

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قطب شتمة-
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علوم الاعلام والاتصال



مذكرة بعنوان:

الرقمنة الإدارية و أثرها في دعم نشاطات العلاقات العامة داخل
المؤسسة الخدمائية
دراسة حالة وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة نموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:
- د. فريجة محمد طه

إعداد الطلبة:
- العوامر فارس
- حلیمت جمال الدين

السنة الجامعية: 2021/2020

إهداء

باسم خير الأسماء رب الأرض والسماء رب البرية وخالق البشرية ألف شكر وحمد لك
يارحمان على القوة التي ألهمتنا بها ربي نحمدك حمدا يليق بوجهك فلا نوفيك حقك الهي
فتقبلنا في زمرة المتقين .

إلى من ربط المولى عز وجل طاعته بطاعتها ورضاه برضاهم ، في قوله تعالى " واخفض
لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي أرحمهما كما ربياني صغيرا"
إلى أعلى اثنين في الحياة إلى من سهرنا وتعبنا ورباني إلى من أشعل أصابعه لينير دربي إلى
أمي وأبي .

إلى من لا تحلو حياتي إلا بوجودهم إلى شمعة حياتي ونور بسمتي ورفقاء دربي أحبائي
واخوتي " فاتح ، عادل ، سامي ، رياض " و اخوتي الذين لم تتجبهم أمي هيثم. أسامة.
حمزة .

إلى كل من رافقني في مشواري الدراسي ، والى كل من ساعدني ووقف معي ودعمني
وسندني في كافة مشواري الدراسي .

فارس لعوامر

بسم الله الرحمان الرحيم

قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون التوبة الآية 105

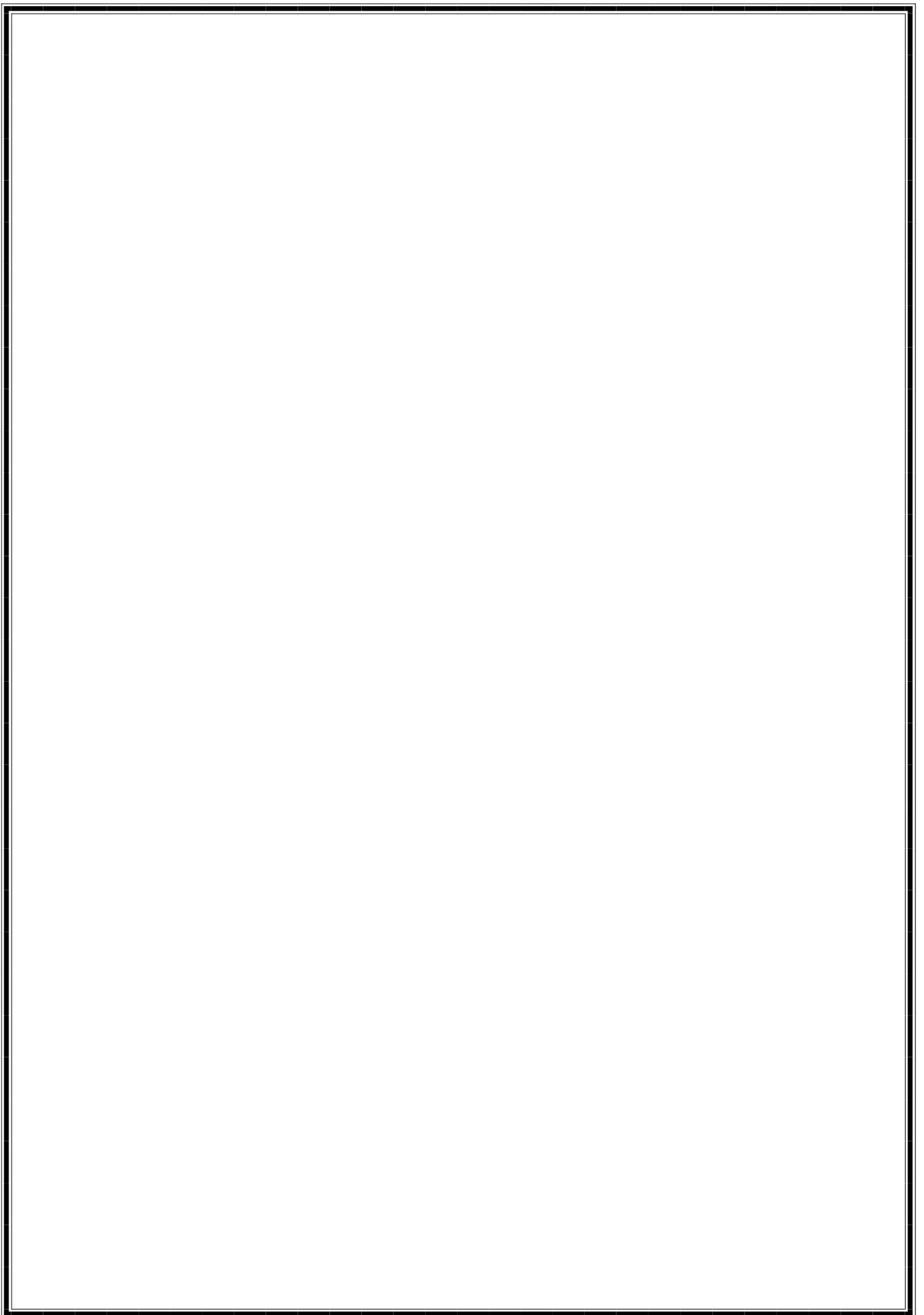
اهدي ثمرت جهدي وعملي هذا الى كامل أصدقائي واحبتي الذين وقفو معي في مسيرتي
الدراسية خاصة صديقي فارس الذي وجدته في مسيرتي دراسية كثيرا فضلا له ولي جميع
أصدقائي ب الجامعة

حليمت جمال الدين

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والسلام وعلى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
وعلى اله وصحبه اجمعين

الشكر أولا لله عز وجل ولي والديا اللذان واقفو من اجلي خلال مسيرتي الدراسية ولا
انسى كذلك أصدقائي واساتذتي الكرام الذين قدموا ما لديهم لكسب المهارات والثقة
والشكر كله لكل من استحق الشكر جزاكم الله جميعا من كل خير



ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على مساهمة الرقمنة الإدارية وأثرها في دعم نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة .

كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وطبقت على العينة القص دية مكونة من (50) موظف وعامل بهذه المؤسسة ، وذلك باستعمال استمارة الاستبيان الموزعة على المستخدمين للرقمنة الإدارية في وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة من مهندسين و تقنيين و اداريين ، كما استخدمنا أداة الملاحظة بالمشاركة و تدعيمها بأداة المقابلة ، حيث قسمت الدراسة الى جانب منهجي ومفاهيمي وجانب تطبيقي ميداني ، ليتم بعد ذلك التحليل الكمي والكيفي لإحصائيات وبيانات أفراد العينة ، ومن خلالها اجابة على تساؤلات الدراسة .

ولقد لخصت دراستنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات حول ضرورة تطبيق تكنولوجيايات الحديثة للمعلومات والاتصالات . من أجل ترسيخ نمط الرقمنة الإدارية ب وكالة ضمان الاجتماعي cnas بسكرة.

الكلمات المفتاحية : الرقمة ، الإدارة ، العلاقات العامة ، الضمان الاجتماعي

ملخص الدراسة

فهارس الدراسة

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر والعرفان
ب - ت	ملخص الدراسة
ج - ح	فهرس المحتويات
د - ز	فهرس الجداول
س	فهرس الأشكال
ص - ض	مقدمة
	الفصل الأول
	الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة
18-17	1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
19	2- أسباب اختيار الموضوع
21-20	3- أهداف الدراسة وأهميتها
20	3-1 أهداف الدراسة
21-20	3-2 أهمية الدراسة
25-21	4- الإجراءات المنهجية للدراسة
22-21	4-1 نوع الدراسة والمنهج المستخدم
25-22	4-2 أدوات جمع البيانات
27-25	5- مجتمع وعينة الدراسة
26-25	5-1 مجتمع الدراسة
27-26	5-2 عينة الدراسة
28-27	6- مجالات الدراسة
34-28	7- مفاهيم الدراسة
40-34	8- الدراسات السابقة

فهرس المحتويات

الإطار التطبيقي للدراسة	الفصل الثاني
42	1- تمهيد
59-42	2- تحليل وتفسير بيانات واحصائيات الدراسة
59-42	أولاً: الجداول البسيطة
45-42	البيانات العامة متغيرات الدراسة
48-46	اعتماد وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة على تقنية الرقمنة في ادارة نشاطات العلاقات العامة
51-48	دور تقنيات الرقمنة الادارية في تحسين جودة عمل ادارة العلاقات العامة داخل مؤسسة CNAS بسكرة
56-52	انعكاسات تقنيات الرقمنة الادارية على الجماهير الداخلية والخارجية في مؤسسة CNAS بسكرة
59-56	العوائق التي تواجه مؤسسة CNAS بسكرة في تطبيق الرقمنة الادارية
61-60	3-نتائج المقابلة
63-62	4- عرض النتائج العامة للدراسة
64	5- توصيات ومقترحات الدراسة
66	خاتمة
70-68	قائمة المصادر والمراجع
76-72	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
42	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	1
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	2
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	3
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير التصنيف الوظيفي	4
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير التصنيف الوظيفي	5
46	استخدم خدمات الرقمنة في وكالة الضمان الاجتماع CNAS في بسكرة	6
46	اعتقاد أن الرقمنة سهلة الأجر ات الإدارية	7
47	تمتاز الرقمنة الإدارية بسرعة الأداء	8
48	الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة CNAS بسكرة	9
48	أبرز الوسائل المستخدمة المساهمة في تحسين جودة العمل	10
49	تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على المؤسسة	11
50	الرقمنة الإدارية تسعى إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة و الكفاءة و الفاعلية	12
51	الأثر الذي تخلفه خدمات الرقمنة الإدارية على جمهورها الداخلي و الخارجي	13
52	الرقمنة الإدارية تعمل على تقريب المكان و تجاوز عامل الزمان بين الإدارة و الجمهور الخارجي	14
53	مساهمة الرقمنة الإدارية في تحسين العمل بنسبة لجمهور الداخلي و الخارجي	15
53	مدى تفاعل الجمهور الخارجي مع تقنيات الرقمنة الداخلية	16
54	الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة cnas بسكرة	17
55	مواكبة البرامج المعتمدة من طرف cnas بسكرة تطلعات الجماهير الخارجية	18
55	هل هناك صعوبات لتطبيق الرقمنة في داخل مؤسسة cnas بسكرة	19
56	جدول 20 : صعوبات تطبيق الرقمنة الادارية داخل مؤسسة CNAS بسكرة	20
57	ابرز المعوقات التي تواجه مؤسسة cnas بسكرة في استخدام الرقمنة الإدارية	21
58	التحول إلى الرقمنة الإدارية كان نتيجة الإدارة الكلاسيكية	22
58	تقييم الرقمنة الإدارية في صيرورة الأداء في تحسين العمل لجمهور الداخلي و الخارجي	23
59	يوضح حلول تقضي على أهم الصعوبات التي قد تواجه مؤسسة cnas بسكرة	24

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
42	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	1
43	سن المبحوثين	2
43	المستوى التعليمي	3
44	التصنيف الوظيفي للعاملين	4
45	اقدمية المبحوثين بالمؤسسة	5
46	استخدم خدمات الرقمنة في وكالة الضمان الاجتماع CNAS في بسكرة	6
46	اعتقاد أن الرقمنة سهلة الأجر انت الإدارية	7
47	تمتاز الرقمنة الإدارية بسرعة الأداء	8
48	الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة CNAS بسكرة	9
48	أبرز الوسائل المستخدمة المساهمة في تحسين جودة العمل	10
49	تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على المؤسسة	11
50	الرقمنة الإدارية تسعى إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة و الكفاءة و الفاعلية	12
51	الأثر الذي تخلفه خدمات الرقمنة الإدارية على جمهورها الداخلي و الخارجي	13
52	الرقمنة الإدارية تعمل على تقريب المكان و تجاوز عامل الزمان بين الإدارة و الجمهور الخارجي	14
53	مساهمة الرقمنة الإدارية في تحسين العمل بنسبة لجمهور الداخلي و الخارجي	15
53	مدى تفاعل الجمهور الخارجي مع تقنيات الرقمنة الداخلية	16
54	الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة cnas بسكرة	17
55	مواكبة البرامج المعتمدة من طرف cnas بسكرة تطلعات الجماهير الخارجية	18
55	هل هناك صعوبات لتطبيق الرقمنة في داخل مؤسسة cnas بسكرة	19
56	جدول 20 : صعوبات تطبيق الرقمنة الادارية داخل مؤسسة CNAS بسكرة	20
57	ابرز المعوقات التي تواجه مؤسسة cnas بسكرة في استخدام الرقمنة الإدارية	21
58	التحول إلى الرقمنة الإدارية كان نتيجة الإدارة الكلاسيكية	22
58	تقيم الرقمنة الإدارية في صيرورة الأداء في تحسين العمل لجمهور الداخلي و الخارجي	23
59	يوضح حلول تقضي على أهم الصعوبات التي قد تواجه مؤسسة cnas بسكرة	24

المقدمة

لقد عرف العالم اليوم تطور تكنولوجيا كبيرة في مجال المعلومات والاتصالات، هذه الثورة التي خلقت العديد من الضغوطات وأفرزت الكثير من التحديات أمام المنظمات والمؤسسات من اجل مواجهتها ومواكبتها وإلزامية التغيير في أساليبها التقليدية في الإدارة التي كانت تعتمد على التجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وأدائه، وهي بهذا النحو هدفا يصعب التنبؤ بمستقره وحركته، فهي تسير على هدى التفكير القيادي، أما الإدارة اليوم فلقد أصبحت تسير على معطيات التكنولوجيا وأحدث التقنيات والمعلومات.

ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيات المتقدمة الحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية بدأت هذه الأخيرة في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة والرقمنة الإدارية، حيث خلال الانتقال من الإدارة التي تعتمد على أو النامية والتي قامت بتغيير أسلوبها العملي من الأوراق إلى الإدارة التكنولوجية المعاصرة وذلك من خلال عرض معلوماته

حيث جاءت الرقمنة الإدارية باعتبارها مفهوم جديد ومعاصر تهدف إلى تقليص الإجراءات يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية

وبما أن العلاقات العامة تشكل مصلحة وإدارة من بين الإدارات التي تقوم عليها المؤسسات تهدف إلى ترقية المؤسسة والتواصل مع جمهورها الداخلي و الخارجي بأحسن الطرق وأفضل الوسائل مواكبة بذلك العصر الحالي بما فيها الرقمنة الإدارية التي تتضمن بدورها الانتقال من التقليدي إلى التكنولوجي ربحا للوقت والجهد والتكلفة بنتائج دقيقة و أكثر ايجابية. وبذلك فقد استجابت دول العالم لهذا التحول اعتمادا على أوضاعها وخصوصياتها وقدراتها، وتم التحول بسهولة في البلدان المتطورة ولم يكن الحال في بلدان العالم النامي حيث الحاجة إلى التغيير اكبر بينما القدرة على التأقلم والتكيف اضعف

مقدمة

ومن هذا المنطلق كانت الجزائر من بين الدول التي بدأت في تطبيق الرقمنة الإدارية في العديد من مؤسساتها بهدف عصنة الإدارة وإدخال التكنولوجيات الحديثة للوقوف على أفضل النتائج وأدقها بما فيها المؤسسات الجامعية التي تعتبر القاعدة الأساسية في البحث العلمي و التكنولوجي، والتي تتضمن هياكل و موارد بشرية ومادية تستدعي تقنية شاملة تسهل معرفة سير العمل الجامعي وتقديم خدمات أفضل و الوصول إلى درجات أعلى من التقدم، لذلك كانت الرقمنة الإدارية الحل الأمثل لما تحمله من خصائص متطورة وتطبيق مستوى الفاعلية في الانجازات، وتنطلق هذه الدراسة لتقدم تجربة جامعة المسيلة في تطوير العلاقات العامة من خلال دور الرقمنة الإدارية في تفعيل و تحسين العلاقات العامة في جامعة بسكرة .

