

جامعة مولود معمري بتيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام و الاتصال



حول موضوع :

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية
بالمؤسسة الخدمائية في الجزائر
"دراسة مسحية على عينة من موظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية
تيزي وزو"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص اتصال تنظيمي .

تحت إشراف:

الأستاذة: زهرة بلحاجي

من إعداد الطالبتين

- وردية قاسي .

- إلهام قاسي .

السنة الجامعية : 2024/2023

شكر وتقدير:

نشكر الله ونحمده ان وفقنا لإنجاز هذا العمل، ونسأله مزيداً من التوفيق إن شاء الله وحتى لا نكون من الجاحدين و الناكرين للجميل ممن ينطبق عليه قوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لم يشكر الله"

أتقدم بعميق شكري وفائق إمضائي إلى أستاذتي الفاضلة الأستاذة بلحاجي زهرة على تكرمها بالإشراف على هذا العمل وإخراجه في شكله الحالي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتنا الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم لتقييم ومناقشة هذا العمل، في سبيل توجيه النصح لنا وتدارك أي نقص فجزاهم الله كل الخير.

كما لا يفوتنا تقديم الشكر إلى طاقم مكتبة الكلية على كل المساعدات والتسهيلات التي قدموها لنا وأخيراً أتوجه بالشكر إلى كل من وقف معنا و دعمنا من بعيد أو من قريب على إنجاز هذا البحث بجهده ووقته.

كما لا ننسى أن نشكر كل من ساعدنا على استكمال هذا البحث العلمي.

وفي الأخير أسأل الله تعالى التقدير أن يتقبل منا هذا العمل وأن يكون خالصاً لوجهه سبحانه وتعالى وأن يجعله علماً نافعاً.

وصلي الله على نبينا وحبينا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام.

الإهداء

الحمد لله حبًا وشكرًا و إمتنانًا على البدء والختام

{وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ}

أرى مرحلتي الدراسية قد شارفت على الانتهاء بالفعل، بعد تعب ومشقة دامت سنين في سبيل الحلم والعلم، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبتي وأرفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفقنتي لإتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي.

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، داعمي الأول في مسيرتي بعد الله فخري واعتزاز: "أبي الغالي". إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها، التي ساندتني وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى السراج الذي أنار لي الطريق: "أمي العزيزة".

إلى أخي الوحيد "ياني" الذي أتمنى له التوفيق والنجاح.

إلى "ح. ب." سندي ومنبع قوتي حفظه الله.

إلى رفقتي في المشوار "سهام" التي تشاركنا لحظات التعب و الفرح طيلة هذا العمل. إلى كل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد، فالحمد لله على التمام والكمال.

ق. وردية

الإهداء:

أهدي عملي هذا ترحماً على روح والدي الطاهرة ، رحمه الله وأسكنه جنة الفردوس . و إلى
أعز ما أملك في الوجود أُمِّي الغالية لكل ما قدمته لي و دورها كأُم وأب مثالي، و أطال الله
في عمرها .

إلى أمازيغ زوجي و سندي في الحياة و مصدر قوتي حفظه الله من كل شر .

إلى أختاي الغاليتين الحبيبتين: فهيمة و زينة.

إلى رفيقتي " وردية" التي تقاسمت معي عناء و شقاء هذا العمل.

و في الأخير أسأل الله العلي القدير أن يعلمنا ما ينفعنا و يوفقنا لما يحب ويرضى.

ق.إلهام

خطة الدراسة:

مقدمة

الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- منهج الدراسة
- 6- أدوات جمع البيانات
- 7- مجتمع البحث وعينته
- 8- تحديد المفاهيم
- 9- الدراسات السابقة

الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الأول: التعريف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الخامس: عيوب ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الفصل الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثاني: خصائص الخدمة العمومية

المبحث الثالث: مبادئ الخدمة العمومية

المبحث الرابع: أنواع الخدمة العمومية

المبحث الخامس: أهداف الخدمة العمومية

الفصل الثالث: المؤسسة الخدمائية وعلاقتها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: خصائص المؤسسة الخدمائية

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدمائية

المبحث الرابع: عوائق المؤسسة الخدمائية

المبحث الخامس: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المؤسسة الخدمائية

خاتمة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الخدمتية بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو "APW" ومعرفة مختلف التكنولوجيات المتعددة وأهمية استعمالها عبر مختلف الوسائل والطرق والتقنيات، أما الهدف الرئيسي من هذه الدراسة وهو إبراز العلاقة الوطيدة التي تربط تكنولوجيا الاتصال الحديثة بجودة الخدمة.

فقد تمحورت إشكالية هذا البحث في دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الخدمتية بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

تتتمي دراستنا الى الدراسات الوصفية التحليلية كونها تصف الظاهرة وصفا واضحا دقيقا، كما اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج المسحي لغرض مسح آراء موظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، وقد اعتمدنا على العينة القصدية لأننا قصدنا موظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو. حيث استخدمنا أدوات لجمع البيانات والمعلومات كالملاحظة، الاستبيان، المقابلة، و من اهم النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا ما يلي:

• أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وضمنها من أجل التسهيل في أداء مهام المجلس الشعبي الولائي.

• سهم التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الفعالية والمرونة في خدمة المواطن في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

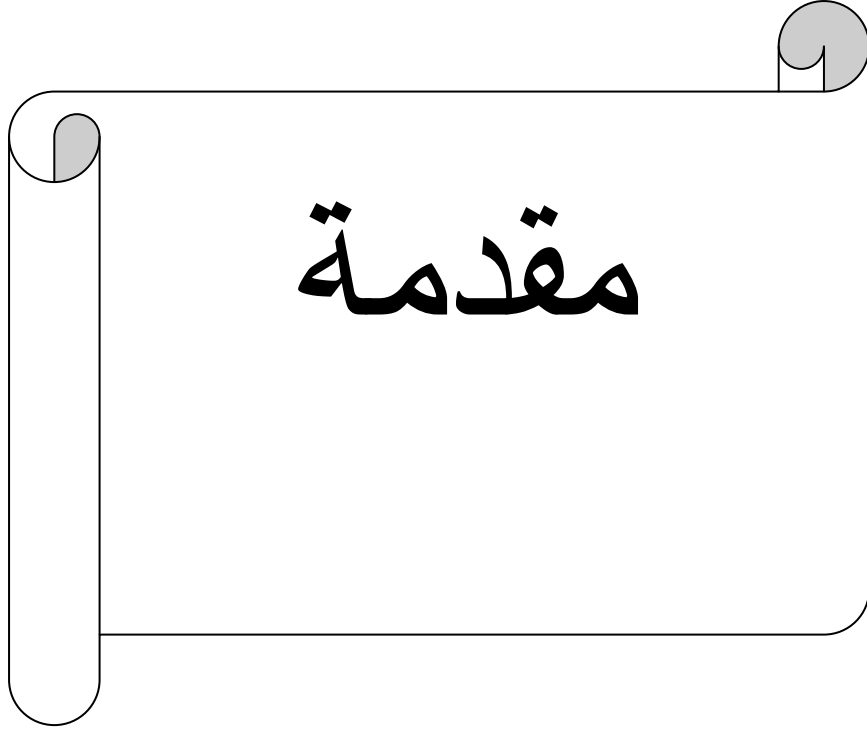
• معالجة المشاكل التقنية التي تعرقل إمكانية حصول المواطن على الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الإنترنت، الجودة، الخدمة العمومية، مؤسسة خدمتية.

Résumé de l'étude :

Cette étude vise à identifier l'efficacité des technologies de communication modernes et leur contribution à l'amélioration du service public au sein de l'institution de services de l'Assemblée Populaire de Wilaya (APW) de Tizi Ouzou. Elle cherche également à connaître les différentes technologies disponibles ainsi que l'importance de leur utilisation à travers divers moyens, méthodes et techniques. L'objectif principal de cette étude est de mettre en évidence la relation étroite entre les technologies de communication modernes et la qualité du service. La problématique de cette recherche repose sur le rôle des technologies de communication modernes dans l'amélioration du service public au sein de l'institution de services de l'Assemblée Populaire de Wilaya de Tizi Ouzou. Notre étude appartient au domaine des études descriptives analytiques, car elle décrit le phénomène de manière claire et précise. Nous avons utilisé la méthode de l'enquête pour recueillir les avis des employés de l'Assemblée Populaire de Wilaya de Tizi Ouzou concernant le rôle des technologies de communication modernes dans l'amélioration du service public. Nous avons opté pour un échantillon de convenance en ciblant les employés de l'Assemblée Populaire de Wilaya de Tizi Ouzou. Nous avons utilisé plusieurs outils de collecte de données, tels que l'observation, le questionnaire et l'entretien. Parmi les résultats les plus importants obtenus dans notre étude, on peut citer : L'importance des technologies de communication modernes pour faciliter les tâches de l'Assemblée Populaire de Wilaya. La contribution des technologies de communication modernes à l'efficacité et à la flexibilité du service citoyen au sein de l'Assemblée Populaire de Wilaya de Tizi Ouzou. Le traitement des problèmes techniques entravant la possibilité pour les citoyens d'accéder au service public.

Mots clés : Technologies de communication modernes, Internet, qualité, service public, institution de services.



مقدمة :

عرف العالم منذ ظهور البشرية تطوراً تدريجياً فقد بدأ الإنسان في إستعمال التكنولوجيا البسيطة مثل الاصوات الحجرية منذ عصور ما قبل التاريخ، ومع مرور الزمن بدأت تلك التكنولوجيا تتطور تدريجياً مما أدى الى ظهور الآلات الحديثة والكهرباء والانترنت والحاسب والهواتف الذكية التي نراها اليوم بعد عدة ثورات صناعية أين ركز العالم على التطور التكنولوجي الإقتصادي الذي يعد اهم المجالات في العالم ولكن سرعان ما ادرك العالم ان هذا التطور وحده لا يكفي لانهم كانوا بحاجة الى شيء ما يساعدهم على التواصل فكان الجواب بتطوير تكنولوجيه أخرى والتي هي عباره عن تكنولوجيا الاتصال.

تعد تكنولوجيا الاتصالات واحدة من أبرز التقنيات التي شهدت تطوراً سريعاً ومستمرًا في العقود الأخيرة. تمثل هذه التقنية نقلة نوعية في كيفية تبادل المعلومات والتواصل بين الأفراد والمؤسسات على مستوى عالمي. منذ بداياتها، تطورت تكنولوجيا الاتصالات من الهواتف الأرضية والبريد التقليدي إلى الشبكات اللاسلكية والانترنت الفائق السرعة، وصولاً إلى التكنولوجيا الحديثة مثل الشبكات الخلوية الخامسة 5G والذكاء الاصطناع

بعد أن كانت هذه التكنولوجيا تستعمل من طرف الدول المتقدمة التي اعتبرت المسيطرة على العالم اقتصادياً وتكنولوجياً، لكن سرعان ما بادرت دول العالم الثالث في تبني هذه الأخيرة ومن بين الدول التي تبنتها نجد الجزائر، التي سارعت للعمل بها بحيث قامت برقمنة القطاع الخدماتي ليصبح مجتمعاً معلوماتياً بعد أن كانت تعاني قطاعاتها من صعوبات ومشاكل وعجز بسبب العمل بالاستعانة بالطرق التقليدية التي تستنزف وقتاً طويلاً، فاضطرت القطاعات إلى استبدال الطرق التقليدية بالطرق الحديثة التي تمثل في استعمال تكنولوجيا الاتصال لتقليص الوقت والجهد وتحسين جودة الخدمة وارتفاع مردودية العمل.

في ظل كثرة طلبيات المواطنين وتزايد حاجاتهم في مجال الخدمات التي توفرها الدولة لهم عن طريق الإدارات، ومن بين هذه الخدمات نجد الخدمة العمومية التي هي همزة وصل بين المواطن والإدارة العمومية التي تقوم بتلبية الرغبات وإشباع حاجيات الأفراد من طرف الجهات الإدارية لتحقيق المصلحة العمومية.

استفادت الخدمة العمومية بعد إدراج التكنولوجيات الحديثة، لما تملكه هذه الأخيرة من مزايا ومميزات، وما تلعبه في تقريب الزبون من الإدارة وتسهيل معاملاته، هذا الأمر الذي يجعل تلك التكنولوجيا الحديثة وسيلة ربط على مستويين، داخلياً على مستوى الجمهور الداخلي للمؤسسة وخارجياً على مستوى الجمهور الخارجي للمؤسسة.

بناء على ما سبق ستمحور دراستنا حول الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مجلس الشعبي الولائي للولاية تيزي وزو باعتباره ميدان الدراسة.

على ضوء هذا قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاث أطار (منهجي، نظري وتطبيقي):
*إطار منهجي:

يعرض مشكلة الدراسة وأهداف أهمية الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، والدراسات السابقة التي اعتمدها، وأهم المفاهيم المصطلحات. بالإضافة إلى المنهج المتبع و مجتمع البحث والعينة ، وأيضا أدوات جمع البيانات.

*أما الإطار النظري فقد قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة فصول

•الفصل الأول: الذي يتحدث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فقد يحتوي على خمس مباحث (يعرض مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة - التطور التاريخي لها - وأهم خصائصها - وظائفها - وأبرز مزاياها وعيوبها).

• الفصل الثاني: الذي يعرض مدخل مفاهيم للخدمة العمومية، كذلك يحتوي على خمس مباحث (يعرض مفهوم الخدمة العمومية - وأهم خصائصها - مبادئها و أنواعها وفي الأخير أهداف الخدمة العمومية).

• الفصل الثالث: الذي يدور حول المؤسسة الخدمتية وأهم خصائصها ووظائفها وعلاقتها بتكنولوجيا الحديثة.

الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- منهج الدراسة

6- أدوات جمع البيانات

7- مجتمع البحث وعينته

8- تحديد المفاهيم

9- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

أصبحت التكنولوجيا الإتصال الحديثة ذات أهمية كبيرة في المجتمعات اليوم ، حيث أنها تساهم في تقريب الأشخاص و توسيع دائرة تفاعلهم ، وهذا في جميع المجالات كلها . و من بين هذه المجالات نجد المؤسسات والمنظمات على اختلافها منها المنظمات ذات الطابع الخدماتي وبالتحديد هناك المنظمة الخدماتية الحكومية العمومية الولاية والتي تستعين كغيرها من المنظمات بالتكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال ، والتي تستفيد بها لتسيير شؤونها الداخلية منها والخارجية.

فعلى المستوى الداخلي ، تستفيد الولاية بفرعها الأساسي المتمثل في المجلس الشعبي الولائي ، كذلك بالتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

هذا علما بأن المجلس الشعبي الولائي مرتبط بالنظام الديمقراطي والذي يرتبط هذا الأخير بإحدى الخدمات الهامة وهي الخدمة العمومية ، فالخدمة العمومية تتطلب عملية اتصالية متشعبة وذات حساسية كبيرة نظرا لشروطها مثلا: السرعة في الأداء، المساواة وعدم إغفال اي جهة وتبين أن إحدى الوسائل المساعدة في تحقيق ذلك هي الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال والتي تتوفر على إمكانية الخدمة العمومية ذات مستوى ، وهذا من خلال إشرافه على المداولات التي تعد مجالا هاما في وضع خطط للتنمية على مستوى الولاية.

وكما نعلم أن تبني الجزائر للنظام الديمقراطي كان منذ عام 1989، ولكن ما لوحظ في أرض الميدان منذ ذلك التاريخ إلى تاريخ ليس ببعيد هو الصعوبات التي كانت المؤسسات الخدماتية الحكومية في تحقيقه على أحسن وجه نظرا للظروف التي عاشتها الجزائر في العشرية المعروفة، ثم بعد ذلك مختلف العراقيل التي عرفتھا، منها نقص الوسائل أمام موظفي هذه المؤسسات للقيام بمهامهم ما خلق الكثير من التعاملات الديمقراطية أي ظهرت نتائجه لدى المواطنين من معاناة في التواصل مع هذه الجهات المحلية، وكذلك الحصول على الخدمة العمومية الخاصة دون عناء.

ويعد المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو إحداها في منطقة داخلية من الوطن، والتي تعاني من الكثير من الصعوبات والتأخر في التنمية المحلية نتيجة لبطء عملية الأداء والتقديم للخدمة العمومية وهذا بناء على الواقع المعاش في منطقة تيزي وزو نظرا لعدم توفر المناخ المناسب، وكذلك ضعف في الوسائل المستعان بها لأدائها، إذا هذا كان واقع العمل في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

ونحن كباحثين تفتنا إلى الأمر منذ ظهور تكنولوجيات الإعلام والاتصال هذه التقنيات الحديثة التي من المفترض تسمح للموظفين في هذا المجلس بالعمل في ظروف معاييرة نظرا لما تتميز به في السرعة في الأداء، الدقة، في توصيل المعلومات وكذلك توفرها على خاصية التفاعلية بين المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو والمواطنين التابعين له في المنظمة.

إذا قلنا سرعة في الأداء، الدقة والتفاعلية كلها عناصر إيجابية لتحقيق خدمة عمومية في المستوى الديمقراطي المطلوب وفي مستوى متطلبات وترقيات المواطنين، لأنه في حالة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بناء على ما ذكرناه تسمح بتحقيق ذلك، ولمعرفة ما إذا هذه التكنولوجيات الحديثة ساعدت الموظفين العاملين بهذا المجلس في أداء وتحقيق الخدمة العمومية وللإنجاز هذه الدراسات نطرح التساؤل الرئيسي للاشكالية التالية: " ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية لدى مجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟"

و يندرج من خلال هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي :

1- ماهي علاقة الموظفين لدى المجلس الشعبي الولائي لولاية "تيزي وزو" بتكنولوجيا

الاتصال الحديثة؟

2- ما مدى توفر المجلس الشعبي الولائي لولاية "تيزي وزو" على تكنولوجيا الاتصال

الحديثة ؟

3 - ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء الخدمة العمومية لدى موظفي

المجلس الشعبي الولائي "تيزي وزو" ؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

أ- الأسباب الموضوعية :

1- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الخدمائية .

2 - البحث عن مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية.

3 - كون العالم بحاجة الى تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوقت الحالي في مختلف المجالات كالخدماتية.

4- كون أن التنمية المستدامة يتطلب أكثر فأكثر لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لنجاحها.

ب- الأسباب الذاتية:

1- الميل والرغبة في إختيار الموضوع والإثراء الجانب المعرفي أكثر.

2- تماشي الموضوع مع طبيعة تخصصنا.

3- الرغبة الذاتية في توسيع الأفكار والمعارف حول موضوع "تكنولوجيا الاتصال الحديثة".

3- أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع الذي تناقشه و الذي يتناول دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية و ما آلت اليه من تطورات ، إذ أصبحت تعد من الضروريات في المؤسسة الخدمائية ، و هي لم تعد وسيلة لنقل و تبادل الأفكار و المعلومات فقط ، بل تلعب دورا بارزا و كبيرا في تحسين و تطوير الخدمات من خلال ما تقدمه من إمكانيات متقدمة ، فمن خلال الاستفادة من تطورات التكنولوجيا، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات بشكل كبير و جعلها أكثر فعالية و سهولة المستخدمين ، مما اتاحت لنا الفورية و السرعة في تلقي المعلومات و بالإضافة إلى أهمية الدراسة نجد اثراء المعلومات و زيادة المعارف حول موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة الذي يعد من المواضيع الهامة

في عصرنا الحالي، و ذلك مما يمكن أن تقديمه في مجال الخدمة العمومية و تطوير المجال المعرفي و العلمي.

من خلال النتائج التي توصلنا إليها من هذه الدراسة ، و زيادة على ذلك التعريف على أبرز فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الخدمتية و إسهاماتها في تطوير العمل في هذا المجال و سعيها لتحسين الخدمات المقدمة لتوفير الوقت و الجهد ، وأخيرا تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة بوصفها محورا لتطوير العملية الإدارية، و دورها المهم والأساسي في رفع المستوى و تحسينه .

4- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف التي تتمثل في :

- 1- التعرف على علاقة الموظفين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- 2- التعرف على مدى توفر المجلس الشعبي الولائي لولاية " تيزي وزو " على تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
- 3- الكشف على مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أداء الخدمة العمومية لدى موظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية " تيزي وزو " .

5- منهج الدراسة :

تتدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، التي تعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفا دقيقا وواضحا، ووصف المعلومات المقدمة في الإطار النظري كالمفاهيم والتعاريف والخصائص، وكذلك المعلومات الخاصة بالجانب التطبيقي في تقديمنا لمؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، أما التحليل فيتعلق بمدى الإسقاط الخاص بالإطار النظري للموضوع على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية من قبل المؤسسة محل الدراسة والتي تسعى إلى تحقيق الأهداف وبالتالي هذه الدراسة تنتمي إلى الدراسات الوصفية كونها تقوم بتفسير المشكلة من خلال تحديد أبعادها والعلاقة بين متغيراتها.

نوع الدراسة:

وبما ان دراستنا الحالية وصفية تحليلية فلقد اعتمدنا على المنهج المسحي الذي يعد المنهج المناسب والملائم لدراستنا كونه يسمح لنا بجمع واستطلاع مختلف آراء واتجاهات لموظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية الموجهة للمواطنين وهذا من خلال جمع مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية اللازمة التي تتيح الوصول إلى نتائج ذات أمانة، دقة، مصداقية.

ويعرف المنهج المسحي على انه : أسلوب بحثي يستخدم لجمع البيانات من مجموعة كبيرة من الأفراد أو العينات من خلال استخدام أدوات مثل الاستبيانات أو المقابلات المنظمة. يهدف إلى وصف خصائص مجموعة معينة من الناس أو استكشاف تفضيلاتهم وآرائهم أو سلوكهم. يعد المنهج المسحي مناسباً لقياس المتغيرات الاجتماعية مثل الاتجاهات، الآراء، السلوكيات، أو الخصائص الديموغرافية، وهو شائع في الأبحاث الاجتماعية والتسويقية والتعليمية¹.

ولقد اتاح لنا استخدام هذا المنهج المسحي في جمع المعلومات و المعطيات ذات مقاربة كمية ونوعية حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لدى موظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو، ودورها في تحسين الخدمة العمومية وهذا من خلال رصد واستطلاع آراء الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو حيث يسمح لنا بالوصول إلى نتائج ملموسة، ودقيقة وصحيحة.

6- أدوات جمع المعلومات :

¹ عبيدات، ذوقان، وعبد الرحمن، وآخرون، (البحث العلمي: مفهومه، أدواته، وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 7، كابد، 2007، ص 140.

يحتاج الباحث خلال بحثه إلى أدوات وتقنيات مختلفة المساعدة لإتمامه على أحسن صورة، لذلك تتعدد الأساليب والأدوات التي تستخدم في جمع البيانات وتنوع من دراسة إلى أخرى، ومن أجل الإحاطة بالظاهرة ميدانيا يقوم الباحث بجمع المادة العلمية وذلك يتم عن طريق عدة أدوات، و عند القيام ببحث عن موضوع محدد يمكن للباحث أن يستخدم أكثر من طريقة وأداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو الإجابة عن أسئلتها أو فرضياتها بهدف جمع معلومات ومع طيات وبيانات التي تسمح لنا بالوصول إلى نتائج صحيحة.

ومن اهم الأدوات المستخدمة في دراستنا: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

أولا : الملاحظة:

هي مشاهدة منهجية تعتمد على الحواس و ما تستعين به من أدوات الرصد والقياس اي انها مشاهدة للظواهر في أحوالها المختلفة وأوضاعها المتعددة لجمع البيانات وتسجيلها وتحليلها للتعبير عنها بأرقام.¹

الملاحظة العلمية تمثل طريقة منهجية يقوم بها الباحث بدقة تامة وفق قواعد محدد للكشف عن تفاصيل الظواهر ولمعرفة العلاقات التي تربط بين عناصرها وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أو الحقل أو المختبر وتسجيل ملاحظاته و تجميعها او بالاستعانة بالالات السمعية البصرية،²

وتنقسم الملاحظة الى ثلاثة انواع رئيسية وهي :

أ- الملاحظة البسيطة :

و من خلالها يلاحظ الباحث بعض الظواهر المفترضة سلفا كرد فعل المشتركين للمعروضات و العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعمال، نشاطات العمال، وقت العمل والراحة، ومرور مجموعة من الناس أمام ملصق جداري بدلا من الاستجواب المباشر كما في حالة المقابلة ،و الهدف من الملاحظة البسيطة جمع وتصنيف وتحليل الحقائق والمعلومات

¹مروان عبد المجيد براهيم، اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الورق، عمان الاردن، ط1، 2000، ص174.
²خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الانسانية، جسور للنشر و التوزيع، 2008، ص127.

التي يجعلها الباحث من الحقل الاجتماعي بعد فحصه وملاحظته وتحليل جوانبه المختلفة، ومن المهم في هذا المجال ألا يقدم الباحث أهواءه ونزعاته وتحيزه في الأشياء التي يلاحظها أو يستتجها أو يتوقعها من خلال احتكاكه بالظواهر المدروسة لان اعتماد معطيات مشوهة و مشكوك بصحتها تنتج بحثا غير علمي ولا يتطابق مع الحقيقة والواقع.¹

يلجأ الباحثون عادة إلى استخدام أسلوب الملاحظة البسيطة في الدراسات الاستطلاعية أو الاستكشافية ، وفي إطار ظروف بيئية محددة ، فإن الهدف الذي يسعى إليه الباحث في حالة تطبيق أسلوب الملاحظة البسيطة بدون مشاركة هو عموماً جمع أكبر قدر ممكن من البيانات والمعلومات.²

ب- الملاحظة بالمشاركة :

هي مصدر ظهور الأشكال الأخرى للملاحظة في عين المكان ، إنها تتطلب الإدماج في مجال حياة الأشخاص محل الدراسة مع مراعاة عدم تغير أي شيء فيالوضع وفي هذا النوع يشترك الباحث مع المجموعة المطلوبة لملاحظتها فيما يقومون به من أعمال وأنشطة دون أن يدرك أفراد المجموعة ذلك لفترة مؤقتة وهي فترة الملاحظة.³

فاعتمدنا على الملاحظة كوسيلة من وسائل البحث ولقد لاحظنا خلال الزيارات المتعددة التي قمنا بها أثناء نزولنا إلى الميدان في هذه المؤسسة وطريقة العمل واستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو والأدوات التي يستعملونها ، وحيث قمنا بجمع المعلومات والبيانات الأساسية ، حيث تمت عملية تسجيل حقائق تتعلق بأجواء للعمل و الظروف المحيطة بهم

كما أنها ساعدتنا على الحصول على الكثير من المعلومات حول كيفية سيرورة المؤسسة وكذلك ملاحظة ردات فعل مختلف الفئات التي تعمل معها مؤسسة المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو

¹ - عبد الغني عماد، منهجية البحث في علم الاجتماع، الأشكاليات، التقنيات، مقاربات، دار الطبعة للطباعة و النشر، بيروت، 2008، ص70.

² - العبيدي، الأء محمد، العبيدي محمد جاسم، طرق البحث العلمي، دار دييونو للنشر والتوزيع، ط4، عمان، الاردن، 2000، ص127.

³ - فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس و مبادئ البحث العلمي، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، 2002، ص87.

ثانيا: الاستمارة (الاستبيان)

يعرف الاستبيان بأنه " أداة للبحث " تتكون من مجموعة أسئلة سيتم صياغتها من قبل الباحث للحصول على ايجابيات علمية لتحقيق أهداف يحددها الباحث في دراسته.¹

ويعرف أيضا " موريس أنجرس " أن الاستمارة تعرف في شكلها الأكثر شيوعا بسير الآراء وتقنية مباشرة لطرح الاسئلة على الأفراد و بطريقة موجهة وذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقاً. هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف

علاقات رياضية ، وإقامة مقارنات كمية.²

قد اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات لأنه يمكننا الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد وذلك خلال فترة زمن قصيرة كما تعتبر البيانات التي نحصل عليها من الاستبيان ذات درجة مقبولة من الموضوعية ولكون الأسئلة موحدة لجمع أفراد العينة في حين أنها تتغير صيغة الأسئلة عند طرحها في المقابل.

وقد حاولنا في هذه الاستمارة تجسيد معارفنا النظرية في المجال التطبيقي والنزول إلى الميدان وتوزيعها على موظفي المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو قصد الوصول إلى نتائج أكثر حول موضوع الدراسة ، حيث تنوعت أسئلة الاستمارة بين أسئلة مغلقة ومفتوح والتي تضمنت خمس محاور تحوي على 27 سؤال، وتم تقسمها على النحو التالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

¹ - المعماري، علي احمد خضر، اعادة التشكيل العالم، قراءة تحليلية في المفاهيم و المصطلحات الإعلامية المعاصرة، دار الاكاديميون للنشر و التوزيع، 2021، ص182.

² - موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، 2004، الجزائر، دط، ص204.

المحور الثاني: العادات الاستهلاكية لموظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو لتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

المحور الثالث : الوسائل التي يستخدمها الموظفون في تحسين الجودة في خدمات المؤسسة .

المحور الرابع: مدى اثر استخدام المجلس الشعبي الولائي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية.

المحور الخامس : استغلال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

ثالثا: المقابلة

تعرف المقابلة على أنها علاقة ديناميكية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر، وهي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو الأشخاص الآخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة.¹

كما تعرف على أنها محادثة موجهة يقوم بها شخص أو شخصين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في البحث العلمي أو الإستعانه بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.²

في دراستنا هذه اعتمدنا على المقابلة في جمع البيانات لأنها صالحة لجميع فئات المجتمع، فيمكن إجراء المقابلات مع الفئات الصحيحة والسليمة، وقد تنتج أيضا المقابلة فرصة أفضل مما تنتج الإستبيان للكشف عن البيانات التي تتصل بموضوعات معقدة، وقد تفيد أيضا في تشخيص ومعالجة المشاكل الإنسانية وخاصة العاطفية.

¹النواسية،فاطمة عبد الرحيم،اساسيات علم النفس،دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان ،2015،ص72.

²المصري ايهاب عيسى المصري،محمد عبد الرؤوف،مقاييس و اختبارات،ط1،القاهرة ،2017،ص246.

وقمنا بالمقابلة مع السيد "بريهامات مالك"، المكلف بالإعلام والاتصال لدى رئيس المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، على مستوى مكتب خلية الاتصال للمجلس يوم الأحد 23 جوان 2024 على الساعة 14:30 بعد الزوال، تتمحور أسئلة المقابلة حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطات المجلس عامة، والاتصال على وجه الخصوص وأيضا طرحنا بعض الأسئلة المتعلقة بموضوعنا وتمت الإجابة عليها كاملا.

7- مجتمع البحث وعينته:

ويقصد به جميع مفردات أو وحدة الظاهرة تحت البحث، فقد يكون المجتمع مكونا من سكان أو مجموعة من الأفراد في منطقة ما، أو مجموعة العمال الذين يعملون في شركة معينة، أو مجموعة من الحقول في منطقة معينة أو مجموعة من الحيوانات أو سلعة معينة، ينتجها معمل معين ويمكن القول أن المجتمع الإحصائي وهو مجموعة من الوحدات الإحصائية التي تتدخل ضمن هذا المجتمع من غيره¹.

مجتمع البحث الخاص بدراستنا هم موظفين المجلس الشعبي الولاية بتيزي وزو. وإلتزام البناء المنهجي لهذه الدراسة ولكي يكون البحث كاملا مقبولا، كان إلزاما علينا تحديد مجتمع البحث إلا وهو الجمهور الداخلي الذي يتمثل في الموظفين داخل المؤسسة المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو، ويقدر عددهم الإجمالي ب 100 موظف، وقد قومنا بإختيار عينة منهم ويقدر عددهم ب 35 موظف.

عينة الدراسة:

تعتبر العينة جزء من الكل، نقوم باختيارها بطريقة معينة لدراستها من أجل التحقيق من الظاهرة في هذا الكل، كما تعرف بأنها مجموعة من الأفراد تختار بطرق مختلفة من مجتمع كبير للدراسة ظاهرة فيه، وبشكل عام فإن العين نعرفها بأنها مجموعة من الأفراد تأخذ من المجتمع الأصل بحيث تكون ممثلة له تمثيلا صادقا.²

¹- احمد بن مرسي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ، ط2، ديوان المطبوعات،الجامعية الجزائر، 2005، ص 286.
²- بوداود عبد اليمين، عطاء الله احمد، المرشد في البحث العلمي لطلب التربية البدنية والرياضة، ديوان المطبوعات،الجامعية الجزائر، 2009، ص 68.

أيضا تعرف العينة بأنها نموذجاً يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون ممثلة له، بحيث تحمل صفات المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة الصعوبة أو دراسة تلك الوحدات¹. العينة التي تمثل مجتمع البحث لدراستنا هي عينة قصدية قمنا باختيار موظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو بشكل قصدي كحالة لدراستها لأنها مؤسسة خدماتية. ولقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على "العينة القصدية"، التي تتدرج ضمن العينات غير الاحتمالية.

تعرف العينة القصدية بالعينة التي يلجأ إليها الباحث عندما يتوفر لديه بيانات أو معلومات كاملة عن مجتمع العينة وخصائصه وصفاته وفي هذه الحالة يلجأ إلى اختيار عينة عمدية تتكون من مفردات معينة تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا وغالبا ما تعطي هذه الطريقة نتائج أقرب إلى النتائج التي يمكن الوصول إليها باستخدام العينات أخرى². وفي تعريف آخر العينة القصدية أو ما تسمى بالعينة العمدية تعتمد على نوع من الاختيار المقصود حيث يعتمد الباحث ان تتكون العينة من وحدات يعتمد أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً³.

فيما يخص حجم العينة التي تمثلت في 35 موظف هي العينة التي قمنا بتوزيع الاستمارة عليهم.

وقد اعتمدنا على هذه العينة للأسباب التالية:

سهلت علينا طريقة اختيار الأشخاص (موظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو) اختارتها لأنها عينة متجانسة كلاهم يؤدون وظيفة الخدمة العمومية في إطار هذه المؤسسة الحكومية الخدماتية و بالتحديد المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو. وقد اختارنا هذا النوع من العينة

¹ - موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبية للنشر، ط1، الجزائر، 2006، ص207.

² - محمد عوض العيادي، اعداد وكتابة البحوث والوسائل الجامعية، ط1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2005، ص102.

³ - احمد محسن لطفي، "مقدمة في الاحصاء الاجتماعي"، ط1، جامعة الملك مسعود، دار النشر العلمي والمطابع السعودية، 2011، ص27.

لصعوبة القيام بالدراسة في كل المؤسسات الخدمائية في المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو بما سيكلف ذلك الوقت والجهد خصوصا وأنا مرتبطون بحيز زمني محدد.

8-تحديد المفاهيم:

• الدور:

أ- لغة:

يمكن فهم كلمة (الدور) بدلالة الحركة في محيط او بيئة معينة من الفعل (دار)، دورًا و دورانًا، بمعنى طاف حول الشيء، ويقال أيضا دار حوله، وبه، وعليه، وعاد الموضوع الذي ابتدأ منه.¹

ب- اصطلاحا:

فالدور لا يرتبط بمجال معين إذ يتحدد دون غيره ويدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية، وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزئيات ظاهرة ما، أو بين مجموعة محددة من الظواهر وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن أن يظهر التنوع في معنى الدور، وبالتالي في تعريفه وإذا تطرنا في إطار حقل العلوم السياسية نجد أن له أكثر من تعريف، إذا يعرفوا في المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بأنه موقف أو سلوك أو وظيفة لشخص داخل مجموعة.²

ج- إجرائيا:

هو نمط الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقع التفاعل ويمثل الوظيفة التي يلعبها الفرد في سياق محدد، والمفهوم الإجراء الذي يختص به مفهوم الدور هو مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.

• تكنولوجيا:

أ- لغة:

¹- ابراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة و النشر، القاهرة، 1972، ص302.
²- عياد عبد الرضا ال عبدال، دور مصر في النظام الشرق أوسطي و آفاقه المستقبلية، رسالة ماجستير (غير المنشورة)، كلية التربية، ابن رشد جامعة بغداد، 2006، ص01.

مصطلح "تكنولوجيا" (Technologie) مركب من مقطعين: (Techno) وتعني في اللغة اليونانية: "الفن"، "الصناعة يدوية"، و (Logie) وتعني "علم" أو "نظرية"، وينتج عند تركيب المقطعين معنى علم الصناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي.¹

ب- اصطلاحا:

يعتبر مفهوم التكنولوجيا المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين في نظرتهم له بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا يقسمها، ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها، حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة ، وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية، ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة.²

ج- إجرائيا:

هي استخدام المعرفة و الأدوات و المهارات لحل المشاكل و تلبية الاحتياجات البشرية سواء كانت هذه الاحتياجات يتعلق بالاتصالات أو النقل أو الترفيه أو اي مجال آخر و تتمثل التكنولوجيا المستخدمة في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو في المواقع التواصل الاجتماعي و الانترنت ...إلخ

• الإتصال:

أ- لغة: أقدم تعريفات الإتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة "communication" وهو الكلمة اللاتينية "communis" التي تعني الشيء المشترك، و فعلها "communicate" أي يذيع أو يشبع فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات و الأفكار و الاتجاهات و نكون علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص لهذا المفردات فعل يتصل هو يشترك.³

ب- اصطلاحا:

¹ - فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال، المفهوم، الاستعمالات، دار الثقافة، المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، 2010، ص20.

² - فضيل دليو، مرجع سابق، ص19.

³ - محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، عليم الكتب ط 2، القاهرة، 2000، ص19.

يرى عالم الاجتماع "تشارلزكولي" بأن الإتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية و تنمو و تتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، و استمرارها عبر الزمان ، و تتضمن تغيرات الوجه و الإيماءات و الإشارات و نغمات الصوت و الكلمات و الطباعة و البرق و الهاتف.¹

ج-إجرائيا:

هو عملية تبادل الأفكار و المعلومات بين شخص أو أكثر من خلال وسائل مختلفة مثل: الصوت ، النص، الصورة بهدف تحقيق أهداف محددة، و كما اعتمدوا في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو على أدوات الإتصال سواءا الخارجي أو الداخلي كالهاتف الذكي ، الرسائل النصية ...إلخ

• تكنولوجيا الإتصال :

أ- اصطلاحا:

هي مجموعة التقنيات و الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى ، الذي يراه توصيله بعملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي ، التي بها تجمع معلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة و المصورة و المرسوعة عن طريق حسابات إلكترونية ، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات الاتصالية ثم استرجاعها في الوقت المناسب ، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل او المضامين المسموعة أو المرئية ، و نقلها من مكان إلى آخر ، و تبادلها.²

ب- إجرائيا:

هي مختلف الأدوات و الوسائل التي تمكن المؤسسة من جمع و تخزين و معالجة و التحليل المعلومات للإستفادة منها في أداء وظائفها بسهولة و تتمثل في المديرية الحاسوب،الهاتف، الانترنت في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

• تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أ- اصطلاحا:

¹- رحيمة الطيب عيساني،مدخل إلى الإعلام و الاتصال:المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية،ط1،عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع،للاردن ،2002،ص12.
²- د- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال ،المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، القاهرة،المكتبة الاعلامية،2000،ص 102،103

يعرفها محمود حامد خصر: هي مجموعة الأدوات و الأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم استرجاعها ، كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة إتصال مختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها في أي مكان في العالم.¹

ب_اجرائيا:

تشمل مجموعة متطورة من الادوات و التقنيات الحديثة التي تسهل التواصل و تبادل المعلومات للوصول الى أهدافها و القيام بوظائفها في اسرع وقت و اقل جهد، فقد اعتمد واعليها في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو كمصدر مهم لانها حديثة النشأة.

• الخدمة:

أ_لغة: الخدمات ج. خدمة أنظمة أنشطة رسمية او خاصة لا تنتج سلعا ولكن تسد حاجات الناس المادية والمعنوية.²

ب_اصطلاحا:

يعرفها لوفلوك (love lock) بأن الخدمة هي: نشاط اقتصادي مقدم من طرف لآخر، غالبا دون انتقال للسلع، يخلف القيمة من خلال تأجير او استغلال سلع، يد عاملة، كفاءات مهنية، تجهيزات او هياكل، شبكات او انظمة، بشكل منفرد او مجتمع. الانشطة و المنافع و الاشباع التي تقدم للبيع او تكوين مصاحبة للسلع المادية.³

ج_اجرائيا:

الخدمة تشير الى تقديم خدمة معينة و تلبية احتياجات معينة للافراد او المؤسسات كالمجلس الشعبي الولائي، سواءا كانت خدمات مادية او خدمات ذات الطابع عقلي او استشاري بهدف تلبية احتياجات العملاء و الموظفين و تحقيق رضاهم.

• الخدمة العمومية:

¹ - محمد حامد خصر، الإعلام و الانترنت، ط1، دار البداية للنشر، عمان، 2014، ص48.
² - جورج متري عبد المسيح، لغة العرب:معجم مطول اللغة العربية و مصطلحاتها الحديثة مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص363.
³ - عبد العزيز أبو نبعة، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة، منهج تطبيقي، عمان، الوراق للنشر و التوزيع، ط1، 2005، ص28.

أ_ اصطلاحا:

وفق القانون الإداري الفرنسي: الخدمة العمومية هي التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها ان يحترم القائمين على ادارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية و التكيف لتحقيق الصالح العام.¹

ب_ اجرائيا:

الخدمة العمومية هي الخدمات التي يقدمها القطاع العام و الحكومة للمواطنين و الموظفين، و تشمل مجموعة واسعة من الخدمات الاساسية، بهدف تلبية احتياجات المجتمع و تحسين جودة حياتهم ورفاهيتهم.

• المؤسسة:

أ_ اصطلاحا:

عرفها لتروشي: المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها وتنسيق العناصر البشرية و المادية للنشاط.²

كما تعرف بأنها: الاطار الذي يجمع بين العاملين و الوسائل و الامكانيات التي بواسطتها يستطيع الاداري القيام بتنفيذ خطته.³

ب_ اجرائيا:

هي منظمة ادارية تخص بالمجلس الشعبي الولائي ب «تيزي وزو».

• المؤسسة الخدماتية:

¹ - مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، الطبعة الاولى، الجسور للنشر و التوزيع، 2015، ص14.

² ناصر دادي عدون، المؤسسة الاقتصادية، دار العجبية العامة، د ط، الجزائر، 1998، ص09.

³ - محمد شاكر عصفور، أصول التنظيم و الأساليب، ط7، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2011، ص124.

أ _ اصطلاحا:

تعريف المؤسسة الخدمائية بأنها عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينهما لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل.¹

ب _ اجرائيا:

هي منظمة ادارية حكومية تقوم بتقديم خدمات لاشباع زبائننا من اجل مصلحة عامة وما يتعلق الأمر بدراسة هو البعد الخاص بهذه المؤسسة الخدمائية في المجلس السعبي الولائي تيزي وزو.

9- الدراسات السابقة:

من غير المنطقي أن نتطرق أي باحث من فراغ إذ أن هناك العديد من المعارف المختلفة في كل التخصصات، ومن هذا المنطلق سنقوم بعرض عدد من الدراسات التي تشكل أساسا قاعدة لدراستنا هذه:

أ _ الدراسة الأولى:

هي دراسة بعنوان «دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سبب بولاية غرداية». من اعداد الطالب «حقاوة احمد» و هي مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أمادي في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات «جامعة غرداية ذلك في السنة الجامعية 2020/2021

تدور إشكالية هذه المذكرة حول دور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الذي يرتبط بمدى استجابتها لتوقعات الزبون و مدى الرضاء عليها التي تعتبر القدرة على تحقيق متطلبات الزبائن بأشكال الذي يتفق مع توقعاته و يحقق رضاء التام.

¹ - احمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية مجلة الباحث، جامعة قسدية مزاب، ورقة العدد4، 2006، ص8.

وقد طرح التساؤل الرئيسي الآتي : "ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سبب ولاية غرداية ؟ تطرق إلى تساؤلات الفرعية الآتية :

- ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببلدية سبب ؟

- كيف يتم تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف بلدية سبب ؟

- استخدام الطالب المنهج الوصفي التحليلي لوصف و تحليل ظاهرة بدقة اعتمد في دراسته

على أدوات جمع البيانات التي هي : الاستبيان حيث حاول الباحث تجسيد معارفه النظرية

في مجال التطبيق و النزول إلى الميدان و توزيعها على العينة المدروسة.

أوجه التشابه بين الدراستين :

تتفق دراستنا مع هذه الدراسة في المتغير التابع " الخدمة العمومية"، كما اتفقت أيضا على

استخدام ادات الاستبيان في جمع البيانات و أيضا اعتمدنا على نفس المنهج الذي هو "

المنهج المسحي" و نفس الدراسة التي هي الوصفية.

أوجه الاختلاف: تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في صياغة التساؤلات الفرعية و أيضا

التخصص حيث تخصصه هو "الاقتصاد و تسيير المؤسسات"و دراستنا هو "التخصص

الإتصال التنظيمي".

أوجه الاستفادة:مع الرغم من الاختلاف الموجود إلا أن هذه الدراسة ساعدتنا كثيرا في

الإطار التطريز خاصة في إعداد مذكرة التخرج و أيضا في إثراء الرصيد المعرفي.

ب - الدراسة الثانية :

هي دراسة بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر " دراسة تحليلية

للجماعات المحلية من إعداد الطالبة "فوزية صادقي " ، و هي مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الدكتوراة الطور الثالث ، في التخصص "إعلام و إتصال " ،جامعة " قسنطينة 3"، وذلك في

السنة الجامعية 2021/2020.

- . تدور إشكالية هذه الدراسة حول التكنولوجيات الحديثة للاتصال التي تعتبر من بين الازهافات الإيجابية المهمة التي أثرت على الأنماط الإدارية السائدة في منظمات الأعمال، وكيف تؤثر قلة التحكم في التكنولوجيات الرقمية على تحسين جودة الخدمات.
- . وقد طرح التساؤل الرئيسي الآتي: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟.
- . تطرح إلى التساؤلات الفرعية التالية:
- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟
 - كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟
 - هل توجد إستراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية؟
- و قد استخدمت الطالبة في دراستها " المنهج الوصفي التحليلي " بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية ومن خلال وصف وتحليل نماذج لتطبيقات الرقمنة في الإدارة المحلية .
- اعتمدت في دراستها على أدوات جمع البيانات التي هي:
- الملاحظة:** هي رصد و إدراك الظواهر و المواقف و الواقع عن طريق الحواس .
 - المقابلة:** تمكنت من جمع معطيات حقيقية إفادتها في البحث حول موضوع الدراسة ، تمت أول مقابلة مع مدير التنظيم و الشؤون العامة لولاية بسكرة.
- الاستمارة (الاستبيان):**
- استعمال الاسئلة المغلقة و المفتوحة ، و قد تخدم موضوع و هدف الدراسة ، استخدام الاستمارة الاولى خاصة بالجمهور ، و قد تحتوي على 3 محاور.
- المحور الاول :** البيانات الشخصية.
- المحور الثاني:** واقع تطبيق الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية
- المحور الثالث:** علاقات الجماعات المحلية بألويات تحسين الخدمة العمومية .
- المحور الرابع:** تطلعات و الرهانات تطبيق الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية .

كما اعتمدت الباحثة على مجتمع البحث الآتي: الذي يمثل مجتمع دراستها بجميع المواطنين الذين يتعاملون مع مديرية التنظيم و الشؤون العامة لولاية بسكرة.

أوجه التشابه بين الدراستين :

تتفق دراستنا مع هذه الدراسة في المتغير التابع في الخدمة العمومية كما تتفق أيضا على استخدام أدوات جمع البيانات التي هي (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان)، و أيضا إعتدنا على نفس المنهج و هو الوصفي و التي تدخل في إطارها و التي هي الوصفية التي إعتدنا إنجازها المنهج المسيحي .

أوجه الاختلاف: تختلف دراستنا مع دراسة الطالبة في اختلاف مكان إجراء الدراسة حيث كانت دراستنا في ولاية تيزي وزو ،بينما دراستها في الجماعات المحلية الجزائرية.

أوجه الاستفادة: ساعدتنا هذه الدراسة في إحاطة بالموضوع المدروس خاصة من الناحية النظرية و البعض من المنهجي.

الدراسة الثالثة:

هي دراسة بعنوان دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية ، دراسة ميدانية بإتصالات الجزائر تبسة: من اعداد الطالبان "ملازم خالد "و "ميتير هاجر"، و هي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ل - م - د ، في شعبة الإعلام و الاتصال ، تخصص إتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، و ذلك في السنة الجامعية 2019/2020.

تدور إشكالية هذه المذكرة حول ازدياد أهمية الإتصال و ظهور التكنولوجيا الإتصال الحديثة ، التي تقوم بتقديم خدمات أكثر جودة و العمل بشكل شفافية ربط المواطنين و المؤسسات الحكومية ، و قد طرحنا التساؤل الرئيسي التالي: ما دور تكنولوجيايات الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة الاتصالات الجزائر، ووحدة تبسة؟

و تندرج تحت تساؤلات فرعية التالية:

- هل يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تساهم و تؤدي دور مهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة ؟

- ما هي الوسائل التي تركز عليها موظفي مؤسسة الاتصالات الجزائرية تبسة في التحسين من جودة الخدمات التي تقدمها ؟

- ما حجم اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- استخدام الطالبان المنهج الوصفي الذي هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة .

- اعتمدوا الباحثان في دراستهم على أدوات جمع البيانات التي هي : الاستبانة: تمثل المرحلة المهمة من مراحل البحث العلمي و تمثل الأداة المناسبة لجمع البيانات في بحثهم.
- كما اعتمدا الباحثان على مجتمع البحث الآتي ، الذي يتكون من كافة الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر ، كما حددوا مجتمع الدراسة الأصلي وهو مديرية العملية الاتصالات الجزائرية- تبسة و الذي بلغ عدد موظفيها 54 موظف ذكور و إناث.

أوجه التشابه بين الدراستين:

تتفق دراستنا مع الدراسة في المتغيران " المستقل " هو تكنولوجيا الحديثة ، " التابع " هو الخدمة العمومية ، كما تتفق على نفس المنهج الذي هو المنهج المسحي و نفس التخصص الذي هو الاتصال التنظيمي

أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا مع دراسة الطالبان في اختلاف مكان إجراء دراسة حيث كانت دراستنا في ولاية تيزي وزو بينما دراستهم في " الاتصالات الجزائرية تبسة"

أوجه الاستفادة:

مع الرغم من الاختلاف الموجود إلا أن هذه الدراسة ساعدتنا في استحضار المزيد من الأفكار و المعلومات الخاصة في الإطار النظري.

الإطار النظري

الفصل الأول

مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الخامس: عيوب ومميزات تكنولوجيا الإتصال الحديثة

• خلاصة الفصل

تمهيد:

يشهد عصرنا الحالي تطوراً هائلاً في جميع المجالات وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي أصبحت من أهم المجالات التي تعتمد عليها المجتمعات الحديثة في جميع أعمالها سواء في الخدمات أو الاقتصاد أو السياسة أو التعليم، وهذا ما توفره هذه التكنولوجيا الحديثة من كم هائل من المعلومات والمزايا والخصائص، وإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد غيرت جذرياً كيفية تفاعلنا وتواصلنا مع بعضنا البعض مع وجود الإنترنت والهواتف الذكية. كما أن وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة الفورية جعلت التفاعل الاجتماعي أكثر ديناميكية ومستمرة وقد تسهم في توسيع الأفق الثقافي والاجتماعي، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال التعرف على مفهوم والتطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، بالإضافة إلى أهم خصائصها ووظائفها في الحياة، وتبقى هذه الأخيرة سلاح ذو حدين له إيجابياته وسلبياته إضافة إلى خلاصة الفصل.

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

يشير معجم اللغة الإنجليزية إلى أن الكلمة (Techno) تعني أسلوب أداء أو المهنة وان كلمة (logy)، تعني العلم الذي يدرس تلك المهنة، وفي مجال الكتابات الإعلامية كثيرا ما تظهر كلمة التكنولوجيا مقرونة بكلمة أخرى كالمعلومات أو الإعلام أو الاتصال، وهي تشير لدى البعض إلى تلك "الأدوات التي تستخدم في تدعيم قدرة الإنسان على نقل المعلومات وتبادلها مع الآخرين، وقد يمتد المعنى لدى البعض الآخر فيشير إلى النشاطات الخاصة بإنتاج وتشغيل وتخزين ونقل ومعالجة ونشر المعلومات، وهي العمليات التي تتضمن النشاطات التقليدية كالأبحاث والدراسات والمكتبات".

بينما يقصد البعض الآخر تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها "أي أداة أو جهاز أو وسيلة، تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات أو أنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل، التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها"

في حين يعرفها الباحثين الآخرين على أنها "لا تزيد على كونها عملية اكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية و النصية و اللاسلكية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية واجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر، كما يعرفها البعض الآخر بأنها تطبيق منظم للمعرفة العلمية لأداء مهام علمية للبشر ومجتمعاتهم".⁽¹⁾

المبحث الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد شهد العالم ابتداء من النصف الثاني من القرن العشرين (20) وامتدادا إلى القرن الحادي والعشرين (21) ثورة معلوماتية كبيرة، أثرت في شتى المجالات ونواحي الحياة الاجتماعية، كما غيرت العديد من المجالات في المجتمعات المعاصرة .⁽²⁾

¹-حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ط2، دار البيان للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص17
²-إبراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرتها الاجتماعية والثقافية، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011، ص119، 120.

بدأً بالسياسة والاقتصاد والدين وصولاً إلى المعرفة والثقافة والإعلام إلى غير ذلك من الميادين الأخرى خاصة تلك المتعلقة بالانعكاسات المترتبة عن تبني واستعمال وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة التي شكلت جوهر هذه الثورة الاتصالية الحديثة.

إن عصر الإعلام الكوني ألغى حواجز العزلة بين الحضارات، كما أن السرعة المتزايدة والفائقة والمستمرة التي تدور بها اليوم عجلة تطور تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات دفعت العالم إلى الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات.⁽¹⁾

ومن هذا المنطلق يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبر العصور المختلفة إلى المراحل التالية:

المرحلة الأولى: المرحلة الشفوية:

يطلق عليها المرحلة الشفافية الكلية أو مرحلة ما قبل التعلم وكانت وسيلة الاتصال الرئيسية فيها هي الكلمة المنطوقة والحاسة الأساسية وهي حاسة السمع ثم أتى تطور اللغة لكي يعطي القوة للاتصال الإنساني، وكان الشعر المقفى المسترسل من أبرز وسائل الإبداع والاتصال الحضاري، وكانت المعاني ذات المستويات المتعددة هي الطابع العام وهي معاني قريبة جداً من الواقع، فالكلمات لا تشير إلى أشياء وكلمة الإنسان ملزمة، وذاكرته قوية جداً والصورة الذهنية التي تصاحب أفكاره.⁽²⁾

ومنه يتأكد أن اللغة الصورة من صور الاتصال، فهي التي تميز الإنسان عن الحيوان ولها مفاهيم متعددة، حيث أنها الوسيلة الأكثر أهمية للاتصال الإنسان، وهي تميل إلى الرمزية فمع تعريفات اللغة، يمكننا أن نصل إلى أن وظيفتها الأساسية هي توصيل المعلومة السائدة واصفة للسلوك الإنساني، ففي اللغة هناك ما يسمى "بالإشارات والرموز" التي يجب علينا التفريق بينهما والتمييز، فكل منهما يستخدم بوضوح حيث يكون الفرق بينهما واضح⁽³⁾ ولديهم دلالة عند كل من المتصلين والفاعلين.⁽⁴⁾

¹- إبراهيم بعزیز، مرجع سابق، ص 120

²- حسن عماد مكاي، محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة،

2009، ص 64

³- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص 30

⁴- منال طلعت محمود، مرجع سابق، ص 30

المرحلة الثانية: المرحلة الكتابية:

وفيها عرف الإنسان اللغة المكتوبة، حيث كانت الكتابة، هي الوسيلة الأساسية للتعبير وأصبحت حاسة البصر هي الحاسة الرئيسية وأضفت الكتابة صفة الدوام على الكلمة المنطوقة، وحافظت على أهم رسائل الجماعة، مما كفل لها الوجود المستمر، وظهرت الكتب المنسوخة ومهنة الوراقة، ودور حفظ الكتب، وازدهر الحبر والمخطوط كوسيلة إعلامية وشكلت عمليات البيع والتجارة المزدهرة، وإرتبط ظهور الكتابة بالحاجة الاجتماعية الملحة حيث يؤكد الباحثان "ملفين لديفير" و"ساندرا بولروكيتش" أن أهم باعث لتطوير الكتابة هو حاجة الناس إلى طرق تسجيل حدود الأرض والملكية، كما أدى النشاط التجاري إلى تزايد الاتصالات بين الشعوب المختلفة.⁽¹⁾

المرحلة الثالثة: المرحلة الطباعة:

وفيها عرف الإنسان الطباعة أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي، يتم استنساخه يدويا ويشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط، ويعود السبق في معرفة الطباعة إلى الفينيقيين، الذين كان لهم أيضاً فضل اختراع الورق، وقد بدأت الطباعة على القوالب الخشبية ثم الفخار، حتى إختراع "جوتنبرج" الحروف الطباعة المتحركة المسبوكة من المعدن عام 1445م، وبعدها انتشرت الطباعة في أوروبا، ومنها إلى العلم كله، وبفضل إختراع آلة الطباعة حدث تغيير جذري في أساليب التعبير والاتصال، حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية للكلمة المطبوعة في الحصول على معلوماتهم، وبذلك أصبحت حاسة البصر هي المسيطرة وحوّل المطبوع الأصوات إلى رموز مجردة أي إلى حروف، مما شكل عملية تجريد منظم للحروف أو الرموز البصرية، وكان اختراع الطباعة بداية للنشر الجماهيري⁽²⁾ للكتب والجرائد والمجلات مما حقق ديمقراطية الإعلام والثقافة ونقلها من احتكار العلماء إلى الجماهير العادية بعد أن تعددت النسخ المتطابقة من المطبوع الواحد، كما ساعد انتشار

¹-قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم

الراشد، أطروحة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2013، ص43

²-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع

القاهرة، 2005، صص145، 146

المطبوع أيضا على نشر الفردية لأنه شجع كوسيلة اتصال وكأداة شخصية للتعليم المبادرة والاعتماد على الذات، ولكنه ساهم أيضا في عزل البشر وإخراجهم من الإطار الجمعي.⁽¹⁾

المرحلة الرابعة: المرحلة الإلكترونية:

وهي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر (19) واستمرت حتى أوائل التسعينيات من هذا القرن العشرين (20)، وقد بدأت بتجارب واكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالاستقرار والانتشار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية، التي تشكل لب الثورة الاتصالية الآن، ويطلق عليها مرحلة "الاتصالات السلكية واللاسلكية" أو "الثورة الاتصالية" أو "الانفجار الاتصالي" أو "مرحلة الدوائر الإلكترونية"، فقد شهدت هذه الفترة نمو متزايد السرعة في وسائل الاتصال وأساليبه، خاصة في مجال بث الإشارات المسموعة والمرئية، تناظرية في البداية ثم رقمية بعد ذلك، حيث تعاقبت الاكتشافات العلمية والتجارب الواحدة بعد الأخرى بسرعة متزايدة وبشكل متميز باعتماد كل وسيلة جديدة على ما سبقها وتكاملها معها، فقد ظهر التليغراف، التلفزيون، الفوتوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي فالراديو، فالفيلم السينمائي، ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)، ويظهر التليكس بعد ذلك وتبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل البحري ثم الأقمار الصناعية، وخلال تلك الفترة لا يمكن إغفال الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفاكسيميل والأسطوانة المدمجة.⁽²⁾

المرحلة الخامسة: المرحلة التفاعلية:

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات (80) ومازالت مستمرة حتى الآن، وتميزت بالمزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية، ويطلق على التكنولوجيا السائدة⁽³⁾ أو المميّزة لهذه المرحلة، التي نعيشها التكنولوجيا الرقمية، أو التكنولوجيا التفاعلية، أو التكنولوجيا متعددة الوسائط، وقد بدأت هذه المرحلة بتقنية النشر المكتبي، الذي يتضمن استخدامات الحسابات الإلكترونية الشخصية، في أداء عمليات النشر جميعا، بداية من

¹-محمود علم الدين، مرجع سابق، ص146

-حسن عماد مكاي، محمد علم الدين، مرجع سبق ذكره، صص، 70، 71²

-حسن عماد مكاي، محمد علم الدين، نفس المرجع، صص، 149، 150³

النسخ الأصلي الذي كتبه المؤلف. ومن هنا تظهر الحسابات الإلكترونية وتطور جيلا بعد جيل حتى تصل إلى الجيل الخامس، وتدخل كل مجالات الحياة ومنها المجالات الإعلامية وفي الأخير إن هذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب، وينطبق هذا خاصة على الأشكال الأخرى للمعلومات من أصوات وصور ثابتة وصور متحركة. (1)

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

من المفيد أن نتعرف على خصائص هذه التكنولوجيا التي غيرت من طبيعة وسائل الاتصال التي ألقناها بوضعها الحالي لتصبح وسائل جديدة مدمجة تجمع بين أكثر من وسيلة في وقت واحد مثل التلفزيون السلبي والتلفزيون شديد الوضوح والتلفزيون التفاعلي وأنواع أخرى كثيرة ستكون موضوعا لهذا الكتاب عبر الصفحات القادمة. وأيضا هناك أنواع ومجالات تكنولوجيا الاتصال فإنها تتميز بعدة خصائص من المفيد أن نتعرض لها، على النحو التالي:

- التكنولوجيا اختصرت كلا من المسافة والزمن.
 - أن هذه التكنولوجيا قد صممت لتسهيل الاتصال في اتجاهين بدلا من اتجاه واحد.
 - أنها تتسم بالمرونة والقابلية للتطويع والتأقلم، فكل تطور تكنولوجي جديد يظهر في مجال الاتصال لا يبلغ الآخر وإنما ينفرد بميزات خاصة في مجال نشر وترويج المعلومات. (2)
- فأيضا تمتاز بخصائص أخرى منها: (3)

1-التفاعلية (Inderactuity): حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية الحديثة على أدوار الآخرين وأفكارهم وتبادل المعلومات.

¹- نفس المرجع، ص 50

²- المرجع نفسه، ص 24

³-محمد الفاتح حمدي، مسود بوسعدية وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص ص 8، 9

2-اللاجماهيرية (**Demessification**): ما يؤخذ من وسائل الاتصال الحديثة تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصاً.⁽¹⁾

3-اللاتزامنية (**Asynchnanisation**): وتعني إمكانية إرسال الرسالة واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين كلهم أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.

4-قابلية التحرك أو الحركة (**Mobility**): تتجه رسالة الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى رسائل صغيرة، يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية الذي إتسم بالسكون والثبات.⁽²⁾

5-قابلية التحويل (**Convertibility**): وهي قدرة الرسائل الإتصالية على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس.

6-قابلية التوصيل والتركيب (**Connectivity**): لم تعد شركات صناعة أدوات الإتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد إندمجت أنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الإتصال.

7-الشيوع والانتشار: ونعني به الإنتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، كما نعني تغلغل وسائل الإتصال حول العالم.⁽³⁾

8-الكونية (**Golbalisation**): التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في إتجاه إختصار عامل المسافة والزمن وهذا التطور بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى ما بعيد، من حيث وصفت الكرة الأرضية بالقرية العالمية.⁽⁴⁾

¹-محمد الفاتح حمدي، مسود بوسعدية وآخرون، مرجع سابق، ص 9

²-المرجع نفسه، ص 10

³-حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 18

⁴-محمد الفاتح حمدي، مسود بوسعدية وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 10،11

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

تعدد وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على النحو التالي:

-وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر إلى بنية العملية الإنتاجية فأصبح كل شيء يتم إلكترونياً، حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والأنترنت والتصوير الإلكتروني والتصوير الرقمي، والأقمار الصناعية، والمساحات الضوئية.

-وظيفة معالجة المعلومات رقمياً سواء المقدم منها في المحتوى البرمجي للراديو والتلفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني، (**Digital Darkroom**) وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

-وظيفة تخزين المعلومات وإسترجاعها بإستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفاتها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات وإسترجاعها بشكل سريع وملائم.

-وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس، والأقمار الصناعية، والإتصالات السلكية واللاسلكية، والشبكات الرقمية، وشبكات الألياف.

-وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية (**Appliances personnel digitales**) بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت. (1)

المبحث الخامس: عيوب ومميزات تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

أولاً: مزايا التكنولوجيا الإتصال الحديثة:

تتلخص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال، وتتمثل في:

1-رفع مستوى الأداء وإنتاجه المنظمات وقيمتها:

-حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مرجع سابق ، ص18¹

تبرز ميزة تكنولوجيا المعلومات من خلال تصميم وتطوير منتجات المنظمة بشكل دوري عن طريق إجراء عمليات تصميم للمنتجات باستخدام وسائل حديثة بغية تقليل تكاليف المنتج النهائي والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضى إحتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح المنتجات الجديدة التي تسعى المنظمة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى العاملة في نفس الميدان، حيث يشير "غراب" إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يفتح آفاق جديدة للعاملين بإتجاه الإبتكار والبحث والتطوير، ويوضح من جديد بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم وبشكل فعال في تعزيز موقف شراكة التنافس من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها.⁽¹⁾

2-فعالية اتخاذ القرارات:

تبسيط تكنولوجيا المعلومات مهمة المدراء في إتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من توفير البيانات والمعلومات الدقيقة الملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

3-تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية⁽²⁾ وتهتم بتعريف الأفراد عما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

4-إعادة هندسة عمليات التشغيل:

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.⁽³⁾

¹-جمانة زيادة الزغبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، الجزائر، 2015، ص43

²-يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (ENTP) خلال فترة 2010،2012،مذكرة ماستر ، تخصص: مالية مؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قسدي مبراح، ورقلة ، 2013 /2012، ص ص9 11

³- يعقوب توامي،مرجع سابق، ص 11

5-تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة:

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

ثانياً: عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية إلى مشاركة في الثورة التكنولوجية والاتصالية فان هناك خطر احتمالات حدوث العزلة الثقافية، الدينية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات إقليمية.
- اندماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات في منظومة واحدة وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.
- لقد عملت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك وفرضت النموذج الثقافي الأوروأمركي، وترسيخ قيم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع.(1)
- تنميط العالم على نحو نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي وذلك بترويج الأيديولوجيات الفكرية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.
- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كعائلته وممتلكاته وقيمة في ظلّ التطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، فقد تمت تعريفه من أجل ما يميزه كفرد له سره وظاهرة في الحياة.(2)

¹-غناي هاجر، أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في التنشئة الاجتماعية للطفل الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من الأولياء بمدينة إم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات وعمامة ،

جامعة بن مهيدي، أم البواقي، 2016/2017، ص ص ، 77 ، 80

²-غناي هاجر، مرجع سابق، ص 80

• خلاصة الفصل الأول:

ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل، الذي حاولنا فيه التعرف على أهم مفاهيم تكنولوجيا الإتصال الحديثة هو أن التكنولوجيا أو التقنيات قد أحدثت ثورة معلوماتية تعد من أهم سمات هذا العصر في كل أبعاده على كافة أوجه الحياة للأفراد والجماعات، على الرغم أن البعض الآخر يرون أن التكنولوجيا الجديدة كنوع من أنواع الرفاهية والتألق، إلا البعض الآخر يرون أن خصائصها ومظاهرها، قد أصبحت اليوم جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للفرد في جميع أنحاء العالم، فمن هنا نستنتج أنه من الصعب جدا أو من الغريب أن تستمر وتدوم أي منظمة أو مؤسسة أو مصنع دون إستخدامها للتكنولوجيات الحديثة وتطبيقاتها العديدة.

الفصل الثاني

الخدمة العمومية

تمهيد:

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثاني: خصائص الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: مبادئ الخدمة العمومية:

المبحث الرابع: أنواع الخدمة العمومية.

المبحث الخامس: أهداف الخدمة العمومية

خلاصة الفصل الثاني

تمهيد:

شهد العالم تطور الخدمة العمومية عبر العصور، حيث أصبحت محورا أساسيا في تطور المجتمعات وتحقيق التقدم الاجتماعي والإقتصادي، وهذا ما جعل العديد من الدول تعمل جاهدة لمواكبة هذا التطور والنهوض بإقتصادها، مما أدى إلى تزايد حاجات المواطنين ورغباتهم المتعددة، وهو ما جعل الدولة تهتم بخدمة الفرد، الذي يحظى بالأولوية في إطار ما يعرف "بالخدمة العمومية"، التي تعتبر من مقومات الدولة الحديثة فهي من أهم الشروط التي تسعى إلى إستمرارية أي نظام في أي دولة ما .

وفي هذا الفصل تحت عنوان "ماهية الخدمة العمومية" سنتطرق من خلال مباحثه إلى اعطاء مفهوم للخدمة العمومية، واهم خصائصها و مبادئه الاساسية و الأنواع التي تتميز بها واهم اهدافه اضافة الى خلاصة الفصل.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية العمومية من أهم الخدمات، التي تقدمها الحكومة أو المؤسسات العامة للمواطنين، دون التمييز وتهدف إلى تلبية إحتياجات المجتمع بشكل عام مثل: الصحة، التعليم، النقل، العدل .

الخدمة العمومية التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة من أجل الإستجابة لحاجات الفرد ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والإستمرارية والمرونة والتكيف لتحقيق الصالح العام . (1)

وقد عرفت الخدمة العمومية على أنها "أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري، وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري إستغلالها بمعزل عن قوانين السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها" . (2)

المبحث الثاني: خصائص الخدمة العمومية.

تتميز الخدمات العمومية بمجموعة من الخصائص 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 الإلتواء الحزبي فهذه الخاصية تفرض المساواة بين المستفيدين في وجودهم في وضعيات متماثلة ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير و إعلانات الحقوق التي تقضي على المساواة أمام القانون.

2_ خاصية التطور والتكيف: هذه الخاصية تسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية(3)

¹-مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع ، 2005، ص 16

²-نورالدين شنوفي، دروس في المناجنت ، محاضرات مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف، متوفرة على الرابط: www.e-compus.com، تاريخ الإطلاع: 2024/4/16، الساعة: 15: 12

³- مريزق عدمان، مرجع سبق ذكره، ص 5

مع التطور الإجماعي و التقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى ، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة لمجارة التطورات التكنولوجية و سرعة إنتقال المعلومات والمعطيات.(1)

3_ خاصية المجانية السلبية: إمتداد معيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعيتهم متباينة من حيث سلم يبين هذا التباين، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيًا للجميع مثل خدمة الصحة، الأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازليًا 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 الصناعية والتجارية.(2)

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

المبحث الثالث: 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 يحيد الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفرها دون عوائق وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع.

2_ مبدأ الإستمرارية: يعني هذا المبدأ ضمان إستمرارية الخدمة العمومية بصورة مؤسسة ودون إنقطاع ومهما كانت الظروف وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين (3) من الخدمة العمومية.

¹- نفس المرجع، ص 5

²- نفس المرجع، ص 20

³- عبد القادر برانيس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر، أطروحة دكتوراة في العلوم الإقتصادية بجامعة الجزائر، 2007، ص 121.

3- مبدأ التكلفة: يسمى أيضا مبدأ الملائمة إذ يرعى هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية.

4- مبدأ المجانية: يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل.⁽¹⁾

المبحث الرابع: أنواع الخدمة العمومية.

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

أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

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

2- الخدمات الصناعية أو التجارية:

تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية، الصناعية، التجارية، مثل: مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

3- الخدمات الإجتماعية والثقافية:

تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الإجتماعي والثقافي مثل: خدمات التمدريس الإلتزامي والخدمات الصحية.

ثانياً: من حيث طبيعة الخدمات المقدمة:

1. خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

2. خدمات جماعية: هي الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل: الإدارة العمومية.⁽²⁾

المبحث الخامس: أهداف الخدمة العمومية

¹-عبد القادر برانيس، مرجع سابق، ص 121.

²-نورالدين شنوفي، دروس في المناجمنت، محاضرات مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف، مرجع سبق ذكره

1-الأهداف الإدارية والإقتصادية:

تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورة في تحقيق الاستقرار وضمان سيرورة المجتمعية إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الإقتصادية.

2-الأهداف السياسية:

إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يتحقق النظام والإستقرار السياسي وحماية الأنظمة الإجتماعية الموجودة وحماية الأفراد والدفاع عن الإعتداءات الخارجية.

3-الأهداف الإجتماعية والدينية:

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف إلى التنشئة الإجتماعية وتضبط سلوك الأفراد من الإنحراف والارتقاء بمستويات التعليم ومحاولة تعميمه لكل الفئات. (1)

خلاصة الفصل الثاني:

¹-سلمى الرشيد، ترشيد الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال، العدد: 03 المتعلق بفعاليات المؤتمر الدولي، 2014، جامعة المدينة، ص ص 344 ، 345

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى إستنتاج أن الخدمة العمومية تقوم بتحقيق وسعي الفرد إلى الحاجات العامة بواسطة المنظمات العمومية إعتامادا على مختلف المبادئ أهمها: مبدأ الإستمرارية ومبدأ الشمولية ومبدأ المجانية حيث نتج تحول جوهري في مفهوم الخدمة العمومية التي أصبحت تتسم بمنطلقات ومع التجديد قد تشير هذه لنهاية المشاكل والتعقيدات التي تعترض الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين والمستهلكين في قالب جيد ومناسب وهذا ما يؤدي إلى كسب ودهم وتأبيدهم ومساندتهم.

الفصل الثالث:

ماهية المؤسسة الخدمائية

• تمهيد:

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: خصائص المؤسسة الخدمائية.

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدمائية.

المبحث الرابع: عوائق المؤسسة الخدمائية.

المبحث الخامس: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين المؤسسة الخدمائية

خلاصة الفصل:

● تمهيد:

يعتبر قطاع الخدمات من الأنشطة الاقتصادية المهمة في عصرنا الحالي التي باتت تشهد نمواً سريعاً خلال القرن العشرين حيث أنه يعد قوة اقتصادية في الدولة، وأصبحت بحاجة إلى تطوير هذه الخدمات لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر كسب السمعة الجيدة والتي باتت معياراً هاماً لجودة الخدمات. كما أن هذا التطور يساهم في خلق فرص عمل وبالتالي انخفاض مستوى البطالة.

فلقد بدأت في السنوات الأخيرة إحساساً متنامياً من طرف المؤسسات الخدمائية الجزائرية بأهمية الخدمات كأحد المدخلات الأساسية في عملية تسويق ما تنتجه من خدمات وقد زاد هذا الإحساس الطبيعة التنافسية التي آلت إليها السوق الخدمائية، حيث أدركت المؤسسة الخدمائية أن زيادة قدراتها التنافسية وتعزيز أوضاعها في السوق يكمنان فيما تقدمه من خدمات متنوعة، بل في تحقيق مستويات جودة عالية من هذه الخدمات بهدف الحصول على رضا العملاء وكسب اتجاهاتهم.

وفي هذا الفصل تحت العنوان الموسوم "ماهية المؤسسة الخدمائية" سنتطرق فيه بعد التمهيد له من خلال مباحثها إلى مفهوم المؤسسة الخدمائية، وأهم خصائصها، ووظائفها، والعوائق التي تواجهها، ومساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين المؤسسة الخدمائية إضافة إلى خلاصة الفصل.

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

المؤسسة الخدمائية هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة أشخاص وسائل منظمة ومتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل كالمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات الإتصالات.¹

أيضاً هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة العميل ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة الفنادق، المطاعم المستشفيات والمؤسسات المالية والتعليمية بالإضافة إلى مؤسسات أخرى خدمية متنوعة مثل مؤسسات الضمان الاجتماعي.²

وقد تعرف المؤسسة الخدمائية على أنها منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين متمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الربح.³

تعرف على أنها وحدة اقتصادية تضم عدداً من الأشخاص، وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات.⁴

المبحث الثاني: خصائص المؤسسة الخدمائية.

تتمثل المؤسسة الخدمائية بجملة من الخصائص المتمثلة في:

- صعوبة تطبيق المعايير الموضوعية لرقابة الجودة في المؤسسة الخدمائية عكس المؤسسات الصناعية، كما أن تطبيقها يخضع عادة للاعتبارات الشخصية وهو ما يؤدي إلى صعوبة الرقابة على جودة الخدمات⁵

¹- طارق إلياس الحماية من الإختراق ، دور العلاقات العامة والإعلام، ط1، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة، مصر، 2020، ص198

²- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الباحث، العدد:04، جامعة ورقلة، 2006، ص08.
³- سهيلة عبد الجبار، أحمد قداري وآخرون، مدى إدراك وعي المؤسسات الخدمائية الإختيارية لمفهوم التسويق بالعلاقات دراسة حالة مؤسسة نفضال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد: 04، العدد: 1، 30 جوان 2019، ص 97

⁴- دلول الخشاء، فاطمة راق، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الخدمية، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر تبسة مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، تخصص: مالية ونقود، جامعة العربي التبسي، جامعة تبسة 2016، ص3
⁵- نينيلة بلمهدي، واقع العلاقات في المؤسسات الخدمية في الجزائر، دراسة حالة بريد الجزائر، أطروحة دكتوراه في التسويق، كلية العلوم التجارية والإقتصادية، جامعة الجزائر، 2018، ص53

● كما تتميز المؤسسة الخدمية بالتنوع والتعدد فتوجد مؤسسات خدمية تقوم بتقديم خدمات أساسية كالصحة والتعليم.

● كما تتميز المؤسسة الخدمية بأنها وحدة اجتماعية أنشأت خصيصا لتحقيق أ غراض معينة ومصالح تعمل على تحقيق الإستراتيجية العامة التي تسعى إليها هذه المؤسسات.

1

● عملاء المؤسسة الخدمية يحصلون على ما يطلبونهم من خدمات في أماكن إنتاجها، بل يشاركون في إنتاجها مشاركة مباشرة.

● تتميز المنافسة في المؤسسات الخدمية بكونها منافسة شديدة الحدة ومعدل التقليد فيها مرتفع.

● تقوم مؤسسة الخدمات بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية وغير المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا .²

● تتميز المؤسسات الخدمية بحاجاتها المستمرة الى المعلومات الصحيحة، والمراقبة الدقيقة لبيئتها حتى تستطيع التخطيط أنشطتها التسويقية بسبب الطبيعة غير الملموسة لمنتجاتها وطبيعة العمل الذي تمارسه هذه المؤسسات التي تحتاج الى عمليات اقناع الزبون أكثر منها بسبب ما تتميز به منتجاتها من انتاج وتقديم وانتفاع في وقت واحد.³

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدمائية.

1- الوظائف الإدارية: يقصد بالوظيفة الإدارية هيكله المؤسسة وتقسيم الأدوار والمسؤوليات والتنسيق بين مختلف أجزاء وأقسام المؤسسة، وكذلك تحديد العلاقات والقنوات التنظيمية المختلفة من أجل بلوغ الأهداف المسطرة.⁴

ويمكن حصر وظائف الإدارة في المؤسسة الخدمائية فيما يلي:

¹-نبيلة بلمهدي، مرجع سابق، ص55

²-إيمان يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية -دراسة عينة من مؤسسات بولاية أم البواقي، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة العربي بت مهدي، أم البواقي، 2017، ص38

³-سهيلة حداد، فعالية البيع الشخصي في تسويق الخدمات، دراسة حالة مؤسسة للمؤسسات الشهرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص13

⁴-رائد محمد عبد ربه، نظرية المنظمة والمؤسسات، الجندرية للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص112

التخطيط: يقصد به عملية استشراف المستقبل، والتنبؤ به ووضع السياسات العامة التي يمكن للمؤسسة السير عليها في المستقبل.

التنظيم: يعني التنظيم في المؤسسة الخدمائية تحديد سلطات ومسؤوليات العاملين وتصميم الهيكل التنظيمي والتنسيق بين مختلف أجزاء ومصالح المؤسسة المختلفة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

الرقابة: هي عملية متابعة تنفيذ السياسات الموضوعية والعمل على تقييمها.¹

2-وظيفة الإنتاج: تعتبر وظيفة الإنتاج من أهم الوظائف التي تمارسها المؤسسة الخدمائية حيث نلاحظ أن معظم رأس مال المؤسسة مستثمر في هذا النشاط، ذلك فإن إدارة هذا النشاط بنجاح وتخطيط مناسب يعود على المؤسسة بفوائد كبيرة، فالإنتاج يعني خلق السلع والخدمات من خلال الموارد الأولية أو المواد نصف المصنعة الى سلع تامة الصنع ذات فائدة للمستهلك النهائي أو المشتري الصناعي²

3-وظيفة التوظيف: وهي الوظيفة التي تتعهد بإبرام ومتابعة وانهاء عقود التشغيل في المؤسسة، فهي تسهر على تطبيق قوانين الشغل من أجور وعطلو ترقيات ومكافآت وعقوبات وخصومات وما إلى ذلك انشغالات تدبير الموارد البشرية.

وتتدرج ضمن هذه الوظيفة الأساسية عدة وظائف تكميلية من الخدمات الإجتماعية والتكوين المهني والعلاقات النقابية... الخ.³

4_وظيفة الإدارة المالية: تعتبر إدارة الموارد المالية إحدى الوظائف الأساسية التي تقوم بها المنظمة، فوظيفة إدارة الموارد المالية وظيفة لكل منظمة، مهما كانت أهدافها⁴

أو طبيعة عملها أو حجم نشاطها أو شكلها القانوني، فالوظيفة المالية في تعريفها البسيط هي مجموعة مهام وعمليات تسعى في مجموعها الى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة في إطار محيطها المالي، فنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها

¹ رائد محمد عبد ربه، مرجع سابق، ص 112

² فايز الزغبى، محمد إبراهيم عبيدات، أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص 225

³ محمد مسن، التدبير الإقتصادي للمؤسسات تقنيات وإستراتيجيات، عين البنين، الجزائر، 2001، ص 25

⁴ أحلام كحلوش، دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمائية الجزائرية، دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/2015، ص 103

يتوقف إلى حد كبير على كفاءة الإدارة المالية في القيام بوظائفها، وعلى مدى فهم القائمين على الأنشطة الأخرى في المؤسسة.¹

المبحث الرابع: عوائق المؤسسة الخدمائية.

توجد عدة معوقات تعيق المؤسسة الخدمائية نذكر منها ما يلي:

أ- **معوقات شخصية:** تتمثل في عدم القدرة على التعبير الجيد وإختيار الألفاظ الواضحة، كما أورد الباحث "آل علي" و"الموسوي" أن أغلبية الغموض تكون في عدم الإصغاء بالنسبة للعاملين داخل المؤسسة.

ب- **معوقات تنظيمية:** تكمن في كبر حجم نطاق الإشراف وكثرة المستويات الإدارية وهذا راجع إلى عدم وجود هيكل تنظيمي جيد يسير المؤسسة، كما يشير الباحث "حمود" إلى أن هذه المعوقات راجعة إلى عدم وضوح الاختصاصات والصلاحيات، وغياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنظمة والتي تساعد على تحديد السلطة والصلاحيات والمسؤوليات وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية.

ج- **معوقات بيئية:** إن المحيط الذي نعيش فيه يؤثر ونتأثر به من خلال درجة الحرارة والإضاءة وسوء التهوية ووجود الضوضاء هذا ما يؤدي إلى إعاقة المؤسسة الخدمائية ويخلق التوتر لها.

د- **معوقات نفسية إجتماعية:** متى كانت هناك عوائق نفسية وإجتماعية حتما ستؤدي إلى خلق جو سيئ بين العاملين والمديرين، ولهذا ضرورة إلغاء هذه المعوقات من أجل تعزيز² العلاقات الاجتماعية بين العاملين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين المديرين والعاملين لتحقيق النجاح في المؤسسة.³

المبحث الخامس: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين المؤسسة الخدمائية

تتجه المؤسسات الخدمائية الى إدراك الأهمية الكبيرة في تطبيق تكنولوجيا الاتصال في جميع أنشطتها المختلفة.

¹ - أحلام كلوش، مرجع سابق، ص 103

² - ميخائيل جميعان، أسس الإدارة العامة، دار عويدات للنشر، بيروت، 1983، ص 152

³ - ميخائيل جميعان، مرجع سابق، ص 152

1- دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمائية: إن تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمية تقوم بتدعيم الميزة التنافسية وذلك وفق عاملين، المستوى الأول يتمثل في تنظيم الداخلي للمؤسسة، التنظيم، التخطيط التوجيهي، الرقابة يتم والمستوى الثاني يتمثل في علاقة المؤسسة محيطها الخارجي إذ تسهل من عملية ربط المؤسسة بمحيطها الوطني والعلمي من خلال تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحصول على المعلومات فيما يخص تقلبات السوق والأسعار.

دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمائية وهذا من خلال استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الزيادة والتفوق خاصة لما تشهده البيئة من شدة المنافسة والصراع من أجل إستقطاب عدد كبير من الزبائن وزيادة مبيعاتها.¹

2- مساهمة تكنولوجيا الإتصال في دفع عجلة التنمية: إن تقنيات الإتصال والإعلام يمكن أن تلعب دورا أساسيا في التنمية كما يساهم في تنشيط كل من النمو الإقتصادي وتنمية القدرات الاقتصادية والاجتماعية وتسهيل الحصول على الخدمات، ولكن هذه التقنيات لا يمكن أن تكون ناجحة في التنمية إلا إذا كان استعمالهم يندرج في إطار إستراتيجية تنموية وطنية، ومساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الجودة الشاملة² وهذا من خلال الحرص على مصلحة الزبائن والعملاء وتلبية حاجته من اقتناء السلعة أو الخدمة وهذا يكون وفق معايير وأسس صارمة وموضوعية دقيقة.³

3- مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تخفيض التكاليف: تلعب تكنولوجيا الاتصال دور كبير في تقليل مصاريف المؤسسة، وأيضا توفير الوقت، الجهد، المال في القيام بمختلف الأدوار والمهام والوظائف وهذا من خلال السرعة في التداول وانسياب وانتقال المعلومات والبيانات بين كافة المصالح والمستويات الإدارية والتنظيمية.

وتحقيق فعالية الوقت أي تقوم بتقليل الوقت في العمليات الإدارية وفي التنسيق.⁴

¹- مروة بوقلى، فلة معمري، تكنولوجيايات الإتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015/2014، ص71

²-حجاب مخلوفي، مساهمة تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة، مجلة العلوم التجارية، العدد: 06، بن عكنون الجزائر، 2006، ص 89

³-حجاب مخلوفي، مرجع سابق، ص 89

⁴-إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات المتوسطة، جامعة قسدي مرباح، ورقلة، 2007/2006، ص52

4-تكنولوجيا الاتصال وتحسين ميكانزمات التنسيق: تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين وظائف الإدارة المتمثلة في: التخطيط، التنظيم، التنسيق، التوجيه، الرقابة، وهذه الوظائف متصلة ومتداخلة فيما بينها ولا يمكن الاستغناء عن وظيفة منها، كونها تؤدي إلى تحقيق أهداف وغاية المؤسسة الخدمائية سواء على المدى القصير أو المتوسط أو الطويل ويكون ذلك من خلال الاستغلال الرشيد والعقلانية لمختلف الموارد البشرية والمالية والمادية وضمان عدم استخدامها بشكل مفرط وإنما يكون ذلك وفق استراتيجيات تنظيمية واضحة من أجل تحقيق كل الأهداف الموضوعية سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي.

5-فعالية إتخاذ القرارات:

تبسيط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية، وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في التوقيت الملائم الشروط المطلوبة، وقد تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في السريع في صنع واتخاذ القرارات الراشدة وفعالة خصوصا أثناء الأزمات والصراعات التنظيمية سواء كانت الداخلية أو خارجية، والتي تعمل على هدم أركان المؤسسة الخدمائية.¹

خلاصة الفصل الثالث:

منه نستنتج بأن المؤسسة الخدمائية لها دور كبير في تحقيق التنمية والرخاء الاقتصادي للزبائن والعملاء وهذا من خلال تقديم منتجات وخدمات تتال رضا وقبول العملاء والصورة الذهنية التي يحملها الجمهور في أذهانهم عن هذه المؤسسة، وفق مقاييس ومعايير صحيحة وسليمة، من أجل ضمان إستمرارية نشاطها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، مما يتوجب

¹-مرورة بوقلي، فلة معمري، مرجع سبق ذكره، ص73

على المؤسسة الخدمائية ضرورة العمل على مواكبة ومسايرة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة التسويقية الداخلية أو الخارجية، خصوصا ما تعلق الأمر بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تساهم مساهمة فعالة وكبيرة في تحسين الممارسات الإدارية والتنظيمية وتطوير الإستراتيجيات والعمليات الإنتاجية، الرامية إلى تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، وفق مؤشرات ومعايير كمية ونوعية، يمكن الإعتماد عليها .

الإطار التطبيقي

الجانب التطبيقي: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

تمهيد

المبحث الأول: تعريف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي "APW"

ولاية تيزي وزو.

المبحث الثالث: مهام المجلس الشعبي الولائي "APW" لولاية تيزي وزو.

المبحث الرابع: تشكيل المجلس الشعبي الولائي "APW" بولاية تيزي وزو.

المبحث الخامس: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

تمهيد:

يعد الجانب التطبيقي للدراسة المحور الأساسي والرئيسي لأي دراسة لما له من أهمية كبيرة كونه يساعد في الإجابة عن تساؤلات الدراسة، من خلال تفريغ بيانات الإستمارة وتفسيرها فالجانب التطبيقي مكمل للجانب المنهجي والنظري، ويأتي هذا الإطار الذي يعد تجسيد للإطار النظري على أرض الواقع والمتمثل في الكشف عن الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المؤسسة الخدماتية بولاية تيزي وزو، حيث قمنا بتصميم إستمارة إستبيان وقمنا بتوزيعها على عينة من موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو والتي قدر عددها بـ35 مفردة وذلك قصد الحصول على معلومات وبيانات ذات دقة كبيرة وكم هائل من المعطيات، التي تساهم في الوصول إلى نتائج ذات حيادية وعلمية ومنطقية، بعيدا عن التخمين والحدس والتكهن .

المبحث الأول: تعريف المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

للولاية مجلس منتخب عن طريق الاقتراع العام و يدعى المجلس الشعبي الولائي وهو هيئة المداولة في الولاية.

يعد المجلس الشعبي الولائي نظامه الداخلي ويصادق عليه، يحدد النظام الداخلي النموذجي للمجلس عن طريق التنظيم.

يعقد المجلس الشعبي الولائي أربع دورات عادية في السنة، مدة كل دورة منها خمسة عشر يوما على الأكثر، تتعقد هذه الدورات وجوبا خلال أشهر مارس ويونيو وسبتمبر وديسمبر ولا يمكن جمعها.

يمكن المجلس الشعبي الولائي أن يجتمع في دورة غير عادية يطلب من رئيسته أو ثلث أعضائه أو يطلب من الوالي.

تختم الدورة الغير عادية باستفادة جدول أعمالها ويجتمع المجلس الشعبي الولائي بقوة القانون في حالة كارثة طبيعية أو تكنولوجية وترسل لإستدعاءات إلى دورات المجلس الشعبي الولائي مرفقة بمشروع جدول الأعمال من رئيسته أو ممثله الذي يعين من ضمن نواب الرئيس. وتدون في سجل مداولات المجلس الشعبي الولائي، يحدد جدول أعمال الدورة وتاريخ انعقادها بمشاركة الوالي بعد مشاوره أعضاء المكتب.

تجري مداولات وأشغال المجلس الشعبي الولائي بما فيها مداولات وأشغال اللجان في المقرات للمجلس الشعبي الولائي، يتولى رئيس الجلسة ضبط المناقشات ويمكنه طرد أي شخص غير عضو بالمجلس يخل بحسن سير هذه المناقشات بعد إدارة للمجلس الشعبي الولائي مكتب يتكون من الأعضاء الآتي ذكرهم:

- رئيس المجلس الشعبي الولائي رئيس.
- نواب رئيس المجلس الشعبي الولائي أعضاء¹.
- رؤساء اللجان المجلس الشعبي الولائي.

¹-مقابلة مع السيد: بريهمات مالك، المكلف بالإتصال والإعلام على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، بتاريخ 223 جوان 2024 على الساعة 14:30 ، مقر المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو

● تحدد مهام هذا المكتب وكيفية تسييره عن طريق النظام الداخلي للمجلس

الشعبي الولائي.

يشكل المجلس الشعبي الولائي من بين أعضائه لجانا دائمة للمسائل التابعة لمجال

اختصاصه ولاسيما المتعلقة بما يلي:

● التربية والتعليم العالي والتكوين المهني.

● الإقتصاد والمالية.

● الصحة والنظافة وحماية البيئة.

● الإتصال وتكنولوجيات الإعلام.

● تهيئة الإقليم والنقل.

● التعمير والسكن.

● الشؤون الإجتماعية والثقافية والشؤون الدينية والوقف والرياضة والشباب.

● التنمية المحلية التجهيز والاستثمار والتشغيل ويمكنه ايضا تشكيل لجان

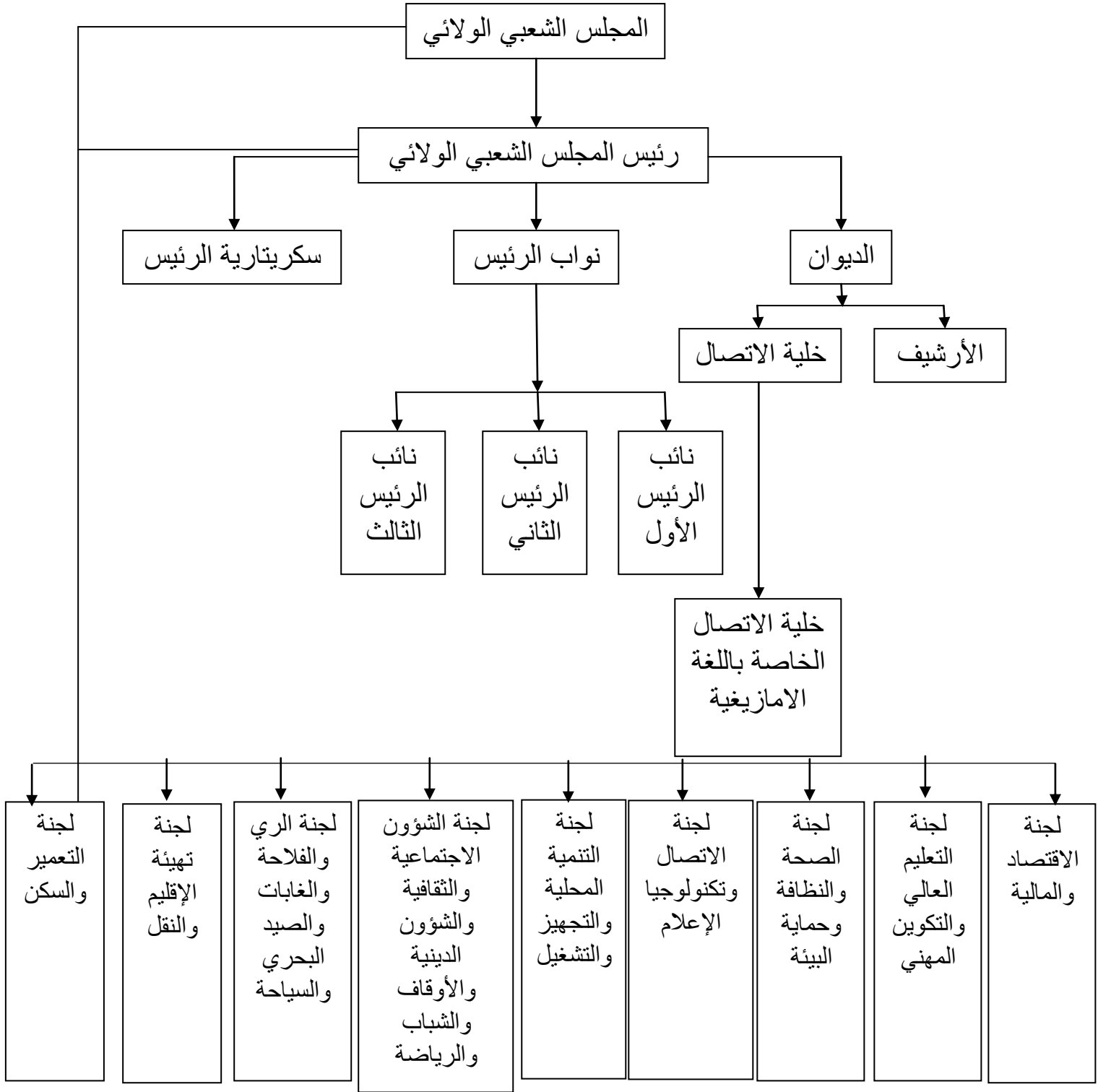
خاصة لدراسة كل المسائل الاخرى التي تهم الولاية، يمكن للجان المجلس الشعبي

الولائي دعوة كل شخص من شأنه تقديم معلومات مفيدة لاشغال اللجنة بحكم

مؤهلاته او خبرته.¹

¹-مرجع سابق

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.¹



الشكل رقم (1): يمثل الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو

¹-نفس المرجع

المبحث الثالث: مهام المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو "APW":

ان المجلس الشعبي الولائي يقوم بعدة صلاحيات تدرج ضمن وظيفته العامة الأصلية فيه وهذا ما سنذكره كالتالي:

ومن أهم تلك التي ترتبط بشروط تعيين موظفيه، وذلك في إطار القانون الأساسي للوظيفة العمومية وتحديد شروط تنظيم وسير المؤسسات التي تقوم بتنفيذ مشاريع ذات منفعة عامة في نطاق الولاية وهذا ما أكدته المادة 76، 75، 74 من قانون الولاية 12-07.

1- إذا يداول المجلس في أي قضية تهم الولاية.

2- الإقرار بمشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومشاريع الميزانية السنوية ومتابعتها.

3- إعداد البرامج والخطط من أجل تحقيق المتطلعات والآمال التي تهدف إلى النفع العام والمصالح العامة.

4- فرض الضرائب المحلية والرسوم وهذا من أجل الحفاظ على الخزينة العمومية واحترام القوانين.

5- العمل على التنسيق بين البرامج الجهوية والبرامج الوطنية من جهة وبرامج البلديات بالولاية من جهة أخرى.

6- العمل على رقابة المجالس الشعبية الأقل مستوى والتنسيق بينهما مثل: "المجلس الشعبي البلدي".

7- الاشراف على أملاك الدولة والإدارة مختلف العقارات داخل الولاية، وإدارة المرافق المحلية العامة التي تعود بالنفع على المجتمع.¹

المبحث الرابع: تشكيل المجلس الشعبي الولائي "APW" بولاية تيزي وزو.

¹-نفس المرجع

المجلس الشعبي الولاية هو جهاز المداولة على مستوى الولاية ويعد الأسلوب الأمثل للقيادة الجماعية وصورة حقيقية التي بموجبها يمارس سكان الإقليم حقهم في تسيير ورعاية مصالحهم، وقد نصت المادة 12 من القانون 12/7 على أن "الولاية مجلس منتخب عن طريق الاقتراع العام ويدعي المجلس الشعبي الولاية وهو هيئة المداولة في الولاية".¹

يتضح من خلال هذه المادة أن أعضاء المجلس الشعبي الولائي يجب أن يكون منتخبين لأن الانتخاب هو أسلوب في تنصيب الممثلين المحليين بمنحهم قدرا معين من الحرية والمبادرة والممارسة الفعلية لمهام الانتخابية والتعبير عن آرائهم وعن مصالح منتخبهم في المجلس الشعبي الولائي يتكون من عدة أعضاء يكتسبون صفة العضوية عن طريق الانتخابات حدد المشرع أحكامه في القانون العضوي 12/01 المتعلق بالانتخاب والذي نص على شروط يجب أن تتوفر في المترشح لعضوية هذا المجلس، كما حدد إجراءات انتخابات أعضائه²

لمعرفة شروط الترشح لعضوية المجلس الشعبي الولائي، يتحتم علينا الرجوع إلى المادة 78 من القانون العضوي رقم 12/01 المتعلق بنظام الانتخابات وهذه الشروط تتعلق بالمرشح والقائمة الانتخابية يمكن إيجازها فيما يلي:

- 1- أن يتمتع بالحقوق السياسية والمدنية ولا يوجد في إحدى حالات فقدان الأهلية طبقا لما نصت عليه المادة 3 من القانون العضوي 12/01 المتعلق بالانتخابات.
- 2- أن يكون بالغا من العمر 23 سنة كاملة يوم الاقتراع وهذا الأمر يوسع المشاركة ويضفي طابع التشبيه داخل المجلس.³
- 3- أن يكون متمتعا بالجنسية الجزائرية وهذا المشروع الجزائري لم يفرق بين الجنسية الأصلية المكتسبة.

¹-حسين فريحة، شرح القانون الإداري، دراسة مقارنة، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص177، 176

²-نادية تياب، وجود اللامركزية الإدارية في الجزائر المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، العدد 2، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2010، ص24

³-بلال بلغالم، إصلاح الجماعات الإقليمية، الولاية في إطار القانون رقم 07/12، رسالة ماجستير فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، بن عكنون، الجزائر، 2013، ص05.

4-ان يثبت أداءه للخدمة الوطنية أو اعفائه منها، فلا يعقل ان يسمح للمنتخب بالترشح وتقلد مهام ذات مسؤوليات ممتعة في الدولة وهو الذي تهرب من أداء واجباته تجاه هذه الأخيرة.¹

5-أن لا يكون محكوما عليه في الجنايات أو الجرح المنصوص عليها في المادة 05 من قانون الانتخابات ولم يرد اعتباره لنص المادة 05 من القانون العضوي 12 / 01 المتعلق بنظام الانتخابات.

6-عدم وجود المترشح في حالة عدم القابلية للانتخابات وحالات التنافي، بالإضافة إلى الشروط التي نصت عليها المادة 78 السالفة الذكر وتصنيف شرطين، هما:

أ-عدم وجود المترشح في حالة عدم القابلية للانتخاب التي تمثل في استبعاد بعض الأشخاص ممن تتوفر فيهم باقي الشروط القانونية لصالح سلامة ونزاهة الانتخابات من جهة وإبعاد فرضية تأثيرهم لنفوذهم في ذلك هؤلاء الأشخاص في الولاية، رؤساء الدوائر الكتاب العادون للولايات، أعضاء الجيش الوطني، موظفو اسلاك الأمن.

ب-حالات التنافي: فتظهر بعد الإعلان عن نتائج الاق ويصبح صاحبها مخيراً بين ممارستها أو التخلي عنها، ومن أبرزها تعارض العضوية بين المجلس المنتخب وآخر كعضوية مجلس الشعبي الولائي.²

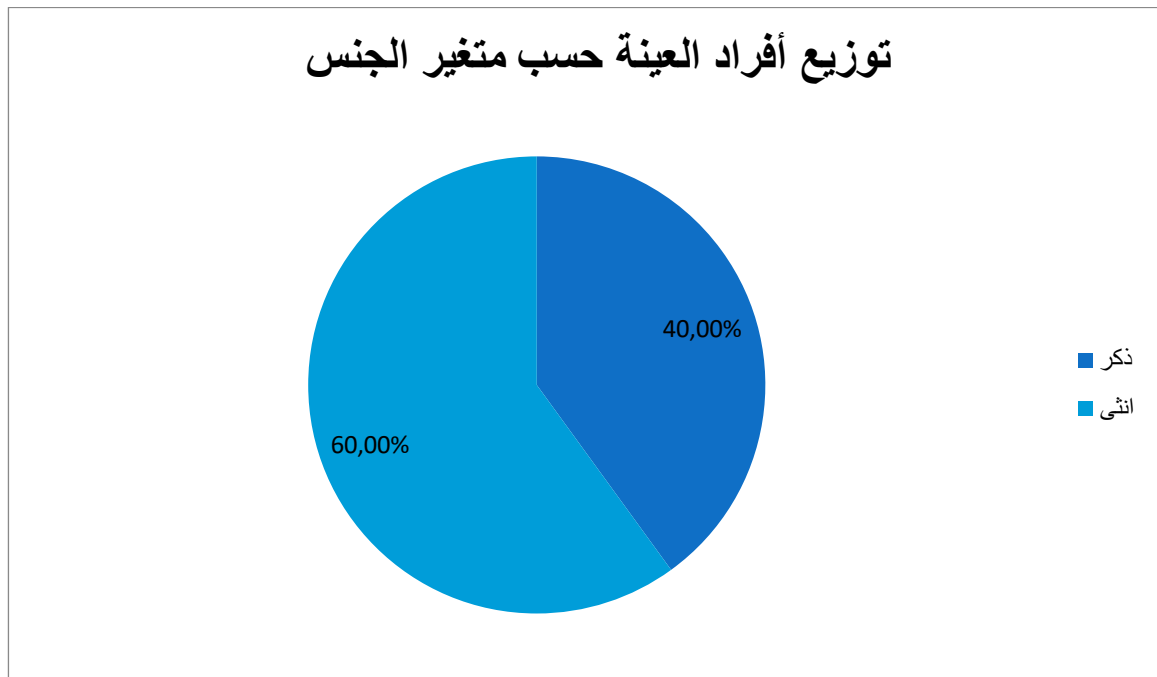
المبحث الخامس : عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

¹-بلالبلغال، مرجع سابق، ص05

²-اسماعيل فريجات، الأسس الديمقراطية لنظام الجماعات المحلية في الجزائر، كيفية تشكيل المجالس الشعبية البلدية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 14، الجزائر، 2016، ص192.

جدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ذكر	10	40,0%
انثى	15	60,0%
المجموع	25	100,0%



يُظهر الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور في العينة 40% (10 أفراد)، بينما كانت نسبة الإناث 60% (15 فردًا)، من إجمالي العينة المكونة من 25 فردًا. هذا التفاوت في التوزيع يشير إلى أن الإناث يشكلن الغالبية بين الموظفين المشاركين في الدراسة المتعلقة بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية داخل مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. يمكن أن يعكس

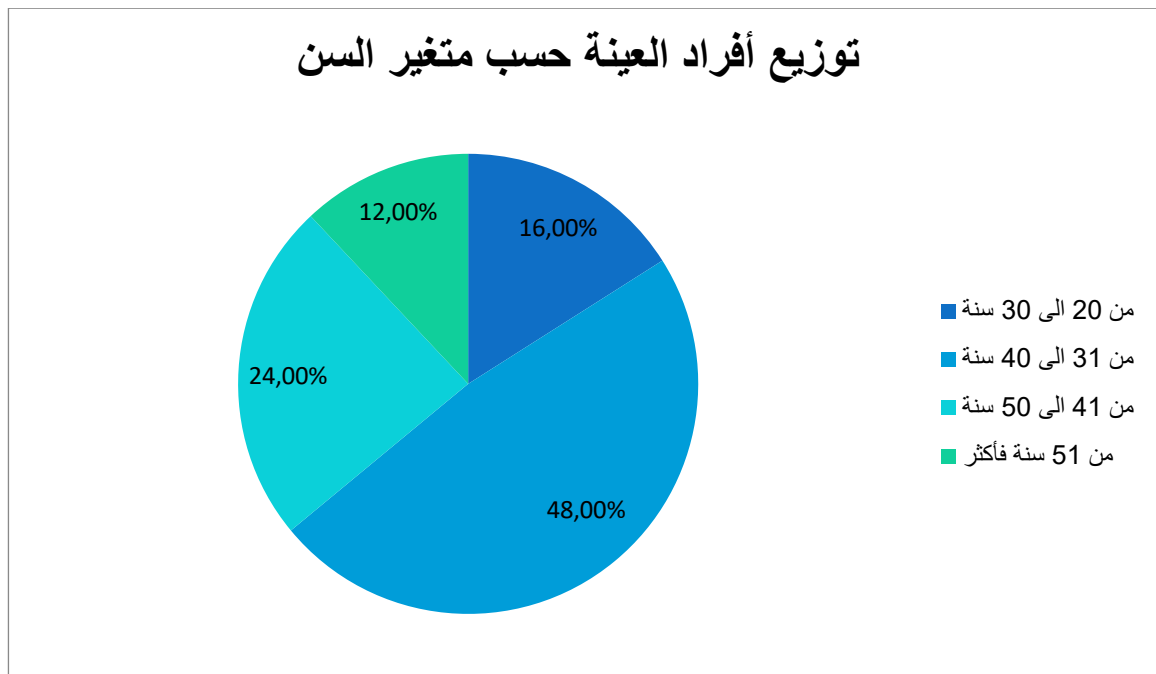
هذا التوزيع واقعا اجتماعيا أو ثقافيا حيث قد تكون النساء أكثر تمثيلاً في الوظائف الإدارية أو الخدماتية داخل هذه المؤسسة، أو أنهن كنّ أكثر استعداداً للمشاركة في الدراسة.

من ناحية أخرى، يعتبر هذا التوزيع النسبي مهماً لتحليل أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الخدمة العمومية من منظور كل جنس. فقد تختلف طرق استخدام التكنولوجيا والتفاعل معها بين الذكور والإناث استناداً إلى عوامل متعددة، مثل الفروق في التعليم أو الخبرة التكنولوجية أو حتى العوامل الثقافية. على سبيل المثال، يمكن أن تكون الإناث أكثر ميلاً لاستخدام الأدوات التقنية الجديدة في المهام الإدارية والتواصل، بينما قد يميل الذكور إلى التركيز على الجوانب التقنية والتشغيلية.

إن تأثير هذه الفروقات قد يظهر بوضوح في مدى الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للجمهور. ومن هذا المنطلق، فإن فهم التوزيع حسب الجنس يساعد على استكشاف الفروق المحتملة في الاستجابة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكيفية تأثيرها على أداء الموظفين وتحسين الخدمة العمومية بشكل عام.

جدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الاحتمالات	التكرار	النسبة
من 20 الى 30 سنة	4	16,0%
من 31 الى 40 سنة	12	48,0%
من 41 الى 50 سنة	6	24,0%
من 51 سنة فأكثر	3	12,0%
المجموع	25	100,0%



يوضح الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، حيث تتنوع العينة بين أربع فئات عمرية مختلفة. الفئة الأكثر تمثيلاً هي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، والتي تشكل نسبة 48% من العينة (12 فرداً)، مما يشير إلى أن غالبية الموظفين المشاركين في الدراسة هم في منتصف العمر المهني. هذه الفئة العمرية غالباً ما تكون في مرحلة من حياتها العملية تتميز بالنضج والخبرة الكافية، مما يجعلهم قادرين على التعامل مع تكنولوجيا

الاتصال الحديثة بشكل أكثر فعالية مقارنة بالفئات الأخرى. لديهم مزيج من الحيوية والخبرة، مما يسمح لهم بفهم التكنولوجيات الجديدة وتطبيقها لتحسين الخدمة العمومية في المؤسسة.

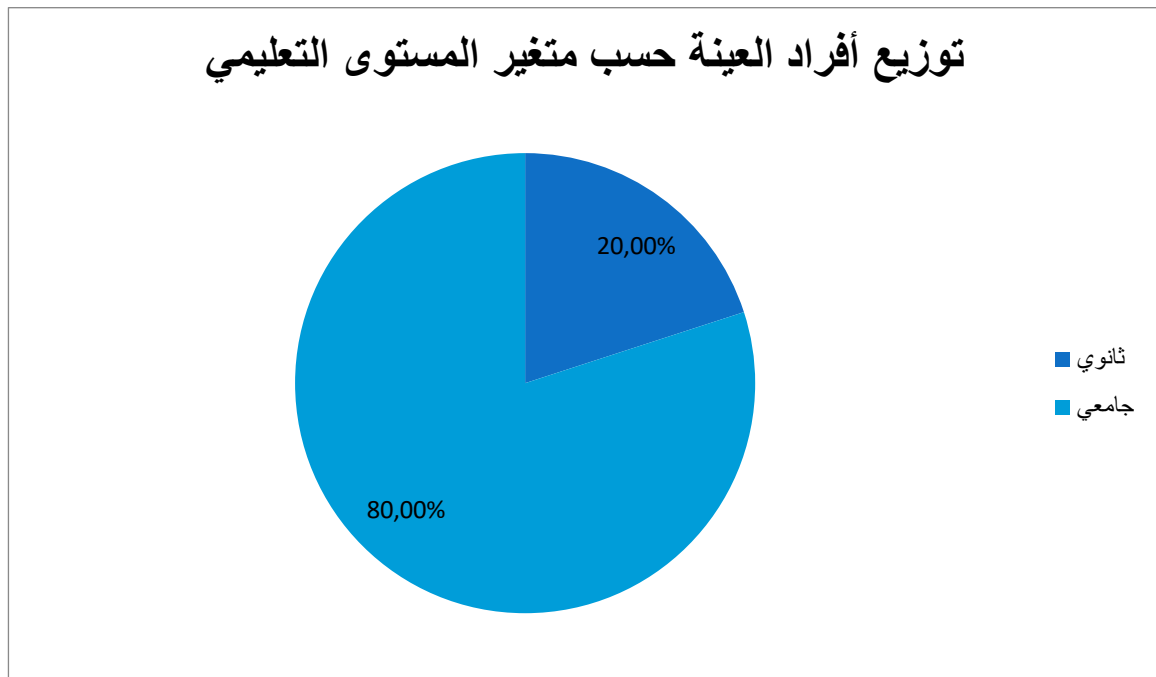
تأتي الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 24% (6 أفراد)، وهي فئة تتمتع بخبرة طويلة في المجال، لكن قد تواجه بعض التحديات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة. رغم ذلك، يمكن لهذه الفئة أن تستفيد من خبراتها المتراكمة لتحسين تقديم الخدمة العمومية، خاصة إذا تم تزويدهم بالتدريب المناسب على تكنولوجيا الاتصال الحديثة. تليها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، والتي تشكل 16% من العينة (4 أفراد). هذه الفئة، رغم قلة عددها، تعتبر الأكثر إلمامًا بالتكنولوجيا لأنها نشأت في عصر الثورة الرقمية، مما يجعلها أكثر راحة في التعامل مع أدوات الاتصال الحديثة. وجود هذه الفئة يساهم في تعزيز استخدام التكنولوجيا المتقدمة في تحسين الخدمات بالمؤسسة، نظرًا لقدرتهم العالية على تبني الأفكار الجديدة والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية بسرعة.

أما الفئة العمرية من 51 سنة فأكثر، فهي الأقل تمثيلاً في العينة بنسبة 12% (3 أفراد). غالبًا ما تتمتع هذه الفئة بخبرة مهنية طويلة، لكن قد تواجه تحديات أكبر في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة. ومع ذلك، يمكن استثمار خبرتهم في الحفاظ على استمرارية العمل وتوجيه الفئات الأصغر نحو تحقيق التوازن بين الاعتماد على التكنولوجيا والخبرة العملية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

نستنتج من هذا التوزيع ان هناك تنوعًا في الخبرات والمهارات داخل العينة، مما يوفر قاعدة قوية لدراسة كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة. الفئات العمرية المختلفة تتفاعل مع التكنولوجيا بطرق متباينة، وهذا التنوع يتيح للباحث تحليل كيفية تأثير العمر والخبرة على الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة للمواطنين.

جدول رقم (03) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ثانوي	5	20,0%
جامعي	20	80,0%
المجموع	25	100,0%



وضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث يبرز أن الغالبية العظمى من الموظفين المشاركين في الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي، بنسبة 80% (20 فردًا)، بينما يشكل الموظفون الذين يحملون شهادة ثانوية نسبة 20% (5 أفراد). هذا التفاوت بين الفئتين يشير إلى أن معظم موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لديهم مستوى تعليمي عالٍ، مما يعزز قدرتهم على التعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدامها في تحسين الخدمة العمومية.

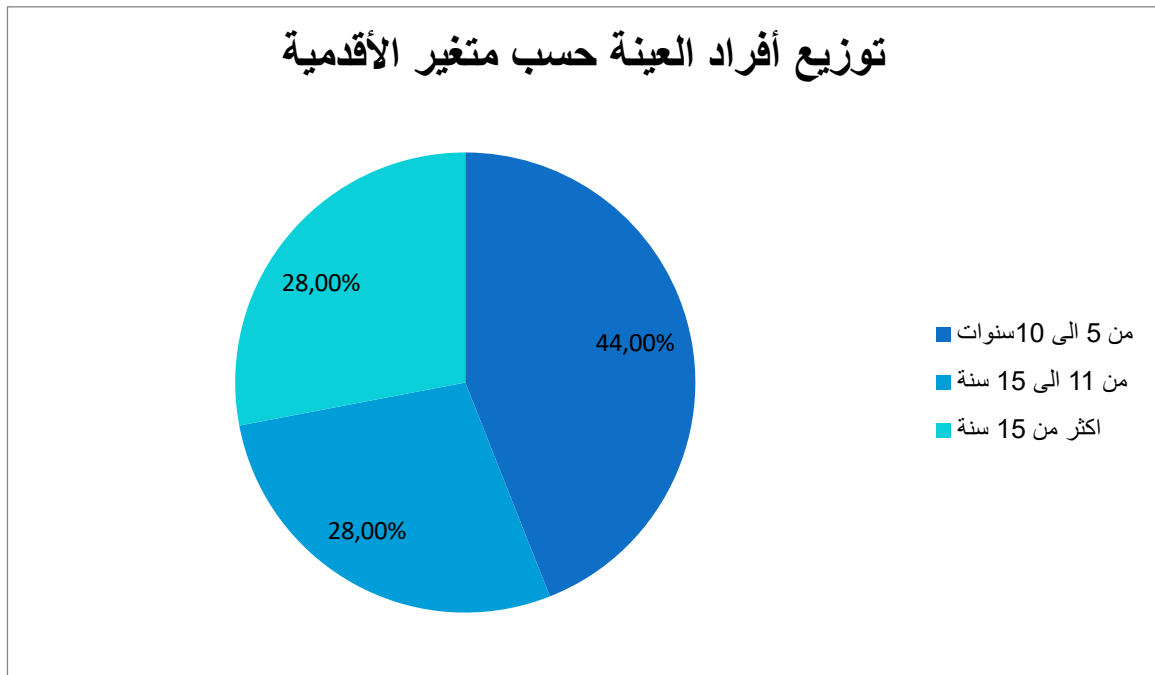
التحصيل الجامعي يُعتبر ميزة أساسية في هذا السياق، حيث أن الأفراد الذين يحملون شهادات جامعية يمتلكون عادةً مهارات تحليلية متقدمة، إلى جانب القدرة على استيعاب وتطبيق التكنولوجيا الحديثة بفعالية. هذه المهارات قد تشمل القدرة على استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية، التواصل الفعال باستخدام وسائل الاتصال الرقمية، والاستفادة من الأدوات التكنولوجية المتاحة لتحسين الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات. من المتوقع أن يكون هؤلاء الأفراد أكثر انفتاحًا على التغيير التكنولوجي وأكثر قدرة على تطبيقه في بيئة عملهم، مما يسهم بشكل مباشر في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام.

من ناحية أخرى، تشكل الفئة ذات المستوى التعليمي الثانوي نسبة أقل، 20% من العينة. وعلى الرغم من أن هذه الفئة قد لا تمتلك نفس المستوى من المعرفة الأكاديمية أو القدرة على التعامل مع التقنيات المتقدمة بسرعة، إلا أن لديهم خبرة عملية قديمة قد تضيف قيمة من خلال قدرتهم على أداء المهام الروتينية وضمان استمرارية العمليات اليومية داخل المؤسسة. ومع ذلك، قد تواجه هذه الفئة تحديات في مواكبة التطورات التكنولوجية، مما يستدعي الحاجة إلى تقديم برامج تدريبية مكثفة لتأهيلهم للتكيف مع التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

يعكس هذا التوزيع التعليمي مستوى عالٍ من التأهيل بين الموظفين، مما يمهد الطريق لتعزيز الابتكار التكنولوجي وتحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسة.

جدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
من 5 الى 10 سنوات	11	44,0%
من 11 الى 15 سنة	7	28,0%
اكثر من 15 سنة	7	28,0%
المجموع	25	100,0%



من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ ان هناك تتنوع بين أربع فئات عمرية مختلفة اذ نجد الفئة الأكثر تمثيلاً هي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، والتي تشكل نسبة 48% من العينة (12 فرداً)، مما يشير إلى أن غالبية الموظفين المشاركين في الدراسة هم في منتصف العمر المهني. هذه الفئة العمرية غالباً ما تكون في مرحلة من حياتها العملية تتميز بالنضج والخبرة الكافية، مما يجعلهم قادرين على التعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل أكثر

فعالية مقارنةً بالفئات الأخرى. لديهم مزيج من الحيوية والخبرة، مما يسمح لهم بفهم التكنولوجيات الجديدة وتطبيقها لتحسين الخدمة العمومية في المؤسسة.

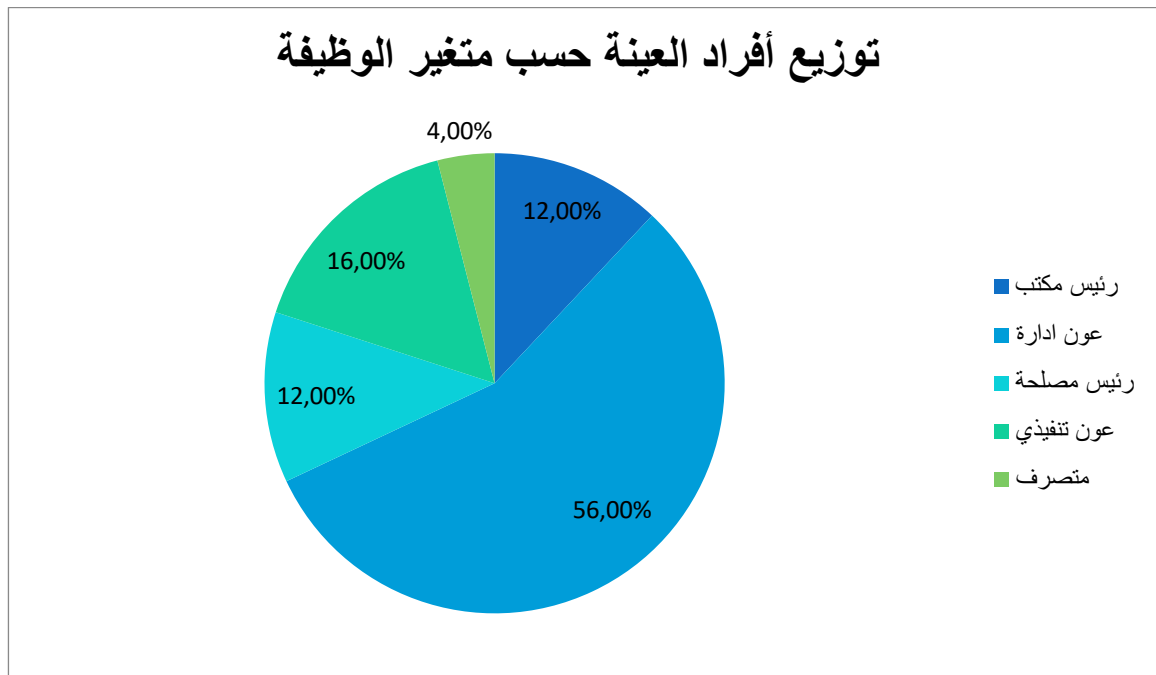
تأتي الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 24% (6 أفراد)، وهي فئة تتمتع بخبرة طويلة في المجال، لكن قد تواجه بعض التحديات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة. رغم ذلك، يمكن لهذه الفئة أن تستفيد من خبراتها المتراكمة لتحسين تقديم الخدمة العمومية، خاصةً إذا تم تزويدهم بالتدريب المناسب على تكنولوجيا الاتصال الحديثة. تليها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، والتي تشكل 16% من العينة (4 أفراد). هذه الفئة، رغم قلة عددها، تعتبر الأكثر إلمامًا بالتكنولوجيا لأنها نشأت في عصر الثورة الرقمية، مما يجعلها أكثر راحة في التعامل مع أدوات الاتصال الحديثة. وجود هذه الفئة يساهم في تعزيز استخدام التكنولوجيا المتقدمة في تحسين الخدمات بالمؤسسة، نظرًا لقدرتهم العالية على تبني الأفكار الجديدة والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية بسرعة.

أما الفئة العمرية من 51 سنة فأكثر، فهي الأقل تمثيلاً في العينة بنسبة 12% (3 أفراد). غالبًا ما تتمتع هذه الفئة بخبرة مهنية طويلة، لكن قد تواجه تحديات أكبر في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة. ومع ذلك، يمكن استثمار خبرتهم في الحفاظ على استمرارية العمل وتوجيه الفئات الأصغر نحو تحقيق التوازن بين الاعتماد على التكنولوجيا والخبرة العملية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

نستنتج ان هناك تنوعًا في الخبرات والمهارات داخل العينة، مما يوفر قاعدة قوية لدراسة كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة. الفئات العمرية المختلفة تتفاعل مع التكنولوجيا بطرق متباينة، وهذا التنوع يتيح للباحث تحليل كيفية تأثير العمر والخبرة على الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة للمواطنين.

جدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
رئيس مكتب	3	12,0%
عون ادارة	14	56,0%
رئيس مصلحة	3	12,0%
عون تنفيذي	4	16,0%
متصرف	1	4,0%
المجموع	25	100,0%



نلاحظ من خلال جدول رقم 05: اعلاه والذي يمثل افراد العينة حسب متغير الوظيفة ان

اغلبية الموظفين هم عون الادارة التي قدرت نسبتهم 46,0% ثم الوظيفة الثانية عون تنفيذي التي قدرت نسبتها 16,0% ثم الوظيفة الثالثة تمثلت رئيس مكتب و رئيس مصلحة بنسبة 12,0% ثم اخر وظيفة هي متصرف بنسبة 4.0%.

ومن هنا يتضح لنا ان معظم موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو هم عون الادارة.

جدول رقم 06: يوضح إذ تعتمد مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو على الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات العمومية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	22	88,0%
احيانا	3	12,0%
المجموع	25	100,0%

يُظهر جدول رقم 06 التوزيع الدقيق لاستخدام الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات العمومية ضمن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. من خلال البيانات المعروضة، نلاحظ أن 88.0% من الموظفين يعتمدون على الوسائل الحديثة بشكل دائم في أداء مهامهم. هذا الرقم يشير بوضوح إلى أن أغلبية كبيرة من موظفي المؤسسة يتبنون التكنولوجيات الحديثة بانتظام، مما يعكس التزاماً قوياً من المؤسسة نحو التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة. إن الاعتماد الدائم على التقنيات الحديثة يعزز من كفاءة وفعالية الأداء، ويشير إلى أن المؤسسة قد قامت بتحديث بنيتها التحتية التكنولوجية وتدريب موظفيها بشكل جيد.

في المقابل، تشير النسبة الأقل من 12.0% من الموظفين الذين يستخدمون هذه الوسائل بشكل أحياناً إلى أن هناك مجموعة صغيرة فقط تعتمد على التكنولوجيا الحديثة بطرق غير منتظمة. يمكن أن يكون هذا ناتجاً عن عدة عوامل محتملة، مثل نقص في الموارد التكنولوجية المتاحة لبعض الموظفين، أو قلة التدريب والتأهيل على استخدام هذه التقنيات، أو حتى تباين في مدى استعداد الموظفين للتكيف مع التحديثات التكنولوجية.

بناءً على هذه البيانات، يمكن الاستنتاج بأن هناك التزاماً قوياً بشكل عام نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات العمومية في المؤسسة. ومع ذلك، تظل هناك فرصة لتحسين عملية التكامل الكامل لهذه التقنيات بين جميع الموظفين.

جدول رقم 07: يمثل الوسيلة التكنولوجية الحديثة التي تستعين بها أكثر مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الانترنت	23	92,0%
الهاتف الذكي	1	4,0%
الرسائل النصية	1	4,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 07 توزيع استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. تشير البيانات إلى أن الإنترنت هو الوسيلة التكنولوجية الأكثر استخداماً، حيث يعتمد عليها 92.0% من الموظفين في المؤسسة. هذا يشير بوضوح إلى أن الإنترنت يلعب دوراً أساسياً ومركزياً في أداء الأنشطة اليومية للمؤسسة، مما يعكس اعتماداً كبيراً على هذه التقنية كأداة فعالة لتحسين تقديم الخدمات العمومية. قد يكون هذا

الاعتماد على الإنترنت نتيجة لتوفير البنية التحتية القوية، وتدريب الموظفين على استخدام هذه التكنولوجيا بشكل فعال، مما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء وسرعة إنجاز المهام.

من ناحية أخرى، يظهر الجدول أن استخدام الهاتف الذكي والرسائل النصية هو محدود للغاية، حيث يشكل كل منهما 4.0% فقط من استخدام الوسائل التكنولوجية. هذه النسب المنخفضة تشير إلى أن الهاتف الذكي والرسائل النصية لا يلعبان دوراً بارزاً في تلبية احتياجات المؤسسة. قد يعود ذلك إلى أن هذه الوسائل لا توفر نفس مستوى الكفاءة والتكامل الذي يقدمه الإنترنت، خاصة في سياقات تتطلب تبادل معلومات معقدة وسريعة. الهاتف الذكي والرسائل النصية قد تكون أقل ملائمة للأعمال التي تتطلب تفاعلاً عميقاً أو تبادل معلومات شاملة.

بناءً على هذه البيانات، يمكن الاستنتاج بأن الإنترنت هو العنصر الحيوي في تحسين الأداء المؤسسي وتقديم الخدمات بفعالية. في المقابل، تبرز الحاجة إلى تقييم أعمق لكيفية تحسين استخدام الهاتف الذكي والرسائل النصية، وتحديد كيف يمكن دمجها بشكل أكثر فعالية ضمن الاستراتيجيات التكنولوجية للمؤسسة.

جدول رقم 08: يمثل فترة استعمال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال

الاحتمالات	التكرار	النسبة
منذ ظهورها	6	24,0%
بعد انتشارها	19	76,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 08 توزيع فترة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، حيث يبرز البيانات أن 76.0% من الموظفين قد بدأوا استخدام هذه التكنولوجيا بعد انتشارها بشكل واسع، بينما 24.0% منهم كانوا من بين الأوائل الذين استخدموا التكنولوجيا منذ ظهورها.

تشير النسب إلى أن غالبية الموظفين قد اعتمدوا على التكنولوجيات الحديثة بعد أن أصبحت أكثر شيوعاً وتوافراً. هذا قد يعكس استراتيجية مدروسة من قبل المؤسسة التي تفضل الانتظار حتى يتم التحقق من فعالية وأمان التكنولوجيا قبل تبنيها بشكل رسمي. قد يكون هذا النهج مدفوعاً برغبة في ضمان تحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا وتجنب المخاطر المرتبطة بتبنيها في مراحلها الأولية. حيث أن التأني في اعتماد التكنولوجيا قد يساعد في تقليل المشكلات التي قد تنشأ من التجريب المبكر للتقنيات غير المستقرة.

من ناحية أخرى، يُظهر الجدول أن 24.0% من الموظفين كانوا من المبادرين في استخدام التكنولوجيا الحديثة منذ بداياتها، مما يعكس انفتاح هؤلاء الأفراد على التحديثات التكنولوجية واستعدادهم لاستكشاف فوائدها مبكراً. هؤلاء الموظفون قد ساهموا في تقديم تجربة مبكرة للتكنولوجيا في المؤسسة، وقد يكونوا قد لعبوا دوراً في تسهيل التبني اللاحق للتقنيات الجديدة بين زملائهم.

يمكن الاستنتاج أن المؤسسة قد اعتمدت بشكل رئيسي على استخدام التكنولوجيا بعد أن أصبحت مثبتة ومقبولة على نطاق واسع. ومع ذلك، وجود نسبة ملحوظة من الموظفين الذين بدأوا باستخدام التكنولوجيا منذ ظهورها يشير إلى استعداد داخلي للتكيف مع التحديثات التكنولوجية منذ البداية.

جدول رقم 09: يمثل وتيرة لتحكم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بصفة سريعة	6	24,0%
بصفة معتدلة	17	68,0%
ببطء	2	8,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 09 توزيع سرعة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضمن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، حيث تبرز البيانات أن 68.0% من الموظفين يرون أن التحكم في هذه التكنولوجيا يتم بصفة معتدلة. هذا يشير إلى أن المؤسسة تتمتع بقدرة مقبولة على إدارة تكنولوجيا الاتصال، مع وجود نظام وإجراءات تدعم استخدام التكنولوجيا بشكل معقول. ومع ذلك، قد يشير هذا إلى أن هناك مجالاً لتحسين سرعة وكفاءة استخدام التكنولوجيا، حيث يمكن أن تكون عملية التكيف مع التحديثات والتقنيات الجديدة أكثر سلاسة وفعالية.

من ناحية أخرى، يشعر 24.0% من الموظفين أن التحكم في التكنولوجيا يتم بسرعة، مما يعكس أن جزءاً من المؤسسة قادر على التكيف بسرعة مع التغيرات التكنولوجية ويستجيب بفعالية للتطورات الحديثة. هذا يشير إلى أن هؤلاء الأفراد أو الفرق لديهم القدرة على إدارة وتطبيق التكنولوجيا الحديثة بكفاءة، مما يعزز من أداء المؤسسة في تقديم خدماتها وتلبية احتياجاتها.

أما النسبة الأقل، 8.0%، التي تشعر أن التحكم يتم ببطء، تعكس وجود تحديات في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة. هذه النسبة قد تشير إلى صعوبات في التدريب أو نقص في الموارد التقنية، مما يؤدي إلى تأخير في التكيف مع التطورات التكنولوجية. قد يكون هؤلاء الموظفون يواجهون مشكلات تتعلق بالقدرة على استيعاب وتطبيق التقنيات الجديدة بشكل سريع وفعال.

يمكن الاستنتاج أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تتمتع بقدرة معقولة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لكن هناك تفاوت في مستوى السرعة والكفاءة بين الموظفين. بينما تشير النسبة الكبيرة إلى تحكم معتدل، يوجد أيضاً جزء يرى تحكماً سريعاً، مما يدل على تنوع في مستوى الأداء بين الأفراد.

جدول رقم 10 : يمثل مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مجموعة من الوسائل و التقنيات التي تسهل نقل المعلومات	19	76,0%
تمثل الابتكارات و التطورات التي تقوم بتحسين سرعة التواصل	6	24,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 10 كيفية فهم موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لمفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة. تبين البيانات أن 76.0% من الموظفين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتجسد في مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تسهل نقل المعلومات. هذا الرأي يعكس الفهم الأساسي لتكنولوجيا الاتصال على أنها أدوات تهدف إلى تحسين فعالية تبادل البيانات والمعلومات بين الأفراد والأنظمة. تعتبر هذه النظرة جوهرية،

حيث تبرز الأهمية الرئيسية لتكنولوجيا الاتصال في تعزيز القدرة على نقل المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

بالمقابل، يرى 24.0% من الموظفين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل الابتكارات والتطورات التي تقوم بتحسين سرعة التواصل. هذا الرأي يشير إلى إدراك أعمق لدور التكنولوجيا في تعزيز سرعة وفعالية التواصل، ويفتح المجال للتعرف على كيفية تأثير الابتكارات التكنولوجية على تحسين كفاءة الاتصال. هؤلاء الموظفون يظهرون وعياً بالتطورات الحديثة التي تسهم في زيادة سرعة التفاعل وتعزيز فعالية التواصل داخل المؤسسة.

بناءً على هذه البيانات، يمكن الاستنتاج أن الفهم السائد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بين موظفي المؤسسة يركز بشكل رئيسي على دورها كوسيلة لتسهيل نقل المعلومات. بينما يظهر جزء أقل إدراكاً لأهمية الابتكارات التي تحسن سرعة التواصل، مما يشير إلى وجود تفاوت في الوعي بالأبعاد المختلفة لتكنولوجيا الاتصال. لتعزيز استخدام التكنولوجيا بشكل كامل، قد تكون الخطوة التالية هي توسيع المعرفة حول الأبعاد المتقدمة للتكنولوجيا، بما في ذلك الابتكارات والتطورات التي تعزز سرعة وفعالية التواصل.

جدول رقم 11: يمثل الوسائل التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جهاز حاسوب	24	96,0%
الفاكس	1	4,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 11 توزيع استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، حيث تكشف البيانات أن 96.0% من الموظفين يعتمدون على جهاز الحاسوب كأداة أساسية في أداء مهامهم، بينما يستخدم 4.0% فقط الفاكس.

تشير هذه النسب إلى أن جهاز الحاسوب يمثل الأداة التكنولوجية الأساسية في المؤسسة، مما يعكس اعتمادية كبيرة عليه في التعامل مع مختلف جوانب العمل اليومي. يُعزى هذا الاعتماد الواسع إلى القدرات المتقدمة لجهاز الحاسوب، الذي يتيح للموظفين إدارة البيانات، التواصل الإلكتروني، وتطبيقات البرامج المتنوعة بفعالية وكفاءة. يُعتبر الحاسوب أداة محورية لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الإنتاجية، وهو ما يعكس التحول إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في معالجة المعلومات وإدارة الأعمال.

في المقابل، يبرز الاستخدام المحدود للفائز، حيث لا يتجاوز 4.0% من الموظفين، كأداة قديمة مقارنة بالتكنولوجيا الحديثة. قد يكون الفاكس قد فقد أهميته في ظل التطورات السريعة في وسائل الاتصال الرقمية، مثل البريد الإلكتروني والأنظمة السحابية، التي توفر طرقاً أسرع وأكثر فعالية في تبادل المعلومات. هذا التوجه يعكس تراجع الاعتماد على الفاكس كوسيلة أساسية في ظل تحول المؤسسات نحو تبني أدوات تكنولوجية أكثر حداثة وكفاءة.

نستنتج أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تعتمد بشكل كبير على جهاز الحاسوب، مما يعكس تكاملاً فعالاً مع التكنولوجيا الحديثة في أداء مهامها. بينما يشير الاستخدام المحدود للفائز إلى أنه قد يكون من المناسب للمؤسسة التفكير في تقليل الاعتماد عليه واستبداله بوسائل أكثر تطوراً تتماشى مع الاتجاهات التكنولوجية الحالية، لتعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات والاتصالات.

جدول رقم 12: يمثل دور و أهمية الهاتف الذكي في أداء المهام داخل مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	18	72,0%
أحياناً	6	24,0%
أبداً	1	4,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 12 دور وأهمية الهاتف الذكي في أداء المهام داخل مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، حيث تظهر البيانات أن 72.0% من الموظفين يعتبرون الهاتف الذكي أداة تُستخدم دائماً في أداء مهامهم، بينما 24.0% يستخدمونه أحياناً، و4.0% فقط لا يستخدمونه أبداً.

تشير هذه النسب إلى أن الهاتف الذكي يلعب دوراً حيوياً في تحسين فعالية الأداء داخل المؤسسة، حيث يعتمد عليه غالبية الموظفين بشكل دائم. يمكن أن يُعزى هذا الاعتماد الكبير إلى المزايا التي يوفرها الهاتف الذكي مثل القدرة على الوصول السريع إلى المعلومات، التطبيقات الخاصة بالعمل، والبريد الإلكتروني، مما يسهم في تعزيز سرعة استجابة الموظفين وكفاءتهم في أداء مهامهم اليومية. الهاتف الذكي يوفر أيضاً ميزة التواصل الفوري، التي تعتبر ضرورية في بيئات العمل الديناميكية التي تتطلب تنسيقاً سريعاً وتفاعلاً مستمراً.

من جهة أخرى، يُشير استخدام الهاتف الذكي أحياناً من قبل 24.0% من الموظفين إلى أن الهاتف الذكي له دور غير مركزي في بعض الأحيان، وقد يعتمد هؤلاء الموظفون على أدوات أخرى لأداء مهامهم، مثل أجهزة الحاسوب أو وسائل الاتصال الأخرى. يمكن أن يكون هذا التفاوت في الاستخدام ناتجاً عن طبيعة المهام المختلفة التي يقوم بها الموظفون أو تفضيلاتهم الشخصية في أدوات العمل.

أما النسبة الأقل، التي تمثل 4.0% من الموظفين الذين لا يستخدمون الهاتف الذكي أبدًا، تعكس حالة خاصة حيث لا يشكل الهاتف الذكي جزءًا من أدوات العمل لديهم. قد يكون هذا بسبب عدم توفر الجهاز، عدم التكيف مع التكنولوجيا الحديثة، أو اعتمادهم على وسائل أخرى تلبي احتياجاتهم بشكل كافٍ.

يمكن الاستنتاج أن الهاتف الذكي يعتبر أداة مهمة وأساسية للكثير من الموظفين في المؤسسة، مما يعزز من فعالية الأداء والاتصال. ومع ذلك، وجود تفاوت في استخدام الهاتف الذكي بين الموظفين يشير إلى أهمية توفير التدريب المناسب والموارد اللازمة لجميع الأفراد لضمان استفادتهم القصوى من هذه الأداة التكنولوجية. هذا سيساهم في تعزيز التكامل التكنولوجي داخل المؤسسة وتحسين كفاءة الأداء العام.

جدول رقم 13: يمث الوسائل التكنولوجية التي توفرها مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو للحصول بسرعة على الخدمات الإدارية المرغوبة .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	24	96,0%
لا	1	4,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 13 الوسائل التكنولوجية المتاحة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتسهيل الحصول على الخدمات الإدارية بسرعة. تظهر البيانات أن 96.0% من الموظفين يؤكدون أن المؤسسة توفر الوسائل التكنولوجية اللازمة للحصول على هذه الخدمات بسرعة، بينما 4.0% فقط يرون أن المؤسسة لا توفر هذه الوسائل.

تشير هذه النسب إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين يعتقدون أن المؤسسة تمتلك بنية تحتية تكنولوجية متطورة تدعم فعالية وسرعة تقديم الخدمات الإدارية. يعتبر هذا التقييم الإيجابي مؤشراً على التزام المؤسسة بتطبيق التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة وتسهيل إجراءات العمل. وجود هذه الوسائل التكنولوجية يساهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام الإدارية، مما يعزز من تجربة المستخدمين ويعكس قدرة المؤسسة على تلبية احتياجاتهم بشكل أسرع وأكثر فعالية.

على الرغم من هذه النسبة العالية، فإن وجود 4.0% من الموظفين الذين يشعرون بعدم توفر الوسائل التكنولوجية اللازمة يمكن أن يشير إلى بعض التحديات أو الفجوات في بعض الأقسام أو العمليات. قد يكون هذا ناتجاً عن مشاكل تقنية معينة أو نقص في بعض الموارد التي تحتاج إلى معالجة. يشير ذلك إلى أهمية استكشاف الأسباب الكامنة وراء هذا الرأي لضمان أن جميع الموظفين يتمتعون بنفس المستوى من الدعم التكنولوجي، وبالتالي تحسين تجربة العمل وتقديم الخدمات بشكل متكامل.

بناءً على هذه البيانات، يمكن القول أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تحقق نجاحاً كبيراً في توفير الوسائل التكنولوجية التي تساهم في تسريع تقديم الخدمات الإدارية. ومع ذلك، من المهم أن تواصل المؤسسة مراجعة وتحسين بنيتها التحتية التكنولوجية لضمان تلبية احتياجات جميع الموظفين والعملاء بشكل كامل وفعال.

جدول رقم 14: يمثل تقييم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيد	16	64,0%
متوسط	6	24,0%
ممتاز	3	12,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 14 تقييم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، حيث تكشف البيانات أن 64.0% من الموظفين يقيمون استخدام التكنولوجيا بـ **جيد**، بينما يقيم 24.0% منها بـ **متوسط**، و 12.0% فقط يعتبرونها بـ **ممتاز**.

تشير هذه النتائج إلى أن استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة يُعتبر بشكل عام جيداً من قبل غالبية الموظفين. هذا التقييم الإيجابي يعكس نجاح المؤسسة في دمج التكنولوجيا بشكل فعال في عملياتها اليومية، مما يساهم في تحسين كفاءة الأداء وتسهيل إجراءات العمل. يمكن أن يكون هذا التقييم نتيجة للتطبيق الجيد للتكنولوجيا وتوفير الأدوات والموارد اللازمة لدعم الموظفين في أداء مهامهم بكفاءة.

ومع ذلك، فإن تقييم 24.0% من الموظفين لاستخدام التكنولوجيا بـ **متوسط** يشير إلى وجود بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين. قد تعكس هذه النسبة تحديات أو قضايا معينة في تطبيق التكنولوجيا قد تؤثر على فعالية الأداء العام، مثل نقص في التدريب أو مشكلات تقنية قد تحتاج إلى معالجة. هذا التقييم يتطلب اهتماماً من المؤسسة لمعالجة هذه القضايا والعمل على تحسين تجربة استخدام التكنولوجيا لتلبية احتياجات جميع الموظفين بشكل أفضل.

أما النسبة الأقل، 12.0% من الموظفين الذين يقيمون استخدام التكنولوجيا بـ ممتاز، تشير إلى وجود مجموعة صغيرة من الموظفين الذين يرون أن تطبيق التكنولوجيا في المؤسسة يتسم بأعلى مستوى من الكفاءة والجودة. هذا التقييم يدل على وجود رضا كبير عن استخدام التكنولوجيا وتقدير لإسهامها في تحسين العمل.

أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تحقق مستوى جيداً من استخدام التكنولوجيا الحديثة، ولكن هناك فرصة لتحسين الأداء وزيادة رضا الموظفين من خلال معالجة بعض القضايا وتحسين الجوانب التي تساهم في تعزيز تجربة استخدام التكنولوجيا بشكل أفضل.

جدول رقم 15: يبين انكان لمؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو فكرة التخلي نهائياً عن الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	24,0%
لا	19	76,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 15 موقف موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تجاه إمكانية التخلي نهائياً عن الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات. تشير البيانات إلى أن 24.0% من الموظفين يرون أن المؤسسة يمكنها التخلي تماماً عن الأساليب التقليدية، بينما 76.0% يعتقدون أنه لا يمكن التخلي عن هذه الأساليب بشكل كامل.

تعكس هذه النتائج تبايناً في وجهات نظر الموظفين حول دور الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات. حيث يُظهر الرأي الغالب، بنسبة 76.0%، التقدير للأهمية المستمرة للأساليب

التقليدية. يعكس هذا الرأي أن هذه الأساليب لا تزال تلعب دورًا حيويًا في تقديم الخدمات بفعالية، ربما بسبب اعتمادها على طرق متأصلة في النظام، أو قدرتها على تلبية احتياجات معينة للعملاء أو السياقات التي تتطلب تقديم خدمات بطرق معينة. يشير هذا إلى أن الأساليب التقليدية ما زالت تعتبر ضرورية في بعض الحالات وتساهم في الحفاظ على مستوى معين من الثقة والموثوقية.

من ناحية أخرى، فإن 24.0% من الموظفين يعتقدون أن المؤسسة يمكنها التخلي تمامًا عن الأساليب التقليدية، مما يعكس رغبة في الابتعاد عن الطرق القديمة واعتماد الأساليب التكنولوجية الحديثة بالكامل. هذا الرأي يشير إلى إيمان هؤلاء الموظفين بأن التحول الكامل إلى الأساليب التكنولوجية يمكن أن يعزز الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات، ويعكس رغبتهم في تبني الابتكارات التي توفر حلولاً أكثر تطوراً.

هذا التباين في الآراء يشير إلى ضرورة مراعاة جميع وجهات النظر عند اتخاذ قرارات حول كيفية تقديم الخدمات، مما يتطلب التوازن بين الابتكار والطرق التقليدية لضمان تحقيق فعالية وشمولية في تقديم الخدمات.

جدول رقم 16: يمثل رؤية الموظفين لمواكبة مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من عدمها في تبنيها للتكنولوجيا الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تبنيه لها في اوانها	15	60,0%
متأخر	4	16,0%
متوسط	6	24,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 16 رؤية الموظفين لمواكبة مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو في تبني التكنولوجيا الحديثة. تشير البيانات إلى أن 60.0% من الموظفين يرون أن المؤسسة تتبنى التكنولوجيا الحديثة في أوانها، بينما يعتبر 16.0% أن التبني متأخر، وقيم 24.0% منه بمتوسط.

تُظهر هذه النتائج أن معظم الموظفين، بنسبة 60.0%، يعتقدون أن المؤسسة تُظهر سرعة وفعالية في تبني التكنولوجيا الحديثة. هذا التقييم الإيجابي يعكس التزام المؤسسة بتحديث بنيتها التحتية التكنولوجية بما يتماشى مع أحدث الابتكارات، مما يسهم في تحسين كفاءة الأداء وتسهيل تقديم الخدمات. يعكس هذا التقدير رضا الموظفين عن الجهود المبذولة لتبني التكنولوجيا في الوقت المناسب، مما يعزز قدرتهم على العمل بكفاءة أكبر ويُحسن تجربة العملاء.

من ناحية أخرى، يرى 16.0% من الموظفين أن التبني متأخر، مما يشير إلى وجود تأخر في تكيف المؤسسة مع التكنولوجيا الحديثة. هذا الرأي قد يكون ناتجاً عن تأخر في تحديث الأنظمة أو تطبيق تقنيات جديدة، مما يمكن أن يؤثر سلباً على سرعة وكفاءة الأداء. هؤلاء الموظفون قد يشعرون أن المؤسسة بحاجة إلى تسريع عملية التحديث لمواكبة التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا وتحقيق أقصى استفادة من الابتكارات المتاحة.

أما النسبة المتبقية، 24.0% من الموظفين، الذين يقيّمون التبني بمتوسط، تشير إلى وجود تباين في تقييمهم لمدى فعالية التبني. قد يكون هذا التقييم ناتجاً عن حقيقة أن المؤسسة قامت ببعض التحديثات ولكنها لم تصل بعد إلى المستوى الأمثل من التكامل التكنولوجي. يمكن أن يكون هذا التقييم نتيجة لتحديات معينة تواجهها المؤسسة في عملية التبني الكامل أو عدم تنفيذ جميع التحديثات التكنولوجية المطلوبة.

نستنتج أن هناك تبايناً في تقييم الموظفين لمواكبة المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة. في حين أن الغالبية ترى أن المؤسسة تتبنى التكنولوجيا بشكل جيد وفي الوقت المناسب، فإن نسبة معتبرة ترى أن هناك مجالاً لتحسين سرعة وفعالية التبني. يُبرز هذا التباين أهمية الاستمرار في تقييم وتطوير الاستراتيجيات التكنولوجية لضمان تحقيق أقصى استفادة من الابتكارات الحديثة وتعزيز الأداء العام للمؤسسة.

جدول رقم 17: يمثل مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تطوير عمل الموظفين في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	18	72,0%
أحياناً	7	28,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 17 مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تطوير عمل الموظفين في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. تظهر البيانات أن 72.0% من الموظفين يرون أن التكنولوجيا الحديثة تساهم دائماً في تحسين وتطوير عملهم، بينما يعتقد 28.0% أنها تساهم أحياناً فقط.

تشير هذه النتائج إلى أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دورًا أساسيًا في تعزيز أداء الموظفين داخل المؤسسة. فالنسبة العالية من الموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا تساهم دائمًا في تطوير عملهم تعكس تأثيرًا إيجابيًا واضحًا لهذه الأدوات والتقنيات. هذا التأثير الإيجابي قد يكون ناتجًا عن قدرة التكنولوجيا على تسريع الإجراءات، تحسين دقة المهام، وتعزيز كفاءة التواصل والتعاون بين الفرق. استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة قد يساعد في تبسيط العمليات وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام، مما يعزز من فعالية الأداء ويحقق نتائج أفضل في تقديم الخدمات.

ومع ذلك، فإن وجود 28.0% من الموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا تساهم أحيانًا فقط في تطوير عملهم يشير إلى أن التأثير الإيجابي للتكنولوجيا ليس دائمًا متسقًا. قد يكون هذا التباين ناتجًا عن عدة عوامل، مثل مدى تكامل التكنولوجيا في العمليات اليومية، مستوى التدريب المتاح للموظفين، أو ملاءمة الأدوات التكنولوجية المستخدمة. بعض الموظفين قد يواجهون تحديات في الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا بسبب نقص في الدعم أو قلة التحديات التي قد تؤثر على فعالية استخدامها.

بناءً على هذه البيانات، يمكن الاستنتاج أن التكنولوجيا الحديثة تُعتبر أداة فعالة ومؤثرة في تحسين وتطوير عمل الموظفين في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. ومع ذلك، من المهم أن تواصل المؤسسة تعزيز تكامل التكنولوجيا وتوفير الدعم والتدريب اللازم لضمان استفادة كاملة من هذه الأدوات، وبالتالي تحقيق أقصى فائدة من الابتكارات التكنولوجية في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

جدول رقم 18: يوضح مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائمًا	18	72,0%

أحيانا	7	%28,0
المجموع	25	%100,0

يوضح جدول رقم 18 مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. تُظهر البيانات أن 72.0% من الموظفين يرون أن التكنولوجيا الحديثة تساهم دائماً في تحسين الخدمة العمومية، بينما يعتقد 28.0% أنها تساهم أحياناً فقط.

تشير هذه النتائج إلى أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دوراً محورياً في تعزيز جودة الخدمة العمومية التي تقدمها المؤسسة. فعندما يعتبر 72.0% من الموظفين أن التكنولوجيا تساهم دائماً في تحسين الخدمة، فهذا يعكس التأثير الإيجابي الكبير لهذه الأدوات والتقنيات على العمليات والخدمات المقدمة. يمكن أن يكون هذا التأثير ناتجاً عن تحسين سرعة المعاملات، زيادة دقة البيانات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، مما يؤدي إلى تجربة أكثر فعالية وراحة للمستفيدين. إن استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يساهم بشكل ملحوظ في رفع مستوى الأداء والكفاءة في تقديم الخدمات، مما يعزز من رضا المواطنين ويزيد من ثقتهم في جودة الخدمات الحكومية.

ومع ذلك، فإن نسبة 28.0% من الموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا تساهم أحياناً فقط في تحسين الخدمة العمومية تشير إلى وجود بعض التحديات أو القيود في تطبيق التكنولوجيا بشكل كامل. قد يكون هذا التباين ناتجاً عن عدم تكامل بعض التقنيات بشكل مثالي مع جميع جوانب الخدمة أو عن نقص في الموارد والتدريب اللازم لتحقيق الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا. قد يشير هذا إلى الحاجة إلى تحسينات إضافية في استراتيجيات تكامل التكنولوجيا وتطويرها لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه الأدوات.

بناءً على هذه البيانات، يمكن الاستنتاج أن التكنولوجيا الحديثة تُعتبر أداة فعالة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، ولكن هناك مجال للتحسين لضمان تحقيق تأثير إيجابي مستمر. يتطلب الأمر متابعة دائمة وتقييم فعّال لمدى فعالية التكنولوجيا وتطبيقها بما يتماشى مع احتياجات ومتطلبات تحسين الخدمة العمومية لضمان تقديم أفضل تجربة للمستخدمين.

جدول رقم 19: كيفية مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

تحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية	18	72,0%
تحليل البيانات و اتخاذ القرارات	5	20,0%
زيادة الكفاءة الإنتاجية	2	8,0%
المجموع	25	100,0%

يبين جدول رقم 19 كيفية مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. تشير البيانات إلى أن 72.0% من الموظفين يرون أن التكنولوجيا تساهم في تحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية، بينما 20.0% يرون أنها تساهم في تحليل البيانات واتخاذ القرارات، و 8.0% يعتقدون أنها تساهم في زيادة الكفاءة الإنتاجية.

تشير النتائج إلى أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة. فالنسبة الكبيرة من الموظفين، التي تصل إلى 72.0%، تعكس اعترافًا بأن التكنولوجيا تعزز من الشفافية في تقديم الخدمات. هذا التأثير يتجلى في توفير معلومات واضحة ودقيقة للمواطنين والموظفين، مما يعزز الثقة ويقلل من احتمالات الفساد أو التلاعب. القدرة على تتبع وإدارة جميع المعاملات والإجراءات بشكل شفاف تساهم في بناء نظام أكثر نزاهة وأمانة.

من جهة أخرى، يرى 20.0% من الموظفين أن التكنولوجيا تساهم في تحليل البيانات واتخاذ القرارات. يمكن أن يكون هذا التأثير ناتجًا عن قدرة التكنولوجيا على معالجة وتحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة، مما يوفر معلومات قيمة تدعم اتخاذ قرارات مبنية على أساس علمي ومنطقي. تحسين جودة البيانات المتاحة يعزز من فعالية التخطيط واتخاذ القرارات الاستراتيجية، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

أما بالنسبة لـ 8.0% من الموظفين الذين يعتقدون أن التكنولوجيا تساهم في زيادة الكفاءة الإنتاجية، فإن هذا الرأي يعكس اعترافاً بأن التكنولوجيا يمكن أن تلعب دوراً في تحسين الكفاءة، على الرغم من أن التأثير قد يكون أقل وضوحاً مقارنة بالشفافية وتحليل البيانات. يمكن أن يكون هذا التباين ناتجاً عن أن بعض جوانب التكنولوجيا قد تكون أكثر فائدة في تحسين الشفافية واتخاذ القرارات مقارنة بزيادة الكفاءة الإنتاجية بشكل مباشر.

يمكن الاستنتاج أن التكنولوجيا الحديثة تُعتبر أداة أساسية في تعزيز الشفافية وتحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. بينما تلعب أيضاً دوراً في تحليل البيانات واتخاذ القرارات وزيادة الكفاءة الإنتاجية، فإن التركيز الأكبر ينصب على تأثيرها في تحقيق الشفافية. هذا يشير إلى أهمية تعزيز استخدام التكنولوجيا لتحقيق أكبر قدر من الشفافية وتحسين الخدمات، مع استكشاف المزيد من الفرص لتحسين الكفاءة واتخاذ القرارات في المستقبل.

جدول رقم 20: يوضح ان كانت مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تستغل التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	25	%100,0
لا	0	%0

يوضح جدول رقم 20 أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تستغل التكنولوجيا الحديثة في تطوير عملها وتحسين جودة الخدمات. وفقاً للبيانات، جميع الموظفين، بنسبة 100%، يؤكدون أن المؤسسة تستخدم التكنولوجيا في هذا المجال.

تشير هذه النتيجة إلى أن جميع الموظفين في المؤسسة يتقنون على أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دوراً حيوياً في تطوير العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة. هذا الإجماع يعكس إدراكاً عاماً لأهمية التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة.

استغلال التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين مختلف جوانب العمل، بدءاً من تسريع الإجراءات وتبسيط العمليات، وصولاً إلى تحسين جودة الخدمات وتقديم تجربة أفضل للمستفيدين. إن استخدام أدوات تكنولوجية متقدمة يمكن أن يسهم في تحسين إدارة المعلومات، تعزيز الشفافية، وزيادة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

يمكن الاستنتاج أن المؤسسة تسير على الطريق الصحيح في دمج التكنولوجيا ضمن استراتيجياتها التشغيلية، مما يشير إلى التزامها المستمر بتطوير وتحسين جودة الخدمات من خلال الاستفادة القصوى من الابتكارات التكنولوجية.

جدول رقم 21 : كفاءة إستغلال التكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف .مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
البرامج	19	76,0%
القنيات	6	24,0%
المجموع	25	100,0%

جدول رقم 22 : يوضح ان كانت مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تعمل على إستغلال التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	23	92,0%
الى حد ما	2	8,0%
المجموع	25	100,0%

يبين الجدول رقم 21 كيفية استغلال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو للتكنولوجيا الحديثة في تطوير عملها وتحسين جودة الخدمات. تشير البيانات إلى أن 76.0% من الموظفين يرون أن المؤسسة تستفيد بشكل رئيسي من البرامج التكنولوجية، بينما يرى 24.0% أن الاستغلال يتم بشكل رئيسي عبر الأجهزة التكنولوجية.

تشير هذه النتيجة إلى أن البرامج التكنولوجية تلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز وتحسين العمل داخل المؤسسة. فالنسبة الكبيرة من الموظفين الذين يعتبرون أن البرامج هي العنصر

الأساسي تعكس التركيز على استخدام أدوات متقدمة مثل نظم إدارة المعلومات، برامج تحليل البيانات، وتطبيقات إدارة الموارد البشرية. هذه البرامج يمكن أن تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، تسريع الإجراءات، وتعزيز جودة الخدمة المقدمة للمواطنين. على سبيل المثال، نظم إدارة المحتوى يمكن أن تسهم في تنظيم وتحديث المعلومات بشكل فعال، بينما أدوات تحليل البيانات توفر رؤى دقيقة تدعم اتخاذ قرارات مستنيرة.

من ناحية أخرى، يرى 24.0% من الموظفين أن الأجهزة التكنولوجية تلعب أيضاً دوراً مهماً في تطوير وتحسين العمل. هذه الأجهزة، التي تشمل الحواسيب، الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية، تدعم العمليات اليومية وتعزز من قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بشكل أكثر فعالية وسرعة. استخدام الأجهزة التكنولوجية يعزز من قدرة الموظفين على التواصل بشكل أفضل، معالجة البيانات بسرعة، وتنفيذ المهام بكفاءة أعلى.

يمكن القول أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تستغل التكنولوجيا الحديثة بشكل متوازن، حيث تركز بشكل كبير على البرامج التكنولوجية كأداة رئيسية لتحسين جودة الخدمات وتطوير العمل. بينما تلعب الأجهزة التكنولوجية دوراً داعماً، فإن التركيز الرئيسي على البرامج يعكس التزام المؤسسة بتطبيق أحدث الحلول التكنولوجية لضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات للمواطنين.

جدول رقم 23: يمثل ان كان هناك نتيجة من استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حيث السرعة في تقديم الخدمات من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	24	96,0%
لا	1	4,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 22 مدى استغلال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو للتكنولوجيا الحديثة في تطوير عملها وتحسين جودة الخدمات. تُظهر البيانات أن 92.0% من الموظفين يؤكدون أن المؤسسة تعمل على استغلال التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال، بينما يرى 8.0% أن الاستغلال يتم إلى حد ما.

تشير هذه النتائج إلى أن هناك توافقًا كبيرًا بين الموظفين على أن المؤسسة تبذل جهودًا ملحوظة في استخدام التكنولوجيا الحديثة لتعزيز وتطوير عملها. النسبة العالية التي تبلغ 92.0% تعكس التزام المؤسسة الكبير بتبني أدوات وتقنيات تكنولوجية متطورة، مما يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة. هذا الاستخدام الواسع للتكنولوجيا يمكن أن يشمل تحسين إدارة البيانات، تسريع الإجراءات، وتعزيز القدرة على تقديم خدمات أكثر فعالية وسرعة. كما أن إدخال التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يساعد في تحسين التواصل بين الموظفين، تعزيز الشفافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات.

في المقابل، النسبة الأقل من 8.0% التي ترى أن الاستغلال يتم إلى حد ما قد تشير إلى وجود بعض التحديات أو القيود التي قد تؤثر على تحقيق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا. قد تشمل هذه التحديات عدم تكامل بعض التقنيات مع جميع جوانب العمل، أو وجود نقص في التدريب والدعم اللازم لضمان الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا. قد تكون هناك أيضًا

حاجات لتحسين استراتيجيات التطبيق أو تحديث الأدوات المستخدمة لتلبية المتطلبات المتغيرة.

نستنتج أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تسير على الطريق الصحيح في استغلال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق تحسينات ملحوظة في عملها وجودة الخدمات المقدمة. ومع ذلك، من المهم أن تواصل المؤسسة التعامل مع أي تحديات قد تعوق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا، لضمان تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والجودة في تقديم خدماتها.

جدول رقم 24: يمثل مدى تجنب العلاقة المباشرة مع المواطنين من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	8	32,0%
لا	17	68,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 24 مدى تجنب مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو للعلاقة المباشرة مع المواطنين من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. تُظهر البيانات أن 68.0% من الموظفين يرون أن المؤسسة لا تتجنب العلاقة المباشرة مع المواطنين باستخدام التكنولوجيا، بينما يرى 32.0% أن المؤسسة تتجنب هذه العلاقة.

تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين، بنسبة 68.0%، يعتقدون أن المؤسسة تستخدم التكنولوجيا الحديثة بشكل يعزز العلاقة المباشرة مع المواطنين بدلاً من تجنبها. هذا يعكس توجهًا إيجابيًا نحو استخدام التكنولوجيا كأداة مكملة وليس بديلاً للتفاعل الشخصي.

التكنولوجيا، مثل الرسائل النصية، البريد الإلكتروني، أو المنصات الإلكترونية، تستخدم لتحسين فعالية التواصل وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة. ومع ذلك، فإن التفاعل المباشر يظل عنصرًا مهمًا، حيث تُسهم اللقاءات الشخصية في بناء علاقات قوية وتعزيز الثقة بين المؤسسة والمواطنين.

من ناحية أخرى، يرى 32.0% من الموظفين أن المؤسسة قد تعتمد بشكل أكبر على التكنولوجيا مما يؤدي إلى تقليل العلاقة المباشرة مع المواطنين. قد يكون هذا التوجه ناتجًا عن استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات ومعلومات بشكل أساسي، مما قد يؤدي إلى تقليص التفاعل الشخصي في بعض الحالات. ومع ذلك، يمكن أن يعكس هذا التوجه أيضًا تحديات في إدارة التوازن بين استخدام التكنولوجيا والاحتياجات التفاعلية للمواطنين.

الاستنتاج:

يمكن الاستنتاج أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تدمج التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال في عملها دون أن تتجنب العلاقة المباشرة مع المواطنين. الغالبية العظمى من الموظفين يرون أن التكنولوجيا تدعم وتكمل التفاعل الشخصي، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز التواصل الفعال.

جدول رقم 25: يوضح مدى التكامل بين الوسائل التقليدية للاتصال و بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء الخدمة المتعلقة بالخدمة العمومية

الاحتمالات	التكرار	النسبة

نعم	23	92,0%
لا	2	8,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 25 مدى التكامل بين الوسائل التقليدية للاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات العمومية من قبل مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. تُظهر البيانات أن 92.0% من الموظفين يرون أن هناك تكاملاً فعالاً بين الوسائل التقليدية مثل اللقاءات الشخصية والمكالمات الهاتفية والبريد التقليدي، وبين التكنولوجيا الحديثة مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والتطبيقات الإلكترونية. في المقابل، يرى 8.0% فقط أن هذا التكامل غير موجود.

تشير هذه النتيجة إلى أن المؤسسة قد نجحت بشكل كبير في دمج الوسائل التقليدية مع التكنولوجيا الحديثة، مما يعزز فعالية تقديم الخدمات ويساهم في تحسين تجربة المواطنين. التكامل بين الأساليب القديمة والحديثة يسمح للمؤسسة بتقديم مجموعة متنوعة من خيارات التواصل والخدمة، مما يلبي احتياجات المواطنين بطرق متعددة. على سبيل المثال، في حين توفر التكنولوجيا الحديثة وسائل سريعة وفعالة للحصول على المعلومات والخدمات، تظل الوسائل التقليدية ضرورية لتقديم الدعم الشخصي والتفاعل المباشر، مما يعزز من جودة الخدمة ويضمن تلبية الاحتياجات الفردية للمواطنين.

وجود نسبة كبيرة من الموظفين تشير إلى النجاح في تحقيق التكامل يعكس التزام المؤسسة بتوفير أفضل خدمات ممكنة عبر استخدام مختلف الأساليب والوسائل. هذا التكامل يعكس قدرة المؤسسة على الاستفادة من المزايا التي تقدمها كل من الوسائل التقليدية والتكنولوجيا الحديثة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة وفعالية التواصل مع المواطنين.

من ناحية أخرى، فإن نسبة الـ 8.0% التي تعتبر أن التكامل غير موجود قد تعكس بعض التحديات أو القصور في دمج الأساليب التقليدية مع التكنولوجيا الحديثة. قد تكون هذه

التحديات ناتجة عن عدم التوافق بين الأنظمة أو نقص في التدريب اللازم لضمان الاستخدام المتكامل لجميع الوسائل المتاحة.

يمكن الاستنتاج أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو قد حققت تكاملاً فعالاً بين الوسائل التقليدية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم خدماتها. هذا التكامل يعزز من فعالية الخدمة ويضمن تلبية احتياجات المواطنين بطرق متعددة، مما يعكس التزام المؤسسة بتحسين جودة الخدمة وتجربة المواطنين.

جدول رقم 26: يمثل مدى مساعدة التكنولوجيا الحديثة في تفعيل العملية الديمقراطية على مستوى مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	25	100,0%
لا	0	0%

يوضح جدول رقم 26 مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تفعيل العملية الديمقراطية على مستوى مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. تشير البيانات إلى أن جميع الموظفين المشاركين في الدراسة، بنسبة 100.0%، يرون أن التكنولوجيا الحديثة تسهم بشكل فعال في تعزيز وتفعيل العملية الديمقراطية.

تعكس هذه النتيجة إجماعاً كاملاً بين الموظفين على أن التكنولوجيا تلعب دوراً حاسماً في دعم العملية الديمقراطية داخل المؤسسة. هذا الاستنتاج يشير إلى أن استخدام التكنولوجيا، مثل المنصات الإلكترونية، التطبيقات الرقمية، ونظم إدارة المعلومات، يعزز من مشاركة المواطنين ويُسهّل الوصول إلى المعلومات. التكنولوجيا تسهم في تعزيز الشفافية من خلال

تمكين المواطنين من متابعة القرارات والإجراءات الحكومية بشكل أكثر وضوحًا، كما توفر وسائل للتواصل الفعال والمشاركة في اتخاذ القرارات.

تُمكن التكنولوجيا الحديثة من تسريع الإجراءات الإدارية وتيسير عمليات تقديم الشكاوى والاقتراحات، مما يعزز من تفاعل المواطنين ويشجعهم على المشاركة النشطة في العملية الديمقراطية. إضافةً إلى ذلك، توفر التكنولوجيا منصات للمشاركة الإلكترونية التي تتيح للمواطنين الإدلاء بآرائهم والمساهمة في النقاشات العامة بطريقة أكثر سهولة وفعالية.

يمكن الاستنتاج أن التكنولوجيا الحديثة تُعتبر أداة أساسية في تفعيل وتعزيز العملية الديمقراطية على مستوى مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. النسبة الكاملة من الموظفين التي تشير إلى فعالية التكنولوجيا في دعم الديمقراطية تعكس أهمية استخدامها في تحسين الشفافية، تعزيز المشاركة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات. هذا الاستخدام الشامل للتكنولوجيا يُعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الديمقراطية بطرق أكثر فعالية وكفاءة، مما يساهم في تحقيق تفاعل أفضل مع المواطنين وتلبية احتياجاتهم بشكل يتسم بالشفافية والمشاركة الفعالة.

جدول رقم 27: يوضح ان كان هناك نقص في الشكاوي المقدمة من طرف المواطنين بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء الخدمة العمومية .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	9	36,0%

لا	16	64,0%
المجموع	25	100,0%

يوضح جدول رقم 27 مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عدد الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين فيما يتعلق بأداء الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو. تشير البيانات إلى أن 64.0% من الموظفين يرون أنه لا يوجد انخفاض في عدد الشكاوى بعد استخدام التكنولوجيا الحديثة، بينما يرى 36.0% أن هناك نقصاً ملحوظاً في الشكاوى المقدمة.

توضح هذه النتيجة أن الأغلبية تعتقد أن التكنولوجيا لم تؤدِ بشكل كبير إلى تقليل الشكاوى من المواطنين، وهو ما قد يكون مؤشراً على أن التحول نحو التكنولوجيا في تقديم الخدمات العمومية لم يعالج جميع الجوانب التي تثير شكاوى المواطنين. من الممكن أن يكون هناك عوامل أخرى تؤثر على رضا المواطنين مثل جودة الخدمة نفسها، التفاعل البشري، أو التأخير في الإجراءات التي لم تتأثر بشكل مباشر بالتكنولوجيا. علاوةً على ذلك، قد تكون هناك صعوبات في استخدام التكنولوجيا لدى بعض المواطنين، مما يؤدي إلى استمرار تقديم الشكاوى.

من جهة أخرى، ترى نسبة 36.0% من الموظفين أن هناك انخفاضاً في الشكاوى بعد استخدام التكنولوجيا، مما يدل على وجود بعض التحسينات في جودة الخدمة أو سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية. قد تكون التكنولوجيا قد ساعدت في تسريع العمليات أو توفير وسائل تواصل أفضل، مثل منصات الشكاوى الإلكترونية التي تُسهل تقديم الشكاوى ومتابعتها، مما قد يقلل من الحاجة إلى تقديم شكاوى متعددة أو متكررة حول نفس القضايا.

يمكن القول إن التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو قد ساهمت في تحسين الخدمة العمومية إلى حد ما، ولكن لم يكن لها تأثير واضح في تقليص

عدد الشكاوى بشكل عام. النسبة الكبرى من الموظفين الذين يرون عدم وجود انخفاض في الشكاوى يشير إلى أن التكنولوجيا وحدها لا تكفي لمعالجة جميع تحديات الخدمة العمومية، وقد يتطلب تحسين الخدمة مزيداً من التكنولوجيا والتدريب والتواصل الفعال مع المواطنين. ومع ذلك، فإن النسبة التي تشير إلى انخفاض في الشكاوى تعكس دوراً إيجابياً للتكنولوجيا في بعض المجالات.

الجدول رقم 28: يمثل علاقة متغيرات الجنس و الوظيفة بمدى اعتماد مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو على الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات العمومية

المجموع	أحيانا	دائما				
			التكرار	الجنس	رئيس مكتب	ذكر
3	0	3	التكرار			
%100,0	%0,0	%100,0	النسبة			
3	0	3	التكرار	أنثى		
%100,0	%0,0	%100,0	النسبة			

5	0	5	التكرار	ذكر	الجنس	عون ادارة
%100,0	%0,0	%100,0	النسبة			
9	1	8	التكرار	انثى		
%100,0	%11,1	%88,9	النسبة			
14	1	13	التكرار		المجموع	
%100,0	%7,1	%92,9	النسبة			
1	0	1	التكرار	ذكر	الجنس	رئيس مصلحة
%100,0	%0,0	%100,0	النسبة			
2	1	1	التكرار	انثى		
%100,0	%50,0	%50,0	النسبة			
3	1	2	التكرار		المجموع	
%100,0	%33,3	%66,7	النسبة			
1	0	1	التكرار	ذكر	الجنس	عون تنفيذي
%100,0	0	%100,0	النسبة			
1	0	1	التكرار	انثى		
%100,0	0	%100,0	النسبة			
2	0	2	التكرار		المجموع	
%100,0	%0,0	%100,0	النسبة			
3	1	2	التكرار	انثى	الجنس	متصرف
%100,0	%33,3	%66,7	النسبة			
3	1	2	التكرار		المجموع	
%100,0	%33,3	%66,7	النسبة			
10	0	10	التكرار	ذكر	الجنس	
%100,0	%0,0	%100,0	النسبة			
15	3	12	التكرار	انثى		
%100,0	%20,0	%80,0	النسبة			
25	3	22	التكرار		المجموع	
%100,0	%12,0	%88,0	النسبة			

استنادا إلى البيانات الرقمية للجدول أعلاه الذي يمثل علاقة متغيرات الجنس و الوظيفة بمدى اعتماد مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو على الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات العمومية ،يتضح لنا أن المجلس يعتمد بشكل كبير على الوسائل الحديثة و الجنس ، تبين لنا أن وظيفة (رئيس مكتب) احتلت المرتبة الاولى بنسبة 100% ذكور ، و 100% اناث في الإجابة دائما لتليه في المرتبة الثانية (العون التنفيذي) بنفس النسبة و التي قدرت ب 100% في الإجابة دائما ، ووظيفة (عون إدارة) بنسبة 100% ذكور و 88,9% اناث في الإجابة دائما ، و من ثم تليه وظيفة (رئيس مصلحة) بنسبة 100%

ذكور و 50% اناث في الإجابة بدائما ، و تادت آخر نسبة للمتصرف بتساوي نسبة الذكور و الاناث و التي قدرت ب 66,7% في الإجابة بدائما و كأقل نسبة .

من خلال قراءة الجدول أعلاه و النسب المتوصل اليها، نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعتمد بشكل دائم على الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات العمومية ، و تبين لنا أن كل الوظائف تعتمد على ذلك سواء كانوا ذكور و اناث، فلا شك أن كل مؤسسات لا تخلو من التقنيات الحديثة لا سيما نحن نعيش في زمن التكنولوجيا ، كما أشرنا مسبقا أن استخدام التقنيات الحديثة يسهل في تقديم الخدمات المختلفة بشكل سريع و منتظم و كذا تسهيل الاتصال الداخلي و الخارجي و كذا تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعمال و ترفع من مستوياتهم ، فاستخدام أجهزة رقمية متطورة لتمكن المجلس الشعبي الولائي من عصرنة نظامه الإداري و تطويره و الانتقال من الورقية إلى الرقمية ، ما يساهم في تحسين العمل و زيادة الكفاءة ، و بالتالي تقديم الخدمات على أحسن وجه.

و انطلاقا مما سبق نستنتج أن الوسائل الحديثة باتت الأكثر استخداما في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي نظرا لدورها المهم في توفير خدمات أفضل للمواطنين ، و بالتالي تحقيق الفعالية ، فالتقنيات الحديثة أصبحت اليوم معيارا أساسيا لنجاح أي مؤسسة مهما كان طابعها.

الجدول رقم 29: يمثل علاقة متغير الخبرة المهنية بتقييم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الخبرة.المهنية	جيد	متوسط	ممتاز	المجموع
من 5 الى 10 سنوات	9	0	2	11
النسبة	81,8%	0,0%	18,2%	100,0%
من 11 الى 15 سنة	4	3	0	7
النسبة	57,1%	42,9%	0,0%	100,0%
اكثر من 15 سنة	4	2	1	7
النسبة	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%

25	3	5	17	التكرار	المجموع
%100,0	%12,0	%20,0	%68,0	النسبة	

تظهر بيانات الجدول حسب متغير الخبر المهنية ما يلي:

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن إجابات المبحوثين ذوي الخبر الوظيفية من (5 سنوات إلى 10 سنوات) حول تقييمهم في استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة كان تقييمهم لها جيد بنسبة 81,8% في حين كانت إجابة بمتوسط بنسبة 0% ترى نفس ذلك بحين يؤكدون مجموعة أخرى بنسبة 18,2 ممتاز.

أما الفئة الثانية من (11 إلى 15 سنة) حول تحكمهم في درجة استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي كان تقييمهم لها جيد بنسبة 57,1% و بنسبة 42,9% متوسط.

أما بالنسبة للفئة الثالثة ذوي الخبر المهنية أكثر من (16 سنة) كان تقييمهم لاستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة داخل الإدارة المحلية كان تقييمهم لها جيد بنسبة 68,0% أما بنسبة 20,0% متوسط و 12,0% ممتاز.

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أن هناك علاقة بين متغير الخبرة الوظيفية و بين تقييمهم في استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

حيث عبرت أغلبية المبحوثين ذوي الخبرة المهنية من (5 سنوات إلى 10 سنوات) من (11 إلى 15 سنة) و من (15 فأكثر) أن استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة داخل المجلس الشعبي الولائي بشكل جيد و هذا راجع إلى الخبرة و الأقدمية في العمل تكسب الفرد قدرات مميزة داخل إدارته و تعوده بتحكم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة و كذلك لاعتماد

الموظفين داخل مؤسسة لهذه الوسائل في التواصل مع بعضهم البعض و مع المواطن عبر صفحات الرسمية للمجلس و عبر البريد الإلكتروني و مواقع إلكترونية و كذلك ربط الإدارة بتكنولوجيا الحديثة للحصول على أفضل الخدمات إلى المواطن و الانتقال من التسيير التقليدي إلى تسيير العصرية و الإلكترونيات ،ومن جهة أخرى نجد أقلية المبحوثين ترى عكس ذلك و هذا يمكن أن يكون راجع إلى وجود صعوبات وتعقيدات لدى هذه الفئة من موظفي في تعاملهم معها أو أنهم يميلون أكثر إلى الوسائل التقليدية و يرون أنها مناسبة أكثر للعمل ، لذا نحتاج لدورات تدريبية و تكوينية لفائدة الموظفين.

الجدول رقم 30: يمثل علاقة متغير الوظيفة بمدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

المجموع	احيانا	دائما			
3	1	2	التكرار	رئيس	الوظيفة
%100,0	%33,3	%66,7	النسبة	مكتب	

14	2	12	التكرار	عون ادارة	
%100,0	%14,3	%85,7	النسبة		
3	1	2	التكرار	رئيس	
%100,0	%33,3	%66,7	النسبة	مصلحة	
2	1	1	التكرار	عون	
%100,0	%50,0	%50,0	النسبة	تنفيذي	
3	1	2	التكرار	متصرف	
%100,0	%33,3	%66,7	النسبة		
25	6	19	التكرار		المجموع
%100,0	%24,0	%76,0	النسبة		

تظهر بيانات الجدول حسب متغير الوظيفة ما يلي:

بعد القراءة الجيدة للبيانات المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه ، حسب إجابة المبحوثين حول مساهمة تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو كانت من رئيس المكتب بنسبة 66,7% دائما أما نسبة 33,3% أحيانا ، ثم تلي الفئة الثانية من عون الإدارة بنسب 58,7% أما نسبة 14,3% دائما أما الفئة الثالثة كانت من طرف رئيس المصلحة بنسبة 66,7% دائما أما أحيانا 33,3%، أما الفئة الرابعة من المبحوثين عون تنفيذي كانت إجاباتهم دائمة بنسبة 50,0% أما أحيانا نفس ذلك 50% ،أما الفئة الأخيرة كانت من طرف متصرف تمثلت بنسبة 60,7% دائما أما أحيانا 33,3% .

نستنتج أن هناك علاقة بين متغير الوظيفة و بين مدى مساهمة تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي فكانت إجابة أغلبية المبحوثين حسب وظيفتهم رئيس المكتب ،عون الإدارة، رئيس مصلحة ،عون تنفيذي و متصرف أن مساهمة وسائل التكنولوجيا الحديثة أدى إلى تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي و ذلك راجع إلى استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بين الموظفين لتسيير مهام إداري لهم و تقليل الوقت والجهد وكذلك توفير وسائل فعالة للتواصل مثل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية للمشاركة في الملفات و المستندات كما تمكن برامج متقدمة لإدارة المشاريع من تنظيم مهام و تتبع تقدم بشكل شفاف يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية

لفائدة الصالح العام. و من هنا نقول أن وسائل الحديثة لها دور هام في المجلس الشعبي الولائي.

الجدول رقم 31: يمثل علاقة متغير الوظيفة بمدى استغلال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات .

المجموع	نعم		
3	3	التكرار	رئيس مكتب
% 100,0	% 100,0	النسبة	
14	14	التكرار	عون ادارة
% 100,0	% 100,0	النسبة	
3	3	التكرار	رئيس مصلحة
% 100,0	% 100,0	النسبة	
2	2	التكرار	عون تنفيذي
% 100,0	% 100,0	النسبة	
3	3	التكرار	متصرف
% 100,0	% 100,0	النسبة	
25	25	التكرار	المجموع
% 100,0	% 100,0	النسبة	

تظهر بيانات الجدول حسب متغير الوظيفة فيما يلي:

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتغير الوظيفة من خلال اجابات المبحوثين على مدى استغلال المؤسسة للمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو في تطوير عملها و تحسين من جودة الخدمات

حيث أكد أغلبية المبحوثين من رئيس المكتب و عون الإدارة ، عون تنفيذي ، و متصرف بنسبة 100%

نستنتج أن هناك علاقة بين متغير الوظيفة و بين استغلال المؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها و التحسين من جودة الخدمات حيث عبرت أغلبية المبحوثين تمثلت في رئيس مكتب عون الادارة عون تنفيذي و متصرف على أن استغلال و تحكم مؤسسة في المجلس الشعبي الولائي للوسائل الحديثة

يؤدي إلى تطوير العمل و تحسين جودة الخدمات و هذا راجع إلى تكنولوجيا الحديثة التي سهلت و بسطت في إنجاز المهام الإداري التي تسهم بالتفاعلية و اقتصاد الجهد و الوقت و المال مع تزويد الإدارة بثروة هائلة من المعلومات التي تسمح لهم باتخاذ قرارات و سياسات ضرورية و سهولة المواطن في حصوله على مختلف المعلومات و الخدمات في وقت مناسب حيث كان ذلك في صالح الموظف و المواطن في آن واحد .

النتائج الجزئية للدراسة:

-ان فهم التوزيع حسب الجنس يساعد على استكشاف الفروق المحتملة في الاستجابة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكيفية تأثيرها على أداء الموظفين وتحسين الخدمة العمومية بشكل عام.

- تأثير العمر والخبرة على الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة للمواطنين.

- المستوى التعليمي يعزز الابتكار التكنولوجي وتحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسة.

- تأثير العمر والخبرة على الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة للمواطنين.

- الإنترنت هو العنصر الحيوي في تحسين الأداء المؤسسي وتقديم الخدمات بفعالية كبيرة.

- ان مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تتمتع بقدرة معقولة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- الفهم السائد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بين موظفي المؤسسة يركز بشكل رئيسي على دورها كوسيلة لتسهيل نقل المعلومات.

- أن الوسائل الحديثة باتت الأكثر استخداما في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي نظرا لدورها المهم في توفير خدمات أفضل للمواطنين ، و بالتالي تحقيق الفعالية ، فالتقنيات الحديثة أصبحت اليوم معيارا أساسيا لنجاح أي مؤسسة مهما كان طابعها.

- بينت لنا الدراسة أن الوسائل الحديثة باتت الأكثر استخداما في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي نظرا لدورها المهم في توفير خدمات أفضل للمواطنين ، و بالتالي تحقيق الفعالية ، فالتقنيات الحديثة أصبحت اليوم معيارا أساسيا لنجاح أي مؤسسة مهما كان طابعها.

- بينت لنا الدراسة أن معظم المبحوثين يقرون بنسبة 100% على أن استغلال المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى تطوير عملها و تحسين جودة خدماتها .

- أكدت الدراسة أن مجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعتمد بشكل دائم على التقنيات الحديثة في تقديم خدمات إلى المواطن .

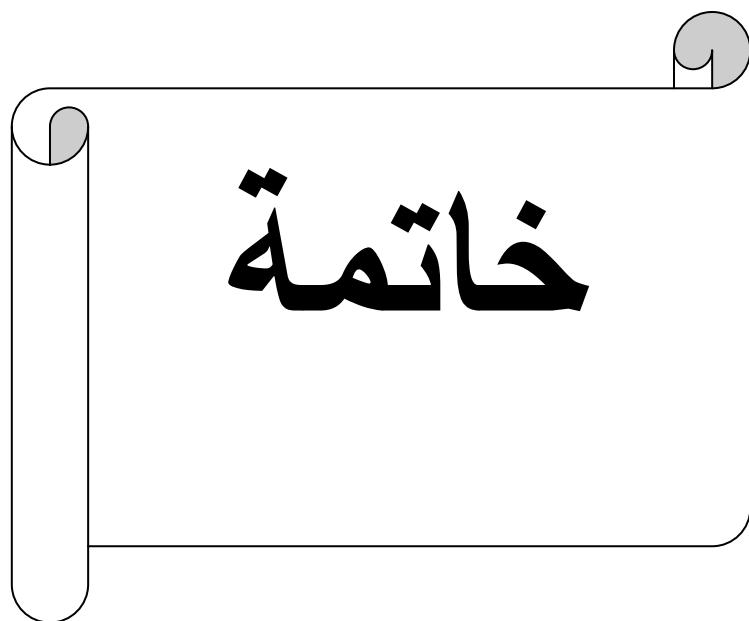
- كشفت لنا الدراسة أن أغلبية المبحوثين من الخبرة المهنية من 5 سنوات إلى 10 بالنسبة 100% في استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة و استخدامها الجيد لها و من جهة أخرى

أكدت أن فئة المبحوثين من 11 إلى 15 بنسبة 57% باعتمادهم على وسائل المتطورة داخل مؤسسة المجلس الشعبي الولائي ثم تلي فئة المبحوثين ذوي خبرة مهنية أكثر من 15 سنة بنسبة 68,0% في تقييمهم لمدى تحكمهم في استخدام وسائل الحديثة.

نتائج الدراسة الميدانية عامة:

1. تحتل تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكانة مهمة داخل المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و لها بالغ الأهمية بالنسبة لعملية الاتصالية.
2. تتمثل علاقة موظفين مع تكنولوجيا الحديثة في سهولة إنجاز وظائف إدارية و سرعة تعامل مع المواطن في اطلاع على مشاكلهم .
3. المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يتمتع بقدرة معقولة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

4. تكنولوجيا الاتصال تسهم في تسريع وتيرة التواصل بين موظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو والمواطنين من خلال البريد الإلكتروني، منصات الاتصال، والتطبيقات الخاصة.
5. تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل كبير في تحسين أداء الخدمة العمومية من خلال مجموعة من الجوانب، منها: تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية بسهولة من خلال مواقع الانترنت او التطبيقات المخصصة.
6. يُظهر المجلس اهتمامًا بتدريب موظفيه على استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة.
7. تم إنشاء موقع إلكتروني خاص بالمجلس الشعبي الولائي يتيح للمواطنين الوصول إلى بعض المعلومات الأساسية مثل مواعيد الاجتماعات والقرارات الصادرة. كما تم اعتماد بعض وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الجمهور.
8. من خلال دراستنا لهذا البحث تبين لنا بالفعل تكنولوجيا الحديثة الإتصال أنواع هي مختلف الوسائل المادية و البرمجية التي تستخدم لانجاز المستلزمات الضرورية للمؤسسة. 9- توصلت الدراسة الى أن مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، يتوفر على اهم 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.
9. ظهرت الدراسة أن وسائل تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو توفر المعلومات بشكل الكافي وتساهم في نقلها بسرعة بالإضافة الى أن هذه الوسائل تقلل من الأخطاء الإدارية، و اظهرت الدراسة ان الانترنت يتم استخدامه بشكل كبير في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو في التنظيم والتنسيق.



خاتمة

في ختام هذا البحث الذي سلط الضوء على دور التكنولوجيا الاتصالات في تحسين الخدمة العمومية والذي أنجز على مستوى مؤسسة خدماتية المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تطرقنا في هذا البحث لمعرفة مدى تاثير تكنولوجيا الاتصالات في رفع جودة الخدمة العمومية ورفع كفاءاتها وفعاليتها و تسهيل التفاعل بين المواطنين و الإدارة وتحسين دقة واتساع نطاق الخدمات المقدمة لهم .

منه نستنتج أن تكنولوجيا الحديثة ليست بديلا عن الإدارة التقليدية فحسب و إنما هي أسلوب جديد في العمل الإداري والتنظيمي، فهي تقوم بتسهيل العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة العمومية و بين المواطنين و هذه المؤسسات، و لقد أصبحت ضرورة على كل المؤسسات من أجل مواكبة ركب دول المتطورة ، فالتكنولوجيا الإعلام و الاتصال تعتبر أداة لترقية أنشطة و مهام مؤسسات خاصة في جانب الخدمة العمومية ، فهي أحدثت تغييرا سريعا في نمط الحياة للموظفين و المواطنين في آلي واحد و التقليل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية الناجمة عن تعقيدات في الهيكل الإداري ، و المعاملات الورقية، و ما ينجم عن ذلك من هدر للوقت و ارتفاع في التكاليف و تراجع في الأداء.

و عليه فاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي أدت إلى تبسيط إجراءات و طرق العمل و تقليل من الوقت و الجهد ، و ظهور مؤسسات تتصف بالكفاءة و الفعالية في مجال الخدمة العمومية ، و قد نجحت إلى حد كبير في إنجاز أعمالها و تقديم أحسن الخدمات .

كل هذا لا ينفي وجود سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية ، الا أننا نحتاج إلى تطور اكبر لهذه التكنولوجيات و تعميمها على كافة المؤسسات ورعي الموظف أكثر من أجل حسن استغلالها و التطبيق السليم لها لأنها مطلبا هاما و ضروريا في ظل العصر الرقمي و التطور الحقيقي للمؤسسات العمومية .



قائمة المصادر

والمراجع:

قائمة المراجع:

❖ الكتب:

1. ال عبدال ياد عبد الرضا ،دور مصر في النظام الشرق أوسطي و آفاقه المستقبلية ،رسالة ماجستير(غير المنشورة)،كلية التربية، ابن رشد جامعة بغداد،2006.
2. الآء محمد العبيدي، ،العبيدي محمد جاسم،طرق البحث العلمي،دار ديونو للنشر والتوزيع،ط4، عمان، الاردن،2000.
3. أبو نبعة عبد العزيز ، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة،منهج تطبيقي،عمان،الوراق للنشر و التوزيع،ط2005،1..
4. إلياس طارق، الحماية من الإختراق ،دور العلاقات العامة والإعلام، ط1، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة، مصر ، 2020.
5. انجرس موريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، ط1، الجزائر،2006 .
6. انجرس موريس ،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،دار القصبه للنشر،2004،الجزائر،دط.
7. ايهاب المصري عيسى المصري،محمد عبد الرؤوف،مقاييس و اختبارات،ط1،القاهرة ،2017.
8. برانيس عبد القادر ، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر، أطروحة دكتوراة في العلوم الإقتصادية بجامعة الجزائر، 2007.
9. براهيم مروان عبد المجيد ،اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الورق، عمان الاردن،ط1، 2000.
10. بعزیز إبراهيم ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرتها الاجتماعية والثقافية، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة،2011.
11. بن عيشاوي احمد ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية مجلة الباحث، جامعة قصرية مباح، ورقلة العدد4، 2006.

12. بن مرسى احمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ، ط2، ديوان المطبوعات ،الجامعية الجزائر، 2005 .
13. بن عيشاوي أحمد ،إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الباحث،العدد04:،جامعة ورقلة،2006.
14. تياب نادية ، وجود اللامركزية الإدارية في الجزائر المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، العدد 2، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2010.
15. جميعان ميخائيل ، أسس الإدارة العامة، دار عويدات للنشر، بيروت، 1983.
16. حامد خالد ،منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الانسانية،جسور للنشر و التوزيع،2008.
17. حامد خصر محمد، الإعلام و الانترنت، ط1، دار البداية للنشر، عمان، 2014.
18. حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ط2، دار البيان للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة،2006.
19. حمدي محمد الفاتح ، مسود بوسعدية وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
20. د. درويش اللبان شريف ، تكنولوجيا الاتصال ،المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، القاهرة،المكتبة الاعلامية،2000.
21. دليو فضيل ،التكنولوجيا الجديدة للاعلام و الاتصال،المفهوم ،الاستعمالات،دار الثقافة،المملكة الأردنية الهاشمية،عمان،2010.
22. ذوقان عبيدات،، وعبد الرحمن، وآخرون، .(البحث العلمي: مفهومه، أدواته، وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 7، كايد، 2007.
23. الرشيد سلمى ، ترشيد الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال، العدد 03: المتعلق بفعاليات المؤتمر الدولي، 2014، جامعة المدية.
24. الزغبى فايز ، محمد إبراهيم عبيدات، أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، 1997.

25. زيادة الزغبي جمانة ، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، الجزائر، 2015.
26. طلعت محمود منال ، مدخل إلى علم الإتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002.
27. الطيب عيساني رحيمة ،مدخل إلى الإعلام و الاتصال:المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع الاردن، 2002.
28. عبد الحميد محمد ، نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، عليم الكتب ط 2، القاهرة، 2000.
29. عبد الرحيم لنواسية، فاطمة ،اساسيات علم النفس،دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2015.
30. عبد المسيح جورج متري ، لغة العرب:معجم مطول اللغة العربية و مصطلحاتها الحديثة، مكتبة لبنان، بيروت، 1993.
31. عبد اليمين بوداود ،عطاء الله احمد، المرشد في البحث العلمي لطلب التربية البدنية والرياضة ،ديوان المطبوعات، الجامعية الجزائر، 2009.
32. عبد ربه محمد ، نظرية المنظمة والمؤسسات، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
33. عدمان مريزق ،التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، الطبعة الاولى، الجسور للنشر و التوزيع، 2015.
34. عدون دادي ،المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، د ط ،الجزائر، 1998.
35. عصفور محمد شاكر ،أصول التنظيم و الأساليب، ط7، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2011..
36. علم الدين محمود ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة، 2005.

37. عماد عبد الغني ،منهجية البحث في علم الاجتماع، الاشكاليات،التقنيات، مقاربات، دار الطبعة للطباعة و النشر،بيروت،2008.
38. عوض العيدي محمد ، اعداد وكتابة البحوث والوسائل الجامعية ،ط1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2005.
39. عوض صابر فاطمة ،ميرفت علي خفاجة،أسس و مبادئ البحث العلمي،مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية،2002.
40. فريحة حسين ، شرح القانون الإداري، دراسة مقارنة، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009 .
41. لطفي احمد محسن ، "مقدمة في الاحصاء الاجتماعي" ،ط1، جامعة الملك مسعود ،داز النشر العلمي والمطابع السعودية ،2011.
42. مسن محمد ، التدبير الإقتصادي للمؤسسات تقنيات وإستراتيجيات، عين البنيان، الجزائر، 2001.
43. مصطفى إبراهيم ،و آخرون،المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة و النشر، القاهرة،1972.
44. المعماري علي احمد خضر ، اعادة التشكيل العالم،قراءة تحليلية في المفاهيم و المصطلحات الإعلامية المعاصرة،دار الاكاديميون للنشر و التوزيع ،2021.
45. مكايي حسن عماد ، محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، دار الكتاب الحديث، القاهرة،2011.

46. إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات المتوسطة، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، 2007/2006.

47. أحلام كحلوش، دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمائية الجزائرية، دراسة ميدانية بلدية أم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2016/2015.

48. بلمهدي نبيلة ، واقع العلاقات في المؤسسات الخدمية في الجزائر، دراسة حالة بريد الجزائر، أطروحة دكتوراه في التسويق، كلية العلوم التجارية والإقتصادية ، جامعة الجزائر، 2018.

49. توامي يعقوب ،أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية ، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP خلال فترة 2010،2012،مذكرة ماستر ، تخصص: مالية مؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قصدي مرباح، ورقلة ، 2013 /2012.

50. حداد سهيلة ، فعالية البيع الشخصي في تسويق الخدمات، دراسة حالة مؤسسة للخدمات الإشهارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

51. الخشاء دلول ، فاطمة راقد، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الخدمية، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر تبسة مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية، تخصص: مالية ونقود، جامعة العربي التبسي، جامعة تبسة 2016.

52. غناي هاجر، أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في التنشئة الاجتماعية للطفل الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من الأولياء بمدينة إم

البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات وعامة ، جامعة بن مهيدي، أم البواقي، 2017/2016.

53. مروة بوقلى، فلة معمري، تكنولوجيايات الإتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية 2015/2014.

54. مروة بوقلى، فلة معمري، تكنولوجيايات الإتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية 2015/2014.

55. يحيوي إيمان ، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدماتية – دراسة عينة من مؤسسات بولاية أم البواقي، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية والتجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة العربي بت مهيدي، أم البواقي، 2017.

❖ المجالات

56. بلال بلغالم، إصلاح الجماعات الإقليمية، الولاية في إطار القانون رقم 07/12، رسالة ماجستير فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، بن عكنون، الجزائر، 2013.

57. عبد الجبار سهيلة ، أحمد قداري وآخرون، مدى إدراك وعي المؤسسات الخدماتية الإختيارية لمفهوم التسويق بالعلاقات دراسة حالة مؤسسة نفضال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد: 04، العدد: 1، 30 جوان 2019.

58. فريجات اسماعيل ، الأسس الديمقراطية لنظام الجماعات المحلية في الجزائر، كيفية تشكيل المجالس الشعبية البلدية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 14، الجزائر، 2016.

59. مخلوفي حجاب ، مساهمة تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة، مجلة العلوم التجارية، العدد: 06، بن عكنون الجزائر، 2006.

❖ المحاضرات :

60. نورالدين شنوفي، دروس في المناجنت ، محاضرات مقدمة للموظفين

المترشحين لرتبة متصرف، متوفرة على الرابط: www.e-compus.com، تاريخ

الإطلاع: 2024/4/16، الساعة: 15:12

❖ المقابلة

61. مقابلة مع السيد: بريهمات مالك، المكلف بالإتصال والإعلام على مستوى

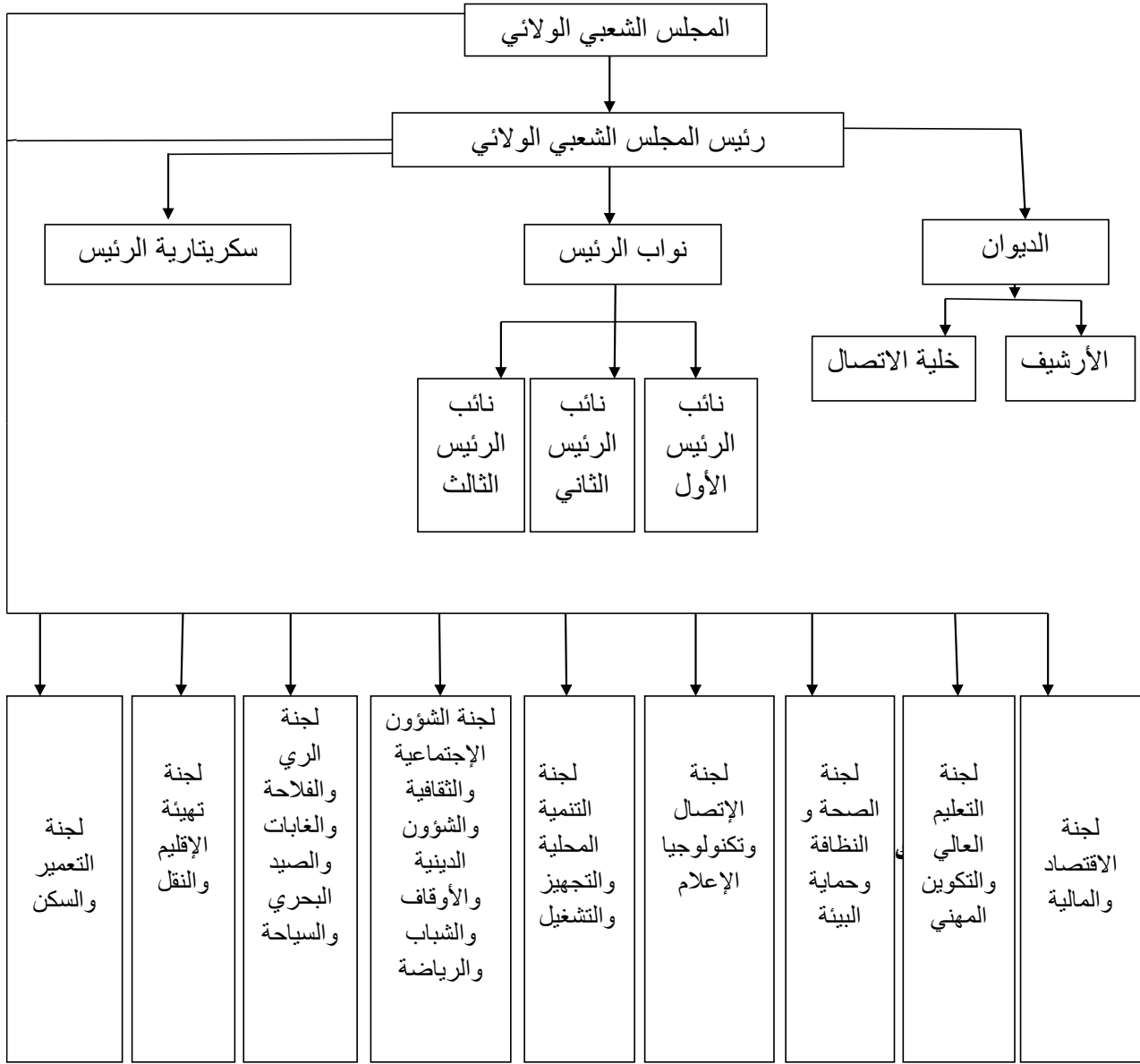
المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، بتاريخ 223 جوان 2024 على الساعة

14:30 ، مقر المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.



الملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو



الملحق رقم 02: ملصقة للمجلس الشعبي الولائي

المجلس الشعبي لولاية تيزي وزو
Aseqqamu Ayerfan n Ugezdu n Tizi Wezzu
Assemblée Populaire de la Wilaya de Tizi-Ouzou



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
Tigduda Taɣzayrit Tamagdayt Tayerfant
République Algérienne Démocratique et Populaire

TIMSIZELT
RABAH EISSAT



TAZRIGT TIS
9^e EDITION

TAFUGLA
N TIKCI
N WARRAZEN
I TUDRIN
IFAZEN

CÉRÉMONIE
DE REMISE DE PRIX
AUX VILLAGES
LAUREATS

MAISON DE LA CULTURE
MOULOUD MAMMERI

LE JEUDI
13 OCTOBRE 2022
À 09H30

ANSUF YIS-WEN

الملحق رقم 03: دعوة من المجلس الشعبي الولائي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
TIGDUDA TAZZAYRIT TAMAGDAYT TATERFANT
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
AGEZDU N TIZI WEZZU * ولاية تيزي وزو * WILAYA DE TIZI-OUZOU
المجلس الشعبي الولائي
ASEQQAMU ATERFAN N UGEZDU
ASSEMBLÉE POPULAIRE DE WILAYA

N° 169 / APW/CAB/2022

Monsieur le Président de l'Assemblée
Populaire de la Wilaya de Tizi-Ouzou

A

Messieurs les Représentants de la Presse
de la Wilaya de Tizi-Ouzou

OBJET : Invitation.

J'ai l'honneur de vous inviter à prendre part à la Session ordinaire de l'APW qui aura lieu le **Mercredi 06 Avril 2022** à partir de **10h00** au siège de l'APW de Tizi-Ouzou Hémicycle « AISSAT RABAH ».

Ordre du jour :

- Point de situation sur l'alimentation en eau potable au niveau de la wilaya ;
- Point de situation des projets structurants ;
- Divers.

Veillez agréer, mesdames et messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Président de L'Assemblée Populaire
De Wilaya de Tizi-Ouzou
KLALECHE Mohammedi

الملحق رقم 04: شكل وثائق الرسمية للمجلس الشعبي الولائي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
TIGDUDA TAZZAYRIT TAMAGDAYT TAFERFANT
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
AGEZDU N TIZI WEZZU * ولاية تيزي وزو * WILAYA DE TIZI-OUZOU

المجلس الشعبي الولائي
ASEQQAMU AĠERFAN N UGEZDU
ASSEMBLÉE POPULAIRE DE WILAYA

Site web: www.apw-tiziouzou.dz / Page: facebook.com/apwtiziouzou / Tel: 026.10.60.41 - 026.10.60.42 / Fax: 026.10.60.38/39

الملحق رقم 05: بطاقة فنية لاجتماع لجنة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
TIGDUDA TAZZAYRIT TAMAGDAYT TATERFANT
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
AGEZDU N TIZI WEZZU * ولاية تيزي وزو * WILAYA DE TIZI-OUZOU
المجلس الشعبي الولائي
ASEQQAMU ATERFAN N UGEZDU
ASSEMBLÉE POPULAIRE DE WILAYA

Tizi-ouzou, le 12 Fevrier 2023

LA COMMISSION : Agriculture, Forêts, Hydraulique, Pêche, Tourisme et Artisanat

Le Président de la Commission
A
Monsieur le Vice Président de l'APW
Chargé de la Coordination des Commissions

Objet : (REUNION)

J'ai l'honneur de vous proposer la date du 22/02/2023 pour la tenue de la réunion de la commission.

ORDRE DU JOUR :

- Préparatifs contre les feux de forêts saison 2023
- Préparatifs pour la saison estivale 2023.

INVITE (S) (ES) :

- Les membres de la commission
- Le conservateur des forêts.
- Le directeur des services agricoles
- Le directeur de la SONELGAZ.
- Le directeur de la protection civile.
- Le directeur de la DRE.
- Le directeur de la DTP.
- * La directrice de l' ADE.
- * Le directeur de la DSA
- * Le directeur de la jeunesse et des sports.
- * La directrice de la culture.
- * Le directeur du tourisme

PRISE EN CHARGE : (NOMBRE DE REPAS : 26) .

AVIS DU VICE PRÉSIDENT DE L'APW
SID AII

LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION

Mr. Y. BELKALEM
Président de la Commission
Hydraulique, Agriculture, Forêts,
Pêche et Tourisme

الملحق رقم 06: استمارة الاستبيان

جامعة مولود معمري بتيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الاتصال



استمارة استبيان حول موضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية

بالمؤسسة الخدمائية في الجزائر

"دراسة مسحية على عينة من موظفي المجلس الشعبي الولائي

لولاية تيزي وزو"

تحت إشراف:

اعداد الطالبتين:

الأستاذة: زهرة بلحاجي

وردية قاسي.

الهام قاسحي.

ملاحظة:

نضع بين ايديكم مجموعة من الاسئلة، نهدف من خلالها الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الخدمائية، لذا نرجو منكم الاجابة على هذه الاستمارة بعناية ودقة، وذلك بوضع علامة (X) امام الاجابة المناسبة والتي تعبر عن رايك، علما ان اجابتك ستستخدم لاغراض علمية فقط وتبقى سرية.

السنة الجامعية : 2024/2023

الاستمارة

المحور الأول: البيانات الشخصية:

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 :

متوسط. ثانوي. جامعي
 تكوين مهني متخصص.

أخرى أذكرها

4 _ الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات. من 5 إلى 10 سنوات
 من 11 إلى 15 سنة. أكثر من 15 سنة

5 _ الوظيفة:

رئيس مكتب. عون إدارة. رئيس مصلحة
 عون تنفيذي.

المحور الثاني: العادات الاستهلاكية لموظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية " تيزي وزو" لتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال.

6 _ هل تستخدم مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات العمومية ؟

دائماً أحيانا نادرا

7 _ ما هي الوسيلة التكنولوجية الحديثة التي تستعينون بها أكثر في حياتكم اليومية ؟

الانترنت الهاتف الذكي الرسائل النصية

اقتراحات أخرى

8 _ منذ متى قمتم باستعمال تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في حياتكم اليومية ؟

منذ ظهورها. بعد انتشارها. منذ فترة قصيرة.

9 _ بأي وتيرة قمتم بالتحكم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة سريعة أم لا ؟

بصفة سريعة. بصفة معتدلة. ببطء

10 _ في نظرك ما هو مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لديك؟

- مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تسهل نقل المعلومات
- تمثل الابتكارات و التطورات التي تقوم بتحسين سرعة التواصل
- تعتبر مجموعة من الأدوات و الوسائل الرقمية
-

أخرى أذكرها

المحور الثالث : الوسائل التي يستخدمها الموظفون في تحسين الجودة في خدمات المؤسسة :

11_ ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في عملك؟

- جهاز الحاسوب الفاكس. الهاتف. شبكة الإنترنت. البريد الالكتروني. وثائق ورقية.

12_ هل يلعب الهاتف الذكي دورا مهما في أداء عملك؟

- دائما. أحيانا. أبدا.

13_ في رأيك وسائل التكنولوجيا التي تتوفر عليها مؤسساتكم تساعد المواطنين في الحصول بسرعة على الخدمات الإدارية المرغوبة لهم ؟

- نعم لا

14_ كيف تقيم استخدام وسائل التكنولوجيا في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ؟

- جيد متوسط ممتاز

15_ هل أنتم مع فكرة التخلي نهائيا عن أساليب التقليدية في تقديم خدماتكم ؟

- نعم. لا

16_ هل ترون أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو قد واكب الركب في تبنيه لتكنولوجيا الحديثة أم أنه متأخر؟

- تبنيه لها في أوانه متأخر متوسط

المحور الرابع: مدى أثر استخدام المجلس الشعبي الولائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية ؟

17_ في نظرك هل ساعدتك تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملك؟

دائماً. أحياناً أبداً

18_ أ تعتقد أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الخدمة العمومية على مستوى مؤسساتكم؟

دائماً. أحياناً. أبداً

19_ إذا كانت الإجابة ب "دائماً" أو "أحياناً" كيف يتم ذلك؟

تحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية
تحليل البيانات واتخاذ القرارات
زيادة الكفاءة الإنتاجية

أذكر أخرى.....

المحور الخامس: استغلال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير و تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

20_ هل تحاول مؤسستكم استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها و تحسين من جودة الخدمات؟

نعم لا

21_ إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل استغلالها ؟

البرامج. التقنيات.
أذكر أخرى.....

22_ هل تعمل إدارة مؤسستكم على استغلال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة كلما اقتضت الضرورة ؟

نعم لا إلى حد ما

23_ في نظركم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى السرعة في أداء مهامكم؟

نعم لا

24_ إن استخدامكم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامكم أدى إلى تجنب علاقتكم بالمواطنين ؟

نعم لا

25_ في رأيك هل هناك تكاملا بين الوسائل التقليدية للاتصال و بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء المهام المتعلقة بالخدمة العمومية ؟

نعم لا

26_ أ يمكن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تكون عامل مساعد في تفعيل العملية الديمقراطية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ؟

نعم. لا

27_ أ لاحظتم نقص في الشكاوي المقدمة من طرف المواطنين بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال
الحديثة في أدائكم للخدمة العمومية؟

لا

نعم.

الملحق رقم 07: دليل المقابلة

مقابلة بحث حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الخدماتية "دراسة مسحية على عينة من موظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو"
اسئلة المقابلة:

- 1- ماهي دوافع استخدام المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- 2- ماهي وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسساتكم لتحسين جودة الخدمة؟
- 3- ما مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو؟
- 4- كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير الاتصال السائد داخل مؤسساتكم؟
- 5- ماهي التأثيرات التي يمكن أن تحدثها هذه التكنولوجيات الحديثة في سير المؤسسة؟
- 6- كيف تساهم الانترنت في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة؟
- 7- هل تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي لعمال المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟
- 8- هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير وظائف وخدمات المجلس الشعبي الولائي؟
- 9- ماهي افضل الطرق الممكنة لتطوير عملية التواصل مع الجمهور الخارجي؟
- 10- ماهي الصعوبات الاتصالية التي تواجهها المؤسسة؟

فهرس المحتويات :

الصفحة	العنوان
	الشكر وعرهان
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	مقدمة
الإطار المنهجي	
	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
	أسباب اختيار الموضوع
	اهمية الدراسة.
	أهداف الدراسة.
	منهج الدراسة
	أدوات جمع البيانات
	مجتمع البحث وعينته
	تحديد المفاهيم
	الدراسات السابقة
الإطار النظري	
	الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة
	تمهيد:
	المبحث الأول: التعريف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة
	المبحث الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
	المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
	المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

	المبحث الخامس: عيوب ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
	الفصل الثاني: ماهية الخدمة العمومية
	تمهيد
	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية
	المبحث الثاني: خصائص الخدمة العمومية
	المبحث الثالث: مبادئ الخدمة العمومية
	المبحث الرابع: أنواع الخدمة العمومية
	المبحث الخامس: أهداف الخدمة العمومية
	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: المؤسسة الخدماتية وعلاقتها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة
	تمهيد
	المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدماتية
	المبحث الثاني: خصائص المؤسسة الخدماتية
	المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدماتية
	المبحث الرابع: عوائق المؤسسة الخدماتية
	المبحث الخامس: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المؤسسة الخدماتية
	خلاصة الفصل
	الإطار التطبيقي
	تمهيد
	المبحث الأول: تعريف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.
	المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي "APW" لولاية تيزي وزو.
	المبحث الثالث: مهام المجلس الشعبي الولائي "APW" لولاية تيزي وزو.

	المبحث الرابع: تشكيل المجلس الشعبي الولائي "APW" بولاية تيزي وزو.
	المبحث الخامس: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.
	النتائج الجزئية للدراسة
	نتائج الدراسة الميدانية عامة
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	ملاحق
	فهرس المحتويات
	فهرس الاشكال
	فهرس الجداول البسيطة والمركبة

فهرس الجداول :

الصفحة	العنوان
	جدول رقم 01 :يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
	جدول رقم 02 :يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
	جدول رقم 03 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
	جدول رقم 04 :يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية
	جدول رقم 05 :يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة
	جدول رقم 06: يوضح إذ تعتمد مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو على الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات العمومية
	جدول رقم 07: يمثل الوسيلة التكنولوجية الحديثة التي تستعين بها أكثر مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 08: يمثل فترة استعمال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي

	وزو لتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال
	جدول رقم 09: يمثل وتيرة لتحكم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 10 : يمثل مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 11: يمثل الوسائل التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 12: يمثل دور و اهمية الهاتف النكي في اداء المهام داخل مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 13: يمث الوسائل التكنولوجية التي توفرها مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو للحصول بسرعة على الخدمات الادارية المرغوبة .
	جدول رقم 14: يمثل تقييم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 15: يبين انكان لمؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو فكرة التخلي نهائيا عن الاساليب التقليدية في تقديم الخدمات
	جدول رقم 16: يمثل رؤية الموظفين لمواكبة مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من عدمها في تبناها للتكنولوجيا الحديثة
	جدول رقم 17: يمثل مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تطوير عمل الموظفين في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 18: يوضح مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 19: كيفية مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 20: يوضح ان كانت مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي

	وزو تستغل التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات .
	جدول رقم 21 : كيفية إستغلال التكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات
	جدول رقم 22 : يوضح ان كانت مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو تعمل على إستغلال التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات
	جدول رقم 23: يمثل ان كان هناك نتيجة من استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حيث السرعة في تقديم الخدمات من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 24: يمثل مدى تجنب العلاقة المباشرة مع المواطنين من طرف مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
	جدول رقم 25: يوضح مدى التكامل بين الوسائل التقليدية للاتصال و بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء الخدمة المتعلقة بالخدمة العمومية
	جدول رقم 26: يمثل مدى مساعدة التكنولوجيا الحديثة في تفعيل العملية الديمقراطية على مستوى مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	جدول رقم 27: يوضح ان كان هناك نقص في الشكاوي المقدمة من طرف المواطنين بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء الخدمة العمومية .
	الجدول رقم 28: يمثل علاقة متغيرات الجنس و الوظيفة بمدى اعتماد مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو على الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات العمومية
	الجدول رقم 29: يمثل علاقة متغير الخبرة المهنية بتقييم استخدام وسائل

	التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	الجدول رقم 30: يمثل علاقة متغير الوظيفة بمدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
	الجدول رقم 31: يمثل علاقة متغير الوظيفة بمدى استغلال مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملها وتحسين من جودة الخدمات .

فهرس الأشكال :

الصفحة	العنوان
	الشكل رقم 01 :يمثل الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو