

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

- مستغانم -

كلية العلوم الإجتماعية

تخصص : علاقات عامة

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة

في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - مستغانم

مذكرة تخرج من أجل نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تحت إشراف الأستاذ :  
العوماري بوجمعة



أوافق على تصورها  
العوماري بوجمعة

من إعداد الطالبة : صافة ليلي

لجنة المناقشة :

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ.العربي بوعمامة
مشرفا	أستاذ م.أ	أ.العوماري بوجمعة
مناقشة	أستاذ م.أ	أ.صفاح أمال

السنة الدراسية :

2022 - 2021

## اهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى والدي  
رحمهما الله و عائلتي الكريمة .

وانتقدم بالشكر الجزيل الى اساتذتي الكرام  
الذين قدموا لنا يد العون و لم يبخلوا علينا.  
كما اخص بالذكر استاذي المشرف:  
العوماري بوجمعة وكل الاساتذة الكرام  
الذين رافقوني في مساري الدراسي كما  
اشكر جميع زميلاتي و زملائي في العمل  
و كل من ساعدني من قريب او بعيد.

صاففة ليلي.

## خطة البحث

الفصل الاول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

المبحث الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المبحث الثاني : ملامح التطور الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المبحث الثالث : وظائف وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الرابع : خصائص والمزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خلاصة الفصل

الفصل الثاني : جودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تمهيد

المبحث الاول : ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثاني : تحسين جودة الخدمة العمومية

المبحث الثالث علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة

خلاصة الفصل

الفصل الثالث : الاطار التطبيقي

تمهيد :

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني ولادة لمؤسسة صمن اعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات

المبحث الثالث: اهم نشاطات خدمات مؤسسة بريد الجزائر

المبحث الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الخامس :عرض وتحليل بيانات الدراسة

المبحث السادس: نتائج و توصيات الدراسة

خلاصة الفصل

# مقدمة



أصبح العالم قرية صغيرة وذلك بفضل التقدم التكنولوجي الى احداث ثورة نوعية في المجال الإداري الذي لم يعد في منأى عن هذه التطورات العلمية و التقنية الخاصة. الامر الذي تطلب تطوير اساليبه و نظمه و الانتقال من الأنماط الإدارية التقليدية الى الأنماط

الإدارية الالكترونية. ما أدى الى تقليص الوقت والجهد و التكاليف

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق، لإرساء مجتمع يعتمد عمى المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، مواكبا عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الأنترنت، والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، فقد أحدثت التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة، إال أنها لم تعمم على جميع المؤسسات الجزائرية، فأغلبها مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية لاتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لها، مما يؤثر سلبا على مردودية أدائها وحجم إنتاجها وبوتيرة منخفضة تحتل مراتب متدنية في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات والدول في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن

كما تواجه الجزائر اليوم مجموعة من التحديات أفرزتها هاته الثورة التقنية للاتصالات الرقمية، التي ألقت المزيد من الضغوط على العديد من مؤسسات القطاع العام لتحويل عملياتها إلى عالم الأعمال الإلكترونية، أو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية والتي تعرف بأنها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية وتلك التي تتم فيما بينها (حكومة،حكومة) وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومة،أعمال)

وقد شكل تطوير الإدارة الكرتونية أول محور أساسي لهذا المشروع ، و يتعلق هذا المحور بتسريع استعمال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في الإدارة العمومية من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة و تعزيز استعمالها على مستوى الإدارة العمومية، بما يمكن من تغيير هام لأنماط التنظيم و عمل الإدارة العمومية و حملها على تبسيط نمط سيرها ، و خدمة المواطن بالطريقة الأكثر ملائمة من خلال إدراج مختلف خدماتها عبر الأنترنت.

لذلك لا بد من محاولة الارتقاء في تحسين الخدمة العمومية و إعطائها صورة جديدة تماشيا مع الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل و تحسين الخدمة العمومية

بمؤسسة بريد الجزائر بولاية مستغانم . وهذه الدراسة تناولت 03 أطر مقسمة على النحو التالي

الإطار المنهجي: تناولت فيه الإشكالية وتساؤلات الدراسة، أسباب، أهمية ، أهداف الدراسة، مجالات الدراسة، نوع الدراسة ومنهجها، مجتمع الدراسة وعيناتها، أدوات جمع البيانات. .  
الإطار النظري : يحتوي على فصلين

الفصل الاول: يتضمن العناصر اربعة مباحث: (ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات -ملامح التطور الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات — وظائف و اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة - خصائص و المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة).

الفصل الثاني: يتضمن ثلاثة مباحث: (ماهية الخدمة العمومية - تحسين جودة الخدمة العمومية -علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بجودة الخدمة).

• الإطار التطبيقي: وهو مرتبط بالجانب الميداني للدراسة حيث تضمن التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ثم ولادة المؤسسة ضمن إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات واهم النشاطات والخدمات التي تقدمها ثم عرض وتفريغ وتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها في جداول وصولا إلى إبراز النتائج.



# الاطار المنهجي

الإشكالية : يعتبر الاتصال ضرورة إنسانية تملئها متطلبات الحياة الاجتماعية والمادية لتحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات والقدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها وتبادلها فهو عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع، تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر، أو من جماعة إلى أخرى و ان مكونات تلك العملية تتغير من حيث الزمان والمكان وتتغير في المجالات و المواقف المختلفة، لذلك أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج إلى الاتصال مهما كان نشاطها وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية، فالاتصال المؤسسي هو الذي ينظم العلاقة بين مختلف الافراد والاقسام ويجعلها متكاملة ومنسجمة، بما يخدم نشاط تلك المؤسسة لذا نجد في عصرنا الحالي أن المؤسسات العمومية أصبحت تهتم بشكل كبير بعملية الاتصال وربطها بالتكنولوجيات الحديثة حيث أحدثت هذه الأخيرة تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة، فلاستخدام الواسع لها ولنظام الشبكات قد يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ضرورية لتطوير العملية الإدارية، لما لها من دور مهم في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه .

من بين هذه المؤسسات نجد "المؤسسات العمومية" التي تقدم خدمة عمومية وتلبي احتياجات الأفراد. فهي تسعى جاهدة إلى فهم متطلباته والإنصات إلى انشغالاته وبالتالي تحقيق أهدافها معتمدة في ذلك على تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن من خلال أهميتها الكبيرة في تسهيل نشاط المؤسسة بفعل ما تكتسبه من قدرة فائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات وتقريب الإدارة من المواطن وتحقيق جميع متطلباته. وفي ضوء ما سبق نطرح التساؤل التالي :

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية العديد من التساؤلات الفرعية أهمها:

1. ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

- 2 ما هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- 3 ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- 4 ما هي الإدارة الإلكترونية، و ما أهمية التحول نحو هذا النموذج الإداري الجديد، وانعكاس ذلك على تحسين الخدمة العمومية؟

(2) أسباب اختيار الموضوع: تم اختياري لهذا الموضوع لعدة أسباب أوجزها في ما يلي:  
أ) الأسباب الموضوعية:

1. تزايد الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على المؤسسات.
2. كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر، لما تلعب التكنولوجيا الحديثة من دور في تطور المؤسسات.

3. البحث عن مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية.  
ب) الأسباب الذاتية:

1. رغبتني الذاتية في معالجة هذا الموضوع، وهذا لاكتشاف تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتعرف عليها والتعمق في دراستها لإثراء الجانب المعرفي أكثر.
2. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص.
3. الشعور بأهمية هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتي يشهدها العصر الحالي

4. رغبتني الذاتية في توسيع معارفي العلمية في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحديدا في المؤسسات العمومية.

- (3) أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:
- ❖ معرفة دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر لولاية مستغانم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية.
  - ❖ التعرف على الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

❖ معرفة المعوقات التي تواجهها مؤسسة بريد الجزائر لولاية مستغانم أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

(4) أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في:

❖ موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة، وذلك لما يمكن أن تقدمه في مجال الخدمة العمومية.

❖ إسهاماتها في تطوير العمل في هذا المجال وسعيها لتحسين الخدمات المقدمة لتوفير الوقت والجهد.

❖ الحث على ضرورة تغيير الأساليب الإدارية من الأساليب التقليدية إلى الحديثة والعصرية لضمان بقائها واستمراريتها.

❖ السعي لإبراز فائدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية.

❖ مساهمة هذه الدراسة في تزويد الطلبة بالمعارف والمعلومات بما يساهم في تطوير وتنمية المعارف الفكرية.

(5) نوع الدراسة ومنهجها:

تندرج دراستي ضمن الدراسات التي تعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا واضحا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو من خلال التعبير الكمي الذي يصف أو يعطي وصفا رقميا يحدد قيمة وحجم الظاهرة، وتعرف البحوث الوصفية بأنها: "عبارة عن محاولة لتفسير وتحليل وتقرير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعي، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن الاستفادة منها في المستقبل<sup>1</sup>

وعليه فالدراسة الوصفية هي الأكثر ملائمة لموضوع دراستي، من أجل الكشف عن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل موظفين مؤسسة بريد الجزائر والتعرف على الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمة العمومية.

وكما هو معروف أنه من بين القواعد العلمية المتبعة في أي بحث علمي هو تحديد المنهج، ولأنني أسعى من خلال دراستي إلى تشخيص مؤشرات الدراسة، وكذا جمع

<sup>1</sup> د.حامد جهاد الكبسي: مناهج البحث العلمي في العلوم الإدارية، ط1، (د-د)، (د-ب)، 2014، ص 18.

المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، فقد اعتمدت على المنهج المسحي، والذي يعرف بأنه "جزء من الدراسات الوصفية يستهدف تسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وصفها الراهن بعد جمع المعلومات اللازمة والكافية عنها وعن عناصرها ومن خلال مجموعة من الإجراءات المنطقية التي تحدد نوع البيانات ومصادرها وظروف الحصول عليها"<sup>1</sup> ولقد استلزم اختيار هذا المنهج نظرا إلى أنه المنهج المناسب وذلك من خلال تطابق خصائصه مع موضوع الدراسة والأهداف التي ترمي إليها من خلال القيام بجمع كل المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة من أجل التوصل إلى إجابة عن التساؤل ومعرفة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر وأثر هذا الاستخدام في تحسين الخدمة العمومية.

#### 6)مجتمع وعينة الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية والمجتمع هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها، فقد يكون مجموعة من البشر إذا كان موضوع البحث ودراسة حجم الأسرة وعلاقته بمستوى الدخل، وقد يكون سكان مدينة أو قرية ما، ويعرف المجتمع على أنه "جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث"<sup>2</sup> كما يعرفه مادلين جرافيت "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها من غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي"<sup>3</sup> ويعرف مجتمع البحث بأنه "المجتمع الأكبر أو مجموعة المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته"<sup>4</sup> ومجتمع البحث في دراستي يشمل جميع موظفي مؤسسة بريد الجزائر بما في ذلك فروعها بمدينة مستغانم والمزودين بالتكنولوجيا الحديثة للاتصال والذي قدر عددهم بـ: 109 موظف.

<sup>1</sup> محمد منير حجاب: الموسوعة الإعلامية، المجلد 1، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ص 544.

<sup>2</sup> دلال القاضي، محمد البياتي: منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الحسائي، دار الحامد، الأردن، 2008، ص 48.

<sup>3</sup> منال هلال مزاهرة، مرجع سبق ذكره، ص 141.

<sup>4</sup> دلال القاضي، نفس المرجع، ص 54.

عينة الدراسة:

إن العينة هي اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع اختياري عشوائيا ومنتظم والمعروف لدى الباحثين بأسلوب العدد العشوائي، أو تحكيما قصديا ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع البحث، المادة الأساسية للدراسة والعينة كلمة مشتقة من الفعل عين الذي يفيد في العربية معنى خيار الشيء وبذلك فإن العينة هي ما تم اختياره من هذا الشيء، وفي البحث العلمي العينة تعني الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلا سليما<sup>1</sup>

ولقد اعتمدنا في دراستنا العينة العشوائية البسيطة، نظرا لكون مفردات مجتمع البحث معروفة ومتجانسة من حيث الخصائص المطلوب دراستها.

حيث تم توزيع 60 استبانة على مفردات البحث من المجموع الأصلي 109 مفردة

(7) ضبط مفاهيم الدراسة:

1. الدور:

أ) لغة: دار الشيء يدور دورا ودوراننا تحرك وعاد إلى ما كان عليه، دار الشيء يدور ودوراننا ودورا، طبقة من الشيء المدار فوق بعضه<sup>2</sup>.

ب) اصطلاحا: الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يغزو إليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي أما من جانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص في موضوع تفاعل اجتماعي<sup>3</sup>. إجرائيا هو الأسلوب الذي تتبعه مؤسسة بريد الجزائر لتطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية.

2. التكنولوجيا: يمكن تحديد مفهوم التكنولوجيا كما يلي:

أ) لغة: كلمة إغريقية الأصل مؤلفة من جزئين تكتيك أي الإتقان أو التقنية، والثانية لوجي أي العلم أو البحث وتعني علم التقنية من الدقة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> أحمد بن مرسي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 286.

<sup>2</sup> خضير شعبان: مصطلحاتي في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي، ط1، الجزائر، 1422.

<sup>3</sup> فؤاد البستاني: منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د.س، ص 211.

<sup>4</sup> محمد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2012، ص 44.

ب) اصطلاحاً: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية التي تمثل مجموعة من الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي الحياة العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية<sup>1</sup>.

ويعرفها "سمير عبده" بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات، التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومراحله التاريخية<sup>2</sup>

3.الاتصال:

أ) لغة: إن الأصل في كلمة Communication من الأصل اللاتيني للفعل Communicate بمعنى يشع عن طريق المشاركة.

عندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخصين أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشرك سويًا في المعلومات والأفكار أو مواقف واحدة<sup>3</sup>

ب) اصطلاحاً: يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، تختلف من حيث الحجم ومن حيث المحتوى العلاقة المنظمة فيه، بمعنى هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.

هو عملية مشاركة Participation بين المرسل والمستقبل وليس عملية نقل Transmission إذ أن النقل بمعنى الانتهاء عند المنبع أو المشاركة فتعني الازدواج أو التواجد في الوجود وهذا هو الأقرب إلى العملية الاتصالية<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الأمير الفيصل: الصحافة الإلكترونية الوطن العربي، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005، ص 14-15.

<sup>2</sup> محمد عبد الشفيق عيسى: العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي، بيروت، دار الطباعة والنشر، ط1، 1984، ص 35.

<sup>3</sup> محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 07.

<sup>4</sup> بسام عبد الرحمن المشاقبة: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ط1، ص 24.

عرف كارل فلاند الاتصال بأنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد والآخرين مستقبلي الرسالة<sup>1</sup>

تكنولوجيا الاتصال الحديثة اصطلاحاً: لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نخرج علة تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث يرى "روبن ويزنت" أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات<sup>2</sup>

هذا التعريف يلخص تكنولوجيا الاتصال بكونها مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تعمل على إنتاج وتوزيع أو تخزين البيانات.

وهناك من يعرف مصطلح تكنولوجيا الاتصال على أنه مجموعة التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها وابتكرتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد<sup>3</sup>

وورد تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنها: "مجملة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها<sup>4</sup>

أما كلمة حديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبة لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني.

إلى أن ألب التعريفات تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هي مجموعة الأدوات والوسائل المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية، المعلوماتية، الاتصال السمعي والبصري، والمستخدم بمديرية الصحة والسكان من طرف موظفيها.

<sup>1</sup> سعاد جبر سعيد، سيكولوجيا الاتصال الجماهيري، ط1، دار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 11

<sup>2</sup> حسين عماد مكاي: تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص 63.

<sup>3</sup> محمد محفوظ: تكنولوجيا الاتصال لدراسة في أبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ص 200.

<sup>4</sup> محمد منير حجام: المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص 166.



4. الخدمة العمومية:

الخدمة:

لغة: الخدمات ج. خدمة وأنشطة رسمية أو خاصة لا تنتج سلعا ولكن تسد حاجات الناس المادية والمعنوية<sup>1</sup>

اصطلاحا:

يعرفها "زاهر عبد الرحيم عاطف" بأنها المهنة الإنسانية التي تهدف إلى خدمة الإنسان.

يعرفها "كوتلر" بأنها أي نشاط أو أداء يمكن للطرف أن يقدمه لطرف آخر<sup>2</sup>

الخدمة العمومية: هي تلك الروابط التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة<sup>3</sup>

التعريف الإجرائي: يمكن تعريف الخدمة العمومية في هذه الدراسة بأنها مختلف النشاطات التي تقدمها مديرية الصحة بطرق وأساليب مختلفة، ساعية بذلك إلى تقديم خدمة للمواطنين وتلبية احتياجاتهم المختلفة.

(8) الخلفية النظرية للدراسة:

لكل موضوع نظرية معينة ينطلق منها الباحث، وتكون كمرجع له ومن خلال موضوع دراستي المتمثل في دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين فقد اعتمدت على النظرية البنائية الوظيفية لخلفية نظرية للدراسة باعتبارها النظرية الأنسب لموضوع دراستي وكذا الاعتماد على مسلماتها الخاصة كخلفية وقاعدة أنطلق منها في دراستي.

تعد البنائية الوظيفية أحد المداخل الأساسية لدراسة وسائل الإعلام، ووظائفها المختلفة وكذا الآثار المترتبة عن استعمالها سواء بالنسبة للفرد والمجتمع.

الخلفية التاريخية:

<sup>1</sup> جورج ميري عبد المسيح: اللغة العربية معجم مطول اللغة العربية ومصطلحاتها الحديثة، مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص 363.

<sup>2</sup> زاهر عبد الرحيم عاطف: تسويق الخدمات، ط1، دار الراية، الأردن، 2011، ص 39.

<sup>3</sup> عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص 40.

إن فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر لاستيراد لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية فلا أفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي، فكلاهما يعني نظاما من أجزاء مترابطة في توازن ديناميكي، وفي المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام<sup>1</sup>

وقد أثبت "مالينوفسكي" أثناء سنوات بحثه المعمق في غينيا الجديدة ثم في جزر كروبيان أن المجتمع عبارة عن كل يتشكل من أجزاء تؤدي وظائف ومنها بالضرورة لتوازن المجتمع، إذا تشكل هذه الوظائف الأساس الذي يجب الارتكاز عليه لتفسير الوقائع الاجتماعية وقد وجه مالينوفسكي بانتقادات شديدة حين ارتبطت وظيفة بالمماثلات البيولوجية إذ ردت مجمل العناصر الثقافية عنده إلى مجرد استجابات لدوافع جسم الكائن العضوي<sup>2</sup>

مفهوم البنائية الوظيفية: تقوم هذه النظرية من منطلق أن في كل مجتمع هناك عوامل أو قوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومتميزة لخلق نظام إعلامي قوي يستخدم أدوات ووظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع<sup>3</sup>

مسلمات النظرية البنائية الوظيفية: يتفق العديد من الباحثين على عدد من المسلمات الخاصة بالنظرية الوظيفية وهي كالآتي:

1- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

2- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصر تضمنت استمرار ذلك بحثا لوحدة أي خلل في هذا التوازن فإن القوة الاجتماعية سوف تنتشط لاستعادة هذا التوازن.

3- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، د.ط، دار المصرية البنائية، القاهرة، 2006، ص 124.

<sup>2</sup> نيكولا نيماسين: نظرية علم الاجتماع وطبيعتها وتطورها، ترجمة محمود عودة وآخرون، د.ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 405.

<sup>3</sup> سامر عبد الرحمن المنافية: نظريات الإعلام، مرجع سبق ذكره، ص 99.

4- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع، الأنشطة المتكررة وتلبية حاجيات هو تطبيق هذه المسلمات على وسائل الإعلام يفترض أن وسائل الإعلام هي عبارة عن عناصر الأنشطة المتكررة التي تعمل من خلال وظائفها على تلبية حاجيات المجتمع وتقوم العلاقة بين هذه العناصر والأنشطة لضمان استمرار المجتمع وتوازنه<sup>1</sup>

وبإسقاط منطلقات البنائية الوظيفية على موضوع دراستي فإنه يتلخص إلى أن المجتمع باعتباره تنظيماً رئيسياً مرتبط بعدة علاقات مع جزئياتها المختلفة فإن مؤسسة بريد الجزائر كأحدى المؤسسات الخدمائية تعتبر جزء له دور ووظيفة داخل المجتمع، ولها دور مكمل لأدوار ووظائف هذا التنظيم داخل المؤسسة تضمن تكامل وترابط أنشطتها، ويتمثل في تقديم الخدمة العمومية بطريقة منظمة لكي تتكامل مع أدوار الأجزاء الأخرى.

وعلى هذا الأساس حاولت طرح تساؤلات وفق منظور هذه الدراسة قصد محاولة معرفة دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر، إضافة إلى معرفة الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكذا المعوقات التي تهدد استقرار واستمرارية القيام بالوظائف الإدارية. (9) أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة.

إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع، ولهذا اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية:

1. الملاحظة: هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمعه عنه، ولكن الباحث حين يلاحظ فإنه يتبع منهاجاً معيناً يجعل من ملاحظته أساساً لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مي عبد الله: نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 2006، ص 175-176.

<sup>2</sup> محمد فتحي الكرداني: البحث العلمي نظريات+تطبيقات، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2005، ص 236.

وقد اعتمدنا على الملاحظة في جمع المادة العلمية من الميدان وأفادتنا هذه الأداة في الحصول على معلومات يصعب الحصول عليها باستخدام أدوات أخرى، كالتكنولوجيا المستخدمة، وكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والخدمات التي تتطلب استخدامها.

2. استمارة استبيان: فرضت علينا طبيعة الدراسة استخدام استمارة استبيان، وقد استخدمت في جمع البيانات والمعلومات من العينة المختارة الخاصة بالجانب التطبيقي لدراستنا، وذلك عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المرتبطة بالمعلومات التي تسعى للوصول إليها. وتعرف استمارة الاستبيان على أنها: "أداة لجمع البيانات المتعلقة ببحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب"<sup>1</sup>

وقد حاولنا في هذه الاستمارة تجسيد معارفنا النظرية في المجال التطبيقي والنزول إلى الميدان وتوزيعها على العينة المدروسة، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة التي تم تحويلها إلى أربعة محاور:

المحور الأول: محور لصفات العينة

المحور الثاني: دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المحور الثالث: الخدمات التي يتطلب تقديمها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه المؤسسة أثناء تقديم الخدمة العمومية.

10) الدراسات السابقة:

من غير المنطقي أن ينطلق أي باحث من فراغ إذ أن هناك تراكم معرفي في مجمل التخصصات ومن هذا المنطلق سوف أعرض عدد من الدراسات التي تشكل أساسا قاعدة لدراستي هذه:

أ) الدراسة الأولى:

وهي دراسة بعنوان الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الخدمة العمومية دراسة ميدانية في بلدية مستغانم، من إعداد الطالبة: صافة ليلي، وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، وذلك في السنة الجامعية 2021-2022.

<sup>1</sup> منال هلال مزاهرة: بحوث الإعلام، ط1، عمان، الأردن، دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر، 2011، ص 223.

تدور إشكالية هذه المذكرة حول الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري معاصر يهدف إلى تخفيض النفقات المادية وترشيد العمل الإداري بالشكر الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين بالشكر والوقت الذي يرغبونه وفي المكان الذي يتواجدون فيه هذه الدراسة طرحت التساؤل الرئيسي التالي:

• ما هو واقع الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية ببلدية مستغانم؟

والتساؤلات الفرعية التالية:

• ما هي دوافع استخدام بلدية مستغانم للإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية؟

• ما هي الخدمات التي تقدمها بلدية مستغانم باستخدام الإدارة الإلكترونية؟

• ما هي المعوقات التي تواجه بلدية مستغانم أثناء تقديم الخدمة العمومية باستخدام الإدارة الإلكترونية؟

وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بوصف وتحليل الظاهرة تحليلاً دقيقاً.

كما اعتمدت الباحثة على المجتمع البحث كآلي: حيث يتكون من مجموعة موظفين في المصلحة، كونها المصلحة الوحيدة التي تعتمد على الإدارة الإلكترونية، بما أن عددهم محدود والبيومترية و15 موظف فقط قررت الباحثة إجراء مسح شاملاً لكل المفردات.

اعتمدت في دراستها على الأدوات لجمع البيانات وهي:

❖ الملاحظة: من خلال ملاحظة مواقف وسلوكيات الموظفين والمواطنين في ظروفهم الطبيعية التلقائية التي سمحت بالتعرف على كيفية تطبيقهم للإدارة الإلكترونية وكيفية تقديم الخدمات، ورأي المواطنين في الإدارة الإلكترونية واستخدامها في مجال الخدمة العمومية.

❖ المقابلة: وذلك من خلال تجميع المعلومات من وسائل الاتصال داخل البلدية وكذا بعض المعلومات حول الإدارة الإلكترونية والتغيرات التي أحدثتها على مستوى تقديم الخدمة العمومية وأهم المعوقات التي تواجهها.

❖ استمارة الاستبيان: حاولت الباحثة هنا تجسيد معارفها النظرية في مجال التطبيق والنزول إلى الميدان وتوزيعها على العينة المدروسة.  
 أما عن خلفية النظرية: فقد اعتمدت الباحثة على النظرية البنائية الوظيفية كخلفية نظرية للدراسة باعتبارها النظرية الأنسب لموضوع دراستها.  
 - نتائج الدراسة:

\*السؤال الأول: ما هي دوافع استخدام الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية؟  
 => لتكتشف الدراسة أن دوافع استخدام الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية هو توفير الوقت والجهد، وتسهيل تقديم الخدمة للمواطن، والتقليل من الوثائق والأوراق والقضاء على الطوابير الطويلة.

\*السؤال الثاني: ما هي الخدمات التي يتطلب تقديمها في استخدام الإدارة الإلكترونية؟  
 => وتثبت هذه الدراسة أن الخدمات التي يتطلب تقديمها في استخدام الإدارة الإلكترونية هي بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة وجواز السفر.

\*السؤال الثالث: ما هي معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية؟  
 => قد أكدت هذه الدراسة أنه تتعدد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية، فمنها ما هو مالي، منها ما هو بشري، إضافة إلى المعوقات التقنية والإدارية.  
 ❖ أوجه التشابه بين الدراستين:

- تتفق دراستنا وهذه الدراسة في المتغير التابع وهو الخدمة العمومية، كما اتفقت أيضا في استخدام النظرية البنائية الوظيفية، إضافة إلى أنها تتفق دراستي مع الأسئلة الفرعية لهذه الدراسة، إضافة إلى استخدام أداة الاستبيان في جمع البيانات.

❖ أوجه الاختلاف:

- تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في المنهج المستخدم فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

❖ أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:

- ساعدتني هذه الدراسة في صياغة التساؤلات الفرعية.

- كما ساهمت هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للدراسة وذلك من خلال التطرق إلى المراجع المستخدمة في هذه الدراسة والتطلع على محتواها.
- بالرغم من الاختلاف الموجود إلا أن هذه الدراسة ساعدتني كثيرا سواء في الجانب المنهجي أو النظري أو التطبيقي خاصة من ناحية تكويني صورة أولية على إعداد مذكرة التخرج.

#### ب) الدراسة الثانية:

وهي الدراسة بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق « GRTG » قسنطينة.

من إعداد الطالبة: حورية بولعويدات، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة وذلك في السنة الجامعية 2007-2008.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات إذ ساهمت هذه التكنولوجيات في نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، حيث نجد أن المؤسسة الجزائرية تعتمد على طرق تسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من انترنت وأنترانت وإكسترانت.

هذه الدراسة طرحت التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الاتصال الحديثة بها؟

والتساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، الأنترانت، والإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداة المؤسسة؟

وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة: المنهج المسحي وقد استخدمت ضمن المنهج المسحي (المسح التحليلي).

❖ منهج البحث: بالنظر لكون عينة الدراسة محدودة فقد تم الاعتماد على الحصر الشامل لكل المفردات، فقد شمل مجتمع البحث 49 موظف، ولكن عملية توزيع الاستمارات وجمعها قدرت ب: 43 مفردة.

وقد اعتمدت في دراستها على الأدوات جمع البيانات كالاتي:

❖ الملاحظة: لقد تم الاعتماد على هذه الوسيلة لجمع المادة العلمية والحقائق.  
❖ المقابلة: وقد اعتمدت هذه الدراسة على نمطين من المقابلة، مقابلة نصف موجهة ومقابلة موجهة.

❖ استمارة الاستبيان: اعتمدت هذه الاستمارة على ثلاث محاور رئيسية.

- المحور الأول: يتضمن بيانات شخصية.

- المحور الثاني: يجيب على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

- المحور الثالث: يجيب على آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

أما عن خلفية النظرية:

فقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المدخل النسبي (مدخل النظم) ونظرية انتشار الأفكار المستحدثة (انتشار المبتكرات) من خلال مقارنة مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودراستها كمدخل من مدخلات النسق المفتوح (المؤسسة الاقتصادية)، ومدى تبني الأفراد هذا المدخل (المبتكر الجديد) في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية خصوصا المؤسسة ميدان الدراسة.

❖ نتائج الدراسة:

- التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترنات) ومجالات الاستخدام.
- تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل، وحسنت الإنتاجية.



❖ أوجه التشابه بين الدراستين:

- تتفق دراستنا وهذه الدراسة في المتغير المستقل وهو تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما اتفقا في استخدام نفس المنهج (المسحي)، إضافة إلى استخدام أداة الاستبيان في جمع البيانات.

❖ أوجه الاختلاف بين الدراستين:

- تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في الخلفية النظرية انتشار المبتكرات، إضافة إلى الاختلاف في مكان إجراء الدراسة، حيث كانت دراستي في مؤسسة بريد الجزائر أما دراسة الباحثة فكانت في مؤسسة سونلغاز.

❖ أوجه الاستفادة:

- ساعدتني هذه الدراسة في تحديد الإطار النظري للدراسة، وأيضا في تصميم الاستبيان، وعلى العموم وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتني هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، خاصة من الناحية النظرية والبعض من المنهجي.

(ج) الدراسة الثالثة:

وهي الدراسة بعنوان: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي بسكرة، من إعداد الطالبة سارة قرني، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خضير بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "قطب شتمة"، وذلك في السنة الجامعية 2014-2015.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول: دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي.

هذه الدراسة طرحت التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

والتساؤلات الفرعية التالية:

- ما هم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟
  - ما الصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
  - ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟
- وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة: المنهج المسحي (المسح بالعينة).  
كما اعتمدت الباحثة على المجتمع البحثي كآلي: حيث يتكون من جميع العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي حيث يضم 123 عامل، 54 باحثين، 69 إداريين.

واعتمدت في دراستها على الأدوات جمع البيانات وهي:

❖ الملاحظة البسيطة: من خلال ملاحظة لبعض ما يستخدمه مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي من تقنيات ووسائل تكنولوجيا يعتمدها العمال في التواصل فيما بينهم.

❖ المقابلة: استخدمت نوع المقابلة الحرة مع بعض العاملين الإداريين وبعض الباحثين لتكوين صورة متكاملة عن واقع مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي.

❖ استمارة الاستبيان: تتركب استمارة بحثها من البيانات الشخصية لأفراد العينة بالإضافة إلى ثلاث محاور رئيسية تحتوي في مجملها على 36 سؤال.

- المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث يضم 12 سؤالا.

- المحور الثاني: الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مركز البحث يضم 6 أسئلة

- المحور الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين يضم 8 أسئلة.

❖ نتائج الدراسة.

- وجوه التباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تحتل الانترنت المرتبة الأولى ثم برمجيات التطبيق، وبعدها الأنترنت، وأخيرا الفاكس، وأن الاستفادة من هذه التكنولوجيات يتقارب بين وسيلة وأخرى حسب ترتيبها.
- عدم استفادة العاملين في مركز من الدورات التدريبية التي يتضمنها المركز بالشكل المطلوب.
- تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، بفضل توفر المركز على كفاءات ذو مستوى تعليمي عالي.

❖ أوجه التشابه بين الدراستين:

- تتفق دراستنا وهذه الدراسة في المتغير المستقل وهو تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما استخدمنا نفس المنهج (المسحي)، إضافة إلى استخدام أداة الاستبيان في جمع البيانات.

❖ أوجه الاختلاف:

- تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في أنها تبحث عن تحسين الأداء المهني على اختلاف دراستي التي تبحث عن تحسين الخدمة العمومية، هذه الدراسة لا تحتوي على خلفية نظرية بينما دراستي استخدمت البنائية الوظيفية.

❖ أوجه الاستفادة:

- ساعدتني هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن الموضوع دراستي، كما ساعدتني في إعداد الإطار النظري حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- كما ساعدتني في تصميمي استمارة الاستبيان.

(د)الدراسة الرابعة:

وهي الدراسة بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة، من إعداد الطالب حسين عبادلي، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د تخصص اتصال في التنظيمات، جامعة العربي التبسي تبسة، وذلك في السنة الجامعية 2015-2016.

حيث تدور إشكالية هذه الدراسة حول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ديوان ولاية تبسة وربطها بالخدمة العمومية من أجل تلبية حاجيات المواطن اليومية وتقديم أفضل الخدمات له، حيث كلما كانت الإدارة قريبة من المواطن إلا كانت المنفعة عامة.

هذه الدراسة طرحت التساؤل التالي:

• ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة

العمومية بمقر ديوان ولاية تبسة؟

والتساؤلات الفرعية التالية:

• هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن بمقر ديوان والي ولاية

تبسة؟

• كيف يشتغل مكتب مركز النداء 1100 هذه التقنية الحديثة لحل انشغالات

الجمهور بمقر ديوان ولاية تبسة؟

وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة: المنهج العلائقي الاحتياطي الذي يقوم على تفسير

العلاقة القائمة بين المفهومين.

❖ مجتمع البحث: هو مجموعة المواطنين الذين يزورون ديوان والي ولاية تبسة وتمثل العينة في

العينة العارضة التي تعتمد على اختيار المبحوثين ممن اعترضوه من مجتمع البحث

السابق الذكر، شملت عينة الدراسة 40 فردا من مختلف المستويات الدراسية والنوع

من مواطني ولاية تبسة.

اعتمد الباحث في دراسته على أدوات جمع البيانات التالية:

❖ الملاحظة: استخدم الباحث الملاحظة بالمشاركة من أجل الوصول إلى نتائج غير

خاضعة لأدوات القياس وهذه بملاحظة الباحث بالتصرفات عن قرب.

❖ استمارة الاستبيان: تضم الاستمارة التي قام بها الباحث بتصميمها لأعداد هذه

الدراسة سؤالا موجها لمجتمع وقد تنوعت بين الأسئلة مغلقة بسيطة، أسئلة مغلقة

اختيارية ومتعددة الاختيارات. أما عن الخلفية النظرية فهذه الدراسة لا تحتوي على

أي نظرية.

❖ نتائج الدراسة:

- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات لتسهيل الخدمات العمومية.
- غياب المعلومة والإعلام بخصوص التعبئة الجديدة لمركز النداء 1100 لدى غالبية المبحوثين.
- تكنولوجيا الاتصال تقرب الإدارة من المواطن.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن الخدمة العمومية.
- ❖ أوجه التشابه بين الدراستين:
  - تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في كلتا المتغيرين المتغير المستقل تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمتغير التابع الخدمة العمومية.
  - تتفق أيضا في استخدام أداة الاستبيان في جمع البيانات.
- ❖ أوجه الاختلاف:
  - تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في المجتمع البحث حيث كان مجتمع البحث الذي اعتمد الباحث هو مجموعة من المواطنين أما عن مجتمع البحث الذي استخدمته هو الموظفين.
  - كما اختلفنا في المنهج المتبع: اعتمد الباحث على المنهج العلائقي أما عن المنهج الذي اتبعته فكان المنهج المسحي.
  - في بحثي اتبعت نظرية ألا وهي البنائية الوظيفية أما الباحث فلم يستخدم أي نظرية في بحثه.
- ❖ أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:
  - ساعدتني هذه الدراسة في ضبط متغيرات الدراسة وبناء تصور عام عن موضوعي.
  - الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لبناء إشكالية الدراسة.
  - الاستفادة أكثر منها في الجانب النظري للدراسة وذلك من خلال التطرق إلى المراجع المستخدمة.

11)مجالات الدراسة:

يعد تحديد مجال الدراسة من الخطوات المهمة لأي بحث علمي، لأنه يساعد على قياس المعارف النظرية في الميدان بدقة، ومن المعروف أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية المكانية والزمانية والبشري.

أ)المجال المكاني: إن المجال المكاني هو المكان الذي يتواجد فيه أفراد عينة الدراسة لجمع الحقائق والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وعليه فقد تم إجراء هذه الدراسة المتمثلة في: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر الكائن مقرها بأم البواقي. وقد اخترت هذه المؤسسة لأنها ذات طابع خدمي حيث يتمثل نشاطها في تقديم خدمات متنوعة.

ب)المجال البشري: يشمل مجموعة من موظفي مراكز البريد بمدينة أم البواقي.

ج)المجال الزمني: جرت هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة بين شهر ماي إلى غاية شهر جوان والذي تم فيه تحديد الإجراءات والخطوات المنهجية وجانب ميداني، حيث كان النزول إلى مؤسسة بريد الجزائر مستغانم ميدان الدراسة، ليتم تجميع المعلومات، والتعرف على التقنيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة، كما تم خلال توزيع استمارة الاستبيان على الموظفين، ليتم في الأخير وبعد جمع المعلومات وتحليل البيانات والنتائج التوصل إلى الأهداف المطلوبة.

الاطار المنهجي

**الفصل الاول:**

**تكنولوجيا المعلومات**

**و الاتصال**



## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرتهن له بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها. ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها.

### 1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

أولاً: مفهوم التكنولوجيا:

أ-تكنولوجيا المعلومات في اللغة: تعد Technology كلمة إغريقية قديمة مشتقة من كلمتين هما: Techno وتعني مهارة فنية وكلمة Logos تعني علماً أو دراسة ويكون مصطلح تكنولوجيا هو تنظيم المهارة الفنية<sup>(1)</sup>.

ب- ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي، فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو الطريقة في معالجة التفاصيل الفنية أو الطريقة لإنجاز الغرض المنشود<sup>(2)</sup>.

ب-اصطلاحاً:

إن التكنولوجيا هي التطبيق للمعرفة والعلوم الأخرى المنظمة في مجال معين أو التطبيقات العلمية التي تتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على النتائج العلمية محددة بمعنى أنها الجانب التطبيقي للمعرفة والنظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة وهي جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات

(1) محمد أمين المعاينة، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الأردنية،

ط1، دار الإحصاء العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 87.

(2) حدة فضالة، "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية"، مذكرة ماستر، تخصص إدارة

أعمال الإستراتيجية، البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013/2012، ص 07.

الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته وهي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو المعرفة منظمة من أجل أغراض علمية وفي ضوء ما تقدم يمكن الاستنتاج بأن:

التكنولوجيا طريقة نظامية أو غير مادية بأسلوب فعال لإنجاز العمل المرغوب فيه إلى درجة عالية من الإتقان وبذلك فإن للتكنولوجيا ثلاثة معاني:

1- التكنولوجيا كعمليات (Processes) وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية.  
2- التكنولوجيا كنواتج (Product) وتعني الأدوات الأجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية.

3- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا: وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا، مثل تقنيات الحاسوب<sup>(1)</sup>.

وتعرف بأنها فن الإنتاج، أي العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العلمية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي، فتشمل مصادر القوة والعمليات الصناعية، ما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج، باختصار كل ما يفيد الإنتاج ويرفع من شأن السلع والخدمات<sup>(2)</sup>.

ثانيا: تعريف المعلومات لغة:

- كلمة معلومة مشتقة من مادة علم، أي أدرك طبيعة الأمور.

- المعلومات كلمة مشتقة من مادة (ع.ل.م) وتدور مشتقاتها في نطاق العقل.

- المعلومات من حيث مذلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية (علم)، وهي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم والإحاطة بواطن الأمور والوعي والإدراك واليقين، الإرشاد والإعلام والشهرة والتميز والتسيير وتحديد المعالم والمعرفة والتعليم والدراسة إلى آخره من

(1) محمد أمين المعاينة، المرجع السابق، ص 87.

(2) عبد الرحمن المداني القري، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار جليس الزمان، الأردن، 2014، ص

معاني متصلة بوظائف العقل ويقابلها باللغة الإنجليزية والمشتقة من اللاتينية من كلمة INFORMATION والتي تعني عملية الإيصال أو يتم إيصاله أو تلقينه<sup>(1)</sup>.

### 1-2 تعريف المعلومات اصطلاحاً:

المعلومات هي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها فتزقي لمكانة المعرفة عندما تستخدم القيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة أو لغرض الاتصال أو المشاركة في حوار أو نقاش، فالمعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي، صورة أو محادثة مع طرف آخر<sup>(2)</sup>.

### 1-3 البيانات (Data):

البيانات فهي مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج إلى معالجة وتنظيم، أو إعادة تنظيم، لكي تتحول إلى معلومات، فهي إذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها مواد مصنعة<sup>(3)</sup>.

### 1-4 مراحل معالجة البيانات:

#### 1- إدخال البيانات (input data):

هي نقل البيانات والملفات والبرامج من المستخدم إلى داخل الكمبيوتر.

#### 2- معالجة البيانات (Processing):

هي إجراء عمليات المعالجة المختلفة على البيانات التي أدخلت وخزنت في الكمبيوتر مثل العمليات الحسابية أو عمليات المقارنة بين القيم.

#### 3- استرجاع البيانات (output information):

(1) سليمان صالح أبو كشك، نظم المعلومات الإدارية، ط1، الأكاديميون للنشر والطباعة، 2015، الأردن، ص 112.

(2) عبد الرحمن المداني القري، المرجع السابق، ص 19.

(3) لحر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، ط1، دار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015، الجزائر، ص 08.

عرض النتائج التي توصل إليها الكمبيوتر على المستخدم، إما على شاشة العرض أو الآلة الطابعة أو غير ذلك.

#### 1-5 تعريف نظم المعلومات الإدارية:

أ- يعرف سان نظام المعلومات على أنها النظام المتكامل لتوفير المعلومات اللازمة لوظائف التخطيط والرقابة العمليات في الأنظمة، وتتنبأ بالمستقبل بشأن العمليات الداخلية والمخابرات الخارجية للمنظمة.

ب- أو هي أنظمة محسوبة صممت بهدف خدمة المدراء في المنظمة، نظم المعلومات الإدارية أو ما يعرف باسم MIS يجمع بين تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات والإدارة، فهدفها بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها(1).

#### ثالثاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر وله مذلولات علمية مختلفة لذلك نقدم هنا بعض التعارف بهدف الوصول إلى التعريف المعتمد في هذه الدراسة.

1- عرف يتربان TURBAN وآخرون تكنولوجيا المعلومات على أنها الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات، والذي يتضمن الأجهزة والقواعد والبيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى.

2- ويعرفها كارتر وسنكلير CARTER AND SINCLAIR على أنها استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في النقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين(2).

(1) سليمان صالح أبو كاشك، المرجع السابق، ص 19، ص 151.

(2) وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع، 2011، الأردن، ص 33.

3- يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها: "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة: المكتب، المصنع والمنزل". ويميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات:

الجانب الأول: تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.

الجانب الثاني: تكنولوجيا تحليل البيانات.

الجانب الثالث: تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال)<sup>(1)</sup>

4- عرفها "عثمان" على أنها التكنولوجيا الإلكترونية اللازمة لتجميع واحتراق وتجهيز وتوصيل المعلومات، كما عرفها أيضا على أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة من خلال الاستخدام المشترك للحاسبة الإلكترونية.

5- وفي تعريف آخر "عزمي" لتكنولوجيا المعلومات على أن التكنولوجيا المعلومات هي: مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها<sup>(2)</sup>.

تعريف الإجرائي:

وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على إنها التكنولوجيا اللازمة لعملية التقاط البيانات وتصنيفها وتحليلها وإعادة بثها لتوفير مخرجات ذات قيمة للمستخدم النهائي في الزمان والمكان الملائمين بهدف تحسين الأداء.

(1) سميرة كرامة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة-دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر" بتقרת، مذكرة الماجستير، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرياح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010/2011، ص 10-11.

(2) مصطفى يوسف، اقتصاديات الأعمال الإلكترونية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 68-69.

## 1-تعريف الاتصال:

يعرف كارل هوفلاند: الاتصال على أنه العملية التي ينتقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين<sup>(1)</sup>. وفي قاموس أكسفورد عرف الاتصال بأنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات"<sup>(2)</sup>. وعرف أمبري واولت واجي الاتصال بأنه: "فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر"<sup>(3)</sup>.

ويمكن تعريف الاتصال: "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة-منبه-ومن مرسل إلى مستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة"<sup>(4)</sup>.

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات....الخ.

## ملاحظة:

مرت على التكنولوجيا عدة تسميات، فقد وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة المعلومات والاتصال NTIC ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC نظرا لزوال الحداثة عنها بعد ظهورها منذ منتصف السبعينيات للقرن العشرين من خلال تسويق أول حاسوب عرف باسم

(1) عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، ط1، دار وائل، عمان، 2001، ص 30.

(2) محمد الصبري، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد بحرين، أكاديمية التعليم، ص 07.

(3) عصام سليمان الموسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة 06، إثناء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 23.

(4) محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك-مدخل استراتيجي، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 253.

ALATAIR. ثم بداية استعمال الانترنت في التسعينيات من نفس القرن، وقد ظهرت مؤخرًا

بعض الأدبيات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة تكنولوجيا المعلومات<sup>(1)</sup>.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذ أكثر تناسقا للمعلومات، ومن خلال البحث نجد إن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا الاتصال، فهما وجهان لعملة واحدة، وعليه تكنولوجيا المعلومات تعبر عن مجموعة المكونات المادية، البرمجيات الاتصالات متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها:

مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والآلات التي يشملها هذا التطور<sup>(2)</sup>.

(1) يعقوب توامي، أتر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لأشغال في الأبار E.N.T.P. خلال الفترة 2010-2012، مذكرة الماجستير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مبراح-ورقلة-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013/2012، ص 04.

(2) محي محمد مسعي، ظاهرة العولمة أو هام وحقائق، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999، ص 26.

## المبحث الثاني: ملامح التطور الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد عرفت السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة حيث لا تكاد تمر الأيام إلا نشاهد أو نلاحظ ونسمع عن تطورات جديدة ومستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة، وعالم الصناعة والإنتاج بصفة خاصة، وقد اقتضت المرحلة الأولى للتطورات العلمية والتكنولوجية على قطاع الطاقة ووسائل النقل إلى الصناعات الإلكترونية والبدء في إنتاج الحواسيب والتدرج في أجيالها<sup>(1)</sup>.

### 1-الجيل الثالث للحواسب وبناء النظم المحلية 1964-1970

ولقد امتازت حواسيب هذا الجيل بالآتي:

أ-استخدمت ما يطلق عليه اسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة Integrated Circuits المبنية على شرائح من السيلكون Silicon Chips ففي بداية الستينات من القرن العشرين تمكنت تكنولوجيا في بناء أو تجميع حوالي عشرة من الترانزستورات على شريحة واحدة ثم استخدمت ما يسمى بدوائر البوابات المنطقية، مثل AND و OR وبوابة NOT. وتمتاز مرحلة حواسيب الدوائر المتكاملة عن حواسيب الترانزيترات بالآتي:

ب-إنها أصغر حجما، حيث أن طول الدائرة المبنية على شريحة سيلكون لا يتجاوز البوصة.

ج-وأقل استهلاكاً للطاقة الكهربائية وأكثر سرعة.

د-كذلك فقد تميزت حواسيب هذا الجيل بصغر حجمها مقارنة مع حواسيب وخفة وزنها.

هـ-دقة أداء حواسيب هذا الجيل، مقارنة بحواسيب الجيلين السابقين.

و-سرعتها في إنجاز العمليات.

ز-قدرتها التخزينية الكبيرة.

ح-تعدد أنواع الملحقة بالحاسوب والتي تسمى بالملاحق Peripherals وتطورها.

(1) لحمرةعباس ابن تاج، المرجع السابق، ص 104.



ط-التطور الكبير في برمجياتها، حيث أنه من التحولات المهمة التي رافقت هذا الجيل تطورا في نظم التشغيل باستخدام نظم المشاركة الزمنية<sup>(1)</sup>.

ي-تميز هذا الجيل أيضا بظهور أحجام متنوعة من الحواسيب بحيث يتلاءم كل منها مع التطبيقات واستخدامات في مجالات محددة..

ك-في هذه الفترة في أواخر الستينات، ظهر استخدام ما يطلق عليه اسم النظم المحلية، أي بناء قواعد بيانات محلية In house database حيث بدأت بعض المكتبات ومراكز المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا بتجارب خاصة في استثمار إمكانيات الحواسيب في بعض الإجراءات والعمليات.

## 2-الجيل الرابع للحواسيب 1970-1980:

تميزت حاسبات الجيل الرابع بالآتي:

أ-التطورات الكبيرة سواء على مستوى المكونات المادية للحواسيب Hardware أو على مستوى البرمجيات Software فقد تطورت صناعة المكونات والأجهزة والمواد الإلكترونية بشكل كبير.

ب-أصبح بالإمكان وضع آلاف من الدوائر الإلكترونية على شريحة واحدة صغيرة من السليكون Silicon لا تتجاوز مساحتها سنتيمتر المربع الواحد.

ج-وقد رافق هذا التطور تقدم وتنوع واضح في البرمجيات أيضا مما أدى إلى ارتفاع ملحوظ في أساليب التعامل بين الحاسوب وآخر.

د-ومن التطورات المهمة في هذا الجيل ظهور المعالجة المايكروية Miscomputes في منتصف السبعينات.

(1) عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009، الأردن، ص 102-103.

هـ-وعلى أساس كل ما تقدم فقد تميزت حواسيب هذا الجيل بشكل عام بتطور أساليب صناعتها وبرمجياتها وصغر حجمها وزيادة سرعتها وقدرتها التخزينية وزيادة طاقة وحدات الإدخال والإخراج وإمكاناتها وقلة تكلفتها<sup>(1)</sup>.

### 3-الجيل الخامس للحواسيب 1980-1990:

وتميز هذا الجيل من الحواسيب بما يلي:

- تطور الحواسيب المايكروية وظهور الحواسيب صغيرة الحجم التي يكثر استخدامها في المؤسسات والشركات صغيرة الحجم أو المكاتب.
- تطور أنظمة المعالجة، وتطبيق ما يسمى بنظم إدارة قواعد البيانات والذي يساعد على عملية اتخاذ القرارات عن طريق جعل البيانات التفصيلية اللازمة جاهزة للاستعمال، مع تسهيل عملية تبادل المعلومات بين المؤسسات تطوير حواسيب عملاقة ذات قدرات هائلة للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية تصل إلى أكثر من 500 مليون عملية حسابية في الثانية الواحدة.
- تطوير حواسيب متطورة لمعالجة المسائل اللارقمية والتي تقع ضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ويعتمد الذكاء على مبدأ محاكاة دماغ الإنسان.
- ظهور تكنولوجيا معالجة الصوت والإنسان الآلي وحل المشكلات واللغة الطبيعية.

### 4-الانترنت والتطورات الأخرى 1990-2010:

على أساس ما تقدم فقد حدث تطور أكبر مع التوجه العالمي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات وما نتج عنه من ظهور نوع جديد من التجارة بين المؤسسات والتي تسمى بالتجارة الإلكترونية والتي ارتفع حجمها بشكل كبير. ولإظهار درجة النمو الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نشير إلى أنه خلال سنة 2003 تجاوز حجم صادرات السلع من أنظمة الحواسيب والاتصالات 1000 مليار و100 مليون دولار<sup>(1)</sup>.

(1) عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، المرجع السابق، ص 104-105.

## الشكل 01: عرض موجز لتطور تكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصالات
1990	- تم تطوير أوائل محركي البحث Search Engines أرثشي Archie وفيرونيكا Veronica على شبكة الانترنت. - طرحت مايكروسوفت نظام WINDOWS300
1992	- أطلقت مايكروسوفت نظامها WINDOZS.301
1993	- عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة/المليديا Desktop Computers Multimedia. - قيام المختبر الأوربي لفيزياء الجسيمات CERN بتطوير معمارية لغة النص الفوقي أو المرتب HTML والذي أصبح من أهم وسائل استرجاع المعلومات للشبكة العنكبوتية Web - أطلقت مايكروسوفت نظام Windows.301.
1994	- عرضت شركتي آبل وأي بي أم ibm and apple حواسيب شخصية تشمل على تسجيل فيديو داخلي كامل الحركة Built-in full-motion video. - أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة المحمولة. - ظهور متصفح موزايك Mosiac Web Browser.
1995	- جرى تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البحث البوليانى Boolean على شبكة انترنت والذي هو محرك ألتا فيستا Alta vista. - أطلقت مايكروسوفت نظام Windows95.
1996	- أطلق محرك البحث هوت بوت Hot Bot على انترنت.
1997	- ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت Internet telephone-to-telephone services.
1998	- بداية بث التلفزيون الرقمي Digital HD TV.

<sup>1</sup> لحر عباس ابن تاج، المرجع السابق، ص 106-107.

-بداية التحول في التخزينات الفيديوية من الأنشطة إلى الأقراص متعددة الوسائط DVD. -أطلقت مايكروسوفت نظام Windows98.	
طرح المعالج Pentium3	1999
-أطلقت مايكروسوفت نظام Windows2000.	2000
- أطلقت مايكروسوفت نظام Windows xp.	2001

المصدر: لحمير عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 108.

### المبحث الثالث: وظائف وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1) وظائف: إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاف الجماهيري حولها والاستفادة مما قدمت من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين، ومن بين هذه الوظائف نذكر:

1- وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني، ومنظومة الشبكات (الانترنت، الانترانت، الاكسترانت) دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناولها لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري<sup>(1)</sup>.

2- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشار التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.

3- عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

4- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات<sup>(2)</sup>. كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل Modem والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.

(1) محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005، ص 75.

(2) محمود محمود عفيفي: التطورات التكنولوجية الحديثة في المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994، ص 36-37.

5-تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة الفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.

6-تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء لتتعامل مع التغيير بإيجابية.

7-تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفرصة للمنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية.

8-وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة، أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة خصوصا بالنسبة للمواقع التي حققت نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليها.

9-ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل ويقدم خدمات متعددة ويتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات التلفزيونية، كذلك حققت الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة<sup>(1)</sup>.

## 2) أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد كان لانتشار وتطور تكنولوجيات الاتصال الحديثة الأثر البالغ على جميع القطاعات عموما، والمؤسسات بمختلف أنواعها خصوصا، وأصبحت هذه الأخيرة لا تقوى على القيام بنشاطاتها دون اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة للاتصال، ولذلك سأتطرق إلى أبرز التكنولوجيات وأشكالها<sup>(2)</sup>.

1-جهاز الحاسوب: يعتبر الحاسب الإلكتروني وسيلة لتجهيز البيانات فهو يستلم البيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات لمخرجات، فهو مصمم لاحتواء البيانات وتخزينها مهما كانت كبيرة، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية عليها، ثم الإمداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة<sup>(3)</sup>.

(1) محمود عفيفي: التطورات التكنولوجية الحديثة في المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 37-38.

(2) محمد شوقي شادي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دط، دار النهضة للنشر والتوزيع، بيروت، 1983، ص 16.

(3) محمد شوقي شادي، نفس المرجع، ص 16.

وعليه يمكن القول أن الحاسب الإلكتروني يقوم باستلام بيانات أولية ويعالجها ويجهزها، ويقدمها في شكل مخرجات منطقية

#### أ- مكونات الحاسوب:

- وحدة التشغيل.
- وحدة التخزين الداخلية.
- الوحدة الحسابية.
- وحدات رصد النتائج المستخرجة من الحاسب.
- وحدة التغذية بالمعلومات.
- وحدة التخزين الخارجية.

ولقد مر الحاسب خلال مراحل تشكله تاريخيا بعدة مراحل، حيث يرجع تاريخ صناعته إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية وبالتحديد و.م.أ التي قامت بصناعة أول حاسوب إلكتروني ENIAC من مميزات كبر حجمه وتعدد مكوناته<sup>(1)</sup>.

#### ب- خصائصه:

- سرعة الأداء مع الدقة والكفاءة أثناء تنفيذ إدارة البيانات.
- قلة الأخطاء إذا كانت الرقابة جيدة على مدخلاته.
- قلة تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب والتي أثبتت من خلال الممارسات أنها أقل بكثير من الحصول عليها يدويا.
- مرونة الحاسوب حيث تحمله في حالة النمو السريع لعبء أكبر دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية<sup>(2)</sup>.

#### 2- الهاتف:

يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية بين جهازين تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار إلى آلاف الكيلومترات، عن طريقه يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسل، المستقبل) وقد عملت بعض الشركات على تطوير أنواع من الأجهزة الهاتف لاستخدامها

(1) سعيد بن عامر، علي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز وايد سبرقيس، القاهرة، 1998، ص 468.

(2) سعيد بن عامر، علي محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص 469.

في مجال التعليم، وقد ساعدت هذه الأجهزة على توافر فرص التفاعل بين المعلم والمتعلم، عندما يواجه أحدهما صعوبة في الذهاب إلى المدرسة كالمرض في المستشفيات<sup>(1)</sup>.

أ- خصائص الهاتف الثابت:

من خصائص الهاتف الثابت مقارنة بالهاتف المتنقل هو أن المستخدم يستخدم الأجهزة، وهي ثابتة بحيث لا يمكن إجراء الاتصال والتحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة (إلا إذا جهز الهاتف بمنظومة وصلة لا سلكية قصيرة المدى (100-20 متر) لكون الهاتف الثابت لا يعتمد على تغطية راديو عادية، بل على اتصال مباشر بالشبكة العامة، عن طريق كابل فإنه متوفر للاتصال والاستقبال على مدار الساعة، دون التأثير بقوة التغطية أو الظروف الأخرى، إضافة إلى تكلفته المنخفضة<sup>(2)</sup>.

3- شبكة الانترنت:

هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط بين العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم ويمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها. تعد الانترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا الاتصال في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت التي لا يحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج عليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنت إلى أقطابه كلها، وأنه لا يملكه أحد حيث لا توجد نقطة انطلاق مركزية بل أنها ترابط بين كل أجهزة الحاسوب الحكومية التي تملكها مختلف شعوب العالم.

وهذا أدى لانتشارها بسرعة كبيرة مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية الأخرى، مثل الهاتف، التلفزيون، ومما يدل على هذا التطور أن شبكة الانترنت احتاجت إلى 7 سنوات لكي تصل إلى 30% من المستخدمين مقارنة بـ 38 سنة بالهاتف و 17 سنة بالتلفزيون<sup>(3)</sup>.

4- شبكة الانترنت:

هي شبكة داخلية، تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترانت مثل FTP و HTTP وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الإلكتروني

(1) محمود محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2001، ص 178.

(2) محمود محمود الحلية، نفس المرجع، ص 125.

(3) حورية بولعوبيدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.



بحيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة، وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني، وتنظيم مساحات النقاش، وقاعدة بيانات للمعلومات والخبرات.

وعليه فإن شبكة الانترنت هي شبكة جديدة تعرف بالشبكة الداخلية، أي تعمل داخل المؤسسة المعنية<sup>(1)</sup>.

الخدمات التي تقدمها في المؤسسة:

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

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

-المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برنامج تكلفتها عالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائه في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذا البرنامج، وذلك للحد من التكلفة.

-اعتماد أفضل النظام: ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية<sup>(2)</sup>.

5-شبكة الاكسترانت:

هي شبكة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم فيها تقنيات الحماية، ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة مرور، وهي شبكة متعلقة بالمؤسسة، غير موجهة للجمهور العام، ويمكن تعريفها على أنها هي الشبكة التي تربط شبكة الانترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء ومراكز الأبحاث، الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم

(1) نبيل محمد مرسي: التقنيات الحديثة للمعلومات، د.ط، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 156.

(2) نبيل محمد مرسي: التقنيات الحديثة للمعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 156.

مركزية التخطيط ويؤمن لهم تبادل المعلومات، والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترنت المحلية لكل الشركة<sup>(1)</sup>.

أنواع شبكات الاكسترنات:

-شبكة اكسترنات التوزيع أو التكميل: تربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع، فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، ولتفادي مشكلات العجز، والمحافظة على كميات ثابتة في المخزون.

-شبكات اكسترنات التوزيع: هي أكثر الأنواع تواجدا، تقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من الحجز، والاشتراكات وغيرها من خدمات النشر الفوري للتعديلات، والتغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفات.

(1) عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمراي: شبكة المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر، عمان، 2009، ص 66.

## المبحث الرابع: خصائص ومزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

هناك بعض من الخصائص التي ينبغي أن يتسم بهذا النوع من التكنولوجيا لتحقيق الفائدة المرجوة، ومنها:

أ-الدقة Accuracy: تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من المعلومات التي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن.

ب-التكرار Frequency: يقيس التكرار مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المجمعة والمخزنة لدى الإدارة.

ت-المجال Breadth: يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها: فمثلاً تغطي بعض المعلومات مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جداً.

ث-المصدر Origin: يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المنظمة أو خارجها.

ج-التوقيت Timelines: أن أهمية المعلومات ترتبط بشكل مباشرة في توقيت الحصول عليها، فالمعلومة المفيدة الآن قد تفقد قيمتها لو حصلنا عليها بعد ساعة.

ح-اكتمالية المعلومات Completeness: ينبغي توفير المعلومات التي تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها.

خ-الشكل Form: هناك أقسام لهذه لتكنولوجيا من المعلومات الكمية والوصفية والرقمية والرسوم والمخططات البيانية والمعلومات الملخصة والتفصيلية<sup>(1)</sup>.

ثانياً: المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1-رفع مستوى الأداء وإنتاجية المنظمات وقيمتها:

تبرز ميزة تكنولوجيا المعلومات من خلال تصميم وتطوير منتجات المنظمة بشكل دوري عن طريق إجراء عمليات تصميم للمنتجات باستخدام وسائل حديثة بغية تقليل تكاليف المنتج النهائي، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح المنتجات الجديدة التي

(1) محمد أمين المعاطة، المرجع السابق، ص 90.

تسعى المنظمة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى العاملة في نفس الميدان.

ويشير "غراب" إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يفتح آفاق جديدة للعاملين باتجاه الابتكار والبحث والتطوير، ويوضح من جديد بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم وبشكل فعال وأساسي في تعزيز موقف شراكة التنافس من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها<sup>(1)</sup>.

## 2-فعالية اتخاذ القرارات:

تبسّط تكنولوجيا المعلومات مهمة المدراء في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة الملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

## 3-تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد عما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

## 4-إعادة هندسة عمليات التشغيل:

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة<sup>(2)</sup>.

## 5-تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة:

يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

(1) جمانة زياد الزغبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015، الجزائر، ص 43.

(2) يعقوب توامي، المرجع السابق، ص 11-10-09.

## 6- تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة:

حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.

## 7- تحسين إدارة الجودة الشاملة:

تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها(1).

يساهم وجود نظام فعال للمعلومات في المنظمات العامة في عدة جوانب:

أ-زيادة الكفاءة: عن طريق تقليل التكلفة أو المطلوب للعمليات التنظيمية وبالتالي زيادة العملية الإنتاجية.

ب-اللامركزية: يزود نظام تكنولوجيا المعلومات المنظمة بالدعم لعملية اتخاذ القرارات بصورة أكثر فعالية في مواقع مركزية عن طريق المعلومات إلى هذه المواقع.

ج-زيادة المسؤولية: حيث إن ابتكار وتوفير طرق جديد لتدفق المعلومات يساهم في إيصال المعلومات إلى مستقبلين جدد، مما يساعد في زيادة فعالية المسؤولية.

د-تحسين إدارة المصادر: يمكن لتكنولوجيا المعلومات خلق معلومات جديدة تساعد المنظمات على اتخاذ قرارات إدارية فعالة في السيطرة وضبط المصادر الحكومية بشكل أفضل(2).

## ثالثا: عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

✓ حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية إلى مشاركة في الثورة التكنولوجية والاتصالية فإن هناك خطر احتمالات حدوث العزلة الثقافية، الدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات إقليمية.

(1) يعقوب توامي، نفس المرجع، ص 11-09.

(2) جمانة زيادة الزغي، مرجع سابق، ص 44.

- ✓ اندماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات في منظومة واحدة وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.
- ✓ لقد عملت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي الأوروبي، وترسيخ قيم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع.
- ✓ تتميط العالم على نحو نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي، وذلك بترويج الأيديولوجيات الفكرية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.
- ✓ لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وممتلكاته وقيمه في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، فقد تمت تعريته من جل ما يميزه كفرد له سره وظاهره في الحياة<sup>(1)</sup>.

(1) غناي هاجر: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنشئة الاجتماعية للطفل الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من الأولياء بمدينة أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2016-2017، ص 77-80.

**خلاصة الفصل:**

بعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، ويرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة. لقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان وخاصة الصناعية منها، وأصبح الاقتصاد الرقمي سمة العصر في هذه البلدان وتأثر أصحاب المال والأعمال بهذه الموجة الجديدة، سواء على مستوى الكلي أو الجزئي، ولعل الأنشطة التجارية والتسويقية تعد أكبر المستفيدين من تكنولوجيا الانترنت، حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات وتحسين العلاقات، سواء ما بين المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات وزبائنها. لكن هل تستطيع المؤسسات أن تستثمر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بطريقة جيدة لتحسين من جودة خدماتها وعلاقتها مع زبائنها؟ وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الموالي.

**الفصل الثاني:**

**جودة الخدمة و تكنولوجيا المعلومات**

**و الاتصال**



تمهيد:

يشهد العالم تطور كبير في القرون الأخيرة، وهذا ما جعل العديد من الدول تعمل جاهدة لمواكبة هذا التطور والنهوض باقتصادها، مما أدى إلى تزايد حاجيات المواطن ورغباته المتعددة، فهو يعتبر اللبنة الأولى في بناء المجتمع وتماسكه ورقبه، وهو ما جعل الدولة تهتم بخدمة الفرد وجعلها من أولوياتها وأهدافها في إطار ما يعرف "بالخدمة العمومية"، والتي تعتبر من مقومات الدولة الحديثة، فهي من أهم الشروط التي تتضمن استمرارية أي نظام في أية دولة، هذه الأخيرة تسعى إلى ترقية الخدمات المقدمة إلى المواطنين وإلى تفعيلها وتحسينها من أجل إرضاء الفرد خاصة والمجتمع عامة.

### المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

يتطرق هذا المبحث إلى تعريف الخدمة العمومية وأنواعها وخصائصها ومختلف المشكلات التي تتعرض لها الخدمة العمومية.

أ. تعريف الخدمة العمومية وأنواعها:

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب<sup>(1)</sup>.

وتعرف أيضا على أنها: تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة وبواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها المساواة والاستمرار والملائمة لتحقيق المصلحة.

ويعرفها الفقيه Jean Ludovic Silican بأنها: مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة<sup>(2)</sup>.

ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشر من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم أي خدمة عمومية<sup>(3)</sup>.

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون

(1) ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم، مذكرة ماستر، تخصص إدارة تسيير الجماعات المحلية، جامعة المسيلة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2017/2018، ص 10.

(2) يمينة عمرون، مرجع سابق، ص 19.

(3) تارقي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية-دراسة حالة بالمؤسسة العمومية لبلدية أولاد عيسى بأدرار، مذكرة الماستر، تخصص لإدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2016-2017، ص 09.

ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.  
من خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشاركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.
- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة<sup>(1)</sup>.

ثانياً: أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

1- من حيث نشاط الخدمة:

1/2 الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

1/3 الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثلاً: خدمة مؤسسة المياه والغاز الكهربائي.

1/4 الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

2- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

1/2 الخدمات الفردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو العمل للحصول عليها.

2/2 الخدمات الجماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل: الإدارة العمومية<sup>(2)</sup>. وسنتطرق إلى النوع الأول من الخدمات "الخدمة الإدارية"

(1) ضالع بخالد، نفس المرجع، ص 10.

(2) نور الدين شنوفي، دروس في المناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص 03.

## ii. خصائص الخدمة العمومية:

تتميز الخدمات بشكل عام بمجموعة من الخصوصيات الأساسية تتجلى في عدم القابلية للمس، غير قابلة للتلف، خاصية التغير وعدم القابلية للتجزئة.

أولاً: عدم القابلية للمس والتجزئة:

تعتبر الخدمات غير قابلة للمس وغير مادية وتقديرية، حيث أنه من غير الممكن لمسها أو شمها أو تذوقها قبل اقتنائها.

وعليه فإن هذه الخاصية تعتبر نتيجة بحسب ما إذا كانت تحمل جزءاً من المنتفع والأموال المادية المضمنة، بحيث أنه في حالة التوزيع أو الإيجار فالخدمة تطابق صفة المنتج الذي يعد شيئاً مادياً يعكس ما عليه الأمر بالنسبة للإرشاد والتكوين والتأمين التي تعتبر أمورا غير مادية<sup>(1)</sup>

أما فيما يخص التجزئة، فعلى العموم الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت بحيث في نفس الوقت لا يمكن كما هو عليه الأمر بالنسبة للإنتاج الصناعي تصور الإنتاج والتخزين ثم التسويق باعتبارها أعمالاً مختلفة، وهذه الصفة تعتبر واضحة في حالة الخدمة التي تتطلب الحضور الفعلي لطالب الخدمة كالتمثيل المسرحي بخلاف ما عليه الأمر في بعض الخدمات كتنقل البضائع.

ثانياً: عدم قابلية الخدمة للتلف والتغير

إن الإنتاج والاستهلاك بشكل مثالي للخدمة يدخل بطريقة متزايدة مشاركة الإنسان الذي ينجز الخدمة، كما يرتبط بمؤهلات الشخص واستحقاقاته والمساهمة الفعالة للمستهلك والمكان الذي سينجز فيه الخدمة.

ثالثاً: غير قابلة للتخزين

يبدو هذا واضحاً في حالات عدم امتلاء المقاعد في دور السينما أو الأندية الرياضية أو الطائرات، فالتذكار غير المستعمل في وقته تذكار ميت أي لديه حياة معينة ولا يمكن تخزينه<sup>(2)</sup>.

رابعاً: التباين في العرض

<sup>(1)</sup>(P.Eglier,E.langeard, La servuction, éditio ; c Graw-Hill, 1980 p33.

<sup>(2)</sup> أنظر إلى المقالات نشرت على الموقع <http://www.startimes.com/> اطلع عليه يوم 2019/03/28.

لا يمكن أن تكون نتائج الخدمة المقدمة نمطية بالنسبة لعدد كبير من الخدمات فمثلا الخدمة تختلف من شركة لأخرى، الخدمات البرية تختلف من مكتب لآخر<sup>(1)</sup>. بالإضافة إلى الخصائص السابقة، يرى بعض الدارسين على ضرورة أن تتميز الخدمة العمومية بخصائص أخرى باعتبارها مفهوما متغيرا، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل إطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية إلى ثلاثة أنواع:

#### أ- المصلحة العمومية الوطنية:

تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية، كالنشاط الدبلوماسي، والأمن الداخلي والخارجي، كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

ب- المصلحة العمومية الإدارية:

وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية إلا أن السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعى لتحقيقها.

ج- المصلحة العمومية المستحدثة:

ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على أشخاص القانون الخاص، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية الجديدة من أجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية<sup>(2)</sup>

### iii. المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

تتجلى المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية من خلال ثلاث صور سوف نوضحها من خلال الفروع الثلاثة التالية:

#### 1- مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية:

(1) نفس المرجع

(2) ضالع بخالد، مرجع سابق، ص 11.

تقوم المواقف العامة بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالتزويد بالمياه، النظافة، الغاز، النقل...، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المنتفعين للتزويد بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما (غير منقطع) ومستمر دون انقطاع أو توقف، وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل خلا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي باستمرارية الدولة واستقرار سلطاتها المركزية وجماعتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها.

ونظرا لأهمية هذا المبدأ وضرورة ضمانه من طرف الدولة، فقد تم تكريسه دستوريا من خلال المادة 90 من دستور الجزائر لسنة 1996 المعدل والمتمم بالقانون رقم 01-16 المؤرخ في 2016/03/06 والمادة 6/99 منه، حيث نصت المادة 90 على أن رئيس الجمهورية يسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات...<sup>(1)</sup>

### 2- مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية للمنتفعين:

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي.

وبعد هذا المبدأ عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية فينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، ويتضمن هذا المبدأ ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

### 3- مبدأ تكيف الخدمة العمومية وموائمتها:

يقتضي هذا المبدأ أن تتطور الخدمة العمومية مع مرور الزمن وتتطور بتطور المجتمع ومن ثم فمن الضروري أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن

<sup>(1)</sup> باحمو مصطفى وعزيزي عبد القادر: المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستري في القانون الإداري، 2018-2019، ص 29.

على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات<sup>(1)</sup>

#### iv. أهداف الخدمة العمومية

تسعى الخدمة العمومية إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها:

- ✓ أهداف إدارية اقتصادية: توفر مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقدم السلع التي تعد ضرورية في تحقيق الاستقرار واستمرارية المجتمع، بالإضافة إلى دعم الجانب الاقتصادي وهذا يرفع نمو الاقتصاد القومي.
- ✓ أهداف سياسية: ويتعلق الأمر بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي وحماية المجمع والدفاع عن ممتلكاته.
- ✓ أهداف اجتماعية ودينية: يتطلب من الحكومة توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية لضبط سلوك الأفراد، وتخصيص مؤسسات عامة تهتم بالبعد الديني.

حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات وإصدار قوانين بهدف خلق مؤسسة عامة تنتمي إلى جانب الروحي لدى كل الموظفين بشكل عام مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف<sup>(2)</sup>.

#### v. دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الخدمة العمومية

تؤدي تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا هاما ورئيسيا في إحداث التحولات العلمية المختلفة في المجال الإداري وتطوير أساليبه بانتقاله من شكله التقليدي إلى الإلكتروني، هذا ما أدى إلى تقليص الجهد والوقت والتكاليف، كما عملت المزايا التي تمنحها تكنولوجيا نظم المعلومات الحديثة للعمل الإداري بصفة عامة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية على إضفاء صيغة الجودة في الأعمال المؤسساتية المختلفة، مما ساهم هذا في تحسين فعالية منظمات الخدمة العمومية مما يؤدي إلى تحسين أدائها وتقديم خدمة عمومية في أحسن صورة وجودة.

(1) باجر مصطفى وعزيزي عبد القادر، نفس المرجع، ص 30.

(2) زينة أزغوغ: مرجع سبق ذكره، ص 39-40.

والإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين الخدمة العمومية من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية من جهة أخرى اعتماد تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك (1).

ويمكن تلخيص دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الخدمة العمومية في ما يلي:

1- الدقة وسرعة الاستجابة: تتحقق دقة الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلومات بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

2- تقليص تكاليف الخدمة: ويمكن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الإلكتروني. ✓ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة(2).

✓ تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.

✓ تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.

✓ كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث تم الاستفادة منها في أمور أخرى.

3- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على جزئيات تلك المهام والأنشطة من

(1) داود عبد الرزاق الباز: الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، ط1، دار بلال للنشر، الإسكندرية، 2008، ص 126.

(2) لفرع مصطفى: الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية، قطاع وزارة الداخلية، تاريخ الإطلاع 1 جوان 2021 الساعة 10:00، ص 04-01.



خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة لاستثمار بخدمة جهة دون أخرى<sup>(1)</sup>.

4-البيع: يجب على مجهزي الخدمة أن يتابعوا باستمرار تقديم الخدمات ما بعد البيع مثل: خدمات التركيب، خدمات الصيانة، خدمات تدريب القائمين على التشغيل، توفير قطع الغيار للأجزاء التي يتم تلفها أثناء الاستعمال...<sup>(2)</sup>

(1) لفرع مصطفى، نفس المرجع، ص 07.

(2) خضير كاظم حمود، مرجع سبق ذكره، ص 222-223.

**المبحث الثاني: تحسين جودة الخدمة**

إن عملية التحسين المستمر للجودة يمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها في السوق واستمرارها وفي هذا المجال سنحاول التطرق إلى بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك.

**المطلب الأول: وضع نظام لقيادة الجودة وتحقيق التميز في العلاقة مع الزبائن**

يعتبر نظام قيادة الجودة من بين الأساليب الحديثة المعتمدة في مختلف المؤسسات، وذلك بغرض تحسين جودة خدماتها وضمان التنسيق الداخلي لعملياتها، الفوز بالرضا الدائم لزيائنها، وذلك من خلال أنظمتها الفرعية التي تهدف إلى استغلال المعلومات والبيانات المتوفرة عن بيئة الأعمال في عمليات تطوير نشاط المؤسسة وتفوقه عن المنافسين من جهة، وتحقيق التميز في خدمة الزبون وكسب ولائه ووفائه للشركة من جهة أخرى.

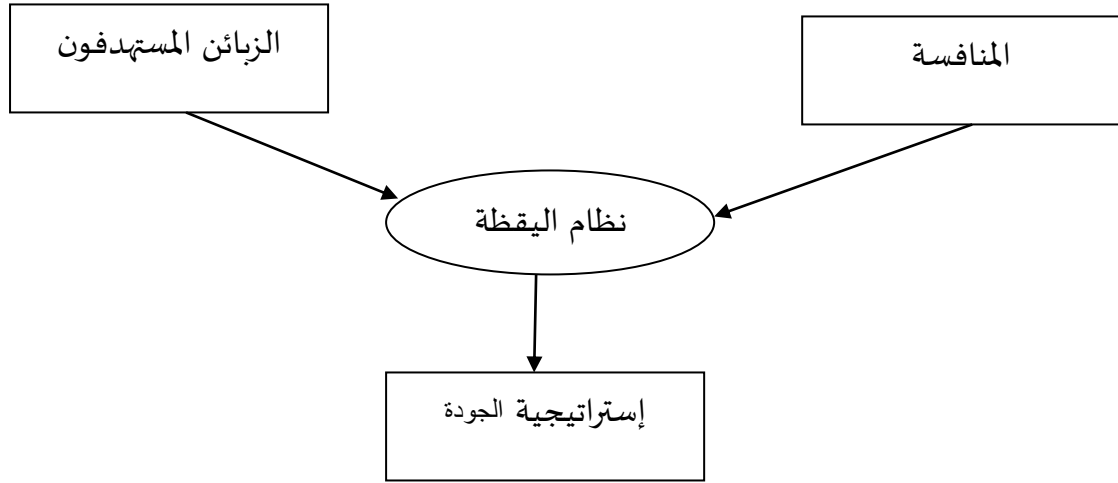
**1- وضع نظام لقيادة الجودة:**

إن نظام قيادة الجودة يهدف إلى تحقيق رضا الزبون وتحسين أداء المؤسسة والاستثمار في توجه الزبون ويتكون هذا النظام من:

1-1 نظام اليقظة: والذي يعمل على متابعة تطور احتياجات الزبائن والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، وذلك بهدف التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه الزبائن ومنافسيها، والعمل على استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات، وبالتالي وضع إستراتيجية في مجال جودة الخدمات<sup>(1)</sup>، كما يوضح الشكل الموالي:

(1) فتيحة بوجرود، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2006/2005، ص 60.

## الشكل رقم (02-05) نظام اليقظة في جودة الخدمة



المصدر: بوغانان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 81.

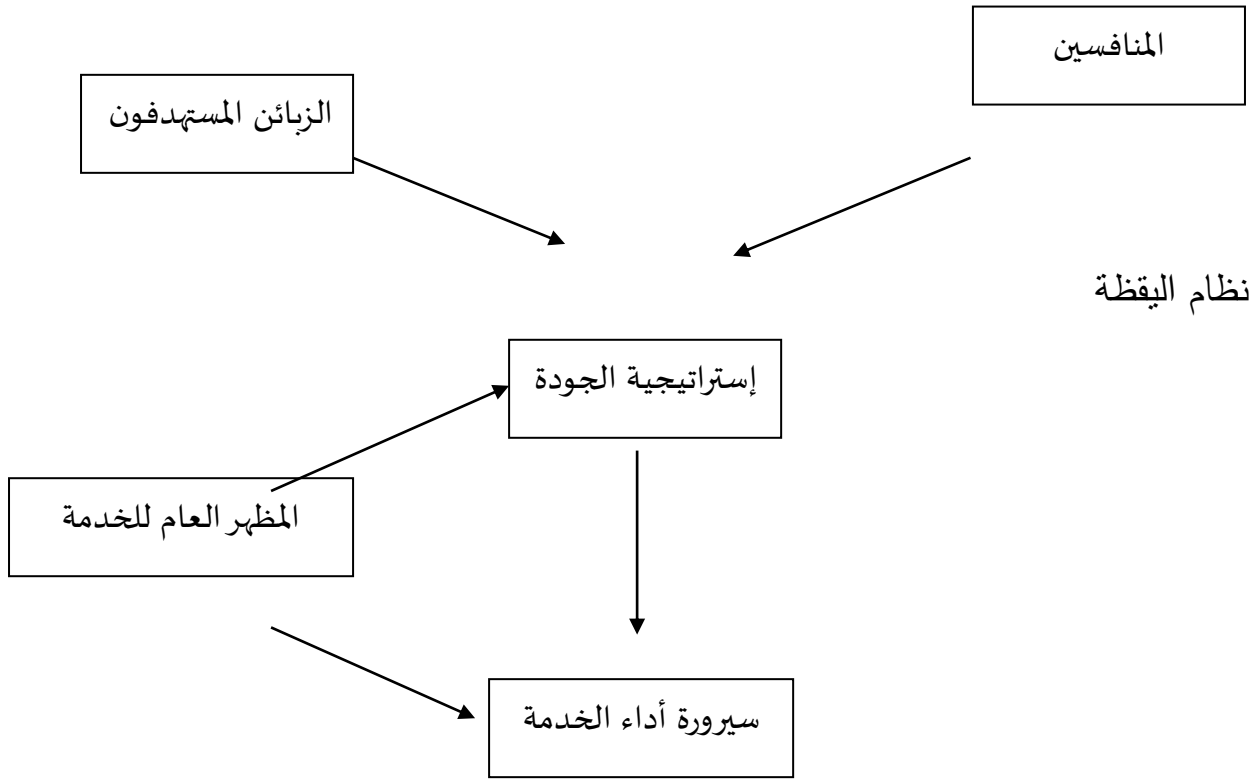
يعمل نظام اليقظة على توفير المعلومات الضرورية حول المنافسين والزبائن الحاليين والمحتملين مما يسمح بتحليل نشاط المؤسسة ودراسة إمكانية موقعها في السوق عن طريق توسيع حصتها السوقية بكسب زبائن جدد.

1-2 تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة: من خلال الحصول على معلومات حول المنافسين والزبائن، يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة، وفقا لتوقعات الزبون وبشكل متميز عن المنافسين لإرضاء الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد وبالإضافة إلى ذلك فإن تحديد المظهر العام للخدمة له عدة مزايا تتمثل في:

1. على المستوى التسويقي: تكوين "حزمة الخصائص" المميزة للخدمة
  2. على المستوى التجاري: تحقيق الوعود التجارية التي تروج لها المؤسسة من خلال حملاتها الإشهارية.
  3. على المستوى الإداري: تلبية وتحقيق المواصفات الداخلية.
- ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي (1):

(1) بوغانان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 81-82.

## الشكل رقم (06-02) المظهر العام للخدمة للتنظيم سيرورة أداء الخدمة

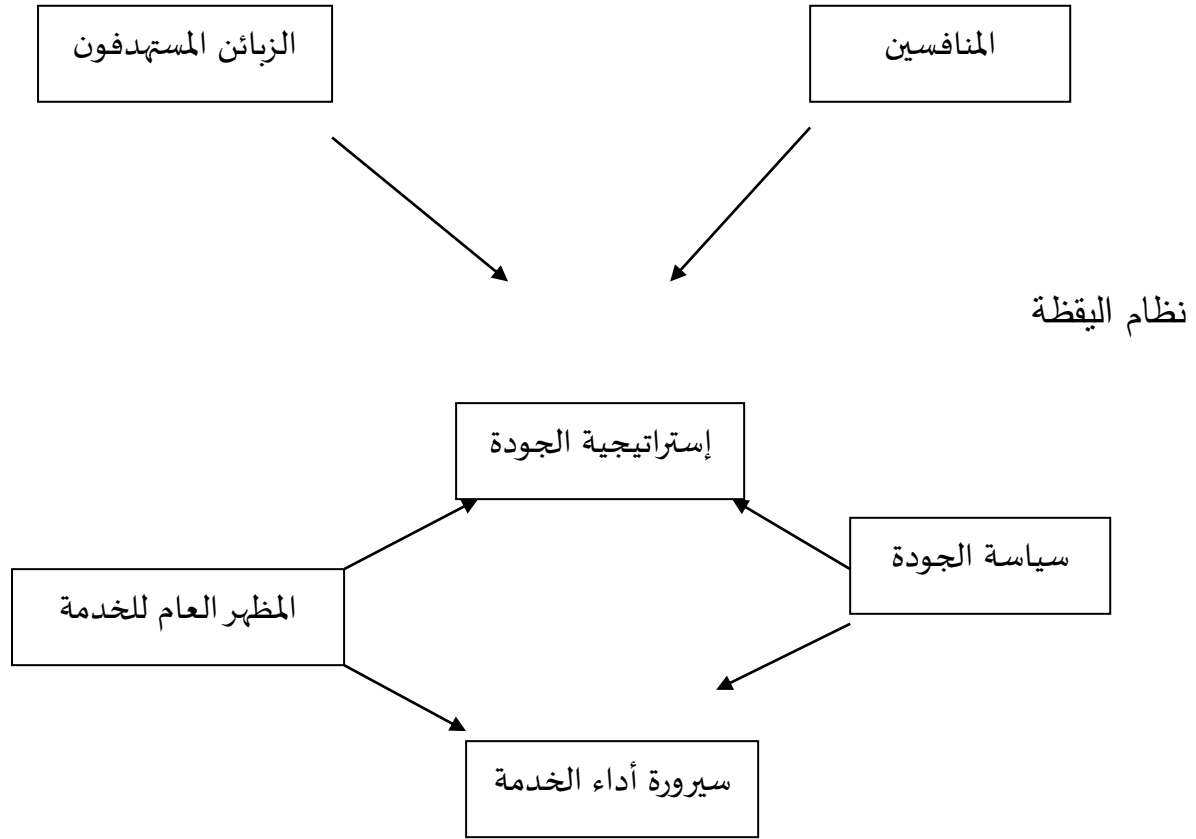


المصدر: فتحة بوجرود، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2006/2005، ص 62.

1-3 تحديد سياسة الجودة: بعد تحديد الزبائن المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمة تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، وذلك بتحديد إجراءات الضرورة المتعلقة بالموارد البشرية، الطرق، الأدوات، التنظيم، الاتصال والتمويل والتخطيط، إن تنفيذ سياسة الجودة يسمح بتحقيق نموذج الأعمال وتحقيق الأهداف المتعلقة برضا الزبائن<sup>(1)</sup>. وفيما يلي الشكل الذي يوضح سياسة الجودة.

(1) فتحة بوجرود، مرجع سبق ذكره، ص 62.

## الشكل رقم (07-02): سياسة الجودة لتوجيه وتطوير النشاط



المصدر: فتيحة بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص 62.

1-4 نظام تقييم رضا الزبائن: بعد تنفيذ سياسة الجودة يتم تقييم رضا الزبائن وبناء عليه يمكن للمؤسسة من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية إجراءاتها ويكون ذلك بالإصغاء للزبائن وتحديد توقعاتهم والتعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم بالإضافة إلى:

-استقبال وتحليل شكاوى الزبائن

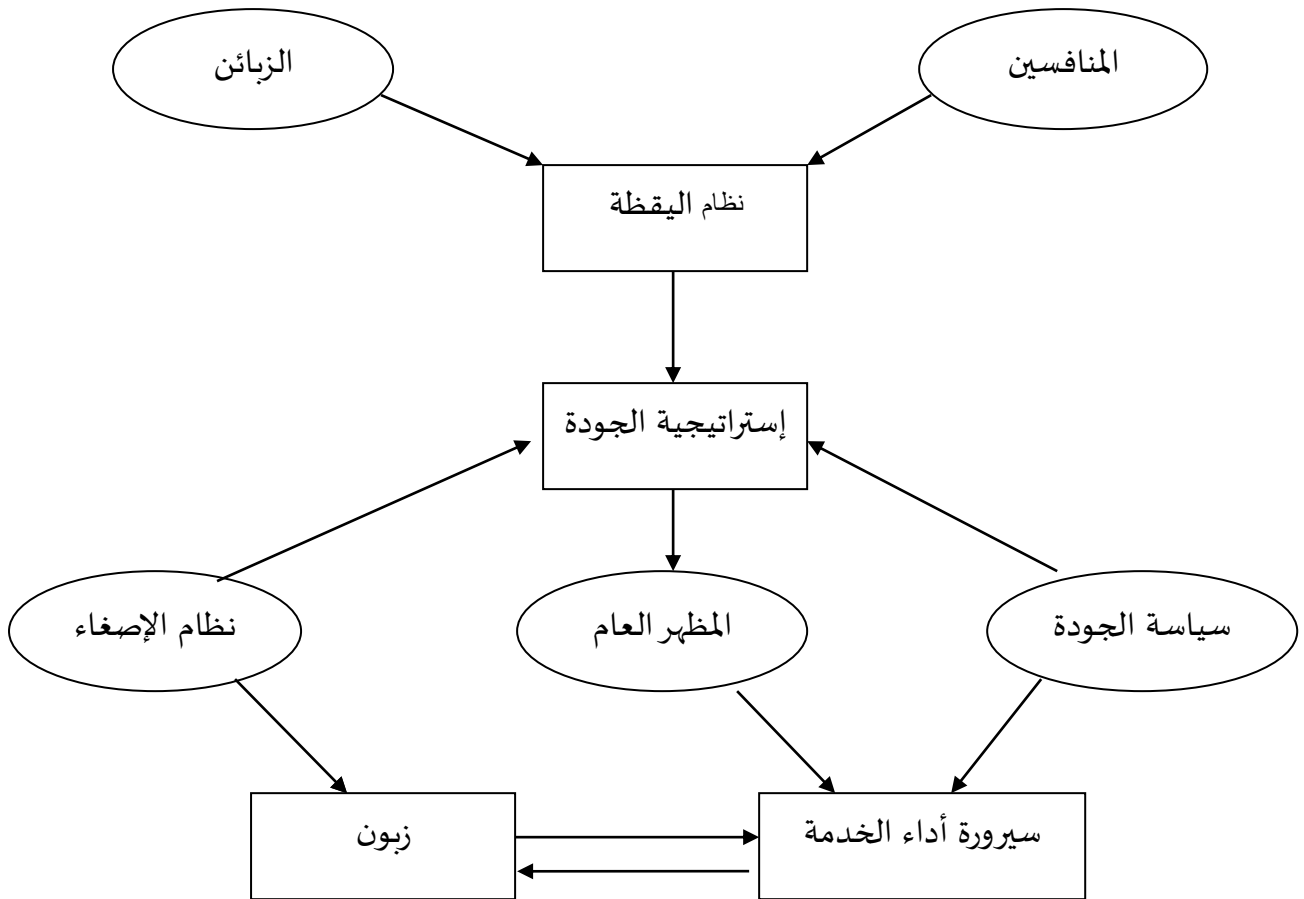
-البحوث الخاصة برضا الزبائن

-اختبار المنتجات

ويمكن توضيح ذلك بالشكل التالي<sup>(1)</sup>:

## الشكل رقم (08-02) نظام الإصغاء للزبون بهدف التحسين

<sup>(1)</sup> بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص 63

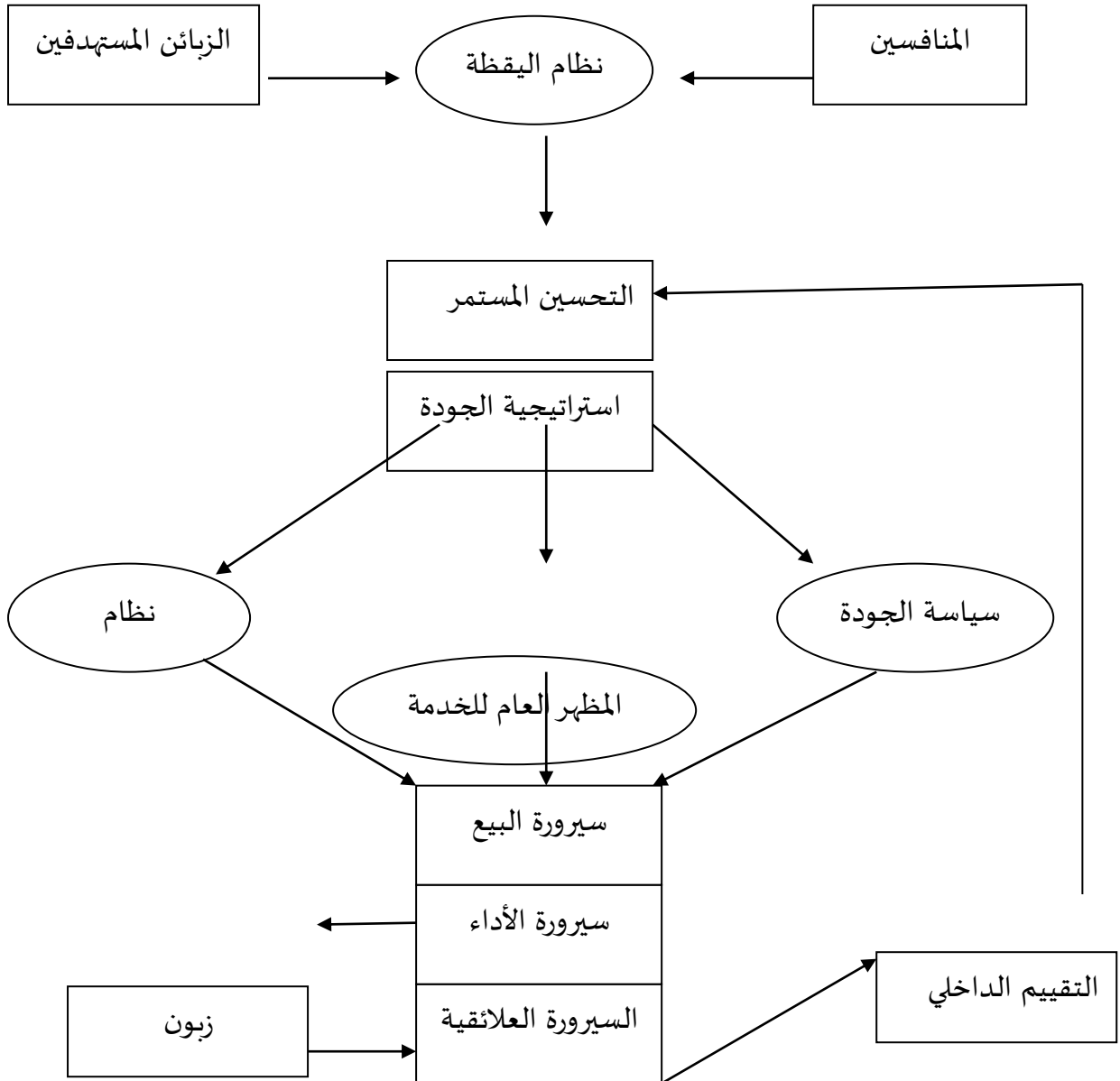


المصدر: فتيحة بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص 64.

1-5 نظام التحسين المستمر: يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بنية الأعمال للتعرف على درجة رضا الزبائن وكذلك فعالية العمليات الخاصة بالتحسين المستمر ولاستعمال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي (1):

(1) فتيحة بوحروود، نفس المرجع، ص 64.

الشكل رقم (09-02): نظام التقييم والتحسين بهدف تطوير النشاط



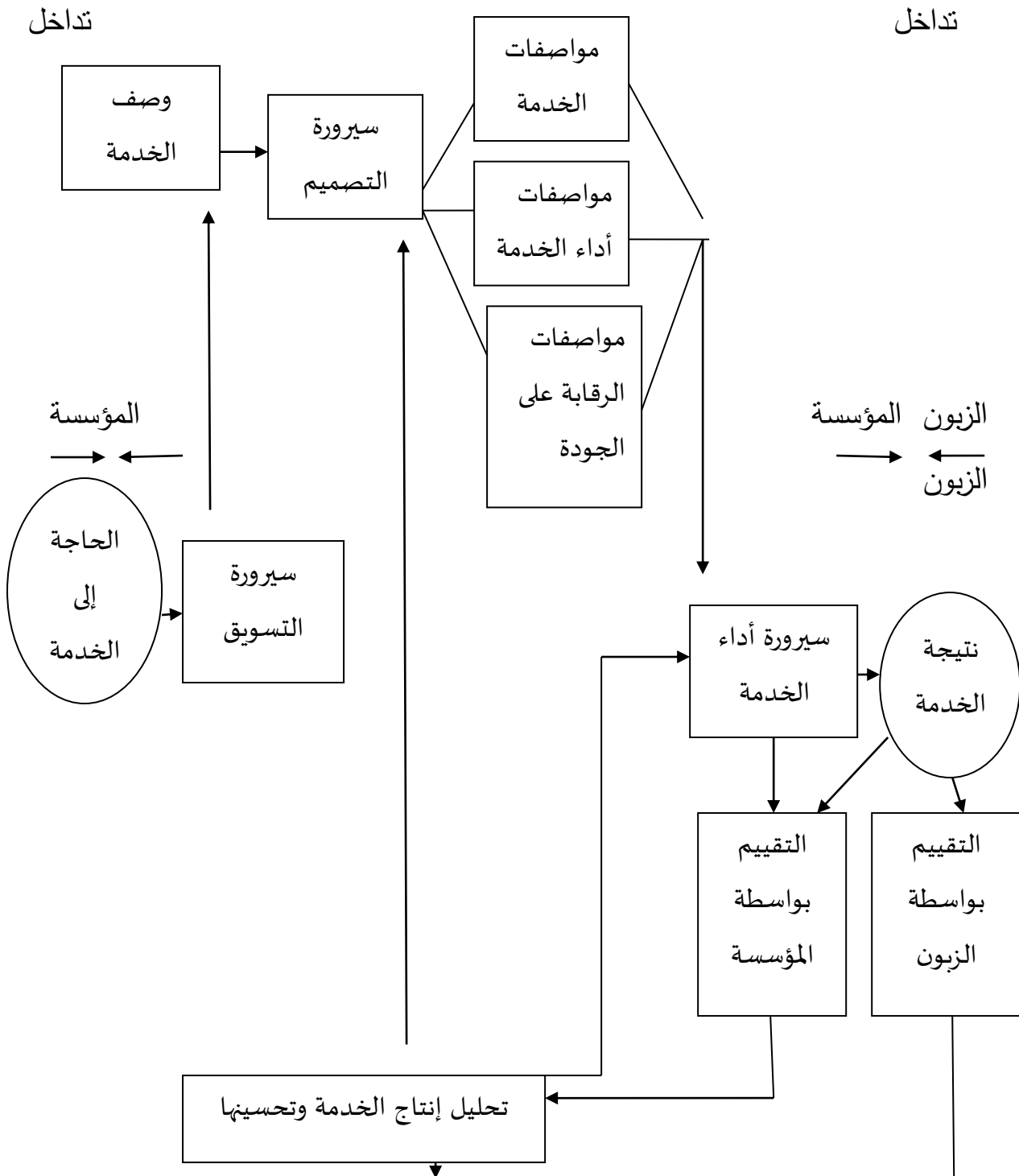
المصدر: فتحة بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص 65.

2-تحقيق التميز في العلاقات مع الزبائن:

يعتبر التميز في العلاقة مع الزبون ركيزة أساسية بالنسبة للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، فتواصل العلاقة مع الزبون تمثل عملية تحسين مستمر لجودة الخدمة عن طريق تقييم الزبون للنتيجة المتحصل عليها من جهة والتقييم الداخلي

الذي تقوم به المؤسسة لضمان توافق مواصفات الخدمة مع متطلبات الزبون، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي (1):

الشكل رقم (10-02): حلقة تحسين جودة الخدمة



المصدر: بوعنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 86

(1) فتيحة بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص 66.



يحدث الاتصال بين المؤسسة والزبون خلال سيرورة التسويق لمعرفة حاجاته وعملياته ورغباته ويتم ترجمتها إلى المواصفات التي على أساسها يتم تحديد خصائص الخدمة ومواصفات الرقابة على جودتها قبل تقديمها، وبعد ضبط هذه المواصفات يتم أداء الخدمة (التداخل بين الزبون والمؤسسة)، وبعد ذلك تتم عملية التقييم على المستويين الداخلي والخارجي واستغلال نتائج التقييم في إعادة تصميم الخدمة ومواصفات أدائها واستغلالها في ضبط سيرورة الأداء. وعليه يمكن القول إن التميز في العلاقة مع الزبون لغرض تفعيل عملية تحسين الجودة وتتطلب وضع عدة استراتيجيات منها:

### 1- إدارة فترة انتظار الزبون:

إن الفترة التي يقضيها الزبون في انتظار الحصول على الخدمة، تؤثر تأثيراً سلبياً على انطباعاته حول المؤسسة ومستوى الجودة في خدمتها، ولذلك ينبغي على المؤسسة استثمار فترة انتظار زبائنها بجعلهم ينشغلون بشيء خلال تلك الفترة، فالزبون الذي ينتظر وهو مشغول يشعر بوقت قصير من الزبون الذي ينتظر وهو غير مشغول، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات... الخ.

### 2- جعل العلاقة مع الزبون شخصية:

في محيط يتميز بالمنافسة الشديدة وتعدد الأسواق يجب على المؤسسة الخدمية أن تأخذ في الحسبان بأن إستراتيجية الولاء لدى الزبائن أقل تكلفة من إستراتيجية غزو أسواق جديدة. فعدم الرضا لدى الزبون سيؤدي حتماً إلى فقدانه مما يحتم على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع الزبون شخصية أي أنه حتى تتميز العلاقة مع الزبون لابد من تقوية درجة التقارب فيها، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز ولكن العلاقة هي التي تخلق التميز في حد ذاتها، وبالتالي يجب على المؤسسة أن تختار الموظف المناسب الخاص بكل زبون حتى تضمن استمرارية هذه العلاقة من خلال التعرف إليه أكثر وعلى احتياجاته، وتستعمل

هذه الطريقة خاصة مع الزبائن الأكثر تعاملًا مع المؤسسة، إلى جانب الزبائن الذين تراهم المؤسسة مهمين في التعامل معها<sup>(1)</sup>.

### 1\* تطوير ثقافة الجودة والحصول على شهادة المطابقة

إن الجودة في تقديم الخدمة من الأهداف التي تسعى المؤسسة الخدمية لتحقيقها والتفوق في ذلك يتطلب خلق ونشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة والعمل على تحسينها باستمرار، أي جعل الجودة محور الاهتمام، فبوجود هذه الثقافة يسهل على المؤسسة الحصول على شهادة المطابقة عن طريق تطبيق المعايير والمواصفات العالمية الخاصة بالنشاط الخدمي.

#### 1- تطوير ثقافة الجودة:

يعتبر مفهوم ثقافة الجودة من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، وارتبط بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

#### 1-1 تعريف ثقافة الجودة:

تعرف ثقافة الجودة على أنها "الأسلوب الذي من خلاله تمنهج المؤسسة المشاكل والقرارات والاتجاهات التي يحملها العاملون نحو المواقف أو نحو بعضهم البعض في كافة المستويات الإدارية داخل المؤسسة"، وبالتالي فتعريف ثقافة الجودة في المؤسسة تعكس شخصيتها، وهي بمثابة القلب النابض لها. ويمكن التمييز بين نوعين أساسيين من ثقافة الجودة هما:

#### 1-1-1 ثقافة جودة سلبية: وتقوم على أساس عادات وقيم ومعتقدات وأنماط سلوكية

سلبية تؤثر سلبًا على كفاءة وفعالية المؤسسة مثل: إخفاء الأخطاء

#### 1-1-2 ثقافة جودة إيجابية: تنشأ من خلال القيام بخطوات غير عادية من أجل إسعاد

الزبائن، بمعنى تحمل المتاعب من أجل تحقيق رضا الزبون وتجاوز توقعاته.

#### 1-2-1 الأسس المختلفة لثقافة الجودة: تستند ثقافة الجودة إلى عدة أسس أهمها:

#### 1-2-1-1 القيم الأساسية: القيم هي التي يعتبرها الفرد هامة وتتسم بأنها ذات جذور أكثر

عمقا من اتجاهات الفرد ومواقفه، وهي أكثر سيطرة على سلوك الفرد.

(1) بوعدنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 86-88.

1-2-2 إستراتيجية التشغيل الأساسية: تشير الاستراتيجية هنا إلى القاعدة الأساسية الضرورية من أجل التنفيذ الشامل لأي نشاط أو صنع أي قرار، وتتمثل في أن الجودة تأتي أولاً، حيث توفر الخطوط المرشدة للعاملين في المواقف المختلفة، بهدف فعل الأشياء الصحيحة من المرة الأولى.

1-2-3 التحسين المستمر: إن عملية تحسين الجودة تزيد من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها على أحسن وجه، من خلال استغلال المعلومات المتوفرة لها والتي تخص محيط أعمالها، مما يمكنها من استغلال الفرص المتاحة، وتفادي التهديدات التي قد تواجهها<sup>(1)</sup>.

1-3 المقومات الأساسية لثقافة الجودة

إن الارتقاء بمستوى جودة الخدمة يتطلب توفر مجموعة من العناصر أهمها:  
 -خلق الإدراك بأهمية الجودة والحفاظ عليها، ويتحقق ذلك من خلال نشر المعلومات المتعلقة بالوضع الحالي للجودة بالمؤسسة، مما يسمح بالتعرف على المشاكل المتعلقة بها، وبالتالي توفر الدليل إلى الحاجة لتقديم برنامج عمل لتطوير الجودة أساسه وعي العاملين وإدراكهم لأهمية الجودة في تحقيق أهدافهم الخاصة وأهداف المؤسسة ككل.

ب-توفير دليل القيادة الإدارية: بمعنى دعم الإدارة العليا لعملية تطوير الجودة وتحسينها، ويكون ذلك من خلال:

- الإنشاء والمشاركة في مجلس الجودة
- وضع سياسات الجودة
- تحديد ونشر أهداف الجودة
- توفير الموارد
- توفير التدريب للموظفين نحو المشاكل الخاصة بالجودة (التدريب على جودة الخدمة)
- تقديم المكافآت والاعتراف والتقدير<sup>(2)</sup>.

(1) فتيحة بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص 69-70

(2) فتيحة بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص 70-71.

## 2- الحصول على شهادة المطابقة

أن تبني مفهوم التوجه بالزبون يسمح للمؤسسة الخدمية بالإجابة على التحديات التي تواجهها وذلك حسب نشاطها والمحيط الموجودة فيه، فكل مؤسسة لها وضعية استراتيجية خاصة بها.

إن تطور الجودة في المؤسسات الخدمية يتطلب إعادة النظر في الممارسات الإدارية وأسلوب أداء العمل لذلك تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث يمثل مدخلا إلى التحسين المستمر حيث شمل كافة مراحل ومجالات الأداء والحصول على شهادة المطابقة لمعايير الجودة يعتبر الممر الذي يمكن للمؤسسة الخدمية أن تستعمله للوصول إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة<sup>(1)</sup>.

## 2\* تنشيط الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية من أهم الركائز فيما يتعلق بالجودة في مجال الخدمات، وتكمن أهميتها في طبيعة الخدمات في حد ذاتها، وخاصة اللاملموسة للخدمة تجعل مقدمي الخدمة في قلب الاتصال مع الزبائن، كذلك عدم مراقبة الخدمة قبل تقديمها (عدم القابلية للتخزين) يجعل الاتصال مع الزبائن بما يعرف "لحظة الحقيقة" لأن الاتصال مع الزبون يعتمد بشكل كبير على كفاءة الموظفين وسلوكياتهم تجاه الزبون.

تكمن أهمية الموارد البشرية في تقسيم رأس المال المعنوي للمؤسسة، حيث أن المؤسسة تعتمد على صورة الاتصال، قاعدة بيانات الزبائن، مراقبة أداء الخدمات، أما الموظفين يعتمدون مباشرة على الخبرة، المصداقية، المعرفة، إذن لابد من توفر موارد استراتيجية. إن عملية تحسين وتطوير الجودة فيما يخص الموارد البشرية تركز على محورين كما يلي:

## 1- تحديد، اكتساب، وتطوير الكفاءات الضرورية:

(1) بوعنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 90-91.

حتى تحقق المؤسسة أهدافها يجب أولاً أن تحدد الوسائل الضرورية لذلك، خاصة احتياجاتها من الكفاءات، فتطوير أنشطة المؤسسة يجب أن يصاحبه تكيف الكفاءات مع هذه التغيرات.

## 2- التحكم في الاستقلالية التنظيمية للموارد البشرية:

يعتبر تكيف الإطار التنظيمي في المؤسسة من محاور تحسين الجودة، فإذا لم يوجد نموذج تنظيمي خاص بالخدمة فإنه ينتج اختلاف في جودة الخدمة المقدمة فخصوصية الخدمة يمكن أن تخلق مشكلة تنظيمية لذلك فعلى المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- للتخفيف من درجة الاختلاف في أداء الخدمة والتحكم في تناسقها يجب على المؤسسة أن تطبق معايير وإجراءات خاصة بأداء الخدمة.
- إن المشكلة التنظيمية تقود عموماً المؤسسات الخدمية إلى البحث عن أشكال تنظيمية تجمع بين اللامركزية والمراقبة، الاستقلالية ووضع المعايير، المرونة والترابط<sup>(1)</sup>.

(1) بوغنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 92-93.

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة  
يشهد العالم تطورا كبيرا في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أحدثت هذه  
الثروة النوعية تغيرات وتحولات جوهرية في كل أجزاء الأعمال وخاصة مجال الخدمات،  
ومنه تلعب هذه التكنولوجيا دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وهذا من خلال  
تأثيرها على عناصر المزيج التسويقي للخدمات وإنتاجية وعرض الخدمة وكذلك طرق تنمية  
العلاقة المؤسسة مع زبائنها.

1) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين المزيج التسويقي الخدمي:  
يتوزع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر المزيج التسويقي الخدمي  
المتتمثلة في الخدمة، التسعير، التوزيع، الترويج، البيئة المادية، الناس وعمليات الخدمة.

1-الخدمة: حيث تحاول المؤسسات استخدام التقنيات في المجالات التالية:

1-1 تصميم الخدمات باستخدام الحاسوب بدلا عن أساليب التصميم التقليدية، وهذا  
بفضل وجود العديد من البرمجيات الجاهزة والمفصلة للقيام بهذه المهام.

1-2 تقديم الخدمات باستخدام الحاسوب أيضا بالإضافة إلى الأساليب الأخرى مثل  
المصنع الافتراضي، والطب الاتصالي أو عن بعد من خلال شبكات الانترنت أو الانترنت  
والاكسترنات، بالإضافة إلى العديد من الأساليب الإلكترونية التي لا تتطلب تدخلا من قبل  
البشر، والتي تشمل على آلاف الخدمات.

1-3 بفضل استخدام الانترنت، أصبح بإمكان الزبون الحصول على الخدمات  
الإلكترونية المطلقة، والتي نقصد بها تلك الخدمات التي يحصل عليها الزبون دون أي  
اتصال مادي مع مزود الخدمة، حيث تتم كل العمليات المترتبة على إنتاج الخدمة  
وتوصيلها وما بعدها بالوسائل الإلكترونية حصريا، من أمثلتها تقديم الخدمات المصرفية  
الإلكترونية، والسفر الإلكتروني، والتعليم الإلكتروني... الخ.

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية تصميم الخدمات وتحسين أساليب تقديم الخدمات كما تسهل على الزبائن عملية تلقي بعض الخدمات.

2-التسعير: أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث ثورة حقيقة في المجال

هيكل الأسعار، وأساليبها وإجراءاتها حيث يمكن إيجاز ذلك بالآتي:

1.2 ربط التسعير بالسوق المستهدف والمكانة التنافسية والخدمة

2.2 التحكم بالتغيرات السعرية المفاجئة واتخاذ قرارات فورية بشأنها

3.2 تقدير الطلب على الخدمات وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة

4.2 تنامي استخدام الطرق الإبداعية في التسعير من خلال الانترنت، فالتسعير المرن

مفهوم جديد يجد تطبيقاته من خلال الانترنت<sup>(1)</sup>.

ففي مجال الأسعار بالتحديد، تتوفر تقنيات متطورة عبر الانترنت تمكن المشتري من

استخدام تقنية أو برنامج يساعده في البحث عن الأسعار المتوفرة عبر الانترنت.

3-التوزيع: من أبرز تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوزيع أنها أسهمت في

تقليص دور وأهمية الوسطاء التقليديين وأهميتهم لدرجة أن عصر تكنولوجيا المعلومات

والاتصال أصبح يسمى بعصر عدم التوسط وبرز مصطلح جديد يعرف باسم القنوات

الإلكترونية كبديل عن القنوات التقليدية في العالم الواقعي ومن أبرز هذه القنوات الإلكترونية

ما يلي:

3-1 قناة الكتالوجات: حيث يمكن للمتسوق أن يتصفح الكتالوجات الإلكترونية (عبر

الانترنت مثلا)، بحيث توفر هذه الكتالوجات تفاصيل دقيقة عن المنتجات المختلفة،

وتوضح أسعارها ومنشئها وكيفية الحصول عليها، ويستطيع المتسوق أن يتصل هاتفيا

ويحدد طلبياته مجانا.

3-2 قناة المصنع المباشر: ربما يرغب المتسوق ما بزيارة صفحة الويب الخاصة بشركة

ما مثلا شركة (Computer dell) أو شركة (Nokia) ويطلب جهاز الحاسوب أو

(1) بشير العلاق، حميد الطائي، مبادئ التسويق الحديث، دتر البارودي العلمية، عمان، 2009، ص 260-262.

برمجيات أو استشارة معينة، فشركة (Dell) تبيع ما قيمته أكثر من 15 مليون دولار من أجهزة الحاسوب يوميا عبر الانترنت ناهيك عن مبيعاتها عبر الهاتف.

3-3 قناة الوسيط الإلكترونية: حيث يمكن للمتسوق أن يتصفح صفحات الويب الخاصة ويقارن بين مختلف العلامات التجارية المتوفرة وبين مختلف أسعارها كما يعمل على تحديد أماكن شرائها بأفضل الأسعار، ويلعب دور الوسيط الإلكتروني دورا هاما في تخفيض أسعار المنتجين وزيادة رفاة الزبون وتحقيق ربحية الوسيط. ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توسيع شبكات التوزيع وتقريب المسافة بين المستهلك والمنتج واختصار الوقت والجهد وتكاليف النقل مما يؤدي إلى سرعة الحصول على الخدمة أو المنتج<sup>(1)</sup>.

4- الترويج: وهو أكثر عناصر المزيج التسويقي تأثرا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدرجة أن اسمه قد تغير ليصبح التسويق المباشر (Direct marketing) الذي يولد سلسلة من الاتصالات والاستجابات مع الزبائن الحاليين والمرقبين، وتطلق على التسويق المباشر تسميات أخرى مثل التسويق عبر الحوار (Dialogue marketing)، التسويق الشخصي (Personal marketing).

وتقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمهام أساسية وحيوية لدعم وتفعيل عناصر المزيج الترويجي التقليدي مثل الإعلان والدعاية والبيع الشخصي، وتنشيط المبيعات لدرجة أنها باتت تحدث تغيرا جوهريا في الاتجاهات وآلياتها ووسائل الترويج الجديدة والتي تقع ضمن التسويق المباشر كما يلي:

-إعلان البريد المباشر

-إعلان الاستجابة المباشرة

-الإعلان عبر الأجهزة النقالة

(1) بشير العلق، حميد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 263-264.



-الاتصالات التسويقية التفاعلية التي مكنت المشاركين من إجراء محادثات بسرعة فائقة والتفاعل بشكل مباشر مع المروجين والواقع أن الانترنت بحد ذاتها توفر أداة تفاعلية راقية للمؤسسات والزبائن على حد سواء.

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توسيع دائرة الترويج حيث فتحت مجال عروض الترويج أمام العالم بأكمله، كما سمحت بشخصنة العرض كذلك.

5-البيئة المادية: أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث تغيير نوعي كبير في عناصر البيئة المادية أو الدليل المادي وقد تمثل هذا التغيير في الآتي:

5-1تحول البيئة المؤلفة من المباني والمساحات المادية والمكاتب في العالم الواقعي إلى بيئة افتراضية مؤلفة من عتاد وحاسوب وبرمجيات

5-2ظهر تقنيات الوسائط المتعددة (Multimedia) للتعويض عن البيئة المادية حيث أصبحت هناك بعض الخدمات يمكن أن تقدم بالكامل من خلال البيئة الافتراضية

5-3ظهر تقنيات الواقع الافتراضي (Virtual reality) وهي عبارة عن تقنيات تجسد الواقع بشكل مصطنع من خلال الاستخدام الفاعل للصور والرسوم والصوت، فالمؤتمرات واللقاءات وجلسات النقاش، وتوجيه مندوبي المبيعات والباحثين وغيرها تتم عبر شبكات مختلفة في الوقت الحقيقي عبر قارات العالم المختلفة<sup>(1)</sup>.

6-الناس: يتكون هذا العنصر من:

-مزودي الخدمة

-متلقي الخدمة

-العلاقات التفاعلية بين مزودي ومتلقي الخدمة

-العلاقات مع متلقي الخدمة أنفسهم.

(1) بشير العلق، حميد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 265-266.

وقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مزودي الخدمة حيث أصبح بإمكان هذا الأخير استبداله بالأجهزة والمعدات والبرمجيات، ولم يعد هناك حاجة إلى مزودي خدمة من بني البشر.

أما بخصوص متلقي الخدمة فقد أصبح اتصالاتهم مع مزودي الخدمة يتم عبر البرمجيات والأجهزة والمعدات مما قلص من احتمالات اللقاءات الشخصية المباشرة أو التأخر في الاستجابة وقد انعكس ذلك على العلاقات التفاعلية بين مزودي الخدمة ومتلقيها التي أصبحت تتم على مدار الساعة وبدون توقف، أما العلاقات بين متلقي الخدمة فقد اتسع نطاقها وصارت تتم على مستوى العالم من خلال حلقات النقاش الإلكترونية وغرف المحادثة والشبكات على اختلاف أنواعها.

7- عمليات الخدمة: حيث أصبحت عملية توصيل أو تسليم الخدمة تتم عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلاً من الاتصال الشخصي المباشر، وبفضل الانترنت تحولت عناصر الخدمة إلى "خدمة إلكترونية" فالإتصال والتواصل مع الزبائن والاستجابة لطلباتهم بالكامل أصبح يتم عبر الشبكات في الوقت الحقيقي فالخدمة الإلكترونية تمنح الزبائن، رقابة وسيطرة أكبر، كما أن عناصر الخدمة الإلكترونية تشمل العديد من خصائص الخدمة الذاتية.

بفضل تكنولوجيا الانترنت أصبح بإمكان الزبون اختيار طريق مناسب لتلقي الخدمة إما الطريقة التقليدية أو الطريقة الحديثة والمتطورة المتمثلة في "الخدمة الإلكترونية"<sup>(1)</sup>.

2) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها  
تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها

1- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إنتاجية الخدمة

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجيتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا والإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية

(1) بشير العلاق، حميد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 268.

المطلوب عملها واختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها والتوصية بالطرق البديلة وتحسين التنسيق داخل النظام ككل، يمكن تطبيق هذا المدخل من خلال ثلاثة طرق: من خلال تكنولوجيا الأجهزة والمعدات أو تكنولوجيا البرامج أو كلاهما.

1-1 تكنولوجيا الأجهزة: تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري (مثل غسيل السيارات أوتوماتيكيا، أجهزة تصوير ذاتية... الخ)

1-2 تكنولوجيا البرامج: تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية، هذه الأنظمة قد تشمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج (مثل مطاعم الوجبات السريعة... الخ).

1-3 خليط من النوعين السابقين: حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة (خدمات تصليح السيارات إلكترونيا مثلا) وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

1. زيادة تنميط الأداء والإنتاج الكبير.

2. تقييم الوظائف يكون الاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفا وأكثر فعالية؟ وكيف يمكن للوظائف والمهام أن تتغير؟

3. التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية.

هذه الخصائص هي موضع اهتمام بعض الخدمات التي يمكن تنميطها وذات تقدير من قبل الزبائن، إلا أن إحدى المشاكل هي أن القدرة على تنميط مدى كبير من الخدمات أمر محدد يكون صعبا في بعض الأحيان، وقد تكون السبب هو أن الزبون قد يطلب اهتماما وعناية شخصية أو قد يرجع إلى طبيعة المهمة نفسها والتي قد تكون في شكل خدمات مهنية كالخدمات القانونية.

إن الزيادة في البراعة في أداء بعض الخدمات من الممكن فعله من خلال تحسين الجوهر المادي للخدمة، وهذا قد يكون بديلا للعمالة أو كطريق لتقوية الطبيعة الشخصية وجودة الخدمة.

كما أن تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمات الحالية وتطوير الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة في حقول متنوعة كمناوله المواد والنقل وأنظمة المراقبة الإلكترونية في العمل والبنك الإلكتروني والمكتبات... وغيرها، أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات الخدمية للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين إنتاجياتها وتخفيض تكاليفها<sup>(1)</sup>.

2- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عرض الخدمة:  
يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات والتي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل هذه الحزمة قسمين هما:

الخدمة الجوهر (core)، وخدمات تكميلية داعمة للجوهر ( supplementary service)، وقد قسم الباحثون في تسويق الخدمات، الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى ثمانية مجموعات رئيسية هي:

- |                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| 1-المعلومات                       | 5-الضيافة     |
| 2-استلام الطلبات                  | 6-الاستثناءات |
| 3-حماية ممتلكات الزبون            | 7-الدفع       |
| 4-إصدار الفواتير تقديم الاستشارة. |               |

وقد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهره تحيط بها ثمان أوراق، ولهذا يطلق على الشكل تسمية "زهرة الخدمة" (Flower of service)، ففي المؤسسات الخدمية الفعالة تكون الزهرة منفتحة وأوراقها نضرة، أما في المؤسسات الخدمية الضعيفة فإن الزهرة تكون ذابلة وأوراقها كذلك سرعان ما تتساقط بفعل نسمة هواء بسيطة.

(1) هاني حامد الضمور، التسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، داروائل، عمان، 2008، ص541-543.

وفي عصر الانترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه أصبح بإمكان تقديمها إلكترونياً من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف والفاكس والأكشاك الإلكترونية أو الانترنت.

الطرق المختلفة لاستخدام الموقع الشبكي لتقديم أو تعزيز الخدمة لكل ورقة من أوراق زهرة الخدمة.

1-المعلومات والاستشارة: لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة، كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن<sup>(1)</sup>.

وهناك معلومات أساسية يحتاجها الزبون من مزودي الخدمة مثل المعلومات حول استلام الطلبية ومواعيد تنفيذها. واليوم أصبح التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال، فالمواقع الشبكية المصممة بشكل بارع هي التي توفر ثورة من المعلومات التي تحتاجها الزبائن حول المؤسسة وخدماتها، فالعديد من المواقع تحتوي على أقسام تحمل عبارة (FAQ) (Frequently asked questions) وترجمتها إلى العربية (الأسئلة التي يتكرر توجيهها باستمرار) بالإضافة إلى الربط بالبريد الإلكتروني للمتابعة الإضافية من قبل ممثل خدمة الزبائن، كما أن بعض المواقع الشبكية توفر تسهيلات المخاطبة (chatting) التي تتيح للزبائن فرصة التحدث إلى بعضهم البعض، ولا يقتصر المعلومات على الزبائن فحسب، بل ينبغي أيضاً توفرها للقائمين على تقديم الخدمة حيث يمكن تحويل هؤلاء إلى خبراء فوريين من خلال منحهم فرصة الوصول السهل إلى المعلومات الملائمة المرتبطة بمسؤولياتهم ومهام أعمالهم.

2-استلام الطلبيات: فتقديم الطلبيات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب ما زالت تستخدم على نطاق واسع، وبالاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بالإمكان تقديم الطلبيات عبر نظم الهواتف

(1) بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص 177-178.

المؤتمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم، فمؤسسات الطيران تشجع الزبائن على التحقق من جداول السفر والقيام بإجراءات الحجز بأنفسهم. كما تنامت استخدامات أساليب تقديم الطلبات عبر الشبكة فيما بين مؤسسات الأعمال نفسها.

### 3- الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات:

تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن، والتي تتطوي على إجراءات ملموسة في بيانات مادية، في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة وراحة من خلال معاملاتهم والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتنوعة، أما فئة الاستثناءات فهي تتضمن الطلبات الخاصة وحل المشاكل (Problem solving) معا، فالطلبات الخاصة خصوصا تلك التي تتطوي على حاجات طبية وغذائية معينة تعتبر شائعة في الصناعات مثل الضيافة الفندقية والسياحة ويمكن تحدي الأسس في هذا المجال السريع من قبل القائمين على تقديم الخدمة أو الإدارة المسؤولة عنهم ويتألف دور تكنولوجيا المعلومات في التخزين مثل الطلبات وتميرها إلى الإدارات المختصة ذات العلاقة وتوثيق تنفيذها وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسريع عملية حل المشاكل أيضا، فشركة تأمين المعروفة باسم (USSA) تصور كافة الوثائق إلكترونيا وتخزنها على ديسكات بصرية، كما أنها تتولى مهمة ترقيم الاتصالات الهاتفية إلكترونيا وتخزينها مع الوثائق والصور والأدلة ذات علاقة بدعاوى المطالبة بالتعويض وغيرها من أمور التأمين، وبهذا تم تسريع الإجراءات من خلال تقليص الوقت والجهد اللازمين لمعالجة الكثير من مسائل التأمين التي كانت في السابق تستنزف وقتا وجهدا ثمينا، ناهيك عن الصعوبات التي كانت تتطوي عليها عمليات تخزين الوثائق وفق الأساليب الورقية التقليدية<sup>(1)</sup>.

(1) بشير العلق، مرجع سبق ذكره، ص 177-178.

4-إعداد الفواتير والدفع: تعتبر الفواتير وكشوفات الحساب من الوثائق لمهمة سواء كانت على شكل ورقيا أو إلكترونيا، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبطة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب، وغالبا ما تلجأ المؤسسات الرائدة في هذا المجال إلى بحوث التسويق للوقوف على ما يتوقعه الزبائن بصدد الكشوفات والفواتير من حيث هيكلتها والتفاصيل المطلوبة فيها لكي تتمكن من استخدام التكنولوجيا الملائمة لتنظيم عملية إعداد وإصدار الفواتير والكشوفات بما يتطابق مع رغبات الزبائن الحقيقية، فقد قرر أحد المصارف العربية طرح ثلاثة أنواع من كشوفات الحساب وترك المجال للزبائن لاختيار أفضلها بغرض فاتورة الحساب على شاشة التلفزيون الداخلي (أو غير الشبكة) الموجودة داخل غرف النزلاء، وذلك لتسكنهم بشكل مسبق من الإطلاع عليها والتحقق منها والمصادقة أو الاعتراض عليها قبل مغادرة الفندق بفترة كافية وفي بعض المطاعم الفرنسية يجلب إلى طاولة الضيافة قارئ بطاقة لاسلكي عندما يحين موعد دفع الفاتورة، حيث يتم إدخال مبلغ فاتورة وتقديمها للتوقيع من قبل الضيف، إن أمكنة كهذه توفر الوقت للزبون ومزود الخدمة معا، بالإضافة إلى تقليصها للعمل الورقي ولاحتمالات الوقوع في الأخطاء التي غالبا ما تنتج عن نقل يدوي للبيانات<sup>(1)</sup>.

3)استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية علاقة المؤسسة مع زبائنها لقد أصبحت مسألة التوجه بالمستهلك من المحاور الكبرى لاستراتيجيات الكثير من المؤسسات الرائدة، فالعمل على إرضاء الزبون وتنمية ولاء المؤسسة يشكل أولوية كبرى لجميع المؤسسات.

1-استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم أنشطة التسويق بالعلاقات هناك العديد من التعاريف لمفهوم التسويق بالعلاقات ولكن أغلبها تركز على أسس متشابهة يتضمنها مفهوم التسويق بالعلاقات ومن هذه التعاريف:

(1) مرجع سابق، ص 179-183.

عرف (berry) التسويق بالعلاقات: بأنه عملية جذب الزبائن والاحتفاظ بهم وتعزيز العلاقة معهم، ويعتبر الاحتفاظ بالزبائن الحاليين أكثر أهمية من السعي الدائم لجذب واستقطاب زبائن جدد.

أما (gronroos) فيعرف التسويق بالعلاقات بأنه: تعريف الزبون المستهدف ثم العمل على جذبه واستهدافه، ثم العمل على الاحتفاظ به ومن ثم دعم وتطوير العلاقة معه إضافة إلى تطوير العلاقات المستمرة مع الأطراف الأخرى ذات المصلحة بالمنظمة مما يساعد على تحقيق أهداف جميع هذه الأطراف، وهذا يتحقق من خلال الوفاء بالوعد المقدمة لجميع هذه الأطراف بالشكل المرضي والمقبول<sup>(1)</sup>.

ويتم دعم أنشطة التسويق بالعلاقات من خلال استخدام التقنيات التالية:

- استخدام شبكة الانترنت في الاتصال الفوري بين الزبون وممثل خدمة الزبائن، بما يضمن حل مشاكله ومعالجة شكواه بنفس السرعة والاهتمام الشخصي الذي تتيحه المكالمات الهاتفية.

- تقنيات التجارة الإلكترونية حيث تستطيع المؤسسة تقديم منتجاتها عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين.

- كما تستخدم الانترنت في مكافأة أفضل زبائن المؤسسة من خلال إعطائهم معلومات عن أسعار، عروض خاصة لمنتجاتها وتقديم خصومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للزبون وتفضيلاته من خلال شبكات المستندات التابعة للزبائن.

- تقنيات الدفع الذكية مثل الشبكات الإلكترونية والبطاقات الذكية التي تعزز خيارات الدفع بالنسبة للزبائن والتجار، وبما يحقق ربحية أكبر. ويمكن للمؤسسات المالية أن تعزز علاقتها مع التجار والحفاظ عليها من خلال تقديم قيمة دائمة تتمثل في مساعدتهم على

(1) إلهام فخري أحمد حسن، التسويق بالعلاقات، الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات، الدوحة 6-8 أكتوبر 2003، ص 395.



استخدام التجارة الإلكترونية وتطوير برامج جديدة مما يمكنهم من مراقبة وإدارة تعاملاتهم عبر شبكة الانترنت بسهولة(1).

## 2- استخدام الانترنت في تنمية إدارة العلاقة مع الزبائن

في إطار الاهتمام ببناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن وتنمية الولاء لديهم قدر الإمكان، انتقلت المؤسسات من مفهوم التسويق بالعلاقات إلى مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن كمفهوم أوسع وأشمل، يمكنها من الحفاظ على زبائنها واجتذاب زبائن جدد، ويرتكز هذا المفهوم على الانتقال من مرحلة بناء علاقة مع الزبائن إلى مرحلة تسيير وإدارة العلاقة لجعلها مستدامة.

ويشمل مفهوم إدارة علاقة مع الزبون "جميع أنشطة المؤسسة الهادفة إلى الكسب والحفاظ على زبائنها ويشمل هذا المفهوم تسيير العمليات التسويقية، المساعدة في البيع، خدمة الزبائن، مركز الاتصال، مكتب طلب المساعدة، والبرمجيات التي تضمن واحدة أو جميع هذه العمليات".

كما تعرف إدارة العلاقة مع الزبون على أنها: "سلسلة من الأنشطة والأدوات التي تسمح بمقارنة كلية تهدف إلى توفير استجابة تتكيف مع رغبات وتطلعات الزبون المحتمل، بواسطة المتدخل الكفاء في الوقت المناسب وعن طريق القناة الجيدة"(2).

ونظرا لطبيعة العلاقة بين المؤسسة وزبائنها على الانترنت، فقد أوجدت المؤسسات نظاما لتسيير هذه العلاقة على الانترنت، وذلك لأن أدوات تسيير هذه العلاقة تختلف على شبكة الانترنت، وتتطلب مهارات خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وتعرف إدارة العلاقة مع الزبون عبر الانترنت على أنها: "مجموعة الأدوات المتوفرة على الانترنت، والتي تمكن من تسيير العلاقة مع الزبائن المؤسسة مثل شخصنة المواقع

(1) منى شفيق، التسويق بالعلاقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص 88.

(2) نور الدين شارف، مرجع سبق ذكره، ص 112.

الإلكترونية، عمليات تنمية الولاء، دعم الزبائن عبر الويب، الاتصال عبر البريد الإلكتروني وغيرها<sup>(1)</sup>.

ويتوجب على المؤسسات أن تركز على احتياجات زبائنها، وأن تمارس إدارة فعالة للعلاقات مع الزبائن، ونظرا لأن العمل الإلكتروني يتطلب تحكماً جيداً في الانترنت، فمن الضروري إعطاء الأولوية للتركيز على إدارة العلاقة مع الزبائن الإلكترونيين. ويتوفر اليوم في السوق الكثير من الأدوات التي تساعد على خدمة الزبائن على الشبكة مثل أدوات البريد الإلكتروني، أدوات الوصول إلى قواعد المعلومات وأخرى لمعالجة طلبات الشراء على الويب، كما تتوفر أدوات تمكن من شخصنة صفحات الويب<sup>(2)</sup>.

4) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة يقظة المؤسسة  
تبحث المؤسسات في مختلف القطاعات اليوم أكثر من أي وقت مضى عن أنجح الطرق للكشف عن بيئتها وعن أفضل الوسائل لتدعيم مصادر معلوماتها ومن ثم تدعيم قدرتها التنافسية، وهذا لا يأتي إلا بوضع المؤسسة لنظام اليقظة الاستراتيجي. ويعرف (Jakobiak) اليقظة على أنها: "رصد للبيئة والذي يتبع بنشر مستهدف للمعلومات المحللة، المنتقاة والمعالجة وهذا لغرض اتخاذ القرارات الاستراتيجية". وتشير اليقظة إلى ذلك النشاط المرتبط بالبحث، معالجة ونشر المعلومة بهدف استغلالها من قبل الممثلين الاقتصاديين، المدراء، المصممين والمسيرين<sup>(3)</sup>.

وتعرف اليقظة الاستراتيجية بأنها: ذلك المسار المعلوماتي الذي من خلاله تبحث المؤسسة عن معلومات ذات طابع استباقي متعلقة بتطور بيئتها الاجتماعية والاقتصادية

(1) جم ستون، خدمة الزبائن على الانترنت، ترجمة باسل الحاج قدور، وعلي أبو عمشة، الطبعة الأولى، مكتبة العبيان، 2003، ص 456.

(2) نور الدين مرجع سبق ذكره، ص 112-113.

(3) رتيبة نحاسية، أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/2002، ص 77.

بهدف خلق فرص وتجنب مخاطر مرتبطة بعدم التأكد ومفهوم اليقظة الاستراتيجية يضم كل أنواع اليقظة الأخرى كاليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية.. وغيرها.

ويؤكد (Bourthoumieu) وزملائه هذا الأمر حيث بينوا أن اليقظة الاستراتيجية تشمل جميع أنواع اليقظة التكنولوجية، التنافسية، التجارية.. الخ، وهذا ما ذهب إليه أيضا (Laurent hassid) وزملائه حين أكدوا أن اليقظة الاستراتيجية هي اليقظة الكلية والتي تجمع كل أنواع اليقظة السابقة، وأمن المؤسسات انتقلت فيما بعد من مفهوم اليقظة الاستراتيجية إلى المفهوم الأوسع والأشجع هو مفهوم الذكاء الاقتصادي.

ويعرف الذكاء الاقتصادي على أنه: "التحكم المشترك في المعلومة والإنتاج التعاوني للمعارف الجديدة، فهو فن تحسين التهديدات والفرص عن طريق التنسيق بين جمع، تخزين، تحليل ونشر المعلومة المفيدة للأشخاص الذين يحتاجونها"<sup>(1)</sup>.

تعد الانترنت مصدر هام لجمع المعلومات عن الزبائن والمؤسسات الحكومية والإنجازات التكنولوجية في الميادين، إلا أن اليقظة على هذه الشبكة تختلف عن الأدوات التقليدية، مما يحتم على المؤسسة تكوين وتدريب الموظفين على استعمال هذه الأدوات الجديدة لأغراض اليقظة أو التعاقد مع إحدى الوكالات المتخصصة في خدمات اليقظة على الانترنت وهي كثيرة ولا تتطلب عمولات كبيرة.

فمحركات البحث الكثيرة التي توفرها شبكة الانترنت، يمكن استخدامها بفعالية في البحث عن المعلومات لأغراض اليقظة، إذا تمت برمجتها قبل إجراء عملية البحث وذلك للتركيز على المواضيع التي تهتم المؤسسة، كما يمكن إجراء عمليات البحث حسب تواريخ محددة، أو حسب فترة زمنية بين تاريخين وتوفر محركات البحث الأخرى ميزة البحث حسب تاريخ إجراء التحديثات. وتحوي مجموعات الأخبار على الانترنت ثروة كبيرة من المعلومات قد تتضمن تعليقات على المؤسسة نفسها مما يوجب على المؤسسة أن تتابع هذه القوائم بعناية.

(1) نور الدين شارف، مرجع سبق ذكره، ص 118-119.

وبالتالي فالإنترنت هي بمثابة وسيط في تطور مستمر مما يحتم وضع نظام لليقظة (لمعرفة التطورات التقنية) واليقظة التنافسية (مراقبة المؤسسات الأخرى) ومن خلال نتائج هذه اليقظة يمكن تعديل موقع المؤسسة ليتكيف مع التغيرات اللحظية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن التطور المذهل في صناعة تكنولوجيا المعلومات زاد من خطورة المعلومات كمورد استراتيجي، وقد لا نبالغ إن قلنا أن من يملك تكنولوجيا المعلومات والمعرفة أقوى ممن يملك الأموال، فصاحب الأولى يمتلك سبل الحفاظ تنمية أمواله، أما صاحب الثانية فقد يفقدها إن أعوزتها المعلومات عن التدبير وتحديد سبل الحفاظ عليها وتميئتها وبالنسبة للمؤسسات فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات مصدرا مؤثرا للقدرة التنافسية<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> نور الدين شارف، مرجع سبق ذكره، ص 119-121.

## خلاصة الفصل:

انفتحت المؤسسات اليوم على عالم جديد عالم الانترنت، الأمر الذي أدى إلى تحول حل أعمالها من شكلها التقليدي، إلى الشكل الإلكتروني أين أصبح من السهل القيام بعمليات استشارة والحصول على عدد كبير من المعلومات، استلام الطلبات وبناء علاقة قوية بين المؤسسة وزبائننها في وقت وجيز.

لذا يجب على المؤسسات بصفة عامة والخدمية بصفة أخص، التحكم الجيد في هذه التكنولوجيات من أجل تحسين إنتاجية الخدمات، تخفيض التكاليف، تنمية العلاقة بين المؤسسة وزبائننها والتعرف أكثر على رغباتهم وتطلعاتهم.

الفصل الثالث:  
الاطار التطبيقي

تمهيد:

بعدما تم التعرض للجانب النظري في الفصول السابقة والتي تناولت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمتغير مستقل في الفصل الأول والخدمة العمومية كمتغير تابع في الفصل الثاني، يأتي الإطار التطبيقي الذي يعد تجسيد للإطار النظري على أرض الواقع والمتمثل في الكشف عن الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية مستغانم، حيث قمنا بتصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة من موظفين بمؤسسة بريد الجزائر والتي قدر عددها بـ60 مفردة وذلك قصد الحصول على نتائج واقعية وأكثر دقة.

**المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر**

مؤسسة بريد الجزائر هي أحد أهم مقدمي الخدمة العمومية في البلاد، حوالي مليون زبون يزور يوميا مكاتب البريد، ونصف السكان تقريبا لهم حسابات بريدية، بريد الجزائر هي أكبر مؤسسة مالية في البلاد، حيث تدير مبلغ 49 مليار دينار، وتسير 15 مليون حساب بريدي جاري، و4 ملايين حساب توفير واحتياط.



**المبحث الثاني: ولادة موقع المؤسسة ضمن إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات**

أنشأت مؤسسة بريد الجزائر كنتيجة للإصلاح الذي جاء بموجب قانون قطاع البريد والمواصلات سنة 2003، أراد المشروع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها الدول الأوروبية والصناعية عموما، والتي سبقت إلى تحرير قطاع البريد من التسيير الإداري البيروقراطي باتجاه الفعالية والمنافسة، أبرز ما تولد عن القانون هو فصل الناشطين البريد والمواصلات عن بعضهما، وتحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري، بموجب هذا القانون أنشأت مؤسسة بريد الجزائر كمستغل للخدمات البريدية والمالية التي انتقلت إليها من الإدارة السابقة، وأنشأت مؤسسة أخرى لتسيير الاتصالات هي "اتصالات الجزائر".

هندسة الإصلاحات في الجزائر لم تختلف كثيرا عما تم في بلدان أخرى، مصنعة ونامية على السواء، فقد شرعت الجزائر في إصلاحاتها على قطاع البريد وتكنولوجيات.الإعلام والاتصال في سنة 2000، وكان الهدف المسطر للتغيرات الهيكلية على قطاع البريد وتكنولوجيات البريد والاتصال كان الوصول إلى تسيير أكثر فعالية ومرونة وتحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة استنادا إلى التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات إلى المتعاملين عن طريق منصات رقمية أو ما يطلق عليها بالمواقع الإلكترونية التي سهلت من عملها في ظرف زمني قياسي تتخطى فيه الحدود الجغرافية والزمنية في إيصالها للمعلومات والخدمات إلى قاعدة عريضة من الجماهير.

المبحث الثالث: أهم نشاطات وخدمات مؤسسة بريد الجزائر

**الخدمات المقدمة لزبائن بريد الجزائر**

أ-خدمات بريديّة: باعتبار البريد النشاط الرئيسي للمؤسسة، تقوم بريد الجزائر بمختلف مهام نقل البريد وكذا الطرود البريدية وذلك حسب الطلب، بريد عادي، مؤمن عليه،...أو بريد سريع.

ب-خدمات مالية:

- ❖ عملية إدخال الأموال بالاعتماد على الحسابات البريدية الجارية التي تقوم المؤسسة بإنشائها لصالح الزبائن.
- ❖ صب دفع الأجر وكذا مختلف المنح المالية.
- ❖ أداء جميع أنواع الحوالات عن طريق استلام وتحويل الحوالات أو دفع الحوالات الواردة لأصحابها.
- ❖ خدمة السحب والادخار لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.
- ❖ دفع جميع المنح الاجتماعية تجاه مختلف شرائح المجتمع البطالين، المكفوفين..
- ❖ دفع المنح الواردة من الخارج
- ❖ تقديم كشف الرصيد في أي لحظة.
- ❖ تقديم كشف الحساب لأي فترة مطلوبة.

ج)خدمات تجارية:

- ❖ بيع مختلف أصناف وأنواع الطوابع البريدية، الجبائية وطوابع الغرامة.
- ❖ تحصيل رسوم الغرامة المتعلقة بحركة المرور.
- ❖ منح الرقم السري المستعمل في كشف الرصيد باستعمال الهاتف النقال موبيليس أو الانترنت.
- ❖ القيام بجميع أنواع عمليات الإشهار بالنسبة للمؤسسات على مستوى كامل التراب الوطني بالنظر لخصوصية انتشار مؤسسة بريد الجزائر.

د-خدمات متنوعة: كما تقوم المؤسسة بعدد الخدمات المجانية أو رمزية السعر تجاه

عملائها

- ❖ إصدار الطوابع البريدية.
- ❖ إنشاء حسابات بريدية جارية.

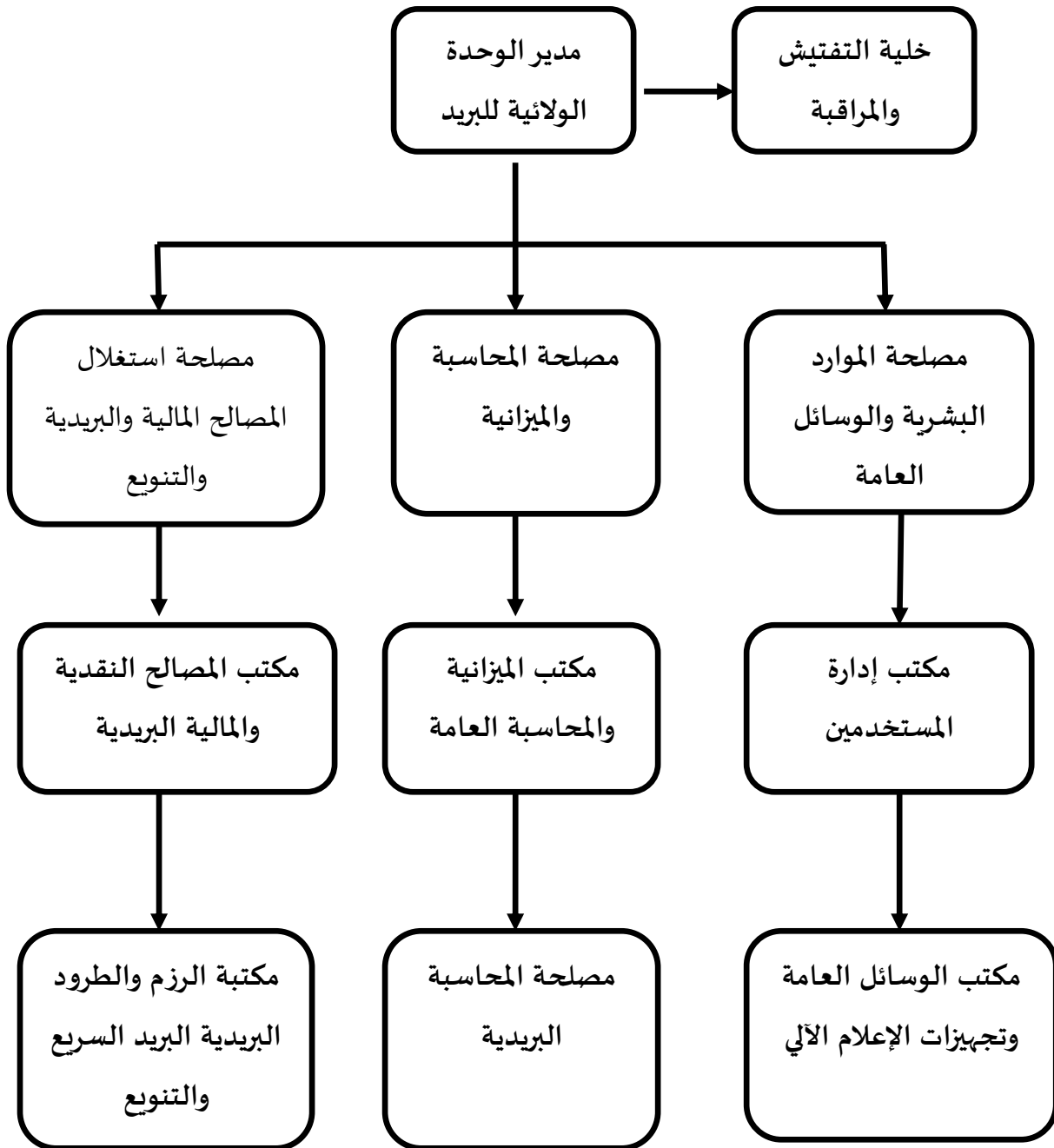
❖ إصدار دفاتر الصكوك.

❖ المساهمة في التظاهرات الإنسانية، الاجتماعية.. لصالح المنظمات والهيئات

الخيرية.

المبحث الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

الشكل (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة المديرية الولائية لبريد الجزائر "مستغانم"



## المبحث الخامس عرض البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية و تحليلها

## 1-تحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
58.33%	35	ذكر
41.67%	25	انثى
100%	60	المجموع

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه ان اغلبية المبحوثين من فئة الذكور و ذلك بنسبة 58.33% من افراد عينة الدراسة بينما قدرت نسبة الاناث ب41.66% و هذا قد يكون راجع لطبيعة العمل التي تحتاج الى الذكور اكثر من الاناث .

الجدول رقم 02 يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
من 20 الى 35 سنة	30	%50
من 36 الى 45 سنة	16	%26.67
من 46 الى 55 سنة	08	%13.33
من 56 سنة فما فوق	06	%10
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول :

اما فيما يخص المعطيات الخاصة بالسن فهي تعد من اهم محددات خصائص المجتمع المدروس و ذلك راجع الى ان كل فئة عمرية لها خصائص و اهتمامات و انطلاقا من الجدول المبين اعلاه نلاحظ ان نصف المبحوثين اي %50 منهم تتراوح اعمارهم بين 20 و 35 سنة بينما %26.67 من المبحوثين تتراوح اعمارهم بين 36 الى 45 سنة و كانت نسبة %13.33 من المبحوثين الذين تتراوح اعمارهم بين 46 الى 56 سنة في حين كانت اقل نسبة هي %10 للمبحوثين الذين تتراوح اعمارهم من 56 سنة فما فوق و عليه يمكن القول ان نصف المبحوثين هم شباب دليل على ان المؤسسة الجزائرية تعتمد على فئة الشباب لكي تستفيد من ابداعاتهم و طاقاتهم.

الجدول رقم 03 يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	/	/
ثانوي	16	%26.67
جامعي	37	%61.67
دراسات عليا	07	%11.66
اخرى تذكر	/	/
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول:

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الافكار المستحدثة كما ان له تأثير مباشر على المبتكرات و يتوزع افراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي الى ثلاث فئات رئيسة حيث كانت اغلبية المبحوثين جامعيين و كانت نسبة من المبحوثين ذوي مستوى ثانوي بينما قدرت نسبة اقل من ذوي الدراسات العليا و هذا قد يكون راجع الى طبيعة العمل في مؤسسة بريد الجزائر التي تحتاج الى اطرار لتسيير شؤونها بينما كانت الفئة الاخيرة تضم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل و اعطاء ديناميكية .

الجدول رقم 04 يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الاقدمية :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	13	21.67
من 5 الى 10 سنة	28	46.67
من 10 الى 15 سنة	9	15
من 15 الى 20 سنة	4	6.66
من 21 سنة فما فوق	6	10
المجموع	60	100

التعليق على الجدول:

الاقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة اداء العمل و الجدول اعلاه يبين توزيع المبحوثين تبعا للأقدمية في العمل حيث اعلى نسبة فيه للموظفين ذوي الاقدمية تتراوح من 5 الى 10 سنوات بنسبة 46.67% و في المرتبة الثانية الموظفين ذوي اقدمية اقل من 5 سنوات بنسبة اقل من الاولى 21.67% و في المرتبة الثالثة الموظفين ذوي اقدمية من 10 الى 15 سنة بنسبة 10% و في المرتبة الاخيرة ذوي اقدمية من 15 الى 20 سنة بنسبة 6.66% . الملاحظ ان من 5 سنوات الى 10 سنوات هم الاكثر نسبة و هذا قد يكون راجع الى مؤسسة بريد الجزائر تسعى الى تحديد مواردها البشرية للاستفادة من الطاقة الشبابية المتخرجة .

الجدول 05 يبين توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي يشغلونه في المؤسسة :

الوظيفة	التكرار	النسبة
رئيس مكتب	11	18.33%
عون اداري	30	50%
رئيس مصلحة	14	23.33%
متصرف	5	8.34%
المجموع	60	100%

التعليق على الجدول:

من خلال قراءة الارقام المسجلة في الجدول يتوضح ان هناك تباين في الوظائف التي يشغلها الموظفون بمؤسسة بريد الجزائر نلاحظ ان نصف المبحوثين اي ما يعادل 50% هم اعوان ادارية بينما تأتي في المرحلة الثانية رؤساء المصالح بنسبة 23.33% و في المرتبة الثالثة نسبة 13.33% لرؤساء المكاتب بينما كانت اقل نسبة 8.34% متصرفين و هذا قد يرجع الى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من العوان الاداريين لإنجاز المهام الادارية المختلفة للمؤسسة وادنى نسبة كانت للمتصرفين.



الجدول رقم 06 يبين مدى استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	50	%83.33
احيانا	10	%16.67
نادر	/	/
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية المبحوثين بنسبة %83.33 يرون ان مؤسسة بريد الجزائر تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية بينما يرى نسبة %16.67 انها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة احيانا . و قد يرجع الاستخدام الدائم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات العمومية لسهولة الاستخدام و تلبية رغبات المواطنين في اسرع وقت ممكن و دون اي جهد اما نسبة المبحوثين الذين يقرون باستخدام التكنولوجيا احيانا ممكن يرجع ذلك الى انهم غير راضون عنها بمعنى يواجهون صعوبات في الانسجام معها .

الجدول رقم 07 يبين تاريخ بداية تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر مستغانم:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
اقل من سنة	/	/
من سنة الى 3 سنوات	/	/
اكثر من 3 سنوات	60	%100
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول:

نلاحظ ان الاغلبية في هذا الجدول المبحوثين ياكدون ان تاريخ بداية تطبيق التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة هو اكثر من 3 سنوا تو هذا قد يكون راجع الى احتياجات المواطن الجديدة في جميع المجالات الشيء الذي استوجب ضرورة اعادة النظر في هذه النقطة و ربط الادارة بالتكنولوجيا الحديثة و يمكن ان يكون راجع الى طبيعة المؤسسة و الخدمات التي تقدمها و التي تفرض عليها استخدام التكنولوجيا الحديثة .

الجدول رقم 08 يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفون في العمل :

الوسائل	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال المباشر	46	%21.10
لوحة الاعلانات	/	/
التقارير	25	%11.46
الاجتماعات	10	%7.79
الهاتف	10	%7.33
جهاز الحاسوب	50	%22.93
شبكة الانترنت	44	%20.18
شبكة الانترنت	17	%4.58
شبكة الاكسترانت	/	/
الفاكس	16	%4.58
المجموع	218	%100

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول ان هناك تباينا في استخدام وائل الاتصال حيث يحتل جهاز الحاسوب اعلى نسبة و المقدرة ب %22.93 بينما احتلت اتصالات المباشرة المرتبة الثانية بنسبة %21.10 اما في المرتبة الثالثة كانت شبكة الانترنت بنسبة %20.18 ثم التقارير بنسبة %11.46 ثم تليها نسب متقاربة الاجتماعات و الهاتف %7.33 لتكون في الخير نسبة متقاربة الانترنت والفاكس بنسبة %4.58 و يمكن تفسير هذا الاختلال لجهاز الحاسوب انه راجع الى ان معظم الاعمال تتطلب استخدام الحاسوب.

الجدول رقم 09 يبين مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	40	66.67%
احيانا	20	33.33%
نادرا	/	/
المجموع	60	100%

التعليق على الجدول :

من خلال ملاحظتنا لنتائج الواردة في الجدول نلاحظ ان اغلبية المبحوثون بنسبة 66.67 % اقروا بالاستخدام الدائم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل بينما نسبة 33.33% اقروا باستخدام احيانا قد يرجع ذلك للاستخدام الدائم الذي احتل اعلى نسبة الى انه مؤشر ايجابي لتبني المؤسسة للتكنولوجيا و اعتمادهم لها في عملهم في حين نجد ان هناك من يستخدمها احيانا وهذا يمكن راجع الى وجود صعوبات و تعقيدات لدى هذه الفئة من الموظفين في التعامل معها.

الجدول رقم 10 يبين تسهيل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	75
لا	/	/
نوعا ما	15	25
المجموع	60	100

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثين اجابوا بان هناك سهولة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و ذلك بنسبة 75% بينما اجاب 25% منهم بنوع ما و قد ترجع تلك السهولة الى مميزات العديدة للتكنولوجيا الحديثة التي تمكن الموظف في المؤسسة من اتمام مهامه بسرعة و سهولة حيث اصبحت التكنولوجيا هي المقود الرئيسي في تحسين الاداء الوظيفي للموظف بينما المبحوثون الذين يرون ان هناك نوعا ما من السهولة بنسبة قليلة اي 15% قد يرجع ذلك الى صعوبة استخدامهم لها

الجدول رقم 11 يبين درجة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	37	%61.67
متوسطة	23	%38.33
ضعيفة	/	/
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول:

نلاحظ من الجدول اعلاه ان اغلب المبحوثون اجابوا ان لديهم درجة جيدة للتحكم في التكنولوجيا و ذلك بنسبة %61.67 بينما كانت نسبة 38.33 % من المبحوثون يتحكمون بالتكنولوجيا بدرجة متوسط و هذا التحكم الجيد قد يرجع الى استخدامهم الواسع

الجدول رقم 12 يبين الدوافع التقنية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
الحصول على معلومات دقيقة	35	36.08
التقليل من حدوث الازمات	18	18.56
القضاء على النقص الذي عانت منه الادارة التقليدية	40	45.36
المجموع	97	100

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى نسبة قدرت بـ 45.36% حيث اكدت هذه النسبة ان الدوافع التقنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة هي القضاء على النقص الذي عانت منه الادارة التقليدية بينما تاتي في المرتبة الثانية نسبة 38.08% وبدون دوافع التقنية هي الحصول على معلومات دقيقة بينما كانت نسبة 18.56% من المبحوثون يرون ان الدوافع التقنية هي التقليل من حدوث الازمات و قد يرجع ذلك الى رغبة المبحوثون في مواكبة التطور الحاصل في الدول المتقدمة في مجال التكنولوجيا بينما ادنى نسبة ترى ان الدوافع التقنية هي التقليل من حدوث الازمات و هذا قد يكون راجع للتنظيم و الدقة.

الجدول رقم 13 يبين الدوافع الاجتماعية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
التقليل من الازدحام و القضاء على الطوابير الطويلة	24	%27.27
كسب ثقة الجمهور من خلال تحسين صورة المؤسسة	20	%22.73
تقديم احسن الخدمات الى الجمهور	44	%50
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول:

يتبين من خلال الجدول ان نصف المبحوثين يرون ان الدوافع الاجتماعية لاستخدام التكنولوجيا هي تقديم احسن الخدمات الى الجمهور و ذلك بنسبة %50 بينما يرى %27.27 من المبحوثين ان الدوافع الاجتماعية لاستخدام التكنولوجيا هي التقليل من الازدحام و القضاء على الطوابير الطويلة و في المرحلة الاخيرة كسب ثقة الجمهور من خلال تحسين صورة المؤسسة بنسبة %22.73 وقد تعود النسبة الكبيرة لتقديم احسن الخدمات الى الجمهور كون المؤسسة تضع من بين اهتماماتها و اولوياتها الجمهور.



الجدول رقم 14 يبين الدوافع المهنية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
سهولة القيام بالعمل	52	44.06%
توفير الوقت و الجهد	38	32.22%
التقليل من الوثائق و الاوراق	28	23.72%
المجموع	118	100%

التعليق على الجدول:

نلاحظ اعلاه ان نسبة 44.06% من المبحوثين اكدوا ان هناك سهولة في القيام بالعمل و هذا راجع الى تأقلمهم الذي اكد ان اغلبية المبحوثين يجدون سهولة في استخدام التكنولوجيا راجع الى اندماجهم مع بينما اقرت نسبة 23.72% من المبحوثين ان الدوافع المهنية لاستخدامهم التكنولوجيا هي التقليل من الوثائق و الاوراق و اقتصار الجهد.

الجدول رقم 15 يوضح ما اذا ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمات:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	58	96.67
لا	02	3.33
المجموع	60	100

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية المبحوثين بنسبة 96.67% يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في زيادة كفاءة تقديم الخدمة بينما 3.33% من المبحوثين يرون ان تكنولوجيا لم تساهم اطلاقا في زيادة الكفاءة و هذا قد يكون راجع الى زيادة فاعلية و كفاءة اداء العاملين و انسجام الموظفين معها نظرا لوجود سهولة في استخدامها بينما الذين يرون العكس هي نسبة قليلة جدا و ذلك راجع الى سوء استخدام التكنولوجيا و جهلهم لميزاتها .

الجدول رقم 16 يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع كفاءة الخدمة العمومية :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
كبيرة	30	%50
متوسطة	30	%50
منخفضة	/	/
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول:

يبين من خلال الجدول اعلاه ان النسب متعادلة حيث ان نصف المبحوثين يرون ان التكنولوجيا الاتصال ساهمت في رفع كفاءة الخدمة بدرجة كبيرة بينما النصف لآخر و المقدر ب 50% من المبحوثين يرون انها ساهمت في رفع كفاءة الخدمة بدرجة متوسطة و بغض النظر ان كانت النسبة كبيرة او متوسطة فهي ساهمت في الرفع من مستوى اداء العاملين فتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في رفع كفاءة الخدمة العمومية

الجدول رقم 17 يبين الخدمات التي يتطلب تقديمها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
الخدمات المالية	58	42.64%
خدمات الحوالات	40	29.42%
الحصول على بطاقة البريد الالكتروني	38	27.94%
المجموع	136	100%

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثين يرون ان الخدمات المالية هي التي يتطلب تقديمها استخدام تكنولوجيا و ذلك بنسبة 42.64% ثم تأتي خدمات الحوالات بنسبة 29.42% لتكون في المرتبة الثالثة الحصول على بطاقة البريد الالكتروني و ذلك بنسبة 27.94% فأعلى نسبة كانت للخدمات المالية كخدمة الحساب بريد الجاري حيث تعتبر اكثر خدمات اقبالا لدى الزبون لان كل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه من سحب الاموال بينما كانت ادنى نسبة تشير الى خدمات الحصول على بطاقة البريد الالكتروني و هي نسبة اقل مقارنة بالخدمات .

الجدول رقم 18 يبين مستوى تقديم الخدمة العمومية بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
جيد	37	61.67%
متوسطة	23	38.33%
ضعيفة	/	/
المجموع	60	100%

التعليق على الجدول :

ما نلاحظه من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثين بنسبة 61.67% تدل على ان المستوى تقديم الخدمة العمومية بواسطة تكنولوجيا هو مستوى جيد بينما يرى 38.33% من المبحوثين انه مستوى متوسط و عليه قد يرجع ذلك الى ان التكنولوجيا الحديثة حسنت من تقديم الخدمات للزبائن بشكل جيد و هذا ما ساهم بدوره في ظهور محيط عمل جديد اما بالنسبة للمبحوثين الذين يرون ان المستوى المتوسط يرجع الى عدم ارضائهم بالخدمات المقدمة بالتكنولوجيا الحديثة .

الجدول رقم 19 يبين رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على احداث التجديد ام لا:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	%98.33
لا	1	%1.67
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلب المبحوثين بنسبة %98.33 ياكدون ان تكنولوجيا احداثت تجديدا في شكل تقديم الخدمات بينما كانت نسبة %1.67 من المبحوثين يرى عكس ذلك و قد يمكن ارجاع تلك النسبة الكبيرة في تجديد الى متغيرات كبيرة .

الجدول رقم 20 يبين التغيرات التي احدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الايجاب:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
تنظيم العمل	46	50.55%
تخفيف الضغط	37	40.66%
اعادة تنظيم كل مصلحة على حدى	8	8.79%
المجموع	91	100%

التعليق على الجدول:

نلاحظ من الجدول اعلاه ان 50.55% من المبحوثين يرون ان التكنولوجيا احدثت تغييرا في شكل الخدمة من خلال تنظيم العمل ثم تاتي في المرتبة الثانية انها خففت من الضغوطات و ذلك بنسبة 40.66% و كانت نسبة 8.79% من المبحوثين اقرروا انها عملت على اعادة تنظيم كل مصلحة على حدى و قد يكون ارجاع ذلك التنظيم في العمل لما تمتاز به هذه التكنولوجيات من سرعة و دقة و مرونة .

الجدول رقم 21 يبين آراء المبحوثين حول ما اذا كانت لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
كثيرة	4	6.67%
قليلة	50	83.33%
منعدمة	6	10%
المجموع	60	100%

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثون 83.33% يرون ان لتكنولوجيا الاتصال سلبيات قليلة بينما 10% انها منعدمة في حين ترى نسبة 6.66% ان لتكنولوجيا الاتصال سلبيات كثيرة و ذلك قد يعود الى ما تحمله من مميزات و تحسينات و تغيرات التي احدثتها في الادارة .



الجدول رقم 22 يبين سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة وجودها :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
نقص الخبرة في التعامل مع التكنولوجيا	03	%21.43
امراض نفسية و جسدية و ضغط	04	%28.57
التعرض للقرصنة و التلف	02	%14.29
ضعف قوة الانترنت	05	%35.71
المجموع	14	%100

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلب المبحوثين يرون ان من اكثر سلبيات التكنولوجيا الحديثة هي ضعف قوة الانترنت بنسبة %35.71 و تليها الامراض النفسية و الجسدية و الضغط بنسبة قدرها %28.57 و في المرتبة الثالثة نقص الخبرة في التعامل مع التكنولوجيا بنسبة %21.43.

الجدول رقم 23 يبين رغبة الموظفين في ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ام لا :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	58	%96.67
لا	02	%3.33
المجموع	60	%100

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثين يريدون ادخال التكنولوجيا في المؤسسة بنسبة %96.67 اما نسبة %3.33 لا يريدون و سبب رغبتهم يمكن ان يعود الى مواكبة التطور الحاصل في العالم.

الجدول رقم 24 يبين خصائص هذه التكنولوجيات في حالة الايجاب :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
انشاء تجهيزات تكنولوجية حديثة مزودة بأحدث التطبيقات	38	47.5%
تزويد المؤسسة بنظام الكتروني متطور يسهل العمل على الموظف	12	15%
فتح حسابات الكترونية تربط المؤسسة بالمواطن	30	37.5%
المجموع	80	100%

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثين بنسبة 47.5% يريدون تزويد المؤسسة بتجهيزات الكترونية مزودة بأحدث التطبيقات اما في المرتبة الثانية كانت نسبة المبحوثين 37.5% الذين يريدون فتح حسابات الكترونية تربط المواطن بالمؤسسة المرتبة الاخيرة 15% من المبحوثين في تزويد المؤسسة بنظام الكتروني في تطور يسهل العمل على الموظف.

الجدول رقم 25 يبين ما اذا كانت المؤسسة تضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	52	86.67%
لا	08	13.33%
المجموع	60	100%

التعليق على الجدول:

يبين الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثين بنسبة 86.67% اكدوا تلقيهم لدورات تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة اكثر بينما كانت نسبة الذين اقروا بعدم تلقيهم دورات تدريبية 13.33% و هذا يمكن ارجاع تلك النسبة الكبيرة الى اهتمام المؤسسة بهذه النقطة بالذات كونه عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور و الاستجابة لمتطلبات التغيير.

الجدول رقم 26 يبين طرق التدريب التي تضمنها المؤسسة في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
الاجتماعات	32	34.04%
التريصات	48	51.06%
الملتقيات	14	14.89%
المجموع	94	100%

التعليق على الجدول:

يوضح الجدول اعلاه طرق التدريب التي تضمنها مؤسسة البريد في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة حيث اكد نصف المبحوثين و ذلك بنسبة 51.06% ان الترسبات هي المعتمدة اكثر بينما تاتي في المرتبة الثانية بنسبة 43.04% الاجتماعات لتليها في المرتبة الاخيرة الملتقيات بنسبة 14.90% .

الجدول رقم 27 يبين معيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الاقترحات	التكرار	النسبة المئوية
معيقات مالية	23	31.25%
معيقات تقنية	16	14.29%
معيقات ادارية	35	20.54%
معيقات بشرية	38	33.92%
المجموع	112	100%

التعليق على الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية ا لمبحوثين بنسبة 33.92% يرون معيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي معيقات بشرية بينما تأتي في المرتبة الثانية المعيقات المالية و ذلك بنسبة 31.25% و كانت في المرتبة الثالثة المعيقات الادارية بنسبة 20.54% لتكون في الرتبة الاخيرة المعيقات التقنية بنسبة 14.29% و عليه يمكننا ارجاع ذلك النسب الكبيرة للمعيقات البشرية الى انعدام الخبرات في مجال التكنولوجيات .

الجدول رقم 28 يبين تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية :

الاختبارات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	15	%25
متوسطة	38	%63.33
ضعيفة	7	%11.67
المجموع	60	%100

**المبحث السادس: نتائج و توصيات الدراسة:**

تهدف اي دراسة التوصل الى نتائج ذات قيمة علمية و ذلك قصد الاجابة عن التساؤل و التحقق من اهداف الدراسة التي وضعها الباحث في بداية بحثه فيما يخص الدراسة الحالية و التي هي بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر مستغانم فقد توصلنا للإجابة عن تساؤلات الاشكالية المطروحة سابقا .

إن خلاصة أي بحث أو أي دراسة تنتهي بمجموعة من التوصيات التي تم استنتاجها من خلال الدراسة، حيث تتضمن التوصيات مجموعة من المقترحات والعنصر الواجب الانتباه إليها:

✓ إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر، وخصوصا الشبكات واستخداماتها وضرورة ربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة داخليا وخارجيا.

✓ إعطاء الفرصة في تكوين الإطارات خاصة الشابة لأنها قابلة للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة والمتجددة.

✓ ضرورة البحث في حاجات ورغبات الموظفين والعمل على تلبيتها، لأنها تساهم في رفع مستوى فهمهم وتبنيهم لمختلف التكنولوجيات.

✓ تخصيص ميزانية لتطوير برمجيات وتطبيقات الحاسب الآلي داخل المؤسسة.

✓ توفير أنظمة متطورة لحماية المعلومات.

✓ معالجة المشاكل التقنية التي تعرقل إمكانية حصول المواطن على الخدمة العمومية.

✓ على المؤسسة خاصة (مؤسسة بريد الجزائر مستغانم ) والدولة عامة الاهتمام بهذا المجال أكثر وتدارك النقص الذي تعاني منه، لأن التكنولوجيات الحديثة



أصبحت لها دورا هاما في تعزيز التنمية البشرية، الاقتصادية، الاجتماعية،  
الثقافية.

خاتمة

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة التي تحمل عنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، فإننا نستنتج أن التكنولوجيا الحديثة ليست بديلا عن الإدارة التقليدية فحسب وإنما هي أسلوب جديد في العمل الإداري والتنظيمي، فهي تقوم بتسهيل العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة العمومية وبين المواطنين وهذه المؤسسات، ولقد أصبحت ضرورة على كل المؤسسات من أجل مواكبة ركب الدول المتطورة، فالتكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر أداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات خاصة في جانب الخدمة العمومية، فهي أحدثت تغييرا سريعا في نمط الحياة للموظفين والمواطنين في آن واحد، والتقليل من الصور السلبية لمفهوم الخدمة العمومية الناجمة عن تعقيدات في الهيكل الإداري، والمعاملات الورقية، وما ينجم عن ذلك من هدر للوقت وارتفاع في التكاليف وتراجع في الأداء.

وعليه فاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر أدت إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل وتقليل من الوقت والجهد، وظهور مؤسسات تتصف بالكفاءة والفعالية في مجال الخدمة العمومية، وقد نجحت إلى حد كبير في إنجاز أعمالها وتقديم أحسن الخدمات.

كل هذا لا ينفي وجود سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية، إلا أننا نحتاج إلى تطوير أكبر لهذه التكنولوجيات وتعميمها على كافة المؤسسات ووعي الموظف أكثر من أجل حسن استغلالها والتطبيق السليم لها. لأنها مطلبا هاما وضروريا في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات والتطوير الحقيقي للمؤسسات العمومية الرامية إلى القضاء على الإدارة التقليدية.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع :

الكتب باللغة العربية :

- 1- محمد امين المعاينة. العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الاداريين في الجامعات الاردنية. ط1. دار الاحصار العلمي للنشر و التوزيع. عمان 2016. ص87.
- 2- حدة فضاضة . اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اداء المؤسسات الاقتصادية . مذكرة الماستر تخصص ادارة اعمال الاستراتيجية البويرة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية. 2012-2013. ص17
- 3- عبد الرحمان المداني القري. ادارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال. ط1 جليس الزمان. الاردن. 2014. ص11
- 4- سليمان صالح ابو كشك. نظم المعلومات الادارية. ط1 الاكاديميون للنشر و الطباعة. 2015 الاردن. ص112
- 5- لحرر عباس ابن تاج . تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات . ط1 دار الجزائرية للنشر و التوزيع. 2015. الجزائر. ص8
- 6- وصفي الكساسية . تحسين فعالية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات. ط1 دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع . 2011 الاردن ص33
- 7- سميرة كرامة. دور تكنولوجيا المعلومات و الاصال في تحسين جودة الخدمة لعمومية - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقرت مذكرة ماستر تخصص تسويق خدمي جامعة قاصدي مباح كلية العلوم الاقتصادية و التجارية. 2010 2011. ص10-11

- 8- عمر عبد الرحيم .نصر الله .مبادئ الاتصال التربوي و لانسان . طبعة 1 دار وائل عمان.2001 ص30
- 9- عصام سليمان الموسى.المدخل الى الاتصال الجماهيري طبعة 6.اثناء للنشر و التوزيع.عمان 2009 ص23.
- 10- لحرر عباس ابن تاج ، المرجع السابق ص 106-105 .
- 11- جمانة زياد ازغبي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية ، ط1 ، الدار الجزائرية لنشر و التوزيع ، 2015 ، الجزائر : ص 43
- 12- ضالع خالد ، أليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم ، مذكرة الماستر ، تخصص إدارة تسيير جامعات المحلية ، جامعة مسيلة ، كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، 2018/2017 ، ص10
- 13- داود عبد الرزاق الباز : الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، ط1 ، دار بلال للنشر ، الإسكندرية 2008 ، ص 126 .
- 14- لفرع مصطفى : الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين الجودة العمومية ، قطاع وزارة الداخلية ، تاريخ الإطلاع 1 جوان 2021 الساعة 10:00 ص 1 ، 4 .
- 15- فتيحة بوجرود ، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في سوق الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير ، تخصص إدارة اعمال جامعة سطيف 2005-2006 ص 60 .
- 16- بشير العلاق ، حميد الطائي ، مبادئ التسويق الحديث ، دار البازوري العلمية عمان 2009 ، ص 260-262 .

- 17 - هاني حامد الضمور ، التسويق الخدمات الطبعة الرابعة ، دار وائل ، عمان 2008 ، ص 541-543 .
- 18- إلهام فخري أحمد حسن ، التسويق بالعلاقات ، الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي الفرص و التحديات ، الدوحة 6-8 أكتوبر 2003 ، ص 365 .
- 19- جم سترن ، خدمة الزبائن على افنترنت ، ترجمة باسل الحاج قدور ، و علي أبو عمشة ، الطبعة الأولى ، مكتبة العبيان ، 2003 ص 456 .
- 20- حورية بولعويدات : استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص علاقات عامة ، 2007-2008 ، ص 79

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي، وإبراز أهمية الاعتماد عليها كونها من أهم أسباب تطوير وتسهيل العمل في أي مؤسسة من جهة، ومن أسباب تغير طبيعة وشكل عمل الإدارة من جهة أخرى، فقد تراجعت معها أشكال الإدارة التقليدية وظهور إدارة رقمية تعتمد على تقنيات متطورة، مما يساعد على إعادة صياغة العمومية وهذا ما جعلنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر أم البواقي؟

ومنه جاءت تساؤلات الدراسة الآتي:

- ما هي دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
ما هي الخدمات التي يتطلب تقديمها استخدام تكنولوجيا لاتصال الحديثة؟  
ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

هذه الدراسة تنتمي إلى الدراسات الوصفية لوصف العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والخدمة العمومية، وقد اعتمدنا على المنهج المسحي باعتباره المنهج الملائم لهذه الدراسة. وذلك باستخدام المسح بالعينة، وقد كان مجتمع البحث كل الموظفين الذين ينتمون إلى المراكز البريدية بمدينة أم البواقي والذي قدر عددهم ب: 109 موظف، حيث قمنا باختيار عينة من المجتمع الأصلي والتي شملت 60 مفردة، وزعت عليهم استمارة استبيان، التي قسمت إلى أربعة محاور رئيسية، وعليه فقد قسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة أطر رئيسية:



-الإطار المنهجي: تناولنا فيه (الإشكالية، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهميته، أهدافه، الدراسات السابقة، مصطلحات ومفاهيم الدراسة، مجالات الدراسة، الخلفية النظرية للدراسة، مجتمع البحث وعينته، أدوات جمع البيانات).

-الإطار النظري: تناولنا فيه

الفصل الأول: تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، من مفهومها وتطورها التاريخي، خصائصها، وظائفها، أشكالها، مزاياها وعيوبها.

الفصل الثاني: كان تحت عنوان الخدمة العمومية، يحتوي على مفهومها، خصائصها، أنواعها، مبادئها، أهدافها ودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الخدمة العمومية.

-الإطار الميداني: استخدمنا أداة أساسية تمثلت في استمارة الاستبيان، اقتصرت على ثلاث محاور، إضافة إلى محور صفات العينة، وبعد النزول إلى الميدان وجمعها، تم تفريغها وتحليلها، توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

✓ أن مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي، تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتقديم الخدمة العمومية دائما، وكان ذلك لأكثر من 3 سنوات.

✓ الدافع الأساسي من تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة هو القضاء على النقص الذي عانت منه الإدارة التقليدية.

✓ أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في المؤسسة، وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط.

✓ الخدمات التي يتطلب إنجازها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي الخدمات المالية والحصول على بطاقة البريد الإلكتروني.

✓ ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة.

✓ يرى موظفون المؤسسة أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات قليلة، وأن أكبر المعوقات لها هي مالية وبشرية.