



جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة عم الاجتماع الاتصال



## دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل

(دراسة ميدانية بالملاحق المحلية للتشغيل ولاية تفرت)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم لاجتماع اتصال

- إشراف الدكتور:

فيصل بوراس

- إعداد الطالب:

ونيس باباي

الموسم الجامعي: 2021/2020

# شكر و عرفان

قال تعالى " فاذكروني أنكركم واشكروا لي ولا تكفرون "

ان الحمد لله وحده لا شريك له، له الحمد وله الشكر وهو على كل شيء قدير، نحمد الله عز وجل ونشكره أن وفقنا إلى هذا العمل المتواضع، وإنه لمن مستلزمات التقدير والاحترام والعرفان تقديم الشكر الجزيل للدكتور المحترم: بوراس فيصل على ما بذله من جهد في توجيهنا وتذليل الصعاب أمامنا طيلة مدة البحث، فله مني جزيل الشكر لقبوله الإشراف على مذكرتي ولصبره وتشجيعه لي.

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من قدم لنا المساعدة من قريب أو من بعيد.

وأخيرا أتقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء اللجنة المناقشة بتفضلهم بالموافقة على المشاركة في مناقشة وإبداء ملاحظتهم العلمية التي تغني المذكرة، سائلين الله من فضله وكرمه أن يجعل هذا الجهد المتواضع في موضع المقبول، وأن ينفع به كل إنسان يريد الخير لنفسه ولأمته والإنسانية جمعاء، انه سميع مجيب وآخر دعوانا الحمد لله رب العالمين

ونيس باباي

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا الاتصال وخصائصها وأنواعها وكذا إيجابيتها وسلبيتها، بالإضافة إلى مفهوم الوكالة الوطنية للتشغيل ودورها وخدماتها، واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتبر ملائم لوصف تكنولوجيا الاتصال ودورها، أما الدراسة شقها الميداني أخذنا عينة من عمال ملاحق الملاحق الحلية للتشغيل بولاية تقرت وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع المعلومات من المبحوثين ، حيث تم تقسيم الاستمارة بعد التطرق للبيانات الشخصية إلى أربع محاور:

المحور الأول استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة الالكترونية، تطرقنا فيه إلى عدة نقاط منها سرعة الاتصال ، تسهيل وتقريب وكذا دقة التسجيل وفرصة الاطلاع على كل ما هو جديد، والمحور الثاني تطرقنا فيه إلى استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على أسلوب الإدارة التقليدية، والمحور الثالث تطرقنا فيه إلى مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق المحلية للتشغيل في تغييب المحسوبة، والمحور الرابع تطرقنا فيه إلى تأثير المعوقات التنظيمية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة عمل الملاحق المحلية للتشغيل، وبعد معالجة هذه البيانات توصلنا إلى رزمة من نتائج كصورة تعكس الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي.

## Résumé de l'étude

Cette étude vise à révéler le rôle de l'utilisation des technologies de la communication dans l'amélioration du service de l'agence nationale pour l'emploi. Dans ce contexte, l'étude a abordé dans sa partie théorique les technologies de la communication, leurs caractéristiques et types, ainsi que leurs aspects positifs et négatifs, en plus du concept de l'agence nationale pour l'emploi, son rôle et ses services, et nous avons utilisé dans cette étude une approche descriptive, qui est considérée comme appropriée pour décrire les technologies de la communication et son rôle. Un échantillon de travailleurs des annexes locales pour l'emploi dans la wilaya de Tougourt, le questionnaire a été utilisé pour recueillir des informations auprès des répondants, ou les formulaires ont été distribués après avoir traité les données personnelles en quatre axes :

Le premier axe est l'utilisation de suppléments locaux pour le fonctionnement des technologies de la communication pour réaliser le concept de médiation électronique, dans lequel nous avons abordé plusieurs points, notamment la vitesse de communication, la facilitation et l'approximation, ainsi que la précision de l'enregistrement et la possibilité de voir tout ce qui est nouveau, et le deuxième axe dans lequel nous avons abordé l'utilisation de suppléments locaux pour le fonctionnement des technologies de la communication pour éliminer le mode de gestion. Le troisième axe traitait de la contribution de l'utilisation des technologies de la communication dans le travail de compléments d'emploi local à l'absence de favoritisme, et le quatrième axe nous avons abordé l'impact des obstacles organisationnels sur l'utilisation des technologies de la communication dans l'amélioration du service de travail des compléments d'emploi local, et après traitement de ces données nous avons atteint un paquet de résultats comme une image. L'étude reflète à la fois la théorie et la pratique.

## فهرس المحتويات

شكر وعران

ملخص بالغة العربية

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الاشكال.

مقدمة.....أ، ب

الفصل الاول: موضوع الدراسة

1- مشكلة الدراسة.....5

2- تساؤلات الدراسة.....6

3- أسباب الدراسة.....6

4- أهمية الدراسة.....7

5- أهداف الدراسة.....7

6- المفاهيم الاجرائية.....8

7- الدراسات السابقة.....10

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد.....15

- 16..... ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة 1-1
- 16..... التكنولوجيا 1-1
- 16..... الاتصال 2-1
- 17..... تكنولوجيا الاتصال الحديثة 3-1
- 18..... أسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة 2-2
- 19..... خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة 3-3
- 20..... عوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة 4-4
- 22..... إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة 5-5
- 23..... سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة 6-6
- 23..... تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات 7-7
- 23..... الانترنت 1-7
- 24..... شبكة الانترنت 2-7
- 27..... شبكة الاكسترانت 3-7
- 29..... الشبكات المعلوماتية الداخلية (الاكسترانت) 4-7
- 32..... خلاصة الفصل
- الفصل الثالث: الوكالة الوطنية للتشغيل
- 34..... تمهيد

- 1- ماهية الوكالة الوطنية للتشغيل.....35
- 2- نبذة تاريخية عن نشأة الوكالة الوطنية.....37
- 3- مهام الوكالة الوطنية للتشغيل.....37
- 4- أهداف الوكالة الوطنية للتشغيل.....41
- 5- الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل.....42
- 5-1 جهاز المساعدة على الإدماج المهني.....42
- 5-2 عقد العمل المدعم.....43
- 5-3 الوسيط.....45
- 5-4 المدونة الجزائرية للوظائف.....46
- 5-5 التطبيقات الذكية.....47
- 5-6 نشاطات التكفل بطالب العمل.....48
- 6- مقابلة تسجيل طالبي العمل.....44
- 7- خلية الاستقبال والإصغاء.....51
- 8- نادي البحث عن الشغل.....51

#### الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 1- مجال الدراسة.....60
- 2- تحديد العينة.....61

62.....	3- منهج الدراسة.....
63.....	4- أدوات الدراسة.....
79.....	5- عرض وتحليل النتائج.....
105.....	6- عرض النتائج العامة للدراسة.....
106.....	التوصيات.....
106.....	الخاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق

## فهرس الجداول

- الجدول رقم (01): يوضح مدة كل عقد والهيئات المستخدمة.....43
- الجدول رقم(02): يوضح عقد العمل المدعم CTA ..... 44
- الجدول رقم(03): يوضح الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الولائية للتشغيل.....54
- الجدول رقم(04): يوضح معامل ارتباط عبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور...69
- الجدول رقم(05): يوضح معامل ارتباط عبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور...70
- الجدول رقم(06): يوضح معامل ارتباط عبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور...71
- الجدول رقم(07): يوضح معامل ارتباط عبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور...73
- الجدول رقم(08): يوضح معامل ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للاستمارة.....75
- الجدول رقم(09): يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الأول للدراسة.....76
- الجدول رقم(10): يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثاني للدراسة.....77
- الجدول رقم(11): يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثالث للدراسة.....77
- الجدول رقم(12): يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الرابع للدراسة.....77
- الجدول رقم(13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.....78

- الجدول رقم(14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .....79
- الجدول رقم(15): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.....81
- الجدول رقم(16): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.....82
- الجدول رقم(17): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة.....83
- الجدول رقم(18): يوضح استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة الالكترونية.....85
- الجدول رقم(19): يوضح استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على أسلوب الإدارة التقليدية.....90
- الجدول رقم(20): يوضح مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق المحلية للتشغيل في تغييب المحسوبة.....96
- الجدول رقم(21): يوضح تأثير المعوقات التنظيمية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة عمل الملاحق المحلية للتشغيل.....100

## فهرس الأشكال

- الشكل رقم (01): يوضح التدابير التحفيزية للمستخدمين.....45
- الشكل رقم(02): يوضح مراحل مقابلة تسجيل طالبي العمل.....53
- الشكل رقم(03): يوضح طبيعة توزيع العمال في الملاحق للتشغيل تقرت.....79
- الشكل رقم(04): يوضح سن العينة المدروسة.....80
- الشكل رقم(05): يوضح سن العينة المدروسة.....81
- الشكل رقم(06): يوضح الخبرة المهنية لأفراد العينة المدروسة.....83
- الشكل رقم(07): يوضح معامل الصفة الوظيفية للعينة المدروسة.....84

مقدمة

يشهد العالم اليوم تطورات فعالة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. كان من أول بوادرها توقعات ألفريد توفلير "ALVIN TOFFLER" سنة 1970 في كتابه صدمة المستقبل، والتي اتضح فيما بعد أنها حقيقة واقعية يزداد تأثيرها يوما بعد يوم، ونشهد ملامحها في تغيير نمط حياتنا وسلوكياتنا وأفكارنا وعلاقاتنا وقيمنا وإدارة أنشطتنا، ولا ندري ما الذي ستحدثه هذه الوسائل التكنولوجية التي أطلق عليها اسم التكنولوجيا الحديثة. التي أثرت في العالم مما نتج عنه تحولات في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية، نتيجة الثورات التي مر بها اقتصاد العالم. ولا سيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أصبحت تمثل المعلومات فيها العنصر الأساسي مما دفع إلى الاهتمام المتزايد في تقديم المعلومات إلى جميع متخذي القرارات بالوقت المناسب للوصول إلى نتائج دقيقة. وهذا ما يدل على أن نظم المعلومات التقليدية أصبحت اقل ملائمة في تقديم المعلومات، ومن هنا برزت الحاجة إلى وجود نظام معلومات جديد. يتلاءم مع البيئة الحاضنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ليكون قادر على توفير معلومات ذات جودة عالية بالوقت المناسب تساهم في تحسين الخدمة بالمؤسسة.

ويتم تنظيم وتسيير سوق الشغل في جميع بلدان العالم من طرف الدولة وذلك عن طريق المرفق العمومي للتشغيل. بعد استقلال الجزائر أنشأت الدولة مرفق عمومي للتشغيل والمتمثل في الديوان الوطني لليد العاملة حيث تولى مسؤولية تسيير مختلف آليات التشغيل. وتم إنشاء الديوان الوطني لليد العاملة في نوفمبر 1962 بمقتضى المرسوم رقم 62-99 المؤرخ في 29 نوفمبر 1962 المتعلق بإنشاء الديوان الوطني لليد العاملة بغرض ترقية التشغيل ومكافحة البطالة.

أما في 2006 تم تغيير الطابع القانوني من مؤسسة عمومية ذات طابع إداري إلى مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي 06-77 المؤرخ في 17 محرم 1427 المرافق إلى 18

## مقدمة

فبراير 2006 تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. وهذه الأخيرة تأخذ دور الوساطة بين عروض العمل وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقتها، كما تسعى على تنظيم معرفة وضع سوق العمل الوطني. كما تعتبر الأداة الفعلية في أداء مهامها كوسيط في سوق الشغل حيث تقوم بتنفيذ سياسة الدولة للتشغيل كمخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة.

وقد قسم البحث إلى جانبين الأول يشمل الجانب النظري بحيث يتكون من الفصول التالي:

الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها نتحدث فيه عن إشكالية الدراسة والتساؤلات. والهدف من الدراسة وأهميتها وحدودها إضافة إلى التعاريف الإجرائية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: نتطرق في هذا الفصل إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات وأسباب استخدامها. خصائصها. إيجابيتها. سلبياتها. أشكالها. إضافة إلى مميزات كل تقنية.

الفصل الثالث: بالفصل هذا نتطرق إلى مفهوم وكالة التشغيل. وتقديم نبذة تاريخية عن الوكالة بالجزائر. مهام وكالة التشغيل. أهداف وكالة التشغيل. الخدمات المقدمة من قبل وكالة التشغيل.

الفصل الرابع: نتطرق هنا إلى الإجراءات المنهجية للدراسة وذلك من خلال التذكير بحدود الدراسة. المنهج المستخدم. أدوات البحث. الخصائص السيكو مترية للأداة. كما نتطرق إلى الدراسة الأساسية وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة بالدراسة وتحليل ومناقشة النتائج.

# الإطار العام للدراسة

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- مشكلة الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- أسباب اختيار الموضوع

4 – أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- المفاهيم الإجرائية

7- الدراسات السابقة

## 1- مشكلة الدراسة:

شهد العصر الحالي تطورا تكنولوجيا هائلا في مجال الاتصال عرف بثورة الاتصال الخامسة، التي نتج عنها ظهور أجهزة الهاتف المدمجة والحاسبات الآلية ذات القدرات التخزينية الفائقة، والمعالجة السريع والدقيقة للمعلومات خاصة بعد دمجها بالإنترنت وقواعد المعطيات، والتي أصبحت توفر خيارات إعلامي واتصالية متجددة وتنافسية.

ونظرا لعمق هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال فقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيا الحديثة في منظومتها المختلفة سعيا منها إلى تسريع وترتها التنموية وإدراكا منها بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم والتطور الحاصل، حيث أن المعلومات أصبحت قطاعا استراتيجيا ومنتجا لدى المجتمعات التي توظف التكنولوجيا الحديثة والتي أطلق عليها مصطلح مجتمعات المعلومات. والتي بدورها تمثل القاعدة التقنية والرئيسية في مجال إدارة المؤسسات وتسير خدماتها وتلعب دور المحرك الرئيسي لنجاح أو فشل المؤسسات من خلال القدرات المتنوعة المستخدمة في تخزين البيانات ومعالجتها وتحليلها وإعطاء النتائج واسترجاع المعلومة وتوزيعها، مما جعل جميع المؤسسات تحت حتمية مسابرة هذه التطورات من اجل تحسين الخدمات المقدمة من طرفها. وتعتمد المؤسسات في استغلال التطور الحاصل في السعي إلى بلوغ كل المواصفات التسييرية المعتمدة محليا وعالميا مما يستوجب مشاركة ومساهمة العمال في دعم العملية التي تركز على إدارة وتقاسم المعلومات بين القمة والقاعدة وتسهيل عملية الوصول إليها.

إن مشاركة العمال في تسيير المؤسسة ومتابعة الأعمال هو الضمان الأكبر لتهيئة الجميع نحو قبول اختيارات المؤسسة ونشاطاتها والمساهمة بصورة أكبر في تنفيذها، ولعل التكنولوجيات الحديثة للاتصال تمثل عامل مهما في تفعيل هذا الواقع الايجابي وتسريع حدوث التغييرات المرجوة. ومن بين هذه المؤسسات الوكالة

الوطنية للتشغيل التي لها العديد من الملاحق عبر الوطن من بينها الملاحق المحلية بولاية ورقلة والتي تسعى لتقديم خدمات باعتبارهم وسيط بين طالبي العمل والمستخدم وهذا باستخدام تكنولوجيا الاتصال وما توفره من خدمات تسهل دورها.

وعلى ضوء ما سبق طرحت هذه الإشكالية موضوع بحثي هذا والتي تم صياغتها على الشكل التالي:

ما هو دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالات المحلية للتشغيل؟

## 2- تساؤلات الدراسة:

1- هل تستخدم الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة الالكترونية؟

2- كيف تستخدم الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على أسلوب الإدارة

التقليدية؟

3- هل تستخدم الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتغيب المحسوبة؟

4- فيما تتمثل معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال المؤثرة على تحسين خدمة الوكالات المحلية

للتشغيل؟

## 3- أسباب اختيار الموضوع:

إن من دواعي وأسباب اختيارنا لهذه الدراسة أسباب موضوعية وأخرى ذاتية وهي كالتالي:

### • أسباب ذاتية (شخصية):

- طموح الباحث الشخصي للإسهام في مثل هذه الدراسات العلمية.
- الاطلاع وتقديم دراسة تترجم ما حصلنا عليه طيلة المسار الدراسي.
- الانتماء لقطاع التشغيل بصفتي أحد عماله.

• أسباب موضوعية:

- اعتبار تكنولوجيا لاتصال أحد العوامل التي تعمل على تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل
- تزايد الاهتمام وحثمية المؤسسات في الوقت الحالي إلى الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال في تقديم خدماتها
- محاولة تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل.
- التطور الهائل للتكنولوجيا الحديثة والاتصال وتنامي دورها.

4-أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية دراستنا في أنها تعتبر إضافة علمية لقطاع المؤسسات الوطنية لتنمية وعي الإداريين بالدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تنمية روح المبادرة والانتماء والتي تتجسد بدورها فيما يلي:
- استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل.
  - توفير إمكانيات وقدرات تساعد على تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل من خلال تخزين المعلومات وتحليلها وإعطاء النتائج والاتصال السريع.
  - التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال وتزايد دورها وتطبيقاتها في المؤسسات.
  - المعارضة التي يواجهها توظيف تكنولوجيات الاتصال من قبل القادة الإداريين والعمال.
  - الاهتمام العالمي بحوكمة المؤسسات في إطار تحقيق التنمية المستدامة.

5-أهداف الدراسة:

- 1-الكشف عن مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في دعم مشاركة العمال في المؤسسة.

- 2- التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي يستخدمها عمال الوكالة الوطنية للتشغيل من أجل تقديم الخدمات.
- 3- التعرف على مدى تحكم عمال الوكالة الوطنية للتشغيل لوسائل تكنولوجيا الاتصال.
- 4- معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل
- 5- معرفة أهم الصعوبات التي تعيق عمال الوكالة الوطنية للتشغيل في استخدام تكنولوجيا الاتصال من أجل تقديم الخدمات.
- 6- محاولة زيادة وعي القادة الإداريين بأهمية توظيف تكنولوجيا الاتصال من خلال إبراز دورها في العملية الإدارية. ومساهمتها في الحد من التعقيدات في بيئة العمل.

## 6- المفاهيم الإجرائية:

تعد عملية تحديد المفاهيم من الخطوات الأساسية للبحث العلمي وهي تستدعي دقة متناهية من التمحيص بحيث يضبط الموضوع بتحديد المفاهيم فيه، هذا التحديد يكون من ناحيتين يبدأ أولاً بتحديد إطاره النظري، بإعطاء تعريف شائع من قبل الباحثين حول المفهوم، ثم تحديد معناه الإجرائي المستخدم في البحث.

### 1/الدور:

أ- لغة: دار الشيء يدور دورا ودوراناً، طبقة من الشيء المدار بعضه (مصطفى وآخرون، 2004، ص: 303).

ب- اصطلاحاً: الدور هو مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعياً والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم (عاطف غيث وآخرون، 1995، ص: 392).

2/الاستخدام: إن مفهوم الاستخدام طرحه perrant jacques في كتابه منطق الاستخدام في بداية الثمانينات، فكلمة استخدام توظف كمرادف للاستعمال أو الممارسة في بعض الأحيان، وفي أحيانا أخرى كمرادف للتملك (Breton.2006.p256)، كما يحيل الاستخدام إلى مسألة علاقة الأفراد المستخدمين بالأشياء التكنولوجية وبمحتوياتها(بوخنوفة، 2007، ص: 71).

والاستخدام في مفهوم الباحثين هو مجموع تلك الطرائق والتطورات والمواقف التي تبرز جراء الاستعمال المقصود أو العرضي من طرف الإداري لشيء متدي لغايات معينة.

3/التكنولوجيا: أخذ مصطلح التكنولوجيا يستأثر بالاهتمام الخاص والمتزايد في العقود الأخيرة في هذا القرن، حيث أصبحت التكنولوجيا مثار اهتمام مختلف المؤسسات في جميع أنحاء المعمورة. فإذا بحثنا عن الأصل اللغوي لكلمة تكنولوجيا TECHNOLOGY فهي مشتقة من الكلمة اليونانية TECHNE وتعني فنا أو مهارة، والكلمة LOGOS تعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارة أو الفنون (الهاشيمي، 2012، ص: 44).

#### 4/الاتصال:

أ/ لغة: كلمة لاتصال مشتقة من لفظها لانجليزي من الأصل اللاتيني COMMUNIS أو COMMOM ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشرك سويا في معلومات وأفكار أو مواقف واحدة (ابراهيم، 2005، ص: 23).

ب/اصطلاحا: يعرفه "كارل هوفلاند" لاتصال بأنه: العملية التي ينقل عمدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين"(دليو، 2005، ص: 18).

**5/تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**

عرفها فضيل دليو بأنها " تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها إثر عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا (دليو، ص:147).

**6/ الوكالة الوطنية للتشغيل:**

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06 / 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006 وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي (مرسوم تنفيذي رقم 06-77، 2006).

**7/تحديد مفهوم إجرائي لتكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل:**

هي كل التكنولوجيا المتعلقة بتخزين ونشر وتبادل المعلومات والتي تساهم في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب والبرمجيات ومنظومة الشبكات (الانترنت والانترانت والاكسترانت).

**7 - الدراسات السابقة:**

إن الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع المطروح أو جانبا منه من قبل يعد أمر هام في توسيع معارف الباحث في المجال المدروس أو استكمال بعض الجوانب التي تطرقت إليها هذه الدراسات، لذلك وجب على الباحث التطرق إليها ليطلع على جوانب القصور فيها من جهة، وتقديم إضافة

ذات فائدة علمية لمجال البحث من جهة أخرى، ومن بين الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد:

### الدراسة الأولى:

صاحب الدراسة: عصام محمد البحيصي، دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني.

عنوانها: تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال.

### أهمية الدراسة:

التعرف على مدى استغلال المؤسسات الفلسطينية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الحصول على المعلومات وتوفيرها لمتخذي القرار ذوي العلاقة بهذه المنشآت سواء من داخل أو خارج المنشأة.

