

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ل.م.د

تخصص اتصال تنظيمي

**استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في
المؤسسات الخدمية: دراسة ميدانية على عينة من
موظفي بلدية عين الحجر - سعيدة -**

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالب:

مكناس فطيمة

بوعزة عبد القادر

الموسم الجامعي: 2024/2025

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ل.م.د

تخصص اتصال تنظيمي

**استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في
المؤسسات الخدمية: دراسة ميدانية على عينة من
موظفي بلدية عين الحجر - سعيدة -**

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالب:

مكناس فطيمة

بوعزة عبد القادر

الموسم الجامعي: 2024/2025

شکر و تقدیر

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام

على خاتم الانبياء والمرسلين،

أما بعد أتقدم من شكر الأستاذة "محناس فطيمدة"

على كل ما قدمته لي من نصائح في انجاز عملي هذا.

كما لا أنسى شكر حافقة أستاذة شعبة علوم الاعلام والاتصال

وأشكر زملائي الطالبة على المساعدة التي قدموها لي

وفاصة زميلي وأخي الطالب "بركان كمال"

على المجهودات التي بذلها معي طيلة إجرائي

لهذه المذكرة، فجزاه الله ألف شكر.

كماأشكر من ساهم في انجاز

عملي هذا من قدربي أو من بعيد

الإهداء

الحمد لله نعمه ونستعينه ونستغفره وبفضل منه وتوسيط
نهمي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى أعز أناس

كانوا ولا زالوا هم السنبلة الوريد لـ^{في} هذه الدنيا

والدي الكريمين أطال الله في عمرهما ورعايتهما طلاقة الحسنة

ونعمة والدي الكريمه الذي لم يبخل على يوما بالدحاء وسبر في قلبه

موائمه

أما جنتي في الأرض (أمي) فلا تخفيني كل الكلمات وجعل لوسفها

ورد شيء بسيط لما فعلته من أجله في هذه الحياة.

كما أهدي هذا العمل إلى كل أفراد عائلة دوارة من أصغر فرد

إلى كبريه

حاصة بخوتي الذين ساندوني في عملي هذا

والله أعز الأصدقاء والرفقاء الذين كانوا معنا طيلة سنوات الدراسة

راجين من الله تعالى أن يوفقنا وبيننا بعلمه



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية والمساهمة التيقدمتها هذه التكنولوجيا الحديثة في تحسين عمل الموظفين بالبلدية وتحديد العوائق التي تواجه هؤلاء الموظفين عند القيام بأعمالهم من خلال طرح إشكال حول كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عمل موظفي البلدية؟

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي كونه من أنساب المناهج وملائمة لدراستنا وقمنا باختيار العينة القصدية المكونة من 100 مبحوث من مختلف الرتب المهنية أما بخصوص الأدوات البحثية فقد اعتمدنا على أداة الملاحظة البسيطة وأداة الاستبيان فصممت استماراة استبيانية مكونة من أربعة محاور وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج جاءت كالتالي :

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عمل موظفي البلدية ،الاعتماد على هذه التكنولوجيات الحديثة في إنجاز المهام الإدارية ،ضعف شبكة الانترنت من أهم العوائق التي تواجه موظفي البلدية في عملية إنجاز مهامهم.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المؤسسات الخدمية. بلدية عين الحجر.

Study Summary:

This study aims to identify the uses of modern communication technology in service institutions and the contribution made by this technology in improving the work of municipal employees and identifying the obstacles these employees face when performing their duties.

We relied on the descriptive approach as it is one of the most appropriate and suitable approaches for our study. We tested a sample consisting of 100 employees from various professional ranks. Regarding data collection tools, we relied on direct observation and a specially designed questionnaire composed of four (04) axes. The results were as follows:

Modern communication technology contributed to improving the work of municipal employees. Relying on this modern technology in carrying out administrative tasks. Weak internet connection is one of the main obstacles faced by municipal employees in performing their professional duties.

Key words:

Modern communication technology, service institutions, Ain El Hajar municipality

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان

.....	الشكر
.....	الإهداء
.....	ملخص الدراسة
.....	فهرس الجداول
.....	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة

17	إشكالية الدراسة
18	التساؤلات الفرعية
18	فرضيات الدراسة
18	أسباب اختيار الموضوع
19	أهداف الدراسة
19	أهمية الدراسة
19	مفاهيم الدراسة
23	الدراسات السابقة
25	التعليق على الدراسات السابقة
29	منهج البحث
30	مجتمع البحث والعينة
30	أدوات الدراسة
31	مجالات الدراسة
32	المقاربة النظرية للدراسة

الإطار النظري

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

36	تمهيد
37	المبحث الأول : مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة
37	1-نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..
38	2-خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..
39	3-أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..
40	المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة ..
40	1-أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات ..
41	2-تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال ،الجمهور ..
43	3-الشبكات وأنواعها "الانترنت ،الاكسبرانت ،الانترانت "
46	خلاصة الفصل ..

الفصل الثاني : الإطار العام للمؤسسات الخدمية

48	تمهيد ..
49	المبحث الأول : مدخل إلى المؤسسات الخدمية ..
49	1-مفهوم المؤسسة الخدمية ..
49	2-مراحل تطور المؤسسات الخدمية ..
51	3-خصائص المؤسسات الخدمية ..
53	4-تصنيف الخدمات في المؤسسات الخدمية ..

المبحث الثاني :آليات المؤسسات الخدمية 54
1-نظام المؤسسات الخدمية..... 54
2-فنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة..... 55
3-صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية..... 56
4-استراتيجيات بناء صورة المؤسسة الخدمية..... 57
المبحث الثالث :العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الخدمية .. 58
1-فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة..... 58
2-دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض تكاليف المؤسسة..... 58
خلاصة الفصل 59

الإطار التطبيقي:
دراسة ميدانية ببلدية عين الحجر ولاية سعيدة

التعريف بالمؤسسة 62
عرض نتائج الدراسة وتحليلها..... 68
عرض النتائج العامة للدراسة 101
مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات..... 102
الإسقاط النظري في الدراسة الميدانية..... 103
الاقتراحات 104
خاتمة 1
قائمة المصادر والمراجع 107
الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
68	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	01
69	يوضح توزيع العينة حسب السن	02
70	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
71	يوضح توزيع العينة حسب الممارسة المهنية	04
72	يوضح توزيع العينة حسب المصلحة	05
73	يبين استخدام الحاسوب	06
74	يبين مستوى مهارات الموظفين في استخدام الحاسوب	07
75	يبين ابرز الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في انجاز المهام الإدارية	08
76	يبين اعتماد الموظفين على الوسائل الاتصالية الحديثة في أداء مهامهم	09
77	يبين تسهيل التكنولوجيات الاتصالية لعملية التواصل بين الموظفين والرؤساء والجمهور الخارجي	10
78	يبين التكنولوجيات ومساعدتها في عملية تبادل المعلومات والوثائق	11
79	يبين تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في عملية التنسيق بين أقسام البلدية	12
80	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية	13
81	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الإدارية	14
82	يبين تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع	15
83	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية	16
84	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين	17
85	يبين تعزيز التكنولوجيات في ثقة المواطن اتجاه الخدمة التي تقدمها البلدية	18
86	يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين قبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	19
87	يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين بعد تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة	20
88	يبين اكتساب مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء العمل	21
89	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير القدرات التقنية	22
90	يبين اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة مردودية أداء الموظفين	23

فهرس المحتويات

91	يبين ابرز العرقيل التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	24
92	يبين تأثير العرقيل على العمل	25
93	يبين الجهة المسؤولة عن إصلاح العرقيل	26
94	يبين الدعم الذي يتلقاه الموظفين لمواجهة العرقيل	27
95	يبين تلقي الموظفين تدريباً لحل ومواجهة العرقيل	28
96	يبين تأثير العرقيل على جودة أداء العمل	29
97	يبين المقترنات التي تخفف من العرقيل	30
98	يبين استخدام الحاسوب حسب متغير الجنس	31
99	يبين تقييم المستوى بعد استخدام التكنولوجيا حسب متغير اكتساب مهارات تقنية جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	32
100	يبين المقترنات المناسبة لتفعيل العرقيل حسب متغير تأثير العرقيل على العمل	33

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
68	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	01
69	يوضح توزيع العينة حسب السن	02
70	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
71	يوضح توزيع العينة حسب الممارسة المهنية	04
72	يوضح توزيع العينة حسب المصلحة	05
73	يبين استخدام الحاسوب	06
74	يبين مستوى مهارات الموظفين في استخدام الحاسوب	07
75	يبين ابرز الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في انجاز المهام الإدارية	08
76	يبين اعتماد الموظفين على الوسائل الاتصالية الحديثة في أداء مهامهم	09
77	يبين تسهيل تكنولوجيات الاتصالية لعملية التواصل بين الموظفين والرؤساء والجمهور الخارجي	10
78	يبين التكنولوجيات ومساعدتها في عملية تبادل المعلومات والوثائق	11
79	يبين تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في عملية التنسيق بين أقسام البلدية	12

فهرس المحتويات

80	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية	13
81	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الإدارية	14
82	يبين تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع	15
83	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية	16
84	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين	17
85	يبين تعزيز التكنولوجيات في ثقة المواطن اتجاه الخدمة التي تقدمها البلدية	18
86	يبين مستوى مهارات التقنية للموظفين قبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	19
87	يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين بعد تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة	20
88	يبين اكتساب مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء العمل	21
89	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير القدرات التقنية	22
90	يبين اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة مردودية أداء الموظفين	23
91	يبين ابرز العوائق التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	24
92	يبين تأثير العوائق على العمل	25
93	يبين الجهة المسؤولة عن إصلاح العوائق	26
94	يبين سند والدعم لمواجهة العوائق	27
95	يبين تلقي الموظفين تدريباً لحل ومواجهة العوائق	28
96	يبين تأثير العوائق على جودة أداء العمل	29
97	يبين المقترنات التي تخفف من العوائق	30
98	يبين استخدام الحاسوب حسب متغير الجنس	31
99	يبين تقييم المستوى بعد استخدام تكنولوجيا حسب متغير اكتساب مهارات تقنية جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	32
100	يبين مقترنات المناسبة لتخفيف العوائق حسب متغير تأثير العوائق على العمل	33

مَقْدِمَةٌ

مقدمة :

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً مذهلاً في مجال التكنولوجيا الاتصال حيث أصبحت أدوات الاتصال الحديثة تلعب دوراً محورياً في تحسين أداء المؤسسات على اختلاف أنواعها، لاسيما المؤسسات الخدمية التي تعامل بشكل مباشر مع حاجات المواطن اليومية ولم تعد هذه التكنولوجيا تقتصر على تبادل المعلومات فقط بل تجاوزت ذلك لتصبح وسيلة فعالة في تسهيل الإجراءات وتحسين جودة الخدمات.

وتعد البلدية من بين ابرز المؤسسات التي تسعى للاستفادة من هذه التقنيات لتطوير أداءها وتلبية متطلبات المواطن بفعالية وبسرعة، وعلى هذا الأساس سنحاول في هذه الدراسة الكشف عن الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات الحديثة ببلدية عين الحجر بولاية سعيدة من خلال خطة بحث قسمت إلى :

الإطار المنهجي: والذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة، التساؤلات الفرعية والفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة وأهميتها بالإضافة إلى تحديد المصطلحات والمفاهيم، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، الدراسات السابقة، مجتمع وعينة البحث ومجالات الدراسة والمقاربة النظرية للدراسة.

الإطار النظري: قسم الإطار النظري إلى فصلين حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث قسم هذا الفصل إلى مباحثين فالباحث الأول تمحور حول مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة من نشأة وتطور وخصائص وأهمية أما الباحث الثاني فكان حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة حيث تم عرض أشكال وتأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالإضافة إلى الشبكات وأنواعها. ثم بعد ذلك تطرقنا في الفصل الثاني إلى المؤسسة الخدمية بتقسيمه إلى ثلاثة بحث فكان البحث الأول حول مفهوم المؤسسة الخدمية ومراحل تطورها والخصائص التي تتمتع بها وتصنيفها، أما البحث الثاني فتم عرض نظام المؤسسة الخدمية وفنون وأساليب



مقدمة

تقديم الخدمة في المؤسسة واستراتيجيات بناء صورة المؤسسة الخدمية، وفي المبحث الثالث تم عرض العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الخدمية من خلال فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ودور هذه التكنولوجيا في تخفيض تكاليف المؤسسة.

أما الإطار التطبيقي فخصصناه للدراسة الميدانية بحيث تضمن تعريفاً للمؤسسة (البلدية) ومن ثم عرض النتائج في جداول ودوائر نسبية وعرض نتائج عامة للدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات والإسقاط النظري في الدراسة الميدانية وصولاً إلى الاقتراحات والخاتمة كمرحلةأخيرة من الدراسة
إدراج قائمة المصادر والمراجع والملاحق .



٩

الخط الـ ٩

٦

الإطار المنهجي للدراسة:

إشكالية الدراسة

التساؤلات الفرعية

فرضيات الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

المفاهيم والمصطلحات

الدراسات السابقة

التعليق على الدراسات السابقة

منهج البحث والعينة

مجتمع البحث

أدوات الدراسة

المقاربة النظرية

الإشكالية :

يعيش العالم اليوم تقدماً كبيراً في التكنولوجيا إذ شمل جميع المجالات والتخصصات. وعرف تحولات عميقة في جميع الأنشطة البشرية، وسرعة في التطورات العلمية والتكنولوجية أثارت تحولات معتبرة على الساحة الكونية¹. حيث أصبحت جزءاً من حياة الإنسان في هذا العالم من خلال مراقبته في إنجاز أعماله. وأصبح يعتمد على استثمار التكنولوجيات الحديثة في إنتاج المعلومات الوفيرة وإيصالها من أجل تقديم كافة الخدمات على النحو السريع والفعال².

ونجد المجال الخدماتي واحداً من بين هذه الفروع التي تحتاج إلى عصرنة وتطوير مؤسستها ومعداتها لتسخير شؤونها العامة والخاصة. وفي طرق التواصل بين الموظفين والعملاء الخارجيين ، وهذا من خلال الاهتمام بالجانب الاتصالي ووسائله من خلال تطويرها واستخدام أحدث التكنولوجيات لمواكبة العصر الذي نعيش فيه ، وجعل العالم قرية صغيرة يمكن لكل أفرادها التواصل مع بعضهم البعض في وقت واحد دون قيود أو حواجز . وهذا فقط باستخدام تكنولوجيا الاتصال والشبكة العنكبوتية اللذان يسهلان كثيراً عملية الإدارة وما يتعلق بها من تخزين المعلومات الضخمة وتسهيل عملية حفظها للرجوع إليها وقت الحاجة سواء كانت كتابة أو صورة أو صوتاً . وهذا ما يجعلها أكثر أهمية لدى المؤسسات باختلاف طبيعتها وعملها ، فالجانب البشري لا يكفي وحده في عملية إدارة المؤسسات بل أصبح من الأمور الحتمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الاتصال بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي ولنشر المعلومات والأفكار والمحفوظات وإقناع المتلقين بجودتها .

ومن هذا الجانب فإن المؤسسات الجزائرية لا تعيش بمعزل عن هذا العالم فهي تتأثر بكل هذه التطورات حيث وجدت نفسها مجبرة على مواكبة هذا التطور بمختلف أشكاله ومتغيراته ومن بين المؤسسات الجزائرية التي تواكب هذا التطور التكنولوجي نجد البلدية كمؤسسة خدماتية توفر خدمة لمواطنيها وإحداث قفزة نوعية في خدماتها وتنظيم مصالحها من خلال الآليات التي تتوفر عليها في المجال التكنولوجي . ومن هذا المنطلق نطرح الإشكال التالي :

كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عمل موظفي بلدية عين الحجر؟

¹ إبراهيم عمر ، بجاوي . تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر . ط. عربية . عمان : دار اليازوري للنشر والتوزيع ، 09.2016

² حسن عماد ، مكاوي . تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات¹⁷ . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997. ص. 15.

ويندرج تحت هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية جاءت كالتالي :

- ما هي الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في العمليات الإدارية في بلدية عين الحجر؟
- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية لتقديم خدمات ذات جودة عالية من طرف موظفي بلدية عين الحجر ؟
- هل تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تطوير المهارات التقنية للموظفين ؟
- ماهي العوائق التي تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

الفرضيات :

- هنالك وسائل اتصالية حديثة مستخدمة في العمليات الإدارية في بلدية عين الحجر .
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية وتقديم خدمات ذات جودة عالية من طرف موظفي بلدية عين الحجر .
- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تطوير المهارات التقنية للموظفين .
- هناك عوائق تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أسباب اختيار الموضوع :

1- أسباب ذاتية :

- الرغبة في التطرق لمثل هذه المواضيع في ظل ما يعيشه العالم من تطور تكنولوجي هائل .
- طبيعة الموضوع التي تميل في متغيراتها إلى ما أحب البحث فيه .
- الرغبة في إثراء مكتبة الجامعة بمثل هذه المواضيع التي أصبحت ضمن القضايا الراهنة في الوسط العلمي.

2- أسباب موضوعية :

- القرابة التي تجمع بين طبيعة الموضوع والتخصص الذي درسه .
- غطية بعض النقائص الموجودة في بعض المواضيع التي تناولت هذا الموضوع في السابق .
- الحصول على المعلومات حول ما استفادت به الإدارات العمومية في مجال تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل إدارتها .

أهداف الدراسة :

- إبراز التأثير الذي أحدثه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة والأداء لدى موظفي الإدارات العمومية وموظفي بلدية عين الحجر خاصة .
- تحديد أبرز الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة المتاحة لدى موظفي البلدية .
- تحديد أهم العوائق التي تقف أمام موظفي البلدية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عمل موظفي البلدية .
- معرفة مدى التطبيق الفعلي عند موظفي بلدية عين الحجر خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أهمية الدراسة :

- تسلیط الضوء على العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والإدارة المحلية.
- اكتساب معارف وخبرات حول توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل الإدارة وكيفية الاستفادة منها في العمل الإداري .
- السعي لإبراز أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومكانتها في تحسين ورفع الأداء الوظيفي عند موظفي بلدية عين الحجر خاصة .

مفاهيم الدراسة :

• الاستخدام :

لغة:

- اتّخذه خادما - طلب منه أن يخدمه¹ .
- هو ذكر لفظ مشترك بين المعنيين يراد به أحدهما ، ثم يعاد عليه ضمير أو إشارة بمعناه الآخر ، أو يعاد عليه ضميران يراد بثانيهما غير ما يراد بأولهما²

¹ الرشيد - معجم الجيب - . ط.1 . الجزائر : دار الرسالة ، 2000 . ص.23

² محمد، التونجي. معجم العلوم العربية . ط.1. بيروت : دار الجيل للنشر والطباعة والتوزيع ، 2003 . ص.36

اصطلاحا :

نشاط اجتماعي تم ملاحظته بسبب تواتره ويتمثل في استخدام شيء ما ، والاستفادة منه لغاية محددة أو تطبيقية لتلبية حاجة ما .

- عرف قاموس robert de sociologie الاستخدام هو استخدام شيء مادي أو رمزي لأغراض خاصة¹ .

إجرائيا : هو الطريقة التي يتبعها موظفي بلدية عين الحجر في تنفيذ وتطبيق شيء ما في سياق معين ، ويمكن أن يكون هذا الاستخدام ماديا كاستخدام الأدوات والأجهزة أو معنويا مثل استخدام الكلمات أو الأفكار .

التكنولوجيا :

لغة:

- Techno و logic تكنو ... لوحي أي (التفكير المنطقي)² .
- كلمة أصلها يوناني ، وهي تتكون من قطعتين هما تكنو : وتعني الفن والصناعة ، ولوحي : التي تعني علم³ .

اصطلاحا :

- هي الاستخدام أو الاستغلال العلمي السليم للموارد المتاحة أو الطاقات والإمكانيات المتوفرة⁴ .

- هي كل ما قام الإنسان بعمله ، وكل التغيرات التي أدخلها على الأشياء الموجودة في الطبيعة ، و الأدوات التي صنعها لمساعدته في أعماله⁵ .

إجرائيا :

هي عبارة عن فن وعلم تهدف إلى تطوير وتحسين المهارات بين موظفي بلدية عين الحجر والتكنولوجيا التي يعملون بها بهدف زيادة الإنتاجية والكفاءة لديهم .

¹ عبد القادر ، ضيف . سوسيولوجيا الاستخدامات : نحو مقاربات سوسيوتكنية لتفسير انتشار واستخدام وتملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال . مجلة سوسيولوجيا الجزائر . ع.03.الجزائر: [د. ن]،2020 . ص.195،196.

² فاطمة أحمد ، الخراولة . الاتصال وتكنولوجيا التعليم . ط.1. عمان : دار أمجد للنشر للتوزيع . 2015 . ص.08.

³ عبد القادر ، الزرو ، آخرون . التكنولوجيا 5.ط.02.فلسطين : مركز المناهج . 2003 . ص.11.



⁴ فاطمة أحمد ، الخراولة . مرجع سبق ذكره . ص.08.

⁵ عبد القادر ، الزور . مرجع سبق ذكره . ص.11.

الاتصال : لغة :

- الاتصال في اللغة كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتباه إليه¹.

- الاتصال من وصل بمعنى :ضم إليه وجمع ووصل المكان :بلغه وانتهى إليه².

اصطلاحا :

- يذهب "سمير حسين" إلى أن الاتصال : هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية ، أو الذيع أو الانتشار أو الشيوع لفكرة أو موضوع أو قضية ، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين³.

- هو عملية إرسال المعلومات أو الأفكار أو الآراء واستقبالها (رسالة) بين طرفين (مرسل والمستقبل) (في سياق أو محيط معين، باستخدام وسيلة مناسبة، أو رمز واضح ومفهوم⁴.

إجرائيا :

هو عملية نقل المعلومات والأفكار بين موظفي بلدية عين الحجر باستخدام وسائل مختلفة بهدف تحقيق التفاهم والتعاون بين الأطراف .

تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

- يعرفها المعجم الإعلامي بأنها : مجمل المعرف والخبرات المتراكمة والمتحدة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية ، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها ، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات⁵ .

- لقد لخص " عبد الهادي عثمان" تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في : القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر⁶ .

¹ عبد الله ثانى محمد ، النذير . إبستومولوجيا علوم الإعلام والاتصال . (د.ب): منشورات دار الأديب ، 2017 . ص.72

² إيهاد، عبد المجيد إبراهيم. المهارات الأساسية في اللغة العربية. ط.01.الأردن:مركز الكتاب الجامعي،2015.ص.04.

³ عبد الله الثاني محمد ، النذير . نفس المرجع.ص.73.

⁴ إيهاد، عبد المجيد إبراهيم . مرجع سابق ذكره . ص.04.

⁵ مصباح ، جلاب ، الهاشمي ، ديدوش . مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، مجلة جودة الخدمة العوممية للدراسات السوسنولوجية والتنمية الإدارية . ع.02.الجزائر : (د.ن)، 2019 . ص.14.

⁶ نفس المرجع . ص.16

إجرائيا :

هي مجموعة من الأدوات والأنظمة والمنصات التي يستخدمها موظفو بلدية عين الحجر لتسهيل نقل المعلومات والبيانات بين الأفراد والجماعات بشكل فعال وسريع .
المؤسسة : لغة :

- ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل -أسس- الأسس والأساس : كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء والأسس أصل كل شيء¹ .
- تعريف ومعنى المؤسسة في معجم المعاني الجامع - معجم عربي : مؤسسة (اسم).
الجمع: مؤسسات.

المؤسسة : منشأة تؤسس في غرض معين ، أو منفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة² .

اصطلاحا :

- المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع³ .
 - عرفها " سعيد أوكير" أنها شكل من أشكال النشاط الاقتصادي أو تلك الوحدات الاقتصادية التي تعمل على إشباع حاجات ورغبات الأفراد أو مجموعة عناصر الإنتاج البشرية أو المالية التي تستخدم وتهدف إلى إنتاج المواد والسلع والخدمات⁴
- إجرائيا :

هي كيان منظم يجمع موظفي البلدية للعمل بطريقة منسقة ومنظمة ويتبعون سياسات وإجراءات لتحقيق أهداف مشتركة في بيئة معينة .

المؤسسة الخدماتية : عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمترافقية فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل⁵ .

¹ مازن سليمان ، الحوش .مؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق . مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية . ع.03.03.الجزائر : (د.ن)،2024.
ص.80.

² زهية ، حمزاوي . المسؤولية الاجتماعية ودورها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ترسیخ مبدأ حماية البيئة . مجلة البحوث والدراسات العلمية . ع.01.01.الجزائر : (د.ن)، 2024 . ص.06.

³ مازن سليمان ، الحوش .مرجع سبق ذكره.ص . 80.

⁴ زهية ، حمزاوي .مرجع سبق ذكره.ص . 06.

⁵ صفية ، علاوي . واقع إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية – بالإضافة إلى حالة مؤسسة موبيليس الجزائر -. دراسات العدد الاقتصادي ع.02.الجزائر : (د.ن)، 2015 . ص.152.

- عرفها " كرون روس " بأنها شركات أو مؤسسات معينة متخصصة بشكل عام في تقديم الخدمات وتعتبر نفسها مؤسسة خدماتية¹ .

إجرائيا : البلدية هي منظمة تهدف إلى تقديم خدمات مباشرة لجمهور لإشباع رغباتهم وحل مشاكلهم من خلال جودة الخدمات المقدمة من طرفهم وسرعة تقديمها وهذا حرصا على ضمان رضا العملاء عليهم .

الدراسات السابقة :

الدراسات الوطنية :

جاءت الدراسة الأولى للباحثة حورية بلعيادات بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية من مؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينية ، وكانت هذه الدراسة عبارة عن مذكرة مكملة لـ نيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة بجامعة المنوري بولاية قسنطينية في الموسم الجامعي 2007 - 2008 حيث تناولت إشكالية هذه الدراسة حول استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية وقد اختارت مؤسسة سونلغاز كمؤسسة تجري عليها الدراسة الميدانية وتمت صياغة إشكاليتها في السؤال التالي :

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها ؟

وتقرع عن سؤالها الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية جاءت على النحو التالي :

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربع (الحاسوب ، شبكة الانترنت ،

شبكة الإنترانت ، شبكة الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة ؟

- هل تؤثر العوامل الذاتية المبحوثة على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

؟

- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟

وقد استخدمت الباحثة في دراستها هذه المنهج المحيي كونه الأقرب لدراستها . إضافة إلى اعتمادها على مجموعة من الأدوات التي ساعدتها في دراستها تمثلت في الملاحظة والمقابلة حيث استخدمت مقابلة نصف موجهة و مقابلة الموجهة ، إضافة إلى استمارة استبيان التي قسمت إلى ثلاثة

محاور جاءت على النحو التالي :

¹كربة ، حامدي ، سامية ، عواج . المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة الخدمة ooredoo سطيف . مجلة الآداب والعلوم

الاجتماعية . ع.2.الجزائر : (د.ن)، 2020. ص.445

المحور الأول : ويتضمن بيانات شخصية للمبحوثين وهي : السن ، الجنس ، المستوى التعليمي ، الأقدمية في العمل والمنصب .

المحور الثاني : ويجيب عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة

المحور الثالث : ويشمل على أسئلة خاصة بأثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج جاءت على النحو التالي : هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربع (الحاسوب ، شبكة الانترنت ، شبكة الإنترانت ، شبكة الإكسبرانت) ومجالات الاستخدام ، كذلك إلى تأثير العوامل الذاتية لمبحثهم على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال المستوى التعليمي والمنصب ومتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة ، الإذاعة ، التلفزيون) ، إضافة إلى أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة ، تحسن الاتصال الداخلي وتحسين الإنتاج بنسبة كبيرة وتحسين محيط العمل .

الدراسة الثانية : جاءت هذه الدراسة بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية في المؤسسة دراسة ميدانية لمؤسسة سونطراك الأغواط (DML) للباحث آدم رحمون وكانت هذه الدراسة عبارة عن رسالة لنيل درجة الدكتوراه بجامعة الجزائر 2 (أبو القاسم سعد الله) في الموسم الجامعي 2019-2018 حيث تناولت إشكالية هذه الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية في المؤسسة وقد طبقت دراستها في مؤسسة سونطراك بالأغواط وطرحت الإشكال التالي : كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الفاعلية التنظيمية داخل المؤسسة ؟

وطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية كانت على النحو التالي :

- هل تساهم فعلاً استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الرضا الوظيفي للمورد

البشري داخل المؤسسة ؟

- هل يعود الاستعمال الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين برامج التدريب

داخل المؤسسة ؟

- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المورد البشري داخل

المؤسسة ؟

وقد اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب والأقرب للوصول إلى النتائج المرجوة.

وقد استخدم مجموعة من الأدوات البحثية التي ساعدته في إجراء دراسته وتمثلت في :

1- الاستبيان : وكان على شكل محاور : المحور الأول : البيانات الشخصية ويضم 60
أسئلة .

المحور الثاني : الوعي باستخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وضمت 14
سؤالاً.

المحور الثالث : استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في فعالية البرامج التربوية وضمت 11 سؤالاً

المحور الرابع : استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في فعالية أداء المورد البشري وضمت 12
سؤالاً.

كذلك استخدم أداة المقابلة الغير مقننة كأداة مساعدة ومكملة حيث أجرى مجموعة من المقابلات مع
عمال المؤسسة بهدف الوصول إلى بعض المعلومات والحقائق ، إضافة إلى أداة الملاحظة البسيطة

كأداة تدعيمية من خلال الملاحظات التي أجراها الباحث حول طبيعة العمل داخل المؤسسة .
وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ذكر منها :

- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات وخاصة الاقتصادية وهذا ما
يحقق الرضا الوظيفي داخل المنظمة .

- الاستفادة من الدورات التربوية أو ما يعكسها من زيادة تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- كذلك فإن تكنولوجيا الإتصال ساهمت بالفعل في تحسين الأداء وتطويره في مديرية
الصيانة من خلال رفع مستوى الإنتاجية وتوفير الجهد والوقت وسرعة الأداء .

الدراسات العربية :

مذكرة ماجستير للباحث سلطان سعيد أحمد تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على
الأداء الإعلامي لدى معدى ومقدمي برامج القنوات الفضائية اليمنية (قناة السباً والسعيدة أنموذجاً)
حيث كانت هذه الدراسة بجامعة عدم بالجمهورية اليمنية سنة 2016-1437هـ ، وجاءت هذه
الدراسة للتعرف على مدى استخدام معدى ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية للتقنيات
والخدمات التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث طرح الإشكال التالي: مامدى تأثير استخدام
تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عمل معدى ومقدمي البرامج التلفزيونية في قناتي السباً والسعيدة، وهل

يتم توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالشكل الذي يخدم الأداء الإعلامي المطلوب في الرسالة المقدمة من هاذين القناتين ؟

وطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية تمثلت في :

- ما مدى معرفة مудى ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- ما مدى استخدام معدى ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- ما نوعية خدمات وتقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة من قبل معدى ومقدمي البرامج في القنوات اليمنية ؟

- ما دوافع معدى ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- ما هي اتجاهات معدى ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العمل الإعلامي والتلفزيوني ؟

- ما طبيعة المشاكل والمعوقات التي يواجهها مقدمي ومعدى البرامج في القنوات الفضائية اليمنية وتحد من استخدامهم واستفادتهم من الخدمات والتقنيات التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- كيف أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الأداء الإعلامي لدى معدى ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية ؟

وقد اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج المسحي باعتباره الأنسب والملائم لهذه الدراسة واستخدم مجموعة من الأدوات البحثية التي ساهمت في الحصول على المعلومات والنتائج الخاصة ببحثه وتمثلت هذه الأدوات في :

- المقابلة : مع المسؤولين المشرفين على عمل المعدين والمقدمين في قناتي السبا والسعيدة .

كما استخدم أداة الاستبيان حيث وضع استمارة استبيانية مكونة من 06 محاور تمثلت في : المحور الأول : مستوى معرفة معدى ومقدمي برامج التلفزيون بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الاطار المنهجي للدراسة

المحور الثاني : مدى استخدام معدى ومقدمي برامج التلفزيون لтехнологيا الاتصال الحديثة في مجال عملهم ، ونوعية تقنيات وخدمات الاتصال الحديثة التي يتم استخدامها .

المحور الثالث : دوافع استخدام معدى ومقدمي برامج التلفزيون لтехнологيا الاتصال الحديثة في مجال عملهم .

المحور الرابع : اتجاهات معدى ومقدمي برامج التلفزيون لтехнологيا الاتصال الحديثة واستخدامها في مجال العمل الإعلامي.

المحور الخامس : أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الإعلامي لدى معدى ومعدى برامج القنوات الفضائية .

المحور السادس : البيانات الشخصية للمبحوثين .

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج تمثلت في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسمح للمعدين والمقدمين بتنمية المهارات والمعارف الذاتية ، كما ساهمت في تحسين مستويات الأداء داخل القنوات إلى حد ما .

درجة الاستفادة المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إعداد وتقديم البرامج بصفة عامة كانت كبيرة حسب النتائج المتحصل عليها ، توفير مجال أوسع للحصول على المعلومات لموضوعات البرامج إضافة إلى توفير الجهد والمال والوقت عند إعدادها وتقديمها وإخراجها .

الدراسة الثانية : مذكرة ماجستير في الإعلام الباحثة لبنى عبد الله العلاوين تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية "أنموذجا" سنة 2009 بجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا وجاءت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والمؤسسة الإعلامية وكانت مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية نموذجا من هذه الدراسة ، حيث طرح الإشكال التالي :

- ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية من وجهة

نظر أفراد عينة الدراسة ؟

وطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية تمثلت في :

- ما مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة لأنشطة وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية

باستخدام تكنولوجيا الاتصال ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية وفقا للخصائص

الديموغرافية المتمثلة في (النوع الاجتماعي ، العمر ، المؤهل العلمي ، الخبرة ،
المسمى الوظيفي) ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على أنشطة وأداء
مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية ، ممثلاً بال المجالات التالية (التخطيط والتنظيم ،
المتابعة والتقويم ، اتخاذ القرار ، الموارد البشرية والإنتاجية وكفاءة الأداء) ؟

وقد كانت الباحثة قد استخدمت المنهج الوصفي التحليل بهدف الوصول إلى المعلومات الكافية
والدقيقة حول موضوع دراستها وقد استخدمت الباحثة أداة واحدة في دراستها تمثلت في أداة الاستبيان
من خلال تقسيمه إلى ثلاثة محاور جاءت على النحو التالي :
المحور الأول : البيانات الشخصية .

المحور الثاني : مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال .

المحور الثالث : مجالات وأنشطة وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية .

وتوصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ظهور مؤشرات جيدة على إمكانية استخدام
تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة المذكورة ، مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تطوير أداء
مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية ، تأكيد نتائج الاستبيان عن وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا
الاتصال في أداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية .

التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال ما تقدمت به مجموعة من الدراسات السابقة حول موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال
الحديثة على اختلاف طبيعتها سواء كانت مؤسسات خدماتية أو اقتصادية الخ .

حيث ركزت كل دراسة حول موضوع معين ناقشت فيه موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى
الإشاعات المحققة منها ، كما توصلت معظم هذه الدراسات إلى أهمية استخدامها في عمل
المؤسسات ومدى الحاجة إليها خاصة في العصر الذي نعيش فيه من تطور ، وفي هذه الدراسة
سوف نركز على الموظفين بالبلدية ومدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء مهامهم
وأعمالهم داخل المؤسسة .

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

ساهمت الدراسات السابقة في دعم وإدراك حجم الموضوع من خلال المساهمة في إعطاء صورة حول الأدوات البحثية المستخدمة فكانت العينة البسيطة الأداة المشتركة بين دراسة ودراسة الباحث آدم رحمن ، إضافة إلى ذلك كانت الاستمار الإستبيانية للباحثة حورية بولعيادات دور في بناء الاستمار خاصة بدراسة من خلال الأسئلة المطروحة للمبحوثين ، كما ساهمت هذه الدراسات في إعطاء صورة واضحة حول الموضوع من خلال زيادة المعرف والمعلومات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على المجتمع ومؤسساته على اختلاف طبيعتها .

أوجه الاختلاف :

ناقشت الدراسات السابقة المطروحة في دراستنا هذه مجموعة من المواضيع اختلفت طبيعة البحث فيها فكانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي المتغير المشترك بين جميع هذه الدراسات ولكن حول ما تم تطبيقه فكان الاختلاف بكل دراسة تناولت جانباً بحثت فيه حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فمنها من درستها على مؤسسة اقتصادية ومنها من درستها حول الفاعلية التنظيمية للمؤسسة ومنها من درستها على المؤسسة الإعلامية .

وفي هذه الدراسة سنتناول موضوع استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية دراسة حالة على موظفي البلدية وتحتفل هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة من حيث المشكلة والهدف فكانت المشكلة في هذه الدراسة أهم التأثيرات التي صنعتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات الخدمية وخاصة البلدية مع اقتراح بعض الحلول التي تساعد وتساهم في تطوير وتحسين عمل موظفي البلدية .

منهج البحث :

إن عملية إجراء البحث العلمية تتطلب الاعتماد على مجموعة من المناهج التي تساعد الباحث في عملية إجراء بحثه. وعلى هذا الأساس فإن المنهج هو الطريقة الموضوعية التي يتبعها الباحث في دراسة أو تتبع ظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشاكل أو حالة من الحالات بقصد تشخيصها أو وصفها وصفاً دقيقاً وتحديد أبعادها بشكل شامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها وتتبع معرفة أسبابها ويفسر العلاقات التي تربط عواملها الداخلية والخارجية بقصد الوصول إلى نتائج عامة محددة يمكن تطبيقها أو تعميمها¹ .

¹ محمد عبدالغنى ، سعد ، محسن أحمد ، الخضري . الأسس العلمية لكتابه رسائل الماجستير والدكتوراه . القاهرة : المكتبة الأنجلومصرية ، 1992 . ص. 42

الاطار المنهجي للدراسة

وتنتهي هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي والذي يعرف على انه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى اغراض محددة لوضعية اجتماعية ومشكلة اجتماعية او سكان معينين¹.

لهذا فإن استخدامنا للمنهج الوصفي كونه أقرب لدراسة موضوعنا ودراسة مدى توظيف استخدام موظفي بلدية عين الحجر لтехнологيا الاتصال الحديثة ومدى تأثيرها على مدى عملهم داخل البلدية .

مجتمع البحث :

مجتمع البحث هو المجتمع الإحصائي الذي تجري عليه الدراسة ويشمل أنواع المفردات كلها مثل الأشخاص ، السيارات ، الشوارع وهناك ارتباط وثيق و مباشر بين مشكلة البحث ومجتمع البحث² . ويتمثل مجتمع بحثنا في هذه الدراسة في موظفي بلدية عين الحجر.

العينة : تعرف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي فالعينة تمثل جزءاً من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات ومن ثم اللجوء إليها عندما تغنى الباحث عن دراسة جميع وحدات المجتمع³ .

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على "العينة القصدية" التي تعرف على أنها عينة يتم اختيارها كمجموعة جزئية بطريقة قصدية، لديها المعلومات المطلوبة للظاهرة المدروسة وعادة تستخدم في البحوث الكيفية⁴. وقد اخترنا 100 موظف كعينة لهذه الدراسة .

الأدوات البحثية :

إن عملية إجراء البحوث العلمية تتطلب مجموعة من الأدوات التي تساعد الباحث في إنجاز بحثه وفي بحثنا هذا اعتمدنا على مجموعة من الأدوات تمثلت في :

1- الملاحظة : وهي عملية تدل على فحص السلوك مباشرة عن طريق الباحث أو مجموعة من الباحثين بمشاهدة مقصودة دقيقة ومنظمة ومحبطة وهادفة وعميقة وتسجيلها ما يدل

¹ عامر، مصباح. منهجة البحث في العلوم السياسية والاعلام . ط.02. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2010. ص.86.

² نجمة ، راما . دليل تدريسي حول تصميم الأبحاث الثقافية . ط.1. دمشق : دار مدوخ عدون للنشر والتوزيع ، 2016 . ص.15.

³ نفس المرجع . ص.15.

⁴ أحمد راجح حيدر ، العبدلي . أساسيات البحث العلمي . ط.1. صنعاء : بضميمة للطباعة ، 2022 . ص.60.

ذلك على أنها الملاحظة العلمية المحددة لنوعية السلوك المراد ملاحظته لتمهيد الدراسة¹.

ومن خلال هذا فإن عملية استخدامنا للملاحظة كانت من خلال ما يستعمله موظفو البلدية من أدوات تكنولوجية لإنجاز عملهم وتسخير شؤون العامة.

نوع الملاحظة :

الملاحظة البسيطة : هي الملاحظة التي يستخدم فيها الباحث بصره وإدراكه وخبراته وتجربته دون الاستجواب المباشر وطرح الأسئلة على الأفراد الواقعين تحت الملاحظة كملاحظة العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين داخل الإدارات العمومية².

ومن خلال هذا فإن استخدامنا للملاحظة البسيطة كان من خلال المشاهدة المباشرة لعمل موظفي البلدية على هذه التكنولوجيات الحديثة.

2- الاستبيان :

هو وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث ، عن طريق إعداد استماراة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ، ويسمى الشخص الذي يقوم بملأ الاستماراة بالمستجيب³ . وينقسم هذا الاستبيان إلى 05 محاور وهي :

محور البيانات الشخصية

المحور الأول : الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في العمليات الإدارية في بلدية عين الحجر.

المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية لتقديم خدمات ذات جودة عالية من طرف موظفي بلدية عين الحجر.

المحور الثالث : تطوير تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعمل والمهارات التقنية للموظفين .

المحور الرابع : العارقين التي تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

مجالات الدراسة:

¹ محمد فاتح ، حمدي وآخرون . مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث . ط.1 . (د.م) : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2019. ص.77

² نفس المرجع ، ص.77

³ محمد فاتح حمدي ، وآخرون ، نفس المرجع . ص.92

المجال الزمني: ويقصد بها المدة التي أُنجزت فيها الدراسة وقد انطلقت دراستنا من شهر يناير 2025 إلى غاية شهر ماي 2025 حيث قسمت الدراسة إلى :

الجانب المنهجي: من شهر يناير إلى نهاية شهر فبراير

الجانب النظري: من بداية شهر مارس إلى منتصف شهر أبريل

الجانب التطبيقي: من أواخر شهر أبريل إلى نهاية شهر ماي

المجال المكاني: بلدية عين الحجر شارع الشهيد لعبان بربوقة 1915-1958

المجال البشري: ويقصد به مجتمع البحث الذي تقوم عليه الدراسة وتمثل مجتمع دراستنا هذه في موظفي بلدية عين الحجر بولاية سعيدة والذي يتكون من رجال ونساء من مختلف الأعمار والبالغ عددهم 370 موظف.

المقاربة النظرية :

نظريّة الحتميّة التكنولوجية :

ترجع أصول نظرية الحتمية التكنولوجية إلى أعمال كل من هارولد أدنيس ومارشال ماكلوهان ، اللذين أعطيا دوراً رئيسياً للوسائل في عملية الاتصال ، وتحليل التكنولوجيا المستخدمة في كل عصر ، وركزوا على قوة التكنولوجيا في عملية التغيير الاجتماعي . يرى ماكلوهان أن المواقف الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في فترة من الفترات هي التي تؤثر في كيفية التفكير ، وكيفية تنظيم المجتمع أكثر من مضمون الرسالة الإعلامية ، ولم تزل نظرية مارشال ماكلوهان التي ظهرت قبل أكثر من أربعة عقود وحتى اليوم من أكثر النظريات الإعلامية انتشاراً ووضوحاً في الربط بين الرسالة الإعلامية والوسيلة الإعلامية من خلال تأكيدهما على أهمية دور الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره إذ يرى ماكلوهان أن الوسيلة هي الرسالة ؛ أي لا يمكن فهم الرسالة الإعلامية إن لم تكن الوسيلة التي تبث عبرها الرسالة واضحة ومتطرفة . وأوضح أنه لا يمكن النظر إلى مضمون وسائل الإعلام بشكل مستقل عن الوسيلة التي تقدمها ، فالمحظى والوسيلة يحققان التأثير ، واعتمد ماكلوهان في تفسيره للنظرية على ثلاثة افتراضات :

أ) **الافتراض الأول :** إن وسائل الإعلام هي امتداد للحواس : بين ماكلوهان أن وسائل الإعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر لاستخدامها تحدد طبيعة المجتمع وكيفية معالجته لمشاكله ، وأن أي وسيلة تعتبر امتداد لحواس الإنسان .

ب) الافتراض الثاني : أن الوسيلة هي الرسالة : يرى ماكلوهان أن طبيعة كل وسيلة وليس مضمونها هو الأساس في تشكيل المجتمعات ، وهو الذي يحدث التأثير ، ويؤكد ماكلوهان أن الوسيلة الإعلامية التي يستعملها المرسل أثناء بث رسالته لجمهور مالها تأثير كبير على الرسالة وفهمها من جانب المتلقي ، وأن الطريقة التي تستخدم بها هذه الوسائل التكنولوجية هي التي تحدد رداءتها من مدى فائدتها¹.

ج) الافتراض الثالث : تقسيم وسائل الاتصال إلى وسائل ساخنة وباردة : ويقصد بالوسائل الباردة : تلك التي تتطلب من المستقبل جهدا إيجابيا للمشاركة والمعايشة والاندماج معها . أما الوسائل الساخنة : فهي الوسائل الجاهزة و محددة الأبعاد نهائيا ، وهي لا تحتاج من المشاهد أو المستمع إلى أي جهد يبذلها للمشاركة أو المعايشة فالكتابه والهاتف والإذاعة المرئية هي وسائل باردة أما الطباعة والإذاعة المسموعة والسينما فهي وسائل ساخنة . وأشار ماكلوهان في نفس الوقت إلى أن وسائل الإعلام الإلكترونية ساعدت على انكماش الكره الأرضية وتقلصها من حيث الزمان والمكان ، حتى سميت (القرية العالمية) .

الانتقاد الموجه للنظرية : تعرضت أفكار ماكلوهان في السنوات الأخيرة إلى انتقاد وتعديل وتشكيك من قبل بعض الباحثين وفي هذا الصدد رأى ريتشارد بلاك أن القرية العالمية التي زعم ماكلوهان بوجودها لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمعات المعاصرة وأوضح : "أن التطور التقني الذي استند إليه ماكلوهان عند وصفه للقرية العالمية استمر مع مزيد من التطور وأدى إلى دحض القرية العالمية و حولها إلى بقايا ذكريات ، فالعالم الآن هو أقرب إلى ما يكون بناء ضخم يضم عشرات الشقق السكنية التي يقيم أناس كثير فيها ، ولكن كل منهم يعيش في عزلة عن الآخر ، ولا يعرف شيئاً عن أحوال جيرانه الذين يقيمون معه في نفس البناء " . وهذا التطور يمكن أن يوصف بأنه تحول من التجميع إلى التقطيع أو اللامركزية².

انطلاقاً من هذه النظرية ومداخلها فإن دراستنا سوف تركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كشكل من أشكال التجديد في الإدارة المحلية وطريقة استخدامها في أداء عملها ووظائفها ومعرفة مدى التأثير الذي أحدثته هذه التكنولوجيا على عمال البلدية .

¹ عادل ، فهمي ، العولمة والتكنولوجيا الرقمية ، التأثيرات السياسية والثقافية . مصر : وكالة الصحافة العربية ، 2024. ص . ، ص 10 ، 11 .
² نفس المرجع . ص . 12

المخطار النظري

الفصل الأول

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2-خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

3-أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، تأثيرات تكنولوجيا

الاتصال الحديثة، الشبكات وأنواعها

1-أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات

2-تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال ، الجمهور

3-الشبكات وأنواعها "الانترنت ، الاكتسبرانت ، الانترنت "

خلاصة الفصل

تمهيد :

تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العصر الحالي دوراً كبيراً من خلال تقديم خدمات لا تعد ولا تحصى في شتى المجالات من خلال التسهيلات والمرافق الدائمة في إنجاز الأعمال بكل سهولة ويسر وفي وقت وجيز وذلك عبر وسائل تقنية متقدمة تتيح لكل مستعمليها إمكانية الوصول إليها بكل سهولة. وعلى هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مجموعة من العناصر حول هذا الموضوع والتي تمثلت في نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها وأهميتها بالإضافة إلى أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات والتأثيرات التي أحدثتها على وسائل الاتصال والجمهور بالإضافة إلى الشبكات وأنواعها.

المبحث الأول : نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة، خصائصها، وأهميتها

I) نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

شهد عام 1824 اكتشاف العالم الإنجليزي "وليم ستجورن" الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمول مورس" اختراع التلغراف عام 1837 وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر ، ويعد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل إلكترونية . ففي عام 1876 استطاع جراهام بيل أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف ، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلامك النحاسية مستبدلا بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهز حين تصدم بها الموجات الصوتية ، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلامك ، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبابات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي . وفي عام 1877 اخترع "توماس إديسون" جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "إهيل برلنجر" في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح flash Dick الذي يستخدم في تسجيل الصوت ، وفي عام 1895 شهد الجمهور الفرنسي العروض السينمائية ثم أصبحت السينما الناطقة منذ عام 1928 ، وفي عام 1896 استطاع العالم الإيطالي جوجليمو ماركوني أن يخترع اللاسلكي وكانت تلك هي أول مرة التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة دون استخدام أسلاك ، وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام 1919¹. كذلك بدأت تجارب التلفزيون في و.م.أ. منذ أواخر العشرينات مستقيدة مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفونغرافي، والاتصالات السلكية واللاسلكية. وفي أول يوليو 1941 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في و.م.أ. وخلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة (برامج التلفزيون) الوسائل الإلكترونية ، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشته وعكس برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية ، مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف ، التليفون ، الفونغراف ، ثم التصوير الفوتوغرافي في الفيلم السينمائي ثم الإذاعة

¹ محمد فتحي، حمدي . استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي . رسالة ماجستير في تخصص دعوة واعلام، إشراف حميدة عيسوي . الجزائر: جامعة الحامل الخضر -

باتنة- كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم أصول الدين، تخصص دعوة واعلام، 2009/2008.ص ..ص 54,55.

المرئية ، التلفزيون) ، وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم الاتصال وتحولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة ، وكل ما يحدث في وقت وقوعه . إلا أن هذا الانفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية أو على مستوى التخصص العلمي والمهني ، وأصبحت وسائل الاتصال الإلكترونية وفق هذا المفهوم النافذة السحرية التي نرى من خلالها أنفسنا . وشهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالاً لـ تكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاعل أمامه كل ما يتحقق في عدة قرون سابقة ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتداد ثلاثة ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والخصائص واللغات ، وثورة الاتصال تتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة بدءاً بالاتصالات السلكية مروراً بالتلفزيون وانتهاءً بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية ، وثورة الحاسوبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتدت بكافة وسائل الاتصال وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد الوسائط (multimédia¹).

(II) خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة : إن لـ تكنولوجيا الاتصال الحديثة جملة من

الخصائص ميزتها عن باقي الوسائل التقليدية نذكرها فيما يلي :

1) التفاعلية : حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر ، ولقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال و الحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل

عن بعد ، مما يجعل المترافقين متواقعاً مع وسائل الاتصال تفاعلاً إيجابياً².

2) القابلية الحركية : يعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال ، من أي مكان ، ثم نقلها أماكن تحرکاته مثل الهاتف النقال والتلفون المدمج في ساعة اليد والحاصل الآلي النقال المزود بالطابعة ، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.

¹ المرجع السابق . ص . 55,56.

² محمد الفاتح ، حمدي ، ياسين ، فرنانسي ، مسعود ، بوسعيدي . تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتاثير . ط . 01 . الجزائر : كنوز الحكمة . 2011 . ص . 9 ، 10 .

(3) اختصار عامل المسافة والزمن : إلى درجة أن أطلق البعض على هذه الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية العالمية كنها عن المقدرة والتي تحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوسائلها المختلفة وهي : (الإنترنت ، الموقع الإخبارية ، الموقع الثقافية ، الفيس بوك ، التوتير واليوتيوب) والمحمول في مجال نقل وتبادل المعلومات بين طلاب الجامعة والأفراد في مختلف أجزاء العالم في التو واللحظة .

(4) تأخذ تكنولوجيا الاتصال الحديثة بسبب تكلفتها العالية وتعدها طابعاً تناصرياً استهلاكياً ، فهي في حاجة إلى استهلاك جماهيري واسع يحقق المكاسب المطلوبة¹ .

(5) الاجماهيرية : ومعناه أن وسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد أو قد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الرسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتبعها ومثل ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج حسب طلب المشترك ورغباته .

(6) قابلية التحويل : وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر ، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس ، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما ، وعلى شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل² .

III) أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

- تساهم في إنجاز الكثير من الأعمال في وقت قصير جداً . فمن خلال رسالة واحدة عبر البريد الإلكتروني يمكن الموافقة والرفض على الطلب الذي يوجه من قبل جهات الاختصاص إلى الجهة التي يوجه إليها الطلب .
- فتحت العديد من المجالات الجديدة لريادة الأعمال ، وإمكانية تبادل المعلومات ، والبيانات بين جميع أفراد فريق العمل وبين الإدارات المختلفة على نطاق واسع .
- توصف تكنولوجيا الاتصالات بالقلب النابض في عمل مختلف المنظمات، حيث تساهم في انسابية القرارات وتوجيهه وتنفيذ العديد من عملياتها المختلفة³ .
- تدريب أكبر عدد من العاملين بتكلفة متدنية.

¹ محمد احمد كاسب ، خليفة . التعليم الإلكتروني في إطار مجتمع المعلومات والمعرفة . ط . 01. الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 2020 . ص . 61.

² محمد عبد البديع ، السيد . تكنولوجيا الإعلام في العصر الرقمي . القاهرة : دار الكتب المصرية ، 2022 . ص . 10.

³ إيمان احمد ، يوسف . تقنيات التكنولوجيا الحديثة: وسائل التواصل الاجتماعي و الذكاء الاصطناعي . ط . 01. عمان : دار ابن النفيس للنشر والتوزيع 2020، ص.37.

- الحصول على أفضل الحلول الممكنة للمشاكل المطروحة في الشبكة^١.

المبحث الثاني : أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الشبكات وأنواعها .

٤) أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات:

في ظل ما يعيشه العالم في تطور في شتى المجالات وانتشاره في نطاق واسع فكان للمؤسسات نصيب من هذا التطور إذ تحتم عليها استخدام هذه التكنولوجيات ومن بينها جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات . فما هو الحاسوب ؟ وما هي أهم الشبكات المستخدمة داخل المؤسسات ؟

مفهوم الحاسوب : يعرف الحاسوب بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات ، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية ، وأخيراً الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة².

خصائص الحاسوب:

- السرعة الفائقة في الأداء والدقة والكفاءة العالية أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومتعددة لإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلى:

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية ، قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات .
- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا³.

و هيبة ، عيساوي . تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأثرها على المؤسسة . مجلة علوم الإنسان والمجتمع . ع . 27 . الجزائر (د.ن) ، 2018 . ص . 101 .

جامعة الجزائر 2 (أبو القاسم سعد الله)، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا، تخصص: علم الاجتماع التنظيم والديناميكية الاجتماعية.
الافتراضي، 2018/2019، 128، 127، 126، 125، 124، 123، 122، 121، 120، 119، 118، 117، 116، 115، 114، 113، 112، 111، 110، 109، 108، 107، 106، 105، 104، 103، 102، 101، 100، 99، 98، 97، 96، 95، 94، 93، 92، 91، 90، 89، 88، 87، 86، 85، 84، 83، 82، 81، 80، 79، 78، 77، 76، 75، 74، 73، 72، 71، 70، 69، 68، 67، 66، 65، 64، 63، 62، 61، 60، 59، 58، 57، 56، 55، 54، 53، 52، 51، 50، 49، 48، 47، 46، 45، 44، 43، 42، 41، 40، 39، 38، 37، 36، 35، 34، 33، 32، 31، 30، 29، 28، 27، 26، 25، 24، 23، 22، 21، 20، 19، 18، 17، 16، 15، 14، 13، 12، 11، 10، 9، 8، 7، 6، 5، 4، 3، 2، 1، 0.

أنواع الحواسيب:

توجد عدة تقسيمات للحواسيب الإلكترونية البعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية Digital أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في شكل المقرئ وليس كما هو مسجل في ذاكرته. وهذا النوع أكثر استخداما حاليا.

الحواسيب التناضيرية (القياسية): كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين المختلط فهو يجمع بين الرقمي و القياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس. والبعض يقسمه حسب الغرض إلى حاسبات عامة وحاسبات خاصة وهي التي تقوم بمهام محددة، والبعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة ومتوسطة وكبيرة الحجم، والبعض يقسمها حسب البرامج إلى حاسبات ذات برامج داخلي وخارجي، متابع أو غير متابع.¹.

II) تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1) **تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال:** إن التكنولوجيا الاتصالية الجديدة لا تلغى وسائل الاتصال القديمة ولكن تطورها بل تغيرها بشكل ضخم ، فقد تغير الفيلم السينمائي بعد ظهور الصوت وكذلك اللون ، وكذلك تغيرت الجرائد والمجلات بظهور مستحدثات جديدة. وفي نظم الطباعة ونظم إرسال الصفحات عبر الأقمار الصناعية مما أثر على أساليب التحرير والإخراج والإنتاج بشكل عام ، كما تغير التلفزيون بعد ظهور كاميرات الفيديو المحمولة ، ويعد تصغير الكثير من المعدات الالزمة في العملية الإنتاجية وتطويرها . فكل تكنولوجيا اتصالية جديدة جاءت لتطور تكنولوجيات سابقة تقليدية كانت تعد أساساً امتداد للحواس الإنسانية (السمع ، البصر) ، وكذلك من خلال مستويات الاتصال كلها :

أ) **على المستوى الذاتي:** كانت الوسائل التقليدية للاتصال هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية، الأجندة...

ب) **على مستوى الاتصال الشخصي:** كانت الوسائل التقليدية هي: المقابلة، البريد، التلفون، التلغراف، أما المستحدثات التكنولوجية الراهنة فهي عقد المؤتمرات عن طريق الفيديو، والبريد الإلكتروني...

ج) **على مستوى الاتصال الجمعي :** كانت الوسائل التقليدية هي الاتصالات المواجهية المتمثلة في الندوات والمؤتمرات وحلقات النقاش والخطط ، أما المستحدثات التكنولوجية

¹ أدم، رحمن. المرجع السابق. ص. 129

فهي عقد المؤتمرات عن بعد ، اتصالات الحاسب الإلكتروني وعلى مستوى الاتصال التنظيمي (المؤسسي) ¹ .

(2) التأثيرات على الجمهور : يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبها أيضاً

نمو وتطور الجمهوري معها ، وتصنف البحوث تطور الجمهور إلى أربعة مراحل هي :

أ) المرحلة الأولى : مرحلة الصفوّة : وفيها يكون جمهور الوسيلة الاتصالية صغيراً نسبياً ويمثل القطاعات الأكثـر تعليماً وثراءً ، ولا يمثل الرجل المتوسط أو المرأة المتوسطة ، وهذا يصمـم الرسائل بحيث يروق محتواها لأذواق الصفوّة .

ب) المرحلة الثانية: مرحلة الحشد: ويكون الجمهور الفعلي من سكان كلية ومن قطاعات المجتمع التي تبدو أنها تمثله أو تصمم الرسائل بحيث تروق لما يمكن أن نطلق عليه العنصر المتوسط في المجتمع.

ج) المرحلة الثالثة: مرحلة التخصص: وتتميز بظهور جمـاعات جمهور متـفرقة وذات مصالح خاصة ومحـتوـي وسائل اتصـال في هذه المرحلة يصمـم لـقطاعـات جـماـهـيرـية مـتمـيـزة وـخـاصـة.

ح) المرحلة الرابعة: مرحلة التفاعل: وتتميز بوجود نوع من التحكم الانـتقـائي لـلـفـرد في نوعـيـة مـعـلـومـاتـ التي يـختارـهاـ أو يـشـاهـدـهاـ أيـ أنهـ يـمـكـنـ أنـ يـكـونـ رـئـيسـ تـحرـيرـ الجـريـدةـ التي يـختارـهاـ أوـ مـرـسـلـ لـمـعـلـومـاتـ . وـعـلـىـ الـانـقـالـ منـ مـرـحـلـةـ إـلـىـ مـرـحـلـةـ التـالـيـةـ بـالـنـسـبـةـ لـلـجـمـهـورـ عـادـةـ ماـ تـقـعـ عـبـرـ فـتـرـةـ مـنـ الـوقـتـ ، وـيـؤـثـرـ هـذـاـ التـطـوـرـ مـنـ مـرـحـلـةـ إـلـىـ مـرـحـلـةـ أـخـرىـ عـوـامـ عـدـيدـ : اـجـتمـاعـيـةـ ، اـقـتـصـاديـ وـاتـصـالـيـةـ . إـضـافـةـ إـلـىـ ذـلـكـ نـجـدـ أـنـ الجـمـهـورـ دـاـخـلـ الـبـلـدـ الـواـحـدـ قـدـ يـعـيـشـ أـكـثـرـ مـنـ مـرـحـلـةـ تـطـوـرـ فـيـ الـوقـتـ نـفـسـهـ وـمـنـ خـلـالـ دـوـلـ مـخـتـلـفـةـ أـيـضاـ تـمـ بـمـراـحـلـ مـخـتـلـفـةـ مـنـ التـطـوـرـ . وـبـشـكـلـ عـامـ يـمـكـنـ القـوـلـ أـنـ قـطـاعـاتـ ضـخـمـةـ مـنـ الجـمـهـورـ فـيـ مـجـتمـعـاتـ الـمـعـلـومـاتـ فـيـ وـمـ.ـأـ وـغـرـبـ أـورـوبـاـ وـالـيـابـانـ تـعـيـشـ الـآنـ مـرـحـلـةـ التـفـاعـلـيـةـ بـيـنـمـاـ باـقـيـ قـطـاعـاتـ الجـمـهـورـ تـعـيـشـ مـرـاحـلـ الـحـشـديـ وـالـتـصـصـ .²

III) الشـبـكـاتـ وـأـنـوـاعـهـاـ :

¹ محمود ، علم الدين . تكنولوجيات المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة . ط . 01 . القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع ، 2005 . ص .

1) الانترنت : تعرف شبكة الانترنت حسب قاموس أكسفورد بأنها شبكة المعلومات الدولية التي تربط بين عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر والتي تمكن عامة الجمهور من الوصول إليها عبر وصلات أو روابط شبكة¹.

خصائص شبكة الانترنت في الجانب الاتصالي : تمتاز شبكة الانترنت بمجموعة من الخصائص الاتصالية التي توفرها لمستخدميها تمثل في :

أ) التفاعلية : وتعني رجع الصدى ولا تعد التفاعلية سمة للوسيلة بقدر ما هي عملية تربط بالاتصال نفسه ، وتعد التفاعلية في الاتصال عبر شبكة الانترنت بمثابة نقطة التقاء بين الاتصال المباشر والاتصال الوسطي والاتصال الجماهيري ويمثل هذا النمط من الاتصال في المواقف الاتصالية التي ينتج عنها تبادل الأدوار بين المشتركين فيها وتأثر كل طرف بمعطيات الطرف والأطراف الأخرى .

ب) سرعة الحصول على المعلومات : توصف شبكة الانترنت بالطريق الإلكتروني السريع للمعلومات نتيجة التقنيات المتوفرة فيها والتي مكنت العالم أجمع من الوصول إلى المعلومات المتوفرة على الشبكة في الوقت نفسه ، وفي كل يوم تظهر من البرامج والنظم الاتصالية ما يزيد في سرعة تناول المعلومات عبر الشبكة مثل تقنية حزمة الانترنت فائقة السرعة .

ج) سهولة الاستخدام : تعد هذه الخاصية من أهم خصائص شبكة الانترنت والتي ساعدت في تفضيل الجمهور لهذه الشبكة وزيادة إقبال الجمهور عليها إذ لا يتطلب استخدام شبكة الانترنت بذل جهد جسدي وعقلي كبير لفهم أو استيعاب ما تتوفر من مواد خاصة مع استخدام بعض البرمجيات التي تسهم في تسهيل الموضوعات المعقدة .

ح) الانتقائية: يسمح الاتصال عبر شبكة الانترنت بالانتقاء فهو يعطي فرصة للأفراد بانتقاء ما يريدون، الأمر الذي يضاعف من تأثيراتهم الشخصية وهو ما أسماه بعض الباحثين (self-présentations sélective) أي أن المستخدمين الذين يقوم بأنفسهم باختيار نوعية المواد التي يتعرضون لها في شبكة الانترنت².

¹وسام فاضل، راضي ، مهند حميد ،التميمي . الاتصال ووسائله الشخصية والجماهيرية والتفاعلية . ط. 01. العين :دار الكتاب الجامعي ، 2017 ص . 165

²المراجع السابقة . ص . ، ص 170 ، 171

(Collaboration Network) أو الانترنت الخارجي عبارة شبكة كمبيوتر تعاونية (2) الإكسترانت : تعتمد على تكنولوجيا الانترنت وترتبط المنظمة بأنواع معينة من الجماهير ويختلف الإكسترانت عن الانترنت في أن الإكسترانت تمكّن الجمهور النوعي أو بعض فئات من الجماهير المنظمة من الوصول إلى المعلومات التي تمتلكها المنظمة مثل مركز حسابات المنظمة وقائمة بضائعها .¹

مجالات استخدام الإكسترانت :

أ) تسهيل عمليات الشراء في الشركات : إذ يمكن أن تقوم شركة من منظمة الشرق الأوسط بإرسال طلب شراء إلى شركة يابانية عبر الإكسترانت التي تربط بينهما دون المراسلات بكل أنواعها .

ب) متابعة الفواتير : تسهل هذه الخدمة عملية توفير الفواتير من مديرى الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة (في حال الحاجة للتواقيع الجماعي) ، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ، أو وضع العلامات التي تشير إلى كل عملية ترجى على الفاتورة أثناء نقلها بين الفروع والأقسام .

ج) خدمات التوظيف : تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب وغيرها) مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكل الطرفين . إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب ، كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها . وقد تصل فاعلية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل .

خ) تواصل شبكات توزيع البضائع: يمكن بناء شبكة الإكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عملية الطلب والشحن وتسويقة الحسابات ، كما يمكن أن تتبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لأنّها كاملة عمليات التوزيع وتسويقة الحسابات المتعلقة² .

الانترنت:

¹ فوادة ، البكري . العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات . ط . 01 . القاهرة : عالم الكتب ، 2014 . ص . 67 .
² نفس المرجع . ص . ، ص . 68 . 69

هي شبكة معلومات تختلف عن الانترنت في قدرته على أن يكون متاحاً لعدد محدد من الموظفين داخل الشركة الواحدة حيث يكون بإمكانهم الدخول إلى قواعد بيانات التي تخزن فيها المعلومات المهمة وبالتالي استخدام الملفات والمعلومات وتبادلها فيما بينهم فقط.¹

فوائد الإنترانت :

- أ) يشكل البريد الإلكتروني والمؤتمرات الفيديوية ونظام الاجتماعات الإلكترونية العمود الفقري لشبكة الإنترانت . إن شبكة الإنترانت المطبقة في المنشآت توفر لزبائنها خدمات اتصالات سلسة ومتطرفة ويضمن تلبية احتياجاتهم من المعلومات بصورة سريعة وبشكل كفء .
- ب) إن هدف شبكة الإنترانت يكمن في تطوير إمكانات الموظفين في المنشأة ودعم وتشجيع طرق اتصال العمال مع بعضهم في الأقسام المختلفة للمنشأة وذلك لخدمة الزبائن .
- ج) يستطيع مدراء الأقسام وموظفي الشركات الاستفادة من تكنولوجيا الإنترانت وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني والمؤتمرات الفيديوية وجماعات التناقش الإلكترونية للتعاون على تناقل المعلومات التسويقية والمالية والإنتاجية والبشرية والتربوية وتوفير الترابط على مستوى المنشأة . بهدف خدمة الزبائن الذين تتعامل معهم المنشأة² .

¹ رياض سلطان ، علي .نظم المعلومات الادارية وتطبيقاتها في الصناعة التنظيم والتكنولوجيا النظرية والتطبيق . عمان : دار زهران للنشر والتوزيع . 2006 . ص . 222

² نفس المرجع . ص . 223

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تبين لنا أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى التأثير الذي تلعبه في تسير الشؤون والأعمال وتحسين مستوى الاتصال بين الأفراد بالإضافة إلى اتساعها لجميع الميادين فكل المؤسسات تكاد لا تخلي من التكنولوجيات الحديثة كونها سهلت عملية الوصول إلى المعلومات بكل سهولة وعززت من التفاعل والمشاركة مع هذه التكنولوجيات الحديثة.

الفصل الثاني

الإطار العام للمؤسسة الخدمية

- تمهيد.

المبحث الأول مدخل مفاهيمي للمؤسسة الخدمية

1-مفهوم المؤسسات الخدمية.

2-مراحل تطور المؤسسة الخدمية.

3-خصائص المؤسسة الخدمية.

4-تصنيف الخدمات في المؤسسات الخدمية.

المبحث الثاني :آليات المؤسسة الخدمية

1-نظام المؤسسة الخدمية.

2-فنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة.

3-صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.

4-استراتيجيات بناء صورة المؤسسة الخدمية.

المبحث الثالث :العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الخدمية

1-فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

2-دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض تكاليف المؤسسة.

تمهيد:

تحظى المؤسسة الخدماتية بمكانة أساسية داخل الإدارات العمومية وهذا باعتبارها اللبنة الأولى في تقديم الخدمات للمواطن وتحقيق رضا الجمهور وإعطاء صورة حسنة حول ما تقدمه من خدمات حسب كل مؤسسة وطبيعة عملها . وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مجموعة من الأفكار والمعلومات عن المؤسسة الخدماتية وهذا عبر إعطاء مجموعة من المفاهيم للمؤسسة الخدماتية ومعرفة مراحل تطورها والخصائص التي تميز بها وتصنيفات خدماتها أما في المبحث الثاني فسندكّر مجموعة من الأفكار حول نظام المؤسسة الخدماتية وفنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة واستراتيجيات بناء صورة المؤسسة الخدماتية ، كما سنتطرق إلى العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الخدماتية من خلال فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض تكاليف المؤسسة .

المبحث الأول: المؤسسة الخدماتية (تعريفها، مراحل تطورها، خصائصها)

1 . تعريف المؤسسة الخدماتية:

هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص و الوسائل المنظمة و المترادفة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات و رغبات العميل و مؤسسات مالية و تعليمية و مؤسسات الاتصالات.¹

فال المؤسسة الخدمية هي كل مؤسسة يحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة، و من أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة: الفنادق، المطاعم، المستشفيات و المؤسسات المالية و التعليمية و مؤسسات الاتصالات بالإضافة إلى مؤسسات خدمية أخرى متعددة.²

2 . مراحل تطور المؤسسات الخدماتية:

لقد مررت المؤسسات الخدماتية بمجموعة من المراحل ساهمت في تطورها وجاءت هذه المراحل على النحو التالي³:

المؤسسة الأصل : وهي مرحلة البناء والتأسيس حيث تتعلق هذه المرحلة بتحديد حاجات ورغبات العملاء والتنسيق بين الوسائل المادية والمعنوية . ونظرا للخصائص التي تتميز بها هذه المرحلة كالغموض مثلا ، يلزم المؤسسة الالتزام بإتباع الخطوات التالية :

– إقامة وتوطيد مفهوم الخدمة .

– تحديد مستوى عرض الخدمة المطلوب أو اللازم ، ما يعني دراسة احتياجات العملاء ودراسة السوق

– تحديد الفئات المستهدفة من العملاء .

¹أحمد جبار،السلامي .دور تكنولوجيات الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدماتية دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمل الاجراء cnas، مجلة المعيار ع.02.الجزائر : (د.ن)،2023،ص. 711.

²صفية علاوي .واقع ادارة العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية -بالإشارة الى حالة مؤسسة موبيليس بالجزائر -. دراسات العدد الاقتصادي ع.02.الجزائر (د.ن)،2015،ص. 152.

³منيرية، عابد .واقع رضا العميل عن المؤسسات الخدمية حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية قسنطينة .مجلة الجrott القانونية والاقتصادية ع.01.الجزائر: (د.ن)،2020، 470.

-تحديد نظام الإنتاج ووضعه قيد التطبيق داخل المؤسسة .

ويبقى نجاح هذه المرحلة مرتبط بقدرة المؤسسة على تحديد وتطوير الأفكار الإنتاجية . والبحث عن سر نجاح المؤسسات الأخرى .

التطور الجغرافي والتنظيم العقلاني للفروع : تقوم المؤسسة في هذه المرحلة باختبار التشكيلة المطروحة . وهذا من خلال تطوير الخدمة الأصلية في المؤسسة بطريقة تضمن لها نمو . بالإضافة إلى زيادة عدد العملاء . ونظراً لحساسية هذه المرحلة يبقى على المؤسسة الالتزام بخصائصها كما يلي :

-تمكين مختلف النشاطات الإنتاجية لتسهيل عملية إعادة إنتاج الخدمة .

-تحديد الاحتياجات المالية للمؤسسة و اختيار مصادر التمويل .

-تحديد نوع الموارد البشرية المطلوبة في كل وحدة من الوحدات.

وهذا يمكن المؤسسة من فتح نافذة الرؤيا المستقبلية لها من خلال وضع نظام تسييري متميز يجمع بين كل الخصائص السابقة. من خلال جمع الموارد المالية المادية والبشرية¹ .

مرحلة النمو: وتمثل العناصر الأساسية لهذه المرحلة في :

-اختيار شكل التمويل لتعطية نفقات وتكاليف التوسيع والنمو .

-اختيار طريقة النمو والتتوسيع المناسبة .

-بناء شبكة عمل فعالة .

-إنشاء الوظائف الأساسية للمؤسسة .

مرحلة النضج: يستقر نشاط المؤسسة في هذه المرحلة نظراً لتشبع السوق بمنتجاتها بالإضافة إلى اشتداد المنافسة وظهور منتجات أخرى تعتبر منتجات بديلة بالنسبة للعملاء. حيث يعمل هؤلاء على التفاضل بينهما لاختيار الأحسن. وفي هذه المرحلة أيضاً يصعب على المؤسسة إيجاد عملاء جدد وعليه تظهر مجموعة من المخاطر تتعرض لها منها:

¹ منيرة ، عابد . المرجع السابق . ص. 471

-الفتور وإهمال مراقبة التكاليف .

-تكاليف إضافية ناتجة عن غزو أسواق فرعية .

وحتى تتمكن المؤسسة من النمو بنجاح في هذه المرحلة يستوجب عليها تطبيق عدة شروط منها:

-تطوير سياستها التسويقية والاتصالية لتحافظ على عمالها والتميز في عرض خدماتها من أجل التصدي للمنافسة ¹.

-القدرة على التجديد وتطوير خدماتها وتتنوعها.

-الاهتمام بإدارة وتسخير الإطارات الدائمة للمؤسسة.

مرحلة الانحدار والتدحرج : عند مرور المؤسسة بالمراحل السابقة يبقى لديها احتمال الأكبر هو وصولها لهذه المرحلة حيث تعتبر هذه الأخيرة المرحلة الأخطر والأصعب ولكن يمكن تخطيها من خلال شكلين هما :

-إعادة إدخال تعديلات جديدة على الخدمة . سواء من حيث تقديمها أو من حيث العناصر المصاحبة لها .

- تطوير خدمات جديدة أو إدخال خدمات جديدة ويكون هذا من خلال :

* إنشاء سلسلة خدمات متكاملة موجهة لنفس العملاء مثلاً: فنادق، مطاعم....

* محاولة تكيف الخدمات الأساسية للمؤسسة مع أسواق جديدة.

* اقتراح خدمات جديدة لفئات معنية من العملاء ².

¹ منيرة ، عابد. المرجع السابق. ص. 472.

² منيرة ، عابد. المرجع السابق . ص. 472.

خصائص المؤسسة الخدماتية : أجمع اغلب الباحثين على خصائص رئيسية تتفرد بها الخدمات عن السلع من أبرزها ما يلي:

ب-1/ الخدمات غير الملموسة : بما أن الخدمات ليس لها وجود مادي فإنه لا يمكن لمسها أو رؤيتها أو شمها أو اسمها قبل شرائها وهذا أهم ما يميزها عن السلعة ، وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازم للمنتجات الخدمية¹؛ بحيث أن المستفيد من الخدمة قد لا يجد ما كان يتوقعه من الخدمة ذلك لأنه في كثير من الحالات ما تكون عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة تحدثان في آن واحد وعليه يكون من الصعب على الزبون معاينة وتجربة الخدمة قبل شرائها ، في هذه الحالة يلجأ مسوقو الخدمة إلى إضفاء رموز ملموسة على منتجاتهم لإبراز منافعها والتعبير عن جودتها.

ب-2/التلازمية: وتعني بها عدم انفصال الخدمة من مقدميها فهي تعبر عن درجة ارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها وهذا بخلاف ما عليه المنتجات الملموسة . بما أن الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت فانه من الصعب فصلها عن مصدرها سواء كان إنسان أو آلة فمن يقوم بتقديم الخدمات يعمل العملية المقدمة ويصبح طرف في تكوين جودة ونوعية الخدمة.

ب-3/الخدمات غير المتتجانسة : يكون من الصعب المحافظة على مستوى نمطي الخدمة وذلك يعود إلى المحددات التي تؤثر في مدخلات إنتاج الخدمة والمتمثلة في مهارة المورد ، التوقيت ، المكان ، السرعة ، الأدوات المستعملة وغيرها ، وهذا ما يفسر عدم تماثل وتجانس الخدمات على الدوم . بما أن الخدمات اغلبها تقدم من طرف أشخاص فان قدرتهم على الأداء تتغير وتتأثر بعدة عوامل بعضها يتعلق بالشخص نفسه وبعضها الآخر يتعلق ببيئة العمل المادية والاجتماعية المحيطة به مما يجعل تتميط الخدمة شبه مستحيلة ، ومما يزيد من درجة تتنوعها وتبينها التغير الدائم في شكل الخدمة حسب البيانات والمعلومات الجديدة التي يتلقاها المورد بنية تحسين الجودة ، وعلى الرغم من محاولة العديد من المؤسسات تتميط مخرجاتها إلا أنه من الصعب عليها التأكد من تقديم مستوى الجودة نفسها لمخرجاتها .

ب-4/الخدمات غير القابلة للتخزين : إن العديد من الخدمات ذات طبيعة فنائية غير قابلة للتخزين من أجل استخدامها في أوقات أخرى مثل :السلع ، وهذا راجع إلى أن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى آخر انه كلما زادت درجة اللاملموسة انخفضت فرصة تخزينها . ونتيجة لهذه

¹ بشير، بودية، طارق، قندوز. اصول ومضامين تسويق الخدمات. ط.01. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2016. ص. 124.

الخاصة فان الكثير من المنظمات الخدمية تكبدت خسائر لعدم الاستغلال الكامل من إمكاناتها فمثلا عدم تمكن من ملء القاعة ،الفندق أو الطائرة كلها تصبح أنشطة أعمال فقدت إلى الأبد¹.

تصنيف الخدمات :

1/ حسب نوع السوق (العميل) :ويمكن تصنيفها إلى:

-استهلاكي :فهناك خدمات المستهلكين كالرعاية الصحية وتأمين الحياة على سبيل المثال.

-صناعي :مثل تدقيق الحسابات وتركيب وغيرها .

2/ حسب كثافة العمل :الخدمات المستندة على قوة العمل مقابل الخدمات المستندة على المعدات :

إن بعض الخدمات تتطلب لإنتاجها استخدام طرق إنتاج ذات كثافة عمل بشرية عالية إلا أن هناك خدمات لا يعتمد إنتاجها على العنصر البشري مثلا :خدمات مواقف السيارات ،أو خدمات الصراف الآلي حيث يقتصر دور العنصر البشري على تعبئة الماكينات بالبطاقة وتعبئه الآلة بالنقد اللازم والخدمات المستندة على قوة العمل تختلف عن تلك الخدمات التي تستند في تقديمها على الآلة فالنوع الأول من الخدمات يسمح بتقديم خدمة تتلاءم مع رغبات ومتطلبات المستهلك بدرجة اكبر بكثير .

3/ حسب درجة الاتصال بالعميل :يمكن تصنيف الخدمات بحسب هذا المعيار كما يلي :

-خدمات ذات الاتصال الشخصي العالي:مثل خدمات الطبيب والمحامي وخدمات السكن

والتأمين²

-خدمات ذات اتصال شخصي متوسط :مثل خدمات المطاعم والوجبات السريعة وخدمات

المسرح والفنادق

-خدمات ذات اتصال شخصي منخفض :مثل خدمات الصرف الآلي وخدمات مواقف

السيارات الآلية والخدمات البريدية .

¹ بشير، بودية. المرجع السابق. ص ، ص 125، 126

² عبد الخالق أحمد ، باعلوي .تسويق الخدمات . ط .01. صنعاء :جامعة العلوم والتكنولوجيا ، 2013 . ص ، ص 22، 23

4/حسب قابلية التسويق: يميز التصنيف بين تلك الخدمات التي يمكن اعتبارها قابلة للتسويق وبين تلك الخدمات غير قابلة للتسويق ومن أمثلة عن الخدمات غير قابلة للتسويق رعاية الأطفال .

المبحث الثاني : نظام المؤسسة الخدماتية، فنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة ، صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة الخدماتية ، استراتيجيات بناء صورة المؤسسة .

ا) نظام المؤسسة الخدماتية : هناك خمسة عناصر مؤثرة في مردودية الخدمات وهذا باعتبار المؤسسة الخدماتية هيئه ذات جهاز تنظيمي وهي :

أ) التنظيم الداخلي : هو عبارة عن جهاز يوافق اتجاه المؤسسة الخدماتية باعتباره يحتوي على استراتيجيات التسويق ، التمويل الشخصي ، والخدمات الشخصية للمؤسسة. ولكونه يؤثر مباشرة على نوعية الخدمات يعجز الزبون عن رؤيته والخدمة في هذا الجهاز تكون بتجانس العناصر المادية والبشرية الالزمة في تقديم هذه الخدمة من أجل تنشيط توقعات وانتظارات الزبائن.

ب)أعون الإتصال : المستخدمون أو العمال في المؤسسة الخدماتية الذين تربطهم علاقة مباشرة مع الزبائن ، ويلعب هؤلاء العمال دورا هاما في تقديم صورة المؤسسة الخدماتية. وفي تقديم الخدمة لهذا لأنهم يمثلون هذه الأخيرة أمام الزبون .

ج) الزبون : نظرا للعلاقة القائمة بين الزبائن والمؤسسة الخدماتية تجد هذه الأخيرة نفسها في موضع إعطاء أهمية بالغة للعميل حيث نجد طرف لا يمكن الاستغناء عنه عند أداء الخدمة ، لذلك على المؤسسة ومن أجل إرضاء الزبون القيام باختيار أسواقها المستهدفة بدقة وحذر و معرفة رغباته وطلباته لتمكن من تقديم الخدمات التي تناسب توقعاته مع مستوى الجودة المنتظرة وهذا للابتعاد عن خطر فقدان الزبون.

ح) عرض الخدمة : يكون عرض الخدمة للزبون أو المستهلك ناتجة عن علاقة الزبون وممثل الاتصال (عون اتصال) وذلك يهيئ لنا نوعية من الخدمات وهمما الأولى وهي الخدمة القاعدية SERVICE DE BASE وتكون عند رضا وإتباع و تحقيق الاحتياجات الأولية والثانية وهي الخدمة المحيطة SERVICE RIPHRIQUE والتي تحقق بدورها للزبون قيمة إضافية للخدمة الأولى¹.

¹ سهيلة ، عبدالجبار ، وآخرون . مدى إدراك ووعي المؤسسات الخدماتية الإحتكارية لمفهوم التسويق بالعلاقات العامة دراسة حالة مؤسسة نفطال . مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة . ع . 01 . الجزائر:(د.ن)،2019.ص 98.

II) فنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة الخدماتية :

يعتبر إرضاء الزبائن أسمى هدف تسعى إليه المؤسسات الخدماتية اليوم وباختلاف انتمائها على غرار المؤسسة الخدماتية التي تسعى جاهدة للوصول إلى هذا الهدف عن طريق تحقيق احتياجات الزبائن ورغباتهم وكذا التميز في تقديم الخدمات المقدمة لهم . فلا بد للمؤسسة الخدمية أن تنظر للخدمة من منظور الزبون وأن تضع نصب عينيها إرضاء الزبون أولا ، وهذا بأن يأخذ مكان الزبون ودرك ما يريد وما لا يريد وما يبحث عنه وما يسعى إليه . وهذا ما يعرف بتنمية الإحساس بالزبون فحسن الاهتمام بالزبائن في المقام الأول أن تكون أقرب إلى الزبائن ، لأن القرارات التي تساعده على عودة الزبائن للتعامل معك تستلزم منك التفكير وفق طريقة تفكير الزبون نفسه ، بمعنى تنمية إحساسك بالزبون وهو أن تصبح زبونة في حقيقة الأمر . كما يجب النظر إلى الشكاوى التي يقدمها الزبائن على أنها فرص للتعلم والاستقادة وتحسين الخدمات التي تقدمها للزبائن ولمعرفة الرغبات الفعلية والحقيقة للزبائن ، وعادة ما يميل الزبائن الذين يقدمون الشكاوى إلى منح فرصة إضافية لتسوية المشكلة وحلها¹، ويعني ذلك أن المؤسسة الخدمية لو تمكنت من التعامل مع شكاويمهم بطريقة إيجابية وفعالة فإنها سوف تكون قادرة على الحفاظ عليهم كزبائن وتحسين علاقتهم بهم حتى ولو كان الزبون هو المخطئ أحيانا، فالزبون دائما على حق وهذا هو المبدأ الذي يجب أن تحرص المؤسسة على تطبيقه والأخذ به حتى تكون علاقتها طيبة مع الزبائن والمهام والعلاقات العامة ينصب على هذا المفهوم فهدفها الأساسي هو راحة الزبون وبناء جسور الثقة بين المؤسسة والزبون ، فعلى المؤسسات اليوم حتى وإن كانت مؤسسات منتجة للسلع الاستهلاكية وممؤسسات الصناعات الهندسية الثقيلة عليها أن تقدم نفس الخدمة الجيدة من نصيحة وتسليم ودعم فني تماما مثل مؤسسات الخدمات . والكلمات التالية تمثل العوامل الرئيسية لتوجيه عملية تقديم الخدمة سواء كانت تقدم من خلال أفراد أو نظام آلي :

- متمكن : لديه المعرفة والمهارات التي تمكنه من تقديم الخدمة الصحيحة .
- متاح : يمكن العثور عليه بسهولة وسرعة ، وجاهز ومستعد لتقديم الخدمة .
- متصل : يفهمني ويجدبني إليه وأحس أنه يقف إلى جنبي .

¹ زبيلة ، بلمهدي . الواقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية الجزائرية دراسة حالة: بريد الجزائر: رسالة دكتوراء علوم في العلوم التجارية، إشراف بلحيم ابراهيم. الجزائر، جامعة الجزائر 3: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، 2017/2018، ص. 56.

- متفاعل : يقدم الخدمة مثلاً وعد ، بسرعة وكفاءة .
- متجاوب : يتوقع احتياجاتي الخاصة ويتجاوب معها .

فعلى مقدم الخدمة أن يدرك مدى أهمية التفاعل الإيجابي بينه وبين الزبائن لخلق جو من التفاهم وتقليل الأخطاء الناجمة عن سوء الفهم الذي قد يقع بينها ، أو العمل على معالجتها فور وقوعها لتفادي تأزم الوضع¹ .

III) صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية :

لصناعة صورة ذهنية للمؤسسة و الحفاظ عليها لابد من استراتيجيات من خلالها يمكن للمؤسسة أن تصنع صورة خاصة بها وتمثلت هذه الإستراتيجيات في :

أ) إستراتيجية التثقيف: تركز هذه الإستراتيجية على الفرد ، من خلال تعزيز الوعي والاهتمام لدى الجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة ، عن طريق تقديم الحقائق المحايدة و الواقعية والموضوعية والدقة في نقل المعلومات . إذ تكمن الفائدة من تلك الإستراتيجية خلال التثقيف لخدمات المؤسسة وبناء سمعة إيجابية لهدف بعيد المدى.

ب) إستراتيجية التسierir : هي تحسين القدرة الجماعية للتكييف وحل المشاكل وتحسين الأداء للمؤسسة وجمهورها والبيئة التي تتعامل معها ، وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تعريف الجمهور بالتسهيلات المقدمة من قبل هذه الأخيرة ، عن طريق تقديم المعلومات التي تساعد الجمهور على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة أو الشركة .

ج) إستراتيجية الإقناع: تهدف هذه الإستراتيجية الفرض أو الجماعات بشكل مباشر ، عن طريق التغيير في الاعتقادات والأراء والتوقعات والموافق والسلوك معا. عن طريق تقديم أفضل الخدمات وإعداد رسائل اتصالية مؤثرة على المتلقين ، على سلوكهم بالأراء والمقترنات المطروحة التي من شأنها أن تخدم سياسة المؤسسة اتجاه جمهورها من المتلقين² .

ح) إستراتيجية الترغيب: تتضمن حث الجمهور على فعل وسلوك معين ترغب به المؤسسة. عن طريق الوعود بأفضل الخدمات والمكافآت والهدايا والمسابقات... الخ ، فضلاً عن العبارات والألفاظ التي توحى بأن المؤسسة قادرة على مكافأة الجمهور في حال تفاعله مع المؤسسة.

¹نبيلة، بلمهدي. مرجع السابق. ص. 57.

²²نسرين، زيادة. العلاقات العامة الرقمية وبناء الصورة الذهنية عن المؤسسة الخدمية: دراسة وصفية تحليلية لعينة من مضمونين صفحات algerieooredoo عبر موقع الفايسبوك (جاني 2020/ديسمبر 2021) رسالة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال ، اشراف دليلة فرشان الجزائر، جامعة الجزائر 03 : كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم الاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامّة، 2022/2023. ص. 153.

(١٧) إستراتيجيات بناء صورة المؤسسة :

لتتحكم المؤسسة الخدمية في إستراتيجيات إدارة صورتها الذهنية ، لابد من أن تستوفي صورتها الشروط التالية :

أ) أن تكون صورة حقيقية: تتأثر مصداقية المؤسسة إذا انحرفت الصورة عن الحقيقة، مما يبعث الشك وفقدان الثقة في نفوس الجماهير لذا يجب على المؤسسة السعي لبلوغ الحقيقة وإيصالها إلى الجماهير في الخارج كما في الداخل.

ب) أن تكون الصورة إيجابية: على المؤسسة إبراز محاسنها أمام جماهيرها ولكن بطريقة عقلانية وغير مبالغ فيها كي تحدث التأثير المرجو على الجماهير المستهدفة.

ت)أن تكون الصورة مستمرة: إن ديمومة الصورة دلالة على فاعليتها، لذا لابد على المؤسسة استثمار جهودها في بناء علاقات طويلة الأجل مع جماهيرها والتي من شأنها الحفاظ على حياة صورتها لأطول وقت ممكن.

ث)أن تكون الصورة مميزة: لابد على المؤسسة أن تفرد ببهوية وشخصية مميزة خاصة مع المنافسة مع المؤسسات الناشطة في ذات المجال .

ج) الاستهداف من خلال الصورة: المؤسسة التي تود بناء صورة إيجابية لابد عليها التنسيق بين صورتها والقيم ومعتقدات الجماهير المستهدفة لتلقى التقبل المرغوب من هذه الجماهير.

ح) أن تكون صورة جذابة: لابد أن تكون صورة المؤسسة ميزة تنافسية للمؤسسة من خلالها يمكن جذب الجماهير وكسب ولائهم للمؤسسة¹.

المبحث الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الخدمية .

1 - فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

¹ نسرین ، زياده، المرجع السابق . ص 154

وتكتسي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهميتها من الفوائد التي تقدمها للمؤسسة من بين ذلك ذكر ما يلي:

- التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية وتحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة والعمل مع فرقة خارجية.
- وسيلة لتخفيض المصاري夫 وتحسين إنتاجيه وكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات وتسمح بتقديم خدمات بالزبون. إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط
- ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة خدمات جديدة أسواق جديدة ميزة تنافسية... الخ
- تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تعريف وتسويق المنتجات العالمية والتعاملات
- وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية

- 2- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تخفيض تكاليف المؤسسة:

تمارس تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) دوراً كبيراً في تقليل مصاريف المؤسسة ونلاحظ ذلك في¹:

- بدلاً من دفع تكاليف مكالمة تليفونية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسال بريد الكتروني وتدفع تكاليف المكالمة التليفونية المحلية فقط لمزود خدمة الإنترنت.
- تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلى البريد الإلكتروني.
- تقليل مساحات المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل من بعد ذلك باستعمال تكنولوجيا الاتصال.

¹ وهيبة، عيشاوي. مرجع سابق ذكره .ص .ص 102، 100

خلاصة الفصل:

تلعب المؤسسة الخدماتية دورا حيويا من خلال تلبية حاجيات الأفراد وبحكم الخدمات المعنية التي تقدمها وطبيعة الخصائص التي تميز بها عن باقي القطاعات الأخرى وهذا ما يجعل منها مؤسسة رائدة لابد من توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية للنهوض بها ودعم الأعمال التي تقوم بها .

٦

الخطير التقطيع

دراسة ميدانية ببلدية عين الحجر ولاية سعيدة

- .1 التعريف بالمؤسسة
- .2 عرض نتائج الدراسة وتحليلها
- .3 عرض النتائج العامة للدراسة
- .4 مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
- .5 الإسقاط النظري في الدراسة الميدانية
- .6 الاقتراحات

١.نشأة بلدية عين الحجر :

تعتبر بلدية عين الحجر من بين 16 بلدية التابعة لولاية سعيدة

رمز بلدية عين الحجر : 2003

الرمز البريدي: 20100

أصل تسميتها : تم اكتشاف عين ماء بين الحجر من طرف الجنرال موجار mouger سنة 1877 وعرفت المدينة عدة تسميات حيث كانت تسمى سابقا كما كانت تسمى بالمرجة وأصبحت بلدية منذ 1881 ، وهي مدينة صغيرة في الهضاب العليا تقع غرب مقر ولاية سعيدة على الخط الشمالي 34.758749 والخط الشرقي 1.144367 وهي منطقة فلاحية بالدرجة الأولى فهي تمر بالطريق الوطني شمالي جنوبى رقم 06 الذي يربط ولاية معسكر بولاية بشار كما تعتبر بوابة الجنوب الغربي تبعد عن العاصمة بـ 440 كلم وعن عاصمة الولاية بمسافة 07 كلم يحدها من الجنوب الغربي كل من بلدية مولاي العربي وبلدية سيدي احمد ومن الغرب بلدية دوي ثابت ويوب وشرق بلدية الحساسنة تقدر مساحتها بـ 417.3 كلم ويقدر عدد سكانها بـ 33.519 نسمة واصل سكانها يتكون من عرش الوهابية وعرش الجعافرة .

مصالح البلدية: تكون البلدية من عدة مصالح تسهر على تلبية رغبات المواطنين وتقديم خدمة عمومية لهم وجاءت هذه المصالح على النحو التالي:

مصلحة الحالة المدنية: تعتبر هذه المصلحة الأكثر إقبالا من طرف المواطنين من حيث الاستخراج الوثائق الحالة المدنية والتي تم تقليلها إلى 14 وثيقة بينما كانت في السابق 28 وثيقة رسمية وفي إطار تحديث الإدارة تم تقريبها أكثر من المواطن استحدث النظام البيوميترى حيث الاستخراج الآلي لشهادات الميلاد عبر كافة التراب الوطني وتحويل جوازات السفر –بطاقة الرمادية –بطاقة التعريف الوطني على عاتق البلدية .

مصلحة الانتخابات: تقوم هذه المصلحة بتسجيل المواطنين الراغبين في تحويل الإقامة والشطب وتسجيل البالغين لسن القانوني وتقوم بإصدار شهادات الإقامة وبطاقة الناخب.

مصلحة الشبكة الاجتماعية:

تتكلف هذه المصلحة بتسجيل العاطلين عن العمل من أجل التكفل بهم في إطار المنحة الجزافية وهي إعانة من طرف الدولة لهذه الفئة والتكفل بأصحاب الإعاقات الجسمية والذهنية والإمراض المزمنة.¹

¹ من أرشيف البلدية

مصلحة التعمير والسكن:

تقوم هذه المصلحة بتسوية العقارات المتواجدة على تراب البلدية وتسليم رخص البناء وتجديدها .

مصلحة المحاسبة:

تتكلف هذه المصلحة بالتجهيز والاستثمار - التسيير - تحصيل الإيرادات والأجور .

مكتب الإدماج المهني:

يتتكلف هذا المكتب بفئة الشباب

مكتب البناء الريفي:

يتتكلف هذا المكتب بمتابعة البناءات الريفية الممنوحة للمواطنين

المصلحة البيومترية:

وهذه المصلحة حديثة على البلدية بنظامها المعلوماتي والذي لقي استحسان وقبول كبير للمواطنين

وتظم دورها:

- جواز السفر

- بطاقة التعريف الوطنية

- رخصة السباق

مصلحة البطاقة الرمادية

مصلحة الصفقات العمومية

مكتب حركة السيارات

مكتب الموظفين

تهتم مصلحة الموظفين بمتابعة الموظف من خلال مساره المهني الذي يبدأ من تاريخ تعيينه حتى نهايته حيث تقوم بكل العمليات والإجراءات وفقاً لمعايير قانونية بمرافقة جهات المراقبة القبلية والبعدية الخاصة وممارسة المهام تحت مسؤولها المباشر وإشراف الهيئة التي لها صلاحية التعيين.¹

مكتب الخدمات الاجتماعية: تعمل الخدمات الاجتماعية بلدية عين الحجر في المجالات التالية:

- المساعدات الاجتماعية

- الخدمات الصحية

- الرياضة الجماهيرية

¹ من أرشيف البلدية

- أنشطة الثقافة والسلية مثل مراكز الاستراحة العائلية

المراحل التي يمر بها المسار المهني

***التوظيف**

يتم التوظيف عن طريق الإشهار في الجرائد اليومية ووكالة التشغيل وعلى مستوى المصلحة وهذا بعد تحديد المناصب المالية الموافق عليها من طرف مصالح مديرية الإدارة المحلية وتقسيمها بموجب مداولة من طرف المجلس الشعبي البلدي وبعد تدوينها ضمن المخطط السنوي لتسهيل الموارد للسنة المالية الحالية.

-بعد إدلاء الرأي بالموافقة من طرف مفتشية الوظيفة العمومية يتم انجاز قرارات فتح المسابقة.

شروط التوظيف:

يتم التوظيف بموجب طريقتين: على أساس الشهادة وعلى أساس الانتقاء

-وان يكون جزائريا

-ومنتمع بالحقوق المدنية

-ولا يحمل شهادة سوابق عدليه

-وان يكون في وضعية قانونية اتجاه الخدمة الوطنية

-تتوفر فيه شروط السن القانونية

-القدرة البدنية والذهنية

ويخضع التوظيف إلى مبدأ المساواة

- يتم التوظيف بالنسبة على أساس الشهادة بالنسبة للمترشحين الحائزين على الشهادات أو الشهادات المعادلة لها وكذا شهادات الكفاءة المهنية¹.

- يتم التوظيف بالنسبة للأعون المتعاقدين على أساس الانتقاء حسب المستويات
الترقية في الرتبة:

-يرقى الموظف من رتبته إلى رتبة أعلى حسب الشروط التالية:

* التسجيل في قائمة التأهيل للترقية الاختيارية للموظفين الذي توفر فيهم شروط الترقية المقدرة بـ 10 سنوات من الخدمة الفعلية.

¹ من أرشيف البلدية

* على أساس الامتحان المهني للموظفين الذي تتوفر فيهم شروط الأقدمية المقدرة بـ 05 سنوات من الخدمة الفعلية.

-الترقية في الدرجات

* تمثل الترقية في الدرجات في الانتقال من درجة إلى درجة أعلى مباشرة وتتم بصفة مستمرة إلى غاية نهاية المسار المهني ويشترط على كل موظف مرسم يستوفي النصاب القانوني لإدراجه في جدول الترقية في الدرجات المقدر بستين وستة أشهر في حدود 32 سنة.

-التصنيف:

يصنف الموظف حسب الرتبة الذي تم تعيينه فيها ورقمها الاستدلالي وتنقسم إلى عدة أسلك كل سلك يضم عدة رتب.

-حركات النقل

يوضع الموظف في إحدى حالات الآتية:

-القيام بالخدمة

-الانتداب

-خارج الإطار

-الإحالة على الاستيداع

-الخدمة الوطنية

-النظام التأديبي

* يشكل كل متخل عن واجباته أو المساس الانضباط أو ارتكاب خطاء أو مخالفة من طرف الموظف يعرضه إلى عقوبة والمتابعة الجزائية

-العقوبات التأديبية

* الدرجة الأولى:

-التبييه

-الإنذار الكتابي أو التوبیخ

* الدرجة الثانية:

-التوقيف عن العمل من يوم إلى ثلاثة أيام

-الشطب من قائمة التأهيل ¹

¹ من أرشيف البلدية

*الدرجة الثالثة:

- التوقيف عن العمل من أربعة أيام إلى ثمانية أيام
- التزيل من درجة إلى درجتين
- النقل الإجباري

*الدرجة الرابعة:

- التزيل إلى الرتبة السفلى مباشرة
- التسرير

مثال:

كل موظف محل متابعة جزائية لا تسمح له بالبقاء في عمله إلا إن الموظف المتابع يستفيد من نصف راتبه الشهري والاستفادة من المنح العائلية
أيام الراحة القانونية

للموظف حق الراحة لمدة يومين 02 في الأسبوع وله الحق في رخصة الغياب وله الحق في العطلة السنوية والتي تحسب بمعدل 2.5 يوم في الشهر تحسب على 12 شهر تساوي 30 يوم كاملة وللموظف الذي عمل يوم راحة الحق في تعويضه.

*الغيابات:

يعاقب كل موظف غير مبرر لغيبتها إلا بعد تقديم مبرر مسبق وللموظف الحق في الغياب مدفوع الأجر مدته ثلاثة أيام كاملة في احد المناسبات التالية : زواج الموظف - ازدياد طفل - ختان ابن الموظف زواج احد فروع الموظف - وفاة زوج الموظف وفي احد الحالات مثل الترخيص له بمزاولة الدراسة في حدود أربعة ساعات في الأسبوع والمشاركة في الامتحانات والمسابقات والتدريس وكذلك المشاركة في دورات المجالس الشعبية البلدية لممارسة عهدة انتخابية والتمثيل في الحق النقابي والمشاركة في التظاهرات الدولية الرياضية والثقافية .

إنهاء الخدمة:

- ينتج إنهاء الخدمة للسباب التالية:
- فقدان الجنسية الجزائرية
 - فقدان الحقوق المدنية أو التسرير
 - الاستقالة المقبولة بصفة قانونية أو الإحالة إلى التقاعد

لقد اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية :

معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة .

اختبار ثبات أداة القياس :

قبل إجراء التحاليل فإنه لابد من التأكد من صدق أداة القياس لأن صدق يعكس درجة ثبات أداة القياس ويستعمل هذا المعامل لقياس مدى ثبات أداء القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداء .

الصدق	الثبات	عدد العبارات
0.96	0.92	30

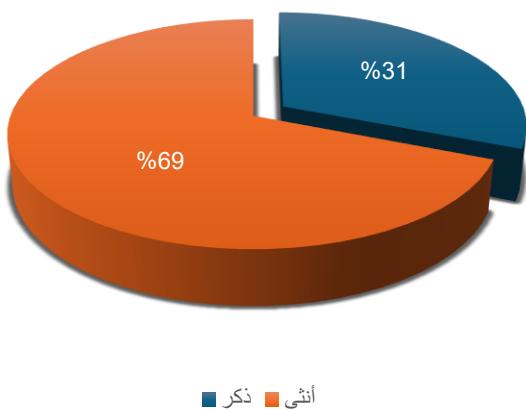
جدول يبين قيمة معامل الثبات

تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

محور البيانات الشخصية :

نسبة %	تكرار	العبارة
%31	31	ذكر
%69	69	أنثى
%100	100	المجموع

جدول رقم 01: يبين توزيع العينة حسب الجنس

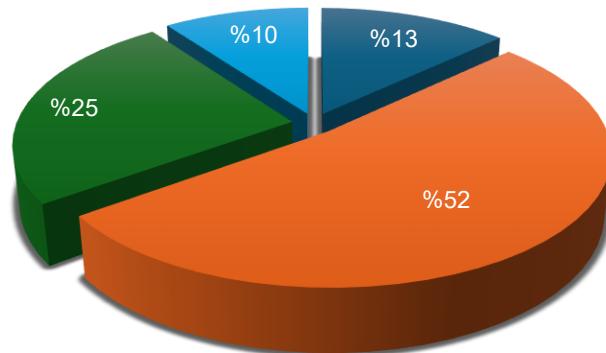


شكل رقم 01: يبين توزيع العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث قدرت نسبة الإناث بـ 69% أما نسبة الذكور فقد قدرت بـ 31 % ، وعلى حسب نتائج الجدول فإن أغلبية المبحوثين من فئة الإناث وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي يتلاءم مع الإناث وطبيعة النشاط الإداري الذي تقوم به البلدية.

نسبة%	تكرار	العبارة
%13	13	من 29 إلى 34 سنة
%52	52	من 35 إلى 40 سنة
%25	25	من 41 إلى 46 سنة
%10	10	أكثر من 46 سنة
%100	100	المجموع

جدول رقم 02: يبين توزيع العينة حسب السن



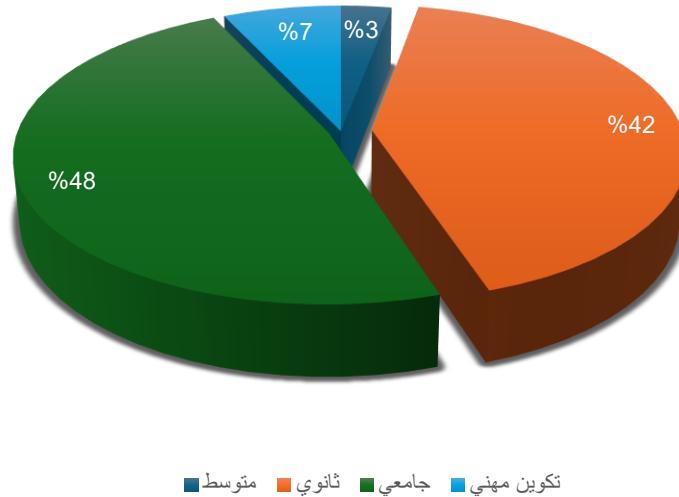
■ أكثر من 46 سنة ■ من 41 إلى 46 سنة ■ من 35 إلى 40 سنة ■ من 29 إلى 34 سنة

شكل رقم 02: يبين توزيع العينة حسب السن

من خلال هذا الجدول للتوزيع العينة حسب السن، نلاحظ أن الموظفين الذين هم من الفئة العمرية (35 إلى 40) يمثلون نسبة 52% من حجم العينة، أما النسبة للفئة العمرية التي تتراوح ما بين (41 إلى 46) فتمثل نسبة 25% من حجم العينة، إضافة إلى ذلك فإن الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (29 إلى 34) فإنها مثلت نسبة 13% من حجم العينة، أما الفئة العمرية التي تمثل في أكثر من 46% وكانت نسبة مقدرة بـ 10%، واعتماداً على هذه النسب يمكن القول أن البلدية تعتمد على الطاقات الشابة في عملية توظيف موظفيها واهتمام المؤسسة بالفئة الشبابية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلدية خاصة منها الرقمية.

العبارة	المجموع	تكرار	نسبة %
متوسط		3	%3
ثانوي		42	%42
جامعي		48	%48
تكوين مهني		7	%7
المجموع		100	%100

جدول رقم 03: يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

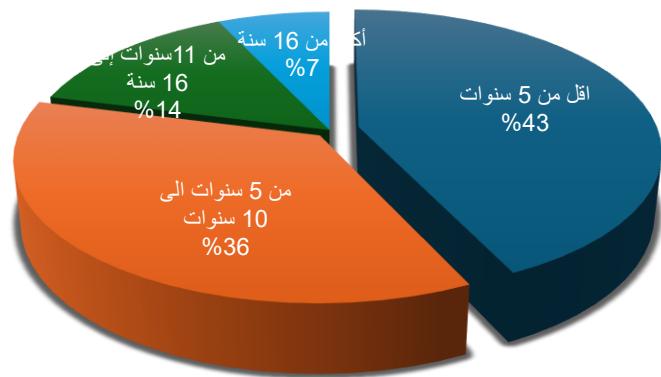


شكل رقم 03: يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول المبين أعلاه يتبين أن المستوى التعليمي الجامعي قد احتل المرتبة الأولى بنسبة 48% من حجم العينة المبحوثة وهذا يدل على اعتماد البلدية على حاملي الشهادات الجامعية في عملية توظيف ،فيما احتل أصحاب التعليم الثانوي المرتبة الثانية بنسبة 42% ،فيما عادت المرتبة الثالثة لخريجي التكوين المهني الذين يشغلون مناصب السيكريتارية والمحاسبة ،فيما عادت المرتبة الأخيرة لحاملي شهادة التعليم المتوسط بنسبة 07%والذين توكل إليهم مهام بسيطة في البلدية

العبارة	المجموع	تكرار	نسبة%
اقل من 5 سنوات		43	%43
من 5 سنوات إلى 10 سنوات		36	%36
من 11 سنوات إلى 16 سنة		14	%14
أكثر من 16 سنة		7	%7
المجموع		100	%100

جدول رقم 04: يبين توزيع العينة حسب الممارسة المهنية



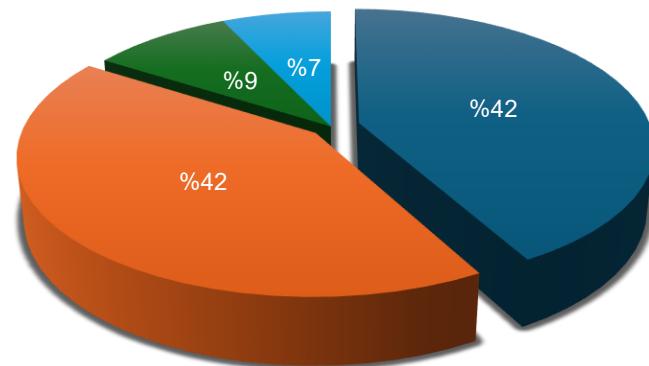
أكثر من 16 سنة ■ من 11 سنوات إلى 16 سنة ■ من 5 سنوات إلى 10 سنوات ■ أقل من 5 سنوات ■

شكل رقم 04: يبين توزيع العينة حسب الممارسة المهنية

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب أقدميتهم في العمل حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي الأقدمية (أقل من 5 سنوات) بـ%43 وهذا يشير إلى وجود نسبة كبيرة من الموظفين ذوي الخبرة القليلة نظراً لعملية التجميد في التوظيف التي طرأت على البلدية في السنوات الماضية (2008/2017) ومن ثم عملية إدماج أصحاب عقود التشغيل (anem).، تليها فئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة 36%， ثم (من 11 إلى 16 سنة) بنسبة 14% ومن ثم (أكبر من 16 سنة) بنسبة 7% وهذه النسب تدل على تنوع الخبرات بين الموظفين مما يسمح بخلق جو من المعلومات حول استخدام هذه التكنولوجيات .

العبارة	المجموع	تكرار	نسبة %
مصلحة المستخدمين		42	%42
مصلحة التنظيم والشؤون العامة		42	%42
مصلحة الإدارة والشؤون المالية		9	%9
المصلحة التقنية		7	%7
		100	%100

جدول رقم 05: يبين توزيع العينة حسب المصلحة



المصلحة التقنية ■ مصلحة الإدارة والشؤون المالية ■ مصلحة التنظيم والشؤون العامة ■ مصلحة المستخدمين ■

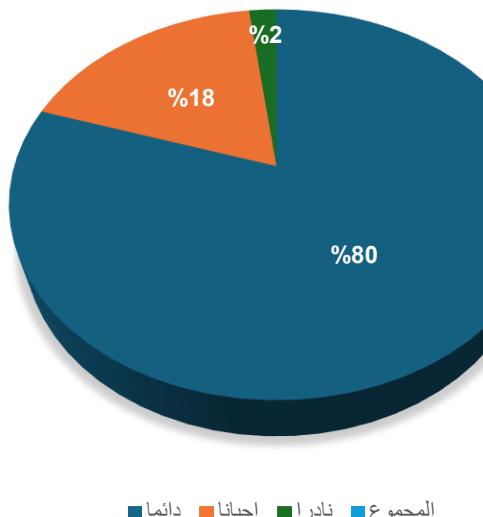
شكل رقم 05: يبين توزيع العينة حسب المصلحة

نلاحظ أن **مصلحة المستخدمين** احتلت المرتبة الأولى بـ 42 وتليها **مصلحة التنظيم والشؤون العامة** بنفس النسبة المقدرة بـ 42 وهذا يدل على أن هاتين المصلحتين من بين أكثر المصالح استخداماً للتكنولوجيات الحديثة، فيما بعد تليها **مصلحة الإدارة والشؤون المالية** بنسبة 9%， ثم تأتي **المصلحة التقنية** بنسبة 7% وهذا الاختلاف يعود إلى طبيعة عمل كل مصلحة بالبلدية واستخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

المحور الأول: الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في العمليات الإدارية

نسبة %	تكرار	العبارة
%80	80	دائما
%18	18	أحيانا
%2	2	نادرا
%100	100	المجموع

جدول رقم 06: يبين استخدام الحاسوب

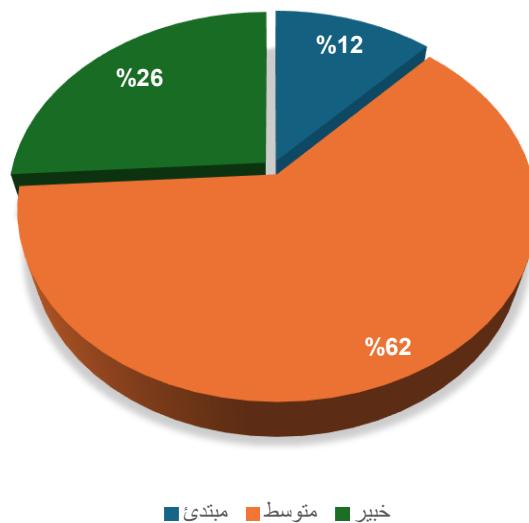


شكل رقم 06: يبين استخدام الحاسوب

نلاحظ في الجدول مدى استخدام الحاسوب في العمليات الإدارية حيث كانت الأغلبية للموظفين الذين يستخدمون الحاسوب في عملهم دائما بنسبة 80% وهذا يدل على الاعتماد الكبير على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز الأعمال المقدمة لهم ،في حين اتفق معظم الموظفين والذين مثلوا نسبة 18% من العينة أنهم أحيانا ما يستخدمون جهاز الحاسوب في أعمالهم ويمكن أن يرجع هذا إلى طبيعة العمل التي لا تحتاج إلى الاستخدام المستمر لجهاز الحاسوب ،أما المبحوثين الذين قالوا إن استعمالهم للحاسوب يكون نادرا فكانت نسبتهم ب 2% ويمكن أن يرجع هذا إلى حاجتهم إلى الدعم لاستعمال جهاز الحاسوب بالإضافة إلى عدم توفر حواسيب كافية في المؤسسة .

نسبة%	تكرار	العبارة
%12	12	مبتدئ
%62	62	متوسط
%26	26	خبير
%100	100	المجموع

جدول رقم 07: يبين مستوى مهارات الموظفين في استخدام الكمبيوتر

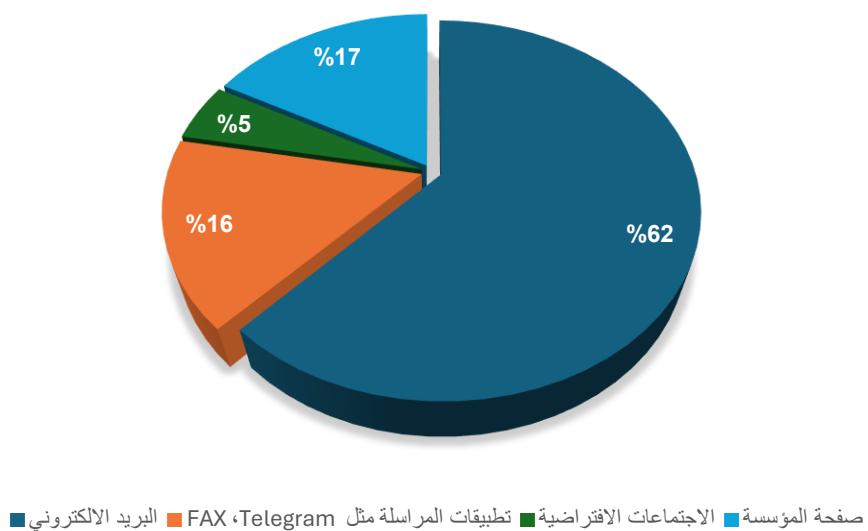


شكل رقم 07: يبين مستوى مهارات الموظفين في استخدام الكمبيوتر

يبين الجدول مستوى مهارات الموظفين في استخدام الكمبيوتر حيث كانت نسبة الموظفين متوسطي المهن في استخدام الكمبيوتر أعلى نسبة قدرت بـ 62% من حجم المبحوثين وهذا يشير إلى قدرة غالبية الموظفين في استخدام الكمبيوتر واستخدام البرامج والتطبيقات الأساسية في إنجاز المهام ، أما الموظفين الخبراء في استخدام الكمبيوتر فكانت نسبتهم 26% من حجم العينة وهذا ما يدل على وجود شريحة مؤهلة تقدم الدعم الفني والتكنولوجي أثناء العمل ، أما الموظفين المبتدئين في استخدام الكمبيوتر فكانت نسبتهم بـ 12% من حجم العينة المبحوثة وهذا يدل على أن معظم الموظفين لديهم على الأقل معرفة باستخدام الكمبيوتر

العبارة	نسبة %	تكرار
البريد الالكتروني	%62	62
تطبيقات المراسلة مثل FAX, Telegram	%16	16
الاجتماعات الافتراضية	%5	5
صفحة المؤسسة	%17	17
المجموع	%100	100

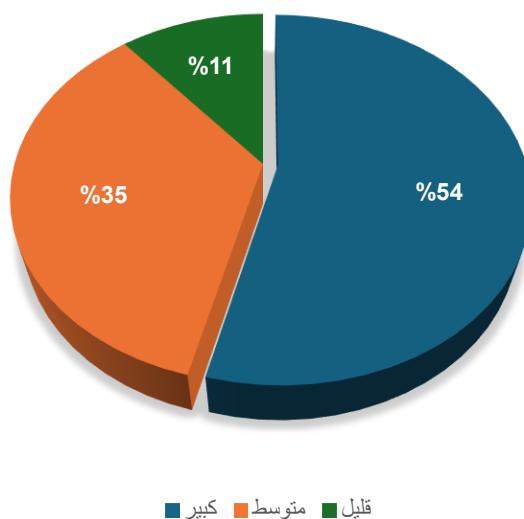
جدول رقم 08: يبين أبرز الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في انجاز المهام الإدارية



شكل رقم 08: يبين أبرز الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في انجاز المهام الإدارية
 نلاحظ في الجدول المبين أعلاه ابرز الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في انجاز المهام الإدارية
 فكان البريد الالكتروني هو الوسيلة الأكثر استخداماً في عملية انجاز المهام الإدارية بنسبة 62%
 هذا ما يدل على الاعتماد العالي عليه في عملية التواصل ،كما احتلت صفحة المؤسسة المركز الثاني بنسبة 17% هذا ما يعكس استخدامهم لتقنيات التواصل بينهم ،في حين ان
 تقدر نسبة استخدامهم بـ 16% مما يشير إلى انه يوجد تواصل عبر تطبيقات telegram,fax
 الرقمية ، بالإضافة إلى الاجتماعات الافتراضية وكانت نسبتها بـ 5% وهذا ما يشير إلى قلة الحاجة
 إلى الاجتماعات الافتراضية وعدم الاعتماد على هذا النمط من التواصل .

نسبة%	تكرار	العبارة
%54	54	كبير
%35	35	متوسط
%11	11	قليل
%100	100	المجموع

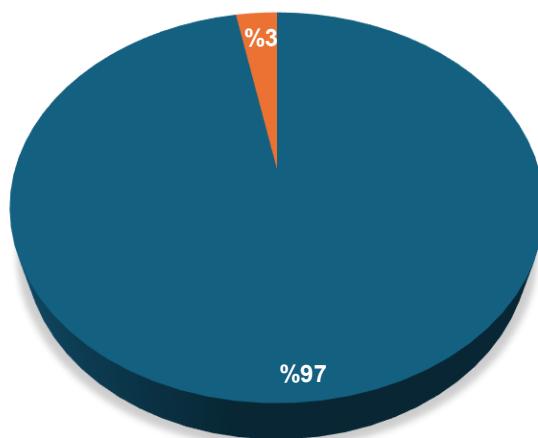
جدول رقم 09: يبين اعتماد الموظفين على وسائل الاتصالية الحديثة في أداء مهامهم



شكل رقم 09: يبين اعتماد الموظفين على وسائل الاتصالية الحديثة في أداء مهامهم
نلاحظ من الجدول المبين أعلاه نسب اعتماد الموظفين على الوسائل الاتصالية في أداء مهامهم حيث اتفق اغلب الموظفين والذين قدروا بـ 54% من نسبة المبحوثين أن اعتمادهم عليها كان بشكل كبير وهذا ما يعكس أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية انجاز الأعمال والوظائف المقدمة لهم ،في حين اتفق مجموعة من الموظفين الذين قدروا بنسبة 35% على أن اعتمادهم على هذه التكنولوجيات كان متوسطاً مما يدل على استخدامهم لهذه الوسائل وقت الحاجة فقط ،أما فئة قليلة من الموظفين والذين قدروا بنسبة 11% فكان اعتمادهم على الوسائل الحديثة قليلاً ويمكن إرجاع هذا الأمر إلى تفضيلهم للطرق التقليدية في التواصل المتمثلة في الورق .

العبارة	نكرار	نسبة %
نعم	97	%97
لا	3	%3
المجموع	100	%100

جدول رقم 10: يبين تسهيل التكنولوجيات الاتصالية عملية التواصل بين الموظفين والرؤساء والجمهور الخارجي

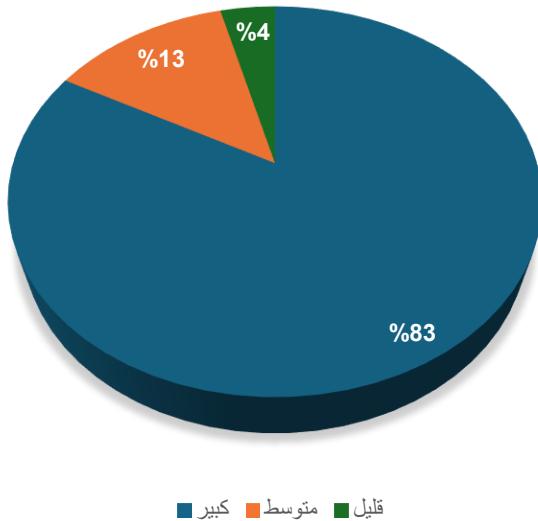


شكل رقم 10: يبين تسهيل التكنولوجيات الاتصالية عملية التواصل بين الموظفين والرؤساء والجمهور الخارجي

نلاحظ في الجدول الذي يمثل التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التواصل بين الموظفين والرؤساء والجمهور الخارجي نسبة 97% من المبحوثين قد أجابوا بنعم وهذا يدل على مدى فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال بينهم وخاصة هذا عصر البيئة الرقمية، في حين يرى موظفون آخرون ممثلين في نسبة 03% أن هذه التكنولوجيات لم تسهل عملية التواصل بينهم وبين رؤسائهم والجمهور الخارجي ويمكن تفسير هذا لنقص التدريب على استخدام بعض التقنيات التي تمكن في التواصل بينهم .

العبارة	المجموع	نسبة%	تكرار
كبير		%83	83
متوسط		%13	13
قليل		%4	4
المجموع		%100	100

جدول رقم 11: يبين التكنولوجيات ومساعدتها في عملية تبادل المعلومات والوثائق

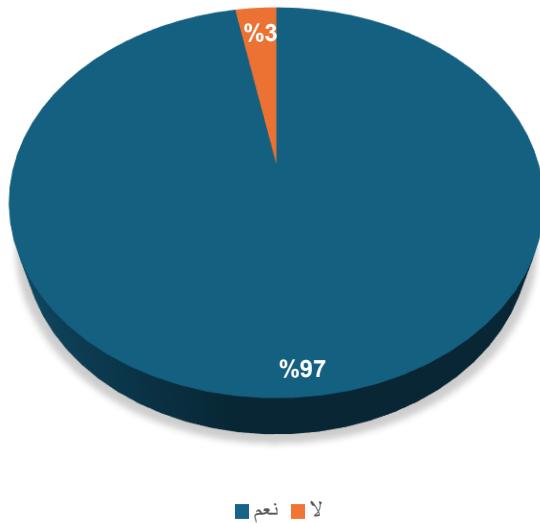


شكل رقم 11: يبين ومساعدة التكنولوجيا في عملية تبادل المعلومات والوثائق

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه عن نسب المساعدة التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين في عملية تبادل المعلومات والوثائق بحيث أغلبية الموظفين اجمعوا على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساعدتهم بشكل كبير في هذه العملية وكانت قد حددت نسبة هذا الإجماع بـ 83% وهذا يظهر الدور المركزي الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الخدمية ،في حين آخر كانت نسبة مقدرة بـ 13% من أصل المبحوثين قد اجمعوا على أن هذه التكنولوجيات لم تساعدهم بشكل كبير بل بشكل متوسط في عملية تبادل المعلومات والوثائق بالإضافة إلى بعض المبحوثين الذين قدروا بـ 4% فكان جوابهم أن قالوا أن هذه التكنولوجيات قليلاً ماتساعدهم في عملية نقل وتبادل المعلومات ويمكن إرجاع هذا الأمر إلى بعض العوامل مثل عدم التمكن من استخدام هذه التكنولوجيات بالشكل الكبير للعمل بها في عملية تبادل المعلومات والوثائق .

نسبة %	تكرار	العبارة
%97	97	نعم
%3	3	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 12: يبين تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في عملية التنسيق بين أقسام البلدية

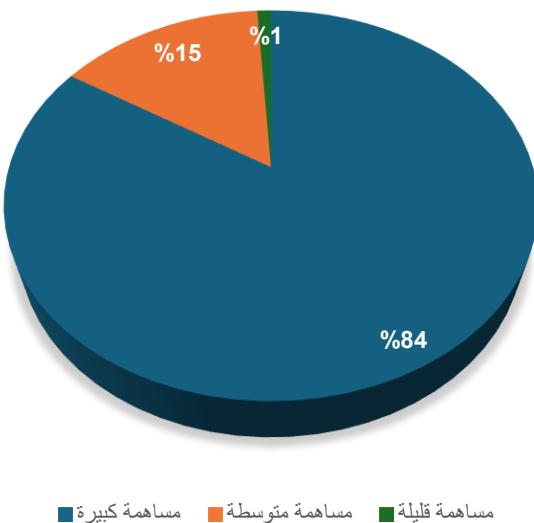


شكل رقم 12: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التنسيق بين أقسام البلدية من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من الموظفين والتي قدرت بـ 97% من المبحوثين اجمعوا على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في عملية التنسيق بين الأقسام الإدارية للبلدية مما يؤكد على قدرة هذه التقنيات على عملية التنسيق بين الهيأكل التنظيمية للبلدية وتوفير منصات للتعاون بينهم ،بال مقابل قالت مجموعة أخرى من الموظفين الذين قدرت نسبتهم بـ 3% أن هذه التكنولوجيات لم تسهم في عملية التنسيق بين أقسام البلدية فيمكن أن يكون هؤلاء الموظفين يفضلون الطرق التقليدية في عملية التنسيق بينهم

المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية لتقديم خدمات ذات جودة عالية

نسبة%	تكرار	العبارة
%84	84	مساهمة كبيرة
%15	15	مساهمة متوسطة
%1	1	مساهمة قليلة
%100	100	المجموع

جدول رقم 13: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية



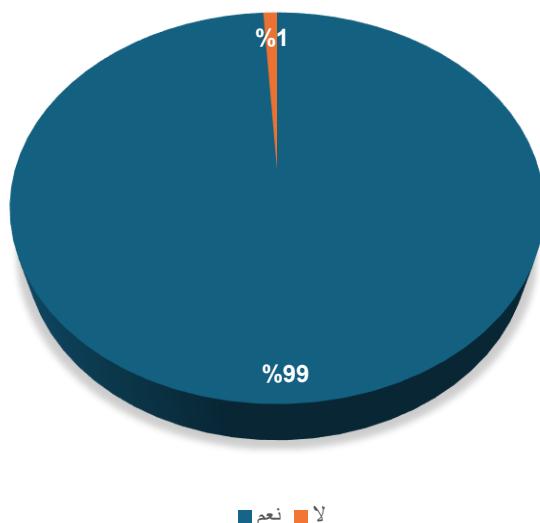
شكل رقم 13: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا مستوى المساهمة الكبيرة المقدرة بـ 84% من نتائج المبحوثين الذين أكدوا على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية مما يؤكد على الدور المحوري الذي تلعبه هذه التكنولوجيات في تحسين العمليات الإدارية لأن من خصائصها تخفيف العبء البشري و ربح سرعة الوقت ، ثم تلتها بعد ذلك نسبة مقدرة بـ 15% قالوا أن هذه التكنولوجيات ساهمت بشكل متوسط في عملية سير المهام الإدارية هذا راجع إلى وجود بعض التحديات في تطبيق بعض التقنيات أو الحاجة إلى تدريب إضافي لحل هذا الإشكال ، في حين بلغت نسبة 1% من المبحوثين قالت أن هذه التكنولوجيات ساهمت بشكل قليل في تسهيل المهام الإدارية ويمكن إرجاع هذا أمر إلى طبيعة المهام الموكلة لتلك الفئة .

نسبة%	تكرار	العبارة
%99	99	نعم

%1	1	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 14: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الإدارية



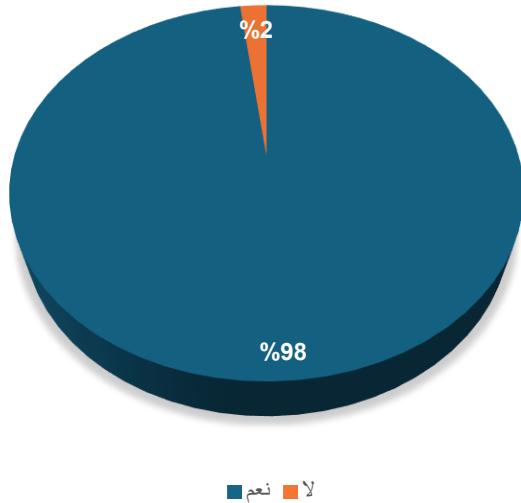
شكل رقم 14: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الإدارية

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية تقليل الأخطاء الإدارية حيث كانت نسبة 99% من المبحوثين قد اجمعوا على أن هذه التكنولوجيات ساهمت في التقليل من الأخطاء الإدارية وهذا ما يعزز من الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات في إتمام المهام وتوفير البيانات الدقيقة والمنظمة لكل من الموظف والمواطن ،كما عبرت نسبة أخرى من المبحوثين قدرت ب 1% أن هذه التكنولوجيات لم تقلل من الأخطاء الإدارية وهذا راجع إلى تحديات في تطبيق بعض التقنيات التي تؤدي إلى عدم تحقيق العمل على أكمل وجه .

العبارة	تكرار	نسبة %
---------	-------	--------

%98	98	نعم
%2	2	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 15: يبين تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع

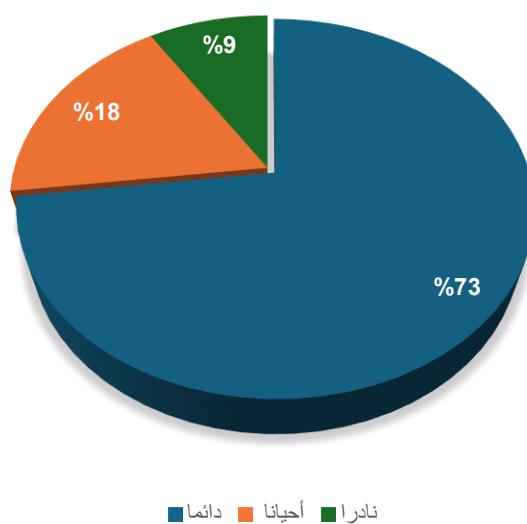


شكل رقم 15: يبين تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع

من خلال الجدول أعلاه المبين لتسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع فكانت نسبة الإجابات بنعم قد بلغت 98% وهذا ما يؤكد على أن هذه التكنولوجيات قد سهلت عملية الوصول إلى المعلومات والبيانات بشكل أسرع وأتاحت للموظفين سهولة الوصول إلى البيانات من أي مكان وفي أي وقت ،في حين آخر نسبة من المبحوثين والتي قدرت بـ2% كانت قد أكدت على أن هذه التكنولوجيات لم تسهل عملية الوصول إلى البيانات وهذا راجع إلى وجود قيود لا تمكن الموظف من الوصول إلى البيانات والمعلومات المراد معرفتها أو العمل عليها مثل وجود بعض البيانات محمية بكلمات مرور لا يمكن الوصول إليها إلا بإذن إداري .

نسبة%	تكرار	العبارة
%73	73	دائماً
%18	18	أحياناً
%9	9	نادراً
%100	100	المجموع

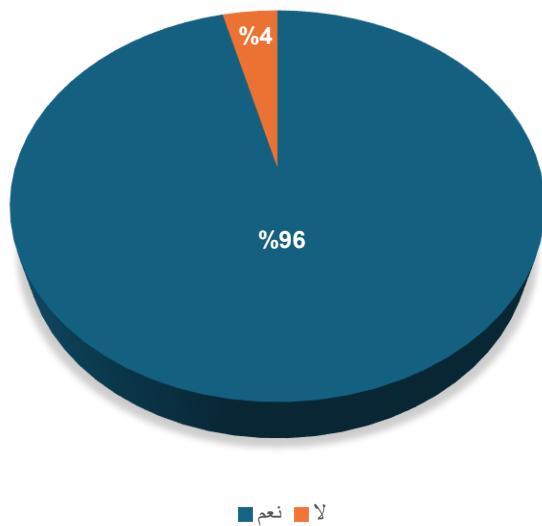
جدول رقم 16: يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية



شكل رقم 16: يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية
 نلاحظ من خلال الجدول أعلاه عن التأثير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية فكانت نسبة 73% من المبحوثين قد أكدوا على أن هذه التكنولوجيات دائماً تؤثر في جودة الخدمات التي تقدمها وهذا ما يشير إلى وجود ثقافة قوية بين الموظفين بأن هذه التكنولوجيات تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين ،في حين نرى نسبة أخرى من المبحوثين والتي قدرت بـ18% أن هذه التكنولوجيات أحياناً ما تؤثر على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية ،كذلك وجود فئة أخرى ضمن المبحوثين والتي تقدر بـ9% أكدت أن التكنولوجيات الحديثة نادراً ما تؤثر في جودة الخدمات التي تقدمها البلدية ويمكن أن يكون سبب ذلك وجود بعض التقاويم في تطبيق هذه التكنولوجيات .

العبارة	المجموع	تكرار	نسبة%
نعم		96	%96
لا		4	%4
المجموع		100	%100

جدول رقم 17: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين

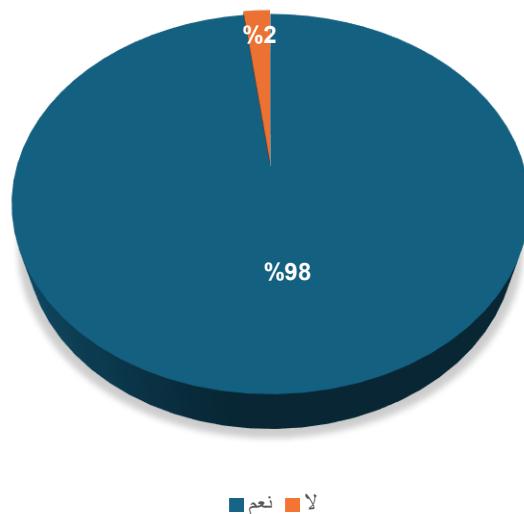


شكل رقم 17: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه عن نسبة المساهمة التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين فقدر بـ 96% من إجابات المبحوثين أجبت بنعم أي أن هذه التكنولوجيات ساهمت في تلبية حاجيات المواطنين هذا ما يعكس الدور الإيجابي الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة وتعكس مدى اهتمام الدولة في التحول من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي ،في حين أخر أجابت نسبة أخرى من المبحوثين قدرت بـ 4% بأن هذه التكنولوجيات لا تساهم في تلبية حاجيات المواطنين وتعتبر هذه نسبة قليلة جدا مقارنة بالأخرى فهؤلاء المبحوثين لا يشعرون أن هذه التكنولوجيا حققت الفائدة المرجوة منها .

نسبة %	تكرار	العبارة
%98	98	نعم
%2	2	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 18: يبين تعزيز التكنولوجيات ثقة المواطن اتجاه الخدمة التي تقدمها البلدية

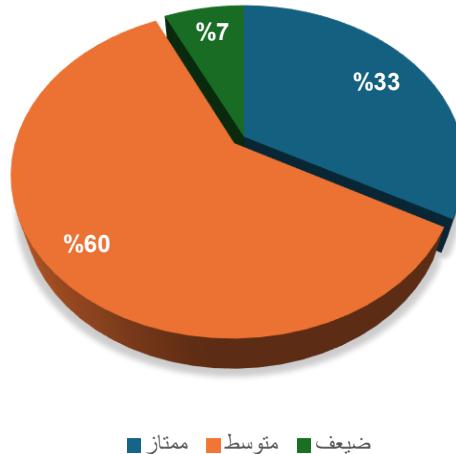


شكل رقم 18: يبين تعزيز التكنولوجيات ثقة المواطن اتجاه الخدمة التي تقدمها البلدية

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من المبحوثين مقدرة ب 98% قد أكدوا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد عززت ثقة المواطن اتجاه الخدمة التي تقدمها البلدية له وهذا ما يدل على الفائدة التي حققتها هذه التكنولوجيا والتي تعتبر كأداة لتحسين الرضا العام وبناء علاقة متربطة بين المواطن والبلدية ،في المقابل نسبة أخرى من المبحوثين قدرت ب 2% قالوا أن هذه التكنولوجيات لم تعزز الثقة بين المواطن والبلدية مما يشير إلى وجود فئة من المواطنين لا تؤمن بأن هذه التكنولوجيات تساعد الموظفين في تقديم خدمات سريعة وفعالة .

العبارة	المجموع	ضعف	متوسط	متاز	نسبة %	تكرار
					%100	100
					%7	7
					%60	60
					%33	33

جدول رقم 19: يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين قبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة



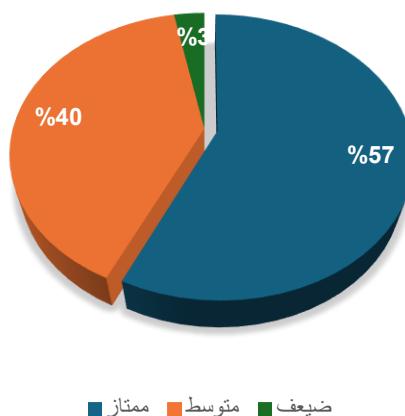
شكل رقم 19: يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين قبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ نسبة من المبحوثين المقدرة بـ 60 % ذوي مهارات تقنية متوسطة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما يتطلب من البلدية توفير برامج تدريبية للموظفين على استخدام هذه التقنيات ، في حين نلاحظ أن هناك نسبة أخرى من المبحوثين والمقدرة بـ 33% ذوي مهارات تقنية متازة في استخدام هذه التكنولوجيات وهؤلاء الموظفين لابد أن يكونوا نقطة انطلاق لزملائهم لتعلم مهارات تقنية جديدة . كذلك كانت هناك نسبة من المبحوثين قدرة بـ 7 % كانت أجابتهم على هذا السؤال أنهم ذوي مستوى ضعيف في مهاراتهم التقنية وهذا راجع إلى عدم تلقيهم التدريب الكافي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة

العبارة	تكرار	نسبة %
---------	-------	--------

%57	57	ممتازة
%40	40	متوسطة
%3	3	ضعيفة
%100	100	المجموع

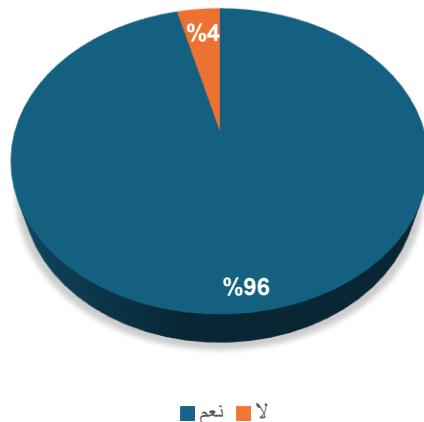
جدول رقم 20: يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين بعد تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة



شكل رقم 20: يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين بعد تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
 نلاحظ في الجدول المهارات التقنية للموظفين بعد التطورات التكنولوجية الحالية فكانت نسبة من المبحوثين والمقدرة بـ 57% أنهم طوروا مهاراتهم التقنية بشكل ممتاز مقابل ما كانت عليه في السابق وهذا ما يعكس الإرادة القوية لدى الموظفين في تطوير مهاراتهم التقنية في استخدام التكنولوجيات الحديثة، في حين نرى نسبة أخرى من الموظفين والتي قدرت بـ 43% أن مهاراتهم تطورت بشكل متوسط وضعيف وهذا يتطلب المزيد من الدعم والتدريب المستمر لضمان مواكبة هذا التطور التكنولوجي .

نسبة%	تكرار	العبارة
%96	96	نعم
%4	4	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 21: يبين اكتساب مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء العمل

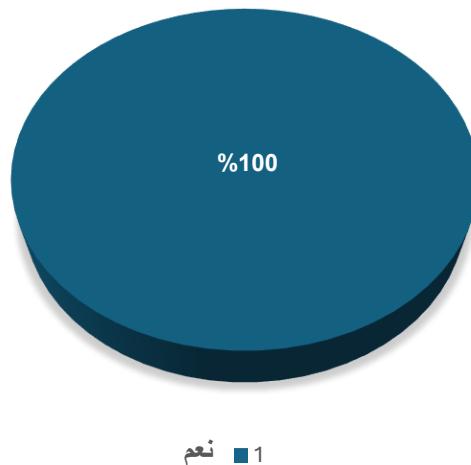


شكل رقم 21: يبين اكتساب مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء العمل
 نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين والمقدرة بـ 96% أكتسبوا مهارات جديدة نتيجة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا يشير إلى الدور الهام الذي تلعبه هذه التكنولوجيات كأداة لتطوير مهاراتهم وتعلم طرق وأساليب تساعدهم في استخدام برامج وتطبيقات جديدة ،في حين أكدت نسبة أخرى من المبحوثين والتي قدرت بـ 4% أنهم لم يكتسبوا مهارات جديدة في استخدامهم لهذه التكنولوجيات وهذا راجع إلى عدم الحاجة إلى تعلم تقنيات جديدة لطبيعة الوظيفة التي يشغلها هؤلاء الموظفين .

