



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية

# مذكرة ماستر

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال  
التخصص: اتصال وعلاقات عامة .

إعداد الطالبين

حسام الدين يوسف

عبد النور كشاش

نُوقشت وأُجيزت يوم: 2023/06/18

## أثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات الاقتصادية

دراسة مسحية على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت

لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة بسكرة	أ. مح. أ.	صونيا قوراري
عضوا مناقشا	جامعة بسكرة	أ. مح. أ.	الخنساء تومي
مشرفا ومقرار	جامعة بسكرة	أ. مح. أ.	الخنساء رمضان

السنة الجامعية: 2022/2023



# شكر وعرفان

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامتنانا لقوله صلى الله عليه وسلم:

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان الأستاذة "الذاتة رمضان" التي  
تكرمنا بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات  
والملاحظات والنصائح.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة

المحترمين على عناية قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة كلية علوم الإنسانية

و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة وإلى كل موظفي المكتبة وجزاهم الله

كل خير.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد

ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم إنه قريب مجيب

# الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا في هذا العمل المتواضع الذي اهدى به مع أسامي عبارات  
الحب والامتنان:

إلى من جرع الكاس فارغاً لي يهديني قطرة حبه

إلى من حصد الأشواق عن دربي ليهد لي طريق العلم

إلى أبي نور دربي الذي ساندني وتعب من أجل إتمام مسيرتي الدراسية.

إلى أمي التي طالما رافقتني بدعائها وحرصها علي.

إلى أختي الغالية لطالما مدت يدي العون لي وتعبت من أجلي.

إلى اخوتي وأحبتني وصدقائي وكل من ساهم في نجاحي من قريب أو بعيد

إلى الأساتذة المحترمين وزملاء الدراسة.

إلى كل من قدم لي يد المساعدة

اسم الطالب (ة)

كشاش عبد النور



# الإهداء

أهدي نتائج هذا الجهد ومضارة هذا العمل:

إلى التي أهدتني نور الحياة وتعمدت برعاية خطواتي ورسمت معي أحلام حياتي  
والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها وأدامها لي نرجوا حافيا أحمو به كدر الأيام.

إلى من زرع في قلبي حب العلم ووضع بين جنباتي القوة والعزيمة والذي

الغالي الذي طالما شجعني وساعدني لإتمام دراستي حفظه الله لنا جميعا.

إلى إخوتي الأعزاء حماهم الله.

إلى أساتذتي الكرام.

إلى كل الأهل والأصدقاء وزملاء الدراسة.

اسم الطالب (ة)

يوسف حسام الدين

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى فهم أثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر. ستركز الدراسة على استخدام المؤسسة للوسائط الجديدة ومجالات استخدامها، بالإضافة إلى تقدير تأثيرها على تحسين تقديم الخدمة للعملاء. ومنه جاء طرح السؤال الرئيسي :

. كيف يؤثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت ؟ .

ومنه جاءت تساؤلات الدراسة :

1. ما واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية ؟

2. ما هي خصوصية الخدمات الاقتصادية العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام الوسائط الجديدة ؟ .

3. ما هي معوقات استخدام الوسائط الجديدة في تقديم الخدمة العمومية لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

. حيث تتمنى هذه الدراسة إلي الدراسات الوصفية ، حيث أنها توصف العلاقة بين

الوسائط الجديدة والخدمة العمومية ، ولقد اعتمدنا علي المنهج المسحي نظرا لي أنه ملائم لي دراستنا ، ولقد تم الاعتماد علي العينة القصدية والمتمثلة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ، ولقد تم أيضا الاعتماد علي أداة من أدوات جمع البيانات وهي الاستبيان ، حيث تم توزيع الاستمارة علي 30 موظف يعمل بمؤسسة اتصالات الجزائر من أصل 43 ، نظرا للبقية ليست لديهم استخدامات للوسائط الجديدة ، ومن خلال عرضنا وتحليلنا للبيانات تلخصت لدينا مجموعة من النتائج حول الدراسة :

- ✓ أكد معظم الموظفين يؤكدون استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة منذ عامين .
- ✓ إن من أهم مميزات وسمات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر هو زيادة سرعة تقديم الخدمة .
- ✓ إن أغلبية الموظفين يؤكدون أن أكثر وسليه تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض خدماتها وعروضها الجديدة هي شبكات التواصل الاجتماعي لي كثر مستهلكي هذه الشبكات .
- ✓ إن أغلبية الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة خدمات مالية بدرجة أولى .
- ✓ راء أغلبية الموظفين أن سلبيات الوسائط الجديدة كثيرة ، ومن أبرز هذه السلبيات ضعف الشبكة .
- ✓ إن أكبر المعوقات التي تواجه عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر أثناء استخدام هذه الوسائط هي معوقات تقنية وبشرية .

## **Abstract:**

This study aims to understand the impact of the use of new media in improving public service in Algeria Telecom. The study will focus on the organization's use of new media and its areas of use, in addition to estimating its impact on improving customer service delivery. Hence the main question:

How does the use of new media affect the improvement of public service in Algeria Telecom Touggourt? .

Hence the study questions:

1– What is the reality of Algeria Telecom using new media to improve public service?

2– What is the specificity of the public economic services provided by Algeria Telecom using the new media? .

3– What are the obstacles to the use of new media in providing public service to the employees of the Algeria Telecom Corporation?

Where this study denotes descriptive studies, as it describes the relationship between new media and public service, and we have relied on the survey approach because it is suitable for me in our study, and reliance has been made on the intentional sample of the employees of

Algeria Telecom Corporation, and it has also been relied on a tool One of the data collection tools is the questionnaire, where the questionnaire was distributed to 30 employees working in the Algeria Telecom Corporation out of 43, given that the rest do not have uses of new media, and through our presentation and analysis of the data, we summarized a set of results about the study:

- ✓ Most of the employees confirmed that Algeria Telecom used new media two years ago. .
- ✓ One of the most important advantages and features of using the electronic payment application in Algeria Telecom is to increase the speed of service delivery.
- ✓ The majority of employees confirm that the most popular means used by Algeria Telecom in presenting its services and new offers are social networks, which have increased consumers of these networks.
- ✓ The majority of the services provided by Algeria Telecom Corporation through the new media are first class financial services.
- ✓ The opinion of the majority of employees is that the negatives of the new media are many, and the most prominent of these negatives is the weakness of the network.

- ✓ The biggest obstacles facing Algeria Telecom employees while using this media are technical and human obstacles.



# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
	ملخص الدراسة
I	الفهرس
I	قائمة الجداول
I	قائمة الأشكال
أ-ب ج	مقدمة
<b>الإطار المنهجي</b>	
3	. الإشكالية
4	. أسباب اختيار الموضوع
5	. أهمية الدراسة
5	. أهداف الدراسة
6	. منهج الدراسة
7	. مجتمع البحث
8	. عينة الدراسة
9	. أدوات جمع بيانات الدراسة
10	. تحديد المفاهيم والمصطلحات
15	. الدراسات السابقة
22	. مجالات الدراسة
<b>الإطار النظري</b>	

	الفصل الأول : مدخل عام حول الوسائط الجديدة والخدمة العمومية
26	تمهيد
27	المبحث الأول: مدخل عام حول الوسائط الجديدة .
27	1. مفهوم الوسائط الجديدة .
32	2 . خصائص الوسائط الجديدة .
35	3 . أهمية الوسائط الجديدة .
37	4 . التأثيرات سلبية و ايجابية للوسائط الجديدة .
41	المبحث الثاني : أنواع الوسائط الجديدة .
41	1 . المواقع الالكترونية .
44	2 . الفيسبوك .
47	3 . التويتر .
49	4 . البريد الالكتروني .
54	المبحث الثالث : مدخل عام حول الخدمة العمومية .
54	1 . مفهوم الخدمة العمومية
56	2 . أنواع الخدمة العمومية
58	. خصائص الخدمة العمومية
59	4 . أهداف الخدمة العمومية
59	5 . دور الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية .

الإطار التطبيقي	
الفصل الثاني : تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية .	
63	تمهيد
64	. التعريف بالمؤسسة اتصالات الجزائر
68	. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر
69	. عرض وتحليل بيانات الدراسة .
108	الاستنتاجات العامة للدراسة
113	. نتائج الدراسة .
120	. الاقتراحات والتوصيات .
122	. خاتمة
125	. قائمة المصادر والمراجع .
	. الملاحق .

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
69	. يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	جدول 1
70	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	جدول 2
71	يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	جدول 3
72	يوضح التطبيقات الالكترونية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها .	جدول 4
73	يوضح التطبيقات الالكترونية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها حسب متغير { السن ، وطبيعة الوظيفة } .	جدول 5
75	يوضح منذ متى تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر هذه التطبيقات في تقديم الخدمات.	جدول 6
77	يوضح منذ متى تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر هذه التطبيقات في تقديم الخدمات حسب متغير { الجنس والسن }	جدول 7
78	يوضح أهم سمات ومميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر .	جدول 8
80	يوضح أهم سمات ومميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر حسب متغير { الجنس ، الخبرة المهنية } .	جدول 9
82	يوضح الوسيلة الأكثر استخداما في تعاملات الموظفين فيما بينهم .	جدول 10
84	يوضح تخصص المؤسسة أشخاص معينين لي الإشراف علي إدارة وسير هذه	جدول 11

	التطبيقات .	
86	يوضح يتم إعلام الزبائن بجميع الخدمات الجديدة المقدمة عبر الوسائط الجديدة .	جدول 12
87	يوضح أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض جديد خدمتها .	جدول 13
89	يوضح أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض جديد خدمتها .	جدول 14
91	يوضح يتم أخذ شكاوي الزبائن المقدمة عبر الوسائط الجديدة بعين الاعتبار .	جدول 15
92	يوضح الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة .	جدول 16
94	يوضح مستوى تقديم الخدمة عبر الوسائط الجديدة .	جدول 17
95	يوضح أحدثت الوسائط الجديدة تحسينا في الخدمة .	جدول 18
96	يوضح أحدثت الوسائط الجديدة تحسينا في الخدمة حسب متغير { السن ، الخبرة المهنية }	جدول 19
98	يوضح للوسائط الجديدة سلبيات في تقديم الخدمة العمومية .	جدول 20
100	يوضح الاقتراحات المقدمة لتطوير خدمات وتطبيقات تعمل علي تحسين الخدمة العمومية .	جدول 21
101	يوضح توفر لكم مؤسسة اتصالات الجزائر دورات تدريبية للتحكم في استخدام الوسائط الجديدة .	جدول 22
123	يوضح المعوقات التي تواجه الموظفين أثناء استخدامهم للوسائط الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر .	جدول 23
104	يوضح المعوقات التي تواجه الموظفين أثناء استخدامهم للوسائط الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر ، حسب متغير { السن ، الخبرة المهنية } .	جدول 24
106	يوضح تقييم موظفي لاستخدام تكنولوجيا الوسائط الجديدة في مجال الخدمة العمومية خاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر .	جدول 25

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
68	شكل يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت	. 1



مقدمة

## مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية، وقد أحدثت تغييراً جذرياً في الحياة اليومية للإنسان. بحيث أصبحت هذه التقنيات والابتكارات من الركائز الجوهرية التي تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وقد تأثرت الإدارة العمومية بشكل كبير بهذه التطورات، إذ أصبحت تُعد الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتُسهم في خدمة المواطنين ، هذه التطورات أحدثت تحولاً كبيراً في المؤسسات الاقتصادية العمومية من خلال تعزيز الفعالية، و الشفافية ، والمرونة هذه الابتكارات الحديثة سهلت على المؤسسات الاقتصادية و على المواطن الاتصال و التفاعل وتقديم الشكاوي و المقترحات و الاستفسارات بشكل فعال ، فمن خلال مجمل هذه التطورات أصبحت تعد الوسائط الجديدة وما تبيعهها من فوائد وانتشر للوعي ضرورية لدى المواطنين بسبب الخدمات السهلة والسريعة والمربحة التي توفرها. تمكنت الوسائط الجديدة من تحقيق التقدم والانتشار بطريقة أبسط وأكثر كفاءة بالمقارنة مع الوسائط الأخرى المعقدة. حيث قدمت هذه الوسائط العديد من الخدمات السهلة الاستخدام والمجانية، مثل الاتصال وتلبية الخدمة الاقتصادية.

ولقد نتج عن تلك التطورات جملة من التحولات في الخدمة العمومية وفي طريقة تقديمها، وأحدث نقلة نوعية في نموذج الخدمات المقدمة، خاصة مع ما وفره استخدام الوسائط الجديدة مثل انتهاء المؤسسات الاقتصادية العمومية هذه التكنولوجيات التي تشجع على تبني نظم

الخدمات الالكترونية كالخدمة الاقتصادية العمومية الالكترونية، من تحسين للخدمة العمومية وتحقيق المرونة وجودة أكبر في الأداء كما تساهم في تعزيز الشفافية و التفاعل بين المواطن والحكومة أو المؤسسة إذ لابد أن تشهد هذه التطبيقات مؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتمام متزايد بتكنولوجيا نحو تطور واقع المؤسسات العمومية ذات طابع اقتصادي لتحسين تنظيمها الداخلي و تسهيل إجراءاتها الإدارية وينبغي التعامل معها كأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة وتسعى الي رقمته الخدمات الالكترونية بحيث تصبح سهلة الاستخدام ومرنة تلبي احتياجات المواطنين .

. تسعى مختلف المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية لي تحسين الخدمات العمومية و تقديم أفضل خدمة من حيث شكل والمضمون تماشيا مع الاستخدام الأمثل و الأنسب للوسائط الجديدة و على هذا الأساس سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على اثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية في إحدى المؤسسات الاقتصادية العمومية وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت وهذه الدراسة تناولت 03 اطر مقسمة على النحو التالي :

➤ **الإطار المنهجي :** حيث تناولنا فيه الإشكالية ، وتساؤلات الدراسة ،أسباب واهمية

الموضوع ، أهداف الموضوع ، مجتمع الدراسة ، منهج الدراسة ، أدوات جمع البيانات .

➤ **الإطار النظري :** يحتوي الإطار النظري علي ثلاث مباحث :

• **المبحث الأول: مدخل عام حول الوسائط الجديدة :** { مفهوم الوسائط الجديدة ،خصائص

الوسائط الجديدة ، استخدامات الوسائط الجديدة ، التأثيرات / سلبية / ايجابية للوسائط الحديثة }.

- **المبحث الثاني : أنواع الوسائط الجديدة { المواقع الالكترونية ، الفيسبوك ، التويتر ، البريد**

{ الالكتروني

- **المبحث الثالث : مدخل عام حول الخدمة العمومية { مفهوم الخدمة العمومية ،**

خصائص الخدمة العمومية ، أنواع الخدمة العمومية ، أهداف الخدمة العمومية ، دور

الوسائط الجديدة في تجسيد الخدمة العمومية

➤ **الإطار التطبيقي : مرتبط بالجانب الميداني للدراسة ، حيث يتضمن تعريف**

مؤسسة اتصالات الجزائر ، نشأة مديرية اتصالات الجزائر لي ولاية تقرت ،

الهيكل التنظيمي لها ، تفريغ وتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليه ، ابراز

أهم نتائج الدراسة .



# الإطار المنهجي

## 01 {تحديد الإشكالية :

شهد العالم تطورًا سريعًا في تكنولوجيا الاتصال، من خلال تطوير وتحسين الأدوات والتطبيقات التي تسهل التواصل ونقل المعلومات بسرعة وكفاءة. تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغيرت بشكل كبير منذ العصور البدائية، حيث انتقلنا من الاتصال الشفهي والرسائل البريدية التقليدية إلى وسائل الاتصال الرقمية الحديثة التي تعتمد على الوسائط الجديدة المتمثلة في الإنترنت والشبكات العالمية.

حيث أن تكنولوجيا الاتصال أعطت هامش من الحرية مرونة وسرعة في استخدام مختلف التطبيقات ، كذلك نفس الحال للمؤسسات الاقتصادية التي أصبحت بحاجة إلي الاستفادة من مزايا هذه الوسائط الجديدة لتحسين خدماتها ، وتسير شؤون عملها لي ضمان الاستمرار الأحسن لي علاقتها ، وتطوير مهاراتها من منطلق أن الوسائط الجديد تسهل عملية الاتصال والوصول إلي مصادر المعلومات واقتنائها بكل سهولة .

التطور التكنولوجي أدى إلي جمع أكثر من خدمة في نفس الجهاز وهو ما يعرف بالوسائط الجديدة ، ولهذا نجد بأن تأثير الوسائط الجديدة ساهم بطريقة مباشرة في تحسين مستوى الخدمات العمومية للأفراد فهي تسعى لي فهم متطلباتهم وتحقيق رغباتهم, حيث توفر لهم الوقت والجهد ونقص في التكاليف باستخدام هذه الوسائط .

وقد شهد العالم إقبال كبير علي الوسائط الجديد من قبل المنظمات والمؤسسات ، وتعتبر المؤسسات الجزائرية الاقتصادية احدي هذه المؤسسات التي وكبت هذه التكنولوجيا الحديثة ،

## الإطار المنهجي

واعتمدت علي الوسائط الجديدة في مختلف خدماتها ، من خلال توسيع نطاق استخدامها عبر الانترنت ، ومواقع الالكترونية و شبكات التواصل الاجتماعي ، ومن ضمن هذه المؤسسات الاقتصادية نجد مؤسسة اتصالات الجزائر والتي تقدم إحدى الخدمات الاقتصادية العمومية الأكثر كثافة و ارتيادا من طرف المواطنين ، وعليه فان هذه الأخيرة اولات اهتماما كبير للوسائط الجديدة في مختلف تعاملاتها وخدماتها عبر الانترنت ، واستخدم مختلف التطبيقات الالكترونية التي كان لها أثر كبير في جودة أداء المؤسسة وتحقيق رضا الزبائن .و من خلال ما سبق ذكره تبرز معالم إشكاليات وفق السؤال الرئيسي التالي

. كيف يؤثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1. ما واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية ؟
2. ما هي خصوصية الخدمات الاقتصادية العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام الوسائط الجديدة ؟ .
3. ما هي معوقات استخدام الوسائط الجديدة في تقديم الخدمة العمومية لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

**03 . ا لفرضيات :**

## الإطار المنهجي

- 1 . لقد ازداد مستوى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على الوسائط الجديدة و ذلك من خلال جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة
- 2 . تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر خدمات إعلامية و خدمات مالية عبر الوسائط الجديدة
- 3 . يواجه عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر صعوبات إدارية وتقنية في تقديم خدمات المؤسسة عبر الوسائط الجديدة .

### 04} أسباب اختيار الموضوع :

#### 01 . أسباب ذاتية :

- ❖ . الميول الشخصي لمعالجة هذا النوع من الموضوعات التي تتعلق الوسائط الجديدة .
- ❖ . تطوير المعارف والمكتسبات الشخصية
- ❖ . تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي ندرسه حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم التخصص .

#### 02 . أسباب موضوعية :

- ❖ . التعرف على الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر
- ❖ البحث عن مكانة الوسائط الجديدة في المؤسسات الخدماتية وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية
- ❖ أهمية الموضوع خاصة مع تواصل انتشار و تزايد الوسائط الجديدة في المؤسسات الخدماتية

## الإطار المنهجي

❖ التعرف على مدى استخدام الوسائط الجديدة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

### 05 . أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة من الأهمية التي تكتسبها مؤسسة اتصالات الجزائر في المجتمع باعتبارها تقدم خدمات عمومية وتجارية لا يمكن الاستغناء عنها و بالتالي سعت مؤسسة اتصالات الجزائر جاهدة لمواكبة التطورات الحادثة في مجال تكنولوجيا الحديثة لي تحسين جودة خدماتها ، من خلال ترقية وسائل الدفع الإلكتروني وغيرها من الخدمات .

موضوع الوسائط الجديدة لقي اهتمام كبير في وقتنا الحالي من قبل المؤسسات العمومية والخاصة نظرا لإدراكهم لأهميتها البالغة وتأثيرها على جودة الأداء داخليا وخارجيا ومدى الإقبال على خدمات المؤسسة

### 06 { أهداف الدراسة :

. تتلخص أهداف الدراسة في الوقوف على مدى استخدام الوسائط الجديدة في المؤسسات العمومية وتوضيح أهميتها في تحقيق أهدافها :

- 1 . التعرف علي أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة لي زبائنها باستخدام الوسائط الجديدة .
- 2 . الكشف عن خصوصية استخدام الوسائط الجديدة ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبون .
- 3 . الكشف عن أنواع الوسائط الجديدة المستخدمة في المؤسسة اتصالات الجزائر .

## الإطار المنهجي

### 07 { . نوع الدراسة والمنهج المستخدم :

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تعتمد علي دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها واصفا واضحا ودقيقا .حيث تعرف البحوث الوصفية : هو الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس أو وضعيتهم أو عدد من الأشياء أو سلسلة من الأحداث أو منظومة فكرية أو نوع آخر من الظواهر أو القضايا أو المشاكل التي يرغب الباحث في دراستها<sup>1</sup>.

فالدراسة الوصفية أكثر ملائمة لموضوع دراستنا , من اجل التعرف علي كيفية استخدام عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة, والكشف عن الدور الذي تلعبه الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية .

ومن اجل جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة وتشخيص مؤشرات الدراسة اعتمدنا علي المنهج المسحي " دراسة تنصب على الحاضر وتتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة، كما يعرف بأنه دراسة الظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين، وعرف البعض على انه دراسة علمية يحاول فيها الباحث الكشف عن الأوضاع القائمة ليستعين بها على التخطيط للمستقبل. كما هو جزء من الدراسات الوصفية .

1 . محمد عبد العال النعيمي وآخرون، { طرق ومناهج البحث العلمي } ، لأردن: دار الوراق، 2015 ، ص ، 227 .

1 . أحمد بن مرسمي، { مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال}، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007 ، ص : 287 .

2 . عامر إبراهيم قندلجي، {منهجية البحث العلمي}، الأردن : دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2012 ، ص 186 .

## الإطار المنهجي

وعرفه الباحث محمد زيان عمر بأنه : دراسة الظاهرة كما هي في وضعها الطبيعي دون تدخلات خارجية اصطناعية ، وعليه فالمنهج المسحي هو : هو الأسلوب العلمي المتبع لدراسة الظاهرة والتعرف عليها بشكل دقيق ومفصل <sup>1</sup>.

ولقد اخترنا هذا المنهج نظرا لي انه المنهج المناسب نظرا لي تطابق خصائصه مع موضوع الدراسة والأهداف التي ترمي إليها من خلال القيام بجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة ، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة من أجل التوصل إلي إجابة عن التساؤل ومعرفة أثر استخدام الوسائط الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر .

### **08 . مجتمع البحث والعينة :**

إن القصد بمجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو المجموع الكلي من المفردات المحدودة أو غير المحدودة أما مفردات البحث التي تعرف أيضا لدى الباحثين بعناصر البحث أو وحدات البحث فهي الأجزاء المكونة لمجتمع البحث<sup>2</sup>

. كما يعرفه ما دلين جرافيت "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث ، والتي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة . وهو جميع العناصر ذات العالقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلي أن يعمم عليها نتائج الدراسة <sup>1</sup>.

ومجتمع البحث في هذه الدراسة هم موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر الذين بلغ عددهم 43.

### **09 . عينة الدراسة :**

## الإطار المنهجي

العينة هي اختيار جزء من الكل وهذا الجزء يتكون تشكليا للكل، والعينة هي عملية تأتي لتسهيل البحث العلمي تعطي نتائج على العموم دقيقة وتجيب على معظم أسئلة الموضوع، أو بصيغة أخرى هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا ويشترط فيها أن تكون ممثلة لمجتمع البحث في الخصائص والسمات<sup>2</sup> ولقد اعتمدنا في دراستنا علي العينة القصدية ، . حيث تم توزيع 30 استبانة علي مجتمع البحث من أصل 43 موظف، بحكم أن الباقية ليست لديكم علاقة باستخدام الوسائط الجديدة وهم عمال المصلحة التقنية بالمؤسسة .

### **10 . أدوات جمع البيانات :**

تعتبر أدوات جمع البيانات ركنا هاما في عملية التصميم المنهجي للبحث و على الباحث أن يتأكد أن الأدوات التي أختارها ستمكنه بالفعل من الحصول على البيانات الميدانية ولقد اعتمدنا في دراستنا أساسا علي استمارة الاستبيان ، يعرف الاستبيان في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل :الاستقصاء ، الاستفتاء ، وهو من الأدوات الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة في علوم الإعلام والاتصال وهو أداة ملائمة للحصول على معلومات و بيانات عن عدد كبير من الجمهور المستهدف و حقائق مرتبطة بواقع

1 . منال هلال مزاهرة، بحوث الإعلام ، دار كنوز المعرفة العلمية ، عمان، الأردن ، 2011 ، ص 141 .

2 . . أحمد بن مرسلني : مرجع سابق ذكره ، ص : 286 .

## الإطار المنهجي

معين . كما يعرف بأنه " عبارة عن عدد من الأسئلة المحددة يعرض على عينة من الأفراد ك يطلب منهم الإجابة عنها كتابة<sup>1</sup> .

و لقد تم الاعتماد في استمارة بحثنا على مجموعة من الأسئلة المتنوعة ، وبعد عرضها تضمنت استمارة بحثنا مجموعة متنوعة من الأسئلة تغطي جميع محاور الدراسة وبعد عملية تدقيق وتصحيح الأسئلة و تنقيحها من حيث السلامة اللغوية وكذا مناسبتها لي محاور الدراسة توصلنا إلي الشكل النهائي للاستمارة الذي يتضمن ثلاث محاور ، المحور الأول تحت عنوان: واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة : { من س 01 الي س 06 } . المحور الثاني : ماهي خصوصية الخدمات الاقتصادية العمومية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام الوسائط الجديدة : { من س 07 إلي س 13 } ، المحور الثالث : ماهي معوقات استخدام الوسائط الجديدة في تقديم الخدمة العمومية لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر : { س 14 إلي س 21 } .