### أهداف الدراسة:

معرفة مدى استخدام المؤسسات الفلسطينية لتكنولوجيا نقل المعلومات الحديثة في الحصول على معلومات وتوفيرها للمستخدم الداخلي.

معرفة مدى استخدام المؤسسات الفلسطينية لتكنولوجيا نقل المعلومات الحديثة في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار للجهات الخارجية ذات العلاقة.

التعرف على العوامل المؤثرة في مدى استخدام المؤسسات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة.

محاولة استطلاع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية في المؤسسات الفلسطينية.

### أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على الاستبيان كأداة وزع على 126 من مجموعة من الشركات ثم استعادة

71 نسخة من حجم الاستبيان الكلي.

### نتائج الدراسة:

- توصل الباحث إلى أن درجة استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال لازالت ضعيفة وعلى نطاق ضيق فقط، حيث أن اغلب هذه الشركات لا تستخدم هذه التكنولوجيا.
- يعتبر العامل عدم شعور المدراء بأهمية استخدام التكنولوجيا هو العامل الأساسي وراء عدم استخدامه.
- استخدام شبكات الاتصال الداخلية يبقى محدود جدا في الشركات الفلسطينية في حين أن إمكانية الوصول إلى بعض المعلومات التي تحتويها هذه الشبكات من قبل المستخدمين من خارج الشركات تعتبر معدومة الأمر الذي يعني انعدام استخدام تكنولوجي الذي هذه الشركات

### - الدراسة الثانية:

صاحب الدراسة: أبو بكر شيخ على بن الشيخ أبو بكر

عنوانها: نموذج مقترح لتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطبيق ناجح للحكومة

الإلكترونية في الجمهورية اليمنية.

### أهداف الدراسة:

- تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تم تحديد ثلاثة مكونات رئيسية للنموذج هي:
- العوامل المؤثرة وهي التي تؤثر بشكل كبير على تقبل واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفاعلية وتم تحديدها في البيئة التقنية "خصائص التقنية المستخدمة" والبيئة الاجتماعية " خصائص المستخدمين
- " وبيئة التطبيق " الإجراءات التنظيمية والإدارية لتطبيق التقنية. "

• حافز الاستخدام : التسهيلات والفوائد المكتسبة.

• الاستخدام الفعال : قبول واستخدام التقنية .

### نتائجها:

- قبول استخدام تكنولوجيا الاتصال مرتبط بالفوائد المكتسبة من الاستخدام ،وان معظم المستخدمين

الحاليين يفتقرون إلى المعرفة والمهارات الكافية التي تجعلهم يستخدمون التقنية بفاعلية.

- كما تبين من نتائج المسح الذي أجرته الدراسة على موقع الويب للحكومة في اليمن وجود تقصير في

الاهتمام بهذه التقنية الهامة.

- عدم استغلال إمكانياتها كما يجب، حيث أن غالبية هذه المواقع جامدة ومحددة المعلومات والارتباطات

ونادرا ما يتم تحديثها

### الدراسة الثالثة:

صاحب الدراسة: شادلي شوقي 2008 دراسة حالة رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة ورقلة.

عنوان الدراسة: إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر .

### أهدافها :

- تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع التركيز على تكنولوجيا المرتبطة بالإنترنت

المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية للتعرف على مدى تأثير أداء المؤسسات بهذه

التكنولوجيا باستخدام مجموعة من المؤشرات.

نتائجها :

- توصل الباحث إلى أن مجموعة هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات، كما أن هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أدائها.

**الدراسة الرابعة:**

**صاحب الدراسة:** بشير كاوجة 2013 دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة.

**عنوان الدراسة:** دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة.

**أهداف الدراسة:**

- إبراز دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية.

**أدواتها:**

تم تصميم استبيان مكون من (23) فقرة موزع على 43 عامل، والمقابلة مع أصحاب القرار في المؤسسة كأدوات لجمع البيانات الأولية، أما العينة فقد كانت العشوائية البسيطة.

**نتائج الدراسة:**

- توصل الباحث إلى أنه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات

المعلومات والاتصال وتطبيقاتها كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة لتستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

1- ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-1- التكنولوجيا

1-2- الاتصال

1-3- تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2- أسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

3- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

4- عوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة

5- إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

6- سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

7- التكنولوجيا الحديثة للاتصال في عصر

المعلومات

1-7- الأنترنت

2-7- شبكة الأنترنت

3-7- شبكة الإكسترانت

4-7- الشبكات المعلوماتية الداخلية (الأنترنت)

خلاصة

شهدت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال تطورا هائلا في السنوات الأخيرة، مما جعلها أحد أهم الوسائل في عصرنا نظرا لاجابياتها الكثيرة فيما يخص تسهيل الاتصال وتسريع سير مختلف الأنشطة هذه المزايا المتعددة جعلت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال مطلبا هاما لقطاعات عديدة في المجتمع، أهمها قطاع المؤسسات التي تسعى دوما إلى تحقيق البقاء عبر مواكبة التطورات الحاصلة، ومواجهة ظروف المنافسة التي تفرضها المؤسسات الأخرى. ولعل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال تشكل وسيلة مهمة لهذه المؤسسات التي ترغب في تحسين قدراتها وتحقيق إدارة جيدة لمواردها.

وفي هذا الفصل نتعرض إلى التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بنوع من التفصيل متطرقين إلى مفهومها، خصائصها، أهميتها.

## 1- ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

قبل التطرف لماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقف على مصطلحين هاميين هما:

### 1-1-التكنولوجيا:

كلمة التكنولوجيا Technology مكونة من جزئين أحدهما Techno والذي تعني التطبيق أو الأسلوب العملي، والثاني Logy أي العلم، وعند دمج الجزئين معا يكون مفهوم التكنولوجيا هو العلم التطبيقي أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي.

كما عرفت التكنولوجيا بأنها تشير إلى إمكانية التطبيق العملي للوسائل العلمية المتطورة والحديثة على اعتبار أن هذه الوسائل العملية غالبا ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الإنتاج بالإضافة إلى التقدم العملي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن استخدامها فيها (الشريدة، 2010، ص: 13).

### 1-2-الاتصال:

**لغة:** اشتقت كلمة اتصال لغويا من مصدر الفعل وصل، الذي يعني الربط بين كائنين أو شخصين، وورد في لسان العرب الوصل ضد الهجران، وخلاف الفصل (تيجاني، 2011، ص: 15).

- وصل يصل وصلا وصلة وصلة الشيء، أي لأمه وجمعه، واصل وصالا ومواصلة الشيء وفي الشيء دوامه وواظب عليه من غير انقطاع.

- اتصل بالشيء أي التأم، وأليه بلغ وانتهى، وأتصل بي خبر فلان أي عملته (المنجد، 1988، ص: 903).

**اصطلاحا:** الاتصال Communication هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هاذين الشخصين أو أكثر،

وبذلك يصبح لهذه العملي عناصر ومكونات واتجاه تسيير فيه واتجاه تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها.

كما يمكن تعريفه بأنه عملية تبادل المعاني عبر نقل المعلومات، أو صيرورة اشتراك المعلومات والمشاعر بين الناس عبر تبادل الرسائل اللفظية أو إنشاء فهم مشترك من خلال التفاعل بين شخصين أو أكثر (عزي، 2011، ص: 11).

### 1-3- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد منها:

- تعرف منظمة الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية تكنولوجيا الاتصال بأنها عبارة عن وسائل إلكترونية تنقل وتخزن وتعالج وتنشر المعلومات.

- تعريف كارتر وسنكليز: استخدم التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسب .

- تعريف الاتحاد الأوروبي 1998: قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات المعلوماتية بما فيها صناعة الحواسيب. والبرمجيات والاتصالات عن بعد الشاملة لشبكة الانترنت أساسا والإلكترونيك .

- تعريف آخر: تعرف التكنولوجيا الحديثة بأنها تحسينات في الأساليب الفنية التكنولوجية للإنتاج لتمكين الوحدات الاقتصادية من زيادة وحدات الإنتاج بأقل الموارد.

تعريف آخر: تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة من أنها مجموعة من الحواسيب والمعدات الداعمة والبرامج والخدمات والموارد المرتبطة والمطبقة لدعم مراحل العمل، التي تجعل المعلومات الرقمية التي تم توليدها وتخزينها من السهل استخدامها والمشاركة فيها .

وتعرف أيضا بأنها أساليب وطرق جديدة ذات كفاءة عالية لتبادل لمعلومات بين جميع المستخدمين

باستخدام الحواسيب والفاكس والهواتف السلكية والانترنات.. Mcconnel. Campbell.

Brue.2008.Stantey .Macroeconomies Irwin.untied states.P.312

وتعرف بأنها التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني. كما يقصد

بها أيضا اندماج ثلاثي الأطراف بين الالكترونيات الدقيقة والحواسيب ووسائط الاتصالات الحديثة التي

تشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا (داود، 2009، ص: 53-54).

تعرف بأنها مجموعة التكنولوجيا المتقدمة التي أتاحتها الحاسبات الالكترونية الدقيقة والاتصالات السلكية

واللاسلكية المتطورة بواسطة الأقمار الصناعية وبغيرها والاستثمار من بعد والمحطات الأرضية والبحرية

للاتصالات وشبكات بنوك المعلومات الالكترونية، وما تستخدمه من وسائل اتصال متطورة مباشرة وغير

مباشرة (فليه، الزكي، 2004، ص: 127).

مما سبق نصل إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في اكتساب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونشر

المعلومات عن طريق التكامل بين أجهزة الحاسبات الالكترونية ونظم الاتصالات الحديثة.

## 2- أسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعددت مبررات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بواقعا نظرا لاختلاف وجهات نظر الباحثين من

هذه الأخير نجد:

- تعمل ثقافة تكنولوجيا الاتصال على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع.
- ثقافة تكنولوجيا الاتصال بأشكالها المختلفة، وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل.
- وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا الاتصال في معظم دول العالم.

- التطور الكبير في مجال التكنولوجيا الذي يركز بشكل كبير على الحاسوب. والشبكات وبالأخص على توسيع انتشار المعلومات، واستخداماتها، وكذا الانتقال بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى التكنولوجيا الرقمية.

من هنا يتضح أن لتكنولوجيا الاتصال دور هام في تعزيز التنمية في جميع المجالات، وذلك لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة إذا ما قورنت بوسائل الاتصال التقليدية (عاصم، 2013، ص: 235-236).

### 3- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- هناك خصائص تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة تميزها عن التقليدية ومن أبرزها نجد ما يلي:
- **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملي الاتصال تأثير على أدوار الآخرين، واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية.
- **اللاتزامنية:** (عدم الارتباط بعنصر الوقت) وتعني إمكانية إرسال الوسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.
- **التوجيه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي تلاؤم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك.
- **قابلية التحويل:** هي قدرة الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموع إلى رسالة مطبوعة، وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية.

■ قابلية التوصيل والتركييب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال.

■ اللاجماهيرية (الرسالة الإعلامية الشخصية): معناها إرسال الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد، أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد ان يستقيل عن المجموعة من حيث الرسائل التي يتابعها.

■ الشيوخ والانتشار: يقصد به التوسع المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقه من طبقات المجتمع وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها طرف ثم تتحول إلى ضرورة، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية.

■ الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي البيئة العالمية الدولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة، وتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولي في أي مكان من العالم.

وقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله " الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الالكتروني إلى الفتون ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العالم، ومن المتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب الثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى المتنقل، ومن الشفرة الانجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات (بولعويدات، 2007، ص: 82-83-84).

#### 4- عوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من الخدمات لتلبية حاجات كل الأفراد نذكر بعضها فيما

يلي:

- يتيح الحاسب الشخصي من خلال استخداماته المتعددة قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات غير المحددة، سواء للاستخدام الشخصي، أو الاستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات من خلال الربط بخط تليفوني مع هذه البنوك، كما يوفر هذا الحاسب ما يلي:
  - الحصول على خدمات متخصصة من المعلومات وإجراء العمليات الحسابية المعقدة.
  - تقديم إرشادات عن شراء السلع والبضائع وإتاحة الخدمات.
  - تسهيل خدمات الشراء من خلال توفير الفهارس التي تصاحبها الصور، والرسوم التوضيحية، وإصدار التعليمات، ودفع النقود (البطل، 2015، ص: 15).
  - إتاحة تقاويم للأحداث المحلية، ومعرضات المتاحف وغيرها.
  - تنظيم فهارس للأخبار، والمعلومات، ومعالجة الكلمات.
  - إعداد قوائم بالمعلومات العامة التي يحتاجها الفرد أو المجتمع.
  - تقديم خدمات عام مثل الطباعة، والرسوم، والألعاب كما يكن استرجاع المعلومات التي يتم تخزينها في الحاسب الشخصي في أي وقت، بما يوفر الوقت والجهد، كما يمكن استخدام الحاسب كوسيلة ترفيهية ويمكن ربطه بأجهزة الراديو والتلفزيون.
- تقديم خدمات مثل الطباعة، الرسوم، الألعاب، كما يمكن استرجاع المعلومات التي تم تخزينها في الحاسب الشخصي في أي وقت، يوفر الوقت والجهد، كما يمكن استخدام الحاسب كوسيلة ترفيهية، يمكن ربطه بأجهزة الراديو والتلفزيون.
- بامتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الالكتروني خلق عصر جديد للنشر الالكتروني، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون، أو منفذ العرض المتمثل بالحاسب الالكتروني لكي يتسلمه الفرد في مكانه، حيث يقترب مستخدمو النصوص الالكترونية من المعلومات بالكمية والنوعية التي يرغبون فيها وفي الأوقات التي تناسبهم.

• ظهور التكنولوجيا الحديثة في مجال الخدمات التلفزيونية مثل خدمات التلفزيون مثل خدمات التلفزيون التفاعلي، عن طريق الكابل والذي يتيح الاتصال دو الاتجاهين، ويقدم خدمات عديدة مثل: التعامل مع البنوك، وشراء السلع، وتلقي الخدمات، وخاصة الأمنية والرعاية الصحية، وفي مختلف المجالات كذلك حققت خدمات الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات بجودة ودقة.

• ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل: الفيديو تكس، والتيليتكست، والبريد الإلكتروني، والأقراص المدمجة الصغيرة التي يمكن أن تخزن محتويات مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير، وكذلك المصغرات، وتطوير وصلات ونظام الليزر (البطل، 2015، ص:33).

### 5- إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أدى التطور الهائل الذي مسى تكنولوجيا الاتصال إلى استفادة الجمهور بمميزات أضفتها تلك التقنيات على مختلف الأصعدة، ومن بين هذه المميزات أو بأخرى الايجابيات التي نتجت عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يلي:

• تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتنوعة، التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبق، وذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور الغير المسبق في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، الذي استفاد منه الاتصال الرقمي، وساهم في تعميم الاستفادة من ثروة المعلومات وانتشارها في شتى المجالات بفضل خصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (عبد الحميد، 2007، ص:52).

• ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه، ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات سواء استخدام شخصي، او الاستفادة من خدمات الانترنت.

• توسيع استخدام الشبكات أتاح استخدام المسافات وتوفير الجهد والوقت والمال.

## 6- سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

افرز التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من سلبيات التي يمكن حصرها

في الآتي:

- تعتبر نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضعية لصيقة بثقافة هذه المجتمعات، هذا ما جعلها تشكل خطرا على مجتمعاتنا، وتمس بالقيم والتقاليد، والمبادئ الإسلامية المتعارف عليها في مجتمعاتنا.
- عدم القدرة على التحكم في التدفق الهائل للمعلومات التي تنتجها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ما يؤثر سلبا على المحتوى المقدم الذي قد لا يخضع للرقابة.
- ساهمت في إشاعة وفرض النموذج الثقافي العربي لمجتمعاتنا (اللبان، 2000، ص: 23).

## 7- التكنولوجيا الحديثة للاتصال في عصر المعلومات:

لتكنولوجيا الاتصال عدة أشكال منها:

### 7-1-الانترنت:

هي عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الالكترونية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، والتي نتج عنها إرسال كم هائل من الرسائل الالكترونية فيما بينها بلمح البصر، وكذا تبادل الملفات والصور والأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادله جميع الأنماط من المعلومات تم تسميته بالنسيج العالمي (النواسية، 2011، ص:37).

تاريخها:

مع تطور البرمجيات والشبكات ظهرت شبكة الانترنت في نهاية الستينات من القرن الماضي، كانت في البداية تمثل مطلبا عسكريا للمؤسسات الأمريكية. حيث أن الانطلاقة الحقيقية كانت 1969 كانت في الأساس

لا تعدو أن تكون سوى مشروع خاص بوزارة الدفاع الأمريكية مكن أربعة مراكز جامعية للبحث من الارتباط ببعضها البعض، وبعد ثلاث سنوات على ذلك ولدت شبكة ARPANET التي ربطت بين ما يقارب 50 مركزا تعني كلها بالبحث في المجال العسكري. وفي عام 1984 تعهدت المؤسسة العلمية الوطنية NSF بتحويل بعض الجامعات قصد الجامعات قصد تمكينها من تقاسم موارد مراكز بارزة في ميدان الحساب، وفي فترة لاحق ارتبطت تلك المراكز تلك المراكز الوطنية فيما بينهما قصد تسيير التبادل بين مختلف الباحثين فكانت بذلك ولادة الانترنت.

والحقيقة أنه يمكن تمييز تاريخ الانترنت من خلال ثلاث مراحل، حيث تتجسد المرحلة الأولى في ارتباط شبكة الانترنت بالتجمعات الصناعية العسكرية الكبرى في الولايات المتحدة، أما المرحلة الثانية تميزت بتحول الشبكة إلى وسيلة اتصال أكاديمية سرية ووسعت مجالها لتصل إلى المعاهد، وهذا بهدف تمكينها من تبادل المعلومات والملفات، أما المرحلة الثالثة فتميزت بفتح الشبكة على الجمهور العريض والمجتمع الاقتصادي (هارون، 2004، ص: 120).

#### الخدمات التي توفرها الانترنت:

تقدم الانترنت الكثير من الخدمات فهي توفر كما هائلا من المعلومات وتساعد في عمليات الاتصال للمؤسسات والأشخاص، وتقوم هذه الشبكة بتقديم الخدمات للأفراد والإدارات عبر الشبكات التالية:

- الشبكة العنكبوتية: شبكة تقوم على أساس ربط الحواسيب الموجودة لدى الأفراد والمنظمات ومؤسسات الأعمال على شبكة الانترنت بهدف تخزين كميات كبيرة من المعلومات والبيانات اللازمة وكذلك تسهيل عمليات وتقديم الخدمات.

- لوحة الإعلانات الإلكترونية: وهي مواقع يتم حجزها وإنشاؤها على شبكة الانترنت بهدف نشر المعلومات المتعلقة ببعض المواضيع، وغالبا ما تكون مفتوحة ومتوافرة لكل الأفراد وأحيانا أخرى تكون مقتصرة على أفراد أو جماعات.
- المناقشات الجماعية: تكون عبر شبكة الانترنت بين طرفين أو أكثر وهي ما يعرف بـ salon de chat.
- الائتثار عن بعد: أسلوب يستخدم ضمن تكنولوجيا العمل، حيث يكون العمل على شبكات مناقشات جماعية تكون بين ثلاثة أو أربعة أشخاص وهو اتصال يتضمن الصوت والصورة.
- جلب وإحضار المعلومات: وتستخدم هذه التقنية لإحضار معلومات مكتوبة في جهاز آخر، الأمر الذي يسهل ويختصر المسافة بين المناطق البعيدة.
- البريد الإلكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني الشكل الأكثر شيوعا واستخداما لهذه التكنولوجيا كما هو معلوم فان الهدف من تكنولوجيا الرسائل الإلكترونية هو السماح بنقل كل أنواع الإشارات بكفاءة عالية بين مستخدمي شبكة المعلومات المشتركين فيها. ويتمثل الوضع الحالي للرسائل الإلكترونية في نقل ومرور الأشكال الثابتة والمتحركة والفيديو، بالإضافة إلى الصوتيات والنصوص.
- والبريد الإلكتروني عبارة عن عنوان بريدي على موقع شبكة الانترنت، يسمح لشخص أو أكثر بالاتصال وتبادل المعلومات والرسائل في الوقت نفسه. ويتميز البريد الإلكتروني بجملة من الخصائص منها:
  - السرعة في الاتصال.
  - التكلفة المنخفضة.
  - أرشيف وقتي وآمن لحفظ الرسائل.
  - الاشتراك في الندوات والمؤتمرات الإلكترونية.

- إمكانية توزيع نفس الرسالة إلى عدد من الصناديق البريدية الالكترونية دفعة واحدة (الأكاديمية العربية المفتوحة، 2010، ص:5).

## 7-2- شبكة الأنترنت:

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل FTP و HTTP وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني بحيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني، وتنظيم مساحات النقاش، وقاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وعليه فان شبكة الانترنت هي شبكة جديدة تعرف بالشبكة الداخلية، أي تعمل داخل المؤسسة المعنية (مرسي، 2008، ص: 156).

### خطوات بناء شبكة الانترنت:

- تحليل ودراسة الجدوى الاقتصادية من شبكة الإنترنت من خلال تحديد حاجة العاملين في المؤسسة إلى الخدمات الالكترونية، من خلال تحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق استخدامها.
- اختيار أدوات العمل التي تتضمن برامج التصميم والتطوير المناسبة للهدف، ضمن حدود الميزانية المتاحة وكذا تحديد مصادر محتوى الواقع الداخلي، واختيار القائمين عليه بدقة وعناية، وأخيرا تعيين فريق العمل من المصممين.
- إصدار نسخة تجريبية لدراسة تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة، وتحديد المستوى الحقيقي لقبوله للحلول الجديدة، وكذا دراسة السرعة المكتسبة في انجاز العمل عن طريق الإنترنت قياسا إلى سرعة العمل بدونها، والتأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الانترنت، والتأكد من آلية سير عمليات الصيانة الدورية، والحفظ الاحتياطي لمحتوى الانترنت.

