

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع والديمقراطية



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر

أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل.

إعداد الطالبة: بوحنيك كوثر

بعنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل

-دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

2024/06/05

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر ب	برقية سهيلة
مشرفا ومقررا	جامعة ورقلة	أستاذ مساعد ب	دليلة غلاب
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذ مساعد ب	شنوف زينب

لموسم الجامعي: 2024/2023

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

"يرفع الله الذين آمنوا منكم و الذين اتوا العلم درجات و الله بما تعملون خبير"

الحمد لله الذي هداني و قدر لي هذا ووفقني لإنجاز هذه المذكرة، نتقدم بخالص شكرنا و تقديرنا الى الأستاذة الكريمة " غلاب دليلة " التي أشرفت على هذه المذكرة ، و لم تبخل بتوجيهاتها و نصائحها القيمة التي كانت عوننا في إتمام هذه المذكرة .

كما نتقدم بالشكر الجزيل الى موظفي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة لما قدموه لنا من معلومات قيمة أفادتنا في إنجاز هذا العمل .

و الشكر المسبق إلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم قبول مراجعة هذه المذكرة و مناقشتها ، و إلى كل الأساتذة الذين رافقونا طوال فترة طلب العلم .

وندعو الله سبحانه و تعالى أن يوفقنا الى ما يحب و يرضى

.ويبقى الكمال لله وحده عز و جل وهو نعم المولى و نعم المصير

كوثر

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال البيانية
	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار لمفاهيمي للدراسة	
02	تمهيد
03	ولا: تحديد إشكالية الدراسة
04	ثانيا: تحديد فرضيات الدراسة
05	ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة
05	رابعا: أهمية الدراسة
06	خامسا: أهداف الدراسة
06	سادسا: تحديد مفاهيم الأساسية للدراسة
10	سابعا: الدراسات السابقة
14	ثامنا: المقاربة السوسيولوجية
18	خلاصة
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
21	تمهيد

22	أولاً: المنهج المعتمد في الدراسة
22	ثانياً: مجالات الدراسة
22	1_المجال المكاني
27	2_المجال الزمني
28	3_المجال البشري
28	ثالثاً: مجتمع الدراسة
28	رابعاً: مصادر جمع المادة العلمية
28	1- مصادر جمع المادة العلمية النظرية
28	2- مصادر جمع المادة العلمية الميدانية
30	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
31	خلاصة
الفصل الثالث: عرض وتحليل وتفسير البيانات والنتائج الدراسة	
33	تمهيد.
34	أولاً/عرض وتفسير البيانات الميدانية.
34	1-1- عرض و تحليل و تفسير البيانات لخصائص العينة
40	1-2- عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الأولى
55	1-3- عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الثانية
	1-4- عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الثالثة
61	ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
63	ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

64	رابعاً: اقتراحات الدراسة
65	خلاصة
67	خاتمة
69	قائمة المراجع

قائمة الجداول

صفحة	عنوان الجدول	رقم
34	يتعلق بجنس المبحوثين	1
35	يتعلق بسن المبحوثين	2
36	يتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين	3
37	يتعلق بالفئة الوظيفية	4
38	يتعلق بالخبرة المهنية	5
40	يوضح مدى مساهمة استخدام البصمة في المؤسسة في زيادة الحرص على الحضور للعمل	6
41	يوضح مدى مساهمة منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية في تقدير الوقت	7
43	يوضح مدى مساهمة كاميرات المراقبة في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط	8
44	يوضح النظام الرقابي الموجود في المؤسسة	9
45	يوضح مدى مساهمة متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا في سرعة انجاز الأعمال	10
46	يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها العامل بشكل رئيسي داخل العمل	11
48	يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز الأعمال بأقل جهد	12
49	يوضح مدى مساهمة المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK بتعزيز التعاون بين الموظفين	13
50	يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز العمل بأسلوب متجدد و متطور	14
51	يوضح مدى مساهمة الهاتف النقال في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد و ربح الوقت	15
53	يوضح مدى مساهمة البريد الالكتروني في المشاركة الفعالة في العمل	16
54	يوضح مدى مساهمة استعمال الانترنت في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة	17
55	يوضح مدى مساهمة موقع الكتروني الخاص بالمؤسسة في سهولة أداء العمل	18

56	يوضح مدى مساهمة خدمة توفير المعلومات الكترونيا لزبون عبر موقع المؤسسة في انجاز مهام	19
58	يوضح مدى مساهمة معالجة الملفات الكترونيا للزبائن على ربح الوقت في العمل	20
59	يوضح مدى مساهمة معالجة الملفات الكترونيا في سهولة أداء العمل	21
60	يوضح مدى مساهمة التطبيقات الخدماتية لزبون في سرعة الإنجاز المهام	22

قائمة الأشكال

رقم	قائمة الأشكال	صفحة
1	يتعلق بجنس المبحوثين	34
2	يتعلق بسن المبحوثين	35
3	يتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين	36
4	يتعلق بالفئة الوظيفية	37
5	يتعلق بالخبرة المهنية	38
6	يوضح مدى مساهمة استخدام البصمة في المؤسسة في زيادة الحرص على الحضور للعمل	40
7	يوضح مدى مساهمة منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية في تقدير الوقت	41
8	يوضح مدى مساهمة كاميرات المراقبة في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط	43
9	يوضح النظام الرقابي الموجود في المؤسسة	44
10	يوضح مدى مساهمة متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا في سرعة انجاز الأعمال	45
11	يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها العامل بشكل رئيسي داخل العمل	46
12	يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز الأعمال بأقل جهد	48
13	يوضح مدى مساهمة المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK بتعزيز التعاون بين الموظفين	49
14	يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز العمل بأسلوب متجدد و متطور	50
15	يوضح مدى مساهمة الهاتف النقال في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد و ربح الوقت	51
16	يوضح مدى مساهمة البريد الالكتروني في المشاركة الفعالة في العمل	53
17	يوضح مدى مساهمة استعمال الانترنت في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة	54
18	يوضح مدى مساهمة موقع الكتروني الخاص بالمؤسسة في سهولة أداء العمل	55

56	يوضح مدى مساهمة خدمة توفير المعلومات الكترونيا لزبون عبر موقع المؤسسة في انجاز مهام	19
58	يوضح مدى مساهمة معالجة الملفات الكترونيا للزبائن على ربح الوقت في العمل	20
59	يوضح مدى مساهمة معالجة الملفات الكترونيا في سهولة أداء العمل	21
60	يوضح مدى مساهمة التطبيقات الخدماتية لزبون في سرعة الإنجاز المهام	22

قائمة الملاحق

صفحة	عنوان الملحق	رقم
73	الاستمارة	.1
77	مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ورقلة	.2
78	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	.3

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة المعنونة بـ " دور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل " الى الإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل في : هل للإدارة الالكترونية دور في تنمية قيم العمل لدى العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة ؟"

و من أجل دراسة هذا الموضوع اتبعنا مجموعة من الإجراءات المنهجية المتمثلة في المنهج الوصفي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات (الملاحظة، الاستبيان)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية البسيطة (التكرارات و النسب المئوية) المناسبة لمعالجة البيانات بالاستعانة ببرنامج spss تم تطبيق هذه الأدوات على عمال مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ،و المتمثل عددهم 50 عامل ، وهذا بتطبيق عليهم أسلوب المسح الشامل، و بعد اجراء الدراسة تم الوصول الى نتائج التالية : - أن (لرقابة الالكترونية / للاتصال الالكتروني/ للخدمات الالكترونية) دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة صندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.

الكلمات المفتاحية : الإدارة ، الإدارة الالكترونية ، قيم العمل

Abstract :

This study, entitled "The Role of Electronic Management in Developing Work Values," aimed to answer the main question: Does electronic management have a role in developing work values among workers at the National Social Security Fund for Non-Employees in the state of Ouargla?

In order to study this topic, we followed a set of methodological procedures represented by the descriptive approach, relying on data collection tools (observation, questionnaire), and simple descriptive statistical methods (frequencies and SPSS percentages) were used appropriate for processing the data using the program

These tools were applied to the workers of the National Fund for Social Security for non-earners in Ouargla, who numbered 50 workers, by applying a comprehensive survey method to them. After conducting the study, the following results were reached: - Electronic control has a role in developing the work values of the workers of the National Fund. Social security for non-wage workers in Ouargla

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة من القرن العشرين تغيرات و تطورات تكنولوجية هائلة ، و قد انعكس هذا التطور على استحداث أساليب عمل جديدة في الإدارة حول طبيعة العمل فيها من أسلوب تقليدي الى أسلوب الكتروني الذي يركز على السرعة و توفير الوقت و تقليل الجهد مما تجعل أساليبها أكثر كفاءة و فعالية و تعمل على تطوير البنية التحتية و الموارد البشرية فإن المؤسسة كمنسق إجتماعي تسعى بكل الطرق لضمان استمرارية والحفاظ على توازن نسق وحتى تحقق هذا الهدف يجب أن تقوم بمواكبة وسائل تكنولوجية و تقنية متطورة، وهو ما يستدعي بضرورة تطبيق الإدارة الالكترونية .

كما يتزايد الاهتمام بقيم العمل لأنها تعتبر الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات و استمراريته ، فنجد مثلا المجتمعات اليابانية تولي أهمية كبيرة على تنمية قيم العمل للفاعلين داخل النسق و هذا يعد أحد أكبر عوامل نجاح و تطور اليابان.

ومن خلال الدراسة الحالية نحاول التعرف على أهم أليات الإدارة الالكترونية التي لها دور في تنمية قيم العمل لدى العاملين داخل المؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة وبناء على ما سبق ذكره فإننا شكلنا الدراسة على النحو التالي:

قسمت الدراسة الى ثلاث فصول :

يتضمن الفصل الأول : الاطار النظري للدراسة ، الذي يحتوي على الإشكالية ، أهمية الدراسة و أهدافها و أسباب اختيار الموضوع ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة، المقاربة السوسولوجية للدراسة أما الفصل الثاني: يتناول الإطار المنهجي للدراسة ،الذي يحتوي على المنهج المناسب للدراسة، مجالات الدراسة(المجال المكاني ، الزماني، البشري)، أدوات جمع البيانات و التي تمثلت في (الملاحظة، الاستبيان)، مجتمع الدراسة، الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية SPSS.

والفصل الثالث: عرض وتحليل و تفسير البيانات و نتائج الدراسة، و الذي يتضمن عرض و تفسير البيانات الميدانية، مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، النتائج العامة، وبعض الاقتراحات و في الأخير خاتمة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد الفصل

أولاً: تحديد إشكالية الدراسة

ثانياً: تحديد فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب إختيار الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربة السوسيولوجية للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد الفصل:

يتضمن هذا الفصل الإطار النظري لدراسة، حيث يتضمن طرح الإشكالية المتعلقة بالدراسة التي تنتهي بالتساؤل المركزي، الذي ترجم الى فرضيات، عليه التعرف على أسباب اختيار الموضوع، ثم التطرق الى أهمية الدراسة و من ثم أهداف الدراسة و كذا تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، إضافة الى عرض عدد من الدراسات السابقة. أيضا المدخل النظري لدراسة الذي عالج موضوع الدراسة .

أولاً: تحديد الإشكالية:

إزداد الاهتمام بعلم الإدارة على مدار العقود السابقة لكونها عاملاً أساسياً لنجاح المنظمات على اختلافها سواء كانت اقتصادية أو تعليمية أو خدمتية أو غيرها، ويهدف علم الإدارة إلى تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق تنمية قيم العمل للفاعلين داخل المنظمة بما يحملونه من مبادئ و معايير التي تعمل على تشجيعهم في تحقيق أهداف النسق الاجتماعي، فنجاح أي مؤسسة يتطلب على نسق المؤسسة القدرة على ترسيخ و تنمية قيم إيجابية لدى الفاعلين داخل هذا النسق من شأنه المحافظة على استقرار الأفراد وظيفياً، و تحقيق أهداف المؤسسة تنظيمياً، و ضمان تكيف أفرادها و اندماجهم فيها، فتبني العمال لقيم إيجابية كالالتزام، تقدير الوقت، الإنجاز، الانتماء، الإبداع... الخ تعتبر كقواعد سلوكية للعاملين لا يمكن تجاوزها، وهكذا بدأ البحث في مواضيع متعلقة بقيم العمل خصوصاً في الدراسات الاجتماعية و الإنسانية كعلم النفس، علم الاجتماع وغيرها، حيث يراها الباحثون في علم النفس على أنها معتقدات عامة حول أنماط السلوك الإنساني في العمل، و تشكل مكوناً أساسياً للمخطط الذاتي الشخصي للفرد، أي الذات التي يجب أن يكون عليها، في حين أن تفضيلات العمل تشكل جزءاً من الذات المرغوبة التي يعبر من خلالها الفرد للرفاهية النفسية،¹ وفي الدراسات السوسولوجية يشير إليها بارسونز بأنها عبارة عن تصورات توضيحية لتوجيه السلوك في الموقف تحدد أحكام القبول أو الرفض و تتبع من التجربة، و تتوحد بها الشخصية، وهي عنصر مشترك في تكوين البناء الاجتماعي و الشخصية الفردية، فهي مكونات الموقف الاجتماعي².

و يعرفها أيضاً "بأنها عنصر في نسق رمزي مشترك تعتبر معياراً، أو هنا تبرز ضرورة تنمية هذه القيم عند الفاعلين في نسق المؤسسة من خلال استخدام أحدث الابتكارات و الآليات التي تساعد المسيرين و المدراء في الحفاظ على توازن و استمرارية و القضاء و مستوى للاختيار بين بدائل التوجيه التي توجد في الموقف"³ وهنا تبرز ضرورة تنمية هذه القيم عند الفاعلين في نسق المؤسسة

¹راند العكاشة، (7 أكتوبر 2021)، مفهوم قيم العمل في علم النفس، 25 أبريل 2024

²خديجة بوحادة، قيم العمل في مؤسسات القطاع الخاص بين الاندماج الاجتماعي و الوعي الديني، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص التنظيم و الديناميكا الاجتماعية و المجتمع، جامعة غرداية، غرداية، 2013/2014، ص30

³د-لطيفة طبال، د. أسماء رتيمي، الدلالة السوسولوجية للقيم، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2 لونييسي علي، جامعة يحي فارس المدية، د سنة، د ص

القضاء على كل أشكال الفساد الإداري من بيروقراطية و رشوة و محسوبية و غيرها من التجاوزات الوظيفية عن طريق الإدارة الالكترونية التي تعتبر منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية الى إدارة باستخدام وسائل تكنولوجيا حديثة وذلك بالاعتماد على نظم المعلوماتية عن طريق انجاز المعاملات الإدارية بطريقة الكترونية على عكس الطريقة التقليدية التي تؤذي الى اهدار للوقت و الجهد و الطاقات وهنا نجد الدولة الجزائرية كغيرها من الدول التي تسعى الى اللحاق بركب التطور التكنولوجي و تعمل جاهدة لتحقيق هذا الغرض فأطلقت مشروع الجزائر الالكترونية

2013¹ و من أهم الركائز و الميكانيزمات التي يعتمد عليها هذا النسق في بناء الاجتماعي للمؤسسة من خلال استراتيجيات المتبعة لتنمية قيم العمل لدى الفاعلين داخل المؤسسة، الرقابة الالكترونية و الاتصال الالكتروني و الخدمات الالكترونية هذا ما يستدعي توجيه الاهتمام بهذه الدراسة وخاصة ما يسمح بالكشف عن دور الذي تؤذيه الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة ، تأسيسا على ما سبق يبرز اشكال موضوعنا الأساسي

في التساؤل العام الآتي:

فيما يتمثل دور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة ؟

ثانيا: تحديد فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

للأدرة الالكترونية دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة .

الفرضيات الجزئية:

1-رقابة الالكترونية دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

لغير الأجراء لولاية ورقلة

¹أم الخير السوفي، مقراني الهاشمي ، الإدارة الالكترونية و انعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 33 ، مارس 2018،ص578

-الاتصال الالكتروني دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة.

3-للخدمات الالكترونية دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة .

ثالثا: أسباب اختيار الدراسة

الأسباب الذاتية:

-يرجع سبب اختيار هذا الموضوع نتيجة لتوجيهات الأستاذة المشرفة لتناول هذا الموضوع بالدراسة الذي شد انتباهي و توافق مع رغبتي العلمية في دراسته

-نظرا للأهمية الكبيرة لموضوع الإدارة الالكترونية ،مما يتيح لنا ذلك الزيادة المعرفية بالموضوع من خلال هاته الدراسة

-الأسباب الموضوعية:

-حادثة موضوع الإدارة الالكترونية في مجال الإدارة و تطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسة

-محاولة التعرف على كيف يمكن أن تساهم الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل

رابعا: أهمية الدراسة:

تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية المتبعة بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة في تنمية قيم العمل .

تساهم هذه الدراسة في التعرف على أهم الوسائط الالكترونية (الرقابة الالكترونية ، الاتصال الالكتروني ، الخدمات الالكترونية) التي تعمل على تنمية قيم العمل لعمال صندوق الوطني لغير الأجراء ورقلة.

-حادثة موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهرت في أواخر القرن العشرين .

خامسا: أهداف الدراسة

- محاولة التعرف على مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة.
- التعرف على طبيعة تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تنمية قيم العمل لدى العاملين بالصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة .
- استكشاف طبيعة العلاقة بين آليات الإدارة الالكترونية و قيم العمل لدى العاملين داخل المؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة .

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة

- إن البحث في علم الاجتماع يتطلب تحديد المفاهيم التي يعمل عليها الباحث باعتبار ذلك من الركائز الأساسية في البحث السوسولوجي:"إن كل بحث علمي يتناول مجموعة معينة من الظواهر تخضع لنفس التحديد"¹

الإدارة:

- لغة: مشتقة من الفعل دار دوارنا أي تحرك و عاد الى حيث كان أو الى ما كان عليه .
- قولهم أدار الشيء أحاط به و أدار الشيء تعطاه ودوار على المر عالجته وهي الاسم و المصدر من أدار

المدير هو من يتولى النظر في الشيء وهو لاحقا من يتولى إدارة جهة معينة في البلاد.²

واصطلاحا:

- هنري فايول علق عليها أنها لها وظائف متعددة تدير و تنتبأ و تخطط و تنظم و تصدر الأوامر و تنسق و تراقب"

¹ سعيد سبعون، حفصة جرادى. الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع، د ط، دار القصة للنشر، الجزائر، 2012، ص125

² عبد اللطيف فطيش: الإدارة العامة من النظرية الى التطبيق، منشورات الجيلي، بيروت، 2003، ص11

ذكر جون مي أن الإدارة هي "فن الحصول على أقصى النتائج بأقل جهد حتى يمكن تحقيق أكبر ربح و سعادة لكل من صاحب العمل و العاملين مع تقديم أفضل خدمة ممكنة للمجتمع"¹.

الإدارة الالكترونية:

لغة: مأخوذة من الكترون جمع الالكترونيات وهي علم يهتم بتركيب الالكترونيات و استخدامها.²
اصطلاحاً:

يعني تحويل كافة الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) الى أعمال و خدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق .

هي عملية مكننة جميع مهام و نشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق و تبسيط الإجراءات و القضاء على الروتين و اتخاذ السريع و الدقيق للمهام و المعاملات³.

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة⁴.

ومن الاتجاهات الحديثة نسبياً في النظر للإدارة هي ضرورة الأخذ في الاعتبار الظروف و المتغيرات البيئية التي تعمل في ظلها المنظمة و المؤثرة في عمل الإدارة ، ويعكس التعريف الذي قدمه «روبرت البانيز» هذا الاتجاه عندما أشار الى أن الإدارة هي " إيجاد و المحافظة على ظروف بيئية يمكن للأفراد من خلالها تحقيق أهداف معينة بكفاءة و فاعلية"⁵ .

¹ محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ط1، مؤسسة حورس الدولية، إسكندرية، مصر، 2008، ص19.18

² معجم المعاني الجامع عربي، بدون سنة

³ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، د ط، دار مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، جرمان، دمشق،

سوريا 2011م، ص 56.54

⁴ مويسات أمين، بن عيو جيلالي، تأثير الإدارة الالكترونية على فعالية الخدمة العمومية، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة سعيدة، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، العدد6، 12 جوان 2022، ص 310

⁵ فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الالكترونية، ط1، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2015، ص15

وتشير الى ذلك الاعتماد الرئيسي على التقنيات الالكترونية في إنجاز و إتمام المهام و الأعمال الإدارية بما يسهم زيادة فعالية و جودة الأداء وسرعة المعالجة و الاتصال و النقل السريع و الكثيف للمعلومات و المعارف ¹.

اجرائيا: إدارة تعتمد على أليات و ميكانيزمات الرقابة الالكترونية باستخدام البصمة و كاميرات المراقبة و متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا من أجل ضبط التزام الفاعلين داخل النسق وأيضا الاتصال الالكتروني من خلال وسائل الاتصال (الهاتف، البرمجيات، الفاكس...) الأنترنيت وجهاز الكمبيوتر، وكذلك الخدمات الالكترونية من خلال الموقع و معالجة الملفات الكترونيا في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية ورقلة، لكي تتمكن من تحقيق التوازن و الاستمرارية و محاولة الحفاظ على النسق .

قيم:

لغة: مفردا قيمة و هي الشيء الثمين و قيمته ، و القيم جمع قامات ، و استقام اعتدل و قومته: عدلته فهو قويم و مستقيم ، كما أن القيمة تدل على اسم النوع قام، يقوم ، قياما بمعنى وقف و اعتدل يشير المدلول اللغوي للقيم على أنها: ثبات الشيء و اعتداله و استوائه وداومه.²

اصطلاحا:

ليشير الى الخصائص الصحيحة Arete قد استخدم اليونان القدامى هذا المصطلح أو الواجبة للإنسان الفاضل، وفي المجتمعات البدائية نجد هناك اتفاقا عاما في كل منها على بعض الصفات التي يجب أن تتوفر في الزعماء و القادة، و الصفات التي تجعل من الانسان انسانا صالحا أو سيئا أو محترما ، أو قليل الأهمية.

وفي ضوء ذلك ، يمكن تعريف القيم بأنها: الصفات الشخصية التي يفضلها أو يرغب فيها الناس سواء بالنسبة للفرد ، أو الجماعة الاجتماعية ، في ثقافة معينة ، وقد يكون موضوع

Disideratam

الرغبة ماديا ، أو علاقة اجتماعية ، أو أفكار عامة، أو أي شيء يتطلبه و يرغبه المجتمع.¹

¹عمر حوتية، سماح عوايجية ، نبيلة مسعود، التحول من الإدارة المحلية التقليدية الى الإدارة المحلية الالكترونية في الجزائر الواقع و التحديات ، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية ، العدد 11، السنة 2003، ص 57

²الهاشمي عبد الحميد ، المرشد في علم النفس الاجتماعي، د ط، دار الشروق ،جدة، 1984، ب ص

و عرفت في مقام آخر بأنها: مبادئ و ضوابط تحدد تصرفات الأفراد و الجماعات أخلاقيا و نفسيا و تاريخيا ، وهي عبارة عن مقاييس يضعها الفرد للتأثير في الظواهر و العمليات الاجتماعية².

قيم العمل:

اصطلاحا:

هي مجموعة المعايير و المبادئ الحاكمة لدى الفرد ، التي تشكل قناعاته بأهمية و قيمة العمل ، على مستواه الشخصي ، وعلى مستوى المنظمة³.

وتعرف بأنها مجموعة المبادئ و التعاليم و الضوابط الأخلاقية و المهنية التي تحدد سلوك الإداري ، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها ، وهي الى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحميه من الخطأ ويحول بينه و بين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره أو يتنافى مع مبادئه⁴.

ويشير إبراهيم (1992) في دراسته الى أن قيم العمل هي مجموعة من المعايير ترتبط بالمحددات التي تنظم علاقة الانسان ببيئة العمل المادية و البشرية⁵.

¹ أحمد رشوان ، حسين عبد الحميد ، الثقافة: دراسة في علم الاجتماع الثقافي، د ط، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، مصر 2006، ص160

² دوحدي نبيلة، العمل و القيم... اشكالية التزام ، الأكاديمية لدراسات الاجتماعية و الإنسانية، جامعة الجزائر 2، قسم الآداب و الفلسفة، العدد 12، جوان 2014، ص14

³ عاطف جابر طه عبد الرحيم، أثر القيم التنظيمية للمديرين على التوافق التنظيمي و قيم العمل، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، العدد 33، حزيران، 2014، ص307

⁴ منار منصور أحمد ، قيم العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الإداريين ،مجلة كلية التربية ،جامعة الأزهر ،العدد 167 الجزء الأول ،يناير لسنة 2016م، ص323

⁵ سعود بن مبارك الباردي، قيم العمل و علاقتها بالتوافق المهني ، دائرة الدراسات و الدعم الفني قسم البحوث، سلطنة عمان ،2015م، ص8

اجرائيا: هي مجموعة من الضوابط و المبادئ و المعايير منها الالتزام، الإنجاز، تقدير الوقت، الإبداع، الانتماء التي يجب على الفاعلين داخل النسق الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة أن يتمسكون بها بهدف تحقيق توازن المؤسسة و الحفاظ على استمراريتها و بقاءها .

سابعا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

بعنوان " تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر" اعداد الباحث عبان عبد القادر ،دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة ، قدمت لنيل شهادة دكتورا ل م د في علم الاجتماع ،قسم العلوم الاجتماعية جامعة بسكرة 2016/2015

هدفت هذه الدراسة الى قياس درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ومدى وعي المديرين و العاملين في الإدارات العمومية الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي و تطبيق الإدارة الالكترونية في البلديات الجزائرية و البحث عن فوائد و أهمية تطبيق الإدارة

استخدم في دراسته منهجين هما المنهج الوصفي و المنهج الاحصائي ،وقد تم اختيار عينتين تمثلان جزاء من المجتمع الأصلي ، العينة الأولى تعتبر عينة عشوائية تمثل عينة من الموظفين الإداريين في البلدية 162 فرد ،بينما العينة ثانياة فهي عينة قصدية لأنها تمثل مجموع الأفراد الذين يقصدون البلدية 32 فرد ، وقد استخدم في بحثه الملاحظة و المقابلة و الاستبيان لجمع البيانات اللازمة للدراسة

وقد تمحورت هذه الدراسة على تساؤل وهو :ماهي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حيث يتضمن مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية.

-هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

-ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصنة الإدارة التقليدية بالجزائر؟

وقد أسفرت النتائج عن:

أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصنة الإدارة التقليدية ،ومنها التحديات البشرية و التي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا ، والتحديات الاجتماعية و التي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة ، و التحديات التقنية و التي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو و

بناء بنية تحتية للإدارة الالكترونية ، ما جعل الإدارة الجزائرية لا زالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي ، و لا زالت رهينة الإجراءات التقليدية التي بدورها لم يجعلها تسيير وفق متطلبات الحكومة الالكترونية مثلما هو معمول به في الدول المتقدمة و العربية .

أوجه الاستفادة من الدراسة :

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في الجانب المنهجي من خلال منهج المعتمد بهذه الدراسة و أدوات جمع البيانات (الاستبيان) .

الدراسة الثانية:

بعنوان "الإدارة الالكترونية و الفعالية التنظيمية" اعداد الباحثة زينب قريوة ، دراسة ميدانية بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة، قدمت لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل، 2016/2015

أهداف الدراسة الكشف عن طبيعة الارتباطات الامبريقية القائمة بين متغيرات و مؤشرات الفرضيات المتعلقة بالإدارة الالكترونية و الفعالية التنظيمية، السعي للتعرف و ابراز مزايا و عيوب تطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة ، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و أدوات جمع البيانات الاستبيان و المقابلة ،حيث تمت الدراسة الميدانية بضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة حيث تم القيام بالمسح الشامل على موظفي المديرية 62 موظفا .

وقد تمحورت هذه الدراسة على تساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية و تحقيق الفعالية التنظيمية في مديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة ؟ و تم اشتقاق منه تساؤلات مفسرة متمثلة في :هل يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تطوير أداء الموظفين؟

وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة الى وجود علاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية و تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة الخدمائية على اعتبار أن العمل الالكتروني يسعى لعصرنة قطاع الخدمات من خلال اختصار الوقت و الجهد و التكلفة و الإجراءات بمعنى القضاء على البيروقراطية و تحديث الخدمات .

أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:

تمت الاستفادة من هذه الدراسة من ناحية تحديد أبعاد الدراسة و في الجانب المنهجي من حيث بناء الاستبيان .

الدراسة الثالثة :

بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة " اعداد الباحث بن عبد الرحمان حمزة، دراسة ميدانية ببلدية أدرار، قدمت لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع المنظمات و المناجمنت

كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2020/2019م

أهداف الدراسة محاولة تفسير العلاقة بين تجسيد تطبيقات الإدارة الالكترونية وطبيعة التأثير على أخلاقيات العمال داخل المؤسسة، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، كما تم الاعتماد على تقنية الاستمارة لجمع المعلومات .

وقد تمحورت هذه الدراسة على تساؤل وهو: ما هو دور وسائط الإدارة الالكترونية كواحدة من الأليات الحديثة المستعملة لترسيخ أخلاقيات العمل للعمال؟ حيث يتضمن مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية.

- ما مدى توفر إدارة بلدية أدرار على وسائل و تجهيزات الإدارة الالكترونية وطبيعة تجسيدها في مصالح البلدية؟

- ما مدى مساهمة و فعالية تجسيد الإدارة الالكترونية في الرفع من كفاءة الموارد البشرية بما يحقق أهداف المؤسسة؟

- ما مدى مساهمة تجسيد وسائط الإدارة الالكترونية في تسيير العمال على الممارسات الأخلاقية في العمل؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

تساهم وسائل الإدارة الالكترونية بشكل كبير في ترسيخ أخلاقيات العمل داخل المؤسسة بما يخدم أهدافها.

الفرضيات الفرعية :

-تجسد تطبيقات الإدارة الالكترونية من البرمجيات و الشبكات لما لها دور فعال في التسيير المصالح بما يحقق أهداف المؤسسة.

-لتطبيقات و ممارسات الإدارة الالكترونية مساهمة فعالة في الرفع من كفاءة العمال بما يحقق أهداف المؤسسة.

-تعتبر وسائل الإدارة الالكترونية ركيزة أساسية و فعالة في العمل بما يعزز ترسيخ أخلاقيات العمل للعمال.

وقد أسفرت النتائج عن:

إن الإدارة الإلكترونية تساهم في صقل وترسيخ أخلاقيات العمل، بما يهدف الى التقييم و المتابعة الفعالة لأخلاقيات الممارسة في العمل، من خلال تسهيل تحديد مواطن القصور في اداء العمال ، فجل العمليات التي لها علاقة بسلوكيات الاخلاقية للموارد البشرية ،كالرقابة والمتابعة و التقييم و التوجيه ،كانت تخضع لإجراءات تقليدية بوسائل أقل عصرنه، ومع تجسيد تطبيق الإدارة الإلكترونية، تغيرت أسس وأساليب متابعة أداء الموارد البشرية ،والتي أصبحت خاضعة للمعايير التي يحكمها تجسيد الوسائل الإلكترونية، فإذا كان الأداء مرتبط بالعمل اليومي للعامل داخل الإدارة، فالوسائل الإلكترونية تسعى لتحقيق اهداف البلدية من حيث توجيه الأخلاقيات كتحمل المسؤولية ،والحفاظ على اسرار المهنة الانضباط في العمل المثابرة والاجتهاد الملائم وطبيعة المتغيرات والمستجدات الوظيفية الناتجة عن التطور التكنولوجي بحيث توفر للمسؤول آلية رقابية توفر الدلائل القرينة يتم الرجوع لها حسب الحاجة، أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:

استفدنا من هذه الدراسة في الجانب النظري في التطرق الدراسات لنفس موضوع الدراسة الحالية ، و الاستفادة من ناحية تحديد الأبعاد و المؤشرات ، أما في الجانب المنهجي فتم الاستفادة منها في بناء الاستبيان،، كما تشترك مع الدراسة في نفس العينة و هي العاملين بالإدارة .

ثامنا: المقاربة السوسيولوجية للدراسة

ماهية البنائية الوظيفية: تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسيولوجية تنتمي للفكر الوضعي ، فالنزعة الوضعية منذ بداية القرن التاسع عشر معارضة للميتافيزيقيا التقليدية .وتؤيد العلم و المنطق التجريبي. وهذا كان يقتضي الزامية الوصول الى القوانين التي تخضع لها الوقائع و الظواهر الاجتماعية لذلك لجأ البنائين الوظيفيين الى تطعيم أفكارهم من العلم الطبيعي ،خاصة علم الأحياء و أهميته في

دراسة المجتمع، فعلم الأحياء يدرس تراكيب ووظائف الكائن الحي ، وبذلك تجاوزوا القصور و الإخفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية و الوظيفية ¹.

تالكوت بارسونز و البنائية الوظيفية:

ارتبطت البنائية الوظيفية منذ العقد الثالث من القرن العشرين بكتابات بارسونز أساسا، ثم تلاميذه أمثال ميرتون، ولم يقتصر دور بارسونز على ما قدمه من أفكار ، فقد كانت غاية بارسونز بناء نظرية شاملة تقوم في بعضها على ما تراكم من معرفة في علم الاجتماع ، وخاصة على ما جاء في كتابات دوركايم وباريتو و فيبر، يجمع فيها بين الذاتي و الموضوعي . ولقد شملت تجربته توجيهين مرحليين تمثلت الأولى في محاولته بناء نظرية الفعل الاجتماعي ، بينما انتقل في الثانية الى النسق الاجتماعي دوت التحول عن افتراض الفعل الاجتماعي أساسا كوحدة التحليل الأولى .

نظرية النسق الاجتماعي عند بارسونز:

ظهر هذا التحول في كتابه ، النسق الاجتماعي ، حيث أدخل الفاعل في علاقة مع الآخر أو الآخرين ، فالنسق الاجتماعي يشير في معناه الى مجموعة من الفاعلين في عملية تفاعل ، ضمن موقف يشمل على الأقل وجها فيزيقيا بيئيا، و فاعلين لديه حوافز لتعظيم المنفعة و الرضى ، وحيث تحدد علاقاتهم بالموقف بما في هذا علاقاتهم بالبيئة ، و النسق الثقافي للجماعة ، و ما يتضمنه هذا من رموز مشتركة .

تحول بارسونز في بحثه للنسق الاجتماعي، من التركيز على الفعل الاجتماعي و الفاعل ، الى

التركيز

على الدور و المكانة، و اعتبارهما أساس تحليل النسق الاجتماعي ، و يتضمن هذا التحول تحولا من الاهتمام بالعوامل الفردية الى اعتبار البناءات و النظم أساسا في تشكيل الفعل الإنساني ، و يشير مفهوم

الدور الى ما يقوم به شاغله ، المقيد هنا بما يرتبط بمفهوم الدور من مسؤوليات و حقوق و توقعات ، وظيفية للنسق ، بينما يشير مفهوم المكانة الى وضع شاغل التراتبي في البناء الاجتماعي ، و في سلم التدرج الاجتماعي ، وفي كلا الحالين يختصر الفرد الفاعل فيما يتضمنه الدور و المكانة من

¹د. غربي محمد، د. قلاوا إبراهيم، النظرية البنائية الوظيفية : نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية ، مخبر

المكين الاجتماعي و التنمية المستدامة في البيئة الصحراوية ، العدد الثالث، المجلد الأول ، 30/09/2019ص167

خصائص ضمن التنظيم الاجتماعي ، خصائص الدور و المكانة تحدد اجتماعيا ، و بهذا فإن اختيارات الفاعل تصبح مقيدة بما يرتبط بهما من توقعات ، مما يؤدي الى تدني حرية الاختيار الفردي ، و يقيد بها هو اجتماعي ثقافي.

في محاولة بارسونز دراسة النظام الاجتماعي ، تشكله و استمراره و استقراره، و الى درجة أقل تطوره ، اعتمد التحليل البنائي الوظيفي. و جاء هذا التحليل معتمدا ، كما رأى ريتزر بناء على افتراضات هي:

- 1- أن النظام يشكل الحالة الأساسية للنسق و ما بين مكوناته من علاقات.
- 2- تميل الأنساق الاجتماعية الى المحافظة على النظام ، و حالة التوازن.
- 3- يمكن أن يكون النسق ثابتا مستقرا، و قد يمر بتغيرات تدريجية منتظمة.
- 4- ترتبط أجزاء النسق و مكوناته بعلاقات تكاملية منسجمة .
- 5- يحافظ النسق على حدود في علاقته ببيئته.
- 6- تعتبر عمليات توزيع الأدوار و المكنات و التكامل بينها من العمليات الضرورية لحالة التوازن.

7-يميل النسق الى المحافظة على الحدود، وعلاقات الأجزاء بالكل ، و فيما بينها، و ضبط الميل لتغيير النسق من الداخل .

و بهذا يصبح النظام و استقراره و استمراره القضية الأساسية ، و لهذا يركز بارسونز على بحث الظروف و المتطلبات التي تحقق النظام و استمراره، و هنا يعتمد بارسونز التحلي الوظيفي في تناوله للمتطلبات الوظيفية الضرورية التي يجب أن تتوفر كمستلزمات لبقاء النظام و استمراره.¹

تالكوت بارسونز و المتطلبات الوظيفية:

أشار بارسونز الى أنه كي يحقق التنظيم كنسق اجتماعي وظيفي و أهدافه أن يضمن تحقيق أربعة متطلبات أساسية هما التكامل و الكمون (المحافظة على النمط و احتواء التوترات) والتكيف أو المؤامة و انجاز الهدف.²

¹، إبراهيم عيسى عثمان، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، ط1، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان

2007، ص50، 54

²اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ط1، 1994م ص157

1-وظيفة التكيف و التأقلم مع البيئة: فالفعل أو النسق حتى يضمن البقاء و الاستمرارية لابد أن يقوم بوظيفة إشباع الحاجات الفيزيولوجية الأساسية، و لتحقيق ذلك يجب عليه أن يقوم بعملية التكيف مع البيئة الخارجية ، و النسق الفرعي الذي يقوم بهذه المهمة على مستوى نسق الفعل الاجتماعي العام هو النسق العضوي البيولوجي.

2-وظيفة تحقيق الهدف : لابد أن كل فعل أو نسق يعمل على تحقيق أهداف و غايات معينة بغض النظر عن طبيعتها و موجهاتها، فالنسق الفرعي المكلف بهذه الوظيفة هو نسق الشخصية فهي التي تحدد الهدف و تسلح نفسها بالوسائل و الإمكانيات اللازمة لتحقيقه .

3-وظيفة تحقيق التكامل: أن كل نسق أو فعل اجتماعي يسعى الى تحقيق التكامل و الانسجام بين الفاعلين الآخرين التي تربطهم به علاقة تفاعل و تبادل ، و النسق الفرعي المكلف بهذه الوظيفة على مستوى النسق العام هو النسق الاجتماعي بما يتضمنه من أدوار و ما يتضمنه كل دور كذلك من قيم و معايير تحكم الفعل و توجهه.

4-وظيفة حفظ النمط : كل فعل أو نسق لابد عليه أن يعمل على المحافظة على النمط و تحقيق التوازن و يوضع الوسائل اللازمة من أجل منع و مكافحة الانحرافات التي تؤدي الى تقنت و تشتت النسق بما يوجد لديه من قيم و معايير و جزاءات تضبط السلوكيات و تقويم الانحرافات، و هذه هي وظيفة النسق الثقافي على مستوى النسق العام للفعل الاجتماعي.¹

الاسقاط المقاربة النظرية على الدراسة:

من خلال تحليل دراستنا على حسب الاتجاه الوظيفي عند تالكوت بارسونز يمكن اعتبار مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة نسق اجتماعي متكامل الوظائف و كل جزء من أجزائه من أعوان تنفيذ و أعوان تحكم و إطار يؤدي وظيفة محددة داخل مختلف مصالحها، لهذا وجب التكامل و التماسك بين الأنساق الفرعية و التي تتمثل في الموظفين و الأجهزة المتوفرة بالمؤسسة بهدف تحقيق التوازن و والاستقرار والحفاظ على استمرارية نسق المؤسسة ، فقد اهتم تالكوت بارسونز بالقيم من خلال النسق الثقافي باعتبارها تعمل على توجيه الفاعلين داخل نسق المؤسسة وهي المسؤولة عن تحقيق التوازن و التماسك داخل النسق بهدف المحافظة على النمط من خلال مجموعة من القيم من

¹بوسلطة ايناس، الهوية السوسولوجية للباحث في علم الاجتماع، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في علم الاجتماع

تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة باتنة 1، باتنة ، 2019/2018،ص80

بينها الالتزام الفاعلين و سرعة الإنجاز و تقدير الوقت و الانتماء و الابداع وقد جاءت الإدارة الالكترونية عاملة على ترسيخ هذه القيم من خلال آليات و ميكانيزم الرقابة الالكترونية باستخدام البصمة و كاميرات مراقبة و متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا و الاتصال الالكتروني من خلال وسائل الاتصال والبرمجيات...الخ و الخدمات الالكترونية عبر الموقع و معالجة الملفات الالكترونية.

خلاصة الفصل :

طرحنا في هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال عرض أهم خطوات البحث العلمي، بداية بتحديد إشكالية الدراسة و إقتراح فرضيات للدراسة، إضافة الى أسباب اختيار الموضوع و الأهمية من الدراسة هذا الموضوع ، و بعد ذلك بيان أهداف الدراسة كما تطرقنا الى تحديد بعض من المفاهيم المتعلقة بدراستنا ، و قد أدرجنا بعض من الدراسات السابقة إضافة الى مقارنة السوسيولوجية المناسبة للدراسة

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً: المنهج المعتمد في الدراسة

ثانياً: مجالات الدراسة

ثالثاً: مجتمع الدراسة

رابعاً: مصادر جمع المادة العلمية

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في

الدراسة

خلاصة

تمهيد:

بعد التعرف على موضوع الدراسة تأتي مرحلة البحث الميداني من خلال الإجراءات المنهجية التي تسير وفقها الدراسة ، و التي تتمثل في المنهج المتبع و تحديد مجالات الدراسة وأيضا مجتمع الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

أولاً: منهج الدراسة :

يعرف المنهج العلمي على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة للإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل الى تلك الحقائق وطرق اكتشافها.

حيث يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى ،كما يختلف باختلاف مشكلة الدراسة ،واستجابة لموضوع الدراسة و الاشكال المطروح المتمثل في دور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل ، فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لكونه المنهج الأنسب للقيام بهذه الدراسة لأنه يعتبر أدق المناهج المستخدمة في البحوث الاجتماعية .²³

يندرج المنهج الوصفي ضمن أهم المناهج في العلوم الاجتماعية ،فهو من أكثر المناهج استعمالاً من طرف الباحثين و الطلاب في أغلب الأبحاث و الدراسات الخاصة بالعلوم الاجتماعية .

فالمنهج الوصفي هو طريقة لوصف الظواهر المدروسة و تصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة .

حيث يقوم هذا المنهج على وصف البيانات و الخصائص المتعلقة بالظاهرة المدروسة ،كما يضع إجابات للسؤال التي يطرحها البحث و التي تبدأ بمن أو كيف أو أين غيرها . وهو يعتبر من أكثر مناهج البحث استخداماً من قبل الباحثين، كما يساعد في التعرف على أسباب حدوث مشكلة البحث.²⁴

ثانياً: مجالات الدراسة

1-المجال المكاني: يقصد بالمجال المكاني هو الحيز المكاني الذي ستجرى فيه الدراسة الميدانية ،وهو ما تجسد في الدراسة الحالية في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ،ولقد اخترنا هذه المؤسسة

²³محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د ط ، المكتبة الجامعية للنشر و التوزيع،2001 الإسخندرية ،ص86

²⁴فوزية زنفوي، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الأولى علوم اجتماعية ل.م.د في مقياس مدارس و مناهج ، جامعة 8 ماي 1945م، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، 2018-2019م،ص26

كونها تحتوي على أهم متطلبات التي جعلت منها مجالا يصلح للدراسة الحالية و المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل لدى العامل الجزائري .

تم إنشاءه في سنة 1992 بموجب (casnos) الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة المرسوم التنفيذي رقم 92/07 المؤرخ في 1992/01/04، حيث يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني و التنظيم الإداري و المالي للضمان الاجتماعي.

أصبح الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء عمليا سنة 1995 بضمان نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الذي كان يتكفل بها ،أما فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية تم تحويلها في سنة 1999 من الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية فيما يخص التأمينات الاجتماعية، و من الصندوق الوطني للتقاعد فيما يخص التقاعد.

حيث يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية و يعرف بطابعه التجاري في علاقته مع الغير ،حيث تتمثل مهامه في:

*تسيير الاداءات العينية و النقدية للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء

*ضمان التحصيل و مراقبة الاشتراك و نزاعات التحصيل

*تنظيم و تنسيق و ممارسة المراقبة الطبية

*الشروع في تسجيل المؤمنين الاجتماعيين

*يمكن الصندوق كذلك إجراء نشاطات على شكل إنجازات ذات طابع صحي و اجتماعي

ووفق المادة 17 من القار المؤرخ في 15 يناير 2015 تصنف الوكالات الولائية في ثلاثة أصناف على أساس المعايير الآتية:

-عدد الكلفين و المنتسبين للضمان الاجتماعي

-عدد المؤمن لهم اجتماعيا .

-اشتراكات الضمان الاجتماعي و نفقات الأداءات.

حيث صنفت الوكالة الولائية ورقلة في الصنف الثاني حسب المعايير المنصوص عليها في الفقرة أعلاه. و التي تتضمن على الهيكل التنظيمي التالي طبقا للمادة 20 حسب القرار المؤرخ في 15 يناير 2015، تضم الوكالة الولائية من الصنف الثاني:

-المديرية الفرعية للأداءات.

-المديرية الفرعية للتحصيل و المراقبة و المنازعات.

-مصلحة المالية و المحاسبة.

-مصلحة الموارد البشرية و الوسائل

-مصلحة المراقبة الطبية

-مصلحة المعالجة المعلوماتية.

-مصلحة المؤمن له اجتماعيا.

-خلية الإصغاء و توجيه المواطن

شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

ويتم سير الوكالة للصندوق وفق الهيكل التنظيمي التالي:

اعتمادا على وثائق المؤسسة مصلحة المستخدمين

1.المديرية:

هي أهم عضو في المؤسسة وتوجد في أعلى قمة هرم الوكالة تتكون من:

أ. المدير: حيث يقوم بالإشراف العام على الوكالة و الفروع التابعة من حيث التسيير و التنسيق و الحرص على توفير الجو الملائم مع إتخاذ القرارات اللازمة من أجل الحفاظ على سمعة المؤسسة داخليا و خارجيا. ويوجد ثلاث نواب في أداء المهمة.

ب. الامانة: وهي همزة وصل بين المديرية و المديرية الفرعية للمؤسسة ، و المؤسسات الخارجية من جهة أخرى ،وتعتبر كذلك الرابط الأول بين المصالح و المديرية.

ج. خلية الاتصال و الاعلام: تم إنشائها بطلب من الوزير ، وتتولى مهمة الإصغاء لانشغلات المواطنين من جهة و توجيههم من جهة أخرى.

د. خلية الإعلام الآلي: تقوم بالمهام التالية:

-تثبيت البرامج المعلوماتية.

-متابعة سير البرامج ومدى استجابتها

-تصليح العتاد المعلوماتي

2-مصلحة المالية و المحاسبة:

تتكون من مصلحتين وهما:

1.مصلحة المحاسبة العامة: مكلفة بالمتابعة و تنظيم و تسيير و مراقبة الحسابات و خاصة الصندوق.

اعتمادا على وثائق المؤسسة مصلحة المستخدمين

تركز حسابات الفروع و تنظيم الإحصائيات المحاسبة العامة و الحالات الخاصة بالمداخيل و المصاريف و إعداد الميزانية للسنوات المالية.

2.مصلحة المالية: تسهر على مراقبة الحسابات المالية الخاصة بالصندوق و تسيير الوجبات و الإمضاء و مراقبة وضعيات المالية و التقرب من صناديق الفروع و تمركز الحسابات منها و إصدار المخططات المالية و تمركز محاصيل وضعية الخزينة الخاصة بالصندوق و إعداد التقارير المالية التي توضع وضعية المؤسسة

3-مصلحة الموارد البشرية و تسيير الأجور:

وهي تعمل على تسيير المستخدمين و كذلك تسهر على تطوير ميزات العمل و متابعة مخطط التكوين البيداغوجي و تصفية ملفات العمال و نشر المذكرات و احترام الاتفاقية الجماعية للعمل و التوظيف و التسريح.

4.مصلحة الوسائل العامة:

تضمن تسيير الوسائل المادية و تنفيذ الإنجازات الخاصة بالوكالة و كذا التجريد و الإحصاء و تسهر على حفظ الممتلكات الخاصة بوكالة و تسيير المخزون

5.المديرية الفرعية للأداءات : تتكون من ثلاث مصالح وهي:

أ. مصلحة الأداءات العينية: تسهر على ضمان الخدمات الشاملة ،منها:

التعويضات المباشرة وتطوير نوعية الخدمات وحسن استقبال المنخرطين و تطبيق القوانين الخاصة بالسير الحسن للتعويضات .

ب. مصلحة المعاشات: تعمل على تطوير الخدمات كالمنح و التقاعد كما تجعل الانتقال من وضعية التقاعد

التامة و تسهر على تطبيق القوانين المعمول بها في هذا المجال وتؤدي أفضل الخدمات للمنخرط

اعتمادا على وثائق المؤسسة مصلحة المستخدمين

ج. مصلحة الحوالات: تعمل هذه المصلحة على الحوالات المقدمة الى المنخرط أو المؤمن عليها اجتماعيا على

الأمراض أو على المنح الخاصة أو على التقاعد و تتكفل بالحوالات العائدة و لم تحول على صاحبها

6.المديرية الفرعية للتحصيل و المراقبة و المنازعات: تتكون من ثلاثة مصالح رئيسية وهي:

أ. مصلحة الترقيم :تقوم المصلحة بتسجيل ملفات المنخرطين في الحاسوب وترقيمها وتقوم باستخراج شهادات

الانتساب أو عدم الانتساب الى الصندوق ، حيث أن شهادة الانتساب للأشخاص الذين يمارسون نشاطا لحسابهم

الخاص أما شهادة عدم الانتساب للأشخاص الذين لا يمارسون أي نشاط.

ب. مصلحة التحصيل و المنازعات: تقوم بالمهام التالية:²⁵

-تحصيل الاشتراكات من طرف المنخرطين.

²⁵من وثائق مصلحة المستخدمين بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء ورقلة.

-مراجعة غرامات التأخير بعد صدور قرار لجنة الطعن المسبق المتعلق بالتخفيض ، أما عن المنازعات :يبدأ عملها في حالة عدم دفع الاشتراك ،فملف المنخرط يحال الى هذه المصلحة و يتابع أو يحال الى القضاء لتنفيذ إجراءات التحصيل الجبري .وتقوم المصلحة بمتابعة مصاريف و مبالغ التحصيل الجبري.

7.المراقبة الطبية: تعمل على النشاطات التالية:

-مراقبة المؤمن عليهم اجتماعيا و صحيا.

-متابعة الحالات الخاصة من الامراض المزمنة و غيرها ، وهي أداة تنظيم مصاريف الصندوق في مجمل الأداءات و متابعة مدى مطابقة نوعية العلاج للمعايير القانونية على المريض و تعمل على الحد من الغش و التزوير و ذلك تحت إشراف طبيب مستشار .

-الإجراءات الرقابية تتم على الملف و إذا تطلب الأمر يتم استدعاء المريض و يقوم الطبيب المستشار بتنظيم إحصائيات الملفات العامة و الامراض المزمنة في إطار منظم و يتابع التعقيدات بمختلف أنواعها.

2-المجال الزمني:

ضمن حدود زمنية سارت عملية بحثنا حول موضوع دور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل لدى العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة ، وتحديدًا مع انطلاق الموسم الجامعي 2024/2023 ، وذلك من خلال جملة من الخطوات قد تزامنت مع بعضها البعض دون ترتيب واضح.

الخطوة الأولى: تمثلت في استعراض القراءات و الأدبيات الخاصة بالموضوع من خلال الاهتمام بقراءة كتب عن الموضوع الذي نريد البحث فيه و المقالات و دراسات و أطروحات و أعمال الجامعية ، أما **الخطوة الثانية:** فتمثلت في المقابلة الاستكشافية التي تمت في 27فيفري 2024 مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية و تسيير الأجور حول إمكانية تطبيق موضوع الدراسة عندهم و تمثل في دور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل ،وحول إمكانية إجراء الدراسة الميدانية بالوكالة، و الاستطلاع على مجتمع البحث و العينة، أيضا تم تزويدنا بالمعلومات حول الوكالة .

المرحلة الثالثة: تم التوجه نحو المؤسسة و القيام بإجراء ملاحظة بسيطة للميدان لتعرف على مؤشرات الإدارة الالكترونية التي تساعدنا في بناء الاستبيان بعد التأكد من صحة الأسئلة و مناقشته مع بعض الأساتذة، و

تقديمه الى الأستاذة المشرفة التي أبدت ملاحظتها و بناء على توجيهاتها و نصائحها تم تصحيحه و صياغته في شكله النهائي (انظر للملحق رقم1) وبعدها تم القيام بتوزيع الاستبيان بتاريخ 28 أفريل 2024 على 69 عامل وتم ارجاع 50 استمارة فقط بسبب غياب بعض العمال و كون عمال آخرين في عطل، ثم الانطلاق في المرحلة النهائية المتعلقة بتفريغ الاستبيان و عرض و تفسير النتائج .

3-المجال البشري:

بما أن مجتمع البحث هو تلك الوحدات الأساسية التي يجرى عليها التحليل لأنه يخص مجموعة من الأفراد فمجتمع بحثنا يتمثل في كل موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة و الذي يقدر عددهم ب 65 موظف.

ثالثا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ورقلة والذي يقدر عددهم ب 65 موظف و نظرا لمحدودية مجتمع البحث و صغر حجمه تم استخدام أسلوب المسح الشامل الذي يدرس جميع أفراد المجتمع أو يشتمل جميع مفردات المجتمع موضع المسح .

رابعا: مصادر جمع البيانات:

1- مصادر جمع المادة العلمية النظرية: إستعنا في جمعنا للمادة العلمية النظرية على الكتب و المجالات و

الرسائل العلمية

2- مصادر جمع المادة العلمية الميدانية :

باستعمال تقنيات جمع المعطيات أو البيانات يتم التحقق من الفرضيات ، هناك تقنيات عديدة يمكن للباحث أن يجأ إليها، أو بالأحرى توجهه إليها أهداف دراسته،

وبما أن طبيعة الموضوع و خصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة، فقد تم الاعتماد بهذه الدراسة على :الملاحظة و الاستبيان .

-الملاحظة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الملاحظة البسيطة كأداة مساعدة في جانب الدراسة الميدانية من خلال تحديد مؤشرات لأبعاد متغيرات الدراسة (الرقابة الالكترونية ، الاتصال الالكتروني ، الخدمات الالكترونية) تعرّف الملاحظة العلمية بأنها هي الاعتبار المنتبه للظواهر أو الحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها وعواملها والوصول إلى القوانين التي تحكمها، حيث يحتاج الباحثون في بعض أبحاثهم إلى مشاهدة الظاهرة التي يدرسونها أو قد يستخدمون مشاهدات الآخرين فإن ملاحظات الباحثين تأخذ عدّة أشكال ويكون لها وظائف متعدّدة تبعاً لأغراض البحث وأهدافه²⁶.

-الاستبيان: هي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميًا فيما بعد و نقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات : " تعتبر الاستمارة تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد و بطريقة موجهة ، ذلك أن صيغ الإجابات تحدد مسبقا ، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية و إقامة مقارنات كمية " .²⁷

وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة التي يوجهها الباحث الى أفراد العينة و المرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الأهداف التي يسعى اليها الباحث وذلك في ضوء موضوع البحث و المشكلة التي اختارها²⁸.

لقد قمنا ببناء الاستبيان وذلك بعد ملاحظات التي اكتشفناها في الميدان ، و يتضمن 22 سؤال مغلق موزع على المحاور التالية :

²⁶عبد الرحمن بن عبد الله الواصل ،البحث العلمي، د ط ،المملكة العربية السعودية ،إدارة التعليم في محافظة العنزة 1999،ص57

²⁷سعيد سبعون، حفصة جرادي ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، ط1،دار القصبه للنشر ، الجزائر ،ص155

²⁸ميادة القاسم، مناهج البحث الاجتماعي و تطبيقاتها في علم الاجتماع ، مجلة العربية لنشر العلمي ،حلب، العدد 2،31 أيار

الرقم	عناوين المحاور	عدد الأسئلة
الاول	أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين	05
الثاني	أسئلة خاصة بالبيانات المتعلقة بدور الرقابة الالكترونية في تنمية قيم العمل	05
الثالث	أسئلة خاصة بالبيانات المتعلقة بدور الاتصال الالكتروني في تنمية قيم العمل	07
الرابع	أسئلة خاصة بالبيانات المتعلقة بدور الخدمات الالكترونية في تنمية قيم العمل	05

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد القيام بدراسة الميدانية و تجميع الاستبيانات ، تم إدخال البيانات في جهاز الكمبيوتر للوصول الى نتائج إحصائية، تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS من خلال تفرغ البيانات و استخراج الجداول التكرارية البسيطة و النسب المئوية و الرسومات الهندسية .

