ISSN: 2437-0525 / EISSN: 2602-5078

JBAES: مجلد (12)، عدد (01)، 2026، ص: 517-530

مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية

موقع المجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

دور استخدام الوكالة الوطنية للتشغيل لتقنيات الاتصالات الحديثة في تحسين أدائها بالنسبة لطالبي العمل

The role of the National Agency for employment in improving its performance using modern means of communication

عمر مكاوي، Amar Mekaoui * [1]، amar.mekkaoui@univ-tissemsilt.dz

عيسى سماعيل، Aissa Smail [2]، aissa.1982@gmail.com

[1] اطالب دكتوراه، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة ، جامعة أحمد بن يحي الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)

[2] أستاذ التعليم العالي، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة ، جامعة أحمد بن يحي الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)

تاريخ الإرسال: 2025/11/06 **تاريخ القبول:** 2026/05/31 **تاريخ النشر:** 2026/06/02

ملخص

تلعب تقنيات الاتصال الحديثة دورًا حيويًا في تعزيز كفاءة الأداء داخل الوكالة الوطنية للتشغيل. من خلال تبني هذه التقنيات، يمكن تحسين عملية التواصل الداخلي والخارجي، مما يساهم في تسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين والمستفيدين من خدمات الوكالة، وتوفير الأدوات الجديدة مثل البريد الإلكتروني، تطبيقات الرسائل الفورية، والمنصات الرقمية فرصة لإدارة الموارد البشرية بكفاءة أعلى وزيادة سرعة الاستجابة لاحتياجات المستخدمين.

علاوة على ذلك، تتيح هذه التقنيات إمكانية تتبع البيانات وتحليلها بشكل دقيق، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على معلومات موثوقة. كما تسهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وخفض التكاليف عبر التحول نحو الحلول الرقمية. وبفضل هذه التحسينات، تصبح الخدمات المقدمة أكثر شفافية وسهولة، مما يعزز رضا المستفيدين ويزيد من فعالية الوكالة في تحقيق أهدافها التشغيلية.

الكلمات المفتاحية

تقنيات الاتصال الحديثة؛ الوكالة الوطنية للتشغيل؛ طالبي العمل.

تصنيف JEL: O33 ؛ M15 ؛ J23 ؛ H53

Abstract

Modern communication technologies play a vital role in enhancing the efficiency of functioning within the National Agency for employment. By adopting these technologies, the internal and external communication process can be improved, which contributes to facilitating the exchange of information between employees and beneficiaries of the agency's services, and new tools such as e-mail, instant messaging applications, and digital platforms provide an opportunity to manage human resources more efficiently and increase the speed of response to user needs.

Moreover, these technologies make it possible to accurately track and analyze data, which helps to make informed decisions based on reliable information. It also contributes to simplifying administrative procedures and reducing costs by switching to digital solutions. Thanks to these improvements, the services provided become more transparent and accessible, which enhances the satisfaction of beneficiaries and increases the effectiveness of the agency in achieving its operational goals.

Keywords

Modern communication technologies; National Employment Agency; job seekers

JEL Classification Codes : O33 ; M15 ; J23; H53

* البريد الالكتروني للباحث المرسِل: amar.mekkaoui@univ-tissemsilt.dz

I. مقدمة:

أحدثت التطورات التكنولوجية المتسارعة الوتيرة في قطاع الإعلام والاتصال تغييرا جذريا في مختلف مجالات النشاط و على مختلف الأصعدة، وباعتبار الإمكانات والمزايا التي تتيحها للمؤسسات والهيئات التي تستثمر الكثير من الموارد المالية لاقتناء وسائلها و استخدام تقنياتها في كل ميادين نشاطها، بحيث أصبحت مقاييس النجاعة، والفعالية ترتبط إلى حد كبير بضرورة التحكم في العملية الاتصالية الحديثة سعيا لتحقيق الفعالية وتحسين مستوى أداء المؤسسة و من خلال هذه الاعتبارات ترقية نوعية الخدمات المقدمة للمتعاملين.

تميزت الألفية الحالية بمجموعة من التحولات الجوهرية التي أصبحت علامة فارقة في تاريخ البشرية، ولعل أبرز هذه التحولات وأكثرها تأثيراً هي الثورة الهائلة التي يشهدها عالم الإعلام والاتصال. هذا التطور المتسارع لا يقتصر فقط على الأبعاد التقنية، بل يمتد ليشمل منظومة جديدة من المصطلحات والمفاهيم التي تصف طبيعة العصر الذي نعيشه. تعددت تسميات هذا العصر بين "عصر الإعلام الجديد"، "عصر الرقمنة والإعلام الإلكتروني"، "عصر التكنولوجيا الإعلامية والاتصال"، أو حتى "عصر تدفق المعلومات" و"الوسائط الإلكترونية". كلها تعكس مدى التداخل بين التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال في تشكيل الواقع المعاصر.

واقعياً، أصبح من الواضح أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ليست مجرد إضافة تكمل جوانب الحياة، لكنها تحولت إلى ضرورة ملحة في كافة المجالات: الاقتصادية، السياسية، والاجتماعية. فقد أصبحت جزءاً لا يتجزأ من مسارات التنمية والتطوير في المجتمعات، بحيث تستثمر الدول والحكومات موارد متزايدة لضمان التحكم بها وتوظيفها لتحقق أهدافها بكفاءة.

في الجزائر، يمكن رصد هذا التوجه بشكل واضح، حيث بات الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة يشكل محوراً إستراتيجياً للكثير من المؤسسات والهيئات. تعتبر هذه التكنولوجيا أداة رئيسية لتعزيز قدراتها على القيام بأدوارها الاجتماعية والاقتصادية. ومن بين هذه الهيئات، تبرز الوكالة الوطنية للتشغيل كنموذج يُظهر بوضوح أهمية استراتيجيات العمل التي ترتكز على الإعلام الحديث وتكنولوجيا الاتصال في تحقيق غاياتها التشغيلية والتنموية لطالبي العمل.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق تم طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الوكالة الوطنية للتشغيل في استخدامها لتقنيات الاتصال الحديثة بالنسبة لطالبي العمل؟

ويمكن إظهار إشكالية الدراسة بصورة أكثر من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى توافر تقنيات الاتصال الحديثة بالوكالة الوطنية للتشغيل؟
- ما هي تأثيرات استخدام الوكالة الوطنية للتشغيل لتقنيات الاتصال الحديثة؟

أهمية الدراسة:

تحظى هذه الدراسة بأهمية خاصة تنبع من عدة جوانب، منها :

- الأهمية المتزايدة للموضوع في عصرنا الحالي، حيث تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدوارًا محورية في تطور مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

– تركيز المؤسسات الاقتصادية بشكل متزايد على تعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة، باعتبارها أداة حيوية وفعالة لتحقيق أهدافها وتعزيز موقعها التنافسي في السوق.

– تقديم مساهمة علمية تهدف إلى تسليط الضوء على دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين عمليات التواصل الداخلي والخارجي داخل الوكالة الوطنية للتشغيل، وذلك ضمن إطار السعي لتحديث خدمات التشغيل في الجزائر .

– تسليط الضوء على الآثار الإيجابية الناتجة عن اعتماد الوكالة الوطنية للتشغيل على تقنيات الاتصال الحديثة، مع إبراز مدى تأثيرها في تحسين الأداء العام وتحقيق الأهداف المنشودة.

أهداف الدراسة:

– إبراز مدى مساهمة استخدام وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة في ترقية أداء وفعالية مصالح الوكالة الوطنية للتشغيل.

– تحسين مستوى النجاعة وترقية نوعية الخدمات المقدمة.

– دراسة مدى التغيرات الناتجة فيما يتعلق بتحسين الأداء ومستوى ونوعية الخدمات المقدمة.

المنهج المتبع:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الوكالة الوطنية للتشغيل في تعزيز أدائها من خلال الاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة، بجانب تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين. لتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على أسئلتها، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعتبر أداة منهجية متفق عليها لدراسة الظواهر من خلال تحليلها بشكل دقيق. يقوم هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة المدروسة، إلى جانب تحديد خصائصها وأوصافها، وهو يعتمد بشكل أساسي على دراسة الواقع ووصفه وصفاً دقيقاً بهدف التعبير عنه سواء بطريقة كيفية أو كمية.

II- مراحل إدخال تقنيات الاتصال الحديثة:

شهدت تقنيات الاتصال بالوكالة عدة مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم من تكنولوجيا جد متطورة ووسائل وتقنيات اتصالية حديثة، تمكنت بواسطتها مصالح الوكالة الوطنية للتشغيل من وضع عدة خدمات لفائدة المرتفقين، فإن مراحل إدخال التقنيات يتم عبر المراحل الآتية:

1- المرحلة الأولى: في البداية تجدر الإشارة إلى أن مختلف عمليات التحديث في تقنيات، وسائل وخدمات الاتصال والمعلوماتية تم الشروع فيها سنة 2012 ، وفق مخطط قيادي Schéma Directeur يستلزم تحضير وإعداد البنية التحتية والمتمثلة في ثلاثة عناصر أساسية هي:

– إقامة ووضع حيز الاستغلال مركز البياناتData Center

– البنية التحتية للشبكة المحلية Lan والشبكة واسعة المجال.WAN

– عصرنة الوسائل وتوفير أحداث تجهيزات ومعدات الإعلام الآلي.

وتمت هذه العمليات على أساس ضرورة تجانس المعدات الحواسيب والأنظمة المعلوماتية وبالتالي الإنجاز والتثبيت الموحد لأنظمة الاستغلال.

وبفضل هذه المشاريع المنجزة بمتطلباتها التقنية والمعلوماتية، دخل مركز البيانات Data Center حيز الخدمة بعد إقامة وتثبيت الشبكة المحلية Lan والشبكة واسعة المجال Wan واللتان تم بواسطتهما ربط كل شبكة للوكالات على المستوى الوطني.

كما تميزت هذه المرحلة بتحقيق عدة إنجازات في هذا المجال منها ما يأتي:

– قيام الوكالة الوطنية للتشغيل بالاختبار التكنولوجي لمنصة مايكروسوفت Microsoft والذي تضمن أساسا.

– البوابة التعاونية والتشاركية مايكروسوفت شاريا وينت. Microsoft SharePoint

– نظام الرسائل الإلكترونية للمؤسسة تبادل مايكروسوفت.Microsoft Exchange

– الدليل النشط للمؤسسة لمايكروسوفت Annuaire d'Entreprise Microsoft Exchange والذي يمكن من تعريف المستخدمين للتجهيزات والأنظمة وتوثيقهم، هذا بالإضافة إلى منصة المكالمات الموحدة مايكروسوفت لينك microsoft Lyncالاستخدامه في التراسل الفوريmessagerie .instantanée

– عقد المؤتمرات المفتوحة عبر الفيديو video-conference والاتصالات الهاتفية المتكاملة .Téléphonie intégrée

وفي إطار الشراكة ضمن برنامج دعم قطاع التشغيل في الجزائر PSSEA تم تصميم بوابة الأنترانت عملي Portail Intranet 3amali من أجل تقديم وإتاحة مجمل الخدمات في مجال الاتصال والوصول إلى المعلومات المتعلقة بالوكالة الوطنية للتشغيل(L'intranet de l'ANEM, 2014, p. 5):

– الإعداد لإدخال حيز الخدمة والاستغلال النظام المعلوماتي وسيط S.I wassit باتخاذ كل التدابير والعمليات التقنية المادية وتوفير الإمكانات المساعدة على إدخاله حيز الخدمة بطريقة شاملة على مستوى كل الوكالات.

– في إطار تحسين وتطوير الأدوات والمهام المتعلقة بمعرفة سوق التشغيل، تميزت هذه المرحلة أيضا بالإعداد لإدخال حيز الخدمة نظام معلومات يساعد على اتخاذ القرار systeme d'information SID décisionel يوضع في خدمة إطارات الوكالة الوطنية للتشغيل وهذا بالموازاة مع نظام إعلام عملياتي . système d'information opérationnel .SIO

– برنامج تكوين لفائدة الإطارات التقنية المختصة في الإعلام الآلي في نطاق برنامج دعم قطاع التشغيل بالجزائر، وهذا البرنامج المسمى "إيتيل، مكتب الخدمة ITIL Service Desk وهو برنامج يتضمن كل ما يتعلق بالممارسات الجيدة لمركز خدمة ومساعدة لمستخدمي النظام المعلوماتي، وقد تزامن هذا التكوين مع مهمة الخبراء برنامج دعم قطاع التشغيل في الجزائر PSSEA تهدف إلى تعيين وتوضيح بتنظيم وإجراءاته إقامة مركز خدمات Centre de Service Help Desk على مستوى مديرية الأنظمة المعلوماتية(L'intranet de l'ANEM, 2014, p. 7) .

– تجهيز الهياكل المركزية والمحلية للوكالة الوطنية للتشغيل في إطار نفس برنامج الشراكة المذكور بمعدات الإعلام الآلي الوسائل البيداغوجية، تجهيزات ووسائل الاتصال والاستنساخ والنشر .

– تدعيم مشروع النظام المعلوماتي بكل الوسائل والموارد بشرية، اللوجيستينية والمدعمة والمالية).

– هذه هي أهم ما ميز المرحلة الأولى في المسار الخاص بترقية وتحديث استخدامات الوكالة الوطنية للتشغيل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي امتدت من سنة 2012 إلى نهاية .2014

2- المرحلة الثانية: تم الشروع في هذه المرحلة مع بداية سنة 2015 وهي الفترة التي شهدت بالخصوص إطلاق النظام المعلوماتي وسيط S. Wassit بالتوازي مع دخول المدونة الجزائرية للمهن والحرف NAME Nomenclature Algérienne des Métiers et Emplois حيز العمل والاستغلال مع توفير إمكانيات استغلالها على مستوى الوكالات، وكذا من طرف طالبي العمل وأصحاب المؤسسات، وسيلي تفصيل مزاياها وخدماتها في المحور المتعلق بالخدمات المتوفرة في الوكالة الوطنية للتشغيل تبعا لاستخداماتها لتقنيات الاتصال الحديثة.

كما شهدت هذه المرحلة عدة عمليات ومشاريع في نفس سياق التحديث والعصرنة في مجال تقنيات الاتصال، لعل من أهمها ما يلي:

– ربط أجهزة الحاسوب لكل الوكالات بالدليل الناشط أو ما يسمى بوحدة التحكم في المجال contrôleur de Domaine anem.dz وهو دليل يمكن الحواسيب المربوطة به من امتيازين هما:

- الحماية.
- تجانس استغلال الأنظمة المعلوماتية وبالتالي توفير أكبر حماية ممكنة وطريقة استغلال موحدة للأنظمة المعلوماتية.
- كل الوكالات أصبحت لديها إمكانية الولوج والوصول إلى الأنظمة المعلوماتية وشبكات الاتصال العملياتية للوكالة الوطنية للتشغيل عن طريق روابط متخصصة أو روابط SHDSL المشغلة من اتصالات الجزائر .Algérie Télécom

وبهذا الصدد تم أخذ بعين الاعتبار الحالة السليمة لكل شبكة ربط بما فيها التجهيزات المركبة في مركز البيانات Data center قصد التمكن من كشف والحماية من أخطار ومشاكل محتملة منها (L'intranet de l'ANEM, 2014, p. 7).

- الازدحام أو تشبع عرض النطاق الترددي bande passante
- الربط البعيد مقطوع.
- تعطل في الأجهزة والبرامج.
- خدمة الشبكة غير عملية أو منخفضة للغاية .
- محاولة التوغل.

وفي هذا الشأن ومن خلال عمليات التنسيق بين خبراء برنامج دعم قطاع التشغيل في الجزائر ومديرية الأنظمة المعلوماتية (DSI) تم إعداد وإدخال حيز العمل والتنفيذ كل تدابير الحماية والإجراءات العملياتية المشتركة تنفيذ وإنجاز كل عمليات التجهيزات بمعدات الإعلام الآلي، والتكوين والاتصال، من بينها وحدة متخصصة في الصحافة الرقمية مجهزة بأحدث المعدات والوسائل المستخدمة في الميدان.

3- المرحلة الثالثة: وفيها أصبح الاهتمام والعمل مركزاً على إدخال حيز الخدمة والاستغلال تقنيات ووسائل الاتصال والتواصل لا سيما على المستوى الداخلي للوكالة أوتلوك « outlook » لينك « lync » البوابة التعاونية والتشاركية عملي amali3 وهي بطبيعة الحال أدوات الاتصال الداخلي على مستوى الوكالة .

وفي هذا المقام، يمكن التأكيد على أن كل هذه المشاريع العلميات والاستثمار الهام في تكنولوجيا الاتصال، وكذا المخطط القيادي المذكور سابقا، كل هذه الإنجازات والنتائج المحققة تسمح بالانتقال المرن نحو توفير الخدمات وهذا في إطار المرور إلى الرقمية le passage au numérique وتدعيمها من خلال توفير الخدمات التي تتيحها تقنيات الاتصال الحديثة على المستوى الخارجي للوكالة l'Externalisation des services كما تم إطلاق موقع الوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz مع العلم أن هذه المرحلة كانت في سنة 2016.

4- المرحلة الرابعة:

نتيجة لمختلف عمليات الإعداد والإنجاز للبنية التحتية وتدعيم المتطلبات التقنية الواجب توفيرها لإنجاح استخدامات الوكالة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تمت تهيئة الأرضية وكل الظروف المساعدة على تدعيم الانتقال إلى الرقمية، وإطلاق خدمات تقنيات الاتصال الحديثة على الصعيد الخارجي للوكالة، وهذا ما مكن الوكالة الوطنية للتشغيل ومديريتها المركزية للأنظمة المعلوماتية من إطلاق الخدمات المتاحة داخليا في المجال الخارجي وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

- إطلاق خدمة وسيط بنسختها وسيط في الشبكة wassit en ligne.
- تطبيقات الهواتف الذكية وكالتي mon agence وعرضي mon offre.
- مشاركة ونشر عروض العمل عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي.

III- تقنيات الاتصال الحديثة وخدماتها بالوكالة الوطنية للتشغيل

1- التقنيات:

بالإضافة إلى شبكة الإنترنت قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بتركيب وبناء شبكة الإنترانت لتسهيل كل ما يتعلق بالاتصال الداخلي بحيث أصبحت الإنترانت كضرورة جد ملحة على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل باعتبار أن هذه الشبكة الداخلية تتيح لكل مستخدمي وإطارات الوكالة إمكانية الاطلاع على كل المعلومات، التعليمات ومختلف الإجراءات المنشورة من طرف المديرية العامة للوكالة.

وتوفر هذه الشبكة القائمة على أساس منصة مايكروسوفت شار بوينت microsoft sharepoint العديد من الخدمات منها(EDITORIAL, 2015, p. 2):

- دليل داخلي يتضمن كل شبكة الوكالة الوطنية للتشغيل على المستوى المركزي والمحلي عناوينها، أرقامها الهاتفية وعنوانيها الإلكترونية، وتستعمل لأغراض الاتصال الداخلي.
- الرسائل الداخلية.
- النشر الإلكتروني لدليل الإجراءات.
- مختلف الوثائق الداخلية المرسلة عادة في شكلها الورقي مثل النظام الداخلي وكل الجوانب المتعلقة بالتسيير والنشاط على مستوى الداخلي للوكالة.
- نشر الأخبار الداخلية الأحداث التظاهرات التوظيفات والتحويلات ... إلخ.
- نشر النتائج والأرقام المتعلقة بالأداء ومدى تحقيق الأهداف المطلوبة فيما يتعلق بنشاط الوكالات "التنصيبات، مخزون الطلبات والعروض.
- إعلانات فتح وكالات جديدة.
- مجمع معلومات حول التشغيل.
- مواضيع متخصصة مثل رزنامة وجدول الاجتماعات.
- الولوج وبلوغ مساحات عمل جماعية محددة البرامج الجماعية، groupware).
- الوصول والولوج الآمن إلى خدمات التطبيقات المختلفة لاسيما النظام المعلوماتي وسيط.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن بناء وإقامة شبكة الأنترانت وبوابة عملي amali3 قد تم في إطار التعاون والشراكة ضمن برنامج دعم قطاع التشغيل بالجزائر PASEA بحيث تكفل خبراء البرنامج بموافقة الوكالة الوطنية للتشغيل جوان 2015 في وضع وإدخال حيز الخدمة والاستغلال بوابة الإنترانت الخاصة بعملي amali3 ونشرها وإنجاز تغطيتها على مستوى كل شبكة الوكالة الوطنية للتشغيل بهياكلها المركزية والمحلية المتمثلة في كل الوكالات على المستوى الوطني.

مع العلم أن خلية الاتصال للوكالة هي التي تتكفل بإعداد تسيير ومتابعة محتوى ما ينشر على مستوى بوابة عملي، بينما تكفلت مديرية الأنظمة المعلوماتية « DSI » في الجانب المتعلق بالبنية التحتية بالإطلاق الفعلي وإدخال حيز الخدمة والاستغلال للإنترانت وتنفيذ كل القواعد المتعلقة بهذا المجال.

وقد أتاحت شبكة الأنترانت توفير العديد من الخدمات، سنستعرضها في العنصر الآتي:

2- الخدمات الداخلية:

2-1- مكتب المساعدة help desk: وهو مركز للمساعدة يتكفل بالإجابة على طلبات المساعدة من المستخدمين utilisateurs قصد إيجاد حل لمشكل تقني مرتبط بالإعلام الآلي سواء كان لوجستيا أو ماديا" وبالتالي تمكن هذه الخدمة

المؤسسات من التواصل مع مستخدميها وزبائنها وتتمثل مهمتها الأساسية في مساعدة الزبائن على حل المشاكل المرتبطة بالإعلام الآلي ووفقا لتوضيحات رئيس مصلحة الإعلام والإعلام الآلي فإن مكتب المساعدة help desk يعتبر كتطبيقة معلوماتية تعمل على جمع وتحصيل الحوادث المصرح بها ومشاكل الاستغلال التي يواجهها مستشاري التشغيل والمستخدمين الآخرين بالوكالات وفي هذا الإطار تتولى نيابة مديرية الاستغلال مهمة متابعة وحل هذه المشاكل ويتمثل دورها في التواصل بين عمال الوكالة والمشرفين على الإعلام الآلي، وبعد عملية جمع المعلومات المتعلقة بهذه المشاكل التقنية تقوم نيابة مديرية الاستغلال بتوزيع الأحداث المذكورة على مختلف المصالح المكلفة بإصلاح وحل هذه المشاكل، وبهذه الكيفية التقنية يتم تفادي الفوضى في التصريح بهذه المشاكل ولذلك يعد مكتب المساعدة HELPDESK أداة جد مهمة توفر هذه الخدمات للمساعدة على استمرار وتواصل كل الخدمات المرتبطة بتقنيات الاتصال الحديثة وهو بهذه الصفة يعد كدعم أساسي للخدمة service support.

2-2- أوتلوك outlook : وهي خدمة وفرتها شبكة الإنترانت، تتمثل وظيفتها الأساسية في ضمان تسيير المرسلات داخل الوكالة الوطنية للتشغيل وشبكتها على المستوى الوطني بحيث أنه بعد دخول هذه الخدمة حيز الاستغلال الفعلي في بداية سنة 2015 تم تدريجيا اختزال الاستعمال الورقي والبريد العادي في التراسل بين الوكالات، وبين الوكالات والمديريات الجهوية ومصالح المديرية العامة.

وقد اعتمدت الوكالة الوطنية للتشغيل في هذا الإطار على أوتلوك 2013 والذي يتسم بعدة ميزات جديدة مقارنة بالنسخ السابقة له أوتلوك 2007 أوتلوك 2010... من أهمها ما يلي ذكره::

- نظرة عامة جد سريعة تمكن من تصنيف خاص أساسا بالرسائل الواجب معالجتها في أسرع وقت ممكن.
- الزر الخاص بـ كل / غير مقروءة bouton tous/non lus والذي يمكن من تصفية الرسائل غير المقروءة وذلك بصفة مباشرة.
- إمكانية تحويل رسالة الى مهمة مباشرة tache à faire مباشرة ضمن قائمة الرسائل.
- إمكانية الرد مباشرة على الرسائل انطلاقا من إطار القراءة دون اللجوء إلى فتح نافذة أخرى خاصة بكل رسالة.
- ظهور إطار خاص بعرض الخدمة والذي يسمح بفرز الرسائل الإلكترونية عن طريق المحادثة مع المرسل بدلا من الترتيب الزمني.
- الاندماج مع منصة شاربوانت sharepoint 2.

وإجمالا يمكن القول أن خدمة البريد الإلكتروني الداخلي للوكالة بواسطة أوتلوك outlook أتاحت الكثير من الإمكانيات المتعلقة بالبريد والتواصل على المستوى الداخلي وسنتناول في الفصل الخامس مدى مساهمتها في تحسين الاتصال الداخلي من خلال قراءة وتحليل البيانات الخاصة باستبيانات الدراسة الميدانية.

2-3- خدمات بوابة عملي amali3: كما سبقت الإشارة إليه في المحور السابق والمتعلق بمراحل إعداد وتهيئة البنية التحتية المساعدة لتطبيقات واستخدامات التقنيات الاتصالية الحديثة والتي من بينها كما تناولنا بناء شبكة الإنترانت ومن خلالها بداية الاستخدام لبوابة عملي amali3 والتي تهدف إلى تبادل المعلومات والاتصال الفعال داخل الوكالة، بحيث تتيح للمستخدمين وبسهولة إمكانية انتاج وبث المعلومات على المستوى الداخلي، وتتكون بوابة الإنترانت عملي من فضائيين متكاملين للتبادل وهما :

- فضاء لبث المعلومات.
- فضاء للعمل المشترك بموجب الفرق العمل .

وبالتالي تتيح بوابة عملي العديد من الخدمات في مجال الإعلام والاتصال على المستوى الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل، بحيث يمكن لكل مستخدمي الوكالة الذين لديهم حساب إلكتروني على مستوى هذه البوابة الاستفادة من كل خدماتها والتي من أهمها :

- تسهيل عملية الاتصال بكل شبكة الوكالة على المستوى الوطني من خلال توفير دليل معلوماتي كامل ويتم تحسينه باستمرار .
- الاطلاع على الوثائق المرسلة في شكلها الورقي، كالنظام الداخلي على سبيل المثال.
- مطالعة ومتابعة مختلف التغطيات الإعلامية لوسائل الإعلام والمكتوبة، السمعية والسمعية البصرية، التي تتناول كل ما يتعلق بنشاطات الوكالة الوطنية للتشغيل
- معرفة ومتابعة كل ما يتعلق بأداء الوكالة من تنصيبات ومستوى عروض العمل المحصلة ونسبة تلبيتها وكذا مختلف النشاطات التحسيسية والإعلامية التي تشرف على تنظيمها الوكالات الولائية والمحلية للتشغيل.
- إجراء عمليات سبر الآراء على المستوى الداخلي من خلال الاستمارات الإلكترونية حول مواضيع ترتبط بنشاط الوكلة، ومن ذلك على سبيل المثال والتبرير تمكين الباحث من إجراء الدراسة الميدانية الحالية من خلال استمارات الاستبيان الإلكترونية والموجهة على التوالي لمستخدمي الوكالة، طالبي العمل وعارضيه، بحيث تم تنفيذ هذه العملية في الفترة الزمنية الممتدة من 03 جوان إلى 14 جوان 2018 وكانت الإمكانية المتاحة لكل مستخدمي الوكالة المتوفرين على حساب إلكتروني على مستوى عملي amali3 استخدام هذه الاستبيانات، وقد أتاحت هذه الخدمة تسهيلات ومزايا متعددة في إطار هذه الدراسة الميدانية، والمتعلقة كما هو معلوم باستخدامات الوكالة لتقنيات الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أدائها.

2-4- نظام المعلومات وسيط S.I wassit: قامت الوكالة الوطنية للتشغيل باستحداث ووضع نظام جديد للمعلومات وسيط" والذي يضمن الشفافية الفعالية والسرعة في معالجة عروض وطلبات العمل.

إذ يهدف هذا النظام المعلوماتي الحديث إلى تسهيل عملية الوساطة بين عروض وطلبات العمل بواسطة قاعدة بيانات تضم السير الذاتية وكل المعلومات المتعلقة بكفاءات طالبي العمل الذين يتحصلون بعد تسجيلهم بإحدى الوكالات المحلية للتشغيل على رقم تعريف وطني ويتم من خلاله المعالجة بطريقة محكمة ودقيقة لطلبات وعروض العمل من خلال التركيز والاستعانة بمدونة الحرف والمهن NAME

وبهذه الكيفية يوفر نظام المعلومات وسيط إمكانية المقاربة الفعالة بصفة سريعة ومتوافقة بين كفاءات طالبي العمل ومؤهلات ومتطلبات عروض العمل، بحيث يتم من خلاله توجيه المترشحين الأكثر موافقة وتجانسا مع العروض.

2-5- تطوير خدات الإصغاء Ecoute: في إطار تحديث وعصرنة النشاط المتعلق بالإصغاء ومعالجة العرائض بكيفية تسمح بإيجاد أنجع الحلول لتسويتها في أسرع الآجال، وبفضل الإمكانات التقنية التي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نظمت الوكالة الوطنية للتشغيل بإشراف وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي ندوة اختتام واعتماد مشروع + PROFAS لتطوير خدمات مركز الإصغاء وتسيير أفضل العرائض تحت عنوان تطبيق قوي + Ecoute من أجل تسيير أفضل للعرائض وذلك يوم 17 فيفري 2018 بالشراكة مع قطب التشغيل الفرنسي pole Emploi، الهدف من الندوة هو التعريف بتطبيق Ecoute باعتباره خدمة حديثة ومبتكرة تقدمها الوكالة الوطنية للتشغيل بالتعاون مع قطب التشغيل الفرنسي كجزء من التعاون الجزائري الفرنسي، بالإضافة إلى تشجيع كل الأطراف الفاعلة على استخدامه والعمل به.

+ Ecoute: عبارة عن تطبيق مرتبط بالنظام المعلوماتي وسيط يتيح إمكانية تتبع العرائض عبر مختلف وسائل الاتصال الخاصة بالوكالة والتي تتلقاها من طرق المتعاملين معها : من طالبي العمل والمستخدمين بالإضافة على الإطارات المركزية أعضاء خلية الإصغاء، رؤساء ومراسلو كل الوكالات الولائية والمحلية للتشغيل فضلا عن وجود تتبع العرائض وتاريخ تقديم العريضة، يسعى Ecoute إلى معالجة فعالة لمختلف العرائض التي تتلقاها الوكالة، حيث يتميز بالسرعة، توفير الوقت، وتعقب وتتبع المحتوى(http://www.anem.dz/ar/pages/actualité/ecoute-3-) .

2-6- النظام المعلوماتي المساعد على اتخاذ القرار (SID): يهدف النظام المعلوماتي للمساعدة على اتخاذ القرار SID بصفة عامة إلى " تحسين فعالية وأداء المؤسسات في اتخاذ القرارات وذلك من خلال الإجابة على طلبات التحليل الواردة من المسؤولين المختصين في اتخاذ القرارات(GRISLIN, 2006, p. 13) .

وعلى مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل يمكن هذا النظام المعلوماتي الجديد المسؤول والمختصين في التحليل من متابعة تطور سوق التشغيل ومن خلال هذا التمكن من عملية اتخاذ القرارات والإجراءات والنشاطات والتي تهدف بالخصوص إلى تنظيم سوق التشغيل، ويركز النظام المعلوماتي على المعلومات المخزنة على مستوى التطبيق المهني وسيط application métier wassit بحيث يتم دوريا استخراج المعطيات المخزنة من وسيط وإدخالها وتخزينها في النظام المعلوماتي للمساعدة على اتخاذ القرار 2. SID

2-7- عقد المؤتمرات عبر الفيديو Visio conférence: فهي كما يعرفها .. ريد J.Reed وهايمن Hymen عبارة عن اتصال سمعي مرئي يجري في وقت واحد بين أطراف متفاعلة معا في مواقع مختلفة حيث يمكن من خلال تلك المواقع استعمال الشبكة في التحاور معاً أو مع الموقع الرئيسي من خلال أمكانيات الكمبيوتر السمعية والمرئية وكاميرات الفيديو الرقمية حيث يمكن للمتحاورين في المواقع المختلفة توجيه الأسئلة والاستفسارات والتعليقات إلى الموقع الرئيسي واستقبال الإجابات والاستفسارات الخاصة به(http://insect.wordpress.com, 2008) .

2-8- على المستوى الخارجية:

وفقا لتناول مختلف المراحل التي مرت بها استخدامات الوكالة لتقنيات الاتصال الحديثة إلى يومنا هذا، وتبعا لتناول مختلف التقنيات والخدمات على المستوى الداخلي بالتفصيل، سنركز في تناولنا لما أنجز على المستوى الخارجي للوكالة على أهم التقنيات والخدمات المتاحة، من خلال ما يأتي:

2-8-1- صفحات الوكالة عبر الفايسبوك: شهدت السنوات الأخيرة من فتح أكبر عدد من صفحات الوكالات على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي "الفايسبوك" و هذا قصد إضفاء الشفافية على النشاط المرتبط بمعالجة عروض العمل، بحيث يتم من خلال هذه الصفحات:

- نشر عروض العمل فور استقبالها.
- نشر قوائم طالبي العمل الذين تم انتقائهم ومقاربتهم أوليا باستخدام النظام المعلوماتي وسيط (وهذا دون نشر المعلومات الشخصية للمعنيين).
- نشر ما يتعلق بنشاطات مرافقة طالبي العمل التي تقوم بها الوكالة، فضلا عن النشاط الإعلامي عبر تناول التظاهرات التي تنظمها أو تشارك فيها الوكالة الأيام الاعلامية و الأبواب المفتوحة).

2- 8-2- موقع وسيط في الشبكة: www.wassitenligne.dz وتتيح هذه التقنية المرتفقي الوكالة الوطنية للتشغيل الاستفادة من خدماتها عن بعد، ومن أهم هذه الخدمات ما يلي :

- التسجيل عن بعد.
- تحيين بيانات السيرة الذاتية لطالبي العمل.

- إعادة التصديق.
- الإطلاع على عروض العمل.
- تمكين المؤسسات من إبداع احتياجاتها في التوظيف عن بعد.

2-8-3 الموقع الالكتروني للوكالة www.anem.dz : ويتيح لزائريه كل المعلومات المرتبطة بالوكالة الوطنية للتشغيل بمهامها وخدماتها، وكذا بمدونة الوظائف والمهن.

2-8-4- شبكة الإكسترانت: وهي بمثابة إقتراح وتجميع خدمة الوصول إلى البيانات الإحصائية لبعض شركاء الوكالة الخارجيين المعتمدين، وعن طريق مواقع وحقوق الوصول المحددة والمسيرة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل، مع العلم أن بناء شبكة الإكسترانت تم سنة 2017 بالتنسيق مع المدرسة العليا للإعلام الآلي.

2-8-5- تطبيقات الخدمات عن بعد عبر الهواتف الذكية: وتتمثل في التطبيقات الآتية:

- **تطبيق وكالتي** – Mon agence : و هو التطبيق الذي يتيح لطالب العمل تحديد عنوان وموقع الوكالة الأقرب، و هذا في حالات بحثه الفعال عن العمل أو توجيهه من وكالته الأصلية إلى وكالة أخرى في إطار التعويض، بحيث عند وصوله إلى منطقة أخرى يمكنه استخدام هذا التطبيق من تحديد موقع و عنوان الوكالة بسهولة.
- **التطبيق الخاص بعروض العمل** – Mon offre : و هو التطبيق الذي يتيح إمكانية مطالعة الاعلانات المتعلقة بعروض العمل المتوفرة قصد ضمان الشفافية اللازمة بهذا الخصوص.
- **التطبيق الخاص بمدونة الوظائف والمهن** Name : وهو التطبيق الذي يسمح لطالبي العمل وعارضيه بتصفح المدونة والاستفادة من مزاياها وخاصة بالنسبة للمؤسسات أثناء التعبير عن احتياجاتهم في التوظيف.

2-8-6- قناة اليوتيوب: ويتمثل نشاطها الأساسي في بث تغطيات مختلف وسائل الإعلام النشاطات الوكالة الوطنية للتشغيل وللمقابلات التلفزيونية مع مسؤوليها، وكذا بث فيديوهات تتضمن بعض تقنيات البحث عن العمل، وعلى سبيل المثال كيفية إجراء مقابلة مهنية من طرف طالبي العمل مع المستخدمين.

IV- التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل

1- نبذة تاريخية عن المرافق العمومية للتشغيل:

يتم تنظيم وتسيير سوق الشغل في جميع بلدان العالم من طرف الدولة وذلك عن طريق المرفق العمومي للتشغيل. ظهرت المرافق العمومية للتشغيل في البلدان الصناعية في أواخر القرن 19 بسبب مخاوف الآثار الاقتصادية والاجتماعية على البطالة. بعد إستقلال الجزائر، أنشأت الدولة مرفق عمومي للتشغيل والمتمثل في الديوان الوطني لليد العاملة حيث تولى مسؤولية تسيير مختلف آليات التشغيل .

أنشأ الديوان الوطني لليد العاملة في نوفمبر 1962 بمقتضى المرسوم رقم 62-99 المؤرخ في 29 نوفمبر 1962 المتعلق بإنشاء الديوان الوطني لليد العاملة وذلك في إطار سياسة ترقية التشغيل ومكافحة البطالة.

يعد الديوان الوطني لليد العاملة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري منذ سنة 1971 بأمر رقم 42-71 المؤرخ في 17 يونيو سنة 1971 والمتضمن تنظيم المكتب الوطني لليد العاملة ليتغير اسمه سنة 1990 ويصبح الوكالة الوطنية للتشغيل بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 259-90 مؤرخ في 8 سبتمبر سنة 1990.

وفي 2006 تم تغيير طابعها القانوني من مؤسسة عمومية ذات طابع إداري إلى مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص.

وفي نهاية سنة2006، استفادت الوكالة الوطنية للتشغيل من مخطط إعادة التأهيل المخصص لتطوير شبكتها (مختلف وكالات التشغيل التابعة لها سواء كانت ولائية أو محلية) بالإضافة إلى تقوية المهارات الإدارية لإطاراتها لاسيما تطوير وسائل التسيير وتقديم الخدمات.

تلعب الوكالة دور الوساطة بثُ عروض وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقيتها، كما تساعد على تنظيم معرفة وضع سوق العمل الوطني وتطوره تعتبر الأداة الفعلية للدولة في أداء مهامها كوسيط في سوق الشغل.

كما تقوم بتنفيذ سياسة الدولة للتشغيل كمخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة (للتشغيل، 2022).

2- هياكل الوكالة الوطنية:

2-1- المديرية العامة: يتمثل دور المديرية العامة للوكالة الوطنية للتشغيل في تطبيق العلاقات والاستشارات القانونية والمراقبة التقنية وجمع المعلومات حول سوق الشغل من خلال هياكلها الخارجية اين يتم معالجتها.

2-2- الوكالات الجهوية للتشغيل 11 مديرية جهوية: يمتد اختصاصها الإقليمي إلى عدة ولايات. وتعد جسر امتدادا بين المديرية العامة والهياكل الخارجية (وكالات ولائية، وكالات محلية) ويهدف إلى:

- ضمان التسيير اللامركزي للمناصب والموارد الموضوعة حسب سياسة تقاسم المسؤولية بين المديرية العامة والهياكل الخارجية.

-توفير الدعم التقني والتسيير للوكالات الولائية والمحلية للتعامل مع المشاكل التي يواجهونها يوميا لضمان السير الحسن للنشاطات.

- **الوكالات الولائية للتشغيل 58 وكالة ولائية:** تعتبر الخلية الأساسية في تنظيم الوكالة الوطنية للتشغيل حيث تقوم باستقبال المتعاملين معها سواء من طالبي العمل أو المستخدمين وتتلخص مهامها فيما يلي:

- البحث عن عمل لكل شخص يطلب ذلك حسب مؤهلاته المطلوبة وهذا العمل من اختصاص "مصلحة طالبي العمل" المتكون من موظفين متخصصين تقع على عاتقهم مهمة التنصيب وتقديم المشورة والمعلومات والتوجيه.

- تنفيذ الأجهزة والبرامج الخاصة بالتشغيل على المستوى المحلي مع الشركات وهذا العمل يقدم من طرف مصلحة المستخدمين.

- **تقديم الدعم التقني في المتابعة الإدارية:** معالجة عروض العمل، استدعاء ومتابعة طالبي العمل.

- المساهمة في تنفيذ تشجيع سياسة التشغيل المقدمة من طرف الدولة (للتشغيل، 2022).

2-3- الوكالات المحلية 275 وكالة محلية: تعتبر كملاحق أو مرافق للولاية تتميز بنسبة عالية من الكثافة السكانية والأنشطة. الوكالات المحلية تأتي في المستوى الأخير في تنظيم هياكل الوكالة الوطنية للتشغيل. تكون على مستوى الدوائر أو البلديات، تتخصص في البحث عن فرص العمل أينما كانت وتوجيه عروض العمل إلى السكان المقيمين.

3- الدراسة الميدانية:

سنتطرق في هذه الدراسة إلى بحث وقياس مدى معرفتهم باستخدامات الوكالة للوسائل والتقنيات الحديثة لترقية نوعية الخدمات المقدمة لفائدتهم ومن ذلك مدى معرفتهم للموقع الإلكتروني للوكالة، ومدى متابعتهم الصفحات الوكالات عبر الفايس بوك، فضلا عن مدى علمهم بتوفر الخدمات عن بعد.

كما سنتناول من جانب آخر بيان طرق ووسائل اتصال مصالح الوكالات المحلية للتشغيل بطالبي العمل فيما يتعلق بمتابعة طلباتهم وتلبية احتياجاتهم.

هذا وتجدر بنا الإشارة إلى أن تناولنا لهذه العناصر السالفة الذكر تم من خلال مقاربة وقياس بعضها على أساس البيانات الشخصية وبالتالي الفروق الفردية للمبحوثين، قصد معرفة مدى تأثيرها على سلوكيات الأفراد المبحوثين في اختيارهم للوسائل والمضامين كما سعت إلى تأكيده وبيانه افتراضات وعناصر نظرية الاستخدامات والاشباعات.

جدول رقم (01): مدى علم طالبي العمل المبحوثين باستخدام الوكالة الوطنية للتشغيل لتقنيات الاتصال الحديثة لترويج خدماتها

	التكرار	النسبة
نعم	86	%80
لا	22	%20
المجموع	108	%100

كما هو مبين في الجدول فإن الحصة الغالبة من طالبي العمل المبحوثين ردت إيجابا بخصوص مدى علم عناصرها باستخدامات الوكالة لهذه التقنيات وذلك بنسبة 80% بمجموع 86 تكرار المفردات العينة، مقابل 22 تكرار المبحوثين الذين ليس لهم علم مسبق بهذه الاستخدامات من قبل الوكالة وبالتالي نسبة 20% من إجمالي المبحوثين، وهذا ما يفسر ارتفاع نسب المبحوثين المستخدمين لهذه التقنيات في تعاملهم مع الوكالة، ومن ثم فإن علاقة الارتباط الكبيرة لاستخدامات هؤلاء المبحوثين للوسائل والتقنيات الاتصالية التي تمكنهم من تلبية احتياجاتهم وإشباع رغباتهم تماما.

جدول رقم (02): مدى معرفة طالبي العمل المبحوثين للموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz وفقا لمتغير المستوى التعليمي

	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ابتدائي	/	/	2	%1.90	2	%1.90
متوسط	4	%3.81	6	%5.71	10	%9.52
ثانوي	12	%11.42	10	%8.359	22	%20.01
جامعي	14	%12.38	5	%4.76	19	%17.14
شهادة جامعية	41	%38.10	14	%13.33	55	%55.43
المجموع	71	%65.71	37	%34.29	108	%100

تبين من خلال الجدول أن أفراد العينة يعرفون الموقع الإلكتروني للوكالة وهذا بنسبة 65.71% أي مجموع 71 تكرار، مقابل 37 تكرار مرتبط بعدم معرفة المبحوثين للموقع المذكور وهو ما يعادل نسبة 34.29%.

بمقاربة وقياس هذه النتائج وفقا لمتغير المستوى التعليمي تبرز أهمية الفروق الفردية بهذا الخصوص بحيث أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي ارتفعت توازيا معدلات المبحوثين الذين لديهم معرفة بالموقع الإلكتروني للوكالة، إذ يتواجد 55 مبحوث من مستوى جامعي وما فوق من ضمن الـ 71 الذين يعرفون الموقع، وبالمقابل فإن أغلب المبحوثين ذوي مستوى تعليمي متوسط وابتدائي لا يعرفون هذا الموقع ومن ثم تتضح درجة الارتباط الوثيقة والمرتفعة بين المستوى التعليمي ومدى معرفة الموقع الإلكتروني للوكالة، وبعبارة أوضح مدى أهمية الفروق الفردية في توجيه اختيارات الأفراد للمضامين والوسائل والتقنيات، كما سبق وأن تم ذكره فيما يتعلق بافتراضات مدخل الاستخدامات والإشباعات ولعل أن المعطيات الرقمية للجدول رقم 89 أدناه تتضمن تقريبا نفس الخصائص والدلالات.

جدول رقم (03): مدى متابعة طالبي العمل المبحوثين لصفحة الوكالة عبر الفايسبوك حسب الفئات العمرية

	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
19-29 سنة	38	%35.24	14	%12.39	52	%47.63
30-39 سنة	36	%33.33	09	%8.57	45	%41.90
40-49 سنة	05	%4.76	05	%4.76	10	%9.52
أكثر من 50 سنة	01	%0.95	/	/	01	%0.95
المجموع	80	%74.28	28	%25.72	108	%100

يتضح من خلال الجدول أن أكبر حصة من المبحوثين ردت إيجابا بشأن مدى متابعة صفحات الوكالة عبر الفايسبوك وذلك بنسبة عالية تقدر بحوالي 74.28% وبالتالي 80 تكرار المفردات العينة مقابل 28 تكرار لفئة المبحوثين الذين لا يتابعون ما تنشره الوكالات عبر الفايسبوك وهو ما يعادل نسبة 25.72% لدى مقاربة وقياس هذه البيانات على أساس متغير الفئات العمرية لأفراد العينة تبرز أهمية متغير السن في المتابعة بهذا الخصوص، بحيث أنه كلما انخفض من المبحوثين عن الأربعين سنة ارتفعت معدلات متابعة صفحات الوكالات عبر الفايسبوك، فمن ضمن 80 مبحوث ردوا إيجابا يوجد 74 مبحوث يقل سنهم عن الأربعين سنة، وبالتالي يستنتج أن فئة الشباب هم الأكثر استخداما لتقنيات الاتصال الحديثة توازيا مع تلك المرتبطة بتلبية احتياجاتهم وإشباع رغباتهم، وباعتبار أن المضمون الأساسي حاليا لصفحات الوكالات عبر الفايسبوك كما سبق ذكره في الفصل الرابع يتمثل في نشر عروض العمل وبالتالي أكثر ما يهم طالبي العمل، وكذا أكثر ما يبحث عنه ويسعى إليه المعنيون من خلال متابعتهم لهذه الصفحات واختياراتهم للمضامين والوسائل، كما سعت إلى تأكيد نظرية الاستخدامات والاشباعات.

جدول رقم (04): مدى رضى طالبي العمل على نوعية تقنيات الاتصال الحديثة التي تقدمها الوكالة الوطنية للتشغيل

	التكرار	النسبة
نعم	47	%43.81
إلى حد ما	55	%50.48
لا	06	%5.71
المجموع	108	%100

بحيث يبرز من خلالها أكبر معدل من المبحوثين عبروا عن رضاهم إلى حد ما فيما يتعلق بنوعية الخدمات التي تقدمها لهم الوكالات، وذلك بنسبة 50.48% أي ما يساوي 55 تكرار، وتأتي في الرتبة الثانية في هذا الإطار فئة المبحوثين الذين عبروا عن رضاهم التام على نوعية خدمات الوكالة، إذ تقدر نسبتهم بحوالي 43.81% وبالتالي مجموع 47 تكرار، بينما لا تتعدى فئة المبحوثين الذين ردوا سلبيا على السؤال المذكور أعلاه مجموع السنة -6- تكرارات أي حوالي 05.71% من إجمالي أفراد العينة.

والأكيد أن مؤشر الرضى هذا، والمرتفع حجم المبحوثين الذين عبروا عنه مهما تباين مداه بين الرضا التام "نعم" والمحدود إلى حد ما عن نوعية الخدمات التي تقدمها حاليا الوكالة الوطنية للتشغيل لطالبي العمل يدل صراحة وبوضوح عن مدى التحسين والتطوير الكبيرين في أداء مصالح الوكالات وارتفاع حجم ترقية خدماتها لفائدة طالبي العمل كما ونوعا ومن خلال هذا تلبية احتياجات هؤلاء، وإشباع رغباتهم.

V- خاتمة:

سعت هذه الدراسة إلى تحليل واقع استخدام الوكالة الوطنية للتشغيل لتقنيات الاتصال الحديثة، مع التركيز على دورها في تحسين الأداء وترقية الخدمات المقدمة لمطالبي العمل من أجل تحقيق ذلك تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من طالبي العمل، مما شكل الأساس لمعالجة الإشكالية الرئيسية للدراسة، إضافة إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية المتعلقة بتقنيات الاتصال الحديثة في تعزيز مهام الوكالة، وتحسين خدماتها، وتطوير أدائها الداخلي في سياق عصرنة العمل. وقد ركزت الدراسة بشكل أساسي على تفعيل استخدامات التقنيات الاتصالية بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة لطالبي العمل.

كما تبين أن الوكالة حققت تطوراً ملموساً في تحقيق أهدافها بفضل استخدام تقنيات الاتصال الحديثة، لا سيما فيما يتعلق بفهم احتياجات طالبي العمل وتوفير أفضل الخدمات الممكنة لهم. وهو ما انعكس إيجاباً بحسب آراء غالبية أفراد العينة المدروسة.

خلصت الدراسة إلى إبراز قيمة استخدام التقنيات الاتصالية الحديثة داخل الوكالة الوطنية للتشغيل، على أمل أن تقدم هذه الأبحاث إضافة نوعية تسهم في تطوير المؤسسة المعنية، وتكون ذات فائدة للقطاع الأكاديمي والجامعي على المستوى الوطني.

VI- قائمة المصادر والمراجع:

1. EDITORIAL. (08, 2015). PASEA actions Emploi « l'intranet » « 3amali » N°004.
2. GRISLIN, E. (2006). Le SRUGEON (université de Valenciennes. ISTV) D.DONSEZ , université JOSE Ph FOURIER.
3. http://insect.wordpress.com. (19 06, 20082025 ،09 22 تاريخ الاسترداد).
4. http://www.anem.dz/ar/pages/actualité/ecoute-3-. (s.d.). Consulté le 08 01, 2025
5. L'intranet de l'ANEM. (2014, 09). EDITORIAL PASEA Actions Emploi N °0002. 5.
6. Système et réseaux opérationnels EDITORIAL. (09, 2014). PASEA Actions Emploi N°0002.
7. الوكالة الوطنية للتشغيل. (28 نوفمبر، 2022). الوكالة الوطنية للتشغيل. ANEM.