### 11 . تحديد المفاهيم :

❖ . الأثر :

---

1 . عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات : {منهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث } ، ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر

## الإطار المنهجي

لغة: - يقال اثر على الشيء تأثيرا أي ترك فيه أثر<sup>1</sup>

. الأثر له ثالث معاني: الأول : بمعنى النتيجة، وهو الحاصل من الشيء، والثاني : بمعنى

العاقلة ، والثالث : بمعنى الجزء .<sup>2</sup>

الأثر : العالمة . و لمعان السيف واثر الشيء: بقيته ، وفي المثل لا تطلب أثرا بعد عين)

يضرب هذا المثل لمن يطلب أثرا بعد الشيء بعد فوت عينه . و ما يحدثه ، وجاء في أثره:

في عقبه<sup>3</sup>.

### اصطلاحا :

الأثر: هو نتيجة الفعل الذي ظهر جراء مؤثرات معينة ، وقد يكون الأثر نفسي أو اجتماعي

ويحقق أثر وسائل الإعلام من خلال تقديم الإخبار والمعلومات والإقناع وتحسين الصورة

الذهنية كما أن كلمة أثر في الإعلام ترجع إلي أية نتائج يمكن أن ينجم عن عمل وسائل

الاتصال الجماهيري والترفيه والإقناع وتحسين الصورة الذهنية .<sup>1</sup>

---

1 . الشيخ عبد الله البستاني ، الوافي ، { معجم وسيط اللغة العربية } ، مكتبة لبنان ، سنة ، 1990 ، ص 3 .

2 . السيد الشريف أبي الحسن علي بن الحسيني الجرجاني الحنفي ، { التعريفات } ، دار الكتابة العلمية للنشر ، لبنان 2003 . ص 13 .

3 . إبراهيم مصطفى و آخرون ، { المعجم الوسيط } ، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع ، تركيا ، 1972 ، ص 5 .

## الإطار المنهجي

**إجرائيا :** المقصود اثر في دراستنا هو الاثر والنتائج المتحصل عليه من خلال استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية . فمن خلال استمارة الاستبيان نقوم بمعرفة التأثير الذي تلعبه الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية, لدى مؤسسة اتصالات الجزائر

### ❖ الاستخدام :

**لغة :** من استخدم استخداما، أي اتخذ الشخص خادما أي يخدمه خدمة فهو خادم وخدام له <sup>2</sup>

### **اصطلاحا :**

يعرف الاستخدام بأنه ما يستخدمه الفرد فعليا من معلومات إي انه الاستخدام العقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل، إضافة إلى استخدام ربما يرضي احتياجات المستفيد أو لا يرضيها وذلك عندما لا توجد المعلومات التي لا يحتاجها بالفعل<sup>3</sup>.

### **إجرائيا :**

---

1 . محمد منير حجاب، { الموسوعة الإعلامية } ، دار الفجر، 533 .

2 . خالد منصر، " علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي "رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال} ، جامعة لخضر باتنة، 2012 ، ص، 13 .

3 - حسين شفيق، { نظريات الإعلام } ، دار فكر وفن الطباعة و النشر و التوزيع ، 2014 ، ص 186 .

## الإطار المنهجي

وهي كيفية استعمال وتوظيف العاملين للوسائط الجديدة من خلال تسير تطبيقات مواقع الالكترونية ، مما يؤثر في تحسين الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر ب تقرت .

### ❖ الوسائط الجديدة :

يجدر بنا الإشارة إلي معنى الوسيط " media " الذي تعود أصوله إلي الكلمة الآلتية medium " والتي تعني الوساطة , يشير الوسيط إلي ذلك الرابط الذي يصل طرف بطرف آخر .

### . أما اصطلاحا :

يقصد بالوسائط الجديدة في الإعلام والاتصال تلك الوسائل والتقنيات الحديثة التي ظهرت مع التطور المذهل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي اقتضت بروز وسائط اتصالية مثل الحاسوب واللوحات الالكترونية والهواتف الذكية المختلفة عن وسائل الإعلام التقليدية كالصحافة المكتوبة ، الإذاعة والتلفزيون .<sup>1</sup>

**إجرائيا :** هي تلك التقنية الحديثة والمتطورة التي تشمل الأجهزة والوسائل تستعملها المؤسسة من اجل إيصال المعلومات والبيانات للعمال وزبائننا ، مثل الدفع الالكتروني عبر التطبيق وكذلك موقعها عبر شبكات التوصل الاجتماعي .

1 . محمود ستمور وآخرون ، { أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتوثيق الإعلامي } ، القاهرة ، 2003 ، ص 429 .

## الإطار المنهجي

### ❖. الخدمة العمومية :

. الخدمة :

. لغة : من خدم يخدم، يخدم خدمة أي عمل له وساعده في العمل قام بحاجة،

والخدمة تعني ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل أو قضاء حاجة<sup>1</sup>

. اصطلاحا :

. الخدمة هي منتج غير ملموس تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك

وتحقق له المنفعة .. عرفها أبو التسويق في العصر الحالي " فليب كوتلر " علي أنها

أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلي طرف من دون إن ينتج عن ذلك

ملكية شي ما وان إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو غير مادي<sup>2</sup>.

. كما عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها : منتجات غير ملموسة يتم تبادلها من

المنتج إلي المستعمل , ولا يتم نقلها ولا تخزينها , وهي تقريبا تقنى بسرعة<sup>3</sup>.

. يقول غرونروز : أن الخدمة هي عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل

تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها

مؤسسة خدمية.<sup>4</sup>

1 . مسعود جبران ، { الرائد معجم القبائي في اللغة والاعلام } ، دار العلم للملايين ، 2003, ص 372.

2 . دركي خليل مساعد ، { تسويق الخدمات وتطبيقاته } ، دار المناهج ، عمان ، 2015 ، ص 32 .

3 . نظام موسى سويدان ، تقيق إبراهيم حداد ، { التسويق ومفاهيم معاصرة } ، دار حامد للنشر وتوزيع ، 2006 ، ص 226

4 . philipe kotler. Et autrs ,marketing management. Paris ، 2003 ، p 462 .

## الإطار المنهجي

. الخدمة العمومية : هي تلك الروابط التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والموظفين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة فالخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.<sup>1</sup>

. التعريف الإجرائي :

. يمكن تعريف الخدمة العمومية في هذه الدراسة بأنها مختلف الخدمات والنشاطات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام أساليب وتقنيات حديثة من أجل تحقيق وتلبية مستوى تطلعاتي زبائنها .

### ❖ . المؤسسة :

هي وحدة إنتاجية ، ومركز توجيه عوائد الإنتاج ، ولكن تعتبر كوحدة اجتماعية تتخذ مجموعة من القرارات من أجل تحقيق مجمل أهدافها . كما تعرف بأنها منظمة مكونة من وسائل مادية، بشرية ومالية المستعملة من أجل إنتاج يسوق إلي السوق سواء كانت سلع أو خدمات<sup>2</sup>.

1 . بشير العلاق ، { ثقافة الخدمة } ، دار البازوري العلمية ، الاردن ، 2009 ، ص 37 ، 38

2 . - تابت عبد الرحمان ، إدريس ، { المدخل الحديث في الإدارة العامة } ، الدار الجامعية ، دون بلد نشر ، سنة 2011 ، ص 445 .

### 11. الدراسات السابقة :

1 { هذه الدراسة كانت بعنوان دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة كانت من إعداد الطالب حسي عبادلي و هي مذكرة لنيل شهادة الماستر (ل.م.د) اتصال في التنظيمات جامعة العربي التبسي بتبسة و ذلك كان سنة 2015-2016 حيث طرحت التساؤل التالي : ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

تحسين الخدمة بمقر ديوان ولاية تبسة ؟

وقد استخدم هذا الباحث في الدراسة المنهج العلائقي الاحتياطي الذي يقوم على تفسير العلاقة القائمة بين المفهومين .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أهمية التكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات لتسهيل الخدمة العمومية
- غياب المعلومة و الإعلام بخصوص التعبئة الجديدة لمركز النداء لدى غالبية المبحوثين .
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن .
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن الخدمة العمومية .

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في :

. متغير واحد (التابع) الخدمة العمومية .

## الإطار المنهجي

. تتفق دراستنا مع الدراسة الثانية في مجتمع البحث حيث استخدم كلانا مجمع البحث هو الموظفين .

. تتفق كذلك دراستنا في استخدام أداة الاستبيان في جمع المعلومات .

و تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في :

. المتغير المستقل حيث كان المتغير الذي سندرسه هو الوسائط الجديدة أما المتغير المستقل في الدراسة الثانية هو تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

- كما اختلفنا كذلك في المنهج المتبع حيث اعتمد الباحث على المنهج العلائقي , أما المنهج الذي اتبعناه هو المنهج المسحي .

{2 هذه الدراسة كان بعنوان دور الإدارة إلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر دراسية ميدانية بولاية سطيف وكانت من إعداد الطالبة إيناس وغيس وهي مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال تخصص الإشهار والعلاقات العامة وذلك حيث طرحت التساؤل التالي : إلى أي مدى تشكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية ؟ و تتوع عن هذا التساؤل الرئيسي أسئلة أربعة وكانت كالتالي :

. ما مفهوم الإدارة الكترونية ؟

. ماهى متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية؟

. كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟

## الإطار المنهجي

. ما هي توجيهات تطرق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالعه آخر؟

. وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

ولقد استخدمت هذه الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وقد الذي يعتمد على سرد و وصف و

تحليل أهم خصائص و عناصر الإدارة الإلكترونية كما استخدم للتوضيح.

\* كذلك استخدمت منهج تحليل المضمون الذي يهدف إلى تحاليل مضامين و القوانين و

استخدمت منهج دراسة الحالة الذي تم توظيفه يهدف إلى جمع اكبر قدر ممكن من المعلومات

وتم الاستعانة بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها التجربة وتلخصت

وتتلخص نتائج الدراسة في :

أن الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتحول من

الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي.

أن تطبيق إدارة الإلكترونية كإلية لترشيد الخدمة العمومية مثل إستراتيجية محورية يمكنها

ايضفاد نتائج إيجابية على عمل أجهزة إدارية.

ساهمت الإدارة الإلكترونية في النموذج الأمريكي في تحسين مستوى الخدمات

و تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في :

المتغير المستقل حيث كانت دراستنا تتمحور حول الوسائط الجديدة أما دراسة الطالبة كانت

حول الإدارة الإلكترونية اختلفنا كذلك في المنهج المتبع حيث اعتمد الباحثة على عدة مناهج

## الإطار المنهجي

ومنها تحليل المضمون والمنهج الوصفي التحليلي بلى ومنهج دراسة حالة والمنهج التاريخي واعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي .

- كان الاختلاف كذلك في أداة جمع المعلومات ودراسنا اعتمدنا على الاستبيان أما الدراسة الثانية اعتمدوا على الملاحظة والمقابلة.

- الاختلاف في مجتمع البحث كانت دراستنا على الموظفين ودراسة الطالبة على المجتمع الجزائري.

و تتفق دراستنا مع دراسة الطالبة في المتغير التابع وهو الخدمة العمومية .

### 13} . النظرية المستخدمة في الدراسة :

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

### الخلفية التاريخية للنظرية :

إن فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر لاستقراره لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية، فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع و الكائن العضوي ، فكلاهما يعني نظاما من أجزاء مترابطة في توازن ديناميكي ، و في المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة ،التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام .

## الإطار المنهجي

أما " رادك يلف براون " فكان ينظر إلى المجتمع باعتباره كلا متكاملًا يسعى إلى الحفاظ على استمراره ، و أكد على الوحدة الوظيفية لكل نسق اجتماعي ، و على تنظيمها مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين ، و اعتبر بشكل متميز كلا من مفهومي الوظيفية و البنائية أدواتي تحليل جد ضرورتين لفهم كل عنصر اجتماعي أو ثقافي .

أما التأثير الأكبر فيعود إلى "إميل دور كايم" ، إذ يعتبر أول من استخدم النظرية الوظيفية بشكل منظم بتفسيره لجوانب اجتماعية متعددة من خلال سؤاله : ما هي الأدوار الوظيفية التي قامت بها هذه الحقائق الاجتماعية في المحافظة على النظام الاجتماعي كنظام كلي ، فقد وجد أن الذي يمتلك وظيفة إرساء مجموعة من القيم الشائعة والتي تعزز الوحدة و التماسك لدى من يؤمنون بتلك المعتقدات و المدارس ، كذلك لها وظيفة نقل الثقافة من جيل إلى جيل .

### ❖ مفهوم البنائية الوظيفية :

فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر والوظيفة تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكل وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ويتحقق الثبات والتوازن من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت. والتنظيم في أري هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع، حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه ولا يسمح بالتنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف يؤثر على التوازن والاستقرار .

## الإطار المنهجي

وتستمد هذه النظرية أصولها الفكرية العامة من آراء علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي والبقاء عبر الزمن وتعميم التماسك الاجتماعي والاستقرار .

### ❖ . من أهم مسلمات هذه النظرية :

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

✓ . الوظائف التي تؤديها الجماعة أو المؤسسة أو التي يؤديها المجتمع، إنما تشبع حاجات الأفراد المنتمين أو حاجات المؤسسات الأخرى .

✓ . يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصر تضمنت استمرار ذلك بحثا لو حدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوة الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن .

✓ . كل عناصر النظام و الأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

فمسلمات البنائية الوظيفية تنطبق مع موضوع دراستي في إن مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها تنظيما رئيسا مرتبط ومتناسق ، فهي تتكون من مجموعة من الأعضاء منتظمين في مجموعة من المصالح كل جزء وعضو يقوم بدور معين وله دور مثنى لي ادوار هذا التنظيم

## الإطار المنهجي

مما يضمن استقرار التنظيم ككل ، فهو يؤدي إلى تقديم الخدمة العمومية بطريقة منظمة كي تتكامل مع أجزاء الأخرى، فتكنولوجيا الوسائط تساعد كل فرد ومصالحة من أداء وظائفها ، مثال بريدي موب قد خفف الضغط على مصلحة الزبائن وقد ساهم في تعامل مع عدد كبير من الزبائن ، وأي خلل يمس بأي عضو أو مصلحة يمس باستقرار النظام المؤسسة .

وبهذا يمكن القول إن البنائية الوظيفية تساعدنا في دراسة دور الوسائط الجديدة تجاه أفراد المؤسسة اتصالات الجزائر من خلال مساعدتها علي تحسين للخدمات عبر الوسائط والتقنيات المستخدمة والحديثة .

### 14 . مجالات الدراسة :

#### . المجال المكاني :

إن المجال المكاني أو المكان الذي يتواجد فيه أفراد عينة الدراسة لجمع الحقائق والمعلومات المتعمقة بموضوع الدراسة ، وعليه فقد تم إجراء هذه الدراسة المتمثلة في : أثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر الكائن مقرها بولاية تڤرت . وقد اخترت هذه المؤسسة لأنها ذات طابع خدمي حيث يتمثل نشاطها في تقديم خدمات متنوعة.

#### . المجال البشري :

يشمل مجموعة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تڤرت .

#### . المجال الزمني :

. كان في بداية شهر ماي وذلك يوم الأحد . 02 . 05 . 2023 تم توزيع استمارة الاستبيان علي مؤسسة اتصالات الجزائر .

## الإطار المنهجي

---

. تم استرجاع الاستمارة من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر يوم الخميس 6 . 05 . 2023 ، بعد ملئها من طرف الموظفين .



الفصل الأول : مدخل عام حول الوسائط الجديدة والخدمة العمومية .

المبحث الأول : مدخل عام حول الوسائط الجديدة .

المطلب الأول : مفهوم الوسائط الجديدة .

المطلب الثاني : خصائص الوسائط الجديدة .

المطلب الثالث : أهمية الوسائط الجديدة .

المطلب الرابع : التأثيرات / سلبية / ايجابية للوسائط الحديثة .

المبحث الثاني : أنواع الوسائط الجديدة .

المطلب الأول : المواقع الالكترونية

المطلب الثاني : فيسبوك

المطلب الثالث : التوتير

المطلب الرابع : البريد الالكتروني .

المبحث الثالث : مدخل عام حول الخدمة العمومية .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية .

المطلب الثاني : خصائص الخدمة العمومية .

المطلب الثالث : أنواع الخدمة العمومية .

المطلب الرابع : أهداف الخدمة العمومية .

المطلب الخامس : دور الوسائط الجديدة في تجسيد الخدمة العمومية .

### تمهيد:

تعددت المصطلحات المرتبطة بالوسائط الجديدة ولم يتم التوصل بعد إلى تعريف متفق عليه نظرًا لاختلاف آراء الباحثين في هذا المجال. ويرجع ذلك إلى التطور التكنولوجي السريع الذي شهدته تقنية الصوت والصورة في العالم بشكل عام.

تشهد الفترة الحالية ثورة تكنولوجية هائلة نتيجة تطبيق تكنولوجيا الاتصالات في مختلف المجالات. وقد أدى هذا التطور إلى زيادة استخدام التقنيات والوسائط الحديثة والمتطورة في مختلف جوانب الحياة. وأصبح الأفراد مهتمين بالتكنولوجيا بسبب سهولة استخدامها وسرعتها وانتشارها الواسع في المجتمعات.

تطورات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في السنوات الأخيرة أدت إلى تسهيل استخدامها بفضل خصائصها مثل التفاعلية واللاتزامنية. وقد ساهم هذا التطور في تحسين مستوى الخدمات المقدمة في مختلف المجالات باستخدام الوسائط الجديدة.

. في هذا الفصل، سنتناول بالتفصيل تأثير الوسائط الجديدة في تحسين الخدمات المقدمة في مختلف المجالات .

## ✓. المبحث الأول : مدخل عام حول الوسائط الجديدة

## 01 { . مفهوم الوسائط الجديدة :

لقد اختلف العديد من الباحثين في إعطاء تعاريف دقيقة للوسائط الجديدة new media حيث أنها لا تعتبر ظاهرة جديدة ، فهي كانت موجودة وتطورت مفاهيمها مع تطور العديد من تقنيات الاتصال الجديدة ، وما ألتاليه الثورة التكنولوجية ، فعنبرها البعض الآخر أنها نموذجاً لبرامج التلفزيون والراديو التفاعلية التي ظهرت وانتشرت مع بداية حقبة الخمسينات والستينات مثل برامج : talkshow ، وصباح الخير أمريكا وغيرها من البرامج<sup>1</sup>.

. ويشير هذا المفهوم أيضاً إلى الطرق الجديدة لاتصال في البيئة الرقمية، مما يسمح لمجموع الناس البسطاء من إمكانية تجمع والالتقاء على الشبكة العنكبوتية العالمية ، وتبادل المنافع والمعلومات و إيصال أصواتهم إلى العالم أجمع .

. كما تعرف الوسائط الجديدة على أنها مجموعة من الوسائل التي تعمل على استقبال ونقل ومعالجة المعلومات الرقمية والمرئية والصوتية وتحويلها ونشرها باستخدام مجموعة متنوعة من الأجهزة الإلكترونية وتقنيات الاتصال السلكية واللاسلكية وأنظمة الكمبيوتر.

1. غالب كاظم جواد الدعيمي ، {الأعلام الجديد اعتمادية متصاعدة . ووسائل متجددة } ، عمان دار أمجد للنشر والتوزيع 2007 ، ص

تشمل الوسائط الجديدة عدة تقنيات وأجهزة مثل الكمبيوترات والهواتف الذكية والتلفزيونات الذكية وأجهزة الراديو الرقمية وأجهزة الصوت المحمولة والكاميرات الرقمية وأجهزة الاستشعار والشبكات اللاسلكية وشبكة الإنترنت وغيرها.<sup>1</sup>

تستخدم هذه الوسائط الجديدة للوصول إلى المعلومات من مصادر متعددة، وتسهل التواصل والتفاعل مع الآخرين عبر منصات التواصل الاجتماعي وتوفر وسائل الترفيه مثل الألعاب الإلكترونية والموسيقى والأفلام ويفضل هذه الوسائط الجديدة، يمكن للأفراد الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أفضل وأسرع وتبادل المعلومات والمحتوى بسهولة والتواصل عبر الحدود الزمنية والمكانية.

كما عرفها لستر : بأنها مجموعة تكنولوجيا الاتصال التي تولدت من تزاوج بين الكمبيوتر والوسائط التقليدية للإعلام والطباعة والتصوير الفوتوغرافي في الصورة والفيديو.<sup>2</sup>

---

1 . خالد منصر ، { تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة واغتراب الشباب } ، دار الكتاب الجامعي للنشر ، دولة الإمارات العربية المتحدة

. الجمهورية اللبنانية ، 2016 ، ص 22 .

2. خليل شقرة ، الإعلام الجديد { شبكات التواصل الاجتماعي } ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان . الأردن ، 2014 ، ص 51 .

كما عرفها العديد من الباحثين العرب : هو مصطلح يعبر عن تقنيات الاتصال والمعلومات الرقمية كافة والتي جعلت من الممكن إنتاج ونشر واستهلاك وتبادل المعلومات التي ترسل في الوقت المحدد وعبر الشكل الذي يريده<sup>1</sup>

ولقد عرفها جايسكي : أنها وسائل الاتصال المتفاعلة التي تختلف وتبدع وتخزن لنقل الإرسال , واسترجاع النص , كالرسوم التوضيحية من خلال وسائل سمعية , أو وسائل بصرية مثل الإذاعة والتلفزيون .<sup>2</sup>

### . نشأة وتطور الوسائط الجديدة :

يرجع البعض إلي أن الظهور الفعلي للوسائط الجديدة مع بروز أول بوابر تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث اكتشف العالم البريطاني " وليام ستوغرون sturgon" الموجات الكهرومغناطيسية وذلك عام 1424 .

وبعده صامويل موريس. Morris اخترع التلغراف عام 1857 وقد تم مد الخطوط السلكية عبر كل أوروبا و أمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر .

---

1 .سعود صالح ، {كاتب الإعلام الجديد وقضايا المجتمع :التحديات والفرص ، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثاني للإعلام الإسلامي ، جدة 2011 ، ص 05

2 . ،عباس ناجي حسن ،{الوسائط المتعددة في الإعلام الالكتروني} ، دار الصفاء للنشر والتوزيع . عمان 2016 ، ص 135 .

وفي عام 1896 استطاع العالم الايطالي غوغلينو هاركوني من اختراع الراديو أو اللاسلكي ، وكانت تلك هي المرة الاولى التي ينتقل فيها الصوت إلي مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك<sup>1</sup>.

. فيما يرى البعض إن بداية الوسائط الجديدة كانت مع النمو الهائل لشبكة الانترنت التي نشأة فكرتها في القرن الماضي عندما افترضت وزارة الدفاع الأمريكي وقوع هجوم أو كارثة تؤدي إلي تعطل الاتصالات ، فتم تعيين مجموعة من الباحثين للنظر فيما يمكن عمله في حالت حدوث هذا الافتراض .

. بعد ذلك مر المشروع بعدة تطورات أدت إلي ما يعرف اليوم بشبكة الانترنت " internet "

وهي مشقة من "Internnational Network" الشبكة العالمية<sup>2</sup>.

. وهناك من يربط ظهور الوسائط الجديدة مع انتشار الحاسوب والتوسع الهائل في

استخدام شبكة الانترنت ، حيث أثرت أثر كبيراً في جميع المجالات الحياة الخاصة بعد انتشار

التقنيات الحديثة للاتصال وتزايد تطبيقها في مجال الإعلام والاتصال<sup>3</sup>.

---

1 . أ ، خالد منصر ، {تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة واغتراب الشباب }، دار الكتاب الجامعي للنشر ، دولة الإمارات العربية المتحدة - الجمهورية اللبنانية ، 2016 ، ص 25 .

2 . أ ، خليل شقرة ، الإعلام الجديد { شبكات التواصل الاجتماعي } ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان . الأردن ، 2014 ، ص 48 .

3 .. محمد عطية خميس، {الكمبيوتر التعميمي وتكنولوجيا الوسائط المتعددة} ، لقاهاة دار السحاب، 2007 ، ص،39 .

فالسائط الجديدة تطورت مع تطور تقنيات الاتصال والتي مرت بعدة مراحل إلي أن وصلت إلي مرحلة التفاعلية { الشفافية , الكتابة , الطباعة , الالكترونية ثم التفاعلية <sup>1</sup> } .

وفي القرن العشرين، شهدت وسائل الإعلام نموًا واسعًا بفضل التطور التكنولوجي وثورة المعلومات. تقدمت تقنيات الاتصال وتطورت شبكات الهاتف لتصبح أكثر تقدمًا وفاعلية. ظهرت وسائل جديدة لنقل ونشر المعلومات، مثل الألياف البصرية التي توفر سرعة عالية جدًا لنقل البيانات، وأقمار الاتصالات الصناعية التي تستخدم لبث الإشارات ونقل المعلومات عبر مسافات بعيدة <sup>2</sup>

وقد شهد النص الثاني من القرن العشرين أشكالًا لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات مما قزم ما تم تحقيقه في عدة قرون ، فتجسدت ثورة تكنولوجية هائلة بدأت بالاتصالات السلكية ومرور بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية وثورة الحاسبات الالكترونية التي امتدت إلي كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل

الاتصال وتميزت هذه المرحلة بالحاسبات الالكترونية والاتصالات الفضائية وإمكانية

الاتصال المباشر بقواعد

البيانات ، انتشار التلفزيون الكبلي التفاعلي الرقمي ، وخدمات الرقمنة للهاتف المحمول

وعقد المؤتمرات عن بعد<sup>3</sup>

## 02 . خصائص الوسائط الجديدة :

1 . حسن عماد مكاوي، الدكتور محمود عم الدين { : تكنولوجيا المعلومات والاتصال } مصر : القاهرة، الدار العربية، لمنشر والتوزيع، 2006، ص ، 73 .

