الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية

– بطاقة الشفاء أنموذجا–

"دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء بوكالة المسيلة CNAS"

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالبة: **إشراف الدكتور:**

✍ بتقة حنان. – فكرون السعيد

السنة الجامعية: 2013–2014

قال الله تعالى:

(وَاللهُ أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئا وجعل لكم

السمع و الأبصار و الأفئدة لعلكم تشكرون) صدق الله العظيم.

الحمد و الشكر لله الذي هداني لهذا و ما كنت لأهتدي لولا أن هداني الله...

الحمد لله الذي وفقني لبلوغ هذه الدرجة من العلم و أسأله المزيد من النجاحات

و أن يفتحها علي بطاعته و يختمها لي بمغفرته و رضوانه....

أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف أستاذي الدكتور فكرون السعيد على

مجهوداته الجبارة ونصائحه القيمة وحرصه و إلحاحه على المثابرة و عدم التهاون

في إنجاز هذا العمل....

والشكر الخالص إلى أمي وأبي –نبع العطاء الصافي أطال الله في عمرهما–

والشكر الموفور إلى زوجي ميمون محمد .

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان لكل من ساهم و ساعد في إنجاز هذا العمل

و جعل من الفكرة و الإيمان بها حقيقة ملموسة.

حنان

فهرس المحتويات:

مقدمة.	أ–ب
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.	
1– الإشكالية.	07
2– أسباب اختيار الموضوع.	09
3– أهداف الدراسة.	09
4– الفرضيات.	09
5– تحديد المفاهيم.	10
6– المقاربة النظرية للدراسة.	14
7– الدراسات السابقة.	15
الباب الأول: الجانب النظري.	
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات.	
تمهيد.	22
المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.	23
1– مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.	23
2– خصائص تكنولوجيا المعلومات.	24
3– أنواع تكنولوجيا المعلومات.	26
4– مكونات تكنولوجيا المعلومات.	27
5– مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.	28
المبحث الثاني: قيمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية.	30
1– أهميه التكنولوجيا في المجتمع الحديث.	30
2– دوافع انتشار تكنولوجيا المعلومات .	32
3– ترتيب الجزائر في مجتمع المعلومات.	33
4– واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.	34
5– أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.	36
خلاصة.	39
الفصل الثالث القيم العمالية.	
تمهيد	42
المبحث الأول: ماهية القيم	43
1– تعريف القيم.	43

2- مصادر ومرسخات القيم.	44
3- خصائص القيم.	47
4- وظائف القيم.	48
5- أهمية القيم.	51
المبحث الثاني: القيم العمالية في المؤسسات الجزائرية.	52
1- أنواع القيم.	52
2- دراسة تحليلية للقيم.	56
3- مقاييس القيم .	58
4- القيم العمالية في المؤسسات الجزائرية.	60
5- اثر القيم على العاملين في المؤسسة الجزائرية.	63
خلاصة.	65
الفصل الرابع: نظام بطاقة الشفاء.	
تمهيد	68
المبحث الأول: تقديم بطاقة الشفاء.	69
1- التركيبة العامة للنظام والمعلومات الموجودة فيها.	69
2- مراحل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.	70
3- أنواع البطاقة ومجالات استعمالها.	72
4- أهمية بطاقة الشفاء.	73
5- أهداف نظام بطاقة الشفاء.	74
المبحث الثاني: علاقة بطاقة الشفاء بالقيم العمالية.	75
1- العمال في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات.	75
2- فوائد بطاقة الشفاء على المؤمن.	75
3- العدالة التنظيمية في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.	77
4- بطاقة الشفاء وزيادة الولاء للعمال.	77
5- الالتزام لدى العمال في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.	78
خلاصة.	79
الباب الثاني: الجانب الميداني	
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية.	
تمهيد.	83
1- التعريف بميدان الدراسة.	84

2- منهج الدراسة.	89
3- الأدوات المنهجية المستعملة في الدراسة.	89
4- العينة.	91
5-عرض وتحليل نتائج الدراسة	93
5-1- عرض وتحليل نتائج الاستمارة.	93
5-2- المعطيات المتعلقة بالخصائص السوسيولوجية لدى أفراد العينة.	93
أ-عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بالخصائص السوسيولوجية لدى أفراد العينة.	93
أ-أ-حوصلة خصائص العينة.	98
5-3- المعطيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة.	99
ب-عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة.	99
ب-ب-حوصلة المعطيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة.	104
5-4- المعطيات المتعلقة بالعدالة التنظيمية لدى أفراد العينة.	105
ج- عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بالعدالة التنظيمية لدى أفراد العينة.	105
ج-ج-الاستنتاجات الجزئية لتحليل الفرضية الأولى.	119
5-5- المعطيات المتعلقة بالولاء لدى أفراد العينة.	120
د- عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بالولاء لدى أفراد العينة.	120
د-د- الاستنتاجات الجزئية لتحليل الفرضية الثانية.	133
5-6- المعطيات المتعلقة بالالتزام لدى أفراد العينة.	134
هـ-عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بالالتزام لدى أفراد العينة.	134
هـ-هـ- الاستنتاجات الجزئية لتحليل الفرضية الثالثة.	143
5-2- عرض وتحليل المقابلة.	144
5-3- تحليل نتائج المقابلة مع نائب المدير.	146
الاستنتاجات العامة للبحث.	148
الخاتمة.	ج
قائمة المراجع.	
الملاحق.	

مقدمة

مقدمة:

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها مند العقد الأخير من القرن الماضي أفاقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية.

ولهذا فقد اقتحمت تكنولوجية المعلومات حياتنا وتركت أثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ظهور بما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه هذه الأخيرة(المعرفة) موردا أساسيا لا يقل أهمية عن باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة و تكنولوجية المعلومات سلاحا إستراتيجيا.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة تختلف شكلا و محتوى عن الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة نظرا للتأخيرات المسجلة في الميدان التكنولوجي عموما و تكنولوجية المعلومات موضوع البحث خصوصا، لكن هذا لا يعني أن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذا التكنولوجية خاصة في عالم الأعمال.

فالعالم اليوم وبفضل التسهيلات و المزايا التي منحتها هذه التكنولوجية للبشرية، أصبح مطالب بمسايرة هذه التطورات و التأقلم معها لكسب تحديات العصر وهذا لا يتأتي إلا بتوفير بنية تحتية قوية تسمح بإستيعاب التطورات الحاصلة في هذا المجال بحيث تكون قادرة على الأخذ بزمام هذا الوضع الجديد للبقاء و التفوق في عصرنا الحالي، ومن اجل تحقيق التكيف مع هذه المستجدات فمن المهم أن تحدث المؤسسة الجزائرية تغييرات تتناسب مع نوع التكنولوجيا المستحدثة فيها، وذلك لضمان بقائها واستمرارها في النسق الخارجي.

ومما لا شك فيه أن التغيرات الملحوظة في التكنولوجيا يؤدي إلى تغييرات جذرية في مختلف أنواع القيم العمالية ولهذا سوف تزداد أهمية بعض الأنشطة بما يتناسب مع تلبية إحتياجات هذه التكنولوجيا كما ينتج عن التوسع في استخدامها إحداث مزيد من العدالة التنظيمية داخل المؤسسة من طرف مسئوليها مما يزيد من ولاء العمال لمؤسستهم وهذا يؤدي إلى زيادة في التزام العمال. لذلك وجب على مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة أن تعدل من سياساتها وخططها لتتلائم وتتكيف وفقا للتغييرات التكنولوجية.

وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي، جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للأجراء وكالة المسيلة CNAS الذي عرف تحولا كبيرا في

عصرنته من خلال استحداث أنظمة عمل جديدة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية والآلية لمعالجة المعلومات بهدف تفعيل أساليب العمل والمتمثلة في البطاقة الالكترونية "بطاقة الشفاء".

لذلك فإن الإعتبارات هي التي ساقتنا إلى اختيار موضوع هذه المذكرة، و التي عنوناها ب: تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي للأجراء CNAS وكالة المسيلة.

وقد شمل بحثنا على شقين نظري و ميداني، اشتملت على خمسة فصول، الأول منهجي، أما الخامس فميداني، و أما الفصول الأخرى فنظريه .

تناولنا في الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة، والتي تضم إشكالية البحث، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة ، الفرضيات، تحديد المفاهيم ،المقاربة النظرية للدراسة، الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فعالجنا فيه موضوع تكنولوجيا المعلومات، حيث اشتمل على مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.خصائصها و أنواعها ومكونات تكنولوجيا المعلومات وكذلك مجالات تطبيقها.أما فيما يخص مبحث قيمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية.فتطرقنا إلى سرد مختصر لأهميه التكنولوجيا في المجتمع الحديث.دوافع انتشارها ،ترتيب الجزائر في مجتمع المعلومات، وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.أثار استخدامها.

أما الفصل الثالث فتطرقنا فيه لموضوع القيم، تعريف القيم. مصادر ومرسخات القيم خصائص ووظائف القيم.أهميتها. أما فيما يخص القيم العمالية في المؤسسات الجزائرية، فتطرقنا إلى أنواع القيم و دراسة تحليلية للقيم مقاييسها،اثرها على العاملين في المؤسسة الجزائرية..

أما الفصل الرابع فخصصناه إلى تقديم بطاقة الشفاء حيث شمل التركيبة العامة للنظام والمعلومات الموجودة فيها.مراحل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.أنواع البطاقة ومجالات استعمالها.أهمية بطاقة الشفاء، وأهدافها.

أما فيما يخص نظام بطاقة الشفاء والشريحة العمالية. فقد احتوى على العمال في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات.فوائد بطاقة الشفاء على المؤمن العدالة التنظيمية في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.بطاقة الشفاء وزيادة الولاء للعمال.الالتزام لدى العمال في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.

وأما الفصل الخامس، وهو المتعلق بالجانب الميداني للبحث، فقد عرضنا فيه التعريف بميدان الدراسة، المنهج و التقنيات المستعملة في البحث، طريقة اختيار العينة، خصائص العينة ومختلف الجداول البسيطة والمتقاطعة الضرورية لاختبار الفرضيات، كما عرضنا الاستنتاجات الجزئية المتعلقة بمدى صحتها.

ثم توجنا المذكرة بالاستنتاجات العامة للبحث و خاتمة .

الفصل الأول:
الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنـهجي للدراسة.

1- الإشكالية.

2- أسباب اختيار الموضوع.

3- أهداف الدراسة.

4- الفرضيات.

5- تحديد المفاهيم.

6- المقاربة النظرية للدراسة.

7- الدراسات السابقة.

الإشكالية:

يعرف عصرنا الراهن بعصر الثورة التكنولوجية والانفجار المعرفي وخصوصا المرحلة الحالية التي تعرف بمرحلة مجتمع المعلومات التي تختلف لا شك عن محتوى سابقها، حيث للمعلومة دور أساسي في مختلف الأنشطة البشرية بدون استثناء مقابل عجز كل الأدوات التقليدية على استقطاب هذا الكم الهائل من المعلومات المتزايد يوما بعد يوم ،أين استطاعت تكنولوجيا المعلومات في العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين تحقيق ذلك.

وهو ما ترتب عنه تغيرات في أساليب وظروف الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وحتى الاقتصادية مما فرض نمط سياسي يسعى إلى ثقافة عالمية موحدة تحركها وتحافظ عليها وتنميها،معتمدة في جوهرها على التكنولوجيات الحديثة، كإحدى الركائز الرئيسية التي تتمتع بميزات الإنتاج الجيد و الكثيف و السريع، و على كفاءات بشرية عالية المستوى. ولأجل **مواكبة** هذه التطورات والأوضاع الجديدة الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات تحتاج أي منظمة – مهما كان نوعها (إنتاجية، خدماتية) أو حجمها (كبيرة، متوسطة، صغيرة)– إلى تحقيق **التفاعل** الايجابي مع البيئة المحيطة بها من أجل تحقيق **التكامل والتوازن** معها، هذا الأمر يتطلب إجراء تعديلات على مستوى سياسات وأهداف المنظمة وإحداث نوع من **الانسجام** مع متطلبات **النسق الخارجي** لها.

وخاصة في ظل الثقافات المحلية المختلفة والمتباينة عن ثقافة المؤسسة وهو ما يتطلب كفاءات ومهارات تلزم مستخدميها التدريب المستمر لإكتساب المهارات التقنية لتسيير و تشغيل الآلات الحديثة، وتقتضي إكتساب المعارف والمهارات الثقافية والإقتصادية، تعني بالتشغيل العقلاني للآلة كعمليات الصيانة و المراقبة، و قياس العمل، مهام الآلات، وحساب معدل دورانها...، وغيرها من العمليات الضرورية التي تدخل ضمن قيم المؤسسة، هذه الاخيرة هي نتاج ثقافة تنظيمية مشبعة بأنساق قيمية مختلفة يكتسبها العامل من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية ضف إلى ذلك القيم التي يكتسبها داخل المؤسسة في ظل المعايير والقوانين الخاصة بهذه الأخيرة، فيتشكل في الأخير ثقافة لدى العامل تسمى بالثقافة التنظيمية للعامل، وفي خضم تفاعله مع عمله وبقية زملائه تتشكل لنا ثقافة تسمى بالثقافة التنظيمية للمؤسسة مشبعة بقيم عمالية تحكمها قوانين ومعايير تسييرية معينة مما يفرض على العامل التخلي عن بعض القيم الغير المناسبة مع القيم التنظيمية للمؤسسة في ظل الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا.

هذه الأخيرة تفرض كل من المؤسسة والعامل التعامل معها على اعتبار أن التكنولوجيا هي تقنية وقيمة في نفس الوقت تتطلب معرفة تقنية، كما أنها ليست حيادية لأنها تحمل قيما ومعايير جديدة غريبة عن ثقافة مؤسساتنا المحلية. فقد تتفق أو تتعارض مع ما أعتاد عليه العامل خصوصا.

ومن بين القطاعات التي اعتمدت على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارتها نجد قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، الذي شهد تحولات كبرى في عصرنته، ويعرف هذا القطاع إقبال واسع للعديد من المواطنين، ونظرا لخصوصية المهام المسندة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وللطبيعة النشاطات التي يقوم بها هذا القطاع فله مكانة ودور فعال على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي، وسعيا من الصندوق لتحسين خدماته في مجال التأمينات الاجتماعية استحدثت بطاقة الكترونية جديدة أطلق عليها اسم بطاقة الشفاء والتي عرف استخدامها في خمسة ولايات نموذجية هم المدية، أم البواقي، بومرداس، عنابة، تلمسان قبل أن تشمل جميع ولايات الوطن.

ومع هذا التغيير الذي عرفته مؤسسة الضمان الاجتماعي والذي استهدف الأجهزة والبرمجيات كان هناك تأثير مباشر على أساليب العمل، وتم استحداث قوانين جديدة تتماشى مع ما تمّ تعديله، ووجد العمال والموظفين أنفسهم بحاجة إلى تكوين وتدريب من أجل مسايرة هذا التغيير، وكسب فنيات جديدة للتحكم في تطبيق البرمجيات الجديدة، وهذا ما أدى إلى تغيير في القيم التنظيمية والعمالية السائدة، ووجد العمال أنفسهم في بيئة جديدة تحتاج إلى المزيد من الجهد من اجل التأقلم والتكيف، سواء تعلق الأمر بالعلاقة مع الإدارة أو بمدى التزامهم بما هو جديد ومن ثم الحفاظ على انتمائهم وولائهم للمؤسسة.

ومن خلال ما تمّ تقديمه يمكن طرح **التساؤل التالي :** هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات – بطاقة الشفاء – في تغيير القيم العمالية بمؤسسة الضمان الاجتماعي للأجراء لوكالة المسيلة CNAS ؟.

التساؤلات الفرعية:

السؤال الأولى: هل سمح تطبيق برنامج بطاقة الشفاء في تحقيق عدالة تنظيمية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي؟.

السؤال الثاني: هل ساهمت خدمات بطاقة الشفاء في زيادة ولاء العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي؟.

السؤال الثالث : هل تزيد خدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي من التزام العمال؟.

1- أسباب اختيار الموضوع:

إن الأسباب التي جعلتنا نختار هدا الموضوع بالرغم من صعوبته، تتمثل في:

- الوقوف على مدى فعالية مؤسسة الضمان الاجتماعي في ظل استخدام بطاقة الشفاء.
- إبراز مدى نجاح أو فشل تجربة بطاقة الشفاء بالجزائر ومحاولة تقييمها وتوضيح جوانبها ودورها على المستوى التنظيمي والإداري لإدارة الموارد البشرية.

-الاستطلاع والفضول الشخصي لاكتشاف ومعرفة حقيقة العمل بنظام بطاقة الشفاء ومدى فعاليتها.

2- أهداف الدراسة:

أما الأهداف التي نود تحقيقها من خلال هذه الدراسة فهي تتمثل في :

3-1- الأهداف العلمية :

تهدف الدراسة إلى حصر أهم النظريات أو المداخل المعالجة للمتغيرين الرئيسيين البعد التكنولوجي والقيم العمالية .

إثراء المكتبة الجامعية بدراسة حول موضوع القيم العمالية، والتغيير التكنولوجي.

3-2- الأهداف العملية:

- محاولة الكشف عن الأثر الذي نتج عن إدخال التكنولوجية الحديثة –بطاقة الشفاء- لمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة على التغيرات القيمية للعمال .
- المساهمة في إثراء هذا الموضوع.
- الوقوف على مدى مساهمة برنامج نظام بطاقة الشفاء في رفع ولاء العمال وزيادة في التزامهم للعمل وكذا تحقيق عدالة تنظيمية داخل المؤسسة.

4- **الفرضيات:**

الفرضية العامة:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات – بطاقة الشفاء – في تغيير القيم العمالية بمؤسسة الضمان الاجتماعي للأجراء لوكالة المسيلة CNAS.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: سمح تطبيق برنامج بطاقة الشفاء في تحقيق عدالة تنظيمية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي.

الفرضية الثانية: ساهمت خدمات بطاقة الشفاء في زيادة ولاء العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي .

الفرضية الثالثة : تزيد خدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي من التزام العمال.

5-تحديد المفاهيم:

يعد تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية للدراسة إحدى الخطوات المنهجية العامة في تصميم البحث، فالدقة والموضوعية من خصائص العلم الذي نميزه عن غيره من ضروب المعرفة.

ومن مستلزمات الدقة في العلم، وضع تعريفات واضحة لكل مفهوم ومصطلح يستخدمه الباحثون في كتاباتهم ودراساتهم.[1] فمن خلالها يتم تحديد جوانب البحث وإزالة كل الغموض ولأجل ذلك تم تحديد أهم المفاهيم الأساسية التي رافقتنا منذ بداية البحث إلى غاية نهايته.

5-1-مفهوم التكنولوجيا:

أ- تعريف التكنولوجيا لغة:

كلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية و قواميسها، تقابلها كلمة " تقنية. "[2]

أتقن الشيء : احكمه وإتقانه إحكامه، والإتقان: الإحكام للأشياء، ومنه يقال: أتقن فلان عمله إذ احكمه.[3]

ويتكون مصطلح " تكنولوجيا " من مقطعين هما «Techno» وتعني التشغيل الصناعي،Logs « «أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة وهي :" علم التشغيل الصناعي "[4]

ب-تعريف التكنولوجيا اصطلاحا:

إن كلمة تكنولوجيا "Technologie" إغريقية الأصل و تحمل في معناها " علم الصنائع و الفنون و الوسائل المستخدمة لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الأفراد و رفاهيتهم. [5]

-ترتبط الاستخدامات المبكرة للمصطلح في بداية القرن الثامن عشر كلها تقريبا بالتعريف الذي ورد في قاموس أكسفورد الذي أشار إلى كتاب بعنوان التكنولوجيا (1706) وفيه وصف للفنون وبخاصة الفنون

---

[1] محمد الجوهري وعبد الله الخريفي: طرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1997 ، ص 33.

[2] حورية بلعويدات : " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " رسالة لنيل شهادة الماجيستار ،تحت إشراف: حسين خريف،قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007-2008 ،ص 18 .

[3] ابن منظور : لسان العرب، ، دار إحياء التراث العربي، مؤسسة التاريخ العربي،ط 3 ،بيروت، لبنان، 1999 ،ص 40.

[4] محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية، 2006 ،ص 448.

[5] كمال التابعي، ليلى البهنساوي : علم اجتماع المعرفة،الدار الدولية للاستثمارات الثقافية،ط 1 ،القاهرة، مصر، 2007 ، ص52.

الميكانيكية ،لكن الاستخدامات الحديثة للمصطلح تشير إلى أن " التكنولوجيا لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع تطورها، ومعنى ذلك ان التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والذي من خلاله يدعم استمرار حياته"، يبدو ان علماء الاجتماع يميلون إلى قصر استخدام المصطلح على الإشارة إلى العمليات الصناعية في المجتمعات الصناعية الحديثة.

-وتعني التكنولوجيا كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله بالإضافة إلى أعضائه وقواه الجسمية، فلقد استعان الإنسان خلال تاريخيه الطويل بأدوات تساعده في عمله، فاستخدامه للفأس لقطع الأشجار هي نوع من التكنولوجيا.

- كما تعني تلك الأدوات والوسائل التي تستخدم لإغراض عمليه تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته ، وتلبية الحاجات التي تظهر في إطار ظروف اجتماعية أو مرحلة تاريخية خاصة[1]

نلاحظ من جملة هذه التعاريف حول مصطلح التكنولوجيا تركيزها على جوانب المادية للتكنولوجيا، وإغفال الجوانب اللامادية حيث ربطت المفهوم بالعمل اليدوي، والآلات، والإنتاج الصناعي، والطرق التي استعان بها الإنسان لتسهيل التعامل مع بيئته.

-كما نستطيع أن نعرف التكنولوجيا بأنها "الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض عملية و تطبيقية و التي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته ،و تلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية و مرحلته التاريخية الخاصة [2]

- يعرف محمد عاطف غيث بأنها "المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية و الاكتشافات فضلا عن العمليات و مصادر القوة و طرق النقل و الاتصال الملائمة لإنتاج السلع و الخدمات [3]"

تشير التعريفات السابقة لمفهوم أكثر شمولا للتكنولوجيا بشقيه المادي و المعنوي"اللامادي"، بما يتماشى وموضوع بحثنا، حيث ربط الباحثون مفهوم التكنولوجيا بالمعرفة العلمية والخبرات الفنية، المتجسدة في الآلات والأجهزة و الأنظمة والبرامج، التي تستخدم في عملية الإنتاج وتوفير الخدمات، بهدف تسهيل مهام الفرد وتوسيع مقدرته على التطوير والتحكم في البيئة المحيطة به لتلبية احتياجاته.

كما تظهر في التعريفات صفة أساسية في التكنولوجيا وهي التطور المستمر والتحديث، وهو ما يفسر الاختلاف في تحديد مفهوم ثابت للتكنولوجيا من فتره أخرى.

---

[1] محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي،ط 1 ،الإسكندرية، مصر، 2009 ،ص 13.

[2] فؤاد زكريا: التفكير العلمي ، عالم المعرفة ، السلسلة 3 ، الكويت، 1990 ،ص ص،132،134 .

[3] محمد عاطف غيث: نفس المرجع السابق: ص 447.

5-2-مفهوم المعلومات:

أ- تعريف المعلومات اصطلاحا:

إن كلمة معلومات اشتقت من أصل اللاتيني، الذي يعني تعليم المعرفة ونقلها، وتوثيقها رسميا.[1]

في حين أن كلمة المعلومة في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" وترجع كذلك إلى كلمة "معلم"، أي الأثر الذي يستدل به على الطريق[2].

عرفها إسماعيل محمد السيد: "المعلومة هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبليا، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي والمتوقع أو القرارات التي يتم اتخاذها "[3].

5-3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يعرفها قاموس ماكميلان تكنولوجيا المعلومات بأنها " حيازة معالجة، تخزين وبث معلومات ملفوظة، مصورة،مثبته، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الالكترونيات الدقيقة."

يقصد بتكنولوجيا المعلومات "مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة "[4]. وهي بذلك علم لمعالجة المعلومات بواسطة الحسابات الآلية [5] .

وتعرف تكنولوجيا المعلومات أيضا: "بأنها جميع أنواع التكنولوجية المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسب الآلي ووسائل الاتصال وشبكات الرابط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات "[6].

التعريف الإجرائي: تكنولوجيا المعلومات هي مختلف أنواع الاختراعات و المستجدات من أجهزة و برامج و نظم و اتصالات، تستخدم من حيث جمعها و تنظيمها و خزنها و نقلها واسترجاعها، في أسرع وقت وأقل جهد، لها عدد كبير من التطبيقات من بينها استخدام الوسائط الالكترونية ، البريد الالكتروني، في الاتصال بين مختلف الوحدات والأقسام في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

---

[1] أحمد الخطيب، خالد زيغاف : إدارة المعرفة و نظم المعلومات، عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العالدي، ط 1 ، عمان، 2000 ،ص 67.

[2] السعيد محمد خشبة : نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا، مكتبة الغريب، القاهرة، 1984، ص 48.

[3] إسماعيل محمد السيد: نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية ، ص 97 .

[4] سناء عبد الكريم الخنقاق: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافس للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12 و 13 نوفمبر 2005، ص 237.

[5] مكاوي حسن عماد وعلم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مركز جامعة القاهرة، مصر، 2000، ص 36.

[6] مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ، رسالة ما جستير في علوم التسيير، إشراف الداوي الشيخ، جامعة الجزائر، 2005، ص 28.

5-4- تعريف نظام بطاقة الشفاء :

يعرف نظام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يرتكز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية مخزنة في صفيحة إلكترونية ، تحمل مجموعة من البيانات الطبية والإدارية المتعلقة بالمؤمن اجتماعيا وذوي حقوقه، تستخدم في مراكز العلاج العمومية والخاصة

كما أنها تحوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا وكيفية استعمال البطاقة الالكترونية للشفاء من طرف ممتهني الصحة. [1]

وجاء القانون 08-01 المؤرخ في 15 محرم 1429هـ/الموافق لـ23 جانفي 2008م لتكمل نصوص القانون 38-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية من خلال هذا القانون يتم التعرف بصفة المؤمن الاجتماعي وكذا الأحكام الجزائية مرورا بكيفيات استعمال البطاقة الالكترونية من طرف ممتهني الصحة[2].

وهي ثلاثة أنواع: "فارم " "PHARM" تستخدم عند الصيدلية.

"ميد" "MAD" الخاصة بالأطباء.

"بيو" "BIO" تستعمل لدى المخابر الطبية [3].

5-5- تعريف القيم العمالية:

ج- تعريف علم الاجتماع للقيم:

تنظر مدارس علم الاجتماع نظرات مختلفة تبعا لاختلاف الأسس التي تقوم عليها تلك المدارس. غير أنها تتفق عموما على أن القيم "حقائق تعبر عن التركيب الاجتماعي في أي مجتمع من المجتمعات[4].

ويعرف (جابلن) القيم بأنها: " غاية أو هدف اجتماعي يكون تحصيله مرغوبا فيه"[5].

---

[1] ملحق الضمان الاجتماعي، La carte a puce chifa.

[2] القانون 08-01 المؤرخ في 15 محرم 1429 / الموافق لـ 23 جانفي 2008م المكمل لنصوص القانون 38-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية

[3] www.c.nas .org – dz .la date 13/02/2013 l'heure 13.00

[4] يحيى سليمان قسام: القيم الاجتماعية في الريف، دار المنير، دمشق ط 1، 1999 ، ص 83.

[5] أحمد كنعان: القيم التربوية السائدة في شعر الأطفال، رسالة دكتوراه الدولة، جامعة دمشق، 1990 ، ص201.

يربط هذا الباحث القيم بالهدف الذي يسعى الفرد إلى تحقيقه في المجتمع. وبذلك تعطى القيمة أهمية اجتماعية كبيرة، بقدر أهمية الأهداف التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها في الحياة الاجتماعية .

التعريف الإجرائي للقيم: أن القيمة عبارة عن مبادئ وضوابط تحدد تصرفات الأفراد والجماعات أخلاقيا ونفسيا وتاريخيا، وهي عبارة عن مقاييس يضعها الفرد للتأثير في الظواهر والعمليات الاجتماعية.

6- المقاربة النظرية للدراسة:

يعتبر الاقتراب السوسيولوجي أحد الركائز الهامة لكل دراسة سوسيولوجية حيث يقترب الإطار النظري للدراسة من نظرية معينة تجعل الباحث يتحكم في موضوعه.

لقد تعدد الاهتمام بالموضوع تنوعت حوله الجهود الفكرية و النظرية فسعيا منا لتشخيص الواقع و فهمه، بالخصوص ما تعلق منه بمجال العمل و المؤسسات و التنظيمات كان الاهتمام في هذه الدراسة بالتفسيرات السوسيولوجية الكلاسيكية و الحديثة، ليتبين مدى أهمية الموضوع في قالب التحليلات و التفسيرات النظرية، و مختلف الأبعاد المنتقاة منها ومن بين الرواد و النظريات التالية:

- علم الاجتماع التكنولوجي: تعود أولى الدراسات في حقل التكنولوجيا إلى نهاية القرن التاسع عشر و بين القرن العشرين، وكانت ترتكز على التفكير شكل خاص و بعد الحرب العالمية الثانية نوه "جاك اليل (jacques 1988،Ellul) في تأملاته حول الثقافة المعاصرة، على المزايا والمظاهر السلبية وللتكنولوجيا.
- ومؤخرا سيطر على علم الاجتماع التكنولوجي نموذجين ن الشبكة الاجتماعية البنيوية،ويعد كتاب توماس هوفس حول تنمية الشبكة المحلية الوطنية و الدولية في ميدان الكهرباء ، أول دراسة مهمة تحل ميلاد وتطور النظام التكنولوجي في هيئة الشبكة المتعددة المعلوماتية
- وبما أن التنظيم عبارة عن **بناء** الذي يمكن أن نمثله **كنسق** يضم مجموعة من **الوظائف والفاعلين** وهو يبحث في التفاعل بين **النسق الداخلي والنسق الخارجي**، إذ يمكن اعتبار أن التكنولوجيا محور أساسي لكل التطورات والتحولات الحاصلة في **النسق الخارجي** .
- لذلك أصبح التغيير في المؤسسات أمرا ضروريا بغية تحقيق **التوازن** و**التكامل** و**التكيف** مع البيئة الخارجية والداخلية **لنسقها** التنظيمي، من أجل ضمان **الاستمرارية وتحقيق الأهداف**[1].

ومن هذا المنطلق فقد اعتمدنا في دراستنا على البنائية الوظيفية حيث حظيت هذه النظرية بانتشار واسع و قوي لما تحمله من أفكار و تفاسير ضمنية مهمة للواقع الاجتماعي ، فهذا الاتجاه في عمومه يفهم المجتمع انطلاقا من الأبنية التي يتكون منها ، و الوظائف التي تؤديها هذه الأبنية ، وأن النسق الاجتماعي يمثل نسقا حقيقيا ، تؤدي فيه أجزاؤه وظائف أساسية لتأكيد الكل و تثبيته و أحيانا اتساع نطاقه و تقويته ومن ثم تصبح هذه الأجزاء متساندة متكاملة على نحو ما .

---

[1] فؤاد زكريا: نفس المرجع السابق، ص،134 .

7- **الدراسات السابقة:**

أن البحوث السابقة هي مصادر الهام لا غنى عنها النسبة إلى الباحث أو الباحثة بالفعل ،فان كل بح ماهو إلا امتداد للبحوث التي سبقته لذالك لابد من استعراض للأدبيات، أي معرفة الأعمال التي أنجزت من قبل حول الموضوع الذي يشغل بالنا و التي كانت محل مختصرات مكتوبة ،فالأدبيات الموجودة حول موضوع ما هي إذا طريق لاستكشاف و قراءة النصوص الملائمة تسمح للباحث بالإحاطة لموضوع بحثه وضبطه بصورة جيدة [1].

إن الطابع الذي يتميز به العلم هو التراكم الذي يسمح بإشباع دائرة المعارف وتناقل المعطيات العملية من زمن لأخر ،فان البحث العلمي يبدأ من حيث ينتهي سابقه،أما الباحث الاجتماعي فمن المهم أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، ما يجنبه التكرار لتفادي أخطاء الآخرين، و قد يسمح له ذالك بفهم موضوعه أكثر من عدة جوانب، كما تساعده في اختيار الطرق والإجراءات المنهجية اللائمة لدرسته فضلا أنها تتضمن قوائم بالمراجع الهامة إلي اعتمد عليها و توجهه إلى الكثير منها لكسب بعض الوقت و الجهد.

لذالك حاولنا قدر الإمكان الاطلاع على دراسات سابقة ومتشابهة و التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات و القيم العمالية وقد قمنا باختيار مجموعة من الدراسات السابقة ذات علاقة بالموضوع الذي نحن صدد دراسته ، التي نعتقد بأنها أفادتنا وبشكل كبير انطلاقا من اختيار الموضوع ووصولا إلي نتائج التي سوف نتحصل عليها .

أولا: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة وود ورد التكنولوجيا والتنظيم (1953-1957)

ساعدت هذه النظرية في تقديم فهم كبير للتناسب والملائمة بين الهيكل التنظيمي والتكنولوجيا، فقد درست وود ورد 100 منظمة صناعية في جنوب **Essex** وبتفصيل كبير أيضا، وقد جمعت البيانات عن خلفية وأهداف هذه المنظمات وأنواع التصنيع المنفذ فيها، ونماذج الهياكل التنظيمية المستعملة، وطرائق الرقابة والتنسيق المستخدمة.

وتظهر نتائج وود ورد أن تكنولوجيا الإنتاج الكبير هي فقط إحدى أنواع التكنولوجيا التي تقترب من النموذج البيروقراطي للإدارة، والمنظمات ذات تكنولوجيا الإنتاج الكبيرة تتمتع بنطاق واسع للإشراف واستجابة للاتصال الشخصي والكتابي، كما أنها تستجيب بشكل كبير للرقابة الرسمية، وإجراءات الموافقة.

استنتجت الباحثة أن تصنيف المؤسسات على أساس التقنية هو أفضل طريقة لتفسير البيانات لان التقنية هي أكثر العناصر المثيرة للجدل، وان فعالية المنظمة تزداد كلما زاد التلاؤم بين التكنولوجيا المستخدمة وهيكل المنظمة، حيث تبدو هذه الفعالية واضحة في مستويات الإنتاجية العالية التي تحققها

[1] موريس انجلس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004 ،ص 125.

المنظمة في استخدام العمالة، ورأس المال، والموارد الطاقوية لتحقيق إنتاجها، حيث تزداد درجة التمايز العمومي أي كلما ارتفعت درجة التعقيد التكنولوجي كلما ساهم في زيادة عدد الإداريين في الشركة.

كما أثبتت هذه الدراسة وجود علاقة تربط بين كل من التكنولوجيا والهيكل التنظيمي وفعالية المؤسسة، من خلال متابعتها للشركات التي تمكنت من تكييف هيكلها النموذجي من نوع التكنولوجيا التي تستخدمها وهو الأمر الذي جعلها تحقق الكثير من النجاح.

ويمثل عامل النجاح في القدرة على اكتشاف منتوج جديد أو استعمال جيد لمنتوج ما، مثل مركب كيماوي جدي أو نوعية –عن طريق البحث العلمي والتطوير– إن التركيز هنا خارجي يعنى بمسألة التكيف مع المعارف العلمية المتغيرة.

وعليه يمكن القول أن الباحثة أكدت على نجاح بعض العمليات بسبب التكنولوجيا والتقنيات المستعملة، كما أن نجاح المؤسسة يعتمد على اكتشاف منتوج جديد أو استعمال جديد والقدرة على التكيف مع المعارف الجديدة وتأكيد الباحثة على ضرورة وجودها في المؤسسة. وهو من بين الفرضيات التي سنحاول معالجتها في موضوع بحثنا من خلال معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات أو معرفة واقع نظام بطاقة الشفاء كبرنامج تغييري، باعتبار أن هذه البطاقة تعتبر من المعارف الجديدة ومحاولة مؤسسة الضمان الاجتماعي تحقيق التكيف مع هذه المتغيرات المعرفية الحاصلة في العالم الخارجي. وأيضا محاولة تقييم مدى نجاح أو فشل هذا النظام الجديد في تحقيق أهداف المؤسسة.

2– دراسة تريا مبك وآخرون 2008.

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مدى العلاقة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في إحداث الضغط من حيث عبء العمل والأداء، حيث أن هذه الدراسة تقتصر على تناول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مصدرا للإجهاد وتسليط الضوء على ايجابيات وسلبيات استخدام التكنولوجيا الحديثة، لجذب العوامل البشرية والباحثين للتعرف على هذه المشكلة وتصميم نظام يكون خاليا من الضغط والإجهاد واستخدامه من قبل الأفراد.

هذه الدراسة تعرض وجهات نظر عديدة منها ما يؤكد أن المستخدمين لهذه التكنولوجيا يؤمنون أن مستوى الضغط يخف عندهم، إلا أن الحقيقة تشير غالبا أن الضغط لديهم يزداد إضافة إلى ضعف الدعم الاجتماعي، كما أن هناك تأثيرا سلبيا على سلوك الأفراد نتيجة استخدام التكنولوجيا الجديدة مع أنها مصممة لتجعل العمل أسهل إلا أنها سبب للإجهاد .

قام الباحثون بإجراء العديد من الدراسات حول التفاعل ما بين الإنسان والآلة الحديثة، وأثبتت أن هناك آثار ايجابية وسلبية على الأداء من عدة جوانب منها الضغط العقلي، والوعي والرضا الذاتي وتدهور المهارات، كما أن هذه التكنولوجيا الجديدة تزيد من الضغط المعرفي، والجسمي للعمال، مع العلم أن الهدف الذي جاءت به هذه التكنولوجيا هو التخفيف من عبء والضغط الواقع على العمال بها.

لقد حاولت هذه الدراسة الكشف عن مدى العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات في إحداث الضغط من حيث عبئ العمل والأداء ، مع العلم أن الهدف الذي جاءت به تكنولوجيا هو التخفيف من عبء والضغط الواقع على العمال، غير أن هذه الدراسة توصلت التي نتيجة مفادها أن هذه تكنولوجيا تزيد من الضغط على العمال وتسبب الإجهاد.

وجاءت دراستنا هذه لاختبار فرضية أن نظام بطاقة الشفاء كتكنولوجيا المعلومات ساهمت في زيادة ولاء العمال، وسنحاول من خلال جمع المعلومات وتحليلها إلى مدى صدق أو فشل هذه الفرضية، وهل تتوافق دراستنا وفرضيتنا مع دراسة تريا مبك أم لا ؟.

ثانيا: الدراسات العربية

الدراسة الأولى: قدور و ياسين بعنوان، "**نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة** "،الأردن.(2006).

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة الصناعية و كيفية تفعيل هذا التأثير بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد من خلال معرفة طبيعة المنشأة و علاقة ذلك بما تحصل عليه من عائد .

كما تحاول الدراسة تحليل بعض النماذج المعروفة التي تحاول تقويم تكنولوجيا المعلومات في المنشأة الاقتصادية الحديثة و بصورة خاصة دورها في تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية للمنشأة، و قد تم استخدام استبانه تم توزيعها على جميع أفراد العينة و توصلت الدراسة إلى أن ما يحصل عليه المنتج من خفض في التكلفة التسويقية نتيجة لتغير تكنولوجيا المعلومات يتناسب طرديا مع مرونة الطلب بشرط ثبات مرونة العرض.

ثانيا: الدراسات الجزائرية:

الأولى بعنوان: "**تكنولوجية المعلومات وأثرها على الشغل**"، رسالة ماجستير في التسيير، إعداد الطالبة: جميلة بدريسي، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، سنة 1994.

حاولت الطالبة في هذا العمل تسليط الضوء على أثار استخدام التكنولوجية عموما، وتكنولوجية المعلومات خصوصا على مشكل البطالة في بعض البلدان النامية، وكيف أن التقدم التقني يعمل على فرض خصائص جديدة للعمل وهذا من شأنه خلق مشكل البطالة. لكن ما يؤخذ على هذه الدراسة أنها لم تسلط الضوء على مفهوم تكنولوجية المعلومات وبالتالي لم تزل بعض الغموض في هذا المصطلح، كما أن معالجة الموضوع كانت على المستوى الكلي.

الثانية بعنوان :"**تكنولوجية المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة**"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من إعداد الطالب: لمين علوطي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2003-2004.

حاول الطالب في هذا العمل التطرق إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجية المعلومات و الإتصالات في عالم الأعمال، وكيف أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فعالية وكفاءة الأداء. لكن ما يؤخذ على هذه الدراسة الابتعاد عن المحتوى في كثير من المواضع، كما يؤخذ عليه التركيز على الجانب التقني أكثر منه على الجانب الإداري، وهذا ما أدى إلى الابتعاد قليلا عن المعالجة التسييرية والاقتصادية للموضوع.

دراسة الثالثة لـ **مراد رايس** تحت عنوان: "**أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية** " التي أجراها بمديرية الصيانة لسونطراك بالاغواط DML . تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية، أهم الجوانب التنظيمية والبشرية التي تأثرت باستخدامها والآثار التي أحدثتها هذه التكنولوجيا على الموارد البشرية داخل المؤسسة.

وتمحورت إشكالية الدراسة حول ما يلي:

* ماذا نقصد بعنصر المعلومات وما هي ركائز ومقوماته.

* ما هي أهم الجوانب التنظيمية التي تأثرت بقوة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.

* ما هي أهم الجوانب البشرية التي تأثرت باقتحام تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال وما هي طبيعة هذه الآثار التي أحدثتها على الموارد البشرية داخل المؤسسة.

* كيف هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية، وما هي أهم الآثار الملموسة أو الملاحظة التي ألحقتها هذه التكنولوجيا بالموارد البشرية بمديرية الصيانة لسونطراك بالاغواط.

وضاع الباحث الفروض التالية:

* أن الاستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال سوف يؤدي إلى تغيير في أنماط وأساليب الإشراف على الموارد البشرية داخل المؤسسة.

* أن الأتمتة المتزايدة للأنشطة داخل المؤسسة والتي مست حتى الأنشطة الغير الروتينية خاصة مع غزو الذكاء الاصطناعي، قد يؤدي إلى شراء الوظائف وبالتالي الرفع من الكفاءات البشرية المطلوبة لشغلها وليس حتما لإلغائها.

وفي العينة ركزت الدراسة على فئتين هما الإطارات وعمال التحكم لأنهم الأكثر استعمالا لهذه التكنولوجيا داخل المديرية. وتم اختيار عينة عددها 40 عامل، بصفة العينة العشوائية المنظمة.