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل توضيح المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة ، ابتداء من منهج المستخدم في الدراسة، و مجالات الدراسة (المجال المكاني ، الزماني، البشري)، أدوات جمع البيانات(الملاحظة، الاستبيان)، تحديد مجتمع الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية .SPSS

الفصل الثالث:

عرض و تحليل و تفسير البيانات و نتائج الدراسة

تمهيد الفصل

أولاً: عرض و تفسير البيانات الميدانية

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء

فرضيات الدراسة

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

رابعاً: اقتراحات للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

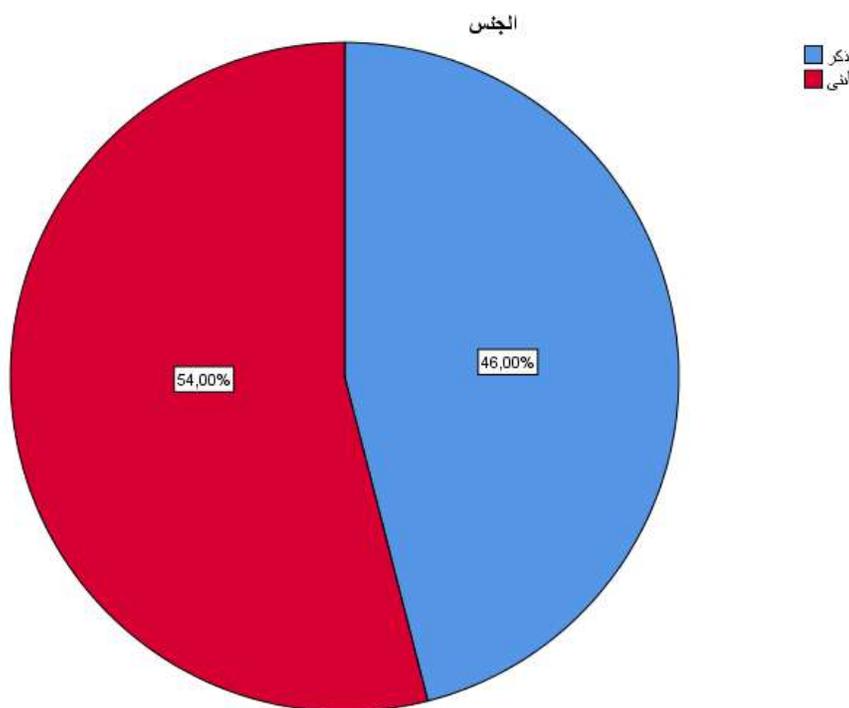
بعد القيام بالجزء النظري و النزول لميدان الدراسة من أجل تشخيص الظاهرة المدروسة وجمع البيانات اللازمة حول الموضوع ، سوف نتطرق في هذا الفصل الى عرض تفسير البيانات الميدانية من خلال عرض و تفسير البيانات الشخصية ، عرض وتحليل و تفسير الفرضية الجزئية الأولى، عرض وتحليل و تفسير الفرضية الجزئية الثانية، عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الثالثة ، وأيضا مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، و صولا للنتائج العامة للدراسة و تقديم بعض الاقتراحات للدراسة .

أولاً: عرض و تفسير البيانات الميدانية

1-1- عرض و تحليل و تفسير البيانات لخصائص العينة:

الجدول رقم (1): يتعلق بجنس المبحوثين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	23	%46
أنثى	27	%54
المجموع	50	%100



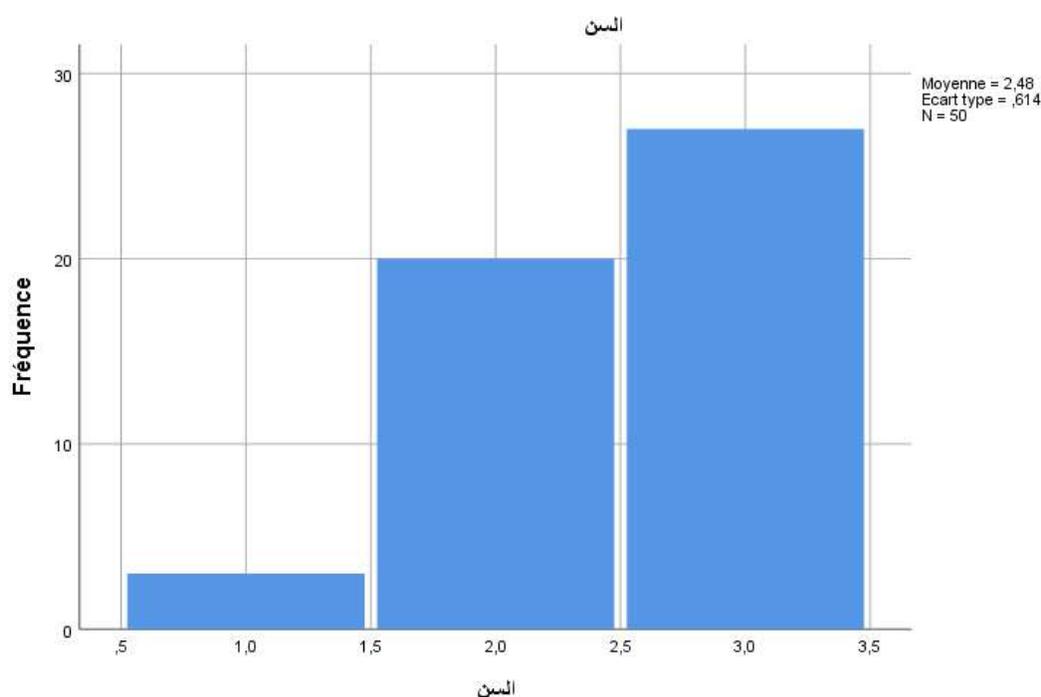
شكل رقم (1) يتعلق بجنس المبحوثين

من خلال بيانات الجدول رقم (01) و بالنظر الى تكرارات مجتمع الدراسة و البالغ عددهم 50 عامل، نلاحظ أن نسبة الاناث تمثل 54% ، بينما تقدر فئة الذكور 46%

ونستنتج من خلال هذه البيانات أن النسب متقاربة ، و أن نسبة الاناث أعلى من الذكور وهذا ما يعود الى طبيعة نشاط المؤسسة بما أنها خدماتية ، إضافة الى مواكبة المرأة للمهن الإدارية التي لا تحتاج الى جهد عضلي، و يعود أيضا الى التغيير الاجتماعي الذي تعيشه الجزائر منذ خمسين سنة من استقلالها في خروج المرأة لميدان الشغل ، وقبول المرأة للأجر القليل الذي يسد احتياجاتها . بينما نجد أن الذكور يلجئون للبحث في نسق آخر من المهن الي تعمل على سد احتياجاتهم.

الجدول رقم(2): يتعلق بالسن المبحوثين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	3	%6
من 30 الى 40 سنة	20	%40
أكثر من 40 سنة	27	%54
المجموع	50	%100



شكل رقم (2): يتعلق بسن المبحوثين

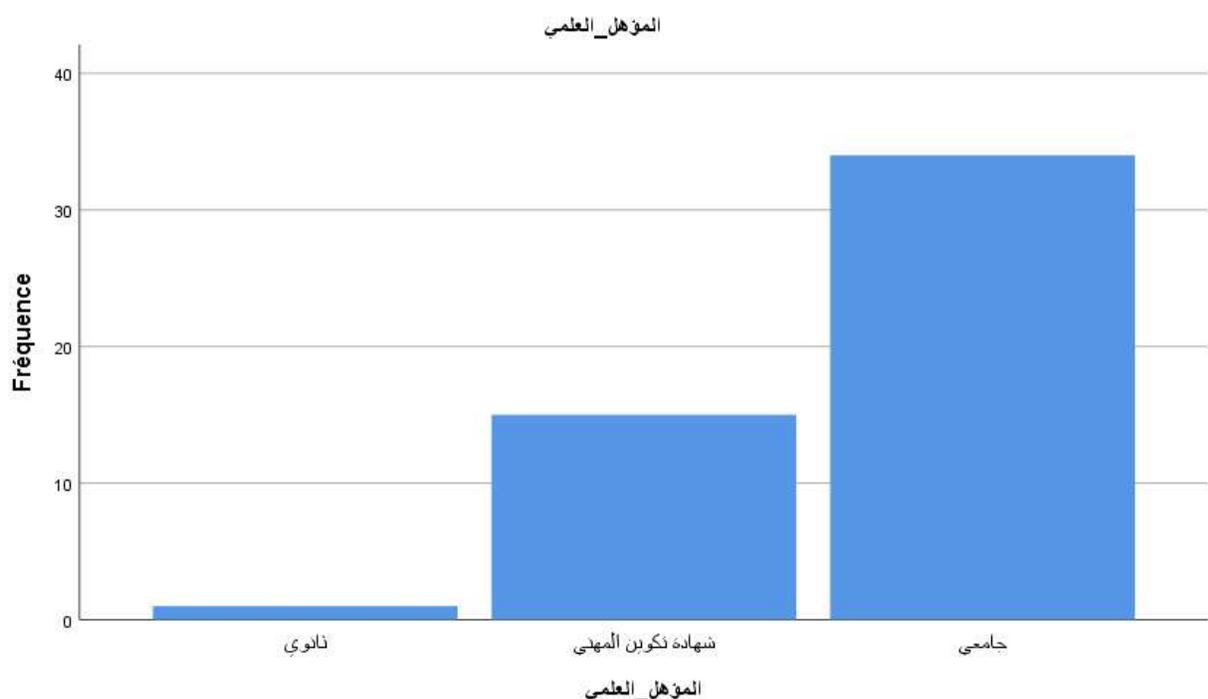
من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن 27 فردا الذين بلغت أعمارهم (أكثر من 40 سنة)، بنسبة قدرت ب 54% ، و تليها نسبة 40 % من الفئة العمرية ما بين (30-40 سنة) التي تمثل 20 فردا ، و أقل نسبة 6% عند الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) ل 3 أفراد

نلاحظ أن أكبر فئة سجلت هي فئة أكثر من 40 سنة ، و من 30 الى 40 سنة أغلبهم شباب و هي الفئة الفاعلة و الرئيسية في تنظيم الهيكل للمؤسسة، وهذا ما أكدته ملاحظتنا الميدانية في أن المؤسسة تسعى الى توظيف الشباب لأنها هذه الفئة تمتاز بالنشاط و الحيوية، و تحاول الحفاظ على موظفيها القداماء بما يميزهم من كفاءة مهنية و اقدمية

و الفئة الأخيرة (أقل من 30 سنة) فهذا يعود الى أن المؤسسة لم تفتح مناصب توظيف للفئات الخريجة في الأواني الأخيرة لأصحاب الجامعات و المعاهد

الجدول رقم (3): يتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	1	2%
شهادة تكوين المهني	15	30%
جامعي	34	68%
المجموع	50	100%



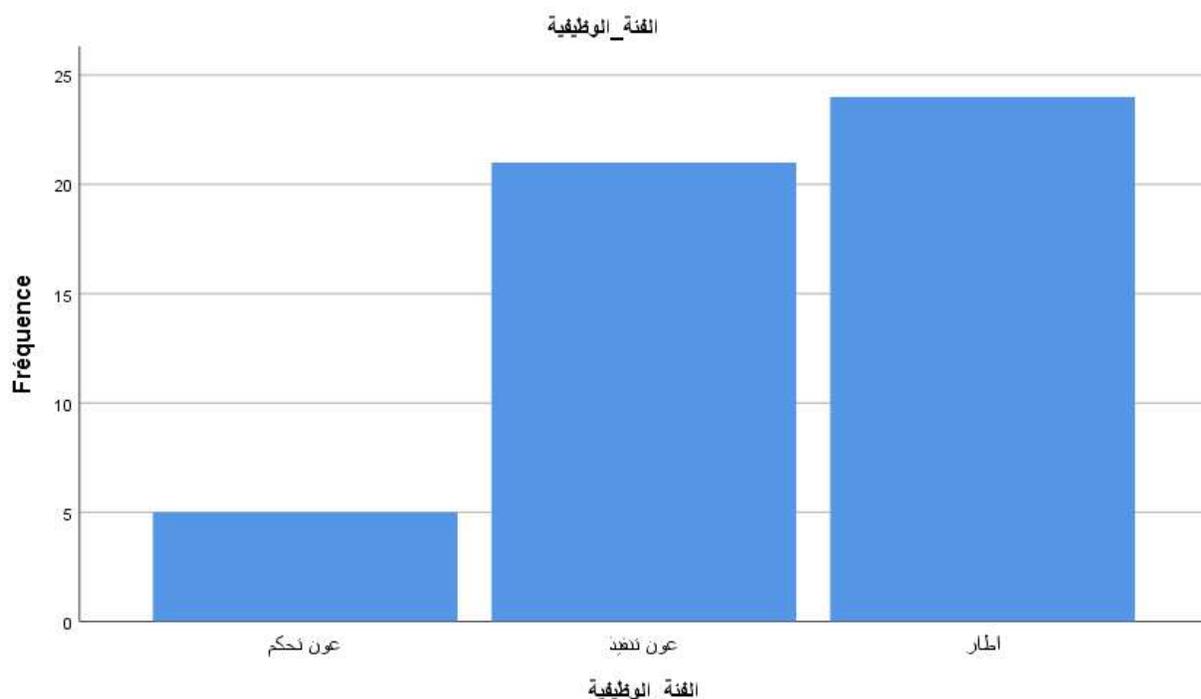
شكل رقم(3): يتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين

من خلال الجدول رقم (03) ، و بالنظر الى تكرارات مجتمع الدراسة نلاحظ أن أغلبية المبحوثين في المستوى الجامعي بنسبة بلغت 68% ، بالمقابل نسبة 30% من الذين يحملون شهادة التكوين المهني ، و نسبة 2% من المبحوثين ذوي المستوى الثانوي وهي تمثل النسبة الأقل نستنتج من خلال هذه البيانات أن المؤسسة تعتمد أكثر في توظيفها على بما يتوافق مع متطلبات الوظيفة و طبيعة العمل لان المؤسسة في حاجة الى موظفين ذوي مستويات عليا شهادات جامعية ، شهادات تكوين مهني و معاهد

الجدول رقم (4): يتعلق بالفئة الوظيفية للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
10%	5	عون تحكم
42%	21	عون تنفيذ

إطار	24	%48
المجموع	50	%100



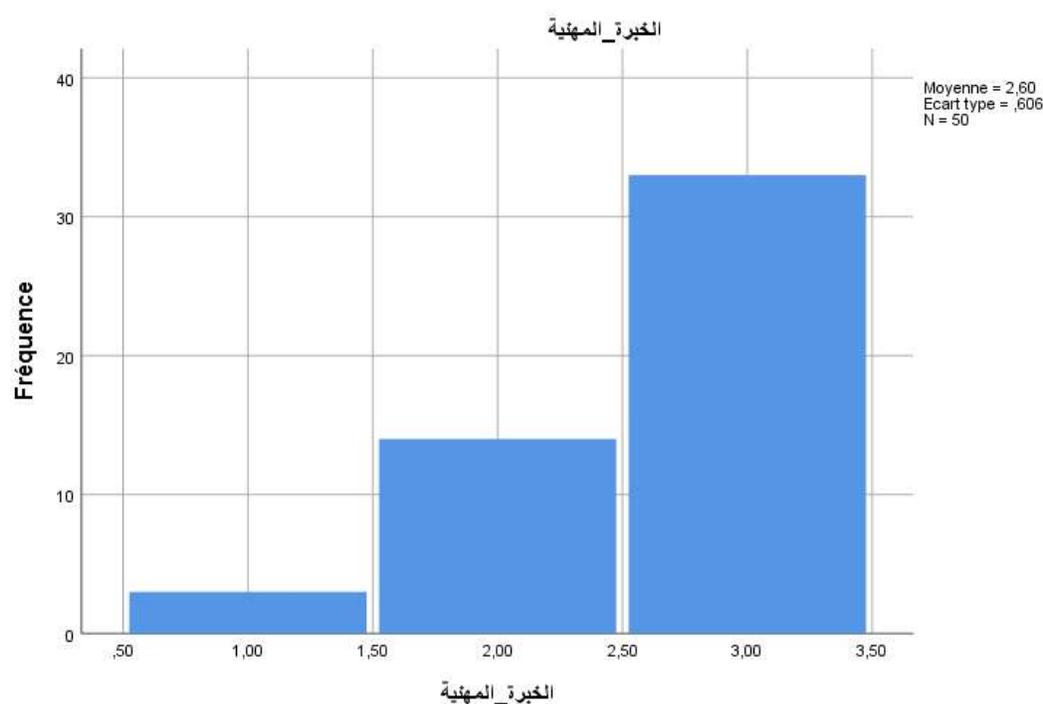
شكل رقم (4) يتعلق بالفئة الوظيفية

يوضح لنا الجدول رقم (04) أعلاه ، أن النسبة الأكبر كانت عند فئة الإطارات و التي قدرت ب %48 ، ثم تأتي فئة عون تنفيذ بنسبة %42 ، وفي الأخير تأتي فئة عون تحكم بنسبة %10. ونستطيع تفسير هذه النتائج المتحصل عليها من الجدول لطبيعة المهام الذي يقوم بها هذا البناء الاجتماعي و التي تستقطب فئة السوسيو مهنية منها الإطارات و أعوان تنفيذ

الجدول رقم (5): يتعلق بالخبرة المهنية (الأقدمية)

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
%6	3	أقل من 5 سنوات

من 5 سنوات الى 10 سنوات	14	%28
أكثر من 10 سنوات	33	%66
المجموع	50	%100



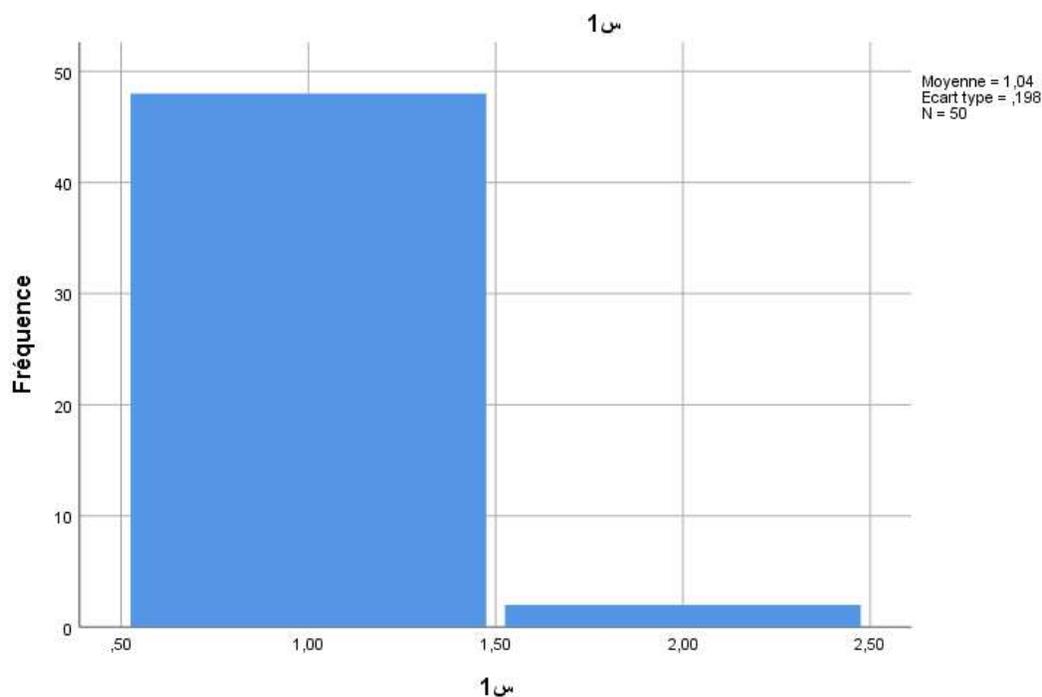
شكل رقم (5) يتعلق بالخبرة المهنية

من خلال الجدول رقم (05) ، و بالنظر الى تكرارات مجتمع الدراسة نلاحظ أن أغلب المبحوثين و بنسبة أكبر و التي تمثل %66 من فئة (أكثر من 10 سنوات) خبرة، ثم تليها نسبة %28 من المبحوثين الذي لديهم خبرة مهنية (من 5 سنوات الى 10 سنوات) و في الأخير نسبة %6 من فئة (أقل من 5 سنوات) ومن هنا نستنتج أن فئة التي تعمل في نسق المؤسسة أغلبها لديها أكثر من 40 سنة فيمكن القول أن المؤسسة تركز بدرجة كبيرة على عامل الخبرة في المهن مما يجعلها تتميز بالكفاءة و الفاعلية في الإنجاز من أجل العمل على تطوير هذا النسق ، بالإضافة الى قدم المؤسسة و سياسة التوظيف فيها التي كانت تتبع من قبل .