2 . أحمد بن محمد بن خلفان لمعمري . { دور التقنيات الحديثة في الإعلام التربوي } ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ، 2014 ، ص 56

3 . محمد سيد فيمي : { تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية } مصر : القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 2006 ، ص 19 . 20

تمتاز الوسائط الجديدة بالعديد من الخصائص الاتصالية التي توفرها لمستخدميها ، إذ يعود سبب انتشار الوسائط الجديدة هو ارتفاع أعداد مستخدميها إلى الخصائص الاتصالية التي توفرها هذه الوسائط ، إذ أنها تجمع ما بين الخصائص الاتصالية للوسائل الجماهيرية وخصائص الاتصال الشخصي، ومن الخصائص الاتصالية التي تميز الوسائط الجديدة عن الوسائل القديمة نجد :

### 1. التفاعلية :

والتي تعني رجوع الصدى ولا تعد التفاعلية سمة للوسيلة بقدر ما هي عملية ترتبط بالاتصال نفسه، وتعد التفاعلية في الاتصال عبر وسائل الوسائط الجديد شبكة الانترنت وغيرها بمثابة نقطة التقاء بين الاتصال المباشر والاتصال الواسطي والاتصال الجماهيري، ويمثل هذا النمط في الاتصالي المواقف الاتصالية التي ينتج عنها تبادل الأدوار بين المشتركين فيها وتأثر كل طرف بمعطيات الطرف والأطراف الأخرى<sup>1</sup>، وإمكانية الزائر للمواقع وفي أي مجال إخباري أو تربوي أو اختبائي في أن يتفاعل ويتواصل بشكل مباشر ، أو بمكانه تحديد واختيار طريقة انسياب وعرض المعلومات حسب ما يرغب<sup>2</sup>.

---

1 . وسام فاضي راسي ، م.م، مهند حميد التميمي { الإعلام الجديد ، تحولات اتصالية ورؤى معاصرة .} دار الكتاب الجامعي للنشر ، 2017 ص 37.

2 . عباس ناجي حسن ، { الوسائط المتعددة في الإعلام الالكتروني } . دار الصفاء للنشر والتوزيع . عمان 2016 ص 134 .

## 2. الفردية : { Individuqity }

تسمح تكنولوجيا الوسائط الجديدة بالفردية إذ يمكن إن تتناسب مع رغبات الفرد دون آخر , كما هي المواقف التعليمية لتتلاءم مع خصائص المتعلمين , وبذلك تسمح بتباين المستخدم في عملية التعلم من تلميذ آخر .

## 3. التنوع {Diversity}

والتنوع يكون في الوسائط الجديدة نتيجة إمكانياتها في استخدام وتوجيه العناصر المكونة لهذا البرنامج من نص وصوت وصورة وفديو ورسوم<sup>1</sup> . مع تطور المستحدثات التقنية في مجال الإعلام والاتصال وتعددتها وارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة للمحتوى الاتصالي، أدى ذلك إلى التنوع Variety العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقى اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال .

كذلك تنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي الذي أصبح يستخدم بجانب أجهزة ترميز الاتصالات التلفوني - مودم Modem- في توفير الاتصال الشخصي بالاتصال الصوتي أو الكتابي أو البريد الإلكتروني وكذلك الاتصال بالوصول إلى المواقع الخاصة بصحف الشبكات ومحطات التلفزيون والراديو المحلية والعالمية، والاختيار من بينها في المكان والزمان الذي يحدده بناء على ظروفه الخاصة وحاجاته<sup>2</sup>.

1 . عباس ناجي حسن ، المرجع السابق ، ص 134 .

2 . خالد منصر ، {تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة واغتراب الشباب} ، دار الكتاب الجامعي للنشر ، دولة الإمارات العربية المتحدة .

الجمهورية اللبنانية ، 2016 ، ص 30

### 4 . الحرية الواسعة :

بفضل الوسائط الجديدة وقدرتها أصبح من الممكن اختراق الحواجز الحدودية والزمنية ليعطي حرية أوسع بكثير في تناول المواضيع والقضايا الداخلية والخارجية التي تهم المواطن وكانت غامضة في ما كان ينشر في الإعلام القديم ،

وبعد أن كان المواطن في كثير في دول العالم الثالث يتجه إلي إذاعات الدول الغربية من اجل معرفة مايدور في بلده ، أصبح بمكانه عن طريق الانترنت وشبكات التواصل والقنوات الفضائية أن يعرف مكان يحلم بمعرفة جزء منه عن طريق وسائل الإعلام الخارجية التي لا تخضع إلي الرقابة من قبل سلطة بلدهم.<sup>1</sup>

### 5 . المرونة :

حيث يمكن لي مستخدمي الوسائط الجديد الوصول إلي كثير من مصادر المعلومات بكل سهولة ويسر ، بواسطة هذه الوسائط يزيد المستخدم من قدرته علي الحصول علي المعلومات المختلفة والمفضلة بينها واختبار المناسب منها.

---

1 . خليل شقرة ، الإعلام الجديد { شبكات التواصل الاجتماعي } ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان . الأردن ، 2014 ، ص 56

## 6 . قابلية التحويل :

وهي عبارة عن تغير في نمط الرسائل الاتصالية حيث يتم نقل المعلومات من وسيط إلي وسيط آخر عبر مجموعة من التقنيات الحديثة , كنقل الرسائل المطبوعة والمكتوبة إلي رسائل مسموعة.<sup>1</sup>

## 03 . أهمية الوسائط الجديدة :

إن الانتشار الواسع و المتسارع في تكنولوجيا الوسائط الجديدة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاعل الجماهيري حول هذه الوسائط والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين، حيث تكمن أهمية الوسائط الجديدة في :. تعمل الوسائط الجدية علي الزيادة في سرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) ، وفي القدرة علي نشرها وتخزينها ، وتجاوز الحدود الزمنية والمكانية .<sup>2</sup>

. تكمن أهمية الوسائط الجديدة أيضا في التعليم حيث يمكن المستخدم من الحصول علي المعلومات بأسلوب قريب من الواقع يتيح فرصة التعمق في الواقع بتوفير أكبر قدر من المعلومات عن طريق الصور والرسوم ، حيث تساعد المعلم علي توصيل المعلومة للمتعلمين

1 . محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسيف قرناتي : { تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة } ، ط1 ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر ، ص 10 .

2 . محمود محمود عفيفي :{التطورات الحديثة في التكنولوجيات و المعلومات } ، دار الثقافة لمنشر والتوزيع، القاهرة، 1994 ، ص37

بطريقة سهلة وسريعة ، ويمثل التعليم عبر الوسائط الجديدة مصدر تسهيل عمليتي التعليم والتعلم من خلال التفاعل بين المعلم والمتعلم، لاكتساب عدد من المهارات وتوظيف المعارف في مختلف المواقع .

• أيضا تكمن أهمية هذه التكنولوجيا في وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة، أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة خصوصا بالنسبة للمواقع التي حققت نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليها<sup>1</sup>.

• كذلك تكمن أهميتها في أنها وظيفة للتسلية والترفيه من خلال التطبيقات المتمثلة في الألعاب الالكترونية هذه الأخيرة التي بدورها تساعد في تطوير مستوى الذكاء والتفكير .<sup>2</sup>

• تكمن أهمية الوسائط الجديدة كذلك في إمكانية جمع المعلومات إذ يمكن جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والإخبار والحقائق والإحصاءات والإخبار من المصادر المتوفرة وتقديمها وعرضها والثبت من صحتها كذلك ، إذ يمكن جمع المعلومات عبر الانترنت وغيرها ...

• كذلك بفضل هذه الوسائط أصبح عقد المؤتمرات والندوات والمباحثات عن بعد أمر ميسور منه وغيرها من الفعاليات والنشاطات .

1 . سلمى زعفري ، : {مذكرة لي نيل شهادة ماستر تخصص صحافة مكتوبة والالكترونية تحت عنوان : واقع استخدام الوسائط الجديدة

في ترويج الخدمات السياحة الفندقية } ، سنة 2019 / 2020 ، ص 47 .

2 . مراد شلبية وآخرون ، { تطبيقات الوسائط المتعددة }، عمان : دار المسيرة لمنشر والتوزيع، 2002 ، ص،76 .

. هذه الوسائط أعطت لي مختلف شعوب العالم الحرية المطلقة للموازنة والتحليل وأصبحت اللغة التي تتواصل بها هذه الشعوب عبارة عن الاشتراك والتعامل في كافة المجالات السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية .

. تزيد تكنولوجيا الوسائط الجديدة من الكفاءة الفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة<sup>1</sup>.

. بفضل هذه التقنيات الحديثة يمكن لي الإدارة من تفعيل التنسيق المنظم داخل المنظمة , كما تساعد هذه الوسائط علي الرقي بالمستوى والأداء الشخصي وتطويره .

### {04} . التأثيرات الايجابية والسلبية للوسائط الجديدة :

#### . التأثيرات الايجابية :

تتلخص أهم التأثيرات الايجابية للوسائط الجديدة في جلب الراحة والرفاهية لمستخدميها لما توفره من جهد ووقت ومال ، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات تتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهيه مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية ، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم

1 - محمود محمود عفيفي: {التطورات الحديثة في التكنولوجيات و المعلومات } ، دار الثقافة لمنشر والتوزيع، القاهرة، 1994، ص ،

فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم وغيرها من الخدمات . و تتلخص

أهم التأثيرات الايجابية للوسائط الجديدة في:

▪ بفضل الوسائط الجديدة وصلنا إلي مرحلة تتميز بسرعة كبيرة في نقل المعلومات خصوصا

في سرعة التواصل مع الآخرين ورؤيتهم وسماع أصواتهم عبر مختلف أنحاء العالم .

▪ معرفة ما يدور حول الكرة الأرضية صغيرة وكبيرة .

▪ بفضل الوسائط الجديدة يتم الترويج لي مختلف الخدمات والمواقف السياسية .

▪ الوسائط الجديدة تعتبر منصة لطرح الأفكار وفتح النقشات علي أوسع نطاق .

▪ **التأثيرات السلبية :**

مثل ما أن هذه الوسائط الجديدة لها ايجابيات عادت بالفائدة علي المستخدم , أيضا لديها

سلبيات وان كانت قليلة إلا انه وجب أخذها بعين الاعتبار , وتتجلي أهم التأثيرات سلبيات

للسائط الجديدة :

▪ الإدمان علي هذه الوسائط خصوصا في الجانب الترفيهي.

▪ إمكانية تعرض هذه الوسائط للاختراق والقرصنة مثل قرصنة التطبيقات المخصصة للحسابات

البنكية وما إلي ذلك أو التجسس علي معلومات والبيانات الشخصية للمستخدم .<sup>1</sup>

1 . محمد عمي الصليبي ،"وسائل التواصل الاجتماعي في ميزان المقاصد الشرعية" ،المؤتمر العلمي الدولي السنوي، 2014 ، ص،

- إن من أهم التأثيرات السلبية التي يمكن أن تؤثر في المستخدم بسبب هذه الوسائط هو تفكيك الثقافات والغزو الثقافي وإفساد الثقافة الوطنية والهوية الثقافية .
- بسبب هذه الوسائط التكنولوجية الجديدة تم القضاء علي ما يعرف في مجتمعنا بالحياة الخاصة للفرد , تم انتهاك خصوصية ممتلكاته عائلته جسمه فلم يعد للفرد أي قيمة في ظل هذا التطور الحاصل .
- هذه الوسائط ساهمت أيضا في ايفساد العلاقات الاجتماعية الطبيعية<sup>1</sup>.

---

1 . محمد عمي الصليبي ، نفس المرجع السابق،ص 83 .

- . المبحث الثاني : أنواع الوسائط الجديدة .
- . المطلب الأول : المواقع الالكترونية .
- . المطلب الثاني : فيسبوك .
- . المطلب الثالث : التوتير .
- . المطلب الرابع : البريد الالكتروني .

## ✓ المبحث الثاني : أنواع الوسائط الجديدة :

. 01 { : المواقع الالكترونية :

. المواقع الالكترونية يطلق عليها بالانجليزية web sites والتي يمكن من خلالها إلي الوصول إلي محدد موقع المصدر , أو عنوان الموقع الذي سيطلبه من موقع الويب . web. Browrer ولها أنواع مختلفة.

. ويمكن تعريف المواقع الالكترونية بأنه { مجموعة صفحات ويب مرتبطة ببعضها البعض , ويمكن مشاهدة الويب عبر جهاز الحاسوب , كما يمكن مشاهدة الويب عبر الهاتف المحمول عبر تقنيات wap }<sup>1</sup>.

. تتشكل المواقع الإلكترونية مُجتمعة مع بعضها البعض شبكة الويب العالمية، ويُمكن إنشاء الموقع الإلكتروني من قبل أي شخص أو مؤسسة لتقديم خدمات إلكترونية متنوعة تختلف تبعاً لطبيعة الموقع ونوعه، ويتم فتح المواقع الإلكترونية باستخدام أحد مُتصفحات الإنترنت المُختلفة ومن ثم كتابة عنوان URL الخاص بالموقع المُراد الذهاب إليه ضمن شريط عنوان المُتصفح، وفي حال عدم معرفة عنوان URL الخاص بالموقع فإنه يُمكن استخدام مُحرك بحث لإيجاد عنوان لإيجاد عنوان الموقع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت .<sup>1</sup>

1 . عباس ناجي حسن ، {الوسائط المتعددة في الإعلام الالكتروني} ، طبعة الاولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ص 114 .

### . مكونات المواقع الإلكترونية :

لا توجد قواعد رسمية توضّح ما يجب أن يحتويه الموقع الإلكتروني، إلا أنّ أغلب المواقع تتضمن نمطاً قياسياً تتواجد مكوناته في أغلب أشكال المواقع الإلكترونية، وفيما يأتي بعض من هذه المكونات: . **الصفحة الرئيسية:** تُعتبر الصفحة الرئيسية بالإنجليزية: Home Page ملف البداية لأي موقع إلكتروني حيث يُمكن من خلالها الوصول إلى أي صفحة إلكترونية موجودة عبر الموقع.

. **الارتباطات الشعبية:** وهي تلك الروابط الموجودة عبر الصفحة والتي يتم من خلالها الانتقال من صفحة إلى أخرى عبر الموقع.

. **شريط التنقل:** وهو شريط يسمح للمستخدم التنقل بشكل سريع عبر الموقع، حيث يظهر في كل صفحات الموقع وليس فقط في الصفحة الرئيسية.

. **التذييل:** وهو أحد الأجزاء الرئيسية التي تتواجد في أغلب المواقع الإلكترونية، حيث عادة ما يحتوي التذييل على روابط خارجية تُشير إلى مواقع مُشابهة للموقع بالإضافة إلى أن هذا القسم يحتوي على معلومات هامة وحيوية خاصة بالموقع بالإضافة إلى شروط الخدمة وغيرها من الأمور الأخرى التي تتعلق بالموقع .<sup>1</sup>

---

1 . موقع : <https://mawdoo3.com/> يوم 17 . 03 . 2023 . علي الساعة : { 21.13 } .

### أنواع المواقع الالكترونية :

- . مواقع رسمية : وهذه تكون تحت إشراف الدول والمنظمات والمؤسسات الرسمية كالمواقع الجامعية والأحزاب والنقابات .
- . مواقع خاصة : تتميز هذه المواقع بالحرية , يستطيع أي شخص عرض أفكاره وميوله وتوجهاته سواء كانت ذات قيمة علمية ومصداقية أو مجرد اقتراحات أو معطيات .
- . مواقع تجارية : وهي مواقع مصممة لي تسهيل للزائر من إيجاد ما يحتاجه لي شرائه بطريقة الدفع عبر بطاقة الائتمان و غيرها من الطرق الأخرى .
- . مواقع تعليمية : أي إتاحة للجهات والمؤسسة التعليمية الفرصة من أجل التعريف بوظائفها أو استغلالها للخدمات العلمية والدراية للطالب أو الباحث من خلال الدراسة عن بعد .
- . مواقع إخبارية : وتحمل هذه المواقع في صفحاتها الإخبار والتحليلات المتجددة يوميا , وهي في استمرار دائم وغالبا ما تكون تابعة للقنوات التلفزيونية , وخاصة الإخبارية ووكالات الأنباء .

## - 02 - موقع فيس بوك .

## 1 . مفهوم موقع فيس بوك :

كلمة أعجمية، مكونة من جزأين فيس face و بوك book، وهي تعني كتاب الوجوه، مثلما أراد بها مؤسس الموقع. . فكان الهدف إنشاء موقع الكتروني ليقوم بعمل ، كتب الوجوه ، بطريقة أسهل وأوسع انتشارا و أكثر فعالية<sup>1</sup>.

. الفيسبوك هو شبكة اجتماعية كنتاج للإعلام الاجتماعي تأسست في 2004 على يد شاب

عشريني أمريكي اسمه مارك زيك ببرج بالتعاون مع اثنين من رفاقه بالسكن الجامعي في

جامعة هارفارد و قد كان الموقع في البداية مقصورا على طلبة الجامعة ثم امتد ليشمل طلبة

الجامعات الأمريكية ثم خرج بعد ذلك إلى أوروبا و العالم ليصبح عدد أعضائه حاليا 350

مليون عضو. وفي شهر سبتمبر 2006 تم عقد مباحثات جادة بين القائمين على إدارة

"الفيسبوك" و "ياهو" بشأن شراء الموقع مقابل مليار دولار، ثم دخلت "مايكروسوفت" إلى الخط

واشترت أسهما في الموقع، كما أبدى "غوغل" اهتمامه بعقد صفقة مع موقع فيسبوك<sup>2</sup>.

. الفيس بوك من أهم و أشهر مواقع التواصل الاجتماعي حيث تمكن للعضو في هذا الموقع أن

يقوم بإعداد نبذة شخصية عن حياته تكون بمثابة بطاقة هوية و تعارف لمن يريد أن يتعرف

عليه و يتواصل معه لذلك يشترط في هذا الموقع استعمال الأسماء الحقيقية و تمنع الأسماء

المستعارة أو الألقاب.

1 . حسان أحمد قميحة، {فيسبوك تحت المجهر}، مصر : دار الكتب المصرية، 2017 ، ص ، 58 .

2 محمد صاحب سلطان، { وسائل الإعلام والاتصال } ، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، 2012 ، ص 360 . 361 .

و يستطيع كل عضو فيه أن يقف على آخر أخبار أصدقائه عن طريق ما يعرضه حائط العضو من رسائل أو نبذ من الأخبار لإبلاغ أصدقائه بإخباره و اجتماعاته و أي صور أو مقاطع فيديو أو قطع موسيقية يرغب في اطلاعهم عليها. و قد حقق هذا الموقع نجاحا و انتشارا واسعا قبل نظيره على مواقع التواصل الاجتماعي حيث بلغ معدل اشتراكات الجديدة 150 ألف مشترك يوميا.

. ويعتبر الشباب من أكثر فئة استخدموا للفيس بوك , حيث إن هؤلاء هم أكثر من يملكون المهارات الحاسوبية , ولديهم اطلاع واسع على شبكات الانترنت مما يمكنهم من تصميم صفحة فيس بوك بطريقة سهلة .

### . فوائد وإيجابيات موقع فيس بوك :

- . يؤدي هذا الموقع خدمات إلى مستخدميهم تسهل عليهم الكثير من أعمالهم و تواصلهم ....  
ومن هذه الخدمات:
- . إتاحة الفرصة لمن يشاء العضو إضافتهم من الأصدقاء والتواصل معهم بعد أخذ الموافقة منهم .
- . فالخيار والحرية متاح لمن يريد أن ينضم .
- . كذلك يمكن لي متلقي طلب الصداقة التحري عن العضو الذي أرسل إليه طلب الصداقة من خلال ملفه الشخصي ويتم رفض وقبول الطلب وفق ذلك .<sup>1</sup>

1 . خليل شفرة، { الإعلام الجديد وشبكات التواصل الاجتماعي } لأردن : دار السامة لمنشر والتوزيع، 2014 ، ص 67،68 .

. إرشاد صديقين إلي بعضها البعض من خلال هذا الموقع حتى ولو لم يكونا يعرفان بعضهما البعض في الواقع الحالي.

. توسيعه شبكة الصداقات من خلال اقتراح أصدقاء جدد علي الأصدقاء القدماء لمن يرد إضافتهم .

. إمكانية تصنيف وفرز الأصدقاء حسب أي معلومات مضافة علي كل منهم كزملاء الدراسة أو زملاء العمل .

. إتاحة المجال إلي حذف أو إلغاء أي صداقة لانتوي الاستمرار في الدردشة معها .

. يتيح فرصة بتحميل ألبومات الصور بشكل أكبر وأسهل مما تتيحه المواقع الأخرى.

. إمكانية تثبيت أي موقع أو خبر أو صور أو مقاطع فيديو، حيث يمكن للفا يسبوك أن يلعب دور المفضلة في تخزين المعلومات

. إمكانية التواصل والتفاعل بين الأصدقاء عن طريق الدردشة والرسائل ، وإبلاغهم عن مختلف

نشاطاته اليومية مما يحظى بالكثير من الإعجاب من طرف اصدائه<sup>1</sup>.

**. سلبيات موقع فيسبوك :**

**. إضعاف العلاقات و المهارات الاجتماعية :**

أن مستخدم موقع الفيسبوك يخرج من المجتمع الحقيقي إلي المجتمع الافتراضي ما يجعله بعيد عن العلاقة الأسرية إذن فهو مدمر للعلاقة الأسرية و يدعم العزلة و آخر الإحصائيات التي أجريت في المجتمع الغربي تثبت أن الفيسبوك هو الذي ساهم في رفع معدلات الطلاق.

1. خليل شفرة ، نفس المرجع السابق ، ص 68 .

. انتهاك خصوصية المشتركين :

من خلال الدردشة والمواضيع المناقشة من طرف الفيسبوك ففي بعض الصاحيان فان تعليقات والمشاركات تصل إلى الشخص الخطاب بالإضافة إلى أن المعلومات التي ينشرها المشاركون من خلال نبذهم الشخصية أو الصور أو مقاطع الفيسبوك.

. استغلال هذا الموقع من قبل جهات كثيرة قد تكون معادية :

يمكن لجهات كثيرة أن تستغل الفيسبوك لخدمة أغراضها و تنفيذ أهدافها و ذلك بالاستفادة مما ينشر على هذا الموقع من معلومات وصور ومشاركات قد تجعل من أصحابها عملاء لجهات معادية دون قصد ودون أن يعرفوا ذلك.<sup>1</sup>

{03} . توتير :

ظهر في أوائل 2006 كمشروع تطوير بحثي أجرته (Obvius) الأمريكية في مدينة" سان فرانسيسكو "بعد ذلك أطلقته الشركة رسميا للمستخدمين بشكل عام في أكتوبر 2006 ، ثم بدأ في الانتشار كخدمة جديدة على الساحة من 2007 من حيث تقديم التدوينات المصغرة.

أخذ اسمه من مصطلح" تويت "الذي يعني" التغريد "وأخذ من العصفورة رمزا له، وهو خدمة مصغرة تسمح للمغردين إرسال رسائل نصية قصيرة لا تتعدى140 حرفا للرسالة الواحدة، ويجوز تسميتها نسا مكتظا لتفاصيل كثيرة، ويمكن لمن ليه حساب في الموقع أن يتبادل مع أصدقائه تلك التغريدات من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية، أو في حالة دخول على

. الموقع الإلكتروني: علي الساعة : [www.vapalus.com](http://www.vapalus.com) يوم 17. 03 . 2023 ، علي الساعة { 21,41 } ..

صفحة المستخدم صاحب الرسالة، وتتيح شبكة توتير خدمة التدوين المصغر، وإمكانية الردود

والتحديثات عبر البريد الإلكتروني، وخدمة (rss) والرسائل الهاتفية النصية القصيرة<sup>1</sup>

### إيجابيات استخدام توتير :

- . هذا الموقع يسمح بعدد محدود من الكلمات أي إنا هذا الموقع يمنع من التثرة أو الأحاديث التي ليس لها معنى , حيث يدفع مستخدميه إلي الدخول في الفكرة وطرح وجهة النظر دون إسهاب في التحدث .
- . كذاك يسمح بنشر الخبر بسهولة جدا وبسرعة وبتركيز على طريقة الكلام .
- . السرعة في نشر الخبر علي الانترنت بمجرد كتابة أي شيء علي حسابك يصبح بمكان الملايين المشتركين في الانترنت حتى ولو لم يكونوا في مشاركين في توتير من قراءة ما كتبت والاستفادة منه .
- . يتيح إمكانية إرسال واستقبال الرسائل بين مستخدميه والتعرف علي آخر إخبار الأصدقاء ونشاطاتهم .<sup>2</sup>

---

1 . روبيح يوسف ، ناصر محمد الشريف :{ مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص صحافة الالكترونية تحت عنوان الوسائط الجديدة كإلية

للتسويق السياحي }، جامعة محمد الصديق بن يحي . جيجل . 2019 / 2020 ، ص 39 .

2 . . خليل شفرة، ا { لإعلام الجديد وشبكات التواصل الاجتماعي }، الأردن : دار السامة لمنشر والتوزيع، 2014، ص 77 .

- . متابعة آخر الإخبار والصحف الالكترونية والمدونات والمواقع الإخبارية .
- . نظرا لي سرعة التوتير في نشر الإخبار يمكن استخدامه في التسويق للسع والخدمات خاصة في الدول الصناعية .

### . سلبيات التوتير :

- . يمكن تلخيص سلبيات التوتير في بعض النقاط وهي :
- . إن هذا الموقع بعدم سماحه للتحديثات إلا بسماحة محدودة, لا يمكن أن يكون هنالك مجالا لبناء علاقات اجتماعية ,إنشاء علاقات صادقة مع الغير كموقع فيس بوك .
- . قد تتسبب سرعته في نشر الإخبار إلي الإدمان عليه لي متابعة إخبار الأصدقاء حتى الشخصية منها , حتى ولو كانت أخبار لا تفيده .<sup>1</sup>

### 04 . البريد الالكتروني :

يسمي الايميل { Email } وهو أسلوب تبادل الرسائل إرسالاً أو استقبالا عبر نظام الاتصالات الالكترونية وشبكة الانترنت , أو عبر شبكات الاتصال الخاصة بمنظمات وشركات ومؤسسات معينة .

يشبه البريد الالكتروني البريد العادي من حيث إن كل شخص يملك صندوق بريدي ورقم خاص , وفي عالم الانترنت هنالك صناديق بريد تمثلها مجلدات أو وحدات تخزين علي جهاز الخادم والوصول إليها لا يحتاج سوى إلي كلمة السر الخاصة بصاحب البريد .

1 . خليل شفرة، نفس المرجع السابق ، ص 98 . 77 .