كما استخدم الباحث المنهج الوصفي والتاريخ ومنهج المقارن ومنهج دراسة الحالة واستعمل الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: فبخصوص العملية التكوينية ومدى استفادة العمال من برامج تأهلهم للاستعمال الجيد والتحكم في هذه التكنولوجيا واستخدامها، فقد أجابوا بنسبة 32.5 % فقط بأنهم استفادوا من برامج تكوينية في حين 67.5 % أجابوا بأنهم لم يستفيدوا من أي برنامج تكوينية حول هذه

التكنولوجيا. كما يرى 15 % من العينة أن التعقيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات في القيام بأعمال وتنظيمها ينطوي أساسا على مفهوم التغيير بالمعنى التام للكلمة، تغيير في الأساليب بالدرجة الأولى في الطرق في الأفكار والفلسفات وكذا في المهارات اللازمة باستغلال هذه التكنولوجيا.

الباب الأول: الجانب النظري

الفصل الثاني:
تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات.

تمهيد.

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

1- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.
2- خصائص تكنولوجيا المعلومات.
3- أنواع تكنولوجيا المعلومات.
4- مكونات تكنولوجيا المعلومات.
5- مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: قيمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية.

1- أهميه التكنولوجيا في المجتمع الحديث.
2- دوافع انتشار تكنولوجيا المعلومات .
3- ترتيب الجزائر في مجتمع المعلومات.
4- تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
5- أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.

خلاصة.

تمهيد:

إن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات أدى بانتقال الاقتصادي من اقتصاد الكلاسيكي إلى اقتصاد رقمي الذي يعتمد على المعلومة كمورد والتي من خلالها يمكن بلوغ الأهداف المسطرة للمؤسسة، كما أنها تساهم في تعزيز قدرة مختلف المشاريع على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة.

ولقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، وباتت مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية هذه الأخيرة المتوفرة لها ولا تستطيع أي منظمة جمع المعلومات وتخزينها وتحليلها ونشرها والاستفادة منها دون توفر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة وهكذا تبرز أهميتها كجزء أساسيا في مختلف الأنشطة ووظائف المنظمة.

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.

I- مراحل تطور التكنولوجيا:

بما أن التكنولوجيا هي مجموعة من الوسائل والمعدات التي يستخدمها الإنسان لتسيير شؤون حياته فإن هذه التكنولوجيا رافقته منذ وجوده إلى يومنا هذا، غير أن مستوى تقدمها وتطورها اختلف من مرحلة لأخرى فتكنولوجيا القرن الثامن عشر ليست هي تكنولوجيا القرن الواحد والعشرين ميلادي، حيث عرفت البشرية تطورا هائلا في مجال تكنولوجيا وكان ذلك عبر مراحل التكنولوجيا يمكننا تلخيصها فيما يلي:

المرحلة الأولى:

عرفت هذه المرحلة بالحياة البسيطة المتميزة بالركوة والاكتفاء الذاتي، وعاش فيها الإنسان الأول معتمدا على قوته العضلية لتلبية حاجاته من أجل البقاء والاستمرار، فكانت إمكانياته محدودة في مجال الاكتشاف والإبداع حيث عرف بعض الوسائل التي استعملها في مجال الزراعة مثل الفأس، المحراث، الطاحونة الهوائية ... الخ، وتعرف هذه المرحلة أيضا بالمرحلة الزراعية فالزراعة هي النشاط الأول الذي عرفه الإنسان ثم تطور نشاطه وتطورت معه التكنولوجيا بتطور الحياة الاجتماعية وتعقدها في المراحل اللاحقة.

المرحلة الثانية:

لقد تميزت هذه المرحلة بزيادة الطلب على السلع الإنتاجية خاصة مع تزايد عدد السكان الذي عرفته كل المجتمعات إذ ظهرت ألماني فاكتور تلبي تلك الحاجات الأساسية والمتزايدة، وتعتبر الثورة الصناعية في هذه المرحلة نقطة تحول حاسمة في تاريخ المجتمعات البشرية، فبفضلها ظهرت الآلة البخارية التي مهدت لتطور متسارع للتكنولوجية الصناعية فعوض الجهد البشري بالجهد الميكانيكي، وعرفت هذه المرحلة بمرحلة التصنيع غير أن التطور التكنولوجي لم يكن منحصرا في وسائل الإنتاج والتصنيع بل دخل مجالات عدة مثل مجال النقل والاتصال، المجال العسكري ... الخ ، وتم إنشاء معاهد متخصصة للبحث والتطوير التكنولوجي مثل معهد "ساوشويست" بأمريكا 1961.

المرحلة الثالثة:

تعد هذه المرحلة هي أحدث ما عاشته البشرية منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين والى يومنا هذا حيث أصبح المجتمع يعتمد على المعلومات فلم تعد الصناعة هي أساس المجتمع كما كان عليه الحال في المجتمع الصناعي وإنما أصبحت المعلومات هي ركيزة المجتمع المعاصر .[1]

---

[1] جعفر حسن الطائي: التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص ،ص 19، 20.

وبذلك تطورت التكنولوجيا المهتمة بمجال المعلومات وأصبحت تتميز في هذه المرحلة بمجموعة من المميزات نذكر منها ما يلي:

- تحويل المجتمع من مصنع إلى خدماتي، أي من مجتمع ينتج السلع إلى مجتمع يقدم الخدمات.
- بروز المبتكرات التكنولوجية لمعالجة المعلومات.
- الاعتماد كليا على المعلومات وأنظمتها في مختلف المنظمات.
- ظهور فئات مهنية جديدة أو ما يعرف بالطبقة التكنوقراطية [1].

2- خصائص تكنولوجية المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجية المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهم هذه الخواص ما يلي:

– تقليص الوقت :فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن – إلكترونيا – متجاوزة.

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

–اقتسام المهام الفكرية مع الآلة :نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

–النمنمة :بمعنى آخر، أسرع، أرخص... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجية المعلومات .

-الذكاء الاصطناعي :أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

–تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .

– التفاعلية :أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.[2]

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

---

[1] نفس المرجع السابق: ص 20.

[2] جميلة بدريسي: تكنولوجيات المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية، ماي 1994 ، ص، ص5،6 .

– اللامركزية :وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنيت على مستوى العالم بأكمله.

– قابلية التوصيل :وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

– قابلية التحرك والحركية :أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال... إلخ.

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

– اللاجماهرية :وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات .سواءا من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.

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

– العالمية والكونية :وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم .وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية. [1]

[1] عبد الحميد بهجت فايد : إدارة الإنتاج ، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص 83.

3- أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة معايير منها ما يلي:

أولا: على أساس درجة التحكم و نجد هناك:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبير جدا.
- تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي تكنولوجيا تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

ثانيا: على أساس موضوعها:

- تكنولوجيا المنتوج: وهي تكنولوجيا المحتواة في المنتوج النهائي والمكون لها.
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، عمليات التركيب والمراقبة.
- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشكل التصميم والتنظيم وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات ، نظم دعم المديرين ...) الخ.
- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسات كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات.

ثالثا: على أساس أطوار حياتها

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى:

- تكنولوجيا وليدة.
- تكنولوجيا في مرحلة النمو.
- تكنولوجيا في مرحلة النضج. [1]

رابعا: على أساس محل استخدامها

تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي[2].

[1] مرجع نفسه :ص 84.

[2] محمد مسن: التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل الجزائري ، 2001 ، ص 83.

- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو بالأخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي من مورد أو مقدمي تراخيص استغلالها.

خامسا: على أساس كثافة رأس المال :

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج، فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، وبفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيف وحدة عمل وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا تتغير في معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

سادسا: على أساس درجة التعقيد

- تكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي تلك التكنولوجيا شديدة التعقيد والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للمقيمين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية [1].

4- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

هناك ثلاث مكونات أساسية لتكنولوجيا المعلومات وتتمثل في : العناصر المادية والبرمجيات وقنوات الاتصال .

1- العناصر المادية:

تتمثل في جهاز الكمبيوتر أو الحاسب الآلي : وهو عبارة عن جهاز الكتروني، مكون من مجموعة آلات تعمل معا ، مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آليا ، ثم تستخرج وتستخلص هذه العمليات كل ذلك وفقا وإتباعا لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأمر وتعليمات تسمى برامج، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقا

ويقوم الحاسب بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليهما.[2]

---

[1] عبد الحميد بهجت فايد: نفس المرجع السابق، ص 84.

[2] نادية جبر عبد الله وعثمان حسين عثمان: التقنية الحديثة والتنمية البشرية، مجلة مستقلة التربية العربية، المجلد 9، العدد 31، عمان، الأردن، أكتوبر 2003 ، ص273.

2- **البرمجيات:** هي مجموعة من التعليمات تسمح لمستخدم الحاسوب من التعامل معه وتنفيذ مختلف العمليات وتضم :

2-**1-نظام التشغيل** : هي البرامج المسئولة عن إدارة العتاد وتمثل دور الوسيط بين المستخدم أو الحاسب الآلي فهي المترجم وبدونها لا يعمل الحاسوب ومن بين أنظمة التشغيل نجد : Linux/Unix/MS-DOS/Windows.

2-2- البرامج التطبيقية : هي برامج تؤدي وظائف محددة حسب طلب المستخدم ، مثل برنامج الطابعة ومعالجة الفيديو بها أو بدونها يعمل الحاسب الآلي وتختلف هذه البرامج من حاسوب لآخر بناءا على نوعية العمل المستخدم ومن أشهرها : مجموعة Microsoft office بمختلف إصداراتها : Word/Excel /Power Point برنامج : Internet Exporer، Windows Media Player

3- **قنوات الاتصال :**

هي مجموعة من الوسائل والأجهزة التي تقوم بنقل المعلومات ومن بين هذه الوسائل نذكر على سبيل المثال: الفاكس وهو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي .

وكذلك الأقمار الصناعية فهي جسم متحرك في الفضاء يحمل وفق موجات متناهية الصغر ويقوم عبر الموجات الدقيقة لاستقبال الرسائل والمعلومات وإعادة إرسالها عن طريق الهوائيات المثبتة على سطح القمر والموجة نحو سطح الأرض، وجهاز المودم يعمل على تحويل الإشارات الرقمية إلى إشارات تشابهية ، وتوجد رسائل أخرى للاتصال مثل الهاتف ، الانترنيت ، التيلكس ... الخ . [1]

5-مجالات تطبيق تكنولوجية المعلومات:

إن لأي تكنولوجية طبيعة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوب فيها، وذلك بما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات.

هذا الاقتحام يعود عادة لأن التكنولوجية تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة منها والمعقدة، وتكنولوجية المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطته سواءا السياسية منها أو المدنية، العسكرية، التجارية، التعليمية... إلخ.

فتطبيقات هذه التكنولوجية ليست محدودة، بل شملت حتى الميادين التي عجز الإنسان عن إقتحامها، وفتحت بذلك آفاق جديدة،إلا أننا سنركز هنا على بعض التطبيقات التي مست عالم الإقتصاد على سبيل المثال لا الحصر نوجز أهم هذه التطبيقات في السطور التالية:

[1] هند علوي: مجتمع المعلومات بالجزائر، ط1، دار الفرق للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 2009 ، ص 29 .

1/ قطاع المال والاقتصاد:

-أتمتة أعمال البنوك :الهدف منها تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك.

-تحويل الأموال إلكترونيا :الهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.

-إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.

-إدارة الاستثمارات :بتعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر.

-نظم معلومات أسواق الأوراق المالية الهدف منها :فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.

-التصميم بمساعدة الكمبيوتر :سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه. [1]

2 –مجال التعليم والتدريب:

-نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف و الخطر.

-برمجيات مساندة التعليم و التعلم :الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها.

-نظم المعلومات التربوية، والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث و التنظير في مجال التعليم.

هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا نكون مبالغين إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون إستثناء (الطب والدواء، النقل والمواصلات،الأمن و القانون،الإعلام، البيئة ...إلخ). [2]

---

[1] ريحي مصطفى وآخرون: الاتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص 117.

[2] كرانزبرج مالفين ووليام دارقنبوث، وآخرون: التكنولوجيا و الثقافة – مقالات و مقتطفات مختارة،مؤسسة فراكلين للطباعة والنشر، مصر، 1975،ص 35

المبحث الثاني: قيمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية.

1- أهمية التكنولوجيا في المجتمع الحديث:

تتشابك النظم الاجتماعية بحيث لا يمكن فصلها عن بعضها، باعتبارها أجزاء عامة من الثقافة، في علاقاتها المتبادلة تؤدي إلى قيام نمط ثقافي معين. تتداخل التأثيرات بين الظواهر الناتجة عن تفاعلها، بحيث لا يمكن تفسير أو تمييز نتائج و مخلفات ظاهرة عن أخرى. فمن أبرز التغيرات الحاصلة نتيجة التطبيقات الواسعة لوسائل التكنولوجيا في مجالات مختلفة هي انتشار الصناعة، و توسع المدن أكثر على حساب الريف ما أدى إلى ظهور نمط الحياة الاجتماعي الحضري بدل النمط الريفي، و الذي ترتب عنه هو كذلك آثار فرعية، نذكر أبرزها، التقسيم الاجتماعي للتغير التكنولوجي من حيث امتلاك السلع التقنية المتطورة كعلامة للتميز الاجتماعي، بالإضافة إلى خروج المرأة إلى مواقع العمل لتحتل مكانة وظيفية ثانية في المجتمع؛ بما أن التكنولوجيا سهلت لها ترتيب أمورها الأسرية. ومن ثم أحدث تأثيرا عميقا في النظام الأسري، وغيرها من التأثيرات التي سنتناول بعضها بتفصيل فيمايلي:

1-أ- هذه التغيرات الاجتماعية واجهت مقاومة من قبل الكثير من فئات وأفراد المجتمع، و بانتشار التكنولوجيا، وجد المشرعون أنفسهم ملزمين بوضع أسس التوافق والتلاؤم الاجتماعي بهدف التقليل أو تجنب الصراعات غير أن هذا لم يحد من ظهور أمراض اجتماعية كثيرة، كالشعور بعدم الاستقرار والأمن، و ارتفاع معدلات الغياب في المؤسسات، والتمارض، والتعطل، والطلاق، والسرقة، والقلق والضيق وغير ذلك... أن المدن العظمى قد أصبحت " Donald.J.Bougue.

2- ب- ظهور المدن الكبيرة: يقول أساس التنظيم الاجتماعي و الاقتصادي للمجتمعات الصناعية وسمة من أهم سمات ثقافاتها ".

3- ج- تعدد أوجه الإستعمارات: طمعا في ثروات الدول المتخلفة وخلط مفاهيم المعونة الاقتصادية والمعونة العسكرية، فالمعونة الحقيقية لا تكون نوعا من المساومة بسلعة ما، بحيث كانت من قبل بالقمح والغذاء، وأصبحت الآن بالتكنولوجيات الحديثة.

د- المؤسسات الجديدة: التي تتلاءم و المهام الجديدة و المتطلبات التي يصوغها التغير التكنولوجي، والتأكد من أن المؤسسة تتضمن القيم التي تعتقد فيها وتحقق الأغراض التي نعتبرها صحيحة. و تكون إلى حد كبير في إطار التحكم البشري، وهي مسألة كيف أكثر منها نوع- و من بين هذه المؤسسات نجد الشركات المتعددة الجنسيات التي تعتبر القوة التنافسية الخارجية للمؤسسات المحلية[1]

4- هـ- قيام الرأسمالية: أوجد حافزا أساسيا لإحداث ثورة في ميدان تكنولوجيا الإنتاج، كان المنتج المخترع الناشئ أعطانا الطاحونة البخارية، وبدورها أعطتنا الرأسمالي الصناعي، الذي عمل على تغيير الهيكل الإجتماعي والسياسي، ما أدى إلى تسهيل الإنتاج الوفير وبالتالي تحقيق التكنولوجيا الحديثة.

[1] حازم الببلاوي :المجتمع التكنولوجي الحديث، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1972،ص 18.

5- و- توسع نظام السوق: نتيجة للنمو المتزايد الوفير في الإنتاج الكبير، و تنوع السلع، مما أدى إلى ابتكار أساليب جديدة واتخاذ السوق اتجاها أتوماتيا جديدا لإرضاء جمهور المستهلكين وترويج السلع بشتى وسائل النقل و الاتصال والإشهار أصبحت بعض السلع ضرورية، مما أدى إلى تغيير إتجاهات سلوك الإنفاق و الاستهلاك، وتحديد نوعية وكمية الطلب.

6- ز- الحساب الإقتصادي: أو فكرة الرشادة الإقتصادية، هي الحساب أو التفضيل بين مختلف الإمكانات المتاحة الذي أصبح أمرا ضروريا يدعم النظرية الإقتصادية في كيفية إتخاذ القرارات المتعلقة بإنتاج أكبر قدر من الربح وأقل خسارة بإختيار وسائل الإنتاج المناسبة والكفاءة الفنية لعناصر الإنتاج وبذلك أصبح الحساب الإقتصادي جزء رئيسي من حياة المجتمع. [1]

7- ح- قيام العلوم و إزدهارها: أصبحت قوة تاريخية عظمى، بسيادة الوعي الإجتماعي في مناخ علمي، ونظام دافع متزايد يوجهنا نحو مجتمع يتميز بدرجة كبيرة من التنظيم والسيطرة. وساهمت التكنولوجيا في نشأة قطاع جديد وهو قطاع صناعة المعرفة يضم رجال الأعمال والمقاولين والعلماء والباحثين الفنيين، مبرمجي الكمبيوتر المستشارين... وغيرهم من أصحاب المهن التي تعتمد على التفكير، وأصبح معمل الأبحاث والمخابر العلمية بصورة متزايدة عملا منفصلا يقوم بالعمل البحثي على أساس التعاقد لحساب العديد من الزبائن الصناعيين، ومن ثم فإن كل زبون قد يكون في حاجة إلى "مدير تكنولوجي". كما أثر المناخ العلمي والتكنولوجي بصورة واضحة على هجرة الأدمغة من الدول المتخلفة لانعدام الجو المناسب أو المساند للبحث و إشباع الرغبات والشغف العالمي.

8- ط- إنتشار مفاهيم جديدة (ثقيلة) عالمية: على سبيل المثال لا الحصر، الديموقراطية إنني أوضحت الميزات العبقرية التي نتجت عن تقنياتنا المبنية " :Lwis Mamford يقول فيها على أساس علمي لا يمكن المحافظة عليها، إلا إذا رجعنا إلى قطع النظام كله عند نقطة تسمح بالتبادلات البشرية، و التدخلات والأهداف البشرية، لأغراض تختلف كلية عن أغراض النظام نفسه، ولو أن الديموقراطية لم تكن قائمة في المرحلة الحاسمة الحالية لكان لزاما علينا أن نخترعها لكي ننقذ روح الإنسان، ونجني ثمارها". (كرانزبرج ملفين و وليام دارقنبوث: 53 ،1975) ولكن يبقى هذا المفهوم نسبي يعبر عن رئي من الآراء، كما نجد مفاهيم أخرى لا يفهم معناها إلا المتخصصين مثل البيروقراطية.

ومفهوم العلمنة التي تشير إلى التوسع المستمر والسريع للمعرفة العلمية بفروعها وتطبيقاتها التقنية في إنتاج السلع و الخدمات. وهي علم التحكم الآلي في الأحداث وإمكانية التنبؤ لها .

مفهوم السيبرنطيقا أو السوسيوسيبرنطيقا: وهو علم Aoutomation وهي في الحقيقة أساس نظري اللأتمتة ويعتبر أب السيبرنطيقا الذي حاول نقلها إلى Norbert Wien التحكم في السلوك الإنساني، دراسة الإنسان ويقول: "إذا أمكننا التحكم في سلوك آلة " صنعناها، يمكن أن تتحكم في سلوك إنسان ما".

[1] نفس المرجع السابق :ص 20.

والمفاهيم التي صاحبت تقدم التكنولوجيا كثيرة لا يمكن حصرها مثل الأنترنات العمل عن بعد الإنسان الآلي، العولمة، Teleworking ، وهي شبكات المعلومات الداخلية التنافسية رأس المال البشري أو المورد البشري...

9-ي- إنقسام العالم إقتصاديا وسياسيا: تعددت التسميات والقالب واحد، فهناك من يسميه "شمال، جنوب"، "المتقدم، المتخلف أو النامي"، "الغرب، العالم الثالث"... المتفق عليه أن هناك تخلف واضح نتيجة لعدة عوامل من بينها التطورات التكنولوجية التي زادت الهوة توسعا. وفرضت قضية التنمية الإجتماعية و الإقتصادية في الفكر العالمي، والتي تتمثل في تحرير الشعوب من الإستغلال والتخلف، بعد سيادة سياسة التكتلات الدولية إقليميا و إقتصاديا وعلى حد تعبير إدجارتين " تستهدف التنمية تحقيق التكامل بين الإصلاح التنظيمي والإصلاح التكنولوجي". أصبحت التكنولوجيا في هذا العصر تنتمي إلي كل الدوائر المجتمعية، جميع أنواع المؤسسات الأسرية، الإنتاجية...في كل وقت و مكان، فهي من العناصر الحيوية الأساسية التي تساعد على تنمية القدرات البشرية على التغيير السريع. [1]

2-دوافع انتشار تكنولوجيا المعلومات: يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- زيادة الإنتاجية: ويقصد بالإنتاجية، إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كما وكيفا ومن أمثلها:

- زيادة إنتاجية عمال المصانع: لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل تكاليف الإنتاج والخدمات من خلال العمالة وتوفير مواد الخام.

- زيادة إنتاجية عمال المكاتب: ويتضح ذلك من خلال ظهور أتمته المكاتب وذلك بهدف زيادة فعالية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع، وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها.

2- **تحسين الخدمات:** لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل وذلك في مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف، المواصلات، الاتصالات ... وغيرها.

3- **خلق التكلفة:** لعبت التكنولوجيا دورا في تخفيض التكاليف في الأنشطة التي يفترض فيها التكرار مثل التخزين والمبيعات والتوزيع ... وغيرها.

4- **السرعة والدقة في الأداء:** من خلال زيادة التنسيق ليس فقط بين أجزاء المنشأة ولكن أيضا بين المنشأة وبين المجتمع المحيط بها.

5- **السيطرة على التعقيد:** أثبتت تكنولوجيا المعلومات أنها أفضل وأمضى سلاح تشهره البشرية في وجه ظاهرة التعقيد الشديدة التي باتت تعتري جميع مظاهرة الحياة الحديثة، ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات

[1] خير الله عصار: مدخل السبرنيطيقا الاجتماعية – محاولة التحكم في السلوك الاجتماعي-، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002 ، ص، ص 53،59.

وسائل عملية لمحاصرة ظاهرة التعقيد منها: وسائل تحليل النظم والبيانات، نماذج المحاكاة، وباتت تكنولوجيا المعلومات عاملا مساعدا أو فعالا في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

6-**المرونة:** تعتبر المرونة هي الوجه الآخر للعملة فيما يخص ظاهرة التعقيد وسرعة التغيير، ففي خصم هذا الكم الهائل من الظواهر التي يصعب التنبؤ بها يعتبر عامل المرونة عاملا أساسيا لضمان سرعة تكييف النظم وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة، لهذا السبب كان أحد أهداف نظم الإنتاج على سبيل المثال هو تحقيق المرونة المطلوبة لتلبية مطالب السوق المتغيرة ومواجهة التغيرات المحتملة في نوعية المواد الخام المستخدمة أو أداء آلات الإنتاج[1]

3- ترتيب الجزائر في مجتمع المعلومات.

على الرغم ما أنجز و ما يخطط لإنجازه حتى الآن على الصعيد العربي و الوطني، إلا أن الطريق نحو مجتمع المعلومات و الاستخدام الأمثل لتكنولوجية المعلومات و مواردها لا يزال تتخلله بعض العقبات للوصل إلى مراحل متقدمة يمكن وصفها بأنها بالمقبولة قياسا بما هي عليه الدول المتطورة عالميا.

و حسب التقرير الصادر عن الأمم المتحدة لعام 2001 ، و الذي يعتبر أكثر التقارير وضوحا وتفصيلا يقسم دول العالم إلى أربع مجموعات حسب الإنجازات المحققة في عصر المعلومات و هي على التوالي:

3-1- المجموعة الأولى" القادة : "مكونة من 18 دولة بريادة فلندا و الولايات المتحدة الأمريكية، لهذه الدول إنجازات كبيرة في خلق التقنية ونشرها و المهارات المتعلقة بها، حيث لا توجد أي دولة عربية ضمن هذه المجموعة في حين تصنف إسرائيل من بين القادة في العالم.

3-2 - المجموعة الثانية" القادة المحتملون : "و تضم هذه المجموعة 19 دولة بها إستثمارت بمستويات عالية من المهارة ونشر التقنية القديمة بشكل واسع، فهذه الدول لها مهارات تقارب تلك التي توجد في المجموعة الأولى، كما تجدر الإشارة هنا كذلك إلى أنه لم تصنف أي دولة عربية ضمن هذه المجموعة.

3-3 - المجموعة الثالثة" المتبنون الديناميكيون :و تضم هذه المجموعة أغلب الدول بعدد يقدر ب26 دولة من بينهم الجزائر في المرتبة 21 ، و هي دول توصف بأنها نشطة في استخدام التقنيات الجديدة معظمها من الدول النامية تتمتع بمهارات بشرية و لها صناعات عالية التقنية و مراكز تقنية، لكن نشر الاختراعات القديمة ببطء و غير متكامل.

[1] الجاسم جعفر: تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ،ص 121 ، 122 .

3-4- المجموعة الرابعة" المهمشون : "و تضم هذه المجموعة 09 دول مازال الطريق أمامها طويل لنشر التقنية و بناء المهارات، فجزء كبير من هذه الدول لم يستفيد بعد سكانه من نشر التقنية القديمة[1]

نشير هنا إلى أن هذا التخلف التكنولوجي الملاحظ في الدول النامية و العربية)الجزائر (لا يعود بصفة تامة إلى التكنولوجية في حد ذاتها بل هناك مجموعة من العوامل أدت إلى هذا التأخر أهمها:

-نظرة الحكام و أصحاب القرار إلى موضوع التكنولوجية في حد ذاتها، بمعنى أن عملية جلب المعدات التكنولوجية و توطينها لا يؤدى بالضرورة إلى إحداث ثورة تكنولوجية ما لم يتم نقل الفكر المتعلق بها (الكفاءات البشرية المبدعة القادرة على خلق و التحكم في هذه التكنولوجية)، بل بالعكس من ذلك تؤدى إلى المزيد من التبعية ، وهذا ما أثبتته التجربة البشرية عبر الزمن.

-ضعف مناهج التعليم و جمودها مقارنًتا مع ما يتطلبه العصر الحالي بالإضافة إلى نسب الأمية المرتفعة.

-شح منابع التمويل في الدول المتخلفة عن عصر المعلومات بالمقارنة مع المستوى العالمي في تدعيم مشاريع البحث و التطوير والتعليم، خاصة و أن هذه الثلاثة تمثل حجر الأساس في عصر المعلومات. وسوا ء كانت هذه الدراسة أو غيرها تعبر بصدق تام وشفافية كاملة أم لا عن واقع الجزائر و باقي الدول العربية التي تناضل جاهدة للحاق بركب الحضارة و التطور الحاصل في هذا المجال.

فإن المعاش فعلا، هو أن مجال المعلوماتية يعرف تطورات سريعة الإيقاع بدرجات لم تألفه البشرية من قبل لذا فإن أي تهاون أو تراجع في الجهود المبذولة أكثر مما عليه الآن سوف يؤدي إلى أوضاع مزرية و مأساوية أكثر فأكثر خاصة على جانب التنمية الاقتصادية و الإنسانية [2]

4- واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر:

لقد سعت الجزائر مثلها مثل الدول العربية لمحاولة تقليص الهوة في مجال التكنولوجيا الحديثة بينها وبين الدول المتقدمة: من خلال تدعيم الجهود الفردية والجماعية في ثلاث مستويات أساسية هي: وضع الإطارات القانونية المناسبة: تنمية الطاقات البشرية والمادية: تطوير المحتوى الالكتروني، ولابد ن التنويه إلى المجهودات التي بذلتها الجزائر في هذا المجال تحاول أن تمس مجالات متعددة وفي مايلي سوف يتم التطرق لأهم الانجازات الجزائرية ومبادراتها في سيرها نحو مجتمع المعلومات .

---

[1] بوطالب قويدر، بوطيبة فيصل: الاندماج في اقتصاد المعرفة "الفرص والتحديات، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 9مارس 2004،ص258.

[2] عبد المالك حداد: واقع قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر "المعلومات والتحديات"، تم الاطلاع عليه في 24-04-2014، على الخط الالكترونيhttpM//www.chihab.net/moduules.php

1- في جانفي 2002 تم إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية : وفي نوفمبر 2002 تم إطلاق القمر ALAST1 وفي عام 2004 تم ربط بين روسيا والجزائر عقد اتفاقية حول تعاون في مجال التكنولوجية الفضائية وتطبيقها

2- قامت الشركة الوطنية بسونلغاز بربط ثانوية عمر راسم وذلك باستخدام تكنولوجيا الانترانت واسطة الكهرباء: وتبدوا أهمية هذه الطريقة إذا علمنا أن 97 من السكان باتو لديهم اشتراك في الكهرباء بينما نسبة مشتركي الهاتف في الجزائر اقل من ذلك بكثير .

3- انخراط 70 مؤسسة متوسطة جزائرية في القاعدة الإعلامية "اوميديس" وذك من اجل خلق مؤسسة معلوماتية متوسطية: وإقامة شبكة متوسطية عبر الانترانت: وذلك حتى تتمكن الشركات المنخرطة فيها بالاطلاع على كل التطورات التي تحدث في ميدان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تعتبر ايطاليا الرائد العالمي في مثل هذه المؤسسات وتظم بالإضافة إلى الجزائر مؤسسات من المغرب تونس ،لبنان ،الأردن، ودول أخرى.

4- تجربة الحظيرة المعلوماتية بسيدي عبد الله عام 2006 كقطب تقني و اقتصادي متخصص في هذا المجال هي انجاز يدخل في إطار تهيئة مناخ ملائم تشريعيا وتنظيميا لما عرف بقطاع البريد و المواصلات من تغيرات جذرية وقد ساهم في تمويله أطراف محلية و أخرى دولية حيث أن هناك شراكة أمريكية و كند ، فرنسا وكوريا التي سهمت وحدها بمليون دولار.

5- توقيع اتفاقية من طرف مجموعة " ORACLE" الأمريكية أحد الرواد العالميين في البرمجيات الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد و المواصلات بالجزائر تتعلق بتنظيم برامج تكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات أما الثانية مع مركز لمؤسسة سوناطراك الذي اعتبر كشريك وهذا أول مرة في أفريقيا حيث أصبح مؤهلا لتقديم خدمات تكوينية متعددة من طرف "ORACLE" في مجال المنتوجات التكنولوجية [1].

6- في مجال التعليم العالي و البحث العلمي من خلال البرنامج الرئاسي لمساندة الإنعاش الاقتصادي و البحث العلمي 2001-2004 خصصت ميزانية قدرت ب12.4 مليار دينار لتكنولوجيا المعلومات و شمل هذا البرنامج أربعة نقاط هي :

-تكنولوجيا المعلومات في قطاع البحث و التعليم.

- تكنولوجيا المعلومات لتحسين العناية الطبية في المناطق المحرومة و شبه الحرومة.

- تكنولوجيا المعلومات لتحسين التعليم في المناطق الريفية و الشبه الريفية.

- إنشاء شبكة وطنية لتطوير أنظمة معلومات ذات قيمة مضافة لتقليص التبعية الوطنية في مجال البرامج المعلوماتية.

[1] سهام بلقومي: التعليم الالكتروني "رؤية مستقبلية جديدة " الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الإنسانية الجزائر، العدد 32، جانفي 2007، ص89 .

8- إطلاق مشروع السداد الالكتروني حيث عرفت البطاقة السحب الالكترونية التي عرفت استعمالها منذ عام 1997 حيث أنها تعتبر قفزة نوعية في مجال الصرافة الالكترونية بصفة خاصة و الاقتصاد الجديد بصفة عامة حيث تفتح مجال لمعاملة الكترونية أخرى كالتجارة الالكترونية و البنوك الالكترونية

9- أما في مجال الصحة أنشاه شبكة الجزائر –صحة– منذ عام 1990 لإدراج تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصحة من خلال تدعيم الموارد البشرية لقطاع بفضل التكوين المتواصل، وتطوير بوابة تسمح بالوصول إلى الوثائق الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة والسكان.

10- في مجال الحكومة الالكترونية في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر كأخذ تكنولوجيا المعلومات حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك لنشاه عدة مواقع حكومية تعكس المجهودات المبذولة مثل موقع إدارة الضرائب، وموقع مجلس الأمة ، وموقع وزارة الاتصال .

يجدر الذكر أن مختلف المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات تدخل في إطار الإستراتجية للجزائر الالكترونية عام 2013 الموضوع الذي شكل محور اجتماع ضم خبراء من وزارة البريد و تكنولوجيا الأعلام والاتصال و الحظيرة المعلوماتية بسيدي عبد الله على هامش الصالون الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عام 2011 ولإنجاح هذه الإستراتيجية يقول المشاركون في الندوة أنه يستوجب بنية تحتية فعالة مثل شبكة اتصال قوية غير معرضة للانقطاع متكرر و تحسين البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية كما تتطلع اتصالات الجزائر لتوفير خدمة سريعة بسعة تدفق تبلغ 20ميغا ،حيث أوضح المتدخلون في هذا الإطار أن الهدف يتمثل أساسا في تزويد 6 ملايين مواطن بهذه الخدمة خلال السنوات المقبلة [1].

5–آثار استخدام تكنولوجية المعلومات.

أولا :الآثار الايجابية

1 –الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنيت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات،... إلخ،و لقد زادت من شعور الإنسان بالحرية، ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.

2 –أما في المجال العلمي، ساهمت الانترنيت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفاقًا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.

3 –تقدم تكنولوجية المعلومات موارد غنية، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كاللهو، السفر والسياحة فضلا عن منتديات الحوار و النقاش الالكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر.

[1] بوشول فائزة، قطاف ليلى: واقع الاقتصادي الجديد في العالم العربي والجزائر، مجلة الباحث، عدد5، 2007، ص 129.

4 –تساعد الانترنيت الأنظمة والحكومات والتنظيمات الموالية لها.كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.

5 –كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فنمت التجارة الالكترونية، ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.

6 –تلعب الصحافة الالكترونية في عصر المعلوماتية دورها في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب.

7 –تساهم شبكة الانترنيت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب، وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها الحكومات الظالمة والاستبدادية.

8– تعدد وتطور مستويات الكفاءة المطلوبة في مختلف مراحل تصميم المشروعات الإنتاجية وتنفيذها . وتشغيلها ولو بنسبة قليلة عما كانت من قبل.

9–استفاد كثيرا قطاع البناء والأشغال العامة الذي أصبح أكثر ديناميكية ولعب دورا رائدا في نقل التكنولوجية.

10– تنمية و تطوير مهارات المدراء و الموظفين و المستثمرين للتكنولوجيا.

11– تخفيض حجم الجهاز الإداري و تخفيض التكاليف .

12– توسيع و تمشيط شبكة الاتصالات و ابتكار طرائق جديدة.

13–التكيف و التأقلم مع المتغيرات نتيجة سرعة العلم.

14– فرز أنماط جديدة و متطورة من الإدارة. [1]

15–بالإضافة إلى الصناعات الخفيفة التي كانت في الغالب صناعات السلع الاستهلاكية. كما شكل في هذه الفترة اهتمام الجزائر بتطوير القدرات الوطنية بالاعتناء أكثر بالتدريب والتكوين العالي .من أجل تحقيق التوافق بين كل من التعليم و التدريب والتكنولوجية استنادا إلى النصوص الرسمية مثل " :فلقد بوشر بحركة تدريب مهني وتكوين عالي المستوى واسعة النطاق إبتداءاً من عام 1970 على الأخص، تناولت فئات الكفاءات اللازمة لتلبية احتياجات نظام الإنتاج .وذلك على مستوى المعاهد والكليات بالنسبة للكفاءات العالية، وفي نطاق المعاهد التكنولوجية لإعداد الكفاءات المتوسطة الفنون أما تدريب العمال المهرة والحرفيين فهو يتم على مستوى مراكز التدريب المهني[2].

[1]شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية ، الدار المصرية اللبنانية، ط2، 2005، ص 23 .

[2] ألاء حمدي إدعيس: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها ، أطروحة ماجستير، تحت إشراف، أسامة شهوان، جامعة الخليل، تخصص إدارة الأعمال، 2012، ص 31 .

ثانيا :الآثار السلبية

1 –إستمرار وجود التفاوت الإجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.

2– تأثير شبكة الانترنيت على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الانترنيت والانتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.

3–خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.

4– يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول وللمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية.

5–إن الموجات الكهرومغناطسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا، لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة... إلخ.

6– مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.

7– ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية، مثل تجارة المخدرات وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة... إلخ.

8– أن ثورة المعلومات لم تحقق شيئًا يذكر لدعم الديمقراطية، على الأقل حتى الآن، فالبرغم من الوعود بدعم عمليات المشاركة الجماهيرية من خلال الوسائل الالكترونية التي تحقق الفورية والتفاعلية والحوارية وما يقال عن الإجماعات الالكترونية من خلال شبكات الاتصال، لم يحدث شيء ذو بال، حتى الآن.

9– من أعظم سلبيات تكنولوجية المعلومات المخاطر المتعلقة بزعزعة عقيدة المسلمين، حيث قامت إحدى المنظمات المشبوهة في سنة 1998 من خلال شبكة الانترنيت بمحاولة لتشويه القرآن الكريم، حيث طلبت هذه المنظمة من زوار موقعها على الانترنيت بتأليف سور تحاكي السور القرآنية الكريمة، في محاولة منها لإقناع جمهور الشبكة العالمية بأن القرآن الكريم ليس معجزة من عند الله (عز وجل) بل هو من وضع البشر !!... [1]

[1]شريف درويش البان:نفس المرجع السابق، ص، ص126 ،129.

خلاصة:

عرفت المجتمعات الإنسانية عدة تطورات وتغيرات شملت جميع جوانب الحياة، ولعل أبرزها تلك التطورات التي ميزت عصرنا الحالي والمتمثلة في التطورات التكنولوجية الهائلة لاسيما في مجال المعلومات، بحيث أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات وباتت مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوفرة لها.

كما أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تسهيل العمليات الإدارية وفي تغيير الكثير من الذهنيات ومن تصورات الإنسان للعمل وبالتالي غيرت من أساليب العمل وإجراءاته.

إذ أصبحت المؤسسة تعتمد في تسييرها على معالجة المعلومات وتخزينها ونشرها بأقل التكاليف وبأقل الجهود وفي أسرع وقت ممكن.

الفصل الثالث:
القيم العمالية

الفصل الثالث: القيم العمالية.

تمهيد

المبحث الأول: ماهية القيم .

1- مفهوم القيم.
2- مصادر ومرسخات القيم
3- خصائص القيم.
4- وظائف القيم.
5- أهمية القيم .

المبحث الثاني: القيم العمالية في المؤسسات الجزائرية.

1- أنواع القيم.
2- دراسة تحليلية للقيم
3- مقاييس القيم .
4- القيم العمالية في المؤسسات الجزائرية.
5- اثر القيم على العاملين في المؤسسة الجزائرية.

خلاصة .

تمهيد:

يعتبر موضوع القيم مجالا خصبا للدراسات في العديد من التخصصات كالفلسفة، وعلم الاجتماع ،علم النفس،علم الاقتصاد، ويعود التأخر في الاهتمام بدراستها إلى عدة أسباب منها: اعتقاد الكثير من الدارسين و الباحثين أنها تقع خارج نطاق البحوث الامبريقية (الميدانية) وانه من الصعب قياسها، وتحديد أبعادها و علاقاتها بغيرها من المتغيرات بطريقة واقعية علمية وموضوعية.

وتعتبر القيمة قضية كبرى تواجهها التربية المعاصرة في مجالات كافة، وهي تناقش على المستوى الوطني و الإقليمي و العالمي، حيث تتعالى نداءات وصرخات اليقظة بمنظومة القيم وإعادة تشكيلها عند الإنسان المعاصر، لما يلاحظ من سيادة القيم المادية و الفردية على أنماط حياته وتفكيره وسلوكه بكل ما تحمله هذه القيم من عشوائية و عدوانية، وسخط على الحياة، وتطرف وابتعاد عن معايير السلوك الأخلاقي القويم، وتعلن بالحياة المادية و إهمال معايير الحق و الفضيلة و الإحسان.

I – مفهوم القيم.

1– تعريف القيم:

تعددت واختلفت تعاريف القيم حسب كل ميدان وكل تيار علمي، لذلك سنعرض بعضها بداية من التعريف اللغوي ثم الديني والاجتماعي.

1–1– التعريف اللغوي للقيم:

لكنها تعني، (valeur)انتشر لفظ القيمة في عصرنا الحاضر بالمعنى الفرنسي حسب المعجم النوع من قام، وقيمة الإنسان قامته، وأمر قيم: مستقيم[1]. وهذا يجعلنا نفهم أن القيم تعني الاعتدال والانتصاب، والوقوف. كما يعني الفعل قام: بلغ واستوي حسب الزبيدي[2].

1–2– التعريف الديني للقيم:

برز مصطلح القيم في القرآن الكريم خاصة في صورة البينة من خلال الآيتين في قوله تعالى: " فيها كتب قيمة "[3] ، وكذلك قوله تعالى : "وذلك دين القيمة "[4]. وتعني الآية الأولى كتب ذات شأن ومنفعة للناس، وتعني الثانية أن الإسلام دين عظيم موجه إلى أمة ذات شأن وصلاح، ومبلغ الرسالة رجل ذو شأن عظيم.

1–3– تعريف علم الاجتماع للقيم:

تنظر مدارس علم الاجتماع نظرات مختلفة تبعا لاختلاف الأسس التي تقوم عليها تلك المدارس. غير أنها تتفق عموما على أن القيم "حقائق تعبر عن التركيب الاجتماعي في أي مجتمع من المجتمعات[5].

ويعرف (جابلن) القيم بأنها: " غاية أو هدف اجتماعي يكون تحصيله مرغوبا فيه"[6].

يربط هذا الباحث القيم بالهدف الذي يسعى الفرد إلى تحقيقه في المجتمع. وبذلك تعطى القيمة أهمية اجتماعية كبيرة، بقدر أهمية الأهداف التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها في الحياة الاجتماعية ، اي مجموعة من المعتقدات التي تتسم بقدر من الاستمرار النسبي، وتمثل موجهات للأشخاص نحو غايات يمكن تحقيقها أو أنماط سلوكية يختارها الناس ويفضلونها على غيرها. وتكون هذه الموجهات محصلة التفاعل بين الشخصية والواقع الإقتصادي الإجتماعي والثقافي، وهي تفصح عن نفسها في المواقف والإتجاهات والسلوك اللفظي والعواطف التي يكونها الناس تجاه موضوعات معينة .

---

[1] المنجد في اللغة والإعلام، معاجم دار المشرق، بيروت، المطبعة الكاثوليكية ط 20 ، 1969.

[2] مرتضى الزبيدي: تاج العروس،المجلد(9) دار صادر ،بيروت، 1966،ص 35.

[3] سورة البينة، الآية03

[4] سورة البينة، الآية05.

[5] يحيى سليمان قسام: القيم الاجتماعية في الريف، دار المنير، دمشق ط 1، 1999 ، ص 83.

[6] أحمد كنعان: القيم التربوية السائدة في شعر الأطفال، رسالة دكتوراه الدولة، جامعة دمشق 1990 ، ص201.

من جهة أخرى نجد أن القيم تعرف على أساس أنها مجموعة من الأحكام والمعايير... وتكون بمثابة موجهات للحكم على الأعمال والممارسات المعنوية و المادية وتكون لها من القوة والتأثير لما لها من صفة الضرورة والإلزام والعمومية[1].

نستخلص من التعريف السابق أن القيمة عبارة عن مبادئ وضوابط تحدد تصرفات الأفراد والجماعات أخلاقيا ونفسيا وتاريخيا، وهي عبارة عن مقاييس يضعها الفرد للتأثير في الظواهر والعمليات الاجتماعية.

إذن القيم هي نتاج اجتماعي، يتعلمها الفرد ويتشربها وتترسخ في قناعته ويضيفها إلى أطره المرجعية وذلك من خلال عملية التنشئة الاجتماعية والتعلم والتفاعل الاجتماعي، وهي ليست تصورات صماء بل تتكون من عناصر تأتي إليها من المجتمع تتآلف فيما بينها لتكون القيم التي تكون بدورها نظام القيم من أجل استمرار البناء الاجتماعي واستقراره وتماسك .

1-4- التعريف الإجرائي: هي غايات وأهداف نهائية يرمي المجتمع إلى تحقيقها.

2- أهم مصادر ومرسخات القيم:

1- مصادر القيم:

مصادر القيم كثيرة ومتنوعة حسب انتشارها واختلافها، ونسبيتها من فئة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر، تبعا للمجالات والأنظمة التي يتكون منها المجتمع.

وتختلف مصادر القيمة حسب اختلاف مجالات العلماء الذين يدرسونها. منهم من يرى أن مصدرها الأفكار العقلية المجردة كالفلاسفة، الذين يرون أن القيم ثابتة لا تتغير ومنهم من يرى أن مصدرها المجتمع والخبرات، ومنهم من يرى أن مصدرها الفرد.

أ-الثقافة مصدر للقيم:

تعتبر القيم إحدى المكونات الأساسية للثقافة، التي عرفها الباحث الأنثروبولوجي البريطاني إدوارد برنت تايلر في كتابه الحضارة البدائية بأنها:

"ذلك الكل المركب الذي يشتمل على المعرفة والعقائد والفن والأخلاق، والقانون، والعادات، وغيرها من القدرات والعادات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضوا في المجتمع". [2]

يبرز لنا هذا التعريف الذي لم نر تعريفا أشمل منه للثقافة إلى حد الآن. حيث يرى أن الثقافة عبارة عن إناء يحمل كل ما هو مادي وروحي، إضافة إلى أنه يشمل المعرفة بكل سعتها ومجالاتها. إذن فالثقافة مصدر مهم لقيم مختلفة.

و قسم إحسان عباس الثقافة إلى ثلاثة أنواع:

---

[1] محمد اكرم العدلوني : العمل المؤسسي ، دار بن حزم ، الكويت ،دون طبعة، 2002، ص38.

[2] أمينة علي الكاظم: التغير الاجتماعي والثقافي في المجتمع القطري، هاجر للطباعة والنشر و التوزيع و الاعلان،مصر ،ط1،ص ص 22.

– ثقافة إنسانية عامة مثل الثقافة التكنولوجية والعلمية القائمة على العلوم الطبيعية.
– ثقافات شبه قومية قائمة على العلوم الإنسانية كعلم الاجتماع والسياسة.
– ثقافات ذات صفة قومية غالبة، كما توجد تصنيفات أخرى كثقافة النخبة وثقافة البرجوازية، والثقافة العلمية، والثقافة الأدبية والسياسية وغيرها."

عرفنا من خلال حديث الكاتب عن الثقافة والتقسيم الذي أعطاها إياه الباحث إحسان عباس، أن هذه الأخيرة متنوعة ومتغيرة. ويصدق هذا الكلام على القيم من حيث تنوعها و نسبيتها. حيث تدخل القيم في تكوين الثقافة، ونستشف من هذا التصنيف تنوع القيم إلى نخبوية وبرجوازية وعلمية وأدبية وسياسية واشتراكية وغير ذلك.

ولكل مجتمع ثقافة خاصة به مهما كانت درجة تقدمه أو تخلفه وعلاقته بواقعه. وبذلك تكون الثقافة نسبية، تتنوع بتنوع المجتمعات، ومن أهم خصائصها أنها تنتقل من جيل إلى جيل ومن مجتمع إلى آخر بواسطة الرموز أو اللغة التي يختص بها الإنسان ليعطي للأشياء معاني خاصة، ويسقط عليها من ذاته فيمنحها مدلولات خاصة ابعد من مجرد تراكيبها. [1]

هذا ما يجعلنا نؤكد على أن الثقافة مصدر أساسي للقيم، لأنها تعطينا قيما شاملة وعامة للمجتمع تبعا لشموليتها وعموميتها، كما تنبثق عنها قيم خاصة بكل مجتمع على حدى، ويتدرج ذلك إلى وجود قيم خاصة بفئات معينة في المجتمع الواحد، وهذا بدوره ينطبق على الأسر في المجتمع حيث نجد كل أسرة تتبنى قيما معينة ترسخها في عقليات أفرادها وبالتالي تصبح الأسرة مصدرا للقيم. كما تعتبر العادات و التقاليد الاجتماعية مصدرا مهما للقيم. [2]

ب– الظروف الاقتصادية والاجتماعية مصدر للقيم:

من المصادر المهمة للقيم أيضا المعطيات والظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي صاحبت المراحل الحضارية التي يمر بها المجتمع عبر مسيرته الطويلة فالجمع بين الرواسب المادية التي ورثها المجتمع من العهود السابقة التي شهدها، وبين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية الجديدة التي عاصرها في ظل النهضة، قد أدى دوره الفاعل في ظهور قيم جديدة تحمل المسؤولية وحب العمل اليدوي، وتثمين جهد الطبقة العاملة، والثقة بالنفس، والصبر والتفاؤل، والنقد الذاتي، إضافة إلى بلورة بذور الديمقراطية التي صاحبت عصر النهضة والتحرير، التي استوعبها الأفراد بعد أن أصبحت المرشد والموجه لسلوكهم

[1] حليم بركات : المجتمع العربي المعاصر ،(بحث استطلاعي اجتماعي) ،مركز دراسات الوحدة العربية،بيروت، ط 2، 1985 ص ص،321، 322.

[2] إحسان محمد الحسن: "التراث القيمي في المجتمع العربي بين الماضي والحاضر"، مجلة دراسات عربية، عدد9، بيروت،1990، ص 93 .

اليومي، وتظهر لنا تلك القيم في أداء الواجب الوطني والقومي وتخفيف الفوارق الطبقية ومحاربة الاستغلال والاحتكار والتسلط، وتخفيف الفوارق الحضارية بين المدينة والريف.

إذن كان هذا خلاصة للحديث عن الثقافة بشتى مجالاتها وفروعها، وعن الظروف والمعطيات الاقتصادية والاجتماعية كمصادر للقيم، حيث تنبثق عنها قيم متعددة ومختلفة، كالقيم الفنية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والدينية والأسرية والقانونية، و قيم العمل وغيرها .

ج–المصادر الوسيطة:وتتمثل في المؤسسات التالية:

الأسرة : فالأسرة هي البيئة الأولى التي تحتضن الفرد كما أن طبيعة الخصائص التي تميزها تجعلها أكثر المؤسسات الإجتماعية تأثيرا في عملية التنشئة الإجتماعية، إذ تعلم الفرد الثقافة السائدة في مجتمعه والاقتناع والإيمان بالقيم التي تؤمن بها هي ،وذلك لإعداده للحياة الإجتماعية.

المدرسة: تعد المدرسة كذلك إحدى المؤسسات التي تضطلع بمهمة التنشئة الإجتماعية للفرد، ففيها تبدأ المرحلة الثانية لعملية التنشئة، وتلعب المدرسة دورا في إغناء القيم التي تلقاها الفرد في الأسرة وتضيف عليها قيم أخرى، ويعتبر دورها دورا مكملا للأسرة.

الدين : يعد الدين مصدر المثل في المجتمع التي تمثل وازعا للسلوك لذلك يعتبر أحد أهم مصادر القيم ، إذ أن القيم الدينية هي في الغالب الأساس الذي يستند عليه الناس في تقييمهم لسلوكهم من ناحية القبول أو الرفض ، إذ يرى "دوركايم" أن الدين هو مصدر كل ما نعرف من ثقافة عليا وأنه منبع كل الأشكال الثقافية المثالية. فالأديان عموما هي عبارة عن مجموعة من القيم تحدد سلوك الفرد وتوجهه بمجموعة من الأوامر والنواهي تضبط بها سلوكه من خلال العقوبات التي تنجر عن ذلك السلوك[1] .

الإعلام: تلعب وسائل الإعلام التي يحتك بها أفراد المجتمع على اختلاف أعمارهم أطفالا وشبابا دورا كبيرا في عملية التنشئة الاجتماعية و في خلق الوعي الاجتماعي .

وهذه الوسائل متعددة و متنوعة ، و تشمل الإذاعة و التلفزيون و السينما و الصحف والمجلات والتسجيلات المختلفة ، وتلعب وسائل الإعلام دورا حيويا في تنشئة أفراد المجتمع و تكوين شخصيتهم وتزويدهم بالخبرة و المعرفة، ويتوقف تأثير كل وسيلة من هذه الوسائل على مدى فعاليتها و نوعية مضمونها و محتواها من جهة . و جميع الوسائل تشترك في هدف و هو توصيل رسالة أو فكرة أو معلومة إما مسموعة أو مرئية أو مقروءة. و قد أدرك القائمون على التنشئة الاجتماعية أن الطفل والشباب و حتى الكبار منهم أن لوسائل الإعلام أهمية بناء الشخصية.

هذا وتؤكد الدراسات الأمبريقية المختصة بهذا الجانب أن متوسط عدد الساعات لمشاهدة الأسرة يوميا للتلفزيون هو ست ساعات يوميا . و من المتوقع أن تزيد هذه النسبة مع الانتشار السريع لأجهزة

---

[1] جلبي علي عبد الرزاق: دراسات في المجتمع والثقافة والشخصية، بيروت: دار النهضة ،1988، ص 131.

الفيديو و الأجهزة الأخرى في المنازل و النوادي و المقاهي . وهذا يعني مزيدا من وقت الأسرة و أفرادها لحساب استعمال هذه الأجهزة و على حساب وقت الراحة أو الدراسة أو العمل و الإنتاج.

وفي هذا الصدد يؤكد الفيلسوف الألماني (ألبرت أشفيتسر) في كتابه "فلسفة الحضارة" أنه لم يتحقق شيء ذو قيمة في هذه الدنيا إلا بالحماس و التضحية . وأنه لا سبيل لإقناع «الناس بحقيقة الحياة و بالقيم الصادرة بالأخلاق إلا بنشأة العقلية الايجابية الخلاقة التي تحوي هذه المعتقدات كمحصلة لصلة روحية باطنه بالعالم . وأنه عندئذ تصبح هذه المعتقدات قوية» وواضحة وراسخة و تكييف كل أفكار الإنسان وأفعاله

فان القيم و الأسس التي تقوم عليها فلسفة الإعلام إذا غابت عن عقل رجل الإعلام أو أصبحت باهتة وغامضة فإن محصلة عمله تصبح التخبط والتشتت . و بهذا فالمجتمع بحاجة إلى فلسفة إعلام واضحة ومعبرة عن واقعه وعقيدته وآماله.

أما المحتوى الرسمي للإعلام و الذي كان من المفروض أن يزيد في الوعي الاجتماعي فقد دلت بعض الدراسات أن وسائل الإعلام من إذاعة وتلفزيون وكذا الصحافة تعتبر و أنها متهم في تسطيح الوعي الاجتماعي و حتى تغييبه وهي مسؤولة عن التناقض بين قدرتي التلقي و الاستجابة لأفراد المجتمع[1].

3- خصائص القيم :

تتميز القيم بخصائص متعددة نذكر منها:

أ-النسبية: إن دراسة المقاييس السلوكية دراسة دقيقة من الداخل والخارج تكشف لنا القيم السائدة أو الأكثر انتشارا في المجتمع. حيث يختلف إدراك الأفراد للمقاييس من طبقة إلى أخرى، ومن فئة إلى أخرى ومن جيل إلى آخر، ومن فرد إلى آخر. وتمثل القيم بعض المقاييس في المجتمع، وهي تتسم بطابع النسبية لأنها تتغير عبر الزمن،فما كان يمثل قيم في فترة الستينيات، أصبح يمثل آفة مرفوضة في الألفينيات والعكس صحيح، بالرغم من أن تغييرها يواجه صعوبة شديدة. مثال ذلك طريقة التربية والقيم التي كانت تقوم عليها في الستينيات والسبعينيات، كقيمتي طاعة واحترام الوالدين من قبل الأبناء، فقد تغيرتا في الوقت الحاضر وحلت محلهما المواجهة وعدم الاكتراث بالأولياء، وكان ذلك تحت غطاء الديموقراطية الغربية وحقوق الإنسان، وأصبحت قيمتا الطاعة والاحترام مرفوضتين أو على الأقل مهجورتين من قبل الكثير من أفراد المجتمع وتعبران على الخضوع والخوف، وحلت محلهما المواجهة وعدم الاكتراث،اللتان أصبحتا قيمتين محبذتين في الوقت الحاضر.

ب- تعدد مصادر القيم: للقيم مصادر كثيرة ومتنوعة مثل الثقافة، مما يسمح لنا

[1] محمد سيد محمد : المسؤولية الإعلامية في الإسلام ، مكتبة الخانجي ،القاهرة ،ط 1، 1983،ص 208.

بالقول أن القيم معايير تلبي رغبة الثقافة العامة التي تمثل رغبة المجتمع، وتعتبر القاسم المشترك لكل أفراده، حيث يحترمها الجميع، إضافة إلى الانفعالات التي تكونها عند الناس. كما يعتبر الدور الاجتماعي مصدرا للقيم، التي تحدد المكانة الاجتماعية وتسمح للفرد بتوظيف انطباعاته ونزعاته واختياراته. كما تنبثق القيم من المعتقدات مهما كان نوعها، وكذلك عن الظروف الاجتماعية والاقتصادية.

ج–تنظيم العلاقات بين الأفراد: حيث تنظم العلاقات بين أفراد المجتمع، وبينهم وبين أنفسهم، وبينهم وبين النظام السياسي السائد في المجتمع والمؤسسات والعالم

د– الربط بين الاتجاهات والسلوك الاجتماعي: يرى الكثير من الباحثين أن الاتجاهات تعتبر جزءا من حياتنا، وتقوم بتوجيه سلوكنا في كثير من المواقف. ويرى الباحث شاين أن الاتجاه استعداد فردي لتقييم أي موضوع أو فعل أو موقف بطريقة معينة، ويرى مصطفى سويف أن الاتجاه يشبه الخط المستقيم الذي يمتد بين نقطتين تمثل إحداهما أقصى القبول للموضوع الذي يتعلق به الاتجاه، وتمثل الأخرى أقصى الرفض لهذا الموضوع. والمسافة الواقعة بينهما تنقسم إلى نصفين عند نقطة الحياد التام و سلوك الاتجاه.[1]

وهكذا نستخلص أن السلوك الاجتماعي يقوم على ثلاثة مقاييس تتلخص في الدور والوضع الاجتماعيين، وأثر الأفكار والمبادئ والقيم في السلوك الذي يصدر عن الفاعل الاجتماعي. ويبرز لنا ذلك أن القيمة تربط بين الاتجاه والسلوك الاجتماعي بطريقة تفاعلية.

ه–الدفع أو التحفيز: بري يؤكد على عنصري الجهد والسعي في الاهتمام.وعلى خاصية أساسية في القيم، ويعني بذلك اتسامها بالدفع أو التحفيز. وذلك لأن للقيم أهداف، تحفز الشخص أو تدفعه وتحركه لبذل الجهد لتحقيقها.

و–اجتماعية : إذ يعتبر المجتمع بمختلف مؤسساته المصدر الذي تنبعث منه وتنمو في إطاره القيم وعلى أساسها يتم الحكم على الأفراد فيه .

و–الاستمرار النسبي: يعني أن القيم قد يستمر وجودها والتمسك بها وقد يكون لسنين، وقد يكون أقل أو أكثر من ذلك حسب الظروف التي يمر بها المجتمع[2].

4– وظائف القيم:

أ– الوظيفة الاجتماعية للقيم:

تتغير القيم حسب تغير ظروف المجتمع نظرا لنسبيتها، وذلك نتيجة لتفاعل الفرد مع المحيط الذي يعيش فيه. وترتبط القيم بالحاجات الأساسية للفرد. والتطور الحاصل في المحيط الاجتماعي يجعل القيم تقوم بوظيفة اجتماعية، حتى وإن أصبحت لا تخدم حاجات الناس أو ضعف أداءها في المجتمع بفعل ظهور قيم أخرى حلت محل القيم السابقة. مثال ذلك قيمة طلب العلم نقص أداءها في مجتمعاتنا الحالية

---

[1] ياسين طه طاقة:الاتجاهات والحياة، المكتبة الوطنية،بغداد،1989، ص ص،16، 17.

[2] عبد الغني مغربي،وثريا التيجاني،وزينب حميدة مراكش:علم اجتماع المنظمات (مطبوعة الطلبة المدرسة الوطنية التحضيرية لدراسات مهندس)، غير منشورة روبية، الجزائر 2002 ، ص91.

لتغير وسائل الوصول إليها، لكن وظيفتها الاجتماعية باقية حتى في حالة فتور الإقبال عليها، لكنها بقيت قيمة محبذة يتمناها الكثيرون من أفراد المجتمع حتى في حالة تعذرت الوصول إليها. [1]

ب- الوظيفة التوجيهية للقيم:

تكمن الوظيفة الأساسية للقيمة في توجيه الأفراد والجماعات نحو اتجاهات معينة تحقق إرضاء حاجاتهم الروحية والمادية. ويكون ذلك التوجيه على أساس معياري تختاره الجماعة وتضبط خط مسارها حتى يصبح ملزما لها. وتقول نفس الباحثة في ذلك:" عرفت القيم من وجهة النظر السيكولوجية بأنها ذلك الجانب من الدافعية الذي يشير إلى المعايير الشخصية والثقافية أو هي التوجيه الاختياري نحو التجربة والذي يحتوي التزاما عميقا...أو هي المعايير التي تشكل وتحقق الإرضاء القوي لرغبات وحاجات الفرد الملحة." [2]

وهكذا نستخلص من هذا الكلام أن البناء المعياري في المجتمع يقاوم كل ما يقف في طريقه، حتى يحافظ على كيانه، وبهذا نستطيع تفسير قوة القيم في توجيه السلوك الفردي والجماعي نحو أهداف ومصالح المجتمع، وكيف تساهم القيم في المحافظة على خصوصية المجتمع[3].

ج- الوظيفة التفضيلية للقيم:

لاحظنا قيام القيم بوظيفة تفضيلية في المجتمع، من خلال الكم الهائل من القيم الموجودة فيه، مما يتيح للأفراد فرصة الاختيار بين بدائل إيجابية وصالحة لتنظيم المجتمع وإرضاء الأفراد والجماعات فيه. ويكون ذلك على أساس بناء معياري يتضمن قواعد ومقاييس وأنماطا للسلوك، ويشكل بذلك معايير اجتماعية يقاس بها ويحكم على السلوك الفردي أو الاجتماعي ويحكم بقبوله أو رفضه. ويعتمد هذا التقويم أساسا على سلم القيم خارج عن التقديرات الشخصية للأفراد. وبذلك يجد الأفراد أنفسهم مجبرين على التكيف مع هذا السلم المفروض عليهم بسبب ما يملكه البناء المعياري من سلطة معنوية يصعب التخلص منها[4]،

وتقول الباحثة القطرية أمينة علي الكاظم في هذا الصدد:"...وقد تناولت دراسة الباحث ألبرت فرنون القيم وقياسها عن طريق الاختيار، وظهرت بناء على ذلك بعض المهارات تعكس أفكار الناس وأفعالهم وقيمهم وصمم (موريس)مقياسا للقيم وبناء عليه قسم القيم إلى ثلاث عشرة فقرة، كل فقرة تصف

---

[1] أمينة علي الكاظم: المرجع السابق،ص،ص95،93.

[2] المرجع نفسه، ص 43.

[3] سعيد بن مبارك آل زعير: التلفزيون والتغير الاجتماعي في الدول النامية، دار الشروق، الرياض المملكة العربية السعودية 1347 هـ، ص 94 .

[4] المرجع نفسه، ص .ص،93,94.

طريقة للحياة أو قيمة من القيم، ثم يطلب من الشخص ترتيب هذه الفقرات بحسب أهميتها ودرجة تفضيله لها." [1]

هـ- وظيفة التماسك الاجتماعي للقيم :

تكتسب القيم في جوهرها من البيئة، بفضل الثقافة السائدة في المجتمع، وعوامل التغير الاجتماعي والحضاري. كما يمكننا النظر إليها كقيود وضوابط تنظم وتكبت الميول والدوافع، الأنانية التي تفرق بين الأفراد، وبالتالي تعمل على تماسك المجتمع ذلك بالإضافة إلى رأي الباحث سليمان مظهر الذي يؤكد على أن انسق القيمي يفرض نفسه على كل واحد كمرجع لا ينتهك، ويصلح لتوجيه التفاعلات الاجتماعيّة والّتخفيف من حدة الصراعات.

كما يعمل على تماسك الجماعات والدفاع عنها في حالة العدوان ونظرا للأهمية العظمى التي تتصف بها القيم، التي تتمثل خاصة في إدماج الفرد في المجتمع، فقد أعطاها الباحثون مكانة مرموقة إلى حد وصفها بروح المجتمع أو المسير الأساسي لحياة الناس.[2]

على هذا الأساس تصبح القيم أداة للتماسك الاجتماعي بين الأفراد في المجتمع، حيث تتماسك الجماعة وتتعصب لبعضها البعض تبعا للقيم التي تتبناها، وتحافظ بذلك على كيانها وتعمل على تطورها. وهذا ما يجعلنا نؤكد على وجود وظيفة أخرى أساسية للقيم في المجتمع، ألا وهي وظيفة التنظيم الاجتماعي.

و- الوظيفة التنظيمية للقيم:

تؤدي القيم وظيفة تنظيمية ترتب حاجيات وأولويات المجتمع، بتخليصه من الفوضى التي يعيشها أفراده. و يعني ذلك أن كل قيم تنتمي إلى نظام معين من الأنظمة أو نسق من الأنساق، هذا ما يجعلها تنظم أفكار الأفراد والجماعات وتصرفاتهم أو سلوكهم. كما تنتمي القيم إلى سلم معين يدعى سلم القيم. وهذا يعني أن الجماعة التي تعيش دون قيم خاصة بها تعيش في فوضى لا تعرف التنظيم. وبالتالي تبتعد عن النظام الذي يرتب حياتها ويجعلها ذات معنى، يدفعها إلى تحقيق التقدم و الرقي بالمجتمع. لأن القيم عبارة عن مؤشر أو دليل يقودنا إلى اختيار نظام معين من بين عدة بدائل، ننتهجه في حياتنا، أو يرشدنا إلى الطريقة التي تختارها الجماعة لترتيب حياتها.

ومجرد وجود سلم للقيم تفضل أو تقدم فيه الجماعة أو الفرد أشياء على أخرى، حيث تكتسب هذه الأشياء أهميتها من خلال تفضيل الفرد أو الجماعة لها، ما يكسب القيم الصفة الإيجابية لدى الفرد والجماعة. ونستخلص مما سبق أن وظائف القيم تجعلها إحدى مقومات التكامل الثقافي. [3]

[1] أمينة علي الكاظم: مرجع سابق، ص 42.

[2] فتيحة شرناعي: ظاهرة صراع الأجيال في المجتمع الجزائري، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، سنة 2001/2000، ص 79.

[3] Joseph Sumph et Michel Hugues, dictionnaire de sociologie, librairie Larousse Paris 1973

5- أهمية القيم:

يعتبر موضوع القيم من المواضيع الهامة في علم الاجتماع ، ذلك أن القيم من خصائص النوع البشري ، و لها علاقة وطيدة بحياة الإنسان و الجماعات . و الناس يتمسكون بالقيم لأنها تعطي لوجودهم الإنساني معانيه التي تميزه عن وجود الكائنات الأخرى" فالإنسان مهما كان مستواه لا يستطيع أن يعيش بدون قيم و أن يترك البحث عما هو أسمى في نظره من القيم الحاصلة له، لأن القيمة في النهاية هي كل شيء بالنسبة له

و من حيث أهمية القيم، نجد نوعين رئيسين من القيم في المجتمع تندرج تحتهما أنواع كثيرة أخرى، يتمثلان في القيم الغائية التي تكون غاية أو هدفا في حد ذاتها وغالبا ما تكون مطلقة كالخير والشر والسعادة وغيرها. عندما يتمسك بها الفرد يكون هدفه تحقيقها هي بالذات. أما النوع الثاني فيتمثل في القيم الوسيلية، التي يتخذ الأفراد من الامتثال لها أو التمسك بها وسيلة لبلوغ أهداف أخرى ، كأن يتمسك الفرد بقيمة المثابرة على العمل بغية الحصول على منصب سياسي أو مركز اجتماعي أسمى مما هو فيه. وهنا تكون قيمة المثابرة عند الفرد وسيلة من أجل الوصول إلى أهداف أخرى.

و يقول أحد الباحثين في هذا المجال:" في كل الأحوال تشكل القيمة مقياسا يوجه سلوكنا فنعتمده في عمليات إصدار الأحكام والمقارنة والتقويم والتسويغ والاختيار بين بدائل في المناهج والوسائل والغايات... توجه القيم سلوك الإنسان، وتنظم علاقاته بالآخرين والواقع والزمن ونفسه. وفي علاقته بالواقع قد تحثه القيم على السعي والجهاد في سبيل السيطرة على الواقع وتغييره، أو بالعكس تحثه على القبول به كما هو والتلاؤم معه، وفي علاقته بالآخرين، قد تشكل القيم عند الإنسان مبادئ عامة كلية يطبقها على الجميع دون تمييز على أساس العنصرية أو الدين أو غيره، أو تشكل مبادئ تخصيصية تخضع لأهوائه ومصالحه وعصبياته. وقد ينزع الإنسان عقلانيا أو عاطفيا، فرديا أو جمعيا رسميا أو عفويا، ملتزما التزاما جزئيا أو التزاما وجوديا كليا. وقد يكون الإنسان تابعا أو مبدعا، متفتحا أو منغلقا على نفسه، امتثاليا أو متمردا، منهجيا أو ارتجاليا، مبدئيا أو انتهازيا، فوقيا يتمسك بالقيم العمودية (الوجاهة والاستعلاء و التّسلط)، أو بالقيم الأفقية (الأخوة، والصداقة والزمالة والمساواة)." [1]

يعمل المجتمع على انتقاء القيم و غرسها في الأفراد من خلال مؤسسات التنشئة الاجتماعية، فالمجتمعات التي تملك درجة عالية من الاستقرار و كفاءة عالية في ممارسة التنشئة الاجتماعية هي التي تستطيع أن توفر منظومة قيمية تميل إلى الاحتفاظ بخصائصها الأساسية على الرغم مما يعترض المجتمع من تغيرات ، أما غيرها من المجتمعات الأقل.(استقرارا فإنها لا توفر ذلك لأفرادها

هذا وتعتبر القيم بمثابة الميثاق الأخلاقي ، لأي مؤسسة من المؤسسات إذ على أساسها تبنى القرارات و ترسم الخطط، و توضع السياسات، و تتخذ الإجراءات ، و تبنى النظم و تحدد الأسس و

[1] حليم بركات، المرجع السابق، ص86 ،88.

المعايير، وتقام العلاقات، و تقدم الخدمات...، و المؤسسة التي تعمل بدون قيم كالجسد بلا روح و لا ضمير. و كلما كانت القيم مشتركة بين كل أطراف المؤسسة كلما كان ذلك مدعما للإنسجام و التوافق، فكلما كانت قيم الفرد منسجمة مع قيم التنظيم في العمل كلما كان ذلك مؤشرا للتكيف.[1]

المبحث الثاني: القيم العمالية في المؤسسات الجزائرية.

1- أنواع القيم:

أ-**أنواع القيم حسب المضمون:** قسمها العالم الأمريكي سبرينجر إلى:

القيم النظرية: ويقصد بها ميل الفرد إلى اكتشاف حقيقة الأشياء والقوانين التي تحكمها دون النظر إلى فائدتها العملية.

القيم الاقتصادية: وتنصب على كل ما هو مادي، يعني اهتمام الفرد بالحصول على الثروة وزيادتها بواسطة الإنتاج والتسويق، والاستهلاك واستثمار الأموال.

القيم الجمالية: التي تعني اهتمام الفرد وميله إلى كلما هو جميل من حيث الشكل أو التوافق، لذلك ينظر إلى العالم المحيط به نظرة تقدير من حيث التكوين والتنسيق والتوافق الشكلي.

القيم الاجتماعية: ويقصد بها ميل الفرد إلى غيره من الناس. فهو يحبهم ويميل إلى مساعدتهم، ويجد في ذلك إشباعا لرغبته.

القيم السياسية: ويقصد بها اهتمام حصول الفرد على القوة، فهو شخص يهدف إلى السيطرة والتحكم في الأشياء والأشخاص. وهذا لا يعني أنه من رجال الحرب والسياسة، لكنه قد يكون قائدا أو موجها في نواحي الحياة المختلفة يتصف بقدرته على توجيه غيره والتحكم في مصائرهم.

القيم الدينية: ويقصد بها اهتمام الفرد بمعرفة ما وراء العالم الظاهري، لأنه يريد معرفة أصل الإنسان ومصيره، ويرى أن هناك قوة خفية تسيطر على العالم الذي يعيش فيه. ويحاول الارتباط بهذه القوة بصورة معينة.

ب-أنواع القيم حسب الهدف:

تنقسم القيم على هذا الأساس إلى قيم غائية وأخرى وسائلية.

القيم الغائية: وتكون هدفا لذاتها، فقيمة السعادة مثلا تعد قيم غائية مطلوبة لذاتها.

القيم الوسائلية: وتعتبر تلك القيم وسيلة لبلوغ أهداف أخرى. فشراء سيارة مثلا لدى البعض يمثل وسيلة لتحقيق قيمة أخرى، تكمن في الحصول على مكانة مرموقة في المجتمع كالوجاهة. إلا أن التفريق بين القيم الغائية والوسائلية صعب جدا.إذ يرى الباحث الاجتماعي (كلاك هون) أن العلاقة بينهما، علاقة تداخل وتشابك وترابط وتلازم، وليست علاقة تتابع.[2]

---

[1] مراد زعيمي : علم الاجتماع –رؤية نقدية ، مؤسسة الزهراء للفنون المبعية بقسنطينة ، الجزائر ، 2004، ص186.

[2] حليم بركات: مرجع سابق،ص.ص،74,75.

ج- أنواع القيم حسب بعد الشدة:

ويمكننا التمييز بين ثلاثة أنواع من القيم من حيث الشدة والإلزام تتمثل فيما يلي:

القيم الملزمة أو القيم الآمرة الناهية: وهي تلك القيم التي تمس المصلحة العامة، المتصلة بالمبادئ التي تساعد على تحقيق الأنماط المرغوب فيها، التي تصطلح عليها الجماعة في تنظيم سلوك أفرادها من الناحية الاجتماعية والخلقية والعقائدية. وهي بهذه الطريقة تعد وسيلة فعالة للعمل على إدماج الفرد في مجتمعه، وتكسب الجماعة التجانس اللازم لتحقيق التكامل والتكافل الاجتماعي.

القيم التفضيلية: وهي القيم التي يشجع المجتمع أفراده على التمسك بها، لكنه لا يلزمهم بها إلزاما يتطلب العقاب الصارم الحاسم، الصريح لمن يخالفها. من أمثلتها الزواج المبكر وصلة الرحم، وإكرام الضيف واحترام الجار...وغير ذلك من العلاقات الرسمية. وإذا كان هذا النوع من القيم لا يبلغ درجة التقديس والإلزام، الذي تفرضه القيم الملزمة من فرض العقاب الصارم على من يخالفها، ليس معنى ذلك أنها ضعيفة الأثر في حياة الناس وسلوكهم. بل كثيرا ما يكون لها أثر بالغ في توجيه السلوك بواسطة أساليب الثواب والعقاب غير الرسمية التي يتعرض لها الأفراد الذين يلتزمون بها أو يخرجون عليها.

القيم المثالية: تعني القيم التي يرى الناس أنها مستحيلة التحقيق بصورة كاملة. لكنها تؤثر تأثيرا بالغ الشدة في توجيه سلوك الأفراد، مثل القيم التي تطلب من الفرد أن يعمل لدنياه كأنه يعيش أبدا ولآخرته كأنه يموت غدا وهي قيم تتطلب الكمال في أمور الدين والدنيا معا. وهذا عسير التحقيق، بل يكاد يكون مستحيلا عند المؤمنين بها، لكن أثرها عند هؤلاء قد يكون بالغا في توجيه سلوكهم.

د- أنواع القيم من حيث العمومية : وهي كالاتي:

القيم العامة: وهي تلك القيم التي يعم انتشارها في المجتمع كله بغض النظر عن طبقاته وفئاته المختلفة، وعن أنحائه الجغرافية من ريف و حضر. ومن أمثلة ذلك أضحية العيد، وإكرام الضيف، وصلة الرحم، والتربية الحسنة. ويتوقف انتشار القيم العامة في مجتمع معين على التجانس في أحواله الاقتصادية وظروفه المعيشية. ويكون تماسك ووحدة المجتمع بقدر ما يتضمنه من القيم العامة.

القيم الخاصة: وتتمثل في القيم المتعلقة بمواقف ومناسبات اجتماعية معينة أو بمناطق محدودة، أو بطبقة أو جماعة خاصة كالخطبة والزواج والولادة والختان. والاحتفال بعيد رأس السنة الأعجمية وهو ما يسمى(ناير). وقيمة الاحتفال بالمولد النبوي الشريف التي تختلف من منطقة إلى أخرى في مجتمعنا فهناك من يسميها(السبوع)، وهناك من يسميها(عيد المولد) . ومن أنواع القيم الخاصة أيضا قيم المركز والدور، وهي تلك القيم التي تتناسب مع المركز الذي يحتله الفرد، ويليق بالدور الذي يقوم به في المجتمع، فالشخص الذي يقوم بخدمة رسالة علمية كالأستاذ الجامعي أو رسالة دينية كالوعظ والإرشاد كالواعظ وإمام المسجد. كل هؤلاء يحتم عليهم المركز الذي يحتّله كل واحد منهم و الدور الذي يقوم به أن يتمسك بقيم خاصة معينة يتبناها ويبرمج سلوكه وفقا لها. كما توجد قيم خاصة بالجنس وأخرى خاصة بالسن. ومثال ذلك فقيمة تربية الأطفال خاصة بالمرأة في مجتمعنا، وقيمة الشجاعة خاصة بالرجل في ثقافتنا أما

القيم الخاصة بالسن فنلاحظ أن لكل مرحلة من العمر قيمها الخاصة بها، فللأطفال قيمهم الخاصة بهم، وللشباب قيمهم الخاصة بهم، وللكهول قيمهم الخاصة بهم، وللمسنين قيم خاصة. وتمر الأجيال في نموها بمراحل مختلفة، وكل مرحلة يصلون إليها يتبنون القيم المرتبطة بها، كما تعينها الثقافة التي يتبناها المجتمع الذي يعيش فيه هؤلاء الأفراد.

هـ- أنواع القيم من حيث الوضوح:

يوجد ثلاثة أنواع من القيم من ناحية الوضوح تتلخص في القيم الظاهرة أو الصريحة، والقيم الضمنية، والقيم التقويمية.

القيم الضمنية: التي تستخلص ويستدل عليها من خلال ملاحظة الاختيارات والاتجاهات التي تتكرر في سلوك الأفراد بصفة منمطة، لا بصفة عشوائية.فإذا لاحظنا في سلوك الفرد اتجاها معينا أو اختيارا معينا يتكرر بصفة منمطة، يمكننا أن نأخذ هذا الاتجاه أو هذا الاختيار دليلا على تمسك الشخص بقيم معينة...يعني أن.

الميزان الصحيح للقيم السلوك نفسه، ويظهر لنا ذلك من خلال وجهة النظر النفسية التي ترى أن القيم مقياسا للسلوك أو للعمل أو اتجاهات في السلوك أو العمل، أو هي السلوك الفعلي للأفراد في تفاعلهم مع بيئاتهم كما يدركون أنفسهم وهم يؤدون ما يؤدونه في مواقف حياتهم.والعبرة في القيم ليست بالكلام بل بالعمل والسلوك الفعلي. فقيمة الوطنية في الجزائر لا نشعر بها من خلال الحديث عنها،الذي قد يكون مزيفا لا يعبر عن الوطنية، لكننا نستطيع استخلاصها من تصرفات الأفراد وأفعالهم. تكون القيم الحقيقيّة، لأن تلك القيم التي يحملها الإنسان مندمجة في سلوكه

القيم الصريحة: المعلنة فليست دائما القيم الحقيقية، بل كثيرا ما تكون زائفة. فكثيرا ما ينطق الشخص أو الجماعة بقيم معينة، لكن ما يبدو عمليا في سلوك هذا الفرد أو هذه الجماعة يتنافى مع هذه القيم .فالدول الغربية مثلا مثل أمريكا وبريطانيا وغيرها من دول أوروبا أنها تعمل على ترسيخ قيم التطور والدفاع عن حقوق الإنسان والسلام لدى الدول العربية وغيرها، لكن ما نلاحظه أن قيمها الضمنية تكمن في الإبقاء على تخلف هذه الدول عن طريق الإبادة، والحرب وسياسة التفقير .وينبّهنا لابيير إلى شيء هام يتمثل في أنه من السمات المميزة للقيم المنطوقة أو الصريحة، خاصة ما كان منها مزيفا أنها غيرية ولرفاهية الآخرين، أي تبدو سطحيا كأنما تهدف إلى المصلحة العامة، لكنها في الحقيقة تخفي وراءها قيما أنانية، ومثال ذلك قيمة العولمة التي تبدو أنها جاءت لتطوير العالم والمساواة بين جميع الثقافات والشعوب، لكنها في الحقيقة تخفي وراءها ظواهر الاستعمار والسيطرة وإذابة كل ثقافات العالم في ثقافة واحدة هي الثقافة الأمريكية، وهذا ينطبق على كل الميادين الأخرى .وبالتالي تساوي العولمة بهذا المنظور الهيمنة الأمريكية على العالم بأسره.

و–أنواع القيم من حيث الدوام: وهي كالأتي:

القيم العابرة: تعني القيم العارضة السريعة الزوال كالقيم المرتبطة بالبدعة أو الموضة في اللباس، وطرق زخرفة البناء وتأثيث البيوت. يقول الباحث لابيير أن بعض القيم بطبيعتها سريعة الزوال، وهذه القيم، تتمثل في تلك القيم التي تلتصق مؤقتا إلى حين ببعض الأشياء أو الأعمال، كالاهتمام بأحدث لعبة الكترونية أو نوع معين من اللباس...الخ. ويروج للشيء نتيجة لذلك ويصبح بدعة أو موضة. وتعتبر هذه الأخيرة قيمة وسائلية للوصول إلى غاية معينة كجذب الانتباه والحصول على رضا الآخرين مثلا.

القيم الدائمة: ويقصد هنا الدوام النسبي يعني طول المقام. وهي القيم التي تعمر طويلا في أذهان الناس وتنتقل من جيل إلى جيل، مثل قيم العرف والتقاليد التي تتعلق بعادات اجتماعية مرتبطة بالماضي، وتستمد جذورها من تاريخه البعيد. لذلك فهذا النوع من القيم غالبا ما يتسم بصفة القداسة والإلزام لأنها تمس الدين والأخلاق،والحاجات الضرورية للناس، وتتعلق بالمصلحة العامة للمجتمع. لذلك ترسخ هذه القيم في المجتمع رسوخا يصعب استبدالها[1].

ز–أنواع القيم من حيث الطبيعة:

القيم المادية: تتمثل في القيم المتعلقة بالجوانب المادية كالمال وغيره من الملذات الحسية المختلفة، المتعلقة بشهوات الفرد وميوله. [2] ووردت هذه القيم في القرآن الكريم من خلال **قوله تعالى:**" اعلموا أن الحياة الدنيا لعب ولهو وزينة وتفاخر بينكم وتكاثر في الأموال والأولاد...". [3]و كل هذه القيم المادية ضرورية لنا ولا يمكننا الاستغناء عنها. لكن يجب أن يكون تحقيقها باعتدال ووسطية و إلا كانت سببا في الفوضى والفساد. ويرى الباحث(Sorley) أن سيطرتنا على هذه الماديات سيطرة غير مضمونة. ويعني بذلك أنه ليس هناك أسهل على الإنسان من مسايرة الرغبات، وطلب إشباع الحاجات العاجلة. حيث يكون المال ضروريا لسد حاجات المعيشة، وتحقيق الرغبات، كما يمكن استخدامه في توثيق الصلات بين الناس بالزكاة والصدقة، والتكفل بالخدمات الاجتماعية للأفراد والجماعات. لكنه غالبا ما يخرج عن سيطرة صاحبه، فينفقه على شهوات شخصية قد تضر بالمجتمع كشرب الخمر ولعب القمار والرشوة وغيرها، ويصبح بذلك مفسدة لضمائر الناس. وهكذا تتغير وظيفته من خدمة المجتمع إلى إفساده.

القيم الروحية : وتعني القيم المتعلقة بالأمور المعنوية الاجتماعية كالشرف والطاعة والمحبة، والصداقة والتعاون والوطنية والإيثار، وغيرها من القيم التي تحث عليها التربية والأخلاق. وكذلك القيم المنبثقة من الأديان وسائر النظم الإنسانية الأخرى كالعدل والعفة والسلام والصبر...وسائر القيم الاجتماعية التي يضحي فيها الفرد بنفسه في سبيل حفظ كيان المجتمع، وتعد كل تلك القيم روحية، وتكون أكثر دواما، وكلما كانت القيم مستقلة عن الأحوال المادية كلما كانت أطول بقاء. ويقصد بالدوام هنا الدوام النسبي،

---

[1] المرجع نفسه، ص.ص، 74,89.

[2] فوزيه دياب: القيم و العادات الاجتماعية، دارالنهضة، بيروت،1980،ص.ص 90,93 .

[3] سورة الحديد، الآية 20.

وطول فترة البقاء مقارنة بالقيم المادية، لأنها ترتبط بضبط النفس والتضحية بها في سبيل مصلحة المجتمع، وبذلك تتميز القيم الروحية باتجاهها نحو مصلحة الجماعة وسعادتها ورفاهيتها. وذلك خلافا للقيم المادية التي تتسم بالانسياق نحو الأنانية.

2- دراسة تحليلية للقيم

أ- المنظور الاجتماعي:

حاول العديد من علماء الاجتماع والاقتصاد إعراب عن الأصول الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للقيم مضفين إليها عنصرا طالما تجاهله الفلاسفة وبعض الاتجاه السيكولوجي الذين وقفوا عند حدود المصادر الفردية وحدها، هو أثر المجتمع وبنيته في نشأة القيم وصدورها ومدى تأثيرها.

فأصحاب المنظور الاجتماعي بحكم منهجهم العلمي مضطرون إلى دراسة القيم كما تبدو بالفعل في المجتمع البشري الذي يرتبط بمكان معين وزمن محدد، وبالتالي فإن القيم تتطور في نظرهم بتطور المجتمع الذي توجد فيه، فهي تكون بذلك قطعا نسبية متغيرة، غير أنهم يختلفون في التأكيد على نوع القوانين التي تكون أشد أثر في الإنسان، هل هي قوانين بيولوجية أم نفسية أم اقتصادية أم اجتماعية؟ لكنهم متفقون على أن أحكام القيمة تقبل الحكم عليها بالصدق أو الكذب من أدلة تجريبية.

فسوسيولوجيا القيم طرحت كأحد المحاور الرئيسية التي انشغل بدراستها العديد من الباحثين الاجتماعيين، حيث تجسد ذلك في كتابات الكثير من علماء الاجتماع المحدثين والمعاصرين إيمانا منهم أنه توجد علاقة،وظيفية بين القيم باعتبارها ظاهرة اجتماعية كسائر الظواهر الاجتماعية الأخرى رغم وحدة المنظور لدى هؤلاء العلماء في معالجتهم للقيم، إلا أنهم يختلفون في تفسير طبيعتها وأسباب تغييرها، لذلك ظهرت اتجاهات فكرية فرعية في الفكر الاجتماعي تنطوي تحت لواء المنظور الاجتماعي، محاولة تفسير القيم من حيث نشأتها ومصدرها واكتسابها وعلاقتها بالظواهر الاجتماعية الأخرى، فكان من ضيق مفهوم الحياة الاجتماعية حتى اقتصر على الأحوال الاقتصادية، وبالتالي وضع القيم في بنية الطبقة على نحو ما فعل "كارل ماركس" وأتباعه، أما الوظيفيون فقد رد البعض منهم القيم إلى الدين والتصورات الجمعية كما هو الحال عند دور كايم في حين تتحقق القيم في الأدوار والمواجهات والمواقف وهو ما يتضمنه الإطار المرجعي للفعل الاجتماعي عند تالكوتبارسونز وماكس فيبر، اما بيترم سور وكيم فيبحث من القيم من خلال تتبع الأشكال الثقافية بينما اهتدى إليها كل من ماكس شيللر وكارل مانهايم للسياق التاريخي[1].

ب-المنظور السوسيولوجي:

انتقد أصحاب هذا المنظور الكيفية التي كان يعالج بها أصحاب المنظور الفلسفي الموضوعات الاجتماعية والسيكولوجية، ومن بينها القيم فكان ينظر لها نظرة معيارية، لذا قصد هؤلاء المفكرون بدراستها دراسة علمية، وتحليلها تحليلا موضوعيا، وذلك على ضوء جملة من العوامل السيكولوجية

[1] صلاح قانصوه: نظرية القيمة في الفكر المعاصر، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، بدون طبعة، 1981، ص 163.

والاجتماعية التي تنشأ في ضوئها هذه القيم، باعتبار هذه الأخيرة تتغلغل في حياة الناس أفراد وجماعات، وترتبط بدوافع السلوك وغاياته، أي أنها تنبثق بين دوافع تفاعلها مع الأشياء وخبرتنا في مواقف معينة، غير أن هذا التصور يكشف عن تفاوت بعض النظريات من حيث تفسير وتحليل طبيعة القيم إن كانت تتسم بالجانب الفردي (السيكولوجي) أم ذات طبيعة اجتماعية، يؤكد أصحاب هذا المنظور على الصفة الفردية للتعبير عن القيم، ويعتبرونها أنماط من السلوك الإنساني، إذ تكشف بعض الدراسات السيكولوجية التي تتناول القيم بالبحث والتحليل الإطار العام النفسي في تفسيره لظاهرة القيم يستند إلى مجموعتين رئيسيتين من التغيرات، ترتكز الأولى على الفروق الفردية بين الأفراد كالجنس والنوع والذكاء وهي في هذا المنطلق من المدخل الفكري لعلم النفس الفردي الذي يهتم بالبناء النفسي للفرد[1].

ج- المنظور الفلسفي:

ويضم الفلاسفة والمفكرين العقليين الذين يتوخون إتباع المنهج العقلي في دراسة القيم، إذ يشتركون في إنكار التجربة كمصدر للمعرفة بالحقائق الثابتة والقيم المطلقة على السواء، أو وسيلة لإدراكها، بل العقل أو الحدس هو أداة إدراكها واكتشافها كما أنهم يرفضون الرأي القائل بذاتية الأحكام الخلقية ونسبية القيم وتغيرها بغير الظروف، ومن هنا يرون أخلاقية الأفعال إلى الحدس والعقل، ويقولون بالقيم العليا تقوم وراءها وتنتزع من طبيعة العقل البشري فتكون ملائمة لأسمى جانب في الطبائع البشرية كلها، تصدق في كل مكان وزمان، وتسمو على تغيير الظروف والأحوال، لا تستمد من الخبرة، ولا تستفتي التجربة في أمرها وهي تتمثل في مبادئ إنسانية خالصة يلتقي عن طريقها في كل زمان ومكان رغم الاختلافات التي تفرق بين بعضهم والبعض الآخر في المستويات الحضارية والثقافية، والدينية والطبقات الاجتماعية وغيرها مما يفرق بين الناس.

فالقيم عند أصحاب هذا المنظور وسيلة إلى غاية تقوم خارجها، بل هي بينة بذاتها أو شرها، وصواب الأقوال أو خطئها، وجمال الأشياء أو قبحها صفات كامنة في حقائقها، لا يتوقف وجودها على ذات صاحبها، فهي صفات موضوعية تقوم مستقلة عنا، لا يخضع وجودها لغير قوانينها الخاصة، وبالتالي لا تتغير الظروف الحضرية أو الاقتصادية أو الاجتماعية بوجه عام، ومن هنا كانت القيم كلية مطلقة ثابتة، وليست جزئية نسبية متغيرة، ومعنى هذا أنها باطنية ذاتية وغايات في ذاتها، وليست وسائل إلى تحقيق غايات أبعد[2].

---

[1] المرجع نفسه، ص 163.

[2] محمد الطاهر بوياية: دراسة الفاعلية من خلال بعض المؤشرات الثقافية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، قسنطينة، 2004، ص 83.

1- مقاييس القيم:

قيست القيم بالمقاييس المختلفة والمتعددة نذكر منها:

1/ مقاييس – أولبيرت فيرينون – ليندزي: ويشمل هذا المقياس القيم التالية:

- **القيم النظرية:** إن الاهتمام الرئيسي للشخص النظري هو البحث عن الحقيقة وهدفه الأول في هذه الحياة هو كيفية تنظيم وترتيب المعلومات والمعارف بطريقة عقلانية.
- **القيم الاقتصادية:** ويتمثل اهتمام الشخص الاقتصادي بإرضاء الحاجات البشرية وكذلك إنتاج وتسويق البضائع واستهلاكها، وتجميع الثورة المادية.
- **القيم الجمالية:** تشمل قيمة الشخص السامية في الشكل والتناسق وإعطاء وجهة نظر من حيث الرشاقة والمرونة.
- **القيم الاجتماعية:** تكمن في حب الناس لهذه القيمة، وهذا الحب في حد ذاته الشكل الوحيد والملائم للعلاقات الإنسانية.
- **القيم السياسية:** الشخص السياسي مهتم أصلا بالسلطة.
- **القيم الدينية:** الشخص المتدين هو الذي يدرك أن الكون هو من خلق الله تعالى.

2/ مقياس سوبر: ويشتمل على القيم التالية:

- **القيمة الإيثارية:** ترتبط بالعمل الشخصي الذي يساهم في الخدمة الاجتماعية.
- **القيمة الجمالية:** ترتبط بالعمل الذي يسمح للشخص بإنجاز أشياء جميلة تساهم في جمال العالم.
- **القيمة الإبداعية:** تشير للعمل الذي يسمح باختراع وتصميم وتطوير أفكار جديدة.
- **الميسرات العقلية:** تشير إلى العمل الذي يصنع الفرص في المستقبل.
- **الاستقلالية:** العمل بطريقة الشخص خاصة وبالسرعة المرغوب فيها.
- **المكانة الاجتماعية:** ترتبط بالعمل الذي يمنح للآخرين اكتساب الاحترام.
- **الإنجاز:** الوصول إلى نتائج ملموسة، إتمام العمل.
- **الإدارة:** يسمح العمل للشخص بوضع خطط ملائمة.
- **الاقتصادية:** ترتبط بالعمل الذي يتيح أجورا زهيدة.
- **الطمأنينة:** ترتبط بالعمل الذي يزود الشخص بالأمان للحصول على وظيفة في الأوقات الصعبة.
- **الظروف المحيطة:** ترتبط بالعمل الذي يمر بظروف جيدة.
- **العلاقات الإشراقية:** حيث يتم العمل تحت إشراف شخص عادل.
- **المشاركة:** العمل يجعل الشخص على اتصال بمن يحب من الآخرين.
- **طريقة الحياة:** تسمح للشخص بعيش الحياة التي يختارها.

- **التنوع:** العمل يعطي فرصته لفعل أنماط مختلفة من الوظائف. [1]

3/ مقياس جوردان: ويتكون من مقياسين رئيسيين يحتوي كل منهما على مقاييس فرعية وهي:

أ- القيم الشخصية: وتشمل:

- **القيم العملية:** تهتم بالغاية لممتلكات الآخرين.
- **الإنجاز:** يهتم بحل المشاكل الصعبة والوصول إلى إنجاز عالي.
- **التنوع:** عمل أشياء جديدة.
- **الترتيب:** العمل وفق برنامج.
- **الحسم:** لدى الشخص قرار ثابت للوصول للهدف.
- **التوجه نحو الهدف:** أن يكون لدى الشخص هدف واضح.

ب-القيم الداخلية للشخص: ويشمل:

- **المؤازرة:** أن يعامل الشخص بلطف وتفهم.
- **الامتثال:** عمل ما هو مقبول اجتماعيا.
- **الاعتراف:** النظر إلى الشخص بعين الاعتبار في أخذ قراراه بنفسه.
- **الإحسان:** عمل الأشياء للآخرين أي المساعدة.
- **القيادة:** امتلاك السلطة على الآخرين[2].

جـ- مقياس قيم العمل وولاك: لقد شارك في تصميم هذا المقياس أربعة باحثين وهم: وولاك جوديل وتيجنيج، سميث عام 1971، وصرف جل اهتمام هذا المقياس نحو العمل أكثر من اهتمامه بعملية التفاعل بين عدد الأفراد سواء داخل جماعة مهنية أو داخل بعينة من مجالات العمل المختلفة.

ويتألف من ستة مقاييس نوعية، يقيس كل منها قيمة واحدة من القيم الست المرتبطة بالعمل، ويضمن أربع وخمسون عبارة مقسمة بالتساوي من حيث العمل على المقاييس الست الفرعية كما جاء ترتيبها على النحو التالي: الفخر بالعمل، الاندماجية في العمل، أفضلية العمل، القيمة الاجتماعية للعمل، القيمة الاقتصادية للعمل، السعي للترقي والترفيع الوظيفي.

واختبر الباحثون هذا المقياس بإجراء مسح شامل لقيم العمل بحيث تتضمن المقاييس الفرعية الست البعدين الصريح والضمني فتختص المقاييس الثلاث الأولى بقياس البعد الضمني للقيمة ويختص

---

[1] جابر بن عبد الحميد، أحمد خيري كاظم: مناهج التعليم في التربية وعلم النفس، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، بدون طبعة، 1989، ص ،ص 191 195.

[2] عطية محمود هنا: اختبار القيم واستخداماته كدراسة التعليمات، دار القلم، الكويت، بدون طبعة، 1986 ، ص 26.

المقياسان الرابع والخامس بالبعد الصريح لها ويختص المقياس السادس بقياس البعدين الصريح والضمني للقيمة، واتخذ هذا المقياس صورته النهائية بعد دراسات متأنية لاختبار صدق المحتوى مع الاستعانة ببعض المتغيرات الديمغرافية في التحليل مثل: النوع، العنصر، المستوى التعليمي، الأصول الريفية والحضرية، المستوى المهني[1]

4- القيم العمالية في المؤسسات الجزائرية:

أ- قيمة العمل :

إن أهم تغير طرأ على العمل في ظل التصنيع هو الإنتقال من الطابع الزراعي والحرفي إلى الطابع الصناعي والتكنولوجي وهو ما أدى إلى " انخفاض نسبة السكان العاملين في الزراعة مع زيادة ملحوظة في دوران العمالة والتمايز والتخصص في البناء المهني "، وساهم التصنيع في رفع مستوى معيشة العامل بما منحه له من امتيازات من أجر ومنصب عمل مستقرين وخدمات وذلك للأهمية التي تتمتع بها قوة العمل البشرية في سير العملية الإنتاجية لأن حجم ومستوى الإنتاج الصناعي يتحدد من خلال عدد ومستوى الأداء المهني للعمال.

إن كل هذا أدى إلى حدوث تحسن في أوضاع العمال وارتفاع قدرتهم الشرائية مما زاد من إقبالهم على استهلاك السلع المتنوعة المطروحة في الأسواق.

وبما أن العمل هو مصدر الدخل فإنه قد أصبح يلعب دورا هاما في تشكيل نوعية حياة العامل وتحديد المكانة الإجتماعية له ، فقد أصبح هو المحدد لذاتية الفرد والمكانة التي يحتلها في المجتمع لأن الفرد يعرف بمهنته وليس بعائلته .

كما أنه يمثل مصدر ثقافة الفرد وتزويده بالمعارف والخبرات فالعمل إذن " يزود الفرد بالمورد المالي وبمكانة وعلاقات إجتماعية مع الأفراد والمجتمع كما يزوده كذلك بالخبرات من خلال التجارب والصعوبات والتحديات التي يواجهها يوميا في مكان العمل، وبالتالي أصبح العمل يحظى بالتقدير والإعتزاز،لأنه يعتبر ضرورة إجتماعية ونفسية "فالفرد يحرص على العمل ليس فقط للهدف المادي ولكن بصفة أساسية لأن العمل نشاط إجتماعي يوفر للفرد الوضع الإجتماعي والهيبة ويربطه بثقافته وبمجتمعه"،كما أنه " يمثل مظاهر السلوك اليومي الذي تدور حوله كافة الأنشطة الإنسانية في المجتمع وهو أسلوب من أساليب معيشة الإنسان بهدف تحقيق غايات الفرد والجماعة"[2].

---

[1] المرجع نفسه، ص 26.

Moore, Wilbert E et Hoselitz Bert, F,(1963).**Industrialization et societe**,Mouton ،1،،1986 UNESCO

ب- **احترام الوقت:**

إن العملية الإنتاجية الصناعية وبسبب تعقدها وانقسامها إلى سلسلة من المهام مترابطة ومتكاملة فيما بينها ، يجعل أي خلل في إحدى مراحل الإنتاج يهدد العملية بأكملها ،وهو ما يستلزم التنسيق والتنظيم الدقيق، وهنا يلعب الوقت عنصرا هاما لضمان نجاح سيرها ولهذا تصبح قيمته " ذات أهمية إنتاجية أساسية في العملية الصناعية وأي تأخير في الوقت يؤدي إلى انخفاض في الإنتاج بالإضافة إلى أن العمل الصناعي المعقد يتطلب دقة كبيرة في احترام الوقت أثناء عملية الإنتاج لأن العامل يكون حلقة في سلسلة الإنتاج وعمله يكمل عمل الآخرين المشاركين في العملية الإنتاجية" ، فالعمل الصناعي يتطلب " احترام وقت العمل والمواظبة ، لأن تغيب فرد واحد قد يؤدي إلى اضطراب الإنتاج وهو ما لا يمكن التسامح معه" ، لذلك يجب على العامل أن " يبتعد عن التأخير والغياب والتلكؤ والعناءوعدم الإمتثال للأوامر واللامبالاة"، وهذا عكس ما كان سائدا في النظام الحرفي أو الزراعي حيث كان العامل حرا في تحديد وقت العمل بما يتناسب مع ظروفه وكانت وحدة العمل الزمنية هي السنة أو الموسم ، كما كان الزمن هو المتحكم في عملية الإنتاج لأن طبيعة الإنتاج الزراعي أوالرعوي مثلا كانت تتم بمعزل عن تدخل إرادة الفلاح أوالراعي في ذلك بل أن عنصر الزمن هو المتحكم، أما في المصنع فإن العمل يتم بلا انقطاع وبوقت زمني محدد حيث تحسب وحدة العمل بالأسبوع أو الساعة لذلك ينظر للوقت "كأحد الموارد الأساسية في الإنتاج والتي يجب استثمارها بشكل كفء".

ولهذا السبب فإن العامل بمجرد التحاقه بالعمل يزود بجدول زمني خاص يلزمه بالإلتحاق بالمصنع ومغادرته في وقت معين تحدده الإدارة ، ويجب عليه الإلتزام به ،فهو إذن لم يعد حرا أو مخيرا بين العمل والراحة بل إنه مجبر على الإنصياع لنظام معين ولمواعيد محددة ،وإلا تعرض للعقوبة لأنه " لايعمل حسب رغبته وإنما يجب أن يتوافق مع فكرة يوم العمل وأسبوع العمل كما يجب عليه في أدائه لوظيفته أن يتماشى مع نظام الآلة وليس مع نظام جسمه وعقله" [1] .

ج- **قيمة المسؤولية:**

لقد أدى تقسيم العمل الجديد في المصنع إلى تفتيت العملية الإنتاجية وانقسامها إلى مراحل متعددة مما ترتب عليه مهام دقيقة ومتخصصة حيث يضطلع كل فرد بأداء مهمة معينة و" يتوجب على الأفراد أن ينتظموا حول وظائفهم استنادا إلى تخصصهم، ويتم تحديد مسؤولية العمل في سيرورة متناسقة"، وهو ما يجعل الفرد مسؤولا عن نتائج أعماله أمام الآخرين لأن ذلك يعبر عن جهوده الفردية مادام لكل واحد مهمة يقوم بها، فهو يكون بمفرده مع الآلة مما يستدعي ضرورة الإعتماد على النفس وأداء مهمته والتي

[1] إسماعيل قباري محمد: علم الإجتماع المعاصر، منشأة المعارف ،الاسكندرية، مصر، 1987،ص 125.

تتكامل مع المهام الأخرى لتحقيق تمام العملية الإنتاجية بأكملها ،وأن أي خلل يصيب واحدة من المهام يمتد ليمس عملية الإنتاج بأكملها.

إن هذا عكس ما كان سائدا في العملية الإنتاجية السابقة للتصنيع والتي كان يسودها تقسيم بسيط للعمل ، وكان يتم أداء الأعمال بطريقة جماعية لذلك لم يكن الفرد يسأل عن نتائج أعماله وهو ما جعله يحتمي بالجماعة ولا يتمتع بروح المسؤولية الفردية .

وهكذا فإن نظام المصنع يمنح كل فرد جزءا من المسؤولية يتناسب مع المهمة التي يؤديها ومكانته في سلم التدرج المهني ، لأنه في الآخر سوف يساءل الجميع عن نتائج العمل، وهو ما يجعل العامل يشعر بالمسؤولية والرغبة في رؤية المصنع الذي يعمل فيه ناجحا وذلك عن طريق " الاعتقاد في ضرورة العمل المنظم فضلا عن المسؤولية الفردية لإنجاز واجبات عمل محددة كما يصاحب ذلك اعتقاد آخر مؤداه أن الأخذ بالقيم الرشيدة يعد مطلبا حيويا لإنجاز الأهداف والتقدم الإقتصادي"[1]

د- قيمة الانتماء للمؤسسة:

إن نظام المؤسسة الذي يتميز بتجميع عدد كبير من العمال في مكان واحد حيث يقومون بأداء العملية الإنتاجية ، ويكونون قريبين من بعضهم البعض ، ويخلق هذا القرب مشاعر من المودة بين العاملين. كما أن المصنع أصبح يشكل جزءا من حياة العامل إذ يقضي فيه تقريبا كل نهاره، وبذلك تنشأ مشاعر الانتماء والولاء له والتقدير والاعتزاز به،ويتجلى ذلك في الشعور بالمسؤولية اتجاه مصنعه والعمل على تحقيق نجاحه وتقدمه .

هـ- شعور العمال بهويتهم:

أحدث التصنيع " تحولات هامة للغاية في تركيب قوة العمل وزيادات كبيرة في حجمها وتنوعها ، وقد نمت بناءه على هذه التطورات في مجال الصناعة زيادة ملحوظة في قوة العمل المدينية "وبهذا ظهرت فئة جديدة في المجتمع هي فئة العمال ، كما نشأت علاقة بين العمل والمكانة الإجتماعية ،إذ يعتبر الأول الأساس الذي يستند عليه الثاني وهو ما يؤدي إلى خلق طبقات إجتماعية و" بما أن الصناعة تساهم بقسط كبير في التركيب الوظيفي والتمايزات في المجتمع فإن لديها تأثير كبير على تشكل الطبقات "إذ بفضلها" تتهيأ فرص زيادة الدخل وتعليم الفرد واكسابه المهارات التي تزيد من كفاءته وهذه الظروف تتجلى في الغالب في بعض الخصائص الإجتماعية والسكانية والتي من أهمها التباين المهني وازدياد تقديس العمل وتعقد نسق التدرج والحراك الإجتماعي " كما ظهرت الطبقة الوسطى التي تكونت في البداية " من المقاولين الصغار ، المسيرين من ذوي الدخل المتوسط ، الأجراء من العمال المهرة ، التقنيين ، الحرفيين المهرة ، والذين ملؤوا الفراغ في المسافة الإجتماعية بين البروليتاريا وأرباب العمل ونخبة

[2] جلبي ،علي عبد الرزاق: علم إجتماع الصناعة، دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية، مصر،1983، ص 38.

المحترفين "،وبهذا ساهم التصنيع في خلق تشكيلة إجتماعية جديدة هي فئة العمال والتي تعد أهم قوة في المجتمع نظرا لأنها العنصر الهام في العملية الإنتاجية.

وبسبب احتكاكهم ببعضهم البعض واشتراكهم في نفس الظروف الفيزيقية والاجتماعية والاقتصادية ، والخبرة وتزايد التعليم ، يتولد لدى العمال وعيا طبقيا "حيث يشعرون بأنهم مختلفون عن غيرهم ويصبح المصنع في نظرهم مكانا يمكن فيه لجماعتهم الخاصة أن يساوموا إدارتهم على الأجور أو غير ذلك من الشروط"، واكتسبت هذه الجماعة الخاصة فيما بعد طابعا رسميا هو النقابة ، والتي تمتلك عدة وسائل تعبيرية للحصول على مطالبها كالمفاوضات والاحتجاجات والإضرابات...الخ[1]

و- قيمة النجاح :

نظرا لسيادة العلاقات المادية وما نتج عنها من سعي في الحصول على المال، فإن النجاح هو الآخر اكتسب مفهوما جديدا إذ أصبح يستند على معايير ومقاييس أخرى، حيث يعتبر الجانب المادي مؤشرا على النجاح،" ويترجم ذلك في السعي لتجميع الثروة وتقديس العمل الذي يعتبر مصدرا للدخل حيث أن المجتمع يقدر الفرد الذي ينجح ويتفوق في عمله"،ويبدوذلك من خلال ." الفلسفة السائدة و هي أن المال والنجاح هما المكافأة للذين أثبتوا أنفسهم في الميدان ولا عذر لمن بقي فقيرا لأن ذلك دليل التكاسل والتهاون في العمل "[2] .

5-اثر القيم على العاملين في المؤسسة الجزائرية.

تؤثر القيم التنظيمية على أنشطة المديرين و الأفراد الذين يشتركون في صنع القرارات لذا يعمل هؤلاء على تطوي وتعديل القيم التي يمتلكونها في منظماتهم بما يحقق الأهداف المطلوبة.

و من الأمور الحيوية أن يدرك المدراء القيم العليا لموظفيهم حيث أن معرفة تلك القيم هو أمر مهم في الحياة العلمية للموظفين، فهناك قيم يسعى كل فرد في عمله إليها، على أن المديرين الذين يتمتعون بشخصيات قوية تؤثر قيمهم فيهم سلبا أو ايجابيا على الأجهزة التي يديرونها .

حيث يرى سوميرس (somers) بأن القيم التنظيمية التي تسعى إلى رقي المبادئ الأخلاقية في التنظيم، تحصد عدد من الفوائد الهامة، وتحقق أقل الأخطاء في العمل، وأعلى درجات الالتزام الوظيفي، وتشمل التنظيمات الرسمية و غير الرسمية و تصبح المبادئ السلوكية للعاملين[3] .

---

[1] القريوني ،محمد قاسم: السلوك التنظيمي، دار الشروق ،عمان، ط3 ، 2000، ص158.

[2] بوفلجة غيات : مبادئ التسيير البشري ، دار الغرب، وهران، 2004 ،ط2، ص11.

[3] السلمي علي:إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1997، ص 193.

ويشير البعض إلى وجود تأثير متبادل بين القيم و القواعد السلوكية إذا تؤثر القيم في خلق قواعد سلوكية تتماشى مع تلك القيم، فالعرف و القواعد الحضارية، وما يحرمه المجتمع كلها قواعد تحكم سلوكنا، و توجب احترام الأفراد لها كقيم اجتماعية [1].

ويذكر مقدم أن تأثير القيم في السلوك يتوقف على قوة الحاجات من جهة وهذا لارتباط القيم بالحاجات، و من جهة أخرى يتوقف على الظروف الخارجية و قوتها ومعنى ذالك أن الفرد يتأثر في تقويمه للأشياء بأوضاع معينة ومعايير خاصة تمليها عليه الظروف المحيطة ببيئته الدينية و الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية وهذه هي التي تحدد السلوك و التصرفات، ويرى عامر أن الوصول للقيم التي تؤثر في صنع القرار المطلوب يجب أن تحدد من خلال :

– **تحديد الأهداف :**

حيث يؤثر الحكم عل القيم عند اختيار و توزيع الأولويات على العمل المطلوب انجازه

– **تحليل البيانات :**

تؤثر القيم التي يحملها الفرد على نوع المعلومات التي يجمعها وثقته في مصدرها وإدراكه لمعانيها وتفسيره لها.

–**وضع البدائل :**

يتدخل الحكم ألقيمي عند التفكير في البدائل، فلا يفكر في بدائل تتناقض مع القيم التي يؤمن بها .

–**تنفيذ القرار :**

تؤثر القيم التي يحملها المديرون على اختيار الوسائل الملائمة لتنفيذ القرار الذي وقع عليه القرار.

–**التقييم والمتابعات:** يتدخل الحكم ألقيمي عند بحث النتائج وتقويم درجة فعاليتها وقياس الأخطاء أو الفروق[2].

أما فينجان فيؤكد على أهمية الالتزام بالقيم ككل، فضلا عن التركيز على تنسيق القيم في هرم السلطة التنظيمية حيث يذكر أن الالتزام بالقيم ككل تأثر تأثير مستمر وفعال، و أن القيم المرئية لدى العاملين تشكل أهمية كبرى كالتعاون، و العدل، و التسامح، و الاستقامة الأخلاقية حيث يذكر أنه من الصعب تخيل وجود أفراد يودون أن تكون معاملتهم خيالية من هذه القيم في التنظيم .

وبما أن القيم يختلف تأثيرها على الأفراد باختلاف الثقافات فا القيم العربية و الإسلامية تختلف عن القيم الغربية حيث ينظر إليها نظرة تكاملية للفكر الإسلامي إزاء القيم المستمدة من شيعتها الإسلامية هدفها بناء مجتمع يسوده القيم و المثل العليا التي تحرص على تنشئة الإنسان وفق لمجموعة القيم التي يضمنها الدين الإسلامي[3].

[1] زويلف مهدي: إدارة المنظمة " نظريات وسلوك"، دار مجدلاوي، عمان، 1996، ص227.

[2] عامر سعيد: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز سرفس، القاهرة، 1996، ص151.

[3] طهطاوي سيد احمد: القيم التربوية في القصص القرآني، دار الفكر العربي، القاهرة، 1996، ص58.

خلاصة:

القيم عبارة عن مبادئ وضوابط تحدد تصرفات الأفراد والجماعات أخلاقيا ونفسيا وتاريخيا، وهي عبارة عن مقاييس يضعها الفرد للتأثير في الظواهر والعمليات الاجتماعية .

و من حيث أهمية القيم، نجد نوعين رئيسين من القيم في المجتمع تندرج تحتهما أنواع كثيرة أخرى، يتمثلان في القيم الغائية التي تكون غاية أو هدفا في حد ذاتها وغالبا ما تكون مطلقة ,عندما يتمسك بها الفرد يكون هدفه تحقيقها هي بالذات و القيم الوسيلية، التي يتخذ الأفراد من الامتثال لها أو التمسك بها وسيلة لبلوغ أهداف أخرى.

إن السلوك الاجتماعي يقوم على ثلاثة مقاييس تتلخص في الدور والوضع الاجتماعيين، وأثر الأفكار والمبادئ والقيم في السلوك الذي يصدر عن الفاعل الاجتماعي .ويبرز لنا ذلك أن القيم تربط بين الاتجاه والسلوك الاجتماعي بطريقة تفاعلية، و لهذا تتميز القيم بخصائص متعددة كالنسبية ,وتنظيم العلاقات بين الأفراد ,و الاستمرار النسبي .

للقيم أنواع كثيرة فقسمها العالم الأمريكي سبرينجر حسب المضمون إلى القيم النظرية و الاقتصادية,و القيم الجمالية ,و الاجتماعية ,أما حسب الهدف تنقسم على هذا الأساس إلى قيم غائية وأخرى وسائلية .وهكذا حتى أصبح لها وظائف عدة منها اجتماعية فهي تتغير حسب تغير ظروف المجتمع نظرا لنسبيتها، وذلك نتيجة لتفاعل الفرد مع المحيط الذي يعيش فيه .أما الوظيفة التوجيهية تكمن في توجيه الأفراد والجماعات نحو اتجاهات معينة لتحقق إرضاء حاجاتهم الروحية والمادية.أما الوظيفة التفضيليه فهي تقوم بوظيفة تفضيلية في المجتمع، من خلال الكم الهائل من القيم الموجودة فيه، مما يتيح للأفراد فرصة الاختيار بين بدائل إيجابية وصالحة لتنظيم المجتمع وإرضاء الأفراد والجماعات فيه.

أما مصادر القيم كثيرة ومتنوعة حسب انتشارها واختلافها، ونسبيتها من فئة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر، تبعا للمجالات والأنظمة التي يتكون منها المجتمع.

وتختلف مصادر القيمة حسب اختلاف مجالات العلماء الذين يدرسونها .منهم من يرى أن مصدرها الأفكار العقلية المجردة كالفلاسفة، الذين يرون أن القيم ثابتة لا تتغير ومنهم من يرى أن مصدرها المجتمع والخبرات، ومنهم من يرى أن مصدرها الفرد.

الفصل الرابع:
نظام بطاقة الشفاء

الفصل الرابع: نظام بطاقة الشفاء.

تمهيد

المبحث الأول: تقديم بطاقة الشفاء.

1- التركيبة العامة للنظام والمعلومات الموجودة فيها.

2- مراحل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.

3- أنواع البطاقة ومجالات استعمالها.

4- أهمية بطاقة الشفاء.

5- أهداف نظام بطاقة الشفاء.

المبحث الثاني: علاقة نظام بطاقة الشفاء بالقيم العمالية.

1- العمال في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

2- فوائد بطاقة الشفاء على المؤمن.

3- العدالة التنظيمية في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.

4- بطاقة الشفاء وزيادة الولاء للعمال.

5- الالتزام لدى العمال في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء.

خلاصة.

تمهيد :

يعتبر نظام بطاقة الشفاء، من بين أهم المحاور التي تقوم عليها عمليات الإصلاح التي أخذها القطاع على عاتقه، هو – في الواقع ثمرة لجهود حثيثة و متواصلة. فهو نظام عصري للتسيير، يجمع بين تقنيات الإعلام الآلي والإلكترونيك والاتصالات السلكية واللاسلكية مرتكزا على أحدث التكنولوجيات وأدقها، مشكّلا بذلك همزة وصل بين هيئة الضمان الاجتماعي والمؤمن له اجتماعيا ومهنيي الصحة ، سهلت على المستفيدين خدمات مهمة دفع واسترجاع مستحقاتهم دون الوقوف لساعات طويلة في الطوابير، وكان دخول البطاقات في الخدمة شهر أفريل 2007 ومست العمليات في شطرها الأول خمسة ولايات تجريبية وهي ولاية: عنابة، بومرداس، المدنية، أم البواقي، تلمسان، قبل أن يتم تعميمها على المستوى الوطني في مرحلة ثانية لتشمل كل الولايات.

وقد عرفت خدمة بطاقة الشفاء توسعا ونجاحا كبيرين بسبب إقبال المؤمنين على خدمة الجديدة لسهولة استعمالها ومزاياها العديدة، ومن جهة أخرى فان العديد من الأطراف الفاعلة في العملية من الأطباء مراكز استشفائية وصيادلة لقناعتهم بصدى فعالية العملية قد انضمت إلى النظام المتحدث.

ومما لاشك فيه أن التغيرات الملحوظة في التكنولوجيا يؤدي إلى تغيرات جذرية في أنواع العمل والمهارات التي تحتاج إليها المنشآت وسوف تزداد أهمية هذه التكنولوجيا لانها ستسهل على العمال عملهم كما تزيد من التزامهم و ولائهم للمؤسسة من خال تطبيق عدالة تنظيمية من طرف المسؤولين المتواجدين في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

المبحث الأول: تقديم بطاقة الشفاء.

1- **التركيبة العامة للنظام:** إن نظام بطاقة الشفاء يتكون من هياكل تقنية:

- نظام إلكترونية قوية توفر حماية كاملة لبطاقة المعلومات.
- بطاقة للمؤمن.
- مفاتيح لمهني قطاع الصحي.
- جهاز لقراءة البطاقة.
- إن بطاقة الشفاء تعتبر صالحة لمدة خمسة سنوات على الأقل و لها ذاكرة تقدر بـ (32ko) التي تمكنها من الاحتفاظ بأكبر عدد من المعلومات و تجيب على المقاييس والمواصفات العالمية iso و تشمل على مقياس بالاحتفاظ بالصورة حيث أنها تعتبر بطاقة ديناميكية يمكن أن تتطور وفق المعلومات الجديدة.

1-2- المعلومات الموجودة في البطاقة: إن المعلومات المسجلة في البطاقة متنوعة تتمثل:

أ- **المعلومات الإدارية:**

- عناصر التعريف على الهوية.
- عناصر التعريف على ذوي الحقوق وهيئة الانتساب.
- مركز تواجد المؤمن.

ب- معلومات حول الحق في التعويض:

- طبيعة الاداءات التي يمكن لذوي الحقوق الاستفادة منها.
- طبيعة الأداءات التي يمكن للمؤمن الاجتماعي الاستفادة منها.
- تاريخ نهاية الحق في الاداءات بالنسبة للمؤن وكل فرد من ذوي الحقوق.
- نسبة التعويض للأداءات لكل مستفيد.

ج- معلومات الطبية: و هي متعلقة فقط بالمؤمن الاجتماعي :

- تاريخ العقود الصحية المعوضة .
- المعلومات التقنية المرتبطة باستعمال البطاقة و حمايتها .

د- مفتاح ممتهني الصحة:

هو مفتاح يصدره الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و تتضمن معلومات خاصة بالممتهن و مكان نشاطه ووضعيته التعاقدية، يسمح هذا المفتاح بالتحصل علي البرامج و المعلومات المتوفرة ببطاقة الشفاء يسلم هذا المفتاح إلى مختلف ممتهني الصحة. تتضمن مفتاح أخصائي الصحة (مفتاح قابل للإزالة usb) المعلومة التالية:

- هوية موظف الصحة (الاسم، اللقب، الرقم الاستدلالي)
- رمز مركز الدفع و الملحق بـه.
- رقم مجلس التنظيم .
- مكان ممارسة النشاط المهني (مستشفى عيادة متعددة الخدمات مركز طبي اجتماعي)
- مفاتيح التوقيع و التوثيق.

2- **مراحل تطبيق نظام بطاقة الشفاء:**

انطلاق المشروع كان في 03 جويلية 2006 (إمضاء العقد) و أولى البطاقات تم إنجازها في أفريل 2007 شرع في تطبيق نظام الشفاء عبر ثلاث مراحل:

أ- **مرحلة التحضير:** و فيها تم تركيب التجهيزات، فلإنجاز البطاقات وضع مركز التشخيص الفردي المطابق للمقاييس العالمية في الاختصاص، هذا المركز مكلف بإدخال المعلومات في البطاقة المرتبطة بالتعريف بالمؤمن و ذوي الحقوق و كذلك معلومات حول المهنيين.

ب- **المرحلة النموذجية:** خصصت من اجل البدء في العمل بهذا النظام تدريجيا خمس ولايات نموذجية و هي وكالة عنابة، وكالة أم بواقي، وكالة بومرداس، وكالة المدية، وكالة تلمسان.

ت- **مرحلة تعميم النظام:** بالموازاة مع مواصفات التقنية تحقيق المشروع تطلب استعمال ورشات جديدة تحمل كذلك:

- مراجعة النظم و طرق العمل المدرجة.
- مرافقة المشروع بوضع نظام قانوني مطابق.
- انجاز برامج للإعلام و التكوين الداخلي و الخارجي.

جدول (1) : يبين أهم المراحل التي مر بها المشروع.

الفترة	المرحلة
14 أغسطس 2005	نشر الإعلان عن مناقصة
01 أكتوبر 2005	فتح الأظرفة
19 فبراير 2006	التقويم التقني و المالي
14 مايو 2006	اختيار الممون
03 يوليو 2006	توقيع العقد
19 يوليو 2006	انطلاق الدراسات التقنية
سبتمبر 2006	انطلاق أشغال تهيئة مركز الشخصنة
فبراير 2007	استلام مركز الشخصنة
يناير 2007	إطلاق إجراءات التعميم
19 أبريل 2007	تدشين مركز الشخصنة
مايو 2007	انطلاق إنتاج البطاقات
يونيو 2007	توزيع أولى البطاقات
03 يوليو 2007	استلام أولى الفواتير الإلكترونية
يناير 2009	التعميم إلى باقي الوكالات
01 أغسطس 2011	توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية إلى كافة فئات المؤمن لهم اجتماعيا الحائزين على بطاقة الشفاء بإقليم الولاية
03 فبراير 2013	تعميم استعمال بطاقة الشفاء في إطار نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني.

3- أنواع البطاقة و مجالات استعمالها:

3-1- يوجد ثلاثة أنواع من البطاقة:

أ- **البطاقة العائلية:** تشمل معلومات عن المؤمن وذوي الحقوق البطاقة تحمل التعليمات لكل المستفيدين (10تعليمات) لكل مستفيد.

ب- **بطاقة ذوي الحقوق الخاصة بالعائلة:** التي يزيد عدد ذوي الحقوق بالإضافة إلى المؤمن الاجتماعي عن ستة أفراد.

ت- **البطاقة الشخصية:** يمكن منح البطاقة في بعض الحالات منها:

- إذا كان للمؤمن مرض مزمن فله حق فيها.
- إذا كان المؤمن و ذوي الحقوق لا يقيمان في نفس المنطقة.

3-2- مجالات استعمال بطاقة الشفاء: تختلف مجالات استعمال بطاقة الشفاء من حيث:

أ- عند الطبيب: يقدم المريض بطاقة الشفاء إلى ممتهني الصحة الذي يدخلها جهاز قارئة البطاقة حتى تتمكن من الاطلاع على هوية المريض و حقوقه، فيمكن قراءة البطاقة بفضل التوصيل المتزامن من المفتاح و بطاقة شفاء بالحاسوب بعد معاينة المريض يقوم الممتهن بإعداد الفاتورة الالكترونية والوصفة الطبية يعيد بعدها البطاقة إلى المؤمن ونسخة من الوصفة الطبية,يقوم الممتهن دوريا بإرسال الفواتير الالكترونية عن طريق الشبكة الداخلية للصندوق إلى مركز التخليص.

ب - عند الصيدلي: يقدم المؤمن بطاقة شفاء مرقمة بوصفته الطبية,يقوم الصيدلي بإدخال بطاقة المؤمن في القارئ و تلك الخاصة بمفتاح ممتهن الصحة بالحاسوب و منه يسمح له بـ:

- معرفة المريض.
- معرفة حقوقه في الأداءات.
- تدوين قائمة الأدوية.
- إعداد و إمضاء الفاتورة الاكتروينة .

و من ثمة تعاد البطاقة إلى المؤمن مع تسليم الأدوية بعد نزع الإتوات يقوم الصيدلي بإرسال الفواتير الاكتروينة وهي نفس الخطوات التي أنتجها الطبيب سالفا، زيادة على هذا يقوم الصيدلي بتسليم الوكالة الوصفات الطبيبة التي ترفق باتوات الأدوية المسلمة عند المراكز الاستشفائية (عامة أو خاصة)، يقوم المريض عند دخوله إلى مؤسسة من مؤسسات الصحة(عامة أو خاصة)بتقديم بطاقة إلكترونية للسماح بالتعرف على هوية المؤمن أو أحد ذوي الحقوق و كذا معرفة حقوقه في التعويض، تقوم المؤسسة بإعداد الفواتير و من ثم يسترجع المؤمن بطاقته و تسلم له عند الضرورة وصفة طبية.

تقوم المؤسسة الاستشفائية بنفس الخطوات التي يقوم بها الطبيب و الصيدلي بالنسبة لإرسال الفواتير الإلكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي.

معالجة الملفات من قبل صندوق الضمان الاجتماعي و دفع المستحقات:

تتطلب معالجة الملفات من طرف مركز الدفع:

- مطابقة المعطيات الموجودة على الفواتير الالكترونية مع المستندات المودعة الخاصة بالأدوية لمطابقة الوصف مع نوع العلاج .
- وجود الإتاوة مدة صلاحيتها......
- التحقق والتوثيق الخاص بالتوقيعات الإلكترونية (مهن الصحة المؤمن) عند صدور الفواتير الإلكترونية.

