

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي.

الميدان: العلوم الإنسانية.

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال.

التخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

من إعداد الطلبة:

مریم غزال

مبروكة حول

## استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تسيير الأرشيف

دراسة ميدانية لبلدية ورقلة نموذجاً

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ: 25-05-2016

أمام اللجنة المكونة من السادة :

عبد الرحيم بن بوزيان ..... رئيسا.

مصطفى ثابت ..... مشرفا ومقررا.

محمد الطيب الزاوي.....مناقشا.

الموسم الجامعي 2016/2015

# شكر وتقدير

الحمد لله على دوام فضله وإصباح نعمه وعطائه أن منّ علينا بإتمام هذه الدراسة والصلاة والسلام على نبي الهدى المبعوث رحمة للعالمين أخرج الناس من الظلمات إلى النور، وعلى آله وصحبه وسلم.

نتقدم بالشكر والتقدير والاحترام للأستاذ " ثابت مصطفى " لتفضلها بالإشراف على هذه الدراسة ولكل ما قدمه من توجيهات.

إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدموا لنا يد المساعدة من بعيد أو من قريب.

مريم ومبروكة

فهرس المحتويات	
الصفحة	العناوين
	شكر و عرفان
	فهرس الجداول
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: مشكلة الدراسة ومنهجيتها
10	1. تحديد الإشكالية
11	2. تساؤلات الدراسة
12	3. تحديد مفاهيم الدراسة
16	4. أسباب اختيار الموضوع
17	5. أهمية الدراسة
17	6. أهداف الدراسة
19	7. أدوات جمع البيانات
19	7-2 مجتمع وعينة البحث
20	7-3 منهج الدراسة
20	8. مجالات الدراسة
20	9. عرض الدراسات السابقة
26	10. المداخل النظرية للدراسة
28	11. صعوبات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

30	1. تعريف بلدية ورقلة
31	2. الأساليب الإحصائية.
32	3. تحليل نتائج المحور الأول من الاستبيان.
69	4. تحليل نتائج المحور الثاني من الاستبيان.
70	5. تحليل نتائج المحور الثالث من الاستبيان.
70	6. تحليل نتائج المحور الرابع من الاستبيان.
72	7. النتائج العامة للدراسة.
	الخاتمة.
	قائمة المراجع.
	الملاحق.

## فهرس الجداول

الصفحة	عناوين الجداول	الرقم
32	يوضح متغير الجنس.	01
33	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	02
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	03
35	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.	04
37	يمثل مواكبة بلدية ورقلة للتجديد والتطور التكنولوجي.	05
37	اطلاع العاملين على التجارب الدولية في أرشفة الوثائق الكترونيا.	06
38	يوضح البرمجيات المعتمدة في أرشفة الوثائق الكترونيا.	07
39	يوضح خطة للتعامل مع الأرشيف الالكتروني لبلدية ورقلة.	08
40	يوضح أهمية الأرشيف الالكتروني حسب رأي العمال بالبلدية.	09
42	يوضح درجة اعتماد البلدية على الأساليب التكنولوجية.	10
43	يوضح وسائل الاتصال الأكثر استخداما في البلدية.	11
45	يوضح الوسيلة المستخدمة من طرف عمال البلدية حسب متغير الجنس.	12
46	يوضح الوسيلة المستخدمة من طرف عمال البلدية حسب متغير المستوى التعليمي.	13
47	يمثل استخدام الحاسوب من طرف العاملين بالبلدية.	14
48	درجة استخدام الحاسوب من طرف العاملين بالبلدية حسب متغير الجنس.	15
49	يوضح تقييم استخدام الحاسوب من طرف العاملين بالبلدية.	16
50	يوضح تقييم استخدام الحاسوب للعاملين بالبلدية حسب متغير الجنس.	17
51	يوضح عدد الحواسيب المرتبطة بشبكة المحلية في البلدية.	18
52	يوضح نمط استخدام شبكة الانترنت من طرف العمال بالبلدية.	19
53	يوضح أسباب استخدام الانترنت لدى العاملين.	20
54	يوضح صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل العاملين بالبلدية.	21
55	معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لدى عمال البلدية.	22
55	يوضح مدى اعتماد بلدية ورقلة على شبكات الاتصال الخارجية بباقي المؤسسات الأخرى.	23
57	يوضح مدى توفير استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للعاملين بالبلدية.	24
58	يوضح أهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي تساهم في تحسين العمل في البلدية.	25
59	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التواصل الجيد بين مصالح البلدية.	26

60	يوضح عدد العمال المكونين بالبلدية.	27
61	يوضح وتيرة استخدام التكنولوجيا المتوفرة في المؤسسة.	28
62	. يمثل مساهمة تقنيات الاتصال بالمؤسسة في تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين.	29
63	يوضح مدى استطاعة تكنولوجيا الاتصال الجديدة بالتكفل بأرشفيف البلدية.	30
63	يوضح نتائج عملية الرقمنة في مصالح الأرشفيف بالبلدية.	31
64	يوضح مخاوف تبني الأرشفيف الإلكتروني بالبلدية.	32
65	يوضح مخاوف تبني الأرشفيف الإلكتروني بالبلدية حسب متغير الجنس.	33
66	يوضح مخاوف تبني الأرشفيف الإلكتروني بالبلدية حسب متغير المستوى التعليمي.	34
67	يوضح مخاوف تبني الأرشفيف الإلكتروني بالبلدية حسب متغير الخبرة المهنية.	35

أصبحت المؤسسات تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية، هذا التحول فرض على المؤسسة الخدمائية اليوم ضرورة التغيير والتأقلم مع المحيط الجديد، فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر وسريع وأن تكون مرنة ونظرا لأهمية المعلومة سعى الإنسان إلى حفظها وهذا ما تجسد في حضارة بلاد الرافدين(دستور حمو رابي).

إذا ضاعت الأصول فلا يمكن كتابة التاريخ لذا زاد الاهتمام بالأرشيف كونه العمود الفقري للمؤسسة مهما كان طابعها حيث؛ لا يمكن أن تقوم أي مؤسسة بدون قاعدة بيانات تنظم الأعمال واعتماد المؤسسة الخدمائية على تقنيات وتكنولوجيا الاتصال فالتسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق هو مجموعة من لأدوات والتقنيات التي بواسطتها يمكن ترتيب، تسيير، وحفظ الوثائق، واسترجاعها من خلال جملة من تطبيقات الإعلام الآلي في إطار النشاط العادي للمؤسسة، ونتيجة لهذا يمكن لموظف مثلا أن يصل إلى قيود الوثائق في وقت قياسي قد يقدر بالثواني فالوثيقة هذه المادة الإستراتيجية في حياة البشرية التي يزداد حجمها بنسق تصاعدي في إطار العولمة الاقتصادية والثقافية، هذه المراهنة تتطلب إحكام تنظيم الوثائق وتقييمها واستخدامها بشكل ناجح إلا أن هناك مسألة أساسية تتمثل في تفاقم ظاهرة تدفق المعلومات إلى درجة التساؤل عن جدوى هذا الإنتاج الضخم من المعلومات في مختلف المجالات والمواضيع دون تحقيق الفائدة منه، وما يشغل بال المتخصصين أكثر هو كيفية استخدام الأدوات التكنولوجية للتحكم في المعلومات وما هي المؤهلات المطلوبة من المتخصصين في المعلومات لمواكبة التحولات التكنولوجية؟ وكيف نعيد تنظيم الأرشيف في مطلع الألفية الثالثة ضمن النظم الآلية والرقمنة حيث تشكل تقنيات الرقمنة الحل الأمثل لحماية البيانات كونها أدلة اثباتية.

ولالإلمام بهذا الموضوع من كل جوانبه جاءت دراستنا هذه في ثلاثة فصولين:

**الفصل الأول بعنوان: القسم النظري** والذي أسس لدراستنا هذه سواء من الناحية النظرية أو الميدانية

حيث يحدد الإطار الذي تدور فيه الدراسة، من أهمية للموضوع، الأسباب الكامنة وراء اختياره، منهج الدراسة والصعوبات التي اعترضتنا أثناء إنجازها.

## مقدمة

---

وفي القسم التطبيقي يندرج الفصل الثاني ويخص الدراسة الميدانية حيث قمنا بوضع إجراءات الدراسة الميدانية بتعيين المجتمع الكلي للدراسة، عينة الدراسة، تحديد أداة جمع البيانات بوضعنا استمارة (استبيان) التي وزعناها على عينة الدراسة المتمثلة في عمال بلدية ورقلة، والغرض الأسمى من هذا الاستبيان اكتمال النظرة حول واقع تكنولوجيا الاتصال الجديدة في بلدية ورقلة ومدى تحقق التساؤلات التي وضعناها في بداية دراستنا البحثية وخلصنا في الأخير إلى أهم النتائج التي توصلنا إليها من الجانب النظري والتطبيقي.



# الفصل الأول: مشكلة الدراسة ومنهجيتها

## 1-تحديد الإشكالية:

تعرض اليوم كافة القطاعات المعرفية إلى تحولات جذرية أفرزتها تطورات تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي تمثل الأساس في مجتمعاتنا الحاضرة وأساسيات العولمة، ويتضح ذلك من خلال إقبال المؤسسة فهي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل المؤسسة. فالعمل الإداري يواجه تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال بمكوناتها المختلفة، وخاصة الإنترنت، الإنترنت والإكسترنات، وتزايد استخدام الحاسب الآلي، فتورة المعلومات وتطور الفكر الإداري جعل التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية.

وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حتى يستطيع المسير أن يفهم بيئة التغيير، ونظرا لأهمية الوثائق الإدارية ومن ثمة حسن إدارتها والتعامل معها بإيجابية، ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنولوجيا الاتصال الجديدة من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية، في محاولة لتسهيل التعامل بالوثائق الإدارية وذلك من خلال اعتماد تقنيات جديدة فالحاجة إلى استخدام الورق تناقصت، وأصبح المسير يمارس أنشطته في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية خاصة عند تخزين الوثائق في الحاسوب أو استقبالها.

إلا أن لعلم الأرشيف بعض الضوابط والمتغيرات الفاعلة في مساره التاريخي وآفاق تطوره المستقبلي نخص بالذكر منها عنصرا التقاطع مع عدد من الميادين العلمية والاختصاصات المهنية من ناحية والاندماج الواسع في منظومات علوم المعلومات والاتصال من ناحية أخرى.

وعليه يعتبر علم الأرشيف اليوم من أساسيات العمل المعرفي بمجتمع المعلومات يرجى من خلاله تيسير العمل الإداري وتوفير الصيانة للمخزون الوثائقي المؤسساتي والحفاظ على الذاكرة، فالأرشيف هو ذاكرة الإدارة و في وضعيته المعاصرة يوفر للمستخدم طرق كثيرة لاسترجاع الوثائق والاطلاع عليها بسهولة كما يتم تداولها في العصر الحديث إلكترونيا بسهولة أكثر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مختار بن هندا، الخصائص الأرشيفية بين الشبكة المحلية ومبادرة الأرشيفات المفتوحة، المعهد الأعلى للتوثيق، جامعة منوبة، تونس، 2005ص01.

ومن هنا تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة خاصة وأن الجزائر تشجع على تطوير هذه التكنولوجيايات، فالإدارة العمومية الجزائرية في حاجة كبيرة إلى تغيير جذري لوضعيتها وأن هناك ضرورة لتحديد الإستراتيجية الملائمة لتطويرها ووضع مخطط علمي وواقعي يهدف لوضع نهاية للتخلف الإداري وجعل إدارة الغد أكثر تكيفاً مع جزئيات النظام الاقتصادي والاجتماعي وحتى السياسي الحالي والمستقبلي للجزائر. حيث تبرز الجهود التي تبذلها الدولة والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات تهدف إلى ترقية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة لما تملكه الدولة من كفاءات في هذا المجال فقد أصبحت المؤسسة الجزائرية أكثر وعياً أن الإعلام يعد وسيلة إنتاجية.<sup>1</sup>

ومن هنا يبرز الإشكال الرئيسي لهذه الدراسة والمتمثل في:

كيف يساهم استخدام تكنولوجيايات الاتصال الجديدة في تسير الأرشيف داخل بلدية ورقلة ؟

## 2-التساؤلات الفرعية:

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية والمتمثلة في:

- 1- ما مدى اهتمام بلدية ورقلة والقائمين عليها بتكنولوجيايات الاتصال الجديدة ؟
- 2- ما هي الوسائل التكنولوجية الجديدة الأكثر استخداماً في بلدية ورقلة ؟
- 3- ما هو اثر استخدام تكنولوجيايات الاتصال الجديدة في معالجة الأرشيف الرقمي داخل بلدية ورقلة ؟

## 3-تحديد مفاهيم الدراسة:

3-1 التكنولوجيا<sup>2</sup>: يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين الأول (Techno)، والثاني

(Logos) والتكنولوجيا بمعناها الأصلي هي علم الفنون والمهن، ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات.<sup>3</sup>

و يمكن تعريفها بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج

(1) عبد المالك حداد، واقع قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر، موقع الشهاب للإعلام، الجزائر.

Ibrahimas-samarrai, aconise dictionary of information. librairie du liban publishers. <sup>2</sup> 1999.p105.

<sup>3</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيايات المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، 1992، ص 17.

سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية.<sup>1</sup> أو هي أيضا "مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع".<sup>2</sup>

ويلخص "حسين كامل بهاء الدين" رؤيته لمفهوم التكنولوجيا قائلا: "إن التكنولوجيا فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات."

وتعرف التكنولوجيا على أنها جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.<sup>3</sup>

وعند نبيل علي يمكن إعداها: على أنها رافد لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام للتكنولوجيا هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدائها الرئيسية بلا منازع (الحاسوب الإلكتروني)، وبرمجياته التي تستهلك الطاقة الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية.<sup>4</sup>

**وكتعريف إجرائي للتكنولوجيا:** التكنولوجيا هي التطبيق والاستخدام العلمي المنظم للخبرات والمهارات باعتماد وسائل تقنية حديثة تساهم في تحسين العمل ومن حيث الأداء والتنظيم الإداري.

**2-3الاتصال:** فإذا كان مفهوم الاتصال يطرح إشكاليات كثيرة على الباحث<sup>5</sup>، فمن المعلوم أن المعنى القديم الذي كانت تحمله كلمة الاتصال هو الوصل والبلوغ، وأما معناه فهو مأخوذ من الإنجليزية أو الفرنسية وهما لغتان تستعملان لفظا واحدا للدلالة على كلمة (communication)،<sup>6</sup> المشتقة من الكلمة اللاتينية : communs أي؛ مشترك للتعبير بذلك عن ما

<sup>1</sup> نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تاهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006 ص.ص 51-52.

<sup>2</sup> محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 15.

<sup>3</sup> نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، العدد 11، جوان 2003، بسكرة، ص 165.

<sup>4</sup> رضوان بلخيري، مدخل إلى الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، جسر للنشر والتوزيع، ط 1، 2014 ص 200.

<sup>5</sup> أروان وميشال ماتالار، تاريخ نظريات الاتصال، ت: نصر الدين العياضي. الصادق رابح المنظمة العربية للترجمة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، أكتوبر 2005. ص 21.

<sup>6</sup> زهير احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 5، الجزائر، 2014، ص 9.

مفاده إقامة رسالة مشتركة مع شخص آخر، أو جماعة أخرى. تبعاً لذلك، فإن الاتصال هو جعل المرسل والمستقبل يشتركان معا في رسالة واحدة.<sup>1</sup>

ميع، بغرض الإبلاغ أو التأثير، أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقاً.<sup>2</sup>

وحسب "منال طلعت محمود": فإن للاتصال معان كثيرة، فالبعض ينظر إليه على أنه علم، والبعض الآخر يعتبره نشاطاً،

بينما يعتقد البعض أنه فن وقد يكون نشاطاً عفويًا لا شعورياً أو علماً مخططاً هادفاً.<sup>3</sup>

وعرف "بيرنارد بيرلسون" و"ستينر" الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب شفويًا أو

باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك، وعملية النقل هي أيضا اتصال.<sup>4</sup>

بمعنى كلمة الاتصال تعني عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر.<sup>5</sup>

وهي عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما أو أشخاص، بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى

الآخرين لتحقيق هدف ما، عن طريق الرموز، لتحقيق استجابة ما، في ظرف ما بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش.

