

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام و الاتصال



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

تخصص اتصال تنظيمي

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

إشراف الأستاذة:

مكناس فطيمة

إعداد الطالب:

بوعزة عبد القادر

الموسم الجامعي: 2025/2024

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام و الاتصال



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

تخصص اتصال تنظيمي

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

إشراف الأستاذة:

مكناس فطيمة

إعداد الطالب:

بوعزة عبد القادر

الموسم الجامعي: 2025/2024

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين، والسلاة والسلام

على خاتم الأنبياء والمرسلين،

أما بعد أتقدم بـشكر الأستاذة "مكناس فطيمة"

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

كما لا أنسى شكر كاتبة أساتذة شعبة علوم الإعلام والاتصال

وأشكر زملائي الطلبة على المساعدة التي قدموها لي

وخاصة زميلي وأخي الطالب "بركان جمال"

على المجهودات التي بذلها معي طيلة اجرائي

لهذه المذكرة، فجزاه الله ألف خير.

كما أشكر من ساهم في انجاز

عملي هذا من قريب أو من بعيد



الإهداء

الحمد لله نعمده ونستعينه ونستغفره وبفضل منه وتيسير
نمدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى أئمة أئمة
كانوا ولا زالوا هم السند الوحيد لي في هذه الدنيا
والدي الكريمين أطال الله في عمرهما ورعاهم برعايته الخاصة
وخاصة والدي الكريم الذي لم يخل علي يوما بالدعاء وسير في قضاء
حوائجي
أما جنتي في الأرض (أمي) فلا تكفيني كل الكلمات وجمل لوصفها
ورد شيء بسيط لما فعلته من اجلي في هذه الحياة.
كما اهدي هذا العمل إلى كل أفراد عائلة بوعزة من اصغر فرد
إلى كبيرهم
خاصة إخوتي الذين ساندوني في عملي هذا
والى أئمة الأصدقاء والرفقاء الذين كانوا معنا طيلة سنوات الدراسة
راجين من الله تعالى أن يوفقنا وينفعنا بعلمه



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية والمساهمة التيقدمتها هذه التكنولوجيا الحديثة في تحسين عمل الموظفين بالبلدية وتحديد العراقيل 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 أنسب 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 استمارة استبائيته مكونة من أربعة (04) محاور وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج جاءت كالآتي :

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

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة،المؤسسات الخدمائية.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

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

الفصل الثاني :الإطار العام للمؤسساتالخدماتية

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

المبحث الثاني: آليات المؤسسات الخدماتية	54
1- نظام المؤسسات الخدماتية.	54
2- فنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة.	55
3- صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة الخدماتية.	56
4- استراتيجيات بناء صورة المؤسسة الخدماتية.	57
المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الخدماتية	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

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

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

فهرس الأشكال

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

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 العراقيل التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	24
92	يبين تأثير العراقيل على العمل	25
93	يبين الجهة المسؤولة عن إصلاح العراقيل	26
94	يبين سند والدعم لمواجهة العراقيل	27
95	يبين تلقي الموظفين تدريباً لحل ومواجهة العراقيل	28
96	يبين تأثير العراقيل على جودة أداء العمل	29
97	يبين المقترحات التي تخفف من العراقيل	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 مقترحات المناسبة لتخفيف العراقيل حسب متغير تأثير العراقيل على العمل	33

مقدمة

مقدمة :

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطورا مذهلا في مجال التكنولوجيا الاتصال حيث أصبحت أدوات الاتصال الحديثة تلعب دورا محوريا في تحسين أداء المؤسسات على اختلاف أنواعها ،لاسيما المؤسسات الخدماتية التي تتعامل 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 مبحثين فالمبحث الأول تمحور حول مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة من نشأة وتطور وخصائص وأهمية أما المبحث 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 الخدماتية بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث فكان المبحث الأول حول مفهوم المؤسسة الخدماتية ومراحل تطورها والخصائص التي تتمتع بها وتصنيفها ،أما المبحث الثاني فتم عرض نظام المؤسسة الخدماتية وفنيات وأساليب



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

أما الإطار التطبيقي فخصصناه للدراسة الميدانية بحيث تضمن تعريفا 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 كمرحلة أخيرة من الدراسة إدراج قائمة المصادر والمراجع والملاحق .

الإطار المنهجي

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 تقدما كبيرا 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 جزءا من حياة الإنسان في هذا العالم من خلال مرافقته 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 واحدا من بين هذه الفروع التي تحتاج إلى عصنة وتطوير مؤسستها ومعدات لتسيير 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 كثيرا عملية الإدارة وما يتعلق بها من تخزين المعلومات الضخمة وتسهيل عملية حفظها للرجوع إليها وقت الحاجة سواء كانت كتابة أو صورة أو صوتا . 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 ولتشر المعلومات والأفكار والمحتويات وإقناع المتلقي 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 ، يحياوي . تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر . ط.عربية . عمان : دار البازوري للنشر والتوزيع ،

2016.ص.09

² حسن عماد ، مكاوي . تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ط2. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997.ص.15

ويندرج تحت هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية جاءت كالآتي :

- 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 العراقيل 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 عراقيل 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 أدرسه .
- تغطية 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 أحدثته 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 العراقيل 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 :

- تسليط 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:

- اتخذه 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 بثنائيهما غير ما يراد بأولهما²

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

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

اصطلاحا :

نشاط اجتماعي تتم 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 ..لوجي أي (التفكير المنطقي)² .
- كلمة أصلها يوناني ، وهي تتكون من
- قطعتين هما تكنو : وتعني الفن والصناعة ، ولوجي : التي تعني علم³ .

اصطلاحا :

- هي الاستخدام أو الاستغلال العلمي السليم للموارد المتاحة أو الطاقات والإمكانات 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 .

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

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

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

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

⁵عبد 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 الذبوع أو الانتشار أو الشيوخ 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 المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة 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 ثاني محمد ، النذير . إستومولوجيا علوم الإعلام والاتصال . (د.ب): منشورات دار الأديب ، 2017 .ص.72

² إيداد، 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 إيداد، عبد المجيد إبراهيم . مرجع سبق ذكره. 04

⁵ مصباح ، جلاب ، الهاشمي ، دبدوش . مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية 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 والمتفائلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل⁵ .

¹ مازن سليمان ، الحوش . لمؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق . مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية . ع.03. الجزائر : (د.ن)، 2024.

ص.80

² زهية ، حمزاوي . المسؤولية الاجتماعية ودورها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ترسيخ مبدأ حماية البيئة . مجلة البحوث والدراسات العلمية . ع.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 الخدماتية - بالإشارة 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 وتعد نفسها مؤسسة خدماتية¹ .

إجرائيا :البلدية هي منظمة تهدف إلى تقديم خدمات مباشرة للجمهور 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 بلعويذات بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية من مؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة ، وكانت هذه الدراسة عبارة عن مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة بجامعة المنتوري بولاية قسنطينة في الموسم الجامعي 2007- 2008 حيث تناولت إشكالية هذه الدراسة حول استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية وقد اختارت مؤسسة سونلغاز كمؤسسة تجرى عليها الدراسة الميدانية وتمت صياغة إشكالياتها في السؤال التالي :

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها ؟
- وتفرع عن سؤالها الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية جاءت على النحو التالي :
- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (الحاسوب ، شبكة الانترنت ، شبكة الإنترنت ، شبكة الإكسترنات) 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 المسحي كونه الأقرب لدراساتها . إضافة إلى اعتمادها على مجموعة من الأدوات التي ساعدتها في دراستها تمثلت في الملاحظة والمقابلة حيث استخدمت المقابلة نصف موجهة و المقابلة الموجهة ، إضافة إلى استمارة استبيان التي قسمت إلى ثلاثة محاور جاءت على النحو التالي :

¹ كنزة ، حامدي ، سامية ، عواج . المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالمؤسسة الخدمية ooredoo سطيف . مجلة الآدابوالعلوم

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 بآثار 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 الإنترنت ، شبكة الإكسترنات) ومجالات الاستخدام ، كذلك إلى تأثير العوامل الذاتية لمبحوثهم 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 وتحسن 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 2018-2019 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 فعلا 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 06 أسئلة .

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

المحور الثالث : استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في فعالية البرامج التدريبية 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 تدعيميه من خلال الملاحظات التي أجراها الباحث حول طبيعة العمل داخل المؤسسة . وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات وخاصة الاقتصادية وهذا ما يحقق الرضا الوظيفي داخل المنظمة .
- الاستفادة من الدورات التدريبية 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 معدي ومقدمي برامج القنوات الفضائية اليمنية (قناتي السبأ والسعيدة أنموذجاً) حيث كانت هذه الدراسة بجامعة عدم بالجمهورية اليمنية سنة 2016 -1437هـ ، وجاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى استخدام معدي ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية للتقنيات والخدمات التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث طرح الإشكال التالي:ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عمل معدي ومقدمي البرامج التلفزيونية في قناتي السبأ 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 معدي ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

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

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

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

- ما هي اتجاهات معدي ومقدمي البرامج في القنوات الفضائية اليمنية نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العمل الإعلامي و التلفزيوني ؟

- ما طبيعة المشاكل والمعوقات التي يواجهها مقدمي ومعدي 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 معدي 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 السبأ والسعيدة .

كما استخدم أداة الاستبيان حيث وضع استمارة استبانيه مكونة من 06 محاور تمثلت في :

المحور الأول : مستوى معرفة معدي ومقدمي برامج التلفزيون بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

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

المحور الثالث : دوافع استخدام معدي ومقدمي برامج التلفزيون لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال عملهم .

المحور الرابع : اتجاهات معدي ومقدمي برامج التلفزيون لتكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدامها في مجال العمل الإعلامي.

المحور الخامس : أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الإعلامي لدى مقدمي ومعدّي 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 العلّوين تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية "نموذجاً" سنة 2009 بجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا وجاءت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والمؤسسة الإعلامية وكانت مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية نموذجاً 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 وفقاً 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 ، متمثلاً بالمجالات التالية (التخطيط والتنظيم ، المتابعة والتقويم ، اتخاذ القرار ، والموارد 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 الإشباع المحقق 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 رحمون ، إضافة إلى ذلك كانت للاستمارة الإستبائية للباحثة حورية بولعويديات دور في بناء الاستمارة خاصة بدراسة من خلال الأسئلة المطروحة للمبحوثين ، كما ساهمت هذه الدراسات في إعطاء صورة واضحة حول الموضوع من خلال زيادة المعارف 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 فكل دراسة تناولت جانبا 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 الخدمائية دراسة حالة على موظفي البلدية وتختلف هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة من حيث المشكلة والهدف فكانت المشكلة في هذه الدراسة أهم التأثيرات التي صنعتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات الخدمائية وخاصة البلدية مع اقتراح بعض الحلول التي تساعد وتساهم في تطوير وتحسين عمل موظفي البلدية .

منهج البحث :

إن عملية إجراء البحوث 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 وصفا دقيقا 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 عبد الغني ، سعد ، محسن أحمد ، الخضري . الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه . القاهرة : المكتبة الأنجلومصرية ، 1992 . ص. 42.

وتتتمي 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 لتكنولوجيا 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 ومباشر 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 وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي فالعينة تمثل جزءا من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات ومن ثم اللجوء إليها عندما تغني 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 وموجهة وهادفة وعميقة وتسجيلها ما يدل

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

² نجمة ، راما . دليل تدريبي حول تصميم الأبحاث الثقافية . ط. 1. دمشق : دار ممدوح عدوان للنشر والتوزيع ، 2016 . ص. 15

³ نفس المرجع . ص. 15

⁴ أحمد راجح حيدر ، العبدلي . أساسيات البحث العلمي . ط. 1. صنعاء : مطبعة 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 وتسيير 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 استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة متمثلة من الأفراد ، ويسمى الشخص الذي يقوم بملأ الاستمارة 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 : العراقيل 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 أنجزت 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 برزوق 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 :

نظرية الحتمية التكنولوجية :

ترجع أصول نظرية الحتمية التكنولوجية إلى أعمال كل من هارولد أدنيس ومارشال ماكلوهان ، اللذين أعطيا دورا رئيسيا للوسائل في عملية الاتصال ، وتحليل التكنولوجيا المستخدمة في كل عصر ، وركزوا على قوة التكنولوجيا في عملية التغير الاجتماعي . يرى ماكلوهان أن الموصفات الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في فترة من الفترات هي التي تؤثر في كيفية التفكير ، وكيفية تنظيم المجتمع أكثر من مضمون الرسالة الإعلامية ، ولم تنزل نظرية مارشال ماكلوهان التي ظهرت قبل أكثر من أربعة عقود وحتى اليوم من أكثر النظريات الإعلامية انتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة الإعلامية والوسيلة الإعلامية من خلال تأكيدهما على أهمية ودور 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 ومتطورة . وأوضح أنه لا يمكن النظر إلى مضمون وسائل الإعلام بشكل مستقل عن الوسيلة التي تقدمها ، فالمحتوى 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 للجمهور ماله تأثير كبير على الرسالة وفهمها من جانب المتلقي ، وأن الطريقة التي تستخدم بها هذه الوسائل التكنولوجية هي التي تحدد رداءتها من مدى فائدتها ¹.

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 يبذله للمشاركة أو المعايشة فالكتابة 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 الكرة 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 وحولها 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 شيئا عن أحوال جيرانه الذين يقيمون معه في نفس البناء " . وهذا التطور يمكن أن يوصف بأنه تحول من التجميع إلى التفكيت أو اللامركزية ².

انطلاقا 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 . 10 ، ص . 11

² نفس المرجع . ص . 12

الإطار 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 ،الاكسترنات ،الانترانت "

خلاصة الفصل

تمهيد :

تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العصر الحالي دورا كبيرا من خلال تقديم خدمات لا تعد ولا تحصى في شتى المجالات من خلال التسهيلات والمرافقة الدائمة في انجاز الأعمال بكل سهولة ويسر وفي وقت وجيز وذلك عبر وسائل تقنية متطورة تتيح لكل مستعملها 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 " صمويل 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 الأسلاك النحاسية مستبدلا بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهز حين تصدم بها الموجات الصوتية ، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك ، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات 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 العشرينيات مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي، 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 وعكست 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 ، الفونوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي في الفيلم السينمائي ثم الإذاعة

¹ محمد فاتح، حمدي . استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على القيم الشبابية الجامعي . رسالة ماجستير في تخصص صعدة وإعلام، إشراف رحيمة عيساني . الجزائر : جامعة الحاج لخضر -

باتنة - كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم أصول الدين، تخصص صعدة وإعلام، 2008/2009، ص. 54، 55

المرئية ، التلفزيون) ، وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم الاتصال وحولت 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 أشكالا للتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما يتحقق في عدة قرون سابقة ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج 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 والتخصصات واللغات ، وثورة الاتصال تتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون و انتهاءا بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية ، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد الوسائط (multimédia)¹.

(II) خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة :إن لتكنولوجيا 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 بدلا من مصادر ، ولقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منديات الاتصال و الحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد ، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابية².
- 2) القابلية الحركية : يعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال ، من أي مكان ، ثم نقلها أماكن تحركاته مثل الهاتف النقال والتلفون المدمج في ساعة اليد والحاسب الآلي النقال المزود بالطابعة ، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.

¹ المرجع السابق . ص . ، ص 55،56.

² محمد الفاتح ، حمدي ، ياسين ، قرناني ، مسعود ، بوسعيدية . تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير . ط . 01. الجزائر : كنوز الحكمة

2011. ص . ، ص 9 ، 10

(3) اختصار عاملي المسافة والزمن : إلى درجة أن أطلق البعض على هذه الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية العالمية كناية عن المقدرة والتي تتحها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوسائلها المختلفة وهي : (الانترنت ، المواقع الإخبارية ، المواقع الثقافية ، الفيس بوك ، التويتر 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 وتعدد طابعها تنافسيا استهلاكيا ، فهي في حاجة إلى استهلاك جماهيري واسع يحقق المكاسب المطلوبة¹.

(5) اللاجماهيرية : ومعناه أن وسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد أو قد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الرسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها 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 أجهزة 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 جدا . 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 انسيابية القرارات وتوجيه 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

- الحصول على أفضل الحلول الممكنة للمشاكل المطروحة في الشبكة¹.

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

(ا) 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 انجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية ، وأخير الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة².

خصائص الحاسوب:

- السرعة الفائقة في الأداء والدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- 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.

¹ وهيبية ، عيشاوي . تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأثرها على المؤسسة . مجلة علوم الإنسان والمجتمع . ع . 27 . الجزائر (د.ن)، 2018، ص.101.

² آدم ، رحمون . استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية في المؤسسة . رسالة دكتوراء ، إشراف شريف زهرة . الجزائر . جامعة الجزائر 2 (أبو القاسم سعد الله) ، كلية العلوم الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا ، تخصص: علم الاجتماع التنظيم والديناميكية الاجتماعية والمجتمع ، 2018/2019 . ص . ، ص 127 ، 128 .
³ آدم ، رحمون . المرجع السابق . ص 128 .

أنواع الحواسيب:

توجد عدة تقسيمات للحاسبات 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 المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته. وهذا النوع أكثر استخداما حاليا .

الحاسبات التناظرية (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، متتابع أو غير متتابع¹.

II) تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1) تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال: إن التكنولوجيا الاتصالية الجديدة لا تلغي

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 اللازمة في العملية الإنتاجية وتطويرها . فكل تكنولوجيا اتصالية جديدة جاءت لتطور تكنولوجيات سابقة تقليدية كانت تعد أساسا امتداد للحواس الإنسانية (السمع ، البصر) ، وكذلك من خلال مستويات الاتصال كلها :

أ) فعلى 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 المواجهة المتمثلة في الندوات والمؤتمرات وحلقات النقاش والخطط ، أما المستحدثات التكنولوجية

¹ آدم ،رحمون . 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 صاحبه أيضا

نمو وتطور الجمهوري معها ، وتصنف البحوث تطور الجمهور إلى أربعة مراحل هي :
(أ) المرحلة الأولى : مرحلة الصفوة : وفيها يكون جمهور الوسيلة الاتصالية صغيرا نسبيا ويمثل القطاعات الأكثر تعليما وثراء ، ولا يمثل الرجل المتوسط أو المرأة المتوسطة ، وهنا يصمم الرسائل بحيث يروق محتواها لأذواق الصفوة .

(ب) المرحلة الثانية: مرحلة الحشد: ويتكون 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 جماعات جمهور متفككة وذات مصالح خاصة ومحتوى وسائل اتصال في هذه المرحلة يصمم ليروق لقطاعات جماهيرية متميزة وخاصة.

(ح) المرحلة الرابعة: مرحلة التفاعل: وتتميز بوجود نوع من التحكم الانتقائي للفرد في نوعية معلومات التي يختارها ليرسمها أو يشاهدها أي أنه يمكن أن يكون رئيس تحرير الجريدة التي يختارها أو مرسل للمعلومات. وعملية الانتقال من مرحلة إلى المرحلة التالية بالنسبة للجمهور عادة ما تقع عبر فترة من الوقت ، ويؤثر هذا التطور من مرحلة إلى مرحلة أخرى عوامل عديدة : اجتماعية ، اقتصادية واتصالية . إضافة إلى ذلك نجد أن الجمهور داخل البلد الواحد قد يعيش أكثر من مرحلة تطور في الوقت نفسه ومن خلال دول مختلفة أيضا تمر بمراحل مختلفة من التطور . وبشكل عام يمكن القول أن قطاعات ضخمة من الجمهور في مجتمعات المعلومات في و.م.أ وغرب أوروبا واليابان تعيش الآن مرحلة التفاعلية بينما باقي قطاعات الجمهور تعيش مراحل الحشدي والتخصص ².

(III) الشبكات وأنواعها :

¹محمود ، علم الدين . تكنولوجيا 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 شبكية¹.

خصائص شبكة الانترنت في الجانب الاتصالي : تمتاز شبكة الانترنت بمجموعة من الخصائص الاتصالية التي توفرها لمستخدميها تمثلت 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 المتاحة 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 تتوافر 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 (présentationsélective self) 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

²المرجع السابق . ص . ، ص 170 ، 171

(2) **الإكسترنات** : أو الانترنت الخارجي عبارة شبكة كمبيوتر تعاونية (Collolation Net Work) تعتمد على تكنولوجيا الانترنت وتربط المنظمة بأنواع معينة من الجماهير ويختلف الإكسترنات عن الانترنت في أن الإكسترنات تمكن الجمهور النوعي أو بعض فئات من الجماهير المنظمة من الوصول إلى المعلومات التي تمتلكها المنظمة مثل مركز حسابات المنظمة وقائمة بضائعها¹.

مجالات استخدام الإكسترنات :

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

(ب) متابعة الفواتير : تسهل هذه الخدمة عملية توفير الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة (في حال الحاجة للتوقيع 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 الإكسترنات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب وغيرها) مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلى 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 الإكسترنات تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لتسريع عملية الطلب والشحن وتسوية الحسابات ، كما يمكن أن تتبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لأتمة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة².

الإنترنت:

¹فؤادة ، البكرى . العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات . ط . 01 . القاهرة : عالم الكتب ، 2014 . ص . 67.

²نفس المرجع . ص . ، ص . 68 ، 69

هي شبكة معلومات تختلف عن الانترنت في قدرته على أن يكون متاحا 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 فقط¹.

فوائد الإنترنت :

- أ) يشكل البريد الإلكتروني والمؤتمرات الفيديوية ونظام الاجتماعات الإلكترونية العمود الفقري لشبكة الإنترنت . إن شبكة الإنترنت المطبقة في المنشأة توفر لزبائنها خدمات اتصالات سلسة ومتطورة ويضمن تلبية احتياجاتهم من المعلومات بصورة سريعة وبشكل كفاء .
- ب) إن هدف شبكة الإنترنت 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 الإنترنت وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني والمؤتمرات الفيديوية وجماعات المناقش الإلكترونية للتعاون على تناقل المعلومات التسويقية والمالية والإنتاجية والبشرية والتدريبية وتوفير الترابط على مستوى المنشأة . بهدف خدمة الزبائن الذين تتعامل معهم المنشأة².

¹رياض سلطان ، علي . نظم المعلومات الادارية وتطبيقاتها في الصناعة التنظيم والتكنولوجيا النظرية والتطبيق . عمان : دار زهران للنشر والتوزيع . 2006 . ص . 222
²نفس 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 اكتساحها لجميع الميادين فكل المؤسسات تكاد لا تخلو من التكنولوجيات الحديثة كونها سهلت عملية الوصول إلى المعلومات بكل سهولة وعززت من التفاعل والمشاركة مع هذه التكنولوجيات الحديثة.

الفصل الثاني

الإطار العام للمؤسسة الخدماتية

- تمهيد.

المبحث الأول مدخل مفاهيمي للمؤسسة الخدماتية

1- مفهوم المؤسسات الخدماتية.

2- مراحل تطور المؤسسة الخدماتية.

3- خصائص المؤسسة الخدماتية.

4- تصنيف الخدمات في المؤسسات الخدماتية.

المبحث الثاني: آليات المؤسسة الخدماتية

1- نظام المؤسسة الخدماتية.

2- فنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة.

3- صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة الخدماتية.

4- استراتيجيات بناء صورة المؤسسة الخدماتية.

المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الخدماتية

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 تتميز بها وتصنيفات خدماتها أما في المبحث الثاني فسندكر 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 الخدمائية (تعريفها، مراحل تطورها، خصائصها)

1. تعريف المؤسسة الخدمائية:

هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص و الوسائل المنظمة و المتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات و رغبات العميل و مؤسسات مالية و تعليمية و مؤسسات الاتصالات¹.

فالمؤسسة 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 متنوعة².

2. مراحل تطور المؤسسات الخدمائية:

لقد مرت المؤسسات الخدمائية 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 .

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

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

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

-تحديد نظام الإنتاج ووضع قيد التطبيق داخل المؤسسة .

ويبقى نجاح هذه المرحلة مرتبط بقدر 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 . ونظرا لحساسية هذه المرحلة يبقى على المؤسسة الالتزام بخصائصها كما يلي :

-تنميط مختلف النشاطات الإنتاجية لتسهيل عملية إعادة إنتاج الخدمة .

-تحديد الاحتياجات المالية للمؤسسة واختيار 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: وتتمثل العناصر الأساسية لهذه المرحلة في:

-اختيار شكل التمويل لتغطية نفقات وتكاليف التوسع والنمو.

-اختيار طريقة النمو والتوسع المناسبة.

-بناء شبكة عمل فعالة .

-إنشاء الوظائف الأساسية للمؤسسة .

-مرحلة النضج: يستقر نشاط المؤسسة في هذه المرحلة نظرا 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 أيضا يصعب على المؤسسة إيجاد عملاء جدد. وعليه تظهر مجموعة من المخاطر تتعرض لها منها:

¹منيرة ،عابد . المرجع السابق .ص.471

-الفقر 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 عملائها والتميز في عرض خدماتها من أجل التصدي للمنافسة¹.

-القدرة على التجديد وتطوير خدماتها وتنوعها.

-الاهتمام بإدارة وتسيير الإطار الدائمة للمؤسسة.

مرحلة الانحدار والتدهور: 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 مثلا: فنادق، مطاعم....

*محاولة تكيف الخدمات الأساسية للمؤسسة مع أسواق جديدة.

* اقتراح خدمات جديدة لفئات معينة من العملاء².

¹منيرة، عابد. المرجع السابق.ص.472

²منيرة، عابد. المرجع السابق.ص.472

خصائص المؤسسة الخدمائية : 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 رؤيتها أو شمها أسمعها 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:** ونعني بها عدم انفصال الخدمة من مقدميها فهي تعبير 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 المتجانسة :** 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 الدوام . 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 تنميط الخدمة شبه مستحيلة ،ومما يزيد من درجة تنوعها وتباينها التغير الدائم في شكل الخدمة حسب البيانات والمعلومات الجديدة التي يتلقاها المورد بنية تحسين الجودة ، وعلى الرغم من محاولة العديد من المؤسسات تنميط 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 اجل استخدامها في أوقات أخرى مثل :السلع ، وهذا راجع إلى أن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى آخر انه كلما زادت درجت اللاملموسة انخفضت فرصة تخزينها . ونتيجة لهذه

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

الخاصية 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 وتعبئة 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 وتطلعات 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 الصراف الآلي وخدمات مواقف

السيارات الآلية والخدمات البريدية .

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

²عبد 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 هيئة 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 اللازمة في تقديم هذه الخدمة من أجل تنشيط توقعات وانتظارات الزبائن.

(ب)**أعوان 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 لتتمكن من تقديم الخدمات التي تتناسب 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 وهما 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.

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

(II) فنيات وأساليب تقديم الخدمة في المؤسسة الخدمائية :

يعتبر إرضاء الزبائن أسمى هدف تسعى إليه المؤسسات الخدمائية اليوم وباختلاف انتمائها على غرار المؤسسة الخدمائية 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 عينها إرضاء الزبون أولا ، وهذا بأن يأخذ مكان الزبون وتذكر ما يريده وما لا يريده 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 تساعد على عودة الزبائن للتعامل معك تستلزم منك التفكير وفق طريقة تفكير الزبون نفسه ، بمعنى تنمية إحساسك بالزبون وهو أن تصبح زبونا في حقيقة الأمر . كما يجب النظر إلى الشكاوي التي يقدمها الزبائن على أنها فرص للتعلم والاستفادة وتحسين الخدمات التي تقدمها للزبائن ولمعرفة الرغبات الفعلية والحقيقة للزبائن ، وعادة ما يميل الزبائن الذين يقدمون الشكاوي إلى منح فرصة إضافية لتسوية المشكلة وحلها¹، ويعني ذلك أن المؤسسة الخدمية لو تمكنت من التعامل مع شكاويهم بطريقة إيجابية وفعالة فإنها سوف تكون قادرة على الحفاظ عليهم كزبائن وتحسين علاقاتهم 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 ومؤسسات 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 الفعالة 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 ويجذبني إليه وأحس أنه يقف إلى جانبي .

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

- متفاعل : يقدم الخدمة مثلما 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 الخدمائية :

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 التسيير : هي تحسين القدرة الجماعية للتكيف 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 والآراء والتوقعات والمواقف والسلوك معا. عن طريق تقديم أفضل الخدمات وإعداد رسائل اتصالية مؤثرة على المتلقين ، على سلوكهم بالآراء والمقترحات 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 ، فضلا عن العبارات والألفاظ التي توحى بأن المؤسسة قادرة على مكافئة الجمهور في حال تفاعله مع المؤسسة.

¹نبيلة ،بلمهدي.مرجع السابق .ص. 57

²²نسرین ،ز. زيادة.العلاقات العامة الرقمية وبناء الصورة الذهنية عن المؤسسة الخدمائية :دراسة وصفية تحليلية لعينة من مضامين صفحة algerieooredoo عبر موقع الفايسبوك (جانفي 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 الاتصال وعلاقات عامة،2022/2023 .ص. 153.

(IV) إستراتيجيات بناء صورة المؤسسة :

للتحكم 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 تتفرد بهوية 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 الخدمائية .

1- فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

¹نسرين ،زيادة.المرجع السابق. ص. 154.

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

- التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية وتحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة والعمل مع فرقة خارجية.
- وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين إنتاجيه وكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات وتسمح بتقديم خدمات بالزبون. إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط
- ركيزة الإبداع والتنمية وخرق منتجات جديدة خدمات 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) دورا كبيرا في تقليل مصاريف المؤسسة ونلاحظ ذلك في¹:

- بدلا من دفع تكاليف مكالمات تليفونية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسال بريد الكتروني وتدفع تكاليف المكالمات 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 وهيبه، عيشاوي. مرجع سبق ذكره. ص. 100، 102.

خلاصة الفصل:

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

الإطار التطبيقي

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

1. 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 جنوبي رقم 06 الذي يربط ولاية معسكر بولاية بشار كما تعتبر بوابة الجنوب الغربي تبعد عن العاصمة ب : 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 ب 417.3 كلم ويقدر عدد سكانها ب 33.519 نسمة واصل سكانها يتكون من عرش الوهايبة وعرش الجعافرة .

مصالح البلدية: تتكون 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 تقليصها إلى 14 وثيقة بينها كانت في السابق 28 وثيقة رسمية وفي إطار تحديث الإدارة تم تقريبها أكثر من المواطن استحدث النظام البيوميتر حيث الاستخراج الآلي لشهادات الميلاد عبر كافة التراب الوطني وتحويل جوازات السفر -البطاقة 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:

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

¹من أرشيف البلدية

مصلحة التعمير والسكن:

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

مصلحة المحاسبة:

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

مكتب الإدماج المهني:

يتكفل هذا المكتب بفئة الشباب

مكتب البناء الريفي:

يتكفل هذا المكتب بمتابعة البناءات الريفية الممنوحة للمواطنين

المصلحة البيومترية:

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

وتنظم بدورها:

-جواز السفر

-بطاقة التعريف الوطنية

-رخصة السباقة

مصلحة البطاقة الرمادية

مصلحة الصفقات العمومية

مكتب حركة السيارات

مكتب الموظفين

تهتم مصلحة الموظفين بمتابعة الموظف من خلال مسارها المهني والذي يبدأ من تاريخ تعيينه حتى

نهايته حيث تقوم بكل العمليات والإجراءات وفقا لمعايير قانونية بمرافقة جهات المراقبة القبلية والبعدية

الخاصة وممارسة المهام تحت مسؤولها المباشر وإشراف الهيئة التي لها صلاحية التعيين¹.

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

- المساعدات الاجتماعية

- الخدمات الصحية

- الرياضة الجماهيرية

¹من أرشيف البلدية

- أنشطة الثقافة والتسلية مثل مراكز الاصطيف ومراكز 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 مديريةية الإدارة المحلية وتقسيمها بموجب مداولة من طرف المجلس الشعبي البلدي وبعد تدوينها ضمن المخطط السنوي لتسيير 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

-ومتمتع بالحقوق المدنية

-ولا يحمل شهادة سوابق عدلية

-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 للأعوان 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 تتوفر فيهم شروط الترقية المقدر ب10 سنوات من الخدمة الفعلية.

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

-الترقية في الدرجات

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

-التصنيف:

يصنف الموظف حسب الرتبة الذي تم تعيينه فيها ورقمها الاستدلالي وتنقسم إلى عدة أسلاك 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 خطأ أو مخالفة من طرف الموظف يعرضه إلى عقوبة والمتابعة الجزائية

-العقوبات التأديبية

*الدرجة الأولى:

-التنبيه

-الإنذار الكتابي أو التوبيخ

*الدرجة الثانية:

-التوقيف عن العمل من يوم إلى ثلاثة أيام

-الشطب من قائمة التأهيل¹

¹من أرشيف البلدية

***الدرجة الثالثة:**

-التوقيف عن العمل من أربعة أيام إلى ثمانية أيام

-التنزيل من درجة إلى درجتين

-النقل الإجباري

***الدرجة الرابعة:**

-التنزيل إلى الرتبة السفلى مباشرة

-التسريح

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 لغيابها 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 التسريح

-الاستقالة المقبولة بصفة قانونية أو الإحالة إلى التقاعد

-العزل أو الوفاة¹

¹من أرشيف البلدية

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.

عدد العبارات	الثبات	الصدق
30	0.92	0.96

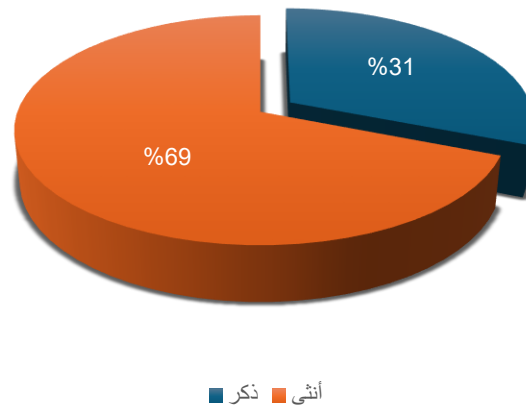
جدول يبين قيمة معامل الثبات

تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

محور البيانات الشخصية :

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

جدول رقم 01: يبين توزيع العينة حسب الجنس

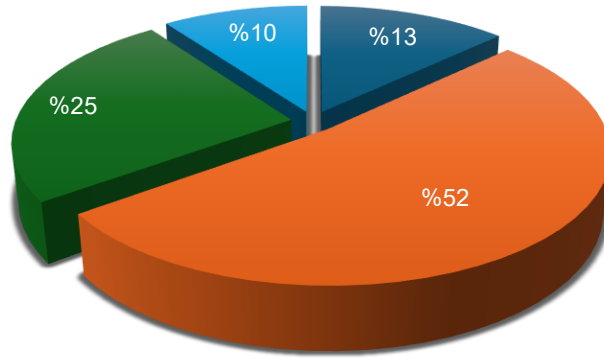


شكل رقم 01: يبين توزيع العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث قدرت نسبة الإناث ب 69% أما نسبة الذكور فقد قدرت ب 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.

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

جدول رقم 02: يبين توزيع العينة حسب السن



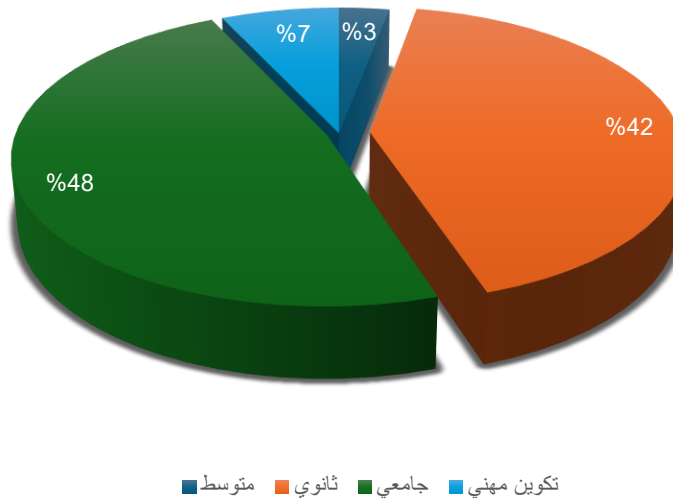
■ أكثر من 46 سنة ■ من 35 إلى 40 سنة ■ من 41 إلى 46 سنة ■ من 29 إلى 34 سنة

شكل رقم 02: يبين توزيع العينة حسب السن

من خلال هذا الجدول لتوزيع العينة حسب السنينتين لنا 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 تمثلت في أكثر من 46% فكانت نسبة مقدرة بـ 10%، واعتمادا 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	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

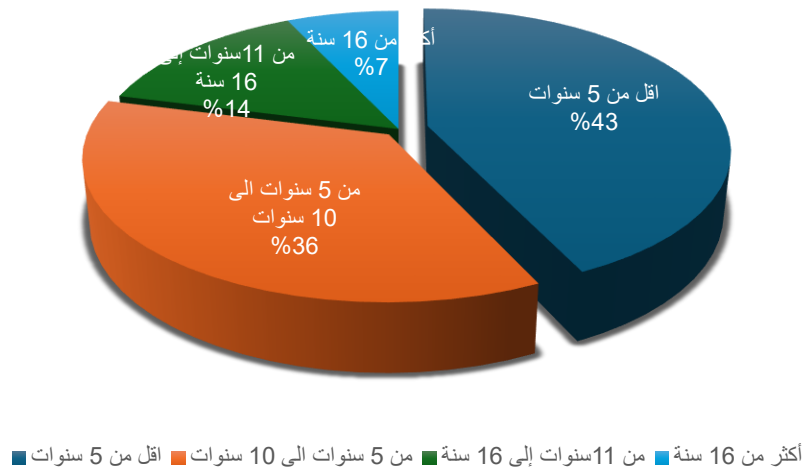


شكل رقم 03: يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

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 العليم الثانوي المرتبة الثانية بنسبة 42%، فيما عادت المرتبة الثالثة لخريجي التكوين المهني الذين يشغلون مناصب السيكريتاريا والمحاسبة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لحاملي شهادة التعليم المتوسط بنسبة 07% والذين توكل إليهم مهام بسيطة في البلدية

العبارة	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 المهني

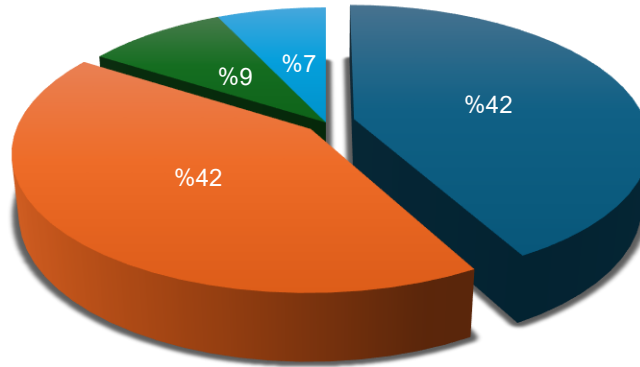


شكل رقم 04: يبين توزيع العينة حسب الممارسة المهنية

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب أقدميتهم في العمل حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي الأقدمية (اقل من 5 سنوات) ب 43% وهذا يشير إلى وجود نسبة كبيرة من الموظفين ذوي الخبرة القليلة نظرا لعملية التجميد في التوظيف التي طرأت على البلدية في السنوات الماضية (2008/2017) ومن ثم عملية إدماج أصحاب عقود التشغيل (anem). ،تليها فئة (من 05 إلى 10 سنوات) بنسبة 36%، ثم (من 11 إلى 16 سنة) بنسبة 14% ومن ثم (أكثر من 16 سنة) بنسبة 7% وهذه النسب تدل على تنوع الخبرات بين الموظفين مما يسمح بخلق جو من المعلومات حول استخدام هذه التكنولوجيات .

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

جدول رقم 05: يبين توزيع العينة حسب المصلحة



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

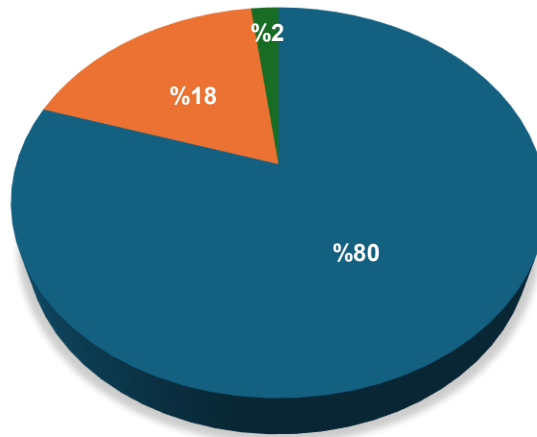
شكل رقم 05: يبين توزيع العينة حسب المصلحة

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 استخداما 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

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

جدول رقم 06: يبين استخدام الحاسوب



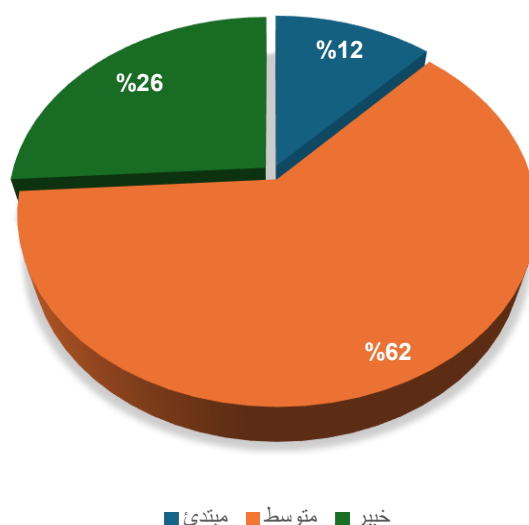
المجموع ■ نادرا ■ أحيانا ■ دائما

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 انجاز 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 .

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

جدول رقم 07: يبين مستوى مهارات الموظفين في استخدام الحاسوب

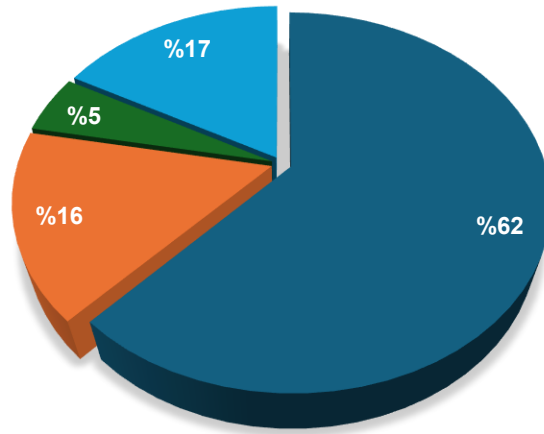


شكل رقم 07: يبين مستوى مهارات الموظفين في استخدام الحاسوب

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

العبارة	تكرار	نسبة %
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



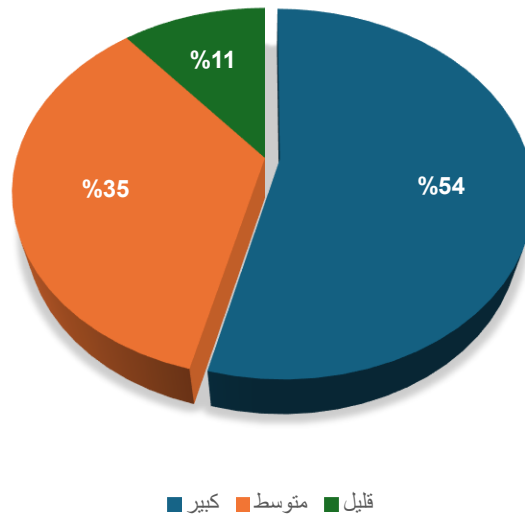
صفحة المؤسسة ■ الاجتماعات الافتراضية ■ تطبيقات المراسلة مثل FAX،Telegram ■ البريد الالكتروني

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

نلاحظ في الجدول المبين أعلاه أبرز الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في انجاز المهام الإدارية فكان البريد الالكتروني هو الوسيلة الأكثر استخداما 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 لتكنولوجيا التفاعلية بينهم، في حين ان telegram، fax فقدرت نسبة استخدامهم بـ 16% مما يشير إلى انه يوجد تواصل عبر تطبيقات الرقمية، بالإضافة إلى الاجتماعات الافتراضية فكانت نسبتها بـ 5% وهذا ما يشير إلى قلة الحاجة إلى الاجتماعات الافتراضية وعدم الاعتماد على هذا النمط من التواصل.

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

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

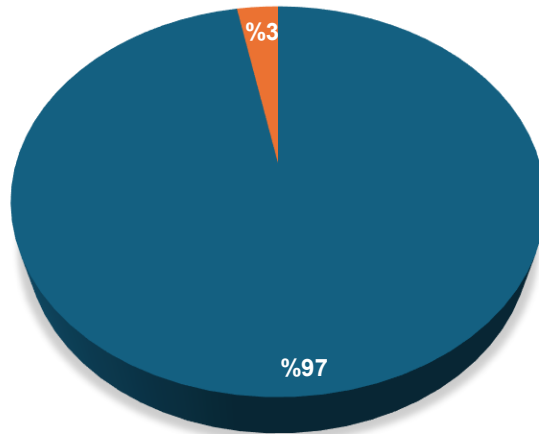


شكل رقم 09: يبين اعتماد الموظفين على وسائل الاتصال الحديثة في أداء مهامهم

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 متوسطا مما يدل على استخدامهم لهذه الوسائل وقت الحاجة فقط، أما فئة قليلة من الموظفين والذين قدروا بنسبة 11% فكان اعتمادهم على الوسائل الحديثة قليلا ويمكن إرجاع هذا الأمر إلى تفضيلهم للطرق التقليدية في التواصل المتمثلة في الورق .

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

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



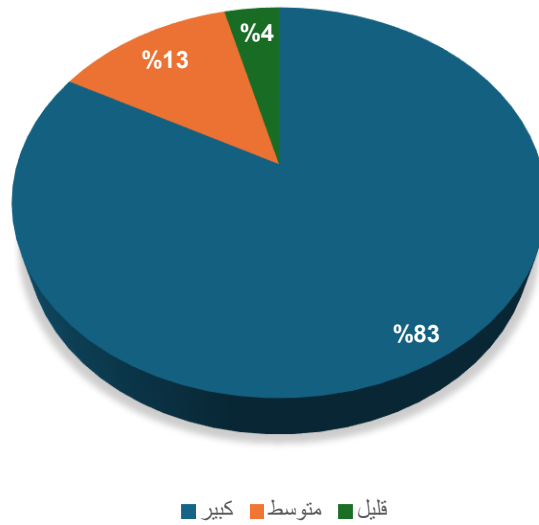
■ نعم ■ لا

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

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

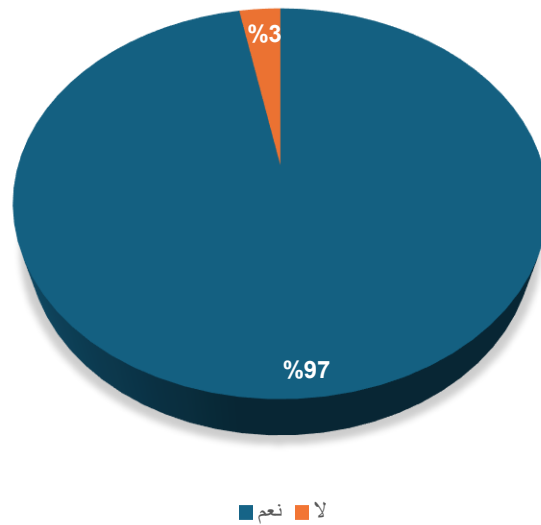


شكل رقم 11: يبين ومساعدة التكنولوجيات في عملية تبادل المعلومات والوثائق

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% وهنا 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 قليلا 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 .

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

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

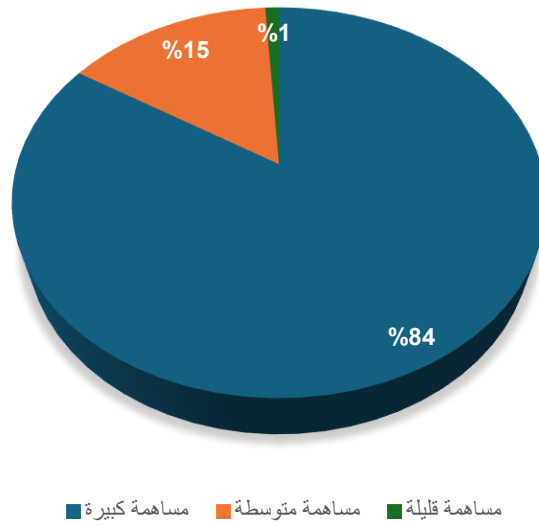


شكل رقم 12: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التنسيق بين أقسام البلدية من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من الموظفين والتي قدرت بـ 97 % من المبحوثين اجمعوا على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في عملية التنسيق بين الأقسام الإدارية للبلدية مما يؤكد على قدرة هذه التقنيات على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

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

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



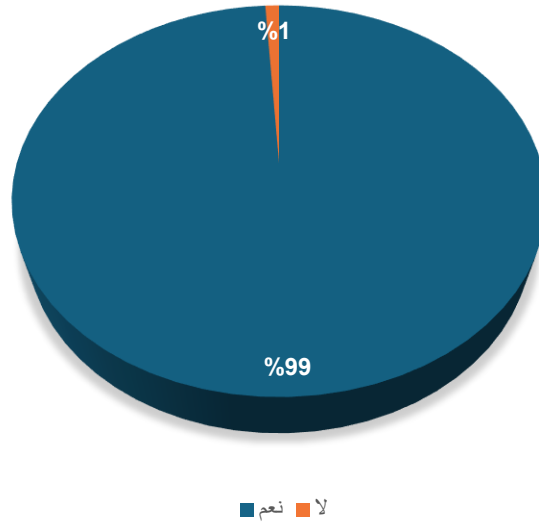
شكل رقم 13: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية

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 لان من خصائصها تخفيف العبأ البشري و ربح سرعة الوقت ،ثم تليها 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 .

العبارة	تكرار	نسبة %
نعم	99	99%

لا	1	1%
المجموع	100	100%

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



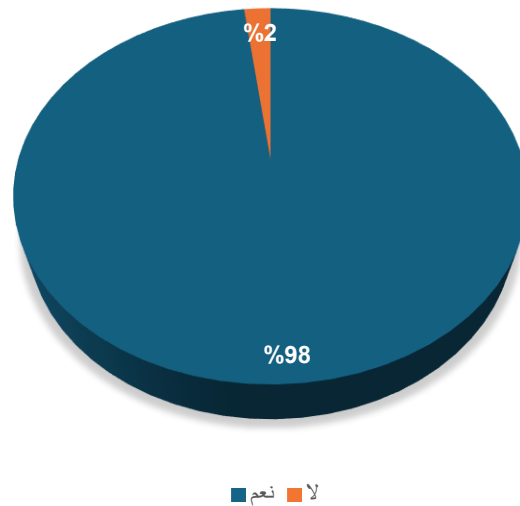
شكل رقم 14: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الإدارية

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 بـ 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 %
---------	-------	--------

نعم	98	%98
لا	2	%2
المجموع	100	%100

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

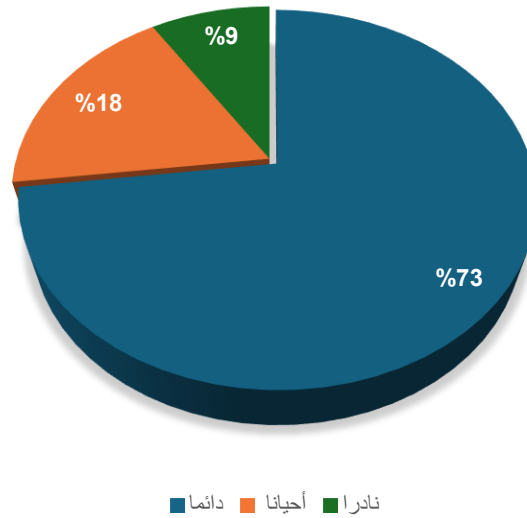


شكل رقم 15: يبين تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع

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 أن نسبة من المبحوثين والتي قدرت بـ 2% 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.

العبارة	تكرار	نسبة %
دائما	73	73%
أحيانا	18	18%
نادرا	9	9%
المجموع	100	100%

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

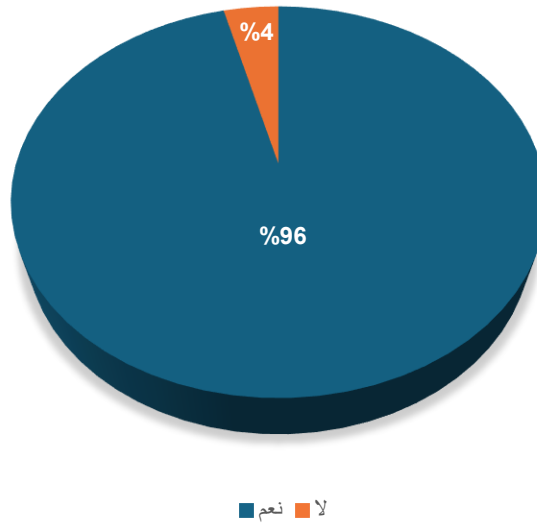


شكل رقم 16: يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية

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 دائما تؤثر في جودة الخدمات التي تقدمها وهذا ما يشير إلى وجود ثقافة قوية بين الموظفين بأن هذه التكنولوجيات تلعب دورا حاسما في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين، في حين نرى نسبة أخرى من المبحوثين والتي قدرت بـ 18% أن هذه التكنولوجيات أحيانا ما تؤثر على جودة الخدمات التي تقدمها البلدية، كذلك وجود فئة أخرى ضمن المبحوثين والتي تقدر بـ 9% أكدت أن التكنولوجيات الحديثة نادرا ما تؤثر في جودة الخدمات التي تقدمها البلدية ويمكن أن يكون سبب ذلك وجود بعض التفاوت في تطبيق هذه التكنولوجيات .

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

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

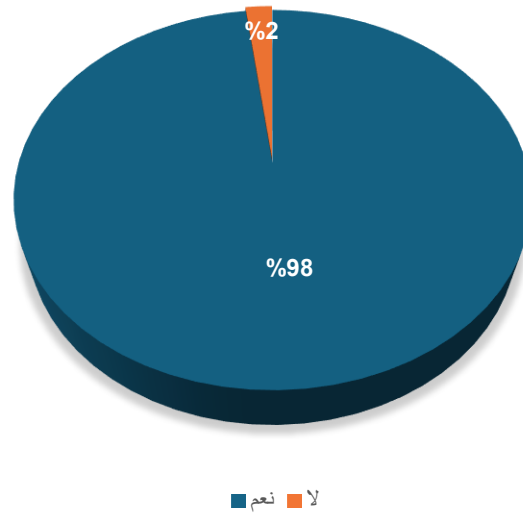


شكل رقم 17: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه عن نسبة المساهمة التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلبية حاجيات المواطنين فقدرت بـ 96% من إجابات المبحوثين أجابت 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 أضافت 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 .

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

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

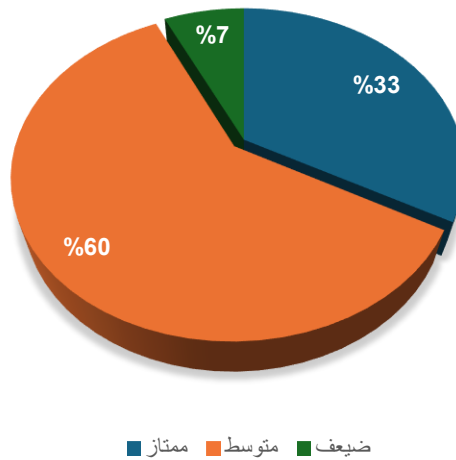


شكل رقم 18: يبين تعزيز التكنولوجيات ثقة المواطن اتجاه الخدمة التي تقدمها البلدية

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من المبحوثين مقدرة ب 98% قد اكدوا 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 مترابطة 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 بان هذه التكنولوجيات تساعد الموظفين في تقديم خدمات سريعة وفعالة .

العبارة	تكرار	نسبة %
ممتاز	33	33%
متوسط	60	60%
ضعيف	7	7%
المجموع	100	100%

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

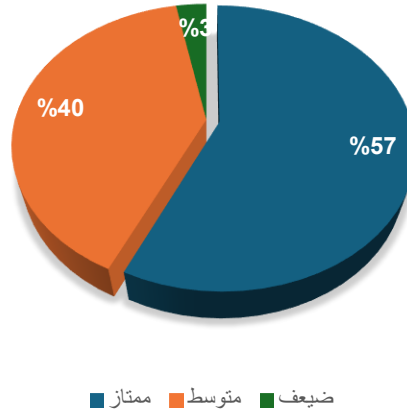
الحديثة

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 ممتازة 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 %
---------	-------	--------

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

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

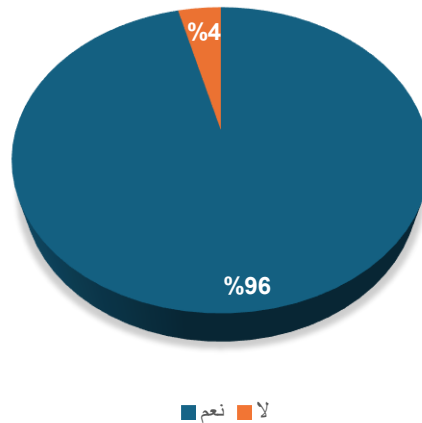


شكل رقم 20: يبين مستوى المهارات التقنية للموظفين بعد تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

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 .

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

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

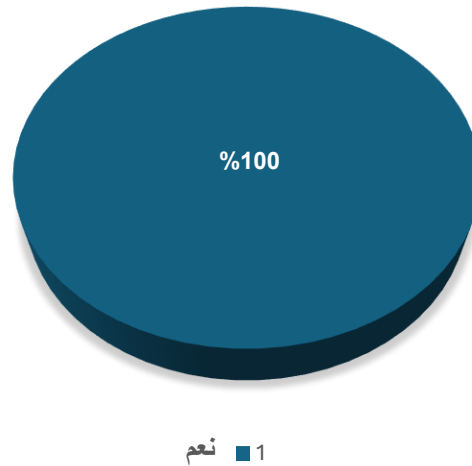


شكل رقم 21: يبين اكتساب مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء العمل
نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين والمقدرة بـ 96% اكتسبوا مهارات جديدة نتيجة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا يشير إلى الدور الهام الذي تلعبه هذه التكنولوجيات كأداة لتطوير مهاراتهم وتعلم طرق وأساليب تساعد 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 الموظفون .

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

نعم	100	%100
المجموع	100	%100

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



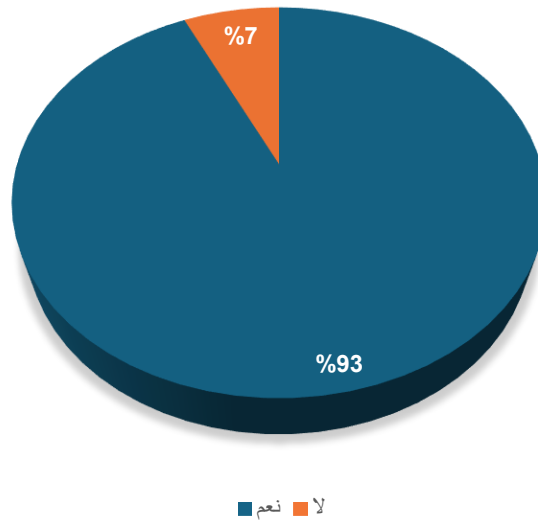
شكل رقم 22: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير القدرات التقنية

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

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

نعم	93	%93
لا	7	%7
المجموع	100	%100

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

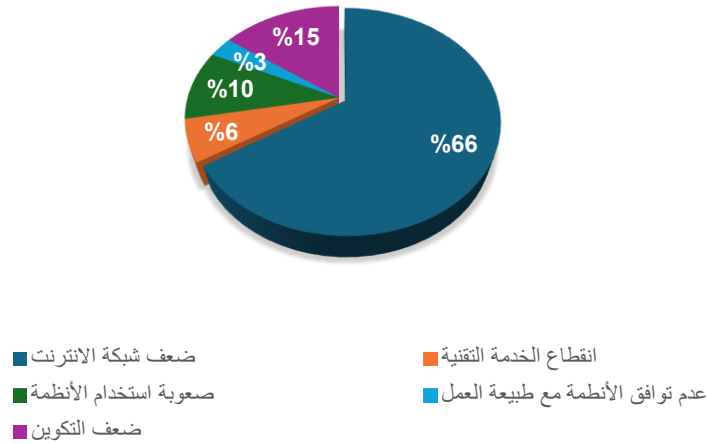
يبين الجدول نسبة الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة مردودية الأداء الوظيفي فكانت نسبة من المبحوثين المقدرة بـ 93% أكدوا على أن هذه التكنولوجيات قد ساهمت بشكل كبير في أدائهم الوظيفي مما يعكس أهمية هذه التكنولوجيات في تسهيل الأعمال والتعاون والتواصل بينهم وسهولة الوصول إلى المعلومات، 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: العراقيل التي تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

العبارة	تكرار	نسبة %
ضعف شبكة الانترنت	66	%66

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

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



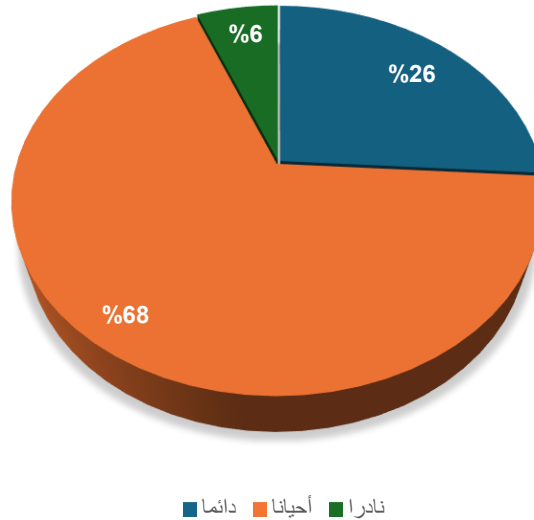
شكل رقم 24: يبين أبرز العراقيل التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هنالك نسب متفاوتة بين الموظفين حول العراقيل 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 تليها 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 العراقيل التي تواجه موظفي البلدية فكانت نسبة هذا المشكل والمعبر عنها بـ 6% راجع إلى خلل في النظام التقني للبلدية، وأخيرا 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 تجعلهم في مشكل وهذا ما ينعكس بالسلب عليهم وعلى جودة الخدمات التي يقدمونها .

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

نادرًا	6	6%
المجموع	100	100%

جدول رقم 25: يبين تأثير العراقيين على العمل



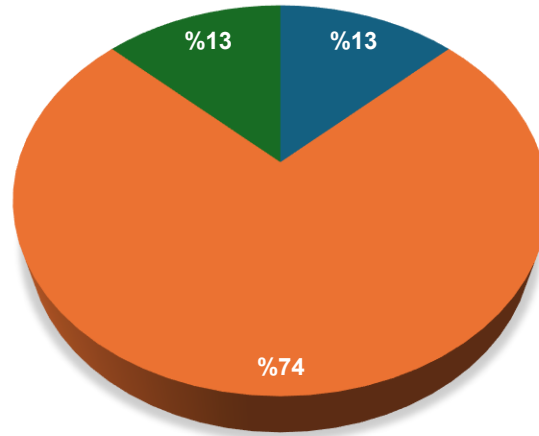
شكل رقم 25: يبين تأثير العراقيين على العمل

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه عن نسب التأثير الذي تحدثه العراقيين على عمل الموظفين فكانت إجابات أغلب المبحوثين والتي قدرت بـ 68% أن هذه العراقيين أحيانًا 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 بـ 26% أن هذه العراقيين دائمًا ما تؤثر على عملهم أي أنهم يواجهون صعوبات مستمرة في استخدام هذه التكنولوجيات، كما أكدت نسبة أخرى مقدرة بـ 6% أن هذه العراقيين نادرًا ما تعرقل عملهم أي أنهم لم يواجهوا أي صعوبات في استخدامهم لهذه التكنولوجيات .

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

لا توجد جهة واضحة	13	%13
المجموع	100	%100

جدول رقم 26: يبين الجهة المسؤولة عن اصلاح العراقيل



■ لا توجد جهة واضحة ■ لإدارة العليا ■ الموظف نفسه

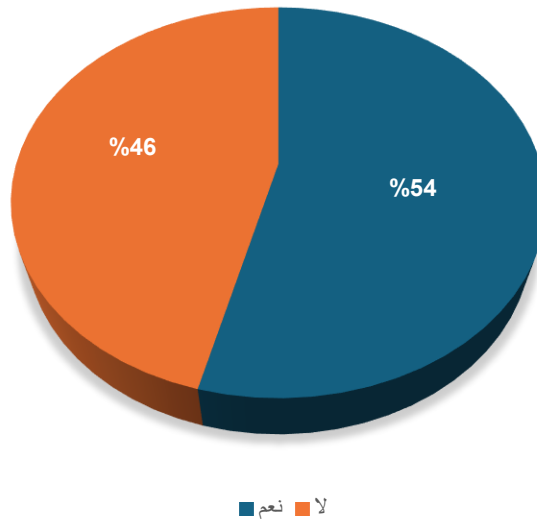
شكل رقم 26: يبين الجهة المسؤولة عن إصلاح العراقيل

نلاحظ من خلال الجدول الجهات المسؤولة عن إصلاح العراقيل فكانت هناك نسب متفاوتة بين المبحوثين وكانت اكبر نسبة متمثلة بـ 74% كانت إجاباتهم أن الإدارة العليا هي الجهة المسؤولة عن إصلاح هذه العراقيل وهذا ما يبين أن الإدارة هي من تملك السلطة والموارد اللازمة لمعالجة المشكلات التي تحصل داخلها، في حين قدرت نسبة الموظف نفسه بـ 13% ولا توجد جهة واضحة قدرت بـ 13% والتي رجحت على من يعالج هذه العراقيل 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

لا	46	%46
المجموع	100	%100

جدول رقم 27: يبين الدعم الذي يتلقاه الموظفون لمواجهة العراقيل



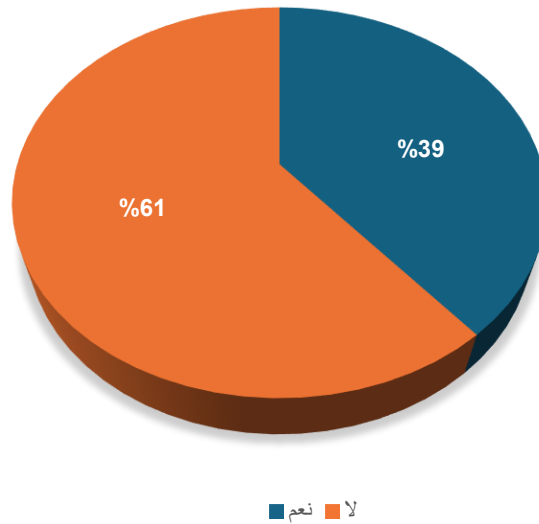
شكل رقم 27: يبين الدعم الذي يتلقاه الموظفون لمواجهة العراقيل

نلاحظ من خلال الجدول أن مجموعة من المبحوثين قالوا أنهم تلقوا دعماً في مواجهة العراقيل التي تطرأ 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 أنه هناك تباين بين آراء المبحوثين لذا لا بد من النظر إلى الآليات التي تعتمدها البلدية في دعم موظفيها عند حدوث مثل هذه العراقيل وتحديد نقاط القوة والضعف وإجراء تعديلات عليها لتلبية احتياجات كل الموظفين.

العبرة	تكرار	نسبة %
--------	-------	--------

نعم	39	39%
لا	61	61%
المجموع	100	100%

جدول رقم 28: يبين تلقى الموظفين تدريباً لحل ومواجهة العراقيل

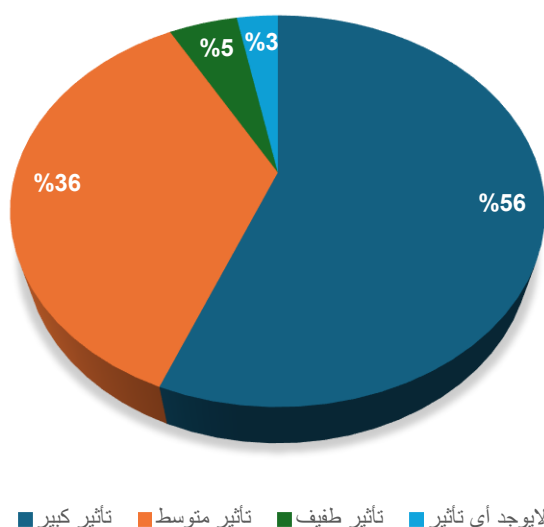


شكل رقم 28: يبين تلقى الموظفين تدريباً لحل ومواجهة العراقيل

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 التدريبي للموظفين وما ينجر عليه من آثار سلبية تحول بين الموظف وعمله، في حين قالت نسبة أخرى من المبحوثين المقدرة بـ 39% أنهم تلقوا التدريب لحل هذه العراقيل لكن هذا لا يغطي كافة الموظفين ولا بد من توسيع نطاق التدريب ليشمل جميع الموظفين لكي يتسنى لجميع الموظفين التعامل مع مثل هذه العراقيل .

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

جدول رقم 29: يبين تأثير العراقيين على جودة أداء العمل

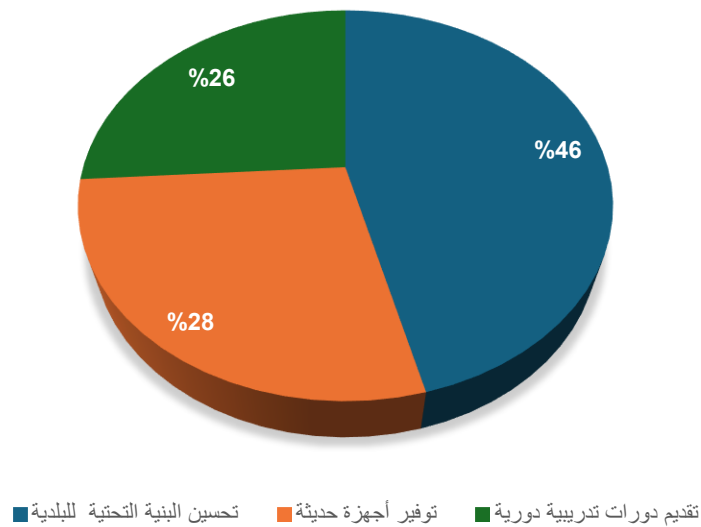


شكل رقم 29: يبين تأثير العراقيين على جودة أداء العمل

نلاحظ من خلال الجدول انالعراقيين 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 العراقيين لها تأثيرمتوسط 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 العراقيين تؤثر بشكل طفيف على عملهم كما قالت فئة من المبحوثين مقدرة نسبتها ب 3% انه لا يوجد أي تأثير عما يحدث من عراقيل وهذا راجع إلى عدم الاعتماد الكامل على هذه التكنولوجيات والعمل بالطرق التقليدية إن تطلب الأمر.

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

جدول رقم 30: يبين المقترحات التي تخفف من العراقيل



شكل رقم 30: يبين المقترحات التي تخفف من العراقيل

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

المجموع	نادرًا	أحيانًا	دائمًا
---------	--------	---------	--------

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

جدول رقم 31: يبين استخدام الحاسوب حسب متغير الجنس

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

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

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

يتبين 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 متوسطة الذين لم يكتسبوا مهارات جديدة نتيجة استخدام تكنولوجيا و تقاربت 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 بيئة العمل الذي يؤدي إلى اكتساب الموظفين مهارات جديدة تساعدهم على التطور المهني واكتساب الخبرات، فكلما تطورت التكنولوجيا زاد من اكتسابهم المهارات.

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

جدول رقم 33: يبين مقترحات المناسبة لتخفيف العراقيل حسب متغير تأثير العراقيل على عمل

يتبين من خلال هذا الجدول أن الموظفين يرون تحسين البنية التحتية البلدية احيانا ترفع العراقيل والتي قدرت بنسبة 63% في حين فئة أخرى ترى دائما ونسبتها 32.6% واحتلت فئة نادرا المرتبة الأخيرة بنسبة 4.3% وبالمقابل ترى فئة من الموظفين أن توفير أجهزة حديثة احيانا تخفف العراقيل قدرت ب 78,6% في حين ترى فئة أخرى دائما وكانت نسبتها مقدرة ب 14,3% واحتلت فئة نادرا ب 7.1% أما تقديم دورات تدريبية دورية كانت فئة احيانا تحتل الصدارة بنسبة 65.4% وتوسطت فئة دائما بنسبة 26.9% وجاءت فئة نادرا في المرحلة الأخيرة بنسبة

7.7% وهذا راجع إلى تحسين الخدمة و التواصل الخارجي والداخلي واعتماد الأنظمة الإلكترونية والتكنولوجيا لتتبع المراسلات، القرارات، والوثائق وتقليل الاعتماد على الأوراق ما أمكن.

النتائج العامة للدراسة :

من خلال تفرغنا 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 الالكتروني 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 العراقيل التي تواجه موظفي البلدية عند القيام بمهامهم

11- الإدارة العليا هي الجهة المسؤولة عن إصلاح العراقيل .

12- يتلقى موظفو البلدية الدعم عند مواجهة هذه العراقيل.

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

مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات :

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

من خلال المعالجة الإحصائية للجدول المتعلقة بهذه الفرضية تبين لنا انه يوجد وسائل اتصالية حديثة مستخدمة في العمليات الإدارية وهذا ما أكدته لنا الجدولين 6-8 وعليه 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 للجدول 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 الجدول 20-21-22-23 وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الفرضية الثالثة قد تحققت كليا.

الفرضية الرابعة: هناك عراقيل تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة. من خلال القراءة الإحصائية للجدول 24-25-26-29-30 تم التأكد من وجود عراقيل تواجه موظفي البلدية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وعليه يمكن القول أن الفرضية الرابعة تحققت كليا.

الإسقاط النظري في الدراسة الميدانية :

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

الاقتراحات:

- الاهتمام بالجانب التكنولوجي خاصة 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 سواءا 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 وهيكلها 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 متمثل في هل تستطيع المؤسسات الخدماتية أن تتحول إلى نظام مبني على الرقمنة الكاملة ؟ وماهي سبل تحقيق ذلك ؟



قائمة المصادر والمراجع

-قائمة المصادر:

المعاجم:

1. التونجي، محمد. معجم العلوم العربية. ط.1. بيروت : دار الجيل للنشر والطباعة والتوزيع ، 2003 متاح على الرابط : <https://archive.org/details>
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 ، 2022. متاح على الرابط : <https://drive.google.com>
2. باعلوي ،عبدالخالق أحمد.تسويق الخدمات.ط.01.صنعاء:جامعة العلوم والتكنولوجيا، 2013 متاح على الرابط <https://archive.org/details>
3. البكري ،فريدة . العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات . ط . 01 . القاهرة : عالم الكتب، 2014 . متاح على الرابط : <https://archive.org/details>
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 ، وآخرون . 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،محمد الفاتح،قرناني،ياسين،بوسعيدية،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 والتوزيع 2015. متاح على الرابط : <https://www.noor-book.com>

8. خليفة، محمد احمد كاسب.التعليم الالكتروني في إطارمجتمع المعلومات والمعرفة. ط.01. الإسكندرية :دار الفكر الجامعي ،2019. متاح على الرابط : <httpsbooks.google.com>.
9. راضي، وسام فاضل، التميمي، مهند حميد.الاتصال ووسائله الشخصية والجماعية والتفاعلية ط.01.الإمارات:دارالكتابالجامعي،2017. متاح على الرابط <https://drive.google.com>
10. راما،نجمة. دليل تدريبي حول تصميم الأبحاث الثقافية .ط.1.دمشق : دار ممدوح عدوان للنشر والتوزيع ، 2016 . متاح على الرابط : <https://books.google.com>
11. الزرو ،عبد القادر، وآخرون . التكنولوجيا5.ط02.فلسطين:مركز المناهج . 2003. متاح على الرابط : <https://www.noor-book.com>
12. سعد،محمد عبد الغني ، الخضري، محسن أحمد.الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه . القاهرة : المكتبة الأنجلومصرية ، 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 ،التأثيرات 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. صنعاء : بصمة للطباعة ، 2022. متاح على الرابط : <https://drive.google.com>.
17. علم الدين ،محمود.تكنولوجيات المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة.ط. 01 القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع ،2005. <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. مكايي،حسن عماد. تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات . ط.2. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 1997 . متاح على الرابط : <https://www.noor-book.com>

20. النذير، عبد الله ثاني محمد. إستومولوجيا علوم الإعلام والاتصال . (د.م): منشورات دار الأديب ، 2017. متاح على الرابط : <https://www.noor-book.com>.
21. يحيوي، 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 الخدماتية الجزائرية دراسة حالة : بريد الجزائر :رسالة دكتوراء علوم في العلوم التجارية، إشراف بلحيمر 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-alger3.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 -باتنة-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(أبو القاسم سعد الله)، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، 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 الخدماتية :دراسة وصفية تحليلية لعينة من مضامين صفحة [algerieooredoo](https://www.algerieooredoo.com) عبر موقع الفيسبوك (جانفي 2020/ديسمبر 2021)رسالة دكتوراء الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال ،إشراف دليلة

فرشان.الجزائر،جامعة الجزائر03:كلية علوم الإعلام والاتصال ،قسم الاتصال ،تخصص اتصال وعلاقات عامة،2023/2022 متاح على الرابط :. <https://dspace.univ-alger3.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 ، دبوش، الهاشمي. مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية . ع.02.الجزائر: (د.ن)، 2019. متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz>
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 ترسيخ مبدأ حماية البيئة . مجلة البحوث والدراسات العلمية . ع.01. الجزائر : (د.ن)، 2024. متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz>
5. السلامي،احمدجبار. دورتكنولوجيات 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 لتفسير 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 البحوث 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 الخدماتية الإحتكارية لمفهوم التسويق بالعلاقات العامة دراسة حالة مؤسسة نفطال. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة. ع. 01. الجزائر: (د.ن)، 2019.
9. علاوي، صفية. واقع إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية - 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>.

الملاحق

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

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 عبد القادر

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

الموسم الجامعي: 2025/2024

محور البيانات الشخصية

قائمة الملاحق

- 1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- السن : ☐ من 29 سنة إلى 34 سنة ☐ من 35 إلى 40 سنة ☐
☐ من 41 إلى 46 سنة ☐ أكثر من 46 سنة ☐
- 3- المستوى التعليمي : ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐
- 4- الممارسة المهنية : ☐ أقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات إلى 10 سنوات ☐
☐ من 11 سنوات إلى 16 سنة ☐ أكثر من 16 سنة ☐
- 5- الم ☐
- 6- ☐
- 7- صلحة : ☐
- مصلحة المستخدمين ☐ مصلحة التنظيم والشؤون العامة ☐
مصلحة الإدارة والشؤون المالية ☐ المصلحة التقنية ☐

المحور الأول : الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في العمليات

الإدارية في بلدية عين الحجر

1- تستخدم الحاسوب في عملك ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

قائمة الملاحق

2- كيف تقي مستوى مهارتك في استخدام الحاسوب ؟

مبتدئ ☐ متوسط ☐ خبير ☐

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

(بإمكانك اختيار أكثر من إجابة).

البريد الإلكتروني ☐ تطبيقات المراسلة مثل FAX ، Telegram ☐

الاجتماعات الافتراضية ☐ صفحة المؤسسة ☐

أخرى (حددها) :

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

كبير ☐ متوسط ☐ قليل ☐

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

ورؤسائك والجمهور الخارجي ؟

نعم ☐ لا ☐

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

كبير ☐ متوسط ☐ قليل ☐

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

نعم ☐ لا ☐

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 ؟

☐ مساهمة كبيرة ☐ مساهمة متوسطة ☐ مساهمة قليلة

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

☐ نعم ☐ لا

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

☐ نعم ☐ لا

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

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا

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

☐ نعم ☐ لا

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

☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث : تطوير تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمهارات التقنية

للموظفين .

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

ممتاز ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

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

ممتازة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

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

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع : العراقيل التي تواجه موظفي البلدية في استخدامهم

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

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

ضعف شبكة الانترنت ☐ انقطاع الخدمة التقنية ☐ صعوبة استخدام

الأنظمة ☐ عدم توافق الأنظمة مع طبيعة العمل ☐ ضعف التكوين ☐

أخرى :

قائمة الملاحق

2- هل تعتقد أن هذه العراقيل تؤثر على عملك ؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐

3- من هي الجهة المسؤولة عن إصلاح هذه العراقيل ؟

الموظف نفسه ☐ الإدارة العليا ☐ لا توجد جهة واضحة ☐

4- هل تلقيت دعماً عند مواجهتك لهذه العراقيل ؟

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

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

تأثير كبير ☐ تأثير متوسط ☐ تأثير طفيف ☐ لا يوجد أي تأثير ☐

7- ما هي المقترحات التي ترى أنها تساهم في التخفيف من هذه العراقيل ؟

تحسين البنية التحتية للبلدية ☐ توفير أجهزة حديثة ☐
تقديم دورات تدريبية دورية ☐

أخرى:



صورة توضح مقر بلدية عين الحجر

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

جدول يوضح الأساتذة المحكمين للاستمارة.