4- أهمية بطاقة الشفاء:

يتضمن برنامج قطاع الضمان الاجتماعي ثلاث(03) محاور كبرى هي:

- المحور الأول: عصرنة تسيير هيئات الضمان الاجتماعي.
- المحور الثاني: تحسين نوعية الخدمات لفائدة المؤمنين الاجتماعيين.
- المحور الثالث: الحفاظ على التوازن المالي لمنظومة الضمان الاجتماعي.

يأتي مشروع البطاقة الالكترونية و الذي تدرج ضمن المحور الأول ليكمل سلسلة من الانجازات التي تم تحقيقها في مجال عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي:

- كتعميم استعمال الإعلام الآلي.
- تثمين الموارد البشرية عن طريق التكوين و تحسين المستوى.
- تقريب هيئات الضمان الاجتماعي من المؤمنين عن طريق توسيع شبكة الضمان الاجتماعي.
- إصلاح هيئات الرقابة.
- إصلاح منظومة التحميل للضمان الاجتماعي.

و يأتي مشروع إدخال البطاقة الالكترونية للضمان الاجتماعي استكمالا لمخطط عصرنة للضمان الذي بدأ فيه منذ ثلاثة سنوات و بعد إدخال البطاقة الالكترونية إصلاحا عميقا للتأمين عن أمراض خاصة.

إن الأهمية من تطبيق هذه البطاقة الالكترونية للضمان الاجتماعي يمكن تلخيصها فيما يلي:

ا- بالنسبة للمؤمن الاجتماعي:

- الاستغناء تدريجيا على المستندات الورقية المستعملة حاليا في التكفل بالعلاج.
- تخفيف الإجراءات و إلغاء إجراءات التعويض على مستوى مراكز للضمان الاجتماعي.
- سرعة الحصول على التعويضات المستحقة كمرحلة أولى.
- التوسيع المتواصل لنظام الدفع من قبل الغير بهدف الوصول إلى تعميم هذا النظام مابين سنة 2012-2013 إلى كل المؤمنين اجتماعيا كمرحلة ثانية.
- تسهيل الانطلاق في الحلقة الموالية للإصلاحات و المتمثلة في تطبيق النظام التعاقدية مع الأطباء

ب-بالنسبة لهيئات الضمان الاجتماعي:

- عصرنة التسيير بما يسمح متابعة أفضل ومراقبة أحسن للأداء المقدمة و بالتالي التحكم أكثر في النفقات مع تكفل أحسن بالمؤمنين اجتماعيا.
- تيسير تطبيق نظام التعاقد مع هياكل الصحية و مع المؤسسات العمومية للصحة.
- تحسين نوعية الأداء.
- إنشاء بنك معلومات دقيقة للضمان الاجتماعي.
- تسهيل الدراسات الاستشرافية على المدى البعيد لمنظومة الضمان الاجتماعي.

ج- **بالنسبة لشركاء الضمان الاجتماعي:**

- عصرنة التسيير شركاء الضمان الاجتماعي.
- عصرنة علاقاتهم مع المؤمنين وهيئات الضمان الاجتماعي.
- تحسين نوعية الخدمات المعروضة على المؤمنين الاجتماعيين.
- تسيير عملية الانضمام لنظام التعاقد مع مختلف الهيئات ذات العلاقة بالضمان الاجتماعي.

5- **أهداف نظام بطاقة الشفاء:** تتمثل مجملا أهداف بطاقة الشفاء في:

- عصرنة تسيير الدفع ومن شانه تقليص الجهد العضلي و المادي.
- سيطرة كبيرة على سداد التأمينات الصحية عن طريق الضمان الاجتماعي من خلال تكوين معلومات دقيقة.
- السرعة والسهولة في طريقة التعويضات للمؤمن اجتماعيا أو للشركاء المتعاقدين في إطار ذوي الحقوق.
- تحسين وتيرة معالجة الملفات التعويض والسهولة والإسراع في عملية لتعويض.
- التحكم الجيد في المصاريف الصحية إلى جانب إبراز حقوق المؤمن وذوي الحقوق ولاسيما في إطار نظام الدفع من قبل الغير.
- انجاز التسيير الاقتصادي وتحسين الإنتاجية للتصدي بصرامة للتزايد العددي للملفات للمطالبة بالتعويض.
- محاربة الغش و التجاوزات في التزوير والاختلاس. [1]

[1] الموقع الرسمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء بوكالة المسيلة CNAS.

المبحث الثاني: علاقة نظام بطاقة الشفاء بالقيم العمالية.

1- العامل في مجال تكنولوجيا المعلومات.

يعتبر العمال في مؤسسة الضمان الاجتماعي الطاقات والخبرات البشرية المتوفرة في المؤسسة التي يتوقع لها أن تؤدي دورا مهما في نشر وتعميم واستيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على المستوى المحلي.

ويمكن العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث شرائح وهي[1]:

1- **شريحة المنفذين:** وهي تكون مسؤولية عن بناء برامج تطبيقات تكنولوجية المعلومات تهيئة مستلزماته، وفي الغالب تضم هذه الشريحة نخبة من المتخصصين في مجالات الهندسة والحواسيب والمعلومات ... الخ.

2- **شريحة المشغلين:** وهي الشريحة التي ستوكل لها مهمة تشغيل برامج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التابعة لها، ولا يشترط بهم أن يكونوا بمستوى الشريحة الأولى من ناحية التخصص والتأهيل، وفي ذات الوقت يجب أن لا تنقصهم المهارة والخبرة في مجال التعامل معها.

3- شريحة المستفيدين: تعد شريحة المستفيدين الأوسع بين الشرائح الأخرى فضلا عن كونها تؤدي دور الحكم النهائي على مدى نجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في خدمة المجتمع وتفاعل هذه الشريحة مع هذه التطبيقات يعد حافزا مهما لتطويرها بشكل مستمر.

2- فوائد بطاقة الشفاء على العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي :

يحقق استخدام نظام بطاقة الشفاء بعض الفوائد ومن أهمها:

1- تقليل أو اختصار في الوقت.

2- تقليل الأخطاء التي تحدث من تكرار كتابة واستخدام المعلومات .

3- القضاء على الأحجام المتراكمة من المعلومات المحفوظة في سجلات طوال سنوات عمل المنشأة[2].

4-الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل.

5-تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية.

6- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة ككل.

7- الانتقال من الوسائل التقليدية في أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة.

8- توفر البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات التكنولوجية.

---

[1] ألاء حمدي إدعيس:مرجع سابق،ص 32-33.

[2] صلاح الدين محمد عبد الباقي : صلاح الدين محمد عبد الباقي: الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية،إسكندرية، مصر، 2001، ص 32.

9- القدرة على التألق مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومة.

10- زيادة قدرات العاملين على التعلم والتعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات[1].

قارئات بطاقة الشفاء:

يسمح جهاز قارئة البطاقة الالكترونية الشفاء موجه إلى المستعملين، بقراءة البطاقة.[2]

[1] ألا حمدي إدغيس : مرجع سابق ص 33، 34

[2] الموقع الرسمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء بوكالة المسيلة CNAS.

3- العدالة التنظيمية في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء:

تعتبر التكنولوجيا تغيير ديناميكي وسريع جدا يؤثر على المنظمات مهما كان شكلها وطبيعة نشاطها أو حجمها، هذا التأثير يكون إما ايجابيا أو سلبيا وهذا حسب قدرة المنظمة على استيعاب هذا المتغير وطريقة التعامل معه.وبما أن التكنولوجيا تؤثر على المنظمة فهي حتما تؤثر على قيم العمال منها قيمة العدالة التنظيمية.

يعتبر تطبيق العدالة وقيم النزاهة والحيادية في المنظمة أحد المتطلبات الأساسية لتشكيل سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى الموظفين فيها وعلى قدرة تلك المنظمة على التكيف مع المتغيرات والأحداث المحيطة بها. وبناء على ذلك فإن تحقيق العدالة بين الموظفين هو أحد التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة وذلك لتنوع مواردها البشرية واختلاف ثقافتهم وخلفياتهم المعرفية والاقتصادية. إن المجتمع المحيط بالمنظمة يقيم أداء تلك المنظمة استناداً الى معايير ومبادئ العدالة. وهنا تبرز الحاجة الملحة لأن تنسجم قرارات المنظمة وتوجهاتها مع التشريعات والقوانين المعمول بها من قبل الدول حيث تتواجد وقيم المجتمع المحيط بها وبالتالي تتجنب تعريض نفسها للمساءلة القانونية والأخلاقية في حال مخالفة تلك القوانين من قبل المجتمع والدول نفسها.

وعليه يمكن القول أن المؤسسة لابد أن توفر للعامل عدالة داخل المنظمة لأنها من المتطلبات الأساسية لإدخال تكنولوجيا في المؤسسة، حتى يتقبل العامل هذا التغيير ،على سبيل المثال لا بد من وجود تدريب فعال وجيد على التكنولوجيا الحديثة أي استخدام نظام بطاقة الشفاء من أجل مسايرة المؤسسة لتطورات السريعة الحاصلة في العالم الخارجي .

4- بطاقة الشفاء وزيادة الولاء للعمال:

تهدف تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة إلى زيادة ولاء العمال داخل مؤسستهم وذلك لا يحدث إلا إذا أحس العمال أنهم مرتبطون بأهداف وقيم المنظمة ، وبالتالي فان هذا الإحساس يوضح مدى قوة اندماجهم وارتباطهم مع مؤسستهم، فلابد أن يكون متبنيا لأهداف منظمته وان يساهم ويشارك في تحقيقها وذلك بكل جدارة وإخلاص ووفاء وحتى يظهر العمال على مستوى عالي من الولاء تجاه مؤسسة الضمان الاجتماعي لابد أن يكون لديه الصفات والسمات التالية[1]:

-الاعتقاد القوي بقيم مؤسسة الضمان الاجتماعي وأهدافها ، كالعمل ببطاقة الشفاء والسعي وراء إنجاح هذا البرنامج الجديد مع قبولهم له.

-الاستعداد لتقديم و بذل الجهد لنجاح برنامج نظام بطاقة الشفاء وهذا ما تسعى اليه مؤسسة الضمان الاجتماعي.

[1] المعيوف صلاح: اثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية على ولاء التنظيمي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، السنة 2008، العدد 107، ص 11.

- الرغبة القوية والاكيدة لاستمرارية العمل بنظام بطاقة الشفاء[1].

5- الالتزام لدى العمال في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء:

من خلال نوع التكنولوجيا المستخدمة تتحدد درجة التزام العمال اثناء العمل ومدى الحريات والصلاحيات المتاحة للأفراد للقيام بمسؤوليات الوظائف، ومن خلال درجة الاستقرار التكنولوجي يتحدد عدد ونوع الأنشطة التي يمكن أو التي يجب أن يقوم بها العمال .

فالتزام العامل يظهر من خلال شعوره بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء ،و استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، و انجازه للمهام بسرعة وبدقة أكثر، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة...الخ[2].

---

[1] نفس المرجع السابق ،ص 11.

[2] مصطفى محمود أبو بكر: الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2008 ، ص 447.

خلاصة:

يعتبر مشروع نظام بطاقة الشفاء طموح حيث اعتمد على إستعمال التكنولوجيات "الدقيقة " يأتي هذا النظام في إطار العصرنه الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قارياً وعربياً ،فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق و بيئته.

وتناولنا في هذا الفصل ماهية هذا النظام من الأهمية والأهداف ومراحل تطبيقها والتركيبة العامة لها وأنواعها ومجالات استعمالها.

وتم عرض في المبحث الثاني علاقة نظام بطاقة الشفاء بالقيم العمالية. كما تناولنا تأثيراتها حسب مؤشرات الدراسة أي تأثيرها على العدالة التنظيمية و ولاء العمال لمؤسسة الضمان الاجتماعي والتزامهم بالأعمال الموكلة إليهم.

الباب الثاني: الجانب الميداني

الفصل الخامس:
الدراسة الميدانية

الفصل الخامس : الدراسة الميدانية.

تمهيد.

1- التعريف بميدان الدراسة.
2- المنهج المتبع.
3- الأدوات المنهجية المستعملة في الدراسة .
4- العينة.
5- عرض و تحليل معطيات الدراسة .

5-1- تحليل معطيات الاستمارة .

5-2- عرض و تحليل المقابلات .

6-الاستنتاجات العامة .

تمهيد:

يتعين على الباحث الاجتماعي في الدراسات الميدانية، ضرورة تقديم كل المعلومات الكافية واللازمة عن مجتمع البحث، الذي تم دراسته ويوضح مجمل العمليات التي مر بها، والمنهج والأساليب والتقنيات المنهجية المتبعة في بحثه لحصوله على المعلومات والبيانات التي تحصل عليها. بطرح أسئلة لماذا وضع هذا، وكيف تم الحصول على هذا...، وتتوضح الإجابة عليها، بتحديد منهجية البحث بدقة متناهية واضحة للقارئ.

1- التعريف بميدان الدراسة.

1-1- تعريف منظومة الضمان الاجتماعي

منظومة الضمان الاجتماعي هي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، المسيرة من طرف القوانين والتنظيمات الخاصة به بالإضافة إلى إجراءات المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في: 04 جانفي 1992 المتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي.

- **التنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي:**

يرتكز نجاح منظومة الضمان الاجتماعي في أداء مهامها على جانبين أساسيين هما:

الجانب الأول: الإدارة الواعية والمنظمة التي تقوم بتبسيط الإجراءات مع المتعاملين وسرعة تقديم الخدمات

الجانب الثاني: يتمثل في الحصول على الأموال اللازمة لمواجهة مختلف الأخطار التي يتعرض لها المؤمنين الاجتماعيين.

- **التنظيم الإداري:**

يرتكز التنظيم الإداري لمنظومة الضمان الاجتماعي على مبدأين أساسيين هما:

- وحدة الوصاية الإدارية الموكلة لوزارة العمل والضمان الاجتماعي.
- الاختصاص حسب المخاطر والمزايا بالنسبة للصلاحيات عدا نظام غير الأجراء ويشمل التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي الصناديق السابقة الذكر والتي سيتم شرحها بصفة مختصرة.

- **الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS:**

هو أقدم الصناديق في منظومة الضمان الاجتماعي، طبيعته القانونية وتنظيمه الإداري والمالي منظم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في04 جانفي 1992. هذا الصندوق يختص بـ:

- تسيير التأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية.
- ترقيم المستخدمين والمؤمن لهم اجتماعيا.
- تقديم الأداءات النقدية والعينية.
- تتولى تحصيل الاشتراكات ومراقبة التزامات الخاضعين.
- توقيع الاتفاقيات مع الهياكل الصحية الوطنية والدولية.
- تمارس المراقبة الطبية على المؤمنين الاجتماعيين.

- **الصندوق الوطني للتقاعد CNR:**

هو أيضا من أقدم الصناديق، منظم بموجب المرسوم الذي ذكر سابقا (مرسوم رقم 92-07 المؤرخ في 1992/01/04)، وهو صندوق يختص بإدارة المعاشات ومنح التقاعد ووضع الأحكام بالتقاعد المتوقع من خلال العقود والاتفاقيات الدولية للضمان الاجتماعي.

- **الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء CASNOS:**

أنشئ هذا الصندوق من خلال نفس المرسوم بتاريخ :1992/07/04، هذا الصندوق يهتم بإدارة الأداءات العينية والنقدية لغير الأجراء.

- **الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC:**

نظرا للتغيير الجذري الحاصل في هيكلة وتوجه الاقتصاد الوطني، وما نتج عن ذلك من تسريح للعمال وحل المؤسسات اضطرت الدولة إلى إنشاء صندوق التأمين على البطالة بموجب المرسوم 94-188 المؤرخ في 06 جويلية 1994 للتكفل بالعمال الذين فقدوا مناصب عملهم لأسباب اقتصادية.

- **الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية CACOBATPH:**

هو آخر صندوق في المنظومة أنشئ بموجب مرسوم رقم 97-47 المؤرخ في 04 فيفري 1997، وهو مسؤول عن إدارة العطل المدفوعة الأجر في قطاع البناء والأشغال العمومية والري.

- **التنظيم المالي:** ويقصد به تدبير الموارد المالية ويتم الحصول على هذه الأخيرة من خلال الاشتراكات التي تعد المصدر الوحيد والأساسي في تمويل الضمان الاجتماعي.

وبصفة عامة فإن التنظيم الإداري والمالي يحققان أهداف المنظومة والتي تتمثل في:

أهداف اقتصادية: من خلال:

- إعادة توزيع الدخل الوطني وهذا يساعد على التخفيف من الأعباء المالية الملقاة على عاتق الدولة.
- استثمار احتياطي أموال الضمان الاجتماعي في إقامة مشاريع تساعدهم في التطور الاقتصادي للبلاد والقضاء على البطالة.
- التأهيل المهني للعاملين المسرحين والعاجزين عن العمل لإعادة تشغيلهم مرة أخرى.

أهداف اجتماعية:

- تسعى لخلق تضامن بين الأجيال على سبيل المثال اقتطاعات الأجراء يستفيد منها المتقاعدين.
- تحقيق التضامن الوطني، فالجماعة بإمكانها إغناء الفرد ولكن لا يمكن للفرد إغناء الجماعة.
- المساهمة في تحسين المستوى المعيشي للعمال والحفاظ على القدرة الشرائية.
- المساهمة في تحسين المستوى الصحي بتوفير مصاريف المرض ووسائل العلاج للتقليل من الإصابة وانتشار الأمراض في المجتمع.

2-1 – التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المسيلة:

تأسيس الضمان الاجتماعي لولاية المسيلة سنة 1978 بإنشاء فرع مكلف بتسيير المنح العائلية والتعويضات. إداريا تابع لولاية سطيف، وفي إطار اللامركزية للضمان الاجتماعي، تم إنشاء وكالة قائمة بذاتها سنة 1985 مكلفة بتسيير الأخطار الاجتماعية المنصوص عليها قانونا، ولقد استند إليها المشرع مهام رئيسية بحكم أنها وكالة من الدرجة الثانية المهام التالية:

- تحصيل الاشتراكات.
- إجراء المراقبة الطبية.
- تقدير التعويضات.

- **التوزيع الجغرافي للضمان الاجتماعي على مستوى ولاية المسيلة:**

إن الميزة الأساسية للولاية هي التوزيع الجغرافي المنتظم لمراكز وفروع الضمان الاجتماعي عبر تراب الولاية وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

مراكز دفع التعويضات + مصالح المراقبة	ملحقات الدفع والفروع
– مقر الوكالة. – كشرود علي (الحي الإداري سابقا). – حمام الضلعة. – سيدي عيسى. – بوسعادة. – عين الملح. – مقرة. – أولاد دراج.	– مصلحة المجموعات الكائنة بحي 150 مسكن. – الجامعة. –القيصة – المعاضيد. – الخبانة –برهوم – أولاد سيدي براهيم – عين الخضراء. – سيدي عامر. – مسيف . – عين الحجل. – بن سرور. – ونوغة. – جبل أمساعد (عين الغراب). – بلعايبة. – أسليم. – أولاد منصور. – أمجدل . – أولاد عدي لقبالة. – الشلال. – الهامل. – التامسة.

1-3-الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية – وكالة ولاية المسيلة –(انظر الملحق)

ا – وصف عام للهيكل التنظيمي:

يتكون الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية –وكالة ولاية المسيلة– مما يلي:

❖ **نيابة مديرية الإدارة العامة:** يهتم بتسيير الوسائل البشرية والمادية للمؤسسة وتتكون من المصالح التالية:

2- **قسم الإدارة العامة:** وينقسم بدوره إلى قسمين:
- مصلحة المستخدمين والتكوين (مقر الدراسة).
- فروع الأجور.

3- **قسم الوسائل العامة:** وينقسم إلى:
- مصلحة الجرد ومتابعة الاستثمارات.
- مصلحة الإنجاز.
- مصلحة الأمن والصيانة.

4- نيابة مديرية التعويضات: تتكفل هذه النيابة بالأداءات العينية والنقدية بكل أنواع الأخطار (التأمينات على المرض، العجز، الوفاة، الولادة والأمراض المهنية) وتتكون هذه النيابة من المصالح التالية:

- مصلحة الأخطار الجسمانية.
- مصلحة العجز.
- مصلحة الدفع من قبل الغير.
- مصلحة الفوترة.
- مصلحة الانتماء أو الانتساب.
- مصلحة النقل الصحي.
- الخلية الاستشفائية.
- مصلحة العلاقات الدولية.

5- **المديرية** : وتضم:

- أمانة المديرية وهذه الأخيرة بدورها تندرج تحتها:
- -خلية الإصغاء والاتصال والإعلام.
- خلية الإحصاء.
- مصلحة الوقاية.

6- **نيابة مديرية التحصيل والمالية:** هذه النيابة تشمل قسمين رئيسيين هما:

قسم التحصيل: ويضم:

- مصلحة الترقيم.
- الاشتراكات.
- مراقبة المشغلين.
- المنازعات.

قسم المالية: ويضم بدوره:

- مصلحة المحاسبة.
- خلية المراقبة.
- مصلحة التخليص.

نيابة مديرية المراقبة الطبية: تهتم المراقبة الطبية بالتحكم في دراسة مراقبة الملفات الطبية والمحافظة على حقوق المؤمنين الاجتماعيين. وهذه النيابة تتمركز في العديد من مراكز الوكالة المذكورة سابقا

2- منـهج الدراسة:

إن ازدياد المشاكل التي يواجهها الإنسان اقتضى تطوير وسائل وأساليب تساعده في فهم تلك المشاكل واقتراح الحلول المناسبة لها، ومع تطور الحياة وتقدم العلم والمعرفة اهتدى الإنسان إلى أساليب تساعده إلى الكشف عن العديد من الظواهر التي يجهلها .

وتلعب المناهج وأدوات البحث العلمي دورا أساسيا في الكشف عن تلك الظواهر ومساعدة الإنسان في فهم ما يحيط به، لان الإلمام بهذه المناهج والأدوات وقواعدها يسهل مهمة الباحث وتجعله أكثر حرصا على إتباع القواعد العلمية في كتابة أبحاثه وتقاريره لما لها من مرودية ايجابية لمحاولة تفسير الظواهر والأحداث بطريقة م وبما أن دراستنا تقوم على محاولة دراسة موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية ، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي .

2-1- تعريف المنـهج الوصفي:

إن المنهج الوصفي هو المنهج الناسب في كشف حقيقة الظاهرة و إبراز خصائصها ، فحين يريد الباحث أ يدرس ظاهرة ما ، فان أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها ،وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها "فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وصفها وصفا دقيقا،و التعبير عنها تعبيرا كيفيا[1]

اقتضت الضرورة المنهجية اعتماد المنهج الوصفي في بحثها هذا ، تماشيا مع أهداف وطبيعة موضوع البحث وذالك بغرض وصف لما هو في الواقع وجمع معلومات دقيقة لإمكانية فهم وتحليل وتفسير وتشخيص متغيري الدراسة ومن ثم الخروج باستنتاجات حول مدى توظيف مؤسسة الضمان الاجتماعي لتكنولوجيا المعلومات، باعتبار هذه الأخيرة ظاهرة عالمية فرضتها التطورات والتغيرات التكنولوجية الحديثة، وما أفرزتها من شبكات للمعلومات.

3- الأدوات المنهجية المستعملة في الدراسة:

يستخدم الباحثون و العلماء مجموعة من التقنيات و الأساليب لاكتشاف و فهم طبيعة الظاهرة الاجتماعية، ومتغيراتها و ارتباطاتها المختلفة إلا أن طبيعة و خصوصية البحث و طبيعة لتساؤلاته و فروضه التي يطرحها الباحث و البيانات المراد الحصول عيها كل ذالك يفرض على الباحث انتقاء الأداة أو التقنية الملائمة لذالك " فقد يتطلب موضوع ما استخدام الملاحظة كأداة رئيسية، و قد يفترض موضوع

---

[1] عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات :**مناىج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000 ،ص129.

أخر الاعتماد على المقابلة، و هذا يستخدم الباحث أكثر من أداة لجمع المعلومات والبيانات إلي تخص بحثه[1]، و بالنسبة بحثنا هذا فقد تمت الاستعانة بالوسائل أو الأدوات التالية:

أ- **المصادر والوثائق:**

تم الاعتماد على مختلف مصادر المعلومات وأوعيتها المتوفرة ، بحيث جمعنا مجموعة من الكتب والبحوث والدراسات السابقة والمقالات المنشورة في المجالات العلمية و بعض التقارير والمصادر الالكترونية من الانترنيت تحميل الكتب pdf ،عربية وتحميل مجلات والتي تتضمن معلومات تخص موضع بحثنا الجاري وهذه الأداة مكملة للأدوات أخر نحن بصدد التفصيل فيها.

ب- **الملاحظة:**

اعتمدنا في جمع المادة العلمية الميدانية على الملاحظة كتقنية مساعدة بهدف ضبط بحثنا من خلال مشاهدتنا الواقعية والمباشرة وتعرف على أنها: " المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستفادة من أساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة[2].

ج- الاستبيان:

من المؤكد أن الاستبيان يعتر من الوسائل المهمة إذا لم يعد من أكثرها أهمية بالنسبة لأغلب المتخصصين في البحوث الاجتماعية و بخاصة في دراسة ميولات الأفراد وقياس اتجاهاتهم و دوافعهم " الاستبيان هو وسيلة لجمع البيانات اللازمة للبحث من خلال مجموعة من الأسئلة المطبوعة في استمارة خاصة يطلب من المبحوث الإجابة عليها ،سواء سجلت هذه الإجابات بمعرفة المبحوث وحده دون تدخل من الباحث أو سجلت بمعرفة الباحث نفسه" [3]

واعتمدنا في هذه الدراسة على إحدى وسائل توزيع الاستمارة و المتمثلة في التسليم باليد، نظرا لتواجد أفراد العينة في مكان واحد و المتمثل في مؤسسة الضمان الاجتماعي ،و نظرا لما تتطلبه أداة الاستمارة من دقة ووضوح في أسئلتها ، و التي حددت في إطار مشكلة البحث ، فقمنا باستخراج مؤشرات لكل تساؤل من التساؤلات الفرعية للدراسة ، وبناءا على هذه المؤشرات استخرجنا منها أبعاد ، تم بلورتها إلى أسئلة الاستمارة لتتضمن 40 سؤال ، بعضها مغلق و البعض الأخر مفتوح ، جاءت موزعة على الشكل التالي :

- **المحور الأول:** يتضمن البيانات السوسيولوجية العامة.
- **المحور الثاني:** يتضمن بيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات.

---

[1] عبد الله محمد عبد الرحمن، محمد علي البدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 79.

[2] رشيد زرواتي: تدريبات على المنهج العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 154 .

[3] علي عبد الرزاق جلبي، البحث العلمي الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003 ، ص286 .

- **المحور الثالث:** يتضمن بيانات خاصة بالعدالة التنظيمية.
- **المحور الرابع:** يتضمن بيانات خاصة بولاء العمال.
- **المحور الخامس:** يتضمن بيانات خاصة بالتزام العمال.

د- المقابلة:

وكذلك من بين الأدوات المستعملة المقابلة كتقنية مساعدة بهدف فتح المجال للمبحوثين لتعبير وإدلاء بمعلومات التي من شأنها إثراء الموضوع و تعرف المقابلة بأنها: "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف المواجهة، يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات وآراء أو معتقدات شخص آخر أو الأشخاص الآخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية "[1].

4-العينة:

ا- طريقة اختيار العينة : وقد تم إتباع الخطوات لاختيار عينة البحث وهي باختصار.

1- تحديد مجتمع البحث الأصلي: يتكون مجتمع البحث الأصلي للدراسة من العمال الذين يعملون بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة وعددهم 854 عامل.

2- تشخيص أفراد المجتمع: وتم هذا بالاعتماد على قوائم التي تبين عدد العمال في كل قسم او وحدة من وحدات المكونة في المؤسسة.

3- اختيار وتحديد نوع العينة: بما أن العينة الجيدة والسليمة هي العينة التي تعكس خصائص المجتمع الأصلي وتمثله تمثيلا صحيحا ودقيقا ، فقد تم اختيار العينة الطبقية والتي نراها تتناسب مع موضوع بحثنا وكذا لعدم تجانس مجتمع البحث، لذلك يقتضي أن يكون مجتمع البحث مقسما إلى طبقات أو فئات عمالية (إطارات ، أعوان تحكم ، أعوان تنفيذ)، تظم كل فئة مفردات متجانسة من حيث الصفات فنختار من كل طبقة فئة ممثلة لتلك الطبقة.

ب- و تعرف العينة الطبقية على أنها: نوع من العينات الذي ترتكز على تقسيم المجتمع الأصلي للبحث إلى شرائح و فئات و طبقات، مهنية أو مجتمعية أو تعليمية ...... الخ إلا أنه بدلا من أن يحدد حجم العينة على أساس متساوي من كل شريحة من شرائح المجتمع لكنها تكون أكثر تحديد ودقة في أن يتناسب حجم عدد أفراد العينة المختارة مع الحجم والتعداد الأصلي لكل شرائح داخل المجتمع، ونسبتها إلى المجموع الكلي لمجتمع البحث . فالطبقية هنا تعني الشريحة، أو الشرائح التي ينقسم إليها أفراد المجتمع، والتناسبية تعني أن العدد المختار من كل شرائح ينبغي أن يتناسب حجمها الفعلي و معتمثيلها داخل المجتمع الأصلي[2].

---

[1] ريمون كيفي و لولافان كامبنهود: "دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة يوسف، ط1، المكتبة العصرية للطباعة والنشر، بيروت لبنان، 1997 ، ص 202.

[2] موريس أنجرس :منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، مرجع سابق، ص318 ،381.

تحديد العدد المطلوب من الأفراد في العينة (حجم العينة): يعد تحديد حجم وحدات الأصلي للدراسة والمتمثل في (الإطارات، أعوان تحكم وأعوان تنفيذ) نصل إلى تحديد حجم العينة المراد توزيع الاستمارات عليها.

ج- حجم العينة: هو عدد العناصر التي تكون العينة، وهناك عوامل مختلفة لابد من أخذها بعين الاعتبار لتحديد حجم العينة حسب نوع المعاينة، وقد حددنا حجم العينة حسب نوع المعاينة، وقد حددنا حجم العينة بالاستناد على:

د- قانون التحديد الاحتمالي: بالنسبة إلى المعاينات الاحتمالية فان حجم العينة يتحدد وفقا لقواعد أكثر دقة لأنه يعتمد على تطبيق بعض المعادلات الرياضية إذا نستطيع أن نقدم بعض الحدود التطبيقية العامة وذلك حسب العدد الإجمالي لمجتمع البحث المستهدف.

المجتمع الذي يقدر ببعض المئات إلى بعض الآلاف من العناصر، فالأفضل هو اخذ مائة عنصر من كل طبقة معدة واخذ إجماليا 10% من مجتمع البحث لما يكون متكونا من بعض الالاف [1].

وبالتالي لدينا: مجموع العمال الموجودون بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة هو 754 عامل. اي 69 من الإطارات و 466 من أعوان التنفيذ و 219 من أعوان التحكم.

نأخذ نسبة 10% فتصبح العلاقة 100/10x754 تساوي 74 % عامل .

وهنا نتوصل إلى العدد الذي تتكون منه العينة وهو مجموع 74 عامل من كلا الجنسين.

نلاحظ أن عدد العمال في المؤسسة متباين ولكي نعطي نفس الحظوظ في العدد لكل من المبحوثين نختار من كل طبقة 10 %.

5-عرض وتحليل نتائج الدراسة:

5-1- عرض وتحليل نتائج الاستمارة:

5-2- المعطيات المتعلقة بالخصائص السوسيولوجية للمبحوثين:

ا- عرض الجداول المتعلقة بالخصائص السوسيولوجية للمبحوثين :

جدول رقم (1) يبين: توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	55	**%74**
أنثي	19	**%26**
المجموع	74	100

من خلال النتائج المبينة في الجدول فإننا نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور أي بنسبة **74%**، في حين لا تتعدى نسبة إناث سوى **26 %** فقط.

وهذا الفارق الكبير بين الجنسين يعود حسب رأينا أن المجتمع المسيلي حديثاً أصبح جاد في تعليم المرأة وعملها في المؤسسات وكذلك إلى طبيعة نشاط هذه المؤسسة الذي يتمثل في الأعمال الإدارية هذا المجال الذي يكثر فيه الاختلاط بين الجنسين خاصة وأن قيم المجتمع المسيلي محافظ والذي يرفض خروج المرأة للعمل، مما يجعلنا نخلص إلى نتيجة مفادها أن العمل داخل مؤسسة **CNAS** في هذه الفترة يطغى عليها طابع العمل الرجالي.

إضافة إلى ذلك فإن طبيعة مهام عمال الضمان الاجتماعي تتطلب عمال ذو شهادات متخصصة ومتخرجين من معاهد متخصصة، وهو يفسر توافد الذكور على هذه التخصصات وهذه الشهادات أكثر من الإناث، وبالتالي تقل فرص التوظيف للبنات في مثل هذه المؤسسات.

جدول رقم (2) يبين: توزيع العينة حسب السن.

فئات السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 إلى 30	03	**%04**
من 30 إلى 40	32	**%43.2**
من 40 إلى 50	22	**%29.7**
50 فأكثر	17	**% 22.9**
المجموع	**74**	**100**

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن نسبة المبحوثين التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 لا تتعدى **04%**، في حين أن نسبة المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 تصل إلى **43.2%**، أما نسبة المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 تساوي **29.7 %**، بينما نسبة المبحوثين التي أعمارهم اكبر من 50 لا تتجاوز **22.9 %**.

من خلال ما سبق نستنتج أن المؤسسة تحتفظ بعمالها وتعتمد بصفة كبيرة على الخبرة وبالتالي لا تفرط فيهم بسهولة واعتمادها عليهم بصفة تامة وكذلك نقص توظيف الكفاءات الجديدة..

ومنه يتبين كذلك أن سياسة التشغيل بمؤسسة CNAS متوقفة ولم يتم توظيف إلى عدد قليل جدا، مقارنة بالعدد الإجمالي للعمال، وهذا ما تعكسه نسبة الفئة العمرية **من 30 إلى 40 [** بـ **5.75%** على الرغم من استحداث وظائف جديدة بعد إدخال نظام بطاقة الشفاء ولكن تم الاعتماد في سياسة التوظيف لهذه المناصب الجديدة عن طريق الترقية من الداخل، حيث تم اختيار وانتقاء أفضل العناصر لشغل هذه الوظائف – حسب ما عبر عنه المبحوثين–أثناء إجراء المقابلة معهم. وربما يرجع سبب عدم توظيف الطاقات الشبانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية إلى طبيعة نشاطه الخدماتي والذي لا يستدعي وجود منافسة خارجية التي تستلزم جلب كفاءات جديدة من الخارج لأن مؤسسة الضمان الاجتماعي هي حكرا على الدولة فقط ولا وجود لمؤسسات خاصة بالتأمينات العمالية، مما يجعلها في حالة تنافسية مع هذه المؤسسات.

جدول رقم (3) يبين: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ابتدائي	00	**%00**
متوسط	12	**%16**
ثانوي	28	**%38**
جامعي	34	**%46**
المجموع	74	100

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن نسبة المبحوثين الذي مستواهم التعليمي ابتدائي منعدمة بنسبة**00%**،أما نسبة المبحوثين الذي مستواهم التعليمي متوسط تساوي **16%**، بينما نسبة للمبحوثين الذي مستواهم التعليمي ثانوي لا تتجاوز**38 %**، أما نسبة المبحوثين الذي مستواهم التعليمي جامعي فتصل إلى **46%**.

نلاحظ أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تتعامل مع مستويات تعليمية مختلفة، ولكن كانت الغلبة لفئة الحاملين لشهادة جامعية لأنها الأساس في التوظيف حتى تتماشى مع التغييرات الحاصلة في العالم بأكمله والتي تطمح إلى تطوير هذا النظام على المستوى الدولي وكذلك يرجع هذا لكون أن المؤسسة تتطلب خبرات علمية عالية و ذلك لتنوع القرارات و الخدمات و اختلاف أنماط الإجراءات المتبعة في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

جدول رقم (4) يبين: توزيع العينة حسب الاقدمية.

فئات الاقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	03	**%04**
من 05 إلى 10	20	**27**
من 15 إلى 20	33	**%44.5**
من 20 إلى 25	13	**%17.5**
25 فأكثر	05	**06.7 %**
المجموع	**74**	**100**

يبين لنا الجدول أعلاه أن الاتجاه العام قد سجل نسبة **44.5%** عند صنف ذوي الخبرة المهنية من 15 إلى 20 سنة، وتليها نسبة **27%** لصنف الأقدمية من 5 إلى 10 سنوات، ثم تأتي نسبة **15.5%** لذوي الخبرة من 20 إلى 25 سنة، بينما سجلت نسبة **06.7%** للذين لديهم الخبرة أكثر من 25 سنة، وفي الأخير سجلت نسبة **04%** لذوي خبرة اقل من 05 سنوات.

توضح لنا بيانات هذا الجدول أن أغلب الأفراد العاملين هم من ذوي الخبرة المهنية من 15 إلى 20 سنة مما يفسر لنا أن مؤسسة CNAS اعتمدت طيلة عملها على عمالها الأوائل، فهي بذلك تعتمد على مبدأ الأقدمية في العمل وهذا ما يبين لنا أن هذه المؤسسة لا تقوم بتجديد الطاقات العمالية، ويرجع سبب ذلك إلى أن عملية التوظيف فيها قليلة وبطيئة جدا.

كما أن هذه النتائج تتوافق مع النتائج المتعلقة بمتغير السن، حيث أن سنوات الخدمة ذات علاقة مباشرة بسن العمال، وكلما زاد عدد سنوات العمل كلما تحسنت خبرة العامل، وكان ذلك لمصلحة المؤسسة وتطورها، فالقيم التنظيمية السائدة في مؤسسة الضمان الاجتماعي توحي حسب النتائج السابقة بأن المؤسسة تحاول الحفاظ على إطاراتها وتطوير قدراتهم دون التوظيف من الخارج أو التخلي عن أفرادها.

جدول رقم (5) يبين: توزيع العينة حسب الفئة المهنية.

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	07	**%09**
عون تحكم	21	**%29**
عون تنفيذ	46	**%62**
المجموع	74	100

من خلال النتائج المبينة في الجدول فإننا نسحل أن أعلى نسبة لأعوان التنفيذ حيث وصلت إلى **62%**، ثم تأتي بعدها فئة أعوان التحكم بنسبة لا تتجاوز **29 %** ، أما نسبة الإطارات تساوي **09 %**

و يمكن تفسير هذا التباعد في النسب بين العمال التنفذيين والفئات الأخرى حيث يعادل عددهم حوالي مرتين من عدد عمال التحكم ، و 4 مرات عدد الإطارات وهذا التباعد راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة ذلك أن مؤسسة الضمان الاجتماعي هي مؤسسة خدماتية تحتاج إلى نسبة كبيرة من التنفذيين، وهو ما يدل على أن أفراد العينة الذين يتعاملون أكثر مع نظام بطاقة الشفاء هم فئة أعوان التنفيذ وهذا يساعدنا في إثراء التحليل وتفسير النتائج ومناقشة الفرضيات.

هذه النتائج من الناحية التنظيمية مقبولة جدا على اعتبار أن فئة الإطارات هي الفئة المشرفة ورؤساء المصالح وبالتالي فإن العدد يكون أقل مقارنة بباقي الفئات، لتبقى باقي النسب موزعة بين أعوان التحكم وهم في اغلب الحالات حاملي الشهادات المتخصصة وأصحاب الخبرة الأكبر، أما العمال المنفذين فهم القاعدة الكبرى للنشاط المؤسساتي وهم الذين يسهرون على ضمان الخدمات وتوفير جو مناسب للعمل وللزبائن.

ا–ب– حوصلة خصائص العينة :

و عليه يمكن القول أن هذه العينة تتسم بالخصائص التالية:

- معظم عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ذكور أي بنسبة **74%**، وربما يرجع انخفاض نسبة الإناث إلى قيم المجتمع المسيلي المحافظ، أو يرجع السبب إلى نشاط المؤسسة والمتمثل في الأعمال الإدارية والذي يحدث فيها الكثير من الاختلاط بين الجنسين.
- الأغلبية الساحقة من العمال تتراوح أعمارهم بين 30 و 50 .
- العينة متنوعة المستويات الدراسية، لكن تبرز أكثر بين المستوى الثانوي والجامعي أما الابتدائي كانت النسبة منعدمة.
- أغلب العمال لديهم أقدمية في العمل من 15 إلى 20 سنة .
- العينة غلبت عليها الفئة المهنية من أعوان التنفيذ وبنسبة **62%.**

وعليه فقد شملت العينة مختلف المستويات العمرية وكلا الجنسين و المستويات الدراسية و الاقدمية في العمل وكذا الفئات المهنية .

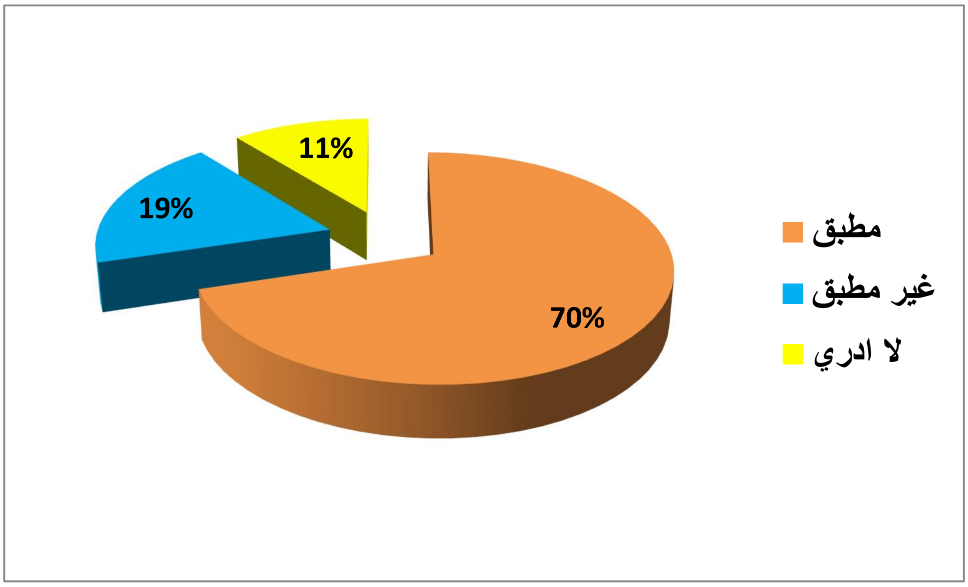
5-3-المعطيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة:

ب- عرض و قراءة المعطيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة:

جدول رقم (06) يبين مدى تطبيق نظام التكنولوجيا في جميع الأقسام .