وبالتالي فقد تم تقسيم الدراسة الى فصلين ، حيث تناول **الفصل الاول الخاص بالاطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة** ، والذي اشتمل على اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية ، وأسباب اختيار الموضوع ، واهمية وأهداف الدراسة وأهم مصطلحات الدراسة ، مع ذكر المنهج المتبع وتحديد العينة واختيار أدوات الدراسة ، مع التطرق الى الدراسات السابقة وأوجه التشابه والاختلاف والفجوة المعرفية لدرستنا .

أما **الفصل الثاني** وكان **الاطار التطبيقي** الذي اشتمل على تقديم عام عن المؤسسة الضمان الاجتماعي cnas بسكرة من خلال التطرق الى الطبيعة القانونية للمؤسسة والاطار الوظيفي للمؤسسة ، والتحليل وتفسير البيانات الأولية للدراسة التي جمعت بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وتعريفها ببرنامج الحزمة الاحصائية الاجتماعية (spss26) ، منتهيا بعرض النتائج النهائية للدراسة ، لنختم في الاخير بتوصيات ومقترحات الدراسة

الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة

1- اشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

ان التطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة جعل في حتمية التقدم الوظيفي والاداري ضرورة ومطلبا ملحا لتلك الشعوب التي ما أثرت الا أن تزيد وتحسين من الخدمات الوظيفية التي تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الادارية ، ما استوجب ايجاد حلول وطرائق جديدة من شأنها تطوير العمل الاداري والرقمي به في مجالات عديدة ، وزيادة على الثورة المعلوماتية التي حدثت في أواخر القرن العشرين ما جعل العديد من الاكتشافات والتكنولوجيات الحديثة تظهر كأثر لتلك الثورة وما أفرزته على الجانب البشري والتقني والاداري فتولد ما يسمى بالرقمنة الادارية ، حيث أصبحت من الركائز الجوهرية المعمول بها في التنمية الادارية ، باعتبار أن المؤسسات ذات فاعليات المختلفة سواء كانت اقتصادية أو ثقافية أو سياسية ، فإنها تتعرض مثلها مثل المكونات الاخرى للمجتمع للتطورات والتغيرات و يكون هذا التطور بواسطة الاعتماد على ثمار هذه المنجزات التقنية وهي الرقمنة الادارية ، التي ارتبطت ببداية ظهور الحاسوب الذي يعد نقلة كبرى في مجال الاعتماد على الالة ، وبالتالي فقد انتجت هذه التقنية برامج وتطبيقات متطورة ومتجددة خلال السنوات القليلة الماضية واقعا اداريا جديدا ، كما تجلت مظاهره في سقوط الكثير من المفاهيم الفكرية والمنظمات القديمة وبفعل ذلك تغيرت الهياكل والمعاملات الادارية في الدول ومعايير أدائها سعيا لإنجاز مهامها متعدية بذلك الزمان والمكان للوصول الى المستوى خدماتي يتسم بالسرعة والنزاهة والشفافية .

لذلك اكتسب موضوع الرقمنة الإدارية وتطبيقاتها أهمية بالغة لما تعتمد في أعمالها ونشاطاتها مع الافراد والمنظمات على الوسائل الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات منها شبكة الانترنت ووسائل الاعلام الالي والفاكس وغيرها وذلك من أجل السرعة في التنفيذ وانخفاض التكاليف .

وبذلك أصبح الاعتماد على الرقمنة الادارية أمرا ضروريا يطبق في مختلف القاعات الادارية والاقسام بما فيها العلاقات العامة هذه الاخيرة التي تهدف الى التعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها للجمهور بالاعتماد على الطرق والوسائل الملائمة للرسالة التي تكون مواكبة للزمن الحالي والتكنولوجيات الحديثة لتحسين خدماتها واحداث سلسلة من التغيرات على أساليب الادارة التقليدية .

وبالتالي فقد تم تقسيم الدراسة الى فصلين ، حيث تناول الفصل الاول الخاص بالاطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة ، والذي اشتمل على اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية ، وأسباب اختيار الموضوع ، واهمية وأهداف الدراسة وأهم مصطلحات الدراسة ، مع ذكر المنهج المتبع وتحديد العينة واختيار أدوات الدراسة ، مع التطرق الى الدراسات السابقة وأوجه التشابه والاختلاف والفجوة المعرفية لدرستنا .

أما الفصل الثاني وكان الاطار التطبيقي الذي اشتمل على تقديم عام عن المؤسسة الضمان الاجتماعي cnas بسكرة من خلال التطرق الى الطبيعة القانونية للمؤسسة والاطار الوظيفي للمؤسسة ، والتحليل وتفسير البيانات الاولية للدراسة التي جمعت بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وتعريفها ببرنامج الحزمة الاحصائية الاجتماعية (spss26) ، منتهيا بعرض النتائج النهائية للدراسة ، لنختم في الاخير بتوصيات ومقترحات الدراسة

كيف تؤثر تقنيات الرقمنة الإدارية في دعم وتعزيز نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية لوكالة الضمان الاجتماعي بسكرة ؟ .

انطلاقا من الإشكالية السابقة استخرجنا عددا من التساؤلات الأساسية التي ستتحول الى محاور في الدراسة أهمها :

1. ما هو سبب اعتماد وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة "CNAS" على تقنيات الرقمنة الإدارية الحديثة في تسير أنشطتها العامة ادارة العلاقات العامة بدلا من الإدارة التقليدية؟
2. كيف تؤثر تقنيات الرقمنة الإدارية على الجماهير الداخلية والخارجية بمؤسسة " CNAS " بسكرة؟ .
3. هل يمكن لتقنيات الرقمنة الإدارية المساهمة في تحسين جودة عمل الإدارة العامة ل " CNAS " بسكرة؟.
4. ماهي العوائق التي تواجه تطبيق تقنيات الرقمنة في الإدارة لنشاطات العلاقات العامة في مؤسسة "CNAS"؟.

1- أسباب اختيار الموضوع:

تدفع الباحث أسباب عديدة لتناول مشكلة ما بالبحث والتقصي، وتسوغ البحث في موضوع ثقافة العمل جملة من المسوغات والأسباب التالية.

1-2 أسباب موضوعية :

■ التعرف على التطورات الحاصلة في ميدان الاتصال والمعلومات و امتزاجها بالتقنيات الحديثة وما ستلزمه من تطوير لهذه التقنيات لتطوير الإدارات العلاقات بين الموظفين .

■ الدور الذي تلعبه الرقمنة الإدارية في تحقيق مستقبل أفضل للمؤسسات الخدمية والإدارية.

■ معرفة عوائق والعراقيل التي تؤثر على الرقمنة الإدارية وأثرها في دعم نشاطات العلاقات العامة .

2-2 أسباب ذاتية :

■ الرغبة في معالجة الموضوع وهذا نظرا لحدثة وأهميته بالنسبة للمؤسسات الخدمية.

■ قلة الدراسات السابقة التي تعالج هذا الموضوع في الجامعة .

■ إشباع الفضول العلمي من خلال محاولة التعرف على الرقمنة الإدارية والإدارة الالكترونية .

2- أهداف الدراسة وأهميتها:

3-1 أهداف الدراسة:

مجال البحث العلمي تختلف أهدافه فأى باحث في اختياره لموضوع ما يهدف الى سد الفراغ المعرفي وإزالة لغموض عن جوانب ما فيه وباختيارنا لهذا الموضوع فإننا نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تسليط الضوء على مبررات اعتماد وكالة CNAS بسكرة على تقنيات الرقمنة الحديثة.
- التعرف على تأثيرات تقنيات الرقمنة الإدارية على الجماهير الداخلية والخارجية في وكالة CNAS بسكرة .
- التعرف على مساهمة تقنيات الرقمنة الإدارية في تحسين الجودة داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي بسكرة .
- التعرف على العوائق التي تواجه تطبيقات الرقمنة الإدارية في مؤسسة CNAS بسكرة.

3-2 أهمية الدراسة :

لموضوع الرقمنة الإدارية أهمية بالغة وكبيرة تساعدنا في التعرف على أهم خدمات الرقمنة داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة وهذا ما سوف نوضحه في النقاط التالية :

3-2-1 فمن الناحية العلمية :

- ❖ الوصول الى نتائج يمكن تفيد في تحديد الرقمنة الإدارية في تحسين الجودة داخل المؤسسة الخدماتية بوكالة لcnas بسكرة .
- ❖ يأمل الباحثين أن تكون هذه الدراسة الميدانية إضافة ولثراء المكتبة الجامعية لتناولها جانبا مهما من جوانب الإدارة والرقمنة في المؤسسات .

3-2-2 ومن الناحية العملية :

- ❖ معرفة مدى توافق وتناسب التقنيات الرقمية داخل المؤسسة .
- ❖ الأهمية العلمية بأن نعطي نتائج للدراسة وما سوف نقدمه من تصورات واضحة واقتراح توصيات للمسؤولين وللطاقم الإداري في مؤسسة في وكالة لCNAS عن مدى الاعتماد على تقنيات الرقمنة الإدارية .

3- الإجراءات المنهجية للدراسة:

4-1 نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

عند القيام بأي دراسة أو بحث علمي لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية وتقنيات منهجية هادفة الى بلوغ نتيجة ما ، وذلك بتباع منهج معين يناسب طبيعة الدراسة والموضوع المعالج والذي يساعد على الحصول وجمع البيانات التي تساعد على الإجابة على تساؤلات الدراسة ، واستعراض التقنيات المنهجية التي استخدمت في الدراسة (استمارة الاستبيان ، الملاحظة والمقابلة) والتعريف بمجال الدراسة من حيث المجال الجغرافي ، الزمني والبشري الذي أجريت معه الدراسة .

وبذلك فقد عرف **المنهج** بأنه " الأسلوب أو الطريقة الواقعية ، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة موضوع البحث أكثر للنتائج المتوصل إليها " ¹

ويعرف على أنه " الطريقة التي تتبع للكشف عن الحقائق بواسطة استخدام مجموعة من القواعد العامة ، ترتبط بتجميع البيانات وتحليلها حتى نصل الى نتائج ملموسة .²

وبما أن دراستنا تتمحور حول " الرقمنة الإدارية وأثرها في دعم نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة الاجتماعية" ، فإنها تندرج ضمن الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال ، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيرتها ، بهدف الانتهاء الى وصف عملي وصف دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على حقائق المرتبطة ، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراستنا، فلقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع ، وكذلك تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام المنهج الوصفي الذي يعني بأنه :

¹ عمار بوحوش : **مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995 ، ص 29.

² عصام حسن الدليمي وعلي عبد الرحيم صالح : **البحث العلمي أسسه ومناهجه** ، ط1 ، دار الرضوان ، عمان ، 2014 ، ص 147 .

" هو مجموعة من الإجراءات الحديثة التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا ، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة الموضوع محل البحث "1.

والمنهج التحليلي "الذي يحاول أن يشرح ويفسر لماذا تستمر حالة أو ظاهرة ما ويستخدم عادة لاختيار العلاقة بين متغيرين ورسم الاستدلالات التفسيرية" 2
وبذلك فقد تجلّى استخدام المنهج الوصفي من خلال التعرض إلى ظاهرة الدراسة ووصف مختلف العناصر المكونة لها، حيث تم التطرق إلى موضوع الرقمنة الإدارية بما فيها الإدارة الالكترونية ، و العلاقات العامة من حيث التعريف بهم وتحديد الوظائف والأهداف التي يركزون عليها ، ثم تطورها وتحولها الى إدارة الكترونية مع إبراز أسباب هذا التحول .

واعتمد على الجانب التحليلي من خلال تجميع وتنظيم النتائج المتحصل عليها بعد توزيع الاستبيان والقيام بالمقابلة ، وتحليل النتائج المتحصل عليها والتعليق عليها ومحاولة تفسيرها وإبداء الآراء فيها .

4-2 أدوات جمع البيانات :

حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى النتائج الموضوعية بالنسبة للإشكالية البحثية يستلزم منه استخدام أدوات وطرق لجمع البيانات والمعلومات المستهدفة ، ومن بين أدوات البحث العلمية نستخدم أداة كل من الاستبيان والملاحظة والمقابلة ، اذ يعتبرون من أهم الأدوات في جمع البيانات والمعلومات ، ويمكن عرضها كالآتي :

4-2-1 استمارة الاستبيان :

1 المشهداني سعد سليمان : منهجية البحث العلمي ، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الاردن - عمان - ، 2019 ، ص 126 .

2 محمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ، عالم الكتب ، القاهرة .

حيث تعتبر من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الانسانية خاصة علوم الاعلام والاتصال . فهي مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها ببعض الاخر بشكل يحقق الهدف أو الاهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء يسعى إليها الباحث بضوء موضوعة والمشكلة التي اختارها¹

وقد اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان وذلك لتناسبه مع طبيعة الدراسة ، ولتصميم استمارة الاستبيان الخاصة بهذه الدراسة ، اطلعنا على العديد من المراجع كتب و مذكرات ماجستير ، دكتوراه ، عددا من الاستبيانات المتعلقة بالموضوعات شبيهة بدراسة .

ولقد حاولنا قدر المستطاع أن تكون أسئلة الاستبيان واضحة ومعبرة عن اشكالية الدراسة وتساؤلاتها ، بحيث تحقق قدرا من التوازن في تغطية كل التساؤلات ، وبالتالي فقد جزئت الاستمارة الخاصة بالدراسة إلى قسمين :

القسم الأول : بيانات العامة للمبحوثين (السن ، الجنس ، المستوى التعليمي ،المنصب ، الاقدمية .)

القسم الثاني: والتمثل في محاور الدراسة والتي جاءت في أربعة محاور :

محور الأول : متعلق باعتماد وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة على تقنية الرقمنة في ادارة نشاطات العلاقات العامة .

محور الثاني : حول انعكاسات تقنيات الرقمنة الادارية على الجماهير الداخلية والخارجية في مؤسسة CNAS بسكرة .

محور لثالث : دور تقنيات الرقمنة الإدارية في تحسين جودة عمل ادارة العلاقات العامة داخل مؤسسة CNAS بسكرة .

محور الرابع : حول العوائق التي تواجه مؤسسة CNAS بسكرة في تطبيق الرقمنة الادارية .

أسئلة الاستمارة و محاور الدراسة جاءت مزيج بين :

• **الأسئلة المغلقة :** التي تعطي خيارات محددة للمبحوثين ليختار واحد منهم .

¹ فند لحي عامر ابراهيم : **البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات** ، ط1 ، دار البازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، 1999 .

• الأسئلة نصف مغلقة : وتعطي للمبحوث فرصة ليختار من بين عدة خيارات مع امكانية تعدد الخيارات في نفس الوقت .

4-2-1-1 اختبار صدق استمارة الاستبيان :

وبعد تصميم الاستمارة فقد عرضت على مجموعة من المحكمين لتصحيح الاخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وبعد التصحيح وتحديد العينة قمت بتوزيع الاستمارة على مختلف مستخدمي الرقمنة الإدارية للحصول على اجابات محاولة بذلك التوصل الى مدى اسهام الرقمة الادارية في تطوير وكالة الضمان الاجتماعي cnas بسكرة .

2- المقابلة :

حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير الموثقة في أغلب الأحيان ، فهي عبارة " عن محادثة بين شخصين ، يبذؤها الشخص الذي يجري المقابلة ، الباحث لأهداف معينة ، وتهدف الى الحصول على معلومات وثيقة الصلة بالبحث "1

وتعرف أيضا : " عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص ، تطرح من خلالها أسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة "2 .
وبالتالي فان توظيف أداة المقابلة تعد الوسيلة الملائمة للتقرب أكثر على الخلفيات المتعددة والمتنوعة لدى إدارة المؤسسة cnas بسكرة ، باعتبار أعضائها هم مسؤولين بإمكانهم اعطاء معلومات كافية حول خلفية موضوع الدراسة .

فقد قمت بالاعتماد على أداة المقابلة من خلال اجراءها مع المسؤول على مصالح بوكالة cnas بسكرة المسؤول عن عمليات الرقمنة في مختلف الهياكل المصلحة ولقد قمت بالمقابلة لعدة مرات للحصول على اجابات ومعلومات أكثر مفيدة ومهمة لموضوع الدراسة .

3 / - الملاحظة :

1 عباس جمال أحمد ، مهى خالد شهاب : مناهج وأساليب البحث العلمي ، ط1 ، دار أمجد للنشر والتوزيع ، 2019 ، 124.

2 منذر الضامن : أساسيات البحث العلمي ، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة ، 2007 ، ص 96 .

تعتبر من الأدوات الهامة التي وظفناها في دارستنا ، إذ قمنا بملاحظة المحيط الذي يتحرك فيه المبحوثين وهو وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة "CNAS" .

فالملاحظة هي: " المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما ، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة لقياس وتسجيل كافة أوجه التغيرات مكانية أو زمنية في الظاهرة وفق خطة معينة تتلائم مع طبيعة تلك الظاهرة ¹"

أما فيما يخص نوع الملاحظة المستخدمة والتي اعتمدنا عليها ، هي الملاحظة بالمشاركة لغرض تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب وفي ظروفها الطبيعية و ملاحظة شخصية المبحوثين من خلال العلاقات القائمة بينهم والاتصالات المختلفة التي تتم بين الرئيس والعاملين والرئيس والادارة وبين العمال فيما بينهم في المؤسسة محل الدراسة ، وسلوكيات والمعاملات وردود الأفعال ، ومدى تأثير ذلك على طبيعة عملهم وانتمائهم وولائهم للمؤسسة.

وتعرف الملاحظة بالمشكلة: " أن الباحث يخضع نفسه الى الظروف المختلفة لمجتمع البحث ، من حيث المشاركة في الحياة العادية لأفراده ، والقيام بأعمالهم المختلفة . أي اعتبار نفسه جزءا من المجال المدروس ، حيث يتفاعل ويتجاوب مع الأفراد كأنه عضو مهم ومن حياتهم اليومية دون القيام بأعمال أو تصرفات من شأنها تؤثر على الوضع العادي للمجال المدروس ² .

4- مجتمع وعينة الدراسة :

1-5 مجتمع الدراسة :

مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم المراحل المنهجية في البحوث الاجتماعية والتي تتطلب الدقة البالغة والواجب توفرها لدى الباحث ويعرف مجتمع البحث بأنه " كل المفردات المكونة للمجتمع المدروس باتساعها واختلافها ويمكن للباحث أن يدرس كل مجتمع البحث اذا ما توفرت لديه الإمكانية الأزمنة والوقت الكافي " ³

¹ مسعود حسين التائب: البحث العلمي - قواعده ، إجراءاته ، منتهجه - ، ط ، المكتب العربي للمعارف ، مصر ، 2018 ، ص351.

أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال ، ط4 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 ، ص 204 -205 .²

³ موريس انجرس ، بوزيد صحراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، دار القصة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2006 ، ص 298 .

كما يعرف أيضا : " أنه مجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة " .¹

ولمعرفة مجتمع البحث يجب أن نحدد حجم مجتمع البحث الأصلي وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي جيدا ولن يتمكن الباحث من الوصول إلى ذلك المجمع إلا بعد الدراسة الوافية الدقيقة من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية² .
ويتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية هو مستخدمي الرقمنة الإدارية بوكالة cnas بسكرة والذين تتعدد وظائفهم بين مهندسين وتقنيين وإداريين .

2-5 عينة الدراسة :

للحصول على بيانات تتعمم بالموضوع لأبد اختيار عينة من مجتمع البحث وتعتبر جزء من الكل بمعنى تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع للإجراء الدراسة عليها .

فالعينة هي : "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية اذن فهي " تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة . فالعينة اذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله"³

و نظرا لطبيعة الموضوع وخصائص مجتمع الدراسة تم اختيار العينة القصدية كونها تمثل مجتمع البحث الذي يتناول الدراسة وتعرف العينة القصدية على أنها " تلك العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الافراد دون غيرهم وتكون تلك الخصائص من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة"⁴
وهذا الاختيار ام يكن عشوائيا أو بمحض الصدفة بل استنادا الى العديد من الاعتبارات التي هيا موضوع الدراسة وتتماشى مع التمثيل الاجمالي لمجتمع الدراسة الأصلي ، وعلى هذا الاساس نذكرها كالاتي :

¹ لحسن عبد الله باشبوة وآخرون : البحث العلمي مفاهيم أساليب وتطبيقات ، دار الوراق ، عمان ، الاردن ، 2010 ، ص 253 .

² محمد عبد الحميد : المرجع السابق ، ص 96 .

³ زرواتي رشيد : مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط1 ، دار الهدى للنشر و الطباعة .

⁴ عبيدات واخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، ط2 ، دار وائل ، عمان ، الاردن ، 1999 ، ص 84 .

- اختيارنا لطقم اداري جاء نتيجة لاعتبارها الجهة التي تساهم في وضع طرق وكيفيات سير عجلة العمل داخل المؤسسة اتصالا .
 - تعدد وتنوع أساليب ، ووسائل الاتصال التنظيمي بالمؤسسة والتي تعتبر كمبادرة اساسية لقياس نسبة الولاء لدى موظفي المؤسسة .
 - المستوى التعليمي لإفراد العينة ، هو الذي يسمح لنا بتصميم استمارة الاستبيان مناسبة وذلك من أجل الوصول الى إجابات دقيقة وواضحة .
 - الحضور الدائم لأفراد العينة بمقر المؤسسة .
- انطلاقا مما ذكرت سابقا فان عينة الدراسة تتكون من 50 موظفا وعاملا وهم من فئة المستخدمين للرقمنة الادارية بوكالة الضمان الاجتماعي بسكرة .

5- مجالات الدراسة :

1-6 المجال الجغرافي :

وبما أن درستنا ستكون في ولاية بسكرة والتي محل الدراسة وبالتالي فقد حدد المجال المكاني للدراسة في المؤسسة العمومية وكالة الضمان الاجتماعي cnas في مدينة بسكرة الكائن مقرها بشارع زعاطشة ، وهو الإطار المكاني لدرستنا الميدانية بحكم توفر فيها شروط الدراسة.

2-6 المجال الزمني :

يرتبط المجال الزمني لدرستنا ابتداء من شهر جانفي 2021 بعد تلقي الموافقة من طرف لجنة التكوين الخاصة بالتخصص ، حيث قمنا بعملية إحصائية للمراجع المتعلقة بشكل مباشر أو غير مباشر بموضوع الدراسة إلي كانت مرحلة هامة من أجل ضبط الخطة المنهجية للدراسة ، وكذلك منهج الدراسة الملائم وأدوات جمع البيانات وضبط مجتمع البحث وعينة الدراسة .

3-6 المجال البشري :

لقد ركزت الدراسة على التعرف على دور ومساهمة الرقمنة الإدارية في تحقيق العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية وكالة الضمان الاجتماعي cnas في مدينة بسكرة.

ويتمثل المجال البشري للدراسة في العدد الإجمالي للعاملين بالمؤسسة .

6- مفاهيم الدراسة :

تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة بدقة بما يناسب مع أهداف الدراسة عملية ضرورية وهامة حتى يتمكن الباحث من التمييز بينها وبين مفاهيم أخرى تتشابه معها ، ويمكن تعريف المفهوم بأنه : " تصور ذهني عام ومجرد لظاهرة أو أكثر وللعلاقات الموجودة بينها " 1

كما يشير أيضا أنه " مستويات تجريدية للظواهر الواقعية ، ورموز تعكس مضمون فكر أو سلوك أو موقف لأفراد مجتمع الباحث بواسطة لغتهم " 2 .
رغم تحديد المفاهيم لابد من مراعاة الاطر النظرية والامبريقية العامة التي تحيط بالمفهوم ، وتنطوي هذه الدراسة على المفاهيم الاتية :

1-7 الرقمنة :

يعرف سعيد يقطين الرقيم التناظري النمط Nueirisation بأنه " عملية نقل أي وصنف من الوثائق من أي (أي الورقي) الى النمط الرقمي ، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا الى أرقام لان هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال بالاستعمال بواسطة الاجهزة المعلوماتية " 3
وتعرف الرقمنة أيضا بأنها : " العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الى الشكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور او بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شيء آخر " 4

¹ موريس أنجرس ، مرجع سابق ، ص 158 .

² فضيل دليو : فضايا منهجية في العلوم الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995 ، ص 129 .

³ أحمد فرج أحمد : الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة ، جامعة الامام محم د بن سعود الاسلامية ، العدد 4 ،

2009 ، ص 11

⁴ باشوية سالم : الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية ، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة ، مذكرة ماجستير كلية العلوم

الانسانية والاجتماعية قسم علم المكتبات ، 2007

ويقدم دوج هودجز Doug Hodges مفهوماً آخرًا تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة " عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي ، مثل (مقالات الدوريات ، كتب ، والمخطوطات ، والخرائط) الى شكل رقمي¹ "

غير أن هذا المصطلح يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه ، حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني :

❖ في الحاسبات : تحويل البيانات الى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب .

❖ في سياق نظم المعلومات : تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب و الصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط الخ) وغيرها م المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان ، أي تناظرية (الى الاشكال signal bing التي Ary التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الالي ، أي الى اشارة ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي طريق الكاميرات الرقمية² .

- وبمعنى آخر هي : عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي ، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني .

- وتشير "شارلوت بيرسي" : الى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي .

■ التعريف الاجرائي :

الرقمنة الادارية هي تقنية حديثة ممارسة على مستوى الادارات بواسطة الحاسوب يتم عن طريقة تحويل البيانات والمعلومات من شكلها التقليدي الذي يعتمد على الاوراق الى الشكل التناظري الذي يعتمد على سلسلة الأرقام داخل وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة .

¹ سعيد يقطين : من النص الى نص مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي ، بيروت ، مركز الثقافي العربي ط 1 ، 2005 ، ص 2 .

² نجلاء أحمد يس : الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، القاهرة ، العربي للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2013 ، ص 20 .

2-7 الإدارة :

" هي عملية تخطيط وتنظيم وصنع قرار وقيادة ورقابة أنشطة أعضاء المنظمة ، واستخدام لكل الموارد التنظيمية- البشرية والمالية - والمادية والمعلوماتية- بغرض انجاز أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية " ¹.

- وعرفها مصطفى بأنها :

"هي مجموعة متشابكة من الوظائف أو العمليات (تخطيط ، تنظيم ، توجيه ، قيادة ، متابعة ، رقابة) تسعى الى تحقيق أهداف عن طريق الاستخدام الامثل للموارد المتاحة"²

- تعريف كيمبال Kimball :في كتاب أصول لتنظيم الصناعي بأن :

الإدارة تشمل كل الواجبات والوظائف التي تتعلق بالمشروع من السياسة الرئيسية ، والتمويل ، والمعدات ، والتنظيم ، والعاملين ، والكفايات الإدارية .

-تعريف أبلي Appley :مجلة جمعية الإدارة الامريكية :

الإدارة هي تنفيذ الاعمال عن طريق مجهودات أشخاص آخرين ، ومسؤوليتها التخطيط والرقابة .

- كما تم تعريفها بانها : عمليات لفكرية تنعكس في الواقع العملي لمنظمات بشكل ممارسات في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد بشرية ومادية ومعلوماتية ، وتؤدي الى تحويل هذه الموارد الى سلع أو خدمات تنتج في شكل فعال وكفؤ محققة الاهداف التي تم صياغتها مسبق ³ .

-الإدارة هي : عملية تخطيط وتنظيم وصنع قرار وقيادة ورقابة أنشطة أعضاء المنظمة ، و استخدام كل موارد تنظيمية - البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية - بغرض انجاز أهداف المنظمة بكفاءة والفعالية .

¹ الخشروم محمد مصطفى ، مرسي نبيل محمد :إدارة الأعمال المبادئ والمهارات والوظائف ، الرياض ، مكتبة الشقري ، 1998 .

² مصطفى يوسف :الإدارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد ، ط1 ، دار اللغة العربية ، القاهرة ، ج.م.ع .

³ العامري صالح مهدي ،الغالبلي ظاهر محسن :تلاذرة و الأعمال، عمان ، دار وائل للنشر ، 2008 ، ص 20

- الإدارة وهي : أمر الموظفين العاملين بوكالة الضمان الاجتماعي على أداء عملهم والمطلوب منهم بشكل صحيح ، ومن ثمة التأكد من أداء مهامهم بأفضل الطرق وأقل التكاليف¹ .

▪ تعريف الاجرائي :

تقوم وكالة ل CNAS بسكرة على تحقيق الاهداف المنتظرة بتنظيم استخدام الامكانيات المادية والبشرية المتاحة مع المحافظة على العلاقات الانسانية داخل مؤسسة .

3-7 العلاقات العامة :

"وظيفة ادارية متميزة تساعد على خلق وبناء ودعم وبقاء الاتصال الفعال والفهم المتبادل والموافقة والتعاون المشترك بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية ، وتعمل على مواجهة وحل المشكلات التي تواجه الادارة وامدادها بتيار مستمر من المعلومات والبيانات مما يجعلها متجاوبة مع رأي العام ، وتحدد وتؤكد مسؤولية الادارة اتجاه اهتمامات الجماهير وتساعد على أن تواكب التغير وتفيد منه بكفاءة ، كما تستخدم العلاقات العامة أيضا كنظام تنبؤ يساعد على التكبير بالتعرف على الاتجاهات وتوقعها ، وتستخدم في سبيل ذلك البحوث وأساليب وطرق ووسائل الاتصال وفنونه على أسس أخلاقية لتحقيق هذه المهمات الاساسية²"

- كما تعرف بأنها " وظيفة ادارية مستمرة تعتمد على التخطيط وتعمل بين طرفين هما المنظمة وجماهيرها عن طريق الاستخدام الملائم للاتصال ووسائل الاعلام بهدف تحقيق الطرفين بكفاءة وفاعلية"³

- تعريف قاموس اكسفورد : عرف العلاقات العامة بأنها " الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها ومراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والاخلاق العامة"⁴

¹ الخرشوم محمد مصطفى ، مرسي نبيل محمد :إدارة اعمال المبادئ والمهارات والوظائف،الرياض ، مكتبة الشقري ، 1998 ، ص19

² حمدي شعبان : وظيفة العلاقات العامة (الاسس والمهارات) ، مؤسسة الطونجي للتجارة والطباعة ونشر ، القاهرة ، 2008 ، ص 15 .