. ولكي تستخدم البريد يجب عليك إن يكون لديك عنوان بريدي , حيث يكون عنوان البريد مميز بعلامة @ , ويبدأ العنوان باستخدام اسم المستخدم , ويكون الواقع علي يمين علامة @ يسمى Domain , وهو يدل علي اسم المؤسسة التابع لها الشخص , وعادة تكون عبارة عن ثلاث حروف حسب نشاط المؤسسة مثلا : .com.

. أنواع البريد الإلكتروني : يوجد ثلاث أنواع للبريد الإلكتروني :

1 . **ويب ميل web mail** : ويمكن استخدامه من خلال أي متصفح ,ومن أي مكان في

العالم مثل بريد hot mail .

2 . **بريد for warding** : ويكون عن طريق المراسلة بدون أن يعرف أحد المرسل إليه

الشخصي , بحيث يقوم بإرسال الرسالة إلي بريد for warding وعن طريق هذا البريد يتم إعادة إرسال هذه الرسالة إلي بريد الإلكتروني الخاص بك .

3 . **بريد إل pop3** : يشبه بريد web ولكن في حالة هذا البريد يحتاج إلي برنامج

مساعد مثل Msoutlok و Pegasus , ثم تقوم بتجهيز هذه البرامج لإرسال واستقبال الرسائل<sup>1</sup>.

إيجابيات البريد الإلكتروني :

. سهولة الاستخدام: تعتبر السهولة من ابرز سمات الإيميل، حيث إنه يمكن المستخدم

من تنظيم عناوين الأشخاص أو الجهات الذين يرسلهم بحيث لا يضطر لأن يعاني وهو يبحث

1. خليل شفرة ، المرجع نفسه ، ص 97 , 98 .

عن عنوان معين. كما وأن الإيميل يسمح للمستخدم بتخزين الرسائل الصادرة والواردة من خلال منحه سعة كبيرة لهذا الغرض. علما بأن هذه السعة تختلف بحسب الجهة المانحة لخدمة الإيميل ولكن إجمالاً السعة الممنوحة تكون أكثر من حاجة المستخدم. ومن مظاهر السهولة الأخرى هي أن المستخدم يمكنه إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية من خلال أي كومبيوتر متصل بشبكة الإنترنت .

. **السرعة:** يسهم الإيميل بتوفير الوقت والجهد من خلال سرعته الفائقة التي تمكن المستخدم وبلحظات من إيصال رسالته الإلكترونية لمستخدم آخر في أي دولة من دول العالم. كما وأن الإيميل يتيح للمستخدم إرسال عدة رسائل إلكترونية في نفس الوقت ولأماكن ودول مختلفة من العالم. علما بأن سرعة وسهولة استلام الرسائل الإلكترونية جعلت البعض يستخدمها كوسيلة للدردشة بدلاً من اللجوء لوسائل الدردشة الأخرى التي قد لا تكون مأمونة كما هو الحال مع الإيميل

. **إتاحة إمكانية إرسال المرفقات:** في بعض الأحيان يحتاج المرسل لإضافة مرفقات لرسالته؛ إما إضافة الرسالة التي يرد عليها أو إضافة مرفقات أخرى كسيرته الذاتية وما شابه. ومثل هذه الأمور متاحة وبسهولة للمستخدم ودون أن يحتاج أن يدفع أي إضافات كما يحدث في البريد العادي<sup>1</sup>

1. الموقع الإلكتروني لي جريدة الغد : [/https://alghad.com](https://alghad.com) . 17.04.2023 , علي الساعة : 12:01 .

إرسال رسائل إلكترونية آلية: المقصود بهذا أن المستخدم يضطر في بعض الأحيان للابتعاد عن أيميله لفترة معينة بسبب السفر مثلا. ونظرا لضرورة إظهار الاهتمام بالرسائل الواردة فإن العديد من الشركات المانحة لخدمة البريد الإلكتروني تمنح المستخدم ميزة إرسال رسائل آلية تخبر الطرف الآخر بأن المستخدم مسافر لفترة قصيرة مثلا

### - سلبيات البريد الإلكتروني :

. الرسائل غير المرغوبة: "SPAM" يلجأ بعض قرصنة الإنترنت لإرسال العديد من الرسائل المزعجة التي اصطلح على تسميتها برسائل السبام والتي تكون على شكل رسائل دعائية ترسل بكثافة للمستخدم المستهدف وتؤدي لإضاعة فترة ليست بسيطة من وقته وهو يحذف تلك الرسائل اليومية .

. ضرورة الاتصال بالإنترنت: من سلبيات الإيميل أنه يجب حتى يتمكن المستخدم من إرسال واستقبال الرسائل أن يكون الجهاز الذي يستخدمه متصلا بالإنترنت .

. التفقد المنتظم للبريد الإلكتروني: السهولة بإرسال الرسائل تتطلب من المستخدم تكرار زيارة بريده الإلكتروني يوميا ولعدة مرات خصوصا في حال انتظاره لرسالة معينة الأمر الذي وصل بالبعض مرحلة الإدمان على تفقد بريدهم الإلكتروني<sup>1</sup>

---

1. الموقع الإلكتروني لي جريدة الغد نفس المرجع السابق . 17.04.2023 , علي الساعة : 12:01 .

المبحث الثالث : مدخل عام حول الخدمة العمومية .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية .

المطلب الثاني : خصائص الخدمة العمومية .

المطلب الثالث : أنواع الخدمة العمومية .

المطلب الرابع : أهداف الخدمة العمومية .

المطلب الخامس : دور الوسائط الجديدة في تجسيد الخدمة العمومية

مفهوم الحديث للخدمة العمومية :

. يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العالقة التي تربطهم بها.

يقصد بالخدمة العمومية مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها<sup>1</sup>.

. وتعرف أيضا: بأنها تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع وتسد على مفهوم المصلحة العامة .

. وتعرف كذلك على أنها تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة

مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ لمساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العامة<sup>2</sup>

---

1 . حرشاي مفتاح، { تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة ماجستير في

العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، { الجزائر، 2016، ص 6.

2 . المرسي سيد حجازي، {اقتصاديات المشروعات العامة -النظرية والتطبيق}، الإسكندرية، دار الجامعة، 2004، ص 29،

. يعبر مصطلح الخدمة العمومية ، أو الخدمة المدنية عن تلك الرابطة التي تجمع بين

### 1. الإدارة الحكومية والمواطنين

. يعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهية، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين ... كما تعرف كذلك بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعتها لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين<sup>2</sup>

. كما تعرف على أنها الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات.<sup>3</sup>

1. ثابت عبد الرحمان إدريس، { المدخل الحديث في الإدارة العامة }، الدار الجامعية ، دون بلد النشر ، سنة 2001 ، ص445

2. العربي بوعمامة ، { رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية" }، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع09 ، جامعة الوادي، ديسمبر ص40..2014.

3. نوال لصلج ، { المواطنة الفاعلة كأساس لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر } ، مجلة هيروودوت للعلوم الاجتماعية والإنسانية

في الرابط التالي: <https://herodotedb.com/index.php/ar/8-ar-aa/56-2018-04-18-23-39-24> ، تاريخ الزيارة

. تعريف الخدمة العمومية بأنها مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها

### أنواع الخدمات العمومية:

• بسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتھا المجتمعات تعددت متطلبات وحاجات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا ، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات منها:

### . الخدمات الإدارية :

وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين ، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد و تعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى . ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية ألبناء المجتمع.<sup>1</sup>

1 - مريزق عدمان ، { التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة} ، الجزائر : دار جسر للنشر والتوزيع ، 2015 ، ص 17.

- . ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم .
- . ضبط وتنظيم الشؤون الوظيفية لشغل الوظائف الإدارية .
- . ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع .
- . الخدمات الاقتصادية:

وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي ، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية .ومن أهمها نذكر ما يلي :

- . ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية
- . تسجيل المؤسسات، وجباية الضرائب
- . تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي
- . تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.<sup>1</sup>

. الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية :

وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون الاجتماعية للمواطن كالتعليم والصحة وغيرها ، ومن أهمها :

1 . مريزيق عدمان ، نفس المرجع السابق ، ص، 17.

افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين \*إدارة السياسة الصحية وبناء المستشفيات.<sup>1</sup>

**خصائص الخدمة العمومية :**

. الخدمة العمومية لها نظام خاص، لا تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة.

. كما أنه لكي تصبح الخدمة عمومية فمعناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيار ثنائي، فهي من جهة اقتصادية أو إدارية، ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.

. كما أن هناك ارتباط موجب بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد، وبين عدد الوظائف التي تتكفل المصالح العمومية.

. الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها . إن الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح الاجتماعي.

. لا تقدم الخدمة العامة للأقليات فقط بل تسعى لتغطية أكبر قدر ممكن من الجمهور، وهذا راجع لأن الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.<sup>2</sup>

1. عباس بدران ، { الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق }، بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 2004 ، ص 29.

2. سيد أحمد سليم ، { خصائص الخدمة العامة، على الرابط الالكتروني: [www.unpan1un.org](http://www.unpan1un.org) } على الساعة ، 19:06 ، بتاريخ

### أهداف الخدمة العمومية :

- . تلبية حاجات المجتمع
- . المساواة بين أفراد المجتمع و استغلال الخدمات المتاحة
- . احترام النظام العام و معرفة قوانينه والعمل بها
- . تحقيق الرفاهية و النمو والتقدم للمجتمع من خلال الخدمات المقدمة
- . العمل على استمرارية توفير الخدمات للمجتمع
- . ملائمة الخدمات كافة مستويات وطبقات المجتمع.
- . الخدمة العمومية يجب أن تتلاءم مع المصلحة العمومية.
- . محاولة إتاحة الخدمة العمومية إلى أي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة في حالات يتعذر الهيآت تقديم الخدمة.<sup>1</sup>

### . دور الوسائط الجديدة في تجسيد الخدمة العمومية :

- . تؤدي تكنولوجيا الوسائط الجديدة دورا هاما ورئيسيا في إحداث التحولات العلمية المختلفة في المجال الإداري وتطوير أساليبه بانتقاله من شكل التقليدي إلى الإلكتروني، هذا ما أدى إلى تقليص الجهد والوقت والتكاليف كما عملت المزايا التي تمنحها هذه الوسائط الجديدة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية على إضفاء صيغة الجودة في الأعمال المؤسساتية المختلفة،

1 . طالب عبد الله ، {الوظيفة العامة في دول عالمنا المعاصر} ، مديرية الكتب الجامعية ، 1980-1981 ، ص ، 32 .

مما ساهم في تحسين فعالية منظمات الخدمة العمومية مما يؤدي إلى تحسين أدائها وتقديم خدمة عمومية في أحسن صورة وجودة.

والإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا

كبيراً في تحسين الخدمة العمومية من خلال تسهيل اتصال بالمواطن وسرعة استجابتها .

**. ويمكن تلخيص تأثير الوسائط الجديدة علي الخدمة العمومية في :**

**. توسيع الوصول:** تمكن الوسائط الجديدة مثل الإنترنت والهواتف الذكية المزيد من الأفراد من

الوصول إلى الخدمات العمومية بسهولة. يمكن للناس الآن الحصول على المعلومات وإجراء

المعاملات من أي مكان وفي أي وقت، مما يعزز الوصول العام إلى الخدمات.

**. تحسين التواصل:** تساهم الوسائط الجديدة في تحسين التواصل بين المؤسسات العامة ،

والجمهور. يمكن للأفراد التفاعل مع الحكومة والخدمات العمومية عبر وسائل التواصل

الاجتماعي والبريد الإلكتروني والدرشة المباشرة، مما يسهل عملية تبادل المعلومات وتلقي

الاستفسارات والشكاوى.

**. زيادة الكفاءة وتوفير الوقت:** تعزز الوسائط الجديدة الكفاءة في تقديم الخدمات العمومية.

يمكن للمؤسسات الحكومية استخدام الأتمتة والتقنيات الرقمية لتبسيط العمليات وتقليل الإجراءات

البيروقراطية، مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد للجمهور والمؤسسات على حد سواء<sup>1</sup>.

---

1 . لفرع مصطفى: {الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية}، قطاع وا زرة الداخلية، تاريخ الإطلاع ، ص 1 . 4 .

. تعزيز المشاركة المجتمعية: تشجع الوسائط الجديدة المشاركة المجتمعية في عملية صنع القرارات العامة ، يمكن للأفراد التعبير عن آرائهم ومشاركة اهتماماتهم عبر منصات الوسائط الاجتماعية والمنتديات العامة، مما يسمح للحكومات بتضمين أكبر عدد من الأصوات في صنع القرارات.

. التحديات الأمنية والخصوصية: تواجه الخدمة العمومية تحديات في مجال الأمن والخصوصية مع التوسع في استخدام الوسائط الجديدة. يجب وضع سياسات وإجراءات فعالة لحماية البيانات الشخصية ومكافحة الاختراقات السيبرانية لضمان سلامة الخدمات العمومية وثقة الجمهور . بشكل عام، الوسائط الجديدة تعزز الشفافية والتفاعل والكفاءة في تقديم الخدمات العمومية، ولكنها تتطلب أيضًا التعامل مع التحديات والمخاطر المرتبطة بها<sup>1</sup> .

---

. 1 . لفرع مصطفى : نفس المرجع السابق , ص 1 . 4 .

A decorative frame with intricate scrollwork and floral patterns, centered on a white background. Inside the frame, the Arabic text "الفصل الثاني" is written in a bold, black, serif font.

الفصل الثاني

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة

- تمهيد

. التعريف بالمؤسسة اتصالات الجزائر .

. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر .

. عرض وتحليل بيانات الدراسة .

. نتائج الدراسة .

. توصيات والاقتراحات

تمهيد :

بعد ما عرضنا الجانب النظري في الفصل الماضي والذي تناولنا فيه الوسائط الجديدة وأنواعها في المبحث الأول والثاني ، والخدمة العمومية في المبحث الثالث ، يأتي بعدها الإطار التطبيقي الذي يعد محاولة مقاربه للإطار النظري علي أرض الواقع والمتمثلة في الكشف عن تأثير الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت ، حيث قمنا بإعداد استمارة استبيان وتوزيعها علي عينة من موظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر والذي قدر عددها ب 30 موظف وذلك قصد الحصول معلومات موضوع الدراسة بهدف نتائج أكثر دقة وواقعية .

التعريف بالمؤسسة العمومية لاتصالات الجزائر .

هي شركة اتصالات حكومية تأسست في عام 2000 كجزء من إصلاحات قطاع البريد والمواصلات في الجزائر. تأتي إنشاء المؤسسة كجزء من سياسة فتح السوق على المنافسة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

تتولى مؤسسة اتصالات الجزائر مسؤولية تطوير وتوسيع شبكة الاتصالات في البلاد. تعمل المؤسسة في مجالات عدة، بما في ذلك الهاتف الثابت والمحمول والإنترنت والبيانات والخدمات الأخرى ذات الصلة.

تطورت مؤسسة اتصالات الجزائر على مر السنوات لتصبح أكبر مشغل في قطاع الاتصالات في البلاد. قامت بتوسيع شبكتها وتحسين خدماتها لتلبية احتياجات المستخدمين. وتستثمر المؤسسة أيضًا في تقنيات الاتصالات الحديثة وتحديث البنية التحتية للاتصالات في البلاد تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجد عبر كافة مناطق الوطن و ذلك من خلال هيكلتها . فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على منطق الشمولية أي إيصال منتجها إلى ابعد نقطة من هذه البلاد فاتصالات الجزائر تسييرها مديرية عامة مقرها العاصمة و 12 مديرية إقليمية:

{ الجزائر , وهران , قسنطينة , عنابة، ورقلة ، بشار ، الشلف ، باتنة ، تيزي وزو، البليدة ، تلمسان }

. مؤسسة اتصالات الجزائر تتواجد في جميع الولايات الـ 48 في البلاد، بالإضافة إلى وجود مديريتين إضافيتين في العاصمة. وتنظم المؤسسة عملها من خلال مديريات ولائية تابعة لكل ولاية<sup>1</sup>.

1 .. الموقع الرسمي اتصالات الجزائر : www.algerier telecom.dz ، يوم 20 . 05 . 2023 ، علي الساعة : 10.30 .

تحتوي هذه المديرية الولائية على وكالات تجارية ومراكز هاتفية تقدم الخدمات المختلفة للمستخدمين. يتم توزيع الخدمات وتقديم الدعم في جميع أنحاء البلاد عبر هذه المديرية الإقليمية. تعمل وكالات تجارية اتصالات الجزائر على تقديم خدمات الاتصالات المتنوعة مثل توزيع بطاقات الشحن وتسجيل الاشتراكات وتقديم المشورة والمساعدة للعملاء. أما المراكز الهاتفية، فتكون مسؤولة عن تلقي المكالمات وتوجيهها وتقديم الدعم الفني والمساعدة في حل المشاكل التقنية.

بهذا التواجد المحلي في جميع الولايات، تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى توفير الخدمات الاتصالية للمواطنين في كافة المناطق وتعزيز التواصل والاتصالات في الجزائر.

### . أهداف المؤسسة

1. توفير خدمات الاتصالات عالية الجودة للمواطنين والشركات في الجزائر.
2. تطوير وتحسين البنية التحتية للاتصالات وتقنيات الشبكة.
3. تعزيز التواصل والاتصالات في البلاد وتحقيق التواصل الفعال بين الأفراد والمؤسسات.
4. تعزيز التنافسية في قطاع الاتصالات وتشجيع الابتكار التكنولوجي .

### . أهم فروع اتصالات الجزائر :

1. فرع اتصالات الجزائر موبيليس: يعد فرع موبيليس المتخصص في الهاتف الخليوي والاتصالات المتنقلة. يعتبر موبيليس أكبر مشغل للهاتف النقال في الجزائر، ويتمتع بتغطية شاملة في جميع أنحاء البلاد. وقد تجاوز عدد مشتركها 10 ملايين مشترك.
2. فرع اتصالات الجزائر للإنترنت (جواب): يختص هذا الفرع بتوفير خدمات الإنترنت في الجزائر. يتولى تطوير وتحسين بنية الشبكة وتوفير خدمات الإنترنت عالية السرعة.

- يوكل له أيضًا مهمة توصيل القطاعات المختلفة مثل التعليم العالي والبحث العلمي والتربية الوطنية والتكوين المهني والصحة والمحروقات وغيرها بشبكة الإنترنت.<sup>1</sup>
3. فرع اتصالات الجزائر الفضائية: يتخصص هذا الفرع في تقنيات الأقمار الصناعية والاتصالات الفضائية. يعمل على تطوير وتشغيل شبكات الاتصالات الفضائية وتوفير خدمات الاتصال عبر الأقمار الصناعية.
4. تلك هي بعض الفروع الرئيسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، وتعمل كل فرع على تقديم خدمات متخصصة في مجالات محددة لتلبية احتياجات المستخدمين وتطوير قطاع الاتصالات في البلاد

. البطاقة التقنية للاتصالات الجزائر :

. المقر الاجتماعي: الطريق الوطني رقم 05 ، الديار الخمس ، المحمدية ، الجزائر 16130 ،

. رقم السجل التجاري: رقم 02 ب 83 00180 .

. التعريف الجنائي : 000216299033049 .

. البند الضريبي : 162 93838021 .

. رقم التعريف الإحصائي: 000216290656936

. رقم الهاتف : 38 38 82 (21) (213)

. الفاكس : 39 38 82 (21) 213<sup>1</sup>

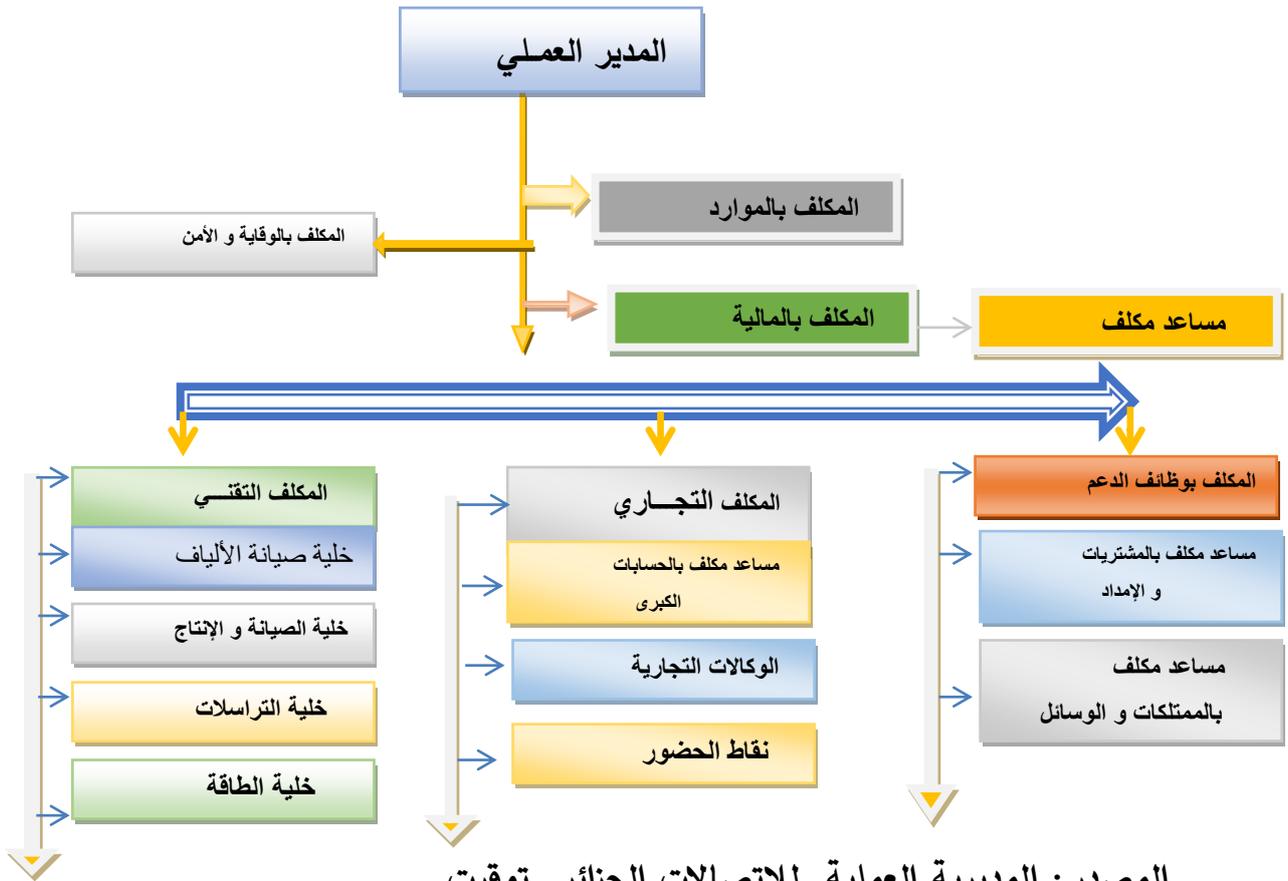
---

1 . الموقع الرسمي اتصالات الجزائر : [www.algerier telecom.dz](http://www.algerier.telecom.dz) ، يوم 20 . 05 . 2023 ، علي الساعة : 10.30 .

1 . نشأة المديرية اتصالات الجزائر تقرت .

وفقا لقرار المديرية العامة رقم 2023/02 ، بتاريخ 02 جانفي 2023 الخاص بتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر ، تأسست المديرية العملية لاتصالات الجزائر تقرت ، وكانت الانطلاقة الرسمية لي هذه المديرية في 01 جانفي 2023 ، بعد تنصيب الولايات العشر الجديدة في الجنوب ، حيث كانت هذه المديرية تابعة لي ولاية ورقلة .

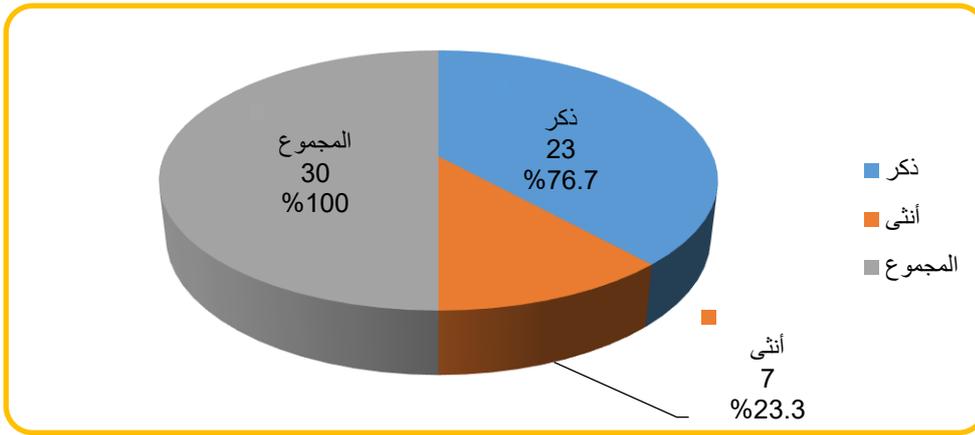
2 . الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر { تقرت }



. عرض البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية :

. الجدول رقم { 01 } : يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس .

النسبة %	التكرار	الجواب
76,7	23	ذكر
23,3	7	أنثى
100	30	المجموع



دائرة نسبية { 01 } يوضح النتائج الخاصة بالجنس

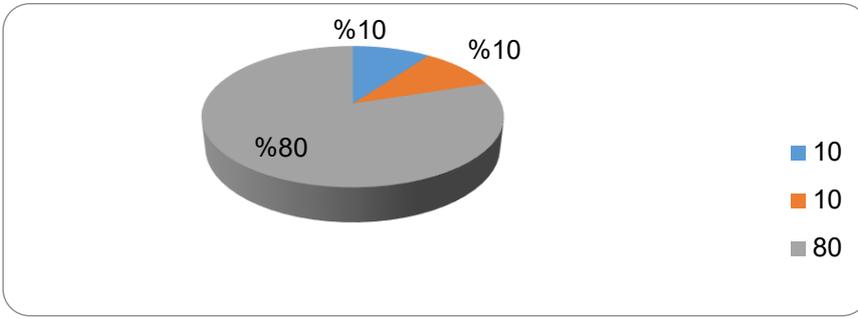
نلاحظ من خلال الجدول والشكل المبين أعلاه أن أغلب الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر من فئة الذكور وذلك بنسبة 76,7 % من أفراد عينة الدراسة ، بينما قدرت نسبة الإناث ب : 23.3 % ، وقد

يكون هذا راجع لطبيعة العمل الذي تحتاج فيه إلى الذكور أكثر من الإناث .