تطبيق التكنولوجيا في جميع الأقسام	التكرارات	النسبة المئوية
مطبق	52	**%70**
غير مطبق	14	**%19**
لا ادري	8	**%11**
المجموع	74	100

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه فإننا نسجل أن أعلى نسبة من أفراد العينة يقولون أن نظام التكنولوجيا مطبق في جميع الوحدات حيث وصلت إلى **70%**، أما نسبة المبحوثين الذين يقولون أن نظام التكنولوجيا غير مطبق في جميع الوحدات والأقسام لا تتجاوز **19%**، بينما نسبة المبحوثين الذين لا يعلمون أن نظام التكنولوجيا مطبق آو غير مطبق في جميع الوحدات والأقسام تساوي **11%**.



إن هذه النتائج تبين بوضوح أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة على علم ودراية بما يحدث بالمؤسسة، على مستوى أغلب الأقسام والوحدات، وهو ما يوحي بقيمة التغيير الذي تبنته المؤسسة، ومدى وعي العمال به، وهو ما يساهم في خلق ثقافة تنظيمية فعالة يعرف كل فرد فيها ماذا يجب القيام به، وأين يجب أين يكون، خاصة وان الخدمات التي تقدمها المؤسسة تتطلب أفرادا واعين يتميزون بالنشاط الدائم، والالتزام بالقوانين والقيم السائدة، واحترام كل ما من شانه أن يساهم في نجاح المؤسسة وفي إرضاء زبائنها.

جدول رقم (07) يبين مدى ضرورة استخدام لوسائل التكنولوجيا في المؤسسة .

ضرورة استخدام لوسائل التكنولوجيا	التكرارات	النسبة المئوية
ضروري	74	**%100**
غير ضروري	00	**%00**
المجموع	74	100

يبين الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين قالوا أن استخدام لوسائل التكنولوجيا في مؤسسة الضمان الاجتماعي آمر ضروري وصلت الى**100 %** أي العينة بأكملها أكدت على ضرورة العمل بالوسائل الحديثة.

من خلال نتائج هذا الجدول نستنتج أن كل أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات ضرورية وذلك من أجل التحكم الجيد في سير العمل بمعنى أن الأهداف التي حققتها بطاقة الشفاء في مؤسسة الضمان الاجتماعي لوكالة المسيلة أدت إلى التحكم الجيد في سيرورة المهام والوظائف التي يقوم بها الموظفين. هذا كما تم التعريف سابقا – في الفصل الثاني للمذكرة– بأن التكنولوجيا هي: " جملة من المعارف والخبرات والمهارات وأدوات العمل المتراكمة التي تكون موضوع تحديث وتغيير مستمر،وذلك بغرض زيادة مستوى التحكم والفعالية". بفضل استخدام التكنولوجيا، التي تعمل على تسيير مختلف العمليات الإدارية والتقنية بطريقة آلية موفرة بذلك للوقت والجهد وتسهيلها لإجراءات العمل .

كل هذا يؤدي بدوره إلى تخفيض الضغط على العمال خاصة بالنسبة للموظفين الذين يعملون في قسم التعويضات الذين لديهم علاقة مباشرة مع المؤمنين اجتماعيا وهذا بفضل المعالجة الآلية للمعلومات وبفضل تعاقدهم مباشرة مع الصيادلة.

إنّ هذه النتيجة تؤكد وبوضوح مدى حاجة عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي إلى استعمال الأجهزة والتقنيات الحديثة لتسهيل العمل وتقديم أحسن الخدمات خاصة مع تزايد عدد الزبائن المتعاملين مع المؤسسة وتعدد الخدمات المقدمة لهم، لذلك فإن استخدام التكنولوجيا ضروريا رغم ما يتطلبه من موارد مالية من اجل اقتناء الوسائل اللازمة وتدريب وتكوين العمال على هذه التقنيات الحديثة.

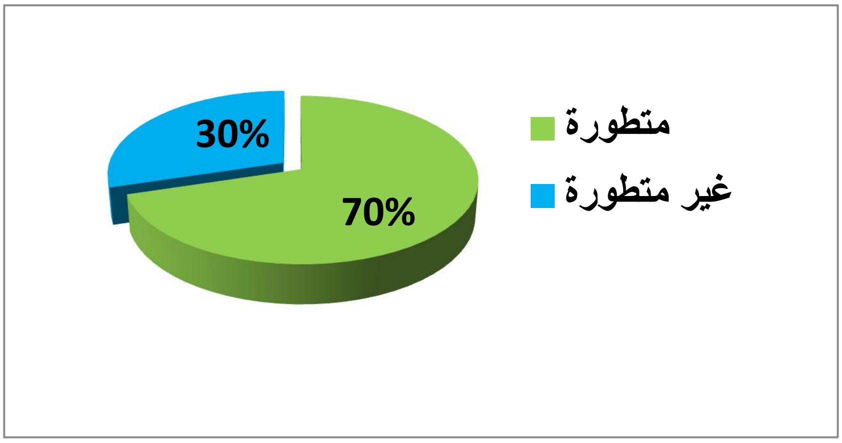
والواقع يؤكد أن التطور التكنولوجي أصبح أمر ضروري في مجالات الحياة، ومع تعقد نظم الحياة وجد الإنسان نفسه في بيئة متطورة تفرض عليه استعمال التكنولوجيا في أغلب نشاطاته اليومية، ولضمان

أحسن الخدمات فإن مؤسسات اليوم تسعى جاهدة لتطبيق ما توصلت إليه التكنولوجيا من ابتكارات وتقنيات، تؤهلها لكسب زبائنها وإرضائهم والمحافظة عليهم، خاصة في ظل الميزة التنافسية التي يشهدها قطاع العمال والخدمات.

جدول رقم (08) يبين التكنولوجيا المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

التكنولوجيا المستخدمة	التكرارات	النسبة المئوية
متطورة	52	%70
غير متطورة	22	%30
المجموع	74	100

توضح المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يرو أن التكنولوجيا المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي متطورة، فقد وصلت نسبتهم إلى **70 %**، أما نسبة الذين يرون عكس ذلك أي أن التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة غير متطورة لا تتجاوز **%30**.



إنّ هذه النتائج تبين لنا أنّ عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يعتبرون أن مؤسستهم وفرّت لهم وسائل وبرمجيات تكنولوجية متطورة، وذلك بتطبيق النظام الجديد وتعميمه، حيث أصبحت المعلومات رقمية اي خفضت من الجهد والوقت الذي يقضيه العمال في إنجاز أعمالهم ومهامهم. وكذلك عملت بدورها على التقليص من حجم الاستعمال الورقي، ويرجع ذلك إلى أن هذه البطاقة جاءت أصلا لتحل

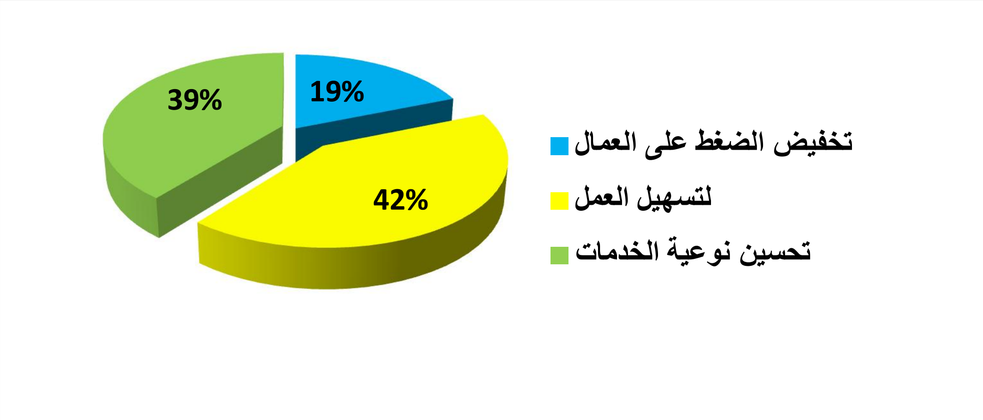
محل الأوراق الإدارية (الأوراق الطبية والملفات التعويضية) فهي تحمل سائر المعلومات الطبية والإدارية الخاصة بالمؤمنين اجتماعيا وذوي الحقوق.

وكذلك استغلالها بالشكل المرغوب، وهو ما من شانه أن يحدث تغييرا في الثقافة السائدة بالمؤسسة، وينتج قيم جديدة، يسير من خلالها العمال وتضبط وفقها المعاملات والتفاعلات الداخلية، وتلزم كل عامل بالالتزام بما هو جديد وما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة.

جدول رقم (09) يبين مدى مساعدة وسائل التكنولوجيا للقيام بالأعمال .

مساعدة وسائل التكنولوجيا للقيام بالأعمال		**التكرارات**	**النسبة المئوية**	
نعم	تخفيض الضغط على العمال	14	**% 19**	**% 100**
	لتسهيل العمل	31	**% 42**	
	تحسين نوعية الخدمات	29	**% 39**	
لا	تفضل الأسلوب القديم	0	**% 00**	**% 00**
	لست متحكما في التكنولوجيا	0	**% 00**	
	تحسين الخدمات	0	**% 00**	
المجموع		74	100	

تبين المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن أفراد العينة بأكملهم اقروا بمدى مساعدة وسائل التكنولوجيا للقيام بالأعمال الموكلة إليه فقد وصلت النسبة إلى **100%**، فمنهم من قال أنها تخفض الضغط على العمال أي بنسبة تساوي **19%**، بينما الذين قالوا أنها تسهل العمل فوصلت النسبة إلى **42%**، أما نسبة الذين قالوا أنها تحسن في نوعية الخدمات لا تتجاوز **39%**.



إن هذه النتائج تبين لنا أنّ عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يعتبرون أن الوسائل التكنولوجية المستعملة في عملهم تساعدهم على أداء مهامهم، وتسهل طرق العمل وبالتالي تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وتخفض من الضغط الذي كان يعاني منه العمال قبل تطبيق هذا النظام الجديد.

فالتكنولوجيا على اختلاف الأجهزة والوسائل المستعملة تساعد لفرد العامل وتقلل من النشاطات الزائدة ، وتكسبه الوقت والراحة، وبالتالي تحسن في أدائه وتخفف من الأعباء والتكاليف، كما أنها أيضا تعطي للعامل قاعدة بيانات كاملة وشاملة لمختلف المعلومات والبيانات التي يحتاجها أثناء تأدية مهامه، كما تسهل كذلك في عملية الاتصال بزملائه ومختلف الأقسام والمصالح التي تربطه علاقة عمل بها، لاسيما وان مؤسسة الضمان الاجتماعي تملك شبكة محلية ذات قاعدة بيانات ولائية، ولها صلة كذلك ببعض القطاعات الصحية ومؤسسات التأمين الضمان الاجتماعي.

ب-ب- حوصلة المعطيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة :

- عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة على علم ودراية بان وسائل التكنولوجيا مطبقة في جميع الوحدات، وهو ما يوحي بقيمة التغيير الذي تبنته المؤسسة، ومدى وعي العمال به، وهو ما يساهم في خلق ثقافة تنظيمية فعالة .
- أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات ضرورية وذلك من أجل التحكم الجيد في سير العمل بمعنى أن الأهداف التي حققتها بطاقة الشفاء في مؤسسة الضمان الاجتماعي لوكالة المسيلة أدت إلى التحكم الجيد في سيرورة المهام والوظائف التي يقوم بها الموظفين.
- أكدت النتائج أنّ عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يعتبرون أن مؤسستهم وفرّت لهم وسائل وبرمجيات تكنولوجية متطورة، وذلك بتطبيق النظام الجديد وتعميمه في جميع تراب الوطن.
- عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يعتبرون أن الوسائل التكنولوجية المستعملة في عملهم تساعدهم على أداء مهامهم، وتسهل طرق العمل وبالتالي تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وتخفض من الضغط الذي كان يعاني منه العمال قبل تطبيق هذا النظام الجديد.

5-4- المعطيات المتعلقة بالعدالة التنظيمية لدى أفراد العينة:

ج- عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بالعدالة التنظيمية لدى أفراد العينة:

جدول رقم (10) يبين العلاقة بين الفئة المهنية وكيفية اختيارهم لشغل مناصبهم بعد إدخال برنامج بطاقة الشفاء.

نوع التوظيف / الفئة المهنية	حسب المؤهل	حسب الخبرة	العلاقات الشخصية	المجموع
إطـــار	05 %6.7	02 % 2.7	00 % 00	07 % 9.45
عون تحكم	13 % 17.5	03 % 04	05 % 6.7	21 % 28.3
عون تنفيذ	27 % 36.4	11 % 14.8	08 % 10.8	46 % 62.1
المجموع	45	16	13	74

من خلال معطيات هذا الجدول سجل الرأي العام أن نسبة الفئة المهنية من الإطارات تم اختيارهم لشغل مناصبهم حسب المؤهل تصل إلى **6.7%**، بينما نسبة الذين اختيروا حسب الخبرة تساوي **2.7 %** ، أما نسبة الذين تم اختيارهم حسب العلاقات الشخصية فكانت منعدمة.

في مقابل سجلت نسبة الفئة المهنية من أعوان التحكم الذين تم اختيارهم لشغل مناصبهم حسب المؤهل تصل إلى **17.5 %**، أما نسبة الذين اختيروا حسب الخبرة لا تتجاوز **04 %**، في حين نسبة الذين تم اختيارهم حسب العلاقات الشخصية تساوي**6.7 %**.

بينما مثلت نسبة الفئة المهنية لأعوان التنفيذ الذي تم اختيارهم لشغل منصبهم حسب المؤهل وصلت إلى **36.4 %**، بينما نسبة الذين اختيروا حسب الخبرة لا تتجاوز **14.8 %**، أما نسبة الذين تم اختيارهم حسب العلاقات الشخصية تساوي **10.8 %**.

بما أن التكنولوجيا هي الوسيلة المعاصرة لتسيير المؤسسات من أجل تحقيق الاستقرار والاستمرارية والتكيف مع البيئة الخارجية. ونظرا لأهميتها وما تحققه من تسهيل لإجراءات وأساليب العمل والتي بدورها تعمل على توفير أعلى مستويات الفعالية التنظيمية، وبما أنه كذلك استلزم إدخالها في مؤسسة الضمان الاجتماعي تغيير الهيكل التنظيمي باستحداثها لوظائف جديدة لذلك فقد أدى كل هذا إلى اختيار العمال لشغل هذه الوظائف الجديدة حسب المؤهل العلمي حيث تم توظيف العمال من خلال الترقية من الداخل دون اللجوء إلى التوظيف الخارجي، وعليه تم اختيار أفضل العناصر لشغل هذه الوظائف – كما عبر عنه عمال مصلحة بطاقة الشفاء–.

ونجد أيضا أنه اختلف اختيار الموظفين باختلاف الفئة المهنية فقد تبين لنا أن فئة الإطارات هي أكبر نسبة من المبحوثين الذين يعتبرون أن الاختيار يكون حسب المؤهل لأنهم في الغالب من ذوي الشهادات الجامعية، وهذا ما يوضحه الجدول 04 وذلك لما تتوفر عليه هذه الفئة من مستوى عالي من التكوين الفني والنظري الذي يسمح لها بالتحكم أكثر في التكنولوجيا الحديثة، ومنه التحكم أكثر في تأدية المهام.

كما أكد لنا بعض أفراد العينة أثناء إجرائنا للمقابلات بأن هذه المعايير غير مطبقة وغير معتمدة في اختيار الرؤساء في المؤسسة الجزائرية، فهي تعتمد غالبا على العلاقات الشخصية والمحاباة والرشوة في اختيار وتعيين الرؤساء.

جدول رقم (11) يبين مدى تحقيق مؤسسة الضمان الاجتماعي العمال بعد إدخال برنامج بطاقة الشفاء.

<table>
<tr><th colspan="2">الإجابة</th><th colspan="2">التكرارات</th><th colspan="2">النسبة المئوية</th></tr>
<tr><td rowspan="3">تحقق</td><td>الترقية</td><td>22</td><td rowspan="3">45</td><td>%49</td><td rowspan="3">%61</td></tr>
<tr><td>الخدمات الاجتماعية</td><td>15</td><td>%33</td></tr>
<tr><td>العطل</td><td>08</td><td>%18</td></tr>
<tr><td colspan="2">لا تحقق</td><td colspan="2">29</td><td colspan="2">%39</td></tr>
<tr><td colspan="2">المجموع</td><td colspan="2">74</td><td colspan="2">100</td></tr>
</table>

من خلال الجدول أعلاه سجلت المعطيات أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بان مؤسسة الضمان الاجتماعي حققت مطالبهم وصلت إلى **61%**، فيما يخص الترقية وصلت إلى **49%**، في حين نسبة الخدمات الاجتماعية لا تتجاوز **33%**، بينما نسبة الذين يردون الحصول على العطل تساوي **18%**.

في مقابل نسبة المبحوثين الذين أجابوا بان مؤسسة الضمان الاجتماعي لم تحقق مطالبهم تساوي **39%**.

إن كل شخص من الأفراد العاملين يمتلك في داخله قوى أو طاقة كامنة أو طاقة محركة تدفعه إلى القيام بالأعمال، وهي عبارة عن استجابة لرغباته وحاجاته والسبيل لتحقيقها، فعندما يعمل الأفراد في أي عمل معين ويحاولون الوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في أداءه فإن ذلك قد نتج عن رغبتهم في استثمار هذا العمل لتحقيق مطالبهم الشخصية، وهذه الأخيرة تؤدي إلى زيادة الرغبة والدافعية للعمل .

ولهذا مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة تسعى إلى تقديم مجموعة من الخدمات التي تساعد العامل في حياته الوظيفية والمعيشية وتحقق له نوع من الراحة والأطمئنان على مستقبل عمله مع هذه المؤسسة، حيث يشعر أن مؤسسته تسعى إلى الاهتمام به وإرضاءه لأنه جزء مهم من بناءها وليس مجرد فرد معين فيها، ومن بين هذه الخدمات المكانة الاجتماعية والخدمات على اختلافها والترقية، وتكون هذه الأخيرة دافع قوي لدى العمال لشغل منصب وظيفي أعلى وهذا يصحبه زيادة في الأجر وكذلك إعطاءه

مكانة اجتماعية جيدة. أما الخدمات الاجتماعية والمثمثلة في جميع الأعمال أو الانجازات التي تساهم في تحسين وتطوير معيشة الموظفين والعمال ماديا و معنويا عن طريق تكملة لأجر العامل، تقدم في شكل التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف الحياة اليومية للموظف أو العامل و أسرته لتمكينه من تحسين إنتاجه أو مردودة الوظيفي.

بالإضافة على العطل والتي هي حق من حقوق العمال والموظفين، سواء كانت عطل أسبوعية أو عطل سنوية، وكذلك العطل المرضية ، والتي يستطيع من خلالها الموظف من استرجاع شيء من طاقته وإمكانياته بعد الجهد المبذول طيلة أيام العمل.

جدول رقم (12) يبين العلاقة بين المستوى التعليمي ومدى تحقيق العدالة المؤسسة بعدما ادخل برنامج بطاقة الشفاء.

العدالة / المستوى التعليمي	متوفرة	غائبة	المجموع
ابتدائي	00 %00	00 % 00	00 % 00
متوسط	05 % 06.7	07 % 09.4	12 %16.2
ثانوي	22 % 29.7	06 % 08.1	28 % 37.8
جامعي	23 % 31	11 % 18.8	34 % 45.9
المجموع	50	24	74

يبين الجدول أعلاه أن الذين مستواهم التعليمي ابتدائي والذين يقولون أن العدالة متوفرة أو غائبة كانت منعدمة لكليهما بنسبة **00 %.**

في حين نسبة المبحوثين الذين مستواهم التعليمي متوسط ويقرون أن العدالة متوفرة في مؤسسة الضمان الاجتماعي تساوي**06.7 %**، بينما الذين يقولون ان العدالة غير متوفرة في مؤسستهم تصل إلى **09.4 %.**

في مقابل أن نسبة المبحوثين الذين مستواهم التعليمي ثانوي يقولون أن العدالة متوفرة في مؤسسة الضمان الاجتماعي تصل إلى **29.7%**، بينما الذين يقرون أن العدالة غير متوفرة في مؤسستهم تساوي إلى **08.1 %.**

بينما سجلت نسبة المبحوثين الذين مستواهم التعليمي جامعي ويقرون أن العدالة متوفرة في مؤسسة الضمان الاجتماعي تصل**31 %** ،أما الذين يقولون أن العدالة غير متوفرة في مؤسستهم تساوي**18.8%.**

نشير هنا إلى أنه ينبغي أن يشعر كل عامل مهما كان مستواه العلمي بوجود عدالة داخل مؤسسة CNAS وذلك من خلال السماح له بالإدلاء عن رأيه فيما يخص العمل بنظام بطاقة الشفاء كونه نظام جديد، و أن جهوده ضرورية ومهمة لتحقيق أهداف المؤسسة، ومما لاشك فيه أن شعور العامل بعدم الاستغناء عن جهوده لتحقيق أهداف المؤسسة يشعره بتقدير الذات مما يولد لديه الرغبة أكثر في أداء المهام الموكلة إليه ويرفع من مستوى دافعيته نحو العمل، وهذا ما أكده لنا جدول رقم 30

كما أنه لابد من الاهتمام بالمورد البشري لانه رأس المال الحقيقي لكل مؤسسة وهنا لابد أن ينظر إلى العامل باعتباره كائنا اجتماعيا له حاجاته ورغباته وميوله واتجاهاته، فبزيادة فعالية هذا الأخير ترفع فعالية المؤسسة وتمكنها من الاستمرار والبقاء في النسق الخارجي.

وكذلك التعامل الجيد مع العمال من قبل الرؤساء دون النظر إلى مستواهم العلمي لأننا قد نجد عامل ذو مستوى ثانوي يؤدي أعماله بشكل جيد، ويحسن التعامل مع الزبائن أي المؤمنين اجتماعيا وكذلك يتقن العمل بنظام بطاقة الشفاء أحسن من العامل ذو مستوى جامعي.

جدول رقم (13) يبين العلاقة بين الفئة المهنية والأجر الذي يتقاضاه العمال بعد إدراج نظام بطاقة الشفاء.

الأجر المتقاضى حسب / الفئة المهنية	نوع الوظيفة	الجهد المبذول	الأقدمية	المجموع
إطـــار	06 %8.1	00 % 00	01 % 1.3	07 % 9.45
عون تحكم	02 % 2.7	04 % 5.4	15 % 20.2	21 % 28.3
عون تنفيذ	15 %20.7	00 % 00	31 % 41.4	46 % 62.1
المجموع	23	04	47	74

من خلال معطيات هذا الجدول سجل أن نسبة المبحوثين للفئة المهنية من الإطارات الذين يتقاضون الأجر حسب نوع الوظيفة تصل إلى **8.1%**، بينما نسبة الذين يتقاضون الأجر حسب الجهد المبذول منعدمة**00 %**، أما نسبة الذين يتقاضون الأجر حسب الاقدمية لا تتجاوز **1.3 %** .

في حين سجلت نسبة المبحوثين للفئة المهنية من أعوان التحكم الذين يتقاضون الأجر حسب نوع الوظيفة لا تتجاوز **2.7 %**، بينما نسبة الذين يتقاضون الأجر حسب الجهد المبذول تساوي**5.4%**،أما نسبة الذين يتقاضون الأجر حسب الاقدمية تصل **20.2 %**.

كما نجد أن نسبة أعوان التنفيذ الذين يتقاضون الأجر حسب نوع الوظيفة تساوي **20.7%**، بينما نسبة الذين يتقاضون الأجر حسب الجهد المبذول منعدمة **00 %**،أما نسبة الذين يتقاضون الأجر حسب الاقدمية تصل إلى **41.4 %**.

لكل درجة تعويض يسمى أجر، والأجر يختلف من عامل إلى آخر، ولهذا مؤسسة الضمان الاجتماعي تمنح اجر كل عامل حسب درجته، فمعيار الاقدمية اخذ النسبة الأكبر ثم تليها نوع الوظيفة، و لا تعتمد على الجهد المبذول كأساس لزيادة في الأجر، لكن هذه الأخيرة تعتبر قيمة هامة ، فإذا سادت هذه القيمة وكانت تعبر بصورة صحيحة عن الجهد المبذول أدى ذلك إلى ظهور النمو وزيادته، وإذا فسدت هذه القيمة وأصبح الأجر لا يتبع العمل وإنما يؤخذ حسب أساليب أخرى، وإذا أصبح المفسد يتقاضى أكثر من المصلح والمسيء يجازى والمحسن يعاقب انقلبت الأمور إلى ضدها ويأثر ذلك سلبا على الأداء البشري.

لذلك فإن هذه القيمة تعتبر قيمة هامة ولها أثر كبير في تطوير العمل ولهذا فتنميتها والحرص على تطبيقها له شأن كبير في المؤسسة خاصة وفي الحياة البشرية عامة.

ويمكن استخلاص مما سبق أن العدالة النسبية بين الجهد المبذول والأجر قيمة تؤدي إلى تنمية القدرات البشرية، وأنه من الواجب كلما نمت هذه القدرات كلما تحرك الأجر ليواكب هذا النمو حتى يتسنى للعاملين الحصول على مستوى لائق من المعيشة في جو من الأمن والاستقرار والأمان.

كما يجب على كل مسؤول في مستوى مسؤوليته أن يعني بقيمة الأجر المعنوي، هذه القيمة المفقودة في زماننا هذا ولا سيما في الدول المسماة المتخلفة أو في طريق النمو، وهذه القيمة المعنوية هي التي تقول للمحسن أحسنت وتشجعه وتدفعه إلى الاستزادة من الإبداع وتقول للمسيء أسأت وتؤدبه لإرجاعه إلى الصواب وتشجيعه على التخلي عن العمل السيئ، وهكذا يتشجع المبدع فيزيد من إبداعه ويعاقب المسيء فيتخلى عن أخطائه.

وبالتالي فان شعور العامل بعدالة المؤسسة في تحديد العلاوات والمنح المادية تجعله راض عن الأجر الذي يتقاضاه وهو ما يدفعه للعمل أكثر وتكتسب اتجاهات ايجابية نحو مؤسسته وتتطور لديه القيم الايجابية والسلوكات المهنية والتنظيمية المقبولة والفاعلة لتحقيق مختلف الأهداف المسطرة.

جدول رقم (14) يبين العلاقة بين الجنس و مدى وجود عدالة في توزيع المهام بعد إدخال برنامج بطاقة الشفاء.

عدالة المهام / الجنس	موجودة	غائبة	المجموع
ذكور	25 %33.7	30 % 14.8	55 %74.3
الإناث	15 % 20.2	04 % 05.4	19 %25.6
المجموع	40	34	74

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الذكور الذين يقولون أن العدالة موجودة في توزيع المهام بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء تصل إلى **33.7%**، بينما الذين يقرون بغياب العدالة تساوي **14.8%**.

في حين مثلت نسبة الإناث الذين يقولون أن العدالة موجودة في توزيع المهام تصل إلى **20.2 %**، بينما الذين يقرون بغياب العدالة تساوي **05.4 %**.

بينت النتائج أراء أفراد العينة حول عدالة توزيع المهام بين الذكور والإناث فكانت النسب متقاربة بخصوص أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تحقق عدالة بينن الجنسين في توزيع المهام ،أي يتم تحديد واجبات كل عامل بناء على تلك اللوائح التي تتضمن وصفا لمختلف الأعمال أي أن كل فرد يدرك واجباته بناءا على تلك القوانين .

وهناك من ارجع أن توزيع المهام لها ارتباط وثيق بمدى علاقة العمال بالمسؤولين، فإذا كان العامل سواء كان ذكر أو أنثى على علاقة جيدة بمسؤوله، فإن هذا الأخير قد يوكل إليه مهاما سهلة لا تتطلب جهدا كبيرا، على عكس ذلك الشخص الذي لا يتمتع بسمعة طيبة لدى رئيسه المباشر ، فإنه يكون عرضة للضغط، والاستغلال، مع الأخذ بعين الاعتبار أن اللوائح، والإجراءات هي التي تحدد واجبات كل عامل بالمؤسسة، أي أن كل فرد يعرف مسؤولياته بناء على تلك القوانين، واللوائح.

في حين أن أفراد العينة يوافقون على أن توزيع المهام، والواجبات بين الجنسين من شأنه تدعيم كفاءة التنظيم ككل ، حيث أن قيام عامل بجزء من العمل ثم تكمله عاملة سيساعد التنظيم على بلوغ

مراميه وبهذا يكون كلا الجنسين على دراية بكيفية العمل بنظام بطاقة الشفاء وكذلك يفتح المجال أمام المبادرات الجماعية للإبداع ، والابتكار وتطوير هذا النظام الجديد ومن جهة أخرى يساعد التنظيم على تحقيق أهدافه من اجل إنجاحه بأقل جهد ممكن ، وفي وقت وجيز نسبيا.

على العكس من ذلك فإن عدم وجود عدالة في توزيع المهام بين الجنسين، ستكون نتائجه وخيمة سواء على كفاءة العمال في حد ذاتهم، أو كفاءة التنظيم ككل، فهم لا يعرفون كيف يؤدون عملهم، ولا ماذا يفعلون بالضبط، خصوصا إذا غاب احد منهم لأن هذا النظام جديد يتطلب تعاون فيما بينهم حتى يستطيعون فهمه والتغلب على المشاكل التي تواجههم أثناء العمل، كما أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تسعى إلى تقديم خدمة جيدة للمؤمن سواء في العلاج أو التعويض.

جدول رقم (15) يبين تغيير نظام الترقية في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء .

نظام الترقية		التكرارات		النسبة المئوية	
تغير	المؤهل العلمي	20	28	71	**38 %**
	الأقدمية	04		14.2	
	الكفاءة	04		14.2	
لم يتغير		46		**62 %**	
المجموع		**74**		**100**	

يبين الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين قالوا أن نظام الترقية قد تغير في ظل تطبيق برنامج بطاقة الشفاء لا تتجاوز **38 %**،أما نسبة المبحوثين الذين قالوا أن نظام الترقية لم يتغير في ظل تطبيق هذا برنامج فتصل إلى **62 %**.إن المتمعن في هاته النتائج يمكن أن يلاحظ أن أكبر نسبة من الإجابات كانت لصالح معيار المؤهل العلمي أي بنسبة تصل إلى **71 %**،أما الاقدمية والكفاءة لا تتعدى **14 %**.

و يعكس هذا انه لا دخل لنظام بطاقة الشفاء في عملية الترقية لان أغالبية المبحوثين صرحوا بأن الترقية تعتمد على معيار المؤهل العلمي ، كما أن هناك نسبة معتبرة من الإجابات والتي صرحت بأن الترقية لا تعتمد على أي معيار بل تتم بواسطة "المعريفة" أي أن الترقية تعتمد على معيار نوعية العلاقة مع المسؤولين و الولاء لهم وهذا يدل على أن ثقافة المؤسسة مرتبطة بثقافة وذهنية المسيرين الذين لا يزال البعض منهم يسيرون وفق الثقافة التقليدية المبنية على المصالح الشخصية والذاتية بدلا من الاعتماد على معايير عقلانية ووضع مصلحة المؤسسة قبل كل شيئ.

وعليه يمكن القول أنه رغم وجود مؤشرات تدل على وجود نوع من التغيير في ثقافة المؤسسة الضمان الاجتماعي في الجانب الخاص بالترقية إلا أن هناك بعض القيم لا تزال مستمرة في الوجود.

جدول رقم (16) يبين كيفية تقييم أداء العمال بعد إدخال برنامج بطاقة الشفاء.

تقييم الأداء	التكرارات	النسبة المئوية
الانضباط	32	**%43**
التعامل مع الإدارة	13	**%18**
العمل المؤدى	29	**%39**
المجموع	74	100

يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين تم تقييم أدائهم حسب الانضباط تصل إلى **43%**،بينما الذين تم تقييمهم حسب التعامل مع الإدارة لا تتجاوز **18%**، في حين نسبة الذين تم تقييمهم حسب العمل المؤدى تساوي **39%**.

ويرجع ذلك إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تقوم بتقييم أداء أفرادها لتحقيق التكيف والتكامل بين مستويات الأداء الفعلي وبين مستويات الأداء المطلوب لان تقييم أداء العمال يعتبر المؤشر الحقيقي للتعرف على قدرات وإمكانيات عمالهما، وبذلك تتطلب عملية تقييم الأداء معايير ينسب إليها أداء العمال ويقارن بها للحكم على أدائهم .

ولهذا تتفاوت طرق التقييم بين تلك التي تركز على العمل المؤدى من طرف العامل أي تبين لنا أن المؤسسة بعد استحداثها لنظام بطاقة الشفاء حرصت كل الحرص على إعداد برامج خاصة بالتكوين وتغيير وسائله وأساليبه وذلك من أجل أن تتناسب مع المستجدات و من أجل رفع أدائهم وزيادة فعاليتهم وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمؤمنين اجتماعيا لتتناسب هذه المهارات مع التطورات العلمية الجديدة الحاصلة في النسق الخارجي.

وتلك التي تركز على انضباط العمال ومدى كونه ايجابيا لتحقيق أهداف المؤسسة والمتمثلة في إنجاح نظام بطاقة الشفاء حتى تواكب التطورات الخارجية، وأخرى تركز على كيفية التعامل مع الإدارة فهنا يمكننا القول انه قد تبنى على العلاقات الشخصية وعلى المحسوبية بين الرئيس والمرؤوس دون الاعتماد على كفاءة الأداء فان ذلك يولد نوعا من الإحباط لدى بعض العمال المجتهدين نظرا لمساواتهم بزملائهم اقل منهم كفاءة.

جدول رقم (17) يبين العلاقة بين الفئة المهنية و السماح للعمال بالإدلاء عن رأيهم عندما ادخل برنامج بطاقة الشفاء.

الإدلاء بالرأي / الفئة المهنية	سمحت المؤسسة	لم تسمح	المجموع
إطـــار	07 %09.4	00 % 00	07 % 9.45
عون تحكم	05 % 6.7	16 % 21.6	21 % 28.3
عون تنفيذ	01 %01.3	45 % 60.8	46 % 62.1
المجموع	13	61	74

تؤكد الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة الفئة المهنية للإطارات الذين سمحت لهم مؤسسة الضمان الاجتماعي بالإدلاء عن رأيهم قبل إدخال نظام بطاقة الشفاء تصل إلى **09.4 %**، بينما الذين لم تسمح لهم المؤسسة بالإدلاء عن رأيهم كانت منعدمة **00 %**.

في حين سجلت النسبة للفئة المهنية لأعوان التحكم الذين سمحت لهم المؤسسة بالإدلاء عن رأيهم قبل إدخال نظام بطاقة الشفاء تساوي **6.7 %** ، بينما الذين لم تسمح لهم المؤسسة بالإدلاء عن رأيهم فنسبتهم وصلت إلى **21.6 %**

كما نجد النسبة لفئة أعوان التنفيذ الذين سمحت لهم مؤسستهم بالإدلاء عن رأيهم قبل إدخال نظام بطاقة الشفاء تساوي **01.3%**، بينما الذين لم تسمح لهم المؤسسة بالإدلاء عن رأيهم فنسبتهم وصلت إلى **60.8 %**.

وهذا راجع إلى أن هذا القرار جاء من الوزارة إذا فهو مجرد قانون وما على الباقي سوى تطبيقه لان اتخاذ القرارات في المنظمات يكون من المستويات الإدارية العليا وبشكل مركزي من الإدارة العليا، وأن العمال في المؤسسة CNAS لا يساهمون و لا يشاركون في صنع القرارات ، ويظهر ذلك كثيرا لدى فئة الإطارات وعمال التحكم، ولكن رغم ذلك فان هناك نسبة من الإطارات أبدت رأيها بخصوص هذا النظام الجديد، وهذا راجع حسب ما صرح به بعض من أفراد العينة إلى خوفهم من أن تستغل أفكارهم واقتراحاتهم لصالح المسؤول الأعلى منهم من حيث المنصب، لذا فهم يفضلون الاحتفاظ بآرائهم واقتراحاتهم .

أما عن فئة التنفذيين وأعوان التحكم فان أغلبيتهم لا يهتمون بهاته الفكرة كون أن اهتمامهم الأساسي يتمثل في المطالبة بالاحتياجات الأساسية المتمثلة في المطالبة بالزيادة في الأجر كما أن الإدارة تنظر إلى هاته الفئة على أنها فئة ذات مستوى علمي محدود ولا يوجد لديها ما تقدمه، بالإضافة إلى أن عمال هاته الفئة يشعرون بالتهميش و الإقصاء ورغم كل ذلك فان هناك من العمال التنفذيين من قدم إقتراحات جيدة عادت بالفائدة على كل المؤسسة ونذكر على سبيل المثال القصة التي رواها لنا أحد العمال التنفذيين عن المبادرة التي قدمها للمؤسسة وكانت مفيدة جدا وصائبة ، حيث كان أحد أقسام يعاني من مشكلة وبالفعل كان إقتراحه ناجحا و تم التخلص من تلك المشكلة بفضل الإقتراح الذي قدمه هذا العامل البسيط، و لكن هاته المبادرة لم تلق التشجيع والمكافأة من قبل المسؤولين، هنا يمكن أن نتساءل – ماذا كان سيحدث لو أن هذه الحادثة وقعت في مؤسسة يبانية أو مؤسسة أمريكية أو أية مؤسسة تتبنى نمط التسيير الحديث ؟ بالطبع كان الأمر سيختلف وبشكل كبير.

لو حدث ذلك في إحدى المؤسسات المذكورة لكن هذا العامل قد تلقى الشكر والتهاني من قبل المسؤول الأول في المؤسسة بالإضافة إلى تلقيه المكافآت المادية والمعنوية ولكن الصورة هنا مختلفة كثيرا ففي الوقت الذي كنت استمع إلى قصة هذا المبحوث وهو يروي قصته شعرت وكأن هذا المبحوث يعتبر هذه المبادرة أمر عادي كون لا أحد من المسؤولين أعاره إهتمامه أو تشجيعه، وهذه القصة تبرهن أن كل فئة لها أفكارها ،و إقتراحتها المفيدة حتى ولو كان مستواها العلمي متواضع . كما أن هذه القصة تعتبر مثال سيئ عن رد فعل الإدارة تجاه هذه المبادرة، لأن رد الفعل هذا سوف يؤثر على سلوكات العمال في المستقبل من حيث إبداء أرائهم واقتراحاتهم، وهنا يظهر جليا كيف أن سلوكات المسؤولين تؤثر في تشكيل ثقافة المؤسسة ككل.

وعليه نستنتج أن المديرين في مؤسسة CNAS لا يقبلون تفويض السلطات لمرؤوسيهم ولا يعملون حتى على إشراكهم في اتخاذ القرارات وفي إحداث التغيير وهذا لعدم الثقة فيهم، وفي كفاءتهم، لأنهم يشعرون بأن المرؤوسين منافسون لهم، وهذا ما يعرف ببيروقراطية المؤسسة الجزائرية مما يجعل القرارات التي يتم اتخاذها من طرف المسير تتم دون مشاركة المعنيين بالتغيير وذلك بالاعتماد على السلطة الممنوحة لهم.

فحرمان المرؤوسين من تقديم اقتراحاتهم ومن المشاركة يفتح مجال واسع لسوء التسيير وعدم تقبلهم للتغيير وهذا ما جعلنا نتساءل عن مدى تقبل المرؤوسين للتغيير المحدث والمتمثل في إدخال نظام بطاقة الشفاء.

غير أن فئة الإطارات تشارك وتقدم الاقتراحات بخصوص التغيير المحدث وربما يرجع ذلك إلى دراية هذه الفئة بمختلف الإجراءات الإدارية ودورها ومكانتها المهمة في المؤسسة والتي تتجسد في مشاركتهم في السلطة وفي اتخاذ القرارات وأيضا بحكم ممارستها للوظائف الإدارية العليا والتي تتطلب التخطيط، التنسيق والتوجيه.

ج-ج- الاستنتاجات الجزئية لتحليل الفرضية الأولى:

بعدما تم إدخال نظام بطاقة الشفاء استلزم تغيير الهيكل التنظيمي باستحداثها لوظائف جديدة لذلك فقد أدى كل هذا إلى اختيار العمال لشغل هذه الوظائف حسب المؤهل العلمي، ولهذا تسعى إلى تحقيق عدالة تنظيمية بين عمالها ولا تفرق بينهم مهما بلغ من درجة علمية عالية، تحاول مؤسسة CNAS إلى أن تحقق عدالة بين الجنسين في توزيع المهام ،أي يتم تحديد واجبات كل عامل بناء على تلك اللوائح التي تتضمن وصفا لمختلف الأعمال أي أن كل فرد يدرك واجباته بناءا على تلك القوانين .

و يعكس هذا انه لا دخل لنظام بطاقة الشفاء في عملية الترقية لان أغالبية المبحوثين صرحوا بأن الترقية تعتمد على معيار المؤهل العلمي ،ويرجع ذلك إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تقوم بتقييم أداء عمالها لان تقييم الأداء يعتبر المؤشر الحقيقي لتعرف على قدرات وإمكانيات عمالهما

كما أن عمال مؤسسة CNAS لا يساهمون و لا يشاركون في صنع القرارات وهذا راجع إلى أن هذا القرار جاء من الوزارة إذا فهو مجرد قانون وما على الباقي سوى تطبيقه لان اتخاذ القرارات في المنظمات يكون من المستويات الإدارية العليا .

و عليه فإن الكل يبدو كما لو أن :المعطيات الميدانية تتوافق نسبيا مع الفرضية التي انطلقنا ، سمح تطبيق برنامج بطاقة الشفاء في تحقيق عدالة تنظيمية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي.

5-5- المعطيات المتعلقة بالولاء لدى أفراد العينة:

د – عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بالولاء لدى أفراد العينة:

جدول رقم (18) يبين مدى رضا العمال للعمل بنظام بطاقة الشفاء.

رضا العمال عن العمل بالنظام الجديد		التكرارات	النسبة المئوية
راضي	تواكب التغيرات	25	% 88
	أكثر فعالية	40	
غير راضي		09	% 12
المجموع		74	100

توضح المعطيات الواردة في الجدول أعلاه والمتعلقة برضا العمال على عملهم بنظام بطاقة الشفاء أن نسبة **88 %** من إجمالي العينة يقرون برضاهم على عملهم بهذا النظام، وهذا يدل بأنهم يشعرون بالسعادة والرضا والاطمئنان في العمل، خاصة وانّ أكثر من **61%** منهم يرون بأنها أكثر فعالية، و **38%** يرون أنها تواكب التغيرات.

بالمقابل نسجل أن نسبة**12%** من مجموع أفراد العينة الذين اختاروا عدم رضاهم على العمل بهذا النظام، وقد يرجع ذلك إلى عدم تأقلمهم مع النظام الجديد أو عدم فهمه لحيثياته وشروطه وضوابطه.

ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل رضا وارتياح لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي نتيجة استعمالهم لنظام بطاقة الشفاء، هذا النظام الذي قضى على العديد من المشاكل الداخلية والمشاكل مع الزبائن، وجعل من عملية البحث والتسجيل لا تتطلب سوى الانتظار لدقائق بسيطة، بدلا من الانتظار في رفوف ولساعات طويلة، فالجهد البدني والعقلي الذي كان يبذله الفرد العامل أصبح لا يحتاج سوى ثواني فقط، والجهاز هو المسؤول عن التفكير والبحث والتسجيل.

