



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية الإجتماعية

قسم: علوم الإعلام و الإتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: إعلام و إتصال

التخصص: إتصال تنظيمي

دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية
دراسة ميدانية بإتصالات الجزائر - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2020

إشراف الدكتور:

- البار الطيب

إعداد الطالبان:

- ملازم خالد
- متير هاجر

لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|---------------------|-------------------|--------------|
| د . سلطاني علي | أستاذ محاضر - أ - | رئيسا |
| د. البار الطيب | أستاذ محاضر - أ - | مشرفا ومقررا |
| د . بوزيان عبدالغني | أستاذ محاضر - أ - | عضوا ممتحنا |

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سنة ١٤٢٠ هـ

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين ، صلوات الله
و سلامه عليه نحمد الله و نشكره على نعمه و حسن عونه ، و أطيب و أسلم
. على خاتم الأنبياء و المرسلين .

أخلص معاني الشكر و أصدقها نرفعها لأستاذنا الفاضل الدكتور " البار
الطيب " على كرم قبوله الإشراف على هذا العمل و تقديمه لنا النصح و
التوجيه

كما لا يفوتنا أن أشكر كل الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذين
. قبلوا مناقشة هذا العمل .

إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام و الأتصال . إلى كل من وقف معنا و
. دعمنا من بعيد أو من قريب على إنجاز هذا البحث بجهده ، ووقته

و الحمد لله من قبل و بعد .

إهداء

إلى قرة العين.... إلى من جعلت الجنة تحت قدميها إلى التي حرمت نفسها وأعطتني

ومن نبع حنانها سقتني ... إلى من وهبتني الحياة ، منحتني الحب و الحنان ، ربتي بلطف وعلمتني كلمتي الصبر والطيبة....

إلى تلك الأم العظيمةعزيزتي وحببيتي

أمي الحنونة رحمة الله عليكي

إلى أعظم الرجال صبورا ورمزا للحب والعطاء إلى الذي تعب كثيرا

من أجل راحتي وأفنى حياته من أجل تعليمي وتوسم في درجات

العلو والسمو.... أبي

إلى من جمعهم معي صلة الرحم إلى من يعيش في ظل وجودهم

ألمي إخوتي: عادل، حنان، مروان

إلى من أعتز بصحبتهم

إلى من جمعني بهم مشعل العلم رفقتي الطيبة

إلى من ذكره قلبي ولم يكتبه قلبي

أهدي هذا العمل المتواضع .

خالد

إهداء

الهي.. لا يطيب الليل إلا بشكرك.. ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك
...ولا تطيب الجنة الا برؤيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني... إلى بسمه الحياة و سر الوجود
إلى من كان دعائها سرنجاحي و حنانها بلسم جراحي إل من وقفت إلى جانبي في أصعب أوقات حياتي أُمي الحبيبة
"مايسة"

إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل إسمه بكل افتخار...
. أرجو من الله أن يتغمده برحمته إنه ولي ذلك و القادر عليه

إلى زملائي وزميلاتي

إلى كل من ساندني طوال مشواري الدراسي

وكل من لم يسعني ذكرهم ففي القلب مقرهم

هاجر

فهرس المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--|---|
| | فهرس المحتويات |
| | فهرس الجداول |
| | فهرس الأشكال |
| أ - ب | المقدمة |
| الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية | |
| 12 | المبحث الأول: إشكالية الدراسة |
| 12 | المطلب الأول: تحديد مشكلة الدراسة |
| 14 | المطلب الثاني: أهداف الدراسة |
| 15 | المطلب الثالث : أهمية الدراسة |
| 15 | المطلب الرابع : أسباب اختيار الموضوع |
| 16 | المطلب الخامس : الدراسات السابقة |
| 25 | المطلب السادس : تحديد المصطلحات و مفاهيم الدراسة |
| 29 | المطلب السابع : الخلفية النظرية للدراسة |
| 31 | المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية |
| 31 | المطلب الأول : منهج الدراسة |
| 32 | المطلب الثاني : مجتمع الدراسة |
| 33 | المطلب الثالث : عينة الدراسة |
| 33 | المطلب الرابع : ميدان الدراسة |
| 34 | المطلب الخامس : أدوات جمع البيانات |
| الفصل الثاني : أساسيات حول تكنولوجيات الإتصال الحديثة | |
| 37 | تمهيد |
| 37 | المبحث الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا |
| 37 | المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا |
| 39 | المطلب الثاني : أنواع التكنولوجيا |
| 41 | المطلب الثالث : مفهوم الإتصال |
| 42 | المطلب الرابع : مفهوم تكنولوجيا الإتصال |
| 43 | المطلب الخامس : مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة |
| 43 | المبحث الثاني : السياق التاريخي لتكنولوجيات الإتصال الحديثة |
| 43 | المطلب الأول : نشأة و تطور تكنولوجيات الإتصال الحديثة |

فهرس المحتويات

| | |
|--|--|
| 46 | المطلب الثاني : سمات تكنولوجياات الإتصال الحديثة |
| 48 | المطلب الثالث : وظائف تكنولوجياات الإتصال الحديثة |
| 50 | المطلب الرابع : أهمية تكنولوجياات الإتصال الحديثة في المؤسسة |
| 51 | المطلب الخامس : تطبيقات تكنولوجياات الإتصال الحديثة |
| 53 | المطلب السادس : مزايا و عيوب تكنولوجياات الإتصال الحديثة |
| 55 | خلاصة الفصل الثاني |
| الفصل الثالث : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية | |
| 58 | تمهيد |
| 59 | المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية |
| 59 | المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية |
| 62 | المطلب الثاني : نظم و أنواع الخدمة العمومية |
| 64 | المطلب الثالث : خصائص و أهمية الخدمة العمومية |
| 67 | المطلب الرابع : أهداف ومبادئ الخدمة العمومية |
| 68 | المطلب الخامس : معايير الخدمة العمومية |
| 70 | المبحث الثاني : مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية |
| 70 | المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية |
| 71 | المطلب الثاني : أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية |
| 72 | المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية |
| 73 | المطلب الرابع : أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية |
| 75 | المبحث الثالث : ماهية الحكومة الإلكترونية |
| 75 | المطلب الأول : مفهوم الحكومة الإلكترونية |
| 77 | المطلب الثاني : نشأة الحكومة الإلكترونية |
| 78 | المطلب الثالث : خصائص و أهداف الحكومة الإلكترونية |
| 80 | المطلب الرابع : فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية |
| 81 | المطلب الخامس : معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية |
| 83 | المبحث الرابع : مدخل للإتصال العمومي |
| 83 | المطلب الأول : مفهوم الإتصال العمومي |
| 85 | المطلب الثاني : مبادئ الإتصال العمومي |
| 86 | المطلب الثالث : وسائل الإتصال العمومي |
| 87 | خلاصة الفصل الثالث |

فهرس المحتويات

| الفصل الرابع : جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة | |
|--|--|
| 90 | تمهيد |
| 91 | المبحث الأول : أساسيات حول جودة الخدمة العمومية |
| 91 | المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية |
| 94 | المطلب الثاني: أبعاد و أهمية جودة الخدمة العمومية |
| 96 | المطلب الثالث : معايير جودة الخدمة العمومية |
| 97 | المطلب الرابع : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة العمومية |
| 98 | المطلب الخامس : دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية |
| 99 | خلاصة الفصل الرابع |
| الفصل الخامس : دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- | |
| 102 | تمهيد |
| 103 | المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- |
| 103 | المطلب الأول: مؤسسة إتصالات الجزائر |
| 106 | المطلب الثاني: التعرف على المديرية العملية لإتصالات الجزائر-تبسة- |
| 111 | المطلب الثالث: الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لإتصالات الجزائر -تبسة |
| 116 | المبحث الثاني : عرض بيانات الدراسة وتحليلها ثم عرض النتائج |
| 116 | المطلب الأول : عرض و تحليل بيانات الدراسة |
| 143 | المطلب الثاني : عرض نتائج العامة للدراسة |
| 144 | خلاصة الفصل الخامس |
| 146 | الخاتمة |
| 149 | قائمة المصادر و المراجع |
| 159 | الملاحق |

فهرس الجداول

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع | 116 |
| 02 | جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن | 117 |
| 03 | جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 118 |
| 04 | جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية | 119 |
| 05 | جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة | 120 |
| 06 | جدول يوضح إستخدام مؤسسة إتصالات الجزائر لتكنولوجيا الإتصال في تحسين جودة الخدمات العامة | 121 |
| 07 | جدول يوضح مفهوم التكنولوجيا في نظر عمال المؤسسة | 122 |
| 08 | جدول يوضح إعتقاد عمال المؤسسة بأن التكنولوجيا تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى المؤسسة | 122 |
| 09 | جدول يوضح فيما يتم إستخدامها في حالة الإجابة ب "دائما" أو " أحيانا " | 123 |
| 10 | جدول يوضح نظر المبحوثين للتكنولوجيا في تحسين محيط العمل | 124 |
| 11 | يوضح الوسائل التي يستخدمها في العمل | 125 |
| 12 | يوضح إستعمال الحاسوب في العمل أم لا | 126 |
| 13 | يوضح فيما كانت الإجابة ب " دائما " أو " أحيانا " | 127 |
| 14 | يوضح ما إذا يمكن الإستغناء عن الحاسوب في أداء المهام | 128 |
| 15 | يوضح ما إذا يلعب الهاتف دور في أداء العمل | 128 |
| 16 | يوضح إستخدام الهاتف للإتصال بالمواطنين و العمال | 129 |
| 17 | يوضح إستخدام شبكة الإنترنت في العمل | 130 |
| 18 | يوضح ما إذا كانت الوسائل التي تتوفر عليها المؤسسة تؤدي إلى تسهيل ومساعدة المواطن في الحصول على المعلومة | 130 |
| 19 | يوضح مدى اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمة | 132 |
| 20 | يوضح فيما كانت الإجابة ب " دائما " أو " أحيانا " | 133 |
| 21 | يوضح فيما تضمن المؤسسة حصص تدريبية للتحكم أكثر في إستخدام التكنولوجيا | 134 |
| 22 | يوضح في حالة الإجابة ب " نعم " | 135 |
| 23 | يوضح إستغلال مؤسسة إتصالات الجزائر لتكنولوجيا الإتصال في تطوير عملها | 136 |
| 24 | يوضح إذا كانت الإجابة ب " نعم " فيما تتمثل | 137 |
| 25 | يوضح إذا كانت إدارة المؤسسة تعمل على إقتناء وسائل التكنولوجيا كلما إقتضت الضرورة | 137 |
| 26 | يوضح أهم المتطلبات التي تساعد المؤسسة في إستغلال تكنولوجيا الإتصال للتحسين من جودة الخدمة | 138 |
| 27 | يوضح رأي المبحوثين في العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة للتكنولوجيات | 139 |
| 28 | يوضح إجابة المبحوثين للعوائق التي تواجههم أثناء عملهم | 140 |
| 29 | يوضح إجابة المبحوثين عند تعطل تكنولوجيا الإتصال كيف يمكن مواصلة عملهم | 141 |
| 30 | يوضح مدى تأييد فكرة إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل | 142 |
| 31 | يوضح إجابة المبحوثين في حالة حدوث إختراق لتكنولوجيا الإتصال | 142 |

فهرس الأشكال

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|--|-------|
| 93 | يوضح مفهوم لجودة الخدمة | 01 |
| 110 | يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر | 02 |
| 116 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع | 03 |
| 117 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن | 04 |
| 118 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 05 |
| 119 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية | 06 |
| 120 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة | 07 |

المقدمة

المقدمة

المقدمة:

إن موضوع التكنولوجيات الحديثة و تكنولوجيات الإتصال أصبح موضع بحث العديد من علماء الإختصاص لما فعلته هذه الأخيرة بإقتحامها كافة مجالات الحياة و التأثير فيها، ومن بين كل الدول العالم الثالث التي بادرت إلى تبني تكنولوجيا الإتصال الحديثة و العمل بها الجزائر، التي بدأت بتطوير و رقمنة مختلف القطاعات سعيا منها لتصبح مجتمعا معلوماتيا ، وذلك لما عرفته من مشاكل تطلبت إحداث تغييرات خاصة على مستوى الإدارات العمومية التي كانت تعاني العديد من صعوبات العمل التقليدي ، الذي كان يتميز في سابق عهده بطول الوقت و الجهد المبذولين ، فبوجود كل معوقات العمل هذه ، بات عليها مسايرة التطور الحاصل وتحويل العمل التقليدي إلى عمل بوسائل حديثة يضمن سرعة و مرونة الأداء .

وبالتالي إن الإدارات العمومية الجزائرية كغيرها من الإدارات ، تأثرت كثيرا بحدة المنافسة في ظل التطورات الحاصلة ، و أصبحت مجبرة على تقديم خدمات عمومية سريعة و متطورة ذات جودة عالية حتى تتمكن من تحقيق النجاح المطلوب منها و تبقى محافظة على مكانتها ، مما إستلزم توفير تكنولوجيا إتصال حديثة تمكن من زيادة فاعلية الخدمات المقدمة وبالتالي رفع فاعلية الأداء.

فقد إستفادت كثيرا بعد إدراج التكنولوجيات الحديثة ، لما تملكه هذه الأخيرة من مزايا و مميزات ، وما تلعبه من دور في تقريب الزبون من الإدارة و تسهيل معاملاته ، هذا الأمر الذي يجعل تلك التكنولوجيات الحديثة وسيلة ربط على مستويين ، داخليا على مستوى الجمهور الداخلي للمؤسسة و خارجيا على مستوى الجمهور الخارجي للمؤسسة .

المقدمة

بناء على ما سبق ستمحور دراستنا حول الدور الذي تلعبه تكنولوجيايات الإتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تبسة بإعتبارها ميدان دراسة.

على ضوء هذا قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاث أطر، منهجي و نظري و تطبيقي :

إطار منهجي يعرض مشكلة الدراسة و أهداف و أهمية الدراسة ، و أسباب إختيار الموضوع ، والدراسات السابقة التي إعتدناها ، وأهم المصطلحات و المفاهيم ، و الخلفية النظرية للدراسة . بالإضافة إلى المنهج المتبع و مجتمع البحث و العينة ، و أيضا أدوات جمع البيانات . أما **الإطار النظري** فقد قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة فصول ، **الفصل الأول** الذي يتحدث عن تكنولوجيايات الإتصال الحديثة يحتوي على مبحثين : المبحث الأول يعرض مفهوم التكنولوجيا و تكنولوجيايات الإتصال وأنواعها ، و مبحث ثاني يعرض نشأة التكنولوجيا الإتصال الحديثة و سماتها ووظائفها وأهميتها بالإضافة إلى أهم تطبيقاتها و مزاياها و عيوبها .

الفصل الثاني الذي يعرض مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية و مدخل للخدمة العمومية الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية و أيضا ماهية الإتصال العمومي . **الفصل الثالث** الذي يدور حول جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيايات الحديثة ، حيث قمنا فيه بتعريف جودة الخدمة العمومية و أبعادها و أهم معاييرها ، بالإضافة إلى خطوات تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة ، و دور التكنولوجيايات الحديثة في تحسين جودة الخدمة في ظل الحكومة الإلكترونية .

أما **الإطار الثالث** المتمثل في فصل التطبيقي أي الدراسة الميدانية التي تهدف إلى التعرف على واقع المؤسسة العمومية الجزائرية فقد قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة أجزاء الأول وهو التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر تبسة ، و وصف الهيكل التنظيمي لها ، أما الجزء الثاني فقد قمنا فيه إجراء إستبيان و تفرغة المعطيات و تحليلها أما الجزء الثالث فقد قمنا بعرض النتائج العامة للدراسة ، لتكون ختاماً لدراستنا .

الفصل الأول
إشكالية الدراسة وإجراءاتها
المنهجية

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المبحث الأول : إشكالية الدراسة.

المطلب الأول : تحديد مشكلة الدراسة.

المطلب الثاني : أهداف الدراسة.

المطلب الثالث : أهمية الدراسة.

المطلب الرابع : أسباب إختيار الموضوع.

المطلب الخامس : الدراسات السابقة.

المطلب السادس : تحديد المصطلحات و مفاهيم الدراسة.

المطلب السابع : الخلفية النظرية للدراسة.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية.

المطلب الأول : منهج الدراسة.

المطلب الثاني : مجتمع الدراسة .

المطلب الثالث : عينة البحث.

المطلب الرابع : ميدان الدراسة

المطلب الخامس : أدوات جمع البيانات.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المبحث الأول : إشكالية الدراسة

المطلب الأول : تحديد مشكلة الدراسة

كان الإتصال و لا زال أحد الأنشطة التي إرتبط وجودها بوجود الإنسان ذاته ، فالإنسان إجتماعي بطبعه ، لا يستطيع أن يعيش دون مشاركة و تفاعل من الآخرين ، و من هنا كانت عملية الإتصال أمراً حتمياً كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياته، فهو لا يمثل ضرورة إنسانية فقط ، بل يؤثر على كل مظهر من مظاهر الحياة حيث يجد المرء نفسه منشغلاً بشكل و آخر في مواقف إنسانية مختلفة ، كذلك الحال بالنسبة للمؤسسات فهي تحتاج للإتصال مهما كان نشاطها ، وذلك لتوفير المعلومات و البيانات الضرورية لإستمرار العملية الإتصالية داخل المؤسسة ، ثم التحكم في عملية سير المعلومة داخل بنائها التنظيمي ، إذ تزداد أهمية الإتصال يوماً بعد يوم مع تقدم وسائل الإتصال و ظهور تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي لها أفاق جديدة ، حيث شهدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة كثيراً من التطورات المتلاحقة التي إمتدت لتشمل قطاعات أهمها القطاع المؤسسي.

إذ دخلت التكنولوجيات الإتصال الحديثة كمبتكر جديد ، ضمن البنى التحتية للمؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الجديدة ، هذا ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني هذه التكنولوجيات و المداخل الحديثة و التقنيات التي تساعد على الإستفادة من معطيات ثورة تكنولوجيا الإتصال لتقديم خدمات أكثر جودة و العمل بكل شفافية و ربط المواطنين و المؤسسات الحكومية ضمن نسق إلكتروني .

و في إطار توفر هذه التقنيات أخذت الأنشطة الحياتية تتحول تدريجياً من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية ، للإستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات ، فقد نتج عن إستخدام هذه التكنولوجيات الحديثة جملة من التغيرات في الخدمة العمومية حيث أتاحت الكثير من الفرص النجاح و الإتقان في تقديم الخدمات و هذا ما يعطي للخدمات جودة عالية ترتقي إلى تطلعات و إحتياجات المواطنين.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

إذ تعبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة ، ففي الجزائر ظهرت العديد من المبادرات لتحسين جودة الخدمات العمومية بإصلاحات التي باشرتها في السنوات الأخيرة تماشياً مع التطور الاقتصادي و الاجتماعي ، و بالتالي ضمان أكبر قدر ممكن من الإستقرار و الإنسجام الإجتماعي ، بالإضافة إلى تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية .

حيث تعد جودة الخدمة العمومية من أكبر إهتمامات المؤسسات التي تسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية و ذلك لما تكتسي هذه الأخيرة من أهمية ، و على غرار معظم دول العالم سعت الدولة الجزائرية لتبني هذه التكنولوجيات الحديثة ، وهذا من أجل تحسين جودة الخدمات التي تقدمها ولعل من أبرز المؤسسات التي تسعى إلى تحديث إدارتها العمومية و إضفاء الطابع التكنولوجي و التقني عليها نجد قطاع إتصالات الجزائر ، الذي هو دائماً في عملية مستمرة لأجل تكريس معالم الإدارة الإلكترونية لأجل الإرتقاء بخدماتها و تقديم خدمات بجودة أفضل تأثر إيجاباً في متلقي الخدمة .

و في هذا الإطار تعتبر الخدمات التي تقدمها مؤسسة إتصالات الجزائر إحدى الخدمات العمومية الأكثر كثافة و إرتياد من طرف المواطنين و عليه فإن توسيعها و تحديثها يشكلان أحد العوامل التنموية الإقتصادية و الإجتماعية ، لذلك أولت الدولة إهتماماً متزايداً بهذه المؤسسات محاولة منها تحسين الخدمات المقدمة للزبائن .

و من هذا المنطلق و من خلال ما سبق إرتأينا أن نصب إهتماماتنا البحثية حول دراسة دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية محل الدراسة و المتمثلة في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تبسة ، و هذا من خلال طرحنا للتساؤل الرئيسي الآتي :

➤ ما دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر وحدة -

تبسة - ؟

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

ويندرج من خلال هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية المتمثلة في :

➤ هل يمكن لتكنولوجيا الإتصال أن تساهم و تؤدي دور مهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تبسة ؟

➤ ماهي الوسائل التي يركز عليها موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر- تبسة - في التحسين من جودة الخدمات التي تقدمها ؟

➤ ما حجم إهتمام مؤسسة إتصالات الجزائر محل الدراسة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

➤ كيف يتم إستغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتطوير و تحسين الخدمات المقدمة للمواطن في مؤسسة إتصالات الجزائر- تبسة- ؟

➤ ماهي المعوقات و المشاكل التي تحول دون إستخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة محل الدراسة ؟

المطلب الثاني : أهداف الدراسة

يسعى كل باحث وراء بحثه العلمي لتحقيق مجموعة من الأهداف ، و لعل من أبرز الأهداف المراد الوصول إليها من وراء هذه الدراسة مايلي :

- التعرف على مدى مساهم التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة خدمات المؤسسة.
- التعرف على الوسائل التي يركز عليها موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر في التحسين من جودة الخدمات المقدمة .
- التعرف على حجم إهتمام مؤسسة إتصالات الجزائر بتكنولوجيا الإتصال الحديثة .
- التعرف على طريقة إستغلال التكنولوجيات الحديثة داخل مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -
- معرفة المعوقات و المشاكل التي تواجهها المؤسسة في إستخدام التكنولوجيات الحديثة .

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المطلب الثالث : أهمية الدراسة

تنطلق أهمية الموضوع من أهمية تكنولوجيا الإتصال و ما ألت إليه من تطورات ، إذ أصبح تعد من الضروريات في أي مؤسسة فهي لم تعد وسيلة لتبادل المعلومات و الأفكار فقط بل تعدت إلى الدور البارز لها في تحسين و تطوير الخدمات من خلال ما تقدمه، فالتكنولوجيات الإتصال الحديثة أتاحت لنا الفورية و السرعة في تلقي المعلومة من خلال موابكبتها للأحداث فور وقوعها.

و تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

- إثراء المجال المعرفي و العلمي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة.
- التعرف على الفوائد التي تضيفها التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات.
- إبراز مدى أهمية التكنولوجيات الحديثة و مدى إستخدامها في تحسين جودة الخدمة العمومية .

المطلب الرابع : أسباب إختيار الموضوع

وراء كل بحث أو دراسة أسباب معينة تدفع الباحث لإثارة مشكلة ما و السعي وراءها لإيجاد حلول لها ، هذه الأسباب في الحقيقة مبنية على إعتبرات ذاتية ترتبط بشخص الباحث و أخرى موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية يمكن أن نلخص أهم أسباب تناول هذا الموضوع فيما يلي:

أ- أسباب شخصية :

- رغبتنا في إستزادة الكم المعرفي في هذا الموضوع و الإطلاع أكثر عليه .
- طبيعة التخصص الذي ندرسه هو ما دفعنا إلى إختيار هذا الموضوع .
- معرفة مدى صحة معارفنا النظرية و تطابقها مع ما هو موجود في أرض الواقع .
- إثراء مجال البحث العلمي من خلال الإنطلاق من نقاط مشتركة في الدراسات السابقة .
- إكتساب مهارات جديدة مثل تحليل البيانات خاصة في الجزء التطبيقي من البحث.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

ب- أسباب موضوعية :

- أهمية الموضوع : يأخذ الموضوع أهميته من أهمية الإتصال داخل المؤسسة ، إذ يعد أداة رئيسية لنقل المعلومات و سريانها داخل المؤسسة العمومية و هذا الذي يضمنه الهيكل التنظيمي لها .
و بالتالي أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة و دورها الكبير الذي أصبحت تلعبه في زيادة سيرورة تلك المعلومات، و تحسين تبادلها و نقلها، بحيث أصبح إقتناء هذه الوسائل و إستخدامها الشغل الشاغل للمسؤولين داخل المؤسسات العمومية .
- حداثة و جدة هذا الموضوع : يأخذ الموضوع حداثته من حداثة التكنولوجيات الحديثة ، و دخولها في كل الميادين و إستعمالها في كافة المؤسسات ، رغم ذلك إلا أن أغلب الباحثين لم يولوا بعد الإهتمام اللازم لهذه المواضيع.
- مواصلة البحث في الموضوع : حيث أننا قمنا بالإطلاع على العديد من ما كتب في هذا الموضوع ، هذا ما جعلنا نفكر في إقامة بحث جدي ، و التعمق حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة و إستخدامها في المؤسسات العمومية .

المطلب الخامس : الدراسات السابقة

❖ الدراسة الأولى : دراسة عاشور عبد الكريم ، المعنونة " ب : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد

الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر " دراسة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات

الدولية ، تخصص الديمقراطية و الرشادة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، السنة 2009 / 2010

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، إنطلاقا من النموذج الأمريكي الذي يعتبر مثل عن الدول المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات الإلكترونية المطبقة في الجزائر في مختلف المجالات، بإعتبارها من الدول النامية .

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- طرحت الإشكال المتحور في السؤال الرئيسي التالي : إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية ، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي و التجربة الجزائرية ؟

- بالإضافة إلى وجود الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟
- ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟
- ماهي توجيهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية ؟ و كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية ؟
- ماهو المستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر ؟ و هل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية ؟

- و قد حاول إختبار الفرضيات التالية :

- التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية في ترشيد الخدمة العمومية .
- تحسين مستوى الإستجابة ، و الفعالية و النزاهة ، في ترشيد الخدمة العمومية مرتبط بنموذج تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- نجاح الخدمة العامة الإلكترونية في النموذج الأمريكي ، يعود إلى توفر المتطلبات الإدارية و السياسية ووضوح الرؤية الإستراتيجية للإدارة العامة الإلكترونية .
- عرفت الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية ، بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية .

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- حيث هدفت الدراسة إلى :

- إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية .
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية في ترشيد الخدمة العمومية ، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي ، بإعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا .
- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، و كيف أثر أليتها في الوصول إلى الخدمة العمومية الرشيدة ، من خلال التجربة الجزائرية .

- وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، منهج تحليل المضمون ، منهج دراسة حالة ، تتمثل حدود الدراسة في شكلها النظري تتطرق إلى موضوع الإدارة الإلكترونية . و أثرها في تحسين و ترشيد الخدمة العمومية ، أما الإطار المكاني لموضوع الدراسة فيرتبط ببيئة إدارة الخدمة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر بإعتبارهما موضوع الدراسة ، والإطار الزمني محدد بالفترة الممتدة من منتصف العقد الأخير من القرن العشرين الذي هو تاريخ ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى يومنا هذا .

- قدمت هذه الدراسة مجموعة من النتائج و التوصيات :

- يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية .
- ضرورة الإهتمام بمشكل الأمية الإلكترونية، و دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مختلف المستويات.¹

¹ - عاشور عبدالكريم : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009-2011.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

❖ كيفية الاستفادة من الدراسة :

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في متغير الخدمة العمومية حيث تمكننا من التعرف على إستراتيجية الخدمات العمومية في الجزائر و مدى تبني الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية ، كما ساعدتنا في بناء الجانب النظري للدراسة .

❖ نقد و تقييم الدراسة : تعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا حيث تناولت هذه الدراسة " دور الإدارة

الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر " بينما موضوعنا أشمل و هو دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية .

- كما توجد نقاط تشابه بين هذه الدراسة و الدراسة الحالية و تتمثل في دراسة كلاهما و تركيزهما على الخدمة العمومية، بالإضافة إلى توافق الأسئلة الفرعية و الفرضيات مع نتائج المحور الأول ، وقد تم الاستفادة منها في جمع المراجع و إعداد الجانب النظري .

❖ الدراسة الثانية : دراسة قادة حياة ، المعنونة " ب : دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الجديدة في

تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية ، محكمة تلمسان نموذجا " دراسة ماجستر في علم إجتماع الإتصال ، تخصص علم الإجتماع الإتصال ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، السنة ، 2011-2012.

- تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إستراتيجية القطاع في إطار تأهيل المنظومة القضائية و الكشف عن واقع إستخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الإتصال و تأثيرها على الخدمة المقدمة من طرف قطاع العدالة للمواطنين .

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- طرحت الإشكال المتمحور في السؤال التالي : ماهو دور الذي لعبته التكنولوجيا الجديدة للإعلام و

الإتصال في تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة من طرف المؤسسة القضائية ؟

- بالإضافة إلى وجود أسئلة فرعية التالية :

➤ ماهي أهم الدعائم التقنية و الإتصالية التي إعتد عليها من أجل تحديث الخدمة العمومية ؟

➤ ماهي المستويات التي إعتد عليها لتجسيد ما يسمى بمشروع عصرنة العدالة ؟

➤ كيف تقبل و تأقلم جمهور المؤسسة القضائية سواء الداخلي أي المسؤولين و الموظفين و الجمهور

الخارجي أي المتقاضين و المرتقين مع الخدمة الإلكترونية ؟

➤ ماهي المشاريع المنجزة لحد الساعة و ماهي الإنجازات المرجوة مستقبلا ؟

- و قد حاول إختبار الفرضيات التالية :

➤ تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال الحديثة حتمية كان لابد للمؤسسة القضائية الاستعانة لها للتأقلم مع

مستجدات المحيط العام التي توجد به كمؤسسة إدارية لها أهميتها و خصوصيتها .

➤ المؤسسة لازالت بحاجة إلى تفعيل قنواتها الإتصالية لتفعيل مجهوداتها المتعلقة بمشروع عصرنة العدالة .

➤ المؤسسة القضائية حققت شوطا لا بأس به في عصرنة جهازها الإداري و الخدماتي على حد سواء .

- هدفت هذه الدراسة إلى :

➤ توضيح مشروع قطاع العدالة المتجه نحو الإتصال متعدد القنوات الذي يكون نظاما مؤلفا يسمح بولوج

الخدمات المقدمة من طرف وزارة العدل على مستوى المحكمة .

➤ محاولة إسقاط ما قد تم تناوله في الشق النظري على الميدان و تتبع النتائج أول بأول .

➤ معرفة الميدان من خلال الحصول على المعلومات العلمية و التقنية المستخدمة في أداء خدمات مرفق

العدالة .

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- و قد إعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد هو الأقرب و الأمثل و الأنسب في مثل هذه الدراسة ، كما يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع و الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيراً كفيماً أو كميًا .

➤ أما عن التقنيات المستخدمة التي تم الإعتماد عليها لذلك الملاحظة المباشرة ، فالملاحظة تعد اللبنة الأولى في البحث من أجل التحقق من صحة فرضياته ، كذلك إعتمد في هذه الدراسة المقابلة الموجهة.

- قدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات منها :

➤ تكثيف التكوين التقني الدوري و المستمر ليس فقط للقضاة بل و الموظفين من أمناء ضبط و إداريين بإعتبارهم حلقة مهمة في إنجاز العمل القضائي و الإداري.

➤ ضرورة التركيز على مجال التخصص فيما يخص القيام بالمهام و الخدمات على كافة المستويات و ذلك إيماناً بفكرة أن زيادة في هذا التخصص هي زيادة في المؤهلات و الكفاءات.

➤ السهر على ترقية جهاز الإتصال و العلاقات العامة و إعطاءه الأولوية اللازمة و خاصة على مستوى الخارجي المتعلق بمرور المعلومة و معها وصول الرسالة في أسرع وقت ممكن ¹.

❖ كيفية الإستفادة من الدراسة :

❖ تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في متغيرين أساسيين هما تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و كذلك

الخدمة العمومية ، كما أن كلاهما يدرس الدور ، ومنه فقد ساعدتنا في التعرف على واقع إستخدام

التكنولوجيات الحديثة في الإدارات العمومية الجزائرية ، و تحسين جودة الخدمة العمومية و التقليل

من الأخطاء ، كما أفادتنا نظرياً و أيضاً منهجياً.

¹ - قادة حياة ، دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الجديدة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية ، مذكرة ماجستير في علم إجتماع الاتصال ، تخصص علم الإجتماع الاتصال ، جامعة عبدالحميد بن باديس، مستغانم ، 2011-

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

❖ نقد و تقييم الدراسة : تعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا حيث تناولت هذه الدراسة " دور تكنولوجيا

الإعلام و الإتصال الجديدة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية ، محكمة تلمسان

نموذجاً " ، هذه الدراسة مشابهة لمتغيرات بحثنا ، لاحظنا في هذه الدراسة توافق الأسئلة الفرعية و الفرضيات

مع المحور نتائج المحور الأول للدراسة .

➤ كما توجد نقاط تشابه بين هذه الدراسة و الدراسة الحالية و تتمثل في كلاهما يركزان على تكنولوجيا

الإتصال و الإعلام الحديثة و الخدمة العمومية ، وقد تم الإستفادة منها في جمع المراجع و إعداد الجانب

النظري .

❖ الدراسة الثالثة : دراسة بشير كاوجة "المعونة " ب : دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين

الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية " ، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة ،

مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير ، جامعة قاصدي

مرياح - ورقلة - ، السنة 2012-2013.

- تدور إشكالية هذه الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كأسلوب تعتمده المؤسسات على

تحسين إتصالها الداخلي و الخارجي كما و كيفا ، و لا تستغني عنها أي مؤسسة سواء ، كانت تنتمي إلى

القطاع العام أو الخاص ، و ذلك لكونها تساهم بقوة في التنسيق و أداء المهام و تحقيق الأهداف مما

يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الإتصالية و يعتبر قطاع الصحة في الجزائر من القطاعات التي

تسعى إلى تجسيد هذه التكنولوجيا لما توفره لها من وقت و جهد .

- طرحت الإشكالات المتمحور في السؤال الرئيسي التالي :

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال أن تساهم و تؤدي دور مهما في تحسين الإتصال الداخلي

و الخارجي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ؟

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- بالإضافة إلى وجود الأسئلة فرعية التالية :

➤ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؟ و ماهي أهم أبعادها و مرتكزاتها ؟

➤ هل لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال دور في تحسين الإتصال الداخلي في المستشفيات العمومية

الجزائرية؟

➤ ماهو واقع و أفاق الإتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل إستخدامها لتكنولوجيا

المعلومات و الإتصال ؟

- و قد حاول إختبار الفرضيات التالية :

➤ تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية

الجزائرية مما يساعد في تحقيق التنسيق و أهداف المستشفيات رغم الصعوبات و التعقيدات الراجعة

لطبيعة العمل و الخدمة المقدمة من طرف المستشفيات ، حيث ترتبط بمصير و حياة الافراد و المجتمع .

➤ تساعد وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المتطورة على تحسين الإتصال الداخلي بالمستشفيات

العمومية الجزائرية .

• و قد إعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي بما يتناسب مع طبيعة الموضوع ، أما من الجانب

التطبيقي فإعتمد على منهج دراسة حالة بغية تحليل واقع إستخدام وسائل الإتصال المتطورة في الإتصال

الداخلي للمؤسسة الإستشفائية المختارة .

• و من أجل جمع البيانات إعتمدت الدراسة على الأدوات التالية :

➤ إعتمد في الجزء النظري في هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع المتنوعة ما بين

كتب و مقالات و رسائل .

➤ أما عن أدوات الدراسة الميدانية فقد إعتمد على جمع البيانات من خلال الإستبيان و المقابلة و الملاحظة

و تحليل الوثائق .

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

• توصلت هذه الدراسة إلى نتائج و توصيات :

➤ أن هناك إهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالإتصال الداخلي و الخارجي ، حيث عملوا على إستحداث مكتب خاص بالإتصال و رغم هذا الإهتمام إلا أن المستشفى لم تصل إلى الإستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الإتصال المتطورة لإستخدامها في الإتصال الداخلي و الخارجي ، و يبقى الإهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته و أثره على حجم و نوع الإتصال الداخلي بالمستشفى ، و هذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المتطور تعمل على تحسين الإتصال الداخلي للمستشفيات¹.

❖ كيفية الإستفادة من الدراسة :

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في الدور و التحسين ، و كذا المؤسسة العمومية ، بإعتبار وجزء نقاط مشتركة ، فقد أفادتنا الدراسة في التعرف على الأسلوب الذي تعتمده المؤسسات العمومية في تحسين إتصالها الداخلي و الخارجي من خلال إستخدام التكنولوجيات الحديثة ، و هذا ما تطمح إليه دراستنا ، وهو التعرف على واقع إستخدام التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة العمومية ، كما أفادتنا في بناء الجانبين النظري و المنهجي .

❖ نقد و تقييم الدراسة : : تعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا حيث تناولت هذه الدراسة " دور تكنولوجيا

المعلومات و الإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية " تعتبر هذه الدراسة التي تم الإعتماد عليها كدراسة سابقة نصب في موضوع بحثنا ، فقد تم الاستفادة منها لأن إعتمدت نفس المنهج المتبع في الدراسة الحالية ، و كذا إستخدام أدوات جمع البيانات التي كانت الاستفادة منها بشكل كبير في تحديد الأدوات المناسبة لدراستنا ، ولكن بالرغم من الفروق الجوهرية بين الدراسة و دراستنا.

¹ - بشير كاوجة : دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية ، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة ، مذكرة ماجستر في علوم التسيير ، تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة - ، السنة 2012-2013

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

الحالية ، فقد أمكن الإستفادة منها في تدعيم الجانب النظري المتعلق بتكنولوجيا الإتصال و كذا الإستفادة منها في تحديد الإجراءات المنهجية .

المطلب السادس : تحديد المصطلحات و مفاهيم الدراسة

1. التكنولوجيا :

أ- لغة : لفظ تكنولوجيا مصطلح يوناني الأصل " **Technologie** " وهي مشتقة من كلمتين Teck Ne و تعني تقنية أو فن و كلمة logie أو Logis تعني علم + دراسة ، و على هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون و يرى الأستاذ **litter** في قاموسه الصادر في سنة 1876 ، إن إصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون و المهن العديدة.¹

_ إن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا " **Technology** " في ألمانيا عام 1770 ، و هو مركب من مقطعين (**Techno**) و تعني في اللغة اليونانية فن أو صناعة يدوية و (**Logy**) و تعني علم أو نظرية و ينتج عن تركيب المقطعين المعنى " علم الصناعة اليدوية " أو " العلم التطبيقي " و ليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عريت بنسخ لفظها حرفياً.²

ب- إصطلاحاً : هي مجموعة من النظم و القواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث و دراسات مبتكرة في مجال الإنتاج و الخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتبية و التي تمثل مجموعة الرسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية و بالتالي فهي مركب قوامه المعدات و المعرفة الإنسانية.³

¹ - محمد عبد الفتاح و آخرون : تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة الإستخدام و التأثير ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و

التوزيع ، الجزائر ، 2011 ، ص 02

² - فضيل دليو : تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة ، دار هومة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2014 ، ص 13

³ - محمد عبد الفتاح و آخرون ، المرجع نفسه ، ص 03

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

هي مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما ، في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء ، على مستوى الفرد أو المجتمع.¹

ج- إجرائيا : تبيننا تعريف محمد شطاح : هي مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الرسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله خلال عملية الإتصال الجماهيري ، الشخصي ، التنظيمي ، الجمعي أو الواسطي و التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ، ونقلها من مكان لآخر ، و تبادلها ، وقد تكون تلك التقنيات آلية و يدوية أو إلكترونية حسب مرحلة التطور التاريخي.

2- تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

• يعرفها سويلمر بأنها " الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات و إختزانها و نقلها بإستخدام الحاسبات

Computers و الإتصالات **Telecommunications** و الإلكترونيات المصغرة **Micro-**

Electronic .

• و يعرفها رولي **Rowley** بأنها " جمع و تخزين و معالجة و بث و إستخدام المعلومات و لا يقتصر ذلك

على التجهيزات المادية **Hardware** أو البرامج **software** و لكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور

الإنسان و غاياته التي يرجوها من تطبيق و استخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجأ إليها

لتحقيق خياراته.²

¹ - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1990، ص 35

² - هارون منصر، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016،

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- وتعرف كذلك على أنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية المختلفة المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و إسترجاعها و نشرها و تبادلها ، أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات.¹
- المفهوم الإجرائي لتكنولوجيات الإتصال الحديثة : هي تلك التقنيات الإتصالية الحديثة و الوسائل المبتكرة التي تطورت ، تزامنا مع زيادة حاجيات الفرد و متطلباته اليومية داخل المجتمع ، حيث سنحاول التركيز في هذه الدراسة على كل من سماتها و وظائفها .

3- الدور :

- أ- لغة : جمع أدوار ، وهو عند المنطقة : توقف كل من الشئيين على الآخر ، و قام بدور أي مشارك بنصيب كبير.²

ب- إصطلاحا :

- هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المركز الإجتماعي الذي يشغله.
- مجموعة من الأفعال التي يقوم بها الفرد ليؤكد إحتلاله المركز.³
- و عرفه تالكوت بارسونز Talkot Parsonze بأنه " أفعال شخص ما ضمن علاقته مع أشخاص آخرين يعملون في نظام إجتماعي معين.⁴
- إجرائيا : نقصد بالدور في هذه الدراسة : مجموعة من المهام و الواجبات التي تقوم بها التكنولوجيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات العمومية داخل مؤسسة إتصالات الجزائر.

¹ - عبد المجيد شكري ، تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو و التلفزيون ، دار الفجر العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1996 ، ص 11

² - مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروزي : معجم القاموس المحيط ، دار المعرفة ، ط7 ، لبنان ، 2005 ، ص 252.

³ - ابراهيم ناصر : علم الاجتماع التربوي ، دار الجبل ، بيروت ، 2006 ، ص 173 .

⁴ - نبيل عبد الهادي : مقدمة في علم الاجتماع ، دار اليازوني ، عمان ، 2009 ، ص 118.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

4- الخدمة العمومية :

أ- إصطلاحا :

- يعرفها عمار بوضياف بأنها " الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطنين على مستوى تلبية الرغبات و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة ".¹
 - يعرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الإلتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطن".²
- ب- المفهوم الإجرائي للخدمة العمومية :

مما سبق يمكن تعريف الخدمة العمومية على " أنها مجموعة الأنشطة و الجهود التي تقوم بها الدولة بهدف تحقيق منفعة عامة ، توفرها بشكل إجباري لعامة أفراد المجتمع سواء قدمت بمقابل أو مجانا.

5- جودة الخدمة العمومية :

- إصطلاحا : تعرف جودة الخدمة العمومية على أنها " تلك الجودة التي تشمل البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، و يتكون الجانب الإجرائي من النظم و الإجراءات المحددة لتقديم الخدمات ، أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء".³
- يقصد بجودة الخدمة العمومية : جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة ، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي ، و هي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في الخدمات .⁴

¹- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، ج2 ، دار جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2007 ، ص 348

²- شليحي الطاهر ، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ، مجلة أفاق علوم الإدارة و الإقتصاد ، جامعة المدية ، عدد 02 ، سنة 2019 ، ص 203

³- دلال السويسي ، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ، مذكرة ماجستير تخصص علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،

2013/2012 ، ص 33

⁴- إباد شوكت منصور ، إدارة جودة الخدمة ، دار كنوز المعرفة العلمية ، عمان ، 2008 ، ص 119

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المطلب السابع : الخلفية النظرية للدراسة

1- مفهوم نظرية البنائية الوظيفية :

تعد النظرية البنائية الوظيفية من أهم النظريات الإجتماعية التي إنطلقت من تعريف المجتمع ، و أبرزت دور الأفراد كأهم وحداته ، ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن ، من خلال توزيع الأنشطة بينها ، و التي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

فالبنائية الوظيفية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم التي تقوم بين هذه العناصر ، و تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي ، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الإجتماعي الكلي ، و يتحقق الثبات و الإلتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل و ثابت.¹

كما أن للوظيفية ظواهر إجتماعية تساعد على إستمرارها في القيام بعملها و أن جميع الظواهر الإجتماعية للنظام مترابطة و متعلقة الواحدة بالأخرى ، و أن هذا التغيير في أي منها لابد أن يؤثر في جميعها.²

2- مبادئ نظرية البنائية الوظيفية :

تركز البنائية الوظيفية على المبادئ التالية :

- **الغائية** : بمعنى أن البنائية الوظيفية تبحث عن الأسباب و الأهداف النهائية للأنشطة الإجتماعية ، كما تبحث عن الآثار و النتائج التي تطرأ على البنية الإجتماعية ، و تعمل عن طريق خلق مجموعة من الميكانيزمات الدفاعية التي تمكنه من الحفاظ على توازنه.³

¹ - محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واجهات التأثير ، ط2 ، عالم المكتب ، القاهرة ، مصر ، 2000 ، ص 130 - 132

² - محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، المجلد 7 ، القاهرة ، 2006 ، ص 131

³ - أحمد المشاب ، التفكير الإجتماعي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1984 ، ص 265

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

• **المعايير و القيم :** يغفل البنائيين الوظيفيين في تطورهم لنظريتهم دور القيم و المعايير ووظيفتها في المحافظة على النظام الإجتماعي و على عملية النسق . و تمثل القيم و المعايير بعد القانون من الضمانات اللازمة لإستمرارية النظام ، و تنظر من جانب آخر في القيم بإعتبارها أنماط معيارية يتبناها مختلف الأفراد لدعم السلوك الذي يحفظ النظام العام للمجتمع.¹

• **التوازن و الإستقرار :** تسعى البنائية الوظيفية على حد " بارسونز " إلى الحفاظ على النظام الواقعي للمجتمع لضمان بقائه عن طريق مقاومته للتغيير و الصراع و تحقيق توافق النسق الإجتماعي و إستقراره.²

3- فروض النظرية :

يتفق الباحثون على التلخيص الذي قدمه " روبرت ميرتون " 1957 للعملية البنائية الوظيفية للمجتمع ، و ذلك بإعتبارها إفتراضات لهذه النظرية و تتمثل هذه الإفتراضات فيما يلي :

1- أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي إعتباره نظاما لأجزاء مترابطة و أنه تنظيم للأنشطة المترابطة و المتكررة و التي يكمل كل منها الآخر.

2- يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي و إذا حدث نوع من التنافر داخله ، فإن قوى معينة سوف تنشط من أجل إستعادة التوازن.

3- جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع تساهم في إستقراره ، و بمعنى آخر فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دور مهما في الحفاظ على إستقرار النظام.³

¹ - عبد الحميد لطفي ، علم الإجتماع ، دار المعارف الجامعية ، 1983 ، ص 56

² - سمير عبد الله حسن ، النظام الإجتماعي من منظور بنائي وظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، مجلد 19 ، العدد الأول ،

2003 ، ص 315

³ - كمال عبد الرؤوف ، نظريات وسائل الإعلام ، الدار الدولية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1993 ، ص 66

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

4- إن بعض الأنشطة المتكررة في المتماثلة و المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في إستمرار وجوده ، أي هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ، و بدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش.¹

4- إسقاط النظرية البنائية الوظيفية على موضوع الدراسة :

وفقا لتحليلات البناء الوظيفي للمجتمع التي تقرها النظرية البنائية الوظيفية ، يمكن القول أن نظام تكنولوجيا الإتصال الحديثة هو جزء ضروري مكون للمؤسسات الإدارية ، كما أن أنواع وسائل الإتصال الحديثة ضرورية للتنظيم الإداري و المجتمع من حيث ما توفره هذه الوسائل من ميزات متعددة تسهم في إدارة أنشطة الإدارة ، و من هنا تتضح الوظائف الظاهرة و الكامنة لوسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة النشاط الإداري من خلال ما تؤديه من أدوار وظيفية متنوعة لتحسين الخدمة العمومية للمجتمع ، لهذا فإن تكنولوجيا الإتصال الحديثة و المؤسسات العمومية هي أجزاء يعتمد كل منها على الآخر من أجل تحقيق خدمات بأفضل جودة .

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية :

المطلب الأول : منهج الدراسة

أي دراسة علمية تعتمد على منهج ، و المنهج العلمي هو أسلوب للتفكير و العمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره و تحليلها و عرضها و بالتالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة . حيث يمتاز هذا الأسلوب بالمرحلية.²

¹ - كمال عبد الرؤوف ، المرجع السابق ، ص 67

² - ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي أسسه و مناهجه و أساليبه و إجراءاته ، بيت الأفكار الدولية ، الأردن ، 2001 ،

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

و تصنف دراستنا ضمن الدراسات التي تعتمد على المنهج الوصفي ،" فهو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن الموضوع المحدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية " .¹

لأننا نصف متغيرات الدراسة و نبحث عن تأثير التكنولوجيا على تحسين جودة الخدمة ، و نحتاج التحليل من أجل تحليل ما نجمع من بيانات ثم الخروج بالنتائج .

المطلب الثاني : مجتمع الدراسة

نعني بمجتمع البحث جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي نسعى إلى أن نعمم عليها نتائج دراستنا ، و عرفه موريس أنجرس بأنه "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات " .²

إذ لابد من تحديد المجتمع و العينة المأخوذة منها تطبيق الدراسة عليها بغرض الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها ، لاسيما و أن البحوث الميدانية في العلوم الإنسانية تسمح بتقدير خصائص المجتمع من خلال العينة المأخوذة منه ، يتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر ، كما حددنا مجتمع الدراسة الأصلي و هو مديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة - و الذي بلغ عدد موظفيها 54 موظف ذكور و إناث ، الموزعة على مختلف المصالح الإدارية .

¹- ربحي مصطفى عليان ، مرجع سبق ذكره ، ص 36

²- محمد عبيدات ، محمد أبو نصار، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2 ، دار وائل للنشر، عمان

1999 ، ص 84 ،

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المطلب الثالث : عينة الدراسة

هناك بحوث يصعب معها تحديد أفراد المجتمع الأصلي ، و بالتالي يصعب الإطمئنان إلى حصول أفراد المجتمع على فرص متساوية في التمثيل ، و ذلك إما لحساسية مجتمع البحث ، و إما لصعوبة الوصول إلى أفراد المجتمع إذا تمكن الباحث من تحديده ، فيعتمد في مثل هذه الحالات إلى أسلوب العينة غير عشوائي لإختيار عينة بحثه .¹

و على هذا الأساس و حسب إطلاعنا على حيثيات مجتمع دراستنا الأصلي و المتمثل في 54 مفردة بين إناث و ذكور و حسب الثقة العلمية في أسلوب الحصر الشامل بدت لنا أن دراستنا تستعين به (الحصر الشامل) الأوفق لتعميم النتائج بدل إستخدام أسلوب العينة التي تتلزم معها الأخطاء النسبية ، تم إختيار المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة - كنموذج فعلي يتم من خلالها تقديم مجموعة من الخدمات للمواطنين بجودة عالية .

المطلب الرابع : ميدان الدراسة

- المجال المكاني : حيث تم حصر الحدود المكانية في ولاية تبسة بمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة تبسة .
- المجال الزمني : حيث امتدت من شهر مارس 2020 إلى شهر أبريل 2020.
- المجال البشري : يتكون مجتمع المستهدف للدراسة من 54 شخصا ، و قد اعتمدنا في ذلك على الحصر الشامل ، حيث تم توزيع 30 استبيان من أصل 54 و ذلك راجع جائحة كورونا التي عرفتها البلاد مما اضطرت الإدارة إلى تقليص عدد العمال إلى حوالي 30 عامل .

¹- وائل عبد الرحمان ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، دار الحامد للنشر و التوزيع،الأردن عمان، ط2 ،

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المطلب الخامس : أدوات الدراسة

- الإستبانة : إن جمع البيانات و المعلومات هي مرحلة مهمة من مراحل البحث العلمي ، فنتائج هذه الخطوة يعتمد على مدى صحة المرحلة السابقة وهي مرحلة تحديد المجتمع الأصلي و العينة منه ، و الأداة المناسبة لجمع بيانات بحثنا هي الإستبانة .
- يعرف الإستبيان على أنه أسلوب جمع البيانات التي يستهدف إستجواب الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية و مقننة ، لتقديم حقائق و أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة و أهدافها ، دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات .¹

¹ - أحمد مرسلني ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص

الفصل الثاني
أساسيات حول تكنولوجيات
الإتصال الحديثة

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيات الإتصال الحديثة

تمهيد

المبحث الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا

المطلب الثاني : أنواع التكنولوجيا

المطلب الثالث : مفهوم الإتصال

المطلب الرابع : مفهوم تكنولوجيا الإتصال

المطلب الخامس : مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الثاني : السياق التاريخي لتكنولوجيات الإتصال الحديثة

المطلب الأول : نشأة و تطور تكنولوجيات الإتصال الحديثة

المطلب الثاني : سمات تكنولوجيات الإتصال الحديثة

المطلب الثالث : وظائف تكنولوجيات الإتصال الحديثة

المطلب الرابع : أهمية تكنولوجيات الإتصال الحديثة

المطلب الخامس : تطبيقات تكنولوجيات الإتصال الحديثة

المطلب السادس : مزايا و عيوب تكنولوجيات الإتصال الحديثة

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن الثورة العلمية المتمثلة في التكنولوجيا الحديثة ، أثرت كثيرا في حياة الإنسان ، و أصبحت مقياسا للتقدم ، لذلك فقد خصصنا الفصل الثاني لها من الدراسة لها باعتبارها إحدى متغيرات الدراسة ، فقد عرف العالم في السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في وسائل و تكنولوجيا اتصالات ، و أصبحت هذه التكنولوجيات تدير عالمنا ، ولا يوجد مجال من مجالات الحياة لم تدخله هذه التكنولوجيات ، لذا فقد قمنا في هذا الفصل بالتعريف بالتكنولوجيات و أردنا فيه أهمية تكنولوجيا اتصالات الإنترنت و مزاياها و عيوبها .

المبحث الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا .

بما أن تكنولوجيا اتصالات الإنترنت الحديثة هي أحد متغيرات دراستنا فقد كان لابد من التطرق إلى تعريف التكنولوجيا و تعريف الاتصال و الربط بينهما ، لتعريف تكنولوجيا اتصالات الإنترنت ، و توضيح الفرق بين تكنولوجيا الاتصال و تكنولوجيا اتصالات الإنترنت .

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا

يعد مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم الحديثة ، الذي صار يتكرر بكثرة في هذا العصر ، نظرا لغزوها كافة المجالات ، لذا اختلف المنظرون في تحديد تعريف للتكنولوجيا .

إن كلمة تكنولوجيا هي كلمة يونانية الأصل ، و تنقسم إلى شقين الأول techno و تعني حرفة أو مهارة أو فن ، و الشق الثاني logy و يعني علم أو دراسة ، ومن هنا فهي تعني علم الأداء أو علم التطبيق .¹

¹ - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1990 ،

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة

• عبارة عن مجموعة من المعارف و المهارات و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية التي يستخدمها الإنسان لإستغلال موارد البيئة و تطوير ما فيها من موارد وطاقات لخدمته في أداء عمل أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية و المعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.¹

• و تعرف أيضا بأنها فرع من المعرفة التي تتعامل مع إنشاء و إستخدام وسائل التقنية و ترابطها مع الحياة و المجتمع و البيئة ، بالإعتماد على موضوعات مثل الفنون الصناعية الهندسة العلوم التطبيقية و العلوم البحتة .²

• و يلخص حسين كامل بهاء الدين رؤيته لمفهوم التكنولوجيا قائلا : " إن التكنولوجيا فكر و أداء و حلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد إقتناء معدات " .³

• و تعرف أيضا بأنها جهد إنساني و طريقة للتفكير في إستخدام المعلومات و المهارات و الخبرات و العناصر البشرية و غير البشرية المتاحة في مجال معين ، و تطبيقها في إكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الإنسان و إشباع حاجاته و زيادة قدراته .

• إذن من التعريفات السابقة يمكن القول بأن التكنولوجيا ما هي إلا تطبيق للعلوم الطبيعية ، و هناك من يرى أن التكنولوجيا هي بمعنى الأجهزة و البرمجيات و المعدات اللينة ، و هناك من يرى بأنها منظومة متكاملة من الأجهزة و البرمجيات و الإجراءات و العمليات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة بفعالية و كفاءة .⁴

¹ - سحنين الميلود ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة ، (اطروحة دكتوراه)

منشورة ، جامعة الجليلي اليابس ، سيدي بلعباس ، 2016-2017 ، ص 28 .

² - المرجع نفسه ، ص 29 .

³ - نور الدين زمام - صباح سليمان ، تطور مفهوم التكنولوجيا و استخداماتها في العملية التعليمية ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 11 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، جوان 2013 ، ص 165 .

⁴ - المرجع نفسه ، ص 165 .

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصالات الحديثة

وتوجد عدة مقومات للتكنولوجيا هي :

- إزدياد مستوى التعقيد للمشكلات التي توجه الإنسان .
- إزدياد الإستثمار غير المادي و الإعتماد على الإلكترونيات و إمكاناتها الفائقة .
- إندلاع ثورة الذكاء الإصطناعي و تحقيق ثقافة الإبداع و يقظة الفكر .
- إعطاء الأولوية لما هو مكتسب أكثر من الإعتماد على ما هو فطري أو موروث.¹

المطلب الثاني : أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي :

1 - على أساس درجة التحكم :

- أ- تكنولوجيا أساسية : وهي التكنولوجيا الشائعة و التي تملكها المؤسسات الصناعية ، و تتميز بأن درجة التحكم فيها تكون كبيرة جدا .
- ب- على أساس التمايز : وهي عكس النوع السابق ، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تميزها عن بقية منافسيها المباشرين .

2- على أساس موضوعها :

- أ- تكنولوجيا المنتج : هي التكنولوجيا المتضمنة في الأصل أي المنتج النهائي و المكونة له .
- ب- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة ضمن عمليات الصنع ، و عمليات التركيب و المراقبة .
- ج- تكنولوجيا التسيير : وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التنظيم ، و تسيير التدفقات و الموارد ، و من أمثلتها البرامج و التطبيقات التسييرية نظم دعم القرارات ، نظم دعم المديرين .²

¹ طارق محمود عباسي، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع و النشر و التوزيع ، مصر القاهرة ، 2004،ص

² لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير و العلوم الإقتصادية جامعة الجزائر 2004/2003 . ص9.