قد يرجع الأمر إلي قيم مجمع المحلي للمنطقة الراض لي تفضل المرأة هذه الوظائف والإعمال .

الجدول رقم { 02 } : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن .

النسبة %	التكرار	الجواب
10	3	من 20 إلى 25 سنة
10	3	من 26 إلى 31 سنة
80	24	أكثر من 31 سنة
100	30	المجموع



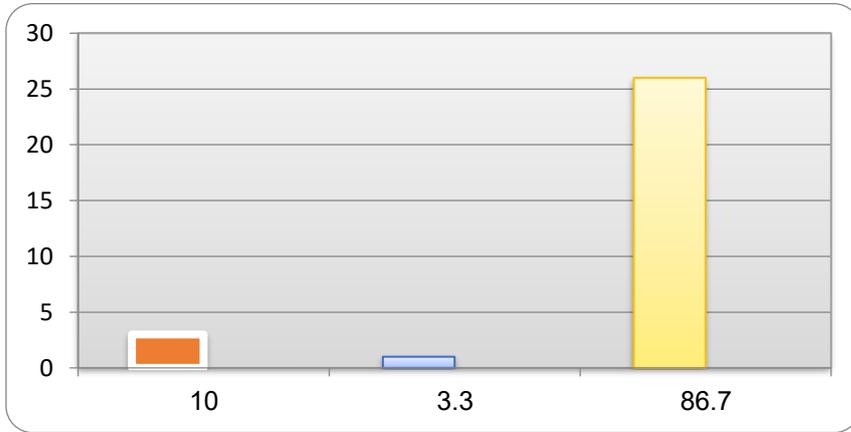
دائرة نسبية رقم { 02 } يوضح نتائج السن .

. أما فيما يخص المعطيات الخاصة بالسن فهي تعد من أهم محددات خصائص المجتمع المدروس وذلك رجع إلى أن كل فئة عمرية لديها خصائصها واهتماماتها ، وانطلاقاً من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن حوالي 80 % من المبحوثين تتراوح أعمارهم من 31 سنة فما فوق ، بينما نلاحظ أن 10 % من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 20 سنة إلى 25 سنة ، كذلك هنالك 10 % من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 26 سنة إلى 31 سنة .

يمكن القول إن هنالك نقص في الفئات الشبابية بينما في الجانب الآخر هنالك استمرار في الاحتفاظ بدوي الخبرة الكبيرة لأن لديهم أقدميه في المجال ويتحملون المسؤوليات أكثر من غيرهم .

. الجدول رقم { 03 } : يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية .

النسبة %	التكرار	الجواب
10	3	أقل من 5 سنوات
3,3	1	من 5 إلى 10 سنوات
86,7	26	أكثر من 10 سنوات
100	30	المجموع



#### أعمدة بيانية رقم { 03 } : يوضح نتائج الخبرة المهنية

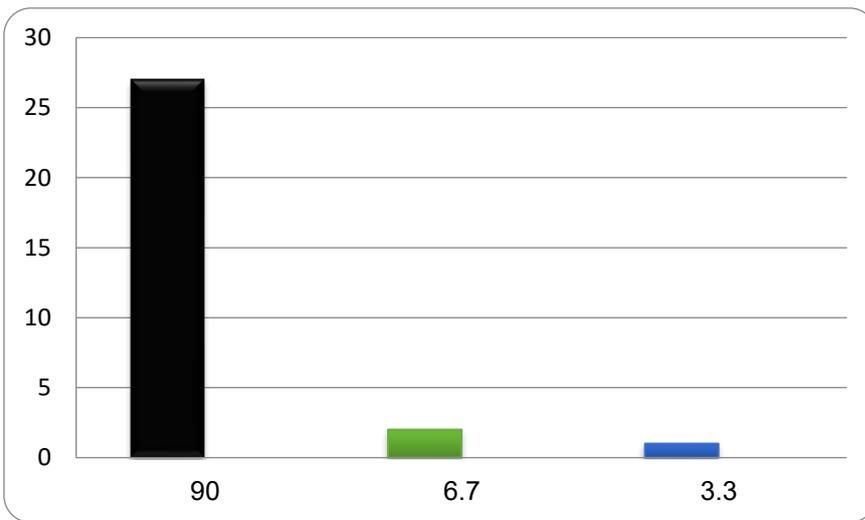
الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في صيرورة أداء العمل ، والجدول أعلاه يبين توزيع المبحوثين تبعاً للأقدمية في العمل ، حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي أقدمية أكثر من 10 سنوات والتي قدرت ب: : 86,7% ، وتأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدمية أقل من 5 سنوات بنسبة : 10% ، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة الموظفين ذوي أقدمية من 05 إلى 10 سنة بنسبة 3,3% ، الملاحظ أن نسبة أكثر من 10 سنوات الأكثر ب : 86.7% .

يمكن أن يكون السبب في تواجد فئة معينة من الموظفين ذوي خبرة تفوق العشر سنوات هو استمرارية المؤسسة في الاعتماد على هذا الفريق الذي يتمتع بخبرة ومعرفة متقدمة في المجال. قد يكونوا قادرين على التعامل بشكل أفضل مع الوسائط الجديدة واستخدامها بفعالية نظراً لتجربتهم الطويلة.

على الرغم من أن الفئة التي تمتلك خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات تمثل نسبة صغيرة، إلا أنها لا تزال ذات أهمية بالغة وتحمل خبرة جيدة في المجال. قد يكون من المفيد استفادة من هذه الفئة من خلال تبادل المعرفة والتجارب مع باقي الموظفين، وذلك لتعزيز مستوى الخبرة والمهارات في استخدام الوسائط الجديدة. يمكن للمؤسسة تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين من مختلف الفئات الخيرية لتحقيق أفضل النتائج في استخدام الوسائط الجديدة. يمكن تنظيم ورش عمل وجلسات تدريبية تتيح للموظفين تبادل المعرفة والتجارب، وذلك لتعزيز المرونة والتطوير المستمر في المؤسسة.

جدول رقم { 04 } يوضح التطبيقات الالكترونية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم الخدمات العمومية؟

الاجابة	التكرار	النسبة %
تطبيق بريدي موب	27	90
تطبيق فيس بوك	2	6,7
البريد الالكتروني	1	3,3
المجموع	30	100



دائرة نسبية رقم { 04 } يوضح نتائج التطبيقات المستخدمة .

. نلاحظ من خلال الجدول والشكل اعلاه انا أغلبية الموظفين بنسبة % 90 يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تطبيق بريدي موب في تقديم خدماتها الالكترونية ، بينما يرى نسبة 6.7% أنها تستخدم تطبيق فيس بوك في عرض خدماتها ، بينما ترى نسبة قليلة 3,3 انا المؤسسة تعتمد علي البريد الالكتروني في عرض خدماتها .

يعود استخدام تطبيق "بريدي موب" لسهولة الاستخدام وتلبية حاجات المواطنين في أسرع وقت ممكن دون جهد إلى توفره كواجهة بسيطة ومريحة للمستخدمين. يمكن أن يسهم استخدام هذا التطبيق في تقليل وقت الانتظار وتوفير تجربة سلسة للمواطنين .

بالإضافة إلى ذلك، فإن التطبيقات المشهورة مثل "فيسبوك" والبريد الإلكتروني قد يكون لها شعبية بين فئة معينة من المستخدمين، وربما تكون هناك فئة تفضل استخدام هذه التطبيقات بسبب الارتباط القوي بها أو اعتيادية استخدامها.

مع ذلك، فإن استخدام تطبيق "بريدي موب" يعتبر جزءاً من التكنولوجيا الحديثة ومن ضروريات العصر لتحسين الخدمة العمومية وراحة المواطنين. يمكن لهذا التطبيق تلبية احتياجات الفئة الأكبر وتحقيق رضاهم عن طريق توفير واجهة سهلة الاستخدام وتجربة سلسة في إرسال واستقبال البريد والحصول على المعلومات اللازمة.

مع ذلك، يجب أن تهتم المؤسسة أيضاً بمتابعة التطورات التكنولوجية وتوفير خيارات متنوعة للتواصل مع المواطنين، بما في ذلك تطبيقات أخرى مثل فيسبوك والبريد الإلكتروني، لضمان تلبية احتياجات جميع الفئات المختلفة ورفع مستوى الخدمة العمومية بشكل شامل.

الجدول رقم { 05 } : يوضح التطبيقات التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم الخدمة العمومية { حسب السن ، وطبيعة الوظيفة } .

مجموع	ماهي التطبيقات الالكترونية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم الخدمة العمومية؟			الجواب	
	البريد الالكتروني	تطبيق فايسبوك	تطبيق بريدي موب	السن	
3	0	0	3	تكرار	من 20 الى 25 سنة
100,0 %	0,0%	0,0%	100,0 %	نسبة	
3	0	0	3	تكرار	من 26 الى 31 سنة
100,0 %	0,0%	0,0%	100,0 %	نسبة	
24	1	2	21	تكرار	أكثر من 31 سنة
100,0 %	4,0%	8,0%	87,0%	نسبة	
30	1	2	27	تكرار	مجموع
100,0 %	3,0%	6,0%	90,0%	نسبة	

تشير معطيات الجدول رقم 06 الذي يوضح علاقة استخدام التطبيقات الالكترونية لمؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم الخدمة العمومية حسب سن المبحوثين أن المبحوثين يؤكدون علي أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تطبيق بريدي موب في تقديم خدمتها بنسبة أعلى تقدر ب 90.0% بجموع 27 مفردة بينما المبحوثين الآخريين يرون أن المؤسسة تستخدم تطبيق الفايسبوك في تقديم خدمتها وهي النسبة الأقل بنسبة 6.0% بجموع مفردتين وبينما تشكل النسبة الأضعف للمبحوثين الذين يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم البريد الالكتروني بنسبة 3.0% بجموع مفردتين.

و يتضح من خلال النتائج الجزئية أن المبحوثين الأكبر نسبة للذين يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تطبيق بريدي موب هي الفئة العمرية الأكثر من 31 سنة بنسبة 87.0% بجموع 21 مبحوث ، وتليها النسبة الأقل الذين يرون أن المؤسسة تستخدم تطبيق الفايسبوك بنسبة 6.0% بجموع مبحوثين أما النسبة الضعيفة والتي كانت ترى أن المؤسسة تستخدم البريد الالكتروني بنسبة 3.0% بجموع مبحوث أما

المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 25 ومن 26 إلى 31 فكانت نفس النسبة في استخدام تطبيق بريدي موب بمعدل 3.0% .

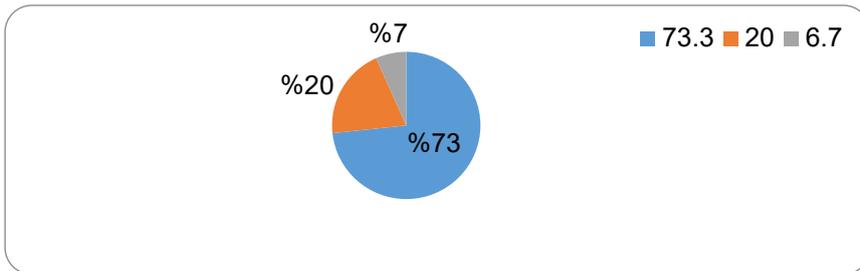
نستنتج من خلال القراءة التحليلية للجدول نجد أن موظفي الدين تتجاوز أعمارهم أكثر من 31 سنة يؤكدون على استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر تطبيق بريدي موب بنسبة 87% بسبب سهولة الاستخدام وتخفيف الضغط على الموظفين و تخفيف الضغط على المؤسسة من خلال التقليل من الطوابير الطويلة .

وكذلك نجد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 25 و من 26 إلى 31 سنة يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر كذلك تستخدم تطبيق بريدي موب بنسبة 100% و قد يرجع الأمر إلى أن هذه الفئة تفضل استخدام الدفع التقليدي بالمؤسسة عوض استخدام الدفع الإلكتروني ، لان لديهم خلفيات سلبية عن هذا التطبيق والمتمثلة في انتهاك الخصوصية وعدم الشعور بالأمان .

. الجدول رقم { 06 } يوضح منذ متى تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر هذه التطبيقات في

تقديم خدماتها العمومية:

النسبة %	التكرار	الجواب
73,3	22	منذ عامين
20	6	منذ أربع سنوات
6,7	2	منذ أكثر من خمس سنوات
100	30	المجموع



. دائرة نسبية { 05 } يوضح نتائج متى يتم استخدام هذه التطبيقات

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية الموظفين بنسبة 73 % يؤكدون أن مؤسسة اتصالات الجزائر بدأت في استخدام تطبيقات الحديثة في تقديم خدماتها منذ عامين ، بينما ترى مجموعة من الموظفين بنسبة 20 % أن مؤسسة بدأت في استخدام تطبيقات الحديثة منذ أربع سنوات ، بينما ترى فئة قليلة بنسبة % 6,7 أن مؤسسة اتصالات الجزائر بدأت في استخدام التطبيقات الحديثة منذ أكثر من خمس سنوات .

يعتبر اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على التطبيقات الحديثة جزءاً من جهودها في مواكبة تطلعات المواطنين وتلبية احتياجاتهم في مجالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة. تتطلب العصر الحالي والتقدم التكنولوجي السريع أن تكون المؤسسات على اطلاع دائم بأحدث التطورات وتقنيات الاتصال المتاحة. من خلال ربط الإدارة بالتكنولوجيا الحديثة، يمكن لمؤسسة اتصالات الجزائر تحسين عملياتها وتقديم خدمات أفضل للمواطنين. يمكن لهذا الربط أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات الداخلية، مثل إدارة البيانات والمعلومات وتسهيل عمليات الاتصال والتواصل داخل المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أن يساهم في تحسين تجربة المواطنين وتلبية رغباتهم. من خلال تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات الرقمية، يمكن للمواطنين الاستفادة من خدمات الاتصال بشكل سريع ومريح وبأعلى جودة.

بالتالي، يعد ربط المؤسسة بالتكنولوجيا الحديثة وتقديم خدمات أفضل هدفاً رئيسياً لمؤسسة اتصالات الجزائر، بهدف ضمان رضا المواطنين وتلبية توقعاتهم فيما يتعلق بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم {07} : يوضح منذ متى تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر هذه التطبيقات تقديم

خدماتها العمومية حسب متغير { الجنس }

Total	منذ متى تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر هذه التطبيقات في تقديم خدماتها العمومية؟			الجواب		
	منذ أكثر من خمس سنوات	منذ أربع سنوات	منذ عامين	تكرار	نسبة	الجنس
23	0	1	22	تكرار	95,5%	ذكر
100,0%	0,0%	4,5%	95,5%	نسبة		
7	2	5	0	تكرار	0,0%	أنثى
100,0%	28,5%	71,5%	0,0%	نسبة		
30	2	6	22	تكرار	73,0%	Total
100,0%	7,0%	20,0%	73,0%	نسبة		

من خلال الجدول رقم 07 و الذي يوضح متى تستخدم اتصالات الجزائر هذه التطبيقات في تقديم خدماتها العمومية حسب متغير الجنس فكانت النسبة الأعلى (منذ عامين) بنسبة 73.0% بتكرار 22 مفردة ثم تليها النسبة الأقل (منذ أربع سنوات) بنسبة 20.0% ثم لتكرار 6 مفردات النسبة الأضعف (من خمس سنوات) بنسبة 7.0% بتكرار مفردتين.

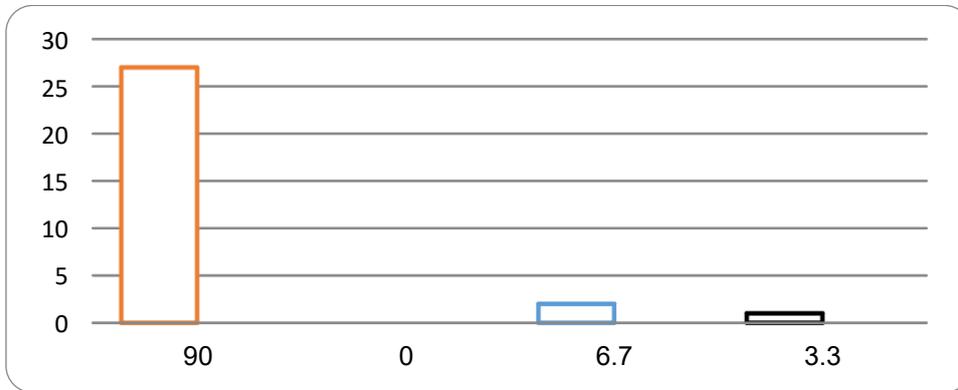
كما يبين الجدول أعلاه و حسب متغير الجنس يمثل إجابات أفراد العينة حول متى تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر هذه التطبيقات في تقديم خدماتها العمومية، حيث نلاحظ أن الذكور كانت إجاباتهم بنسبة 95.5% (منذ عامين) بتكرار 22 مفردة، تليها النسبة أقل (منذ أربع سنوات) بنسبة 4.5% بتكرار 1 مفردة كما نلاحظ أن نسبة الإناث الأعلى (منذ أربع سنوات) كانت بنسبة 71.5% بتكرار 5 مفردات و الفئة التي تليها منذ أكثر (من خمس سنوات) بنسبة 28.5% بتكرار مفردتين .

نلاحظ من خلال القراءة التحليلية للجدول أن فئة الذكور ترى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم هذه التطبيقات منذ عامين بنسبة 95.5 % بحكم أن هذه الفئة لديها استخدام مسبق لهذه التطبيقات في مجال

الخدمة العمومية ،بينما نجد أن فئة الإناث تؤكد على استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لهذه التطبيقات منذ أربع سنوات بنسبة 71,5 % بسبب أن هذه الفئة تمتلك الأقدمية في استخدام هذه التطبيقات .

. الجدول رقم { 08 } يوضح ماهية أهم سمات و مميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني { بريدي موب } في مؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة %	التكرار	الجواب
90	27	زيادة سرعة تقديم الخدمة
0	0	ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة
6,7	2	زيادة الشفافية
3,3	1	تفعيل مبدأ الرقابة
100	30	المجموع



أعمدة بيانية رقم {06} يوضح نتائج أهم سمات استخدام تطبيق بريدي موب

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه ان اغلبية الموظفين بنسبة 90 % يرون ان من اهم سمات ومميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني هو زيادة سرعة تقديم الخدمة ، بينما ترى نسبة 6,7 % ان من سمات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني زيادة الشفافية بين الزبون والمؤسسة ، بينما الفئة الاخيرة بنسبة 3.3 % ترى بفضل تطبيق الدفع الالكتروني يتم تفعيل مبدأ الرقابة .

فمن خلال هذا التحليل فأكد هو ان تطبيق الدفع الإلكتروني له دور مهم في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر ، وهذا كان رأي اغلبية الموظفين بالمؤسسة بنسبة 90 % من العينة المدروسة ، تسهيل عملية الدفع يتيح تطبيق الدفع الإلكتروني للزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر إمكانية سداد فواتيرهم والمدفوعات المتعلقة بالخدمات بشكل سهل ومريح. بدلاً من الاعتماد على الدفع النقدي أو الشيكات أو الحوالات البنكية التقليدية، يمكن للزبائن استخدام التطبيق لإجراء المدفوعات بسرعة وسهولة من خلال أجهزة الهواتف الذكية أو الحواسيب الشخصية كذلك يوفر الوقت والجهد باستخدام التطبيق، يمكن للعملاء القيام بعمليات الدفع في أي وقت ومن أي مكان. لم يعد هناك حاجة للانتظار في طوابير الدفع أو زيارة فروع المؤسسة البدنية. يعني ذلك توفير الوقت والجهد الذي يمكن استثماره في أمور أخرى.

زيادة الأمان والحماية يتميز التطبيق بمستويات عالية من الأمان والحماية للمعاملات المالية. يتم استخدام تقنيات التشفير والحماية المتقدمة لحماية المعلومات المالية الحساسة للعملاء. هذا يخفف من مخاطر التعرض للعمليات الاحتيالية والاختراق تحسين تجربة العملاء باستخدام تطبيق الدفع الإلكتروني، يتم تحسين تجربة الزبائن وراحتهم. يمكنهم تتبع وإدارة الفواتير والمدفوعات بسهولة، والاطلاع على سجل المدفوعات السابقة. كما يتيح لهم الوصول إلى العروض الخاصة والخدمات المميزة والترقيات التي يقدمها المؤسسة.

بشكل عام، استخدام تطبيق الدفع الإلكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر يحسن من كفاءة وسرعة الخدمات المالية المقدمة، ويساهم في التحول إلى مستقبل رقمي متقدم ومبتكر.

الجدول رقم { 09 } : يوضح ماهية أهم سمات و مميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني {

بريدي موب } في مؤسسة اتصالات الجزائر. حسب متغير { الجنس ، الخبرة المهنية }

Total	ماهي أهم سمات و مميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر؟			الجواب		
	تفعيل مبدأ الرقابة	زيادة الشفافية	زيادة سرعة تقديم الخدمة	تكرار	الجنس	
23	0	0	23	تكرار	ذكر	
100,0 %	0,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
7	1	2	4	تكرار	أنثى	
100,0 %	14,0%	28,0%	57,0%	نسبة		
30	1	2	27	تكرار	Total	
100,0 %	3,0%	6,0%	90,0%	نسبة		

Total	ماهي أهم سمات و مميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر؟			الخبرة المهنية		
	تفعيل مبدأ الرقابة	زيادة الشفافية	زيادة سرعة تقديم الخدمة	تكرار	أقل من 5 سنوات	
3	0	0	3	تكرار		
100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
1	0	0	1	تكرار	من 5 الى 10 سنوات	
100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
26	1	2	23	تكرار	أكثر من 10 سنوات	
100,0%	3,0%	7,0%	88,0%	نسبة		
30	1	2	27	تكرار	Total	
100,0%	3,0%	6,0%	90,0%	نسبة		

يوضح أهم سمات و مميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر حسب متغير

الجنس حيث تبلغ أعلى نسبة في زيادة سرعة الخدمات ب % 90.0 و تليها نسبة زيادة الشفافية بنسبة

% 6.0 ثم تليها النسبة الأقل في تفعيل مبدأ الرقابة بنسبة % 3.0 .

كما يوضح الجدول حسب متغير الجنس أهم سمات و مميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة

اتصالات الجزائر حيث بلغت اعلي نسبة للذكور في زيادة سرعة تقديم الخدمة بمعدل % 100.0 بتكرار 23

مفردة و بلغت زيادة سرعة تقديم الخدمة للإناث بنسبة % 57.0 بتكرار 4 مفردات تليها النسبة الأقل في

زيادة الشفافية بنسبة 6.0% بتكرار مفردتين ثم النسبة الأضعف تفعيل مبدأ الرقابة بنسبة 3.0% بتكرار مفردة واحدة .

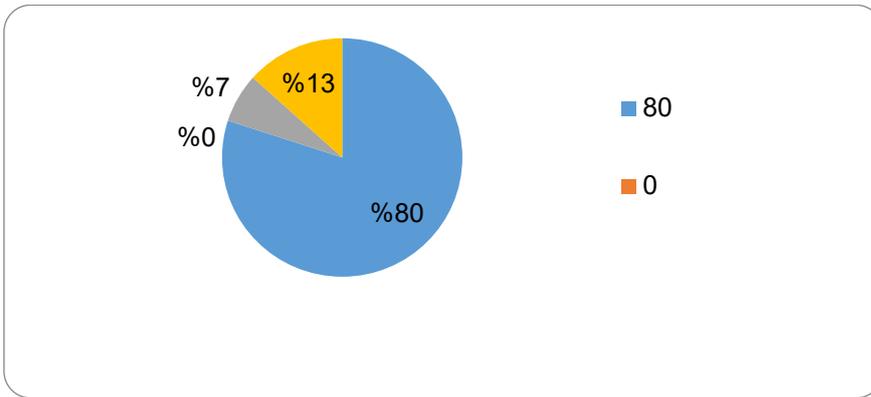
ويبين نفس السؤال أهم سمات و مميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر مع متغير الخبرة المهنية حيث بلغت اكبر نسبة للموظفين (الأكثر من 10 سنوات ) نسبة 88.0% بتكرار 23 مفردة ، زيادة سرعة تقديم الخدمة تم تليها نسبة 7.0% بتكرار مفردتين زيادة الشفافية ثم النسبة الأقل 3.0% بتكرار مفردة واحدة وتمثل الفئة العمرية من (اقل من 5 سنوات ) بنسبة 100.0% بتكرار 3 مفردات ثم الفئة الأخيرة من ( 5 إلى 10 سنوات ) نسبة 100.0% بتكرار مفردة واحدة .

من خلال تحليلنا نرى أن من أهم سمات ومميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر حسب متغير الجنس أن فئة الاناث تؤكد على زيادة سرعة تقديم الخدمة بنسبة 57 % ، وقد يرجع الأمر إلي إن هذه الفئة تشعر بالأمان والخصوصية أثناء استخدام هد التطبيق ويعتبر الدفع الإلكتروني وسيلة آمنة ومريحة لإجراء المعاملات المالية، حيث يتم تشفير المعلومات المالية وتأمينها لمنع وصول غير المصرح به إليه .

كما نلاحظ حسب متغير الخبرة المهنية أن الفئة التي لديها أكثر من 10 سنوات خبرة مهنية بنسبة 88% ، تؤكد على انه من ميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني زيادة سرعة تقديم الخدمة ، وقد يرجع الأمر إلي الأقدمية في العمل بالمؤسسة ، بما انه يوفر لهم الوقت والجهد ، وتخفيف الضغط .

الجدول رقم { 10 } يوضح الوسيلة الأكثر استخداما في تعاملات الموظفين فيما بينهم .

النسبة %	التكرار	الجواب
80	24	شبكة اتصال داخلية { انترانات}
0	0	شبكات التواصل الاجتماعي
6,7	2	قاعدة بيانات داخلية
13,3	4	البريد الالكتروني
100	30	المجموع



دائرة نسبية رقم { 07 } يوضح نتائج الوسيلة أكثر استخداما في تعاملات الموظفين فيما بينهم .