- تنفيذ المشروع وتابعته ووضع خطة تفصيلية لأنشطة الصيانة والاستعانة بمحترفين لتنفيذ المشروع على أكمل وجه.

• الخدمات التي تقدمها في المؤسسة:

- نقل وتحويل الملفات: يستطيع الموظف أو المسؤول بفضلها في نقل الملفات من قسم غالى آخر، ومن فرع إلى فرع، وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع.

- المشاركة في الملفات: يستطيع العمال الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع العملاء، والموردين، وخطوط الإنتاج.

- المشاركة في التطبيقات: يكون هناك برامج تكلفتها غالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج، وذلك للحد من التكلفة.

- اعتماد أفضل النظام: ففي حالة عطل في الجهاز فان باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية (مرسي، 2008، 156).

7-3- شبكة الإنترنت:

هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبي احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلباته المؤسسة الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم فيها تقنيات الحماية، ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة المرور، وهي شبكة متعلقة بالمؤسسة وغير موجهة للجمهور العام.

يمكن تعريفها بأنها الشبكة التي تربط شبكات الانترنت الخاصة بالمتعاملين، والشركاء والمزودين، ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط ويؤمن لهم تبادل المعلومات، والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترنت المحلية لكل شركة.

أهمية وجود شبكة اكسترنات في المؤسسة:

- تسهل عمليات تبادل المعلومات، واقتناء ما يحتاجه المستفيد لدى المؤسسات والشركات المعنية بالإكسترنات.
- متابعة قوائم الشراء وأحجام البضائع والمعلومات المتبادلة.
- تستخدم لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة لكل الطرفين.
- تقليص التكاليف والبنى التحتية اللازمة لإقامة الشبكات ذات الوظائف الخاصة، إلى جانب التسهيلات الكبيرة التي تقدمها في العمليات الإدارية والتفاعل مع العمليات التي يتولاها العملاء (قنديلجي، السمراي، 2009، ص: 42).

أنواع شبكات الاكسترنات:

- شبكات اكسترنات التزويد أو التكميل: تربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام ولتقادي مشكلات العجز، والمحافظة على كميات ثابتة في المخزون.
- شبكات اكسترنات التوزيع: هي أكثر تواجدا تقدم خدمة الطلب الالكتروني للعملاء من الحجز والاشتراكات وغيرها من خدمات النشر الفوري للتعديلات والتغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفاتها.
- شبكات اكسترنات الند: يكثر استخدامها في مجالات الإنتاج الصناعي والغذائي، فهي تسمح بتبادل الأسعار والمنتجات بين الشركات الصغيرة والكبيرة للمشاركين في مجال واحد، وذلك للنهوض بحركة البيع والشراء مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع (قنديلجي، المراني، 2009، ص: 42).

7-4- الشبكات المعلوماتية الداخلية (الأنترانت) :

تعريفها:

عبارة عن شبكة داخلية على مستوى المؤسسة، حيث تضم جملة من الحواسيب تكون مرتبطة فيما بينها، وتمكن بذلك مصالح المؤسسة من أن تكون مرتبطة ببعضها البعض، وهي تشبه في شكلها الشبكي الانترنت، غي أنها في نطاق داخلي فقط.

وقد استعمل مصطلح الأنترنت لأول مرة سنة 1994 ثم أضيف له مصطلح الشبكة الخارجية

Extranet الذي هو عبارة عن إنترنت موجهة لصالح بعض المتعاملين الخارجيين مع المؤسسة "

الموردون - الزبائن " .

فالاكسترنات شبكة حاسبات ألي تستخدم تقنيات الانترنت في ربط المسؤولين داخل المنظمة كالمدير الإقليمي، مدير التسويق، بأطراف من خارج المنظمة كبعض كبار العملاء مسئولو المنظمات الأخرى، ونظرا لان الاكسترنات شبكة غي عامة .فهي تتطلب إدخال كلمة سر حتى يمكن الدخول إليها، والتعامل معها ،وذلك بغرض حماية بياناتها من أي تعامل غير مصرح به (طه، 2007، ص: 491- 492).

مهام شبكة الانترنت " الشبكة الداخلية ":

تهدف شبكة الانترنت إلى بث المعلومات داخل المؤسسة وطلب المعلومات عن طريق الوصول إلى قاعد البيانات الخاصة بالمؤسسة، الرسائل الالكترونية بين المستخدمين من مختلف المستويات ،مجموع التحاور forum تطبيقات خاصة " محاكاة القرارات" إلى تطبيقات روتينية لحجز البيانات، وهناك طريقتان لاستخدام الانترنت، فإما طريقة الوصول إلى المعلومات المحفوظة داخليا. أو عن طريق التفاعل. إن بث المعلومات يتم عن طريق صفحات الواب التي تقدم معلومات مشكلة حول المؤسسة هيكلها مجموعة المنتجات، أنشطة الإعلان، مجلة مطبوعة، الأحداث الداخلية.

الانترنت تقدم خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الالكترونية ومجموعة التحوار Groupware حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل له، كما توفر خدمة مجتمعات التبادل الافتراضي Fourm، حيث يقوم مختلف الأعضاء بالتحادث حول موضوع معين، ولعل من أكبر مزايا هذا النظام هو إزالة الحواجز البيروقراطية بين السلم الهرمي مما يسمح كذلك بحرية التعبير وعدم التقيد، بالإضافة إلى انه يمكن لبعض الأفراد نشر أعمالهم ومبادراتهم على الموقع حتى يمكن الاطلاع عليه من طرف الآخرين كما يمكن لشبكة الأنترنت أن تلعب دور التطبيقات المعلوماتية كحجز البيانات العملية أو معالجة النماذج، أدوات المحاكاة، والمساهمة تكون في عرض الخدمات إلى أكبر عدد من المستخدمين وبأقل تكلفة وبأسرع وقت.

#### وظائف الأنترنت:

تسمح الأنترنت في المؤسسة بالتوفير السهل للمعلومات لصالح العمال، وكذا وثائق مختلفة مما يسمح بالوصول المركز لذاكرة المؤسسة.

- توفير الوثائق التقنية.
- محرك بحث للوثائق المرجعية.
- نظام تسيير.
- تبادل البيانات بين أفراد المؤسسة.
- دليل المستخدمين.
- تسيير المشاريع، المساعدة على اتخاذ القرار.
- الرسائل الالكترونية.
- منفذ إلى شبكة الانترنت.

بهذا الشكل تقوم الأنترنت بتحسين الاتصال على مستوى الوكالة، وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات. كما أن المعلومات المتوفرة في الشبكة تتغير باستمرار، ويمكن لشبكة الأنترنت أن تستخدم في عمليات التكوين عن بعد، بث القوانين والتعليمات الخاصة بالمؤسسة، الإدارة اللامركزية للأفراد.

#### مزايا الأنترنت:

- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
- رفع كفاءة عملية الاتصال أو اتحاد القرار.
- المساهمة في زيادة تلقائية الأمر الذي يسهم في تسريع عملية التشغيل (طه، 2007، ص: 494-195)
- مما سبق يمكن القول بان التقنيات الحديثة ساهمت بشكل فعال في تحقيق استراتيجية منظمة وحققت أهدافها. فكل تقنية دور في المؤسسة وذلك بحسب القدرات التي تميزها كما تعد الانترنيت أكبر التكنولوجيات إبداعا نتيجة القدرات الواسعة التي أدت إلى تنوع المجالات التي تستخدم فيها.

**خلاصة فصل تكنولوجيا:**

مما سبق يمكن القول بأن التقنيات الجديدة ساهمت بشكل كبير في تحقيق استراتيجية منظمة وحققت الأهداف المرجوة، فلكل تقنية دور وفعالية في المؤسسة المستخدمة بها، وتعتبر الانترنت من أهم التكنولوجيات إبداعا نتيجة لقيمتها الواسعة مما انعكس بالتطور والإبداع وبالتالي تنوع المجالات التي تستخدم فيها.

## الفصل الثالث: الوكالة الوطنية للتشغيل

### تمهيد

1. ماهية الوكالة الوطنية للتشغيل
2. نبذة تاريخية على نشأة الوكالة الوطنية للتشغيل في

### الجزائر

3. مهام الوكالة الوطنية للتشغيل
4. أهداف الوكالة الوطنية للتشغيل
5. الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل
6. 5-1- جهاز المساعدة على الإدماج المهني DAIP
7. 5-2- عقد العمل المدعم CTA
8. 5-3- الوسيط
9. 5-4- المدونة الجزائرية للوظائف والمهن
10. 5-5- التطبيقات الذكية
11. 5-6- نشاطات التكفل بطالب العمل
12. 12. مقابلة تسجيل طالب العمل
13. 13. خلية الاستقبال والإصغاء

**تمهيد**

بزيادة نسبة البطالة في الجزائر وتأثيرها السلبي على كافة نواحي الحياة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية، فان الدولة قد لجأت إلى تكثيف جهودها لمواجهة هذه الظاهرة، وذلك بإتباع سياسات تشغيل عديدة وتوفير أكبر قدر من مناصب العمل خاصة لفئة الشباب، ورغم هذا فان البطالة في تزايد مستمر. ومن بين هذه السياسات نجد أحد الأجهزة الذي أنشأته الدولة الجزائرية من أجل محاربة ظاهرة البطالة ألا وهو الوكالة الوطنية التي سنسعى بهذا الفصل إلى التعرف عليها (زايد، بن سالم، ص: 10).

## 1- ماهية الوكالة الوطنية للتشغيل:

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006. وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. تلعب الوكالة دور الوساطة بين عروض وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقتها، كما تساعد على تنظيم معرفة وضع سوق العمل الوطني وتطوره. كما تعتبر الأداة الفعلية للدولة في أداء مهامها كوسيط في سوق الشغل، حيث تقوم بتنفيذ سياسة الدولة للتشغيل كمخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة.

ومنه فان الوكالة الوطنية للتشغيل تعتبر الهيئة الأمثل التي تلعب هذا الدور، وبالتالي فان الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تأسست في 1990، وتخضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 18 فيفري 2006.

حيث تنص المادة 02 من هذا المرسوم 1 على:

" الوكالة مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تخضع لأحكام هذا المرسوم وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي."

وتنص المادة 03 من نفس المرسوم على:

" توضع الوكالة تحت وصاية الوزير المكلف بالعمل" (الوكالة الوطنية للتشغيل، 2006).

أما مقر تواجد هذه الوكالة فانه قد تم تحديده في المادة 04 من نفس المرسوم والتي تنص على:

" يحدد مقر الوكالة بمدينة الجزائر، ويمكن نقله إلى أي مكان آخر من التراب الوطني بموجب مرسوم تنفيذي

يتخذ بناء على تقرير الوزير المكلف بالعمل" (الوكالة الوطنية للتشغيل، 2006).

من اجل أن تقوم الوكالة الوطنية للتشغيل بدورها على أكمل وجه، فان الدولة قد زودتها بمديريات جهوية للتشغيل، حيث تمتد اختصاصاتها الإقليمية إلى دود الولاية، كما زودتها أيضا بوكالات محلية للتشغيل ويمتد اختصاص هذه الأخيرة إلى عدة بلديات وهذا تقاديا للاكتظاظ المستمر من جهة، وسهولة المعاملات من جهة أخرى (زايد، بن سالم، ص:10).

تلعب الوكالة الوطنية للتشغيل دورا مهما وهو الوساطة بين أصحاب عروض العمل التي تتلقاها من مختلف مؤسسات العمل التي ترغب في توفير فرص العمل للشباب وبين الطالبين للعمل المسجلين على مستوى هذه الوكالة.

كما تقوم أيضا بتنفيذ سياسة الدولة للتشغيل وذلك بغية ترقيته والعمل على مكافحة البطالة والقضاء عليها.

## 2-نبذة تاريخية على نشأة الوكالة الوطنية للتشغيل في الجزائر:

تعتبر إدارة وتنظيم سوق العمل من اختصاص الدولة، هذا ما نجده في كافة أنحاء العالم، حيث ظهرت خدمة التوظيف العامة في أواخر القرن 19 وهذا في البلدان الصناعية، حيث كانت هذه الأخيرة متخوفة من الآثار السلبية للبطالة وهذا من جميع النواحي سواء اقتصاديا أو اجتماعيا.

أما في الجزائر فان الخدمة الوطنية للتشغيل تعتبر كفاءة وطنية وتتمثل في الوكالة الوطنية ANEM للتشغيل.

في 1962 تم إنشاء المكتب الوطني لليد العاملة (ONAMO) office national de la main d'œuvre الذي كان يلعب دور المرفق العمومي للتشغيل حتى سنة 1990 أين أنشأت الوكالة الوطنية للتشغيل والتي أخذت مكان المكتب الوطني لليد العاملة، حيث كلفت بمهمة تنظيم سوق التشغيل إلى غاية 2004 أين تم إصدار القانون المتعلق بتتصيب العمال ومراقبة التشغيل.

في 2004 تم تغيير طابع الوكالة الوطنية للتشغيل من هيئة عمومية إدارية إلى مؤسسة ذات تسيير خاص (خياطي، 2006، ص: 07).

وبالتالي فان لوكالة الوطنية للتشغيل كانت تسمى سابقا المكتب الوطني لليد العاملة، ولكن بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-259 المؤرخ في 08 سبتمبر 1990 المعدل والمتمم للأمر رقم 71-42 المؤرخ في 17 جوان 1971 المتضمن تنظيم المكتب الوطني لليد العاملة حيث تنص المادة الأولى منه على:

" تتغير تسمية المكتب الوطني لليد العاملة المحدث بالمرسوم رقم 62-99 المؤرخ في 29 نوفمبر 1962 المذكور أعلاه، فتصبح " الوكالة الوطنية للتشغيل " ويدعى في صلب النص الوكالة الوطنية " (مرسوم تنفيذي، 1990).

كانت الوكالة الوطنية للتشغيل فيما تأخذ فيما سبق صبغة ذات طابع إداري، لكن بصدر القانون رقم 04-19 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004 والمتعلق بتصويب العمال ومراقبة التشغيل أصبحت مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، هذا ما نجده في المادة 07 منه في الفقرة 02 والتي تنص على: «الوكالة مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تحدد مهامها وتنظيمها وسيرها عن طريق التنظيم» (قانون رقم 04-19، 2014).

وهذا ما أكدته أيضا المرسوم 06-77 السابق الذكر في نص مادته الثانية والتي تنص على:

" الوكالة مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تخضع لأحكام هذا المرسوم وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي" (مرسوم تنفيذي، ص: 32).

أما المادة 03 منه فإنها تنص على أن الوكالة توضع تحت وصاية الوزير المكلف بالعمل هذا بعد أن كانت تحت وصاية الوزير الملف بالتشغيل والتضامن سابقا.

### 3- مهام الوكالة الوطنية للتشغيل:

لقد تم تحديد المهام الموكلة للوكالة الوطنية للتشغيل ضمن المرسوم التنفيذي رقم 06-77 والتي تتضمن ما يلي:

أ- متابعة تطور وضعية سوق التشغيل واليد العاملة:

حيث تتكفل الوكالة الوطنية للتشغيل بوضع منظومة صحيحة من اجل الاطلاع على تقلبات سوق التشغيل، وكذلك تطوير أدوات واليات والتي من خلالها تتم تنمية وظيفة رصد سوق العمل وهذا ما نجده في نص الفقرة الأولى من المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 06-77 التي تنص على:

تتولى الوكالة المهام الآتية:

أ- تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطورها وضمان ذلك وتكلف بهذه الصفة على الخصوص بما يلي:

- وضع منظومة إعلامية تسمح بالاطلاع بكيفية دقيقة ومنظمة وحقيقية على تقلبات سوق التشغيل واليد العاملة.
- القيام بكل تحليل وخبرة في مجال التشغيل واليد العاملة.
- القيام بكل دراسة وتحقيق لهما صلة بأداء مهمتها
- تطوير أدوات واليات تسمح بتنمية وظيفة رصد سوق التشغيل وتقييمها (خياطي، مرجع سابق، ص: 18).

ب-تحصيل العروض ووضع علاقة بين عرض وطلب العمل:

تعد الوكالة الوطنية للتشغيل وسيط بين عارضي وطالبي العمل فهي تقوم بمساعدة الشباب البطالين على إيجاد فرصة عمل من جهة، ومن جهة أخرى تساعد عارضي العمل على إيجاد اليد العاملة المؤهلة لتولي منصب العمل المطلوب.

كما تقوم الوكالة باستقبالهم وتوجيههم حسب مؤهلاتهم العلمية وخبرتهم العملية، وكما أشرنا سابقا فإنها

تقوم بهذه الخدمات بصفة مجانية كما أنها ملزمة بالحفظ على سرية المعلومات التي يقدمها طالب العمل

(خياط، مرجع سابق، ص: 17).

وفي هذا الصدد نجد الفقرة 02 من المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 06-77 تتص على:

• جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها وتكلف بهذه الصفة بما يأتي:

- ضمان استقبال طالبي العمل وإعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم.

- القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها.

- تنظيم المقاصة بين عروض وطلبات العمل على المستوى الوطني والجهوي والمحلي.

• تشجيع الحركة الجغرافية والمهنية لطالبي العمل بتنظيم وتسيير المساعدات الخاصة الموجهة لتنظيم

حركات اليد العاملة طبقا للتنظيم المعمول به، وبالمشاركة مع المؤسسات والهيئات المعنية في تطبيق

عمليات التحويل المهني أو التكوين التكميلي الخاص بتكليف مؤهلات طالبي العمل مع متطلبات

عروض العمل المتوفرة.

• المشاركة في تنظيم وتنفيذ البرامج الخاصة بالتشغيل التي تقررها الدولة والجماعات المحلية وكل مؤسسة

معنية وإعلامها بتسيير البرامج المذكورة أعلاه وانجازها.

• البحث عن كل الفرص التي تسم بتنصيب العمال الجزائريين في الخارج.

• تطوير مناهج تسيير سوق التشغيل وأدوات التدخل على عرض وطلب التشغيل وتقسيمها.

- ضمان عمليات التكوين في مجال الاستشارة في التشغيل وتسيير س وق العمل.
- إبرام الاتفاقيات مع الهيئات المعتمدة والبلديات المكلفة بنشاطات التنصيب (مرسوم تنفيذي 06-07، سبق ذكره).

### ت-تسيير البطاقة الوطنية لليد العاملة الأجنبية:

تعتبر مراقبة تطور اليد العاملة الأجنبية في الجزائر من بن المهام التي أوكلت إلى الوكالة الوطنية للتشغيل، والأمر يتعلق بالأجانب المقيمين على التراب الجزائري ولكن بطريقة غير شرعية، الأمر الذي يستوجب عليهم التقدم من أقرب مديرية تشغيل في منطقة إقامتهم وذلك من اجل تسجيلهم في البطاقة الوطنية للعمال الأجانب هذا من جهة. ومن جهة أخرى على كل مؤسسة أو مستخدم إعلام مديرية التشغيل بتوظيفه لأجانب وذلك بإعطائهم المعلومات اللازمة كعدد الموظفين الأجانب المستخدمين، مؤهلاتهم، خبراتهم والمناصب التي يشغلونها، كما تضمن ايضا حسن تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات والاتفاقات الدولية في مجال التشغيل والتي تكون طرفا فيها، كما تقوم أيضا بإرسال جميع الوثائق اللازمة والخاصة باليد الأجنبية في الجزائر (خياطي، مرجع سابق، ص: 19).

### ث-تنصيب العمال ومراقبة التشغيل:

من المهام الموكلة أيضا للوكالة الوطنية للتشغيل مهمة تنصيب العمال حيث تهدف إلى إقامة علاقة

بين طالبي العمل والعارضين له وذلك بغية إبرام عقود العمل وفق التشغيل.

قد يوجد أن لا تتوفر في بعض المناطق على هياكل تابعة للوكالة الوطنية للتشغيل، في هذه الحالة يمكن

للبلدية وفي حدود اختصاصها استقبال عروض وطلبات العمل وكذلك يمكن لها القيام بعمليات التنصيب ضمن

شروط تحددها اتفاقية ملزمة مع الوكالة، ولكن قد يحدث وان تفسخ هذه الاتفاقيات في حال إذا ما خالفت

الالتزامات التشريعية والتنظيمية، أو في حالة عدم احترامها للبنود المنصوص عليه (خياطي، مرجع سابق، ص: 19).

#### 4- أهداف الوكالة الوطنية للتشغيل:

حيث تسعى الوكالة إلى تشغيل أكبر قدر من الشباب ودالك من خلال خلقها لفرص العمل ومكافحة البطالة في صفوف الشباب، كما ترمي أيضا إلى إبرام عقود عمل مع الهيئات والمؤسسات قصد الحصول على أكبر عدد ممكن من المناصب وبأجر مقبول خاصة مع الركود الاقتصادي الذي جعل معظم المستخدمين ينفرون من العقود الكلاسيكية التي تجبرهم على دفع الأجرة وبالتالي أصبحوا يلجؤون إلى الوكالة لضمان كفاءة مقبولة من جهة والتزام الدولة بدفع أجرته من جهة أخرى.

- **التشغيل بأجر:** حيث تسعى الوكالة إلى تشغيل أكبر قدر من الشباب ودالك من خلال خلقها لفرص العمل ومكافحة البطالة في صفوف الشباب، كما ترمي أيضا إلى إبرام عقود عمل مع الهيئات والمؤسسات قصد الحصول على أكبر عدد ممكن من المناصب وبأجر مقبول خاصة مع الركود الاقتصادي الذي جعل معظم المستخدمين ينفرون من العقود الكلاسيكية التي تجبرهم على دفع الأجرة وبالتالي أصبحوا يلجؤون إلى الوكالة لضمان كفاءة مقبولة من جهة والتزام الدولة بدفع أجرته من جهة أخرى.

**التشغيل الذاتي:** بتوفر الشبكة المعلوماتية أصبح الشباب وكذاك المستخدمين غير مجبرين على الانتقال إلى مقر الوكالة من اجل الاستفسار، بل يمكنهم البحث ذاتيا عن طريق موقع الوكالة على الانترنت وتسجيل المعلومات الخاصة بهم وتلقي النتائج مباشرة.