و يعرفه "الطنوبي" بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير

شخصية، و في الاتجاهات المتضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية اتصالية"<sup>6</sup>.

و كتعريف إجرائي للاتصال: هو علاقة مرسل مع مستقبل باستعمال رموز ودلالات تكون مفهومة من كلا الطرفين حتى

يكون التفاعل ويصل إلى الأهداف المنشودة.

**3-3 الأرشيف:** كلمة يونانية المصدر ارشيون، ارخيون (Archion) وشاع استعمالها في اللغات الأخرى مع تغير

بسيط في الحروف والنطق ففي اللغة اللاتينية اركيفوم (Archivum) وفي اللغتين الإنجليزية والفرنسية (Archives).<sup>7</sup>

<sup>1</sup> احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 2010، ص21.

<sup>2</sup> بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة، دار البازوري العامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص.ص 17، 18.

<sup>3</sup> منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، مصر، 2001-2002، ص.ص 11.

<sup>4</sup> مليكة هارون، مذكرة الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، مذكرة الماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص27.

<sup>5</sup> محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، 2004، ص09.

<sup>6</sup> شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، دار الأسماء للنشر، ط1، 2008، ص6.

<sup>7</sup> مجبل لازم المالكي، علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشيف، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن 2009، ص31.

وعرفه "حسان حلاق": كلمة أرشيف تعني السجلات والمحفوظات والمستندات والمخطوطات، وأماكن الحفظ ودور الوثائق التاريخية ومستندات الدولة والمؤسسات الحكومية،<sup>1</sup> ويعتمد الأرشيف على الوثائق والمحفوظات.

### 1-تعريف الوثيقة:

**الوثيقة لغة:** من الفعل وثق بالكسر، ثقة مصدر قولك ووثق به يثق وثاقة وثقة أي ائتمن، والوثاقة الشيء المحكم، ووثق الشيء بالضم أي صار وثيقاً(مأموناً)، والوثيقة في الأمر أي إحكامه والأخذ بالثقة، والجمع وثائق.<sup>2</sup>

**أما اصطلاحاً:** هي أي مستند مكتوب ومصور، وصورة فوتوغرافية وفيلم سينمائي أو مايكروفلم، أو تسجيل صوتي أو خريطة، أو أي مادة تسجل نشاطاً معيناً شرط أن تكون:

أ-قد تكونت أثناء عمل من أعمال المؤسسة.

ب-قد وردت المؤسسة ودخلت ضمن اجراءتها.

ج-توضح عمل معين.

د-لها قيمة اثباتية علمية.<sup>3</sup>

### 2-تعريف المحفوظات:

**المحفوظات في اللغة:** كلمة المحفوظات مشتقة من الفعل حفظ بالكسر، حفظاً مصدر قولك حفظ الشيء يحفظه حفظاً أي صانه وحرسه، أو منعه من الضياع أو التلف.<sup>4</sup>

**اصطلاحاً:** كلمة متداولة يشيع استخدامها في الأوساط الإدارية كمقابل للمصطلح الإنجليزي Records وقد دخلت دائرة الاستعمال الرسمي لتطلق على مجموعة المستندات التي توجد بحوزة الأجهزة الإدارية الحكومية،<sup>5</sup> وتعتبر أيضاً مجموعة الوثائق

العامة المتعلقة بأعمال أي جهاز إداري.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> حسان حلاق، الأرشيف و الوثائق والمخطوطات، دار النهضة العربية، ط1، بيروت لبنان، 2003، ص12.

<sup>2</sup> هلال ناتوت، التوثيق الإعلامي، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2009، ص31.

<sup>3</sup> مجبل لازم المالكي، مرجع سابق، ص 16, 17.

<sup>4</sup> هلال ناتوت، مرجع سابق، ص35.

<sup>5</sup> مجبل لازم المالكي، مرجع سابق، ص31.

<sup>6</sup> محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص16.

وكتعريف إجرائي للأرشيف: هو مجموعة من الوثائق الناتجة عن الأعمال الإدارية سواء كانت في القطاع العام أو الخاص أين تحفظ ويتم استرجاعها عند الحاجة.

#### 3-4 تكنولوجيا الاتصال الجديدة:

ويمكن تعريفها على أنها "مجموع المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها، وتخزينها، واسترجاعها، ونشرها، وتبادلها بتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات. كما أنها تعد ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد التكنولوجية الاقتصادية، العلمية، والنفسية، والسياسية، وهي نسبية بطبيعتها وترتبط أشد الارتباط بدرجة تطور كل مجتمع، وما قد يعد حديثا في مجتمع ما، قد يعد تقليديا في مجتمع آخر.<sup>1</sup>

فتكنولوجيا الاتصال تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى آخر، بفعالية وسرعة عالية. وتعتبر أيضا بأنها : "التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتدرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني."<sup>2</sup>

**3-5 الأرشيف الإلكتروني:** الأرشيف الإلكتروني ابتداء هي عملية حفظ وتخزين الوثائق غير النشطة، أي التي أصبحت ذات فائدة غير جارية، والتي سوف يرجع إليها إلا نادرا لأغراض تتراوح بين البحث والدراسة والإثباتات القانونية للحقوق والامتيازات في المستقبل، والوثائق التي يتم إنشائها من طرف فرد أو مؤسسة من المؤسسات أو التي استلمت وتراكت أثناء إجراء عملية أو مهمة من المهمات، والتي تقرب الحفاظ عليها بسبب استمرار قيمتها الأرشيفية **archiva value**.<sup>3</sup>

و هو شيء إلكتروني ليس بالمادي (لا حجم له ولا وزن) تشكل بواسطة الحاسوب يمكن أن يكون وثيقة نصية، خريطة، صورة، ملف صوتي، مجموعة معطيات منظمة في ملف كالتصوص الإلكترونية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> علوي هند، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص 32.

<sup>2</sup> بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، جامعة آكلي محند اولحاج، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماستر، 2014 ص 23.

<sup>3</sup> عامر إبراهيم القندلجي، المعجم الموسوعي: لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسير للنشر والتوزيع، ط 2010، 1، ص 220.

<sup>4</sup> إبراهيم بوسغون. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الأرشيف: أرشيف ولاية قسنطينة نموذجا. مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني. جامعة منتوري، قسنطينة 2009. ص 72.

كما يعرف "سيد حسب الله واحمد الشامي" الأرشيف الإلكتروني " بأنه عملية نقل و إدخال الملفات التقليدية إلى الوسائط المختلفة للحواسيب بحيث يمكن تخزينها لفترات طويلة، مثل الشرائط المغنطة أو الأقراص الضوئية بحيث تستعمل كأداة مساندة إذا ما فُقدت الملفات الأصلية الورقية أو التقليدية.<sup>1</sup>

ونعرف الأرشيف الإلكتروني إجرائيا: بأنه عملية تحويل الوثائق الورقية المؤرشفة إلى شكل الكتروني حيث في هذه العملية يتم تخزين البيانات والمعلومات واسترجاع الوثائق آليا وبوقت أسرع وجهد اقل اعتمادا على الحاسب الآلي.

#### 4-أسباب اختيار الموضوع:

##### أ -/ الأسباب الذاتية:

- 1- تسليط الضوء على مدى مواكبة الإدارات العمومية الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- 2- محاولة التعرف على واقع الأرشيف الإلكتروني واهتمام الإدارات العمومية به.

##### ب -/ الأسباب الموضوعية:

- 1 -الوقوف على فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الإدارة و الأرشيف.
- 2-التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجنوب الجزائري.
- 3-الرؤية المستقبلية للتحويل إلى الإدارة الالكترونية من حيث الوثائق التي يتم تداولها الكترونيا.

#### 5-أهمية الدراسة:

- 1- معالجة التضخم الورقي الكبير والذي يصعب معالجته فنيا وتخزينه في أحسن الظروف لتسهيل عملية إدارة الكميات الهائلة من الأرشيف اعتمادا على تكنولوجيا الاتصال.

#### 6-أهداف الدراسة:

- 1-الوقوف على مدى استفادة بلدية ورقلة من الوسائل التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في تسييرها وعملها اليومي.
- 2-أهمية استعمال تكنولوجيا الاتصال الجديدة في بلدية ورقلة ومعرفة مدى قدرة الموظفين في التعامل مع تكنولوجيا

الاتصال.

<sup>1</sup> محبل لازم المالكي، نفس المرجع، ص229.



3- التعرف على موضوع الأرشيف الإلكتروني وما أحدثته من مستجدات تستوجب طرقاً جديدة في تسييره والتكفل به إلى جانب الأرشيف المادي .

4- بما أن الجزائر على خطى الحكومة الإلكترونية ننف على مدى مداولة الوثائق الكترونياً في تسيير الأرشيف بين الأفراد والمؤسسات التي تتعامل معها البلدية.

#### 7- الإجراءات المنهجية:

#### 7-1 منهج الدراسة:

إن كل دراسة علمية تقتضي منهج علمي معين للوصول إلى معرفة علمية بحيث يعتبر المنهج المستخدم في البحث احد العناصر الأساسية حيث يعرف: "المنهج مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف".

بمعنى؛ أنه الطريقة التي يستعين بها الباحث في حل مشكلة بحثه. أما عن المنهج الذي اتبعناه واعتمدنا عليه في هذه الدراسة هو المنهج "الوصفي التحليلي" و الذي وجدناه ملائم لدراستنا هذه من خلال وصفنا وتفسيرنا لظاهرة ( تكنولوجيا الاتصال الجديدة والأرشيف) الذي يمكننا من التحليل بطريقة موضوعية قصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة.

#### 7-2 أدوات جمع البيانات:

بناء على المنهج المتبع في الدراسة، وفي ضوء متطلبات الدراسة من الناحية الميدانية وأهمية الحصول على البيانات اللازمة استخدمنا أداة من أدوات جمع البيانات وهي:

#### 1-المقابلة:

والتي تعتبر أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية و المباشرة وهي حوار لفظي وجها لوجه بين الباحث والمبحوثين وهي أكثر الأدوات تمكنا من الحصول على المعلومات.<sup>1</sup>

ولقد عرف "محمد زيان عمر" المقابلة بأنها من الأدوات الرئيسية في جمع البيانات في دراسات الأفراد والجماعات الإنسانية. وهي أكثر الوسائل شيوعاً وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية وتشمل على عنصر الملاحظة للمظاهر التعبيرية والحركية، إذ أنها توسع معنى العنصر اللفظي، كذلك التفسيرات من جانب الباحث وقد قمنا في دراستنا هذه بإجراء مقابلتين:

<sup>1</sup> علي عدلي أبو طاحون، مناهج و إجراءات البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ج2، 1998، ص304 .

الأولى كانت مع رئيس مكتب التمهين السيد عبد المالك بوهراوة، والثانية مع مدير التنظيم والشؤون الاجتماعية والثقافية السيد فقير عبد الحميد.

## 2- استمارة الاستبيان:

يمكن تعريف الاستمارة بأنها: "مجموعة من الأسئلة التي توزع على مجموعة من الأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة، وتعد أداة رئيسية لجمع البيانات التي تتطلبها البحوث الاجتماعية وخاصة منها الإعلامية".<sup>1</sup>

وقد استخدمنا في دراستنا الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات، وحاولنا قدر الإمكان أن تكون أسئلته واضحة بعيدة عن كل التعقيدات وملمة بمختلف جوانب الدراسة وأهدافها، متبعين في ذلك كافة الإجراءات المنهجية في إعدادها وبناء أسئلته، حيث صغنا تساؤلات الدراسة وربطنا مضمونها بمشكلة الدراسة، وبعدها حولنا تلك التساؤلات إلى محاور تتضمن مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تهدف إلى الحصول على بيانات تجيب عن تساؤلات الدراسة بعدها قمنا بإعداد الاستبيان في صورته الأولية وعرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين قصد الضبط والتدقيق لمطابقة الأسئلة مع محاور وتساؤلات الدراسة.<sup>2</sup>

وقد بني استبيان دراستنا على أربع محاور شملت مجموعة من الأسئلة ممثلة كالاتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين وبه أربعة أسئلة.

المحور الثاني: اهتمام عمال بلدية ورقلة و القائمين عليها بتكنولوجيا الاتصال الجديدة وبه خمس أسئلة.

المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية الجديدة المستخدمة في البلدية وبه تسع أسئلة.

المحور الرابع: اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في معالجة الأرشيف الرقمي داخل بلدية ورقلة وبه تسع

أسئلة.

<sup>28</sup> أحمد مصطفى خاطر وآخرون، البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، د.ط، الإسكندرية، 2001، ص 302.

<sup>2</sup> مجموعة المحكمين شملت كل من الأساتذة: الأستاذ قندوز عبد القادر، الأستاذة طرابلسي أمينة، الأستاذ عبد الرحيم بن بوزيان، الأستاذ ثابت مصطفى. أساتذة مساعدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

**3-الملاحظة:** وتعرف الملاحظة بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة الظواهر والمشكلات والأحداث و مكوناتها المادية و البينية، متابعة سيرتها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم و مخطط بقصد تفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته.<sup>1</sup>

ويعرفها "إحسان محمد الحسن": بأنها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كذب، في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات الباحثين، ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية.<sup>2</sup>

### 7-3مجتمع البحث وعينة الدراسة: ويتمثل مجتمع البحث في المجتمع الأصلي للدراسة في عمال بلدية ورقلة.

والعينة كما عرفها "محمد عبد الحميد" هي: " عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجياً".<sup>3</sup>

وإذا أراد الباحث لنتائج دراسته أن تكون أكثر دقة وشمولية لابد أن يراعي خصائص العينة التي يختارها وكيفية تطبيقها وبخصوص دراستنا فقد اخترنا العينة العمدية (القصدية) لأنها هي الأنسب حيث اخترنا المفردات بطريقة قصدية وهذا لأنها تحقق أهداف دراستنا، كمعرفة مدى استفادة بلدية ورقلة من الوسائل التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في تسييرها وعملها اليومي، وكذلك متابعة خطى الحكومة الالكترونية و مدى مداولة الوثائق الكترونيا في تسيير الأرشيف بين الأفراد و المؤسسات التي تتعامل معها البلدية، وقد حدد عدد أفراد عينة دراستنا ب30مفردة تمس كل مصالح الأرشيف الالكتروني في البلدية، وتم استرجاع الاستمارات كاملة.

### 8-مجالات الدراسة:

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمقر بلدية ورقلة.

المجال الزماني: وتمت الدراسة التطبيقية في الفترة الممتدة من (جانفي إلى ماي 2016).

### 9-عرض الدراسات السابقة:

<sup>1</sup> محمد محمود الذنبيات وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، ط2، بيروت، 1999، ص73.

<sup>2</sup> إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، دار الطليعة والنشر، بيروت 1982، ص104.

<sup>3</sup> محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000ص133 .

الدراسة الأولى: إبراهيم بوسمغون. مذكرة تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الأرشيف :أرشيف ولاية قسنطينة نموذجا. جامعة منتوري، قسنطينة. نوفمبر 2009 . شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني.

الإشكالية: تواجه مراكز الأرشيف تضخما ورقيا كبيرا جراء ما تنتجه مختلف الإدارات العمومية والمؤسسات الاقتصادية من وثائق نتيجة نشاطها اليومي وما يصاحبه من صعوبة التحكم في مسار الوثائق الأرشيفية بطريقة مثلى باعتماد الوسائل الكلاسيكية حيث يتطلب توظيف أعدادا كبيرة من المؤهلين في قطاع الأرشيف يصعب توفيرهم نظرا لاعتبارات مالية. لكن إذا كانت مراكز الأرشيف في أكبر دول العالم قد أقرت بالحاجة الملحة لإدخال تكنولوجيا المعلومات وتبنيها للاستفادة من تطبيقاتها المتعددة التي توفرها للتغلب على عديد المشاكل التي تعانيها، فماذا عن مراكز الأرشيف بالجزائر ؟ هل مختلف الإدارات العمومية للمؤسسات الاقتصادية لولاية قسنطينة قد استفادت من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

#### الفرضيات:

1- إن مراكز الأرشيف المختلفة عبر ولاية قسنطينة زيادة على امتلاكها بعض الوسائل التكنولوجية مثل الحاسوب، المرقنات، الطابعات ووسائط التخزين الإلكترونية نظرا لانخفاض سعرها وسهولة استعمالها، قد بدأت بأتمتة التسيير الإداري والفني لمصالحها.