نسبة%	تكرار	العبارة
-------	-------	---------

%100	100	نعم
%100	100	المجموع

جدول رقم 22: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير القدرات التقنية



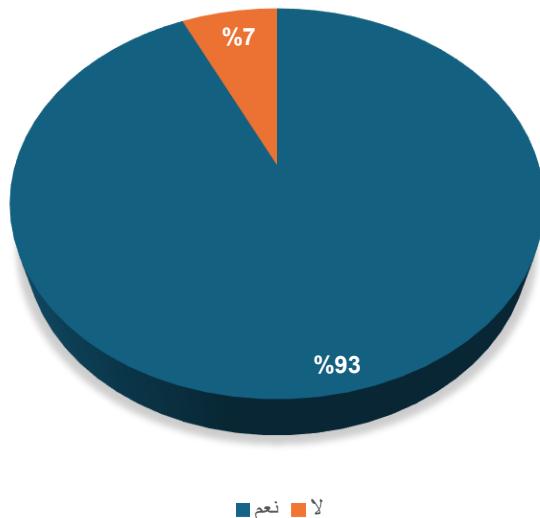
شكل رقم 22: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير القدرات التقنية

نلاحظ من خلال هذا الجدول اجمعًا تامين جميع المبحوثين حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير القدرات التقنية لديهم حيث بلغت نسبة هذا الإجماع 100% وهذا ما يشكل حافزا قويا لجميع الأفراد في الانخراط في عملية التدريب والتكوين وتطوير مهاراتهم التقنية .

العبارة	تكرار	نسبة%

%93	93	نعم
%7	7	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 23: يبين أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة مردودية أداء الموظفين



شكل رقم 23: يبين أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة مردودية أداء الموظفين

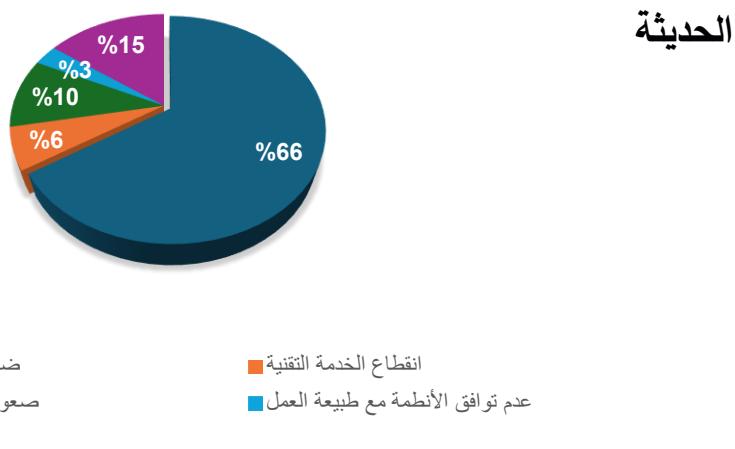
يبين الجدول نسبة الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة مردودية الأداء الوظيفي فكانت نسبة من المبحوثين المقدرة بـ 93% أكدوا على أن هذه التكنولوجيات قد ساهمت بشكل كبير في أدائهم الوظيفي مما يعكس أهمية هذه التكنولوجيات في تسهيل الأعمال والتعاون والتواصل بينهم وسهولة الوصول إلى المعلومات ،في حين قالت فئة أخرى من المبحوثين والتي قدرت بـ 7% أن هذه التكنولوجيا لم تؤثر في أدائهم الوظيفي وهذا راجع إلى كيفية تطبيق هذه التكنولوجيا فعدم المعرفة الكافية بالتقنيات الحديثة لا يعطي ذلك الأثر الجيد للموظف في تقديم أعماله .

المحور الرابع: العرقل التي تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

العبارة	تكرار	نسبة
ضعف شبكة الانترنت	66	%66

%6	6	انقطاع الخدمة التقنية
%10	10	صعوبة استخدام الأنظمة
%3	3	عدم توافق الأنظمة مع طبيعة العمل
%15	15	ضعف التكوين
%100	100	المجموع

جدول رقم 24: يبين أبرز العوائق التي تواجه موظفي البلدية أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال



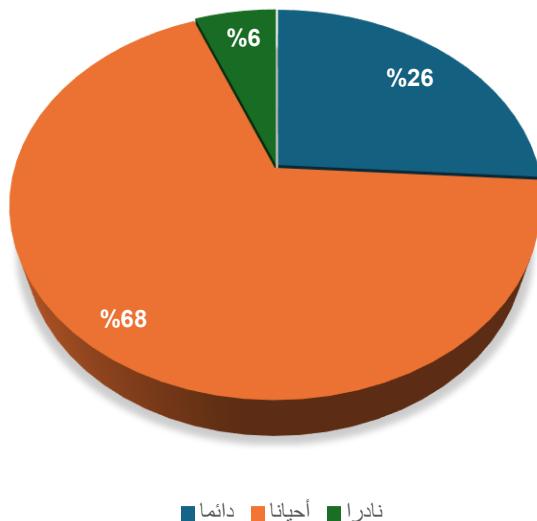
شكل رقم 24: يبين أبرز العوائق التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك نسب مقاومة بين الموظفين حول العوائق التي تواجههم في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فكانت النسبة الأكبر والتي قدرت بـ 66% من إجاباتهم أن مشكل ضعف شبكة الانترنت هو الهاجس الأكبر لموظفي البلدية عند تأدية مهامهم وهذا ما يدل على وجود مشكلة في البنية التحتية لشبكة الاتصالات، ثم تلتها مشكلة ضعف التكوين والتي عبر عنها بنسبة 15% وهذا ما يشير إلى وجود نقص في التدريب للموظفين مما نتج عنه هذا المشكل، بعد ذلك تأتي مشكلة صعوبة استخدام الأنظمة بنسبة 10% حيث أن عدم وجود تسهيلات تتيح للموظف الدخول للبرامج والتطبيقات يعرقل عمله، أما مشكل انقطاع الخدمة التقنية فكان هو ذلك من بين العوائق التي تواجه موظفي البلدية فكانت نسبة هذا المشكل والمعبر عنها بـ 6% راجع إلى خلل في النظام التقني للبلدية، وأخيراً كان مشكل عدم توافق الأنظمة مع طبيعة العمل من بين المشاكل التي تعيق عمال البلدية فكانت نسبة من موظفين والتي قدرت بـ 3% الذين أكدوا على أن عدم توافق النظام مع طبيعة عمل الموظفين يجعلهم في مشكل وهذا ما يعكس بالسلب عليهم وعلى جودة الخدمات التي يقدمونها .

العبارة	تكرار	نسبة %
دائما	26	%26
أحيانا	68	%68

%6	6	نادرا
%100	100	المجموع

جدول رقم 25: يبين تأثير العراقيل على العمل



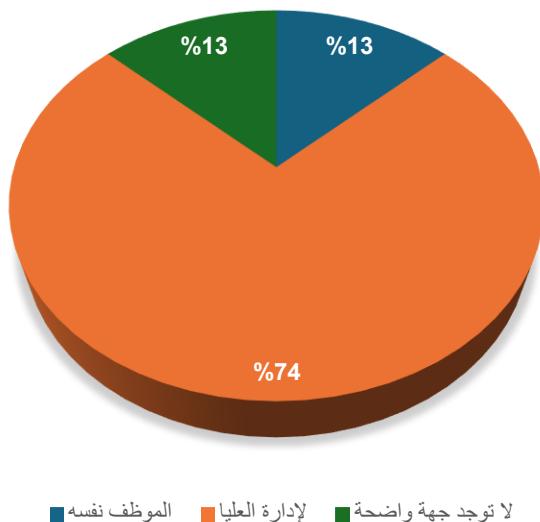
شكل رقم 25: يبين تأثير العراقيل على العمل

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه عن نسب التأثير الذي تحدثه العراقيل على عمل الموظفين فكانت إجابات اغلب المبحوثين والتي قدرت ب 68% أن هذه العراقيل أحياناً ما تؤثر على عملهم وهذا ما يشير إلى أن المشكلات المتعلقة باستخدام هذه التكنولوجيات ليست مستمرة ولكنها تحدث بشكل متكرر بما يكفي للتأثير على عملهم ،في حين قالت نسبة أخرى من الموظفين والتي قدرت ب 26% أن هذه العراقيل دائماً ما تأثر على عملهم أي أنهم يواجهون صعوبات مستمرة في استخدام هذه التكنولوجيات ،كما أكدت نسبة أخرى مقدرة ب 6% أن هذه العراقيل نادراً ما تعرقل عملهم أي أنهم لم يواجهوا أي صعوبات في استخدامهم لهذه التكنولوجيات .

العبارة	تكرار	نسبة %
الموظف نفسه	13	%13
لإدارة العليا	74	%74

%13	13	لا توجد جهة واضحة
%100	100	المجموع

جدول رقم 26: يبين الجهة المسؤولة عن إصلاح العرائيل



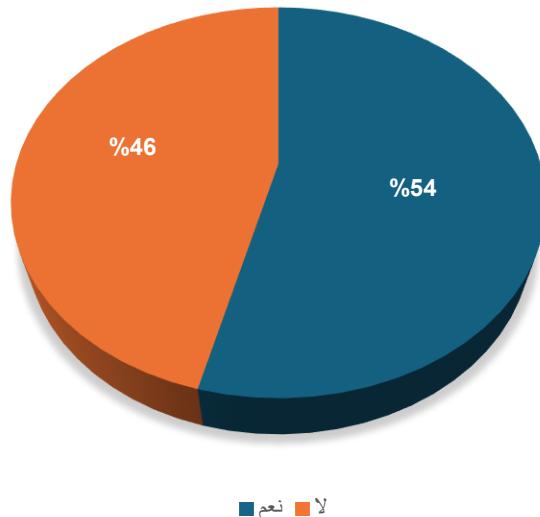
شكل رقم 26: يبين الجهة المسؤولة عن إصلاح العرائيل

نلاحظ من خلال الجدول الجهات المسؤولة عن إصلاح العرائيل فكانت هناك نسب متفاوتة بين المبحوثين وكانت اكبر نسبة ممثلة بـ 74% كانت إجاباتهم أن الإدارة العليا هي الجهة المسؤولة عن إصلاح هذه العرائيل وهذا ما يبين أن الإدارة هي من تملك السلطة والموارد الازمة لمعالجة المشكلات التي تحصل داخلها ،في حين قدرت نسبة الموظف نفسه بـ 13% ولا توجد وجهة واضحة قدرت بـ 13% والتي رجحت على من يعالج هذه العرائيل هي أن يقوم موظف بإصلاح المشكل بمفرده أما من يقول انه لا توجد جهة واضحة فهذا يدل على وجود خلل في تحديد المسؤوليات مما ينجر عنه تأخر في سير الأعمال .

العبارة	تكرار	نسبة %
نعم	54	%54

%46	46	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 27: يبين الدعم الذي يتلقاه الموظفين لمواجهة العراقيل



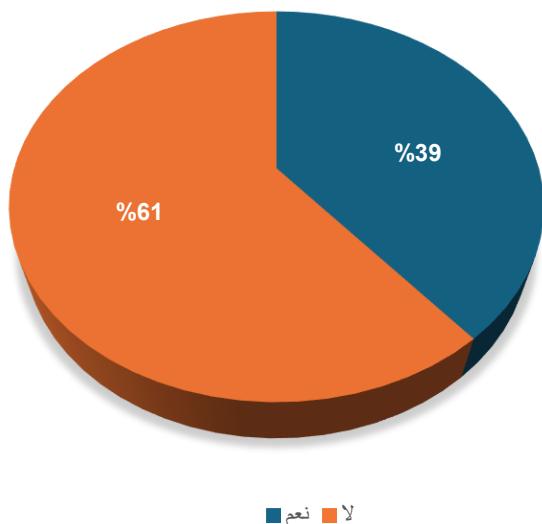
شكل رقم 27: يبين الدعم الذي يتلقاه الموظفين لمواجهة العراقيل

نلاحظ من خلال الجدول أن مجموعة من المبحوثين قالوا أنهم تلقوا دعما في مواجهة العراقيل التي تطأ على عملهم والتي قدرت بـ 54 %، في حين قالت فئة أخرى من المبحوثين والتي قدرت بـ 46 % أنهم لم يتلقوا الدعم عند حدوث هذه العراقيل، فهنا يمكن القول انه هناك تباين بين أراء المبحوثين لذا لابد من النظر إلى الآليات التي تعتمدتها البلدية في دعم موظفيها عند حدوث مثل هذه العراقيل وتحديد نقاط القوة والضعف وإجراء تعديلات عليها لتلبية احتياجات كل الموظفين.

العبارة	تكرار	نسبة %
---------	-------	--------

%39	39	نعم
%61	61	لا
%100	100	المجموع

جدول رقم 28: يبين تلقى الموظفين تدريباً لحل ومواجهة العراقيل

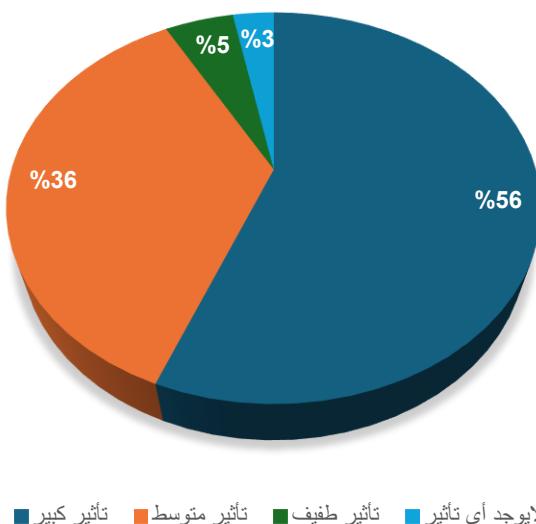


شكل رقم 28: يبين تلقى الموظفين تدريباً لحل ومواجهة العراقيل

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين قالوا أنهم لم يتلقوا تدريباً لحل ومواجهة العراقيل والتي قدرت بـ 61% وهذا ما يشير إلى وجود نقص كبير في الجانب التدريسي للموظفين وما ينجر عليه من أثار سلبية تحول بين الموظف وعمله، في حين أخر قالت نسبة أخرى من المبحوثين المقدمة بـ 39% أنهم تلقوا التدريب لحل هذه العراقيل لكنهذا لا يغطي كافة الموظفين ولابد من توسيع نطاق التدريب ليشمل جميع الموظفين لكي يتسع لجميع الموظفين التعامل مع مثل هذه العراقيل .

نسبة%	تكرار	العبارة
%56	56	تأثير كبير
%36	36	تأثير متوسط
%5	5	تأثير طفيف
%3	3	لا يوجد أي تأثير
%100	100	المجموع

جدول رقم 29: يبين تأثير العرائيل على جودة أداء العمل

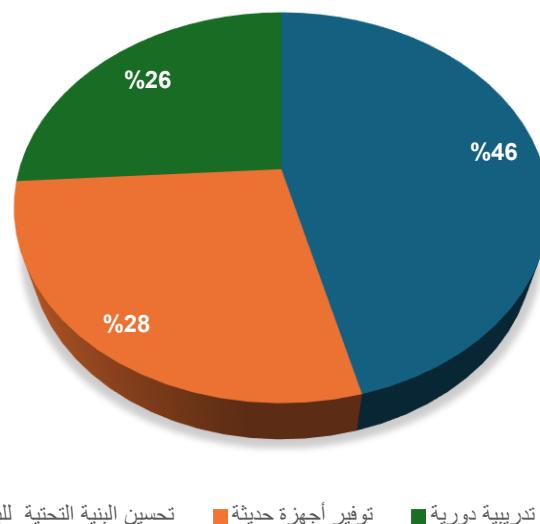


شكل رقم 29: يبين تأثير العرائيل على جودة أداء العمل

نلاحظ من خلال الجدول ان العرائيل التي تواجه الموظفين أثناء القيام بأعمالهم لها تأثير كبير على جودة أداء أعمالهم حيث بلغت نسبة اجابات المبحوثين عن ذلك 56% وهذا ما يدل على أن المشاكل التقنية تعيق قدرة الموظف على تأدية مهامه بكفاءة عالية ،كما أكدت نسبة أخرى من المبحوثين والتي قدرت ب 36% أن هذه العرائيل لها تأثير متوسط على جودة عملهم أي أنها تسبب بعض الإزعاج والتأخير ولكنها لا تعيق العمل بشكل كامل ،إضافة إلى وجود نسبة من المبحوثين مقدرة ب 5% والتي ترى أن هذه العرائيل تؤثر بشكل طفيف على عملهم كما قالت فئة من المبحوثين مقدرة نسبتها ب 3% أنه لا يوجد أي تأثير عما يحدث من عرائيل وهذا راجع إلى عدم الاعتماد الكامل على هذه التكنولوجيات والعمل بالطرق التقليدية إن تطلب الأمر .

نسبة%	تكرار	العبارة
%46	46	تحسين البنية التحتية للبلدية
%28	28	توفير أجهزة حديثة
%26	26	تقديم دورات تدريبية دورية
%100	100	المجموع

جدول رقم 30: يبين المقترنات التي تخفف من العرائقيل



شكل رقم 30: يبين المقترنات التي تخفف من العرائقيل

نلاحظ من خلال الجدول أن مقترن تحسين البنية التحتية للبلدية هو المقترن الأبرز والأكثر شيوعاً وتدالوا بين الموظفين للتخفيف من هذه العرائقيل حيث بلغت نسبة هذا المقترن عند المبحوثين 46% مما يدل على الحاجة الملحة لتحسين مستوى تدفق الانترنت على مستوى مصالح البلدية لتمكن كافة المصالح التابعة للبلدية من الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، إضافة إلى تقديم مقترن توفير أجهزة حديثة وهو مقترن صنف كثاني الاقتراحات المقدمة من طرف المبحوثين بنسبة 28% بحيث أكدوا على هذا المقترن للتخفيف من كثرة العرائقيل التقنية مثل عدم توافق الأنظمة مع الأجهزة المتوفرة في البلدية، في حين أخر قالت مجموعة أخرى من المبحوثين والذين عبر عنهم بنسبة 26% أن تقديم دورات تدريبية دورية هو المقترن الأنسب للتخفيف من هذه العرائقيل وهذا من أجل مواكبة التحديثات التي تطرأ على الأجهزة والأنظمة المعلوماتية لهذه التكنولوجيات.

المجموع	نادرًا	احياناً	دائماً	

								الاختيارات	المتغيرات
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
%100	31	%7,7	7	%23,1	9	%69,2	15	ذكر	ذكور
%100	69	%5	5	%19,2	17	%75,8	47	انثى	

جدول رقم 31: يبين استخدام الحاسوب حسب متغير الجنس

يتبع من خلال هذا الجدول ان هناك تقارب بين الجنسين حيث ان الموظفات الإناث أكثر استخداماً لجهاز الحاسوب في عملهن بشكل دائم بـ 75,8% وبالمقابل فإن الموظفين دائماً يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم بـ 69,2%， فحين عادت نسبة 23.3% للموظفين الذين يستخدمون الحاسوب أحياناً وفي المقابل نرى للموظفات اللواتي يستخدمن الحاسوب في عملهن أحياناً بنسبة 19.2%， في حين احتلت المرتبة الأخيرة فئة الموظفات التي لا تستعمل الحاسوب قدرت نسبتها بـ 5% أما الموظفين الذين لا يستخدمون الحاسوب أحياناً قدرت نسبتهم بـ 7.7% وهذا راجع إلى شغل بعض الوظائف الإدارية أكثر من الرجال مثل السكرتارية وهذه الوظائف تتطلب استخدام الحاسوب بشكل يومي مما يزيد من معدل استخدامه.

المجموع		لا		نعم		الاختيارات	المتغيرات
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
%100	57	%0	0	%100	57	كبير	تقييم المستوى
%100	40	%5	2	%95	38	متوسط	بعد استخدام تكنولوجيا
%100	3	%66,7	2	%33,3	1	قليل	تقنيات اكتساب مهارات تقنية

جدول رقم 32: يبين تقييم المستوى بعد استخدام التكنولوجياحسب متغير اكتساب مهارات تقنية جديدة نتيجة استخدام التكنولوجيا

يتبيّن من خلال هذا الجدول أن هناك تفاوت بين النسبتين حيث هناك إجماع كبير للموظفين في اكتساب مهارات جديدة نتيجة استخدام التكنولوجيا بنسبة 100% في حين انعدمت فئة الموظفين الذين لم يكتسبوا مهارات جديدة نتيجة استخدام التكنولوجيا، وبالمقابل فإن الموظفين الذين كانوا متوسطي مهارات نتيجة استخدام تكنولوجيا سجلت بنسبة 95% في حين تقابلها نسبة 5% للفئة المتوسطة الذين لم يكتسبوا مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا و تقارب النسب الأخيرة حيث كانت فئة قليلة لم تكتسب مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا بنسبة 66.7% أما الفئة الأخرى كان اكتسابها قليل بنسبة 33,3% وهذا راجع إلى استخدام التكنولوجيا في بيئه العمل الذي يؤدي إلى اكتساب الموظفين مهارات جديدة تساعدهم على التطور المهني واكتساب الخبرات، فكلما تطورت التكنولوجيا زاد من اكتسابهم المهارات.

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الخيارات المتغيرات	مقترنات المناسبة في تخفيف العرائيل
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
%100	46	%4,3	2	%63	29	%32,6	15	تحسين البنية التحتية لبلدية	مقترنات المناسبة في تخفيف العرائيل
%100	28	%7,1	2	%78,6	22	%14,3	4	توفير أجهزة حديثة	مقترنات المناسبة في تخفيف العرائيل
%100	26	%7,7	2	%65,4	17	%26,9	7	تقديم دورات تدريبية دورية	مقترنات المناسبة في تخفيف العرائيل

جدول رقم 33: يبين مقترنات المناسبة لتخفيف العرائيل حسب متغير تأثير العرائيل على عمل

يتتبّن من خلال هذا الجدول أن الموظفين يرون تحسين البنية التحتية البلدية احياناً ترفع العرائيل والتي قدرت بنسبة 63% في حين فئة أخرى ترى دائماً ونسبة 32.6% واحتلت فئة نادراً المرتبة الأخيرة بنسبة 4.3% وبالمقابل ترى فئة من الموظفين أن توفير أجهزة حديثة احياناً تخفف العرائيل قدرت بـ 78.6% في حين ترى فئة دائماً وكانت نسبة مقدارها 14.3% واحتلت فئة نادراً بـ 7.1% أما تقديم دورات تدريبية دورية كانت فئة احياناً تحتل الصدارة بنسبة 65.4% وتتوسّط فئة دائماً بنسبة 26.9% وجاءت فئة نادراً في المرحلة الأخيرة بنسبة 7.7% وهذا راجع إلى تحسين الخدمة و التواصل الخارجي والداخلي واعتماد الأنظمة الإلكترونية والتكنولوجيا لتنبيّع المراسلات، القرارات، الوثائق وتقليل الاعتماد على الأوراق ما أمكن.

النتائج العامة للدراسة :

من خلال تفريغنا لبيانات الاستبيان تم التوصل إلى مجموعة من النتائج جاءت على النحو التالي :

1- توصلت الدراسة إلى أن موظفي بلدية عين الحجر يعتمدون على الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملهم والتي من بينها الحاسوب وقدرت نسبة هذا الاستخدام بنسبة 80%.

2- يعتبر البريد الإلكتروني ابرز الوسائل الاتصالية المستخدمة في انجاز المهام الإدارية عند موظفي البلدية وهذا بنسبة 62%.

3- الاعتماد الكبير على الوسائل الاتصالية الحديثة في انجاز المهام .

4- سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وساهمت بنسبة 83% في عملية التواصل بين الموظفين والرؤساء والجمهور الخارجي بالإضافة إلى التنسيق بين الأقسام الإدارية للبلدية.

5- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساعدت في عملية تبادل المعلومات والوثائق بشكل كبير.

6- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تقليل الأخطاء الإدارية كما سهلت هذه التكنولوجيات عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع.

7- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تلبية حاجيات المواطنين كما زادت من ثقة المواطن تجاه الخدمة التي تقدمها البلدية له.

8- اكتساب موظفي البلدية مهارات تقنية جديدة نتيجة استخدامهم لهذه التكنولوجيات الحديثة.

9- تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت في زيادة مردودية الأداء الوظيفي لموظفي البلدية.

10- ضعف شبكة الانترنت من بين أهم العوائق التي تواجه موظفي البلدية عند القيام بمهامهم

11- الإدارة العليا هي الجهة المسؤولة عن إصلاح العوائق .

12- يتلقى موظفو البلدية الدعم عند مواجهة هذه العوائق.

13-إن للبنية التحتية دور كبير في رفع العرقلة التي تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتقنولوجيا الاتصال الحديثة.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات :

الفرضية الأولى : هناك وسائل اتصالية حديثة مستخدمة في العمليات الإدارية في بلدية عين الحجر .

من خلال المعالجة الإحصائية للجدوال المتعلقة بهذه الفرضية تبين لنا انه يوجد وسائل اتصالية حديثة مستخدمة في العمليات الإدارية وهذا ما أكدناه الجدولين 6-8 عليه يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت كليا .

الفرضية الثانية: تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية وتقديم خدمات ذات جودة عالية من طرف موظفي بلدية عين الحجر .

من خلال المعالجة الإحصائية للجدوال 13-14-15-18 حول هذه الفرضية تبين لنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تسهيل المهام الإدارية لموظفي البلدية وفي تقديم خدمات ذات جودة عالية وبالتالي يمكن القول أن الفرضية الثانية قد تحققت كليا .

الفرضية الثالثة: تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تطوير المهارات التقنية للموظفين . أثبتت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد طورت المهارات التقنية لموظفي البلدية وهذا ما أكدته الجداول 20-21-22-23 وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الفرضية الثالثة قد تحققت كليا .

الفرضية الرابعة: هناك عرقلة تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتقنولوجيا الاتصال الحديثة. من خلال القراءة الإحصائية للجدوال 24-25-26-29-30 تم التأكيد من وجود عرقلة تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتقنولوجيا الاتصال الحديثة عليه يمكن القول أن الفرضية الرابعة تحققت كليا .

الإسقاط النظري في الدراسة الميدانية :

يتضح لنا من خلال الدراسة التي أجريناها على المؤسسة الخدمية "البلدية" والتي أصبح ضرورياً عليها الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في عملية إنجاز المهام وهذا ما أكدت عليه نظرية الحتمية التكنولوجية في أهمية التكنولوجيا ووجوب إتباعها لمواكبة العصر الذي نعيش فيه وأنه أصبح حتمياً الاعتماد على التقنيات والأدوات الاتصالية التكنولوجية في عملية تسيير المهام بمختلف أشكالها ، إذ يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة والإنسان يقومان على علاقة تأثير وتأثير فكلاهما يحتاج إلى الآخر أي كالعملة الواحدة إذا غاب الوجه الأول غاب الوجه الثاني وعلى هذا الأساس لابد على المؤسسات سواء كانت خدمية أو غيرها التركيز على مواكبة ما تحمله هذه التكنولوجيا التي من شأنها المساهمة في إنجاز الأعمال وتطوير المنظومة الإدارية والتحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية .

الاقتراحات:

- الاهتمام بالجانب التكنولوجي خاصه مع ما يشهده العالم من ثورة تكنولوجية كبيرة
- تقديم دورات تدريبية للموظفين حول كيفية استخدام هذه التكنولوجيات
- تحسين تدفق الانترنت من اجل العمل بكل سهولة وأريحية

الخاتمة :

تأخذ تكنولوجيا الاتصال الحديثة طابعا هاما من خلال ما تحمله من فائدة على جميع القطاعات وخاصة القطاع الخدماتي إذ يمكن القول أن هذه التكنولوجيا أثبتت مكانتها وأصبحت من الأمور الحتمية التي يجب على المؤسسات توفيرها لتحسين جودة العمل وتحقيق الأهداف التي تسطرها كل مؤسسة على اختلاف طبيعة عملها فهذه التكنولوجيا كانت ولا زالت تحمل في طياتها تقنيات وبرمجيات تساهم في تحسين عمل الموظفين.

ولتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور فعال في جميع المؤسسات وتعتبر البلدية من بين المؤسسات التي أصبحت فيها التكنولوجيا ركيزة من الركائز التي تقوم عليها فلا يمكن الاستغناء عنها سواء فيها أو في أي مؤسسة أخرى تريد تحقيق أهدافها .

ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها على بلدية عين الحجر لمعرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل أقسامها وهياكلها توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي أكدت على استخدام هذه المؤسسة لتكنولوجيات الحديثة في أداء مهامها وإن البلدية تعتمد عليها بشكل كبير لتلبية حاجيات المواطنين وكل هذا من شأنه تحسين صورة وسمعة المؤسسة وإحداث قفزة نوعية في تعاملاتها مع جمهورها الداخلي والخارجي رغم الصعوبات التي تقف بينها وبين هذه التكنولوجيا وهذا ما يستدعي طرح إشكال آخر تمثل في هل تستطيع المؤسسات الخدماتية أن تتحول إلى نظام مبني على الرقمنة الكاملة ؟ وما هي سبل تحقيق ذلك ؟



قائمة المصادر والمراجع

-قائمة المصادر:

المعاجم:

1. التونجي، محمد. معجم العلوم العربية. ط.1. بيروت : دار الجيل للنشر والطباعة والتوزيع ،
متاح على الرابط <https://archive.org/details/> 2003

2. الرشيد - معجم الجيب - . ط.1 . الجزائر : دار الرسالة ، 2000 ص.23

قائمة المراجع:

الكتب:

1. السيد ، محمد عبد البديع. تكنولوجيا الإعلام في العصر الرقمي. القاهرة: دار الكتب المصرية ،
متاح على الرابط <https://drive.google.com/> 2022

2. باعلوي ، عبدالخالق أحمد. تسويق الخدمات. ط.01. صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا ، 2013
متاح على الرابط <https://archive.org/details/>

3. البكري ، فوادة . العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات . ط . 01 . القاهرة : عالم الكتب ،
متاح على الرابط <https://archive.org/details/> 2014

4. بودية ، بشير، قندوز ، طارق . أصول ومضامين تسويق الخدمات . ط.01. عمان : دار صفاء للنشر
والتوزيع، 2016. متاح على الرابط <https://archive.org/details/>

5. حمدي ، محمد فاتح ، وأخرون . مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث .
ط.1. (د.م) : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2019. متاح على الرابط
<https://drive.google.com/>

6. حمدي، محمدالفاتح،قرناني، ياسين، بوسعيديه، مسعود، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة
الاستخدام والتأثير. ط . 01. الجزائر : كنوز الحكمة، 2011. متاح على الرابط
<https://drive.google.com/>

7. الخزاعلة، فاطمة أحمد. الاتصال وتكنولوجيا التعليم . ط.1. عمان : دار أمجد للنشر للتوزيع
متاح على الرابط <https://www.noor-book.com/> 2015.

قائمة المصادر والمراجع

8. خليفة، محمد احمد كاسب. التعليم الالكتروني في إطار مجتمع المعلومات والمعرفة. ط.01. الإسكندرية :دار الفكر الجامعي ،2019.متاح على الرابط :
<https://books.google.com>.
9. راضي،وسام فاضل،التميمي،مهند حميد.الاتصال ووسائله الشخصية والجماهيرية والتفاعلية ط.01.الإمارات:دار الكتاب الجامعي،2017.متاح على الرابط
<https://drive.google.com>
10. راما،نجمة. دليل تدريبي حول تصميم الأبحاث الثقافية . ط.1.دمشق : دار مodox عدوان للنشر والتوزيع ، 2016 .متاح على الرابط
<https://books.google.com>
11. الزرو ،عبد القادر، وآخرون . التكنولوجيا.5.ط02.فلسطين:مركز المناهج . 2003.متاح على الرابط:
<https://www.noor-book.com>
12. سعد،محمد عبد الغني ، الخضري، محسن أحمد.الأسس العلمية لكتابه رسائل الماجستير والدكتوراه . القاهرة : المكتبة الأنجلو المصرية ، 1992 . متاح على الرابط :
<https://www.noor-book.com>
13. مصباح،عامر.منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام . ط.02.الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية،2010. متاح على الرابط
<https://books.google.com>
14. عادل،فهمي ، العولمة والتكنولوجيا الرقمية ،تأثيرات السياسية والثقافية.مصر:وكالة الصحافة العربية ،2024.متاح على الرابط :
<https://books.google.com>
15. عبد المجيد إبراهيم ،إياد.المهارات الأساسية في اللغة العربية.ط.01.الأردن:مركز الكتاب الجامعي،2015.متاح على الرابط :
<https://tariq-library.com>
16. العبدلي، أحمد راجح حيدر. أساسيات البحث العلمي . ط.1.صناعة : بصمة للطباعة ، 2022.متاح على الرابط :
<https://drive.google.com>
17. علم الدين ،محمود.تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحفة.ط. 01 .القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع ،2005. متحف على الرابط :
<https://archive.org/details>
18. علي،رياض سلطان.نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في الصناعة التنظيم والتكنولوجيا النظرية والتطبيق.عمان: دار زهران للنشر والتوزيع . 2006.متاح على الرابط
<https://archive.org/details>
19. مكاوي،حسن عماد. تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات . ط.2. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 1997 . متاح على الرابط :
<https://www.noor-book.com>

قائمة المصادر والمراجع

20. النذير، عبد الله ثانی محمد. إبستومولوجيا علوم الإعلام والاتصال . (د.م): منشورات دار الأديب ، 2017. متاح على الرابط : <https://www.noor-book.com..>
21. يحياوي، إبراهيم عمر. تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر . ط.عربية . عمان : دار اليازوري للنشر والتوزيع ،2016. متاح على الرابط <https://www.noor-book.com:>
22. يوسف، إيمان احمد. تقنيات التكنولوجيا الحديثة :وسائل التواصل الاجتماعي و الذكاء الاصطناعي . ط. 01. عمان :دار ابن النفيس للنشر والتوزيع ،2020. متاح على الرابط <https://drive.google.com:>

الرسائل العلمية:

1. بلمهدي، نبيلة. واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية الجزائرية دراسة حالة :بريد الجزائر :رسالة دكتوراء علوم في العلوم التجارية، إشراف بلحيمير ابراهيم .الجزائر،جامعة الجزائر 3 :كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،قسم العلوم التجارية،تخصص تسويق،2017/2018.متاح على الرابط : <https://dspace.univ-alger 3.dz..>
2. حمدي، محمد فاتح. استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي .رسالة ماجستير في تخصص دعوة وإعلام،إشراف رحيمة عيساني .الجزائر:جامعة الحاج لخضر -جامعة-كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية،قسم أصول الدين،تخصص دعوة وإعلام،2008/2009.متاح على الرابط : <https://drive.google.com:>
3. رحمون، ادم. استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية في المؤسسة . رسالة دكتوراء ، إشراف شريف زهرة .الجزائر . جامعة الجزائر 2(أبوالقاسم سعد الله)، كلية العلوم الاجتماعية،قسم علم الاجتماع والديمغرافيا،تخصص:علم الاجتماع التنظيم والديناميكية الاجتماعية والمجتمع،2018/2019. متاح على الرابط : <https://drive.google.com>
4. زيادة، نسرين. العلاقات العامة الرقمية وبناء الصورة الذهنية عن المؤسسة الخدمية :دراسة وصفية تحليلية لعينة من مضممين صفحة algerieooredoo عبر موقع الفايسبوك (جاني 2020/ديسمبر 2021) رسالة دكتوراء الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال ،اشراف دليلة

قائمة المصادر والمراجع

فرشان.الجزائر،جامعة الجزائر30:كلية علوم الإعلام والاتصال ،قسم الاتصال ،تخصص اتصال وعلاقات عامة،2023/2022 متاح على الرابط : .
<https://dspace.univ-alger.dz>

الدوريات :

1. الحوش،مازن سليمان. المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق . مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية . ع.03.الجزائر : (د.ن)،2024 .
<https://www.asjp.cerist.dz>
2. جلاب، مصباح ، دبوض، الهاشمي. مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية . ع.02.الجزائر: (د.ن)،2019
<https://www.asjp.cerist.dz>..متاح على الرابط : .
3. حامدي،كنزة ، عواج، سامية . المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالمؤسسة الخدمية Ooredoo سطيف . مجلة الآدابوالعلوم الاجتماعية . ع.2.الجزائر : (د.ن) ،2020 .متاح على الرابط : .
<https://www.asjp.cerist.dz>
4. حمزاوي،زهية. المسؤولية الاجتماعية ودورها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ترسیخ مبدأ حماية البيئة . مجلة البحوث والدراسات العلمية . ع.01.الجزائر: (د.ن)،2024.متاح على الرابط : .
<https://www.asjp.cerist.dz>
5. السالمي،احمدجبار.دورتكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدمية دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء cnas مجلةالمعيار.ع.02.الجزائر:(د.ن),2023.متاح على الرابط : .
<https://www.asjp.cerist.dz>
6. ضيف ،عبد القادر. سوسيولوجيا الاستخدامات : نحو مقاربات سوسيوتقنية لتفسيير انتشار واستخدام وتملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال . مجلة سوسيولوجيا الجزائر . ع.03.الجزائر: 2020
متاح على الرابط : .
<https://www.asjp.cerist.dz>
7. عابد،منيرة.واقع رضا العميل عن المؤسسات الخدمية حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية قسنطينة مجلة البحث القانونية والاقتصادية . ع.01. الجزائر:(د.ن),2020. متاح على الرابط : .
<https://www.asjp.cerist.dz>

قائمة المصادر والمراجع

8. عبد الجبار، سهيلة، وآخرون . مدى إدراك ووعي المؤسسات الخدمية الإحتكارية لمفهوم التسويق بالعلاقات العامة دراسة حالة مؤسسة نفطال . مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة . ع . الجزائر:(د.ن)،2019.01.
9. علاوي، صفية. واقع إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية – بالإشارة إلى حالة مؤسسة موبيليس الجزائر - . دراسات العدد الاقتصادي . ع.02.الجزائر:(د.ن)، 2015 . متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz..>
10. عيشاوي، وهيبة. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأثرها على المؤسسة .مجلة علوم الإنسان والمجتمع . ع . 27. الجزائر (د.ن)،2018 . . متاح على الرابط <https://www.asjp.cerist.dz:>

الصادر



جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

قائمة الملاحق

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

استبيان مقدم في إطار إعداد مذكرة تخرج

لنيل شهادة الماستر (ل.م.د): تخصص اتصال تنظيمي

الموضوع: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات

الخدماتية: دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية عين الحجر - سعيدة -

إشراف الأستاذة :

مكناس فطيمة

إعداد الطالبة :

بوعزة عبدالقادر

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل في إطار إنجاز مذكرة ماستر تخصص "اتصال تنظيمي" بعنوان استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية_دراسة حالة بلدية عين الحجر_لذا يرجى منكم قراءة كل عبارة بعناية، ثم وضع علامة(x) في الخانة المناسبة.
أحيطكم علماً أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وأشكر تعاونكم.

الموسم الجامعي: 2024/2025

محور البيانات الشخصية

قائمة الملاحق

أنثى

1- الجنس : ذكر

من 29 سنة إلى 34 سنة

من 35 إلى 40 سنة

أكثر من 46 سنة

من 41 إلى 46 سنة

تكوين مهني

جامعي

ثانوي

متوسط

من 05 سنوات إلى 10 سنوات

أقل من 05 سنوات

أكثر من 16 سنة

من 11 سنوات إلى 16 سنة

5- الم

-6

7- صلحة :

مصلحة التنظيم والشؤون العامة

مصلحة المستخدمين

مصلحة الإدارة والشؤون المالية

المصلحة التقنية

المحور الأول : الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في العمليات

الإدارية في بلدية عين الحجر

1- تستخدم الحاسوب في عملك ؟

نادرًا

أحياناً

دائماً

قائمة الملاحق

2- كيف تقي مستوى مهارتك في استخدام الحاسوب ؟

<input type="checkbox"/>	مبتدئ	<input type="checkbox"/> خبير	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------

3- ما هي أبرز الوسائل الاتصالية الحديثة التي تستخدمها في إنجاز مهامك الإدارية ؟

(بإمكانك اختيار أكثر من إجابة).

البريد الإلكتروني Telegram ، FAX ، تطبيقات المراسلة مثل

صفة المؤسسة الاجتماعات الافتراضية

أخرى (حددها) :

4- هل تعتمد على الوسائل الاتصالية الحديثة في أداء مهامك بشكل ؟

<input type="checkbox"/>	كبير	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> قليل	<input type="checkbox"/>
--------------------------	------	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------

5- هل سهلت هذه التكنولوجيات الاتصالية الحديثة عملية التواصل بينك وبين زملائك

ورؤسائك والجمهور الخارجي ؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/>
------------------------------	-----------------------------	--------------------------

6- هل ساعدت هذه التكنولوجيات في عملية تبادل المعلومات والوثائق بشكل ؟

<input type="checkbox"/>	كبير	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> قليل	<input type="checkbox"/>
--------------------------	------	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------

7- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التنسيق بين الأقسام الإدارية للبلدية ؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/>
------------------------------	-----------------------------	--------------------------

قائمة الملاحق

المحور الثاني : مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام

الإدارية لتقديم خدمات ذات جودة عالية من طرف موظفي بلدية عين الحجر.

1- كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهامك الإدارية ؟

<input type="checkbox"/>	مساهمة قليلة	<input type="checkbox"/>	مساهمة متوسطة	<input type="checkbox"/>	مساهمة كبيرة
--------------------------	--------------	--------------------------	---------------	--------------------------	--------------

2- هل ساهمت تكنولوجيات الاتصال الحديثة في عملية تقليل الأخطاء الإدارية ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

3- هل سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

4- هل ترى أن لـ تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية ؟

<input type="checkbox"/>	نادرًا	<input type="checkbox"/>	أحياناً	<input type="checkbox"/>	دائماً
--------------------------	--------	--------------------------	---------	--------------------------	--------

5- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

6- هل عززت هذه التكنولوجيات في ثقة المواطن اتجاه الخدمة التي تقدمها البلدية له ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

قائمة الملاحق

المحور الثالث : تطوير تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمهارات التقنية

للموظفين .

1- كيف تقيم مستوى مهاراتك التقنية قبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك ؟

<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	متوسط	<input type="checkbox"/>	متاز
--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	------

2- كيف تقيم مهاراتك التقنية بعد هذه التطورات التكنولوجية الحالية ؟

<input type="checkbox"/>	ضعيفة	<input type="checkbox"/>	متوسطة	<input type="checkbox"/>	متازة
--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	-------

3- هل اكتسبت مهارات تقنية جديدة نتيجة استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

4- هل ترى أن هذه التكنولوجيات الحديثة تساهم في تطوير قدراتك التقنية ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

5- هل ترى أن لهذه التكنولوجيات أثر على زيادة مردودية أدائك الوظيفية ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

المحور الرابع : العرائيل التي تواجه موظفي البلدية في استخدامهم

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

1- ما هي أبرز العرائيل التي تواجهك أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

<input type="checkbox"/> صعوبة استخدام	<input type="checkbox"/> انقطاع الخدمة التقنية	<input type="checkbox"/> ضعف شبكة الانترنت
<input type="checkbox"/> ضعف التكوين	<input type="checkbox"/> عدم تواافق الأنظمة مع طبيعة العمل	<input type="checkbox"/> الأنظمة

أخرى :

قائمة الملاحق

2- هل تعتقد أن هذه العرافقيل تؤثر على عملك ؟

دائمًا أحياناً نادراً

3- من هي الجهة المسئولة عن إصلاح هذه العرافقيل ؟

لا توجد جهة واضحة الإدارة العليا الموظف نفسه

4- هل تلقيت دعماً عند مواجهتك لهذه العرافقيل ؟

لا نعم

5- هل تلقيت تدريباً على حل ومواجهة مثل هذه العرافقيل ؟

لا نعم

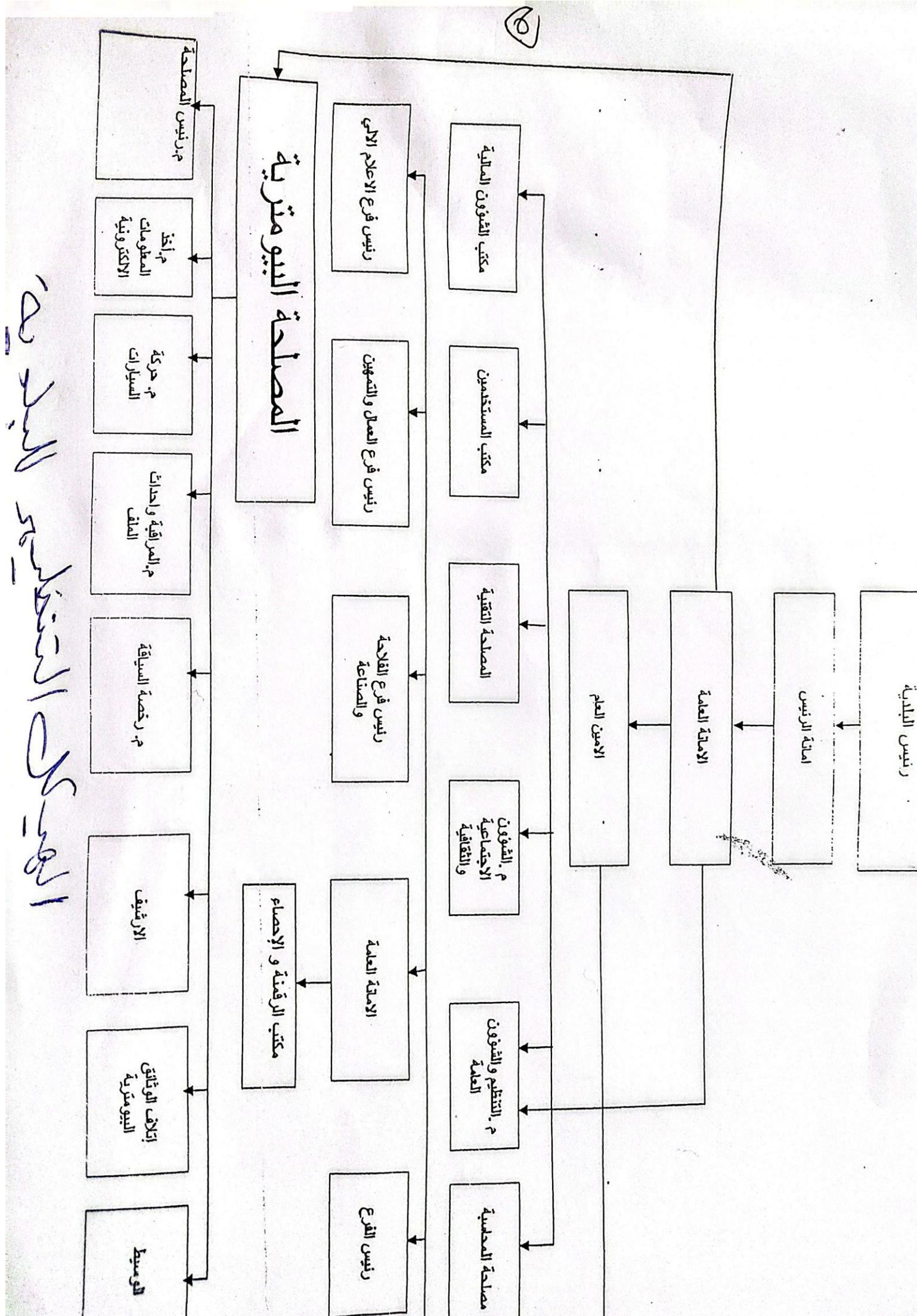
6- هل تؤثر مثل هذه العرافقيل على جودة أداء عملك ؟

تأثير كبير تأثير متوسط لا يوجد أي تأثير

7- ما هي المقترفات التي ترى أنها تساهم في التخفيف من هذه العرافقيل ؟

تحسين البنية التحتية للبلدية توفير أجهزة حديثة
 تقديم دورات تدريبية دورية

أخرى:





صورة توضح مقر بلدية عين الحجر

جامعة الإنتماء	الأستاذ (ة) المحكم (ة)
جامعة سعيدة د. مولاي الطاهر	بوري مختار.
جامعة سعيدة د. مولاي الطاهر	محمد بالقاسم صبرينة.
جامعة سعيدة د. مولاي الطاهر	حمادي صبرينة.

جدول يوضح الأئمة المحكمين للاستماراة.