بحيث يتمحور دورها أيضا في تنصيب كل عامل في المكان الذي يتلاءم والمستوى العلمي والمهني له،

كما أن تكوينهم يساهم في تنمية قدراتهم المهنية وتجعلهم أكثر قدرة على الإنتاج (باطا، 2017، ص:44-45).

## 5- الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل:

سيتم التطرق إلى مختلف الخدمات المقدمة من طرف الوكالة، كصيغ التشغيل والخدمات التكنولوجية.

### 5-1- جهاز المساعدة على الإدماج ال مهني: DAIP

يمنح لطالبي العمل المبتدئين فرصة لإدماجهم لدى الشركات العامة، الخاصة والإدارات العمومية، وذلك بالدعم الكامل ماليا من قبل الدولة. الهدف منه إدماج شباب طالبي الشغل المبتدئين، وتشجيع كافة أشكال النشاطات والتدابير إلزامية إلى ترقية الشغل لا سيما عبر برامج تكوين - تشغيل وتوظيف ويتكون من 3 عقود إدماج وهي:

- عقد تكوين إدماج بالنسبة للشباب بدون تكوين ولا تأهيل (CIF)
- عقد الإدماج المهني بالنسبة لخريجي التعليم الثانوي ومراكز التكوين المهني (CIP)
- عقد إدماج حاملي الشهادات بالنسبة لحاملي شهادات التعليم العالي والتقنيين السامين (CID)
- تجدر الإشارة إلى أن الشباب المستفيدين من عقود - تكوين إدماج " CIF " ، منصبين إما:
- ورشات الأشغال المختلفة التي تبادر بها الجماعات المحلية.
- ورشات البناء، الأشغال العمومية، الري، الفلاحة والغابات .... الخ. وإما لدى رفين معلمين

ومؤسسات الإنتاج.

## الجدول رقم(01): يوضح مدة كل عقد والهيئات المستخدمة

الهيئات المستخدمة	مدة العقد	حالات تجديد العقد
القطاع الإداري (المؤسسات العمومية والإدارات).	ثلاثة (03) سنوات	قابلة للتجديد
المؤسسات الاقتصادية (العامة والخاصة)، لا سيما تلك المنشأة في إطار الأجهزة العمومية للنشاطات المصغرة CNAC/ ANSEJ	(01) سنة واحدة	قابلة للتجديد
الحرفيين ومؤسسات لإنتاج	(01) سنة واحدة	غير قابلة للتجديد
رشات ذات المنفعة العامة	ستة (06) أشهر	قابلة للتجديد بناء على طلب المستخدم لمدة أقصاها سنة.

<http://www.anem.dz/ar/pages/disositifs-ar.html:/Source/2021/04/10a>: 10:10

## 5-2- عقد العمل المدعم CTA:

يعتبر عقد العمل بمثابة عقد عمل بمفهوم القانون رقم 90-11 والمتعلق بعلاقات العمل، ويدخل في

الإطار العام لجهاز المساعدة على الإدماج المهني. تساهم الدولة في اجر المنصب لتشجيع توظيف طالبي

العمل المبتدئين بدون خبرة (حصاد، ص: 55).

الجدول رقم(02): يوضح عقد العمل المدعم CTA

مدة العقد	عقود الإدماج	المستفيدون من الجهاز
ثلاثة (03) سنوات غير قابلة للتجديد.	عقد إدماج حاملي الشهادات (CTA/CID)	- شباب حاملي شهادات التعليم العال.
ثلاثة (03) سنوات غير قابلة للتجديد.	عقد الإدماج المهني ( CAT/ CIP )	- شباب خريجي التعليم الثانوي للتربية الوطنية ومراكز التكوين المهني.
سنة (01) غير قابلة للتجديد.	عقد تكوين - إدماج ( CAT/ CFI )	- شباب بدون تكوين ولا تأهيل.

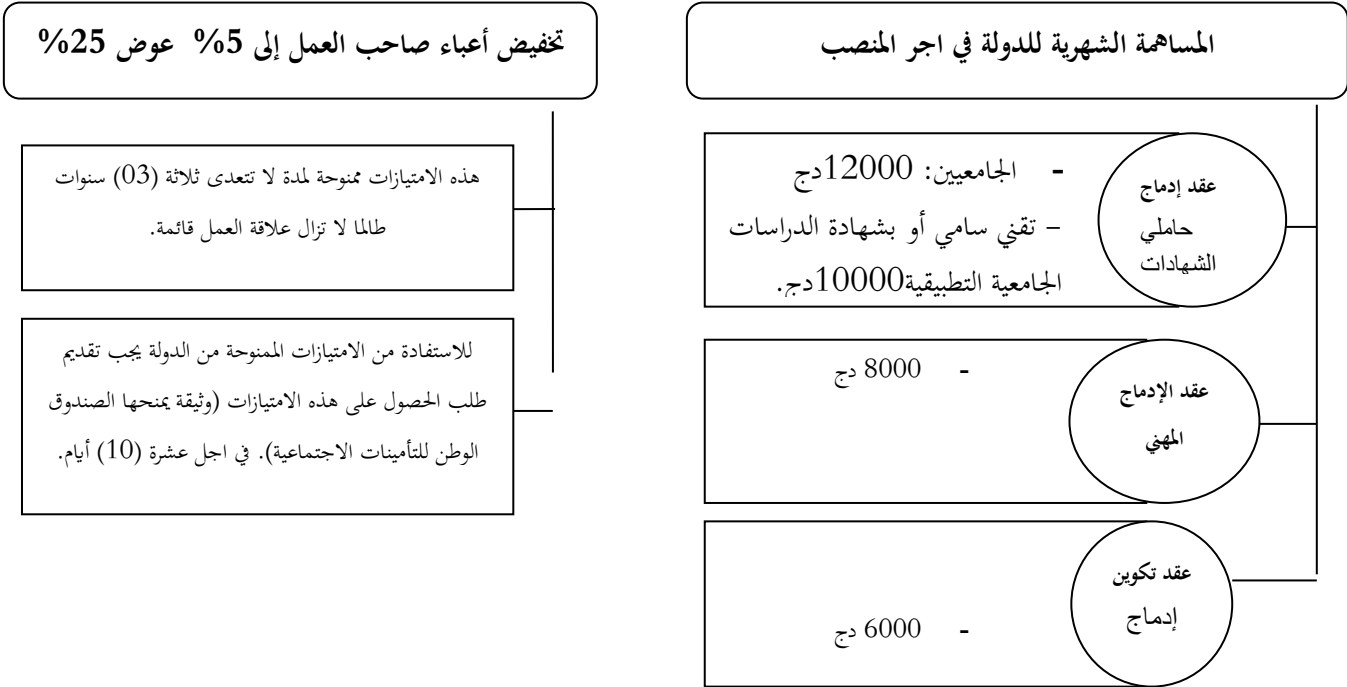
Source10/04/2021/10.30:www.anem. dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide -ar.html

هناك مجموعة من التدابير التحفيزية للمستخدمين الذي يوظفون طالب العمل في هذه النوع من العقود،

وذلك ما يوضحه الشكل رقم (2). تمنح هذه الامتيازات لمدة لا تتعدى ثلاث (03) سنوات طالما لا تزال علاقة

العمل قائمة.

الشكل رقم (01): يوضح التدابير التحفيزية للمستخدمين



[/www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html](http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html) / 11/04// 2021

5-3- الوسيط:

الوسيط هو النظام المعلوماتي الجديد للوكالة الوطنية للتشغيل، وهو عبارة عن قاعدة سجل بيانات لجميع المعلومات لطالب العمل ويكون له رقم هوية وحيد خاص عبر جميع تراب الوطني. تتمتع هذه القاعدة بنظام فرز حسب طلبات الشركات أي بمجرد أن يتم عرض طلب المؤسسة يتم تسجيل طالب العمل بطريقة تلقائية في الشركة أو شركتين حسب العرض، ثم يقوم بدوره مكتب التشغيل بالاتصال بالطالب العمل من أجل أن يختار الشركة التي يريد هو أن يعمل بها عكس مكان من قبل حيث أنك تجد من هو مسجل بشركة وهو لا يحمل الشهادة التي يبحث عنها (حصاد، مرجع سابق، ص: 56).

قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بوضع "الوسيط" نظام المعلوماتي الجديد، الذي تم إطلاقه رسميا يوم 01

مارس 2015 بالوكالة الولائية للتشغيل بالبلدية، وواصل النظام انتشاره على مدار سنة 2015، ليختتم تعميمه بولاية ورقلة يوم 07 فيفري 2016، وبهذا يكون قد تم نشر نظام الوسيط عبر كافة وكالات التشغيل في القطر الوطني.

يهدف النظام المعلوماتي جديد الوسيط لضمان شفافية في معالجة عروض العمل وضمان أكثر سرعة وفعالية، وكذا توفير خدمات ذات نوعية أفضل لفائدة طالبي العمل والمستخدمين. ذلك من خلال:

- بطاقة وطنية موحدة لطالبي العمل.
- قاعدة بيانات موحدة.
- إمكانية التسجيل في وكالة مقر السكن وذلك من خلال أي وكالة على مستوى الوطني.
- مقارنة الكترونية بين عروض وطلبات العمل.
- استناد الوسيط على المدونة الوطنية للمهن والوظائف.
- مقارنة طلبات العمل مع عروض العمل على المستوى الوطني.

#### 5-4- المدونة الجزائرية للوظائف والمهن:

في إطار عصنة هياكل الوكالة الوطنية للتشغيل ((ANEM)) قامت وبالشراكة مع نظيرها الفرنسي قطب التشغيل (emploi Pôle) بإنشاء المدونة الجزائرية للوظائف والمهن وذلك بمساهمة جميع الشركاء (المؤسسات الاقتصادية، مؤسسات التكوين والتعليم، مؤسسات التعليم العالي، ومختلف الفدراليات... الخ) . هي مرجع وطني للوظائف والمهن والذي من خلاله يمكن تحديد أي مهنة موجودة في الجزائر. هذا المرجع يسمح

لكل من المستخدمين والباحثين عن العمل بتحديد الكفاءات لكل وظيفة، وبالتالي فإنه يسهل التوظيف والبحث عن العمل. كما تحتوي هذه المدونة على 422 بطاقة للوظائف والمهن، 5479 تسمية، وهي منظمة على شكل بنية شجرية كما يلي: 16 قطاع. 87 ميدان. 36 ميدان فرعي و422 بطاقة للوظائف والمهن.

تم إدراج المدونة الجزائرية للوظائف والمهن في نظام المعلوماتية الجديد "وسيط"، وبذلك يصبح دور الوساطة بين طالبي العمل وعارضي العمل أكثر نجاعة (حصاد، مرجع سابق، ص: 56).

يتم استخدام المدونة الجزائرية للوظائف والمهن من طرف جميع شركاء الوكالة الوطنية للتشغيل (الشركات الاقتصادية، مؤسسات التكوين والتعليم المهني، مؤسسات التعليم العالي، الهيئات الخاصة للتصويب....) ومن طرف مستشاري التشغيل للوكالة الوطنية للتشغيل.

تعتبر المدونة الجزائرية للمهن والحرف أداة فعالة لتحسين مهمة الوساطة، وتسمح عمليات البحث بتحديد مؤهلات طالب العمل بالنسبة لعروض العمل من قبل المستخدمين. حيث يمكن لطالبي العمل الاطلاع على المدونة عبر الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل وذلك بإتباع إجراءات البحث المباشر عن المهنة "الكلمة" وهذا إذا كان يعرف مؤهلاته وسيرافق من قبل مستشار التوظيف من خلال مقابلة مهنية للتحقق من مهاراتهم ووضعهم في بطاقة الحرف (حصاد، مرجع سابق، ص: 57).

## 5-5- التطبيقات الذكية:

تعتبر من ضمن الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل تم إنشاء تطبيقات ذكية تهدف إلى تسهيل الولوج والحصول على الخدمة بطريقة عصرية. تتمثل هذه التطبيقات فيما يلي:

✓ تطبيق MON AGENCEMM: يسمح بإيجاد وكالة تشغيل الأقرب، كما يسمح بالمشاركة مع الآخرين

✓ تطبيق NAME: يسمح هذا التطبيق بتحديد كل المهن الموجودة في الجزائر من خلال المدونة الجزائرية

للمهن والوظائف. كما يسمح أيضا لطالبي العمل والمستخدمين بتحديد المهارات المطلوبة وبالتالي تسهيل عملية التوظيف والبحث عن عمل.

✓ تطبيق MON OFFRE: يمكن من إيجاد عروض العمل المناسبة، كما يسمح بالبحث عن عروض العمل بطريقة سهلة، كاملة ومتعددة المعايير. كما يسمح أيضا بمشاركة عروض العمل مع أشخاص آخرين.

### 5-6-نشاطات التكفل بطالبي العمل:

تقدم هذه الخدمة على وجه الخصوص لطالبي العمل الذين يصعب إدماجهم والتي تهدف إلى ضمان متابعة شخصية ودعم للبحث عن عمل إلى غاية توظيفهم. حيث يتم تسهيل الإدماج المهني لطالبي العمل من خلال:

- إرشاد طالبي العمل في مساهمهم للبحث عن عمل.
- مساعدتهم على تقييم كفاءتهم المهنية.
- تحسين قابليتهم للتشغيل.
- تسهيل تحقيق مشاريعهم المهنية.
- يكون ذلك في الفضاءات المخصصة لمقابلات التسجيل والمدة تحدد حسب حاجيات طالبي العمل والخدمات المقدمة. حيث تسند مهمة التكفل بهذا النشاط إلى عون يعين من طرف رئيس الوكالة بالتداول لتحديد حاجة المرافقة بالاستناد إلى مقابلة التسجيل أو المتابعة فما يخص:
- تقنيات البحث عن العمل (تحرير السيرة الذاتية، رسالة تحفيز، التحضير لمقابلة عمل.....الخ).
- التمهين، التكوين، إعادة التأهيل التبرصات وتحسين المستوى.
- الاستفادة من عقود الإدماج المهني.

- عروض العمل المحلية والمقدمة عن طريق التعويض.1

## 6- مقابلة تسجيل طالب العمل:

تتم عملية التسجيل بناء على حوار منظم وفردى من خلال الحضور الإجبارى للشخص الذى

يطلب التسجيل لدى وكالة التشغيل بصفة طالب عمل، لجمع المعلومات التى تسمح ب:

- التعرف على المعنى وعلى مشواره المهني.
- معرفة رغباته واقتراح الخدمات الملائمة أكثر لمؤهلاته.
- تسجيله بصفة طالب عمل.
- ويكون حضوره كذلك بغية:
- تزويده بكل المعلومات التى تكون ذات منفعة فى بحثه عن عمل وتسهيل إدماجه أو إعادة إدماجه المهني.
- لتشكيل بنك معلومات ينبغى أن يلعب دورا فى تلبية احتياجاته التوظيف للمستخدمين.
- للتوفر على المعلومات الإحصائية اللازمة لمعرفة سوق العمل وتنظيمه وكذا للدراسات والتحليل (حصاد، مرجع سابق، ص: 58).

مقابلة التسجيل تتم من خلال أول حضور للمعنى إلى الوكالة، وتختلف مدة المقابلة من 15 إلى 20

دقيقة ويمكن أن تعدل حسب الحالات وخاصة الاستثنائية وضروريات الطابع المحلي.

- مراحل مقابلة طالبي العمل:

تتم مقابلة طالبي العمل وفق المراحل التالية:

- التحضير للمقابلة: تتم فيها الحيازة على كل المعلومات حول الوسط الاجتماعي والاقتصادي، برامج وآليات التشغيل، إنشاء المؤسسات، المساعدة على الإدماج المهني، برامج التكوين.... وكذلك الاطلاع على كل عروض العمل المتاحة.

- تزويد طالب العمل بمعلومات وإرشاده بناء على التشخيص.

- استقبال المعني وتأطير المقابلة: تكون في وضعية معتدلة ومحترمة، يجب على العون الإصغاء الجيد والفعال لطالب العمل، والاستعلام حول ما إذا قام المعني بعملية التسجيل المسبق (على الموقع الإلكتروني).

يتم أيضا وضع عناصر تأطير المقابلة (إعلام المعني حول سيرورة المقابلة، الهدف، مدة المقابلة...)، والاعتماد على معرفة المحيط (حوض التشغيل وقطاع التكوين) وإجراءات إنشاء المؤسسات والمساعدة على الإدماج المهني.

- تحليل المعطيات التي تم جمعها: إجراء تشخيص باستغلال مجمل عناصر المعلومات (المسار المهني لطالب العمل مقارنة مع وضعية محيط التشغيل). حول الخدمات التي تقدمها الوكالة الوطنية للتشغيل والمكيفة مع احتياجاته، (المرافقة، اقتراح التكوين، التوظيف، الإدماج في التوجيه نحو أجهزة خارجية أخرى....) (حصاد، مرجع سابق، ص: 59).

- تسليم آلي لاستمارة: (البحث الفعال عن العمل) (الكلاسيكية أو عقد العمل المدعم).

تسجيل طلب العمل وتسليم شهادة التسجيل.

إعلام طالب العمل حول مدة صلاحية طلبه (حصاد، مرجع سابق، ص: 59).

### 7- خلية الاستقبال والإصغاء:

من أجل إضفاء ديناميكية أكثر ارتأت الوكالة الوطنية للتشغيل إنشاء مركز النداء الكائن مقره بباب الزوار، المجهز بمعدات واوات الاتصال لاستقبال مكالمات المواطنين على الرقم الأخضر 3005 للتكفل بانشغالاتهم وتساؤلاتهم، يسهر عليه فريق من المستشارين في التشغيل ذوي خبرة وكفاءة مهنية، تم تكوينهم خصيصا لهذا الغرض. تعترم الوكالات التشغيلية تنظيم الدورات التكوينية حول مواضيع تقنيات البحث عن عمل لفائدة طالبي العمل من مختلف الأقاليم. ورشات مرافقة وتكوين حول كيفية تنمية مهارات وتقنيات البحث عن العمل من تنشيط متخصصين في الميدان. تقوم الوكالة الوطنية للتشغيل بتدشين نوادي للبحث عن عمل عبر التراب الوطني، وسيسمح هذا المكسب بمرافقة طالبي العمل في مرحلة اختيار مهنة المستقبل وتأهيلهم لسوق العمل (حصاد، مرجع سابق، ص: 60).

### 8- نادي البحث عن الشغل:

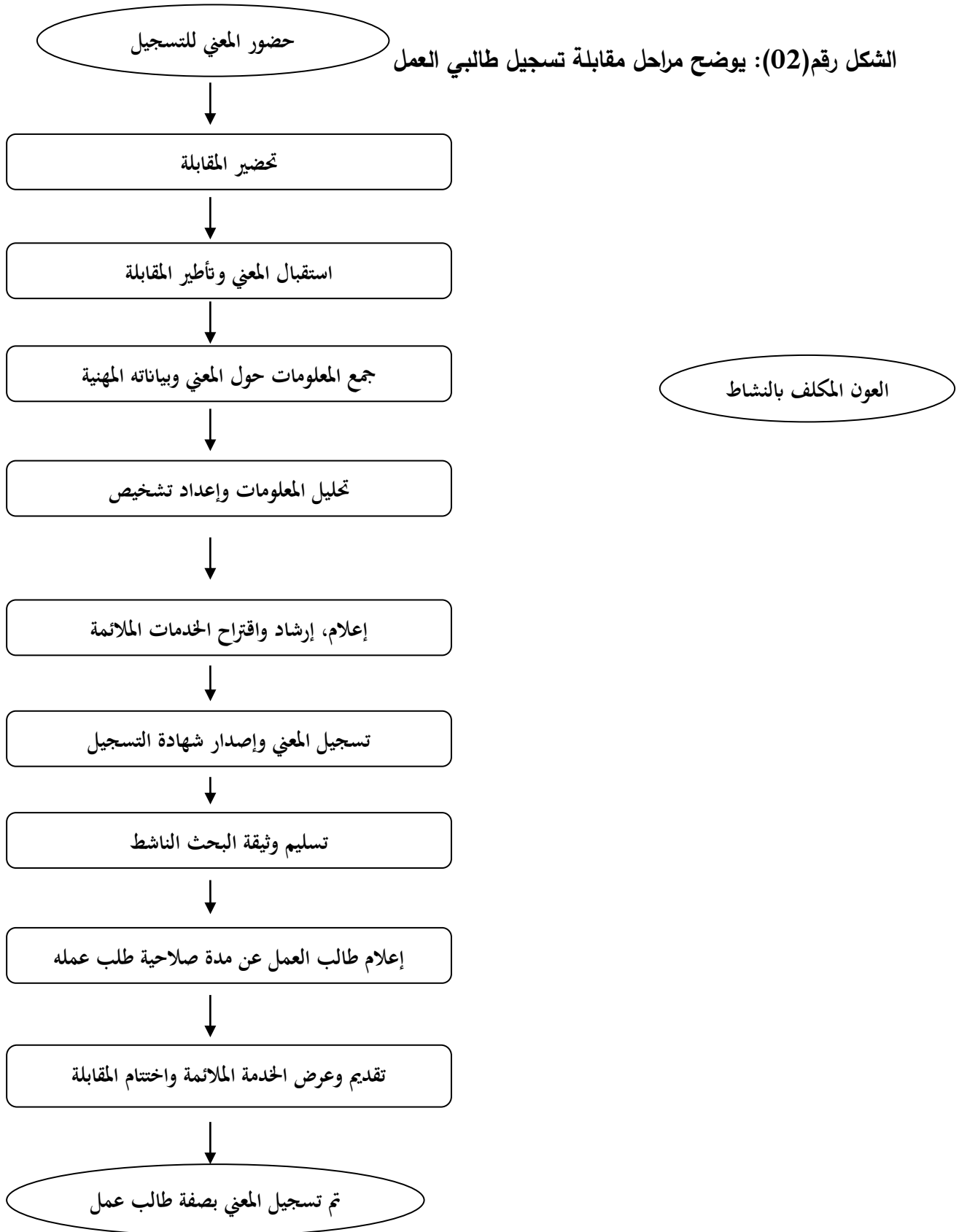
نادي البحث عن الشغل: السياق والأهداف: مشروع TAWDIF «من الجامعة إلى عالم الشغل»، الممول من طرف المملكة المتحدة والذي تم تنفيذه من سبتمبر 201 إلى مارس 2019 من قبل مكتب العمل الدولي (BIT) بالشراكة مع وزارة العمل، التشغيل والضمان الاجتماعي ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، يهدف هذا المشروع إلى إنشاء نادي بحث عن الوظائف النموذجية لتحسين دمج خريجي الجامعة في سوق العمل في الجزائر. في مرحلته الأولى: تم إنشاء ثلاث نوادي على مستوى كل من جامعة تلمسان، بجاية، وبسكرة. أما في مرحلته الثانية تم إنشاء نادي جديد وإدارته على مستوى جامعة 8 ماي 1945 قائمة وينشطه مستشارو التوظيف لدى الوكالة الولائية للتشغيل (AWEM) قائمة، والمدربين لهذا الغرض في إطار المشروع،

وتم التدشين الرسمي للنادي يوم 18 نوفمبر 2018 بمناسبة تنظيم جامعة قالمة الطبعة الأولى لمنتدى الطلبة والمؤسسات. تهدف مقارنة نادي البحث عن الشغل (CRE) إلى وضع الشباب في مركز أبحاث هك أو لشخص مسؤول عن مستقبله المهني. ويهدف من خلال دورة تدريبية مكثفة تستغرق أسبوعين إلى إعادة تنشيط أبحاث الشباب وتعظيم فرصهم في العثور على وظيفة من خلال تعلم تقنيات مساعدة في البحث عن العمل، توسيع شبكتهم بالتعرف على مؤسسات جديدة وتنظيم مقابلات تعمل من قبل المؤسسات خلال مدة التكوين.