2- إن الإطارات المكلفة بتسيير الأرشيف على مستوى مراكز الأرشيف للبلديات، الدوائر، الإدارات التابعة للوزارات والمؤسسات الاقتصادية تتمتع بمستوى علمي وتأهيل عملي يمكنها من التعامل بنجاح مع تكنولوجيا المعلومات.

3- إن مراكز الأرشيف المنتشرة عبر ولاية قسنطينة قد بدأت تتعامل مع الأرشيف الإلكتروني وذلك بوجود خطط لدى الإدارات المختلفة للتعامل معه كونه سيفرض نفسه في القريب العاجل ضمن الحكومة الإلكترونية التي سوف تنتج وثائق إلكترونية وبالتالي تكون ملزمة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

**منهج الدراسة:** في إطار تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة بالوقوف على تكنولوجيا المعلومات وما تقدمه من حلول لتسيير الأرشيف وواقع مصالح الأرشيف المنتشرة عبر تراب ولاية قسنطينة ومدى التطبيقات التي استفادت منها حتى الآن، قمنا باعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يلاءم دراستنا هذه لما يوفره من أدوات تسمح بتجميع المعلومات.

أدوات جمع البيانات: حاول الباحث في دراسته هذه إلى توظيف العديد من الوسائل لتسهيل عملية الدراسة وذلك من ملاحظات، استبيانات وكذا المقابلات.

الحدود الجغرافية: خصت دراستنا الميدانية مختلف المصالح الإدارية و المؤسسات الاقتصادية المتواجدة على مستوى ولاية قسنطينة.

عينة الدراسة: مختلف المصالح الإدارية و المؤسسات الاقتصادية: مسيري الأرشيف الذين شملتهم الدراسة الميدانية وعددهم 65 مفردة.

### نتائج الدراسة:

1 - أن مصالح الأرشيف المختلفة على مستوى ولاية قسنطينة تمتلك بعض تجهيزات تكنولوجيا المعلومات، مثل جهاز الحاسوب، مرقم أو شبكة معلوماتية قد استفادت من جملة التطبيقات التي تقدمها. يظهر ذلك في امتلاك جهاز حاسوب من طرف مختلف مصالح الأرشيف بولاية قسنطينة و بداية أتمتة العمل الأرشيفي مع ما صاحبه من اختيار القواعد العامة للوصف العام للأرشيف من طرف المديرية العامة للأرشيف الوطني وتعميمه على جميع المصالح عبر الوطن سوف يوحد طرق العمل. كما أن اختيار برمجية وتعميمه على جميع المصالح عبر الوطن سوف يوحد طرق العمل. كما أن اختيار برمجية iCroisis/CDC اليونسكو لأتمتة الوظائف الأرشيفية توجد باللغتين العربية والفرنسية، تعمل في بيئة ويندوز وتستجيب لخصوصيات المصالح الصغيرة والكبيرة كما تصدر لها تحسينات في كل مرة وتسمح مستقبلا بتبادل المعلومات الأرشيفية عبر الشبكات بين مختلف المصالح الأرشيفية.

2- يتمتع الباحثون بتكوين في علم المكتبات مع تمكنهم من وسائل تكنولوجيا المعلومات خاصة القدرة على استعمال جهاز الحاسوب، تجعلهم قادرين على رفع التحدي مستقبلا.

3- أن مراكز الأرشيف لم تبدأ التعامل مع الأرشيف الإلكتروني حتى الآن. رغم امتلاكها لأدوات تكنولوجيا المعلومات واستعمالها لجهاز الحاسوب في استخراج مختلف الوثائق الإدارية منذ مدة.

الدراسة الثانية: حورية بولعويدات. استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. دراسة

ميدانية بمؤسسة سونغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG-قسنطينة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير

في الاتصال والعلاقات العامة. ونوقشت: 2007-2008.

الإشكالية ان المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساته للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت والإنترنت والإكسترنات، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، و الإشكال الآتي: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بما؟

### الأسئلة الفرعية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة) جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت شبكة الإنترنت، شبكة الاكسترنات) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

**المنهج:** واعتمدت الباحثة على المنهج المسحي

**أدوات جمع البيانات:** المقابلة والاستبيان.

**وعينة الدراسة:** ولما كان عددهم محدود للمؤسسة فقد فتعمدت على حصر مجتمع البحث أي شمل 49 موظفا.

**مجال الدراسة:**

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمقر تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG الكائن مقرها بالمنطقة الصناعية

"بوالصوف" قسنطينة.

المجال الزمني: تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع نهاية سنة 2007.

**نتائج الدراسة:** تبين أن % 58.13 من مفردات العينة لا تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أما عن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي عن طريق القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة فقد وافق عليه % 31.42 من المبحوثين، تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم القنوات الحديثة لتحسين صورة المؤسسة لدى المتعاملين، بعدما كانت تستعمل طرق تقليدية كالمعارض.

إن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى العمل المؤسساتي غير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد، وعن رأي الباحثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة له، تبين البيانات الإحصائية النسبة الأكبر من الباحثين % 44.18 ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت كثيرا من محيط العمل.

الدراسة الثالثة: بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة ونوقشت 14/02/2013، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير.

### الإشكالية:

وكانت إشكالية الدراسة تدفع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالعديد من الباحثين إلى العمل على التعرف و الفهم الدقيق على مدى استغلال المؤسسات الصحية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الاتصال التنظيمي. ومدى تأثير درجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستويات الاتصال بالمؤسسة. و صياغة في التساؤل الجوهرية التالي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم و تؤدي دورًا مهمًا في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات

العمومية الجزائرية؟

### فرضيات الدراسة:

\*تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية.  
\*تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية مما يساعد في تحقيق التنسيق و أهداف المستشفيات، رغم الصعوبات و التعقيدات الراجعة لطبيعة العمل و الخدمة المقدمة من طرف المستشفيات، حيث ترتبط بمصير و حياة الأفراد بالمجتمع.

### منهج الدراسة:

فبالنسبة للجانب النظري ارتأينا أن يتم تجميع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المستفاد من مختلف المراجع، و يعتبر الأسلوب الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق و التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، و هذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة - الذي يعتمد الدراسة التطبيقية، بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة، و استخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث.

### أدوات جمع البيانات:

أما فيما يخص أدوات البحث و الدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري من هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و المقالات و الرسائل و الملتقيات، إضافة إلى استخدام مواقع حديثة و متنوعة لشبكة الانترنت، أما عن أدوات الدراسة الميدانية، فتمت باعتمادنا أداة جمع البيانات، من خلال الاستبيان و المقابلات و الملاحظة و تحليل الوثائق، كما هي موضحة في الفصل الثالث من البحث.

**مجالات الدراسة:** و تمت الدراسة التطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة في الفترة الممتدة من جوان إلى سبتمبر : 2012 ، و تقوم هذه الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، حيث اخترنا مؤسسة استشفائية واحدة من قطاع الصحة في الجزائر.

**عينة الدراسة:** لقد اعتمد الباحث علي العينة القصدية و شملت الإداريين في المؤسسة .

### نتائج الدراسة:

اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي و الخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال يتبع لمدير المستشفى مباشرة.

اهتمام أيضا من قبل مسؤولي مستشفى محمد بوضياف بالاتصال الداخلي، يتمثل في ما تم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة الشبكة و التي تعدت 80 بالمائة من مصالح و مكاتب المستشفى محل الدراسة.

وكذا النسبة العالية التي تفوق 95 بالمائة من الموظفين يرون أن هناك سهولة في إجراء اتصال داخل المستشفى.

رغم الاهتمام السابق الذكر و المنحصر على الجانب المادي و الاستثماري إلا أننا نجد في المقابل إهمال مستخدمى الشبكات داخل المستشفى محل الدراسة، حيث انه لم يتم إجراء أي دورة تكوينية أو تدريبية لموظفي المستشفى بهذا الخصوص، في حين أن حوالي 77 بالمائة منهم يرون بأنه هناك صعوبة في التعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

رغم الأهداف الاتصالية الداخلية بالمستشفى و قيمتها إلا أننا نجد بأن نسبة إدراك موظفي المستشفى لها محدود كون أن ما يفوق 27 بالمائة منهم لا يرون أن للاتصال الداخلي له دور مهم أو له دور لكن محدود، مما يؤثر على درجة تحقق أهداف الاتصال الداخلي بمستشفى محمد بوضياف.

رغم إنشاء مكتب خاص بالاتصال إلا أنه لا يقوم بالبحوث الدورية المنتظمة للاتصال الداخلي و من اجل استغلال نتائجها بالاتصالات الداخلية المستقبلية .و يمكن أن يعود هذا أصلا لطبيعة المؤسسات العمومية التابعة دوما لأوامر الجهات الوصية.



لم يصل المستشفى من الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و يبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته و أثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، خاصة ما يعاينه الموظفين من أعطاب متكررة حيث أن ما يفوق 65 بالمائة من المستجوبين يشتكون من الأعطاب المتكررة.

الدراسة الرابعة: موسى عبد الناصر. محمد قريشي. مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري

بمؤسسات التعليم العالي( دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة -الجزائر)2011.

إشكالية البحث : أخذ موضوعا " الإدارة الالكترونية "و" العمل الإداري "يستحوذان على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات والدول، وذلك لأهميتهما في تطوير تلك المؤسسات .ومن هنا جاءت إشكالية بحثنا هذا على النحو التالي:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟

فرضيات البحث :يمكن وضع الفرضية الرئيسية التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة".

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وتطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال وتطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة

بسكرة.

والبالغ عددهم 142 عامل، واعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث البالغ حجمها 50 عامل، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث، أستردها منها 40 استبانة، وبعد فحصها لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

## 10 المداخل النظرية للدراسة:

### نظرية انتشار المبتكرات والتقبل: <sup>1</sup>

1- مفهوم الانتشار: يذكر "روجرز" "Rogers" أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل، فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويجمل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار، innovation وثانيهما هو مجرى الاتصال communication ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي social، system، حيث؛ أن عملية الانتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.

2- الابتكار: هو أي فكرة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة.<sup>2</sup>

### 2-فرضيات النظرية:

1-مرحلة الوعي بالفكرة: في هذه المرحلة يستمع الفرد للفكرة الجديدة لأول مرة، ولا يستطيع احد الجزم بما إذا كان هذا الوعي عفويا أو مقصودا.

2-مرحلة الاهتمام: في هذه المرحلة يتولد للفرد رغبة في التعرف على وقائع الفكرة، ويسعى إلى مزيد من المعلومات بشأنها، ويصبح الفرد أكثر ارتباطا من الناحية النفسية.

<sup>1</sup> مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2006ص270.

<sup>2</sup> أسامة بن مساعد الحيا، نظريات التأثير الإعلامية، د.ط، دار النهضة، 1423هـ، ص15.

3-مرحلة التقييم: وفي هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معلومات عن الأفكار المستحدثة، وينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجربة.

4-مرحلة التجريب: يستخدم الفرد الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق، فإذا ما اقتنع بفائدتها فإنه يقرر أن يتبناها، أما إذا لم يقتنع فإنه يقرر رفضها.<sup>1</sup>

5-عملية التبني: عرفها "روجرز" بأنها هي العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد منذ سماعه عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءا من سلوكه، و من المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية أخرى و هي عملية انتشار تلك المبتكرات، و التي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها و حثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي،<sup>2</sup> من خلال ما تم ذكره يتضح لنا أن عملية الانتشار تعتمد على توفر العناصر التالية :

#### 1-المبتكرات الجديدة

#### 2-انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال

#### 3-الزمن الذي يتم فيه عملية نقل و توصيل المبتكر إلى المستمعين أو المستهدفين منه و المستقبلين.

الخصائص المؤثرة في قبول انتشار المبتكرات: لقد قام "روجرز" و"شوماكير" بعرض قائمة من الخصائص التي قاما باستنباطها من خلال عدة دراسات في ميادين عدة من بينها الزراعة و الطب و التعليم و التسويق و غيرها، حيث تشتمل على الآتي :

1- الميزة النسبية: ويعني بها الفكرة الحديثة أو الأسلوب المستحدث، بأنها درجة التي تتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

2- الملائمة: وتعني " درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنونها و تجارهم الخاصة بذلك "، حيث من شأن هذا التوافق أن يزود من يتبنى الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة و الأمان، و يجعل الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.

<sup>1</sup>حسن عماد مكاوي، ليلي السيد الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية المصرية، ط5، 2004، ص.ص 258-259.

<sup>2</sup>حورية بولعودات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة الماجستير قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007، ص31.

2- درجة التعقيد: تعتبر "درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم و الاستخدام"، إذ لوحظ أن بعض الأفكار المستخدمة أكثر وضوحاً و أيسر استعمالاً من بعض الأفكار الأخرى.

3- قابلية التداول: يقصد بها "سهولة نشر و تداول فكرة الأساليب المستحدثة بين الأفراد"، و قد لوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني فكرة واضحة، كان قبول الآخرين و تبنيهم لها سهلاً ميسوراً.<sup>1</sup>

### 10- صعوبات الدراسة:

ككل دراسة علمية تواجهها صعوبات، وغالباً ما نجد أن هذه الصعوبات متشابهة في كثير من البحوث ومن ضمن الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعدادنا لهذه الدراسة هو نقص المادة العلمية من كتب ودوريات خاصة بموضوع الأرشيف الإلكتروني هذا بالنسبة للشق النظري، أما فيما يخص الشق الميداني فقد واجهتنا صعوبة في استعادة الاستبيانات التي وزعت على المستجوبين الأمر الذي جعلنا نتوجه إلى مجتمع البحث مرات عديدة كون العمال متناوبين في العمل.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، ليلي السيد، مرجع سابق، ص 257.

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

### 1/ تعريف بلدية ورقلة

تقع بلدية ورقلة في الجنوب الشرقي للبلدية و بالتحديد شمال خط العرض 32 درجة و شرقا خط الطول 5 درجة و ترتفع على مستوى البحر 135 م، يحدها شمالا بلدية أنقوسه و جنوبا بلدية الرويسات و شرقا بلديتي عين البيضاء و سيدي حويلد و غربا بلدية زلفانة وهي تتربع على مساحة إجمالية تقدر بـ 287 كم<sup>2</sup> من المساحة الإجمالية لإقليم الولاية كما أنها بلدية عاصمة الولاية و قد تم إنشاؤها في شهر أبريل سنة 1931 موقعها هام يبرز كقاعدة انطلاق من الشمال باتجاه الجنوب و زادها موضعها المنبسط و الملائم الذي يمثل امتداد السهولة الرملية المحاطة بغابات النخيل المنتج و الذي يقلل من المؤثرات الجوية على تراب البلدية إضافة إلى وجود طرق هامة تخترق البلدية باتجاه الشمال و الجنوب و الغرب الطريق الوطني رقم: 3 و رقم: 49 أكسبها موضعا هاما في الحركة و التبادل.

### تعريف مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية والثقافية:

حيث تتكون من أربعة مصالح وهي:

#### 1\_ مصلحة الشؤون الاجتماعية: وهي مصلحة خاصة بالإدماج الاجتماعي والإدماج المهني

وخاصة بالحج والمعاقين والتمهين وعدم الاستفادة من السكن والجمعيات. الخ.

#### 2\_ مصلحة التنظيم: وهي تهدف للسير الحسن الخاص بوثائق الحالة المدنية والانتخابات والخدمة

الوطنية وهي المسؤولة عن الفروع البلدية والمكاتب.. الخ.

#### 3\_ مصلحة المنازعات: خاصة بمتابعة القضايا النزاعية والتنفيذ.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مقابلة علمية مع السيد: عبد المالك بوهرارة، رئيس مكتب التمهين ببلدية ورقلة يوم الاثنين 2016/05/02، بمقر بلدية ورقلة، على الساعة 10:20.

### 2/ الأساليب الإحصائية

**التكرارات والنسب المئوية:** وهي خاصة بكل جدول، وقد حسبنا النسبة المئوية للمتغير المستقل حتى نتمكن من معرفة درجة الاختلافات في درجة التوزيعات للمتغير التابع بمعرفة تأثير متغيرات الدراسة على إجابات المبحوثين.

**مقياس التوزيع كا<sup>2</sup>:** إن مقياس التوزيعات (كا<sup>2</sup>)، يستخدم في درجة اختبار الفرق المعنوي بين المتغيرات المختلفة، أي البيانات الفعلية والبيانات النظرية المفترضة من طرفه حيث؛ أن:

$$\text{كا}^2 = \text{مجموع (البيانات الفعلية - البيانات النظرية)}^2$$

المجموع العام

$$\text{البيانات النظرية} = \text{مجموع الحقل} \times \text{مجموع العمود}$$

المجموع العام

ثم نقارن (كا<sup>2</sup>) المحسوبة ب (كا<sup>2</sup>) الجدولية من الجداول الإحصائية بدرجة الحرية (ن-1) وعند مستوى دلالة معين، ثم حددنا هل الفرق بين التكرار المشاهد والتكرار المتوقع هو فرق معنوي ذو دلالة إذا كانت قيمة (كا<sup>2</sup>) المحسوبة أكبر من (كا<sup>2</sup>) الجدولية، أو غير معنوي بدون دلالة إذا كانت قيمة (كا<sup>2</sup>) المحسوبة اصغر أو تساوي كا<sup>2</sup> الجدولية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> احمد بن مرسلي، مرجع سابق، ص 466-475.

المبحث الثالث تحليل البيانات الشخصية

جدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس / العينة
40%	12	ذكر
60%	18	أنثى
100%	30	المجموع

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت أن أغلبية العمال بالبلدية من جنس أنثى حيث بلغ عددهم 18 عاملة من مجموع 30 ممثلين بنسبة 60% وفي المقابل فقد بلغ عدد العاملين من جنس الذكور 12 عاملا وهو ما يمثل 40% من العينة العامة، وهي النسبة التي قاربت نتائج التحقيقات أجرتها حورية بولعويدات في دراستها المعنونة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة الاقتصادية إذ وجدت أن نسبة الذكور قدرت بـ 23,25% من عينة دراستها.

ويمكن تفسير هذه النتائج كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة خصوصا أنها فرضت نفسها في العديد من المجالات إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تجدها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء وتنقلات كثيرة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 125.



الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	العدد	السن / العينة
40%	12	من 25 سنة إلى 30
30%	9	من 30 إلى 35 سنة
30%	9	من 35 سنة فأكثر
100%	30	المجموع

يتضح من نتائج الجدول أن الفئة العمرية الشائعة بين أفراد عينة الدراسة هي الفئة العمرية (من 25 إلى 30 سنة) إذ مثلوا أكثر من نصف أفراد العينة بنسبة 40% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يليها الفئة العمرية (من 30 إلى 35 سنة) بنسبة 30% من الإجمالي أما فئة من 35 سنة فأكثر فنسبتها 30% متساوية مع الفئة الأخيرة .

ويتضح من خلال النتائج أن الفئة العمرية الطاغية هي فئة الشباب هذه الأخيرة تمتلك القدرة على استخدام مختلف تكنولوجيا الاتصال الجديدة وهذا ما يمنح البلدية نوعاً من النشاط والحيوية والابتكار في أداء أعمالها.

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	العدد	العينة / المستوى التعليمي
00%	00	ابتدائي
6.7%	02	متوسط
23.3%	07	ثانوي
70%	21	جامعي
100%	30	المجموع

تبين نتائج الجدول أنّ أفراد العينة الذين زاولوا الدراسات العليا هي الفئة الطاغية على عينة الدراسة بنسبة 70 % أي؛ ثلاثة أرباع العينة تليها فئة المتحصلين على مستوى التعليم الثانوي بنسبة 23.3%، وأقل نسبة كانت لحاملي شهادة المتوسط وشهادات أخرى المتمثلة في تقني سامي في الإعلام الآلي أو شهادات التكوين المهني، وذلك بنسبة 6.7 % ، فيما تنعدم النسبة لدى أفراد العينة المتحصلين على شهادة التعليم الابتدائي، و يتضح أن جل العاملين ببلدية ورقلة من ذوي المستوى التعليمي العالي، حيث يتمتع المبحوثون بمستوى ثقافي متميز، و هذا يبين على أن البلدية تحرص على أن يكون العاملين بها على مستوى علمي، حيث يعكس ذلك على مستوى الأداء المهني و فعالية النشاط و العمل بالبلدية.

### الجدول رقم (4): يمثل متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	العدد	العينة الخبرة المهنية
16.7%	5	أقل من 5 سنوات
76.7%	23	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
6.7%	2	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة للعاملين أصحاب أكثر عدد لسنوات الخبرة في بلدية ورقلة، هو لفئة ( من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، إذ مثلوا ما نسبته 76.7% من إجمالي أفراد العينة، يليها فئة سنوات الخبرة ( أقل من 5 سنوات) بنسبة 16.7%، أما فئة (أكثر من 10 سنوات) فكان بنسبة 6.7%، وتجلى لنا بعد التحليل أن أغلب العاملين في بلدية ورقلة هم من الفئة التي لديها خبرة من 05 سنوات فأكثر، وهذا راجع إلى عملية التحديد التي تسعى الإدارات الجزائرية لتغييرها وذلك من خلال الاستفادة من قدرات الشباب وتوظيفهم من أجل تحسين الأداء وزيادة وتيرة العمل وبالتالي نستنتج أن تراكم الخبرة المهنية يساهم في إبراز كل موظف لمهامه.

المحور الثاني اهتمام عمال بلدية ورقلة و القائمين عليها بتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

السؤال (01): هل بلدية ورقلة تسير عملية التجديد في مجال تكنولوجيا؟

الجدول رقم (05) يمثل مواكبة بلدية ورقلة للتجديد و التطور التكنولوجي.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.9%
لا	01	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 96.9% تتماشى والتطور التكنولوجي من حيث عدد اقتناء آلات تكنولوجيا الاتصال الجديدة، وتعد نسبة 3.3% من المصالح التي مازالت لم تزود بالحاسوب.

ومن خلال مقابلة مع رئيس مصلحة التنظيم صرح أن هذه النسبة الضعيفة سوف تزود بتكنولوجيا الاتصال على حسب الأمور التنظيمية للبلدية من خلال وضع ميزانية لكل مرحلة من المراحل حتى يتجسد مفهوم الإدارة الالكترونية بكل وضوح.<sup>1</sup>

وهذا ما يشير إليه بعض الدارسين حيث أدت زيادة التغير في تكنولوجيا المعلومات وبمعدلات سريعة إلى نشوء مجتمع الإعلام والمعلومات المعاصر. وفي الخمسين سنة الماضية أصبحت وسائل الاتصالات الالكترونية عن بعد معروفة وشائعة، كما نمت وتنوعت أجهزة الكمبيوتر.<sup>2</sup> كما ويعتقد البعض الآخر أن مجتمع الإعلام والمعلومات يمثل المرحلة الرابعة من مراحل تطور البشرية. إذ يوضح الباحث جاك لوزوزون: أن البشرية مرت بثلاث مراحل وهي تمر حاليا بمرحلة رابعة من تاريخها، فالمرحلة الأولى تتمثل في الصيد وجني الثمار، وتمثل المرحلة

<sup>1</sup> مقابلة علمية مع السيد: عبد الحميد فقير، مدير الشؤون الاجتماعية والثقافية ببلدية ورقلة يوم الاثنين 2016/05/02، بمقر بلدية ورقلة، على الساعة 11:20.

<sup>2</sup> محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات، دار هوامه، الجزائر، 2003، ص74.

الثانية في الزراعة، والمرحلة الثالثة في الصناعة، أما المرحلة الرابعة فهي في طور التشكيل مع بروز وانتشار تكنولوجيا الإعلام والمعلومات، وتسمى هذه المرحلة بمرحلة المجتمع المعلوماتي.<sup>1</sup> وعموماً فإن أهم دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية تكمن فيما يلي:

1- التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الإنترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسئوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة و الإتقان في العمل.<sup>2</sup>

2- الملموسة القياسية للمعرفة ذاتها.<sup>3</sup>

3- تطور المنظمات خلال القرن العشرين بشكل متجدد شمل: الهياكل التنظيمية الوظيفية.<sup>4</sup>

■ قواعد البيانات.

■ نظم معلومات القرارات..

4- انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة والتحول العالمي إلى اقتصاد المعرفة.

5- العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

6- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد لعقاب، نفس المرجع، ص 69.

<sup>2</sup> يوسف محمد يوسف أبو امونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص 31.

<sup>3</sup> بسام محمود المهيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط 1، 2012.

<sup>4</sup> يوسف محمد يوسف أبو امونة، مرجع سابق، ص 31.

<sup>5</sup> كاثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير الجامعة الافتراضية الدولية، دولة قطر، 2008، ص 53.

السؤال (02): هل اطلعت على التجارب الدولية في أرشفة الوثائق الكترونيا؟

الجدول (6): يوضح اطلاع العاملين على التجارب الدولية في أرشفة الوثائق إلكترونيا

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
16.7%	5	نعم
83.3%	25	لا
100%	30	المجموع

يوضح لنا الجدول مدى مطالعة العاملين على التجارب الدولية في تسجيل الوثائق وحفظها لتصبح أرشيفا يتعامل به، فكانت معظم الإجابات ب"لا" بنسبة 83.3%، وهذا راجع إلى نقص اطلاع العاملين على مختلف التجارب الدولية في الأرشفة الإلكترونية سواء العربية أو الأجنبية بينما ما نسبته 16.7% قاموا بالاطلاع على ما حققته الدول في تعاملاتها الإدارية والبرامج التي تستخدمها، من بينها دولة الولايات المتحدة الأمريكية حيث؛ قامت المراكز الوطنية للصحة في 14 جويلية 2004 بمباشرة مشروع الأرشفة الذاتية لمنشوراتها الطبية.<sup>1</sup> وعندما نذكر أرشفة الوثائق الحكومية في سلطنة عمان فإننا نقصد بها وسائل حفظ واسترجاع الوثائق آليا في الدوائر الحكومية .

ووفقا للمعلومات المتاحة، فإن عملية استخدام النظم الآلية في أرشفة المعلومات بدأت في بداية الثمانينات بوزارة المالية عندما أصدر وزير المالية تعميم رقم 7/83 بحفظ بعض الوثائق، ومن ذلك الحفظ الميكروفيلمي والذي كان يصاحبه إدخال بيانات هذه الوثائق في الحاسوب بحيث يمكن البحث عنها واسترجاعها مستقبلا. وقد استخدمت وزارة الإسكان نظاما مشابها لحفظ بيانات الأراضي الممنوحة وكان عبارة عن جهاز شخصي منفصل يحمل بيانات الأشخاص الذي تم منحهم قطع أراضي وكانت هذه القاعدة تابعة لقسم البيانات.

<sup>1</sup> [www.pubmedcentral.nih.gov](http://www.pubmedcentral.nih.gov)

وفي الوقت الحاضر أدخلت اغلب مؤسسات الدولة نظام حفظ الصادر والوارد والنظام الشائع هو نظام Lotus Notes لإدارة الصادر والوارد، كما أن هناك بعض المؤسسات الحكومية الأخرى التي أدخلت أنظمة للأرشفة الآلية مثل وزارة الشؤون القانونية وشرطة عمان السلطانية.<sup>1</sup>

السؤال (03): ما هي البرمجيات المعتمدة في أرشفة الوثائق الكترونياً؟

الجدول 7 يوضح البرمجيات المعتمدة في أرشفة الوثائق الكترونياً في البلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
80%	24	الماسحات الضوئية scanner
13.3%	4	Excel
6.7%	2	Word
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن بلدية ورقلة تعتمد على الماسح الضوئي بنسبة 80% فيما يلي برامج Excel وبعدها Word ويرجع الاعتماد المكثف للماسح الضوئي لسهولة استخدامه وكثافة الأوراق وسجلات الميلاد أما عن برنامج Excel فهو لتصنيف الوثائق وسهولة استرجاعها، أما Word فيعمل على تحرير الوثائق ومبادلتها عبر الشبكة الداخلية.

<sup>1</sup> سيف بن عبد الله الجابري، الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان: تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه Cybrarians - journal 8 مارس 2006 تم الاطلاع على المقال يوم 2016/05/03، على الساعة 11:30.

السؤال (04): هل توجد خطة تسيرون عليها للتعامل مع الأرشيف الالكتروني؟

جدول (08): يوضح خطة للتعامل مع الأرشيف الالكتروني لبلدية ورقلة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
83.3%	25	نعم
16.7%	5	لا
100%	30	المجموع

ونتيجة للكم المعلوماتي الكبير وضعت البلدية خطة لرقمنه الوثائق ما نسبته 83.3% من أجل زيادة الكفاءة للتعامل مع الأرشيف الالكتروني وتعد نسبة 16.7% ما تبقى من أجل وضع إستراتيجية أخرى للمرور إلى الشطر الثاني ومنه وضع إستراتيجية متكاملة.

ففكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.<sup>1</sup> وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.<sup>2</sup> ويرى الأستاذ الدكتور "عمار بوحوش" أن من مبادئ الإدارة الالكترونية الحكومية تتمثل فيما يلي:

**1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** فالاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من

المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم

<sup>1</sup> رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، 2004، ص3.

<sup>2</sup> رأفت رضوان، مرجع سابق، ص15.

تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة للمعلومات المتوفرة، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.<sup>1</sup>

2-إدارة الوثائق: توثيق مراسلات المؤسسة وسهولة الحفظ والاسترجاع في إطار من الأمان والسرية المتعلقة بحفظ وثائق المؤسسة.

3-حفظ وتخزين كافة المكاتبات المتبادلة بين المؤسسة والجهات الخارجية التي تتعامل معها بما يساهم في خلق أرشيف إلكتروني لكل كيان داخل المؤسسة يسمح بسهولة استرجاع وعرض المكاتبات المرسله أو المستقبله.<sup>2</sup>

السؤال (05): ما هي أهمية الأرشيف الإلكتروني حسب رأيكم؟

الجدول(9): يوضح أهمية الأرشيف الإلكتروني حسب رأي العمال بالبلدية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أهمية إعلامية	5	16.66%
أهمية ثقافية	20	66.66%
أهمية علمية	5	16.66%
المجموع	30	100%

من خلال الإجابات في الجدول أعلاه يتضح أن أهمية الأرشيف الإلكتروني؛ أهمية ثقافية بنسبة 66.66 % وذلك لأنها تساهم في نشر الوعي لدى الناس بأهمية الأرشيف والحفاظ عليه. لدى ينصح بإقامة المعارض المختلفة من حين لآخر بدور الأرشيف لتمكين المواطن من معرفة ما يحتويه من أشياء قيمة تربطهم بالماضي. وإنشاء مطبوعات تعرف بمحتوى ما يملكه.<sup>3</sup> فالبلدية تعد حاملة البيانات لكل ولاية فهي تمكن من إحصاء السكان

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة الماجستير، قسم العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010-2009، ص13.

<sup>2</sup> رأفت رضوان، مرجع سابق، ص11.

<sup>3</sup> إبراهيم بوسمغون، مرجع سابق، ص33.



فتسهل على الأفراد والمؤسسات. وكانت نسبة المستجوبين بأن للأرشيف أهمية علمية: هي 16.66% ويرجع ذلك إلى انه يسمح بإنتاج فكري جديد أو إبداع نماذج معرفية جديدة ولتحقيق هذا الهدف تلجأ هذه الفئة إلى عدة أنواع من الوثائق الأرشيفية التي هي بمثابة نقطة انطلاق، و تستعمل الوثيقة الأرشيفية كوسيلة إثبات عندما تحتوي على معلومات صعبة ومتأكد من صحتها بحيث؛ أنتجت في إطار رسمي مثل الوثائق التي تستعمل كوسيلة إثبات حقوق شرعية أي الإثبات بمعناه القانوني، لا يعتبر الأرشيف كمصدر أدبي فقط ولكن يشكل منذ القدم وسيلة قانونية لا جدال فيها تسمح لصاحبها بإثبات حقوقه وأملاكه أما فيما يخص الأهمية الإعلامية فبلغت نسبتها 16.66% فالأرشيف أحد أهم أضلاع المعلومات، وذلك لأنه يقوم بدور مؤثر وخطير في حياة الأمة فهو ذاكرتها الحيوية الذي يسجل تاريخها ويرصد تطورها إلى جانب الدور المؤثر الذي يقوم به في الحياة اليومية للفرد والمجتمع، ونظرا لأهمية الأرشيف الإلكتروني فإن الوثائق الأرشيفية تتميز بعدة خصائص أبرزها مايلي:

- 1- الوثيقة الأرشيفية تحفظ وتصان نظرا لقيمة المعلومات التي تحتويها، فهي أثبتت قيمتها وأهميتها عبر المدة الزمنية الطويلة التي مرت بها، حيث يمكن العودة إليها واستعمالها كدليل ذو مصداقية.
- 2- إن الوسائط التي حفظ بها الأرشيف منذ الحضارات الأولى تغيرت في كل مرة باكتشاف وسائط جديدة سهلت للبشرية حفظ موروثها الثقافي، العلمي، الحضاري، والإداري.<sup>1</sup>
- 3- الوثائق الأرشيفية مدونه لمختلف العقود التوثيقية وهي منبع من المعلومات الهامة لأشخاص يعيشون في مجتمع معين من شأنها أن تساهم في إظهار الحقائق أمام الهيئات الخاصة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم بوسمغون، المرجع نفسه، ص 27.

<sup>2</sup> نعمات يحي صابر الصافي، تطور نظم الأرشيف بالسودان، لنيل درجة البكالوريوس، كلية الآداب، جامعة الخرطوم، 2012، ص 29.

المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية الجديدة المستخدمة في البلدية.

السؤال (06): هل تستخدم مؤسستكم الأساليب التكنولوجية الحديثة؟

جدول (10): يوضح درجة اعتماد عمال البلدية على الأساليب التكنولوجية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.7%
لا	1	3.3%
المجموع	30	100%

من خلال إجابات العاملين والتي توضح أن بلدية ورقلة تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة بنسبة ما يقارب 96.7% حيث؛ أن البلدية تشجع عمالها على استخدام التقنيات الحديثة وذلك تيقنا منها بأنها تساعدهم في توفير اتصالات للعمال فيما بينهم وكذلك بين العمال والأفراد المقبلين على استخراج وثائقهم، وهذا ما يخلق نوع من الجودة والدقة مما يساعدهم أيضا على تطوير وتحسين آدائهم مما يؤدي إلى تحقيق أهداف البلدية بسرعة، أما ما نسبته 3.3% من المصالح التي لم تزود بعد بتكنولوجيا الاتصال الجديدة فهذا راجع إلى أمور تنظيمية إدارية.

السؤال (07): فيما تتمثل طبيعة تكنولوجيا الاتصال التي تستخدمونها في عملكم؟

جدول (11): يوضح وسائل الاتصال الأكثر استخداما في البلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
3.3%	1	الهاتف
80%	24	الحاسوب
13.3%	4	الفاكس
3.3%	1	أخرى
100%	30	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن جهاز الحاسوب هو التكنولوجيا الأكثر استعمالا لدى العاملين بالبلدية بنسبة 80% ويرجع ذلك إلى أن التكنولوجيات الجديدة تعتبر نظم اتصالات وسممة مميزة لعصرنا.<sup>1</sup> وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بنحاز البيانات الحسائية ومعالجة المعلومات ومن ثم إخراجها في شكل صورة أو صوت.<sup>2</sup> و يلعب الحاسوب الإلكتروني دورا مهما في تصميم و بناء نظم المعلومات الحديثة فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة والدقة والثقة والصلاحية مع الكفاءة العالية في الأداء، كما يقوم بإجراء العمليات الحسائية المعقدة و التي يصعب تنفيذها يدويا بالإضافة إلى قدرته الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أوقات ضئيلة للغاية.<sup>3</sup>

وعليه يتكون الحاسوب من:

<sup>1</sup> مي العبد الله، مرجع سابق، ص313.

<sup>2</sup> هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، ص20.

<sup>3</sup> حمزي فتيحة، قسوم فيصل، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسة، -دراسة حالة مفوضية اتصالات الجزائر "ورقلة"، مذكرة ليسانس، جامعة ورقلة، 2012-2013 ص28.

1- نظام الإدخال: ويتضمن جميع الوحدات التي بواسطتها تدخل البيانات والمعلومات، والأوامر إلى الحاسوب.

2- نظام العمليات: ويتضمن وحدة المعالجة المركزية، وتختلف هذه الوحدة من حيث الحركة، وعدد العمليات من جهاز إلى آخر وتتكون من: وحدة التحكم و وحدة الحساب والمنطق

3- نظام التخزين أو الذاكرة: يتولى هذا النظام تخزين المعلومات، والبيانات، وتمكين وحدة المعالجة المركزية من الوصول إليها بسرعة.

4- نظام النتائج المخرجات: ويشتمل هذا النظام على الوحدات التي نحصل على نتائج العمليات التي أجراها الحاسوب.<sup>1</sup>

وبعد الحاسوب نجد الفاكس هذا الأخير الذي نسبته 13.3%، ويليه مباشرة في المرتبة الثالثة الهاتف ب نسبة 3.3%، حيث يستخدم في إجراء العمليات الاتصالية بين مختلف المصالح، والهاتف جهاز يسمح بإرسال الإشارات الصوتية محل إشارات التلغراف، و قد ساعد على الاتصال الفوري بعيد المدى، والذي تقدر مدة ولادته أربعين عاما، و تعد هذه الفترة الطويلة غير مبررة منذ أن نجح "مايكل فاراداي" عام 1831 في إظهار كيف أن إفرازات قطعة من الحديد و الفولاذ تتحول إلى نبضات كهربائية؟ و مع ذلك فقد كان لابد من انتظار "ألكسندر غراهام بل" ليقوم عام 1876 بالخطوة المنطقية التالية و هي إرسال الصوت البشري عبر الأسلاك، وهكذا فقد كان لابد من انتظار رجل أعمال ذي رؤية و خيال يستوعب الإمكانيات الواسعة التي ينطوي عليها مثل هذا الاختراع.<sup>2</sup> وأخرى أي الوسائل التقليدية بنسبة 3.3% وشملت السجلات والوثائق الورقية والبريد الإلكتروني.

<sup>1</sup> محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2008، ص 280، 281.  
<sup>2</sup> فيصل علي فرحان المخالفي، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات مع دراسة لواقع الصحيفة اليمنية، المكتب الجامعي الحديث، دون طبعة، مصر، 2005، ص 88.

الجدول(12): يوضح الوسيلة المستخدمة من طرف عمال البلدية حسب متغير الجنس

المجموع		إناث		ذكور		الجنس
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
%3.3	1	%0	0	%8.33	1	الهاتف
%80	24	%83.33	15	%75	9	الحاسوب
%13.3	4	%11.11	2	%16.66	2	الفاكس
%3.3	1	%5.55	1	%0	0	أخرى
%100	30	%100	18	%100	12	المجموع

(كا<sup>2</sup>) المحسوبة: 6.51 (كا<sup>2</sup>) الجدولية: 7.815 درجة الحرية: 3 عند مستوى الدلالة 0.05

تبرز نتائج الجدول وجود تقارب بين الجنسين، في تفضيل اعتمادهم على جهاز الحاسوب، حيث سجلت أعلى نسبة لدى الإناث بـ 83.33%، وبنسبة أقل لدى الذكور بنسبة 75%، كما يوضح الجدول استعمال الفاكس من طرف الذكور بنسبة 16.66%، في حين مثلت النسبة لدى الإناث بـ 11.11%. كما أن التقارب بين الجنسين يتضح أكثر من خلال حساب (كا<sup>2</sup>) لمعرفة الفروق الجوهرية على أرقام الجداول، حيث نجد (كا<sup>2</sup>) المحسوبة تساوي 6.51 وهي اصغر من (كا<sup>2</sup>) الجدولية: 7.815 تحت درجة الحرية: 3 عند مستوى الدلالة 0.05 إذن ليست هناك فروق جوهرية بين جنسي الباحثين فيما يخص الوسيلة المعتمدة في إنجاز المهام الإدارية.

جدول (13): يوضح الوسيلة المستخدمة من طرف عمال البلدية حسب متغير المستوى التعليمي

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		المستوى التعليمي
النسبة	العدد	النسبة ا	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الإجابة
%3.3	1	%00	00	%00	00	%50	1	%00	00	الهاتف
%80	24	%90.47	19	%71.42	05	%00	00	%00	00	الحاسوب
%3.3	4	%9.52	2	%28.57	2	%00	00	%00	00	الفاكس
%3.3	1	%00	00	%00	00	%50	1	%00	00	أخرى
%100	30	%100	21	%100	07	%100	02	%00	00	المجموع
(كا <sup>2</sup> ) المحسوبة: 11.9 (كا <sup>2</sup> ) الجدولية: 16.919 درجة الحرية: 9 عند دلالة مستوى 0.05.										

إن ما يلفت الانتباه في الجدول، أنّ حاملي الشهادات الجامعية يفضلون جهاز الحاسوب في القيام بمهامهم الإدارية بنسبة 90.47% ويلي بعدها المستوى الثانوي بنسبة 71.42% أين يظهر استعمال الفاكس للمستوى الثانوي بنسبة 28.57% والمستوى الجامعي بنسبة 9.52%، كما أن التقارب في المستوى التعليمي يتضح أكثر من خلال حساب (كا<sup>2</sup>) لمعرفة الفروق الجوهرية على أرقام الجداول، حيث نجد (كا<sup>2</sup>) المحسوبة تساوي 11.9 وهي اصغر من (كا<sup>2</sup>) الجدولية: 16.919 تحت درجة الحرية: 9 عند مستوى الدلالة 0.05 إذن ليست هناك فروق جوهرية في المستوى التعليمي للمبحوثين فيما يخص الوسيلة المعتمدة في إنجاز المهام الإدارية.

السؤال (08): هل تستخدم الحاسوب؟

جدول (14): يمثل استخدام الحاسوب من طرف العاملين بالبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
80%	24	دائما
13.3%	4	غالبا
10%	2	أحيانا
00%	00	أبدا
100%	30	المجموع

تبين نتائج الجدول أن نسبة المستجوبين الذين أجابوا بـ "دائما" تقدر بـ 80% أما الذين يستخدمونه "غالبا" فكانت نسبتهم 13.3% والذين اقروا بأن استخدامهم للحاسوب "أحيانا" كانت نسبتهم 10% ولم تكن هناك إجابة بـ "أبدا" فكانت النسبة 00%، وقد بينت نتائج دراسة مشاهجة لدراستنا، دراسة إبراهيم بوسمغون "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف" أن جهاز الحاسوب أصبح من الأمور الضرورية في الحياة المهنية والدراسية والشخصية، وأن نسبة المبحوثين الذين يمتلكون جهاز حاسوب ويحسنون استعماله كانت 90% في المقابل هناك نسبة 10% لا يحسنون استعماله وهذا دليل على الإمكانيات العلمية والفنية التي تتوفر عليها القائمون على مصالح الأرشيف عبر ولاية قسنطينة، وبما أن جهاز الحاسوب بوابة إلكترونية وتكنولوجية والتسيير الحديث للأرشيف فمن الضروري على الأرشيفي أن تكون له مهارات في الميدان.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم بوسمغون، مرجع سابق، ص 147.

الجدول(15): يمثل درجة استخدام الحاسوب من طرف العاملين البلدية حسب متغير الجنس.

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
دائما	10	%83.33	14	%77.77	24	%80	
غالبا	1	%8.33	3	%16.66	4	%13.3	
أحيانا	1	%8.33	1	%5.55	2	%10	
أبدا	00	%00	00	%00	00	%00	
المجموع	12	%100	18	%100	30	%100	

(ك<sup>2</sup>) المحسوبة: 3.445، (ك<sup>2</sup>) الجدولية: 3.831 درجة الحرية: 1 عند مستوى الدلالة 0.05

تبرز نتائج الجدول عن وجود تقارب بين الجنسين من حيث درجة استخدامهم للحاسوب، حيث كانت الإجابة "دائما" تمثل أعلى نسبة عند الذكور بـ %83.33، وبنسبة أقل لدى الإناث %77.77، بينما الإجابة "غالبا" كانت أقل نسبة للذكور بـ %8.33، و للإناث بـ %16.66 في حين الإجابة "أحيانا" كانت للذكور بنسبة %8.33 والإناث بنسبة %5.55، أما بخصوص الإجابة "أبدا" فكانت نسبتها منعدمة %0، كما ان التقارب بين الجنسين يتضح أكثر من خلال حساب (ك<sup>2</sup>) لمعرفة الفروق الجوهرية على أرقام الجداول، بحيث نجد (ك<sup>2</sup>) المحسوبة تساوي 3.445 وهي اصغر من (ك<sup>2</sup>) الجدولية: 3.831 تحت درجة الحرية: 1 عند مستوى الدلالة 0.05 إذن ليست هناك فروق جوهرية بين جنسي الباحثين فيما يخص درجة استخدامهم للجهاز الحاسوب.



السؤال (09): كيف تقيم استخدامك للحاسوب؟

جدول (16): يوضح درجة استخدام الحاسوب من طرف العاملين بالبلدية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	2	6,7%
متوسط	15	50%
كبير	13	43,3%
المجموع	30	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه تبين أن درجة استخدام الحاسوب من طرف العاملين في الإجابة "متوسط" احتلت أعلى نسبة بـ 50% ودرجة تحكمية "كبير" بنسبة متقاربة من الأولى حوالي 43,3%، أما فيما يخص "ضعيف" فكانت 6,7%، وهذا ما تقارب مع دراسة إبراهيم بوسمغون وأظهرت نتائجها أن مستوى التحكم "متوسط" مانسبته 45% ربما تفسره حداثة استخدام الحاسوب في المهام اليومية للعاملين في قطاع الأرشيف. ولأن الحاسوب من الأدوات الحديثة الكفيلة بتحسين أداء مصالح الأرشيف إذا أحسن استغلاله، لذا فإن التمكين من الحاسوب معناه التمكين من التسيير الآلي للأعمال الإدارية والوصول إلى الأرشيف الرقمي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم بوسمغون، مرجع سابق، ص 147.

الجدول(17): يوضح درجة استخدام الحاسوب من طرف العاملين حسب متغير الجنس.

المجموع		إناث		ذكور		الجنس
المجموع	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%6.7	2	%5.55	1	%8.33	1	ضعيف
%50	15	%55.55	10	%41.66	5	متوسط
%43.3	13	%23.33	7	%50	6	كبير
%100	30	%100	18	%100	12	المجموع

(كا<sup>2</sup>) المحسوبية: 1.8 (كا<sup>2</sup>) الجدولية: 26.269 درجة الحرية: 16 عند مستوى الدلالة 0.05

تبرز نتائج الجدول عن وجود تقارب في درجة استخدام الحاسوب حيث؛ سجلت أعلى نسبة لدى الإناث ب55.55%، وبنسبة متقاربة لدى الذكور بنسبة 41.66% بدرجة تحكم متوسطة، كما يوضح الجدول درجة كبيرة من طرف الذكور بنسبة 50%، في حين مثلت النسبة لدى الإناث ب23.33%. وعند الدرجة الضعيفة سجلت مانسبته 8.33% لدى الذكور ويقابله مانسبته 5.55% عند الإناث، كما أن التقارب بين الجنسين يتضح أكثر من خلال حساب (كا<sup>2</sup>) لمعرفة الفروق الجوهرية على أرقام الجدول، حيث نجد (كا<sup>2</sup>) المحسوبية تساوي 1.8 وهي اصغر من (كا<sup>2</sup>) الجدولية: 26.269 تحت درجة الحرية: 3 عند مستوى الدلالة 0.05 إذن ليست هناك فروق جوهرية بين جنسي الباحثين فيما يخص درجة استخدام الحاسوب من طرف العاملين في انجاز المهام الإدارية.

السؤال (10): هل شبكة الحاسوب مرتبطة بشبكة محلية؟

جدول: (18) يوضح عدد الحواسيب المرتبطة بالشبكة المحلية للبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%66.66	20	نعم
%33.33	10	لا
%100	30	المجموع

توضح نتائج الجدول أعلاه من خلال إجابات العاملين أن عدد الحواسيب المرتبطة بالشبكة المحلية لبلدية ورقلة مثلت ما نسبته 66.66 %، وهذه النسبة تعود إلى الاعتماد على الانترنت في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح وفروع البلديات من خلال اعتماد السجل الوطني على مستوى وزارة الداخلية الذي يسمح بالإحصاء<sup>1</sup>. أما بالنسبة للحواسيب الغير مرتبطة بالشبكة فمثلت ما نسبته 33.33% وهذا راجع إلى أمور إدارية تنظيمية.