2-1- عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الأولى :

لرقابة الالكترونية دور في تنمية قيم العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ورقلة
الجدول رقم (6): يوضح مدى مساهمة استخدام البصمة في المؤسسة في زيادة الحرص على الحضور
للمعمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	48	%96
لا	2	%4
المجموع	50	%100



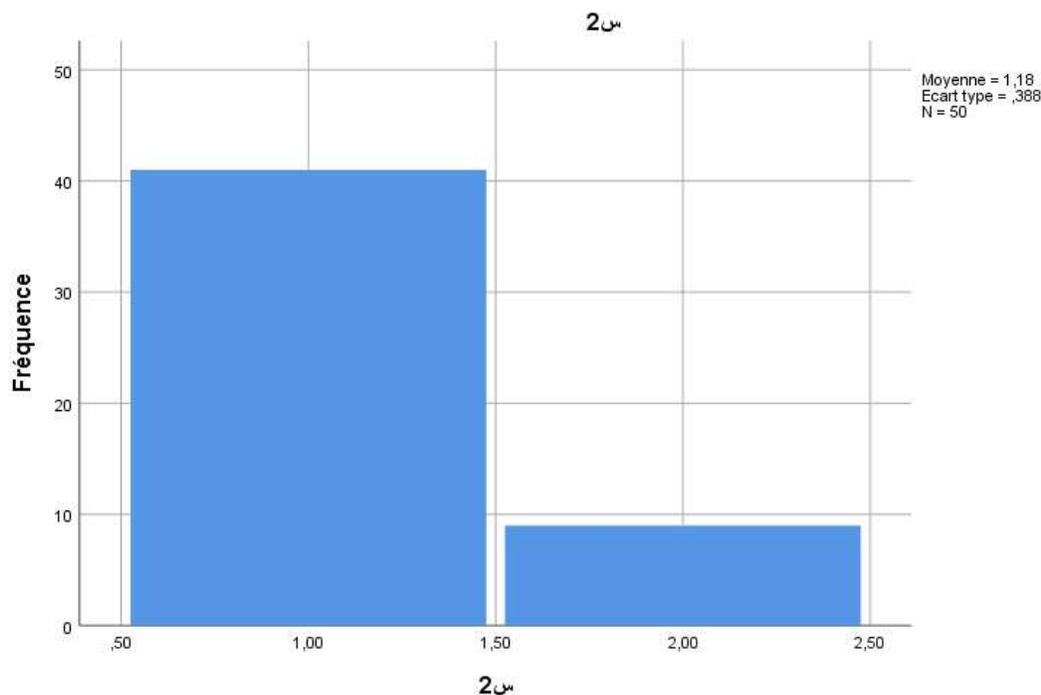
شكل رقم (6) : يوضح مدى مساهمة استخدام البصمة في المؤسسة في زيادة الحرص على الحضور للمعمل

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (6) و الذي يتمثل في مدى مساهمة استخدام البصمة في المؤسسة على زيادة الحرص على الحضور للعمل نلاحظ أن النسبة الكبرى سجلت لدى الإجابة بنعم بنسبة 96%، في حين نجد القليل من المبحوثين الذين أجابوا ب لا بالنسبة 4% تفسير هذه النتائج سوسيولوجي :

شهدت المؤسسات تطور وتقدم تكنولوجي من خلال ظهور العديد من الوسائل التكنولوجية في المؤسسات و يعود الى أن الوسائل التقليدية لم تعد مجدية في الحرص على انضباط الفاعلين ، ما أدى الى تطبيق البصمة الالكترونية باعتبارها وسيلة فعالة في نسق مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة في زيادة الحرص على حضور العمال في الأوقات العمل و هذا ما أثبتته نسبة 96% من الفاعلين الذين أقروا على أن للبصمة الالكترونية دور في زيادة الحرص على الحضور للعمل في الوقت المناسب ، فحسب بارسونز في النظرية الوظيفية من الوظائف المختلفة التي يجب أن تقوم عليها الأفعال و الأنساق وظيفية حفظ النمط فيجب على نسق المؤسسة أن تعمل على المحافظة على النمط و تحقيق التوازن بوضع وسائل اللازمة من أجل منع تجاوزات الفاعلين التي تؤدي الى تفتت وتشتت النسق من خلال تطبيق البصمة الالكترونية بهدف التزام حضور للعمل.

الجدول رقم (7): يوضح مدى مساهمة منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية في تقدير الوقت

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%



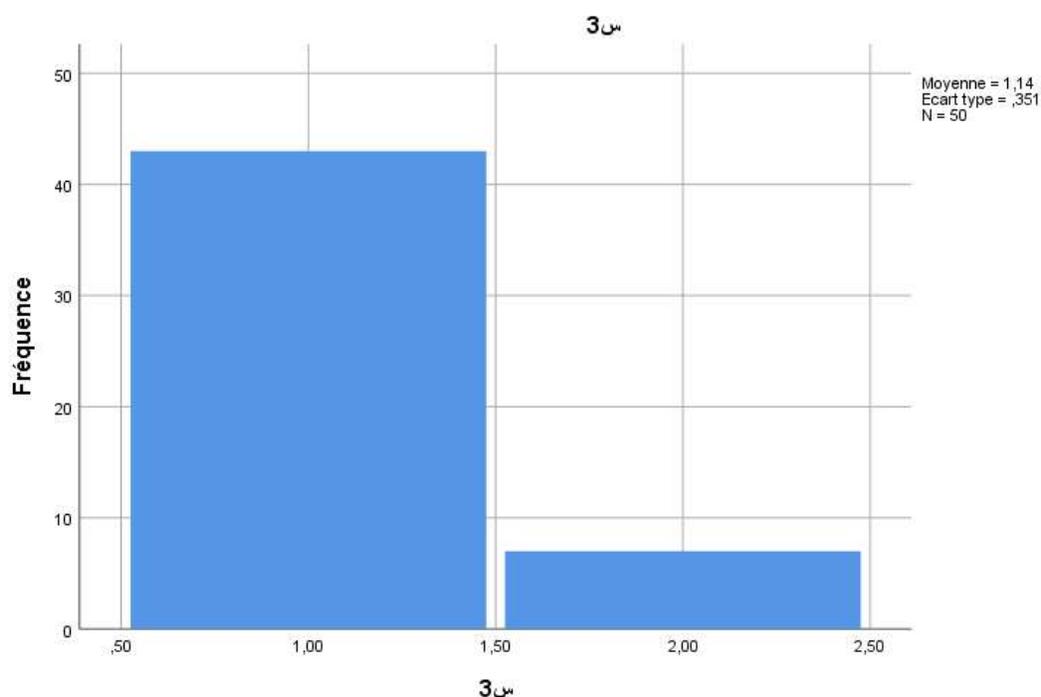
شكل رقم (7): يوضح مدى مساهمة منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية في تقدير الوقت

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أعلاه و الذي يتمثل في مدى مساهمة منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية في تقدير الوقت بحيث أن نسبة 82% من المبحوثين أجابوا بنعم ، بينما أجاب المبحوثين الآخرون ب لا بنسبة تقدر 18%

تفسر هذه النتائج سوسولوجيا حسب بارسونز أن المؤسسة تستطيع الاستمرارية و البقاء في محيطها الاجتماعي الا اذا استطاعت أن تفرض قيمها على العاملين فيها من خلال مراقبة استيعابهم لهذه القيم و التأكد من مدى مطابقة تصرفاتهم مع الأدوار المنوطة بهم ، وهذا ما نجده في نسق مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بأنها تعمل على غرس لدى الفاعلين قيمة تقدير الوقت من خلال الاستعانة بمنظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية ، وهذا ما أكدته لنا المبحوثين بأن منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية تساهم في تقدير الوقت بنسبة 82% .

الجدول رقم (8): يوضح مدى مساهمة كاميرات المراقبة في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	43	%86
لا	7	%14
المجموع	50	%100



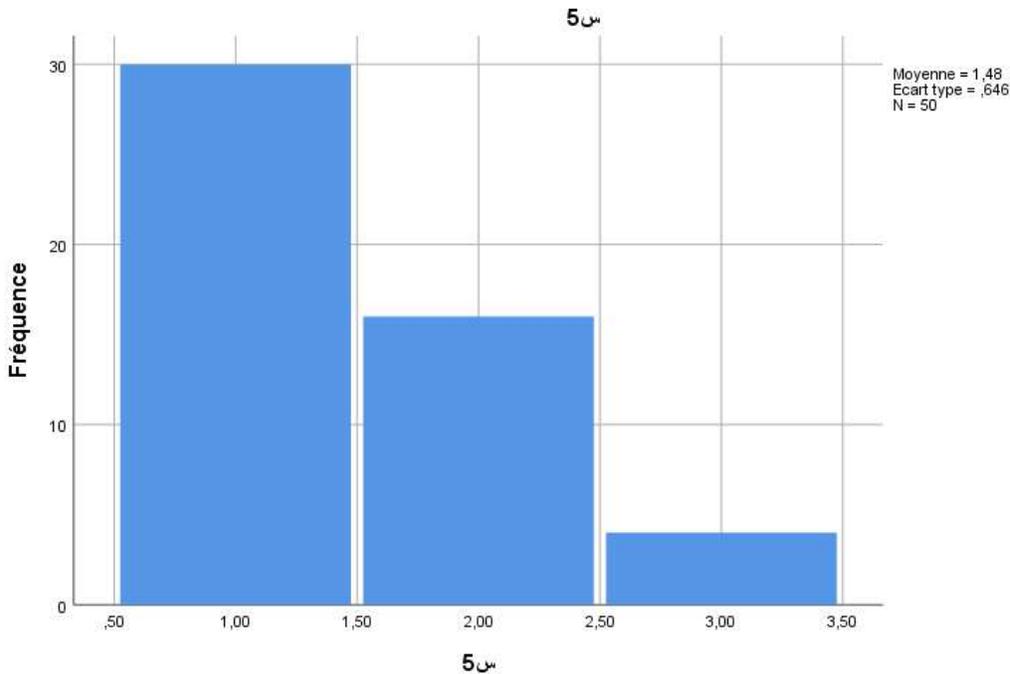
شكل رقم (8): يوضح مدى مساهمة كاميرات المراقبة في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (8) و الذي يتمثل في مدى مساهمة كاميرات المراقبة في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط ،بحيث نلاحظ أن النسبة الكبرى قد سجلت لدى فئة المبحوثين الذين أجابوا بنعم بنسبة %86، و من جهة أخرى نلاحظ المبحوثين الذين أجابوا ب لا تقدر نسبتهم %14

تدل هذه النتائج سوسيولوجيا أن كاميرات المراقبة تعتبر وسيلة من الوسائل التكنولوجية الحديثة ، حيث استعانت بها العديد من المؤسسات لمراقبة الموظفين في القيام بمهام عملهم ، فهي تساعد في حرص الفاعلين على العمل في نسق المؤسسة بصورة مستمرة من خلال تعزيز الالتزام و الانضباط من أجل تحقيق هدف مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء وهذا ما أكده المبحوثين في الإجابة عن مساهمة كاميرات المراقبة في تعزيز الالتزام و الانضباط بنسبة %86 عن النظام الرقابي الذي تعتمد المؤسسة يؤدي الى الانضباط و الالتزام بنسبة %60.(انظر الجدول رقم 9)

الجدول رقم (9): يوضح النظام الرقابي الموجود في المؤسسة يؤدي الى:

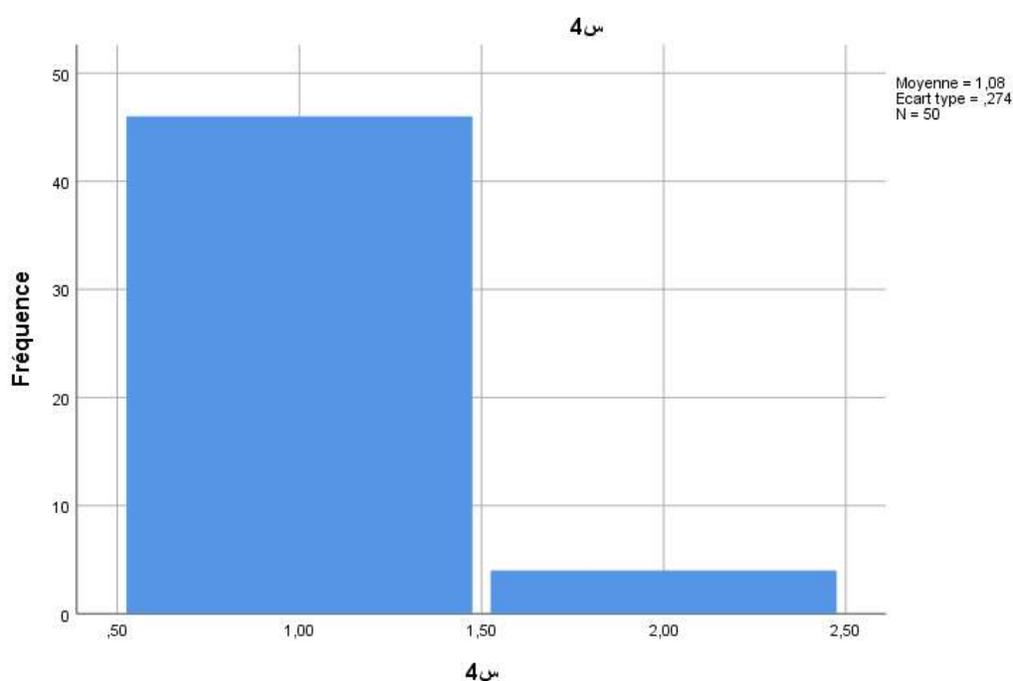
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الانضباط و الالتزام في العمل	30	%60
تحقيق أهداف المؤسسة	16	%32
الملل و الضجر	4	%8
المجموع	50	%100



شكل رقم (9): يوضح النظام الرقابي الموجود في المؤسسة

الجدول رقم (10): يوضح مدى مساهمة متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا في سرعة انجاز الاعمال

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	46	%92
لا	4	%8
المجموع	50	%100



شكل رقم (10): يوضح مدى مساهمة متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا في سرعة انجاز الأعمال

من خلال الجدول رقم (10) أعلاه الذين أجابوا على أن متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا تساهم في سرعة انجاز الأعمال يتبين أن نسبة 92% من المبحوثين أجابوا بنعم ، بينما أجاب المبحوثين الآخرون ب لا بالنسبة تقدر 8%

تفسر هذه النتائج سوسيولوجيا أن من أحد أهم أسس نجاح أي مؤسسة هو متابعة و مراقبة إنتاجية الفاعلين فيها و العمل على زيادتها وذلك سعيا لتحقيق أهداف المؤسسة .

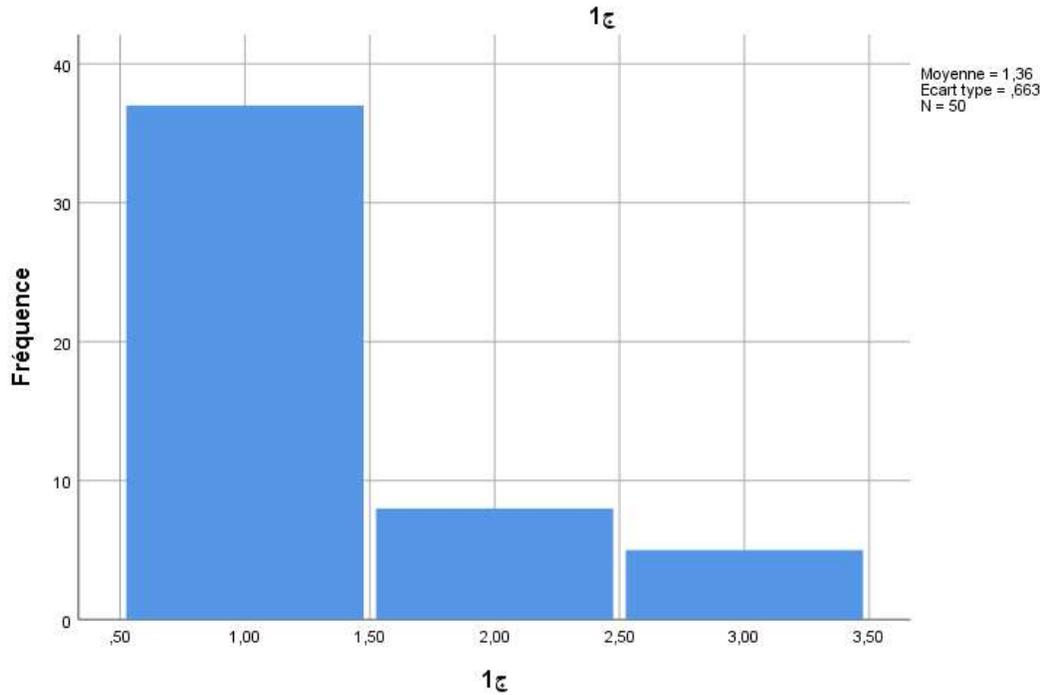
فتساعد متابعة و مراقبة أنشطة الموظفين في التأكد على أنهم يقومون بأدوارهم و مهامهم بطريقة صحيحة و على أكمل وجه بهدف ضبط الفاعلين داخل النسق مما يجعلهم يحققون السرعة في الإنجاز و هذا ما أكده لنا المبحوثين في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة بنسبة 92٪.

و أكد لنا أيضا مسؤول مصلحة المستخدمين بأن هذه المتابعة تكون على مستوى المديرية العامة في قوله (أن المديرية العامة لديهم عداد وطني فعندما يدخل العامل لوجيسيال في أي ولاية مثلا ولاية ورقلة ، عنابة الوادي ... فكل موظف لديه رقم سري يدخل به للبرنامج و العداد في المديرية تعرف شحال ملف قام به العامل)
1-3- عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الثانية:

للاتصال الالكتروني دور في تنمية قيم العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ورقلة

الجدول رقم (11): يوضح وسائل الاتصال الالكتروني التي يستخدمها العامل بشكل رئيسي داخل العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
برمجيات	37	74%
الفاكس	8	16%
الهاتف نقال	5	10%
المجموع	50	100%



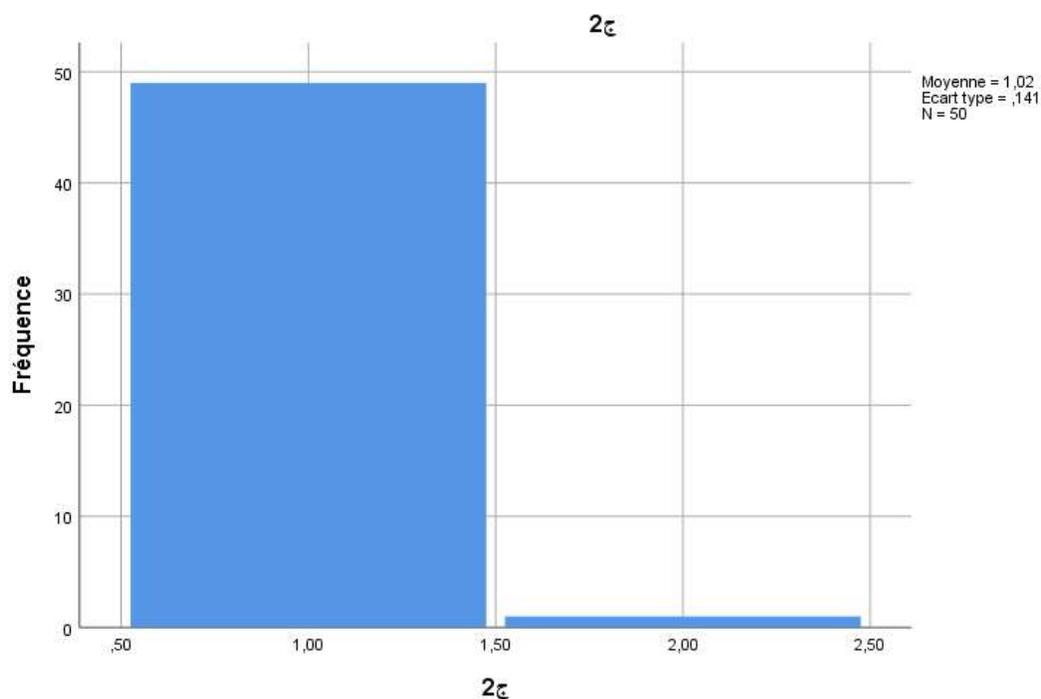
شكل رقم (11): يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها العامل بشكل رئيسي داخل العمل

من خلال معطيات الجدول رقم (11) و المتمثل في وسائل الاتصال التي يستخدمها العامل بشكل رئيسي داخل العمل ، نجد أن فئة كبيرة من العمال يستعملون برمجيات بنسبة 74%، بينما الفئة الأخرى من العمال يستعملون الفاكس بشكل رئيسي داخل العمل بنسبة 16%، و نجد فئة أخرى من العمال تستعمل الهاتف بنسبة 10%.

تدل هذه النتائج سوسيولوجيا بأن فعل الاتصال الالكتروني عبر برمجيات و الفاكس و الهاتف الالكتروني يعتبر من أهم الميكانزمات الهامة التي يعتمد عليها الفاعلين في النسق الرسمي للعمل حسب إجابات المبحوثين (انظر الجدول رقم 11) وهذا ما أكده لنا أيضا مسؤول مصلحة المستخدمين في الإجابة عن أهم وسائل الاتصال المستخدمة داخل نسق المؤسسة.

الجدول رقم (12): يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز الاعمال في أقل وقت وجهد

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	49	%98
لا	1	%2
المجموع	50	%100



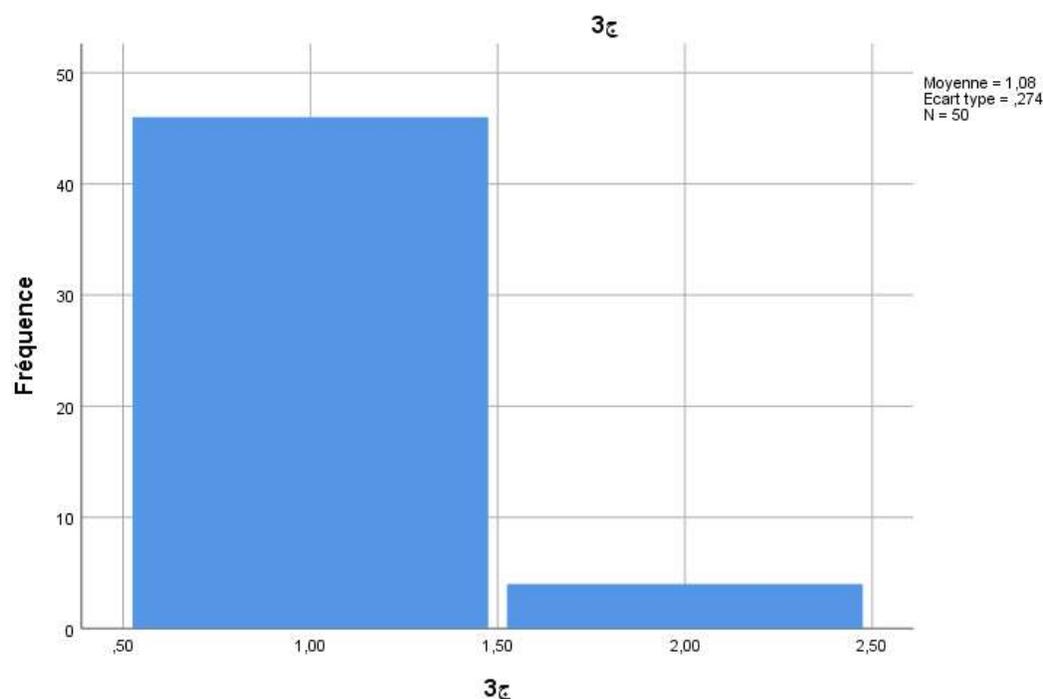
شكل رقم (12): يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز الأعمال بأقل وقت وجهد

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (12) و الذي يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز الأعمال بأقل وجهد، بحيث نلاحظ أن النسبة الكبرى أجابت بنعم بالنسبة 98%، و من جهة أخرى نلاحظ المبحوثين الذين أجابوا ب لا تقدر نسبتهم 2 %

تفسر هذه النتائج سوسيولوجيا أن جهاز الكمبيوتر يعتبر من أهم الوسائل التي تعتمد عليها الإدارات في إنجاز الأعمال بشكل أسرع و أقل جهد لأنها وسيلة مهمة للموظفين من أجل إنجاز المهام و الأعمال المنوطة بهم بسبب قدرته على معالجة البيانات بسرعة و تنفيذ المهام بدقة ليساعد نسق المؤسسة على بلوغ أهدافه و تم تأكيد هذا عند ملاحظتنا في الزيارة الاستطلاعية بأن لا يخلو مكتب في المؤسسة من جهاز كمبيوتر وهذا ما أكدته لنا أيضا المبحوثين بنسبة 98% في أن جهاز الكمبيوتر يساهم في إنجاز الأعمال بأقل وقت وجهد.

الجدول رقم (13): يوضح مدى مساهمة المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK بتعزيز التعاون بين الموظفين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	46	%92
لا	4	%8
المجموع	50	%100



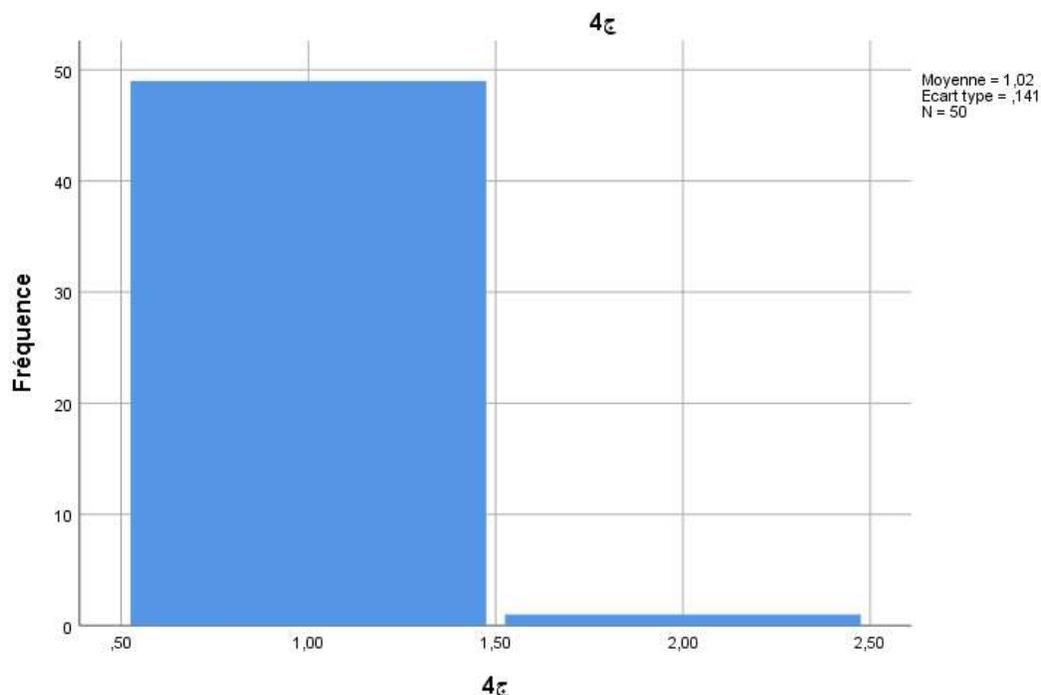
شكل رقم (13): يوضح مدى مساهمة المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK بتعزيز التعاون بين الموظفين

من خلال معطيات الجدول رقم (13) والمتمثل في أن المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK تساهم في تعزيز التعاون بين الموظفين، نجد أن فئة كبيرة من العمال أجابوا بنعم بنسبة 92% و نلاحظ فئة قليلة من العمال أجابوا ب لا بنسبة 8%

من خلال نتائج الإحصائية يمكن تفسير هذه النتائج سوسيوولوجيا بأن هذا البرنامج OUTLOOK يعتبر كأداة رئيسة للاتصال الرسمي بين مصالح الوكالة من خلال زيادة تسهيل عملية الاتصال بين الفاعلين داخل نسق المؤسسة أو خارج نسق في ولايات أخرى الخاصة بالوكالة وهذا ما أكده لنا مصلحة المستخدمين و أيضا المبحوثين فالإجابة بنسبة 92%(انظر الجدول رقم 13)

الجدول رقم (14): يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز العمل بأسلوب متجدد و متطور

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	49	98%
لا	1	2%
المجموع	50	100%



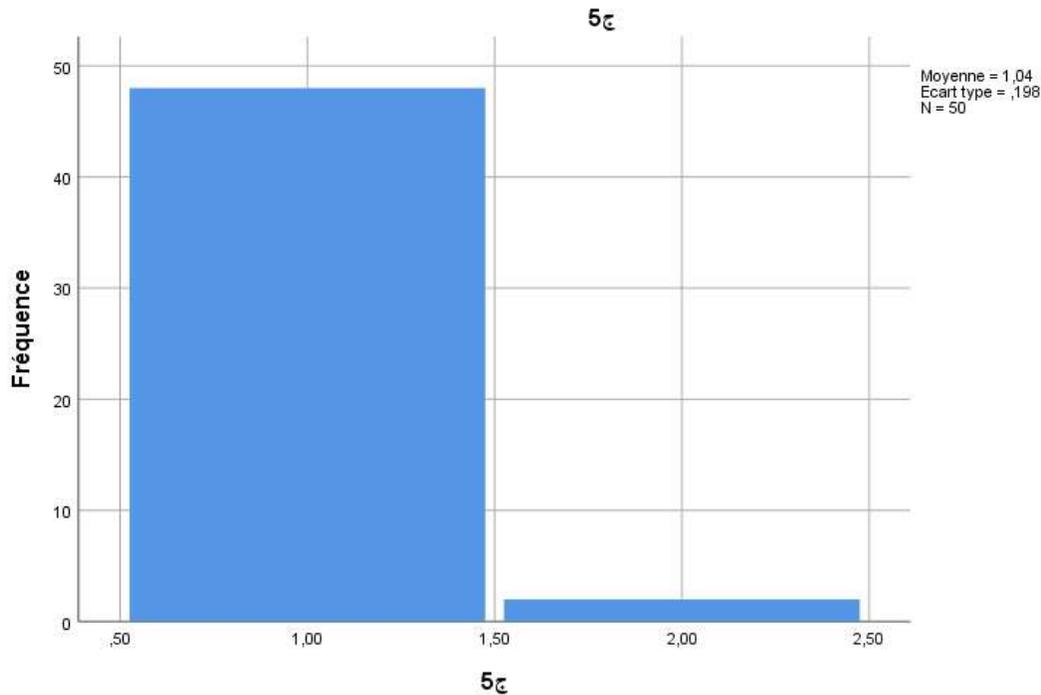
شكل رقم (14): يوضح مدى مساهمة جهاز الكمبيوتر في إنجاز العمل بأسلوب متجدد و متطور

من خلال الجدول رقم (14) و المتمثل في أن جهاز الكمبيوتر يساعد في إنجاز العمل بأسلوب متجدد و متطور أجاب فئة كبيرة من العمال ب نعم بنسبة 98% ، و فئة قليلة من العمال أجابوا ب لا بنسبة 2%

تدل هذه النتائج سوسيولوجيا أن جهاز الكمبيوتر من الوسائل الهامة التي يعتمد عليها الفاعلين في نسق المؤسسة و هذا حسب ملاحظتنا أثناء الزيارة الميدانية بتوفر كل مكتب على جهاز كمبيوتر، و بتأكيد المبحوثين أيضا أن جهاز الكمبيوتر يساعد في انجاز العمل بأسلوب متطور بنسبة 98%.

الجدول رقم (15): يوضح مدى مساهمة الهاتف النقال في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد و ربح الوقت

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%



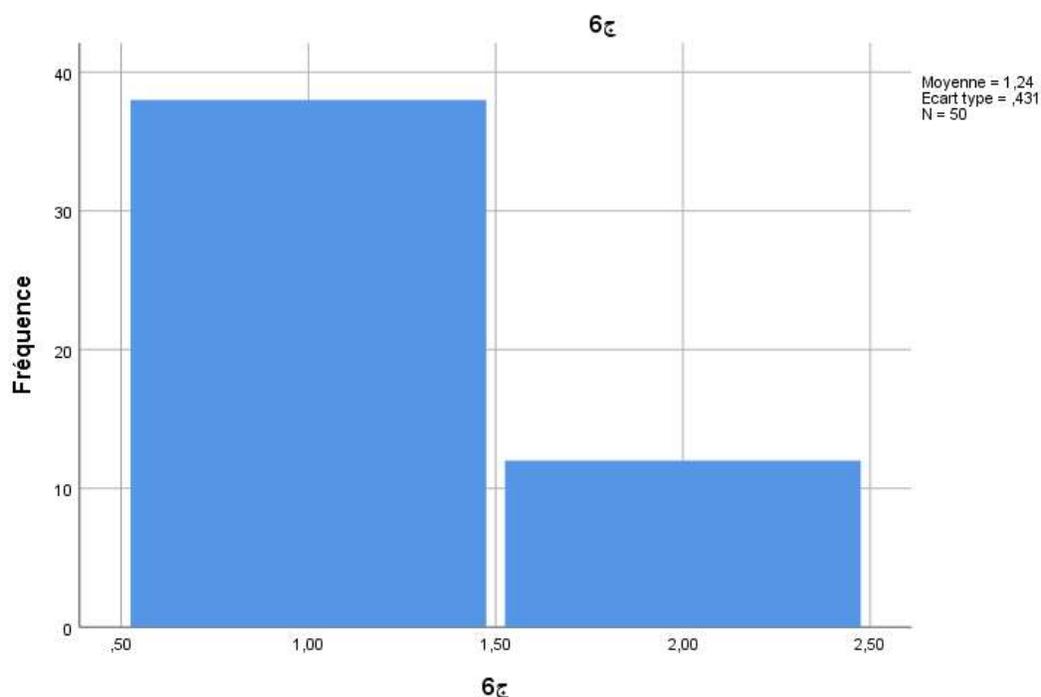
شكل رقم (15): يوضح مدى مساهمة الهاتف النقال في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد و ربح الوقت

من خلال الجدول رقم (15) يوضح مدى مساهمة الهاتف النقال في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد و ربح الوقت أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة 96%، بينما أجاب فئة قليلة من العمال ب لا بنسبة 4%

من خلال معطيات الإحصائية يمكن تفسير سوسيولوجيا بأن الهاتف النقال يعتبر من أهم الأجهزة التي يتم من خلالها التواصل بين الفاعلين بين مختلف المصالح داخل نسق المؤسسة دون استنزاف الوقت و الجهد في التنقل من مصلحة الى أخرى فهو يعمل على ربح الوقت و التقليل من الجهد و هذا ما أكده المبحوثين بنسبة 96%.

الجدول رقم (16): يوضح مدى مساهمة البريد الالكتروني من المشاركة الفعالة في العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	38	%76
لا	12	%24
المجموع	50	%100



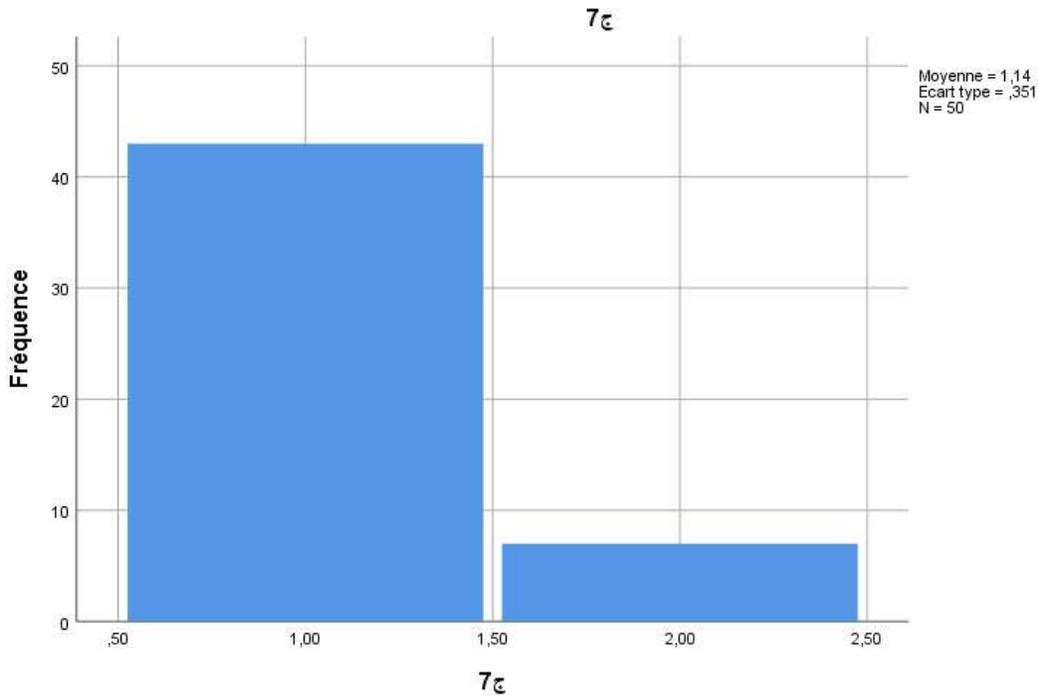
شكل رقم (16): يوضح مدى مساهمة البريد الالكتروني من المشاركة الفعالة في العمل

من خلال معطيات الجدول رقم (16) و المتمثل في أن البريد الالكتروني يساهم من المشاركة الفعالة في العمل أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة %76، بينما أجاب فئة أخرى من العمال ب لا بنسبة %24

يعد البريد الالكتروني الرسمي أو المهني للمؤسسة وسيلة سريعة و فعالة لتبادل المعلومات في العمل و قناة تواصل رسمية بين الفاعلين في نفس النسق من خلال تسهيل المراسلات بين العمال و هذا ما أكده المبحوثين بنسبة %76

الجدول رقم (17): يوضح مدى مساهمة الانترنت في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	43	%86
لا	7	%14
المجموع	50	%100



شكل رقم (17): يوضح مدى مساهمة استعمال الانترنت في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة

من خلال معطيات الجدول رقم (17) و المتمثل في أن استعمال الانترنت يساهم في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة %86، بينما أجاب فئة أخرى من العمال ب لا بنسبة %14

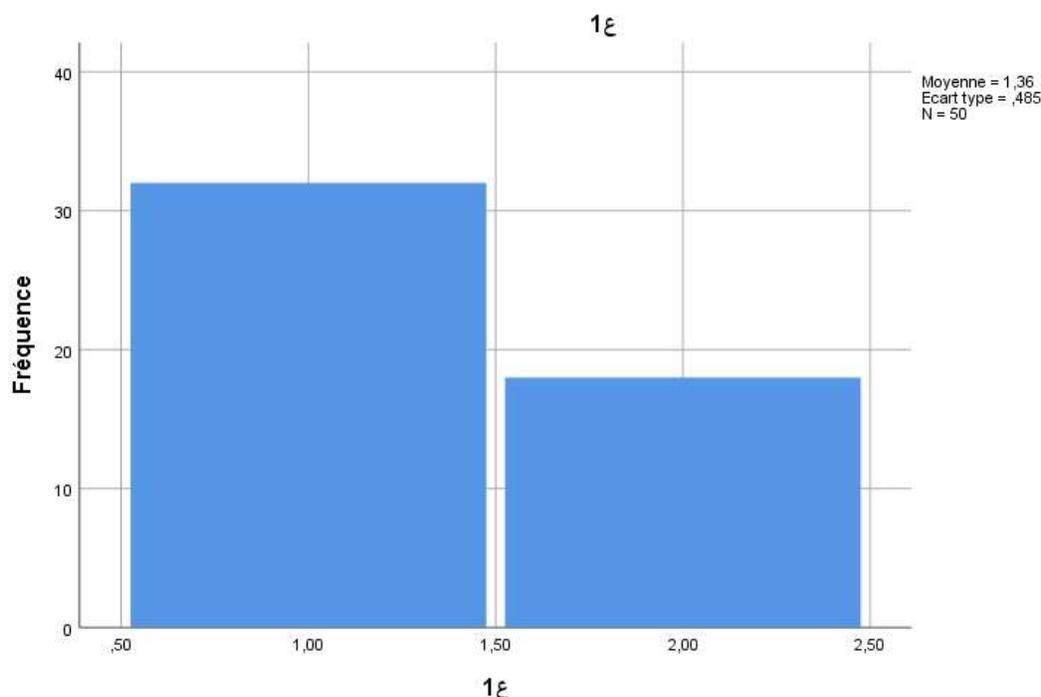
من خلال النتائج الإحصائية تدل سوسيولوجيا أن الانترنت من الوسائل التي يستعملها الفاعلين داخل النسق التي لها دور على مساعدة الفاعل في تقديم لاقتراحات و الأفكار الإبداعية التي تعمل على تطوير العمل .و تحقيق أهداف نسق المؤسسة وهذا ما أكده الباحثون بنسبة 86%، فنجد من المبادئ الإدارة عند هنري فايول المبادرة و الابتكار فتعتبر الانترنت كوسيلة تمكن الفاعلين على تبني أساليب عمل مبتكرة لتحقيق أهداف المؤسسة .

1-4- عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الثالثة :

للخدمات الالكترونية دور في تنمية قيم العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ورقلة

الجدول رقم (18): يوضح مدى مساهمة موقع الكتروني الخاص بالمؤسسة في سهولة أداء العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	32	64%
لا	18	36%
المجموع	50	100%



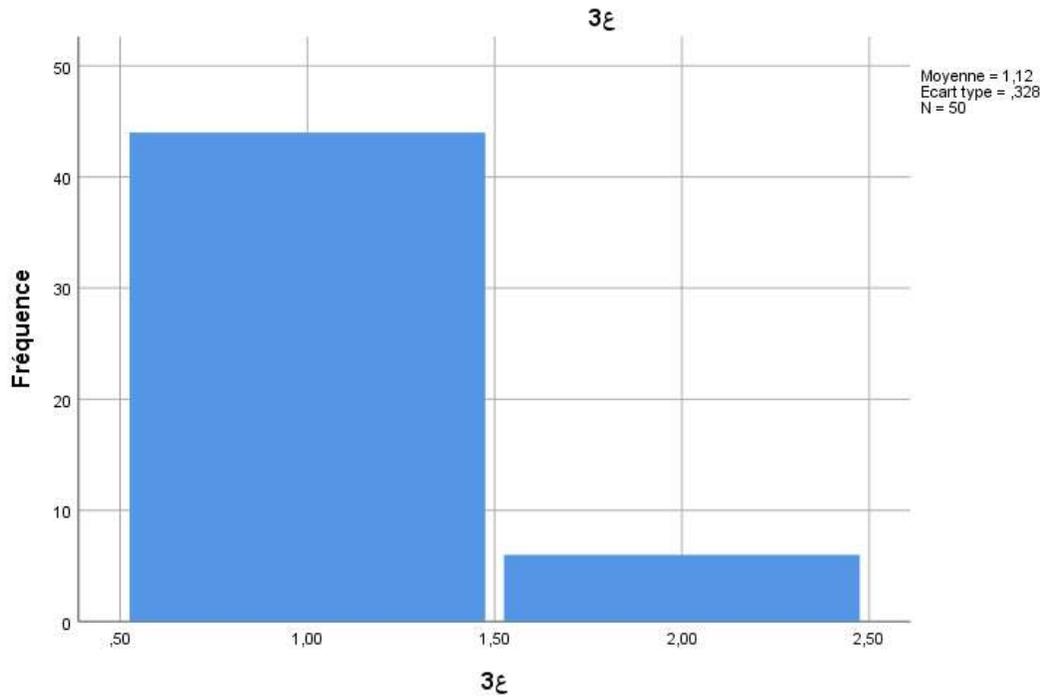
شكل رقم (18): يوضح مدى مساهمة موقع الكتروني الخاص بالمؤسسة في سهولة أداء العمل

من خلال معطيات الجدول رقم (18) و المتمثل في أن موقع الكتروني الخاص بالمؤسسة يساهم في سهولة أداء العمل أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة 64%، بينما أجاب فئة أخرى من العمال ب لا بنسبة 36%

ان النتائج الإحصائية لهذا الجدول تدل سوسيولوجيا أن الموقع الالكتروني يؤثر في أداء العمل من خلال كسب الوقت و الأدلاء بمعلومات دقيقة و صحيحة لفائدة الزبون .

الجدول رقم (19): خدمة توفير المعلومة الكترونيا لزبون عبر موقع المؤسسة يساعد في انجاز مهامكم بسرعة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	44	88%
لا	6	12%
المجموع	50	100%



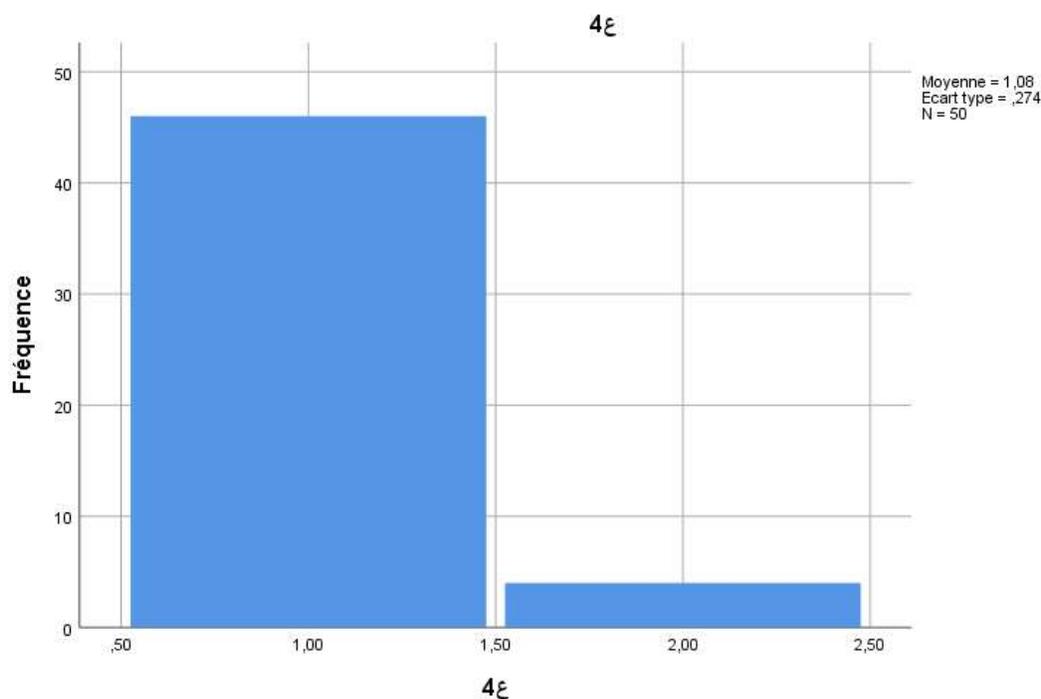
شكل رقم (19): يوضح مدى مساهمة خدمة توفير المعلومات الكترونيا لزبون عبر موقع المؤسسة في انجاز مهامكم

من خلال معطيات الجدول رقم (19) و المتمثل في خدمة توفير المعلومات الكترونيا لزبون عبر موقع المؤسسة يساهم في انجاز المهام أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة 88%، بينما أجاب فئة أخرى من العمال ب لا بنسبة 12%

يمكن تفسير المعطيات الإحصائية سوسيولوجيا أنه عندما تتوفر هذه الخدمات الالكترونية لزبون عبر الموقع كخدمة توفير المعلومات الصحية ، حول التعويضات العائلية ، معاش تقاعد ...الخ، عبر الموقع الخاص بنسق المؤسسة ، فيعمل على مساعدة الفاعلين داخل هذا النسق في انجاز مهامهم و هذا ما أكده المبحوثين بنسبة 88%

الجدول رقم (20) : يوضح مدى مساهمة معالجة الملفات الكترونيا للزبائن على ربح الوقت في العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	46	%92
لا	4	%8
المجموع	50	%100

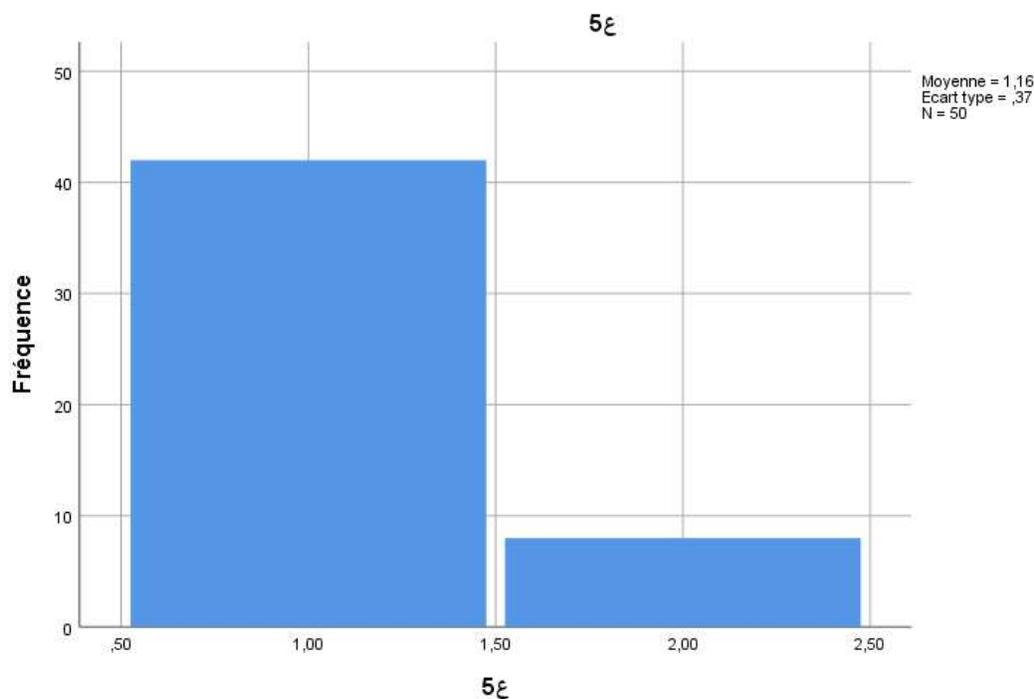


شكل رقم (20): يوضح مساهمة معالجة الملفات الكترونيا للزبائن على ربح الوقت في العمل

من خلال معطيات الجدول رقم (20) و المتمثل في لمعالجة الملفات الكترونيا للزبائن يساعدك على ربح الوقت في العمل أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة 92%، بينما أجاب فئة أخرى من العمال ب لا بنسبة 8%

تدل هذه المعطيات سوسيولوجيا أن معالجة الملفات الكترونيا للزبائن يعمل على مساعدة الفاعلين على ربح الوقت في العمل من خلال تنظيم المواطنين حسب الأولوية من طلب الخدمة ، و المساواة بين المواطنين في تقديم الخدمة بعيد عن كل أشكال الفساد الإداري كالوساطة و المحسوبية .. الخ
الجدول رقم (21): يوضح مدى مساهمة معالجة الملفات الكترونيا في سهولة أداء العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	42	%84
لا	8	%16
المجموع	50	%100



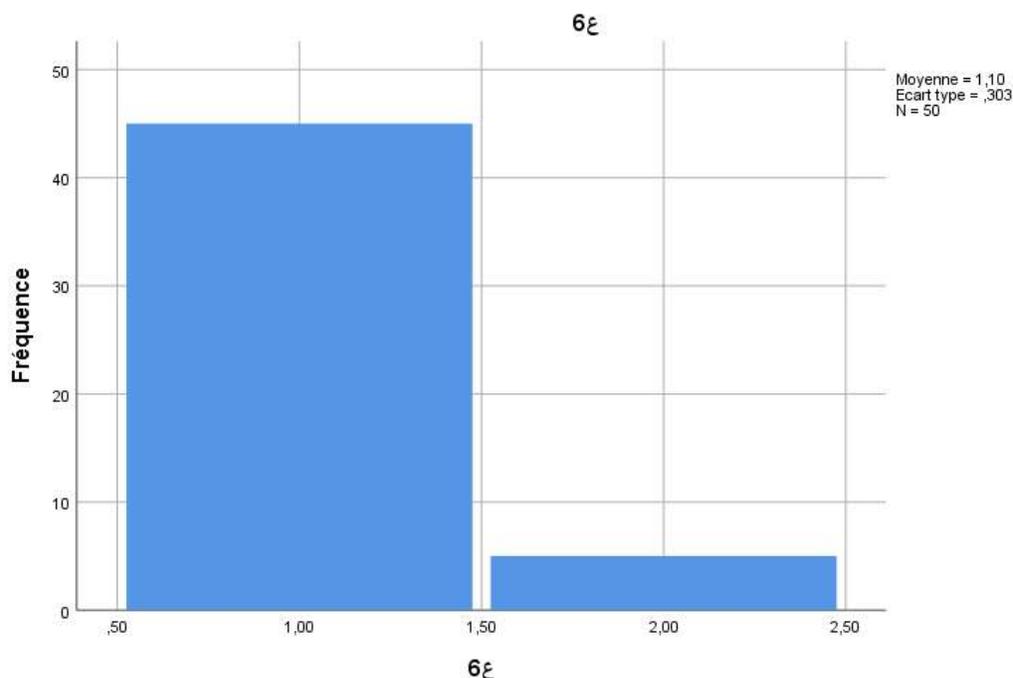
شكل رقم (21): يوضح مدى مساهمة معالجة الملفات الكترونيا في سهولة أداء العمل

من خلال معطيات الجدول رقم (21) و المتمثل في معالجة الملفات الكترونيا يساهم في سهولة أداء العمل أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة %84، بينما أجاب فئة أخرى من العمال ب لا بنسبة %16

تدل هذه المعطيات الإحصائية سوسيوولوجيا أن معالجة الملفات الكترونيا تسهل العمل على الفاعلين بعكس الطريقة التقليدية من خلال عملية التخزين و الارشفة و تنظيم الملفات و السرعة في الاستجابة و المعالجة، و تقليل التراكم الورقي من خلال الوثائق الالكترونية بديلا عن الوثائق الورقية وهذا ما أكده المبحوثين بنسبة 84%.

الجدول رقم (22): يوضح مدى مساهمة التطبيقات الخدماتية لزبون في سرعة إنجاز المهام

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	45	%90
لا	5	%10
المجموع	50	%100



شكل رقم (22): يوضح مدى مساهمة التطبيقات الخدماتية لزبون في سرعة الإنجاز المهام

من خلال معطيات الجدول رقم (22) و المتمثل في أن التطبيقات الخدماتية تسهل لزبون سرعة في الإنجاز لمهامهم أجاب فئة من العمال بنعم بنسبة 90%، بينما أجاب فئة أخرى من العمال ب لا بنسبة 10 %

من خلال المعطيات الإحصائية تدل هذه النتائج سوسيولوجيا بأن إنجاز الفواتير و المحاسبة (تسديد اشتراكات الزبائن الكترونيا)في محل الأوراق و الحسابات اليدوية التي تأخذ وقت كبير ، فتسهل التطبيقات الخدماتية للفاعلين بالمؤسسة السرعة في الإنجاز للمهام وهذا ما أكده المبحوثين بنسبة 90%.

ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة :

بعد الانتهاء من تحديد التصور المنهجي و النظري لدراسة "دور الإدارة الالكترونية في تنمية قيم العمل " ، حاولنا من خلال الدراسة الميدانية دراسة هذه العلاقة عن طريق إختبار الفرضيات الميدانية و توصلنا إلى إستخلاص بعض النتائج كالتالي:

-**الفرضية الأولى :** "الرقابة الالكترونية دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة" اتضح لنا من خلال البيانات الميدانية أن استخدام البصمة في المؤسسة يساهم في زيادة الحرص على الحضور للعمل مما يؤدي لاكتسابهم لقيمة الالتزام ، وهذا ما أثبتت عليه نسبة 96% (جدول رقم 06).

وقد تبين لنا أن منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية تساهم في تقدير الوقت للفاعلين داخل نسق المؤسسة مما انعكس ذلك على لقيمة تقدير الوقت ، و هذا ما صرحت به نسبة 82% (جدول رقم 07).

كما أن كاميرات المراقبة تساهم في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط للفاعلين تنعكس على قيمة الالتزام ، مما أكدت عليه نسبة 86% (جدول رقم 08)، و اتضح لنا أن النظام الرقابي الذي تعتمده المؤسسة يؤدي الى الانضباط و الالتزام الفاعلين داخل نسق المؤسسة بنسبة 60% (جدول رقم 09).