تعتمد هذه المقاربة على فرصتين رئيسيتين:

- يمكن للباحثين عن وظيفة العمل بشكل مستقل وفعال في البحث عن وظيفة خاصة بهم، البحث عن وظيفة هو في حد ذاته وظيفة بدوام كامل يكون من الأسهل القيام بها مع مجموعة من الناس. هذه المنهجية أثبتت فعاليتها في كندا، ولا سيما في كيبيك منذ الثمانيات، وقد تم اختبارها في الجزائر والمغرب ومصر، وكذلك في الأرجنتين وفي مختلف بلدان أوروبا الشرقية وآسيا خاصة بدعم من مكتب العمل الدولي (BIT).
- الجمهور المستهدف: نادي البحث عن الشغل مخصص للأشخاص الذين لا يتقنون تقنيات البحث عن الوظائف والقدرة على عرض أنفسهم في أعين أرباب العمل. يقدم نادي البحث عن الوظيفة برنامج أكثر كثافة لمدة تصل إلى 15 يوما، مقارنة بدورات البحث عن الوظائف الأخرى التي تستغرق في الغالب ما بين ساعة إلى يومين. سيكون الجمهور المستهدف من خريجي جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الذين يواجهون صعوبات محددة في الوصول إلى سوق العمل.
- معايير اختيار المشاركين في دورات أعضاء نادي البحث عن الشغل:
- متحصل على شهادة جامعية. (حصاد، مرجع سابق، ص: 60)

الشكل رقم (02): يوضح مراحل مقابلة تسجيل طالبي العمل



(دليل إجراءات / بطاقة الإجراءات رقم 03، ص:15).

- مسجل لدى AWEM قالمة.
- باحث عن وظيفة لأكثر من 12 شهرا.
- متحفز للعثور على وظيفة ولتوسع أفاقه.
- مستعدا وجاهزا للالتزام بالبحث عن وظيفة لمدة 6 ساعات يومي لمدة أسبوعين 5ايام في الأسبوع.

- القدرة على الانتقال إلى موقع ورشة التكوين (AWEM)، جامعة 8ماي 1945 قالمة.
- يمكن تلخيص أهم الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الولائية للتشغيل في الجدول التالي:

**جدول رقم(03): يوضح الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الولائية للتشغيل**

الخدمة	وصف الخدمة
1-جهاز المساعدة على الإدماج المهني DAIP	برنامج يسمح لطالبي العمل المبتدئين الذين يتراوح سنهم بين 18 و35 سنة الحصول على منصب عمل، حيث يهدف إلى: - تعزيز إدماج طالبي العمل المبتدئين في سوق الشغل بهدف الحصول على الخبرة المهنية. - تشجيع جميع أشكال النشاطات المتعلقة بترقية الشباب وهذا من خلال برامج التمهين والتكوين.
2-عقد العمل المدعم CTA	هو عقد مبرم ما بين المستخدم وطالب العمل المبتدئ أو الذي سبق له الاستفادة من عقد الإدماج المهني لمدة غير محددة، يستفيد من خلاله المستخدم من مساهمة من طرف الدولة في أجر المنصب وهذا بنسب محددة حسب فئة عقد العمل المبرم بين المستخدم وطالب العمل.

<p>هو نظام معلوماتي يهدف إلى الرفع من حظوظ المرشحين ليتم توظيفهم في مناصب شغل يضمن الشفافية التامة في اختيار طالب العمل.</p>	<p>3-خدمة التسجيل عبر الانترنت "الوسيط"</p>
<p>المدونة الجزائرية للوظائف والمهن هي مرجع وطني للوظائف والمهن والذي من خلاله يمكن تحديد أي مهنة موجودة في الجزائر. هذا المرجع يسمح لكل من المستخدمين والباحثين عن العمل بتحديد الكفاءات لكل وظيفة، وبالتالي فإنه يسهل التوظيف والبحث عن العمل.</p>	<p>4-المدونة الجزائرية للمهن والوظائف</p>
<p>التطبيق الذكي -:NAME- يسمح هذا التطبيق بتحديد كل المهن الموجودة في الجزائر من خلال المدونة الجزائرية للمهن والوظائف. كما يسمح أيضا لطالبي العمل والمستخدمين بتحديد المهارات المطلوبة، وبالتالي تسهيل عملية التوظيف والبحث عن عمل.</p> <p>التطبيق الذكي - Mon Offre -: هذا التطبيق مخصص لطالبي العمل، لتمكينهم من إيجاد عروض العمل المناسبة لهم. ويسمح أيضا بالبحث عن عروض العمل بطريقة سهلة، كاملة ومتعددة المعايير وبمشاركة عروض العمل مع أشخاص آخرين.</p> <p>التطبيق الذكي:-Mon Agence- يسمح بإيجاد وكالة التشغيل الأقرب لطالب العمل. كما يسمح له بمشاركة اتجاهه مع الآخرين.</p>	<p>5-التطبيقات الذكية</p>
<p>- دورات تكوينية في تقنيات البحث عن الشغل TRE</p> <p>- المرافقة في البحث عن الشغل.</p> <p>- اقتراح الوكالة من طالبي العمل والتكوين.</p>	<p>6-نشاطات التكفل بطالب العمل</p>

<p>- التوجيه نحو أجهزة أخرى... ANSEJ ; CNAC</p>	
<p>تم إنشاء الخلية الوطنية للاستقبال والإصغاء وفروعها المحلية سنة 2013</p> <p>بهدف:</p> <p>- استقبال المتعاملين مع الوكالة (طالبو العمل والمستخدمون) والإصغاء إليهم ومرافقتهم للتكفل الفعال والآني بانشغالاتهم.</p> <p>- دراسة ومعالجة عرائض المتعاملين بغرض تسوية وضعيتهم وفقا للإجراءات القانونية السارية المفعول ومتابعتها.</p>	<p>7-خلية الاستقبال والإصغاء</p>
<p>نادي مخصص لطالبي العمل الذين يواجهون صعوبات في البحث وإيجاد الشغل من خلال تقديم دورات تكوينية لجعل طالب العمل أكثر نشاط وفعالة.</p>	<p>8-نادي البحث عن الشغل</p>

الإجراءات المنهجية للدراسة

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- مجالات الدراسة

2- تحديد العينة

3- منهج الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

5- عرض وتحليل البيانات

6- عرض النتائج العامة للدراسة

## 1- مجال الدراسة:

## أ- المجال المكاني:

تعتبر ولاية تقرت ولاية حديثة بموجب القانون رقم 19-12 المؤرخ في 11 ديسمبر 2019 المعدل والمتمم للقانون رقم 84-09 المؤرخ في 1984 وتحمل ترقيم 55، وهي منطقة استراتيجية في الصحراء، وهي عاصمة الحضارتين العربية والبربرية، دخلها الإسلام على يد الفاتح العظيم عقبة بن نافع الفهري، وترتفع على مستوى البحر 70م، تتميز بالرطوبة صيفا رغم درجة الحرارة التي قد تصل 50 درجة، وبرودة شتاءا قد تصل الى درجتين تحت الصفر.

تبعد عن ولاية ورقة بـ: 160 كلم وعن العاصمة الجزائرية بـ: 620 كلم، عن وادي سوف بـ: 95 كلم، عن جامعة بـ: 50 كلم وعن بسكرة بـ 220 كلم.

تتموقع ولاية تقرت على مساحة تقدر بـ: 73.704 كلم<sup>2</sup> تتكون من 5 دوائر و 13 بلدية، تحدها شمالا ولاية الجلفة والمغير، جنوبا ولاية ورقلة، شرقا ولاية الوادي، وغربا ولاية الجلفة و ورقلة. فولاية تقرت ملائمة جدا لإجراء للدراسة الميدانية لبحثنا المتعلق بـ: دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل وهذا لاحتوائها على خمس ملاحق محلية للتشغيل ميدان دراستنا وهم:

- الملحقة المحلية للتشغيل تقرت.
- الملحقة المحلية للتشغيل الحجيرة .
- الملحقة المحلية للتشغيل تماسين.
- الملحقة المحلية للتشغيل المقارين .
- الملحقة المحلية للتشغيل الطيبات

وتعمل هذه الملاحق دور كبير في سوق الشغل وخصوصا أن ولاية تقرت باعتبارها منطقة نشاط صناعي واقتصادي بامتياز، حيث يشهد قطاع الاستثمار فيها قفزة نوعية.

### ب-المجال الزمني:

وهو الفترة الممتدة من تاريخ البدا في الدراسة الى غاية الوصول إلى النتائج وكانت كالتالي: حيث قمنا بإعداد استمارة الاستبيان، وعرضها على الأستاذ المشرف والأساتذة المحكمين، وبعد التعديل تم توزيعها على مفردات العينة من عمال الملاحق المحلية للتشغيل ولاية تقرت، ثم قمنا بتفريغ بياناتها وتحليلها بنظام -SPSS-.

بدأت الدراسة الميدانية حول " دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل " من تاريخ 06 ماي الى غاية 18 ماي 2021.

### ت-المجال البشري:

الدراسة الحالية في مجالها البشري على كل عمال الملاحق المحلية للتشغيل بولاية تقرت الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال عملهم اليوم.

### 2-تحديد العينة:

العينة أي جزء من المجتمع الذي تجرى فيه الدراسة وتجمع البيانات ميدانيا على أن تعمم نتائج هذا الجزء على الكل، وهذا يستوجب ان تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة، ويعتبر اختيار وتحديد العينة الممثلة لمجتمع الدراسة خطوة أساسية في البحث العلمي لا يمكن للباحث أن يتجاوزها. والعينة هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا، ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة، ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوص من خلالها هذا المجتمع (عبد الحميد، 2004، ص: 133).

إن العينة تمثل نموذجا يشمل جانبا أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج يعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي (محمد الغربي، 2004، ص: 139).

ومنه فإن دراستنا يتمحور موضوعها حول دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل فإن مجتمع الدراسة يتكون من كل العمال الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا، ونظرا إلى أن مجتمع الدراسة محدود فقد اخترنا أن نجري حصرا شاملا لكل مفردات العينة ومنه اخترنا العينة القصدية (وهي كل الإداريين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا وعددهم 52 عاملا).

وتعرف العينة القصدية على أنها: "العينات التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل هذه الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي (عوض صابر، علي خفاجة، 2002، ص: 198).

### 3- منهج الدراسة:

إن استخدام المنهج في البحوث العلمية والاجتماعية يعتبر بمثابة الركيزة الأساسية للبحث العلمي ويعد أهم العناصر الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنه، لأنه يحدد الطريق الذي يتبعه الباحث أثناء القيام ببحثه وقد تعددت المناهج واختلفت من منهج إلى آخر، وذلك حسب الموضوع المراد دراسته، وكذلك حسب المشكلة ونوعية الدراسة وكذا المدة المستغرقة لإجراء هذا البحث لأنها تختلف من بحث إلى آخر.

وبذلك فقد عرف المنهج بأنه " مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة التي يتبناها الباحث من أجل الوصول إلى نتائج معينة (انجرس، 2006، ص: 98).

من خلال هذا التعريف يوضح لنا بأن المنهج عبارة عن جملة من الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في دراسته وذلك من أجل الأهداف المرجوة، لذلك نجد أن كل دراسة مرتبطة بمنهج علمي واضح، وبما ان دراستنا تتمحور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل، فإنها تنتمي الى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء الى وصف علمي دقيق ومتكامل للظاهرة او المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة دور الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " المنهج الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول الى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج وتعميمها ويتم ذلك وفق خطة بحثية من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها (الصاوي، مبارك، 2007، ص: 91).

#### 4- أدوات جمع البيانات:

تسمح أدوات البحث بجمع المعطيات من الواقع، وتوجد مجموعة من الوسائل التي يستعملها الباحث في التقصي لجمع المعلومات والحقائق عند استخدامه لمنهج معين، وفي دراستنا استخدمنا أداة الاستبيان التي تعتبر من الأدوات المناسبة للمنهج المعتمد من طرفنا.

#### • الاستمارة (الاستبيان):

وتعرف الاستمارة بأنها " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد" (زرواتي، 2000، ص: 23).

ومنه فقد تضمنت الاستمارة التي قمنا بتصميمها لإعداد هذه الدراسة وبعد توزيعها على المحكمين والقيام بتعديلها وحف بعض منها استقرت على (4) محاور والتي بدورها تتضمن (27) سؤالاً موجه لمجتمع البحث، وقد تم تصنيفها على الشكل التالي:

- محور البيانات الشخصية تضمن (5 أسئلة).
  - المحور الأول استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة الالكترونية تضمن (8 أسئلة).
  - المحور الثاني استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على أسلوب الإدارة التقليدية تضمن (9 أسئلة).
  - المحور الثالث مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق المحلية للتشغيل في تغييبا لمحسوبة تضمن (5 أسئلة).
  - المحور الرابع تأثير المعوقات التنظيمية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة عمل الملاحق المحلية للتشغيل يتضمن (5 أسئلة).
- حيث حرصنا على ترتيب هذه الأسئلة وتوضيحها وإعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد في حالة الغموض أو الإحراج.

#### إعداد الاستمارة للتحليل الإحصائي في برنامج: spss

لقد تم إعداد الاستمارة بعدما تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة.

وهي من النوع المركب مكشوف الهدف، حيث ظهر ذلك واضحا من خلال طبيعة الأسئلة التي وردت ضمنه وعليه فإن:

مقياس ليكارت الثلاثي المعتمد إحصائيا، الذي يأخذ الدرجات:

موافق (3 درجات)، معارض (2 درجات)، محايد (1 درجة) أو بالعكس حسب خيارات الرأي التي يحددها الباحث للمستجيب (الذي يملأ الاستمارة)، وتمثل هذه الأرقام مساحة من المقياس كنسبة مئوية:

- الرقم 1 : تكون أقل من 33,33%.

- الرقم 2 : تكون أقل من 66,66%

- الرقم 3 : تكون أقل من 100%

ومن خلالها يمكن الحكم على إجابات عينة الدراسة، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى كالتالي:

(2=1-3)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية الأولى أي

(0,66=3÷2)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس، وهي واحد

صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 1 إلى أقل من 1,66

- من 1.66 إلى أقل من 2,33

- من 2,33 إلى أقل من 3.

وقد تم وضع معيار الحكم على النتائج وفق مقياس ليكارت كالتالي: (بوراس، 2012، ص183)

- من 1 إلى أقل من 1,66 المجال الذي يقابله اتجاه إجابة المبحوث نحو (محايد) ، ويعني أنه إذا

كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فالإجابة عن البند تكون متوسطة، ويكون الاتجاه

نحو (محايد).

- من 1,66 إلى أقل من 2,33 : المجال الذي يقابله اتجاه إجابة المبحوث نحو (معارض) ، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فالإجابة عند البند تكون سالبة، ويكون الاتجاه نحو (معارض).

- من 2,33 إلى أقل من 3: المجال الذي يقابله اتجاه إجابة المبحوث نحو (موافق)، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فالإجابة عن البند تكون موجبة، ويكون الاتجاه نحو (موافق).

وتم تحديد مستوى الدلالة الحرج بـ 0,05 الذي عنده تقبل أو ترفض العدم حيث تقبل فرضية العدم إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أكبر من مستوى الدلالة الحرج، ولطن إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة الحرج ترفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة، ولإثبات ذلك قمنا باستخدام مقياس t-test بالإضافة إلى مستوى الدلالة، لإثبات صحة أو خطأ الفرضية، ومن ثمة قبولها أو رفضها، كما اعتمدت على قيمة كاي تربيع التي تكون مقياساً صادقاً في مثل هذه الحالات، لان هذا المقياس يقارن بين كاي تربيع المحسوبة وكاي تربيع الجدولية فإذا كانت قيمة كاي تربيع المحسوبة أكثر من قيمتها الجدولية استلزم على الباحث رفض فرضية العدم وإثبات الفرضية البديلة.

#### -أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات:

لتحليل بيانات الاستمارة تم استخدام العديد من أساليب التحليل الإحصائي الأكثر استخداماً، والتي تخص بوصف التوزيعات التكرارية من حيث القيمة المتوسطة التي تتركز حولها التكرارات أو القيمة التي تنزع وتميل نحوها عناصر مجموعة البيانات، والمتوسط عبارة عن قيمة نموذجية نختارها في بعض الأحيان من بين المفردات التي تشكل المجموعة أو نقوم بحسابها استناداً إلى القيم التي تتخذها المجموعة، وهناك عدة أنواع من المتوسطات منها المتوسط الحسابي، وهو ما استخدمناه في حساباتنا

هذا الذي يبين درجة إجماع عناصر المجموعة حول نقطة واحدة أو سؤال بذاته ،عموما تم استخدام

الأساليب التالية:

- تبويب البيانات الكمية.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
- حساب المتوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية لكل بنود الاستمارة ثم استعنا بحساب الانحراف المعياري الذي يعتبر أحد مقاييس التشتت التي استخدمناها ويعبر لنا عن درجة اختلاف مفردات البحث حول نقطة معينة وهي الوسط الحسابي (بوراس، 2012، ص185)، لتحديد استجابات أفراد العينة اتجاه عبارات الدراسة.
- حساب قيمة مربع كاي (chi square) لإيجاد الفروق بين استجابات مفردات عينة الدراسة.
- التمثيل البياني للمتغيرات الديمغرافية عن طريق الدائرة والمدرج وحتى نعطي صورة واضحة لتطبيق هذه الأساليب أردنا شرحها بإيجاز:
- **مقاييس التشتت:**

يعرف تشتت مجموعة من القيم بأنه تباعد مفرداتها فيما بينها أو تباعد عن قيمة معينة محسوبة من داخل المجموعة هذه القيمة هي الوسيط الحسابي، باستخدام مقدار التباعد أو التقارب بين مفردات المجموعة كمقياس للتشتت، فهذا المقياس يوضح مدى تجانس المفردات، ففي كثير من الدراسات الاقتصادية والاجتماعية التي تعتمد على الأسلوب الإحصائي نحتاج إلى دراسة تشتت مفردات المجموعة عن قيمة متوسط تمثل المجموعة فإذا كانت المفردات متجانسة فإن انحرافاتها المطلقة تكون صغيرة أما إذا كانت مفرداتها غير متجانسة فإن هذه الانحرافات تكون كبيرة وعادة ما يستخدم الوسيط الحسابي للقيمة المتوسطة، والانحراف المعياري يعتبر أحد مقاييس التشتت التي استخدمناها ويعبر لنا عن درجة اختلاف مفردات البحث حول نقطة معينة بالإضافة

إلى استخدام أحد مقاييس الدلالة وهو مربع كاي ( $\chi^2$ ) وكذا احد مقاييس الارتباط وهو معامل (ارتباط بيرسون) لاختبار ثبات استجابات المبحوثين وصدق الاستبيان.

• **معامل ارتباط بيرسون:**

للحصول على معامل ارتباط بيرسون في الطرق العادية تتبع الخطوات التالية:

- إيجاد الوسط الحسابي لكل من قيم المتغيرين س، ص أي نحصل على: م س، م ص.

- إيجاد القيم المعيارية الخاصة بكل متغير من المتغيرين س، ص أي س س، ص ص

- خصائص معامل الارتباط بيرسون:

محصورة بين القيمتين (-1،1) أي  $-1 \leq r \leq +1$ .

يساوي الصفر في حالة انعدام الارتباط ويكون موجبا في حالة الارتباط الطردي، وسالبا في حالة الارتباط العكسي.

كلما اقتربت قيم السلسلة من القيمة العددية لمعامل الارتباط من 1 الصحيح دل ذلك على زيادة درجة قوة الارتباط.

إذا كان معمل الارتباط 1: دل على وجود ارتباط طردي تام.

وإذا كانت قيمته -1: دل على وجود ارتباط عكسي تام.

معامل الارتباط 0: لا يوجد ارتباط.

• **اختبار الدلالة الإحصائية  $\chi^2$ :**

يستخدم  $\chi^2$  مربع كاي كمحك لقبول أو رفض الفرضية الصفرية، بمعنى أنه إذا كانت قيمة

$\chi^2$  المحسوبة أكبر من القيمة الموجودة - المجدولة - تقبل الفرضية.

تحت درجة شك 0,05 أو 0,1 ودرجة حرية معينة كانت الفرضية الصفرية خاطئة، وكانت

هناك دلالة لعلاقة بين المتغيرين أو دلالة للفروق بين التكرارات.

والجدير بالذكر بأن مقياس مربع كاي يتطلب توفر الشروط الآتية:

- ألا يقل العدد الكلي للقيم (حجم العينة) عن 20 حالة.
- أن تكون المشاهدات مستقلة عن بعضها البعض، أي لا يؤثر اختبار إحدى المفردات على اختبار المفردات الأخرى.
- أن تكون البيانات المشاهدة في شكل قيم عددية أو تكرارات قائمة على العد في كل فئة من الفئات.
- مربع كاي في الواقع عبارة عن مجموع مربعات انحرافات التكرار الواقعي عن التكرار المتوقع ثم تنسب هذه المربعات الانحرافية بعد ذلك إلى التكرار المتوقع (بوراس، 2012، ص: 186).

• **قياس مدى صدق الاستمارة:**

- قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من صدق الباربات التي تتضمنها الاستمارة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.
- صدق الاتساق الداخلي: لمعرفة كدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، ثم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson corrélation) بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه، وبالدرجة الكلية للاستمارة وفق الجدول التالي:

**الجدول رقم(04): يوضح معامل الارتباط عبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور**

	مح1	8من	7من	6من	5من	4من	3من	2من	1من
1من	Corrélation de Pearson	,437**	,243	,368**	,114	,004	,228	-,038	1
	Sig. (bilatéral)	,001	,083	,007	,420	,255	,104	,789	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
2من	Corrélation de Pearson	,109	,125	,026	,121	-,048	-,048	1	-,038
	Sig. (bilatérale)	,440	,376	,890	,857	,733	,737	,789	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
3من	Corrélation de Pearson	,493**	,512**	,048	,332*	,037	,018	-,048	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,737	,016	,797	,897	,104	,737
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
4من	Corrélation de Pearson	,504**	,120	,300*	,269	,299*	,018	-,048	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,396	,031	,054	,031	,897	,733	,979
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
5من	Corrélation de Pearson	,526**	,230	,133	,153	1	,037	,121	,299*
	Sig. (bilatérale)	,000	,101	,347	,278	,278	,797	,393	,031
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
6من	Corrélation de Pearson	,674**	,243	,363**	1	,269	,332*	,026	,114
	Sig. (bilatérale)	,000	,082	,008	,008	,278	,016	,857	,420
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
7من	Corrélation de Pearson	,645**	,226	,363**	1	,133	,048	,020	,368**
	Sig. (bilatérale)	,000	,107	,008	,008	,347	,031	,890	,007
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
8من	Corrélation de Pearson	,647**	1	,226	,243	,230	,512**	,125	,243
	Sig. (bilatérale)	,000	,107	,107	,082	,101	,000	,376	,083
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
مح1	Corrélation de Pearson	1	,647**	,645**	,674**	,526**	,504**	,109	,437**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,440	,001
	N	52	52	52	52	52	52	52	52

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك ارتباط قوي بين بنود المحور الأول وكامل المحور

وهو ما توضحه النتائج الملاحظة الدالة عند مستوى الدلالة 0,05 و 0,01، حيث اخذت الأغلبية

الدلالة عند مستوى 0,01 وهي قيمة تدل على ارتباط قوي يجعلنا نقبل الاستمارة للتحليل ويعبر عن

الصدق الداخلي للاستمارة.

الجدول رقم(05): يوضح معامل الارتباط عبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

	9س	10س	11س	12س	13س	14س	15س	16س	17س	مح2
Corrélation de Pearson	1	,129	,379**	,359**	,700**	,102	,210	,290*	,200	,538**
Sig. (bilatérale)		,364	,006	,009	,000	,470	,135	,037	,156	,000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,129	1	,078	-,095	,228	-,001	,113	,060	,013	,337*
Sig. (bilatérale)	,364		,583	,502	,104	,995	,426	,674	,929	,015
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,379**	,078	1	,273*	,566**	,127	,200	,224	,145	,492**
Sig. (bilatérale)	,006	,583		,050	,000	,371	,154	,111	,305	,000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,359**	-,095	,273*	1	-,039	,189	,265	-,053	-,066	,457**
Sig. (bilatérale)	,009	,502	,050		,783	,179	,058	,709	,640	,001
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,700**	,228	,566**	-,039	1	,072	,046	,433**	,313*	,451**
Sig. (bilatérale)	,000	,104	,000	,783		,614	,744	,001	,024	,001
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,102	-,001	,127	,189	,072	1	,278*	,243	-,098	,656**
Sig. (bilatérale)	,470	,995	,371	,179	,614		,046	,083	,488	,000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,210	,113	,200	,265	,046	,278*	1	,244	-,194	,639**
Sig. (bilatérale)	,135	,426	,154	,058	,744	,046		,081	,168	,000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,290*	,060	,224	-,053	,433**	,243	,244	1	,111	,476**
Sig. (bilatérale)	,037	,674	,111	,709	,001	,083	,081		,434	,000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson	,200	,013	,145	-,066	,313*	-,098	-,194	,111	1	,163

17	Sig. (bilatérale)	,156	,929	,305	,640	,024	,488	,168	,434		,250
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
مح	Corrélation de Pearson	,538**	,337*	,492**	,457**	,451**	,656**	,639**	,476**	,163	1
2	Sig. (bilatérale)	,000	,015	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,250	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك ارتباط قوي بين بنود المحور الثاني وكامل المحور وهو ما توضحه النتائج الملاحظة الدالة عند مستوى الدلالة 0,05 و 0,01، حيث اخذت الأغلبية الدلالة عند مستوى 0,01 وهي قيمة تدل على ارتباط قوي يجعلنا نقبل الاستمارة للتحليل ويعبر عن الصدق الداخلي للاستمارة.

الجدول رقم (06): يوضح معامل الارتباط عبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور.

	18س	19س	20س	21س	22س	مح3
18س Corrélation de Pearson	1	,260	,371**	,300*	,025	,633**
Sig. (bilatérale)		,062	,007	,031	,862	,000
N	52	52	52	52	52	52
19س Corrélation de Pearson	,260	1	,418**	-,147	,244	,590**
Sig. (bilatérale)	,062		,002	,300	,081	,000
N	52	52	52	52	52	52

20	Corrélation de Pearson	,371**	,418**	1	,091	,263	,738**
	Sig. (bilatérale)	,007	,002		,520	,059	,000
	N	52	52	52	52	52	52
21	Corrélation de Pearson	,300*	-,147	,091	1	,118	,423**
	Sig. (bilatérale)	,031	,300	,520		,406	,002
	N	52	52	52	52	52	52
22	Corrélation de Pearson	,025	,244	,263	,118	1	,591**
	Sig. (bilatérale)	,862	,081	,059	,406		,000
	N	52	52	52	52	52	52
3	Corrélation de Pearson	,633**	,590**	,738**	,423**	,591**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	52	52	52	52	52	52

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك ارتباط قوي بين بنود المحور الثالث وكامل المحور وهو ما توضحه النتائج الملاحظة الدالة عند مستوى الدلالة 0,05 و 0,01، حيث اخذت الأغلبية الدلالة عند مستوى 0,01 وهي قيمة تدل على ارتباط ثوي يجعلنا نقبل الاستمارة للتحليل ويعبر عن الصدق الداخلي للاستمارة.

جدول رقم(07): يوضح معامل الارتباط عبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور

	س23	س24	س25	س26	س27	مح4
23س Corrélation de Pearson	1	,087	,279*	. <sup>b</sup>	,419**	,855**
Sig. (bilatérale)		,540	,045	.	,002	,000
N	52	52	52	52	52	52
24س Corrélation de Pearson	,087	1	-,033	. <sup>b</sup>	-,099	,217
Sig. (bilatérale)	,540		,819	.	,486	,123
N	52	52	52	52	52	52
25س Corrélation de Pearson	,279*	-,033	1	. <sup>b</sup>	-,102	,278*
Sig. (bilatérale)	,045	,819		.	,470	,046
N	52	52	52	52	52	52

26س	Corrélation de						
	Pearson	.b	.b	.b	.b	.b	.b
	Sig. (bilatérale)	.	.	.	.	.	.
	N	52	52	52	52	52	52
27س	Corrélation de						
	Pearson	,419**	-,099	-,102	.b	1	,756**
	Sig. (bilatérale)	,002	,486	,470	.	.	,000
	N	52	52	52	52	52	52
4مح	Corrélation de						
	Pearson	,855**	,217	,278*	.b	,756**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,123	,046	.	,000	.
	N	52	52	52	52	52	52

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

b. Calcul impossible, car au moins une des variables est une constante.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك ارتباط قوي بين بنود المحور الرابع وكامل المحور

وهو ما توضحه النتائج الملاحظة الدالة عند مستوى الدلالة 0,05 و 0,01، حيث اخذت الأغلبية

الدلالة عند مستوى 0,01 وهي قيمة تدل على ارتباط قوي يجعلنا نقبل الاستمارة للتحليل ويعبر عن

الصدق الداخلي للاستمارة.

الجدول رقم(08): يوضح معامل الارتباط للمحاور بالدرجة الكلية للاستمارة

	المحور الاول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع	المحاور
de المحور الاول Corrélation Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,021 ,880 52	,021 1 ,880 52	,364** ,076 ,595 52	-,108 ,299* ,703 52	,614** ,447** ,000 52
de المحور الثاني Corrélation Pearson Sig. (bilatérale) N	,021 ,880 52	1 ,880 52	,076 ,595 52	,299* ,032 52	,447** ,001 52
de المحور الثالث Corrélation Pearson Sig. (bilatérale) N	,364** ,008 52	,076 ,595 52	1 ,595 52	,054 ,703 52	,766** ,000 52
de المحور الرابع Corrélation Pearson Sig. (bilatérale)	-,108 ,445	,299* ,032	,054 ,703	1	,447** ,001

	N	52	52	52	52	52
Corrélation de Pearson		,614**	,447**	,766**	,447**	1
Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000	,001	
	N	52	52	52	52	52

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك ارتباط قوي بين بنود كل محور بالدرجة الكلية للاستثمار وهو ما توضحه النتائج الملاحظة الدالة عند مستوى الدلالة 0,05 و0,01، حيث اخذت الأغلبية الدلالة عند مستوى 0,01 وهي قيمة تدل على ارتباط قوي يجعلنا نقبل الاستثمار للتحليل ويعبر عن الصدق الداخلي للاستثمار.

• قياس مدى ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات الاستثمار تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا (cronbach alpha)، وجاءت نتائجه كما في الجدول أدناه.

جدول رقم (09): معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الأول للدراسة.

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,630	8

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول أكبر من 0,5 وهي نسبة

تدل على ثبات الاستثمار ويمكن تحليلها وفق نظام spss.

جدول رقم (10): معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثاني للدراسة.

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,514	8

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بعد أن استبعدنا السؤال 17 إن معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني

أكبر من 0,5 وهي نسبة تدل على ثبات الاستمارة ويمكن تحليلها وفق نظام spss.

الجدول رقم(11): يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثالث للدراسة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,552	5

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن معامل ألفا كرونباخ للمحور الثالث أكبر من 0,5 وهي نسبة

تدل على ثبات الاستمارة ويمكن تحليلها وفق نظام spss.

جدول رقم(12): معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الرابع للدراسة.

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,465	3

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بعد أن استبعدنا السؤال 26 و24 أن معامل ألفا كرونباخ للمحور

الرابع اقل من 0,5 وهي نسبة تدل على ثبات نسبي للاستمارة ويمكن تحليلها وفق نظام spss.

## 5- عرض وتحليل البيانات:

تعتبر مرحلة تفرغ البيانات والتعليق عليها من أهم مراحل البحث الميداني إذ على أساسها يبين الباحث نتائجها إذا أراد الموضوعية والمصدقية لبحث، وتأتي هذه المرحلة بعد النزول إلى الميدان وإتمام الدراسة الميدانية بتطبيق الاستمارة على عينة البحث، هذه الأخيرة التي يجب أن تكون ممثلة لمجتمع البحث، وبالتالي تكون البيانات والمعطيات التي تتضمنها معبرة عن الواقع وتدل بصدق عن المجتمع.

تم تفرغ استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS حيث قسمت استمارة الاستبيان إلى أربع فصول تطبيقية، تحوي كل منها أسئلة المحاور التي أجاب عنها المبحوثين، حيث تضمنت الاستمارة المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة، لبحث المحور الأول في مدى توظيف الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة الالكترونية، بينما خصص المحور الثاني لاستخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على أسلوب الإدارة التقليدية، في المحور الثالث تطرقنا إلى مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق المحلية للتشغيل في تغييب المحسوبة، في المحور الرابع تطرقنا إلى تأثير المعوقات التنظيمية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة عمل الملاحق المحلية للتشغيل.

## محور البيانات الشخصية:

الجدول رقم(13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	38	73,1
انثى	14	26,9

المجموع	52	100,0
---------	----	-------

يتضح من خلال الجدولان نسبة 73,1% من مفردات العينة ذكور، فيما بلغت نسبة الإناث 26,9% ولعل مرد هذه النتيجة إلى عزوف المرأة عن العمل الإداري إضافة إلى ضعف رغبتها في التخصصات الجامعية التي يطلبها العمل الإداري.

الشكل رقم (03): يوضح طبيعة توزيع العمال في الملاحق المحلية للتشغيل لولاية تقرت

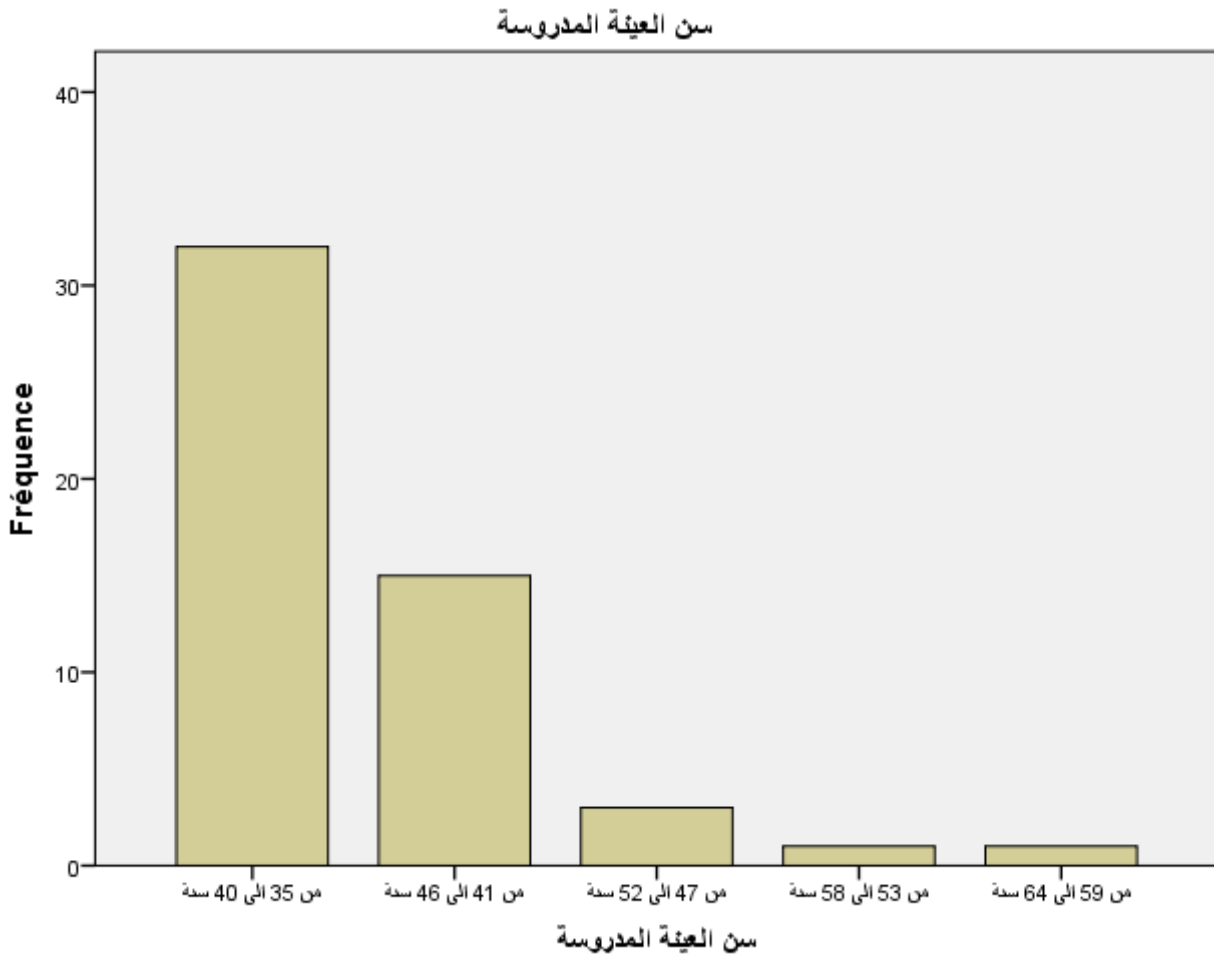


الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 35 إلى 40 سنة	32	61,5
من 41 إلى 46 سنة	15	28,8
من 47 إلى 52 سنة	3	5,8
من 53 إلى 58 سنة	1	1,9
من 59 إلى 64 سنة	1	1,9
المجموع	52	100,0

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 61,5 % من مفردات العينة يتراوح سنها بين (35 إلى 40 سنة)، وهي الفئة المنوالية الأكثر تكرار في حين أن 28.8 % من مفردات عينة الدراسة يتراوح سنها بين (41 إلى 46 سنة)، ثم تليها نسبة 5.8 % من مفردات العينة بتراوح سنها بين (47 إلى 52 سنة)، ثم تليها نسبة 1.9 % من مفردات العينة يتراوح سنها بين (53 إلى 58 سنة)، وفي الأخير نسبة 1,9 % من مفردات العينة تمثل الفئة العمرية التي تتراوح سنها بين (59 إلى 64 سنة). ولعل مرد هذه المعطيات يرجع إلى طبيعة العمل بهذه المؤسسة وسياسة التشغيل الإداري القائم على نوع الشهادة المحصل عليها.

الشكل رقم(04): يوضح سن العينة المدروسة



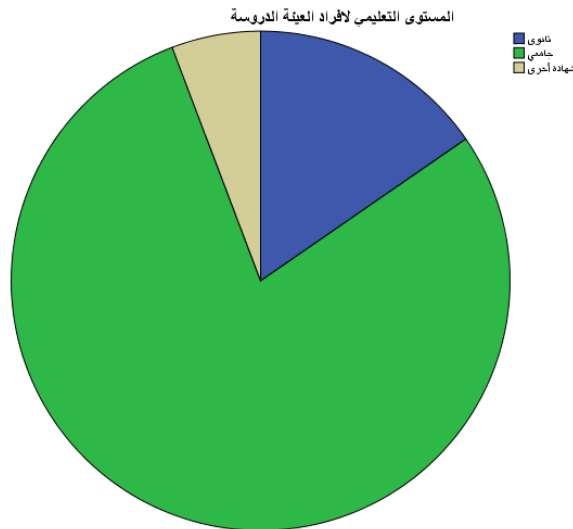
الجدول رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	8	15,4
جامعي	41	78,8
شهادة أخرى	3	5,8
المجموع	52	100,0

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 78,8 % من مفردات العينة لديها مستوى جامعي، في حين أن نسبة 15,4 % من مفردات العينة تملك مستوى ثانوي، وتليها نسبة 5,8 % من مفردات العينة لديها شهادات أخرى.

نستنتج من الجدول أن معظم مفردات العينة تملك مستوى جامعي وهذا راجع إلى نوعية العمل التي تتطلب أن يكون العامل مطلع على اغلب التخصصات الجامعية وما هو اقل منها.

الشكل رقم(05): المستوى التعليمي لأفراد العينة المدروسة



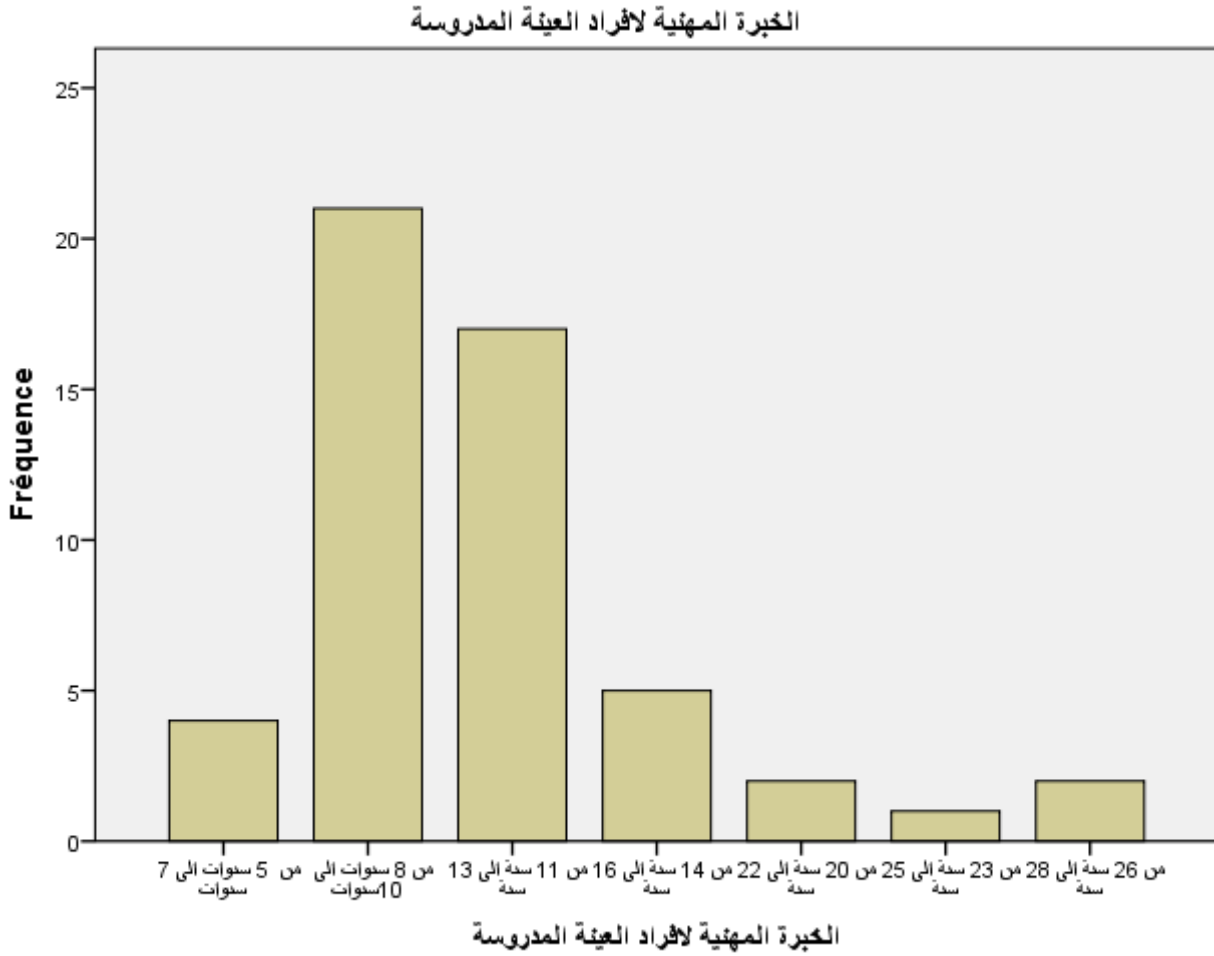
الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
من 5 سنوات إلى 7 سنوات	4	7,7
من 8 سنوات إلى 10 سنوات	21	40,4
من 11 سنة إلى 13 سنة	17	32,7
من 14 سنة إلى 16 سنة	5	9,6
من 20 سنة إلى 22 سنة	2	3,8
من 23 سنة إلى 25 سنة	1	1,9
من 26 سنة إلى 28 سنة	2	3,8
المجموع	52	100,0

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 40,4% من مفردات العينة تتراوح خبرتها بين (8 إلى 10 سنوات)، في حين أن 32,7% من مفردات عينة الدراسة تتراوح خبرتها بين (11 إلى 13 سنة) ، ثم تليها نسبة 9,6% من مفردات العينة تتراوح خبرتها بين (14 إلى 16 سنة)، ثم تليها نسبة 7,7% من مفردات العينة تتراوح خبرتها بين (5 إلى 7 سنة) ، ونسبة 3,8% من مفردات العينة تمثل الفئة العمرية التي تتراوح خبرتها بين (20 إلى 22 سنة)، وبعدها نسبة 3,8% من مفردات العينة تتراوح خبرتها بين (26 إلى 28 سنة) ، أخيرا نسبة 1,9% من مفردات العينة تتراوح خبرتها بين (23 إلى 25 سنة).

والجدير بالذكر أن أكبر فئة من حيث التكرار في هذا الجدول لا تتعارض مع الفئة العمرية الأكثر تكرار في جدول الأعمار سابق الذكر وهو ما يدل على شبابية فريق العمل كما أشرنا في جدول السن.

الشكل رقم(06): الخبرة المهنية للأفراد العينة المدروسة



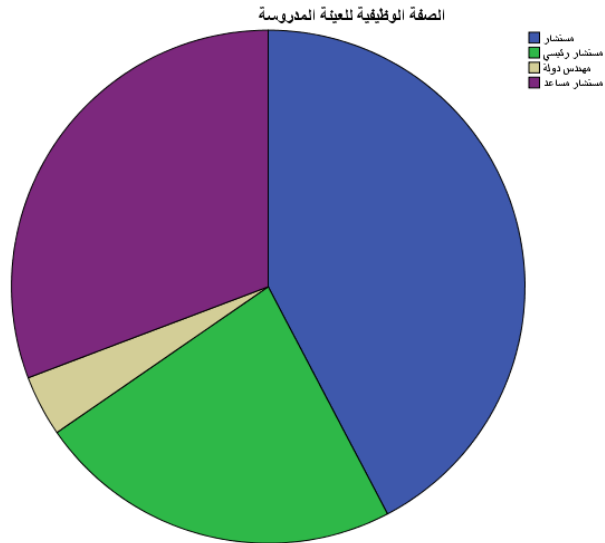
الجدول رقم(17): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة.

الصفة	التكرار	النسبة المئوية
مستشار	22	42,3
مستشار رئيسي	12	23,1
مهندس دولة	2	3,8
مستشار مساعد	16	30,8
المجموع	52	100,0

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 42,3 % من مفردات العينة هي من تصنيف مستشار في التشغيل، في حين أن نسبة 30,8 % من مفردات العينة هي من تصنيف مستشار مساعد، تم تليها نسبة 23,1 % من مفردات العينة من تصنيف مستشار رئيسي في التشغيل وفي الأخير نسبة 3,8 % مهندس دولة.

نستنتج من الجدول أن أغلبية العمال من تصنيف مستشار في التشغيل لدورهم الهام في فالملاحق المحلية للتشغيل وهي تمثل مستوى الجامعي الذي وجدناها أعلى نسبة في المستوى.

الشكل رقم (07): الصفة الوظيفية للعينة المدروسة



الجدول رقم(18): يوضح استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة الالكترونية.

رقم البند	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع	sig	الاتجاه
1	محايد	1	1,9	2,90	0,358	81,50	2	موافق
	معارض	3	5,8					
	موفق	48	92,3					
	المجموع	52	100					
2	محايد	0	00	2,98	0,139	48,07	1	موافق
	معارض	1	1,9					
	موفق	51	98,1					
	المجموع	52	100					
3	محايد	3	5,8	2,83	0,513	71,11	2	موافق
	معارض	3	5,8					
	موفق	46	88,5					
	المجموع	52	100					
4	محايد	4	7,7	2,81	0,561	71,23	2	موافق
	معارض	2	3,8					
	موفق	46	88,5					

					100	52	المجموع	
موافق	2	49,19	0,742	2,63	15,4	8	محايد	5
					5,8	3	معارض	
					78,8	41	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	2,80	0,849	2,15	28,8	15	محايد	6
					26,9	14	معارض	
					44,2	23	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	1,192	0,832	2,12	28,8	15	محايد	7
					30,8	16	معارض	
					40,4	21	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	53,69	0,738	2,65	15,4	8	محايد	8
					3,8	2	معارض	
					80,8	42	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	9	30,30	0,335	2,634	المحور الأول			

- البند الأول (حقق استخدام تكنولوجيا الاتصال سرعة الاتصال والتواصل مع طالبي الشغل):

يتضح لنا من خلال البند الأول في الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة بنسبة 92,3 % ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال حقق سرعة الاتصال مع طالبي العمل، بينما أجاب 5,8 % من مفردات العينة بمعارض، في حين أن نسبة 1,9 % من مفردات عينة الدراسة التزمت الحياد. ومنه نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال حقق سرعة الاتصال مع طالبي العمل عما كانت عليه سابقا مما وفرت الجهد والوقت في ذلك.

- البند الثاني (ساعد تبني تكنولوجيا الاتصال في العمل على تسهيل عملية تسجيل طلبات

العمل):

يتضح لنا من خلال البند الثاني في الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة بنسبة 98,1 % ترى بأنه ساعد تبني تكنولوجيا الاتصال في العمل على تسهيل عملية تسجيل طلبات العمل، بينما أجاب 1,9 % من مفردات العينة بمعارض.

ومنه نستنتج بأن تبني تكنولوجيا الاتصال في العمل ساعد على تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل وذلك من خلال إمكانية عمال الملحقة من الولوج لمختلف المؤسسات الأخرى مثل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكذا الحالة المدنية للبلدية والاطلاع واستخراج ما يحتاجه العامل من اجل تسهيل عملية تسجيل طالب العمل.

- البند الثالث (أتاحت تكنولوجيا الاتصال فرص التسجيل الالكتروني في ملاحق التشغيل):

يتضح لنا من خلال البند الثالث في الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة بنسبة 88,5 % ترى بأنه تكنولوجيا الاتصال أتاحت فرص التسجيل الالكتروني، بينما أجاب 5,8 % من مفردات العينة بمعارض، في حين نسبة 5,8 % من مفردات العينة التزمت الحياد. ومنه نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال أتاحت فرص التسجيل الالكتروني بملاحق التشغيل وذلك من خلال

الولوج لموقع الوكالة الوطنية للتشغيل وقيام طالب العمل بتسجيل نفسه دون معاناة التنقل إلى الملحقة المحلية للتشغيل. ودون أن ننسى عملية تجديد البطاقة التي تستطيع تجديدها من أقرب ملحقة إليك حتى ولو كنت خارج ولايتك.

#### - البند الرابع (قربت تكنولوجيا الاتصال ملاحق التشغيل من طالبي العمل):

يتضح لنا من خلال البند الرابع في الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة بنسبة 88,5% ترى بأنه تكنولوجيا الاتصال قربت ملاحق التشغيل من طالبي العمل، بينما التزم 7,7% من مفردات العينة بمحايد، في حين نسبة 3,8% من مفردات العينة أجاب بمعارض. ومنه نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال قربت ملاحق التشغيل من طالبي العمل وذلك من خلال مواقع التواصل الاجتماعي التي تستعمل فيه الوكالة الوطنية للتشغيل والملاحق التابعة لها صفحات رسمية على الفايسبوك من أجل التقرب أكثر من طالبي العمل والاطلاع على كل ما هو جديد وفي حينه دون معاناة التنقل إلى الملحقة المحلية للتشغيل.

#### - البند الخامس (أتاحت تكنولوجيا الاتصال فرصة الاطلاع على كل ما هو جديد في ميدان الشغل):

يتضح لنا من خلال البند الخامس في الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة بنسبة 87,8% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال أتاحت فرصة الاطلاع على كل ما هو جديد في ميدان الشغل، بينما التزم 15,4% من مفردات العينة بمحايد، في حين نسبة 5,8% من مفردات العينة أجاب بمعارض.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال أتاحت فرص الاطلاع على كل ما هو جديد في ميدان الشغل وفي وقته وذلك من خلال موقع الوكالة الوطنية للتشغيل وكذا عبر الصفحات الرسمية التواصل الاجتماعي.

- البند السادس (قربت تكنولوجيا الاتصال بين طالبي العمل والمؤسسات العارضة للعمل):

من خلال البند الخامس في الجدول أعلاه أن مفردات العينة بنسبة 44,2% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال قربت لين طالبي العمل والمؤسسات العارضة، بينما التزم 28,8% من مفردات العينة الحياد، في حين أن نسبة 26,9% من مفردات العينة أجاب بمعارض.

ومنه نستنتج بأن هناك تباين في الآراء بأن تكنولوجيا الاتصال تقرب بين طالبي العمل والمؤسسة العارضة لان الملاحق المحلية تلعب دور الوساطة بينهم ولا تكون هناك أي علاقة بينهم إلا بعد المرور بالمحقة المحلية للتشغيل إلا في حالات قد تبقى استثنائية.

- البند السابع (حقق استخدام تكنولوجيا الاتصال ضمان وصول ملف المترشح للعمل الى

الجهات المعنية):

يتضح لنا من خلال البند السابع في الجدول أعلاه أن مفردات العينة بنسبة 40,4% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال تضمن وصول ملف المترشح للعمل إلى الجهات المعنية، بينما أجاب 30,8% من مفردات العينة بمعارض، في حين نسبة 28,8% من مفردات العينة التزمت الحياد.

ومنه نستنتج بأن هناك تقارب في الإجابة بين الخيارات لان ليس كل الجهات المعنية تستخدم تكنولوجيا الاتصال في استقبال الوثائق وعليه فان هذه الخاصية تبقى نسبة تحقيقها تختلف من مؤسسة إلى أخرى.

- البند الثامن (استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل يوجه طالبي الشغل نحو

رغباتهم):

يتضح لنا من خلال البند السابع في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 80,8% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق يوجه طالبي العمل نحو رغباتهم، بينما التزم 15,4% من مفردات العينة الحياد، في حين أن نسبة 3,8% من مفردات العينة أجابت بمعارض،

ومنه نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تسجيل طالبي العمل نحو رغباتهم الفعلية وذلك من خلال نظام الوسيط الذي هو عبارة عن قاعدة سجل بيانات لجميع المعلومات لطالب العمل يتم من خلالها تكوين ملف خاص بالشهادة المتحصل عليها والخبرات وتكون هناك شهادة رئيسية وثانوية ويحق له أن يضع بملفه ثلاث شهادة فقط ولا يمكن تغييرهم ويكون له رقم هوية وحيد خاص عبر جميع تراب الوطني. وتعمل هذه القاعدة بنظام فرز حسب طلبات الشركات أي بمجرد أن يتم عرض طلب المؤسسة يتم تسجيلك بطريقة تلقائية في الشركة أو شركتين حسب العرض ويقوم بدوره مكتب التشغيل بالاتصال بالطالب العمل من أجل اختيار الشركة التي يريد هو أن يعمل بها عكس مكان من قبل حيث أنك تجد من هو مسجل بشركة وهو لا يحمل الشهادة التي يبحث عنها.

وفي عرض معطيات الجدول نلاحظ اتجاه الإجابات في المحور الأول نزلت نحو اختيار موافق وهو ما يؤكد قيمتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الذين كانا 2,64 و 0,33 على التوالي، حيث نلاحظ قيمة المتوسط محصورة في المجال الذي يقابله اتجاه المبحوثين نحو اختيار موافق، ووجود تجانس في إجابات أفراد العينة على بنود هذا المحور يستشفه من قيمة الانحراف المعياري.

وقيمة كاي تربيع المحور الأول المقدرة بـ: 30,30 وهي القيمة المحسوبة أكبر من كاي تربيع الجدولية

الجدول رقم(19): يوضح استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على

أسلوب الإدارة التقليدية.

رقم البند	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع	sig	الاتجاه
9	محايد	/	/	2,96	0,194	44,30	1	موافق
	معارض	2	3,8					
	موفق	50	96,2					

					100	52	المجموع	
موافق	2	71,11	0,513	2,83	5,8	3	محايد	10
					5,8	3	معارض	
					88,5	46	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	1	40,69	0,235	2,94	/	/	محايد	11
					5,8	3	معارض	
					94,2	49	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	81,50	0,486	2,87	5,8	3	محايد	12
					1,9	1	معارض	
					92,3	48	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	1	48,07	0,139	2,98	/	/	محايد	13
					1,9	1	معارض	
					98,1	51	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	33,03	0,873	2,44	25	13	محايد	14
					5,8	3	معارض	

					69,2	36	موفق	
					100	52	المجموع	
					15,4	8	محايد	15
معارض	2	8,0	0,703	2,23	46,2	24	معارض	
					38,5	20	موفق	
					100	52	المجموع	
					1,9	1	محايد	16
موافق	2	92,34	0,308	2,94	1,9	1	معارض	
					96,2	50	موفق	
					100	52	المجموع	
					3,8	2	محايد	17
موافق	2	86,80	0,409	2,90	1,9	1	معارض	
					94,2	49	موافق	
					100	52	المجموع	
موافق	8	45,96	0,212	2,78	المحور الثاني			

- البند التاسع (تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموظفين في الملاحق المحلية

للتشغيل):

يتضح لنا من خلال البند السابع في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة

96,2% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تحسين أداء العمال في الملاحق المحلية

للتشغيل، في حين أن نسبة 3,8% من مفردات العينة أجابت بمعارض.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال تساهم وبشكل كبير في أداء العمال من خلال الخصائص التي تمتاز بها وسهولة التعامل والتسجيل والمعالجة الدقيقة مما يسمح للعامل بتقديم أكثر مردودية في العمل.

#### - البند العاشر (تساعد تكنولوجيا الاتصال على فرز طالبي الشغل حسب الأولوية):

يتضح لنا من خلال البند العاشر في الجدول أعلاه أنا أغلبية مفردات العينة بنسبة 88,5% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق يوجه طالبي العمل نحو رغباتهم، بينما التزم 15,4% من مفردات العينة الحياد، في حين أن نسبة 3,8% من مفردات العينة أجابت بمعارض، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال سهلت لعمال الملحقة المحلية للتشغيل فرز طالبي الشغل حسب الأولوية حسب الشروط المقدمة من طرف المؤسسة العارضة للعمل والأولوية في التسجيل، بحيث بمجرد إدخال الشروط تعطيك النتائج مباشرة بكل سرعة ودقة حسب الأولوية المطلوبة والمتوفرة.

#### -البند الحادي عشر (تقضي تكنولوجيا الاتصال على مشكل تلف الملفات في ملاحق التشغيل):

يتضح لنا من خلال البند الحادي عشر في الجدول أعلاه أنا أغلبية مفردات العينة بنسبة 94,2% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال تقضي على مشكل تلف الملفات في ملاحق التشغيل، بينما التزم 5,8% من مفردات العينة أجابت بمعارض.

ومنه تستنتج ان تكنولوجيا الاتصال لها دور كبير القضاء على مشكل تلف الأوراق من خلال التخزين الالكتروني وعدم الاعتماد على الملفات الورقية.

#### -البند الثاني عشر (تقضي تكنولوجيا الاتصال على مشكل ضياع الملفات في ملاحق التشغيل):

يتضح لنا من خلال البند الثاني عشر في الجدول أعلاه أنا أغلبية مفردات العينة بنسبة 92,3% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال تقضي على مشاكل ضياع الملفات في ملاحق التشغيل،

بينما التزم 5.8% من مفردات العينة الحياد، في حين أن نسبة 1,9% من مفردات العينة أحابت بمعارض.

ومنه نستنتج تكنولوجيا الاتصال ساهمت في القضاء على مشكل ضياع الملفات وذلك للاعتماد القليل على الملفات الورقية.

-البند الثالث عشر (أتاح استخدام تكنولوجيا الاتصال في الملاحق المحلية للتشغيل فرص تخزين المعلومات):

يتضح لنا من خلال البند الثالث عشر في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 98,1% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق قد أتاح فرص تخزين المعلومات، في حين أن نسبة 1,9% من مفردات العينة أحابت بمعارض وهذا ما يدل أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين الخدمة من خلال تخزين المعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة وبكل سرعة دون الخوف من تلفها أو فقدانها.

-البند الرابع عشر في الجدول الثاني: يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في القضاء على الأرشيف الورقي داخل ملاحق التشغيل:

يتضح لنا من خلال البند الرابع عشر في الجدول الثاني أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 69,2% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في القضاء على الأرشيف الورقي داخل الملاحق المحلية للتشغيل، بينما التزم 25% من مفردات العينة الحياد، في حين أن نسبة 5,8% من مفردات العينة أحابت بمعارض.

ومنه نرى أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في القضاء على الأرشيف الورقي لما تتوفر عليه من قاعدة بيانات موحدة تسمح بتسجيل بيانات لجميع المعلومات لطالب العمل يتم من خلالها تكوين ملف

خاص بشهادة المتحصل عليها والخبرات وكل ما يتطلبه الملف ويسمح بالاطلاع عليها في أي ملحقة أخرى عبر جميع الولايات.

-البند الخامس عشر (يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في القضاء على الفوضى والازدحام داخل ملاحق التشغيل):

يتضح لنا من خلال البند الخامس عشر في الجدول أعلاه أن مفردات العينة بنسبة 46,2% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق لا يقلل من الفوضى والازدحام، بينما أجاب 38,5% من مفردات العينة بالموافقة، في حين أن نسبة 15,4% من مفردات العينة التزمت الحياد، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال لا تساهم بنسبة كبيرة في القضاء على الازدحام والفوضى داخل الملاحق المحلية للتشغيل لان طالب العمل يزال غير مقتنع بدور تكنولوجيا الاتصال في ضمان حقوقهم دون الحضور إلى الملحقة.

-البند السادس عشر (استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل يحقق سرعة انجاز المهام داخل ملاحق التشغيل):

يتضح لنا من خلال البند السادس عشر في الجدول أعلاه أننا أغلبية مفردات العينة بنسبة 96,2% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال يحقق سرعة الانجاز داخل الملاحق المحلية للتشغيل، بينما التزم 1,9% من مفردات العينة الحياد، ونسبة 1,9% من مفردات العينة أحابت بمعارض ومنه نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال بسرعة واحترافية في معالجة عروض وطلبات العمل؛ بأكثر نجاعة في عملية المقاربة بين عروض وطلبات العمل والتقليص من مدة الانتظار لتكفل بملفات طالبي العمل على مستوى الملاحق.

-البند السابع عشر (يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على المعالجة الآلية لعروض العمل المسجلة إلكترونياً):

يتضح لنا من خلال البند السابع عشر في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 94,2% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساعد على المعالجة الآتية لعروض العمل المسجلة إلكترونياً، بينما التزم 3,8% من مفردات العينة الحياد، في حين أن نسبة 1,9% من مفردات العينة أحابت بمعارض، ومنه نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال تساعد على المعالجة التالية وفرز العروض حسب طلبات الشركات بمجرد ان يتم عرض طلب المؤسسة يتم تسجيلك بطريقة تلقائية في الشركة حسب مؤهلاتك وقدراتك.

وفي عرض معطيات الجدول نلاحظ اتجاه الإجابات في المحور الثاني نزلت نحو اختيار موافق وهو ما يؤكد قيمتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الذين كانا 2,78 و 0,21 على التوالي، حيث نلاحظ قيمة المتوسط محصورة في المجال الذي يقابله اتجاه المبحوثين نحو اختيار موافق، ووجود تجانس في إجابات أفراد العينة على بنود هذا المحور يستشفه من قيمة الانحراف المعياري.

وقيمة كاي تربيع المحور الثاني المقدر بـ: 45,9 وهي القيمة المحسوبة أكبر من كاي تربيع الجدولية.

الجدول رقم (20): يوضح مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق المحلية للتشغيل في تغييب المحسوبة.

رقم البند	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع	sig	الاتجاه
18	محايد	6	11.5	2,65	0,683	44,462	2	موافق
	معارض	6	11,5					
	موفق	40	76,9					

					100	52	المجموع	
موافق	1	30,769	0,645	2,77	11,5	6	محايد	19
					/	/	معارض	
					88,5	46	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	37,423	0,777	2,56	17,3	9	محايد	20
					9,6	5	معارض	
					73,1	38	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	61,654	0,622	2,75	9,6	5	محايد	21
					5,8	3	معارض	
					84,6	44	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	38,00	0,803	2,54	19,2	10	محايد	22
					7,7	4	معارض	
					73,1	38	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	64,308	0,424	2,65	المحور الثالث			

- البند الثامن (يضمن استخدام تكنولوجيا الاتصال وصول عروض العمل إلى كافة الناس):

يتضح لنا من خلال البند الثامن عشر في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 76,9% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال يضمن وصول عروض العمل إلى كافة الناس، بينما بنسبة 11,5% من مفردات العينة أجابت بمعارض ونسبة 11,5% من مفردات العينة التزمت الحياد، ومنه نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال لها دور كبير في وصول العروض لكافة الناس سواء من مصادر الرسمية لملاحق التشغيل أو من خلال تداولها بين طالبي العمل فيما بينهم مما تسمح بوصولها الى أكبر عدد ممكن من المهتمين.

-البند التاسع عشر (يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال موظفي ملاحق التشغيل على تحقيق مبدأ الشفافية في عملية اختيار الأفراد للمناصب المعروضة) :

يتضح لنا من خلال البند التاسع عشر في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 88,5% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال تساعد على تحقيق الشفافية في عملية اختيار الأفراد، بينما التزم 11,5% من مفردات العينة الحياد، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تحقيق الشفافية في اختيار الأفراد من خلال تسجيل العروض ومعالجتها ألياً حسب العرض الموجه.

- البند العشرون (يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل ملاحق التشغيل على تغييب المحسوبة):

يتضح لنا من خلال البند العشرون في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 73,1% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساعد على تغييب المحسوبة، بينما بنسبة 17,3% من مفردات العينة التزمت الحياد في حين أن نسبة 9,6% من مفردات العينة أجابت معارض، ومنه نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال لها دور كبير في تغييب المحسوبة مما يجعل جميع طالبي العمل سواسية ويسهل عليهم مراقبة تسجيلهم والعروض الموجهة للملاحق واكتشاف أي تجاوزات قد تقع أثناء معالجة العروض.

- البند الواحد والعشرون (يتيح استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل نفس الحظوظ أمام طالبي الشغل):

يتضح لنا من خلال البند الواحد والعشرون في الجدول الثالث أعلاه أنا أغلبية مفردات العينة بنسبة 84,6% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال يتيح نفس الحظوظ بين طالبي العمل، بينما نسبة 9,6% من مفردات العينة التزمت الحياد في حين أن نسبة 5,8% من مفردات العينة أجابت معارض، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال تسمح بإتاحة نفس الفرص بين طالبي العمل نظرا للمعالجة الآلية والدقيقة للعروض وهذا حسب الشروط المطلوبة من طرف الشركة.

-البند الثاني والعشرون (يقلل استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل فرص التبريل):

يتضح لنا من خلال البند الثاني والعشرون في الجدول أعلاه أنا أغلبية مفردات العينة بنسبة 73,1% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال يقلل فرص التبريل، بينما نسبة 19,2% من مفردات العينة التزمت الحياد في حين أن نسبة 7,7% من مفردات العينة أجابت معارض، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال تقلل فرص التبريل لسهولة المراقبة لطريقة العمل مما تجعل عمال الملحقة يحرصون على العمل بكل دقة ونزاهة من اجل إعطاء كل طالب عمل حقه من عروض العمل.

وفي عرض معطيات الجدول نلاحظ اتجاه الإجابات في المحور الثالث نزعت نحو اختيار موافق وهو ما يؤكد قيمتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الذين كانا 2,65 و0,42 على التوالي، حيث نلاحظ قيمة المتوسط محصورة في المجال الذي يقابله اتجاه المبحوثين نحو اختيار موافق، ووجود تجانس في إجابات أفراد العينة على بنود هذا المحور يستشفه من قيمة الانحراف المعياري.

وقيمة كاي تربيع المحور الثالث المقدرة ب: 64,30 وهي القيمة المحسوبة أكبر من كاي تربيع

الجدولية.

الجدول رقم(21): يوضح تأثير المعوقات التنظيمية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في

تحسين خدمة عمل الملاحق المحلية للتشغيل.

رقم البند	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع	sig	الاتجاه
23	محايد	9	17,3	2,54	0,779	33,73	2	موافق
	معارض	6	11,5					
	موفق	37	71,2					
	المجموع	52	100					
24	محايد	1	1,9	2,92	0,334	86,80	2	موافق
	معارض	2	3,8					
	موفق	49	94,2					
	المجموع	52	100					
25	محايد	1	1,9	2,96	0,277	4807	1	موافق
	معارض	/	/					
	موفق	51	98,1					
	المجموع	52	100					

موافق			000	3	/	/	محايد	26
					/	/	معارض	
					100	52	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	2	18,73	0,823	2,40	21,2	11	محايد	27
					17,3	9	معارض	
					61,5	32	موفق	
					100	52	المجموع	
موافق	4	35,11	0,287	2,76	المحور الرابع			

-البند الثالث والعشرون (قلة خبرة موظفي ملاحق التشغيل تعيق في استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يؤثر على تحسين الخدمة):

يتضح لنا من خلال البند الثالث والعشرون في الجدول أعلاه أننا أغلبية مفردات العينة بنسبة 71,2% ترى بأن قلة خبرة موظفي ملاحق التشغيل تعيق في استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يؤثر على تحسين الخدمة، بينما بنسبة 17,3% من مفردات العينة التزمت الحياد في حين ان نسبة 11,5% من مفردات العينة أجابت معارض، ومنه نستنتج قلة خبرة موظفي ملاحق التشغيل تعيق في استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يؤثر على تحسين الخدمة مما تجعل الوكالة الوطنية للتشغيل تقوم بدورات تأهليه من اجل توضيح استخدام الوسائل الاتصالية الجديدة لتعويض الخبرة من اجل تقديم أحسن خدمة لطالبي العمل.

-البند الرابع والعشرون (يؤثر ضعف انسياب الشبكة العنكبوتية على استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يؤثر على تحسين الخدمة) :

يتضح لنا من خلال البند الرابع والعشرون في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 94 و2% ترى بأن ضعف انسياب الشبكة العنكبوتية يؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يؤثر على تحسين الخدمة، بينما بنسبة 3,8% من مفردات العينة أجابت بمعارض في حين أن نسبة 1,9% من مفردات العينة التزمت الحياد، ومنه نستنتج أن ضعف انسياب الشبكة العنكبوتية يؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال لأن أصبح الاعتماد شبه كلي عليها من خلال ارتباط الملاحق المحلية بالشبكة الوطنية الداخلية والخارجية التي تسمح بالاطلاع على جميع المعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل تقديم أحسن خدمة لطالبي العمل. وعليه فإن أي ضعف أو غياب في استخدام تكنولوجيا يؤثر تأثير كبير على تحسين الخدمة داخل الملاحق.

**-البند الخامس والعشرون (قلة عدد الأجهزة المتاحة يعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل) :**

يتضح لنا من خلال البند الخامس والعشرون في الجدول الرابع أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 98,1% ترى بأن قلة عدد الأجهزة المتاحة يعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل، بينما بنسبة 1,9% من مفردات العينة التزمت الحياد، ومنه نستنتج بأن توفير الأجهزة اللازمة ضروري جدا و يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على تقديم أحسن خدمة داخل الملاحق.

**-البند السادس والعشرون (عدم الصيانة الدورية للأجهزة يعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل بما يؤثر على جودة الخدمة) :**

يتضح لنا من خلال البند السادس والعشرون في الجدول أعلاه أن كل مفردات العينة بنسبة 100% ترى بأن عدم الصيانة الدورية للأجهزة يعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل بما يؤثر على جودة الخدمة، ومنه نستنتج انه يجب على الوكالة الوطنية للتشغيل

توفير مختصين يقومون بتأهيل الأجهزة دوريا من اجل تقادي الأعطاب أو أي خلل قد يؤثر على تقديم الخدمة، فالاعتماد أصبح كلي على الأجهزة ولا يمكن تقديم أي خدمة بغيابها.

- البند السابع والعشرون (عدم تخصص العامل وضعف مؤهلاته معيق لاستخدامه تكنولوجيا الاتصال في العمل):

يتضح لنا من خلال البند السابع والعشرون في الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 61,5% ترى بأن عدم تخصص العامل وضعف مؤهلاته معيق لاستخدامه تكنولوجيا الاتصال في العمل، بينما نسبة 21,2% من مفردات العينة التزمت الحياد في حين أن نسبة 17,3% من مفردات العينة أجابت معارض.

ومنه نستنتج أن عدم التخصص وضعف التأهيل للعامل يؤثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال وعليه الوكالة الوطنية دائما توفر دورات تكوينية وتأهيلية من اجل مواكبة أي تغير في تطورات تكنولوجيا الاتصال.

وفي عرض معطيات الجدول نلاحظ اتجاه الإجابات في المحور الرابع نزعت نحو اختيار موافق وهو ما يؤكد قيمتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الذين كانا 276 و 0,28 على التوالي، حيث نلاحظ قيمة المتوسط محصورة في المجال الذي يقابله اتجاه المبحوثين نحو اختيار موافق، ووجود تجانس في إجابات أفراد العينة على بنود هذا المحور يستشفه من قيمة الانحراف المعياري.

وقيمة كاي تربيع المحور الرابع المقدرة بـ: 35.11 وهي القيمة المحسوبة أكبر من كاي تربيع الجدولية.

• نتائج التساؤلات:

ومنه من خلال النتائج المتحصل عليها في جميع الجداول الخاص وبالمحاور الأربعة نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال تحسن من خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل ويتجلى ذلك من خلال اتجاه جدول المحور الأول لاتجاه الموافق من خلال المتوسط الحسابي والمقدر بـ 2,63 وكذلك اتجاه جدول المحور الثاني لاتجاه الموافق من خلال المتوسط الحسابي والمقدر بـ 2,78 واتجاه جدول المحور الثالث لاتجاه موافق من خلال المتوسط الحسابي والمقدر بـ 2,65 وفي الأخير اتجاه جدول المحور الرابع لاتجاه موافق بمتوسط حسابي مقداره 2,76. وهذا ما يعكس التأثير الايجابي لدور تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل.

### 6- عرض النتائج العامة للدراسة:

من خلال تحليل النتائج نستطيع القول أنه تم التحقق من الإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة:

1- نعم تستخدم الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة

الالكترونية من خلا ما توصلنا له من نتائج.

2- تستخدم الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على أسلوب الإدارة التقليدية

من خلال تخزين ومعالجة وتبادل المعلومات إلكترونيا من خلال ما توصلنا له من نتائج.

3- نعم تستخدم الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتغيب الحوسبية من خلال ما

توصلنا له من نتائج.

4- هناك معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال المؤثرة على تحسين خدمة الوكالات المحلية

للتشغيل من خلال ما توصلنا له من نتائج.

## التوصيات والاقتراحات:

- نوصي الطلبة ببدأ البحث مباشرة بعد الإعلان عن قبول الموضوع من طرف الإدارة لاستغلال الوقت أحسن استغلال.
- نوصي الطلبة بإتباع الخطوات المنهجية السليمة ونصائح المشرف لإنهاء العمل في أجاله المحددة.
- توسيع وتعميم دائرة استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل الوكالة.
- الصيانة الدورية والمستمرة للأجهزة والتي قد تؤدي إلى انهيار النظام ومواكبة أنظمة الحماية.
- برمجة الدورات التأهيلية للعمال من أجل مواكبة تطور تكنولوجيا الاتصال.
- عدم استعمال الأجهزة والمعدات خارج إطار العمل.
- العمل على إعطاء الصورة الحسنة لتكنولوجيا الاتصال من خلال الالتزام بكل قوانين العمل الخاصة، من أجل كسب أكبر ثقة وشفافية.
- تشجيع العمل واستغلال كل مميزات تكنولوجيا الاتصال.



خاتمة:

لقد ساهم التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال إلى إنتاج طرق وأساليب جديدة عملت على تحسين دور الوكالة الوطنية للتشغيل وألغت كل الحواجز المكانية والزمنية وساهمت في الوساطة بشكل أحسن من خلال الوصول إلى أكبر عدد ممكن من طالبي العمل وبأقصر وقت وأقل تكلفة، واليوم أصبحت تشكل نافذة مهمة جدا لتخزين وتحليل وتبادل المعلومات.

ومن خلال ما توصلنا اليه حول متغيرات الدراسة ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول " دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل " اتضح لنا جليا الدور الكبير للشبكات والمواقع في تعزيز كفاءة عمال الملاحق المحلية للتشغيل في عصر العولمة وتعقد البرامج التي ترغمهم على أن يكونوا على قدر كبير من الاحترافية والتميز وقدرة عالية على التحكم بفعالية في التكنولوجيا الحديثة.

## قائمة المراجع:

### • المصادر:

- 1- مرسوم تنفيذي رقم 09-295 مؤرخ في 08/09/1990 يعدل ويتم الأمر رقم 71-42 المؤرخ في 17 يونيو 1971 متضمن المكتب الوطني لليد العاملة وتغيير تسميته.
- 2- مرسوم تنفيذي رقم 06-77 مؤرخ في 18 فبراير، 2006، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وسيرها.

### • المراجع باللغة العربية:

- 1- الشريدة ونادية عبد الجبار محمد، 2010، متطلبات تطبيق تقنيات المعلومات والاتصال ودورها في تعزيز نظامي المعلومات المحاسبي والرقابة الداخلية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعه الكاسية.
- 2- أحمد بن مرسي، 2003، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية.
- 3- أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة السلام، مصر للطباعة، (د، م، ن)، 2005.
- 4- إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد البخار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004، ط4.
- 5- المنجد في اللغة العربية والإعلام، 1988، ط1، دار المشرق العربي، بيروت.
- 6- بشير كاوجة، 2013، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، ورقلة الجزائر.
- 7- جلود عاصم، 2013، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، رسالة دكتوراه منشورة، بغداد.
- 8- زايد مراد وبن سالم محمد عبد الرؤوف، بس، دور سياسات التشغيل في القضاء على ظاهرة البطالة في الجزائر، حالة الوكالة الوطنية لتشغيل.

- 9- حورية بولعويديات ،2007، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة قسنطينة.
- 10- طارق طه،2007، نظم المعلومات والحاسبة الآلية والأنترنترنت، دار الجامعة الحديثة، الإسكندرية.
- 11- كامل محمد الغريبي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط4، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004
- 12- منى محمد إبراهيم البطل،2015، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإرادة ونظم المعلومات، ط1.
- 13- محمد عبد الحميد ،2007، والاتصال والإعلام على شبكة الأنترنترنت، ط1، عالم الكتب والنشر.
- 14- مليكة هارون ،2004، الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيا الحديثة للاتصال، دراسة ميدانية تحليلية رسالة ماجستير منشورة، الجزائر.
- 15- محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، 2004.
- 16- محمد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان 2012،
- 17- محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1995، د، ط.
- 18- مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، "تدريبات عملية" ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
- 19- سلمان جمال داود ،2009، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- 20- محمد الصاوي، محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.
- 21- نبيل محمد مرسي ،2008، التقنيات الحديثة للمعلومات، ب ط، دار الجامعة الجديدة.
- 22- عبد الوهاب بوخوفة، الأطفال والثورة المعلوماتية، "التمثيل والاستخدامات " مجلة اتحاد إذاعات الدول العربية، ع2، 2007.
- 23- عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمراي،2009، شبكة المعلومات والاتصال، ط1، دار الميسرة للنشر، عمان.

- 24- عصام محمد البحيصي، 2006، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، المجلد 14، العدد 1، مجلة الجامعة الإسلامية.
- 25- فضيل دليو، 2014، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، ط1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- 26- فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار أقطار للفك، (د، م، ن) 2005، ط3
- 27- فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن).
- 28- فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة وطباعة الاشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.
- 29- رشيد زرواتي، مدخل للخدمة الاجتماعية، دار هومة، الجزائر، 2000.
- 30- شريف درويش اللبان، 2000، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- 31- ثريا تيجاني، 2011، القيم الاجتماعية والتلفزيون في المجتمع الجزائري، دار الهدى للطباعة والنشر، عينمليلة، الجزائر.
- 32- غلب عوض النواسية، 2011، الانترنت والنشر الإلكتروني " الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن.
- المراجع باللغة الفرنسية :

1- Philippe breton, sergeprouloux, l'explosion de communication

introduction aux théories et aux pratiques de la communication, éditions la découverte, France, 2006.

الرسائل :

- 1- فيصل بوراس، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، واقع الاتصال التنظيمات السياسية ودوره في خدمة العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء المكاتب الولائية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.

المواقع الإلكترونية:

- 1- [www.anem.dz/ar/pages.disosifs.ar.html.source.10-04-2021/a10.10](http://www.anem.dz/ar/pages.disosifs.ar.html.source.10-04-2021/a10.10).
- 2- [www.anem.dz/ar/pages.contrat.de.travaial.aide.ar.html.10-04-2021/a.10.30](http://www.anem.dz/ar/pages.contrat.de.travaial.aide.ar.html.10-04-2021/a.10.30)
- 3- [www.yemen.nic.info/contents/studies](http://www.yemen.nic.info/contents/studies). نقلا عن موقع المركز الوطني للمعلومات بالجمهورية اليمنية.
- 4- [www.ao-academy.org/05-02-2010/P.05](http://www.ao-academy.org/05-02-2010/P.05) / الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك ، تقنيات الات

ملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة حمّة لخضر - الوادي -  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
تخصص علم الاجتماع والاتصال

## استمارة البحث

بغرض اتمام مذكرة تخرج مرحلة ماستر موسومة بـ:

دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة الوكالة الوطنية للتشغيل  
(دراسة ميدانية بالملاحق المحلية للتشغيل ولاية تقرت)

نتقدم الى سيادتكم بهذه الاستمارة التي تحمل مجموعة من الاسئلة تخدم هذا  
الموضوع فالرجاء القراءة ووضع علامة \* في الخانة المناسبة.

وأعلموا هذه الاجابات سرية ولا تستخدم الا لغرض البحث العلمي وشكرا لكم مسبقا

تحت إشراف الدكتور:  
د/ بوراس فيصل

من إعداد الطالب:  
● باباي ونيس

السنة الجامعية: 2021/2020

## محور البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر  انثى
- السن:
- المستوى التعليمي: ثانوي  جامعي  شهادة أخرى
- سنوات الخبرة:
- تعمل في الملحقة بصفتك: .....

المحور الأول: استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق مفهوم الوساطة الالكترونية

رقم	الأسئلة	موافق	معارض	محايد
01	حقق استخدام تكنولوجيا الاتصال سرعة الاتصال والتواصل مع طالبي الشغل			
02	ساعد تبني تكنولوجيا الاتصال في العمل على تسهيل عملية تسجيل طلبات العمل			
03	اتاحت تكنولوجيا الاتصال فرص التسجيل الالكتروني في ملاحق التشغيل			
04	قربت تكنولوجيا الاتصال ملاحق التشغيل من طالبي العمل			
05	اتاحت تكنولوجيا الاتصال فرصة الاطلاع على كل ما هو جديد في ميدان الشغل			
06	قربت تكنولوجيا الاتصال بين طالبي العمل والمؤسسات العارضة للعمل			
07	حقق استخدام تكنولوجيا الاتصال ضمان وصول المرشح للعمل الى الجهات المعنية			
08	استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل يوجه طالبي الشغل نحو رغباتهم			

المحور الثاني: استخدام الملاحق المحلية للتشغيل تكنولوجيا الاتصال للقضاء على اسلوب الادارة التقليدية

الرقم	الأسئلة	موافق	معارض	محايد
09	تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموظفين في الملاحق المحلية للتشغيل			
10	تساعد تكنولوجيا الاتصال على فرز طالي الشغل حسب الأولوية			
11	تقضي تكنولوجيا الاتصال على مشكل تلف الملفات في ملاحق التشغيل			
12	تقضي تكنولوجيا الاتصال على مشكل ضياع الملفات في ملاحق التشغيل			
13	أتاح استخدام تكنولوجيا الاتصال في الملاحق المحلية للتشغيل فرص تخزين المعلومات			
14	يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في القضاء على الأرشيف الورقي داخل ملاحق التشغيل			
15	يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في القضاء على الفوضى والازدحام داخل ملاحق التشغيل			
16	استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل يحقق سرعة انجاز المهام داخل ملاحق التشغيل			
17	يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على المعالجة الآلية لعروض العمل المسجلة الكترونيا			

المحور الثالث: مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل الملاحق المحلية للتشغيل في تعييب الحاسوبية

الرقم	الأسئلة	موافق	معارض	محايد
18	يضمن استخدام تكنولوجيا الاتصال وصول عروض العمل الى كافة الناس			
19	يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال موظفي ملاحق التشغيل على تحقيق مبدأ الشفافية في عملية اختيار الافراد للمناصب المعروضة			
20	يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل ملاحق التشغيل على تعييب الحاسوبية			

			21	يُتيح استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل نفس الحظوظ امام طالبي الشغل
			22	يقلل استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل فرص التبجيل

المحور الرابع: تأثير المعايير التنظيمية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمة عمل الملاحق المحلية للتشغيل

الرقم	الأسئلة	موافق	معارض	محايد
23	قلة خبرة موظفي ملاحق التشغيل تعيق في استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يؤثر على تحسين الخدمة			
24	يؤثر ضعف انسياب الشبكة العنكبوتية على استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يؤثر على تحسين الخدمة			
25	قلة عدد الأجهزة المتاحة يعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل			
26	عدم الصيانة الدورية للأجهزة يعيق استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمل ملاحق التشغيل بما يؤثر على جودة الخدمة			
27	عدم تخصص العامل وضعف مؤهلاته معيق لاستخدامه تكنولوجيا الاتصال في العمل			