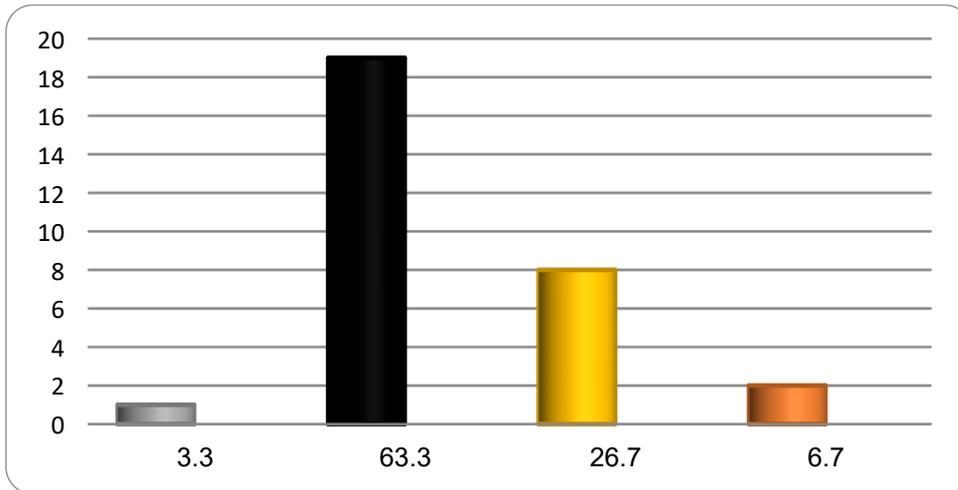
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة 80 % يستخدمون شبكة اتصال داخلية { الترنات } فيما بينهم ، وهذا راجع إلي سرية المعلومات داخل المؤسسة وهي شبكة خاصة فقط بالموظفين داخل المؤسسة لاستطيع أي شخص من الخارج المؤسسة الدخول إليها . بينما فئة أخرى بنسبة 13 % يستخدمون البريد الالكتروني للتواصل فيما بينهم ، بينما نجد فئة أخرا بنسبة 6.7 % تستخدم قاعدة بيانات داخلية في التواصل فيما بينهم ، كما لا يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نواصل الموظفين فيما بينهم .

باستخدام شبكة اتصال داخلية، تتمكن مؤسسة اتصالات الجزائر من السيطرة والتحكم الكامل على البنية التحتية والموارد الضرورية لتقديم الخدمات. يمكنهم رصد أداء الشبكة وإجراء الصيانة والتحديثات عند الحاجة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة وتجربة العملاء ، كذلك باستخدام شبكة اتصال داخلية، يمكن لمؤسسة اتصالات الجزائر ضمان الأمان والخصوصية للبيانات والمعلومات التي يتم تبادلها في الشبكة. يتم تطبيق إجراءات الأمان المناسبة لحماية البيانات من التهديدات الخارجية ، كذلك باستخدام شبكة اتصال داخلية، تكون مؤسسة اتصالات الجزائر قادرة على الاستقلالية في تقديم الخدمات وتحديد سياسات الأسعار والعروض والخدمات الإضافية. هذا يسمح لهم بالتكيف مع احتياجات السوق المحلية وتلبية متطلبات العملاء بشكل أفضل. وتعتبر شبكة اتصال داخلية أداة مهمة لتحسين التواصل وتبادل المعلومات بين موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر. يمكن استخدامها للتنسيق بين الفرق وتنفيذ المهام بفعالية أعلى.

بشكل عام، استخدام شبكة اتصال داخلية يمنح مؤسسة اتصالات الجزائر السيطرة والقدرة على تقديم خدمات الاتصالات بشكل موثوق وفعال، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

الجدول رقم : { 11 } يوضح تخصص المؤسسة أشخاص معينين لي الإشراف على إدارة وسير هذه التطبيقات .

النسبة %	التكرار	الجواب
3,3	1	لا
63,3	19	تخصص في مجال العلاقات العامة
26,7	8	خضعوا لتكوين خاص في المجال
6,7	2	يمتلكون مواهب و مهارات في مجال تواصل العلاقات العامة
100	30	المجموع



أعمدة بيانية رقم { 08 } توضح : نتائج تخصص مؤسسة أشخاص معينين لي إدارة التطبيقات

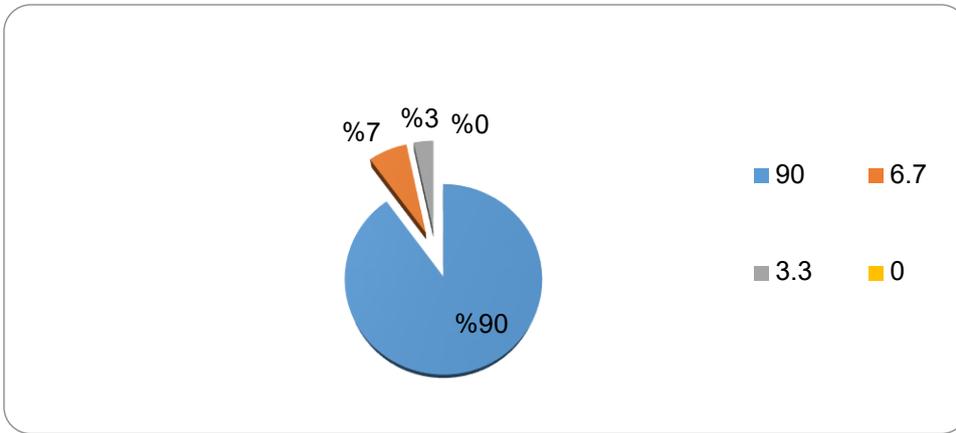
نلاحظ من خلال الجدول والشكل اعلاه ان اغلبية الموظفين بنسبة 63,3 % يؤكدون علي ان مؤسسة اتصالات الجزائر تخصص اشخاص في مجال العلاقات العامة من اجل سير وادارة التطبيقات ، بينما فئة أخرا بنسبة 26,7 % ، ترى ان الذين يسيرون هذه التطبيقات كانوا قد خضعوا لي تكوين مسبق في المجال ، بينما ترى فئة اخرا من الموظفين بنسبة 6,7 % يؤكدون علي ان هؤلاء الذين يودرون تطبيقات لديهم مهارات مسبقة في مجال العلاقات العامة ، بينما ترى فئة قليلة من الموظفين بنسبة 3,3 % ان المؤسسة لاتخصص اشخاص معينين من اجل ادراة هذه التطبيقات .

من خلال تعليق يمكن القول أن مختصو العلاقات العامة يعملون على تحديد الرسالة والرؤية الإستراتيجية للتطبيقات والخدمات. يقومون بتطوير خطط الاتصال الشاملة للترويج للتطبيقات والتواصل مع الجمهور المستهدف، كما يقوم مختصون العلاقات العامة ببناء علاقات مع العملاء والشركاء والجهات الحكومية ووسائل الإعلام والمجتمع المحلي. يعملون على تعزيز العلامة التجارية للمؤسسة وزيادة وعي الجمهور بالخدمات والتطبيقات المقدمة. كما أنه في حالة حدوث أزمات أو مشاكل تتعلق بالتطبيقات، يكون لمختصي العلاقات العامة دور في إدارة الأزمات والتواصل مع العملاء والجمهور. يعملون على تقديم المعلومات الصحيحة والشفافة والتواصل بفعالية لتجاوز الأزمات واستعادة الثقة ، كما يقوم مختصون العلاقات العامة بتنفيذ حملات التسويق والترويج للتطبيقات والخدمات. يستخدمون وسائل الإعلام المختلفة والأحداث ووسائل التواصل الاجتماعي لجذب العملاء وتعزيز استخدام التطبيقات.

باختصار، يلعب فريق العلاقات العامة دورًا حيويًا في سير وإدارة التطبيقات في مؤسسة اتصالات الجزائر. يساهمون في بناء علاقات قوية وتعزيز الاتصال مع العملاء والجمهور، وتسويق وترويج التطبيقات، وإدارة الأزمات وتقييم الأداء

الجدول رقم { 12 } يوضح هل يتم إعلام الزبائن بجميع الخدمات الجديدة المقدمة عبر الوسائط الجديدة .

النسبة %	التكرار	الجواب
90	27	دائما
6,7	2	أحيانا
3,3	1	نادرا
0	0	أبدا
100	30	المجموع



دائرة نسبية رقم { 09 } يوضح : نتائج هل يتم اعلام زبائن بجميع خدمات عبر الوسائط الجديدة .

يتبين من خلال الجدول والشكل أعلاه ان نسبة 90 % من موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر يؤكدون علي ان المؤسسة دائما ما تعلم زبائننا بالعروض الجديدة لي خدمتها عبر الوسائط الجديدة , بينما فئة اخرى بنسبة 6.7 % يرون انه احيانا تعلم المؤسسة الزبائن بالعروض الجديدة عبر الوسائط الجديدة ، بينما الفئة الاخيرة 3,3 % ترى بانه نادرا ما تعلم المؤسسة الزبائن بالعروض الجديدة لي خدمتها عبر الوسائط الجديدة .

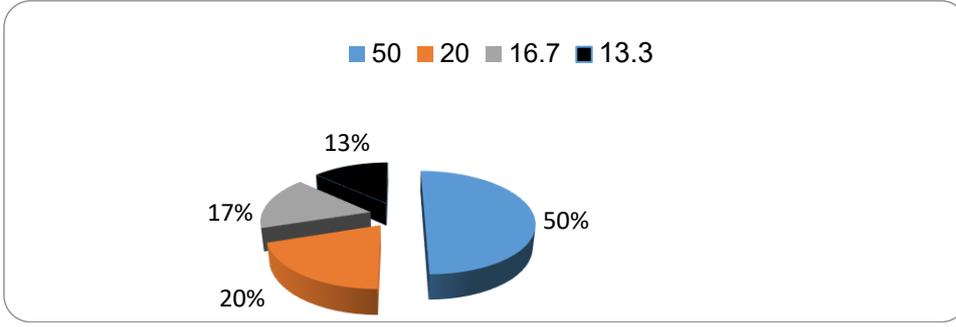
يمكن استنتاج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تأخذ بعين الاعتبار اعتماد الزبائن على التكنولوجيا الحديثة في وسائل الاتصال . تترك المؤسسة أن العديد من الزبائن يستخدمون وسائط جديدة مثل مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهاتف المحمول وغيرها للتواصل والحصول على المعلومات.

وبناءً على ذلك، تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على نشر وإعلام الزبائن بالعروض الجديدة والخدمات المقدمة عبر هذه الوسائط الجديدة. تهدف المؤسسة إلى التواصل المباشر مع الزبائن وتقديم المعلومات والتحديثات بشكل سريع وفعال، ومع ذلك، فإن هناك فئة قليلة من الزبائن قد لا تستخدم الوسائط الجديدة ولا تهتم بالعروض الجديدة المقدمة من قبل المؤسسة. قد يكون ذلك بسبب اختياراتهم الشخصية أو قدراتهم التكنولوجية المحدودة. ومن الممكن أن تكون المؤسسة غير قادرة على الوصول إلى هذه الفئة من الزبائن عبر وسائط الاتصال الحديثة بنفس القدر الذي تصل إلى باقي الزبائن.

على العموم، تتبع مؤسسة اتصالات الجزائر إستراتيجية تواصل شاملة تستهدف الزبائن عبر وسائط الاتصال الحديثة التي تستخدمها الأغلبية، وتعمل على تلبية احتياجاتهم وتقديم العروض والخدمات التي يهتمون بها.

الجدول رقم { 13 } أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض جديد خدمتها.

النسبة %	التكرار	الجواب
16,7	5	البريد الالكتروني
20	6	موقع المؤسسة
50	15	شبكات التواصل الاجتماعي
13,3	4	الرسائل النصية عبر الهاتف
100	30	المجموع



دائرة نسبية رقم {10} يوضح : نتائج أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض خدماتها .

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه إن نسبة الموظفين 50 % الذين يؤكدون علي أن أكثر وسليه تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض خدماتها وعروضها الجديدة هي شبكات تواصل الاجتماعي صفحتها الرسمية علي تطبيق فيسبوك وتطبيق انستغرام وغيرها .. ، بينما فئة أخرى من الموظفين 20 % يرون أن المؤسسة تعتمد علي موقعها الرسمي علي شبكة الانترنت في نشر عروضها وخدماتها الجديدة ، بينما ترى فئة أخرى 17 % يرون أن المؤسسة تستخدم البريد الالكتروني في عرض خدماتها الجديدة ، بينما الفئة الأخيرة 13 % ترى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم الرسائل النصية عبر الهاتف من اجل عرض خدماتها الجديدة .

نستنتج من هذا الطرح أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في عرض ونشر خدماتها وعروضها الجديدة ، بحكم أن أغلبية زبائنها يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي ما يسهل عملية إعلامهم بالعروض الجديدة ، بينما ترى فئة أدنى من الموظفين أن المؤسسة تستخدم موقعها الرسمي لي نشر خدماتها بحكم وجود فئة دائما ما تبحث عن العروض الجديدة من موقع المؤسسة الرسمي ، لي مصداقية موقع المؤسسة الرسمي عوض الصفحات الأخرى، بينما قد يرجع استخدام المؤسسة للبريد الالكتروني في نشر عروضها هم الزبائن الذين يقضون أوقات اكبر في البريد الالكتروني وينجزون مختلف

أعمالهم بالبريد الإلكتروني ، ليسو مطلعين علي موقع المؤسسة وليست لديهم اهتمام بصفحات شبكات التواصل الاجتماعي . والطرح الأخير يرى الموظفين بالمؤسسة أن جل الزبائن يمتلكون هاتف محمول يتلقون عبره المئات من الرسائل في اليوم ، هذا ما يسهل علي مؤسسة في عرض خدماتها من خلال رسالة نصية .

. الجدول رقم { 14 } : نتائج أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض

خدماتها .حسب { السن }

To tal	ماهي أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض جديد خدماتها				الجواب		
	النصية عبر الهاتف	شبكات التواصل الاجتماعي	موقع المؤسسة	البريد الإلكتروني	تكرار	من 20 الى 25 سنة	السن
3	0	0	0	3	تكرار	نسبة	
10	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
3	0	0	1	2	تكرار	من 26 الى 31 سنة	
10	0,0%	0,0%	33,0%	66,0%	نسبة		
24	4	15	5	0	تكرار	أكثر من 31 سنة	
10	16,0%	62,0%	20,0%	0,0%	نسبة		
30	4	15	6	5	تكرار	Total	
10	13,0%	50,0%	20,0%	16,0%	نسبة		

يمثل الجدول أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض جديد خدماتها مع متغير السن حيث بلغت اعلي نسبة 50.0% بتكرار 15 مفردة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ثم تليها النسبة الأقل بنسبة 20.0% بتكرار 6 مفردات الذين يستخدمون موقع المؤسسة ثم نسبة 16.0% بتكرار 5 مفردات للذين يستخدمون البريد الإلكتروني و النسبة الأخيرة 13.0% بتكرار 4 مفردات .

فتمثل الفئة العمرية ( الأكثر من 31 سنة ) النسبة الأعلى بمعدل 62.0% بتكرار 15 مفردة في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ثم تليها نسبة 20.0% بتكرار 5 مفردات الذين يستخدمون موقع المؤسسة ثم

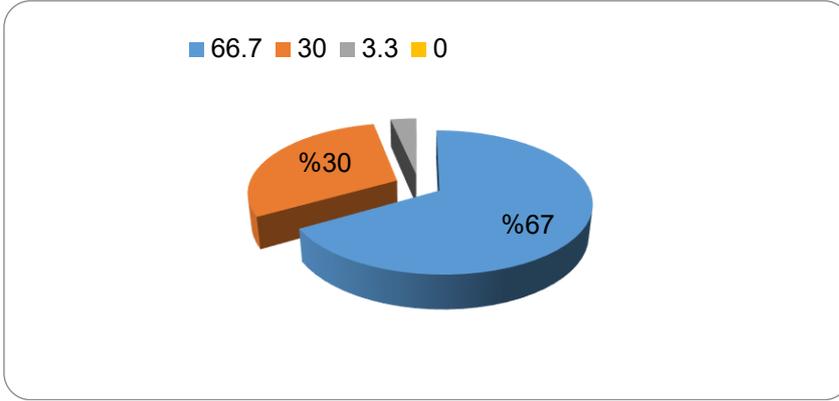
نسبة 16.0% بتكرار 4 مفردات للذين يستخدمون رسائل نصية عبر الهاتف وتمثل الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 25 سنة ) نسبة 100.0% بتكرار 3 مفردات الذين يستخدمون البريد الالكتروني والفئة المئوية (من 26 إلى 31 سنة ) فيمثلون نسبة 66.0% بتكرار مفردتين للذين يستخدمون البريد الالكتروني ثم تليها النسبة الأقل 33.0% بتكرار مفردة واحدة الذين يستخدمون موقع المؤسسة .

تحليل : من خلال قراءتنا للجدول لأكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها حسب متغير السن نلاحظ أن فئة الموظفين الذين تتراوح أكثر من 31 سنة يرون أن المؤسسة تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم و عرض خدماتها بنسبة 62 % بحكم كثرة مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي وسهولة الوصول إليها وقلة تكلفتها .

الجدول رقم { 15 } هل يتم أخذ شكاوي الزبائن المقدمة عبر الوسائط الجديدة بعين

الاعتبار :

النسبة %	التكرار	الجواب
66,7	20	دائما
30	9	احيانا
3,3	1	نادرا
0	0	أبدا
100	30	المجموع



دائرة نسبية رقم {11} يوضح نتائج : هل يتم اخذ شكاوي الزبائن بعين الاعتبار

يتبين من خلال الجدول والشكل أعلاه ان نسبة 67 % من موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر يؤكدون علي ان المؤسسة دائما ما تأخذ شكاوي المواطنين بعين الاعتبار , بينما فئة اخرى بنسبة 30% يرون انه احيانا تأخذ المؤسسة شكاوي الزبائن بعين الاعتبار ، بينما الفئة الاخيرة 3,3 % ترى بانه نادرا ما يؤخذ شكاوي الزبائن بعين الاعتبار في حالات حارجه .

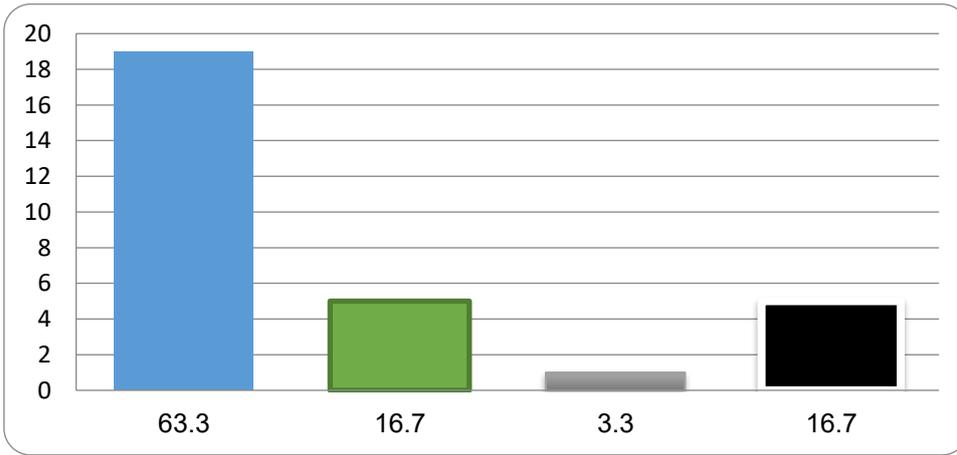
يمكن استنتاج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تأخذ بعين الاعتبار الشكاوى التي يقدمها زبائنها عبر الوسائط الجديدة. تظهر هذه الاعتبارات من خلال تفاعل المؤسسة مع تعليقات الزبائن على صفحتها على موقع فيسبوك واستجابتها لتلك التعليقات واحتياجات الزبائن.

كما أن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار المراسلات التي تصلها عبر البريد الإلكتروني، والتي قد تحمل شكاوى من الزبائن. يعمل الفريق على معالجة هذه الشكاوى والاستجابة لها في أسرع وقت ممكن لحل المشكلات المطروحة، بالإضافة إلى ذلك، يتم التركيز على الاستجابة السريعة عند الاتصال بالهاتف والاستماع إلى شكاوى الزبائن. يهدف الفريق إلى فهم مشاكل الزبائن والعمل على حلها في أقرب وقت ممكن، مما يعكس اهتمام المؤسسة بتلبية احتياجات الزبائن وتحسين خدماتها.

بشكل عام، تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر استجابة الزبائن والتفاعل معهم عبر الوسائط الجديدة أمراً هاماً لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية متطلبات الزبائن .

الجدول رقم { 16 } الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة

النسبة %	التكرار	الجواب
63,3	19	خدمات مالية
16,7	5	خدمات تعليمية
3,3	1	خدمات استشارية
16,7	5	خدمات اعلامية
100	30	المجموع



أعمدة بيانية رقم {12} يوضح : نتائج الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه إن أغلب الموظفين يرون إن الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة هي خدمات مالية بنسبة 63.3 % , بينما يأتي في المرتبة ثانية موظفين يرون ان الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستخدام الوسائط الجديدة خدمات إعلامية وتعليمية بنفس النسبة 16,7% , بينما في المرتبة الأخيرة ترى فئة من الموظفين أن الخدمات المقدمة عبر الوسائط هي خدمات استشارية ب 3,3% .

يمكن استنتاج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات عبر الوسائط الجديدة. بالفعل، قد تكون الخدمات المالية هي الأكثر شيوعاً واقبالاً من قبل الزبائن، حيث تعتبر المؤسسة تجارية وتقدم خدمات مالية مثل التحويلات البنكية عبر الإنترنت أو تطبيقات الدفع الإلكتروني، ومن الجانب التعليمي، يمكن أن تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر خدمات تعليمية مثل توفير دروس الدعم لمختلف المستويات المدرسية عبر منصة دروس كروم والمكتبة الإلكترونية. قد تشمل هذه الخدمات المعلومات التعليمية والموارد الرقمية التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، قد تقدم المؤسسة خدمات أخرى غير مالية وتعليمية، مثل خدمات الاتصال والإنترنت والهواتف المحمولة وخدمات العروض والحملات الترويجية. يعتمد نوع الخدمات المقدمة على إستراتيجية المؤسسة واحتياجات الزبائن المتغيرة.

بشكل عام، تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تقديم مجموعة شاملة من الخدمات عبر الوسائط الجديدة، بما في ذلك الخدمات المالية والتعليمية وغيرها، لتلبية احتياجات الزبائن وتحسين تجربته.

### الجدول رقم {17} يوضح مستوى تقديم الخدمة عبر هذه الوسائط

النسبة %	التكرار	الجواب
13,3	4	ضعيف
20	6	متوسط
20	6	حسن
46,7	14	جيد
100	30	المجموع

ما نلاحظه من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية الموظفين بنسبة % 46,7 تدل على أن مستوى تقديم الخدمة العمومية باستخدام الوسائط الجديدة هو مستوى جيد، بينما يرى مجموعة من الموظفين بنسبة %

20 ، أنو مستوى تقديم الخدمة عبر الوسائط حسن و متوسط، بينما ترى المجموعة الأخيرة بنسبة 13,3% أن مستوى تقديم الخدمة عبر الوسائط الجديدة ضعيف .

من الواضح أن الوسائط الجديدة قد حسنت من تنوع ومرونة الخدمات وأدت إلى تقديم خدمات أفضل للزبائن. قد تكون للوسائط الجديدة ميزات تساهم في تحسين تجربة الخدمة وتقليل الضغط على الموظفين. على سبيل المثال، يمكن أن توفر الوسائط الجديدة مزايا مثل الدعم عبر الدردشة المباشرة أو الرد السريع على البريد الإلكتروني، مما يجعل تواصل الزبائن مع المؤسسة أسرع وأكثر فعالية. مع ذلك، فإن هناك موظفين يرون أن مستوى الخدمة المقدمة عبر الوسائط الجديدة ليس مرتفعاً بشكل كافٍ، وقد يعزو ذلك إلى عدم قناعتهم بفعالية الخدمات المقدمة عبر هذه الوسائط الجديدة أو عدم إضافة مميزات جديدة. من الممكن أن يكون هناك تحسينات أخرى يحتاجون إليها لتلبية احتياجات الزبائن بشكل أفضل، مثل توفير خيارات إضافية أو تحسين وقت الاستجابة.

. لتحسين مستوى الخدمة المقدمة عبر الوسائط الجديدة، يمكن للمؤسسة أن تستفيد من ردود فعل الموظفين وتقييماتهم، وتجربة حلول جديدة لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. يمكن أيضاً تقديم التدريب المناسب للموظفين للتأكد من أنهم يتقنون استخدام الوسائط الجديدة ويستطيعون تلبية متطلبات الزبائن بشكل فعال. في النهاية، الجوانب الإيجابية والسلبية للخدمات المقدمة عبر الوسائط الجديدة قد تختلف من منظور لآخر. يجب على الشركات السعي لتحقيق توازن بين تقديم تجربة رائعة للزبائن عبر الوسائط الجديدة وتلبية احتياجات وتوقعات الموظفين لتحقيق أفضل خدمة ممكنة .

الجدول رقم { 18 } هل أحدثت هذه الوسائط تحسينا في الخدمة تمثلت في :

الجواب	التكرار	النسبة %
--------	---------	----------

لا	1	3,3
تخفيف الضغط	23	76,7
توفير أكبر قدر من المعلومات عن الخدمات	1	3,3
السرعة في تقديم الخدمة	5	16,7
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول والشكل اعلاه ان اغلبية الموظفين ب 76,7 % ، يرون ان الوسائط الجديدة احدثت تحسينا في الخدمة من خلال تخفيف ضغط العمل ، بينما ترى فئة اخرى 16,7 % ان الوسائط الجديدة احدثت سرعة في تقديم الخدمة ، بينما ترى فئة بنسبة 3,3 % الوسائط الجديدة احدثت تحسينا ظهر في توفير اكبر قدر من المعلومات عن الخدمات ، بينما الفئة الاخيرة اجابت ب لا بنسبة 3.3 %، التي ترى أن الوسائط الجديدة لم تحدث اي تحسين علي مستوى الخدمة .