³ عبدة صبطي ، مسعودي كلثوم :مدخل الى العلاقات العامة والانسانية ، ط1 ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ص 49 .

⁴ فهمي محمد العدوي :مفاهيم جديدة في العلاقات العامة ،دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان . الاردن ، ص 02 .

- قاموس ويسترن : عرف العلاقات العامة بأنها ترويج الاتصال والثقة بين الشخص أو المشروع أو الهيئة أو أشخاص آخرون أو جهود خاصة أو المجتمع بأكمله من خلال توزيع المعلومات التي تشرح وتفسر وتوضح نوع العلاقة المتبادلة وتقيم رد فعل من خلال :

- درجة الفهم التي تحقق بين الافراد و المنظمة .
- تطبيق الوسائل والاساليب التي تؤدي الى تحقيق هذه العلاقة .
- الفن أو العلم المتعلق بخلق الفهم المتبادل أو ثقة الافراد الاستشاريين المحترمة الذين توكل اليهم هذه المهمة¹ .

وتم تعريفها ايضا : فالعلاقات العامة هي حلقة وصل بين مؤسسة والجمهور فمؤسسات اليوم تبذل كل جهدها لتكون سمعتها جيدة لدى جمهورها لكسب رضا وتعاونها معها² .

ويعرفها محمد فريد الصحن بانها : هدف الى النشاط المخطط الذي تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المؤسسة أو المنظمة و جماهيرها سواء داخليا أو خارجيا من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الاخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية .

▪ التعريف الاجرائي :

العلاقات العامة هي وظيفة ادارية مستمرة و مخططة تسعى من خلالها وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة الى تقديم صورة ايجابية عن المؤسسة لدى الجماهير وتكون طيبة وسليمة قائمة على الاتصال والاقناع بين المؤسسة والجماهير .

4-7 الضمان الاجتماعي :

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي :العلاقات العامة في التطبيق ،دار بربر للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005 ، ص 37 .

² حاج احمد كريمة :العلاقات العامة داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسقية Denitex ، مذكرة ماجستير في الاعلام والاتصال جامعة وهران كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، 2010 ، ص 17

هو نظام قانوني ووسيلة الزمنية تأخذ بها الدولة لتحقيق الحماية الاجتماعية لمواطنيها من المخاطر الاجتماعية¹.

- ان عبارة الضمان الاجتماعي تعريب للعبارة الانجليزية social security و للعبارة securite sociale باللغة الفرنسية ، والحقيقة أن هذه العبارة لا تؤدي المعنى المقصود منها لأنها تعني "ضمان المجتمع" وإذا تمعنا في عبارة "ضمان" تحملنا لأول وهلة الى التفكير بوجود خطر يجب مواجهته بوسائل تحمي الشخص المهدد بذلك الخطر، و واقع الحياة يدلنا على ان كل شخص مهما كانت وضعيته المادية معرض لمخاطر عديدة ، كالمرض والحوادث والشيخوخة والعجز والوفاة ، وكذلك للبقاء بدون وسيلة للعيش².

- ونعرفه أيضا بأنه: "لتعهد بحماية المجتمع من المخاوف والمخاطر الهامة ، التي لو أهملت لادت الى ضعفه وتأخره وربما القضاء عليه"³

- وعرفه أيضا بأنه: "التعهد بحماية المجتمع من المخاوف والمخاطر الهامة ، التي لو أهملت لادت الى ضعفه وتأخره وربما القضاء عليه"⁴.

- وعلى أية حال تشير كلمة "ضمان" الى معنيين ، الضمان بمعناه الضيق وهو الضمان ضد الحرمان والفقر الشديد بتقديم حد أدنى من المساعدة والمعنى الاخر هو الضمان بالمعنى المطلق ، وهو ضمان مستوى معين من الحياة ، اي ضمان حد أدنى من الدخل الخاص ، الذي يرى الفرد أنه يستحقه ، وفقا لذلك فان الضمان اجتماعي تعبير شامل يقصد به التكافل الاجتماعي بين الافراد بتقديم المساعدات والمزايا التي تقدم للعاملين وأسرهم في حالات الشيخوخة والعجز والوفاة الطبيعية ، وحالة اصابة العمل وحالات المرض ، والامومة والتعطيل عن العمل⁵.

التعريف الاجرائي :

¹ الربيعي خلف : دورشيكاتالامان الاجتماعي في ظل الخصخصة الاقتصادية ،جريدة الصباح 2003/05/17

² د. عون محمود عبيدات (1998) ، شرح قانون الضمان الاجتماعي ، دار للنشر والطباعة ، الطبعة الاولى ، ص 7 .

³ د.مبارك حجر :الضمان الاجتماعي ، دراسة مقارنة ،مكتبة الانجلو المصرية ،القاهرة ،1965 ،ص13.

⁴ بن دهمة هوارية :الحماية الاجتماعية في الجزائر دراسة تحليلية لصندوق الضمان الاجتماعي (دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي

تلمسان) ،مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير ، تسيير المالية العامة ، جامعة أبو بكر بلقايد -تلمسان ، 2014-2015

، ص 30

وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة تغطي أنواعا من الاخطار لا طاقة للفرد أو المؤسسة على تحملها مهما كانت قواها ، وتتسم بطابع الاجبارية لمن يمتلك الصفة القانونية له ومعمل على جمع الاشتراكات المحددة حسب مداخل الافراد واعادة صرفها في شكل تعويضات وأداءات يتميز بها نظام عند اقتضاء الحاجة .

(8) الدراسات السابقة :

ان التطور الحاصل في مجال العلوم الانسانية والاجتماعية وغيرها من العلوم انما هو نتيجة التراكم المعرفي الذي عرفه كل حقل من هذه الحقول ، فلا نتصور دراسة تبدأ من العدم حتى لا نبقى عند نقطة واحدة .

فالدراسات السابقة تساعد الباحث في التزويد بالمعايير المقاييس والمفاهيم الاجرائية التي يحتاجها ، ومن ثن يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج بالنتائج المتحصل عليها في الدراسة الجالية¹.

وتعرف أيضا : "هي البحوث لعلمية التي أعدت من قبل في نفس نقطة البحث"².

ودرستنا هذه شأنها شأن الدراسات السابقة فقد اعتمدت على دراسات سابقة تتقاطع

معها ، او تتشارك معها في أحد المتغيرات وهي كالتالي :

1-8 دراسات تتعلق بالرقمنة في المكتبات الجامعية :

▪ الدراسة الاولى: اعداد الباحث لباشوه سالم 2007 .

"بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية"³ وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، وتتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على موضوع الرقمنة في المكتبات الجامعية وتصور الوضع الذي تكون فيه مستقبلا .انها رسم الواقع الذي تعيشه المكتبة بصفة عامة وجماعية بالخصوص ولاعتبارات موضوعية كثيرة ومتعددة والى توضيح الافاق التي يبني عليها العمل المكتبي في المستقبل وبالتالي فان هذه الدراسة ستوضح التوجهات القريبة والمتوسطة والاستراتيجيات للمكتبات الجامعية وتلخص الاهداف في :

¹ رشيد زرواتي : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ن، 2004 ، ص 79 .

² عبد العزيز خليفة شعبان : المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات ، مصر ، دار المصرية اللبنانية ، 1997 ، ص 110 .

³ باشوية سالم : الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية ، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف خدة ن مذكرة ماجستير كلية العلوم

الانسانية والاجتماعية قسم علم المكتبات ، 2007 .

• تشخيص الواقع الوطني في مجال تعامل المكتبات الجامعية مع التكنولوجيات الحديثة باعتبارها تحديا يفرض نفسه

- ابراز الكيفية التي تتعامل بها المكتبات الجامعية عند نقل وتوطين التكنولوجيا .
- لقاء الضوء على مدى فعالية التكوين في علم المكتبات وملائمته من المهارات المطلوبة التي توفرها في الميدان .

وتبعا لطبيعة موضوع الدراسة فان منهج دراسة الحالة يعد أكثر المناهج ملائمة في تشرح حالة معينة بعينها حيث يسمح بتشخيص الواقع ورسمه وتوصيفه كما هو بسلبياته وإيجابيات في حين يتم الاعتماد على المنهج التحليلي في اختيار المعطيات المجمع من الميدان ومن ثم قياس العلاقات القائمة بين جميع المتغيرات بحثا عن الدور المستقبلي والمتوقع أدائه .

أما بخصوص الاداة فقد اعتمد الباحث على أداة المقابلة وتحليل المحتوى باعتباره أداة المقابلة وتحليل المحتوى باعتبار أداة المقابلة وسيلة ملائمة للتقرب أكثر على الخلفيات المتعددة والمتنوعة لدى ادارة المكتبات الجامعية بالإضافة الى الاستعانة بتقنية تحليل المحتوى في محاولة استكشاف وقراءة الاهتمام الذي يوليه المشرع الجزائري لمثل هذه القضايا .

بحثا عن الغطاء القانوني الذي يلعب دورا مهما في صياغة الاطار الرسمي للاستراتيجيات العامة للبلاد حول المعرفة والحق في المعلومات .

وانتهى الباحث من خلال دراسته الى جملة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي :

❖ مهنيا واداريا :

تبقى الرقمنة من الناحية النظرية سراب يحسبه الامناء حلا سحريا تنتهي بموجبه كل مشكلات المستفيدين والمستعملين بصفة عامة .

تتعامل المكتبات مع تكنولوجيا الرقمنة في ثلاث مستويات المبادرة ورقمنة الارصدة المحلية ومستوى المشاركة والتعاون في رقمنة الارصدة المشتركة ومستوى الرقمنة الاستعادة من خلال تحميل الارصدة التي تم رقمنتها في مكتبات أخرى من العالم .

❖ تقنيا :

توجه المكتبات الى الموردين عند كل توظيف لتكنولوجيا المعلومات . مما يعني قلة المؤهل والكفاءة في مواجهة مشاريع الرقمنة .

• تبقى وتيرة مشاريع التحويل الرقمي بالرغم من إيجابيتها البطيئة بالنظر الى المعطيات المادية والبشرية والمالية التي تفتقر اليها المكتبات الجامعية في الوقت الراهن بالإضافة الى نقص الثقة في التقنية وبقاء الخوف قائما مما هو رقمي والكتروني .

• يشكل ضعف الانترنت في المكتبات من مظاهر غياب البيئة التكنولوجية في المكتبات من حيث توفر بنيتها التحتية ومستلزماتها الاساسية .

❖ منهجيا :

• بقاء استراتيجية توظيف وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات غير واضح وغير محددة تحديدا غير جيدا .

• غياب العمل المؤسسي في ادارة مشاريع الرقمنة .

8-2 دراسات تتعلق بالإدارة الالكترونية :

▪ **الدراسة الثانية:** اعداد الباحثان لبوزوالغ نورالدين وبن زعرور عمار 2018

"بعنوان الادارة الالكترونية كألية لتحسين خدمة الادارة العمومية وهي دراسة حالة بلدية باب الوادي الجزائر"¹ وتتخلص مشكلة الدراسة في التعرف على مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين خدمة الادارة العمومية في بلدية باب الوادي .

وتهدف الدراسة الى التعرف على الاطار النظري للإدارة الالكترونية ومفهوم الخدمة العمومية وكذلك دور الادارة الالكترونية في تحسين خدمة الادارة العمومية في بلدية باب الوادي. وتأتي هذه الدراسة في اطار الدارسات الوصفية باستعانة الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري وفي الجانب التطبيقي اعتمد على منهج دراسة حالة واستعمل المنهج الاحصائي .

ومن خلال الدراسة التطبيقية التي قام بها توصل الى النتائج التالية حسب رأي

المستجوبين:

¹لبوزوالغ نور الدين وبن عزور عمار: الإدارة الالكترونية كألية لتحسين خدمى الادارة العمومية،مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدرسات ، العدد 13 ، جوان 2018 ، دراسة حالة ببلدية الوادي ، الجزائر ، جامعة البليدة ، 2018 .

- توفر الادارة الالكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) بدرجة عالية حدد ذلك بنسبة 76 بالمئة
- تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق معيار الامان في تحسين خدمة الادارة العمومية في بلدية باب الوادي بنسبة 79.2 بالمئة
- تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق معيار درجة التفاهم مقدم لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الادارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 78 بالمئة .
- تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق جميع المعايير السابقة (الاستجابة ، الامان ، درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) في تحسين خدمة الادارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 76.6 بالمئة .

الدراسة الثالثة : دراسة لعشور عبد الكريم : بعنوان دور الادارة الكترونية في ترشيد الخدمة في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر¹ وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، وتتلخص مشكلة الدراسة حول المدى الذي شكلته الادارة الالكترونية كألية محورية في ترشيد الخدمات العمومية من خلال تطبيقات النموذج الامريكي والتجربة الجزائرية .

- وتهدف الدراسة لتحقيق مجموعة من الاهداف يسعى الباحث للوصول اليها وهي :
- ازالة الغموض والتعرف على مفهوم الادارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمات العمومية
- محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية وكيف أثرت أليتها في الوصول الى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية من الدول النامية .
- ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم توظيف عدد من المناهج تتمثل في :
- المنهج الوصفي التحليلي :

¹عشور عبد الكريم :دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ،مذكرة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منتوري قسنطينة ،2017-2018 .

الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج عملية بطريقة موضوعية ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية وكذلك الخدمة العمومية .

منهج تحليل مضمون :

يقدم في هذا الموضوع وتحليل لمضامين القوانين المرتبطة بموضوع التحول للإدارة الالكترونية الخاصة بنموذجي الدراسة .

منهج دراسة حالة :

يظهر توظيفه من خلال محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول النموذج الأمريكي للإدارة الحكومية الالكترونية والبحث في آليات عمله وانجازاته ومحاولة تقييمه . كما استعان الباحث بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول للإدارة الالكترونية الخاصة بنموذج البلدين .

أما بخصوص الأداة فقد وظف الباحث الاقتراب البنائي الوظيفي انطلاقا من أن الإدارة الالكترونية تمثل نظام يؤدي عددا من الوظائف المرتبطة بالمدخلات والمخرجات ومحاولة توظيف ذلك من خلال توضيح تفاعل نموذج الإدارة الالكترونية مع مطلب الجماهير في كلتا النموذجين والاستعانة بالأداة الملاحظة من خلال توظيفها في الاطلاع على البوابة الالكترونية للحكومة الأمريكية ومعرفة ما تؤديه من خدمات الكترونية ومدى تفاعلها في إطار ارتباطها بخدمة المواطن الأمريكي .

وانتهى الباحث الى نتائج مستخلصة يتم ذكرها في الآتي :

- تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية ممن خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية .
- الإدارة الالكترونية في بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسة الحكومية والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الاجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية .
- تتطلب الإدارة الالكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية ، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الالكترونية لان مقاومة التغيير من قبل العاملين في جهاز البيروقراطي من شأنه أن يجعل

الإدارة الالكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية اذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الالكترونية .

3-8 التعليق على الدراسات السابقة والحالية :

وتعقبنا على هذه الدراسات على حد اطلاقنا نلاحظ ان اغلب الدراسات ركزت على احدى المتغيرات الرقمنة الادارية والعلاقات العامة باستثناء دراسة لعشور عبد الكريم التي ركزت على المتغيرين الادارة الالكترونية ودراسة لبوزوالغ وبن زعرور التي ركزت على المتغيرين الادارة الالكترونية والادارة العامة

في حين ركزت دراستنا على الرقمنة الادارية واثرها على العلاقات العامة وذلك من خلال دور الرقمنة داخل وكالة الصمان الاجتماعي واثرها عليها وكيف سهلت من عملية الخدمة داخل مؤسسة cnas وبالتالي كانت الرقمنة الحل الامثل لما تحمله من خصائص متطورة وتطبيق مستوى الفاعلية في الانجازات

4-8 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

أخذنا من خلال هذه الدراسات خلفية معرفية بالإضافة الى جمع معلومات والبيانات والنتائج المتوصل اليه ، واستفدنا من الجانب المنهجي بحيث ساعدتنا في انتقاء الافكار المناسبة أثناء تحديدها لإشكالية الدراسة .

كما يقول الدكتور محمد عبد الحميد في هذا السياق أن الدراسات السابقة تتلخص أهميتها في اكتساب الباحث خبرة الباحثين في البحث العلمي والاستفادة من نتائجهم في تطوير المشكلة البحثية ، وزيادة الاقتراب منها أكثر وتحديد كوقعها من هذه الدراسات¹ .

المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

نوضح من خلال هذا الجدول أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية :

¹ محمد عبد الحميد :البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ،ط2،عالم الكتب ، القاهرة ، 2004 ، ص 93 .

الدراسات المتعلقة بمتغير الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية	
أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
الدراسة 01 : لباشيوة سالم (الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية)	
<ul style="list-style-type: none"> - الفرضيات - مجتمع الدراسة - العينة العشوائية المنتظمة - طبيعة المؤسسة 	<ul style="list-style-type: none"> - متغير الرقمنة - المنهج دراسة حالة - نوع الدراسة - أدوات جمع البيانات
الدراسة 02 : لبوزوالغ نورالدين وبن زعرور عمار (الادارة الالكترونية كآلية لتحسين خدمة الادارة العمومية)	
<ul style="list-style-type: none"> - الفرضيات - طبيعة نشاط المؤسسة - ادوات جمع البيانات - دراسة العلاقة بين متغيرين 	<ul style="list-style-type: none"> - نوع الدراسة - المنهجي الوصفي - متغير الرقمنة الادارية - متغير النشاطات العلاقات العامة
الدراسة 03 : لعشور عبد الكريم (دور الادارة الكترونية في ترشيد الخدمة في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر)	
<ul style="list-style-type: none"> • الفرضيات • العينة العشوائية المنتظمة • مجتمع الدراسة 	<ul style="list-style-type: none"> • منهج الوصفي ومنهج دراسة حالة • أدوات جمع البيانات • نوع الدراسة

الإطار التطبيقي للدراسة

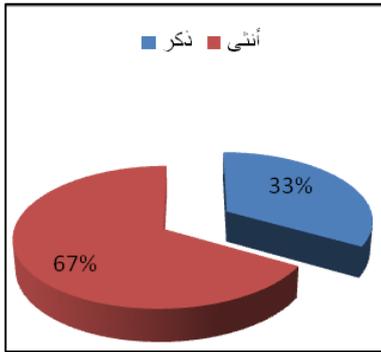
تمهيد :

بعد إتمام جميع الإجراءات المنهجية للدراسة انطلاقاً من بناء الإشكالية إلى بناء استمارة الاستبانة و للوصول إلى النتائج و تحقيق أهدافها وتبعاً لنوع الدراسة والتي تستخدم المنهج المسحي من خلال استبيان موزع على العاملين لوكالة الضمان الاجتماعي **CNAS** بسكرة حيث نسعى من خلال هذا الفصل لتحويل المعطيات الكيفية وبيغية الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها التي وجهت لعينة الدراسة عبر خمس محاور وتحويلها إلى بيانات كمية. من أجل الوصول إلى معطيات دقيقة وحسابات صحيحة قمنا بالاعتماد على برنامج **spss** في تحليل البيانات التي جمعت للإجابة عن أسئلة البحث

تحليل وتفسير بيانات واحصائيات الدراسة

المحور الأول البيانات العامة متغيرات الدراسة

الجدول 01 : توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

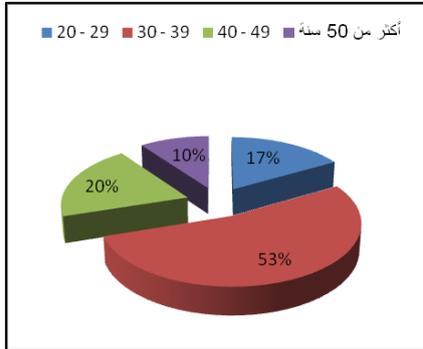


النسبة المئوية	التكرار	
33,3	10	ذكر
66,7	20	أنثى
100	30	المجموع

الشكل 01 : توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث % 63.3 من مجموع العينة المستخدمة تمثل أكبر نسبة مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل نسبة %36.7 وهذا راجع لطبيعة العينة في حد ذاتها إذ إنني أخذت التنفيذيين الذين يتعاملون مع الرقمنة داخل مؤسسة CNAS بسكرة

الجدول رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

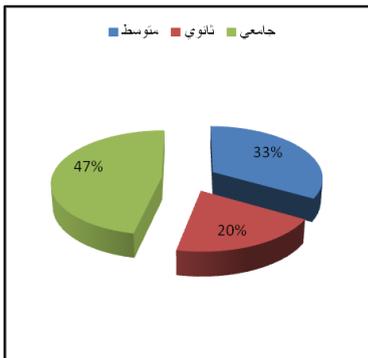


شكل 02 : سن المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	
16,7	5	20-29
53,3	16	30-39
20	6	40-49
10	3	أكثر من 50 سنة
100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة العالية تمثل 53.3% والمقدرة ب 16 موظف الذين امضوا فترة العمل بالمؤسسة لأكثر من 30 سنة وتليها نسبة 20% والمقدرة ب 6 موظفين وفي المرحلة الثالثة نسبة 16.7% تمثلها 5 موظفين ونسبة الأخيرة تمثل 10 مثلها 3 موظفين

جدول رقم 03 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

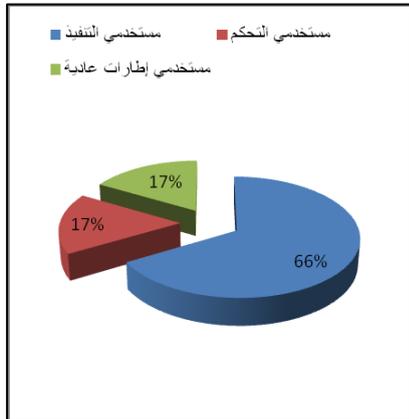


الشكل رقم 03: المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	
33,3	10	متوسط
20	6	ثانوي
46,7	14	جامعي
100	30	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن النسبة المئوية للجامعيين تقدر ب 46.7% من عدد التكرارات 14 من مجموع العينة المستخدمة تمثل أكبر نسبة مقارنة بنسبة أصحاب المستوى التعليمي متوسط مقدرة ب 33% و ثانوي التي تمثل بنسبة 20% وهذا راجع لطبيعة العينة في حد ذاتها حسب مستوى التعليم وثقافة كل شخص

الجدول 04 : توزيع أفراد العينة حسب متغير التصنيف الوظيفي

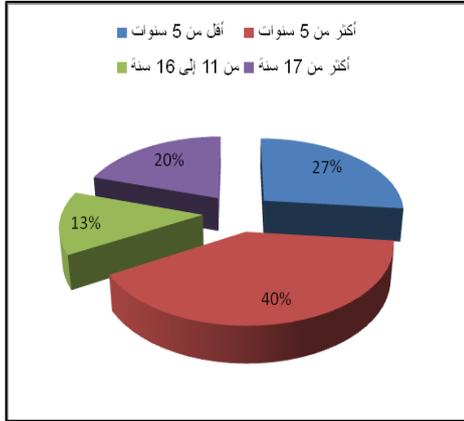


النسبة المئوية	التكرار	
66,7	20	مستخدمي التنفيذ
16,7	5	مستخدمي التحكم
16,7	5	مستخدمي الإطارات عادية
100	30	المجموع

الشكل 04: التصنيف الوظيفي للعاملين

يبين لنا من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية افراد العينة هم من التصنيف مستخدمي التنفيذ التي تمثل نسبتهم 66.7% من 20 موظف ونسبة ثانية وثالثا كانت متساويان وهما مستخدمي التحكم ومستخدمي الاطارات العادية تمثل نسبتهم 16.7% من 10 موظفين

جدول 05 : توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية بالمؤسسة



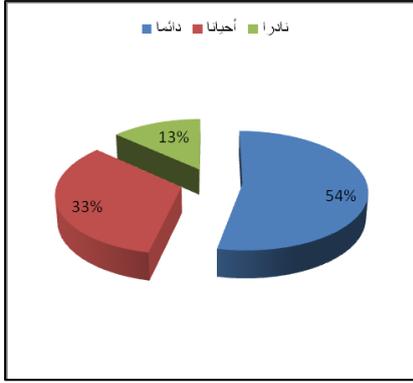
النسبة المئوية	التكرار	
26,7	8	أقل من 5 سنوات
40	12	أكثر من 5 سنوات
13,3	4	من 11 إلى 16
20	6	أكثر من 17 سنة
100	30	المجموع

الشكل 05 . : أقدمية المبحوثين بالمؤسسة

يوضح لنا الجدول أعلاه العاملين الاقدمية في العمل والنسبة الأولى كانت تمثل الأكثر من 5 سنة تمثل نسبتها 40% والثانية كانت الأكثر من 17 سنة ونسبتها كانت 20% أما الثالثة كانت الأقل من 5 سنوات والنسبة الرابعة كانت 13.3% التي تمثل من 11 إلى 17 سنة

المحور الثاني اعتماد وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة على تقنية الرقمنة في ادارة نشاطات العلاقات العامة

جدول 06 : استخدم خدمات الرقمنة في وكالة الضمان الاجتماع CNAS في بسكرة

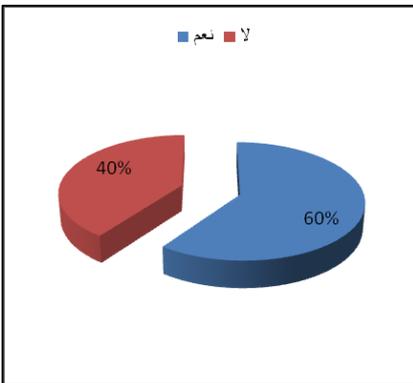


التكرار	النسبة المئوية	
16	53,3	دائما
10	33,3	أحيانا
4	13,3	نادرا
30	100	المجموع

شكل 06 : استخدم خدمات الرقمنة في وكالة الضمان الاجتماع CNAS في بسكرة

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 53.3% يرونا أن الوكالة دائما ما تستخدم الرقمنة فهذا الرقم يمثل أكثر من نصف المبحوثين وهذه نسبة معتبرة بغض النظر عن ظروف المحيطة بالعمل وهناك فئة تقدر نسبتها 33.3% تلاحظ في أحيانا ما تستخدم الرقمنة في الوكالة ربما يعود هذا الإحصاء إلى قلة التواصل مع مثل هذه الوكالات المحلية . وفي الأخير هناك فئة تقدر ب 13.3% وهذه عينة ضئيلة ترى من النادر لاستخدام التقنية في الوكالة وهذا يدل إلى الانقطاع التام وعدم الاستطلاع والدراية زبون حول مهام هذه الوكالات مثل الرقمنة

جدول 07 : اعتقاد أن الرقمنة سهلة الأجر ائت الإدارية



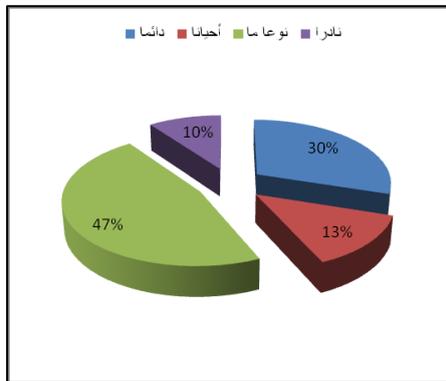
التكرار	النسبة المئوية	
18	60	نعم
12	40	لا
30	100	المجموع

شكل 07 : اعتقاد أن الرقمنة سهلة الأجر ائت الإدارية

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين التي نسبتهم تقدر بـ 60% من يرونا ان الرقمنة سهلت من مهمة الإجراءات الإدارية نظرا بما تمتاز من سمات وخصائص تتمثل في بعض جوانبها سرعة التنفيذ الوقت في أداء المهام الإدارية .

وهناك عينة تقدر بـ 40% ترى ان الرقمنة وعرقلة من المهام الإدارية نظرا لل صعوبات والعوائق التي واجهت المواطن في قضاء حاجاته أمام مصالح الوكالة وتمثلت في انقطاع الانترنت وأخطاء إملائية في الإدارة والى غير ذلك

جدول 08 : تمتاز الرقمنة الإدارية بسرعة الأداء

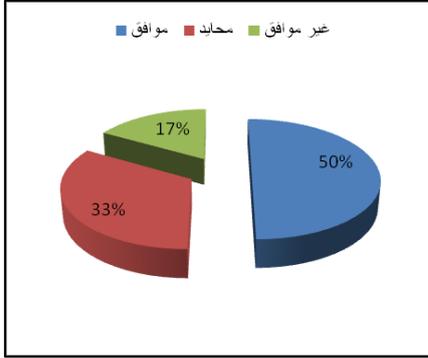


النسبة المئوية	التكرار	التصنيف
30	9	دائما
13,3	4	أحيانا
46,7	14	نوعا ما
10	3	نادرا
100	30	المجموع

شكل 08 : تمتاز الرقمنة الإدارية بسرعة الأداء

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الرقمنة تمتاز نوعا ما بسرعة في الأداء وهذا ناتج عن سرعة تقديم خدماتها والتي تمثل نسبة 30% بالنسبة للإجابة ثانيا للموظفين فكانت نسبة 13.3% من اجابو دائما وهذا ما يمكن تفسيره على أن المستخدمين لديهم اهتمام كبير نحو القيام وأداء وظائفهم بسرعة وفي المرحلة الأخيرة فكانت نسبة الإجابات نادرا 10% وهذا ربما لوجود بعض الصعوبات وعدم حسن التعامل مع الرقمنة

جدول 09 : الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة CNAS بسكرة



النسبة المئوية	التكرار	
50	15	موافق
33,3	10	محايد
16,7	5	غير موافق
100	30	المجموع

شكل 09 : الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة CNAS بسكرة

نلاحظ في الجدول أعلاه أن الرقمنة حققت ونجحت نجاحا كبيرا في تطوير الاتصال داخل مؤسسة كناس بسكرة فأكبر نسبة جاءت بي 50% من الإجابات ب موافق وهذا دليل على نجاحها أما بنسبة إجابة محايد فكانت نسبتها تمثل 33.3% وهذا ما يفسر عن عدم وجود رأي يعبر على نجاح الرقمنة وفي المرحلة الأخيرة فجاءت نسبة 16.7% بآء جابت غير موافق ربما يرجع هذا إلى عدم تعامل مع الرقمنة وغياب ثقافة اتصالية

المحور الثالث: دور تقنيات الرقمنة الادارية في تحسين جودة عمل ادارة العلاقات العامة داخل مؤسسة كناس بسكرة

جدول 10 : أبرز الوسائل المستخدمة المساهمة في تحسين جودة العمل



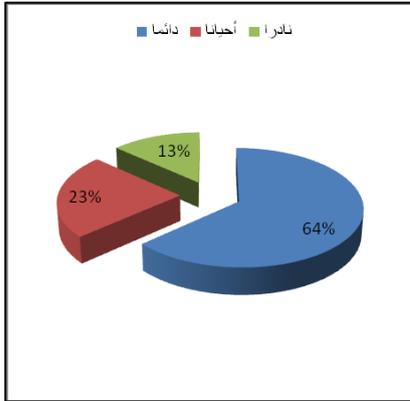
النسبة المئوية	التكرار	
16,7	5	لوحات الالكترونية
13,3	4	ملصقات إعلانات
40	12	خدمات الأنترنت
30	9	التلفزيون التفاعلي
100	30	المجموع

شكل 10 : أبرز الوسائل المستخدمة المساهمة في تحسين جودة العمل

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن من ابرز الوسائل المستخدمة لدى وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة هيا خدمة الانترنت والتي تمثلها نسبة 40% وذلك لكثرة استخدامها والعمل بتا وكذلك أيضا التلفزيون التفاعلي الذي اصح من مستلزمات المؤسسات الخاصة والعامة وذلك راجع لدقة والصيرورة في العمل ويمثل نسبة 30% من إجابات الموظفين لدى المؤسسة أما عن لوحات الالكترونية فتمثل نسبة 16.7% وذلك راجع لقله استخدامه والاعتماد على الوسائل الحديثة وبنسبة للوسيلة الأخيرة الملصقات والإعلانات فجاءت بنسبة 13.3% وهذا لندرته وعدم استخدامها بشكل كبير

جدول 11 : تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على المؤسسة

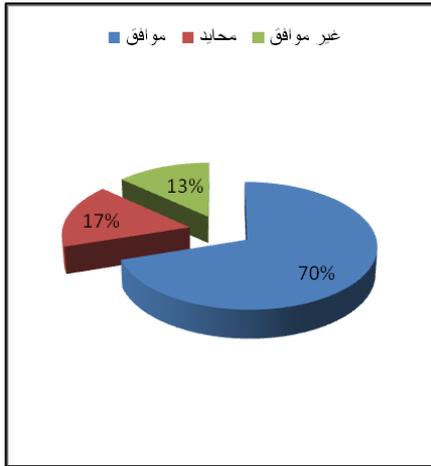
النسبة المئوية	التكرار	
63,3	19	دائما
23,3	7	أحيانا
13,3	4	نادرا
100	30	المجموع



شكل 11 : تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة على المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة أكثرهم دائماً وهذا بنسب مليمكن إرجاعه إلى إن الرقمنة الإدارية تعمل على العلاقات العامة التي تهدف إلى التسيير الإداري وهذا يسهل في التعريف بالمؤسسة وذكر إيجابيتها وخصائصها مما يؤدي إلى تكوين صورة جيدة عنها لدى الجمهور الداخلي والخارجي

جدول 12 : الرقمنة الإدارية تسعى إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة و الكفاءة و الفاعلية



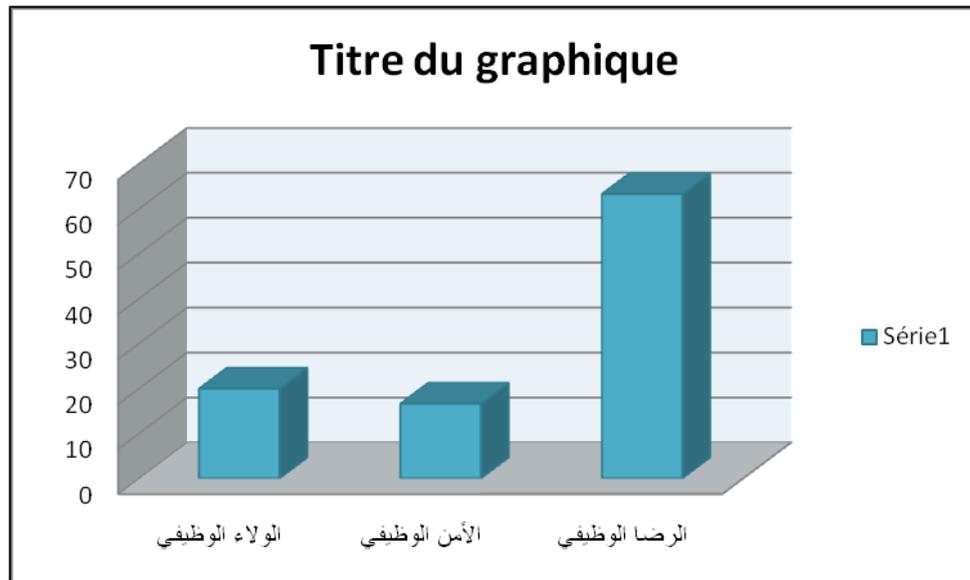
النسبة المئوية	التكرار	
70	21	موافق
16,7	5	محايد
13,3	4	غير موافق
100	30	المجموع

شكل 12 : الرقمنة الإدارية تسعى إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة و الكفاءة و الفاعلية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الرقمنة الإدارية تسعى في اغلب الأحيان إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة وهذا لكسب ثقة الزبائن فجاءت نسبة موافق 70% في المرتبة الأولى فيدل هذا على تقديم عمل جيد للمؤسسة وفي المرحلة الثانية فكانت محايد بنسبة 16.7% وفي المرحلة الأخيرة غير موافق بنسبة 13.4%

جدول 13 : الأثر الذي تخلفه خدمات الرقمنة الإدارية على جمهورها الداخلي و الخارجي

الأثر	الرتبة 1		الرتبة 2		الرتبة 3		المتوسط الحسابي	المجموع
	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
التكرارات الإجابات	6	20	12	40	12	40	2,20	66
الولاء الوظيفي	5	16,7	10	33,3	15	50	2,33	70
الأمن الوظيفي	19	63	8	26,7	3	10	1,47	44
المجموع	30	100	30	100	30	100		



شكل 13 : الأثر الذي تخلفه خدمات الرقمنة الإدارية على جمهورها الداخلي و الخارجي

نلاحظ في الجدول أعلاه إن الرقمنة تخلف أثرا كبيرا في خدماتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي في الأثر الأول كان يتمثل في الأمن الوظيفي جاء بنسبة 70% وهذا لاستمرارية العمل ووجود أمانة علمية وخدماتي داخل المؤسسة لما بالنسبة لي الأثر الثاني فقد تمثل الولاء الوظيفي 66% وكذلك وأخير الرضا الوظيفي الذي يمثل 44%

المحور الرابع: انعكاسات تقنيات الرقمنة الإدارية على الجماهير الداخلية والخارجية

في مؤسسة CNAS بسكرة

جدول 14 : الرقمنة الإدارية تعمل على تقريب المكان و تجاوز عامل الزمان بين الإدارة و

الجمهور الخارجي



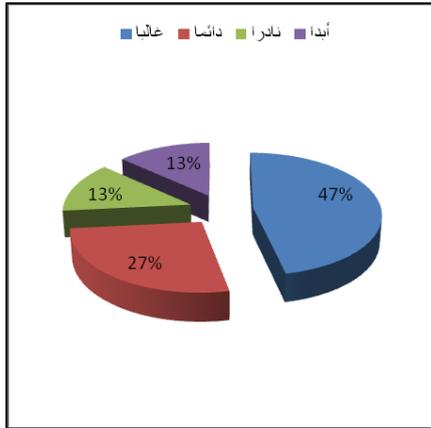
التكرار	النسبة المئوية	
14	46,7	غالبا
8	26,7	دائما
4	13,3	نادر
4	13,3	أبدا
30	100	المجموع

شكل 14 : الرقمنة الإدارية تعمل على تقريب المكان و تجاوز عامل الزمان بين الإدارة و الجمهور الخارجي

وجد أن غالبية المبحوثين من العينة المختارة تقدر نسبة أكثر نسبة 63.3 يرونا إن الرقمنة دائما ما تقتصر المسافة بين الإدارة والجمهور فا المكان لم يعد ذلك الأشكال الذي يورق المواطن والتعاملات الغير مقيدة بوقت محدد فعامل الزمن لا ينعكس بسلب على الأداء العام للمؤسسة .وهناك نسبة 23.3 %لم يوافقوا على هذا الطرح ربما يعود إلى اختلاف مستوى الإدراك للعمل المنجز داخل وكالة الضمان الاجتماعي بسكرة أو امتلاك أفكار مسبقة نحوي هذه المؤسسة على أن هذه الرقمنة لم تحقق المبتغى.

وهناك فئة ضئيلة تقدر نسبتها 13.3% يرونا أن هذه الفرضية لا تتسجم مع واقع مؤسسة ضمان اجتماعي بسكرة

جدول 15 : مساهمة الرقمنة الإدارية في تحسين العمل بنسبة لجمهور الداخلي و الخارجي

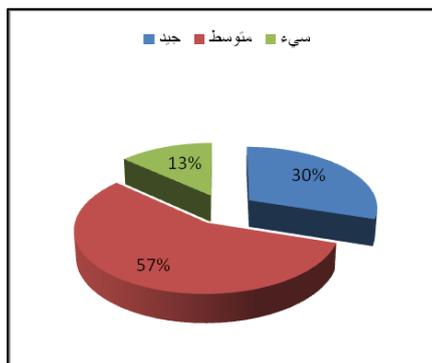


التكرار	النسبة المئوية	
14	46,7	غالباً
8	26,7	دائماً
4	13,3	نادر
4	13,3	أبداً
30	100	المجموع

شكل 15 : مساهمة الرقمنة الإدارية في تحسين العمل بنسبة لجمهور الداخلي و الخارجي

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أقل من نصف المبحوثين يرون أن غالباً ما تساهم الرقمنة في تحسين العمل سواء جمهور داخلي أو خارجي فتقدر نسبة ذلك 46.7% وهناك فئة تقدر نسبتها 26.7% من يرون أن الرقمنة دائماً ما تحسن العمل سواء جمهور داخلي أو خارجي فيما تتساوى نسبة ما بين نادراً وأبداً هذا ربما يعود إلى عدة أسباب من بينها نقص الاطلاع وعدم ثقة المبحوثين في خدمات المؤسسة

جدول 16 : مدى تفاعل الجمهور الخارجي مع تقنيات الرقمنة الداخلية

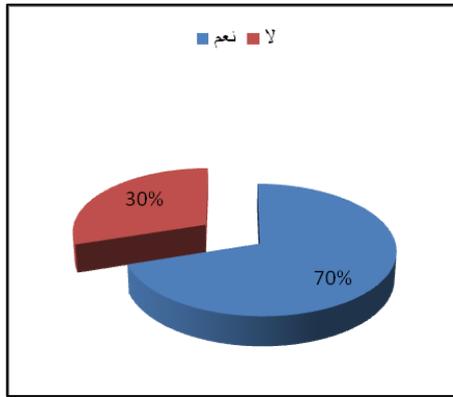


التكرار	النسبة المئوية	
9	30	جيد
17	56,7	متوسط
4	13,3	سيء
30	100	المجموع

شكل 16 : مدى تفاعل الجمهور الخارجي مع تقنيات الرقمنة الداخلية

نلاحظ في الجدول أكثر نصف المبحوثين والتي تدر بـ 56.7% يرون التفاعل متوسط ربما يعود إلى عدة أسباب منها موضوعية ويمكن أن تكون ذاتية تليها نسبة 30% من يرون التفاعل جيد ربما هذه للعينة حسب مضمون الإجابة نجدها أنها مرنة في التعامل مع الرقمنة وفي الأخير هناك فئة قليلة تقدر نسبتها 13.3% يرون أن التفاعل ضعيف ولا يلبي تطلعات والرغبات

جدول 17 : الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة cnas بسكرة



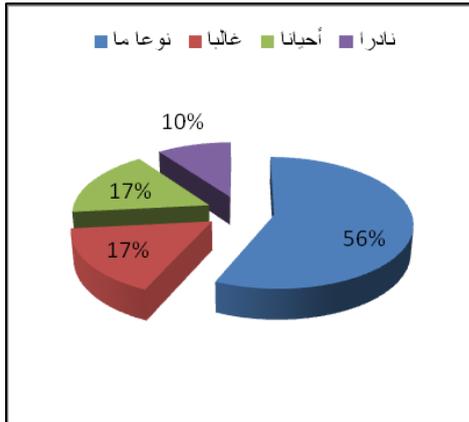
النسبة المئوية	التكرار	النتيجة
70,0	21	نعم
30,0	9	لا
100,0	30	المجموع

شكل 17 : الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير

الاتصال داخل مؤسسة cnas بسكرة

نلاحظ في الجدول أعلاه ان أغلبية المبحوثين ينظرون على أن هذه الرقمنة نجحت في تطوير الاتصال داخل كناس بسكرة بنسبة تقدر 70% وهذا ما يدل على ما مدى رضا التقنية الحديثة التي تدخر بها المؤسسة وتعتبر كما إضافة وفي الجهة المقابلة من قال لتقدر النسبة بـ 30% هناك فكرة مفادها أن مؤسسة كناس بسكرة لم تتجح نظرا لظروف قاهرة وتعددت من بينها ضعف وسوء الاستخدام للتقنية وعدم تمكن منه

جدول 18 : مواكبة البرامج المعتمدة من طرف cnas بسكرة تطلعات الجماهير الخارجية

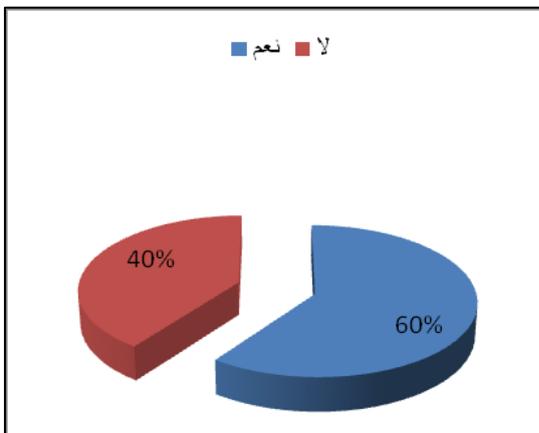


النسبة المئوية	التكرار	
56,7	17	نوع ما
16,7	5	غالباً
16,7	5	أحياناً
10	3	نادراً
100	30	المجموع

شكل 18 : مواكبة البرامج المعتمدة من طرف cnas بسكرة تطلعات الجماهير الخارجية

يبين الجدول أعلاه مواكبة البرامج المعتمدة من طرف كناس بسكرة لتطلعات الجماهير الخارجية نلاحظ أن النسبة الأعلى كانت في نوع ما بنسبة 56.7% وهي نسبة مقبولة جداً حيث يقابلها 17 من العدد الكلي لأفراد العينة يعود هذا إلى أن المؤسسة ضمان الاجتماعي تحاول أن تواكب التطلعات المتجددة والتكنولوجيا المستعملة ووسائل الاتصال المتطورة بشكل مقبول ينعكس إيجاباً عن العمل تأتي الإجابة الثانية بنسبة 16.7% في أحياناً وغالباً ولي تليهما الإجابة نادراً بنسبة 10% قد يرجع تدني هذه النسب إلى أنه ورغم التطور التكنولوجي الحاصل داخلها إلا أن هذا لا يعني وجود تكامل وتفسير دقيق وصحيح لهذه البرامج المعتمدة

جدول 19 : هل هناك صعوبات لتطبيق الرقمنة في داخل مؤسسة cnas بسكرة



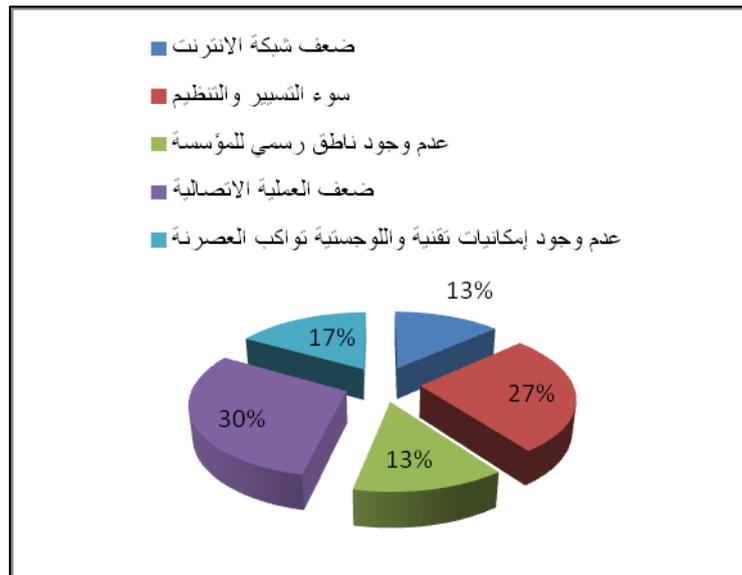
النسبة المئوية	التكرار	
60	18	نعم
40	12	لا
100	30	المجموع

شكل 19 : هل هناك صعوبات لتطبيق الرقمنة في داخل مؤسسة cnas بسكرة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن هناك وجود صعوبات تؤثر على خدمات تطبيق الرقمنة داخل مؤسسة CNAS بسكرة وهذا ما توضحه لنا إجابات المبحوثين حيث جاءت نسبة نعم اكبر نسبة بنسبة 60% من بين 18 من أفراد العينة وهذا ما يدل إلى وجود بعض العوائق تقنية ولوجيستية قد تعطل على تطبيق الرقمنة اما الإجابة الثانية فقد كانت نسبتها 40% من أصل العينة 12 وهذا راجع إلى عدم وجود بعض الصعوبات في تطبيق الرقمنة

المحور الخامس : العوائق التي تواجه مؤسسة CNAS بسكرة في تطبيق الرقمنة الادارية
جدول 20 : صعوبات تطبيق الرقمنة الادارية داخل مؤسسة CNAS بسكرة

النسبة المئوية	التكرار	
13,3	4	ضعف شبكة الانترنت
26,7	8	سوء التسيير و التنظيم
13,3	4	عدم وجود ناطق رسمي للمؤسسة
30,0	9	ضعف العملية الاتصالية
16,7	5	عدم وجود إمكانيات تقنية و لوجيستية تواكب العصرية
100,0	30	المجموع



شكل 20 : صعوبات تطبيق الرقمنة الادارية داخل مؤسسة CNAS بسكرة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أكبر الصعوبات التي قد تكون في المؤسسة متمثلة في ضعف العملية الاتصالية ويجمع هذا إلى عدم وجود شخص مناسب في المكان المناسب فقد تمثلت نسبتها 30% كما أكبر نسبة عن النسب الأخرى وقد تليها سوء التسيير والنظام التي تمثلت بنسبة 26.7% يرجع أيضا هذا إلى عدة أسباب سلبية وهي الإجابات الثالثة والرابعة فنسبتاهما قريبة عن بعضهما عدم وجود ناطق رسمي للمؤسسة 13.3% وعدم وجود إمكانيات تقنية حديثة بنسبة 17.6%

جدول 21 : أبرز المعوقات التي تواجه مؤسسة cnas بسكرة في استخدام الرقمنة الإدارية

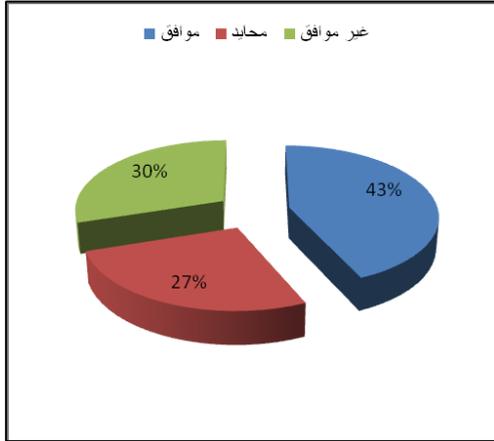


شكل 21 : أبرز المعوقات التي تواجه مؤسسة cnas بسكرة في استخدام الرقمنة الإدارية

النسبة المئوية	التكرار	
16,7	5	فقدان الرؤية الإستراتيجية
20	6	عدم وجود خطط بديلة
10	3	صعوبة استخدام وسائل الاتصال الحديثة
10	3	ضعف الإنترنت
43,3	13	قلت الثقافة الاتصالية
100	30	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أبرز المعوقات التي تواجه مؤسسة كناس بسكرة حيث كانت نسبة 43.3% أكبر نسبة عالية مقارنة بالنسب الأخرى ما يقابلها 13 من عدد العينة الإجمالي وهذا راجع للي غياب عنصر هام داخل المؤسسة وهو الثقافة الاتصالية غيابها قد يؤثر كثيرا عن أداء المؤسسة اما النسبة الثانية فكانت بقيمة 20% وذلك لعدم وجود خطط بديلة وثالثا ورابعا فكانت 10% ما تمثل صعوبة استخدام وسائل اتصال حديثة وضعف الإنترنت هما أيضا يؤثران سلبا على المؤسسة

جدول 22 : التحول إلى الرقمنة الإدارية كان نتيجة الإدارة الكلاسيكية

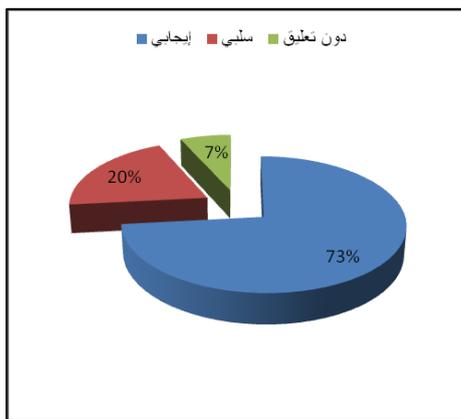


النسبة المئوية	التكرارات	
43,3	13	موافق
26,7	8	محايد
30	9	غير موافق
100	30	المجموع

جدول 22 : التحول إلى الرقمنة الإدارية كان نتيجة الإدارة الكلاسيكية

نلاحظ في الجدول أعلاه اختلاف الإجابات من طرف العينة بين فئات الثلاثة (موافق محايد غير موافق) ولكن أعلاهم نسبة موافق 43.3% هذا دليل على تحول الإدارة من الكلاسيكية إلى الحديث نتيجة تطور تكنولوجي الحاصل ونسبة الثانية والثالثة للإجابات كانت متقاربتين فنسبة غير موافق كانت 30% ومحايد كانت 26.7%

جدول 23 : تقييم الرقمنة الإدارية في صيرورة الأداء في تحسين العمل لجمهور الداخلي و الخارجي :



النسبة المئوية	التكرار	
73,3	22	إيجابي
20	6	سلبي
6,7	2	دون تعليق
100	30	المجموع

شكل 23 تقييم الرقمنة الادارية في صيرورة الاداء في تحسين العمل لجمهور الداخلي و

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة ايجابية لتقييم خدمة الرقمنة في صيرورة العمل للجمهور الداخلي والخارجي كانت ايجابية وذلك مثلت بنسبة 73.3% من أصل 22 من العينة وهذا دليل واضح على استمرارية العمل والمواظبة أما النسبة الثانية فكانت سلبية وبنسبة 20% من 6 من أصل العينة قد يرجع ذلك إلى سوء تسير ونظام العمل وفي الأخير كان اقلها دون تعليق من إجابات بنسبة 6.7% من 2 من العينة المبحوثين

جدول 24 : يوضح حلول تقضي على أهم الصعوبات التي قد تواجه مؤسسة cnas بسكرة

النسبة المؤوية	التكرار	
26,7	8	إقامة مؤسسة canes مع مؤسسات ذات نفس النشاط من الدول متقدمة
46,7	14	رسم إستراتيجية اتصالية في المستوى
26,7	8	فتح المجال لوسائل الإعلام لمساهمة بالتعريف بنشاط مؤسسة
100,0	30	المجموع



شكل 24 : يوضح حلول تقضي على أهم الصعوبات التي قد تواجه مؤسسة cnas بسكرة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن من بين أبرز الحلول التي كانت اعلي نسبة ووافقوا على فكرتها هيا وضع خطط إستراتيجية في المستوى كانت من بين أكثر الإجابات التي وافق عليها الموظفين فجاءت بنسبة 46.7% من أصل العينة 14 وذلك يرجع على إن الإستراتيجية تلعب دورا الدينامو داخل المؤسسة فنجاح اخطط الإستراتيجية يكمن في نجاح المؤسسة إما بالنسبة لإجابة الثاني والثالثة فكانتا متساويتان ما بين إقامة مؤسسة كناس مع مؤسسات ذات نفس النشاط من الدول المتقدمة والإجابة الأخرى فتح المجال لوسائل الإعلام لمساهمة التعريف بنشاط المؤسسة فقد كانتا بنسبة 26%.

3- تحليل نتائج المقابلة :

لقد تم إجراء المقابلة مع مدير مصلحة مؤسسة الضمان الاجتماعي كناس بسكرة وتم إجراء المقابلة يومي الثلاثاء 25 ماي 2021 ويوم 30 ماي 2021 على الساعة 10 صباحا ولقد وجهت له بمجموعة من الأسئلة أجاب عنها وكانت الأسئلة والإجابات كا التالي

1- متى تم إدخال الرقمنة الإدارية في مؤسسة كناس بسكرة

تم إدخال الرقمنة على مستوى ولاية بسكرة لدى مؤسسة كناس بسكرة في 2016T بمعنى بداية موسم 2016-2017

2- كيف تساهم الرقمنة الإدارية في تطوير العمل الإداري

كانت مساهمة الرقمنة في مؤسسة كناس بسكرة على مجموعة من الأصعدة سهولة التبادل والمرسلات الإدارية اختصار الوقت للخدمات

تسهيل عمليات الاتصالية بين الجماهير الداخلية والخارجية

3- هل تم الاستغناء عن الملفات الورقية في ظل وجود الرقمنة الإدارية

لا يتم الاستغناء عن الملفات الورقية بل هي مصاحبة للملف الرقمي

4- كيف تتم عملية الرقمنة على مستوى المؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة

مشروع الرقمنة في كناس فيه مجموعة من المراحل

*توفير وسائل التكنولوجيا

* توفير اليد العاملة المؤهلة لاستعمال التكنولوجيا

*تأسيس النظام الالكتروني والذي هو مجموع البرامج والمنصات

* حجز المعلومات الأولية لبداية الرقمنة

5- ماهي آفاق الرقمنة الإدارية

وضعت مشاريع الرقمنة لإضفاء شفافية أكثر وسهولة الوصول إلى المعلومة

6- هل هناك جهاز العلاقات العامة في مؤسسة CNAS بسكرة

لا يوجد جهاز العلاقات العامة أو مكلف بالعلاقات العامة لكن هناك نائب المدير الذي يتكلف بمختلف الأمور المتعلقة بالمؤسسة

7- ما هي الأسباب لعدم توفر جهاز العلاقات العامة في المؤسسة

لا يتوفر جهاز العلاقات العامة كمصطلح كن اغلب الموظفين والإداريين يقومون بما تقوم به العلاقات العامة بمعنى السعي لجعل مؤسسة الضمان الاجتماعي من بين أفضل المؤسسات

8- هل ساعدت الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة

ادا نظرنا إلى العلاقات العامة من حيث سرعة الاتصال وتقديم خدمات افضل فقد ساعدت الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة

9- هل يلبي هذا البرنامج متطلبات الجماهير

نعم يلبي هذا بشق كبير منه بمتطلبات الجماهير الداخلية والخارجية

10- ماهي الصعوبات التي تواجه الرقمنة

هناك جملة من الصعوبات التي تواجه الرقمنة تتمثل في

*تذبذب شبكة الانترنت

*يد عاملة غير مؤهلة تقنيا

انقطاع التيار الكهربائي

4- النتائج العامة للدراسة

لنتائج الخاصة بالمحور الأول للدراسة :

اعتماد وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة على تقنية الرقمنة في إدارة نشاطات العلاقات العامة من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل الجداول الملاحظة والمقابلة التي أجريناها يتضح أن
*الرقمنة الإدارية تساهم في عمل الإدارة من خلال تسهيل العمليات في عملية التواصل وأداء المهام
*كما أن الرقمنة نجحت في تطوير الاتصال داخل المؤسسة
*وامتازت الرقمنة الإدارية بالسرعة في الأداء وهذا ما يمكن تفسيره على أن المستخدمين لديهم اهتمام كبير نحو القيام وأداء وظائفهم

النتائج الخاصة بالمحور الثاني :

دور تقنيات الرقمنة الإدارية في تحسين جودة عمل إدارة العلاقات العامة داخل مؤسسة CNAS بسكرة

*ابرز الو سائل المستخدمة في تحسين جودة العمل لدى وكالة الضمان الاجتماعي كناس بسكرة شبكات الانترنت والتلفزيون التفاعلي اللتان كان أكثر استخداما لدى المؤسسة وهذا نظرا لسرعة خدماتهما وسهولة التعامل
*تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة و هذا ما يمكن إرجاعه إلى أن الرقمنة الإدارية تعمل هذه الأخير على العلاقات العامة التي تهدف على التعريف بالمؤسسة وذكر ايجابيتها وخصائصها مما يؤدي الى تكوين صورة جيدة عنها لدى جمهور داخلي والخارجي
*الرقمنة الإدارية تقنية جديدة مواكبة للتطورات التكنولوجية بشكل كبير نظرا للخصائص التي تتميز به
*تحقق الرقمنة أسلوب الإدارة با أوراق وهذا ما يمكن تفسيره بتطبيق التكنولوجيا والاعتماد على الحواسيب والتكنولوجيا في تبادل المعلومات والاتصال

النتائج الخاصة بالمحور الثالث :

انعكاسات تقنيات الرقمنة الإدارية على الجماهير الداخلية والخارجية في مؤسسة CNAS بسكرة

*تؤثر الرقمنة الإدارية على المستخدمين با المؤسسة من خلال رفع مستوى الأداء المهني وتقليل وظائف العمل التي اعتمدت عليها الإدارة التقليدية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية

* الرقمنة تختصر المسافة بين الإدارة والجمهور فالمكان لم يعد الإشكال الذي يورق الزبون والتعاملات غير مقيدة

بالوقت محدد فعامل الزمن لانعكس بالسلب على أداء العام للمؤسسة

*تساهم الرقمنة في تحسين العمل سواء مع الجمهور الداخلي أو الخارجي ويرجع ذلك في خدمة المؤسسة بحد ذاتها وحسن تعاملها مع الجماهير الداخلية والخارجية

*الرقمنة الإدارية واكبت التكنولوجيا الحديثة وكذلك تطلعات الجماهير الداخلية والخارجية من خلال إقامة علاقات وطيدة بين الجماهير وتطور وسائل الاتصال الحديثة

النتائج الخاصة بالمحور الرابع:

العوائق التي تواجه مؤسسة CNAS بسكرة في تطبيق الرقمنة الإدارية :

*تواجه مؤسسة CNAS بسكرة العديد من المشكلات التي كانت متمثلة في سوء التسيير والتنظيم وضعف العملية الاتصالية وعدم وجود ناطق رسمي عن المؤسسة

*يعتبر اكبر معيق لمؤسسة كناس بسكرة والذي هو أكثر تأثيرا على خدماتها فقدان رؤية إستراتيجية وغياب الثقافة الاتصالية وعدم وجود خطط بديلة واستراتيجية واضحة تعم على خطاها المؤسسة

*ومن بين ابرز الحلول التي اقترحت لتفادي هذه الصعوبات كانت متمثلة في وضع إستراتيجية اتصالية جيدة مجهزة من طرف خبراء وإقامة اتفاقيات مع مؤسسات أخرى تعمل بنشاط

5-توصيات ومقترحات الدراسة:

كخلاصة لما جاء في الدراسة جملة من الاقتراحات والتوصيات، وتتلخص التوصيات في مايلي: ما يمكن قوله بإيجاز فيما يخص التوصيات والاقتراحات الخاصة بهذه الدراسة وخاصة فيما يتعلق الرقمنة الإدارية و أثرها بدعم النشاطات و العلاقات العامة لدى وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة محل الدراسة وتحسين والرفع من ولاء عمالها:

- فتح باب الحوار والنقاش للعاملين بالأخص ذوي العهد الجديد بالوكالة، والذي يعتبر الأسلوب الفعال في تمرير والتعريف وترسيخ قيم وثقافة الوكالة.
- تكاثف الجهود لكل الأطراف الفاعلة بالوكالة لتحسين الرقمنة الإدارية .
- الاتصال الدائم بطريقة شفافة وبمشاركة جميع العمال لكسب ثقتهم وولائهم للمؤسسة.
- تبني سياسة تشجع على الاتصال وتهتم به عن طريق الاجتماعات الدورية والمنظمة
- يجب تحديد مهام وصلاحيات كل موظف وعامل بالمؤسسة، والعمل على توضيح وتحديد قنوات الاتصال الرسمية، ونشر الإعلانات مع مراعاة صياغتها بأسلوب واضح ومنظم.
- الاعتماد على الرقمنة لتسهيل العمل داخل المؤسسة.
- ضرورة تقويم النشاطات الاتصالية بعد تنفيذها لتحديد نقاط القوة والضعف وبالتالي سد الثغرات الاتصالية التي تؤثر في تبني والتزام العاملين بقيم، مبادئ، قواعد، أخلاقيات ثقافة العمل بالمؤسسة، مما ينعكس على روحهم المعنوية ومرودهم الوظيفي وبالتالي ولائهم للمؤسسة.
- الاعتماد على الثقافة الاتصالية و تحفيز العاملين من بينها رفع الأجور
- الشفافية ومواجهة العاملين بالحقائق والمعلومات بدلا من إخفائها والذي يؤدي إلى حل المشكلات، مواجهة الشائعات وتحسين الأداء، هذا ما يعود سلبا على مبادئ المؤسسة، والتي تعتبر الشفافية مبدأ أساسيا في العلاقات التنظيمية بين أفرادها، ما يؤثر على ولاء العاملين خاصة الجدد منهم.
- استخدام سياسة الباب المفتوح للتخفيف من التردد في مواجهة الرؤساء، لما له من تشجيع العاملين على التواصل وتقديم اقتراحاتهم والمساهمة في رسم السياسات واتخاذ القرارات، أي إشاعة مبدأ المشاركة فكريا ووجدانيا، لأن هذا يشجع الفرد على المساهمة بحماس أكبر لتحقيق الأهداف التنظيمية، والذي يسهم في تعزيز حالة الولاء المتواصل للمؤسسة.

خاتمة

خاتمة

الخاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الموسومة بالرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة. التطرق لأهم أبعاد الانتقال نحو عصرنة الرقمنة الإدارية خلال تحديث أهم هياكلها الإدارية. ممثلاً في ذلك جهاز إدارة العلاقات العامة. إذ تتمثل هذه العصرنة في التحول نحو اعتماد النظام الإداري الإلكتروني على مستوى مدخلات الإدارة من موارد بشرية و مادية وهيكلية وكسر الروتين الذي يتكلف تأدية الأعمال التقليدية.

اذ تبين من خلال شقها النظري أن الرقمنة الإدارية تعتبر من الحلول الناجحة للرقى بمستوى مختلف المؤسسات الإدارية. من حيث الأداء والتنظيم والإنتاجية. وان إدخال عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد نقلة نوعية لصالح إستراتيجية المؤسسة. وينعكس بالإيجاب على موقعها الريادي بين المؤسسات

تمثل الرقمنة الإدارية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الاتصالات الإلكترونية والتحول من اتصال مباشر يعتمد على الأوراق إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة. وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل الموجودة

قد أصبح من الضروري على العلاقات العامة. الدخول في مرحلة تطبيق الرقمنة الإدارية لترقية أنشطة ومهام المؤسسات مؤسسة الضمان الاجتماعي بسكرة وتساوم بصورة واضحة في التعريف بصورة المؤسسة للجماهير وتحسين الصورة المقدمة وإقامة عملية تواصل فعالة مبنية على الثقة المتبادلة بين الجماهير والإدارة

الاستثمار في الموارد البشرية عن طريق cnas لذلك فإنه من اللازم على مؤسسة ضمان اجتماعي تنميته وتدريبه من أجل رفع كفاءتها ومهارتها التكنولوجية بالإضافة إلى ضرورة تهيئة وتطوير البنية الأساسية لنجاح الرقمنة الإدارية في أداء أعمالها من خلال التحديث المستمر والدائم لنظم اتصالات فعالة لنقل البيانات المعلومات وتدققها وضرورة التشديد على امن المعلومات بحماية المواقع الإلكترونية من هجمات القرصنة وسوء الاستخدام والتجاوز في حماية امن المعلومات يفقد ثقة الجمهور بالرقمنة الإدارية ضمان اجتماعي وبالتالي يصعب على العلاقات العامة نقل رسالتها مما يؤدي لتكون صورة سيئة عن cnas

قائمة المصادر والمراجع

مراجع ومصادر الدراسة

❖ الكتب:

- 1- أحمد ب ن مرسلي : مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010
- 2- حمدي شعبان : وظيف العلاقات العامة (الاسس والمهارات) ، مؤسسة الطونجي للتجارة والطباعة ونشر، القاهرة، 2008.
- 3- حاج احمد كريمة : العلاقات العامة داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية Denitex ، مذكرة ماجستير في الاعلام والاتصال ، جامعة وهران كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2010
- 4- الخشرو محمد مصطفى، مرسي نبيل محمد : إدارة الاعمال لمبادئ المهارات والوظائف، الرياض، مكتبة الشقري، 1998.
- 5- د. عون محمود عبيدات (1998) ، شرح قانون الضمان الاجتماعي، دار للنشر والطباعة، الطبعة الاولى.
- 6- د. مبارك حجر : الضمان الاجتماعي، دراسة مقارنة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1965.
- 7- رشيد زرواتي : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
- 8- سعدي قطين : مناصب الناصم داخل الجماليات الابداع والتفاعلي، بيروت، مركز الثقافة العربية، 1 ، 2005.
- 9- عباس جمال حمد، خالد شهاب : مناهج وأساليب البحث العلمي، ط1، دار المجد للنشر والتوزيع، 2019.
- 10- عبدالرزاق محمدا لدليمي : العلاقات العامة في التطبيق، دار بربر للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 11- عبدالعزيز خليفة شعبان : المحاورات فيمنها هج البحث في علم المكتبات والمعلومات، مصر، دار المصرية اللبنانية، 1997.
- 12- عبدة صبطي، مسعودي كلثوم : مدخلنا للعلاقات العامة والانسانية، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر .
- 13- عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل، عمان، الاردن، 1999 .
- 14- عصام حسن الدليمي وعلي عبدالرحيم صالح : البحث العلمي أسسه ومناهجه، ط1، دارالرضوان، عمان . 2014 .
- 15- عمار بوحوش : مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1995.

قائمة المراجع والمصادر

- 16- فضيل دوليو :قضايا منهجية في العلوم الاجتماعية ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1995.
- 17- فندل جيعامبراهيم :البحثالعلميواستخداممصادرالمعلومات،ط1، دارالبازوري للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
- 18- فهمي محمد العدوي :مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- 19- لحسن عبد الله اشيوقة وآخرون :البحث العلمي مفاهيم أساليب وتطبيقات، دارالورق، عمان، الاردن، 2010 . زرواتي رشيد :مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للنشر والطباعة.
- 20- محمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة
- 21- مسعود حسين التائب :البحث العلمي - قواعد، اجراءاته، منتهجه - ، المكتب العربي للمعارف مصر، 2018.
- 22- المشهدان يسعد سليمان :منهجية البحث العلمي، ط1، دارأسامة للنشر والتوزيع، الاردن - عمان - ، 2019
- 23- العامري الحمدي، الغالبي طاهر محسن لادارة والاعمال، عمان، دار الطباعة والنشر 2008.
- 24- الخرش ومحمد مصطفى، مرسي نبيل محمد :ادارة اعمال المبادئ والمهارات والوظائف، الرياض، مكتبة الشقري، 1998 ،
- 25- مصطفى يوسف : الادارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد، ط1، داراللغة العربية، القاهرة، ج.م.ع.
- 26- منذرا لضانن : أساسيات البحث العلمي، ط1، دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2007.
- 27- موريس سانجرس، بوزيد صحراوي وآخرون :منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دارالقصبه للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
- 28- نجلاء أحمد ميس : الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي لنشر والتوزيع، ط 1 ، 2013 .

اطروحات

- 1- باشيوقة سالم :
الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بنيوسف بنخدة، مذكرة ماجستير كلية العل
وما لانسانية والاجتماعية قسم علم المكتبات، 2007
- 2- عشور عبد الكريم
:دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية وال
علاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2017-2018 .

قائمة المراجع والمصادر

3- لبوز والغنور الدينوبن عزوز عمار :

الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، جوان 2018، دراسة حالة ببلدية الوادي، الجزائر، جامعة البليدة، 2018.

مجالات ومقالات

4- أحمد فرج أحمد : الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات مخارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محي الدين الإسلامية السعودية ، العدد 4 ، 2009 ، ص 11

5- بندهمة هوارية : الحماية الاجتماعية في الجزائر دراسة تحليلية لصندوق والضمان الاجتماعي (دراسة حالة صندوق لضمان اجتماعي تلمسان

)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، تسيير المالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، 2014-2015، ص

6- الربيع يخلف : دور شبكات الاجتماعية يظل لخصصة الاقتصادية، جريدة الصباح 2003/05/17
WWW.ahwar.org/debat/shou.art.as.aid=135246 تاريخ الاطلاع 2014/01/06

7 - <http://www.moqatel.com/openshare/behoth/Mnfsia15/SocialSecu/sec0>
1.doc-cvt.ht تاريخا لاطلاع 2021/06/6.

الملاحق

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال

الملحق رقم: 01

استمارة استبيان

في اطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر بعنوان :

الرقمنة الادارية و أثرها في دعم نشاطات العلاقات العامة
داخل المؤسسة الخدماتية
دراسة حالة وكالة الضمان الاجتماعي - بسكرة نموذجاً -

اشراف الاستاذ:

فريجه طه

اعداد :

لعوامر فارس

حليمت جمال الدين

الملاحق

المحور الاول البيانات الشخصي للمبحوثين

1-الجنس : ذكر اثنى

2- السن: 29-20 39-30 49-40 أكثر من 50

3- المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي

4- تصنيف العمال : مستخدمى التنفيذ مستخدمى التحكم مستخدمى اطرار العادية

5- الاقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات أكثر من 5 سنوات من 11 الى سنة

أكثر من 17 سنة

المحور الثاني : اعتماد وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة على تقنية الرقمنة في ادارة نشاطات

العلاقات العامة .

6- هل تستخدم خدمات الرقمنة في وكالة ضمان اجتماعي CNAS في بسكرة ؟

-نادرا أحيانا دائما

7- تعتقد أن الرقمنة سهلت الاجراءات الادارية :

- نعم لا

8- تمتاز الرقمنة الادارية بسرعة في الاداء :

- موافق غير موافق نوعا ما احيانا

9- الرقمنة الادارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة CNAS بسكرة

- موافق غير موافق محايد

المحور الثالث: دور تقنيات الرقمنة الادارية في تحسين جودة عمل ادارة العلاقات العامة داخل مؤسسة

CNAS بسكرة :

10- ما أبرز الوسائل المستخدمة المساهمة في تحسين جودة العمل :

- لوحات الكترونية

- ملصقات واعلانات

- خدمات الانترنت

- الرسائل الهاتفية

- التلفزيون التفاعلي

11- تطبيق الرقمنة لإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة :

- دائما احيانا نادرا

الملاحق

12- الرقمنة الادارية تطبيق فعلى لتكنولوجيا الاتصال في الحقل الاداري :

- موافق غير موافق محايد

13- تسعى الرقمنة الادارية الى تقديم خدمات تتسم بالجودة و الكفاءة والفاعلية :

- موافق غير موافق محايد

المحور الرابع : انعكاسات تقنيات الرقمنة الادارية على الجماهير الداخلية والخارجية في مؤسسة CNAS

بسكرة :

14- الاثر التي تخلفه خدمات الرقمنة الادارية على جمهورها الداخلي والخارجي :

• رتب اجابتك

- الولاء الوظيفي

- الامن الوظيفي

- الرضا الوظيفي

15- الرقمنة الادارية تعمل على تقريب المكان وتجاوز عامل الزمان بين الادارة والجمهور الخارجي :

- نادرا أحيانا دائما

16- هل ساهمت الرقمنة الادارية في تحسين العمل بالنسبة للجمهور الداخلي والخارجي :

- غالبا نادرا دائما أبدا

17- ما مدى تفاعل الجمهور الخارجي مع تقنيات الرقمنة الادارية :

- جيد متوسط سيء

18- الرقمنة الادارية نجحت في تطوير الاتصال داخل مؤسسة CNAS بسكرة :

- نعم لا

19- هل واكبت برامج المعتمدة من طرف cnas بسكرة تطلعات الجماهير الخارجية :

- نوع ما غالبا أحيانا نادرا

الملاحق

المحور الخامس : العوائق التي تواجه مؤسسة CNAS بسكرة في تطبيق الرقمنة الإدارية :

20- هل هناك صعوبات في تطبيق الرقمنة الإدارية داخل مؤسسة CNAS بسكرة :

- نعم لا

• إذا كانت إجابتك بنعم أذكر لنا هذه الصعوبات .

.....

21- الى ماذا تعود أبرز المعوقات التي تواجه مؤسسة CNAS بسكرة في استخدام الرقمنة الادارية :

- فقدان رؤية إستراتيجية

- عدم وجود خطط بديلة

- صعوبة استخدام وسائل الاتصال الحديثة

- ضعف الانترنت

- قلة الثقافة الاتصالية

22-التحول الى الرقمنة الإدارية كان نتيجة فشل الادارة الكلاسيكية :

- موافق غير موافق محايد

23- ما تقييمك للرقمنة الادارية في سيرورة الاداء في تحسين العمل للجمهور الداخلي والخارجي .

- ايجابي سلبي دون تعليق

24-اقترح حلولاً تقضي على أهم الصعوبات التي قد تواجه مؤسسة CNAS بسكرة .

-

الملاحق

الملحق رقم: 02

❖ القائمة الإسمية للأساتذة المحكمين لأداة الدراسة (استمارة الاستبانة):

الرقم	اسم ولقب الأستاذ المحكم	الدرجة العلمية	التخصص	اسم الجامعة
01	حفيظي نهلة			
02	فرزولي			
03				
04				
05				