بالإضافة إلى أن متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا تساهم في سرعة إنجاز الأعمال ، مما يؤدي لاكتسابهم لقيمة الإنجاز وهذا ما أثبتته نسبة 92% (جدول رقم 10).

وهنا نستخلص أن الرقابة الالكترونية تساهم في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ، عن طريق غرس مجموعة من القيم منها الالتزام ،تقدير الوقت سرعة في الإنجاز ، وهذا ما يسمح بقبول الفرضية الأولى .

-**الفرضية الثانية :** " للاتصال الالكتروني دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة"

يتبين لنا أن وسائل الاتصال التي يستخدمها العامل بشكل رئيسي داخل العمل ، نجد أن فئة كبيرة من العمال يستعملون برمجيات بنسبة 74%، بينما الفئة الأخرى من العمال يستعملون الفاكس بشكل رئيسي داخل العمل بنسبة 16%، و نجد فئة أخرى من العمال تستعمل الهاتف بنسبة 10%. (جدول رقم 11).

بالإضافة إلى أن جهاز الكمبيوتر يساهم في إنجاز الأعمال بأقل جهد للفاعلين في نسق المؤسسة مما اثر على قيمة انجاز لديهم من خلال السرعة في انجاز الأعمال بنسبة 98% (جدول رقم 12).

كما أن المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK تساهم بتعزيز التعاون بين الموظفين ، مما يؤدي لاكتسابهم قيمة التعاون ، وهو ما يفضله أغلبية المبحوثين بنسبة 92% (جدول رقم 13)

و يعتبر جهاز الكمبيوتر وسيلة تساهم في إنجاز العمل بأسلوب متجدد و متطور ما ينعكس على زيادة قيمة الابداع ، الذي أقر عليه المبحوثين بنسبة 98% (جدول رقم 14)

بالإضافة إلى ان الهاتف النقال يساعد في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد و ربح الوقت و تنعكس على تقديرهم لقيمة الوقت ، و هذا بنسبة 96% (جدول رقم 15)

و يتبين لنا أن البريد الالكتروني يساهم في المشاركة الفعالة في العمل و تعمل على زيادة قيمة الانتماء للمؤسسة ، ما صرحت به نسبة 76% (جدول رقم 16)

كما أن استعمال الانترنت يساهم في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة ، مما تنعكس على قيمة الابداع لديهم بنسبة 86% (جدول رقم 17).

وهنا نستخلص أن الاتصال الالكتروني يساهم في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ، عن طريق غرس مجموعة من القيم منها سرعة الإنجاز ،التعاون ، الابداع ، تقدير الوقت ،الانتماء وهذا يسمح بقبول الفرضية الثانية .

-الفرضية الثالثة : " للخدمات الالكترونية دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة"

يتبين لنا أن الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة يساهم في سهولة أداء العمل مما يؤدي لاكتسابهم قيمة السرعة في الإنجاز ، وهذا ما صرح به المبحوثين بنسبة 64% (جدول رقم 18).

بالإضافة الى أن خدمة توفير المعلومات الكترونيا لزبون عبر موقع المؤسسة يساعد في انجاز مهام الفاعلين داخل نسق المؤسسة ، ما أكدت عليه نسبة 88% (جدول رقم 19).

كما ان لمعالجة الملفات الكترونيا للزبائن يساعد على ربح الوقت في العمل مما تزيد من قيمة تقدير الوقت ، ما أثبتته نسبة 92% (جدول رقم 20).

و يتبين لنا أن معالجة الملفات الكترونيا يساهم في سهولة أداء العمل بما ينعكس على قيمة الإنجاز الذي أكدت عليه نسبة 84% (جدول رقم 21).

تسهل التطبيقات الخدماتية لزبون سرعة في إنجاز مهام الفاعلين في نسق المؤسسة مما يساهم في زيادة قيمة الإنجاز ، وهذا ما صرحت به نسبة 90% (جدول رقم 22).

وهنا نستخلص أن الخدمات الالكترونية تساهم في تنمية قيم العمل لدى العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ، عن طريق غرس مجموعة من القيم من بينها الإنجاز، تقدير الوقت ، وهذا يسمح بقبول الفرضية الثالثة

ثالثا: النتائج العامة للدراسة :

لقد أسفرت الدراسة على أن للإدارة الالكترونية دور في تنمية قيم العمل من وجهة نظر العاملين بصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ، فاستخدام البصمة في المؤسسة يساهم في زيادة الحرص على الحضور للعمل مما يؤدي لاكتسابهم لقيمة الالتزام و تقدير الوقت ، و أيضا كاميرات المراقبة تساهم في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط للفاعلين ، و النظام الرقابي الذي تعتمده المؤسسة يؤدي الى الانضباط و الالتزام الفاعلين داخل نسق المؤسسة، وكذا متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا تساهم في سرعة انجاز الأعمال. كما أن وسائل الاتصال التي يستخدمها العامل بشكل رئيسي داخل العمل :برمجيات ،الفاكس ،الهاتف النقال و جهاز الكمبيوتر يساهم في إنجاز الأعمال بأقل جهد للفاعلين في نسق المؤسسة ،كما أن المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK تساهم بتعزيز التعاون بين الموظفين ، و يعتبر جهاز الكمبيوتر وسيلة تساهم في إنجاز العمل بأسلوب متجدد و ،بالإضافة الى ان الهاتف النقال يساعد في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد و ربح ،و البريد الالكتروني يساهم في المشاركة الفعالة في العمل ،كما أن استعمال الانترنت يساهم في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة ،و يتبين لنا أن الموقع الكتروني الخاص بالمؤسسة يساهم في سهولة

أداء العمل مما يؤدي لاكتسابهم قيمة الإنجاز، بالإضافة إلى أن خدمة توفير المعلومات الكترونيا لزبون عبر موقع المؤسسة يساعد في انجاز مهام الفاعلين داخل نسق المؤسسة، كما ان لمعالجة الملفات الكترونيا للزبائن يساعد على ربح الوقت في العمل ، و يتبين لنا أن معالجة الملفات الكترونيا يساهم في سهولة أداء العمل، و تسهل التطبيقات الخدماتية لزبون سرعة في إنجاز مهام الفاعلين في نسق المؤسسة.

رابعا-اقتراحات للدراسة :

- على المؤسسة أن تعمل على الحفاظ ورعاية قيم العمل للعاملين من أجل تحقيق أهدافها و استمراريتها .
- ضرورة توظيف طاقات جديدة من خريجي الدراسات العليا الذين يتمتعون بالكفاءات خاصة أن المؤسسة تستعمل وسائل تكنولوجية في معاملاتها الإدارية.
- العمل على تطوير أساليب العمل بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء لمواكبة التطورات التكنولوجية في الإدارة .

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى عرض و تفسير البيانات الميدانية عن طريق التكرارات و النسب المئوية ، ثم مناقشة الفرضيات الجزئية و أخيرا الوصول الى النتائج العامة للدراسة و تقديم بعض الاقتراحات للدراسة .

الختامة

خاتمة:

من خلال نتائج الدراسة التي توصلنا اليها نستخلص أن للإدارة الالكترونية دور في تنمية قيم العمل بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء. بحيث نجدها تعمل على رفع مردوديتهم في نسق المؤسسة و تحقيق أهدافها من خلال تعزيز قيم العمل للفاعلين فيها كقيمة الالتزام، تقدير الوقت، الانتماء، الابداع. الإنجاز، كما تبين لنا من خلال الجانب الميداني أن لكل من الرقابة الالكترونية و الاتصال الالكتروني و الخدمات الالكترونية دور في تنمية قيم العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع .:

المعاجم و القواميس:

1-معجم المعاني الجامع عربي ،بدون سنة

قائمة الكتب

- 2- إبراهيم عيسى عثمان، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان، 2007.
- 3- اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 1994م.
- 4-أحمد رشوان ، حسين عبد الحميد ، الثقافة: دراسة في علم الاجتماع الثقافي،مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، مصر 2006.
- 5-سعود بن مبارك الباردي، قيم العمل و علاقتها بالتوافق المهني ، دائرة الدراسات و الدعم الفني قسم البحوث، سلطنة عمان 2015.
- 6-سعيد سبعون، حفصة جرادي. الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، دار القصبه للنشر،الجزائر،2012.
- 7-عبد الرحمن بن عبد الله الواصل ،البحث العلمي، المملكة العربية السعودية ،إدارة التعليم في محافظة العنزة 1999.
- 8-عبد اللطيف فطيش: الإدارة العامة من النظرية الى التطبيق ، منشورات الجيلي ،بيروت 2003.
- 9-فريد كورتل ،آسياتيش سليمان، الإدارة الالكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان الأردن 2015.
- 10-محمد الصيرفي ،الإدارة الالكترونية للموارد الشرية ، مؤسسة حورس الدولية ،إسكندرية، مصر 2008.

11-محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د ط، المكتبة الجامعية للنشر و التوزيع، الاسكندرية، 2001 .

12-مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع جرمان، دمشق، سوريا ، 2011.

13- الهاشمي عبد الحميد ، المرشد في علم النفس الاجتماعي ،دار الشروق ،جدة ،1984.

قائمة المجالات:

14- أم الخير السوفي، مقراني الهاشمي ، الإدارة الالكترونية و انعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 33 ، مارس 2018.

15- مويسات أمين، بن عيو جيلالي ، تأثير الإدارة الالكترونية على فعالية الخدمة العمومية ،دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ،وكالة سعيدة ،مجلة اقتصاد المال و الأعمال، العدد6، 12جوان 2022.

16-دوحدي نبيلة، العمل و القيم...اشكالية التزام ، الأكاديمية لدراسات الاجتماعية و الإنسانية، جامعة الجزائر 2، قسم الآداب و الفلسفة، العدد 12،جوان 2014.

17-عاطف جابر طه عبد الرحيم، أثر القيم التنظيمية للمديرين على التوافق التنظيمي و قيم العمل، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، العدد 33، حزيران، 2014.

18-عمر حوتية، سماح عوايجية ، نبيلة مسعود، التحول من الإدارة المحلية التقليدية الى الإدارة المحلية الالكترونية في الجزائر الواقع و التحديات ، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية ،العدد 11 2003.

19-غربي محمد، د.قلواز إبراهيم، النظرية البنائية الوظيفية : نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية ، مخبر المكين الاجتماعي و التنمية المستدامة في البيئة الصحراوية ،العدد الثالث، المجلد الأول ، 2019/09/30.

20-لطيفة طبال، د. أسماء رتيمي، الدلالة السوسيولوجية للقيم، قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة البليدة 2 لونيبي علي، جامعة يحي فارس المدينة ، د سنة.

21-منار منصور أحمد ،قيم العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى ال إداريين ،مجلة كلية التربية ،جامعة الأزهر ،العدد 167الجزء الأول ،يناير2016م.

22- ميادة القاسم، مناهج البحث الاجتماعي و تطبيقاتها في علم الاجتماع ، مجلة العربية لنشر العلمي حلب، العدد 31،2 أيار 2021.

23-رندا العكاشة،(7 أكتوبر 2021)،مفهوم قيم العمل في علم النفس،25أفريل2024.

رسائل و أطروحات:

24-بوسحلة ايناس، الهوية السوسيولوجية للباحث في علم الاجتماع، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة باتنة 1 ، باتنة ، 2019/2018 .

25-خديجة بوحادة ، قيم العمل في مؤسسات القطاع الخاص بين الاندماج الاجتماعي و الوعي الديني، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، تخصص التنظيم و الديناميكا الاجتماعية و المجتمع، جامعة غرداية،غرداية،2014/2013 .

المحاضرات:

26- فوزية زنفوفي، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الأولى علوم اجتماعية ل.م.د في مقياس مدارس و مناهج ، جامعة 8 ماي 1945م، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، 2019-2018م.

الملاحق

الملحق رقم 01



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع و الديموغرافيا

شعبة علم الاجتماع

التخصص: تنظيم و عمل

الاستبيان

تحية طيبة و بعد، نحن بصدد إجراء دراسة ميدانية حول موضوع "دور الادرة الالكترونية في تنمية قيم العمل لدى العامل الجزائري دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة " في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم و عمل ، نرجو من سيادتكم الاجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية مع العلم أن المعلومات التي ستدلون بها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، ولكم في الأخير منا فائق عبارات التقدير و الاحترام.

ملاحظة: وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

تحت إشراف الأستاذة :

من إعداد الطالبة:

د/- دليلة غلاب

كوثر بوحنيك

المحور الأول: بيانات شخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن:أقل من 30 سنة

من 30 الى 40 سنة

أكثر من 40 سنة

3-المؤهل العلمي: ثانوي جامعي التكوين المهني

4-الفئة الوظيفية:

عون تحكم عون تنفيذ إطار

5-الخبرة المهنية(الأقدمية):

-أقل من 5 سنوات

-من 5 سنوات الى 10 سنوات

-أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: البيانات المتعلقة بالدور الرقابة الالكترونية في تنمية قيم العمل

6-هل استخدام البصمة في المؤسسة يساهم في زيادة الحرص على الحضور للعمل؟

نعم لا

7-هل منظومة تسجيل الدخول و الخروج الالكترونية تقلل من الوقت؟

نعم لا

8- هل تساهم كاميرات المراقبة في المؤسسة بتعزيز الالتزام في الانضباط ؟

نعم لا

9- هل تساهم متابعة أنشطة الموظفين الكترونيا في سرعة انجاز الأعمال ؟

نعم لا

10-النظام الرقابي الموجود في المؤسسة يؤدي الى :

الانضباط و الالتزام في العمل أهداف المؤسسة الضجر

المحور الثالث: البيانات المتعلقة بالدور الاتصالي الإلكتروني في تنمية قيم العمل

11- ماهي وسائل الاتصال الإلكتروني التي تستخدمها بشكل رئيسي داخل العمل ؟

برمجيات

الفاكس

الهاتف النقال

12- هل يساهم جهاز الكمبيوتر في إنجاز الأعمال بأقل وقت وجهد؟

نعم لا

13- هل تساهم المعاملات اليومية ببرنامج OUTLOOK بتعزيز التعاون بين الموظفين؟

نعم لا

14- هل يساعدك جهاز الكمبيوتر في إنجاز عملك بأسلوب متجدد و متطور؟

نعم لا

15- هل يساعدك الهاتف النقال في التواصل داخل العمل مع الموظفين مما يقلل من الجهد وريح الوقت؟

نعم لا

16- هل يساهم البريد الإلكتروني من المشاركة الفعالة في العمل ؟

نعم لا

17- هل يساهم استعمال الانترنت في العمل على تبني أساليب عمل مبتكرة؟

نعم لا

المحور الرابع: البيانات المتعلقة بالدور الخدمات الإلكتروني في تنمية قيم العمل

18- هل يساهم موقع الكتروني الخاص بالمؤسسة في سهولة أداء العمل؟

نعم لا

19- هل خدمة توفير المعلومات الكترونيا لزبون عبر موقع يساهم في فعالية أداؤكم لعملكم ؟

نعم لا

20- هل معالجة الملفات الكترونيا للزيائن يساعد على ربح الوقت في العمل ؟

نعم لا

21- هل لمعالجة الملفات الكترونيا يساهم في سهولة أداء العمل؟

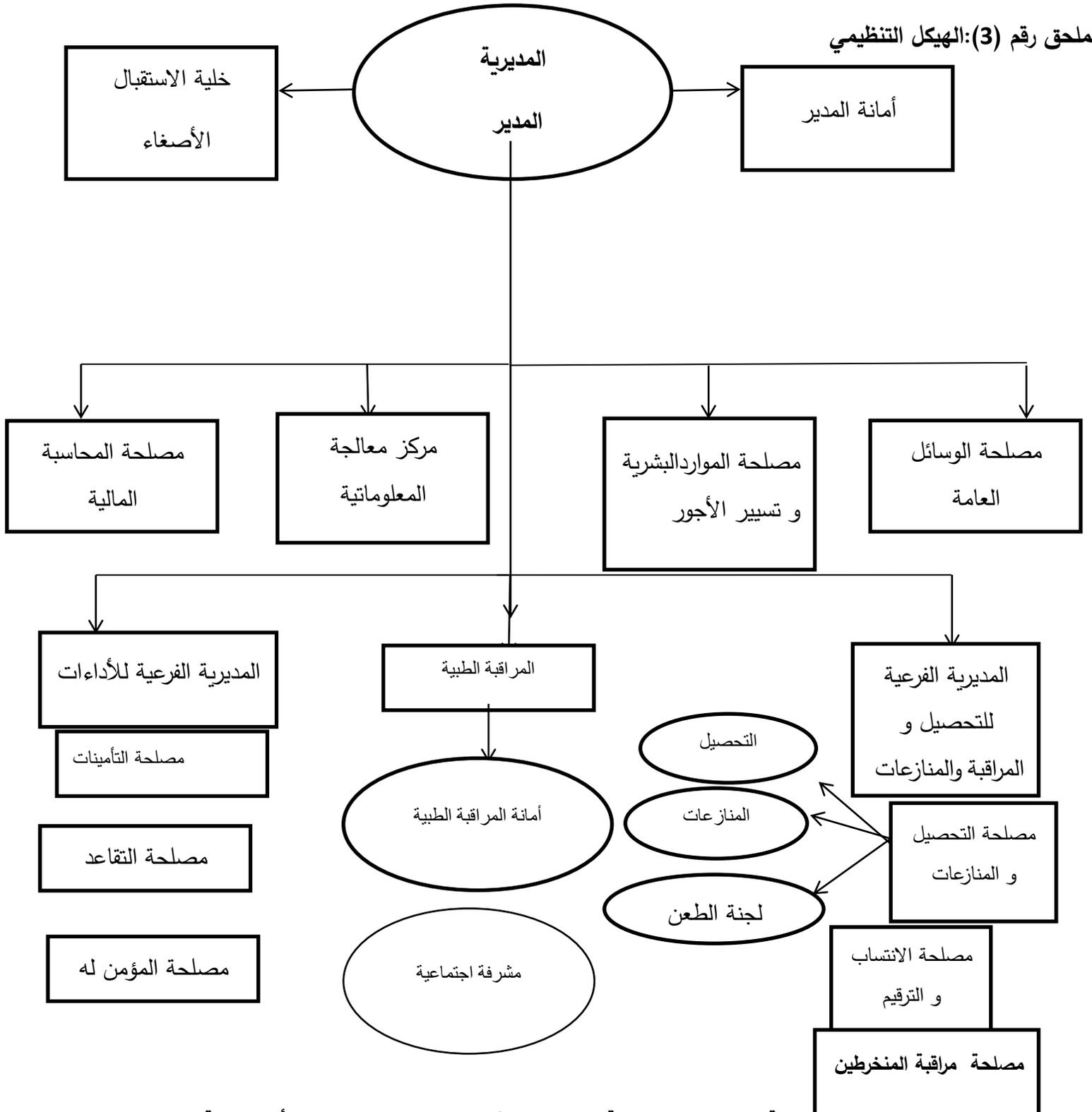
نعم لا

22- هل تسهل التطبيقات الخدماتية لزبون سرعة في الإنجاز لمهامكم؟

نعم لا



الملحق رقم (3): الهيكل التنظيمي



المصدر: من وثائق مصلحة المستخدمين بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ورقلة