السؤال(11): هل تستخدم شبكة الانترنت؟

جدول(19): يوضح نمط استخدام شبكة الانترنت من طرف العمال بالبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
30%	9	دائما
53.33%	16	غالبا
10%	3	أحيانا
6.66%	2	نادرا
100%	30	المجموع

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه كيف أن نمط استخدام شبكة الانترنت من طرف عمال البلدية يتباين من عامل لآخر فكانت الإجابة "غالبا" حصلت على أعلى نسبة بـ 53,33%، ما يمثلون 16 مفردة، وهذا يدل على أن العاملين غالبا ما يستخدمون شبكة الانترنت كونها تساعدهم على التواصل فيما بين مختلف المصالح الإدارية للبلدية، أما الذين أجابوا بـ "دائما" فكانت نسبتهم 30% ، وهذا دليل على أن هناك عدد من العمال يستخدمون شبكة الانترنت بصفة دائمة. أما باقي المستجوبين فتراوحت إجاباتهم ما بين "أحيانا" و "نادرا"

<sup>1</sup> مقابلة علمية مع مدير الشؤون الاجتماعية والثقافية السيد عبد الحميد فقير، يوم الاثنين 2016/05/02، على الساعة 11:20، في مقر بلدية ورقلة.

فالأولى كانت بنسبة 10 % ، أما الأخيرة فكانت بنسبة 6.66 % وهذه التطورات التكنولوجية أدت إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض لها العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بالتنظيم بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترنت. شبكة الإنترنت هي " شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل FTP و HTTP وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة.<sup>1</sup> ونستنتج أن الانترنت تساهم في عملية الربط بين مختلف بلديات الوطن.

السؤال (12): لماذا تستخدم الانترنت؟

جدول (20): يوضح أسباب استخدام الانترنت لدى العاملين.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
33.33%	10	الحصول على المعلومات
46.66%	14	نقل الملفات
30%	9	تبادل المعلومات مع الآخرين
100%	30	المجموع

يبين الجدول أسباب استخدام الانترنت حيث أن الاستخدام الكبير للانترنت كان من أجل نقل الملفات وذلك بنسبة 46.66 %، تليها الحصول على المعلومات بنسبة 33.33 %، وبعدها تبادل المعلومات والبيانات

<sup>1</sup> حورية بولعودات، مرجع سابق، ص 89.

مع المصالح الأخرى بنسبة 30%، حيث تسمح هذه الخدمة بالحصول على نسخ وبرمجيات أو ملفات أو معطيات للاستخدام الشخصي بهدف المعالجة.<sup>1</sup>

أنواع سحب الملفات: تصنف على حسب بروتوكول نقل الملفات إلى ثلاثة أصناف:

1. تلك التي يتم عرضها فوراً ببرنامج التصفح.

2. تلك التي يتم عرضها ببرنامج تابع ملائم.

3. تلك التي يتم عرضها حفظها والنفاد إليها بطريقة أخرى.<sup>2</sup>

السؤال (13): هل تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

جدول (21): يوضح صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل العاملين بالبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
76.66%	23	نعم
23.33%	7	لا
100%	30	المجموع

يوضح الجدول الصعوبات التي تواجه العاملين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة وذلك بنسبة 76.66% بينما 23.33% لا تواجههم صعوبات في ذلك، ويعود السبب إلى عدم معرفة العاملين للطريقة الصحيحة لعملية إدخال البيانات وتسيير البرامج الأرشيفية مما استلزم القيام بدورات تكوينية حسب

<sup>1</sup> عبد المجيد الرفاعي، نظم المعلومات الحديثة في المكتبات والأرشيف، العدد 6، مجلة العربية، 12-09-2007.  
<sup>2</sup> نيل باريت، تعلم مهارات استخدام الانترنت، ت: مركز التعريب والترجمة، الدار العربية للعلوم، ط1، 1998، ص35.

التصريحات التي حصلنا عليها من المقابلة التي أجريناها<sup>1</sup> ويظهر ذلك من خلال المشاكل التي تواجههم وسيوضح ذلك حليا في الجدول التالي الذي يوضح مشاكل استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لدى عمال البلدية.

جدول (22): معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لدى عمال البلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
33.33%	10	مشاكل لغوية
66.66%	20	مشاكل تقنية
100%	30	المجموع

تواجه العاملين بالبلدية صعوبات تمثلت أغلبها في المشاكل التقنية عند استعمال هذه التكنولوجيا كتشغيلها و الأعطاب وذلك بنسبة 66.66% وهذا ما جعل القائمين على تسير بلدية ورقلة يخصصون جانب معتبر من أنشطتها الداخلية للصيانة الدورية لأجهزة الإعلام الآلي أو شبكاتها الداخلية، أو مختلف أجهزتها أو محاولة التحديث فيها و في برمجياتها، فمن خلال زيارتنا الميدانية لمقر المؤسسة لاحظنا حداثة أجهزة الإعلام الآلي و توفر عمال صيانة يتابعون الأجهزة باستمرار. وهذا يؤدي إلى زيادة أداء الأعمال في وقتها وبالتالي زيادة أداء المؤسسة، وأما بالنسبة للمشاكل اللغوية وبصفة خاصة استعمال اللغات الأجنبية التي كانت بنسبة 33.33% وهذا نتيجة للتغيير الحاصل في المستوى التعليمي لكل عامل.

<sup>1</sup> مقابلة علمية مع مدير الشؤون الاجتماعية والثقافية السيد عبد الحميد فقير، يوم الاثنين 2016/05/02، على الساعة 11:20، في مقر بلدية ورقلة.

السؤال (14) : هل تستعملون شبكات الاتصال الخارجية بباقي المؤسسات الأخرى؟

جدول (23): يوضح مدى اعتماد بلدية ورقلة على شبكات الاتصال الخارجية بباقي المؤسسات الأخرى.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	16.33%
لا	25	83.33%
المجموع	30	100%

تبين نتائج الجدول أعلاه مدى اعتماد بلدية ورقلة على شبكات الاتصال الخارجية بباقي المؤسسات الأخرى، فمن خلال الإجابات التي تحصلنا عليها عبر الاستبيان الذي وزعناه تبين لنا أنّ أغلب العاملين أجابوا ب"لا" ما كانت نسبتهم 83,33%، وهذا يرجع إلى الاعتماد المكثف على الشبكة المحلية والتعامل مع الأفراد في استخراج الوثائق. أما الذين أجابوا ب"نعم" فكانت نسبتهم 16,33% حيث؛ أن أغلب المستجوبين أقروا بأنهم لا يعتمدون على شبكات الاتصال الخارجية بين البلدية وباقي المؤسسات الأخرى وكذلك من التصريحات التي حصلنا عليها من خلال المقابلة التي أجريناها حيث أنّه لا يوجد تواصل إلكتروني بين البلديات فيما بينهم وبين البلدية والمؤسسات الأخرى، لكن هذا لا يعني غياب التواصل، بل أنه يتم عبر الهاتف أو الفاكس الذي يتم التواصل به على مستوى وطني في إرسال الوثائق ومن بين المؤسسات التي تتواصل معها البلدية نجد مديرية التخطيط ووزارة العدل، حيث يتم إرسال مجموعة من الإحصائيات شهريا من قبل البلدية لتسهيل عمل هذه المؤسسات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة علمية مع مدير الشؤون الاجتماعية والثقافية السيد عبد الحميد فقير، يوم الاثنين 2016/05/02، على الساعة 11:20، في مقر بلدية ورقلة.

المحور الرابع: اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في معالجة الأرشيف الرقمي داخل بلدية ورقلة.

السؤال (15): ماذا يوفر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للمستخدمين بالبلدية؟

جدول (24): يوضح مدى توفير استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للعاملين لبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	06	السرعة في العمل
40%	12	السرية في العمل
33.33%	10	الكفاءة والفعالية
6.66%	02	العمل الجماعي
100%	30	المجموع

تبين نتائج الجدول أعلاه ما يوفره استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للعمال داخل البلدية، فمن خلال إجابات العاملين بالبلدية أقر ما كانت نسبتهم 40% أي ما يعادل 12 مفردة من إجمالي المفردات بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة يوفر "السرية في العمل" ويرجع هذا لما تحمله بيانات الأفراد من أهمية بالغة فهي تحتوي على صور وأرقام سرية وبصمات، بينما نرى أن ما نسبتهم 33,33% توفر لهم "الكفاءة والفعالية" فالتكنولوجيا الجديدة تسمح بتوفير كفاءة وتحسين في الأداء لدى العاملين وبالسرية العالية في الاستخدام و الدقة: و تعني أن تكون المعلومات في الصورة الصحيحة خالية من أي أخطاء و دقيقة حتى تمكن من الاعتماد في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصور واقع الأحوال.<sup>1</sup> و واللاتزامنية : وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع

غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الإسلامية غزة، 2008، ص51.

<sup>2</sup> عبد الأمير فيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر، عمان، 2005، ص24.



وقابلية التحول : وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء وسيط لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى مطبوعة أو مقروءة.<sup>1</sup> مما يكفل السرعة في العمل والتي كانت نسبتها 20%<sup>2</sup>. أما بالنسبة للعمل الجماعي فكانت نسبته 6.6% حيث تناقصت التنقلات بين المكاتب من خلال عملية التفاعلية وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثيراً على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد وكذلك المستقبل ويطلق على القائمين بالاتصال مشاركين بدلاً من مصادر، وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: التبادل، التحكم<sup>3</sup>.

### 6/ تحليل نتائج المحور الرابع: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في معالجة الأرشيف

الرقمي داخل بلدية ورقلة.

السؤال (15): ماذا يوفر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للمستخدمين بالبلدية؟

جدول (24): يوضح مدى توفير استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للعاملين لبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	06	السرعة في العمل
40%	12	السرية في العمل
33.33%	10	الكفاءة والفعالية
6.66%	02	العمل الجماعي
100%	30	المجموع

<sup>1</sup> حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال : المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي : تكنولوجيا جديدة لعلم جديد، جامعة البحرين، 7-9 أبريل 2009، ص 507.

<sup>2</sup> حسن رضا النجار، نفس المرجع، ص 507.

<sup>3</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص 177.

تبين نتائج الجدول أعلاه ما يوفره استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للعمال داخل البلدية، فمن خلال إجابات العاملين بالبلدية أقرّ ما كانت نسبتهم 40% أي ما يعادل 12 مفردة من إجمالي المفردات بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة يوفر "السرية في العمل" ويرجع هذا لما تحمله بيانات الأفراد من أهمية بالغة فهي تحتوي على صور وأرقام سرية وبصمات، بينما نرى أن ما نسبتهم 33,33% توفر لهم "الكفاءة والفعالية" فالتكنولوجيا الجديدة تسمح بتوفير كفاءة وتحسين في الأداء لدى العاملين وبالسرية العالية في الاستخدام و الدقة: و تعني أن تكون المعلومات في الصورة الصحيحة خالية من أي أخطاء و دقيقة حتى تمكن من الاعتماد في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصور واقع الأحوال.<sup>1</sup> واللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.<sup>2</sup> وقابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء وسيط لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى مطبوعة أو مقروءة.<sup>3</sup> مما يكفل السرعة في العمل والتي كانت نسبتها 20%.<sup>4</sup> أما بالنسبة للعمل الجماعي فكانت نسبته 6.6% حيث تناقصت التنقلات بين المكاتب من خلال عملية التفاعلية وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثيرا على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد وكذلك المستقبل ويطلق على القائمين بالاتصال مشاركين بدلا من مصادر، وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: التبادل، التحكم<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الإسلامية غزة، 2008، ص 51.

<sup>2</sup> عبد الأمير فيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر، عمان، 2005، ص 24.

<sup>3</sup> حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال: المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي: تكنولوجيا جديدة لعلم جديد جامعة البحرين، 9-19 أبريل 2009، ص 507.

<sup>4</sup> حسن رضا النجار، نفس المرجع، ص 507.

<sup>5</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص 177.

السؤال (16): أي الأنواع التكنولوجية الجديدة تساهم في تحسين العمل في البلدية؟

جدول (25): يوضح أهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي تساهم في تحسين العمل في البلدية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الشبكات	14	46.66%
الهاتف	1	3.33%
الحاسب الآلي	15	50%
المجموع	30	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبتهم 50% من مجموع العاملين بالبلدية يرون أنّ الحاسب الآلي هو التكنولوجيا الأكثر مساهمة في تحسين العمل بالبلدية حيث؛ أنّ القائمين عليها يشجعون العمال على استخدام هذه التكنولوجيات، في حين أن ما نسبتهم 46,66% يرون أن الشبكات تحسن من عملهم وبالنسبة للهاتف فكان بنسبة 3,33% أي؛ أن العمال يرون أن استخدام الهاتف يساهم في تحسين العمل ولكن بنسبة ضعيفة. وانطلاقاً من هذا نرى أنّ البلدية بعد تبنيها للتكنولوجيات الجديدة في مجال الاتصال تتابع بذلك تشجيع موظفيها على استخدام هذه التكنولوجيات وذلك تيقناً منها بأنها تساعدهم على توفير الاتصالات بينهم وذلك بنوع من الجودة والدقة مما يساعدها على تطوير وتحسين أدائها مما يؤدي إلى بلوغ وتحقيق أهدافها بسرعة وهذا ما تسعى إليه الجزائر في تطبيقها لمشروع الحكومة الإلكترونية.

السؤال (17): كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التواصل الجيد بين مصالح البلدية؟

جدول (26): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التواصل الجيد بين المصالح البلدية.

النسبة	التكرار	الإجابة
83.33%	25	نعم
16.66%	5	لا
100%	30	المجموع

تبين نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبتهم 83.33 % من أفراد عينة الدراسة أجابوا بـ "نعم" فهم يوافقون

على استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة بلدية ورقلة حيث تساهم في عملية تقييم الأداء والتواصل الجيد بالمؤسسة، في حين أنّ ما نسبتهم 16.66% أجابوا بـ "لا" وهي النسبة التي تمثلها المصالح التي لم تجهز بعد بهذه التكنولوجيا، هذا ما يدفعنا إلى القول بأن تقنيات الاتصال الجديدة بلدية ورقلة توفر معلومات عن أداء العمال وإنجازات هو كذا عن سرعة إنجاز الوظائف وسير العمل و ذلك عبر الشبكات الداخلية للمؤسسة ، كما أنّها تساهم

في دقة التخزين وحفظ نتائج التقييم عبر أجهزة الحاسب الآلي مما يتيح الرجوع إليها في أي وقت آخر ومقارنتها بالنتائج السابقة لتقييم الأداء، مما يؤدي بالتجنب لأخطاء مستقبلية وكذا تطوير نشاط البلدية.

وهذا ما لاحظناه من خلال تواجدنا بالمؤسسة إذ أصبح في يد الموظف أن إنجاز الأعمال لا يكلفها وهو جالس في مكتبه كما يمكنها الاتصال بزميله أو رئيسه من خلال خدمة البريد الإلكتروني أو الهاتف النقال، بان تقنيات الاتصال بالمؤسسة توفر على العمال الكثير من الجهد المبذول.

السؤال (18): هل تقوم المؤسسة بدورات تكوينية في تكنولوجيا الاتصال الجديدة للمستخدمين؟

جدول (27): يوضح عدد العمال المكونين بالبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
83.33%	25	نعم
16.66%	5	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبتهم 83.33% من أفراد العينة أجابوا بـ "نعم" فهم يوافقون على أن البلدية تقوم بإجراء دورات تكوينية لتدريب العمال على استخدام تكنولوجيات الاتصال الموجودة بها، في حين أجاب 16.66% من المستجوبين بـ "لا"، فهناك ارتفاع بسيط في نسبة العمال الذين يرون أنّ مستواهم متدني في استخدام تكنولوجيات الاتصال الموجودة بالمؤسسة وأنهم يحتاجون إلى تدريب أكثر، إذ لا يكفي العمال التحكم في أجهزة الإعلام الآلي فقط التي تعتبر البنية التحتية لشبكات المعلومات بالمؤسسة و خدمة البريد الإلكتروني، إذ تتطلب هذه الأخيرة الدراية بكيفية استعمالها وكذا بحباياها فمن خلال ما لاحظناه في فترة إعدادنا للدراسة أن بدأ العمل بالمؤسسة أو الكتيبات التي تتضمن كيفية استعمال هذه التكنولوجيات وحدها لا تكفي لتوفير التدريب أو إلمام العامل بكيفية استخدامها خاصة و أنها تتميز بنوع من التعقيد في استعمالها و خاصة عند المرة الأولى، إذ خصصت البلدية دورات تكوينية دورية، حتى تمكن العمال من التحكم فيها و كذا اطلاعهم بمختلف التحديثات التي تجرى عليه وهذا ما صرح به لنا خلال المقابلة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة علمية مع مدير الشؤون الاجتماعية والثقافية السيد عبد الحميد فقير، يوم الاثنين 2016/05/02، على الساعة 11:20، في مقر بلدية ورقلة.

السؤال(19)هل هناك ضغط على استخدام الأجهزة و التكنولوجيات المتوفرة بالمؤسسة؟

جدول (28): يوضح وتيرة استخدام التكنولوجيا المتوفرة في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
100%	30	نعم
00%	00	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن ما نسبته 100 % من العمال يرون وجود ضغط في استخدام تكنولوجيات الاتصال ببلدية ورقلة، وهذا ما استطعنا اكتشافه من خلال تواجدهم بمقر بلدية ورقلة وهذا راجع إلى كثافة العمل مع الأفراد في استخراج وثائقهم اللازمة وهي البلدية المركزية التي تتعامل مع الفروع الأخرى، إذ لاحظنا أن لكل موظف مكتب خاص به يتوفر على حاسب آلي موصول بالشبكات المتوفرة بالمؤسسة وكذا حيازته على هاتف نقال أو ثابت.

السؤال(20): هل تساهم تقنيات الاتصال بالمؤسسة في تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين بالبلدية؟

جدول (29): يمثل مساهمة تقنيات الاتصال بالمؤسسة في تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
100%	30	نعم
00%	00	لا
100%	30	المجموع

تعمل تكنولوجيا الاتصال الجديدة على تقليص مجهود العاملين بنسبة 100% ويتضح ما من شك أن عنصر الحفظ طويل المدى للأرشيفات الإلكترونية حيث يعتبر من أولويات السياسات الوطنية للمعلومات، دعمه ظهور المفهوم الحديث للحكومات الإلكترونية ورغم الحداثة النسبية للمجال الإلكتروني وعدم إلمامه بانعكاسات الحفظ المزمّن للوثائق الرقمية. غير أنه نظراً للتكلفة العالية التي يتطلبها بناء أنظمة إلكترونية متطورة وانعكاساتها على طبيعة العمل اليومي بمصالح الحفظ الدائم، تعمل كافة المؤسسات المتبنية لهذا الإجراء على تطبيق مبدأ الفرز الانتقائي للوثائق ذا القيمة العلمية والإستراتيجية.<sup>1</sup>

السؤال (21): هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال التكفل بقطاع الأرشيف؟

جدول (30): يوضح مدى استطاعة تكنولوجيا الاتصال الجديدة على التكفل بأرشيف البلدية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	100%
لا	00	00%
المجموع	30	100%

يظهر لنا من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن كل الباحثين أي مانسبتهم % 100 تتفق على فائدة إدخال تكنولوجيا الاتصال لقطاع الأرشيف بشرط التطبيق السليم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة ويأتي ذلك بالدراسة المسبقة التي تسبق إدخالها والاختيار السليم للعتاد والبرمجيات التي تستجيب لخصوصيات ومتطلبات الإدارات والمؤسسات التي تريد الاستفادة منها وتأهيل العاملين القائمين على قطاع الأرشيف، وهذا ما تسعى إليه الحكومة الإلكترونية.

<sup>1</sup> نعمات يحي صابر الصافي، مرجع سابق، ص 29.

السؤال(22): ما هي نتائج عملية الرقمنة في مصالح الأرشيف بالبلدية؟

جدول(31): يمثل نتائج عملية الرقمنة في مصالح الأرشيف بالبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
83.33%	25	إيجابية
16.66%	5	متوسطة
00%	00	ضعيفة
100%	30	المجموع

بين الجدول أعلاه تقييم النتائج المتحصل عليها من خلال عملية الرقمنة من طرف عمال البلدية، حيث قمنا بوضع هذا السؤال الذي جاءت النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة البحث حيث أن أكبر نسبة راضية عن النتائج المتحصل عليها بنسبة 83.33%، والثانية ترى أن النتائج المتحصل عليها متوسطة بنسبة 16.66% أما آخر نسبة وهي منعدمة. فإذا علمنا أن عملية الرقمنة لمصالح الأرشيف في بدايتها كانت منذ سنة 2003 فإن نسبة الراضين تعد إيجابية كما أن اكتساب الخبرة سيحسن الاستفادة من عملية الرقمنة ويمكن من التغلب على المشاكل التي تواجهها بعض المصالح في تعاملها مع الرقمنة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مقابلة علمية مع مدير الشؤون الاجتماعية والثقافية السيد عبد الحميد فقير، يوم الاثنين 2016/05/02، على الساعة 11:20، في مقر بلدية ورقلة.



السؤال (23): هل توجد مخاوف اتجاه استعمال الأرشيف الإلكتروني في البلدية؟

جدول (32): يبين مخاوف تبني الأرشيف الإلكتروني بالبلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
83.33%	25	نعم
16.33%	5	لا
100%	30	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه تبين لنا أن ما نسبتهم 83,33% أقرروا بأن هناك مخاوف من تبني

الأرشيف الإلكتروني بينما ما نسبتهم 16,33% يرون عكس ذلك حيث؛ يثير الأرشيف الإلكتروني مخاوف

عديدة في العالم ككل التي ولم تحيط بجميع الجوانب المرتبطة به كونه شيء جديد أفرزته تكنولوجيا الاتصال في

العقدين الماضيين والمتعلق بالمخاوف تجاه الأرشيف الإلكتروني فكانت الإجابات كما هو مبين في الجدول، حيث

أن عينة الدراسة تشعر بمخاوف تجاه الأرشيف، وهذا راجع لوجود جوسسسة على هذه البيانات تحدد عمليات

التعامل مع المعلومات في بيئة النظم، وتقنيات المعالجة والاتصال وتبادل البيانات وتحدد العمليات بما يلي:

1- تصنيف المعلومات: وهي عملية أساسية في أي نظام يتعلق بالمعلومات وتختلف المعلومات حسب

التصنيف المنشأة للبحث منها المتاحة التداول وسرية ومحظورة.

2- التوثيق: التوثيق يتطلب أن تكون سياسة الأمن موثوقة وأن تكون إجراءاتها ومكوناتها كاملة محل التوثيق

إضافة إلى خطط التعامل أوقات الطوارئ.

3- المهام والواجبات الإدارية والشخصية: إن مهام المتصلين بأمن المعلومات تبدأ من حسن اختيار وعمق

معارفهم النظرية وبشكل رئيسي تحليل المخاطر ووضع سياسة الإستراتيجية ووضع الأمن: من خلال وضع البناء

التقني.

4- وسائل الوصول إلى المعلومات المؤمنة: تتوزع هذه الوسائل إلى ثلاثة أنواع ما يملكه الشخص من البطاقة

المغناطيسية، وما يعرفه مثل كلمات السر أو الرقم الشخصي، وما يرتبط بذات الشخص مثل البصمة الإصبع أو بصمة العين والصوت.<sup>1</sup>

الجدول (33): يوضح مخاوف تبني الأرشيف الإلكتروني بالبلدية حسب متغير الجنس.

المجموع		إناث		ذكور		الجنس
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
83.33%	25	72.22%	13	100%	12	نعم
16.33%	5	27.77%	5	00%	0	لا
100%	30	100%	18	100%	12	المجموع
(كا <sup>2</sup> ) المحسوبية: 04 (كا <sup>2</sup> ) الجدولية: 3.831 درجة الحرية: 1 عند مستوى الدلالة 0.05						

تبرز نتائج الجدول عن وجود مخاوف من تبني الأرشيف الإلكتروني بين الجنسين العاملين بالبلدية، حيث سجلت أعلى نسبة لدى الذكور 100%، ونسبة متقاربة لدى الإناث بنسبة 72.22% بالإجابة بنعم، وهناك فئة من العاملين لا تتخوف من الأرشيف الإلكتروني من طرف الإناث بنسبة 27.77%، في حين مثلت النسبة لدى الذكور ب 00%.

كما أن التقارب في إبراز المخاوف بين الجنسين يتضح أكثر من خلال حساب (كا<sup>2</sup>) لمعرفة الفروق الجوهرية على أرقام الجداول، بحيث نجد (كا<sup>2</sup>) المحسوبية تساوي 04 وهي أكبر من الجدولية: 3.381 تحت درجة الحرية: 1 عند مستوى الدلالة 0.05 إذن هناك فروق جوهرية بين جنسي الباحثين فيما يخص المخاوف التي يثيرها الأرشيف الإلكتروني من طرف العاملين بالبلدية.

<sup>1</sup> يحي محمد المطري، الأنظمة الخبيثة، مجلة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، العدد الرابع والخمسون، ديسمبر 2005، ص 26، 27.

الجدول (34): يوضح مخاوف تبني الأرشيف الإلكتروني بالبلدية حسب متغير المستوى التعليمي.

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		المستوى التعليمي
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	الإجابة
%83.33	25	%95.23	20	%71.42	05	%00	00	%00	00	نعم
%16.33	05	%4.76	01	%28.57	02	%100	02	%00	00	لا
%100	30	%100	21	%100	07	%100	02	%00	00	المجموع

(ك<sup>2</sup>) المحسوبة: 12.85 (ك<sup>2</sup>) الجدولية: 5.991 درجة الحرية: 2 عند دلالة مستوى 0.05.

يتضح من خلال الجدول أنّ العمال حاملو الشهادات الجامعية يرون أن هناك مخاوف من الاعتماد على

الأرشيف الإلكتروني بنسبة 95.23% وتليها المستوى الثانوي بنسبة 71.42% وهذا نتيجة لأن التكنولوجيا

الجديدة للاتصال قد تتعرض إلى اختراق للبيانات وهذا راجع لوعي هذه الفئة، بينما ما نسبتهم

100% للمستوى المتوسط يرون أنه لا توجد مخاوف تترتب عن استخدام الأرشيف الإلكتروني، وتندم كلياً في

المستوى الابتدائي.

كما أن التقارب في المستوى التعليمي يتضح أكثر من خلال حساب (ك<sup>2</sup>) لمعرفة الفروق الجوهرية على

أرقام الجداول، بحيث نجد (ك<sup>2</sup>) المحسوبة تساوي 12.85 وهي أصغر من (ك<sup>2</sup>) الجدولية: 5.991 تحت درجة

الحرية: 2 عند مستوى الدلالة 0.05 إذن هناك فروق جوهرية بين مستوى الباحثين فيما يخص التخوف من

الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني.

الجدول (35): يوضح مخاوف تبني الأرشيف الإلكتروني بالبلدية حسب متغير الخبرة المهنية.

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		اقل من 5 سنوات		المستوى التعليمي
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	الإجابة
83.33%	25	00%	00	86.95%	20	100%	05	نعم
16.33%	5	100%	02	13.04%	03	00%	00	لا
100%	30	100%	02	100%	23	100%	05	المجموع
(كا <sup>2</sup> ) المحسوبة: 9 (كا <sup>2</sup> ) الجدولية: 5.991 درجة الحرية: 2 عند دلالة مستوى 0.05.								

يتضح من خلال الجدول أنّ العمال ذوو الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، يرون أن هناك مخاوف من

الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني بنسبة 100% وتليها ذوو الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 86.95%

وهذا نتيجة للتباين في الخبرة المهنية حيث أن احتكاك العاملين بالتكنولوجيا الجديدة للاتصال يكون داخل

المؤسسة وخارجها، بينما ما نسبتهم 13,04% ذوو الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات يرون بأنه لا توجد مخاوف

من الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني، بينما ما نسبتهم 100% من ذوو الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات

يرون أنّ هناك مخاوف تترتب عن استخدام الأرشيف الإلكتروني.

كما أن التقارب في المستوى التعليمي يتضح أكثر من خلال حساب (كا<sup>2</sup>) لمعرفة الفروق الجوهرية على

أرقام الجداول، بحيث نجد (كا<sup>2</sup>) المحسوبة تساوي 09 وهي أصغر من (كا<sup>2</sup>) الجدولية: 5.991 تحت درجة

الحرية:2 عند مستوى الدلالة 0.05 إذن هناك فروق جوهرية بين مستوى المبحوثين فيما يخص التخوف من الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني حسب متغير الخبرة المهنية.

### استنتاجات و خلاصة التحليل:

بعد كل ما تم عرضه من نتائج إجابات المبحوثين المتعلقة بمحاور الاستمارة يمكن استخلاص النتائج كالتالي:

#### المحور الثاني:اهتمام بلدية ورقلة والقائمين عليها تكنولوجيا الاتصال الجديدة

-من خلال تحليلنا السابق يتضح لدينا أن البلدية تسير التطور التكنولوجي ما نسبته 96.9% من حيث عدد اقتناء تكنولوجيا الاتصال الجديدة، وتعد نسبة 3.3% من المصالح التي مازالت لم تزود بالحاسوب.

-من خلال إجابات عمال بلدية ورقلة يتضح لنا أنه لا يوجد اطلاع على التجارب الدولية في أرشفة الوثائق الكترونيا بنسبة 83,3% أما باقي العمال والذين كانت نسبتهم 16,7% لديهم خلفيات حول التجارب الدولية في الأرشفة.

- يعتمد العمال في إنجازهم لمهامهم الإدارية على برمجيات لرقمنه الوثائق فيعتمدون على المساحات الضوئية بنسبة 80% وعلى الإكسل بنسبة 13,3% وعلى الورد بنسبة 6,7% في تحرير المراسلات.

- تعتمد البلدية في تعاملها مع الأرشيف الإلكتروني على خطة تنظيمية بنسبة 83,3% وهذا تجسيدا لفكرة الإدارة الإلكترونية.

-تعود أهمية الأرشيف الإلكتروني حسب العمال إلى أهمية ثقافية بنسبة 66,66% وتتوالى الأهمية العلمية والإعلامية بنسب متتالية بنسبة 16,66%.

وبشكل عام يمكن القول أن البلدية تسير التطور التكنولوجي من خلال اهتمام القائمين عليها لذلك نجدهم يهتمون باقتنائها ووضع خطة تنظيمية لها.

### المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية الجديدة المستخدمة في المؤسسة

- يعتبر جهاز الحاسوب من وسائل الاتصال الأكثر استخداما في البلدية وذلك بنسبة 80%، ويعتمدون على الفاكس بنسبة 13,3%، أما بخصوص الهاتف والسجلات فكانت نسبتها 3,3%.

- تتمثل درجة التحكم في استخدام الحاسوب من طرف العاملين بنسب متقاربة فكانت الإجابة "متوسط" بنسبة 50% بينما "كبير" بنسبة 43,3% أما بالنسبة للعاملين الذين لا يتحكمون بجهاز الحاسوب وكانت إجاباتهم "ضعيف" بنسبة 6,7%.

- تبين أن الاستخدام الكبير للانترنت من طرف العمال كان من أجل نقل الملفات وذلك بنسبة 46.66%، تليها الحصول على المعلومات بنسبة 33.33% وبعدها تبادل المعلومات والبيانات مع المصالح الأخرى بنسبة 30%.

- يظهر لنا أن 76.66% من العمال تواجههم صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة بينما 23.33% لا تواجههم صعوبات.

ومن خلال التحليل اتضح لنا أن بلدية ورقلة تستخدم تكنولوجيا الحاسب الآلي وتعتمد على الشبكة الداخلية، في حين تواجه العمال بعض الصعوبات التقنية من حيث الاستخدام فيتجسد استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التخزين والاسترجاع والحفظ للوثائق المؤرشفة.

### المحور الرابع: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في معالجة الأرشيف الرقمي داخل بلدية

ورقلة

- يوفر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للعمال داخل البلدية "السرية في العمل" بنسبة 40%، "الكفاءة والفعالية" بنسبة 33,33% فالتكنولوجيا الجديدة تسمح بتوفير كفاءة وتحسين في الأداء لدى العاملين.

- يرى 83.33% من عمال البلدية على أن القائمين عليها يقومون بإجراء دورات تكوينية لتدريبهم على استخدام تكنولوجيات الاتصال الموجودة به، في حين أن 16.66% يرون عكس ذلك.

- يتفق كل المبحوثين أي مانسبتهم 100% على فائدة إدخال تكنولوجيا الاتصال لقطاع الأرشيف بشرط التطبيق السليم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة ويأتي ذلك بالدراسة المسبقة التي تسبق إدخالها والاختيار السليم للعتاد والبرمجيات التي تستجيب لخصوصيات ومتطلبات الإدارات والمؤسسات، وهذا ما تسعى إليه الحكومة الالكترونية.

- تعد عملية الرقمنة المعتمدة من طرف عمال البلدية ايجابية وذلك بنسبة 83.33%، بينما يراها 16.66% متوسطة أما آخر نسبة فهي منعدمة.

- يرى 83، 33% من عمال البلدية أن هناك مخاوف من تبنى الأرشيف الإلكتروني بينما ما نسبتهم 16، 33% يرون أن الأرشيف الإلكتروني لا يسبب أي مخاوف للنظام الداخلي للبلدية.

### 8/النتائج العامة للدراسة:

قد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج الموافقة إلى حد كبير للإشكالية المطروحة في بداية دراستنا، خاصة فيما تعلق بالتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية.

قد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج الموافقة إلى حد كبير للإشكالية المطروحة في بداية دراستنا، خاصة فيما تعلق بالتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية.

1\_ ان مصالح الأرشيف المختلفة على مستوى بلدية ورقلة تمتلك بعض تجهيزات تكنولوجيا الاتصال الجديدة، مثل جهاز الحاسوب الرقمي و الشبكة المعلوماتية، فقد استفادت من جملة التطبيقات التي تقدمها البرامج الأرشيفية، وتمكن تكنولوجيا الاتصال الجديدة من التغلب على الصعاب و تسهيل العمل اليومي للقائمين على الأرشيف و الحد من التضخم الورقي، والتنظيم السليم للوثائق والحصول على المعلومات الصحيحة واسترجاعها بسرعة.

و قد استفادت البلدية من هذه التكنولوجيا التي تستخدمها، وفي تحققنا المقارن لنتائج الاستبيان وتحصلنا على الإجابات التالية:

-إجابة السؤال الأول الذي يخص مساهمة التطور والتجديد التكنولوجي للبلدية حيث كانت نسبته 96.9% و هذه الأخيرة مرتفعة تدل على اهتمام القائمين ببلدية بعملية التجديد والتطور في مجال تكنولوجيا الاتصال.

\_إجابة السؤال العاشر والذي يخص ارتباط الحاسوب بالشبكة المحلية داخل البلدية حيث كانت نسبته 66.66%.

\_إجابة السؤال الخامس عشر في توفير تكنولوجيا الاتصال الجديدة للمستخدمين داخل بلدية ورقلة فنجد السرية في العمل بلغت نسبتها 40% ما يدل على توفير الأمن المعلوماتي.

2\_ محاولة بلدية ورقلة لإقامة دورات تكوينية للعاملين فيها من أجل تمكينهم من إتقان استخدام وسائل

تكنولوجيا الاتصال خاصة على استعمال جهاز الحاسوب، حتى تجعلهم قادرين على رفع التحدي مستقبلا، و

هذا إذا علمنا أن الأرشيف الإلكتروني كمولود جديد يحتاج لتلك المهارات التي تأتي عن طريق التكوين المستمر



وهذا يستلزم أسلوباً جديداً في التعامل مع الوثائق الرقمية خاصة فيما يتعلق بأرشفتها النهائية، و ديمومتها

و الحفاظ على مصداقيتها. و هو تحدّ جديد تفرضه تكنولوجيا المعلومات للقائمين على المصالح الأرشيفية.

3\_ أن بلدية ورقلة بدأت بالتعامل مع الأرشيف الإلكتروني بصفة متوسطة حتى الآن رغم امتلاكها لأدوات تكنولوجيا الاتصال واستعمالها لجهاز الحاسوب في استخراج مختلف الوثائق الإدارية منذ مدة. ويظهر ذلك في إجابات أسئلة المحور الأخير من الدراسة الميدانية التي أكدت بداية التعامل مع الأرشيف الإلكتروني داخل مختلف مصالح البلدية . مع وضع خطة تنظيمية للتعامل مع الأرشيف الإلكتروني في الوقت الحاضر.

### خاتمة:

حسب العديد من الدارسين فإنه قد أصبح من الضروري اعتماد أساليب تكنولوجيا الاتصال الجديدة بمختلف أنواعها في المؤسسات لتوظيفها والاستفادة منها في الأعمال اليومية، وفي خدمة المستخدمين، كما أنّ الاستفادة الفعالة من أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق تقوم على وضع خطة توضح التنظيم الأولي للوثائق والمعلومات، بمعنى الإجراءات التقنية اليدوية التي يؤديها عمال البلدية، بما يشمل تصنيفها وفهرستها وترتيبها وحفظها. بالإضافة إلى تخصيص الإمكانيات المادية والبشرية التي يتطلبها الأرشيف الإلكتروني من مستلزمات وانتقاء التجهيزات والبرمجيات الجيدة، وضمان المتابعة الدائمة لسير النظام، وإجراء التحديثات المستمرة بما يضمن شموليته للتطبيقات الجديدة التي قد تظهر من حين إلى آخر.

تسهل تكنولوجيا الاتصال الجديدة الوصول إلى البيانات المؤرشفة التي يحتاج إليها المستخدمون، بوضع أساليب جد متطورة في حفظ المعلومات والوثائق سواء كان ذلك في الأقراص والشبكات في ظل الحكومة الإلكترونية، والذي افرز أهمية ومخاوف الأمن المعلوماتي.

وفي إطار التحضير للحكومة الإلكترونية التي تسعى الجزائر حاليا إلى الدخول فيها وتحقيق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، وكنموذج على ذلك وبالرغم من اعتماد البلدية على تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلا أنه هناك تحديات تواجهها حول كيفية استخدام هذه التكنولوجيا وتجاوز الصعوبات والعراقيل التي يتعرض لها العاملون فيها والاطلاع على التجارب العربية والدولية حول الأرشفة الإلكترونية من أجل المحاولة لصناعة أرشيف إلكتروني جزائري محمي بقانون دولي.

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع:

### المراجع باللغة العربية:

#### 1/الكتب:

- 1/ إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل سمراي، شبكات المعلومات والاتصالات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 2/ إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، دار الطليعة والنشر، بيروت، 1982.
- 3/ احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 4/ أحمد مصطفى خاطر وآخرون، البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية، دون طبعة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2001.
- 5/ أرمان وميشال ماتلار، تاريخ نظريات الاتصال، ترجمة نصر الدين العياضي، الصادق رابع، المنظمة العربية للترجمة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، أكتوبر 2005.
- 4/ أسامة بن مساعد الحيا، نظريات التأثير الإعلامية، دار النهضة، 1423 هـ.
- 5/ بسام محمود المهيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 2012.
- 6/ بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري العامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
- 7/ حسان حلاق، الأرشيف والوثائق والمخطوطات، دار النهضة العربية، ط الأولى، بيروت لبنان، 2003.
- 8/ حسن عماد مكاوي، ليلي السيد الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الخامسة، الدار اللبنانية المصرية ، سنة 2004.
- 9/ رضوان بلخيري، مدخل إلى الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، 2014.
- 10/ رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، 2009.
- 11/ زهير احdden، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، الطبعة الخامسة ديوان المطبوعات الجامعية. ، الجزائر

## قائمة المراجع

- 12/ شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الأسامة للنشر، 2008.
- 13/ علي عدلي أبو طاحون، مناهج و إجراءات البحث الاجتماعي، ج2، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1998.
- 14/ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006.
- 15/ فيصل علي فرحان المخلافي، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات مع دراسة لواقع الصحيفة اليمنية، المكتب الجامعي الحديث، دون طبعة، مصر، 2005.
- 16/ مجبل لازم المالكي، علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009.
- 17/ محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.
- 18/ محمد زيان عمر، البحث العلمي مناهجه وتقنياته، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1983.
- 19/ محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، الطبعة 1، عالم الكتب القاهرة، 2007.
- 20/ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية القاهرة، عالم الكتب، 2000 .
- 21/ محمد محمود الذنبيات و آخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، بيروت، 1999 .
- 22/ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، 1992.
- 23/ محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات، دار هومه، الجزائر، 2003 .
- 24/ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، مصر، 2001-2002.
- 25/ موريس أنجوس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر 2005 .
- 26/ مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، 2006.
- 27/ عبد الأمير فيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر، عمان، 2005م.
- 28/ نيل باريت، تعلم مهارات استخدام الانترنت، الطبعة الأولى، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، 1998.
- 29/ هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الالكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 30/ هلال ناتوت، التوثيق الإعلامي، الطبعة الأولى دار النهضة العربية، ، بيروت 2009.

### المعاجم:

1/ عامر إبراهيم القندلجي، المعجم الموسوعي: لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2001.

2/ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2004.

### المجلات والدوريات:

1/ عبد المجيد الرفاعي، نظم المعلومات الحديثة في المكتبات والأرشيف، العدد 6، مجلة العربية، 12-09-2007

2/ نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11 جوان 2003، جامعة محمد خيضر بسكرة.

يحي محمد المطري، الأنظمة الخبيرة، مجله تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، العدد الرابع والخمسون، ديسمبر، 2005.

### الرسائل الجامعية:

1/ إبراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الأرشيف، أرشيف ولاية قسنطينة نموذجاً، رسالة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة 2009.

2/ بوعلي فريدة، فوضيل حكيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محند الحاج، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2013-2014.

<sup>3</sup> بن حمية حليلة، غنوم ليلي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة ورقلة، 2015-2014.

4/ حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، ونوقشت: 2007-2008، جامعة قسنطينة.

5/ حمزي فتيحة، قسوم فيصل، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسة -دراسة حالة- مفوضية اتصالات الجزائر "ورقلة"، مذكرة الليسانس، جامعة ورقلة، 2012-2013.

6/ سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الإسلامية غزة، 2008.

7/ شادلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008-2007.

8/ فريدة بوعلي، فوضيل حكيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الاتصال الداخلي مذكرة ماستر جامعة أكلي محند الحاج البويرة، كلية الاقتصاد، 2013-2014.

## قائمة المراجع

- 9/ علوي هند، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.
- 10/ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة الماجستير قسم العلوم، السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.
- 11/ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية.
- 12/ مختار بن هندا، الخصائص الأرشيفية بين الشبكة المحلية ومبادرة الأرشيفات المفتوحة. المعهد الأعلى للتوثيق، جامعة منوبة، تونس، 2005-2008.
- 13/ مليكه هارون، الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2004-2005.
- 14/ يوسف محمد يوسف أبو امونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
- 15/ نعمات يحي صابر الصافي، تطور نظم الأرشفة بالسودان، لنيل درجة البكالوريوس، كلية الآداب، جامعة الخرطوم، 2012.
- 16/ نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007.

### الندوات والمؤتمرات:

- 1/ حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال : المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي: تكنولوجيا جديدة لعلم جديد، جامعة البحرين، 7-9 افريل 2009.

### مراجع باللغة الأجنبية:

1/Ibrahimas-samarrai.aconise dictionaryof information. Librairie du Liban publishers 1999.

### المواقع الالكترونية:

[1/www.pubmedcentral.nih.gov](http://www.pubmedcentral.nih.gov)

2/ سيف بن عبد الله الجابري، الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان: تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه، cybrarians journal 8 مارس 2006.

<http://www.ashaqlawsat.leader.html>. /3

4/ عبد المالك حداد، واقع قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر، موقع الشهاب للإعلام، الجزائر، موقع الشهاب للإعلام.



## قائمة المراجع

### المقابلات العلمية:

- 1/ مقابلة علمية مع السيد: عبد المالك بوهراوة رئيس مكتب التمهين ببلدية ورقلة يوم الاثنين 2016/05/02 على الساعة 10:20.
- 2/ مقابلة مع مدير الشؤون الاجتماعية والثقافية السيد عبد الحميد فقير، يوم الاثنين 2016/05/02، على الساعة 11:20، في مقر بلدية ورقلة.

### مراجع باللغة الأجنبية:

- 1/ Ibrahimas-samarrai.aconise dictionary of information. Librairie du Liban publishers 1999.

### المواقع الالكترونية:

- 1/ [www.pubmedcentral.nih.gov](http://www.pubmedcentral.nih.gov)
- 2/ سيف بن عبد الله الجابري، الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان: تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه، Cybrarians journal 8 مارس 2006.
- 3/ <http://www.ashaqlawsat.leader.html>.
- 4/ عبد المالك حداد، واقع قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر، موقع الشهاب للإعلام، الجزائر، موقع الشهاب للإعلام.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة



## استمارة الاستبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار البحوث والدراسات الجامعية نتقدم إليكم بهذه الاستمارة، لتحضير شهادة الماستر تتضمن أسئلة حول موضوع دراستنا المعنونة: **ب استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تسيير الأرشيف دراسة ميدانية لبلدية ورقلة نموذجا**، ومن ذلك نرجو من سيادتكم أن تقدموا لنا يد العون بوضع علامة (x) في المكان المناسب، ونعدكم أن تحظى معلوماتكم هذه بالسرية التامة وألا تستخدم إلا من أجل البحث العلمي. نشكر لكم مسبقا على مساهمتكم وتعاونكم معنا.

تحت إشراف الأستاذ

من إعداد:

:

ثابت مصطفي

-مريم غزال

-مبروكة لحول

السنة الجامعية: 2015-2016

1 المحور الأول: البيانات شخصية

1- الجنس: ذكر  أنثى

2- السن: من 25 إلى 30  من 30 إلى 35  من 35 فأكثر

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: اهتمام بلدية ورقلة والقائمين عليها تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

1- هل بلدية ورقلة تسائر عملية التجديد في مجال تكنولوجيا؟

نعم  لا

2- هل اطلعتم على التجارب الدولية في أرشفة الوثائق الكترونيا؟

نعم  لا

3- ما هي البرمجيات المعتمدة في أرشفة الوثائق الكترونيا؟

-الماسحات الضوئية scanner  - Excel  Word

-أخرى اذكرها.....

4- هل توجد خطة تسيرون عليها للتعامل مع الأرشيف الالكتروني؟

نعم  لا

5- ما هي أهمية الأرشيف الالكتروني حسب رأيكم؟

أهمية إعلامية دائمة  أهمية ثقافية  أهمية علمية

-أخرى اذكرها.....

المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية الجديدة المستخدمة في البلدية .

6-هل تستخدم مؤسستك الأساليب التكنولوجية الحديثة؟

نعم  لا

7-فيما تتمثل طبيعة تكنولوجيا الاتصال التي تستخدمونها في عملكم؟

الهاتف  الحاسوب  الفاكس

أخرى أذكرها.....

8-هل تستخدم جهاز الحاسوب؟

دائما  غالبا  أحيانا  أبدا

9-كيف تقيم استخدامك للحاسوب؟

ضعيف  متوسط  كبير

10-هل شبكة الحاسوب مرتبطة بشبكة محلية؟

نعم  لا

11-هل تستخدم شبكة الانترنت؟

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

12-استخدامك للانترنت من أجل:

الحصول على معلومات  نقل الملفات  الترفيه

تبادل المعلومات مع الآخرين

13-هل تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فما نوعها:

مشاكل لغوية  مشاكل تقنية

14-هل تستعملون شبكات الاتصال الخارجية بباقي المؤسسات الأخرى؟

نعم  لا

المحور الرابع: اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في معالجة الأرشيف الرقمي داخل بلدية ورقلة.

15- ماذا يوفر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للمستخدمين؟

السرعة في العمل  السرية في العمل  الكفاءة والفعالية   
العمل الجماعي

17 - أي لأنواع التكنولوجيا الجديدة تساهم في تحسين العمل في المؤسسة؟

الشبكات  الهاتف  الحاسب الآلي

18- تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التواصل الجيد بين المصالح المؤسسة؟

نعم  لا

18- هل تقوم المؤسسة بدورات تكوينية في تكنولوجيا الاتصال الجديدة للمستخدمين؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بلا: ما هي الأسباب التي حالت دون ذلك.

19- هل هناك ضغط على استخدام الأجهزة و التكنولوجيا المتوفرة بالمؤسسة؟

نعم  لا

20- هل تساهم تقنيات الاتصال بالمؤسسة في تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين؟

نعم  لا

21- هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال التكفل بقطاع الأرشيف؟

نعم  لا

22- ما هي نتائج عملية الرقمنة في مصالح الأرشيف بالبلدية؟

ايجابية  متوسطة  ضعيفة

23 هل توجد مخاوف اتجاه استعمال الأرشيف الإلكتروني في البلدية

نعم  لا