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة

د- تكنولوجيا التصميم : و هي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة ، كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

هـ- تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات : هي التي تستخدم في معالجة المعلومات و المعطيات و نقلها، كما تتزايد أهميتها بإستمرار نظر للدور الذي تلعبه في عملية التسيير.¹

3- على أساس أطوار حياتها :

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل الانطلاق، النمو ، النضج والزوال ووفقا لذلك تنقسم إلى :

أ- تكنولوجيا وليدة .

ب- تكنولوجيا في مرحلة النمو .

ت- تكنولوجيا في مرحلة النضج.²

4 - على أساس محل إستخدامها :

أ- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة : درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة و الخبرة و بفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي .

ب- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة : عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي ، مقدمي تراخيص إستغلالها.

5 - على أساس كثافة رأس المال :

أ- التكنولوجيا المكثفة للعمل : وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج، فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل الأزمة لإنتاج تلك الوحدة ، و يفضل تطبيقها في الدول ذات

الكثافة السكانية و الفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.³

¹- لمين علوطي ، المرجع السابق ، ص 10

²- المرجع نفسه ، ص 11

³- المرجع نفسه ، ص 12

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الحديثة

- ب- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال : وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، و هي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.
- ت- التكنولوجيا المحايدة : هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.¹

المطلب الثالث : مفهوم الإتصال

- تناول العديد من الباحثين موضوع الإتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى حد الآن ، و سنحاول تقديم مجموعة من التعاريف .
- لغة : يعود أصل كلمة إتصال إلى الكلمة اللاتينية communis أو common أي "مشارك" أو "عام" وبالتالي فإن الإتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو إتجاه أو سلوك أو فعل معين.²
- أما في اللغة العربية فقد ورد في قاموس لسان العرب : على أنها مشتقة من "وصل" و الذي يعني الصلة وبلوغ الغاية ، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً ، و توصل إليه أي إنتهى إليه و بلغه .
- و يعرف الإتصال إصطلاحاً بأنه : " نقل الأفكار و المشاعر و المعلومات و التأثيرات للتوزيع و التفاوض " .
- كما يعرفه كارل هوفلند على أنه : العملية التي يقدم خلالها القائم بالإتصال منبهات ، لكي يعدل من سلوك الأفراد الآخرين .³

¹- لمين علوطي ، المرجع السابق ، ص 12

²- حسن عماد مكاوي ليلي حسين ، الإتصال و نظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003 ، ص 23.

³- المرجع نفسه ، ص 24

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة

- و يرى جورج لندبرج أن كلمة الإتصال تستخدم لنشير إلى التفاعل بواسطة العلامات و الرموز ، و تكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، و تعمل كمنبه للسلوك ، أي أن الإتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.¹

- وعرفه أيضا أحمد ماهر بأنه : عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة إتصال إلى طرف آخر .²

المطلب الرابع : مفهوم تكنولوجيا الإتصال

- ظهر مفهوم التكنولوجيا في القرن الماضي نتيجة التقدم الصناعي و التقني في المجالات المختلفة ويعرفها حلبيريث : بأنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أية معرفة منظمة من أجل أغراض علمية .
- عرف روبن و برنت تكنولوجيا الإتصال بأنها : أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات.
 - و تعرف أيضا بأنها : آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو إسترجاع أو إستقبال أو عرض المعلومات.
 - من التعاريف السابقة نستخلص أن تكنولوجيا الإتصال هي آلات تمكن من توزيع و تخزين و إستقبال البيانات .
 - أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الإقتباس والإستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الإختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الإقتصادي والإجتماعي والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.³

¹- جهان أحمد رشتي ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1978 ، ص 52.

²- جهان أحمد رشتي ، المرجع نفسه ، ص 53

³- عبد الرحمان سوالمية ، إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي ، العدد 21 ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة باتنة الجزائر ، 2015 ، ص 07 .

المطلب الخامس : مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تظهر التكنولوجيات الحديثة للإتصال من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصور الساكنة و المتحركة بين الإتصالات سلكية و اللاسلكية أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها و إتاحتها بالشكل المرغوب في الوقت المناسب و السرعة اللازمة.

ويعرفها معالي فهمي حيدر بأن: التكنولوجيات الجديدة للإتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في شكل إلكتروني ، و يشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل الإتصالات و شبكات الربط و أجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصال.¹

المبحث الثاني : السياق التاريخي لتكنولوجيا اتصالات الإتصال الحديثة

بعد تخصيصنا المبحث الأول لعموميات حول تكنولوجيا ، سنقوم بتخصيص المبحث الثاني لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ، و التي هي محور بحثنا بإعتبارها المؤثر في تحسين الخدمة العمومية ، لذا فقد تطرقنا في هذا المبحث إلى النشأة ، الخصائص التي تميز تكنولوجيا اتصالات الإتصال الحديثة ، و أنواعها وكذلك مزاياها و عيوبها ، و تطرقنا أيضا إلى بعض تطبيقات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات .

المطلب الأول : نشأة و تطور تكنولوجيا اتصالات الإتصال الحديثة

شهد عام (1824) إكتشاف العالم الإنجليزي "وليام ستجرون Sturgon" الموجات الكهرومغناطيسية و استطاع " صمويل مورس Morse" اختراع التلغراف عام (1837) و إبتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام " النقط و الشرط" و قد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا و أمريكا و الهند من خلال القرن التاسع عشر، وعد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا اتصالات الإتصال الحديثة التي أدت في النهاية إلى وسائل الكترونية.²

¹ - عبد الرحمان سوالمية ، المرجع السابق ، ص 08

² - حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 100

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة

ففي عام (1876) استطاع " جراهام بيل " أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف ، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطمم بها الموجات الصوتية ، و تحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك ، و تقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.¹

و في عام (1877) اختراع توماس ايديسون (Edison) جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الألماني " إميل برلنجر " Berlinger في عام (1887) من ابتكار القرص المسطح " Flat Disk " الذي يستخدم في تسجيل الصوت ، و في عام (1895) شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة منذ عام (1928).²

و في عام (1896) استطاع العالم الإيطالي " جوجليمو ماركوني Marconi من اختراع اللاسلكي، و كانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون إستخدام أسلاك، و كان الألمان و الكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام (1919)، كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة مما سبقتها من دراسات.

بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة مما سبقتها من دراسات تجارب في مجال الكهرباء و التصوير الفوتوغرافي، و الإتصالات السلكية و اللاسلكية، و في أول يونيو (1914) بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة.³

¹ - ، مرجع سبق ذكره ، ص 100

² - المرجع نفسه ، ص 101

³ - إبراهيم عبد الله المسلمي، نشأة وسائل الإعلام وتطورها ، دار الفكر العربي ، القاهرة، ط2 ، 2005، ص 302

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الاتصال الحديثة

و من خلال القرن العشرين إكتسبت وسائل الإتصال الجماهيرية أهمية كبيرة و خاصة (برامج التلفزيون) الوسائل الإلكترونية ، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار و المعلومات، و أصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع و ثقافته و أنماط معيشته و عكست برامج الراديو اهتمامات الناس و قضاياهم الحالية ، مع ظهور و نجاح الصحافة الجماهيرية التي إكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين ، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الإتصال (التلغراف، التلغراف، الفونوغراف) ، ثم التصوير الفوتوغرافي فالفيلم السينمائي ، ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)¹.

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الإتصال والإعلام ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة ، و لعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو إمتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية و هي ثورة المعلومات المتمثلة في إنفجار ضخم في المعرفة و كمية هائلة من المعارف المتعددة و الأشكال و التخصصات و اللغات ، و ثورة الإتصال و تتجسد في تطور تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة بدءا بالإتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون و إنتهاء بالأقمار الصناعية و الألياف الضوئية، و ثورة الحاسبات الإلكترونية التي إمتدت إلى كافة جوانب الحياة و إمتزجت بكافة وسائل الإتصال².

¹ - محمد عبد الفتاح حمدي ، إستخدامات تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة ، مذكرة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر -

باتنة ، قسم أصول الدين ، 2008-2009، ص56

² - المرجع نفسه ، ص 57

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الاتصال الحديثة

و قد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الإتصال المتعدد الوسائط **Multimédia** و مرحلة التكنولوجيا الإتصالية التفاعلية **Interactive** و مرحلة الوسائط المهجنة **Hypermédia** و مرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي و الألياف الضوئية و أشعة الليزر و الأقمار الصناعية، و تميزت التكنولوجيا الحديثة (الحاسبات الإلكترونية ، الإتصالات الفضائية، نظم الليزر،الميكروويف، الألياف الضوئية الإتصالات الرقمية،.....الخ) بجملة من الخصائص و السمات نذكرها في العناصر المقبلة.¹

المطلب الثاني : سمات تكنولوجيا اتصالات الاتصال الحديثة

1- التكامل و الإدماج : بين كافة وسائل الإعلام الجماهيري و تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات ، فمع تطور الحاسبات وشبكات الهاتف وشبكات المعلومات ، وإستخدام تكنولوجيا البث الفضائي ، ظهرت تكنولوجيا الإتصال متعدد الوسائط وتكنولوجيا الإتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة وأشهرها حاليا شبكة الأنترنت .

2- التفاعلية : أي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الإتصالية و مستقبلها ، إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الإتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل و يستقبل المعلومات في الوقت ذاته .

3- اللاتزامنية : إن عمل وسائل الإتصال الحديثة بتكنولوجياتها المتقدمة والتي مكنتها من العمل الدائم والمستمر على مدار (24 سا) يوميا تجاوز بها محدودية الوقت في إستقبال الرسائل و الإتصال من طرف الجمهور إلى إمكانية إرسال و إستقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المرسل و المستقبل على حد سواء.²

¹ - خلاف جلول ، وسائل الإتصال الحديثة و تأثيرها على العلاقات الأسرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة قسنطينة ، الأمير عبد القادر ، قسم الدعوة و الإعلام، 2003/2002 ، ص 40

² - عبد الرحمان سوامية ، مرجع سابق ، ص 08

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الإنترنت الحديثة

4- قابلية التحرك و التحويل و التوصيل : هناك وسائل إتصال كثيرة يمكن إستخدامها و إستفادة منها في أي مكان دون الحاجة إلى التواجد في مكان ثابت ولا إلى معدات كثيرة من أجل الإتصال أو التشغيل مثل : الهاتف النقال ، التلفون ، الهاتف المدمج مع ساعة اليد ...إلخ ، غيرها كثير من الوسائل الحديثة التي طور تكنولوجيااتها ، كما أصبحت لكثير من وسائل الإتصال الحديثة ذات التكنولوجيا العالية القدرة على نقل المعلومات من وسيط ، إلى آخر ، وتحويلها من صورة إلى أخرى.¹

5- الشبوع و الإنتشار : و نعني به تغلغل وسائط الإتصال حول العالم وداخل كل طبقة إجتماعية ، فتكنولوجيا الإتصال تتجه من الضخم إلى الصغير ، و من المعقد إلى البسيط ، ومن الأحادي إلى المعقد ، مثل : الكمبيوتر الذي تميز في أجياله الأولى بالضخامة و العمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا ، وفي متناول الشرائح ، و متعدد الخدمات و الوظائف وهو يطلق عليه إسم كمبيوتر (MultiMedia) .

6- العالمية : التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في إتجاه إختصار عامل المسافة و الزمن ، هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد أن البعض أطلق على الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية الكونية العالمي ، كناية عن القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال نقل و تبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن و اللحظة ، إنه بوجود وسائل الإعلام و الإتصال لم يعد التفاعل على أرض واحدة هو الباعث الأول للتجمع بل أصبح التفاعل يتم عبر تكنولوجيا ووسائط المعلومات و الإعلام متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية.²

¹ - عبد الرحمان سوامية ، مرجع سابق ، ص 09

² - عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال و الثقافة ، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1990 ، ص 81

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة

7- الإحتكارية و سيطرة قلة قليلة عليها : إن صناعة هذه التكنولوجيا ، تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ، و من الشركات العالمية متعددة الجنسيات ، و يؤدي هذا التركيز على السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية ، ليس فقط على عملية نقل و تسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما و لكن أيضا في التأثير على طريقة إدارتها و استخدامها بل و صيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول ، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها و ترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي .

و يمكن أن نضيف أن تكنولوجيا الإتصال و الإعلام أضعفت من وظيفة مراقبة البيئة للوسائل التقليدية، فلم تعد المعلومات تتدفق من أعلى إلى أسفل كما هو معروف من مؤسسات الإعلام إلى الجمهور، إذ أصبح بإمكان أي فرد أن يكون مصدر للحدث العام.¹

المطلب الثالث : وظائف تكنولوجيات الإتصال الحديثة

ويتجلى ذلك في الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيات لتحقيق رغباتهم ، فهذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ، فنجد مثلا وظائف هذه التكنولوجيات في التعليم وميادينه تختلف عن وظائفها في الميادين الأخرى في ميدان الإعلام مثلا .، ونستدرج وظائف تكنولوجيا الإتصال فيما يلي :

- وظيفة التكنولوجيا المتصلة بأجهزة الكمبيوتر التي تعالج الصوت و الصورة و الوسائط المتعددة .
- الأقراص المدمجة القادرة على تخزين المعلومات و الوسائط الإعلامية بكل أشكالها من صور و لقطات فيديو إضافة إلى النماذج الصوتية و بهذه الأقراص أصبح بالإمكان قراءة الكتب و التجول في دوائر المعارف المصورة ، كالمبيوتر مثلا أصبحت إستخداماته متعددة ، و التلفزيون أصبح يقوم بمهام لم يخترع لها من قبل.²

¹ - عبد الفتاح عبد النبي ، المرجع السابق ، ص 84

² - عبد الرحمان سوامية ، مرجع سابق ، ص 190

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الإنترنت

- التقارب التكنولوجي بين المعلومات و الوسائط الإعلامية ، الذي أدى إلى ظهور ما إصطلح عليه ، الوسائط المعلوماتية .
- ظهور الحاسب الشخصي و التوسع في استخدامه ، و يتيح هذا الحاسب قائمة من المعلومات و الخدمات سواء للإستخدام الشخصي أو للإستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات .
- عملت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على زيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية و في القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية و من مرئية إلى مطبوعة) و في القدرة على نشرها و توزيعها و تخطي حاجزي الزمان و المكان.
- قدمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة و من خلال الأجيال الجديدة للهاتف و الفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات ، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات ، و تقديم المحاضرات من خلال الإنترنت.¹
- أدى امتزاج وسائل الإتصال السلكية و اللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الالكتروني خلق عصر جديد للنشر الالكتروني ، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون ، أو وسيلة العرض المتصل بالحاسب الالكتروني لكي يتسلمه المستفيد في منزله أو مكتبه حيث يقترب مستخدمو النصوص الإلكترونية من المعلومات بالكمية و النوعية التي يرغبون فيها و في الأوقات التي تناسبهم .
- وظيفة التوثيق : لعبت تكنولوجيا الإتصال ممثلة بالحاسوب و الأقراص المضغوطة و آلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الإتصال و الإعلام و ذلك بتناول البحوث و الدراسات الأكاديمية و التطبيقية و العملية و المعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات.²

¹ - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، درا السحاب ، القاهرة، 2005، ص75

² - المرجع نفسه ، ص 76

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الإنترنت

التجميع ، ووضع النظم و الأساليب الفنية الكفيلة بإسترجاع مضمون هذا الإنتاج و تحليله من خلال فهرسته و تصنيفه ، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.¹

المطلب الرابع : أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة

ترجع أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة إلى ما تملكه من قدرة على:

- تطوير المنتجات القائمة مع إنتاج متنوع ومتطور من السلع والخدمات الجديدة.
- خلق القيمة المضافة من خلال زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد أفضل المخرجات بأقل التكاليف الممكنة.
- بناء التنظيمات الشبكية.
- التكامل والتنسيق بين مجالات ووظائف الإدارة وأنشطة الأعمال.
- تعظيم أداء الإدارة وتحقيق غاياتها المستقبلية وتكوين قواعد البيانات.²
- دعم الميزة التنافسية و إستمراريتها في المدى البعيد وزيادة فعالية المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأجل، وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم.
- المساعدة على تحقيق الغايات والأهداف الإستراتيجية للمنظمة ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
- تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة جودتها وتحسين مستواها.
- زيادة فعالية عملية الإتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها.³

¹ - مرجع سبق ذكره ، ص 76

² - السخري هارون، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستر ،جامعة ورقلة :

قاصدي مرياح ،قسم علوم الإعلام و لاتصال ، 2015/2014، ص 45

³ - المرجع نفسه ، ص 46

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الإتصال الحديثة

يتضح مما سبق أن أهمية تكنولوجيا الإتصال بالنسبة للمؤسسة تبرز من خلال مساهمتها في تحسين أداء مختلف وظائف الإدارة ودعم عمليات المنظمة من خلال نظام متكامل يوفر المعلومات والمعرفة ويتيح إمكانيات النمو والتطور للمؤسسة، بالإضافة إلى فهم متطلبات المنظمة والإدارة لتقدير الحلول والأفاق المستقبلية.¹

المطلب الخامس : تطبيقات تكنولوجيا اتصالات الإتصال الحديثة

هناك العديد من التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تعتمد على البنية التحتية لتكنولوجيا الإتصال و نظم التفكير والاستنتاج المعتمد ، النظم الخبيرة المستندة إلى القواعد المعرفية ، نظم دعم القرار، من أهمها الذكاء الصناعي جماعات النقاش المعتمدة على الويب وتكنولوجيا ، تكنولوجيا إتصالات الحاسوب ، نظم استنباط المعرفة ،على الحالة اكتشاف المعرفة الجديدة والتتجيم على البيانات وغيرها كثير .

وسنحاول التطرق إلى أهم التطبيقات الحديثة لهذه التكنولوجيات في المنظمات التي لا يمكننا حصرها جميعا، مركزين على تطبيقات الانترنت باعتبارها الشكل الأحدث، ثم نظم المعلومات الذكية، بالإضافة إلى تكنولوجيا المكاتب لارتباطها بجميع أنواع المؤسسات العمومية.²

أولا - تطبيقات الأنترنت :

من الخدمات الهامة التي تقدمها الأنترنت للمؤسسات يمكننا أن نحدد منها : نظام البريد الإلكتروني و خدمة المحادثة ، من الخدمات الهامة التي تقدمها الانترنت للمؤسسات يمكننا أن نحدد منها: نظام البريد الإلكتروني .. خدمة المجموعات الإخبارية، خدمة القوائم البريدية ، والتحاوور، نظام نقل الملفات والإرسال، خدمة البحث في القوائم وخدمات أخرى عديدة.³

¹ - السخري هارون ، المرجع السابق ، ص 46

² - أحمد بن يوسف ، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في عصرنة المؤسسات و الإدارات العمومية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الشلف : حسيبة بن بو علي ، قسم التسيير ، 2017 ، ص 53 .

³ - المرجع نفسه ، ص 54

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة

ثانيا - تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

تحتاج المؤسسة للذكاء الاصطناعي للأسباب التالية :

- إنشاء قاعدة معرفية تدعم الذاكرة التنظيمية بحيث يرجع إليها العاملون في حصولهم على المعرفة وتعلم القواعد التجريبية التي لا تتوفر في الكتب والوثائق.
- خزن المعرفة المرتبطة بالذكاء الصناعي خوفا من فقدانها أو تسربها بسبب دوران العاملين أو إستقالتهم أو وفاتهم.
- إنشاء آلية لا تكون خاضعة للمشاعر البشرية كالقلق أو التعب أو الإرهاق .
- إمتلاك وسائل ناجحة في تطبيقاتها لإدارة الأزمات.
- توليد الحلول الناجحة للمشكلات المعقدة في الوقت المناسب والمطلوب.¹

ثالثا - التطبيقات المكتبية للتكنولوجيات الحديثة للاتصال

يقصد بالتطبيقات المكتبية للتكنولوجيات الحديثة للاتصال استخدام الآلات والأجهزة التكنولوجية الحديثة في أداء مهام كانت عادة تؤدي عن طريق البشر ، وذلك بغرض انجاز العمل بشكل أكثر سرعة ودقة ، و تصطلح بعض المكاتب بأنظمة تجهيز المكاتب، أو أتمتة المكاتب أو المكتب الآلي أو الإلكتروني، و تعرف أيضا بإستخدامات الكمبيوتر و التقنيات ذات الصلة بالتسهيلات الإلكترونية و العمليات التي تجري في بيئة العمل المكتبي .

وتركز التطبيقات الجديدة لتكنولوجيا المكتب على النقاط التالية :

- إدارة الوثائق بإستخدام تكنولوجيا معالجة أشكال الوثيقة .
- جدولة الأعمال والإرتباطات بإستخدام الجداول الإلكترونية.²

¹ - أحمد بن يوسف ، المرجع السابق ، ص 54

² - المرجع نفسه ، ص 55

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الإنترنت الحديثة

- الإتصال واستخدام أجهزة الموديم الخلوية .
- إدارة المعلومات وتطبيق قواعد البيانات .¹

وهناك العديد من التطبيقات الأخرى نجد من بينها : شبكات المكاتب، إدخال ومعالجة الطلبات آليا، أنظمة تسيير المخزون، برمجيات الرواتب والأجور، البريد الإلكتروني قواعد البيانات ، ونظم إدارتها... وغيرها ، وهناك من يعتبر نظم المعلومات المتكاملة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكاتب .²

المطلب السادس : مزايا و عيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1- المزايا :

وتتلخص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين ،لما توفره لهم من جهد ووقت ومال ، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الإتصال عن بعد والكمبيوتر ، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية ، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية ، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالإتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي ، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر ، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية ، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات ، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.³

¹ - مرجع سابق ، ص 55

² - المرجع نفسه ، ص 55

³ - السخري هارون ، مرجع سابق ، ص 59

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الإنترنت

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

- **البعد الزمني** : حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث

وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.¹

- **البعد المكاني** : حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها ، كما أنها تكاد

تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

- **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي** : حيث أتاحت " ثورة الإتصال " للمتلقي درجة من التفاعل

الإيجابي مع هذه التكنولوجيات ، كالتلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في

اختيار البرامج.²

2- العيوب :

وأهمها : أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية ، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة

عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية ، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا

الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ، ينطوي على المزيد من حرية التعبير فهناك العديد من

المؤشرات التي تشير إلى العكس ، كما أن اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد

كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد

المجتمع ، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلخص على ما يحدث داخل منازلنا، كما

أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الإتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو

الثقافي والمعرفي وانهايار قيم وعادات الشعوب.³

¹ - المرجع نفسه ، ص 60

² - السخري هارون ، مرجع سابق ، ص 61

³ - مرجع نفسه ، ص 62

الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا اتصالات الاتصال الحديثة

خلاصة الفصل:

ما يمكن إستخلاصه في هذا الفصل الذي حاولنا فيه التعرض لأهم مفاهيم التكنولوجيا الحديثة هو أن هاته التكنولوجيات أو التقنيات أحدثت ثورة حقيقية أعتبرت من أهم سمات هذا العصر بكل أبعاده و إنعكاساته على كافة أوجه الحياة للأفراد و الجماعات ، و بالرغم من أن البعض ينظر لهذه التكنولوجيات الجديدة كنوع من أنواع الرفاهية ، إلا أن بعض مظاهرها أصبحت جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للمواطن في جميع أنحاء العالم ، فأصبح من الصعب أو من الغريب أن تستمر أي مؤسسة أو مصنع في العمل دون إستخدام التكنولوجيات الحديثة و تطبيقاتها المختلفة .

الفصل الثالث

الإطار المفاهيمي للخدمة

العمومية

الفصل الثالث : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تمهيد

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية

المبحث الثاني : مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية

المبحث الثالث : مدخل مفاهيمي للحكومة الإلكترونية

المبحث الرابع : ماهية الإتصال العمومي

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تمهيد :

تعد الخدمة العمومية أحد أهم الحاجيات التي تساعد المواطن على تلبية حاجياته و رغباته ، حيث تقدمها المؤسسات وفق لمبادئ معينة ، كما تتميز خدمات القطاع العمومي بخصائص تميزها عن غيرها من القطاعات الأخرى التي تضيء بدورها نوع من الإختلاف بين مؤسسات القطاع العمومي و القطاعات الأخرى.

إنطلاقاً من الدور المحوري للإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات و الأبحاث ، سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع ، و بالتالي محاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الخدمة العمومية ، الخدمة العمومية الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية ، و من ثم الإتصال العمومي. و للإلمام أكثر بالموضوع سوف نتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الخدمة العمومية بدءاً من مفهوم الخدمة و خصائصها إلى أهدافها و معاييرها ، و بعد ذلك نتناول في المبحث الثاني مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية ، أما في المبحث الثالث سوف نتطرق للحكومة الإلكترونية إنطلاقاً من مفهومها إلى معوقات تطبيقها ، أما المبحث الرابع فخصصناه إلى مدخل للاتصال العمومي بدءاً من مفهومه و مبادئه إلى وسائله .

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية

مع التقدم السريع للعالم أصبح قطاع الخدمات يشغل إهتمام العديد من المنظمات نظرا للدور الذي يلعبه في دعم الإقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة ، حيث تعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات السياق العمومي، هذا الأخير أصبح يحظى بإهتمام الباحثين و الدارسين فيما يخص مردودية القطاع العام و دراسة الجدوى للمشروعات العامة. ومن هذا المنطلق و نظرا لأهمية الخدمات العمومية سنحاول التطرق في هذا المبحث لعرض لماهية الخدمة العمومية ، الخصائص الأهداف ، المبادئ و المعايير .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية

قبل التطرق لمفهوم الخدمة العمومية لابد من تعريف الخدمة أولا :

أولا : مفهوم الخدمة

إختلفت وجهات النظر حول تعريف الخدمة، بإختلاف الكُتّاب و من التعاريف التي يمكن تقديمها في هذا المجال نذكر منها :

- عرفت الخدمة على أنها " أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف آخر ، و يكون جوهره غير ملموس ، و لا ينتج عنه أي تملك و أن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو لا يكون".¹
- أما فيليب كوتلر (Philip kotler) فيعرفها بأنها ، نشاط أو إنجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر ، و تكون أساسا غير ملموسة ، و لا ينتج عنها أي ملكية و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون.²

¹ - عدنان مرزوق ، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية ، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ، أطروحة دكتورا في علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2007-2008 ، ص 36.

² - العربي حجام ، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية - آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية ، أطروحة دكتورا في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم و عمل ، جامعة محمد لمين دباغين - سطيف ، 2017-2018 ، ص 64 ،

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ثانيا : مفهوم الخدمة العمومية :

• عرفت الخدمة العمومية بأنها " جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون و يكون من الضروري إستغلالها بمعزل عن قواعد السوق ، و تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و القيام بها من حيث أدائها و مراقبتها.¹

• ويعرفها الفقيه **Jean Ludovic Silicani** بأنها مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة و في ظروف مماثلة.²

• كما عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و التأمين على رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الإلتزام في منهج توفيرها على أنها تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشي للمواطنين.³

• و يعرفها جمال الرزان على أنها نشاط تمارسه الدولة بشكل مباشر من خلال مؤسسات تابعة لها وطنية أو محلية أو تحت إشرافها و ذلك من أجل تلبية حاجات لها علاقة بالمصلحة العامة.⁴

¹ - نور الدين شنوفي، دروس في المانجمنت ، محاضرات مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف ، متوفرة على الخط : www.e-campus.ufe.dz تاريخ الزيارة 01/10/2020 ، ساعة الزيارة 15:00

² - عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010/2009 ، ص 40.

³ - العربي بوعمامة ، الإلتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد 09 ، ديسمبر 2014 ، ص 14.

⁴ - مهيرة بثنينة ، مبادئ تطبيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية و مرجعياتها بين الإلتزام بمضمون

التشريعات الإعلامية وواقع الممارسة المهنية ، جامعة الأمير عبد القادر ، مقال متاح على الرابط <http://www.univ-emir.dz/download/semin-oussoul/waki3wtahadiyet/mehira-boutayna.pdf>

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

1- مفهوم الخدمة العمومية كعملية : يمكن إعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة

على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات ومخرجات ، بالنسبة للمدخلات فإن هناك

ثلاث أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ/ الأفراد : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية عندما تؤدي

هذه العمليات على المواطن بذاته ، مثال ذلك عندما يدخل المريض إلى المستشفى.

ب/ الموارد : حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد و الأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة

المقدمة من المنظمات العامة أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد وتسمى

عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص المرور .

ج/ المعلومات : تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية ويطلق عليها عمليات تشغيل

المعلومات و يعكس هذا النوع جانب التقني للخدمة العمومية. مثل خدمات تحليل بيانات في مراكز

المعلومات و عمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعة.¹

مفهوم الخدمة العمومية كنظام: رأينا في المفهوم الأول على مدى ترتكز تقديم الخدمة العام و التي تتمثل

في المدخلات على شتى أنواعها ، أما في هذا النوع قد ترتكز المنظمات العامة على النظام والأجزاء

المكونة فيه ، والتي تتمثل فيما يلي:

➤ نظام عمليات وتشغيل الخدمة . **Service opération système** وفق هذا النظام تتم عمليات

التشغيل على المدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.²

¹ - ثابت عبد الرحمان إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2001 ، ص 45.

² - عاشور عبد الكريم ، مرجع سبق ذكره ، ص 41-40

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

➤ نظام تسليم الخدمة (service delivery) وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم

التسليم النهائي للخدمة و إيصالها للمواطن طالب الخدمة.

- ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين يتمثلان في:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة للمواطن.

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، أو يطلق عليها جوهر الخدمة الفنية.¹

المطلب الثاني : نظم و أنواع الخدمة العمومية

أولا : نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات إلى نظامين:

1- نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث ينظر في هذا النظام إلى الوظيفة ، بأنها مثل أي مهمة

مجتمعية يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية و تقوم هذه المؤسسات أو المنظمات

وفق هذا النظام بإستقطاب عدد من العاملين وفق نوع الخدمة (إقتصادية ، إجتماعية ، تجارية) ، حيث يتم

تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وماهو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها

في المترشحين لوظائف عامة إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة بهدف للحد من الإزدواجية

في المسؤوليات و تضارب في الإختصاصات.²

¹ - عاشور عبد الكريم ، مرجع سبق ذكره ، ص 41

² - عبد الحميد محمود النعيمي ، مبادئ الإدارة العامة ، منشورات ELGE 1997 ، مأخوذة من موقع

[http:// www.ELGE.COM](http://www.ELGE.COM) ، ص 164-165

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

2- نظام الخدمة العامة المقفلة: وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل إلحاقهم بالعمل وإستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية قدرات وإكتشاف الإستعدادات، كما أن القاعدة العامة لنظام المقفل في الخدمة العامة هي إستمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن التوازن في الحقوق و الواجبات و يتركز نظام الخدمة المقفلة على محورين هما :

1- قانون الموظفين: هو مجموعة من القواعد المهنية القانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون على الموظفين في القطاعات الأخرى فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين و المعاملة المالية والإجازات... الخ.

2- حياة الوظيفة المتميزة : إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم إلحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة فإن النظام المقفل يتم فيه التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل إستناداً إلى العديد من الإعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة.¹

ثانياً : أنواع الخدمة العمومية

3- تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة خدمات وهي :

4-أولاً : من حيث طبيعة نشاط الخدمة

5- 1- خدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل خدمات مرافق الحالة المدنية

6- 2- الخدمات الصناعية أو التجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثل مؤسسة المياه و الغاز و الكهرباء.²

¹ - عبد الحميد ، محمود النعيمي ، المرجع السابق ، ص 165

² - نور الدين شنوفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 04

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

3- الخدمات الإجتماعية و الثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع

الإجتماعي والثقافي مثل خدمات التمدرس الإلتزامي والخدمات الصحية.

ثانيا : من حيث طبيعة الخدمات المقدمة

1- خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون إرتباطه بجماعة حيث يقوم بطلب

توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

2- خدمات جماعية : هي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم

بطلب توفيرها مثل الإدارة العمومية .¹

المطلب الثالث : خصائص و أهمية الخدمة العمومية:

أولا : خصائص الخدمة العمومية:

إن للخدمات العمومية خصائص متميزة التي إستمدت من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة منها:

1- **خاصية المساواة:** تعبر هذه الخاصية عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل ، المعتقد ،

اللون أو الإنتماء الحزبي فهذه الخاصية تفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات

متمثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير و إعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك

أمام المرافق العمومية.كل المواطنين سواسية أمام القانون .

2- **خاصية التطور والتكيف :** هذه الخاصية تسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الإجتماعي

والتقدم التقني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الإنتقال من الإعتماد على الإدارة الورقية

إلى الإدارة لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.²

¹ - نور الدين شنوفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 05

² - مرزوق عدمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 20

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

3- **خاصية المجانية السلبية:** إمتداد معيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة من حيث سلم يبين هذا التباين ، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة ، الأمن ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التغيرات و تندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة الصناعية والتجارية.¹

4**خاصية الشمولية :** إنطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الإستفادة منها مكفولا لكل مواطن ، لأنها تعتبر ضرورية و من ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين و السماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم و مستوياتهم المعيشية.

5- **خاصية الفعالية :** هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الإستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن - خلق فوارق جوهرية - فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل ، الكهرباء ، الغاز ، الإتصالات ، الصحة ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي و الحفاظ على المزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى

6- **خاصية التضامن :** الخدمة العمومية ماهي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته و تجسديه ميدانيا ، من خلال محاربة ظاهرة الفقر و الحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية.²

¹- مرزوق عدمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 20

²- المرجع نفسه ، ص 21

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ثانيا : أهمية الخدمات العمومية :

تعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت ومازالت تنال إهتماما من قبل العديد من الاقتصاديين و الكتاب المتخصصين في هذا المجال ، سوف نتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة و مستوى جودة تلك الخدمات ولهذا نستخلص أهمية الخدمات العمومية فيما يلي :

- أن الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع: الفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء السكن، محيط، نظيف... الخ . لكي يكون إنسانا ذو تأثير إيجابي في المجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الإقتصادية والإجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقه ترضي المواطن: حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كانت هناك وفاء للإلتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.¹

- تحقيق الإستقرار الإجتماعي والإقتصادي والسياسي: إن الإستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية ، هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الإستقرار حيث تتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية العمل،السكن،الرفاه الإجتماعي، الأمن بكل أبعاده... إلخ.²

¹ - سعيد عبد العزيز عثمان ، إقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000، ص 13

² - المرجع نفسه ، ص 13

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع: كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والإجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والنتائج القوميين ومعدل دخل الأفراد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس ماذا تقدم المجتمعات و هي مؤشرات التنمية البشرية من صحة،تعليم، سكن...إلخ

- كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدولة وهي تصارع لتلبية متطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن تعاطي معالمها الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع الهيئات المجتمع المدني والمنظمات الغير حكومية.¹

المطلب الرابع : أهداف و مبادئ الخدمة العمومية

أولا : أهداف الخدمة العمومية :

أ/ الأهداف الإدارية والإقتصادية: تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الإستقرار وضمان سيرورة المجتمعية إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الإقتصادية.²

ب/ الأهداف السياسية: إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والإستقرار السياسي وحماية الأنظمة الإجتماعية الموجودة وحماية الأفراد والدفاع عن الإعتداءات الخارجية.

ج/ الأهداف الإجتماعية و الدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف إلى التنشئة الإجتماعية وتضبط السلوك الأفراد من الإنحراف والإرتقاء بمستويات التعليم ومحاولة نشره و تعميمه لكل الفئات.³

¹ - سعيد عبد العزيز عثمان ، المرجع السابق ، ص 13.

² - سالم رشيد ، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الإتصال، جامعة المدية، العدد الثالث الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي، 2014، ص 344.

³ - سالم رشيد ، المرجع نفسه ، ص 345.

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ثانيا : مبادئ الخدمة العمومية

هناك مبادئ مختلفة للخدمة العمومية والتي من بينها :

- 1- **مبدأ المساواة** : مضمون هذا المبدأ هو أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع دون إستثناء أي أن هذا المبدأ يحيد الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفيرها دون عوائق وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع.
- 2- **مبدأ الإستمرارية** : يعني هذا المبدأ ضمان إستمرارية الخدمة العمومية. بصورة مؤسسة وبدون إنقطاع ومهما كانت الظروف وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين من الخدمة العمومية.
- 3- **مبدأ التكلفة**: يسمى أيضا مبدأ الملائمة إذ يرعى هذا المبدأ ضرورة إمتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية.
- 4- **مبدأ المجانية**: يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل.¹

المطلب الخامس : معايير الخدمة العمومية

إتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة من معايير تميز الخدمة العمومية و هي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة والتي تتخلص في المعايير التالية:

- 1- **معيار المساواة** : ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الإلتناء الحزبي فهذا المعيار يفرز المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون ومع ذلك فإن معيار المساواة ليس مطلقا إذ يشترط التماثل في المراكز من حيث التشابه وتعادل أوضاعهم.²

¹ - عبد القادر برانيس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية ، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر ، اطروحة دكتورا في العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر 2007، ص 121.

² - العربي بوعامة ، مرجع سابق ، ص 40

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

2- معيار التطور أو التكيف : هذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الإجتماعي و التقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى مثل الانتقال من اعتماد الإدارة ورقية إلى الإدارة الإلكترونية لسرعة إنتقال المعلومات ومعطيات .

3- معيار المجانية النسبية: إمتداد المعيار المساواة بين المواطنين في حالة إختلاف وضعياتهم المادية يتم اعتماد سلم يبين هذه الاختلافات في أعلاه تدرج الخدمات العمومية. التي يكون الوصول إليها مجانية كالصحة، والأمن ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية.¹

4- معيار الشمولية: إنطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الإستفادة منها مكفولاً لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية.

5- معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في الحالات الإستغلال غير المتوازن بين المناطق الوطن ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في النقل الغاز ،الكهرباء ،في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي و الحفاظ على مزاوله النشاطات الإقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.²

¹ - العربي بوعمامة ، مرجع سابق ، ص 40

² - المرجع نفسه ، ص 41

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المبحث الثاني : مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية مفهوما مهما و جديدا رافق التطور الذي عرفته الإدارة العمومية الإلكترونية ، و قد إرتبط بالدور المتنامي لإستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الإتصالات من أجل تحسين الخدمات و القضاء المشكلات الإدارية ، و التجسيد الحقيقي و المنفذ لسياسة الدولة ، و لذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية ، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الراشد ، وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية، سنتناول في هذا المبحث تعريف للخدمة العمومية الإلكترونية و خصائصها و ثم مبادئها و أهدافها و أساليبها و تقنياتها.

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على "أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية¹.

من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة الإلكترونية ما هي إلا عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء. وبناء على هذا يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية العمومية ما هي إلا تقديم لخدمات عمومية من قبل الحكومة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات الإتصالات مقدمتها شبكة الانترنت².

¹ - كريمة جلام ، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية ، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة

الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية ، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.

² - عبد القادر برانيس ، مرجع سيق ذكره ، ص 45 .

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

- تعد الخدمة الإلكترونية : مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهياكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب إلكترونية وتتحقق الخدمة في الواجهة الأمامية ويتم عرضها بصف غير حتى ، وأن تطلب الأمر إستخدام عناصر مادية ملموسة كالأجهزة والمعلومات.¹

- تعرف الخدمة الإلكترونية على أنها " كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا " و هي كذلك "نلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.²

المطلب الثاني : أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية

تعددت أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية نذكر منها:

- ✓ تحسين أداء الخدمة باستخدام أساليب إلكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية.
- ✓ تخفيض حدة الجهاز البيروقراطية وتعقيدها، إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددتها.
- ✓ التحول نحو الخدمة العامة المعلقة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.
- ✓ تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- ✓ تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
- ✓ تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- ✓ تبسيط واختصار وإتقان الإجراءات الإدارية.³

¹ - عبد القادر برانيس ، مرجع سبق ذكره ، ص 46

² - سايح فاطمة ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة ، عدد 03 ، سنة 2014 ، ص 24

³ - فتحي الحبيب ، مبادئ الإدارة الإلكترونية ، دار الحامد ، عمان ، 2015 ، ص 27

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المطلب الثالث : مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية

إن إعتقاد الأفراد على المرافق العمومية في أداء الخدمات الإلكترونية لهم تحكمها مجموعة من

المبادئ العامة والتي كان لها تأثير من طرف الإدارة الإلكترونية من أهمها:

1- مبدأ الاستمرارية : إن تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العام في تأكيد هذا المبدأ

وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمات المرافق واستمرارية أداء المرافق

لخدماته، ولا شك أن الخدمة الإلكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو

غلق المرافق العمومية وإنما يعمل على مدار الساعة، وبالتالي سيقبل من خطورة إضراب الموظفين وكذلك

من خلال توفير البوابات الإلكترونية حيث سيستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت

شاء وفي ذلك تأكيد تام لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد ومن جهة أخرى ستقضي هذه

الخدمة على الطوابير للحصول على معلومات أو إنجاز المعاملات أو إيداع الملفات الإدارية.¹

2- مبدأ قابلية المرفق المتغير أو التعديل والتكيف: وهو حق الإدارة في أن تتدخل للتعديل أو تغيير

القواعد التي تحكم المرفق العام في أي وقت لتحقيق المصلحة العامة مستعملة في ذلك سلطتها و

امتيازاتها ، وعليه يكون لها الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام.²

3- مبدأ المساواة: يقضي مبدأ المساواة تساوي جميع المواطنين أمام المرافق العمومية، مما لا شك فيه أن

تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية وهي تحقق ذلك

الهدف بدلا من مواجهة التخلف الإلكتروني.³

¹ - ماجد راغب الحلو ، علم الإدارة الحديثة ، دار منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 43

² - سعد عباس، حمزة الخفاجي، الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية،

عدد. 23 بغداد الجامعة، المستنصرية ، 2010 ، ص 14

³ - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2013 ، ص

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

أي ضمان إمام الجميع بالمعرفة الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة ، ومختلف المظاهر الإدارية السلبية، بحيث سيعلق المواطن أمالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة بصورة عملية وذلك لمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد فتطبيق الخدمة الإلكترونية يجعل المتعاملين مع المرافق العامة متساويين الأمر، الذي من شأنه تحقيق المزيد من الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية.¹

المطلب الرابع : أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية

تعتبر الخدمة العمومية من الحاجات الضرورية في حياة الإنسان، والتي يجب توفيرها له بشكل دائم ومستمر، ومع إدخال الإدارة الإلكترونية كآلية في تقديم الخدمة العمومية، أصبحت تقدم بأساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، والتي تعتمد على المؤسسات والمنظمات الحكومية، في مختلف المجالات لتلبية حاجات عملائها. ومنه نتناول في الأول أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية.²

1- أسلوب الدفع الإلكتروني:

إن الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية أو المنتجات عن طريق الانترنت وتحويل المبالغ المدفوع لقاء الخدمات؛ أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل أمنة ومضمونة. يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات الإدارية الإلكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الإلكترونية ، حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير هذه الأعمال والمعاملات و تتمثل هذه الوسائل فيما يلي:³

¹ - عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق ، ص 94

² - أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر و تطلعات المستقبل ، الأردن ،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع،2012، ص 103

³ - أحمد محمد غنيم ، المرجع السابق ، ص 103

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

أ/ النقود الرقمية أو الإلكترونية :

هي سلسلة الأرقام الإلكترونية و التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة ، و يتطلب إستخدام هذه الإلكترونية ضرورة تحميل قيم الودائع و النقود الحاضرة على الوسيلة الإلكترونية ، و ذلك مقابل قيمة رمزية.

ب/ أوامر الدفع المصرفية :

تستخدم هذه الأوامر للدفع لشخص معين وفي تاريخ معين، وذلك بناء على طلب العميل، كانت تتم يدويا أما الآن في بعض المصارف تتم الكترونيا

ج/ الهاتف المصرفي:

أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي، كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 سا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم ، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ وتحويلها لدفع بعض الالتزامات مثل فواتير التلفزيون والغاز والكهرباء ... الخ.¹

¹- أحمد محمد غنيم ، المرجع السابق ، ص 104

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المبحث الثالث : ماهية الحكومة الإلكترونية

يعتقد كثيرون أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية و بداياتها نشأت مع إنتشار الأنترنت في منتصف السبعينات ، إلا أن الأصح القول أن تاريخ التطبيقات الحكومية يعود إلى عقود قبل ذلك و إن تحول التطبيقات الحكومية إلى تطبيقات أطلق عليها الحكومة الإلكترونية حدث تكنولوجيا مع بدء انتشار الأنترنت ومفاهيم التجارة الإلكترونية ، و من المهم أيضا التنويه بأن التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة ، سنحاول في هذا المبحث إلى التطرق إلى ماهية الحكومة الإلكترونية مفهومها نشأتها خصائصها و فوائد تطبيقها .

المطلب الأول : مفهوم الحكومة الإلكترونية

بداية قبل الخوض في تفاصيل الحكومة الإلكترونية ، سوف نستعرض تعريف للحكومة :

أولا : تعريف الحكومة **government** " أو **governance** " هي عبارة عن جهاز يضم العديد من الوزراء لقطاعات مختلفة في الدولة، يتمتع هذا الجهاز بسلطة تنفيذية بغض النظر عن طبيعة النظام السياسي، وظيفته السهر على تنفيذ السياسة العامة للدولة من خلال المراقبة والتحكم، والتسيير؛ وممارسة الوظيفة التنفيذية التي يخولها لها الدستور.¹

- هو أداء بعض أو كل المعاملات و التعاملات الحكومية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لكن هذا التعريف كما قلنا يتسم بعمومية مطلقة تجعل من الصعب الوصول إلى شئ ملموس يعتمد عليه في قياس هذا الشيء.²

¹ - الشايب محمد ، الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص التنظيمات السياسية و الإدارية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، قسم العلوم السياسية ، 2009/2008 ، ص 28

² - المرجع نفسه ، ص 29

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ثانيا : الحكومة الإلكترونية : تعددت المفاهيم التي قدمت للحكومة الإلكترونية كمصطلح علمي دقيق له دلالاته التقنية المعاصرة في المقام الأول ، و فيما يلي سنفصل في مجموعة من التعاريف ثم نجملها في تعريف إجرائي يحصل غالبا، من أهم التعاريف التي شملت الحكومة الإلكترونية .

- هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة و التجارة الإلكترونية بصفة خاصة لإمداد المواطنين و المنظمات بالمدخل الملائمة للمعلومات و الخدمات الحكومية و تقديم الخدمات العامة للمواطنين و منظمات الأعمال و الموردين و كل يعمل في القطاع الحكومي ، كما أنها طريقة أكثر كفاءة و فاعلية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين و منظمات الأعمال و حتى مع المنظمات ذاتها.¹

ومن خلال ما سبق يتضح ما يلي : لا تقتصر الحكومة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين ، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية ، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين وإنما تمثل أساليب إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وان الديمقراطية هي احد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات ، كما أن الحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين ، حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار.²

¹- باري عبد اللطيف ، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في

العلوم السياسية ، تخصص السياسية و الإدارية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014/2013 ، ص 32

²- مريم خالص حسين ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، سنة

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المطلب الثاني : نشأة الحكومة الإلكترونية :

بدأت التجربة في أوساط الثمانينات في الدول الاسكندنافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (**Electronic Villeges**)، و يعد لارس **Lars** من جامعة أودنيس **Aodneiss** ، في الدنمارك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد ، ومن رواد المشروع مايكل **دل Dill** صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الطول الإلكترونية ، و قد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام **1995م** في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم. و قد بدأت مشاريع إنشاء الحكومات الإلكترونية بشكل جاد في عام **1999م** ، مثل الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية ، كذلك بدأت بعض الدول العربية مثل الإمارات العربية المتحدة متمثلة في مشروع حكومة دبي الإلكتروني في عام **2000م**.¹

و قدا بدأ العمل عند إنشاء الحكومات الإلكترونية بمفهوم توفير المعلومات اللازمة للمواطنين على مدار الساعة ، كذلك إنجاز الأنشطة و الأعمال اليومية للحكومة من خلال ما تقدمه الحكومة من خدمات للمواطنين من خلال عدة مفاهيم مثل : مفهوم الأعمال الإلكترونية ، مفهوم الإدارة الإلكترونية ، الدفع الإلكتروني ، ثم تطور هذا المفهوم عندما أخذت الحكومات المختلفة في إتاحتها خدماتها للأفراد و المؤسسات من خلال شبكة الانترنت ، حيث تم استغلال تكنولوجيا المعلومات لتحرير حركة المعلومات و توفير الخدمات للتغلب على العوائق المادية التي تتسبب في تأخير الخدمات و توفير المعلومات في الوقت المناسب و بالدقة المطلوبة.²

¹ - إباد خالد عدوان ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة

، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ،الجامعة الإسلامية غزة ، قسم إدارة الأعمال ، 2007م ، ص 42

² - المرجع نفسه ، ص 43

المطلب الثالث : خصائص و أهداف الحكومة الإلكترونية

أولا : خصائص الحكومة الإلكترونية

يلاحظ أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

1- سرعة أداء الخدمات : حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي ، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات و البيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ، و من ثم يتم القيام بها في وقت محدد و قصير جدا هذا فضلا عن الانجاز الالكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل و أدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.¹

2- تخفيض التكاليف : يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق و المستندات و الأدوات الكتابية ، هذا فضلا على أنه يحتاج العرض على أكثر من موظف و ذلك للإطلاع عليه و التوقيع ما يفيد ذلك و إحالته إلى موظف آخر ، و من شأن كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة.

3-إختصار الإجراءات الإدارية : لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية و ذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب ، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة و الذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله و من ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.²

¹ - قيدوان أبو بكر الصديق ، الحكومة الالكترونية و متطلباتها في ظل الحاكمية الراشدة ،مجلة الريادة لاقتصاديات

الأعمال ، المجلد 03 ، العدد الرابع سنة 2017 ،ص 35

² - المرجع نفسه ، ص 36

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ثانيا : أهداف الحكومة الإلكترونية

يمكن حصر بعض الأهداف الحكومية الإلكترونية وفق الآتي :

- أ- إنعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة المتعاملين تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.
- ب- تعمل على التوجيه تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الإتصال أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية في أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعمالهم.¹
- ج- سد الفجوة الرقمية في المجتمع بإستثمار تكنولوجيا المعلومات والإتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها
- د- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والإقتصادي إذ أنه بإستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.²

¹ - سحر قدوري الرفاعي ، الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقها : مدخل استراتيجي ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد

07 ، الجامعة المستنصرية ، بغداد العراق ، 2007 ، ص 19

² - المرجع نفسه ، ص 20

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

هـ- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في العالم سريع التغير في الحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الإتصال الكترونيا عن بعد.

و- لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكله الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والإقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.¹

المطلب الرابع : فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية

من أهم فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية نذكر مايلي:

أولا : الفوائد الاقتصادية

- ✓ توفير المال و الوقت و الجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية ، و توفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية .
- ✓ مساندة برامج التطوير الإقتصادي ، و ذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي و القطاع الخاص ، و بالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية .
- ✓ إتاحة فرص وظيفة جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات ، و تشغيل و صيانة البيئة التحتية للحكومة الإلكترونية ، و أمن المعلومات .
- ✓ توحيد الجهود بدلا من تشتيت الجهود و ازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية ، يتم جمع هذه الجهود و توحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة .²

¹- سحر قدور الرفاعي ، المرجع السابق ، ص 21

²- مريم خالص حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص 446

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

✓ فتح قنوات استثمار جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية و التجارة الإلكترونية و ذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات و التقنيات و التبادل الداخلي للبيانات.¹

ثانيا : الفوائد الإدارية

- ✓ القضاء على البيروقراطية و الروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- ✓ الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية و الإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية و اختصارها.
- ✓ الحكومة الإلكترونية تنظم قواعد عمل جديدة و بيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن الحكومة التقليدية.²

المطلب الخامس : معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

كأي مشروع و أي تغيير تباشره الحكومة في أي مجتمع ،لابد من أن يلاقي جملة من العراقيل و الصعوبات يمكن حصر هذه الصعوبات في الأتي:

أولا : المعوقات الإدارية

- تعقيد الإجراءات الإدارية و إنعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- إنعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية .
- وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.³

¹ - مريم خالص حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص 447

² - المرجع نفسه ، ص 448

³ - عبد الحكيم حطاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين العلاقة مع المواطن ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة سطيف ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ثانيا : المعوقات البشرية

- انخفاض الخبرات التكنولوجية و الكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية ، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي.
- ضعف تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية ، حيث يتم تقييمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي على أساس الخدمة.
- إنعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا و تطبيقاتها ، بل و تبني مواقف سلبية منها ¹.

ثالثا : معوقات مالية

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة و البرامج التطبيقية ، و مجالات تطوير الحاسبات الآلية، و إنشاء المواقع و ربط الشبكات .
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة الأجهزة الحاسبات الآلية ، و نقص المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

رابعا :معوقات فنية و قانونية

- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي ، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات بصورة كبيرة ، في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي.
- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة للأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في انجاز الخدمات.
- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية التقليدية في إجراء المعاملات ، سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق و الإلتزامات.²

¹- عبد الحكيم حططاش ، المرجع السابق ، ص 135

²- المرجع نفسه ، ص 135

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

- ازدياد حجم المخالفات و الجرائم الواقعة على المعلومات ، منها ما يتعلق بسرقة البريد الالكتروني ، أو سرقة بطاقات الائتمان ، و كذلك سرقة التوقيع الالكتروني ، يقرر البعض أن التوقيع الالكتروني يعد من أهم المشكلات القانونية التي يثيرها نظام الحكومة الإلكترونية ، و يعود ذلك إلى افتقاد هذا التوقيع للضمانات المقررة لحماية التوقيع التقليدي.
- استبعاد النشر الإلكتروني من وسائل و طرق الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية.¹

المبحث الرابع : مدخل للإتصال العمومي

يعتبر الإتصال العمومي أحد الأشكال الهامة في العمليات الإتصالية المختلفة ، حيث لا يزال هذا المفهوم يرتبط بالدولة مؤسساتها العمومية ، أو بالأحرى تلك الوسائل الإعلامية العمومية كالصحف و الإذاعة و التلفزيون التي يسميها البعض بالتقليدية مقارنة بالإعلام الجديد الذي يرتبط أساسا بظهور الانترنت و ما أنتجته من وسائل متعددة ، و هذا ما يظهر في العالم العربي بشكل كبير، سنحاول التطرق في هذا المبحث ل مفهوم للإتصال العمومي و أهم وسائله .

المطلب الأول : مفهوم الإتصال العمومي

كثيرا ما يشير إلى الإتصال العمومي على أنه تبادل للمعلومات ، فالإتصال لا يعني الإعلام و الإستعلام فقط و إنما يعني الإقناع أي تغيير آراء و سلوك الآخرين ، و يتم الركون إلى الإتصال العمومي كلما دعت الحاجة إلى البحث عن التغيير لفائدة إصلاح المجتمع ككل.²

¹ - المرجع السابق ، ص 136

² - نبيلة بوخيزة ، تقنيات الإتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في علوم الإعلام و الإتصال ، قسم علوم الإعلام و الإتصال ، جامعة الجزائر ، 2006/2007 ، ص 67

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

فالإتصال يصبح إجتماعيا عندما يبحث عن تغيير و تعديل لصالح المجتمع برمته ، عندما يجيب إلى تطلعات و مصالح أعضاء هذا المجتمع في مسائل تهمة .

- فالإتصال العمومي هو علم نقل الأفكار الجديدة من طرف إلى طرف ثاني ، إنه الركيزة الأولى للسلطة التي تستعمله من أجل تطور المعارف و دفع الوعي الاجتماعي عن طريق المنظمات العمومية أو الجمعيات التي تخدم المجتمع بصفة عامة.¹

- الإتصال العمومي هو نوع من الإتصالات التي تركز على المعلومة الإدارية و المرتبطة بالخدمة العمومية و تثنيتها ، و يتعلق الأمر بالإتصال الإداري الموجه للخدمة العمومية أو الإتصال الصادر عن إحدى المؤسسات الحكومية مثل وزارة الدفاع الوطني.

- هو الإتصال الحكومي الذي يتمثل في عملية إعلام و نشر المعلومة لفائدة المواطنين ، تتعلق هذه المعلومات بنتائج سياسات الحكومة المرتبطة بقراراتها السياسية و يتم ذلك عبر وسائل الإتصال كتقنية نشر كلاسيكية نمطية للاتصال العمومي.²

- كما يمكن تعريف الإتصال العمومي على بإعتباره مجموعة من النشاطات التي تقوم بها المؤسسات و المنظمات العمومية لنقل و تغيير معلومات وفق هدفها الرئيسي ، عن طريق تقديم و شرح القرارات و الأفعال العمومية ، و ذلك لتعزيز الشرعية للدفاع عن القيم المتعارف عليها ، و كذا المساعدة على الرابطة الاجتماعي.³

¹ - المرجع سابق ، ص 68

² - نسرين دوادي ، الإتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأوبئة الإستبدادية ، مذكرة ماجستير ،

تخصص علوم الإعلام و الإتصال ، كلية علوم الإعلام و الإتصال ، الجزائر 2010 ، ص 139

³ - بن عيشة عبد الكريم ، العمل الإعلامي بين الخدمة العمومية و الخدمة الحكومية ، مجلة الرواق ، جامعة عبد الحميد

بن باديس ، مستغانم ، العدد الرابع 2016 ، ص 193

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المطلب الثاني : مبادئ الإتصال العمومي

يرتكز الإتصال العمومي كغيره من المجالات على مجموعة من المبادئ الجوهرية و هي:

1- مبدأ الحتمية : لا يمكن أن لا نتصل " on ne peut pas ne pas communiquer " تسجل هذه

المقولة قوتها عندما يتعلق الأمر بالإتصال العمومي ، فمهمة القائم بالإتصال العمومي هنا تحرم عليه الصمت ، حتى و إن استعمل السكوت أو عبارة لا¹.

2 مبدأ الشمولية : يقول **pascal** من المستحيل معرفة الأجزاء دون معرفة الكل ، ولا يمكن أيضا معرفة الكل دون معرفة الأجزاء بشكل من الخصوصية ، فالرسالة وحدها لا تمثل الإتصال ، ولكن الإتصال هو المضمون ، معنى ، علاقة ، و سياق ، فالمضمون هو المعلومة ، و المعنى هو طريقة صياغة المعلومة ، أما السياق فهو يجلب زوايا جديدة لرؤية إضافية لتأكيد أو نفي الرسالة ككل.

3- مبدأ الملائمة : هذا المبدأ هو نتيجة مباشرة لسابقة ، إذ لا بد من وجود تناسق في عناصر العملية الإتصالية ، ومنه فتحقيق التناغم و التناسق يحقق التوافق في الإتصال ، و تظهر تلك الملائمة في السياق من حيث أهمية المعلومة و أسلوب صياغته².

4- مبدأ التفاعل : علينا أن نحكي الاعتقاد السائد بأن: الإتصال الناجح هو الإتصال الذي يصمت ، لأن الإتصال هو الذي يجلب رد الفعل " Feed- back " فالإتصال في الواقع ماهو إلا سلسلة من الأفعال و ردود الأفعال ، قد تكون هذه الأخيرة ذكية و بناءة وواضحة.

5- مبدأ المواجهة : الإتصال العمومي هو مكان رمزي لإلتقاء مختلف وجهات النظر و الأفكار لنفس الظاهرة ، فهو يجسد منطق مواجهة الأنساق المختلفة ، و منه فهو ليس نفيًا لوجود الإختلاف في الرأي و إنما قبول لمواجهتها و مناقشتها³.

¹ - نسرين دوادي ، المرجع سابق ، ص 140

² - نسرين دوادي ، المرجع نفسه ، ص 156

³ - المرجع نفسه ، ص 157

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المطلب الثالث : وسائل الإتصال العمومي

أ- وسائل الإتصال الجماهيرية : تستفيد المنظمات الإجتماعية بمساحات تحريرية مجانية نظرا لأهمية رسائلها بالنسبة للرأي العام ، فرسائلها تبث في شكل ندوات ، تقارير ، بيانات ، كما تستعين البرامج الإجتماعية بالمنشورات ، الكتيبات ، الملصقات ، المطبوعات ... ألخ .

ب- وسائل الإتصال الشخصي : يلعب الإتصال الشخصي دورا هاما في الحملات الإعلامية ذات المنفعة العامة ، فهي تتضمن لطاقات بشرية ، فهي تعتمد على وسائل الإتصال الشخصية كالزيارات إلى البيوت ، تنظيم إجتماعات و لقاءات ، فهي وسائط أكثر فعالية و أقل تكلفة فهذا ما نسميه بلغة التسويق التجاري.¹

ت- الوسائل الإعلامية الجديدة : من بين وسائل الإتصال العمومي الوسائط المتعددة فهي من التكنولوجيات الإتصالية الحديثة كالهاتف ، النص ، الصورة المتحركة ، فقد ظهرت بنى إتصالية جديدة تدعى " الطرق السريعة للإعلام " التي تسمح للمواطن بإكتساب معلومات و بطريقة جد سريعة .

الإنترنت يصفها **Yann Boutin** بأنها خلاف ما تروج له وسائل الإعلام و خاصة بعد ظهور الشبكة " الإنترنت " فهي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها و المتناثرة عبر كامل الكرة الأرضية تسمح بتمرير المعطيات بسهولة و بطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى عبر الكرة الأرضية.²

¹ - نبيلة بوخبزة ، مرجع سابق ، ص 145

² - المرجع نفسه ، ص 146

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن الخدمة العمومية هي تحقيق الحاجات العامة لأفراد المجتمع ، بواسطة المنظمات العمومية اعتمادا على مبادئ معينة أهمها : مبدأ الإستمرارية و مبدأ الشمولية ، حيث نتج تحول جوهري في مفهوم الخدمة العمومية التي أصبحت تتسم بمعالم و منطلقات جديدة تشير لنهاية التعقيدات و المشاكل التي تعترضها الخدمات العمومية أو ما يعرف بالخدمة العمومية الإلكترونية التي أصبحت من أهم الركائز الجوهرية في أحداث التنمية الاقتصادية و الاجتماعية خاصة مع التطور في مجال تكنولوجيا الإتصال الذي أحدثت تغييرا جوهريا في شكل الإدارات و الأجهزة الحكومية ، و هذا بفضل تشكل الحكومة الإلكترونية إذ تمثل الحكومة الإلكترونية تغييرا رئيسيا في ثقافة و ممارسة الأعمال الحكومية ، حيث تعتبر الحكومة هنا مصدرا للخدمات و يعد المواطن و مؤسسات قطاع الأعمال كمستهلكين من هذه الخدمات.

الفصل الرابع

جودة الخدمة العمومية في ظل
التكنولوجيات الحديثة

الفصل الرابع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

تمهيد

المبحث الأول : أساسيات حول جودة الخدمة العمومية

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة العمومية

المطلب الثاني : أبعاد و أهمية جودة الخدمة العمومية

المطلب الثالث : معايير جودة الخدمة العمومية

المطلب الرابع : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة العمومية

المطلب الخامس : دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة

الإلكترونية

خلاصة الفصل

الفصل الرابع—ع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

تمهيد :

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال التكنولوجيا و ما ترتب عليه من إنتعاش و تطور في وسائل تكنولوجيا الإتصال حيث أصبح الإهتمام بالخدمات أمرا في بالغ الأهمية ، مما أصبح من الضروري على المؤسسات في شتى المجالات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة ، حيث أصبحت الجودة تكتسي حاليا جانبا كبيرا من الأهمية نظرا لإرتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية ، لذا إزداد إدراك المؤسسات لأهمية و دور الجودة ، كما أصبح الزبائن هم أيضا أكثر إهتماما بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة و تقديمها ، و ما للجودة من اثر على حجم الطلب على الخدمات ، إذ تعد توقعات الزبائن و حاجاتهم من العوامل المهمة في تقييم الجودة .

و قصد الإحاطة بالموضوع سيتم التعرض في هذا الفصل ل ماهية جودة الخدمة العمومية بدء من مفهوم الجودة ، أبعادها و أهميتها إلى خطوات تحقيقها . و دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمة.

الفصل الرابع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

المبحث الأول : أساسيات حول جودة الخدمة العمومية

إحتلت جودة الخدمة العمومية مكانة و أهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات و المستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تكنولوجيات الحديثة في تحسين الخدمات ، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وتدريب الكفاءات البشرية على إستخدام هذه الوسائل و الإستغلال الأمثل لها ، للإمام بالموضوع سوف نتطرق في المبحث الأول إلى الأسس النظرية لمفهوم جودة الخدمة بدءا من مفهوم الجودة و جودة الخدمة ، أهميها إلى أبعادها و سبل قياسها .

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة العمومية

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة العمومية لابد من التطرق لمفهوم الجودة أولا .

أولا : مفهوم الجودة

- يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة. و قديما كانت تعني الدقة و الإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار و الأوابد التاريخية و الدينية من تماثيل و قلاع و قصور لأغراض التفاخر بها أو إستخدامها لإغراض الحماية.¹
- كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها : " مجموعة من المزايا و خصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين.²

¹ - مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء عمان 2002ص15.

² - مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء، عمان، 2008 ص15

الفصل الرابع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

ثانيا : مفهوم جودة الخدمة العمومية

- هي تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم و الإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي لخدمة هو كيف يتفاعل العاملون مع العملاء .

- يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات :

2- البعد التقني و الذي يتمثل في تطبيق العام و التكنولوجيا لمشكلة معينة .

3- البعد الوظيفي أي الكيفية التي يتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل و تمثل ذلك التفاعل النفسي و

الإجتماعي بين مقدمي الخدمة و العميل الذي يستخدم الخدمة .¹

4- الإمكانيات المادية و هي المكان الذي يؤدي فيه الخدمة .

- تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة، و ذلك لإختلاف حاجات و توقعات الزبائن عند البحث عن جودة

الخدمة المطلوبة، و كذلك الإختلاف في الحكم على جودة الخدمة و منه يمكن إعطائها التعاريف التالية:

• معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.²

• تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء و أن الجودة التي يدركها

العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر

هذه الأبعاد بالفعل.³

¹ - بوعتان نور الدين ، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، تخصص ، علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2006 / 2007 ، ص 45.

² - بويكر عباسي، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008/2009 ص 20.

³ - عبد القادر بريس، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، العدد3، ديسمبر 2005 ص257-258.

الشكل الموالي يوضح مفهوم لجودة الخدمة :

الشكل الأول (01) : مفهوم جودة الخدمة



المصدر : محمد فوزي سالم عابدين ، قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الإتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن ، مذكرة ماجستير ، غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، 2006 ، ص 51.

- ويتضح من الشكل أنه إذا توافقت إدراكات الزبائن مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة ، أما إذا فاقت التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر متميزة ، و إذا تحقق العكس و هو ان الخدمة الفعلية لم ترق إلى مستوى التوقعات أو تجاوزات التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة ، ومن ثم فإن الزبون يكون غير راضي عن هذه الخدمة.¹

¹ - عبد القادر بريس، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف الجزائر، العدد3، ديسمبر 2005 ص257-258.

الفصل الرابع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

المطلب الثاني : أبعاد و أهمية جودة الخدمة العمومية

أولا : أبعاد جودة الخدمة العمومية

توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبنى عليها الزبائن توقعاتهم و إدراكاتهم و بالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل أبعاد رئيسية هي :

1- الإعتدائية : تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعد بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت و الإنجاز، تماما مثلما تم وعده بذلك و أن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته .

2- الإستجابة : و التي تشير إلى سرعة إستجابة مقدمي الخدمة لمطالب و إحتياجات الزبائن .

3- الجدارة : و هي تمثل مدى إستعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله.¹

4- المصداقية : حيث تلعب قدرات مقدم الخدمة و مستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد و تجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لتوقعاته.

5- الأمان : تعد هذه الخدمة دورا كبيرا و فعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان و الثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد. إن الحاجة إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة.²

¹- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير و المقاييس، دار الفكر العربي،

عمان ، 2006 ص 45.

²- المرجع نفسه ، ص 46

الفصل الرابع—ع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

6- درجة فهم مقدم للخدمة : يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد و كم من الوقت و الجهد يحتاج

هذا المورد كي يفهم المستفيد لطلباته خاصة مشاعر المستفيد و تقدير هذه المشاعر.

7- الإتصال : و تعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة و الزبائن بشكل سهل و

بسيط.¹

ثانيا : أهمية جودة الخدمة العمومية

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي :

1- نمو مجال الخدمة : لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق

نشاطها بتقديم الخدمات.

2- إزدياد المنافسة : إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة، و بالتالي فإن جودة

الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3- فهم الزبائن : إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون

توفير المعاملة الجيدة، و الفهم الأكبر للعملاء.

4- المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على

توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل إجتذاب زبائن جدد، و لكن يجب

كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.²

¹- توفيق محمد عبد المحسن ، المرجع السابق ، ص 46

²- بوعنان نور الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 66

الفصل الرابع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

المطلب الثالث : معايير جودة الخدمة العمومية

تسعى المنظمات العمومية لتقديم خدمات تتوافق مع تطلعات الزبائن و تلبية حاجاتهم و لتحقيق ذلك يجب أن نبحث على الطرق و الوسائل و الأدوات لتحسين الخدمة العمومية لذا يجب على المنظمات الترف على معايير التي يعتمد عليها الزبون و تتمثل هذه المعايير في ما يلي :

1-الإعتمادية : و هي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة ، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها ، و يكون بدرجة عالية من الصحة و الدقة فالزبون يتوقع أن يقدم له خدمة دقيقة ، من حيث الالتزام بالوقت و الأداء كما تم وعده من قبل.¹

2- مدى إمكانية و توفر الحصول على الخدمة : و تتعلق بمدى قدرة و محاولة المؤسسة العمومية تقديم الخدمة ، في الوقت الذي يريده الزبون ، و كذلك توفرها في المكان الذي يرغب فيه ، بالإضافة إلى حصوله على الخدمة متى طلبها كذلك وقت إنتظار الزبون للحصول على الخدمة و سهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة .

3- الأمان : وهي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة و من يقدمها ، أي شعور الزبون بالراحة و الإطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها و عدم استخدام ألفاظ و مصطلحات لا يفهمها و كذلك شعوره بالثقة، و المهم أيضا شعور بأن العاملين أكفاء لهذه الخدمة ، و هذا كله يوفر الشعور بالأمان لدى العاملين.

4-الثقة و المصادقية : و تتمثل في درجة الثقة ، التي يضعها الزبون في مقدم الخدمة أي أنه لا بد من توفر مصادقية لدى مقدم الخدمة ، و إلتزامه بالوعود التي يقدمها ، و تشير إلى امتلاك الموظفين المعرفة و حسن المعاملة .²

¹- هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط2 ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 443

²- المرجع نفسه ، ص 444

الفصل الرابع—ع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

و يشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون و تحديدها و مما يزيده القدرة بالرعاية و العناية بالزبون ، بمعنى آخر كم من الوقت و الجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات الزبون و يفهم مشاعره .¹

المطلب الرابع : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية :

1- جذب الإنتباه و إثارة الإنتباه بالزيائن : و يمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يبذلها مقدم الخدمة للزيائن وفقا لما يلي :

- الإستعداد النفسي و الذهني لمواجهة الزيائن .
- حسن المظهر و المقابلة الإيجابية و الفعالة نحو الزيائن ,
- الروح الإيجابية المتفاعلة نحو الزيائن بصرف النظر عن الجنس و المظهر .
- الثقة بالنفس و قوة الشخصية و انتهاج الموضوعية في التفاعل و التعامل مع الزيائن.

2- خلق الرغبة لدى الزيائن و تحديد حاجاتهم : و من المتطلبات الأساسية التي يتم إعتماها بهذا الشأن ما يلي :

- التركيز على نواحي القصور في السلع و الخدمات التي يعتمدها الزبون،
- العرض السليم و المنطقي و المرتب لمزايا السلعة أو الخدمة ,
- ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها .

3- خلق إقتناع الزبون و معالجة الإعتراضات لديه : و يمكن توضيح ذلك كما يلي :

- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع الزيائن و هي(أن الزبون دائما على حق).²

¹-المرجع السابق ، ص444

²-خضير كاضم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان 2002 ، ص217

الفصل الرابع—ع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

4- التأكيد من إستمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة : و يمكن ذلك ب :

- الإهتمام بشكاوي الزبائن و ملاحظاتهم و يتطلب هذا الأمر من مجهزي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في إستيعاب شكاوي المستهلكين .¹

المطلب الخامس : دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية في ظل

الحوكمة الإلكترونية

إن التكنولوجيا الحديثة للاتصال تلعب دورا أساسيا و فعالا في تحسين الخدمة العمومية و عصرنة الإدارة ، و عليه فإن مواكبة تطور هذه التكنولوجيات تسمح بدراسة كيفية الإستفادة منها لتحسين الخدمة العمومية ، كما أن تطبيقات التكنولوجيات الحديثة في الإدارة تتيح تكنولوجيا معلوماتية ، و من جهة أخرى فإن التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الإدارات يمكن أن يكون رافعة للتسريع في المعاملات و الدقة في المعلومات المتبادلة من خلال :

❖ **الحد من التعقيدات الإدارية :** أحدثت تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات جذرية على مستوى الإدارة ، و ذلك من خلال توفير الخدمة للجمهور بشكل مباشر و مستمر ، عبر حصوله على الخدمة عن طريق شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى الذهاب إلى مقر المرفق العام خاصة و إن هذه الإمكانية غير مقيدة بالزمان و المكان ، فالتكنولوجيات الحديثة تقضي على البيروقراطية في النظام الإداري و تحقق درجة عالية من المرونة.

❖ **تحقيق الحياة العامة :** إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تقوم بدور رئيسي في الحد من الفساد الإداري الذي يتمثل في الرشوة و المحسوبية و الوساطة ... الخ ، و بالتالي فإنها تقوم بإعادة بناء الثقة بين المواطن و الإدارة و إقامة علاقة جديدة بينهما .²

¹ - خضير كاضم حمود ، المرجع السابق ، 218

² - عبدلي وليد ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و علاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية ، مذكرة دكتوراه ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2017 ، ص 145

الفصل الرابع: جودة الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيات الحديثة

❖ **بناء دولة المشاركة :** بحيث يمكن أن تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل مشاركة المواطنين في الحياة السياسية و تعزيز الإنفتاح و المساواة ، كما تحتاج الإدارة إلى تقنية عالية في وظائفها لكي تستطيع الإستمرار و البقاء و تطوير الأداء ، حيث يعتمد نجاح الإدارة في تأدية وظائفها على ما تتوفر عليه من وسائل تكنولوجية حديثة لتحقيق دورها.¹

خلاصة الفصل :

لقد أصبح البحث عن تقديم الخدمة العمومية بالجودة المطلوبة هدف تسعى إليه المنظمات ، نظرا لإلحاح المواطن على حصوله على الخدمة كما يريد و وقت ما يريد ، و للوصول إلى الخدمات بالجودة المطلوبة لابد من دراسة متطلبات و رغبات المواطن عن طريق إستخدام مختلف المعايير التي تعكس تحقيق الجودة ، كما أنه على مختلف المؤسسات الحكومية أن تسعى جاهدة إلى كسب ثقة و رضا المواطن عن طريق مراعاة مختلف متطلبات تحقيق الجودة بالمؤسسات العمومية ، و محاولة مواجهة مختلف الصعوبات التي تحول دون تحقيق أهدافها.

¹- مرجع سابق ، ص 146

الفصل الخامس
دراسة تطبيقية بمؤسسة
إتصالات الجزائر - تبسة-

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

تمهيد

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

المطلب الأول : مؤسسة إتصالات الجزائر

المطلب الثاني : التعرف على المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

المطلب الثالث : الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

المبحث الثاني : عرض بيانات الدراسة و تحليلها ثم عرض النتائج .

المطلب الأول : عرض بيانات الدراسة و تحليلها

المطلب الثاني : عرض النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

يعد معرفة التطور التاريخي لأي مؤسسة على درجة كبيرة من الأهمية إضافة إلى معرفة نشأتها و طبيعة نشاطها و مكانتها في السوق المحلية و الدولية و قد تم إختيار مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة - كنموذج لهذه الدراسة.

و عليه سيتم تقسيم هذا المبحث إلى العناصر التالية :

❖ عموميات حول مؤسسة إتصالات الجزائر " Algérie télècom " .

❖ التعرف على المديرية العلمية لإتصالات الجزائر - تبسة - .

المطلب الأول : التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر

يمكن تعريف مؤسسة إتصالات الجزائر من خلال تقديم نظرة شاملة حولها و ذلك بدء من النشأة و التطور المؤسسة إلى هياكل و أهداف المؤسسة ,

أولا : نشأة مؤسسة "إتصالات الجزائر" Algérie télècom

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيات الإتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 بإصلاحات عميقة في شهر أوت 2000.

ولقد جاء هذا القانون لإنهاء إحتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و إستغلال الشبكات ، و تطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية في " مؤسسة إتصالات الجزائر " و ثانيهما بالإتصالات المتمثلة في " إتصالات الجزائر " ¹.

¹ - بناء على موقع اتصالات الجزائر المتاح على الرابط الالكتروني : <https://www.algeriatelecom.dz/fr>

تاريخ الاطلاع 2020/04/19 . على الساعة 10:57

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

و في هذا الإطار فتح سوق الإتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و إستغلال شبكة الهاتف النقال و إستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ، ليشمل فروع أخرى .
كما شمل فتح السوق كذلك الدراسات الدولية في سنة 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية و بالتالي أصبحت سوق الإتصالات مفتوحة تماما في سنة 2005 ، و ذلك في ظل إحترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة.

ثانيا : هياكل و أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر " Algérie Tèlècom "

إن مؤسسة إتصالات الجزائر كغيرها من المؤسسات الأخرى تتمتع بهيكل تنظيمي محكم يساعدها على القيام بنشاطاتها على أكمل وجه و لديها مجموعة من الأهداف المسطرة و الت تطمح دوما إلى تحقيقها .

1- هياكل مؤسسة إتصالات الجزائر " Algérie Tèlècom "

بالإضافة إلى كونها متعامل و الرائدة في مجال الإتصالات في الجزائر تعتبر إتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن فهي تشمل كل سبر من الجزائر ، و ذلك من خلال هيكلتها ، و إتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على مبدأ الشمولية أي إيصال منتوجاتها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد ، و هذه المؤسسة تسيورها مديرية عامة مقرها الجزائر العاصمة و 12 مديرية إقليمية موزعة إقليميا و هي " الجزائر ، وهران ، قسنطينة ، عنابة ، سطيف ، ورقلة ، باتنة ، الشلف ، تيزي وزو ، البليدة ، تلمسان " .¹

¹ - جريدة إعلامية، الاتصال، جريدة اتصالات الجزائر، العدد، سبتمبر 2003 ، ص 10

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

و تحتوي هذه المديرية الإقليمية على مديريات ولائية ، إضافة إلى مديريتين إضافيتين بالعاصمة أي مجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني من جهتها هذه المديرية الولائية تحتوي على وكالات تجارية و مراكز هاتفية ، و تتمحور أهم نشاطات مؤسسة إتصالات الجزائر فيما يلي :

- تمويل مصالح الإتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية.
- تطوير و إستمرار و تسيير شبكات الإتصالات العامة و الخاصة .
- إنشاء و إستثمار و تسيير الإتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الأنترنت.

2- أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر " Algérie Tèlècom "

إن إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر وضعت في برنامجها ثلاثة أهداف أساسية تسعى دوما إلى تحقيقها و هي الجودة ، الفعالية ، و نوعية الخدمات ، بالإضافة إلى مجموعة من الأهداف الأخرى و المتمثلة في :

- 1- العمل على كسب زبائن جدد و ذلك عن طريق التعريف بالمؤسسة و المشاركة في الملتقيات و تكثيف الحملات الإعلانية .
- 2- العمل على توفير منتجات ذات جودة عالية .
- 3- السعي إلى تحقيق أكبر معدل ربح ممكن .
- 4- تلبية حاجيات و رغبات السوق المحلي .
- 5- تقديم خدمات إتصال تسمح بنقل و تبادل المكالمات ، الرسائل المكتوبة .¹

¹ - بناء على موقع اتصالات الجزائر المتاح على الرابط الإلكتروني <https://www.algeriatelecom.dz/fr/> :

تاريخ الاطلاع 2020/04/13 . على الساعة 11:09

المطلب الثاني : التعرف على المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

يمكن التعرف على المديرية العلمية لإتصالات الجزائر التابعة لولاية تبسة من خلال التعرف على موقعها و

هيكلها التنظيمي

و عليه سيتم تقسيم هذا المطلب إلى عناصر التالية :

❖ موقع المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

❖ الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

أولا : موقع المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

تعتبر المديرية العملية لإتصالات الجزائر بتبسة مؤسسة خدمية تقدم لزيائنها خدمة الهاتف الثابت و

الإنترنت ، يقع مقرها في وسط المدينة ، و هو موقع مميز يسمح لأي زائر أو زبون التعرف على موقعها

بسهولة تامة ، و توظف المديرية 54 موظفا بمختلف مستوياتهم الإدارية.

ثانيا : الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الموزع و المحدد لمسؤوليات الأفراد بالمديرية على إختلاف مستوياتهم ، و

يمكن عرض أهم المهام و المسؤوليات فيما يلي :

1- قسم الموارد البشرية :

يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية :

أ- مصلحة تسيير التكوين : يقوم بتنظيم الدورات التكوينية للموظفين ، متابعة الإتفاقيات مع مؤسسات

التكوين المهني و إستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات و مراكز التكوين .

6- مكتب الشؤون القانونية :

تتمثل أهم هذا المكتب في معالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين العمال داخل المؤسسة أو بين المؤسسة و غيرها من المتعاملين الخارجيين ، و تعمل أيضا على تمثيل المؤسسة أمام الجهات القضائية ، و التصريح بالحوادث لدى شركة التأمين ، المشاركة في تحديد الإتفاقيات و التصديق على الصفقات بالإضافة إلى تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع الشكاوي أمام الجهات القضائية .

7- قاعدة نظام المعلومات : و يتم على مستوى هذه القاعدة تصميم البرامج للمديرية و العمل على صيانتها.

8- الخلايا : و تتكون من ثلاث خلايا و هي :

أ- خلية النظافة و الأمن : تتمثل مهامها في الحرص على تنظيم الأمن الداخلي للمؤسسة ، و كذا الإهتمام بجانب النظافة .

ب- مكتب مراقبة التسيير (خلية لوحة القيادة) : مهمتها الأساسية تقييم أعمال كل الأقسام و المصالح

داخل المؤسسة و المقارنة بين ما تم التخطيط له و ما تم تنفيذه ، و إكتشاف الإنحرافات و إيجاد حلول لها .

ج- خلية الإتصال : تهتم بجانب الإتصال الداخلي و الخارجي من إعطاء التصريحات للصحافة ، تقديم

المعلومات عند طرح خدمة جديدة للسوق و الرد على المقالات .

9- التفتيش المحلي :

تتمثل مهام هذه الهيئة في تقديم مختلف التقارير للهيئات العليا ، و كذا المراقبة المفاجئة للنفقات المهنية و

الرصيد البنكي للمديرية .

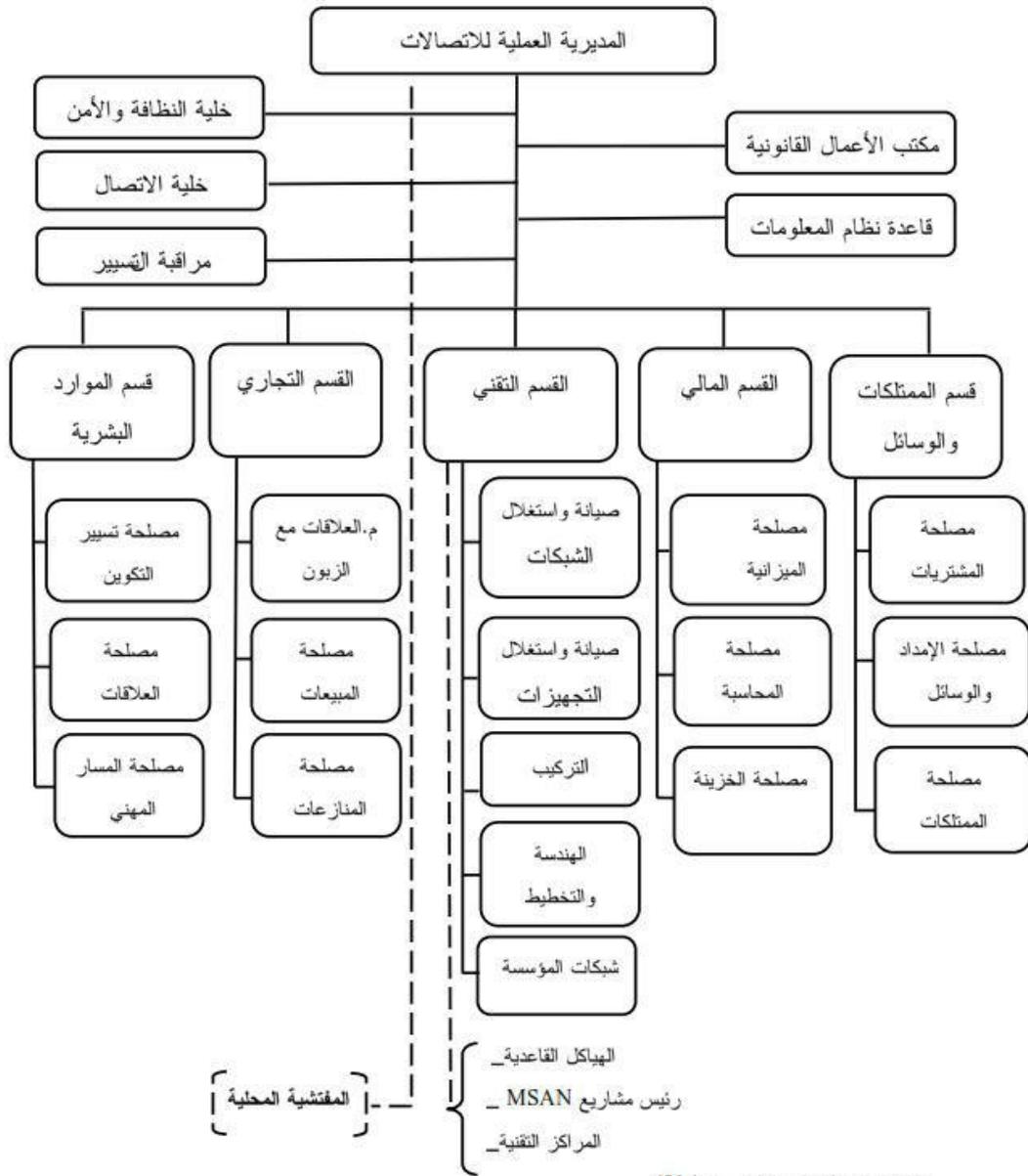
و إستنادا لما سبق ذكره يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة - من

خلال الشكل الأتي :¹

¹ - تم اعداده على معلومات مقدمة من الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية تبسة و من موقع اتصالات الجزائر المتاح

على الرابط : <https://www.algeriatelecom.dz/fr>

الشكل رقم 02 : الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة¹



¹ - المصدر : من إعداد المترجمين بالرجوع الى مدير المديرية العملية لاتصالات الجزائر بمدينة تبسة

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

ب- المكالمة دون ترقيم : هذه الخدمة تسمح بالحصول على الرقم الذي تم برمجته بشكل تلقائي دون تشكيله حيث أنه عند رفع السماعه و بعد مرور (5 ثواني) يتم تشكيل الرقم أوتوماتيكيا.

ج- المحاور الثلاثية : تمكن من ربط الإتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت.

د- تحويل المكالمه : هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره.

هـ- ترقيم مختصر : تسمح هذه الخدمة بإستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام برقم واحد).

و- التعريف برقم طالب المكالمه : تمكن هذه الخدمة من كشف رقم طالب المكالمه الواردة إلى جهاز المشترك.

ز- إقبال المستعمل الدولي : تجعل الشخص قادرا على إقبال الإستعمال الدولي من جهازه .

2- خدمة الأنترنت :

تتمثل خدمة الأنترنت التي تقدمها مؤسسة إتصالات الجزائر فيما يلي :

❖ **خدمة الأنترنت جواب :** هي الخدمة التي تم إنشاؤها بناء على إعادة هيكلة خدمات الأنترنت أنيس ،

أيسي ، فوري ، فأصبحت خدمة جواب مهمتها مساندة لطموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم

تكنولوجيا حديثة عالية الجودة ، تسمح بحرية الإبحار في شبكتها كما تقدم خدمة الوبفي " WIFI " ، التي

تسمح للمشاركين بإستعمال الأنترنت من جهاز الكمبيوتر المحمول و الهواتف الذكية و اللوحات

الإلكترونية.¹

¹ - بناء على معلومات مقدمة من طرف المصلحة التجارية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

3- خدمة (MSAN) :

هي تكنولوجيا حديثة تتم عن طريق الألياف البصرية ، تمنح الزبائن عدة خدمات بأعلى جودة و أقل تكلفة ، كما تسمح لهم بالتخلص من الكوابل الكثيرة و الأجهزة المختلفة ، كالمودم و إستبداله بسلك واحد كأقصى طول لت (600 متر) بالتقريب بدل كوابل (3 و 5 كيلومتر) القديمة ، و تقدم خدماتها في إطار أنيس بلوس (+ ANIS) فهي توفر خدمات بصيغ مختلفة من حيث سرعة التدفق و التكلفة ، و تتمثل خدماتها في :

أ- بالنسبة للزبائن الخواص : هناك خدمة (Anishome) و (Aniselite) ، التي توفر خدمة الانترنت يتدفق ما بين (512 كيلوبايت / ثانية) حتى (20 ميغابايت / ثانية) .

ب- بالنسبة للمهنيين المحترفين (المؤسسات) : هناك خدمة (+ Anispro) ، التي توفر الأنترنت بسرعة تدفق (من 1 ميغابايت / ثا) حتى (20 ميغابايت / ثا) .

ثانيا : العروض التي تقدمها المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -

إن أهم العروض التي تقدمها المديرية العملية لإتصالات الجزائر في مجال الهاتف الثابت و الأنترنت هي :

1- عروض الهاتف الثابت : تتمثل عروض الهاتف الثابت في :

• عرض إيدوم فيكس (Idoomfix) : هي بطاقة يمكن تعبئتها بكل بساطة و في أي وقت للهاتف

الثابت و هي متوفرة بأرصدة 250 دج ، 500 دج ، 1000 دج ، كما يستفيد المشتركون في هذه الخدمة

من تخفيضات نحو الهاتف النقال و المكالمات الوطنية .¹

¹ بناء على معلومات مقدمة من طرف المصلحة التجارية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

2- عروض الأنترنت : تتمثل عروض الأنترنت التي تقدمها المديرية في :

أ- عرض (4G LTE)

ظهر خلال سنة 2015 و هو يمثل تكنولوجيا الجيل الرابع ، حيث أنه مرحلة جديدة إلا و هي مرحلة سرعة التدفق الجد عالي ، حيث تسمح لزيائنها من الإستفادة من الأنترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها ، بل يكفب الحصول على المودام فقط ، كما أنها تمكنهم من الإبحار في الأنترنت عن طريق الكمبيوتر المحمول ، الهواتف الذكية و اللوحات ، و تتمثل خدماتها في :

• **خدمات موجهة للزيائن الخواص :** حيث يستفيد الزيائن الخواص من عرض يمكنهم من التحميل بسرعة تدفق قصوى يمكن أن تصل إلى (50 ميغابايت/ ثا) و بعد إستنفاذها يستفيدون من إتصال بالأنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ (51 كيلو بايت / ثا) بشكل غير محدود إلى إنقضاء مدة الصلاحية و يمكنهم من تعبئة حسابهم في أي وقت عبر الأنترنت بإستعمال بطاقات التعبئة (1 جيجا أوكتي بـ 1000 دج / للشهر) ، (3 جيجا أوكتي بـ 2500 دج / للشهر) .

• **خدمات موجهة للزيائن المهنيين :** حيث يمكنهم من إجراء التحميل بأقصى قدر من سرعة التدفق التي يمكن أن تصل إلى (150 ميغابايت / ثانية) لحجم إستهلاك يقدر بـ (10 جيجا أوكتي) ، و بعد إستنفاذ الحصة يستفيدون من إتصال بالأنترنت بسرعة تدفق تقدر بت (512 كيلو بايت) بشكل غير محدود إلى غاية إنقضاء فترة الصلاحية .

ب- عرض إيدوم أديزال (IDOOM ADSL) :

هي بطاقات تمكن الزبائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة و في كل وقت ، مهما كان تدفق إتصالهم ، و تتمثل عروضها في ، (1 ميغابايت/ثا) بـ (1600 دج / للشهر) ، (2 ميغابايت / ثا بـ 2100 دج / للشهر) ، (4 ميغابايت / ثا بـ 3200 دج / للشهر) ، (8 ميغابايت / ثا بـ 5000 / للشهر) .

ج- عرض في مكتبي (FIMAKTABATI) :

ظهر هذا العرض خلال سنة 2015 و هي مكتبة رقمية موجهة لهواة مطالعة لتجنب تضييع الوقت في البحث عن الكتب فهي تمكن الزبائن من الإطلاع على آخر الكتب متعددة الإختصاصات لأكثر من 300 دور نشر حيث يكفي ببساطة الحصول على بطاقة ترخيص في مكتبي من مختلف الوكالات التجارية ، فلا حاجة بعد الآن لتضييع الوقت في البحث عن كتاب ، مع المكتبة الرقمية (fimaktabati) لإتصالات الجزائر ، أصبحت المعرفة على بعد نقرات حيث تقترح إتصالات الجزائر آلاف الكتب تغطي مجالا واسعا من المعارف (علوم ، تربية ، ثقافة عامة ، صحة ، حياة يومية ... إلخ) .

و يكفي فقط الحصول على بطاقة ترخيص (fimaktabati) بـ 2400 دج للإستفادة من هذا المحتوى لمدة 12 شهرا على الموقع : www.fimaktabati.dz و تتمثل عروض هذه الخدمة في :

- ❖ عرض مكتبي أكاديمي : لتحميل الكتب الأكاديمية و يقدر سعر بطاقتها بـ (3000 دج) .
- ❖ عرض مكتبي نون : لتحميل الكتب باللغة العربية فقط و يقدر سعر البطاقة بـ (2400 دج) .¹

¹ - بناءا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة التجارية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

المبحث الثاني : عرض بيانات الدراسة و تحليلها ثم عرض النتائج .

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة

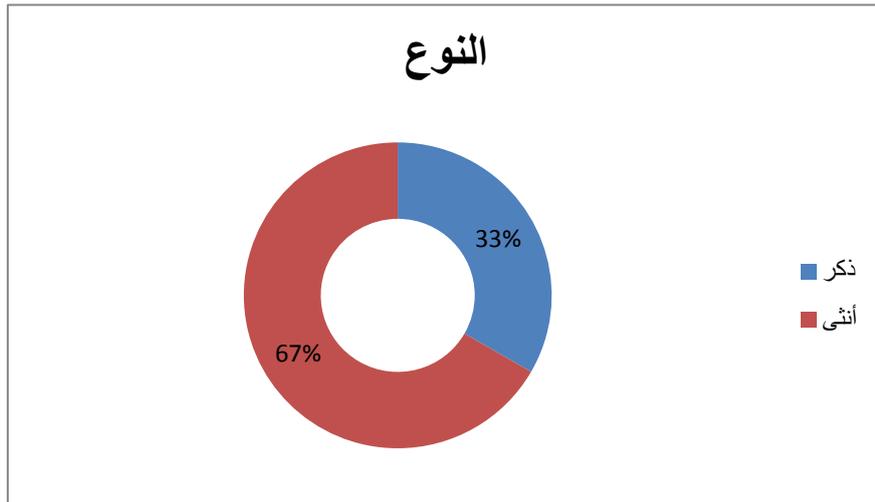
المحور الأول : البيانات السوسيوديمغرافية

تساعد البيانات السوسيوديمغرافية على التعرف على خصائص المبحوثين و خلفياتهم كما تعتمد كمؤشرات في تحليل البيانات و المعلومات الميدانية ، حسب ما تقتضيه متغيرات دراستنا و أهدافها .

حسب هذا المنطلق إشتملت دراستنا على محور خاص بالبيانات السوسيوديمغرافية شمل أسئلة تتعلق بالنوع و السن و المستوى التعليمي و الخبرة المهنية و الوظيفة .

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب النوع:

| النوع | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | 10 | %33.3 |
| أنثى | 20 | %66.7 |
| المجموع | 30 | %100 |



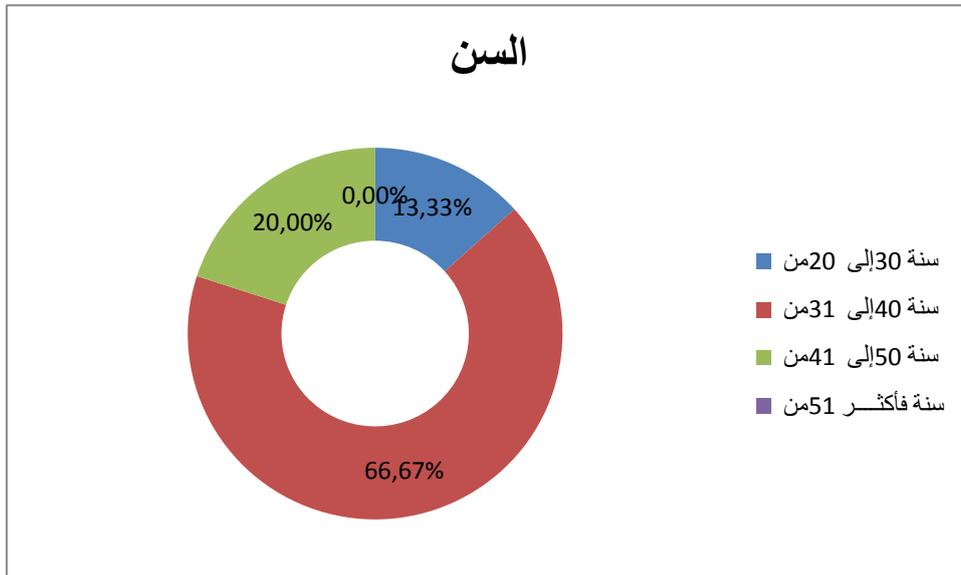
الشكل رقم 01: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسّسة اتّصالات الجزائر - تبسة-

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة من الإناث نسبة 66.7% وهي النسبة الغالبة في مكان الدراسة بمقر وكالة اتّصالات الجزائر وحدة تبسة، فيما حددت نسبة الذكور بـ33.3% وهي النسبة الأقل أي بحوالي نصف أفراد العينة من الإناث، وهذا الذي يؤكد على أن حوالي ثلثي العمال المتمين إلى الوكالة محل الدراسة من الإناث.

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن:

| النسبة المئوية | التكرار | السن |
|----------------|---------|------------------|
| 13.3% | 4 | من 20 إلى 30 سنة |
| 66.7% | 20 | من 31 إلى 40 سنة |
| 20% | 6 | من 41 إلى 50 سنة |
| 00% | 0 | من 51 سنة فأكثر |
| 100% | 30 | المجموع |



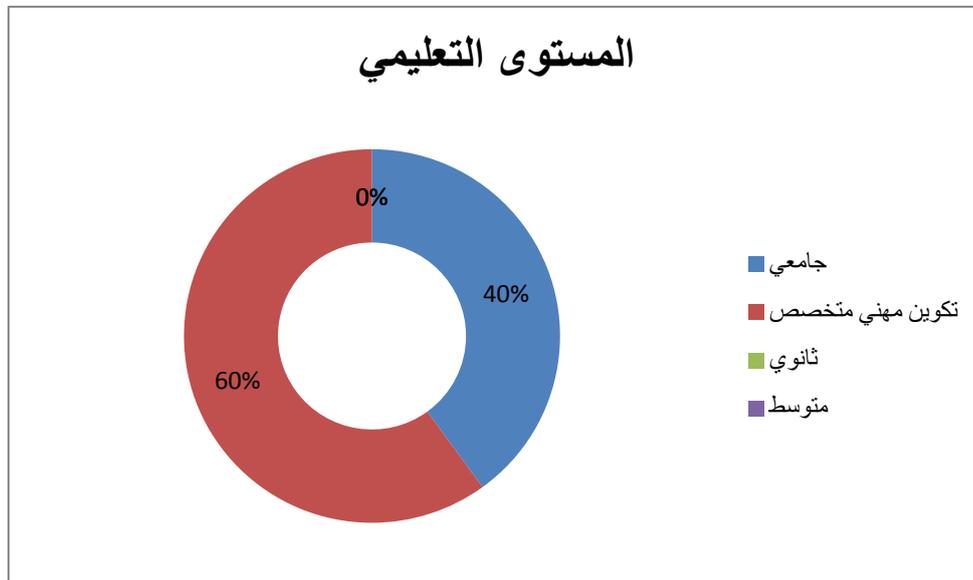
الشكل رقم 02: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

بالنسبة لمتغير السن، فقد تم تسجيل النسبة الأكبر للذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة، وهذا عائد إلى أن هذه الفئة العمرية تمثل الشبانية الغالبية داخل المجتمع ، إذ تعتبر الأكثر انتشارا في أوساطه وبالأخص في مثل هاته الوكالات التجارية ومختلف المؤسسات باعتبار أن الشباب عادة ما يكون أكثر معطاء وهذه الفئة تكون مخضمة بين ذوي الخبرة والسن المقبول القادر على العطاء، في حين توزعت باقي النسب بين الفئة المحصورة بين 41-50 سنة بنسبة 20 % و 20-30 سنة بالنسبة الأقل 13.33%.

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى التعليمي |
|----------------|---------|------------------|
| 40% | 12 | جامعي |
| 60% | 18 | تكوين مهني متخصص |
| 0% | 0 | ثانوي |
| 0% | 0 | متوسط |
| 100% | 30 | المجموع |



الشكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيــــــــــــــــة بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

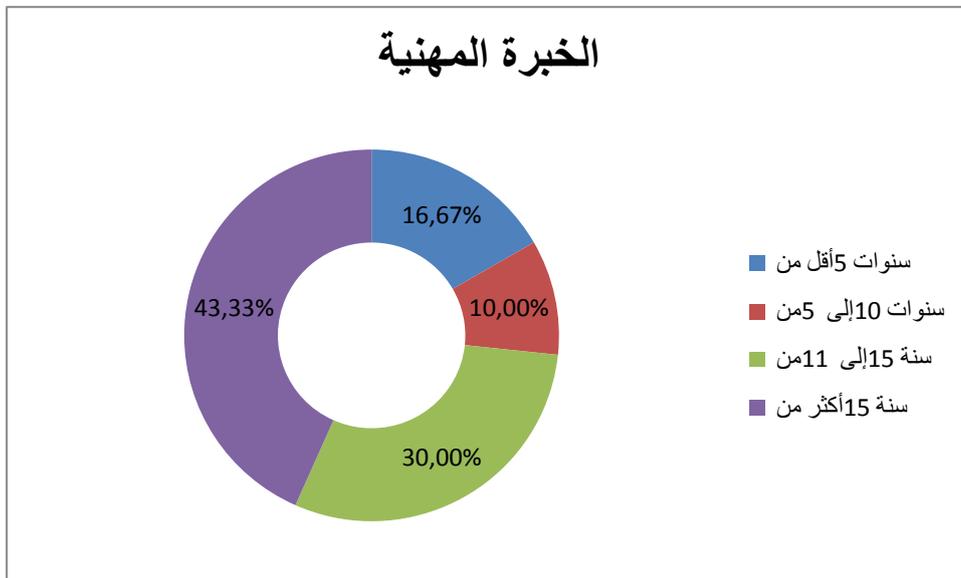
بالنسبة للمستوى التعليمي، فعينة الدراسة محصورة بين مستويين تعليميين هما التكوين المتخصص بنسبة

60%، والمستوى الجامعي بنسبة 40%.

فالعامل يمثل هاته المؤسسات يتطلب تكويننا مخصصا لها الغرض، توفره معاهد خاصة تشرف على التكوين في مختلف المجالات التي تحتاجها المؤسسة، كما أن الجامعة تلعب أيضا هذا الدور قصد تخريج كفاءة لها من الزاد العلمي والتكوين المتخصص ما يسمح لها بالعمل في ما تطلبه المؤسسة.

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

| النسبة المئوية | التكرار | الخبرة المهنية |
|----------------|---------|-------------------|
| 16.7% | 5 | أقل من 5 سنوات |
| 10.0% | 3 | من 5 إلى 10 سنوات |
| 30.0% | 9 | من 11 إلى 15 سنة |
| 43.3% | 13 | أكثر من 15 سنة |
| 100% | 30 | المجموع |



الشكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

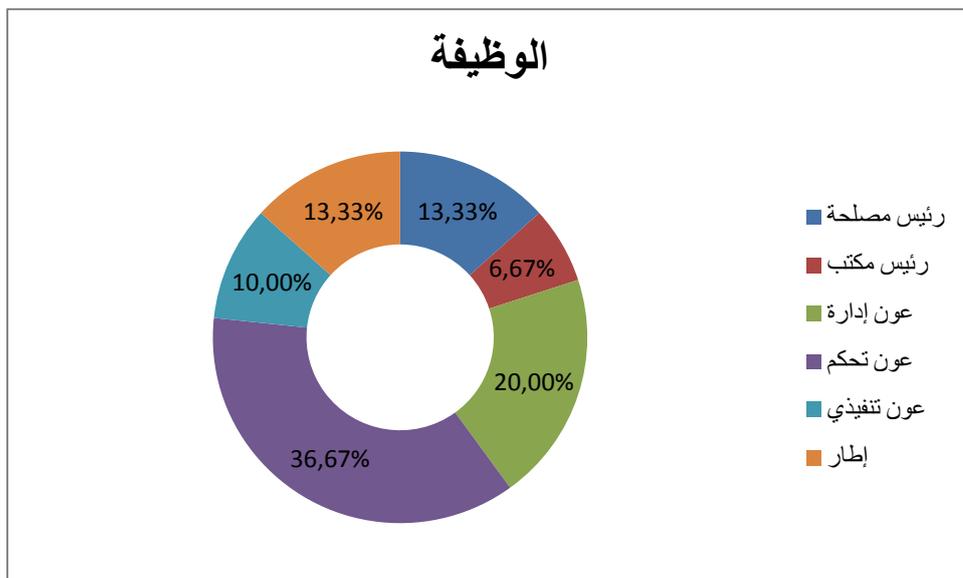
عادة ما يكون للخبرة المهنية أهمية كبيرة في مختلف المؤسسات والوكالات العمومية والخاصة النفعية منها

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

أو التجارية، وهذا ما سجلناه بوكالة اتصالات الجزائر وحدة تبسة حيث سجلنا أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة بـ 43.3% يتمتعون بخبرة مهنية تفوق 15 سنة الأمر الذي يؤكد استقرارهم داخل الوكالة وسعي هاته الأخيرة إلى صقل خبرتهم والاستفادة منها على المدى البعيد للمحافظة على الاستقرار العام للوكالة، فيما توزعت باقي النسب بين الفئة التي تتمتع بخبرة أقل ونقصد هنا من 11-15 سنة الذين بلغت نسبتهم 30%، إضافة إلى أن باقي عمال الوكالة تتراوح خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة 16.7% والنسبة الباقية تخص فئة التي تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات.

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

| الوظيفة | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| رئيس مصلحة | 4 | 13.3% |
| رئيس مكتب | 2 | 6.7% |
| عون إدارة | 6 | 20.0% |
| عون تحكم | 11 | 36.7% |
| عون تنفيذي | 3 | 10.0% |
| إطار | 4 | 13.3% |
| المجموع | 30 | 100% |



الشكل رقم 05: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

النسبة الغالبة من عمال الوكالة ينتمون إلى فئة أعوان التحكم بنسبة 36.7% على اعتبار أن هاته الوظيفة تحتاج زاد بشري أكثر من باقي الوظائف نظرا لكثرة إقبال الزبائن على الوكالة وكذا هاته الفئة هي من تعطي اغلب الخدمات التي تطرحها الوكالة ويطلبها العملاء، إضافة إلى أعوان الإدارة بنسبة 20%، الذين يعتبرون صلة الوصل بين الإدارة والزبائن، أما النسب الضعيفة والمتبقية فتوزعت بين الإطارات ورؤساء المصالح والمكاتب، إذ أن هاته المصالح لا تتطلب بالدرجة أولى عدد كبير هاته الفئة من العمال.

المحور الثاني : إسهام تكنولوجيايات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة

تقدمها يهدف هذا المحور الثاني إلى معرفة مدى إسهام التكنولوجيايات الحديثة المستخدمة في تحسين جودة الخدمة التي المؤسسة للجمهور الخارجي .

الجدول رقم 06: هل تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقديم الخدمات العامة ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 100% | 30 | دائما |
| 0% | 0 | أحيانا |
| 0% | 0 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 06 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن جميع عمال الوكالة أكدوا على استخدامهم لتكنولوجيايات الإتصال الحديثة بشكل دائما وبنسبة 100%، وهذا ما يجب أن يكون لأن هذا النوع من المؤسسات يطلب توفر أحدث التكنولوجيايات ومواكبة التطور التكنولوجي العالمي في قطاع المعلومات والإتصال الحديثة لأنه من خلال هاته الوسائل يسعى للوصول إلى أرقى الخدمات التجارية قصد جلب اكبر عدد من الزبائن وتوفير أرقى الخدمات في أحسن الظروف ، إذن فإن تعاضم حضور التكنولوجيايات الحديثة في فعل الإتصال ساهم بشكل كبير في إعادة تشكيل مفهوم الخدمة العمومية بالنسبة للجمهور الداخلي والخارجي.

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 07: في نظرك ما هو مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لديك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|--------------------------|
| 20.0% | 6 | التحكم في جهاز الكمبيوتر |
| 36.7% | 11 | تكنولوجيا عتاد الحاسوب |
| 43.3% | 13 | تكنولوجيا الإتصال |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 07 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 تباينا في آراء عينة الدراسة، وهذا تبعا لوظيفة كل أداة للتكنولوجيا مقارنة بالأخرى، فالنسبة الأكبر عادت لتكنولوجيا الإتصال والمقدرة بـ 43.3%، ونسبة 36.7% فقد عادت إلى تكنولوجيا عتاد الحاسوب، أما الأقل نسبة هي 20%، وهم من عرفوا التكنولوجيا بالتحكم في جهاز الحاسوب، وهذا يدل على تعدد في إستخدام التكنولوجيات الحديثة كل حسب وظيفته، ما يؤكد مرونة هذه الوسائل في أداء الأعمال المختلفة، ومنه فإن التكنولوجيا التي عرفت انتشارا واسعا في الفترة الأخيرة هي تكنولوجيا الإتصال بسبب ما تقدمه من تسهيلات فعالة، إذ أصبح العالم قرية صغيرة بفضل أساليب الإتصال الحديثة وطرق تداولها في أوساط المجتمع.

الجدول رقم 08: هل تعتقد أن تكنولوجيات الإتصال الحديثة تساهم في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المؤسسة ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 86.7% | 26 | دائما |
| 10.0% | 3 | أحيانا |
| 3.3% | 1 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 08 من استمارة الاستبيان

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

من خلال الجدول رقم 08 نلاحظ أن معظم أفراد العينة يميلون بنسبة 86.7 % إلى أن تكنولوجيايات الإتصال الحديثة تلعب دورا هاما وتساهم بفعالية في تحسين الخدمة العمومية ، لكن نسجل نسبة ضئيلة من أفراد العينة أفادوا بأنها أحيانا ما تقدم هاته الإسهامات والمقدرة بـ10 %، والأقل نسبة تم تسجيلها من أجابوا بأن التكنولوجيايات لا تساهم أبدا في تحسين الخدمة العمومية والمقدرة بـ3.3% حيث تفسر النسب هنا بطبيعة الوظيفة فكلما كان الموظف قريبا من الجمهور الخارجي أكد على أن تكنولوجيايات الإتصال الحديثة تساهم في تحسين الخدمة العمومية . إذ أن هاته التكنولوجيايات تسمح بتقديم كافة التسهيلات قصد ربح الجهد والوقت أثناء تقديم مختلف الخدمات العمومية للعملاء والزبائن على مستوى الوكالة .

الجدول رقم 09: إذا كانت الإجابة ل " دائما " أو " أحيانا " كيف يتم ذلك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|--|
| 10.0% | 3 | القضاء على الجمود و الروتين الإداري |
| 13.3% | 4 | سرعة وتيرة تقديم الخدمة للمواطنين |
| 76.7% | 23 | تحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية |
| 0% | 0 | القضاء على الجمود و الروتين الإداري |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 09 من استمارة الاستبيان

يتضح من خلال الجدول أن النسبة الغالبة من العينة أكدوا على أن مساهمة التكنولوجيايات الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية تتم عبر تحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية والتي قدرت بـ76.7%، إذ أن هذا المبدأ متى تحقق في أي مؤسسة مهما كان نوعها ومهما تنوعت مختلف الخدمات التي تقدمها، فبالضرورة تساهم بشكل واضح في جذب الزبائن والعملاء الذين عادة ما يكون تحقيق الشفافية من قبل المؤسسة التي ينتمون إليها غايتهم المثلى وهذا ما توفره تكنولوجيايات الإتصال الحديثة، كما أن نسبة 13.3 من أفراد العينة أجابوا بأن المساهمة تكون عبر سرعة وتيرة تقديم الخدمة للمواطنين .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

فيما النسبة المتبقية أكدوا على القضاء على الجمود والروتين الإداري عبر هاته التكنولوجيات وقدرت نسبتهم بـ10%.

ومنه يتضح أن المراد الأسمى من تطبيق تكنولوجيات الإتصال الحديثة و تفعيلها في ما يخص تحسين نوعية الخدمات العمومية هو الوقوف على تحقيق مبدأ الشفافية من طرف القائمين على الوكالة التجارية ، لأن التكنولوجيات الإتصال الحديثة تساعد المؤسسة في القضاء على العديد من الظواهر السلبية التي تحول دون تحقيق الأهداف مثل البيروقراطية و المحسوبة .

الجدول رقم 10: في نظرك هل حسنت تكنولوجيات الإتصال الحديثة من محيط عملك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 83.3% | 25 | دائما |
| 13.3% | 4 | أحيانا |
| 3.3% | 1 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 10 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن نسبة أفراد عينة والمقدرة نسبتهم بـ 83.3% ترى أن تكنولوجيات الإتصال الحديثة دائما ما يكون لها الفضل الكبير في تحسين محيط العمل الخاص بالعمال، في حين يرى نسبة 13.3% أن تكنولوجيا الإتصال أحيانا ما يكون لها الفضل في التحسين من محيط العمل ، أما بالنسبة للنسبة المتبقية من أفراد العينة و المقدرة بـ 3.3% فقد يرون أن التكنولوجيا الإتصال الحديثة ليس لها دور في تحسين محيط العمل.

وهذا لعدة أسباب أبرزها خلق علاقات جيدة بين الموظفين من خلال سهولة نقل و تبادل المعلومات وسرعة الإتصال ، وهذا ما يرفع مستوى الرضا الوظيفي للعمال و هذا الذي ينعكس إيجابيا على الجمهور الخارجي ، فتوفر التكنولوجيات الحديثة دائما أجود وأرفع الأدوات التي يتمكن من خلالها المستخدمون من الإستفادة من أرقى الخدمات التي تقدم داخل المؤسسة .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

المحور الثالث : الوسائل التي يستخدمها موظفي المؤسسة في التحسين من جودة خدماتها

يهدف المحور الثالث إلى التعرف على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها موظفي المؤسسة في سبيل تحسين جودة الخدمة .

الجدول رقم 11: ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في عملك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-------------------|
| % 86.6 | 26 | الهاتف |
| %0 | 0 | الفاكس |
| %6.7 | 2 | جهاز حاسوب |
| %0 | 0 | شبكة الأنترنت |
| %0 | 0 | شبكة الأنترانات |
| %0 | 0 | شبكة الإكسترنات |
| %6.7 | 2 | البريد الإلكتروني |
| %0 | 0 | وثائق ورقية |
| %100 | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 11 من استمارة الاستبيان

من خلال معطيات الجدول رقم 11 يظهر جليا أن النسبة الأعلى من أفراد العينة والمقدرة بـ 86.6% أكدوا على الوسيلة الأكثر استخداما من طرف موظفي المؤسسة هي الهاتف النقال، إذ يتيح هذا الأخير سهولة الإتصال وسرعة تبادل المكالمات بين الموظفين فيما بينهم أو مع الوكلاء والعملاء أو مع الإدارة، كما يوفر جملة من الميزات تجعلها الأداة الأكثر استعمالا بين الموظفين، بينما نرى النسبة المتبقية و المقدرة بـ من أفراد العينة التي تستخدم جهاز الحاسوب تقدر بـ 6.7%، أما الذين يستخدمون البريد الإلكتروني فتقدر نسبتهم بـ 6.7% .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

ومن الممكن القول أن الهاتف هو الوسيلة المثالية التي يستعملها موظفي المؤسسة قياسا لخصائصه و مميزاته فهو يقوم بتحسين و تبسيط إجراءات العمل ، فكل عمل يتطلب إختيار الوسيلة المناسبة لنقل و تبادل المعومات في الوقت الكافي و المطلوب .

الجدول رقم 12: هل تستعمل الحاسوب في عملك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 93.3% | 28 | دائما |
| 6.7% | 2 | أحيانا |
| 0% | 0 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 12 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن النسبة العالية من العينة المقدرة بـ 93.3% أجابت بأنهم يستخدمون الحاسوب بشكل يومي ودوري في عملهم، إذ لم يعد بالإمكان الإستغناء عن هاته الوسيلة التي تعتبر الأساس في مزاولة مختلف النشاطات داخل المؤسسة، نذكر منها تسجيل الزبائن وسحب الفاتورات وتفعيل خدمات الانترنت لعملاء الوكالة، إضافة ضبط مختلف الحسابات المالية الخاصة بالمؤسسة وغيرها من مختلف الخدمات التي لا تتم إلا عن طريق الحاسوب على الرغم من أن نسبة ضئيلة من أفراد العينة والمقدرة بـ 6.7% أفادوا بأن استخدام الحاسوب يكون بين الحين والآخر.

و هذا ما يدل على حداثة المؤسسة و تطورها و يدل أيضا على خبرة الموظفين في التعامل مع

الحاسوب و برامجه ، و هذا ما يسهل عليهم تقديم خدمات بشكل أحسن .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 13: إذا كانت إجابتك ب " دائما " أو " أحيانا " في ماذا تستخدم الحاسوب أثناء عملك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|--|
| 3.3% | 1 | ادارة الوثائق و معالجتها الكترونيا |
| 86.7% | 26 | جدولة الأعمال باستخدام الجداول الإلكترونية |
| 10.0% | 3 | ادارة المعلومات و قواعد البيانات |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 13 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن 86.7 % من أفراد العينة أكدوا أن المهمة الأساسية من استخدام الحاسوب تكمن في جدولة الأعمال باستخدام الجداول الإلكترونية ، فيما أجابت نسبة 10% من العينة بإدارة المعلومات وقواعد البيانات، والنسبة الضئيلة عادت إلى أن أفراد عينة الدراسة يستخدمون الحاسوب بغرض إدارة الوثائق ومعالجتها الكترونيا والبالغة نسبتهم 3.3%.

وهذا مايدل بالأساس على أن الحاسوب والذي يعتبر متعدد الاستخدامات لما يقدمه من مميزات وخدمات يستعمل بغرض أساسي والمتمثل في جدولة مختلف الأعمال والعمليات التي تتم أثناء تفعيل مختلف الخدمات التي تقدمها الوكالة للزبائن، إذ أن هاته العملية التي تتم الكترونيا تسمح بتنظيم الخدمات المقدمة وترتيبها وجدولتها حتى يتسنى العودة لها عند الحاجة أو في حالة وقوع خطأ ما و بالتالي فصفة المرونة المتوفرة في هذه الوسيلة تجعلها الوسيلة المثالية في مثل هذا النوع من المؤسسات .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 14: هل يمكنك الاستغناء عن الحاسوب في أداء مهامك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 0% | 0 | دائما |
| 10.0% | 3 | أحيانا |
| 90.0% | 27 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 14 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن نسبة 90% من أفراد العينة لا يمكنهم أبدا الاستغناء عن الحاسوب أثناء تأدية المهام، وهذا للأهمية البالغة التي تكتنفها هاته الوسيلة الحديثة في تقديم الخدمات العمومية للزبائن من طرف المؤسسة، فلا يمكن الاستغناء عن الحاسوب .

لأن هذه الوسيلة تعني عن الكثير من طرق العمل التقليدية . فتمكن الموظفين من إستخدام الحاسوب وعدم الإستغناء عنه دليل على حجم إهتمام المؤسسة بتطوير طرق العمل و إهتمامها بحدثة الأداء .

الجدول رقم 15: هل يلعب الهاتف دورا مهما في أداء عملك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 60.0% | 19 | دائما |
| 40% | 11 | أحيانا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 15 من استمارة الاستبيان

سجلنا من خلال الجدول رقم 15 أن نسبة 60% من أفراد العينة أكدوا على أن الهاتف دائما ما يلعب دورا مهما في أداء مختلف المهام المنوطة بالموظف في المؤسسة، وبنسبة اقل تقدر بـ 40% أجابوا بأنهم يستخدمون الهاتف أحيانا و بالتالي فإن أهميته تكون أقل بالنسبة لعملمهم .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

يتيح للجميع الاطلاع بما يقدمه الهاتف من تسهيلات وما يوفره كذلك من خدمات للزبائن والعمال على حد سواء، بيد أنه في بعض الأحيان يمكن أن تعطى له الأهمية البالغة والكبيرة أثناء تقديم الخدمات أو القيام بالمهام المطلوبة من الموظف . لأنه يلعب دورا كبيرا في تبادل و نقل المعلومات من مصلحة لأخرى ، و يسهل الوصول للطرف الآخر في وقت قياسي .

الجدول رقم 16: هل تستخدم الهاتف للإتصال بالمواطنين و العمال ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 53.3% | 16 | دائما |
| 46.7% | 14 | أحيانا |
| 0% | 0 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 16 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن نسبة 53.3 % من أفراد العينة أكدوا أنهم يستخدمون الهاتف للاتصال بالمواطنين والعمال ، فيما أجابت نسبة 46.7% من العينة بأحيانا . وهذا ما يدل بالأساس على أن الهاتف والذي يعتبر متعدد الاستخدامات لما يقدمه من مميزات وخدمات يستعمل بغرض أساسي والمتمثل بالإتصال بين موظفي المؤسسة و كذا الإتصال ب المواطنين بغية تزويدهم بالمعلومات و كذا تقديم الخدمات بشكل جيد .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 17: هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 96.7% | 29 | دائما |
| 3.3% | 1 | أحيانا |
| 0% | 0 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 17 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن مفردات العينة يميلون إلى استخدام شبكة الأنترنت في عملهم بنسبة 96.7% ، فيما النسبة المتبقية المقدرة ب 3.3% أجابوا بأحيانا ، لأن استخدام شبكة الانترنت أصبح ضرورة ملحة في شتى المجالات، ومن بينها قطاع الخدمات في مختلف المؤسسات .

وبالتالي فشبكة الانترنت هي دليل على حداثة مؤسسة اتصالات الجزائر هي الأساس باعتبار أن هذه المؤسسة هي المسؤولة عن تزويد المنطقة بشبكة الانترنت ومتابعتها لذا فمن الضروري استخدامها داخل الوكالة بشكل جيد يضمن تحسين صورة المؤسسة لدى محيطها . فبدخول هذه الأخيرة إلى مجال الخدمة العمومية غير اتجاهات الإتصال المعروفة .

الجدول رقم 18: هل الوسائل التكنولوجية التي تتوفر عليها مؤسستكم تؤدي إلى تسهيل و مساعدة

المواطنين في الحصول على الخدمات الإدارية المقدمة لهم ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 43.3% | 13 | دائما |
| 56.7% | 17 | أحيانا |
| 0% | 0 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 18 من استمارة الاستبيان

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

من خلال النتائج الجدول رقم 18 ، نلاحظ أن نسبة 56.7% من أفراد العينة أجابوا بأن الوسائل التكنولوجية التي توفرها المؤسسة تسهل أحيانا من أداء المهام داخل المؤسسة، والنسبة الباقية المقدرة بـ 43.3% أجابوا بدائما.

وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن وكالة إتصالات الجزائر تسعى دائما لتوفير كافة التكنولوجيات الحديثة للموظفين ولكنها مازالت غير متمكنة تماما من تطبيقها نظرا لأنها حديثة العهد بالتغيير. إذن بدخول التكنولوجيات الحديثة إلى المؤسسات العمومية تغير مفهوم الإدارة و ظهور الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية و كمفهومين حديثين يساهمان في تحسين الخدمة العمومية المقدمة .

19- ماهو تقييمك لاستخدام الوسائل التكنولوجية في المؤسسة ؟

من خلال إجابة المبحوثين تبين لنا أن أفراد المجتمع قيموا استخدامهم للوسائل التكنولوجية في المؤسسة بناء على رأيين متقاربين حيث نجد تقييم جيد في المقدمة بنسبة 52% ، و تقييم مقبول بنسبة 48%. و عليه يمكن القول أن استخدام الوسائل التكنولوجية في المؤسسة جيدة في مضمونها ، و لكن في بداية كل أمر لابد أن يصادف الكثير من العقبات على أساس أن الأمر جديد و هذا راجع إلى إدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة للمؤسسة كآلية لتقديم الخدمة العمومية و ما تمنحه من تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات ، و لكن مع مرور الوقت سوف يتم تدارك تلك العقبات و معالجة أي خلل يصادف العملية لتصبح بذلك من الأعمال الروتينية للقائم بها .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

المحور الرابع : حجم إهتمام مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة - بتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

يهدف هذا المحور الرابع إلى معرفة مدى إهتمام مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- بتطبيق تكنولوجيا

الإتصال الحديثة في المؤسسة من أجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة .

الجدول رقم 19: هل إهتمام مؤسستكم بتكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملكم يؤدي إلى تحسين جودة

الخدمة المقدمة للمواطن ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 86.7% | 28 | دائما |
| 13.3% | 2 | أحيانا |
| 0% | 0 | أبدا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 19 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 19 ، يتبين أن النسبة الغالبة والمقدرة بـ86.7% من أفراد العينة أكدوا على إهتمام المؤسسة بتكنولوجيات الإتصال الحديثة وهذا ما يعكس مدى الأهمية التي تقدمها هاته الأخيرة ودورها الفعال في سيرورة العمل داخل المؤسسة إضافة ما تقدمه من خدمات تسهل عملية التعامل مع العملاء والزبائن، وبالتالي فتكنولوجيات الإتصال تمنح الموظفين كافة التسهيلات قصد الرقي بجودة الخدمات المقدمة من طرفهم لصالح المواطن، كما سجلنا النسبة المتبقية من العينة والمقدرة بـ13.3% أفادوا بأن هذه المساهمة من قبل تكنولوجيا الإتصال تكون أحيانا فقط .

إذا يمكن القول بأن جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر متوقفة بالدرجة الأولى على استعمال التكنولوجيات الحديثة لأنها تساعد على القيام بالأعمال على أحسن وجه و بشكل أدق و أقل جهد ، كما تمتاز السرعة والمرونة في نقل و حفظ و تبادل المعلومات ، و هذا يدل على الأهمية التي توليها المؤسسة في سبيل رفع مستوى الخدمات المقدمة .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 20: إذا كانت إجابتك ب " دائما " أو " أحيانا " فكيف يتم ذلك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|------------------------------------|
| 3.3% | 1 | إعلامهم بمواعيد تقديم الخدمة |
| 3.3% | 1 | إعلامهم بأجال إنتهاء الخدمة |
| 66.7% | 20 | سرعة الرد على الشكاوي و الإقتراحات |
| 26.7% | 8 | سرعة تنفيذ المعاملات و الطلبات |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 20 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ أن نسبة 66.7 % من أفراد العينة أكدوا أنهم يستفيدون من تكنولوجيات

الإتصال الحديثة أثناء تقديم وظائفهم عن طريق سرعة الرد على الشكاوي والاقتراحات وقد قدرت نسبتهم

بـ66.7%، تليها سرعة تنفيذ المعاملات والطلبات بنسبة 26.7%، فيما انقسمت النسبة الباقية بين إعلام

المواطنين بأجال انتهاء الخدمة وكذا إعلامهم بمواعيد تقديم الخدمة والمقدرة نسبتهم بـ3.3% لكل منهما.

نظرا للإقبال الذي تعرفه الوكالة من طرف المواطنين فإنه عادة ما تقدم عدة شكاوي بخصوص المشاكل التي

يمكن أن يواجهها الزبون أثناء الإستفادة من الخدمة المقدمة ، وهذا يتطلب من إدارة المؤسسة ضرورة الرد

على هاته الشكاوي كل في حينه حتى لا تخلق نوعا من الفوضى وتحافظ على سيرورة العمل، فالتكنولوجيات

الحديثة تساهم في هذا المجال في توفير السرعة اللازمة للاستجابة لشكاوي وانشغالات المواطنين والزبائن لأن

هذه الأخيرة تمتاز بمرونة الوقت فهي غير مرتبطة بأوقات الدوام ، عكس الشكاوي و الإقتراحات في العمل

الإداري التقليدي التي كانت تأخذ وقتا طويلا للرد ، إذن فهنا أصبحت الإدارة المؤسسة قريبة من المواطن ، و

بالتالي فإن التكنولوجيات الحديثة غيرت مسار الخدمة العمومية إلى الأحسن .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 21: هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا

الإتصال الحديثة ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 100% | 30 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 21 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 أن كل أفراد العينة بنسبة 100% أكدوا أن المؤسسة تضمن لهم حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا بغية مواكبة التطور الحاصل في هذا المجال وتكوين موظفي وعمال المؤسسة حتى يتسنى لهم في حالة توفر أي جديد فيما يخص التكنولوجيات الحديثة فيكون على دراية بها ولا يواجهون أي مشاكل أثناء استعمالها والاستفادة منها بشكل كامل .

لأن أي تحديث يحدث في المؤسسة يستوجب إقامة إدارة تغيير للتأقلم معه و لإقناع الجمهور الداخلي به ، لذا يستوجب تكوين الموظفين للتعرف على أهدافه و لقبوله و بالتالي تحقيق رضا الجمهور الداخلي حتى ينعكس هذا على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور الخارجي .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 22: إذا كانت الإجابة ب " نعم " كيف يتم ذلك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|----------|
| 6.7% | 2 | اجتماعات |
| 93.3% | 28 | تريصات |
| 0% | 0 | ملتقيات |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 22 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 22 ، لاحظنا أن نسبة 93.3% أكدوا على التكوين في مجال التكنولوجيات الحديثة يتم عبر تريصات ، والنسبة الأقل المقدرة بـ 6.7% أفادوا بتنظيم اجتماعات لأجل هذا الغرض.

تعتبر التريصات أكثر الطرق عملية ونجاعة في أي مجال خاص بالتكوين، إذ أنها توفر التطبيق المباشر إضافة إلى الجانب النظري، وهذا ما يعطيها الفعالية في التمكن الجيد من التكنولوجيات الجديدة التي تتم عبر كفاءات وخبرات يكون عادة على اطلاع بها ويسعون لنقل هاته الخبرات إلى الموظفين للاستفادة منها واستعمالها على أتم وجه وهذا ما توفره هاته التريصات .

بالتالي فإن إهتمام المؤسسة بتنظيم تريصات و إجتماعات لتمكين الموظفين من إستخدام التكنولوجيات الحديثة يدل على مدى إطلاع الإدارة و درايتها بأهمية التكنولوجيات الحديثة و تأثيرها على الخدمة العمومية ، و كل هذا يصب في دائرة تحسين الخدمة العمومية المقدمة و بالتالي تحسين الصورة الذهنية لكلى الجمهورين الداخلي و الخارجي ، بجلب الزبائن من جهة و تسهيل أعمال الموظفين من جهة أخرى .

تعتبر التريصات أكثر الطرق عملية ونجاعة في أي مجال خاص بالتكوين، إذ أنها توفر التطبيق المباشر إضافة إلى الجانب النظري، وهذا ما يعطيها الفعالية في التمكن الجيد من التكنولوجيات الجديدة التي تتم عبر كفاءات وخبرات يكون عادة على اطلاع بها ويسعون لنقل هاته الخبرات إلى الموظفين للاستفادة منها واستعمالها على أتم وجه وهذا ما توفره هاته التريصات.

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

المحور الخامس : إستغلال مؤسسة إتصالات الجزائر لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير و تحسين

جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

يهدف هذا المحور الخامس إلى معرفة كيفية إستغلال مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة - لتكنولوجي الإتصال الحديثة في سبيل تطوير و تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن .

الجدول رقم 23: هل تحاول المؤسسة استغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير عملها و تحسين

من جودة الخدمات ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-----------|
| 93.3% | 26 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 6.6% | 4 | إلى حد ما |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 23 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 23 نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 93.3% أكدوا على سعي المؤسسة استغلال التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات، والنسبة الضئيلة والمقدرة بـ 6.6% أجابوا بأن هذا السعي من طرف المؤسسة يكون إلى حد ما.

إن الهدف الأساسي لكل مؤسسة اقتصادية ربحية بالدرجة الأولى هو السعي دائما إلى التطوير، الذي بطبيعة الحال يعود بالفائدة بالنسبة للمؤسسة سواء من الجانب المعنوي ونقصد هنا تحسين الصورة الذهنية من خلال تحسين نوعية تقديم الخدمات، أو من الجانب المادي وبطبيعة الحال تحسين الأرباح والاستفادة السريعة من العائدات المالية.

إذن فإن تبني المؤسسة لتكنولوجيات الإتصال الحديثة يبين الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا و الأنظمة المتطورة في تسهيل الأعمال على الجمهور الداخلي وتقديم الخدمات للجمهور الخارجي بشكل أفضل هذا ما ينتج مفهوما جديدا للإتصال العمومي في ظل التكنولوجيات الحديثة .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 24: إذا كانت الإجابة ب " نعم " فيما يتمثل إستغلالها

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|----------|
| 64.3% | 20 | البرامج |
| 35.7% | 10 | التقنيات |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 24 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 24 ركز أفراد عينة الدراسة على أن الدورات التكوينية طرف المؤسسة تكون عادة في البرمجيات الجديدة وقدرت نسبتهم ب64.3%، فيما أكدت باقي أفراد العينة 35.7% أن المؤسسة تسعى إلى التكوين في مجال التقنيات.

وبالتالي، فالمؤسسة تعمل على الاستفادة من كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيات الحديثة سواء كان برمجيات جديدة أو حتى تقنيات تساهم بشكل كبير في تسهيل الخدمات العمومية و توفير الرضا للجمهور الداخلي و بالتالي ينعكس ذلك رضا الجمهور الخارجي .

الجدول رقم 25: هل تعمل إدارة مؤسستكم على إقتناء و إستغلال وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة كلما

إقتضت الضرورة ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-----------|
| 90.0% | 27 | نعم |
| 10.0% | 3 | لا |
| 0% | 0 | إلى حد ما |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 25 من استمارة الاستبيان

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيــــــــــــــــة بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

أكدت نسبة 90% من أفراد العينة على المؤسسة تعمل على اقتناء واستغلال وسائل التكنولوجيات الحديثة

للاتصال في حالة الضرورة، والنسبة الضئيلة المقدرة بـ10% نفوا هذا.

لأن هذه التكنولوجيات حديثة العهد وبالتالي قد تكون مكلفة في بعض الأحيان بالنسبة للمؤسسة و صعبة الإستخدام ، ولكن تبقى الاستفادة منها واستغلالها بالمؤسسة بإمكانه تعويض كل ما تم صرفه من أجل توفير هاته التكنولوجيات وهذا ما يدفع بالمؤسسة إلى الحرص دائما على اقتناء الوسائل الحديثة في حالة الضرورة و كل هذه الجهود في سبيل جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن و تحسين جودة الخدمة المقدمة .

الجدول رقم 26: ماهي أهم المتطلبات التي تساعد المؤسسة في استغلال تكنولوجيا الإتصال للتحسين من

جودة الخدمات ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|--|
| 10.0% | 3 | توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية |
| 73.3% | 22 | تدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا |
| 16.7% | 5 | وضع استراتيجيات و خطط التأسيس |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 26 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 26 نلاحظ أن تدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا تعد من بين أهم المتطلبات التي تساعد المؤسسة على استغلال التكنولوجيات الحديثة وهذا ما أفادت به نسبة 73.3% من أفراد العينة، في حين نسبة 16.7% أكدوا على وضع استراتيجيات وخطط التأسيس، ونسبة 10% أكدوا على توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

إن التمكن من التكنولوجيات الحديثة عادة ما يحتاج من ممارسة وتدريب وهذا ما تسعى إليه المؤسسة لتوفيره، حيث أن العاملين دائما ما يحتاجون لمواكبة التطور الخاص باستخدام التكنولوجيات الحديثة، إذ أن الخبرة وحدها لا تكفي بل وجب التدريب المستمر حتى تكون الاستفادة كاملة خاصة و أن التكنولوجيات

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الحديثة صارت ضرورية في لمواكبة التطور الحاصل و مواجهة المنافسة و العمل على جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن من خلال رفع مستوى الخدمة العمومية .

المحور السادس : المعوقات التي تحول دون إستخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية .

يهدف هذا المحور السادس إلى التعرف على أهم معوقات عملية إستخدام التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة التي تحول دون تحسين الخدمة العمومية .

الجدول رقم 27: في رأيك ماهي العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-----------------------|
| 40.0% | 12 | نقص الخبرة |
| 50.0% | 15 | عدم التخصص |
| 10.0% | 3 | عدم التحكم الجيد فيها |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 27 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 27 نلاحظ أن نسبة 50% من أفراد العينة أكدت أن عدم التخصص يعد أهم العوامل التي تحول دون استخدام موظفي المؤسسة للتكنولوجيات الحديثة، تليها بنسبة اقل نقص الخبرة 40%، وأخيرا عدم التحكم الجيد في التكنولوجيا بنسبة 10.0%.

من المعلوم أن الاختصاص يعد أحد أهم الأسباب التي تؤدي إلى الاستفادة المثلى من أي أداة تكنولوجية حديثة، حيث أن صاحب الاختصاص يمتلك خلفية سابقة حول ما يتعامل معه بخصوص هاته التكنولوجيا فلا يجد أي إشكال في استعمالها وكما يمكن أن يكون لعامل الخبرة دور هام في هذا السياق لأنها نتيجة تراكمات لسنوات من العمل هي الأخرى تعد ذات أهمية في استخدام التكنولوجيا .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

إذن ترجع عوائق عدم إستخدام التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة سواء نقص الخبرة أو عدم التخصص إلى أن المؤسسة لا تقوم بتنظيم دورات تكوينية كافية ، كما أن الأنظمة المستخدمة في تطور دائم حيث يصعب على المؤسسة مواكبة هذا التطور ، و هذا يحول دون تحسين الخدمة العمومية المقدمة في المؤسسة .

الجدول رقم 28: فيما تتمثل العوائق التي تواجهك أثناء استخدامك لتكنولوجيات الإتصال الحديثة في المؤسسة ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------------|
| 70.0% | 21 | إدارية |
| 3.3% | 1 | بشرية |
| 26.7% | 8 | قانونية |
| 0% | 0 | مالية و تقنية |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 28 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 28 نلاحظ أن العوائق الإدارية في طليعة العقبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال وهذا ما أفادت به نسبة 70%، تليها العوائق القانونية بنسبة 26.7% والبشرية بالنسبة الأقل 3.3%.

عادة ما تكون العوائق الإدارية هي التي تحول دون الاستفادة المثلى من الخدمات التي تقدمها التكنولوجيات الحديثة من بينها جملة الإجراءات الإدارية بالمؤسسة التي تقيد الاستفادة الكاملة من هاته التكنولوجيات.

فمن بين العوائق الإدارية السياسة المتبعة في المؤسسة التي تجعل إستخدام التكنولوجيات الحديثة مقيد بتحكم المدراء و رؤساء المصالح لأن هناك بعض المعاملات الإدارية نصف إلكترونية و نصف ملموسة ورقية ، و أيضا مقيد بالقوانين الداخلية للمؤسسة فهناك بعض الوظائف يحددها الهيكل التنظيمي لا تتطلب

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

إستخدام تكنولوجيايات حديثة . و بالتالي فإن العوائق التي تحول دون إستخدام التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة هي التي تعرقل تحسين الخدمة العمومية المقدمة .

الجدول رقم 29: عند تعطل تكنولوجيا الإتصال التي تستخدمها في عملك كيف تتمكن من مواصلة عملك؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-------------------------|
| 13.3% | 4 | إصلاحها بمفردك |
| 86.7% | 26 | إصلاحها بواسطة تقني خاص |
| 0% | 0 | اللجوء إلى طرق تقليدية |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 29 من استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم 29 نلاحظ أن نسبة 86.7 % من أفراد العينة أكدوا أن على وجود تقني خاص يقوم بإصلاح تكنولوجيا الإتصال في حال تعطلها، فيما أجابت نسبة 13.3% بقيامهم بإصلاحها بمفردهم والجميع اتفق على أنه يلجؤون إلى الطرق التقليدية لمواصلة العمل.

وبالتالي فمن الأولى دائما في كل مؤسسة في ذات القطاع توفر تقني خاص لمثل هذه الأوضاع والذي له الخبرة الكافية ويعد صاحب الاختصاص بغية إصلاح أي عطل أو عطب قد يصيب أحد أدوات التكنولوجيا المتوفرة بالمؤسسة، وهذا ما يجب أن يكون حتى يقوم بربح الوقت والجهد، وأحيانا هناك من ذوي الخبرة من الموظفين من يقومون بهذا العمل نظرا لأنهم يملكون فكرة.

إذن فالتخصص في مثل هذه التكنولوجيايات من أمور الضرورية بالنسبة للمؤسسة خاصة و أنها حديثة العهد بالإستخدام ، حتى لا يتعطل العمل و تتعطل معه مهمة تقديم الخدمة الجيدة و المرضية الزبائن .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقيّة بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

الجدول رقم 30: ماهو مدى تأييدك لفكرة استخدام تكنولوجيا الإتصال في عملك ؟

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|------------|
| 100% | 30 | مويد تماما |
| 0% | 0 | رافض تماما |
| 0% | 0 | محايد |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 30 من استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 30 أن جميع أفراد العينة يؤيدون تماما فكرة استخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل، وهذا نظرا للأهمية البالغة لهاته التكنولوجيا أثناء ممارسة المهام المنوطة بالموظفين، إذا أصبح من المستحيل الاستغناء عن هاته التكنولوجيا في المؤسسة لأنها أضحت جزء لا يتجزأ من الوظيفة الخاص بالعمال ولا يتم العمل على أكمل وجه إلا بتوفرها

لأنه عند إحداث هذا النوع من التغيير في العمل الذي يتمثل في رقمنة العمل الإداري العمومي تصبح المؤسسة مجبرة على إقناع موظفيها به ، خاصة و أن تكنولوجيا الإتصال أتت لتسهل و تسرع عليهم العمل و لتريحهم و بالتالي تحقيق رضا الموظفين ، فقبول التغيير هو أساس العمل ، و منه تقديم خدمة أفضل للزبون .

الجدول رقم 31: في حالة حدوث اختراق لتكنولوجيا الإتصال التي تستخدمونها كيف تتمكنون من

استرداد المعلومات

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---|
| 100% | 30 | تملكون نسخة أخرى من المعلومات الكترونيا |
| 0% | 0 | تملكون نسخ أخرى من المعلومات ورقيا |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : السؤال 31 من استمارة الاستبيان

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

من خلال الجدول رقم 31 نلاحظ أنه في حالة اختراق أجهزة أو برمجيات تكنولوجيا الإتصال يستطيع موظفو المؤسسة استرجاع كافة المعلومات عن نسخة إلكترونية مخزنة وهذا حسب نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة ، فالنسخة الاحتياطية ضرورة حتمية نظرا للخطر المستمر الذي تتعرض له هاته التكنولوجيا من بينها اختراق الشبكات وتدمير قواعد البيانات الداخلية عبر المهاجمة باستعمال الفيروسات إضافة إلى عوامل أخرى كالتوقف المفاجئ للأجهزة والبرمجيات التي أحيانا يجهل سبب هذا العطل وغيرها .

بالتالي فإن التمكن من حماية المعلومات و أمنها بوجود نسخ أخرى واجب المؤسسة ، يقوي ثقة الزبون في المؤسسة ، هذا ما يجلب أكبر عدد من الزبائن ، و بالتالي إذا نجحت في هذا فهي تقدم صورة ذهنية حسنة ، و كل هذا يصب في إطار تحسين جودة الخدمة المقدمة .

المطلب الثاني : عرض النتائج العامة للدراسة

خلصت الدراسة إلى النقاط التالية :

- يعتبر مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة من المفاهيم المعقدة و المتداخلة والتي يصعب تحديدها نظرا لاتساع مجالها.
- من خلال دراستنا لهذا البحث تبين لنا بالفعل تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي مختلف أنواع الوسائل المادية و البرمجية التي تستخدم لانجاز المستلزمات الضرورية للمؤسسة .
- توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تتوفر على أهم الأجهزة و التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإتصال الواجب توفرها بالمؤسسة الاقتصادية كأجهزة الحاسوب و الانترنت و البريد الإلكتروني فهي تملك ما يكفي من هذه التكنولوجيات للتحسين من جودة الخدمات التي تقدمها للزبائن .

الفصل الخامس: دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-

- تتطلب تكنولوجيا الإتصال بنية تحتية صلبة لتطوير مستوى تحسين الخدمة العمومية و هذا ما تسعى إليه المؤسسة محل الدراسة .
- استغلال مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة - لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل أفضل إذا ما أحسن استغلالها يسمح بتحقيق الكثير من الايجابيات أهمها سرعة التنفيذ و تخفيض التكاليف و السرعة في تقديم الخدمات .
- تلعب تكنولوجيا الإتصال دورا مهما في تحسين جودة الخدمة العامة مما يؤكد على رغبة المؤسسة في الاستعانة بالتقنيات الحديثة لتقديم الخدمات العامة للمواطنين .
- أغلبية المبحوثين لهم مستويات عالية و مهارات في استخدام الوسائل التكنولوجية في المؤسسة محل الدراسة الذي أدى بدورها إلى بروز خدمات عمومية بجودة عالية .
- أظهرت الدراسة أن أكثر الوسائل استخداما بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر هي الهاتف بالدرجة الأولى ثم يليها البريد الالكتروني .

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي ، و اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - كمحل للدراسة و ذلك عن طريق ما تم جمعه من معلومات لدى موظفي الادارة ، فبعدما تم جمع هذه المعلومات و تبويبها و ترتيبها وفق متطلبات الدراسة بمساعدة البرامج الاحصائية و من خلال مناقشة و تحليل نتائج الدراسة التطبيقية ، تم التوصل الى مجموعة من النتائج الهامة بالنسبة لمستوى تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة و دورها في تحسين جودة الخدم العمومية

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة يتضح أن ثورة التكنولوجيا قد أحدثت تغييرات عميقة في كافة الميادين العلمية ، الاجتماعية و خاصة الاقتصادية ، حيث سمحت بدخول قدرات و إمكانيات جديدة هائلة لدعم نشاطات و فعاليات عديدة مرهونة بنوعية هذه التكنولوجيات ، وهذا مقرون بطريقة إدخالها و بكيفية إدارتها و استعمالها ، و من هذه التكنولوجيات الحديثة نجد تكنولوجيا الإتصال التي باتت تكتسي أهمية بالغة في المؤسسات العمومية و الاقتصادية خاصة و التي تسعى إلى البقاء و الاستمرار ، و منه استلزم على المؤسسات تبني سياسة تسمح لها بخلق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة إمكانية البقاء في هذه البيئة ، كما تعتبر تكنولوجيا الإتصال المحرك الرئيسي في تحسين جودة الخدمات العمومية ، حيث توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة الأدوات الجديدة التي أحدثت تحولا كبيرا في دور التكنولوجيا في التحسين من جودة الخدمات ، و هذا ما ينعكس على نجاح المؤسسة و كفاءة وظيفتها .

إن هذه الدراسة مبنية على إشكالية محددة وواضحة ، حيث تعلقت بمساهمة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ووكالة تبسة ، و قد حاولنا طوال البحث اكتشاف العلاقة التي تربط تكنولوجيا الإتصال الحديثة و جودة الخدمة العمومية ، حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة عموما إلى القول، بأن إستخدام تكنولوجيا الإتصال له دور كبير في تحسين جودة الخدمات العامة ، و ذلك حسب ما أكدته إجابات المبحوثين الذين شملتهم الدراسة .

الخاتمة

التوصيات و المقترحات :

وعلى ضوء النتائج السابقة ارتأينا تقديم التوصيات التالية :

- دعم المؤسسات الجزائرية بكوادر متخصصة في العمل الالكتروني و من خريجي الجامعات و المعاهد المتخصصة ، و إشراكهم في دورات داخل و خارج القطر لرفع كفاءتهم العلمية في مجال العمل الالكتروني وفق التطورات و الإتجاهات الحديثة في تقديم الخدمة العامة و بالتقنية الحديثة .
- خلق ثقافة تكنولوجية داخل المؤسسة من خلال توفير كل الظروف و الوسائل المساعدة لتعزيز السلوكيات الثقافية التي تحسن مستوى تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسة .
- تهيئة بيئة العمل المناسبة للموظفين من اجل تقديم خدمات عمومية بطريقة أحسن .
- القيام بحملات تحسيسية و توعوية للتعريف بأهمية تكنولوجيا الإتصال لمستخدميها و ذا الدور الذي تلعبه في تحسين نوعية الخدمات المقدمة .
- عقد دورات تكوينية متخصصة لفائدة موظفي المؤسسة محل الدراسة و ذلك لتنمية قدراتهم العملية .
- إستخدام أجهزة حاسوب متطورة في المؤسسة محل الدراسة من اجل تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1. الكتب :

- 1- إبراهيم عبد الله المسلمي، نشأة وسائل الإعلام و تطورها ، القاهرة ، دار الفكر العربي، ط2، 2005
- 2- إبراهيم ناصر ، علم الاجتماع التربوي ، دار الجبل ، بيروت ، 2006.
- 3- أحمد المشاب ، التفكير الإجتماعي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1984.
- 4- أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر و تطلعات المستقبل ، الأردن ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2012.
- 5- أحمد مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005.
- 6- إياد شوكت منصور ، إدارة جودة الخدمة ، دار كنوز المعرفة العلمية ، عمان ، 2008.
- 7- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير و المقاييس، دار الفكر العربي، عمان ، 2006.
- 8- ثابت عبد الرحمان إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2001.
- 9- جهان أحمد رشتي ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1978.
- 10- خضير كاضم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان 2002.
- 11- ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي أسسه و مناهجه و أساليبه و إجراءاته ، بيت الأفكار الدولية ، الأردن ، 2001.

قائمة المصادر والمراجع

- 12- سعيد عبد العزيز عثمان ، إقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000.
- 13- طارق محمود عباسي ، مجتمع المعلومات الرقمي ، المركز الأصيل للطبع و النشر و التوزيع ، مصر القاهرة ، 2004.
- 14- عبد الحميد لطفي ، علم الاجتماع ، دار المعارف الجامعية ، الإسكندرية ، 1983 .
- 15- عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الإتصال و الثقافة ، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1990.
- 16- عبد المجيد شكري ، تكنولوجيا الإتصال إنتاج البرامج في الراديو و التلفزيون ، دار الفجر العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1996.
- 17- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2013.
- 18- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، ج2 ، دار جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2007
- 19- فتحي الحبيب ، مبادئ الإدارة الإلكترونية ، دار الحامد ، عمان ، 2015.
- 20- فضيل دليو ، تكنولوجيا الاعلام و الإتصال الجديدة ، دار هومة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2014.
- 21- كمال عبد الرؤوف ، نظريات وسائل الاعلام ، الدار الدولية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1993.
- 22- ماجد راغب الحلو ، علم الإدارة الحديثة ، دار منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 2005.
- 23- مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار الصفاء عمان 2002.
- 24- مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء، عمان، 2008.

قائمة المصادر والمراجع

- 25- مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروزي : معجم القاموس المحيط ، دار المعرفة ، ط7 ، لبنان ، 2005
- 26- محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط2 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2004.
- 27- محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واجهات التأثير ، ط2 ، عالم المكتب ، القاهرة ، مصر ، 2000.
- 28- محمد عبد الفتاح و آخرون ، تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة الإستخدام و التأثير ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2011.
- 29- محمد عبيدات ، محمد أبو نصار ، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2 ، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
- 30- محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، المجلد 7 ، القاهرة ، 2006.
- 31- محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجماهيري ، دار العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1990.
- 32- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، دار السحاب ، القاهرة، 2005.
- 33- نبيل عبد الهادي : مقدمة في علم الإجتماع ، دار اليازوني ، عمان ، 2009.
- 34- هارون منصر ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية،الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الجزائر ، 2016.

قائمة المصادر والمراجع

- 35- هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط2 ، عمان ، الأردن ، 2005.
- 36- وائل عبد الرحمان ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن عمان ، ط2 ، 2007.
- II . الرسائل الجامعية :**
- 37- أحمد بن يوسف ، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في عصرنة المؤسسات و الإدارات العمومية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الشلف حسيبة بن بوعلي ، قسم التسيير ، 2017.
- 38- السخري هارون ، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير ، جامعة ورقلة، قاصدي مراح ، قسم علوم الإعلام و الإتصال ، 2014/2015.
- 39- عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009/ 2011.
- 40- عبد القادر برانيس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية ، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر ، أطروحة دكتورا في العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر 2007 .
- 41- قادة حياة ، دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الجديدة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية ، مذكرة ماجستير في علم إجتماع الإتصال ، تخصص علم الإجتماع الإتصال ، جامعة عبدالحميد بن باديس، مستغانم ، 2011- 2012 .
- 42- لمين علوطي ، تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير و العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر 03 ، 2003/2004 .

قائمة المصادر والمراجع

- 43- نسرين دوادي ، الإتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الإستبدادية ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم الإعلام و الإتصال ، كلية علوم الإعلام و الإتصال ، الجزائر ، 2010.
- 44- أحمد بن يوسف ، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في عصرنة المؤسسات و الإدارات العمومية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الشلف ، حسيبة بن بو علي ، قسم التسيير ، 2017.
- 45- إياد خالد عدوان ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة ، قسم إدارة الأعمال ، 2007 .
- 46- باري عبد اللطيف ، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية ، تخصص السياسية و الإدارية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014/2013.
- 47- بوبكر عباسي، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009/2008.
- 48- بوغان نور الدين ، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، تخصص ، علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2007 /2006 .

قائمة المصادر والمراجع

- 49- بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية ، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بوقلة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة - ، السنة 2012-2013.
- 50- خلاف جلول ، وسائل الإتصال الحديثة و تأثيرها على العلاقات الأسرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة قسنطينة ، الأمير عبد القادر ، قسم الدعوة و الإعلام، 2003/2002.
- 51- سحنين الميلود ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ، أطروحة دكتورا، جامعة الجيلالي ، سيدي بلعباس ، قسم الإعلام و الإتصال 2017/2016.
- 52- الشايب محمد ، الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص التنظيمات السياسية و الإدارية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، قسم العلوم السياسية ، 2009/2008.
- 53- عبد الحكيم حططاش ، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة سطيف 01 ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، 2018/2017 .
- 54- عبدلي وليد ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة و علاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية ، مذكرة دكتوراه ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2017.

قائمة المصادر والمراجع

- 55- عدنان مرزوق ، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية ، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ، أطروحة دكتورا في علوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2007-2008.
- 56- العربي حجام ، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية - آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية ، أطروحة دكتورا في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم و عمل ، جامعة محمد لمين دباغين - سطيف ، 2017- 2018.
- 57- محمد عبد الفتاح حمدي ، استخدامات تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة ، مذكرة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر - باتنة ، قسم أصول الدين ، 2008-2009 .
- 58- نبيلة بوخبزة ، تقنيات الإتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في علوم الإعلام و الإتصال ، قسم علوم الإعلام و الإتصال ، جامعة الجزائر ، 2006/2007 .
- III. المجلات
- 59- سالمى رشيد ، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الإتصال ، جامعة المدية، العدد الثالث الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي ، 2014 .
- 60- كريمة جلام ، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية ، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية ، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.
- 61- بن عيشة عبد الكريم ، العمل الإعلامي بين الخدمة العمومية و الخدمة الحكومية ، مجلة الرواق ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، العدد الرابع 2016 .
- 62- سايح فاطمة ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة ، عدد 03 ، سنة 2014 .

قائمة المصادر والمراجع

- 63- سحر قدوري الرفاعي ، الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقها : مدخل استراتيجي ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 07 ، الجامعة المستنصرية ، بغداد العراق ، 2007.
- 64- سعد عباس، حمزة الخفاجي، الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطلب، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد. 23 بغداد الجامعة، المستنصرية ، 2010.
- 65- سمير عبد الله حسن ، النظام الاجتماعي من منظور بنائي وظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، مجلد 19 ، العدد الأول ، 2003.
- 66- شليحي الطاهر ، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ، مجلة أفاق علوم الإدارة و الاقتصاد ، جامعة المدية ، عدد 02 ، سنة 2019.
- 67- عبد الرحمان سوامية ، إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة و إنعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي ، العدد 21 ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة باتنة الجزائر ، 2015.
- 68- عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، العدد3، ديسمبر 2005.
- 69- العربي بوعمامة ، الإتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد 09 ، ديسمبر 2014.
- 70- قبدوان أبو بكر الصديق ، الحكومة الإلكترونية و متطلباتها في ظل الحاكمية الراشدة ،مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال ، المجلد 03 ، العدد الرابع سنة 2017 .
- 71- مريم خالص حسين ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، سنة 2016.

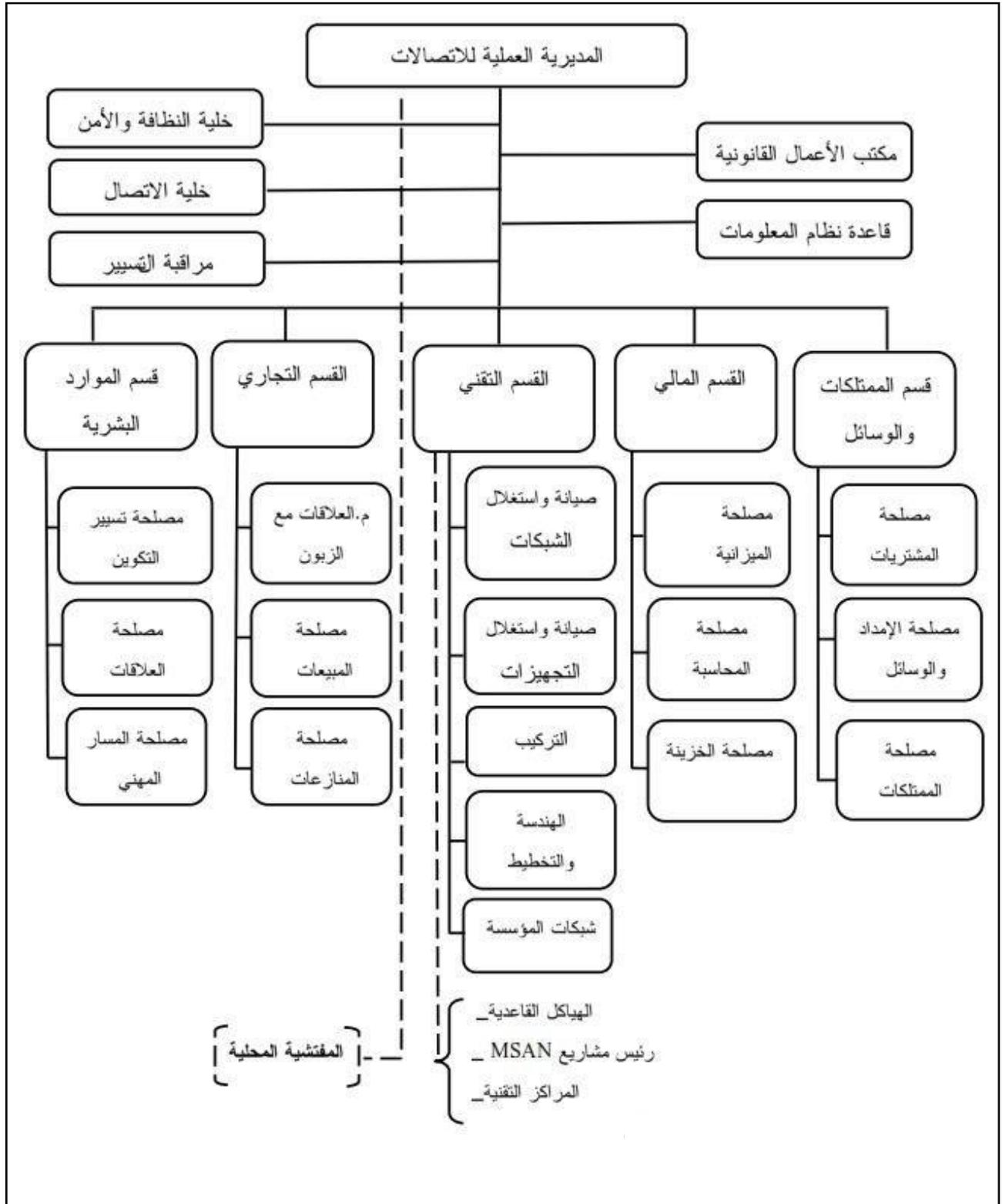
- 72- نور الدين زمام - صباح سليمان ، تطور مفهوم التكنولوجيا و إستخدامتها في العملية التعليمية ،
مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 11 ، جامعة محمد خيصر ، بسكرة ، جوان 2013.

.IV المواقع الإلكترونية

- 1- <http://www.ELGE.COM>
- 2- [http:// www.univ-emir.dz/download/semin-oussoul/waki3wtahadiyet/mehira-boutayna.pdf](http://www.univ-emir.dz/download/semin-oussoul/waki3wtahadiyet/mehira-boutayna.pdf)
- 3- www.e-campus.ufe.dz

الملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة



الملحق رقم 02: عروض شبكة الانترنت لمؤسسة اتصالات الجزائر -تيسة-

Communiqué interne

Pack "MOOHTARIF", la nouvelle offre d'Algérie Télécom

dédié aux professions libérales et TPE

Algérie Télécom enrichit sa gamme de produits et services et lance le pack "MOOHTARIF", une nouvelle offre de téléphonie et d'Adsl destinée aux professions libérales (avocats, comptables, médecins, architectes,...etc) et aux Très Petites Entreprises (Restauration rapide, agence de voyages et de tourisme, auto-écoles ...etc), avec de nombreux avantages.

Le nouveau pack MOOHTARIF d'Algérie Télécom propose :

- Une ligne téléphonique IDOOM FIXE pour des communications illimitées vers le fixe local et national et jusqu'à 30% de réduction vers les mobiles et l'international
- Un appareil téléphonique sans fil à double combiné,
- Un modem ADSL ;
- La solution « One Click » de création et de publication de sitew web (un nom de domaine « .dz » et
- Un espace d'hébergement de 1Go + une boîte mail

Le pack MOOHTARIF est proposée pour un tarif extrêmement compétitif de 4 999 DA/Mois pour un débit de 4Mbps, et 6 999 DA/Mois pour un débit de 8Mbps.

Le pack est disponible au niveau de toutes les agences commerciales d'Algérie Télécom (Actel) à partir du 27 Mars 2016.

الملحق رقم 03: عروض idoom fix



PROCEDURE IDOOM FIXE - V.10 Annexe

Tarifs des offres IDOOM FIXE :

| | Offre 1 | Offre 2 | Offre 3 |
|---------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Local | ∞ | ∞ | ∞ |
| National | Compteur (3 DA / min) | ∞ | ∞ |
| Mobile | Compteur (8 DA / min) | Compteur (8 DA / min) | Compteur (Tarifs préférentiels) |
| International | Compteur (grille actuelle) | Compteur (grille actuelle) | Compteur (Tarifs préférentiels) |
| Prix | 250 DA / mois (+ compteur) | 500 DA / mois (+ compteur) | 1000 DA / mois (+ compteur) |

Tarifs préférentiels :

| Réduction 10% | Réduction 20% | Réduction 30% |
|--|------------------|---------------|
| Réseau fixe & mobile | | |
| Arabie Saoudite | Allemagne | Canada |
| Belgique | Chine | Etats Unis |
| France | Emirats Arabes U | Suisse |
| Maroc | Espagne | |
| Tunisie | Italie | |
| Turquie | Royaume-Uni | |
| Réduction 15% | | |
| Réseau mobile (Mobillis, Djezzy, Nedjma) | | |



كل شيء يطبخ أسرع

تعد اتصالات الجزائر أول متعامل يقوم بتسويق تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE في شمال إفريقيا والثاني على المستوى الأفريقي بعد جنوب إفريقيا.

ما هي تكنولوجيا 4G LTE ؟

4G LTE (التطور على المدى البعيد) لاتصالات الجزائر يسمح بالاتصال بشبكة الأنترنت ذات التدفق العالي والجد عالي (الموجات اللاسلكية).
يوزع التدفق على الزبائن المتصلين بشبكة الأنترنت في آن واحد وعلى نفس المحطة اللاسلكية (eNodeB).

ما هي مزايا تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE ؟

- المخول إلى شبكة الأنترنت ذات التدفق العالي والجد عالي دون الحاجة إلى خط هاتفي ثابت.
- تحميل أسرع للملفات.
- إمكانية استعمال مختلف وسائل و أجهزة الإتصال اللاسلكية (الكمبيوتر المحمول، اللوحة أو الهاتف الذكي).
- المشاهدة السهلة للبيث الحي للفيديوهات عالية الجودة HD.
- تركيب المودم (CPE) بطريقة بسيطة وسريعة.

يعبر عن عروض الجيل الرابع 4G LTE بحجم الأنترنت وليس بالتدفق، غير أنه بعد استنفاذه، فإنكم تبفون متصلين بشبكة الأنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ 512 ميجابايت طوال مدة صلاحية تعينتكم (01 شهر).

شبكة الجيل الرابع 4G LTE لاتصالات الجزائر موجودة في 48 ولاية.



كل شيء يطبخ أسرع

4g.at.dz



4g.at.dz



كل شيء يطبخ أسرع

4g.at.dz



الأنترنت ذات التدفق العالي والجد عالي

الملحق رقم 05 : استبانة المعلومات

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الانسانية

قسم علوم الإعلام و الإتصال

ماستر LMD اتصال تنظيمي

إستمارة ميدانية في إطار إعداد مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تحت عنوان :

دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية
دراسة ميدانية بإتصالات الجزائر - تبسة -

إشراف الدكتور :

البار الطيب

إعداد الطالبين :

ملازم خالد

متير هاجر

ملاحظة :

نضع بين أيديكم مجموعة من الأسئلة ، نهدف من خلالها التعرف على دور التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية ، دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -
لذا نرجو منكم الإجابة على هذه الإستمارة بعناية و دقة ، و ذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة و التي تعبر عن رأيك ، علما أن إجابتك ستستخدم لأغراض علمية فقط و تبقى سرية .

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول : البيانات السوسيوديمغرافية

1- النوع :

ذكر أنثى

2- السن :

من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة من 51 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي :

جامعي تكوين مهني متخصص ثانوي

متوسط أخرى تذكر

4- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5- الوظيفة :

رئيس مصلحة رئيس مكتب عون إدارة

عون تحكم عون تنفيذي إطار

أخرى تذكر

المحور الثاني : إسهام تكنولوجيايات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة

6- هل تستخدم مؤسستكم تكنولوجيايات الإتصال الحديثة في تقديم الخدمات العامة ؟

دائماً أحيانا

7- في نظرك ماهو مفهوم تكنولوجيايات الإتصال الحديثة لديك ؟

التحكم في جهاز الكمبيوتر تكنولوجيايات عتاد الحاسوب
تكنولوجيايات الإتصال أذكر أخرى

8- هل تعتقد أن تكنولوجيايات الإتصال الحديثة تساهم في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المؤسسة ؟

دائماً أحيانا أبدا

9- إذا كانت الإجابة ل " دائماً " أو " أحيانا " كيف يتم ذلك ؟

القضاء على الجمود و الروتين الإداري سرعة وتيرة تقديم الخدمة للمواطنين
تحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية أذكر أخرى

10- في نظرك هل حسنت تكنولوجيايات الإتصال الحديثة من محيط عملك ؟

دائماً أحيانا أبدا

المحور الثالث : الوسائل التي يستخدمها موظفي المؤسسة في التحسين من جودة خدماتها

11 - ماهي الوسائل الإتصالية التي تستخدمها في عملك ؟

- الهاتف الفاكس جهاز حاسوب شبكة الأنترنت
 شبكة الأنترانات شبكة الإكسترانات البريد الإلكتروني
وثائق ورقية أخرى تذكر

12- هل تستعمل الحاسوب في عملك ؟

- دائما أحيانا أبدا

13- إذا كانت إجابتك ب " دائما " أو " أحيانا " في ماذا تستخدم الحاسوب أثناء عملك ؟

- إدارة الوثائق و معالجتها الكترونيا جدولة الأعمال باستخدام الجداول الإلكترونية
 إدارة المعلومات و قواعد البيانات أذكر أخرى

14- هل يمكنك الاستغناء عن الحاسوب في أداء مهامك ؟

- دائما أحيانا أبدا

15- هل يلعب الهاتف دورا مهما في أداء عملك ؟

- دائما أحيانا أبدا

16- هل تستخدم الهاتف للإتصال بالمواطنين و العمال ؟

- دائما أحيانا أبدا

17- هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك ؟

- دائما أحيانا أبدا

18- هل الوسائل التكنولوجية التي تتوفر عليها مؤسستكم تؤدي إلى تسهيل و مساعدة المواطنين في

الحصول على الخدمات الإدارية المقدمة لهم ؟

دائماً أحيانا نادرا

19- ماهو تقييمك لاستخدام الوسائل التكنولوجية في المؤسسة ؟

.....
.....

المحور الرابع : حجم إهتمام مؤسسة إتصالات الجزائر – تبسة – بتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

20- هل إهتمام مؤسستكم بتكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملكم يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة

للمواطن ؟

دائماً أحيانا نادرا

21- إذا كانت إجابتك ب " دائما " أو " أحيانا " فكيف يتم ذلك ؟

إعلامهم بمواعيد تقديم الخدمة إعلامهم بأجال إنتهاء الخدمة

سرعة الرد على الشكاوي و الإقتراحات سرعة تنفيذ المعاملات و الطلبات

أخرى تذكر

22- هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب " نعم " كيف يتم ذلك ؟

- اجتماعات

- تريضات

- ملتقيات

- أذكر أخرى

المحور الخامس : إستغلال مؤسسة إتصالات الجزائر لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير و

تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

23- هل تحاول المؤسسة استغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير عملها و تحسين من جودة

الخدمات ؟

نعم لا إلى حد ما

- إذا كانت الإجابة ب " نعم " فيما يتمثل استغلالها

البرامج التقنيات أذكر أخرى

24- هل تعمل إدارة مؤسستكم على إقتناء و إسغلال وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة كلما إقتضت

الضرورة ؟

نعم لا إلى حد ما

25- ماهي أهم المتطلبات التي تساعد المؤسسة في استغلال تكنولوجيا الإتصال لتحسين من جودة

الخدمات ؟

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية تدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا
 وضع استراتيجيات و خطط التأسيس أذكر أخرى

المحور السادس : المعوقات التي تحول دون إستخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين جودة

الخدمة العمومية

26- في رأيك ماهي العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات ؟

- نقص الخبرة عدم التخصص عدم التحكم الجيد فيها
أذكر أخرى

28- فيما تتمثل العوائق التي تواجهك أثناء استخدامك لتكنولوجيات الإتصال الحديثة في المؤسسة ؟

- إدارية بشرية قانونية مالية و تقنية
أذكر أخرى

29- عند تعطل تكنولوجيا الإتصال التي تستخدمها في عملك كيف تتمكن من مواصلة عملك ؟

- إصلاحها بمفردك إصلاحها بواسطة تقني خاص اللجوء إلى طرق تقليدية
أذكر أخرى

30 - ماهو مدى تأييدك لفكرة استخدام تكنولوجيا الإتصال في عملك ؟

- مؤيد تماما رافض تماما محايد أذكر أخرى.....

31 - في حالة حدوث اختراق لتكنولوجيا الإتصال التي تستخدمونها كيف تتمكنون من استرداد المعلومات ؟

- تملكون نسخة أخرى من المعلومات الكترونيا
 - تملكون نسخ أخرى من المعلومات ورقيا
- أذكر أخرى

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمديرية العمالية لإتصالات الجزائر - تبسة - و لمعالجة الإشكال المطروح تم الاعتماد على خمسة أسئلة فرعية مثلت المحاور الأساسية للدراسة ، و قد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي إستخدام أسلوب المسح الشامل ، ووظفت الإستمارة في جمع البيانات ، و في الأخير خلصت الدراسة إلى توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ، وكل هذا يؤكد لنا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تلعب دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة العمومية .

الكلمات المفتاحية : الدور ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، الخدمة العمومية ، جودة الخدمة

Abstract:

This study aims to know the role that modern communication technology plays in improving the quality of public service in the Directorate of Algerian Telecom - Tebessa - and to process the problem posed, five sub-questions were represented which represented the main axes of the study, and the study relied on the descriptive approach using the comprehensive survey method, The form was used to collect data, and finally the study concluded to clarify the role that modern communication technology plays in improving the public service, and all this confirms to us that modern communication technology plays a big role in improving the quality of public service.

Key words: role, modern communication technology, public service, quality of service