إن هذا الارتياح والرضا الذي عبّر عنه عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ناتج عن نجاح نظام بطاقة الشفاء لانه عندما أدخلت مؤسسة CNAS نظام بطاقة الشفاء سهل لهم العمل وقضى على جزء كبير من المشاكل التي كانت المؤسسة تعاني منها، وهو ما يدفع بالعمال إلى كسب الثقة في مؤسستهم، والقيام بمهامهم على أحسن وجه، وبالتالي خلق رباط نفسي قوي بين العمال ومؤسستهم، يشجعهم على

العمل وتحمل المسؤوليات، وتقديم أحسن الخدمات، والرضا الوظيفي للعمال هو من بين مؤشرات نجاح المؤسسة وتحقيق الأهداف، وهو كذلك من شروط انضباط العامل وولائه لمؤسسته، فكلما أحس العامل بالرضا عن عمله وعن مؤسسته كلما زاد ارتباطا بعمله وبمؤسسته وأصبح بذلك جزءا من مؤسسته.

جدول رقم (19) يبين: تقبل العمال بطاقة الشفاء كنظام خدماتي جديد.

تقبل العمال لنظام بطاقة الشفاء		التكرارات		النسبة المئوية	
أتقبل	تسهل العمل	55	68	**% 81**	**% 92**
	تقضي على الروتين	13		**% 19**	
لا أتقبل	صعبة	00	06	**% 00**	**% 08**
	تفضل الأسلوب القديم	00		**% 00**	
	غير فعالة	06		**100**	
المجموع		74		100	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح لنا مدى تقبل العمال لنظام بطاقة الشفاء وسبب تقبلهم له. حيث سجلنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة **92%** يتقبلون العمل بنظام بطاقة الشفاء، أي تقبلهم للتغيير والمتمثل في بطاقة الشفاء حيث سجلت أعلى نسبة **81 %** التي ترجع ذلك التقبل إلى كونها تسهل العمل، في مقابل **19%** لمن يرجع هذا التقبل إلى كونه يقضي على الروتين، في حين سجلنا نسبة **08%** ممن يرون العكس، أي عدم تقبلهم لهذا النظام الجديد حيث كلهم قالوا أنها غير فعالة.

فمن خلال معطيات هذا الجدول يتضح لنا أن بطاقة الشفاء جاءت للتخفيض من ضغوط العمل على الموظفين وعلى المؤمنين اجتماعيا والتي تهدف أساسا إلى تسهيل العمل على الموظفين، حيث أن الانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد عصري يرتكز على التقنيات الحديثة تلك التي تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي، وبهذا تصبح جميع المعاملات الإدارية وبالخصوص المعاملات المتعلقة بالتعويضات آلية، تعتمد على المعالجة الإلكترونية لمختلف المعلومات، فالبطاقة الإلكترونية تسمح بتعويض الملفات الإدارية لأنها تحمل جميع البيانات المتعلقة بالمؤمن اجتماعيا، فبدلا من أن يقضي العامل وقتا طويلا في البحث عن الملفات وفي إجراء المعاملات الإدارية المتعلقة بالتعويضات أصبحت العملية تقتصر فقط على إدخال البيانات ثم معالجتها وإخراجها في شكل معلومات جاهزة للاستعمال.

كما أنها سمحت للزبائن الحصول على التعويضات المقدمة بسرعة ودون الحاجة إلى أن يكونوا مضطرين لتقديم طلب مكتوب أو ملء استمارة وتقديم ورقة العلاج ودون الحاجة إلى تقديم رقم التأمين لأن بطاقة الشفاء تحمل كل المعلومات الطبية والإدارية المتعلقة بالمؤمن اجتماعيا كما تحمل هوية صاحب البطاقة مما يخفض الضغط على الموظفين في المؤسسة وعلى المؤمنين اجتماعيا في نفس الوقت.

وفي الأخير نستنتج أن عمال مؤسسة CNAS تقبلوا التغيير المحدث في مؤسستهم والمتمثل في إدراج نظام بطاقة الشفاء كنظام خدماتي جديد، وهذا على الرغم من عدم إشراكهم في إحداث التغيير من طرف الإدارة العليا ولكن رغم ذلك فقد تم هذا التغيير بنجاح، لأنه عمل على تسهيل إجراءات العمل مما خفض من نسبة الضغوط المهنية على العمال.

جدول رقم (20) يبين العلاقة بين الاقدمية في العمل و درجة انتماء العمال لمؤسستهم.

الانتماء للمؤسسة / الأقدمية	انتماء	عدم الانتماء	المجموع
أقل من 05 سنوات	00 % 00	03 % 04	**03** **% 04**
من 06 إلى 11	07 % 09.4	13 % 06.7	**20** **% 27**
من 12 إلى 17	27 % 36.4	05 % 06.7	**33** **% 44.5**
من 18 إلى 23	12 % 16.2	01 % 01.3	**13** **% 17.5**
24 فأكثر	05 % 6.7	00 % 00	**05** **% 06.7**
المجموع	**68** **% 92**	**06** **% 08**	**74**

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين لديهم أقدميه في العمل اقل من 05 سنوات ويشعرون بانتمائهم لمؤسسة الضمان الاجتماعي كانت معدومة ، أما الذين لا يشعرون بانتمائهم لمؤسستهم وصلت نسبتهم إلى **4%**.

كما نجد نسبة المبحوثين الذين لديهم أقدميه في العمل من 06 إلى 11 سنة ويشعرون بانتمائهم لمؤسستهم وصلت إلى **09.4%**، أما نسبة الذين لا يشعرون بانتمائهم لمؤسستهم تساوي **06.4%** .

في حين مثلت نسبة أفراد العينة الذين لديهم أقدميه في العمل من 12 إلى 17 سنة ويشعرون بانتمائهم لمؤسستهم وصلت إلى **36.4%**، أما نسبة الذين لا يشعرون بانتمائهم لمؤسستهم تساوي **06.7%**.

بينما نسبة أفراد العينة الذين لديهم أقدميه في العمل من 18 إلى 23 سنة ويشعرون بانتمائهم لمؤسستهم وصلت إلى **16.2%**، أما نسبة الذين لا يشعرون بانتمائهم لمؤسستهم تساوي **01.3%**.

أما نسبة أفراد العينة الذين هم أكثر من 24 سنة ويشعرون بانتمائهم لمؤسسة الضمان الاجتماعي وصلت إلى **6.7 %**، أما الذين لا يشعرون بانتمائهم لمؤسستهم نسبتهم كانت معدومة.

ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل أن أغلبية أفراد العينة يحسون بالانتماء لمؤسستهم وهو ما تؤكده النسبة العامة والمقدرة بـ 92 %، وأغلبيتهم من الفئة المهنية التي لها من 12 إلى 18 سنة في العمل بالمؤسسة، في حين العمال الجدد وأصحاب أقل عدد من سنوات الخدمة ليس لهم أي انتماء إلى مؤسستهم.

ومن نتائج الجدول يظهر لنا أن هناك فئة من أفراد العينة ترى أن المحيط الذي يعملون فيه لا يدفعهم إلى الشعور بالراحة ولا يساعدهم على أداء مهامهم بطريقة جيدة، و يعود ذلك إلى كثرة المشاكل والعراقيل التي يتعرضون لها حسب ما صرح به العمال و لكي تضمن المؤسسة لنفسها البقاء ووفاء عمالها وحماية نفسها من هروب العمال والغياب المتكرر عليها بتوفير الأجواء الملائمة أثناء العمل، وبالتالي عليها القيام بمبادرات لاحتواء هذه الفئة والذي سيؤدي لا محالة إلى تحقيق الاستقرار داخلها.

ومهما اختلفت درجات الانتماء وتنوعت بتنوع سنوات الخدمة لدى العمال، فإننا نسجل أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يشعرون بالانتماء لمؤسستهم، هذا الشعور يحفزهم على العمل ويدفعهم أكثر للقيام بمهامهم، ويكسبهم علاقة ورباط بينهم وبين مؤسستهم، هذه العلاقة تزيدهم ولاء للمؤسسة والتزام بما هو موجود من قيم وقوانين.

جدول رقم (21) يبين: العلاقة بين الفئة المهنية وكيفية التعامل مع أسرار المهنة.

الفئة المهنية / التعامل مع الأسرار	الكتمان و السرية	الإفشاء	المجموع
إطــار	**06** % 08.1	01 % 1.3	07 **% 9.4**
عون تحكم	**21** % 28.3	00 % 00	21 % 28.3
عون تنفيذ	**44** % 59.4	**02** % 2.7	46 % 62.1
المجموع	**71**	03	**74**

من خلال معطيات هذا الجدول سجل أن نسبة الفئة المهنية للإطارات الذين يتميزون بالكتمان والسرية للحفاظ على أسرار المهنة تصل إلى **08.1 %** ، أما نسبة الذين يتميزون بالإفشاء لا تتجاوز **1.3 %** .

في حين سجلت النسبة للفئة المهنية لأعوان التحكم الذين يتميزون بالكتمان والسرية للحفاظ على أسرار المهنة تصل إلى **28.3%**، أما الذين يتميزون بالإفشاء فنسبتهم كانت منعدمة .

كما نجد النسبة لفئة أعوان التنفيذ الذين يتميزون بالكتمان والسرية للحفاظ على أسرار المهنة تصل إلى **59.4 %**، أما الذين يتميزون بالإفشاء فنسبتهم كانت تساوي **2.7 %**.

لقد نصت جميع النصوص والقوانين المنظمة للمسار الوظيفي العام على هذا المبدأ نظرا لأهميته بالنسبة للمحافظة على أسرار الوظيفة العامة، ويتمثل واجب السر المهني في عدم إفشاء الأسرار المهنية ، وعدم إخراج أية وثيقة أو خبر عن المؤمن ، فعند اجرائنا للمقابلة مع نائب مدير المؤسسة فحسب صرح بان بطاقة الشفاء تحمل هوية صاحب البطاقة من اسمه، تاريخ ميلاده، صورته الشخصية، ...الخ، وعند

ضياع هذه الشريحة من قبل عامل ما يصبح المواطن عرضة لتهديدات لانه قد يستعملها شخص أخر لإغراض شخصية.

ولابد أن يكون العامل أمين و صادق ،و ذو أخلاقيات عالية ،له ضمير حي ،الحذر الشديد والسرية التامة والرد الفعل الإيجابي على الانحرافات الإدارية .

نستنتج من كل هذا أن العامل بمؤسسة الضمان الاجتماعي هو مرآة الإدارة والمؤسسة ، ويعتبر المثل الأعلى لكافة العاملين في المصالح المختلفة، وبالتالي فيجب أن يكون قدوة للجميع ولتحقيق أهداف تطوير خدمة بطاقة الشفاء يجب أن يراعي العامل المبادئ والقيم الايجابية التي يجب على كل عامل أن يتحلى بها أثناء الممارسة المهنية ، هذه القواعد يمكن استخدامها كموجه ومؤشر خلال العمل ، كما يمكن استخدامها لقياس وتقييم السلوك المهني، إضافة إلى استخدامها كقواعد وأحكام أثناء الفصل في قضايا انتهاك أخلاقيات المهنة.

جدول رقم (22) يبين: حرص العمال على الحفاظ على ممتلكات المؤسسة.

الحفاظ على الممتلكات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	69	**%93**
لا	05	**%07**
المجموع	74	100

من خلال نتائج الجدول يتضح أن نسبة العمال الذين يسعون للحفاظ على أملاك المؤسسة كما لو كانت ملك لهم تصل إلى**93 %** ،أما نسبة العمال الذين لا يحرصون على الحفاظ على ممتلكات المؤسسة تساوي**07%** .

تؤكد الاحصائيات ان أفراد العينة واعون بأن مصيرهم المهني مرتبط ارتباطا وثيقا ببقاء المؤسسة، فليس هناك تقاطع بين أهداف العمال و أهداف المؤسسة، حيث أن من مصلحة العامل أن تبقى أبواب المؤسسة مفتوحة ليبقى هو فيها و أن أي إتلاف لوسائل العمل داخل المؤسسة إنما هو تهديد له بفقدان عمله. و هذه الإحصائيات تؤكد حتى في حالة ظهور بعض القيم السلبية داخل المؤسسة إلا أن الأمر يمكن التحكم فيه حيث أنه لم يصل إلى آخر المراحل و هي تخريب أملاك و وسائل العمل داخل المؤسسة.

لذا يجب على العامل أن يكون حريصاً على ممتلكات المؤسسة العامة كحرصه على ممتلكاته الخاصة فيحسن التصرف بها، وأن لا يتصرف إلا بحدود الميزانية المتاحة، وأن يجذبه حب تحقيق المصلحة العامة أكثر من تحقيق المصالح الشخصية الضيقة. لأن بذلك صيانة لنهضة المجتمع وكذلك صيانة لضمير الإداري وعفافاً لرزقه، فما أجمل أن نرى أحدنا يترك أقلامه التي يستخدمها في المؤسسة التي يعمل بها ولا يستخدمها في أعماله الخاصة أو في بيته بشكل مقصود أو غير مقصود.

جدول رقم (23) يبين: العلاقة بين الفئة المهنية والمشاركة في تقديم الأفكار.

تقديم الأفكار / الفئة المهنية	نعم	لا	المجموع
إطـــار	07 %9.45	00 % 00	07 % 9.45
عون تحكم	18 % 24.3	03 % 04	21 % 28.3
عون تنفيذ	38 % 51.3	08 % 10.8	46 % 62.1
المجموع	63	11	74

من خلال معطيات هذا الجدول سجل أن نسبة الفئة المهنية للإطارات الذين يقدمون أفكارا جديدة للمؤسسة من اجل المساهمة في تطويرها تصل إلى **9.45%**، أما نسبة الذين قالوا أنهم لا يقدمون أفكارا جديدة كانت منعدمة .

في حين سجلت النسبة للفئة المهنية لأعوان التحكم الذين يقدمون أفكارا جديدة للمؤسسة من اجل المساهمة في تطويرها تصل إلى **24.3 %**، أما نسبة الذين قالوا أنهم لا يقدمون أفكارا جديدة كانت**04%.**

كما نجد النسبة لفئة أعوان التنفيذ الذين يقدمون أفكارا جديدة للمؤسسة من اجل المساهمة في تطويرها تصل إلى**51.3 %** ، أما نسبة الذين قالوا أنهم لا يقدمون أفكارا جديدة تساوي **10.8 %**

و من خلال إحصائيات هذا الجدول يمكن القول أن نظرة المشرفين لعمالهم تعد ايجابية من خلال قبولهم لمشاركة العمال في التسيير ، و المساهمة في عملية صنع القرار على مستوى المؤسسة لأن العامل في المؤسسة لا يعتبر مجرد آلة فقط تقوم بالتنفيذ ، و في ذلك تعزيز لقيم المشاركة العمالية في تسيير

المؤسسة. ولهذا فمؤسسة الضمان الاجتماعي تسعى من أجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن وهذا بنسبة 54% احتلت فيها فئة أعوان التحكم وفئة أعوان التنفيذ أكبر النسب، وهذا راجع إلى أن مجال نشاط هذه المؤسسة ذات طابع خدماتي، ونتيجة للتطورات السريعة والحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات جعل اهتمام هذه المؤسسة يتزايد أكثر نحو تحسين نوعية الأداءات المقدمة للمؤمنين اجتماعيا ، لاسيما ما تعلق بإجراءات التعويضات حيث اعتبروا أعوان التحكم وأعوان التنفيذ أن بطاقة الشفاء وفرت على المؤمنين اجتماعيا عناء جلب الملفات التعويضية والأوراق الطبية مع تفادي الانتظار طويلا في مراكز الدفع والتعويضات التابعة لمؤسسة الضمان الاجتماعي فالدفع أصبح آليا من طرف الغير من خلال تعاقد المؤسسة مع الصيادلة العامون والخواص ويتم تسديد مستحقاتهم كل شهر. ويمكن إرجاع السبب كذلك لاعتبار هذين الفئتين بأن هذه المساهمة كانت من أجل تحسين الخدمات لأنهم أكثر الموظفين دراية بما يحدث في العمليات التنفيذية بسبب الممارسة المباشرة مع العملاء وتقديم الخدمات الإدارية والتقنية لهم.

كل هذا يعني أن نظام بطاقة الشفاء سهلت إجراءات العمل مما أدى ذلك إلى تحسين نوعية الخدمات وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على أن هذا النظام الجديد عمل على تسريع وتخفيض من ضغوط العمل على الموظفين في المؤسسة وعلى المؤمنين في نفس الوقت.

غير أن فئة الإطارات اختلف رأيهم عن رأي باقي الفئات المهنية، فهم يرون بأن سبب تقديمهم للافكار التغيير كان من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في المحيط الخارجي، ذلك لأن مهام هذه الفئة تتمثل في الوظائف الإدارية العليا من تخطيط وتنسيق وتنظيم والرقابة...الخ. وذلك من أجل تحقيق التكيف والتكامل مع التكنولوجيا الحديثة لذلك فهم يعتبرون أن إدخال تكنولوجيا بطاقة الشفاء مواكبة لتطورات المحيط الخارجي.

نشير هنا إلى أنه ينبغي أن يشعر كل عامل أن جهوده وأفكاره ضرورية ومهمة لتحقيق أهداف المؤسسة، ومما لاشك فيه أن شعور العامل بعدم الاستغناء عن هته الأفكار والجهود يشعره بتقدير الذات مما يولد لديه الرغبة أكثر في أداء المهام الموكلة إليه ويرفع من مستوى دافعيته نحو العمل، كما أن اهتمام المؤسسة بالعامل هو رأس المال الحقيقي لكل مؤسسة وهنا لابد أن ينظر إليه باعتباره كائنا اجتماعيا له حاجاته ورغباته وميوله واتجاهاته، فبزيادة فعالية هذا الأخير ترفع فعالية المؤسسة وتمكنها من الاستمرار والبقاء في النسق الخارجي.

وعليه فالقراءة السوسيولوجية توضح لنا أن سبب تقديم الأفكار يختلف من فئة سوسيومهنية إلى أخرى ففئة الإطارات يعتبرونه مواكبة للتطورات التكنولوجية أما فئة أعوان التحكم وفئة أعوان التنفيذ فيرون أن سبب تقديم الأفكار من أجل تحسين نوعية الخدمات وهذا راجع لطبيعة نشاط ومهام كل فئة.

جدول رقم (5) يبين تحدث أفراد العينة عن مؤسستهم خارج العمل .

تحدث المبحوثين عن المؤسسة		التكرارات		النسبة المئوية	
يتحدث	بالشكر	33	45	**%73**	**%61**
	بالنقد	12		**%26**	
لا يتحدث		29		**%39**	
المجموع		74		**100**	

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الذين يتحدثون عن مؤسستهم خارج العمل تصل إلى 61**%**،إذ أن الذين يتحدثون عنها بالشكر وصلت نسبتهم الى**73%**،أما نسبة الذين يتحدثون عنها بالنقد تساوي **26%**. في حين نسبة الذين لا يتحدثون عن مؤسستهم خارج العمل تساوي **39%.**

ومن خلال النتائج المسجلة فإننا نلاحظ أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تربطهم بمؤسستهم علاقة قوية، تمتد معهم إلى خارج المؤسسة، حتى أصبحت موضوع نقاشاتهم مع زملائهم وأصدقائهم خارج المؤسسة، فهي بالنسبة للعامل مصدر رزق وراحة، وهي البيت الثانية، بعد بيت عائلتهم خاصة وأنه يقضي أغلب ساعات يومه في المؤسسة.

وبالنظر إلى كون العمال مرتاحين في مكان عمله فإن هذه الراحة تجعلهم تابعين لها ويعتبرونها ذات أهمية بالنسبة لهم ويصبحوا بذلك موالين لها كل الولاء، يعتزون بانتمائهم لها، ويحافظون على سمعتها والدفاع عنها في المحيط الخارجي وبين أفراد المجتمع، خاصة وان مؤسسة الضمان الاجتماعي تهم كل أفراد المجتمع، وكل العائلات، وهي وجهة كل العمال المؤمنين وأصحاب بطاقات الشفاء.

جدول رقم (1) يبين: العلاقة بين العمل بالوسائل التكنولوجيا وشعور العمال بالملل.

الشعور بالملل / العمل بالوسائل التكنولوجية	نعم	لا	المجموع
تخفيض الضغط على العمال	01 %1.3	13 % 17.5	14 % 18.9
تسهل العمل	04 % 5.40	27 % 36.4	31 %41.8
تحسن نوعية الخدمات	15 % 20.2	14 % 18.9	29 % 39.1
المجموع	20	54	74

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين يقرون أن العمل بوسائل التكنولوجيا تساعد على تخفيض الضغط على العمال تساوي **1.3%** ، بينما نجد نسبة المبحوثين الذين يقولون أنها لا تخفض الضغط على العمال تصل إلى **17.5 %**.

في حين نجد نسبة المبحوثين الذين يقرون أن العمل بوسائل التكنولوجيا تسهل العمل على العمال تساوي **5.40 %**، بينما نجد نسبة المبحوثين الذين يقولون أنها لا تسهل العمل تصل إلى **36.4 %**.

بينما نجد نسبة المبحوثين الذين يقرون أن العمل بوسائل التكنولوجيا تحسن في نوعية الخدمات تصل إلى **20.2 %**، بينما نجد نسبة المبحوثين الذين يقولون أنها لا تحسن في نوعية الخدمات تساوي **%18.9**.

إن الملل لدى العمال ينتج عند قيامهم بنفس العمل يوميا، حيث يطبع الروتين عملهم وهؤلاء الأفراد يتوزعون على مختلف المصالح، أي أن الأمر لا يقتصر على مصلحة، بل إنه يطال جميع العمال على اختلاف درجاتهم، ومستوياتهم ومن ثم يسود التذمر، وتكثر الشكوى ، ولعل هذا الروتين ناجم عن تعقد الإجراءات، وجمود القواعد والقوانين، ومؤسسة الضمان الاجتماعي هي من المؤسسات التي تسعى جاهدة من اجل التقليل من الروتين والتغير المتتابع في مختلف العمليات والمكونات، وهو ما انعكس

ايجابيا على حالة العمال وعلى شعورهم بالراحة والرضا عن المؤسسة وعن العمل الذي يقومون به.لان العمل بنظام بطاقة الشفاء قد خفض من ضغوط العمل كما حسن في نوعية الخدمات المقدمة للمؤمنين اجتماعيا ولذوي حقوقهم، لاسيما ما تعلق بإجراءات التعويضات حيث اعتبرواالعمال أن بطاقة الشفاء وفرت على المؤمنين اجتماعيا عناء جلب الملفات التعويضية والأوراق الطبية مع تفادي الانتظار طويلا في مراكز الدفع والتعويضات التابعة لمؤسسة الضمان الاجتماعي فالدفع أصبح آليا من طرف الغير من خلال تعاقد المؤسسة مع الصيادلة العامون والخواص ويتم تسديد مستحقاتهم كل شهر. فأصبح الدفع آليا من طرف المؤمن وهذا ما سمح بتسهيل إجراءات العمل مما أدى ذلك إلى تحسين نوعية الخدمات .

وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على أن هذا النظام الجديد، قضى على الروتين والملل لدى العمال، عمل على التخفيض من ضغوط العمل على الموظفين في المؤسسة وعلى المؤمنين في نفس الوقت

د-د- الاستنتاجات الجزئية لتحليل الفرضية الثانية:

انطلاقا مما سبق عرضه يتبين ما يلي :

- صرحت أغلبية أفراد العينة أنهم راضين عن العمل بالمؤسسة الضمان الاجتماعي نتيجة استعمالهم لنظام بطاقة الشفاء، لأنه قضى على العديد من المشاكل الداخلية والمشاكل مع الزبائن.
- عمال مؤسسة CNAS تقبلوا التغيير المحدث في مؤسستهم والمتمثل في إدراج نظام بطاقة الشفاء كنظام خدماتي جديد، وهذا على الرغم من عدم إشراكهم في إحداث التغيير من طرف الإدارة العليا ولكن رغم ذلك فقد تم هذا التغيير بنجاح، لأنه عمل على تسهيل إجراءات العمل مما خفض من نسبة الضغوط المهنية على العمال.
- اختلفت درجات الانتماء وتنوعت بتنوع سنوات الخدمة لدى العمال، فقد سجلنا أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يشعرون بالانتماء لمؤسستهم، هذا الشعور يحفزهم على العمل ويدفعهم أكثر للقيام بمهامهم، ويكسبهم علاقة ورباط بينهم وبين مؤسستهم،
- إن أفراد العينة واعون بأن ممتلكات مؤسستهم مرتبطة ارتباطا وثيقا بمصيرهم المهني ببقاء المؤسسة، فليس هناك تقاطع بين أهداف العمال و أهداف المؤسسة، حيث أن من مصلحة العامل أن تبقى أبواب المؤسسة مفتوحة ليبقى هو فيها و ن أي إتلاف لوسائل العمل داخل المؤسسة إنما هو تهديد له بفقدان عمله.

- سبب تقديم الأفكار يختلف من فئة سوسيومهنية إلى أخرى ففئة الإطارات يعتبرونه مواكبة للتطورات التكنولوجية أما فئة أعوان التحكم وفئة أعوان التنفيذ فيرون أن سبب تقديم الأفكار من أجل تحسين نوعية الخدمات وهذا راجع لطبيعة نشاط ومهام كل فئة.

- أكد أفراد العينة أنهم يتحدثون عن مؤسستهم خارج العمل بالشكر لأنهم مرتاحين في مكان عملهم فإن هذه الراحة تجعلهم تابعين لها ويعتبرونها ذات أهمية بالنسبة لهم ويصبحوا بذلك موالين لها كل الولاء، يعتزون بانتمائهم لها، ويحافظون على سمعتها والدفاع عنها في المحيط الخارجي وبين أفراد المجتمع.

- مؤسسة الضمان الاجتماعي هي من المؤسسات التي تسعى جاهدة من اجل التقليل من الروتين والتغير المتتابع في مختلف العمليات والمكونات، وهو ما انعكس ايجابيا على حالة العمال وعلى شعورهم بالراحة والرضا عن المؤسسة وعن العمل الذي يقومون به.لان العمل بنظام بطاقة الشفاء قد خفض من ضغوط العمل كما حسن في نوعية الخدمات فأصبح الدفع آليا من طرف المؤمن وهذا ما سمح بتسهيل العمل على العمال.

- يبدوا أن أغلبية أفراد العينة يحافظون على أسرار مؤسستهم وذلك بعدم إفشاء الأسرار المهنية، وعدم إخراج أية وثيقة أو خبر.

و عليه فإن الكل يبدو كما لو أن المعطيات الميدانية تتوافق نسبيا مع الفرضية التي انطلقنا منها، تساهم خدمات بطاقة الشفاء في زيادة ولاء العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي.

5-6- المعطيات المتعلقة بالالتزام لدى أفراد العينة:

هـ- عرض و قراءة وتحليل المعطيات المتعلقة بالالتزام لدى أفراد العينة:

جدول رقم (24)شعور العمال بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء بالمؤسسة.

الشعور بالارتياح	التكرارات	النسبة المئوية
مرتاح	60	%81
غير مرتاح	14	%19
المجموع	74	100

تشير البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة العمال الذين يشعرون بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء بالمؤسسة تصل إلى **81%**، أما نسبة العمال الذين لا يشعرون بالارتياح في العمل بعدما طبق هذا النظام لا تتعدى **19 %**.

ولقد دلت هذه النتائج أن أفراد العينة الذين يشعرون بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء بالمؤسسة راجع ذلك حسب رأيهم إلى أن نظام بطاقة الشفاء هو نظام فعال يقوم بتسهيل العمل على المواطن وتحسين الخدمات وهو أحسن طريقة في تسيير مهام المؤسسة كما تمكن فعاليتها بالدرجة الأولى في سرعة وخدمة المؤمن سواء في العلاج أو التعويض ...الخ .

كما ارجع آخرون السبب إلى أن الآجر الذي يتقاضونة جيد ويكفي حاجياتهم اليومية، وكذلك الرئيس يعطيهم الحرية والاستقلالية والرقابة الذاتية في أداء الواجبات والمهام ويكون متفهما ومرنا في بعض المواقف بكسب رضا مرؤوسيه أكثر من الرئيس الذي يكون صارما في تطبيق الأوامر والتعليمات، حيث لا يفسح المجال لمرؤوسيه لإبداء آرائهم ووجهات نظرهم حول العمل بنظام بطاقة الشفاء، فكلما كان الرئيس أو المشرف مرنا كلما أدى ذلك إلى زيادة رضا العامل بالعمل بهذا النظام الجديد والعكس صحيح .

أما الفئة الثانية والتي صرحت بأنها لا تشعر بالارتياح تعلل ذلك أن هذا النظام غير فعال وان المجهود الذي يقومونه في العمل لا يتساوى مع الآجر الذي يتقاضونه وكذلك نقص في الخدمات الاجتماعية لان المؤسسة لا توفر لهم جملة من الخدمات مثل النقل المسكن ...الخ .

فالراحة في مكان العمل معناها الرضا عن العمل والاستقرار ، وكلما كان العامل مرتاحا في عمله كلما زاد رضاه وارتفعت الروح المعنوية لديه وبالتالي زاد التزاما بقوانين المؤسسة وانضباط بما هو موجود

من قوانين ولوائح، ويصبح بذلك العامل يملك قيمة إيجابية اتجاه مؤسسته، وتربطه بها علاقة إيجابية وقوية، تؤهله لان يصبح فردا فعالا وعضوا ناجحا في عمله.

جدول رقم (25) يبين مدى المساهمة من اجل استمرارية العمل بنظام بطاقة الشفاء.

مساهمة العمال	التكرارات	النسبة المئوية
يساهم	63	**%85**
لا يساهم	11	**%15**
المجموع	74	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة أفراد العينة الذين يساهمون من اجل استمرارية العمل بنظام بطاقة الشفاء تصل إلى **85%**، في حين نسبة الذين لا يساهمون من اجل الاستمرار للعمل بهذا النظام الجديد تساوي **15 %**.

فمن خلال هذه النتائج يتبين لنا أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي على استعداد للعمل بنظام بطاقة الشفاء والمساهمة في إنجاحه، لضمان السير الحسن للمؤسسة ككل وللخدمات المقدمة لزبائنها، لان هذا النظام الجديد عمل على تغيير ظروف وإجراءات العمل لاسيما الإجراءات الإدارية والتقنية من خلال تبسيطها وتسهيلها، لأن العمليات الإدارية أصبحت آلية وفرت الوقت والجهد في البحث عن الملفات لأن هذه البطاقة الإلكترونية تحمل جميع المعلومات المتعلقة بالمؤمنين اجتماعيا وتخفيض تكلفتها مع زيادة كفاءة وفعالية العمال ومن ثم تفعيل العمليات الإدارية.

وهو ما يسمح للعمال بخلق مناخ تنظيمي مناسب ومريح يحس فيه العامل بالراحة ويحقق الرضا عن عمله وعن مؤسسته وعما يقدمه من خدمات، هذا الشعور بالرضا من شأنه أن يدفع العامل إلى بذل المزيد من المجهودات والالتزام أكثر في عمله واتجاه مؤسسته.

جدول رقم (26) يبين العلاقة بين الجنس ومدى احترام العمال للقوانين.

احترام القوانين / الجنس	تطبيق حرفي	تطبيق متـوسط	المجموع
ذكور	19 %25.6	36 % 48.6	55 %74.3
إناث	17 % 22.9	02 % 2.7	19 %25.6
المجموع	36	38	74

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور الذين يحترمون القانون الداخلي للمؤسسة و يطبقونه حرفيا تساوي **25.6%**، أما نسبة الذين يحترمونه احترام متوسط تصل إلى**48.6 %**.

بينما نسبة الإناث اللواتي يحترمن القانون الداخلي للمؤسسة و يطبقونه حرفيا تصل إلى **22.9%**، أما نسبة اللواتي يحترمونه احترام متوسط تساوي **2.7 %**.

هذه النتائج تبين مدى وعي عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ذكورا وإناثا بواجب احترام القوانين الداخلية، واحترام مؤسستهم، سواء كان الاحترام بالتطبيق الحرفي للقوانين أو بتطبيق متوسط، فالمهم أن يكون العامل على دراية بواجبه اتجاه المؤسسة، وعلى علم بالقوانين الداخلية التي يجب احترامها، حتى يتسنى له أداء مهامه بالطريقة الصحيحة وعلى أكمل وجه بعيدا عن الأخطاء المهنية وعن المشاكل مع الزملاء ومع الطاقم الإداري.

إن احترام القوانين الداخلية للمؤسسة ضرورة وواجب على كل عامل، لأنها هي التي تحفظ الحقوق وترسم الواجبات وتعطي كل عامل حقه، في بيئة تنظيمية مضبوطة ومنظمة، وهذا الاحترام نابع من مدى وعي العمال ومدى التزامهم اتجاه مؤسستهم وفي مكان عملهم.

جدول رقم (27) يبين إمكانية العمال التخلي عن مؤسسته إذ توفر برنامج جديد في مؤسسة ما.

<table dir="rtl">
<tr><th colspan="2">إمكانية التخلي عن المؤسسة</th><th colspan="2">التكرارات</th><th colspan="2">النسبة المئوية</th></tr>
<tr><td rowspan="2">أتخلى</td><td>تعقيدات برامج العمل</td><td>4</td><td rowspan="2">11</td><td>% 36</td><td rowspan="2">%15</td></tr>
<tr><td>تنمية مهاراتك</td><td>7</td><td>% 64</td></tr>
<tr><td rowspan="2">لا أتخلى</td><td>أشعر بالاستقرار</td><td>32</td><td rowspan="2">63</td><td>% 51</td><td rowspan="2">% 85</td></tr>
<tr><td>أنا راضي في عملي</td><td>31</td><td>% 49</td></tr>
<tr><td colspan="2">المجموع</td><td colspan="2">74</td><td colspan="2">100</td></tr>
</table>

تشير البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة أفراد العينة الذين يتخلون عن مؤسستهم إذ توفر برنامج جديد في مؤسسة ما تساوي 15 %، حيت أن نسبة الذين يتخلون عنها من اجل تعقيدات برامج العمل تساوي 36%، أما الذين يتخلون عنها من اجل تنمية مهاراتهم وصلت إلى 64%، في حين نسبة الذين لا يتخلون عن مؤسستهم إذ توفر برنامج جديد في مؤسسة ما وصلت إلى 85 %، حيت أن نسبة الذين لا يتخلون عنها لأنهم يشعرون بالاستقرار وصلت إلى 51%، أما الذين لا يتخلون عنها لأنهم راضين عن عملهم بنظام بطاقة الشفاء تساوي 49%.

يعتبر العامل المورد الرئيسي للمؤسسة، لذلك تعمل المنظمات الحديثة على توفير الجو المناسب وإشباع مختلف الحاجات النفسية والاجتماعية والمادية لأفرادها، وجعلهم يعملون لتحقيق أهدافها والحفاظ على كيانها، فمسألة مغادرة العامل المؤسسة التي يعمل بها يرتبط بمدى اهتمام المؤسسة بمواردها البشرية وتحفيزهم وإغرائهم، وتحسين ظروف العمل لتحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار في العمل.

كما تشير النتائج إلى إن 11 عاملا وبنسبة 15 ٪ من أجمالي العينة المختارة يؤكدون على تفكيرهم في مغادرة المؤسسة التي يعملون بها، وقد أرجعت هذه الفئة من العمال تفكيرها في المغادرة وترك العمل إلى عدة أسباب منها عدم ملاءمة ظروف العمل والبحث عن ظروف أحسن، عدم أخذ قدرات ومهارات العامل

بجدية (الاستثمار في المورد البشري)، الأجور المنخفضة والبحث عن مزايا وأجور مرتفعة، عدم ملاءمة الأجر مع الجهد المبذول، وكذلك غياب أساليب التسيير الحديثة والمحاباة والبيروقراطية بين الرؤساء والمسؤولين وهذا حسب ما أكده لنا بعض أفراد العينة.

ومن خلال هذه النتائج فإن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي أغلبيتهم لا يفكرون في مغادرة المؤسسة لان الوضع مناسب والمؤسسة أعطته حقوقهم، ولم تدع لهم فرص للتفكير في مغادرتها، خاصة وأن العمل بهذه المؤسسة عمل مريح مع التطبيقات الجديدة، ومكانة ومحترمة يستطيع من خلال العمال تحقيق مختلف حاجيات ورغباته.

وبالتالي يمكننا أن نسلم بان عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لهم التزام ايجابي اتجاه مؤسستهم واتجاه أعمالهم، وهو الشيء الذين جعلهم لا يفكرون في مغادرة مؤسستهم والبقاء بها، فهم يشعرون بالاستقرار المهني وراضين عن عملهم وعما يقدموه من خدمات اجتماعية لزبائن المؤسسة.

جدول رقم (28) يبين العلاقة بين الفئة المهنية وتحمل مسؤولية الأخطاء التي يقومون بها أثناء تأدية أعمالهم.

تحمل المسؤولية / الفئة المهنية	أتحمل	لا أتحمل	المجموع
إطــار	07 %9.45	00 % 00	07 % 9.45
عون تحكم	18 % 24.3	03 % 04	21 % 28.3
عون تنفيذ	23 % 31	23 % 31	46 % 62.1
المجموع	48	26	74

من خلال معطيات هذا الجدول سجل فإنا نلاحظ أن نسبة أفراد العينة من الإطارات الذين يتحملون مسؤولية أخطائهم تصل إلى **9.45%**، بينما الذين لا يتحملون مسؤولية أي خطا مرتكب فكانت نسبتهم منعدمة.

كما نجد نسبة من أعوان التحكم الذين يتحملون مسؤولية أخطائهم تصل إلى **24.3 %**، بينما مثلت نسبة الذين لا يتحملون مسؤولية أي خطا **04 %**.

في حين كانت نسبة المبحوثين من أعوان التنفيذ متساوية بين أتحمل ولا أتحمل مسؤولية الأخطاء المرتكبة أثناء تأدية الأعمال الموكلة **31 %**.

وبالنظر إلى النتائج المسجلة فإننا نلاحظ أن تحمل الخطاء هي مسؤولية الجميع وكل فرد مسؤول عن عمله وعن ما يقدمه من أعمال وخدمات، فحب العمل والثقة بالنفس إضافة إلى الكفاءة وتوفر القدرات هي من العوامل التي تجعل العمل يتحمل نتائج عمله مهما كانت نوعية النتائج وحجمها، فالعامل يجتهد ويعمل لتجنب الأخطاء وتقديم أحسن الخدمات بما يملك من قدرات وإمكانيات.

جدول رقم (29) يبين العلاقة بين الجنس و الحفاظ على الدوام الرسمي للعمل.

الجنس / المحافظة على الدوام الرسمي	المحافظة	عدم المحافظة	المجموع
ذكور	44 %59.4	11 % 14.8	55 %74.3
إناث	18 % 24.3	01 % 1.3	19 %25.6
المجموع	62	12	74

يبرز الجدول هذا أن نسبة الذكور الذين يحافظون على الدوام الرسمي للعمل وصلت إلى **59.4%**، بينما نسبة الذين لا يحافظون على وقت العمل تساوي **14.8 %**.

في المقابل سجلت نسبة الإناث الذين يحافظون على الدوام الرسمي للعمل وصلت إلى**24.3 %**، بينما نسبة الذين لا يحافظون على وقت العمل تساوي **1.3 %**.

بالنظر غلى النتائج المسجلة في هذا البعد فإننا نلاحظ أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يحافظون على الدوام الرسمي للعمل ويحترمون الوقت، سواء تعلق الأمر بالعمال الذكور أو الإناث، ولم نسجل سوى نسب قليلة لا تحترم التوقيت الرسمي للعمل، واحترام الوقت هو احترام للقوانين الداخلية واحترام لزبائن، وهي قيم تنبع من شخصية الفرد العامل ومن مدى إحساسه بمسؤوليته اتجاه مكان عمله واتجاه منصب عمله، وكلما كان العامل متمسك بمبادئ حسنة ودقيقة كلما احترم الوقت وحافظ على الدوام الرسمي بعيدا عن الإجراءات الردعية ، وردود الفعل الإدارية.

إن قيمة الوقت واحترام الدوام هي من أهم القيم العمالية والقيم الإنسانية التي يجب توفرها في كل فرد وكل إنسان، وهي التي تعكس مدى جدية الفرد وانضباطه سواء في بيته أو مكان عمله، رغم أننا نلاحظ أن هذه القيم شبه منعدمة في مختلف المؤسسات الجزائرية ، والقليل من العمال من يملك هذه القيمة، وإن وجدت فيه غير فعالة وغير منتظمة، الشيء الذي يؤثر سلبا على مردودية العمال وعلى الخدمات التي تقدمها المؤسسات .

جدول رقم (30) يبين العلاقة بين العمل بالوسائل التكنولوجية و الالتزام بالإعمال الموكلة إليهم.

الالتزام بالأعمال الموكلة / العمل بالوسائل التكنولوجية	ملتزم	غير ملتزم	المجموع
تخفيض الضغط على العمال	09 %12.1	05 % 06.7	14 % 18.9
تسهل العمل	29 % 39.1	02 % 02.7	31 %41.8
تحسن نوعية الخدمات	25 % 33.7	04 % 5.4	29 % 39.1
المجموع	63	11	74

يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه أن العمل بالوسائل التكنولوجية تخفض الضغط على العمال و تزيد من التزامهم تصل نسبتهم إلى **12.1%**، في المقابل سجلت نسبة أفراد العينة الذين لا يلتزمون بالأعمال الموكلة إليهم **06.7 %**.

في حين نجد نسبة أفراد العينة الذين يقرون أن العمل بوسائل التكنولوجيا تسهل العمل على العمال ويلتزمون بالأعمال الموكلة إليهم تصل إلى **39.1 %**، أما نسبة أفراد العينة الذين يقولون أنها تسهل العمل ولا تزيد من التزامهم تساوي **02.7%**.

بينما نجد نسبة أفراد العينة الذين يقرون أن العمل بوسائل التكنولوجيا تحسن في نوعية الخدمات وتزيد في التزامهم للقيام بالأعمال الموكلة إليهم تصل إلى **33.7%** ،بينما نجد نسبة أفراد العينة الذين يقولون أنها تحسن في نوعية الخدمات ولا تزيد من التزامهم تساوي **5.4 %**.

من الواضح في عصرنا الحالي أن أغلبية المؤسسات منها مؤسسة الضمان الاجتماعي، أصبحت تعمد اعتماد كلي على الوسائل التكنولوجية من اجل تحسين نوعية الخدمات والمنتجات من جهة ومن جهة أخرى من اجل توفير مناخ تنظيمي جيد توفير الراحة لعمالها، حتى يستطيع العامل تقديم أقصى ما لديه من قدرات ومن أفكار، ومؤسسة الضمان الاجتماعي هي من المؤسسات الجزائرية التي اهتمت كثيرا

بإدخال التكنولوجيات الحديثة على مختلف نشاطاتها ووظائفها خاصة في ظل المنافسة الشديدة، وزيادة الطلبات على خدماتها، لذلك فإن عماله مرتاحون للبرنامج الجديد والمتعلق ببطاقة الشفاء، هذا البرنامج الذي أعطى للعمال الكثير من الراحة، والالتزام بالوقت وبتقديم أحسن الخدمات، وحسّن في العلاقة بين المؤسسة وعمالها وبين عمالها وزبائنها، وقلل من الضغط الذي كان مفروضا على العمال بسبب كثر الطلبات وارتفاع عدد الزبائن، فالعمل أصبح سهلا وسريعا، والخدمة أصبحت أحسن وفي وقت أسرع وبأكثر رضا لدى الزبون.

ه-ه- الاستنتاجات الجزئية لتحليل الفرضية الثالثة:

انطلاقا مما سبق عرضه يتبين ما يلي :

- صرح أفراد العينة أنهم يشعرون بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء بالمؤسسة لأنه سهل عملهم وحسن الخدمات مع العملاء وكذلك لابد من مواكبة التطورات الحاصلة، كما ارجع آخرون السبب إلى أن الآجر الذي يتقاضونة جيد ويكفي حاجياتهم اليومية.
- أكد أفراد العينة أنهم مستعدون للمساهمة من اجل استمرارية العمل بنظام بطاقة الشفاء وذلك بالضمان السير الحسن لهذا النظام الجديد، وللخدمات المقدمة لزبائنها.
- يبدوا أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ذكور أو إناث واعين بواجب احترام القوانين الداخلية لمؤسستهم، سواء كان الاحترام بالتطبيق الحرفي للقوانين أو بتطبيق متوسط.
- أكدت نسبة كبيرة عن عدم التخلي عن مؤسستهم إذ توفر برنامج جديد في مؤسسة ما، لأنها لم تدع لهم فرص للتفكير في مغادرتها، خاصة وأن العمل بهذه المؤسسة عمل مريح مع التطبيقات الجديدة، ومكانة محترمة يستطيع من خلالها العمال تحقيق مختلف حاجيات ورغباته.
- أن تحمل الخطاء هي مسؤولية جميع عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ومهما كانت صفته المهنية، لان كل عامل مسؤول عن عمله وعن ما يقدمه من أعمال وخدمات، فحب العمل والثقة بالنفس إضافة إلى الكفاءة وتوفر القدرات هي من العوامل التي تجعل العامل يتحمل نتائج عمله مهما كانت نوعية النتائج وحجمها.
- لاحظنا أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يحافظون على الدوام الرسمي للعمل ويحترمون الوقت، سواء تعلق الأمر بالعمال الذكور أو الإناث، ولم تسجل سوى نسب قليلة لا تحترم التوقيت الرسمي للعمل.
- صرح عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي أن العمل بنظام بطاقة الشفاء زاد من التزامهم وكذلك زاد شعورهم بالراحة لان هذا البرنامج أعطى للعمال الكثير من الراحة، والالتزام بالوقت وبتقديم أحسن الخدمات، وحسّن في العلاقة بين المؤسسة وعمالها وبين عمالها وزبائنها، وقلل من الضغط الذي كان مفروضا على العمال.

و عليه فإن الكل يبدو كما لو أن :المعطيات الميدانية تتوافق نسبيا مع الفرضية التي انطلقنا منها، فخدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي زادت من التزام العمال.

5-2- عرض وتحليل المقابلة:

أسئلة المقابلة:

1- كيف ترى التكنولوجيا المستعملة داخل المؤسسة هل تساعدكم للقيام بالأعمال؟

2- هل تحققت الأهداف المرجوة من التغيير التكنولوجي بالمؤسسة؟

3- هل ترى أن العامل والموظفين يتميزون بالولاء للمؤسسة؟

4- في رأيكم إلى أي مدى تسعى أدارة المؤسسة إلى تحقيق العدالة بين العمال؟

5- هل الإجراءات الإدارية المتبعة تساهم في التزام العامل والموظفين؟

6- ماهي أهم المشاكل التي واجهتكم عند تطبيق نظام بطاقة الشفاء؟

7- ماهي أهم الامتيازات المحققة من النظام الجديد؟

8- هل يمتلك العمال القدرات الكافية للتعامل مع هذا النظام الجديد؟

نتائج المقابلة:

ج1/ التكنولوجيا المستعملة هي تقنية موجودة في العالم بأكمله ولكن تتفاوت وتتقارب في تطويرها، فالجزائر كغيرها من الدول لأنها تعتمد كذلك على تكنولوجيا حديثة ومتطورة، أما مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة حاليا تعتمد على تقنية الألياف البصرية حتى يسهل التحكم والإرسال المعلومات الخاصة بمختلف الاداءات الممنوحة للمؤمن.

ج2/ لقد تم تحقيقها بنسبة متقدمة جدا لان الهدف الأول تحسين التكفل بالمؤمن وفي ظروف قياسية أي تخفيف من الوقت والعبء على المؤمن.

ج3/ لا يوجد ولاء وليس هناك شيء يربطهم بالمؤسسة غير الأجر .

ج4/ العدالة موجودة ومطبقة بالمؤسسة أي القانون هو الذي يكفلها و يوضح للعامل حقوقه وواجباته ، فالعامل هو الذي يفرض العدالة أي إذا هناك عامل منضبط وعامل أخر لا أكيد هناك عدالة في تطبيق القوانين ، وكل عامل يتعامل حسب العمل أي لا تمييز بين العمال حتى نتجنب الفوضى بالمؤسسة.

ج5/أي مؤسسة يحكمها نظام داخلي ويجب تطبيق هذه الإجراءات حتي يخلق الانضباط والالتزام داخل المؤسسة، ولكن دائما المسؤول يستعمل الليونة حتى يخلق الانضباط بالتحفيز والروح الخفيفة مع العامل

ويخلق جو من الحرية لان هذا يؤثر على مردودية العمل ونحن نسعى إلى التكفل بالمؤمن وليس عقاب العامل وما يهمنا العمل ينجز في وقته.

ج6/من أهم المشاكل نذكر منها على سبيل المثال:

- قاعدة البيانات للمؤمن اجتماعيا لم تكن محينة.

-عدم اقتناع المؤمن ببطاقة الشفاء.

- هناك اعتراض من طرف المؤمن من خلال عدد التعويضات.....الخ

- من ناحية التكوين والتقنية الجديدة والوسائل المستعملة مزال هناك صعوبات في كيفية التعامل مع هذا النظام وعدم تلقيهم التكوين الكافي لهذا النظام الجديد.

ج7/ أما من بين أهم الامتيازات نذكر منها:

- سرعة التكفل بالمؤمن.

- التقليل من ظاهرة الغش .

-التحكم أكثر في النفقات عن طريق المراقبة الالكترونية للوصفات الطبية المقدمة سواء مراقبة قبلية او بعدية.

-تمكين المؤمن من اقتناء الأدوية في أي صيدلية عبر كامل التراب الوطني.

ج8/ لا يحتاج العامل إلى قدرات كبيرة جدا للتعامل مع هذا النظام بل يحتاج فقط إلى مهارات ومن السهل اكتسابها لأنه يخضع إلى دورات تدريبية من شانه تحسين أداءه والتأقلم مع هذه التكنولوجيا الحديثة.

5-3- تحليل نتائج المقابلة مع نائب المدير:

من خلال المقابلة التي أجريناها مع المدير وحسب إجاباته على مختلف أسئلة المقابلة فإننا لمسنا منذ البداية استعداده للتجاوب معنا، وكانت إجاباته دقيقة ومركزة على الأسئلة المطروحة، كما أننا ومن خلال إجاباته لمسنا وعيه بالتغيير الذي تبنته مؤسسة الضمان الاجتماعي، كما أنه مطلع كل الاطلاع عل حيثيات هذا التغيير من الناحية التقنية والاقتصادية.

ومن جهة أخرى فإن إجابات المدير تحمل الكثير من التفاؤل نحو ما تم تغييره وما سوف يتم تحقيقه بالمؤسسة، خاصة وان التكنولوجيا المستعملة حسب المدير تحتاج إلى المزيد من التطوير والتحسين، تماشيا مع تطور وسائل الاتصال في بلادنا وفي العالم ككل، وكانطلاقة لهذا التغيير المدير يؤكد على الأهداف المسطرة من قبل قد تحققت لحد الآن.

أما بالنسبة إلى رأي المدير في ولاء العمال، فإنه يرى بأن العامل لا تربطه بمؤسسته سوى علاقة الأجر ولا يوجد أي ولاء بالمؤسسة، وهذه نضرة المسؤول الأول عن المؤسسة تحمل في طياتها قراءات متنوعة، فمن جهة قد يكون هناك ولاء لكن المدير لا يقدر ذلك ولا يعتبره ولاء، فهو ينتظر تضحيات أكثر من عماله، أو أن علاقته بالعمال تتسم بنوع من التضارب والتباعد وعدم تقبل البعض، وفي جميع الحالات فإن المدير يحمل نضرة سلبية اتجاه عمال المؤسسة.

ومن جهة أخرى فإن المدير يؤكد بان المؤسسة عادلة، وليس هناك أي تمييز، بل العامل هو من يصنع العدالة على حسب إجابة المدير، وهذا شيء طبيعي على اعتبار أن المدير هو المسؤول الأول وهو المطالب بتكريس العدالة واحترامها، والعدل بين العمال وبين مختلف مصالح المؤسسة، كما انه يرى بان القوانين الداخلية هي التي تفرض الانضباط داخل المؤسسة وهي التي تسير العمال وتوجههم، حسب القانون الداخلي للمؤسسة، وهو يعتبر الهدف الأسمى للمؤسسة هو خدمة المؤمن واحترامه، وذلك في الوقت المطلوب وبالكيفية المرغوبة، وهذا ليس عقابا للعامل، بل واجب يقوم به أثناء القيام بمهامه.

أما من حيث المشاكل الأكثر انتشارا في المؤسسة ، فقد أكد المدير على أن نظام بطاقة الشفاء مازال يحتاج إلى تنظيم أكثر، وبرمجة متطورة، فهو يحمل الكثير من الأخطاء التي تزعج العمال وترهقهم، كما أن هناك مشاكل في التعامل مع المؤمنين أو الزبائن، سواء لعدم فهمهم للبرنامج، أو لعدم تقبله للبطاقة، وتفضيلهم للطريق الكلاسيكية، بالإضافة إلى نقص كفاءة بعض العمال في التعامل مع البرنامج والتكنولوجيا الجديدة.

ومن أهم الامتيازات المحققة انطلاقا من هذا البرنامج الجديد فقد أعرب المدير عن تحقيق جملة من الامتيازات تمثلت أساسا في السرعة في تقديم الخدمات وتمكين المؤمنين من اقتناء الدواء من أي

صيدلية شاء، دون عناء، والتحكم أكثر في النفقات عن طريق المراقبة الالكترونية للوصفات الطبية المقدمة سواء مراقبة قبلية أو بعدية.

وفي الأخير أكد لنا المدير بأن المؤسسة تبرمج دورات تدريبية لصالح العمال من أجل تحسين قدراتهم وزيادتها، من أجل التحكم في البرنامج بكل سهولة.

من خلال هذه النتائج وما تم تقديمه من طرف مدير المؤسسة فإننا نستنتج أن نظام بطاقة الشفاء أحث تغييرا إيجابيا في مؤسسة الضمان الاجتماعي، واستفاد منه كل من الإدارة والعمال وكذا المؤمنين، وسوف يتم تطويره بما يتماشى مع التطور التكنولوجيا، وتبقى خدمة المؤمنين هي الهدف الأسمى للمؤسسة.

الاستنتاجات العامة للبحث:

عرفت المجتمعات الإنسانية عدة تطورات وتغيرات شملت جميع جوانب الحياة، ولعل أبرزها تلك التطورات التي ميزت عصرنا الحالي والمتمثلة في التطورات التكنولوجية الهائلة لاسيما في مجال المعلومات، بحيث أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات وباتت مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوفرة لها.

كما أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تسهيل العمليات الإدارية وفي تغيير الكثير من الذهنيات ومن تصورات الإنسان للعمل وبالتالي غيرت من أساليب العمل وإجراءاته.

إذ أصبحت المؤسسة تعتمد في تسييرها على معالجة المعلومات وتخزينها ونشرها بأقل التكاليف وبأقل الجهود وفي أسرع وقت ممكن.

القيم عبارة عن مبادئ وضوابط تحدد تصرفات الأفراد والجماعات أخلاقيا ونفسيا وتاريخيا، وهي عبارة عن مقاييس يضعها الفرد للتأثير في الظواهر والعمليات الاجتماعية .

و من حيث أهمية القيم، نجد نوعين رئيسين من القيم في المجتمع تندرج تحتهما أنواع كثيرة أخرى، يتمثلان في القيم الغائية التي تكون غاية أو هدفا في حد ذاتها وغالبا ما تكون مطلقة ,عندما يتمسك بها الفرد يكون هدفه تحقيقها هي بالذات و القيم الوسيلية، التي يتخذ الأفراد من الامتثال لها أو التمسك بها وسيلة لبلوغ أهداف أخرى.

إن السلوك الاجتماعي يقوم على ثلاثة مقاييس تتلخص في الدور والوضع الاجتماعيين، وأثر الأفكار والمبادئ والقيم في السلوك الذي يصدر عن الفاعل الاجتماعي .ويبرز لنا ذلك أن القيم تربط بين الاتجاه والسلوك الاجتماعي بطريقة تفاعلية، و لهذا تتميز القيم بخصائص متعددة كالنسبية ,وتنظيم العلاقات بين الأفراد ,و الاستمرار النسبي .

للقيم أنواع كثيرة فقسمها العالم الأمريكي سبرينجر حسب المضمون إلى القيم النظرية و الاقتصادية,و القيم الجمالية ,و الاجتماعية ,أما حسب الهدف تنقسم على هذا الأساس إلى قيم غائية وأخرى وسائلية .وهكذا حتى أصبح لها وظائف عدة منها اجتماعية فهي تتغير حسب تغير ظروف المجتمع نظرا لنسبيتها، وذلك نتيجة لتفاعل الفرد مع المحيط الذي يعيش فيه .أما الوظيفة التوجيهية تكمن في توجيه الأفراد والجماعات نحو اتجاهات معينة لتحقق إرضاء حاجاتهم الروحية والمادية.أما الوظيفة التفضيليه فهي تقوم بوظيفة تفضيلية في المجتمع، من خلال الكم الهائل من القيم الموجودة فيه، مما يتيح للأفراد فرصة الاختيار بين بدائل إيجابية وصالحة لتنظيم المجتمع وإرضاء الأفراد والجماعات فيه.

أما مصادر القيم كثيرة ومتنوعة حسب انتشارها واختلافها، ونسبيتها من فئة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر، تبعا للمجالات والأنظمة التي يتكون منها المجتمع.وتختلف مصادر القيمة حسب اختلاف مجالات العلماء الذين يدرسونها .منهم من يرى أن مصدرها الأفكار العقلية المجردة كالفلاسفة، الذين

يرون أن القيم ثابتة لا تتغير ومنهم من يرى أن مصدرها المجتمع والخبرات، ومنهم من يرى أن مصدرها الفرد.

يعتبر مشروع نظام بطاقة الشفاء طموح حيث اعتمد على إستعمال التكنولوجيات "الدقيقة " يأتي هذا النظام في إطار العصرنه الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قارياً وعربياً ،فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق و بيئته.

بعدما تم إدخال نظام بطاقة الشفاء استلزم تغيير الهيكل التنظيمي باستحداثها لوظائف جديدة لذلك فقد أدى كل هذا إلى اختيار العمال لشغل هذه الوظائف حسب المؤهل العلمي، ولهذا تسعى إلى تحقيق عدالة تنظيمية بين عمالها ولا تفرق بينهم مهما بلغ من درجة علمية عالية، تحاول مؤسسة CNAS إلى أن تحقق عدالة بين الجنسين في توزيع المهام ،أي يتم تحديد واجبات كل عامل بناء على تلك اللوائح التي تتضمن وصفا لمختلف الأعمال أي أن كل فرد يدرك واجباته بناءا على تلك القوانين .

و يعكس هذا انه لا دخل لنظام بطاقة الشفاء في عملية الترقية لان أغالبية المبحوثين صرحوا بأن الترقية تعتمد على معيار المؤهل العلمي ،ويرجع ذلك إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تقوم بتقييم أداء عمالها لان تقييم الأداء يعتبر المؤشر الحقيقي لتعرف على قدرات وإمكانيات عمالهما

كما أن عمال مؤسسة CNAS لا يساهمون و لا يشاركون في صنع القرارات وهذا راجع إلى أن هذا القرار جاء من الوزارة إذا فهو مجرد قانون وما على الباقي سوى تطبيقه لان اتخاذ القرارات في المنظمات يكون من المستويات الإدارية العليا .

صرحت أغلبية أفراد العينة أنهم راضين عن العمل بالمؤسسة الضمان الاجتماعي نتيجة استعمالهم لنظام بطاقة الشفاء، لأنه قضى على العديد من المشاكل الداخلية والمشاكل مع الزبائن ، كما انهم تقبلوا التغيير المحدث في مؤسستهم والمتمثل في إدراج نظام بطاقة الشفاء كنظام خدماتي جديد، وهذا على الرغم من عدم إشراكهم في إحداث التغيير من طرف الإدارة العليا ولكن رغم ذلك فقد تم هذا التغيير بنجاح، لأنه عمل على تسهيل إجراءات العمل مما خفض من نسبة الضغوط المهنية على العمال.كما اختلفت درجات الانتماء وتنوعت بتنوع سنوات الخدمة لدى العمال، فقد سجلنا أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يشعرون بالانتماء لمؤسستهم، هذا الشعور يحفزهم على العمل ويدفعهم أكثر للقيام بمهامهم، ويكسبهم علاقة ورباط بينهم وبين مؤسستهم، كما يسعون إلى الحفاظ على ممتلكات مؤسستهم لان الحفاظ عليها مرتبطة ارتباطا وثيقا بمصيرهم المهني و ببقاء المؤسسة. كما ان مؤسسة الضمان الاجتماعي تسعى جاهدة من اجل التقليل من الروتين والتغير المتتابع في مختلف العمليات والمكونات، وهو ما انعكس ايجابيا على حالة العمال وعلى شعورهم بالراحة والرضا عن المؤسسة وعن العمل الذي يقومون

به.لان العمل بنظام بطاقة الشفاء قد خفض من ضغوط العمل كما حسن في نوعية الخدمات فأصبح الدفع آليا من طرف المؤمن وهذا ما سمح بتسهيل العمل على العمال.

صرح أفراد العينة أنهم يشعرون بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء بالمؤسسة لأنه سهل عملهم وحسن الخدمات مع العملاء وكذلك لابد من مواكبة التطورات الحاصلة.وانهم أنهم مستعدون للمساهمة من اجل استمرارية العمل بنظام بطاقة الشفاء وذلك بالضمان السير الحسن لهذا النظام الجديد، وللخدمات المقدمة لزبائنها. كما أنهم واعين بواجب احترام القوانين الداخلية لمؤسستهم، سواء كان الاحترام بالتطبيق الحرفي للقوانين أو بتطبيق متوسط. وكذلك لا يريدون التخلي عن مؤسستهم إذ توفر برنامج جديد في مؤسسة ما، لأنها لم تدع لهم فرص للتفكير في مغادرتها، خاصة وأن العمل بهذه المؤسسة عمل مريح مع التطبيقات الجديدة، ومكانة محترمة يستطيع من خلالها العمال تحقيق مختلف حاجيات ورغباته، وكذلك مستعدون لتحمل الأخطاء لأنها مسؤولية جميع عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ومهما كانت صفته المهنية، لان كل عامل مسؤول عن عمله وعن ما يقدمه من أعمال وخدمات. لان العمل بنظام بطاقة الشفاء زاد من التزامهم وكذلك زاد شعورهم بالراحة لان هذا البرنامج أعطى للعمال الكثير من الراحة، والالتزام بالوقت وبتقديم أحسن الخدمات، وحسّن في العلاقة بين المؤسسة وعمالها وبين عمالها وزبائنها، وقلل من الضغط الذي كان مفروضا على العمال.

الخاتمة

الخاتمة:

تواجه كافة المؤسسات في عصرنا الراهن سواء كانت عامة أو خاصة إنتاجية أو خدماتية تحديات كبيرة نتيجة للتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية السريعة والمستمرة. وأمام تلك التحديات والتغيرات أصبحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة عن جعل المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها مما أوجب استخدام كل ما يتاح لهذه المؤسسات من وسائل وأساليب تكنولوجية معاصرة تمكنها من مواجهة كل هذه التحديات.

ومما لا شك فيه أن التغيرات الملحوظة في المجال التكنولوجي أدى إلى تغييرات في المحيط القيمي، ومن أجل تثبيت و إستمرارية هذه القيم العمالية السليمة التي تحتاج إليها المؤسسات، و التخلي على بعض القيم التي لم تعد مناسبة، و لذلك فبإدخال نظام بطاقة الشفاء في مؤسسة الضمان الاجتماعي ازداد الاهتمام بتطبيق العدالة وقيم النزاهة والحيادية في المنظمة لأنها تعتبر أحد المتطلبات الأساسية لتشكيل سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى العمال وبناء على ذلك فإن تحقيق العدالة بين العمال هو أحد التحديات التي واجهتها مؤسسة الضمان الاجتماعي.

وقد ساهمت خدمات بطاقة الشفاء في ازدياد شعور العمال بالولاء لمؤسستهم، هذا الشعور يحفزهم على العمل ويدفعهم أكثر للقيام بمهامهم، ويكسبهم علاقة ورباط بينهم وبين مؤسستهم، هذه العلاقة تزيدهم من انتمائهم للمؤسسة والتزام بما هو موجود من قيم وقوانين.

كما يبدوا أن خدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي زادت من التزام العمال لأنها قدمت له مجموعة من المزايا كالمعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى المؤسسة بدلا من استغراق وقت طويل في البحث عن ملفات المؤمنين اجتماعيا ومراقبة جميع الأوراق والملفات الإدارية أي أنها وفرت الجهد والوقت على العمال.

وعلى العموم نظام بطاقة الشفاء يضل ضرورة عصرية و هامة، ويبقى خطوة لازمة لمواكبة التطور الذي يدور حولنا، و بالتالي يجب الاهتمام بإنجاح هذا النظام الجديد لأنه يخدم مصلحة المؤمن والعامل على حد سواء.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

المصادر:

القران الكريم:

1. سورة البينة، الآية03
2. سورة الحديد، الآية 20.

المراجع:

الكتب باللغة العربية:

3. ابن منظور : لسان العرب، ، دار إحياء التراث العربي، مؤسسة التاريخ العربي،ط 3 ،بيروت، لبنان، 1999.
4. أحمد الخطيب، خالد زيغاف : إدارة المعرفة و نظم المعلومات، عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العالدي، ط 1 ، عمان، 2000 .
5. إسماعيل قباري محمد: علم الإجتماع المعاصر، منشأة المعارف ،الاسكندرية، مصر، 1987.
6. إسماعيل محمد السيد: نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية .
7. أمينة علي الكاظم: التغير الاجتماعي والثقافي في المجتمع القطري، هاجر للطباعة والنشر و التوزيع و الاعلان،مصر،ط1.
8. بوفلجةغيات :مبادئ التسيير البشري ، دار الغرب، وهران، 2004 ،ط2.
9. جابر بن عبد الحميد، أحمد خيري كاظم: مناهج التعليم في التربية وعلم النفس، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، بدون طبعة، 1989.
10. الجاسم جعفر: تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
11. جعفر حسن الطائي: التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
12. جلبي ،علي عبد الرزاق: علم إجتماع الصناعة، دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية، مصر،1983.
13. جلبي علي عبد الرزاق: دراسات في المجتمع والثقافة والشخصية، بيروت: دار النهضة ،1988.
14. حازم الببلاوي :المجتمع التكنولوجي الحديث، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1972.

15. خير الله عصار: مدخل السبرنيطيقا الاجتماعية – محاولة التحكم في السلوك الاجتماعي–، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002 .
16. رشيد زرواتي: تدريبات على المنهج العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
17. ريحي مصطفى وآخرون: الاتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والطباعة، ، ط1 ،عمان، الأردن، 2005.
18. ريمون كيفي و لولافان كامبنهود: "دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة يوسف، ط1، المكتبة العصرية للطباعة والنشر، بيروت لبنان، 1997 .
19. زويلف مهدي: إدارة المنظمة " نظريات وسلوك"، دار مجدلاوي، عمان، 1996.
20. سعيد بن مبارك آل زعير: التلفزيون والتغير الاجتماعي في الدول النامية، دار الشروق، الرياض المملكة العربية السعودية 1347 هـ، .
21. السعيد محمد خشبة : نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا، مكتبة الغريب، القاهرة، 1984.
22. شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية ، الدار المصرية اللبنانية، ط2، 2005.
23. السلمي علي:إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1997.
24. صلاح الدين محمد عبد الباقي : صلاح الدين محمد عبد الباقي: الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية،إسكندرية، مصر، 2001.
25. عبد الحميد بهجت فايد : إدارة الإنتاج ، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997.
26. عبد الله محمد عبد الرحمن، محمد علي البدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
27. عطية محمود هنا: اختبار القيم واستخداماته كدراسة التعليمات، دار القلم، الكويت، بدون طبعة، 1986.
28. علي عبد الرزاق جلبي، البحث العلمي الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003 .
29. عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات :**مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000 .
30. عامر سعيد: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز سرفس، القاهرة، 1996.
31. فؤاد زكريا: التفكير العلمي ، عالم المعرفة ، السلسلة 3 ، الكويت، 1990 ،ص ص،132،134 .
32. فوزيه دياب: القيم و العادات الاجتماعية، دارالنهضة، بيروت،1980.
33. القريوني ،محمد قاسم: السلوك التنظيمي، دار الشروق ،عمان، ط3 ، 2000.

34.كمال التابعي، ليلى البهنساوي : علم اجتماع المعرفة،الدار الدولية للاستثمارات الثقافية،ط 1 ،القاهرة، مصر، 2007 .
35.محمد اكرم العدلوني : العمل المؤسسي ، دار بن حزم ، الكويت ،دون طبعة، 2002.
36.محمد الجوهري وعبد الله الخريفي: طرق البحث الاجتماعي،دار المعرفة الجامعية، مصر، 1997
37.محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات ،دار الفكر الجامعي،ط 1،الإسكندرية، مصر، 2009
38.محمد سيد محمد : المسؤولية الإعلامية في الإسلام ، مكتبة الخانجي ،القاهرة ،ط 1، 1983.
39.محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع، دارالمعرفة الجامعية،الإسكندرية، 2006 .
40.محمد مسن: التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل الجزائري ، 2001 .
41.مراد زعيمي : علم الاجتماع –رؤية نقدية ، مؤسسة الزهراء للفنون المبعية بقسنطينة ، الجزائر ، 2004.
42.مصطفى محمود أبو بكر: الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2008 .
43.مكاوي حسن عماد وعلم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مركز جامعة القاهرة، مصر، 2000.
44.موريس انجلس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004 .
45.طهطاوي سيد احمد: القيم التربوية في القصص القرآني، دار الفكر العربي، القاهرة، 1996.
46. هند علوي: مجتمع المعلومات بالجزائر، ط1، دار الفرق للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 2009
47.ياسين طه طاقة:الاتجاهات والحياة، المكتبة الوطنية،بغداد،1989.
48.يحيى سليمان قسام: القيم الاجتماعية في الريف، دار المنير، دمشق ط 1، 1999 .

الكتب باللغة الاجنبية

49. Moore, Wilbert E et Hoselitz Bert, F,(1963).**Industrialization et societe**,Mouton UNESCO ،1،،1986

50. Joseph Sumph et Michel Hugues, dictionnaire de sociologie, librairie Larousse Paris 1973

المذكرات:

51.أحمد كنعان: القيم التربوية السائدة في شعر الأطفال، رسالة دكتوراه الدولة، جامعة دمشق، 1990

52.ألاء حمدي إدعيس: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها ، أطروحة ماجستير، تحت إشراف، أسامة شهوان، جامعة الخليل، تخصص إدارة الأعمال، 2012.

53.جميلة بدريسي: تكنولوجيات المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية، ماي 1994 .

54.حليم بركات : المجتمع العربي المعاصر ،(بحث استطلاعي اجتماعي) ،مركز دراسات الوحدة العربية،بيروت، ط 2، 1985 .

55.حورية بلعويدات : " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " رسالة لنيل شهادة الماجيستار ،تحت اشراف: حسين خريف،قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري،قسنطينة، الجزائر، 2007-2008 .

56.فتيحة شرناعي: ظاهرة صراع الأجيال في المجتمع الجزائري، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، سنة 2001/2000،.

57.محمد الطاهر بوياية: دراسة الفاعلية من خلال بعض المؤشرات الثقافية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، قسنطينة، 2004.

58.مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ، رسالة ما جستير في علوم التسيير، إشراف الداوي الشيخ، جامعة الجزائر، 2005.

القواميس:

59.المنجد في اللغة والإعلام، معاجم دار المشرق، بيروت، المطبعة الكاثوليكية ط 20 .

60.محمد عاطف غيث: **قاموس علم الإجتماع**، دار المعرفة الجامعية، إسكندرية، 2006.

المجلات:

61.إحسان محمد الحسن: "التراث القيمي في المجتمع العربي بين الماضي والحاضر"، مجلة دراسات عربية، عدد9، بيروت،1990.

62.بوشول فائزة، قطاف ليلى: واقع الاقتصادي الجديد في العالم العربي والجزائر، مجلة الباحث، عدد5، 2007.

63.سهام بلقومي: التعليم الالكتروني "رؤية مستقبلية جديدة " الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الإنسانية الجزائر، العدد 32، جانفي 2007.

64.مرتضى الزبيدي: تاج العروس،المجلد(9) دار صادر،بيروت، 1966.

65.المعيوف صلاح: اثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية على ولاء التنظيمي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، السنة 2008، العدد 107.

الملتقيات:

66.سناء عبد الكريم الخنقاق: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافس للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12 و 13 نوفمبر 2005.

المطبوعات:

67. عبد الغني مغربي،وثريا التيجاني،وزينب حميدة مراكش:علم اجتماع المنظمات (مطبوعة الطلبة المدرسة الوطنية التحضيرية لدراسات مهندس)، الجزائر 2002 .

المقالات:

68.كرانزبرج مالفين ووليام دارڤنبوث، وآخرون: التكنولوجيا و الثقافة – مقالات و مقتطفات مختارة، مؤسسة فراكلين للطباعة والنشر، مصر، 1975.

القوانين:

69. القانون 08-01 المؤرخ في 15 محرم 1429 / الموافق لـ 23 جانفي 2008م المكمل لنصوص القانون 38-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية

مواقع الانترنات

70. www.c.nas .org – dz .la date 13/02/2013 l'heure 13.00

71.ملحق الضمان الاجتماعي، La carte a puce chifa.

72. الموقع الرسمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء بوكالة المسيلة CNAS.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل.

تحت عنــوان:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية

– بطاقة الشفاء أنموذجا–

"دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء بوكالة المسيلة CNAS"

من إعـداد:
– بتقة حنان

تحت إشراف الدكتور:
– فكرون السعيد

ملاحظة:

البيانات المطلوب الإجابة عنها في هذه الاستمارة هي معلومات تندرج في إطار عملية البحث العلمي، وأهداف هذا البحث تستغل لأغراض علمية بحتة وستحظى بالسرية التامة.

نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بوضع العلامة (×) أمام الإجابة المناسبة.

السنة الجامعية: 2013-2014

المحور الأول: البيانات السوسيولوجية العامة

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: .....

3- المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الأقدمية في العمل: .....

5- الفئة المهنية: إطار ☐ عون تحكم ☐ عون تنفيذ ☐

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات:

6- هل نظام التكنولوجيا الموجود بالمؤسسة مطبق في جميع الوحدات والأقسام ؟

نعم ☐ لا ☐ لست أدري ☐

7- هل ترون أن استخدام التكنولوجيا أمر ضروري في المؤسسة ؟ نعم ☐ لا ☐

8- هل التكنولوجيا المستخدمة بمؤسسة الضمان الاجتماعي ؟ متطورة ☐ غير متطورة ☐

9- هل العمل بوسائل التكنولوجيا تساعدك للقيام بالأعمال الموكلة إليك؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل ذلك لأنها:

- تخفيض الضغط على العمال ☐ - لتسهيل العمل ☐

-تحسين نوعية الخدمات ☐ - أخرى أذكرها:.....

- إذا كانت الإجابة " **لا** " هل ذلك لأنك:

- تفضل الأسلوب القديم لتعودك عليه ☐ - معقدة ☐

- لست متحكما في استعمال التكنولوجيا ☐ - أخرى أذكرها:.....

10- هل إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في المؤسسة يعني بالنسبة لك :

-الراحة ☐ - مواكبة التطورات التكنولوجية ☐

- تحسين الخدمات ☐ - أخرى تذكر.....

المحور الثالث: بيانات خاصة بالعدالة التنظيمية:

31-كيف تم اختيارك لشغل منصبك؟

-حسب المؤهل ☐ -حسب الخبرة ☐ -العلاقات الشخصية ☐

32- هل مؤسسة الضمان الاجتماعي تحقق لك مطالبك الشخصية؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل ذلك في:

- الترقية ☐ - الخدمات الاجتماعية ☐

- العطل ☐

33-هل ترى انه بتطبيق نظام بطاقة الشفاء أصبحت مؤسستك تعدل بين عمالها؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة ب " **لا** " لماذا؟.....

34- انطلاقا من تطبيق نظام بطاقة الشفاء هل ترى أن كل العمال يتقاضون نفس الأجر؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ"**لا**" : ما هي المعايير المتبعة؟

- نوع الوظيفة ☐ - الجهد المبذول ☐
- الأقدمية ☐ - أخرى تذكر:.....

35- هل هناك عدالة في توزيع المهام بعدما طبق هذا البرنامج الجديد؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ"**لا**" : يكمن الخلل في؟

- وضع القوانين ☐ - تنفيذ القوانين ☐
- العلاقات الشخصية ☐

36- في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء هل تغير نظام الترقية؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة "**بنعم** " هل على أساس؟

- المؤهل العلمي ☐ - الاقدمية ☐
- الكفاءة ☐

في حالة الاجابة ب" **لا** " لماذا؟.....

37- على أي أساس يتم تقييم أدائكم ؟

- الانضباط ☐ - التعامل مع الإدارة ☐
- العمل المؤدى ☐

38- هل ترى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تحقق عدالة تنظيمية بعدما طبق هذا النظام الجديد؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ"**لا**" : أين يكمن الإشكال؟.....

39- هل سمحت لك مؤسستك بالإدلاء عن رأيك قبل إدخال نظام بطاقة الشفاء؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ"**لا**" : من هم الأفراد الذين تم استشارتهم؟

- الإطارات ☐ - أعوان التحكم ☐
- أعوان التنفيذ ☐ - لا احد ☐

المحور الرابع: بيانات خاصة بالولاء:

11- هل أنت راض عن استعمالك لنظام بطاقة الشفاء؟: نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل ذلك لأنها:

- تواكب التغيرات ☐ - أكثر فعالية ☐

12- هل تقبلتم بطاقة الشفاء كنظام خدماتي جديد؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل ذلك لأنها:

- تسهل العمل ☐ - تقضي على الروتين ☐

إذا كانت الإجابة" **لا** " فهل ذلك لأنها:

- صعبة ☐ - تفضل الأسلوب القديم ☐

- غير فعالة ☐

13-عند تطبيق نظام بطاقة الشفاء هل تشعر بانتمائك لمؤسستك؟ نعم ☐ لا ☐

في كلتا الحالتين اشرح .....

14- في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء كيف تتعامل مع أسرار عملك ؟

- بالكتمان والسرية ☐ - بالإفشاء ☐ -أخرى تذكر:.....

15- من خلال تطبيق نظام بطاقة الشفاء هل تحرص على الحفاظ على ممتلكات المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

في كلتا الحالتين اشرح .....

16- هل تقدم أفكارا جديدة للمؤسسة من اجل المساهمة في تطويرها؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل ذلك من اجل:

-حل مشاكل العمل ☐ - مواكبة التطورات التكنولوجية ☐

- تحسين الخدمات ☐ - أخرى أذكرها:.....

17- هل عملت بطاقة الشفاء على تفعيل العمل الجماعي على مستوى مؤسستك؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة " **نعم** " كيف ذلك :

- بالتعاون ☐ - بالمشاركة بالأفكار ☐

18-هل تشعر بالفخر كون أن مؤسستك طبقت نظام بطاقة الشفاء؟ نعم ☐ لا ☐

في كلتا الحالتين اشرح:.....

19- هل تتحدث عن مؤسستك خارج العمل؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة ب " **نعم** " هل ذلك:

- بالشكر ☐ - بالنقد ☐

20- هل تشعر بالملل عند أداء عملك؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل:

- لعدم تأقلمكم مع النظام الجديد ☐ - المناخ السائد ☐

- طبيعة الإشراف ☐

المحور الخامس: بيانات خاصة بالالتزام:

21- هل تشعر بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء بالمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐

في كلتا الحالتين لماذا؟.....

22- هل تبذل جهدا من اجل تحقيق أهداف المؤسسة لإنجاح برنامج بطاقة الشفاء؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

23- هل تساهم من اجل استمرارية العمل بنظام بطاقة الشفاء؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

24- بعدما تم تطبيق برنامج بطاقة الشفاء هل أنت مخلص لمؤسستك ؟ نعم ☐ لا ☐

في كلتا حالتين لماذا؟ .....

25- هل تحترم القوانين الداخلية لمؤسستك؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل ذلك:

- بالتطبيق الحرفي ☐ - بتطبيق متوسط ☐

26- إذا توفر برنامج جديد في مؤسسة ما هل تتخلى عن مؤسستك؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة " **نعم** " هل ذلك لـ:

- تعقيدات برامج العمل ☐ - تنمية مهاراتك ☐

- أخرى اذكرها.....

- إذا كانت الإجابة " **لا** " هل ذلك لـ:

- أشعر بالاستقرار ☐ - أنا راضي في عملي ☐

27- في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء هل تتحمل مسؤولية أي خطا تقوم به أثناء عملك؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة ب "**لا** ":

- لم تتلقى تكوين ☐ - صعوبة العمل بهذا النظام ☐

- أخرى تذكر.....

28- هل تحافظ على الدوام الرسمي للعمل بعدما طبق نظام بطاقة الشفاء ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة " **نعم** " هل أنت؟

- منضبط ☐ - نوعا ما ☐
- غير منضبط ☐

في حالة الإجابة ب" **لا** " هل لا يوجد تفاهم بين؟

- الزملاء ☐ - المشرف ☐
- أخرى تذكر.....

29-مع إدخال نظام بطاقة الشفاء هل تلتزم بتطبيق القوانين الجديدة؟ نعم ☐ لا ☐

في كلتا الحالتين لماذا:.....

30- هل أنت ملتزم بالأعمال الموكلة إليك بعدما تم إدراج نظام بطاقة الشفاء؟

نعم ☐ لا ☐

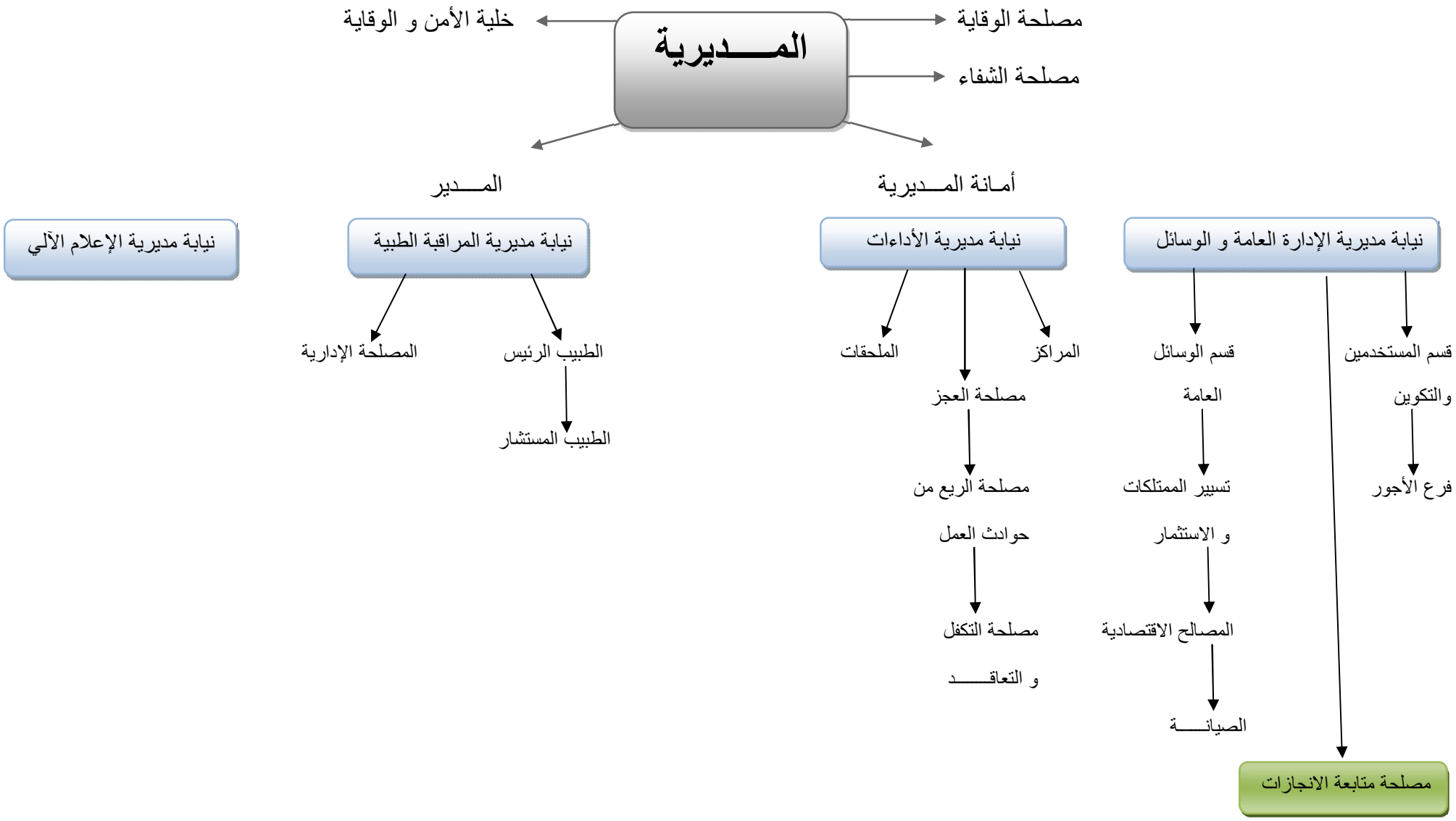
في كلتا الحالتين لماذا؟.....

40- كيف تقيم نظام بطاقة الشفاء ؟

.....

.....

ـــــ انتهى ـــــ



المرجع: مديرية الموارد البشرية لمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة.