنة ينعكس سلبا على الفعالية الإنتاجية للفرد مستقبلا.

- مساهمة الرقمنة في تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

- تعمل على السرعة في انجاز المهام و الأعمال المقدمة سواء للعاملين و المتعاملين و بالتالي تحقيق مبدأ التكامل بين الأنشطة و الجهود.

- تقلل من استخدام الأساليب التقليدية التي كانت سائدة في العمل.

– تساهم في تحديد و ضبط الأنشطة التي سوف تقوم بها المؤسسة، و ذلك لربح الوقت و التطوير في مستوى التنظيم.

– تساهم الرقمنة في إيصال المعلومة بسرعة أثناء تعامل الزملاء فيما بينهم، إلا أن هناك نسبة ضعيفة تؤكد إلى تأخر المعلومة و ذلك بسبب ضعف شبكة الانترنت.

– تساهم في تبسيط و تسهيل الإجراءات الإدارية بين الموظفين مما يخلق المرونة و الفعالية في العمل.

– إن استعمال مؤسسة اتصالات الجزائر ببلدية الطارف لمواقع و أنظمة الرقمنة للتسويق الالكتروني لخدماتها، و ذلك لتحقيق ميزة تنافسية في ظل التطورات المتسارعة.

– تساهم تطبيق الرقمنة في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، لضمان سيرورة العمل و تنظيمه على كافة المستويات التنظيمية.

– تساهم الرقمنة في تسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة و ايضا تقديم خدمات ذو جودة.

–الصعوبات التي تحول دون تطبيق الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

إن مؤسسة اتصالات الجزائر لا توجد بها صعوبات كثيرة لأنها:

– تتوفر على إمكانيات مادية مناسبة لتطبيق عملية الرقمنة.

– تقوم بالتغييرات اللازمة لمواكبة التطور المستمر للرقمنة.

– وجود بنية تحتية معلوماتية تساهم في تسريع وتيرة العمل و مرونته.

– وجود برمجيات تحكم الرقابة على الأنظمة و تحميها من الاختراق.

– وجود مختصين ذو كفاءة عالية و قدرات علمية و تقنية في مجال الرقمنة.

فمن بين الصعوبات الموجودة :

- تذبذب و ضعف شبكة الانترنت

- تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لمشاكل في أنظمة المعلومات مثل الفيروسات و الاختراق و التجسس.

- توجد فئة قليلة من المبحوثين غير راضية عن العمل و لم تخضع إلى دورات تدريبية عن استخدام الرقمنة و كذلك عدم متابعتهم ما يتطلب تغييره لمواكبة الرقمنة بفعل ضغط العمل ما قد يؤثر سلبا على التطبيق الجيد لها.

- غياب التحفيز و عدم مكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في مجال الرقمنة.

- النتائج العامة:

- إن نسبة 100% من مفردات العينة يستخدمون تقنيات الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر فهي من أولويات المورد البشري لما تلبيه من احتياجات.

- إن نسبة 100% من مفردات العينة يتحكمون في استخدام تقنيات الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، مما يساعد على تخطي العراقيل التنظيمية.

- إن الفئة الغالبة من المبحوثين بنسبة 80% تعتمد على الطريقة الحديثة أثناء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر مما ينعكس إيجابا على الفعالية و جودة الأداء.

- إن الفئة الغالبة من المبحوثين بنسبة 93.33% راضيين عن عملهم في ظل وجود الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف، مما يؤدي إلى السعي نحو تنمية الفعالية الفردية.

– إن نسبة 100% من مفردات العينة يتم توجيههم من طرف المشرف في حال عدم القدرة على استخدام تقنيات الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر، ما ينعكس إيجابا على إنتاجية الفرد و على استغلال قدراته.

– إن الفئة الغالبة من المبحوثين بنسبة 83.33% يتابعون باستمرار ما يتم تفعيله من أنظمة الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ما يؤدي إلى تطور في أسلوب عملهم.

– إن نسبة 100% من المبحوثين على دراية بالخدمات المقدمة من طرف عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

– إن نسبة 100% من المبحوثين ترى إن حالة الرقمنة جيدة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف نظرا لظروف العمل الملائمة لتطبيقها.

– إن الفئة الغالبة بنسبة 76.67% من المبحوثين تؤكد على عدم قيام مؤسسة اتصالات الجزائر بمكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل وجود الرقمنة، ما يؤثر سلبا على فعالية الإنتاجية للمورد البشري.

– إن الفئة الغالبة بنسبة 83.33% من المبحوثين تؤكد على أن الرقمنة تسهل عملية تواصلهم و بناء علاقاتهم على الشفافية و المساءلة.

– إن الفئة الغالبة بنسبة 80% من المبحوثين تؤكد بأن الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقلل من استخدام الأساليب التقليدية التي كانت سائدة في العمل.

– إن الفئة الغالبة بنسبة 90% تؤكد على ان مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تعمل على ضبط و تحديد المهام بالاعتماد على الرقمنة و ذلك لربح الوقت و فك القيود و التعقيدات التي تواجه تنظيم العمل.

– إن الفئة الغالبة بنسبة 70% من المبحوثين تؤكد على سرعة وصول المعلومة بين بعضهم انجاز المهام باستعمال تقنيات الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

– إن الفئة الغالبة بنسبة 53.33% من المبحوثين تتلقى المعلومات رقميا دون وجود أخطاء بها أثناء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

– إن نسبة 100% من مفردات العينة يتفقون على تبسيط الرقمنة للإجراءات الإدارية لخلق المرونة و الفعالية داخل الوسط التنظيمي.

– إن الفئة الغالبة بنسبة 93.33% تؤكد بان مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تستعمل الرقمنة للتسويق الالكتروني لخدماتها و ذلك لتحقيق الجودة في العمل و ميزة تنافسية في ظل التطورات.

– إن نسبة 100% من مفردات العينة تؤكد على أن الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف أهم في تقديم خدمات ذو جودة.

– إن نسبة 80% من المبحوثين تؤكد بان تطبيق الرقمنة يساهم في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف لضمان سيرورة العمل على كافة المستويات التنظيمية.

– إن نسبة 100% من مفردات العينة تؤكد على أن الرقمنة تساهم في سهولة عملية الاتصال بين مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف كما تقلل من التكلفة و المخالفات إلى أقصى حد ممكن.

– إن نسبة 90% من المبحوثين تؤكد توفر مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف على إمكانيات مادية مناسبة لتطبيق عملية الرقمنة.

– إن الفئة الغالبة من المبحوثين بنسبة 86.67% خضعوا إلى دورات تدريبية حول استخدام تقنيات الرقمنة.

– إن نسبة 93.33% المبحوثين تؤكد على قيام مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بالتغييرات اللازمة لمواكبة التطور المستمر للرقمنة.

– إن نسبة 100% من المبحوثين تؤكد وجود شبكات اتصال سريعة و آمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

– إن نسبة 60 % من المبحوثين تؤكد تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف إلى مشاكل في أنظمة المعلومات (فيروس، اختراق، تجسس إلكتروني).

– إن نسبة 100% من المبحوثين تؤكد بان مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف توجد بها برمجيات تحكم الرقابة على الأنظمة و تحميها من الاختراق.

– إن نسبة 100% من المبحوثين تؤكد وجود مختصين ذو كفاءة عالية و قدرات علمية و تقنية في مجال الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

– إن نسبة 100% من المبحوثين تؤكد بان مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تعمل على التحديث المستمر لتقنيات الرقمنة.

– إن نسبة 100% من المبحوثين تؤكد وجود تخطيط و تنسيق على مستوى الإدارة لبرامج الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف.

– إن موضوع الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف حسب الفئة الغالبة بنسبة 86.67% موضوع حديث يستحق الاهتمام نظرا للتطور السريع في أنماط العمل داخل المؤسسة كما يساهم في استدراك النقائص.

4- توصيات و اقتراحات الدراسة :

- ضرورة استيعاب العمل بتكنولوجيا الرقمنة الحديثة و الخروج من دائرة الإدارة التقليدية.

- تكثيف الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الرقمنة و حث جميع الموظفين بمختلف المؤسسات للاندماج فيها وخاصة موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر.

- ضرورة تهيئة و تعزيز البنية الأساسية للرقمنة و إعادة التعديل و النظر في شبكة الانترنت.

العمل على استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الرقمنة و الاستثمار فيها.

- إتباع أساليب التحفيز من اجل خلق الرضا الوظيفي في ظل الرقمنة.

- اتخاذ التدابير و الإجراءات اللازمة لسد النقص أو الفجوة الرقمية بمختلف المؤسسات.

- الاعتماد على تجارب المؤسسات الرائدة في مجال الرقمنة و السير على خطاها للاستفادة منها.

- التعمق أكثر في دراسة موضوع الرقمنة و تنظيم العمل لأنهما متغيرين لهما تأثير قوي في أنشطة المؤسسة.

- إقامة اتفاقيات مسبقة لفتح المجال للدراسة الميدانية بين المؤسسات الجامعية و مختلف المؤسسات الأخرى نظرا للصعوبات التي تواجه الطلبة.

الخاتمة

5- الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي حاولنا فيها إلقاء الضوء على موضوع حديث متمثل في الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة، اتضح من خلال الشق النظري أن الرقمنة جاءت لتزايد تطلعات و الضغط على الإدارات و المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات ترتكز على الجودة في العمل و تنظيمه بطريقة أفضل ، نظرا للتعقيد بعض الإجراءات و العمليات داخل المؤسسة، كما أن تطبيقها يستلزم عدة متطلبات تساعدها على مواجهة التحديات التي تؤثر على تنظيم العمل داخل المؤسسة.

فالتنظيم أصبح يعتمد أكثر على تقنيات حديثة، لتتم بشكل أكثر كفاءة و فعالية و قادرة على مسايرة مختلف المستجدات كما تبين من خلال الشق الميداني للدراسة أن الرقمنة تنعكس ايجابيا على فعالية و أداء المورد البشري، إذ أنها تعد من أولوياته التي تساعده في تخطي العراقيل التنظيمية في ظل التحديات و التطورات الديناميكية، كما تبين أن الرقمنة تساهم في تنظيم العمل، و ذلك من خلال الاعتماد عليها في تحديد و ضبط الأنشطة التركيز على السرعة في انجاز المهام و تقليل الأساليب التقليدية التي كانت سائدة في العمل، و كما اتضح أن تطبيق الرقمنة يساهم في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ في مؤسسة اتصالات الجزائر لضمان سيرورة العمل و تنظيمه على كافة المستويات التنظيمية، وأيضا تسهل عملية الاتصال و بالتالي تبسيط الإجراءات الإدارية خاصة المتعلقة بتنظيم العمل، لان هذا الأخير من أهم الوظائف الإدارية التي تمكن المؤسسة من تطورها و تحقيق أهدافها، كما لا يمنع من أن الرقمنة لها تأثير سلبي و ذلك يتمثل في فقدان الخصوصية والأمان في التعاملات الإدارية الرقمية و تعرضها للمخاطر الإلكترونية مثل التجسس و الاختراق الإلكتروني.

و منه فإن الرقمنة لها تأثير إيجابي و سلبي على تنظيم العمل داخل المؤسسة، و خاصة على مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف كما أن هذا الموضوع حديث يساعد على استدراك النقائص بمختلق القطاعات.

قائمة

المصادر و المراجع

6.قائمة المصادر و المراجع:

المعاجم و الكتب:

1. احمد مختار عمر: **معجم اللغة العربية المعاصرة**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2008.
2. مسعود جبران: **الرائد المدرسي**، دار العلم للملايين، لبنان، د س.
3. **الرقمنة و حماية التراث الرقمي**، دون مؤلف، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016.
4. حنان قصبي و محمد الهلالي: **في المنهج**، دار توبقال للنشر، المغرب، 2015.
5. كامل بربر: **إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي**، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت،1997.
6. محمد الفاتح و محمود بشير المغربي: **أصول الإدارة و التنظيم**، دار الجنان للنشر و التوزيع، 2012.
7. محمد الشريف عبد الله: **مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية**، مكتبة الإشعاع للطباعة و النشر و التوزيع، مصر 1996.
8. محمد بن علي الحميميدي: **التنظيم و التخطيط**، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2014.
9. محمد سرحان علي المحمودي: **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب، الجمهورية اليمنية، 2015.
10. محمد عبيدات و آخرون: منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، ط1 ، دار وائل للنشر، الأردن، 1999.
11. محمد شاكر عصفور: **أصول التنظيم و الأساليب**، ط7، دار الشروق، جدة، 1984
12. عامر قندلجي: البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، 1999.
13. عماد الإمام: **المؤسسات و التنمية**، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2005.
14. صادق مهدي السعيد: **مفهوم العمل و أحكامه العامة في الإسلام**، مكتب العمل العربي، بغداد، 1983.

المذكرات:

16. إيمان ميدون: **الاتصال الداخلي و انعكاساته على إعادة تنظيم العمل**، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراة، إدارة أعمال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017-2018.

17. بلقاسم بعداش: **دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية إدارة محلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020-2021.

18. ديمة الشاعر: **التأثير بالآخرين و العلاقات العامة**، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية، الجمعية للعلاقات العامة، سوريا، 2009.

19. هدى محمد و محمد أبو شنب: **اثر الوظائف الإدارية الأساسية على أداء منظمات الأعمال التعليمية الخاصة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012.

20. وسيلة بن سعد: **تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير مالية و مراقبة، علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، 2015-2016.

21. حمزة بوتماني: **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تسيير عمومي،علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020-2021.

22. يمينة قايد و أسماء قلمين: **واقع استخدامات و اتجاهات رقمنة الإدارة العمومية و تأثيرها على أداء الموظفين**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020-2021.

23. كريمة كيال و مريم كياش : **اثر تنظيم العمل و دوره في الوقاية من الحوادث المهنية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، علم اجتماع تنظيم و عمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية و العلوم الإسلامية، جامعة احمد دراية أدرار، 2016-2017.

24. لمياء تركي: **الرقمنة الإدارية و دورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال و علاقات عامة، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018-2019.

24. محمد زمام: **تطبيقات الرقمنة في الأرشيف العمومي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم تقنيات أرشيفية، معهد علم المكتبات و التوثيق، جامعة قسنطينة2، 2012-2013.

25. نور الدين تاوريرت : **قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، قسم علم النفس و علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمود منتوري قسنطينة ،2005-2006.

26. سهيلة مهري: **المكتبة الرقمية في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في إعلام علمي و تقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006.

27. عامر الحاج: **مساهمة لتحسين التنظيم في البلدية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017- 2018.

28. عبد الغني لمقدم و عبد الفتاح مدلل: **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في سياسة عامة وإدارة محلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016-2017.

29. فتيحة بن علة و عمر بلحاج: **الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تكنولوجيا و هندسة المعلومات، علم المكتبات و المعلومات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم،2018-2019.

30. صالح البعير: **اثر التوجه نحو الرقمنة و فعاليته على الاتصال داخل المؤسسة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، صحافة مكتوبة، علوم الاتصال كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020 .

31. ريان بن كحلة: **دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم الإعلام و الاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018-2019.

32. رضوان بن عيسى و يونس معمري: **واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال و علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2019-2020.

33. غنيمة بن سليمان: **أثر رقمنة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات القضائية**، إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، 2020-2021.

المقالات و المجالات:

34. هبة ملحم: **إرشادات رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات و مراكز الأرشيف**، الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات، فرنسا، 2013.

35. موسى عبد الناصر محمد قريشي: **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي**، جامعة الباحث، العدد 9، بسكرة، 2011.

36. سالم مفتاح بن نجمة: **التنظيم الإداري و تأثيره على المؤسسات**، مجلة كلية الآداب، جامعة بنها، العدد25، دار المنظومة، مصر، 2011.

37. سامية يتوجي: **أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر 2013**، مجلة معارف، العدد 18، 2015.

38. سمير حفظاوي و سهى الحمزاوي: **الرقمنة و مدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية**، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة، 2016.

39. عبد السلام عبد اللاوي: **أهمية الرقمنة في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر**، مجلة صوت القانون، العدد 07، الجزائر،2017.

40. ربيعة جعفور والزهرة باعمر: **مفهوم العمل، مجلة التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية**، العدد39، جامعة بابل، 2018.

المطبوعات :

41. ليليا بن صويلح: **مدخل لعلم الاجتماع التنظيم و العمل**، مطبوعة موجهة لطلبة الماستر، تخصص تنظيم و عمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2015-2016.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد –الطارف-
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع

استمارة بحث

الرقمنة وتأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل

اعداد الطالبتان:
هلال الصالحة
بوزينة شادية

اشراف الأستاذة الدكتورة:
غريب منية

ملاحظة: نرجو من سيادتكم مساعدتنا وذلك بالإجابة على الاسئلة وبكل صراحه ودقة وموضوعية وشفافية واعلموا ان اجابتكم تكون في محل ثقة وسريه تامه من قبلنا ولأنها لا تستعمل الا في مجال البحث العلمي
شكرا لكم على ثقتكم

السنة الجامعية: 2021-2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

أنثى ☐ ذكر ☐

2-السن:

☐

اقل من 25 سنة ☐ 35-25 ☐

45-36 ☐ 47 فما فوق ☐

3-الحالة الاجتماعية:

متزوج (ة) ☐ اعزب (ة) ☐

مطلق (ة) ☐ ارمل (ة) ☐

4-المستوى التعليمي:

جامعي ☐ ثانوي ☐

مهني ☐ تكوين ☐

5-التخصص:

علمي ☐ أدبي ☐

6-المنصب الحالي :

7-تنفيذ ☐ إطار ☐ تحكم ☐

8-الصفة:

مترسم ☐ متربص ☐

9-الاقدمية في العمل:

اقل من 5 سنوات ☐ 10-5 ☐

11- 20 ☐ 30-21 ☐

30فما فوق ☐

مدة العمل:.....

10-الحالة الصحية:

سليم ☐ ذوي الاحتياجات الخاصة ☐ مرض مزمن ☐

المحور الثاني: انعكاسات الرقمنة على المورد البشري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

11-هل تستخدم تقنيات الرقمنة الموجودة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف أثناء عملك؟

نعم ☐

لا ☐

12-في حاله الإجابة بنعم هل تتحكم في استخدام هذه التقنيات؟

نعم ☐

لا ☐

13-على ماذا تعتمد اثناء القيام بعملك؟

الطريقة الكلاسيكية (القديمة) ☐

الطريقة الحديثة ☐

14-هل أنت راض على عملك في ظل وجود الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ؟

نعم ☐

لا ☐

في كلتا الحالتين اذكر لماذا؟

15-هل يتم توجيه العمل من طرف المشرف في حالة عدم قدرتك على استخدام تقنيات الرقمنة؟

نعم ☐

لا ☐

16-هل تتابع باستمرار ما يتم تفعيله من أنظمة الرقمنة الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف؟

نعم ☐

لا ☐

17-هل لديك معرفة عن الخدمات التي تقدمها أنظمة الرقمنة المطبقة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف؟

نعم ☐

لا ☐

في حالة الإجابة بنعم أذكر بعض هذه الخدمات؟

18- كيف يمكنك ان تصف لنا حالة الرقمنة المتواجدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ؟

.....

19- هل تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف بمكافئة الموظفين ذو الأداء الجيد في ظل وجود الرقمنة؟

نعم ☐

لا ☐

لماذا؟

20- هل أثرت الرقمنة في علاقاتك و تواصلك بين الأفراد داخل المؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ؟

نعم ☐

لا ☐

في كلتا الحالتين لماذا؟

المحور الثالث: مساهمة عملية الرقمنة في تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

21-هل عملية الرقمنة في مؤسسة "اتصالات الجزائر" لبلدية الطارف تعمل على السرعة في انجاز المهام والأعمال؟

نعم ☐

لا ☐

لماذا؟

22-هل عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقلل من استخدام الأساليب التقليدية التي كانت سائدة في العمل؟

نعم ☐

لا ☐

لماذا؟

23-هل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تستخدم تقنيات الرقمنة في تحديد وضبط الأنشطة التي سوف تقوم بها؟

نعم ☐

لا ☐

لماذا؟

24-هل عند انجاز المهام باستعمال تقنيات الرقمنة بين بعضكم البعض تصلك المعلومة ؟

بسرعة ☐

بتأخر ☐

في هذه الحالة إلى ماذا يعود هذا التأخر؟ .....

25-هل عند تلقيك للمعلومات رقميا من زملائك أثناء العمل؟

☐

يوجد فيها أخطاء كثيرة

يوجد فيها أخطاء قليلة ☐

لا يوجد فبها أخطاء ☐

في حالة الإجابة ب " يوجد " أذكر السبب .....

26-هل استعمال تقنيات الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف يبسط ويسهل الإجراءات الإدارية بين الموظفين؟

نعم ☐

لا ☐

27-هل تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف المواقع وأنظمة الرقمنة التسويق الالكتروني لخدماتها؟

نعم ☐

لا ☐

28-هل الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تسعى لتقديم خدمات ذو جودة؟

نعم ☐

لا ☐

في كلتا الحالتين لماذا؟ .....

29-هل تطبيق الرقمنة ساهم في اتخاذ القرار المناسب عند أي تغيير يطرأ لمؤسسة اتصالات الجزائر

نعم ☐

لا ☐

30- هل عملية الاتصال بين مصالح المؤسسة أصبحت سهلة باستعمال تقنيات الرقمنة؟

نعم ☐

لا ☐

لماذا؟

المحور الرابع: الصعوبات التي تحول دون استخدام الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف.

31-هل مؤسسة " اتصالات الجزائر تتوفر على إمكانيات مادية تمكنها من التطبيق الجيد لعمليه الرقمنة؟

نعم ☐
لا ☐
أخرى تذكر.....

32- هل خضعت من قبل الى دورة تدريبية على استخدام تكنولوجيا الرقمنة؟

نعم ☐
لا ☐
في حاله الإجابة بنعم ما نوع او طبيعة هذه الدورة التدريبية؟

نظرية ☐
تطبيقية ☐
الإثنين معا ☐

33-هل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تقوم بالتغيرات المطلوبة لمواكبة التطور المستمر لعملية الرقمنة؟

نعم ☐
لا ☐

في حالة الإجابة بنعم ماهي هذه التغيرات التي أحدثتها المؤسسة لمواكبة هذا التطور؟
.....

34- هل توفر مؤسسة " اتصالات الجزائر " لبلدية الطارف شبكات اتصال سريعة وآمنة؟

نعم ☐
لا ☐
أخرى تذكر.....

35-هل تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف مشاكل في أنظمة المعلومات (فيروس، اختراق، تجسس الكتروني.)؟

نعم ☐
لا ☐

هل تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف على برمجيات التي تحكم الرقابة على الأنظمة وتحميها 36-من عدم اختراقها؟

نعم ☐
لا ☐
لماذا؟ .....

37-هل يوجد موظفين مختصين في تقنيات الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ؟

نعم
لا

في حالة الإجابة بنعم بماذا يتميز؟

قدرات علمية وتقنية خاصة وذو كفاءة عالية
قلة الكفاءة اللازمة لاستخدام تقنيات الرقمنة

38- هل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف تعمل على التحديث المستمر لتقنيات الرقمنة؟

نعم
لا

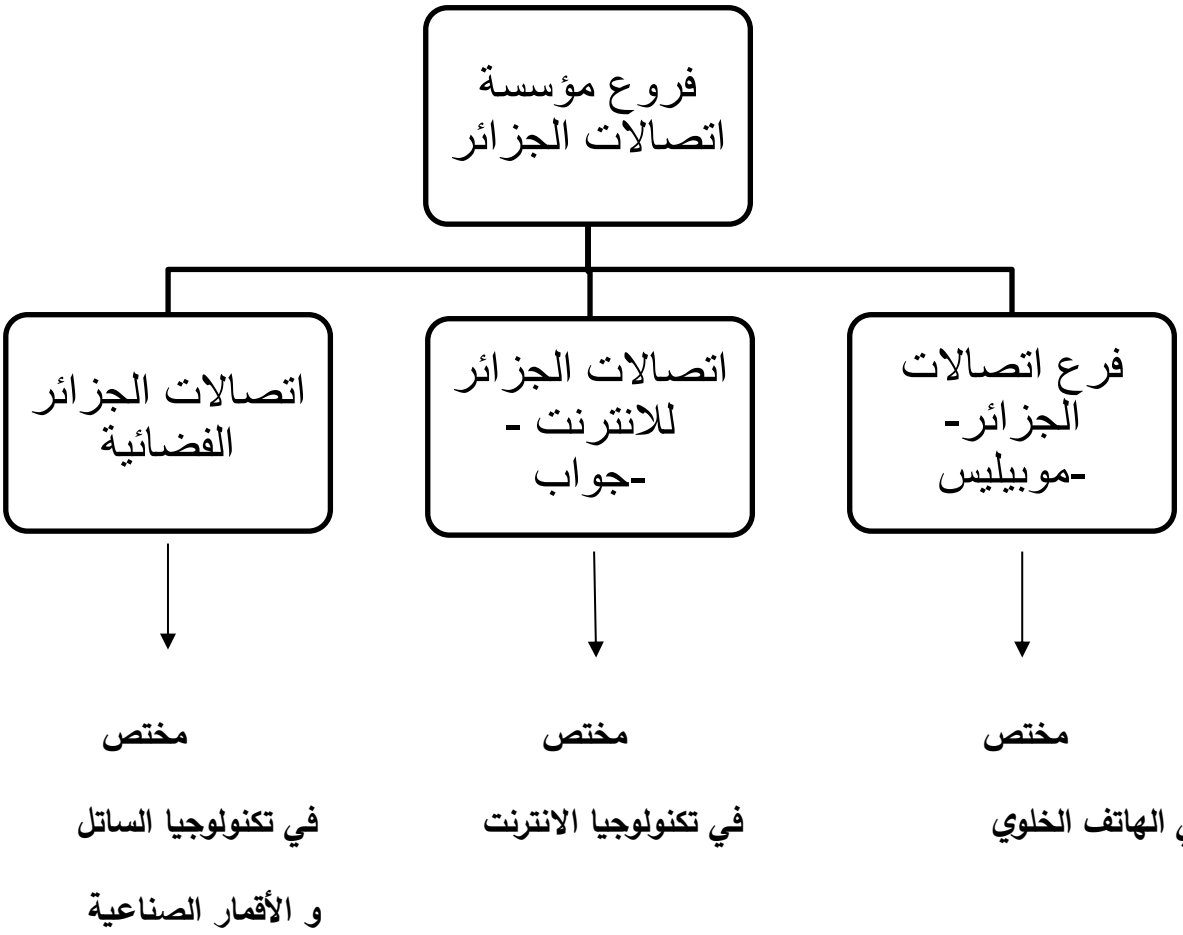
39-هل يوجد تخطيط وتنسيق على مستوى الإدارة لبرامج الرقمنة؟

نعم
لا

40-ما هو رأيك و إضافتك حول موضوع الرقمنة و تأثيرها على تنظيم العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لبلدية الطارف ؟

.....

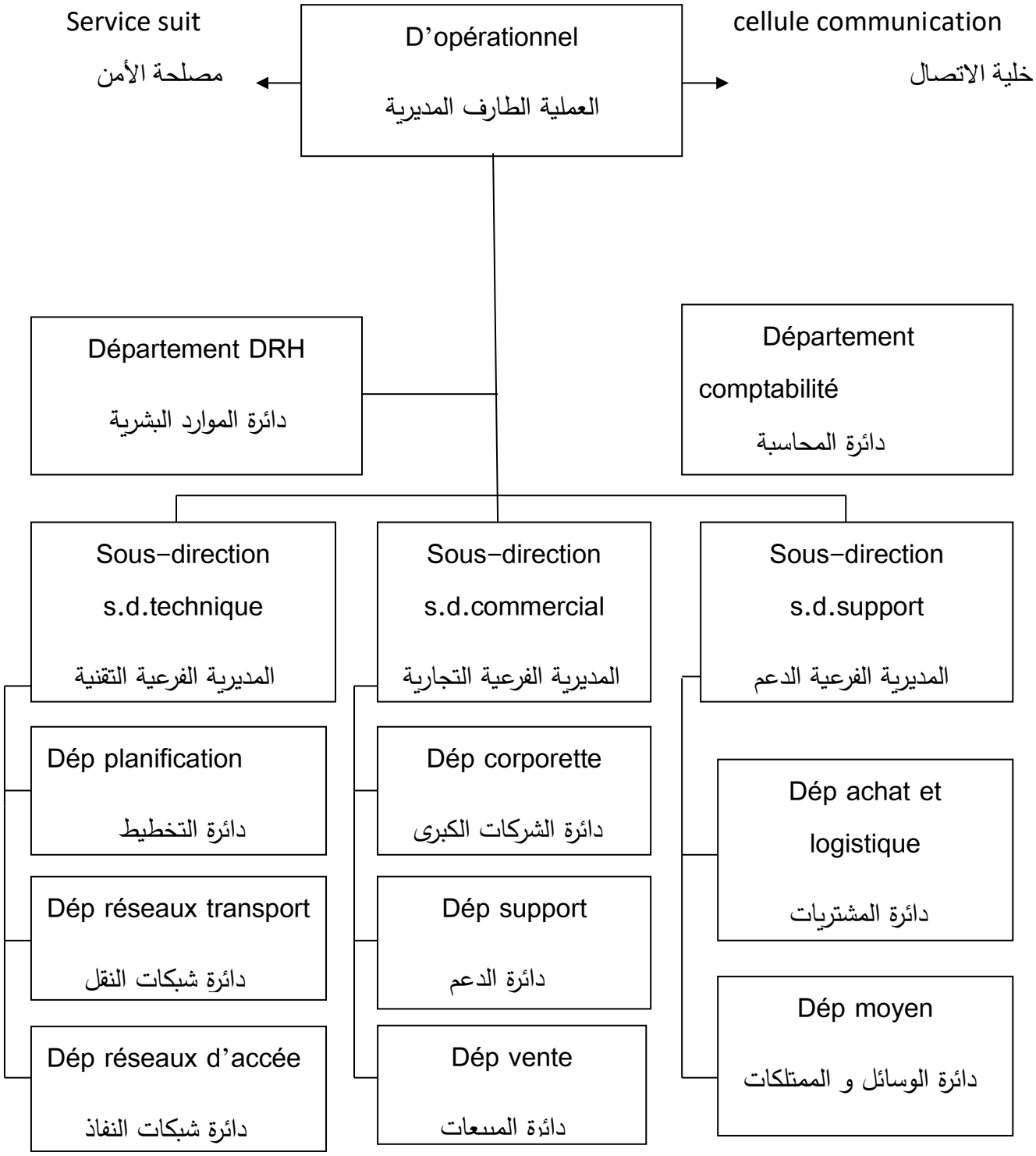
الشكل رقم 28 خاص بفروع اتصالات الجزائر



المصدر: اعداد الطالبتان بالاعتماد على وثائق مؤسسة اتصالات الجزائر

الشكل رقم 29: خاص **L'organigramme général d'Algérie télécom**

L'organigramme d'Algérie télécom se présente comme suit :



المصدر: اعداد الطالبتان بالاعتماد على وثائق مؤسسة اتصالات الجزائر

République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد. الطارف
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم الاجتماع

جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

الد جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

المرجع: /ق ع إ إ

السيد/ مدير المؤسسة

الموضوع : طلب إذن بدخول المؤسسة

نحن رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة الطارف نلتمس منكم التفضّل بالسماح للطلبة:

.....بوزيتة شادية و مهدل صالحة.....

بالدخول إلى مؤسستكم مع الالتزام بنظامها الداخلي وإجراءاتها التنظيمية والقانونية قصد إجراء بحث ميداني:

- مذكرة التخرج ماستر علم الاجتماع [X]
- ليسانس علم الاجتماع L.M.D [ ]
- دكتوراه علوم/ L.M.D [ ]

تحت عنوان: .....الرقمنة وتأثيرها على تنظيم العمل داخل المؤسسة.....

دراسة ميدانية بمؤسسة: .....اتصالات الجزائر الوكالة التجارية.....

وذلك في الفترة الممتدة من .....إلى .....على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلة أي تابعات مالية.

وأخيرا نلتمس منكم في هدا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

توقيع الطلبة

رأي وتوقيع المؤسسة المستقبلة

رئيس القسم

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

جامعة الشاذلي بن جديد
رئيس قسم العلوم الإجتماعية والإنسانية
الدكتور: محمد فؤاد فوضيل