الوسائط الجديدة قد تكون ساهمت في تحسين الخدمة المقدمة للزبائن وتخفيف الضغط على الموظفين. فعند استخدام الوسائط الجديدة، يمكن للزبائن تجنب الانتظار في طوابير طويلة والحصول على الخدمة المطلوبة بشكل أسرع وأكثر فاعلية. كما أن الوسائط الجديدة تمكن العملاء من إجراء عملياتهم بسهولة وسرعة، حيث يمكنهم القيام بالمهام المختلفة دون جهد كبير.

من جانب الموظفين، فإن الوسائط الجديدة قد تخفف الضغط عليهم، حيث يمكنهم التعامل مع طلبات الزبائن بشكل أكثر فعالية وسرعة. قد توفر الوسائط الجديدة أدوات وتقنيات تسهل عملية التواصل والتعامل مع الزبائن، مما يقلل من التوتر والضغط الناتج عن العمل السريع والمتواصل.

. بشكل عام، الوسائط الجديدة قد ساهمت في تحسين تجربة الزبائن وراحة الموظفين، وهذا يمكن أن يؤدي

إلى تحقيق رضا أكبر للزبائن وزيادة كفاءة العمل في المؤسسة

الجدول رقم {19} :يوضح هل أحدثت الوسائط الجديدة تحسينا في الخدمة حسب متغير { السن ،  
الخبرة المهنية }

Total	حسب رأيك هل أحدثت هذه الوسائط تحسينا في الخدمة		الجواب		
	لا	نعم			السن
3	1	2	تكرار	20 من الى 25 سنة	مجموع
100,0%	33,0%	66,0%	نسبة		
3	0	3	تكرار	26 من الى 31 سنة	
100,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
24	0	24	تكرار	أكثر من 31 سنة	
100,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
30	1	29	تكرار		
100,0%	3,0%	96,0%	نسبة		

Total	حسب رأيك هل أحدثت هذه الوسائط تحسينا في الخدمة		الجواب		
	لا	نعم			الخبرة المهنية
3	1	2	تكرار	أقل من 5 سنوات	مجموع
100,0%	33,0%	66,0%	نسبة		
1	0	1	تكرار	من 5 الى 10 سنوات	
100,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
26	0	26	تكرار	أكثر من 10 سنوات	
100,0%	0,0%	100,0%	نسبة		
30	1	29	تكرار		
100,0%	3,0%	96,0%	نسبة		

الجدول رقم 19 يمثل السؤال حسب رأيك هل أحدثت هذه الوسائط تحسينا في الخدمة مع متغير السن حيث بلغت اعلي نسبة الإجابة بنعم 96.0% بتكرار 29 مفردة والنسبة الأقل التي تليها والتي كانت الإجابة ب لا نسبة 3.0% بتكرار مفردة واحدة .

وتمثل الفئة العمرية (الأكثر من 31 سنة ) الفئة الأعلى و الأكثر إجابة بنعم بنسبة 100.0% بتكرار 24 مفردة ثم تليها الفئة العمرية (من 26 إلى 31 سنة ) والذين اجابو بنعم بنسبة 100.0% بتكرار 3 مفردات

ثم الفئة العمرية (من 20 إلى 25 سنة ) والذين اجابو بنعم بنسبة 66.0% بتكرار مفردتين ونسبة 33.0% الذين اجابو ب لا بتكرار مفردة واحدة .

و يوضح نفس السؤال حسب رأيك هل أحدثت هذه الوسائط تحسينا في الخدمة مع متغير الخبرة المهنية حيث يمثل المبحوثين الذين تتجاوز خبرتهم المهنية (أكثر من 10 سنوات ) نسبة 100.0% بتكرار 26 مفردة و الذين تتجاوز خبرتهم المهنية (من 5 إلى 10 سنوات ) 100.0% بتكرار مفردة واحدة تليها الخبرة المهنية (اقل من 5 سنوات ) نسبة 66.0% بتكرار مفردتين ثم النسبة الأقل 33.0% بتكراره مفردة واحدة .

من خلال القراءة التحليلية للجدول أكدت الفئة العمرية التي أعمارهم أكثر من 31 سنة أن الوسائط الجديدة أحدثت تحسينا في الخدمة بنسبة 100 % وقد يرجع ذلك التفاعلية والتواصل الفوري باستخدام الهواتف الذكية والتطبيقات مما يتيح سهولة وسرعة تلبية الخدمة .

ومن خلال متغير خبرة المهنية مع نفس السؤال ترى الفئة العمرية التي تفوق أعمارهم 31 سنة أن الوسائط الجديدة أحدثت تحسينا في الخدمة بنسبة 100.0% ، وذلك من خلال أن أقدميه هذه الفئة أكسبتهم خبرة وفكرة علي أن هذه الوسائط الجديدة أحدثت تحسينا في الخدمة من خلال رفع مستوى وجودة الخدمة المقدمة، كذلك التنوع في تلبية العديد من الخدمات باستخدام وسيلة واحدة

الجدول رقم { 20 } هل للوسائط الجديدة سلبيات في تقديم الخدمة العمومية

النسبة %	التكرار	الجواب
----------	---------	--------

لا	8	26,7
ضعف الخدمات عبر هذه الوسائط	5	16,7
ضعف الشبكة	15	50
الخدمات عبر الوسائط تخلق تميز عبر أصناف الجمهور	1	3,3
العوائق التقنية	1	3,3
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه إن نسبة الموظفين 50% ، الذين يرون أن للوسائط الجديدة سلبيات تتمثل في ضعف الشبكة ، بينما فئة أخرى من الموظفين ، 16,7 % ترى إن سلبيات الوسائط الجديدة تكمن في نقص الخدمات المقدمة عبر هذه الشبكة ، بينما ترى فئة أخرى بنسبة 3.3 % إن سلبيات الوسائط الجديدة تكمن في إن الخدمات عبر الوسائط تخلق نوع من التميز بين عناصر الجمهور ، وكذلك الوسائط من سلبياتها العوائق التقنية . بينما فئة من الموظفين ب 26,5 % نفت وجود سلبيات للوسائط الجديدة .

قد يكون ضعف الشبكة أحد العوامل التي تؤثر سلبيًا على فعالية الوسائط الجديدة. إذا كانت سرعة الاتصال بالإنترنت بطيئة أو تواجه مشكلات في الاستقرار، فقد يكون هذا عائقًا لتقديم الخدمات بشكل سلس وفعال.

قد يواجه الزبائن صعوبة في الوصول إلى الخدمات المقدمة أو يواجهون تأخيرًا في الاستجابة، مما يؤثر سلبيًا على تجربتهم وصورة المؤسسة لديهم.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تواجه الوسائط الجديدة عوائق تقنية أخرى. قد يحتاج الزبائن والموظفون إلى التكيف مع نظم وبرامج جديدة، وهذا قد يستغرق وقتًا وجهدًا للتعلم. قد يواجه البعض صعوبة في التكيف مع هذه التغييرات التقنية، مما يؤثر على استخدامهم الفعال للوسائط الجديدة وتقديم الخدمات بشكل جيد.

على الرغم من فوائد الوسائط الجديدة، فإن وجود عوائق تقنية مثل ضعف الشبكة وصعوبة التكيف قد يؤثر على فعالية تقديم الخدمات وصورة المؤسسة لدى الزبائن.

الجدول رقم { 21 } يوضح الاقتراحات المقدمة لتطوير خدمات و تطبيقات تعمل على تحسين الخدمة العمومية؟

النسبة %	التكرار	الجواب
33,3	10	لا
53,3	16	اقتراح تطبيق خاص بالمؤسسة للدفع الالكتروني
10	3	اقتراح خاصية التعامل مع كافة أشكال البطاقات البنكية
3,3	1	اقتراح تطبيق خاص بتسريع الاستجابة لشكاوي الزبائن
100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نسبة كبيرة للموظفين 53,3 % قدموا اقتراحات من اجل تطوير تطبيق خاص بالمؤسسة للدفع الالكتروني , بينما اقترحت فئة من الموظفين 10% خاصية التعامل مع كافة أشكال البطاقات البنكية ، بينما فئة أخرى من الموظفين 3,3 % قدمت اقتراح تطبيق خاص بتسريع الاستجابة لشكاوي الزبائن ، بينما الفئة الأخيرة 33,3 % لم تقدم أي اقتراح من اجل تطوير تطبيقات خاصة بتحسين الخدمة العمومية .

يبدو أن معظم الموظفين قدموا اقتراحًا لتطوير تطبيق خاص بالمؤسسة للدفع الإلكتروني بدلاً من استخدام تطبيق بريدي موب الخاص بمؤسسة البريد الجزائري. هذا الاقتراح يهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتوفير

وسيلة دفع سهلة ومريحة لهم. بالإضافة إلى ذلك، تم اقتراح تفعيل خاصية التعامل مع جميع البطاقات البنكية بدلاً من البطاقة الذهبية فقط. هذا الاقتراح يهدف إلى توسيع نطاق التعامل وتوفير خيارات أكثر للزبائن لاستخدام بطاقتهم البنكية الشخصية في عمليات الدفع.

تلك الاقتراحات قد تكون لها فوائد عديدة. توفر تطبيق خاص بالمؤسسة للدفع الإلكتروني يسهل على العملاء إجراء المعاملات بشكل سريع وآمن، ويعزز تجربة الزبائن مع المؤسسة. وفتح خاصية التعامل مع جميع البطاقات البنكية يتيح للعملاء المزيد من المرونة والاختيار في طريقة الدفع التي تناسبهم.

من المهم أن يتم دراسة هذه الاقتراحات وتقييم الفوائد والتحديات المحتملة لتنفيذها. قد يكون هناك احتياجات تقنية ومالية لتطوير تطبيق الدفع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة، بالإضافة إلى التنسيق والتعاون مع الجهات المعنية مثل البنوك ومزودي خدمات الدفع الإلكتروني.

باختصار، الاقتراحات التي قدمها الموظفون لتطوير تطبيق خاص بالمؤسسة للدفع الإلكتروني وتفعيل خاصية التعامل مع جميع البطاقات البنكية يهدفون إلى تحسين تجربة الزبائن وتوفير خيارات أكثر في عمليات الدفع. تنفيذ هذه الاقتراحات يتطلب دراسة وتقييم لضمان الجودة والتوافق مع احتياجات ومتطلبات المؤسسة والزبائن.

الجدول رقم { 22 } توفر مؤسسة اتصالات الجزائر دورات تدريبية للتحكم في استخدام

هذه الوسائط الجديدة

النسبة %	التكرار	الجواب
83,3	25	نعم
16,7	5	لا

المجموع	30	100
---------	----	-----

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بنسبة 83,3 % أكدوا تلقي لدورات تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الوسائط الجديدة أكثر، بينما كانت نسبة الذين أقرروا بعدم تلقي دورات تدريبية 16,7 %.

قد يكون اهتمام المؤسسة بتقديم دورات تدريبية هو السبب وراء نسبة كبيرة من الموظفين الذين يلتحقون بها. يمكن أن يكون التركيز على التدريب وتطوير الموظفين عاملاً رئيسياً في مساعدتهم على مواكبة التغيرات واكتساب المهارات والمعرفة اللازمة للتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة وأساليب العمل الحديثة.

تقديم الدورات التدريبية يساهم في تعزيز مرونة فريق العمل وتمكين الموظفين من السيطرة على التقنيات والأدوات المتطورة بشكل أكبر. يمكن أن يزيد التدريب من كفاءة وفعالية الموظفين في استخدام الوسائط الجديدة وتبني أساليب العمل الحديثة. ومع ذلك، قد يكون هناك بعض الموظفين الذين لا يكونون راضين عن هذه الطرق والتقنيات الجديدة، وبالتالي يكونون أقل ميلاً للانضمام إلى الدورات التدريبية. قد يكون السبب في ذلك هو عدم رغبتهم في تغيير أساليب العمل القديمة أو عدم رغبتهم في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة.

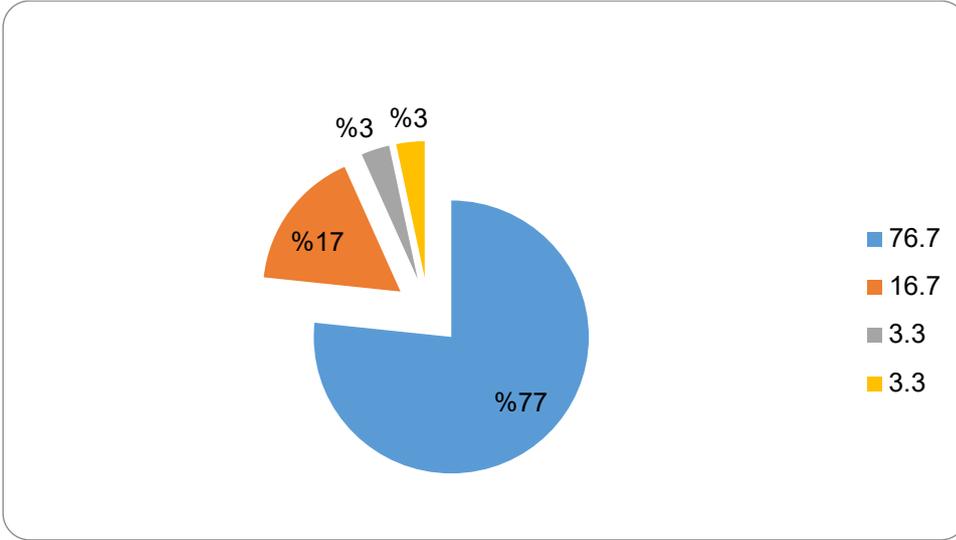
. بشكل عام، يجب أن تهتم المؤسسات بتقديم الدورات التدريبية ودعم الموظفين في اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع الوسائط الجديدة والتكنولوجيا المتقدمة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين فعالية العمل وتعزيز رضا الموظفين وزيادة قدرتهم على تقديم خدمات متميزة للزبائن .

**الجدول رقم { 23 } يوضح معيقات استخدام الوسائط الجديدة لدى موظفي مؤسسة اتصالات**

الجزائر .

الجواب	التكرار	النسبة %
معيقات مالية	1	3,3
معيقات تقنية	23	76,7

3,3	1	معيقات إدارية
16,7	5	معيقات بشرية
100	30	المجموع



دائرة نسبية رقم {13} توضح معيقات استخدام الوسائط الجديدة لدى موظفي اتصالات الجزائر .

تبين من خلال الجدول والشكل اعلاه ان اغلبية الموظفين بنسبة % 77 يرون ان معيقات الوسائط الجديدة هي معيقات تقنية بدرجة اولى ، بينما تأتي في المرتبة الثانية المعوقات البشرية بنسبة % 17 ، وكانت في المرتبة الثالثة والرابعة معيقات ادارية ومالية بنسبة 3,3 % .

ممكّن أن تكون المعوقات التقنية والبشرية هي السبب وراء نسبة كبيرة من المشاكل التي تواجهها المؤسسة في استخدام الوسائط الجديدة.

أما فيما يتعلق بالمعيقات البشرية، فقد يكون السبب وراء ذلك هو نقص الخبرة والمعرفة لدى الموظفين في استخدام والتحكم في الوسائط الجديدة. قد يحتاج الموظفون إلى تدريب إضافي أو دعم تقني لتجاوز هذه الصعوبات وتحسين فهمهم واستخدامهم للوسائط الجديدة بكفاءة.

لتجاوز هذه المعوقات، يمكن للمؤسسة اتخاذ عدة إجراءات. يمكن تحسين جودة الأجهزة والتأكد من أنها تعمل بشكل سليم ومستقر. بالإضافة إلى ذلك، يمكن توفير برامج تدريبية وورش عمل للموظفين لتعزيز معرفتهم ومهاراتهم في استخدام الوسائط الجديدة. كما يمكن توفير دعم فني مستمر للموظفين للتعامل مع أي مشاكل تقنية قد تطرأ.

باستبعاد هذه المعوقات، يمكن أن تعزز المؤسسة استخدام الوسائط الجديدة بشكل أفضل وتحقق تحسناً في جودة الخدمات المقدمة للزبائن .

### الجدول رقم { 24 } يوضح المعوقات التي تواجه الموظفين أثناء استخدامهم الوسائط

الجديدة بالمؤسسة اتصالات الجزائر حسب { السن ، الخبرة المهنية } .

مجموع	ماهي المعوقات التي تواجهكم أثناء استخدام الوسائط الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر؟				تكرار	نسبة	السن
	معوقات بشرية	معوقات ادارية	معوقات تقنية	معوقات مالية			
3	0	0	2	1	تكرار	20 ن	الى سنة
10 0,0%	0,0%	0,0%	66,0%	33,0%	نسبة	25	
3	0	0	3	0	تكرار	26 ن	الى سنة
10 0,0%	0,0%	0,0%	100,0 %	0,0%	نسبة	31	

24	5	1	18	0	تكرار	كث ر من 31 سنة
10 0,0%	20,0%	4,0%	75,0%	0,0%	نسبة	
30	5	1	23	1	تكرار	مجموع
10 0,0%	16,0%	3,0%	76,0%	3,0%	نسبة	

يمثل الجدول متغير سن مع السؤال ماهي المعينات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام الوسائط الجديدة ، حيث كانت اعلي نسبة معينات تقنية بمعدل 76.0% بتكرار 23 مفردة ثم النسبة الأقل بنسبة 16.0% معينات بشرية بتكرار 5 مفردات ثم معينات مالية و إدارية بنسبة 3.0% بتكرار مفردة واحدة .

3	0	0	2	1	تكرار	أ قل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
10 0,0%	0,0%	0,0%	66,0%	33,0%	نسبة		
1	0	0	1	0	تكرار	ب من 5 إلى 10 سنوات	
10 0,0%	0,0%	0,0%	100,0 %	0,0%	نسبة		
26	5	1	20	0	تكرار	أ كث ر من 10 سنوات	مجموع
10 0,0%	19,0%	3,0%	76,0%	0,0%	نسبة		
30	5	1	23	1	تكرار		
10 0,0%	16,0%	3,0%	76,0%	3,0%	نسبة		

حيث يمثل السن (أكثر من 31 سنة ) نسبة اعلي بمعدل 75.0% بتكرار 18 مفردة معينات تقنية ثم معينات بشرية بنسبة 20.0% بتكرار 5 مفردات ثم تليها نسبة 4.0% بتكرار مفردة واحدة وتمثل الفئة العمرية (من 26 إلى 31 ) نسبة 100.0% بتكرار مفردة واحدة معينات بشرية والفئة العمرية الأخيرة (من 20 إلى 25 ) بنسبة 66.0% بتكرار مفردتين معينات تقنية ثم تليها معينات مالية بنسبة 33.0% بتكرار مفردة واحدة . كما يوضح الجدول متغير الخبرة المهنية مع السؤال ما هي المعينات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام الوسائط الجديدة حيث تمثل الخبرة المهنية ( الأكثر من 10 سنوات ) نسبة 76.0% بتكرار 20 مفردة تليها نسبة 19.0% بتكرار 5 مفردات ثم نسبة 3.0% بتكرار مفردة واحدة ثم تأتي الخبرة المهنية (اقل من 5

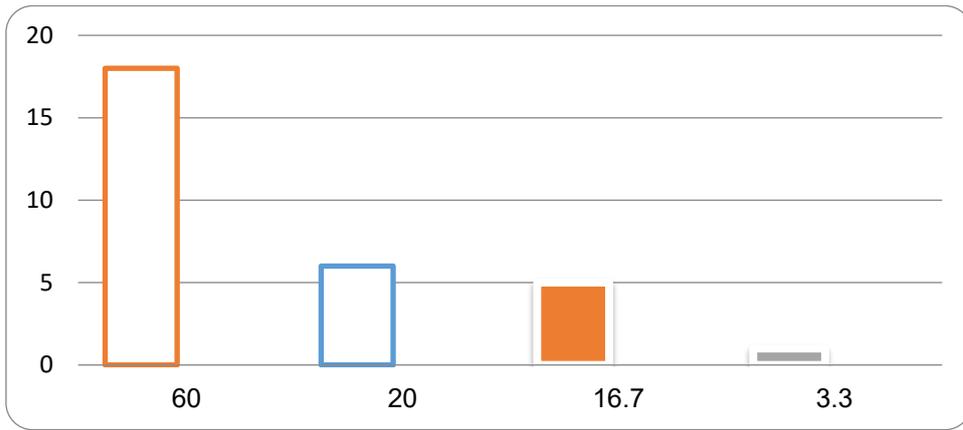
سنوات ) نسبة 66.0% بتكرار مفردتين ثم نسبة 33.0% بتكرار مفردة واحدة ثم تليها الخبرة المهنية (من 5 إلى 10 سنوات ) بنسبة 100.0% بتكرار مفردة واحدة .

من خلال قراءة الجدول وحسب متغير السن تؤكد الفئة العمرية إلي تفوق أعماهم 31 سنة ، أن المعينات التي تواجههم هي معينات التقنية، قد يكون السبب في ذلك أن هناك مشاكل في استخدام الأجهزة المتاحة، مثل حدوث أعطال بشكل متكرر وتتطلب إصلاحها. هذا يمكن أن يؤدي إلى انقطاع في استخدام الوسائط الجديدة وتأثير سلباً على تقديم الخدمات للزبائن.

أما حسب متغير الخبرة المهنية فالموظفين الذين تتجاوز خبراتهم المهنية أكثر من 10 سنوات تواجههم معينات تقنية بنسبة 76% ، بسبب مشاكل في الاتصال بالشبكة أو بطء في سرعة الانترنت، مما يؤثر على الزبائن في استخدام الوسائط الجديدة. قد يؤدي ضعف الاتصال إلى تأخير في التواصل مع الزبائن أو صعوبة في تحميل واستخدام التطبيقات المختلفة ، كما يمكن أن تكون لديهم صعوبة في التكيف مع هذه الوسائط الجديدة ، وفهم كيفية استعمالها بشكل فعال .

الجدول رقم { 25 } تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الوسائط الجديدة في مجال الخدمة العمومية خاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر .

النسبة %	التكرار	الجواب
60	18	جيد
20	6	حسن
16,7	5	متوسط
3,3	1	ضعيف
100	30	المجموع



أعمدة بيانية رقم { 14 } يوضح نتائج تقييم الموظفين لي استخدام الوسائط الجديدة في مجال الخدمة العمومية.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب الموظفين بنسبة 60% يقيمون استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر

للسائط الجديدة بالتقييم الجيد ، بينما فئة أخرى أجابت بحسن بنسبة 20 %، والفئة الثالثة قيمت استخدام

المؤسسة للوسائط بالتقييم المتوسط بنسبة 17 %، والفئة الأخيرة ترى بأنه ضعيف بنسبة 3,3 %.

يمكن أن يكون تقييم الموظفين بالتقييم الجيد لي استخدام الوسائط الجديدة في مجال الخدمة العمومية نتيجة

لتطورات العصر الحالي واعتماد المجتمع على التكنولوجيا الحديثة في التواصل والخدمات. قد تكون مؤسسة

الاتصالات في الجزائر قد ركبت هذه الموجة الإلكترونية واستجابت للتطورات التكنولوجية لتلبية احتياجات

الزبائن ومتطلبات العصر.

أما بالنسبة للفئة التي قدمت تقييماً متوسطاً لاستخدام الوسائط الجديدة في مجال الخدمة العمومية، فقد يعود

ذلك إلى النواقص التي قد تعاني منها المؤسسة. قد تشمل هذه النواقص المعوقات التقنية التي تم ذكرها

سابقاً، بالإضافة إلى نقص الخبرة والمعرفة في استخدام الوسائط الجديدة.

لتحسين تقييم الموظفين وزيادة فعالية استخدام الوسائط الجديدة، يمكن للمؤسسة توفير تدريب مكثف ودعم

فني للموظفين. يجب تعزيز الوعي والمعرفة حول تقنيات الاتصال الحديثة وكيفية استخدامها بكفاءة في

خدمة الزبائن. كما يمكن تطوير برامج تدريبية مخصصة لتعليم الموظفين كيفية التعامل مع التحديات التقنية وتجاوزها.

باستثمار الجهود في تحسين المعرفة والمهارات لدى الموظفين، يمكن للمؤسسة تعزيز استخدام الوسائط الجديدة بشكل فعال وتحقيق تحسين في جودة الخدمات المقدمة.

. الاستنتاجات العامة للدراسة :

1. من خلال الجدول رقم { 01 } نلاحظ أن أغلبية الذين يعملون في مؤسسة اتصالات الجزائر ذكور وهذا بنسبة 7,76 % ، ويرجع الأمر إلى طبيعة المجتمع المحلي الرفض تقمص أمراء هذه المناصب.
2. من خلال الجدول رقم {02} نلاحظ أن أغلبية الذين يعملون بمؤسسة اتصالات الجزائر تفوق أعمارهم 31 سنة بنسبة 80%، ويرجع الأمر إلى استمرار المؤسسة الاحتفاظ بدوي الخبرة لان لديهم أقدميه في المجال .
3. من خلال الجدول رقم { 03 } نلاحظ أن أغلبية موظفين لديهم خبرة مهنية تتجاوز 10 سنوات بالمؤسسة بنسبة 86,7 %، وهذا يرجع إلى سياسية المؤسسة وهي الحفاظ علي نفس الفريق الذي لديهم خبرة كبيرة في مجال ويتحمل مسؤولية العمل .
4. من خلال الجدول رقم {04} نلاحظ أن أغلبية الموظفين أكد أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تطبيق بريدي موب في تقديم خدماتها بنسبة 90 %، ويرجع الأمر إلى سهولة ومرونة استخدام هذا التطبيق مما يخفف الضغط علي المؤسسة والزبون .
5. من خلال الجدول رقم { 05 } حسب متغير السن أكد أغلبية موظفي المؤسسة والتي تفوق أعمارهم 31 سنة أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تطبيق بريدي موب في عرض خدماتها بنسبة 87 %، ويرجع الأمر إلى سهولة الاستخدام وتخفيف من الطوابير الطويلة .
6. من خلال الجدول رقم { 06 } أكد معظم موظفي اتصالات الجزائر بنسبة 73 %، أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم هذه التطبيقات في تقديم خدماتها منذ عامين .ويرجع الأمر إلى جهود مؤسسة اتصالات الجزائر لي مواكبة تطلعات المواطنين ومحاولة تلبية حاجاتهم في مجال تكنولوجيا الاتصال .

- 7 . من خلال الجدول رقم { 07 } حسب متغير الجنس نلاحظ أن أغلبية الموظفين ذكور بنسبة 95% الذين أكدوا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم هذه التطبيقات منذ عامين ، ويرجع الأمر إلي أن هذه الفئة لديها استخدام مسبق لهذه التطبيقات .
- 8 . من خلال الجدول رقم {08} نلاحظ انه من أهم سمات ومميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني هو زيادة سرعة تقديم الخدمة ، هذا ما أكده أغلبية موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة 90 %، ويرجع الأمر إلي انه يسهل عملية الدفع من خلال تسديد الفواتير بشكل سهل ومريح بدل الاعتماد علي الدفع النقدي .
- 9 . من خلال الجدول رقم {09} حسب متغير الجنس أن الفئة الإناث أعلى نسبة 57% الذين يؤكدون علي إن من أهم سمات ومميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر زيادة سرعة تقديم الخدمة ، ويرجع الأمر إلي أن هذه الفئة تشعر بالأمان والخصوصية أثناء استخدام هذا التطبيق .
- أما حسب متغير الخبرة المهنية نلاحظ أن الموظفين الذين تفوق خبرتهم المهنية 10 سنوات بنسبة 88 % يرون أن من أهم سمات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني هو زيادة سرعة تقديم الخدمة ، ويرجع الأمر أقدميه هذه الفئة في المجال حيث يوفر لهم هد التطبيق الوقت والجهد .
- 10 . من خلال الجدول رقم { 10 } أكد أغلبية الموظفين يستخدمون شبكة داخلية في التواصل فيما بينهم بنسبة 80 %، ويرجع الأمر إلي أن مؤسسة اتصالات الجزائر تضمن خصوصية وأمان بياناتها ومعلوماتها الداخلية عبر هذه الشبكة الداخلية .
- 11 . من خلال الجدول رقم { 11 } أكد أغلبية موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة 63 % أن المؤسسة تخصص أشخاص لديهم مهارة في العلاقات العامة من أجل سير وادارة التطبيقات ، ويرجع

الأمر إلي إن مختصون العلاقات عامة لديهم إستراتيجية واسعة من أجل تطوير هذه التطبيقات والترويج لها ، كما يتميزون بالتواصل والتفاعل مع الجمهور الخارجي .

12. من خلال الجدول رقم { 12 } أكد أغلبية الموظفين أن مؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة 90% أنه دائما ما تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر ما يتم اعلام زبائنها بخدمتها عبر الوسائط الجديدة ، ويرجع الأمر السياسية التي تتبعها المؤسسة والتي تستهدف التواصل الشامل مع الزبائن عبر وسائل الاتصال الحديثة التي يستخدمها الزبائن .

13 . من خلال الجدول رقم { 13 } نستنتج أن أغلبية الموظفين بنسبة 50 % ، أن أكثر وسليه تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض خدمتها هي شبكات التواصل الاجتماعي ، ويرجع الأمر إلي كثرة مستخدمي هذه الشبكات ، حيث تستهدف المؤسسة الوصول إلي أكبر قد ممكن من الجمهور .

14 . من خلال الجدول رقم { 14 } نستنتج حسب متغير السن أكد الموظفين الذين تفوق أعمارهم 31 سنة بنسبة 62% أن أكثر وسليه تستخدمها المؤسسة في عرض خدمتها هي شبكات التواصل الاجتماعي .

15 . من خلال الجدول { 15 } نستنتج أن أغلبية الموظفين بنسبة 67% يؤكدون علي أن مؤسسة اتصالات الجزائر دائما ما تأخذ بعين الاعتبار شكاوي الزبائن المقدمة عبر الوسائط الجديدة ، ويرجع الأمر الي أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتبر استجابة الزبائن والتفاعل معهم عبر الوسائط الجديدة أمراً هاماً لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية متطلبات الزبائن .

16 . من خلال الجدول رقم { 16 } نستنتج أن معظم الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة هي خدمات مالية بنسبة 63 % ، ويرجع الأمر أنها مؤسسة تجارية ، أيضا قد يرجع الأمر إلي أن الخدمات المالية هي الأكثر أهمية واقبلا من طرف الزبون .

17 . من خلال الجدول رقم {17} نستنتج أن معظم موظفي اتصالا الجزائر بنسبة 46,7% بالمستوى

الجيد لي تقديم الخدمة عبر الوسائط الجديدة ، ويرجع الأمر إلى أن الوسائط الجديدة حسنت من تندي مستوى الخدمات المقدمة للزبائن بشكل جيد، فهي غيرت من طريقة العمل وخففت من الضغوطات على الموظفين بحكم خصائصها ومميزاتها .

18 . من خلال الجدول رقم {18} نستنتج أن أغلبية الموظفين بنسبة 77% أكدوا علي أن الوسائط

الجديدة أحدثت تحسينا في مجال الخدمة العمومية من خلال تخفيف الضغط عليهم .

19 . من خلال الجدول رقم {19} حسب متغير السن أكد أغلبية الموظفين الذين تفوق أعمارهم 31 سنة

أن الوسائط الجديدة أحدثت تحسينا في مجال الخدمة العمومية بنسبة 100 %، ويرجع الأمر التطورات التي أحدثتها هذه الوسائط في مجال تحسين الخدمة ، أما حسب الخبرة المهنية أكد الموظفين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات خبرة مهنية علي أن الوسائط أحدثت تحسينا في مجال الخدمة من خلال تحسن نمط تقديم الخدمة وتميزه بالسرعة والمرونة في تقديم هذه الخدمة .

20 . من خلال الجدول رقم {20} أكد أغلبية الموظفين بنسبة 50 % أن للوسائط الجديدة سلبيات ممثلة

في ضعف الشبكة ، فضعف الشبكة يؤدي بدوره إلى إنقاص فعالية هذه الوسائط وبالتالي تعطيل تقديم الخدمات وهذا ما يؤثر سلبا على صورة المؤسسة لدى زبائنها .

21 . من خلال الجدول رقم {21} أكد أغلبية الموظفين أنهم قدموا اقتراح للمؤسسة من إنشاء تطبيق

خاص بالمؤسسة للدفع الالكتروني بنسبة 53.3% ، ويرجع هذا الاقتراح إلي أن مؤسسة اتصالات الجزائر كمؤسسة وتنظيم كبير بحاجة إلي تطبيق خاص بيها للدفع الالكتروني عوض الاشتراك مع تطبيق بريدي موب التابع لي بريد الجزائر .

22 . من خلال الجدول رقم { 22 } أكد أغلبية الموظفين بنسبة 83,3 %، أن مؤسسة اتصالات الجزائر

توفر لهم دورات تدريبية للتحكم في استخدام الوسائط الجديدة ويرجع اهتمام المؤسسة بهذه النقطة بالذات كونها عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، فهي تساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيات والتقنيات المتطورة .

23 . من خلال الجدول رقم { 23 } أكد أغلبية الموظفين أنهم تواجههم معوقات تقنية أثناء استخدام

الوسائط الجديدة بنسبة 77% ، ويرجع الأمر إلي الإسهاب في استعمال هذه الأجهزة ، والأجهزة المتوفرة كثيرا ما يحدث فيها إعطاب .

24 . من خلال الجدول رقم { 24 } حسب متغير السن أكد الموظفين الذين تفوق أعمارهم 31 سنة بنسبة

75 %، أنهم يعانون من معوقات تقنية أثناء استخدام الوسائط الجديدة ، قد يكون السبب في ذلك أن هناك مشاكل في استخدام الأجهزة المتاحة، مثل حدوث أعطال بشكل متكرر وتتطلب إصلاحها. هذا يمكن أن يؤدي إلى انقطاع في استخدام الوسائط الجديدة وتأثير سلباً على تقديم الخدمات للزبائن ، اما حسب متغير الخبرة المهنية أكد الموظفين الذين تفوق خبرتهم المهنية 10 سنوات ، أنهم يعانون من مشاكل تقنية بنسبة 76% ، بسبب مشاكل في الاتصال بالشبكة أو بطء في سرعة الانترنت، مما يؤثر على الزبائن في استخدام الوسائط الجديدة ، كما يمكن أن تكون هناك صعوبة لديهم في التكيف مع هذه الوسائط وفهم كيفية استعمالها .

25 . من خلال الجدول رقم {25} أكد معظم الموظفين بنسبة 60 %، بالتقييم الجيد لي استخدام الوسائط

الجديدة في مجال الخدمة العمومية خاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر ، ويرجع الأمر إلي مجمل التحسينات التي أدخلتها الوسائط الجديدة في مجال الخدمة العمومية .

. نتائج الدراسة الجزئية :

. تهدف أي دراسة للتوصل إلى نتائج ذات قيمة علمية ، وذلك قصد الإجابة على التساؤلات و التحقق من أهداف الدراسة التي وضعها الباحث في بداية بحثه، و فيما يخص الدراسة الحالية و التي هي بعنوان : أثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسات الاقتصادية دراسة مسحية علي عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت ، فقد توصلنا للإجابة عن تساؤلات الإشكالية المطروحة سابقا، أكدت النتائج أن أغلبية الموظفين بالمؤسسة ذكور، و تتراوح أعمارهم ما بين 25 الي 31 سنة ، ولديهم خبرة مهنية ما بين 5 سنوات إلي 10 سنوات ، و يشغرون مناصب دائمة بالمؤسسة .

1. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء تساؤلات :

أ. { النتائج المتعلقة بالسؤال الأول : واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية

✓ أغلب الموظفين أكدوا علي استخدام مؤسسة اتصالات لي تطبيق بريدي موب خاص بعملية الدفع الالكتروني وهذا من شأنه تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف المؤسسة للزبون .

✓ معظم الموظفين يؤكدون استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة منذ

عامين و يظهر هذا من خلال معطيات الجدول رقم { 07 . 08 } .

✓ أكدت نتائج الجدول رقم { 9 . 10 } أن من أهم مميزات وسمات استخدام تطبيق الدفع

الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر هو زيادة سرعة تقديم الخدمة

✓ أكدت نتائج الجدول رقم { 11 } أن أكثر وسليه مستخدمة في تعاملات الموظفين فيما بينهم هي شبكة اتصالات داخلية الترنس ، والبريد الالكتروني .

✓ أفرزت نتائج الجدول رقم { 12 } أن مؤسسة اتصالات الجزائر تخصص أشخاص لديهم تخصص في مجال العلاقات العامة من إدارة وسير التطبيقات الحديثة .

. نستنتج من خلال مجمل النتائج التي أفرزتها الجداول المتعلقة واقع استخدام مؤسسة

اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية هو أنه بفضل هذه الوسائط

استطاعت مؤسسة اتصالات الجزائر توفير الوقت والجهد من خلال تخفيف الضغط علي

طواير مؤسسة باستخدام تطبيق الدفع الالكتروني ، كذلك في تعاملات الداخلية بين

الموظفين من خلال استعمال شبكة اتصال داخلية الترنس والبريد الالكتروني ، كل هذا

التطور من شأنه أن يحسن جودة الخدمة العمومية المقدمة .

ب { النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني : خصوصية الخدمات الاقتصادية العمومية التي تقدمها

مؤسسة اتصالات باستخدام الوسائط الجديدة .

✓ أكدت نتائج الجدول رقم {13} أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم بإعلام زبائنها

بمختلف العروض والخدمات الجديدة عبر الوسائط الجديدة .

✓ أفرزت نتائج الجدول رقم { 14 ، 15 } أن أغلبية الموظفين يؤكدون أن أكثر

وسليه تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض خدماتها وعروضها الجديدة

هي شبكات التواصل الاجتماعي لي كثر مستهلكي هذه الشبكات .

✓ معظم الموظفين يؤكدون انه دائما ما يتم أخذ شكاوي الزبائن عبر هذه الوسائط

بعين الاعتبار ويظهر هذا من خلال الجدول { 16 } .

✓ تبين من الجدول رقم { 17 } أن أغلبية الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة خدمات مالية بدرجة أولى .

✓ أكد أغلبية الموظفين أن مستوى تقديم الخدمة العمومية عبر الوسائط الجديدة مستوى جيد، وهذا يظهر جليا من نتائج الجدول رقم { 18 } .

✓ أفرزت أغلبية نتائج الجدول رقم { 19 ، 20 } أن الوسائط الجديدة أحدثت تحسينا في الخدمة من خلال تخفيف الضغط ، والسرعة في تقديم الخدمة .

نستنج من خلال النتائج التي افرزت علي مجموع الجداول المتعلقة بالخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام الوسائط الجديدة، فأئن اغلب الخدمات التي تقدمها مؤسسة هي خدمات مالية باعتبار أن المؤسسة هي مؤسسة اقتصادية ويظهر هذا من خلال نتائج جدول رقم { 17 } ، كما أكد أغلبية الموظفين أن المؤسسة تعرض خدماتها وعروضها الجديدة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لي كثرت مستخدميها الذي يظهر جليا من نتائج جدول رقم { 16 } .

ت { النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث : . ما هي معوقات استخدام الوسائط الجديدة في تقديم

الخدمة العمومية لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

✓ راء أغلبية الموظفين أن سلبيات الوسائط الجديدة كثيرة ، ومن أبرز هذه السلبيات ضعف الشبكة ، ويظهر هذا من نتائج جدول رقم { 21 } .

✓ أفرزت الدراسات المتعلقة بالجدول رقم { 22 } أن أغلبية الموظفين قدموا اقتراحات

لمؤسسة اتصالات الجزائر من اجل تطوير تطبيقات وخدمات تحسن من الخدمة

العمومية ، ومن أبرز هذه الاقتراحات اقتراح تطبيق خاص بالمؤسسة للدفع الالكتروني .

- ✓ أكد أغلبية الموظفين إن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر لهم دورات تدريبية للتحكم في استخدام الوسائط الجديدة بالمؤسسة ، ويظهر هذا من نتائج الجدول رقم { 23 } .
- ✓ حسب ما أفرزته نتائج الجدول رقم { 24 ، 25 } ، فإن أكبر المعوقات التي تواجه عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر أثناء استخدام هذه الوسائط هي معوقات تقنية وبشرية .
- ✓ معظم الموظفين أكد علي التقييم الجيد لي استخدام الوسائط الجديدة في مجال تحسين الخدمة العمومية ويظهر هذا من نتائج الجدول رقم { 26 } .

نستج من مجمل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث ك معوقات التي تواجه عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر أثناء استخدام الوسائط الجديدة هي معوقات تقنية وبشرية .

### ب { نتائج الدراسة علي ضوء الفرضيات :

- ✓ . تفيد الفرضية الأولى : لقد ازداد مستوى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر علي الوسائط الجديدة وذلك من خلال استخدام تطبيقات الالكترونية حديثة لي تحسين الخدمة المقدمة .
- من خلال عرض وتحليل نتائج المحور الأول المتعلق بواقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية ، فإن أغلبية الموظفين اكدو علي أن مؤسسة اتصالات الجزائر اعتمدت علي تطبيقات الالكترونية حديثة في مجال الخدمة العمومية من أجل زيادة سرعة تقديم الخدمة .

فان الفرضية الأولى صحيحة ومؤكدة ..

✓ تفيد الفرضية الثانية : تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام الوسائط الجديدة خدمات إعلامية و خدمات مالية .

من خلال عرض وتحليل نتائج الجدول رقم { 17 } أكد أغلبية الموظفين بنسبة 63.3 %

، إن مؤسسة اتصالات الجزائر تقدم خدمات مالية ، وبنسبة 16،7 %، خدمات إعلامية .

فان الفرضية الثانية صحيحة .

✓ تفيد الفرضية الثالثة : يواجه عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر صعوبات إدارية وتقنية في تقديم خدمات المؤسسة عبر الوسائط الجديدة .

من خلال عرض وتحليل نتائج الجدول رقم { 24، 25 } ، أكد أغلبية الموظفين بنسبة

76%، من معانتهم من معيقات تقنية ، بنسبة 3،3 % معيقات تقنية

فان الفرضية الأخيرة صحيحة .

**ب { نتائج الدراسة علي ضوء الأهداف :**

. **الهدف الأول :** التعرف علي أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام

الوسائط الجديدة : من خلال نتائج الجدول رقم { 17 } تبين أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقدم

أهم خدمة وهي خدمات مالية وتأتي بعده خدمات تعليمية واستشارية وإعلامية .

. **هدف الثاني :** الكشف عن مجالات استخدام الوسائط الجديدة ودورها في تحسين جودة

الخدمة المقدمة .

✓ أكد أغلبية الموظفين من خلال نتائج الجداول رقم { 05، 07 ، 10 ، 14 } ، علي تطبيقات الوسائط الجديدة تستخدم في مجال تحسين الخدمة من خلال تطوير طرق الدفع الالكتروني ، السماع لي الشكاوي زبائن التي تصل عبر هذه الوسائط ، كذلك تستخدم في تعاملات الموظفين فيما بينهم .

. **الهدف الثالث :** الكشف عن أنواع الوسائط الجديدة المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ أفرزت نتائج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في نشر وعرض خدماتها وعروضها لي العدد الهائل لي مستخدمي هذه الشبكات .

✓ كذلك أفرزت نتائج الدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تطبيق الدفع الالكتروني التابع لي بريد الجزائر { تطبيق بريدي موب }

✓ أكد أغلبية الموظفين أنهم يستخدمون شبكة داخلية { الترنات } في التعامل فيما بينهم وكذلك البريد الالكتروني.

. **الهدف الرابع :** معرفة ما مدى انسجام موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر مع الوسائط الجديدة .

✓ أكدت النتائج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تخصص أشخاص لهم مهارات في مجال العلاقات العامة من اجل نسير هذه الوسائط .

✓ أفرزت نتائج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم بدورات تدريبية لي فائدة موظفيها من اجل تحسين مستوى التحكم في هذه الوسائط .

✓ أكدت النتائج في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر تواجههم معوقات تقنية وبشرية أثناء استخدام الوسائط الجديدة .

### . الاقتراحات والتوصيات :

1. توفير خدمة عملاء متعددة القنوات: علي المؤسسة أن تقوم بتطوير وتعزيز القدرة على التفاعل مع الزبائن عبر مجموعة متنوعة من القنوات، مثل الهاتف، والبريد الإلكتروني، والدرشة المباشرة، ووسائل التواصل الاجتماعي. يساعد هذا في تلبية احتياجات الزبائن بشكل أفضل وتحسين الخدمة العمومية .
2. تطوير تطبيق محمول: علي مؤسسة اتصالات الجزائر أن تقوم بإنشاء تطبيق محمول يسمح للزبائن بإدارة حساباتهم، والوصول إلى المعلومات والخدمات، وتقديم الشكاوى أو الاستفسارات بسهولة. يوفر التطبيق المحمول سهولة الوصول والتفاعل السريع للزبائن، ويعزز تجربة الخدمة العمومية الالكترونية .
3. تعزيز الاتصال عبر الوسائط الجديدة : استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال للتواصل مع الزبائن ، وتقديم الدعم، والاستجابة للاستفسارات والشكاوى. يمكن استخدام الوسائط الجديدة لنشر معلومات هامة، وتوفير التحديثات، وإجراء حملات توعية.
4. توفير خدمات ذاتية الخدمة: أن توفر المؤسسة خدمات ذاتية الخدمة عبر الإنترنت، مثل تسجيل الدخول إلى الحساب، وتحديث المعلومات الشخصية، والفواتير الإلكترونية، وتغيير الخطط والخدمات. يساعد هذا في توفير راحة ومرونة للزبائن ، ويقلل من الضغط على فرق الدعم الفني.
5. التدريب والتوعية: أن تكثف المؤسسة من تدريب الموظفين على استخدام الوسائط الجديدة والتكنولوجيا ذات الصلة، وتعزيز مهاراتهم في التفاعل مع الزبائن عبر القنوات المختلفة. يمكن أيضاً توفير توجيه وتعليمات واضحة للزبائن حول كيفية الاستفادة من الوسائط الجديدة المتاحة.

6 . جمع الملاحظات والتقييم: استخدم آراء الزبائن وملاحظاتهم لتحسين الخدمة، ومن ثم تقييم أداء المؤسسة في تقديم الخدمات عبر الوسائط الجديدة. يمكن أيضاً تنظيم استطلاعات الرضا لقياس مستوى رضا الزبائن وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

7 . تعزيز الانترنت عالي السرعة: ينبغي توفير خدمة الإنترنت عالي السرعة في جميع المناطق لتمكين الزبائن من الوصول إلى المعلومات والخدمات بسرعة وكفاءة.

8 . تحسين تغطية الشبكة: يجب العمل على تعزيز تغطية الشبكة اللاسلكية لضمان وصول

أكبر عدد ممكن من المستخدمين إلى الخدمات بشكل موثوق ومستقر

➤ تطبيق هذه الاقتراحات والتوصيات يمكن أن يساهم في تحسين استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة اتصالات الجزائر .



ومن خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة التي تحمل عنوان أثر استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية ، فانه يمكن القول إن الوسائط الجديدة وتكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورًا حاسمًا في تحسين الخدمة العمومية. تساهم هذه التقنيات في تسهيل العمليات الإدارية والتنظيمية، وتعزز التواصل والتفاعل بين المؤسسات والموظفين والمواطنين. كما تحد من التعقيدات الإدارية والمشاكل المتعلقة بالإدارة التقليدية، مثل الإجراءات الورقية والتكاليف الزائدة. وبالتالي، تعزز هذه التقنيات كفاءة المؤسسات العمومية وتحسن الأداء العام، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل وأكثر فعالية للمواطنين.

ومع تطور التكنولوجيا والوسائط الجديدة، يمكن للمؤسسات العمومية استثمار هذه الفرصة لتحديث أنظمتها وعملياتها وتطوير خدماتها. يمكن استخدام الوسائط الاجتماعية وتطبيقات الهاتف الذكي والتواصل عبر الإنترنت لتحسين التواصل مع الموظفين والمواطنين، وتسهيل عمليات التقديم والاستفسارات والتعاملات الإدارية.

وفي النهاية، يجب أن ندرك أن التكنولوجيا الحديثة والوسائط الجديدة ليست مجرد أدوات تكميلية، بل هي أدوات قوية وضرورية في تعزيز الخدمة العمومية وتحقيق التطور والتحسين المستمر. لذا، يجب على المؤسسات العمومية أن تعتمد وتستفيد من هذه التقنيات بشكل إيجابي وتكون على استعداد للتكيف والابتكار من أجل تحسين تجربة الموظفين والمواطنين وتحقيق رضا أعلى وتلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

وعليه فائن مؤسسة اتصالات الجزائر استفادت بشكل كبير من استخدام الوسائط الحديثة في تحسين خدماتها وتبسيط إجراءات وطرق التعامل مع العملاء. تمكنت المؤسسة من تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية من خلال تنفيذ تحسينات وتطويرات في نظمها وعملياتها. باستخدام الوسائط الحديثة مثل التطبيقات الهاتفية والمواقع الإلكترونية وخدمات الدعم عبر الإنترنت، أصبحت إجراءات الاستفسار والتقديم على الخدمات أكثر سهولة ويسرًا للعملاء. تم تبسيط العمليات وتقليل الحاجة إلى الزيارات الشخصية والمعاملات الورقية، مما يوفر وقتًا وجهودًا للعملاء ويسهم في زيادة الرضا عن الخدمات المقدمة.

وبفضل هذه التحسينات والاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، نجحت مؤسسة اتصالات الجزائر في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في مجال الخدمة العمومية. قد تم تحسين أداء الشبكات وتقديم خدمات اتصالات عالية الجودة وموثوقة. كما تم تسهيل عمليات التواصل والدعم الفني للعملاء، مما يساعد في تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم.

باختصار، استخدام الوسائط الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر ساهم في تحسين الخدمات المقدمة وتوفير وقت وجهد للعملاء وتعزيز كفاءة وفعالية المؤسسة في مجال الخدمة العمومية .



### أولاً: المراجع باللغة العربية:

#### الكتب:

- 1 إبراهيم مصطفى و آخرون ، المعجم الوسيط ، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع ، تركيا ، 1972 .
- 2 أحمد بن محمد بن خلفان لمعمري ، دور التقنيات الحديثة في الإعلام التربوي ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ، 2014 .
- 3 احمد بن مرسمي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007
- 4 المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة -النظرية والتطبيق ، الإسكندرية ، الدار الجامعية، 2004.
- 5 بشير العلق ،ثقافة الخدمة ، دار البازوري العلمية ، الأردن ، 2009 .
- 6 تابت عبد الرحمان ، إدريس ، المدخل الحديث في الادارة العامة ، الدار الجامعية ، دون بلد نشر ، سنة 2011 ،
- 7 حرشاي مفتاح ، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر، 2016.
- 8 حسان أحمد قميحة ، فيسبوك تحت المجهر ،مصر، دار الكتب المصرية، 2017 .
- 9 حسن عماد مكايي، الدكتور محمود عم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مصر، القاهرة، الدار العربية، لمنشر والتوزيع، 2006 .
- 10 حسين شفيق، نظريات الإعلام ، دار فكر وفن الطباعة و النشر و التوزيع ، دط 2014 .
- 11 خالد منصر ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة واغتراب الشباب ،دار الكتاب الجامعي للنشر ، دولة الإمارات العربية المتحدة . الجمهورية اللبنانية ، 2016 .
- 12 خالد منصر، " علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي "رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة لخضر باتنة، 2012 .

- 13 خليل شقرة , الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان . الأردن ، 2014 .
- 14 دركي خليل مساعد ، تسويق الخدمات وتطبيقاته ، دار المناهج ، عمان ، 2015 .
- 15 سعود صالح ، كاتب الإعلام الجديد وقضايا المجتمع :التحديات والفرص ، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثاني للإعلام الإسلامي ، جدة 2011 .
- 16 السيد الشريف أبي الحسن علي بن الحسن الجرجاني الحنفي ، التعريفات ، دار الكتابة العلمية للنشر ، لبنان 2003 .
- 17 الشيخ عبد الله البستاني ،الوافي ، معجم وسيط اللغة العربية ، مكتبة لبنان ، سنة ، 1990 ، ص
- 18 طالب عبد الله ،الوظيفة العامة في دول عالمنا المعاصر ،مديرية الكتب الجامعية ، 1980-1981 .
- 19 عامر إبراهيم قندلجي، منهجية البحث العملي ، الأردن : دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2012 .
- 20 عباس بدران ، الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق ، بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 2004 .
- 21 عباس ناجي حسن ، الوسائط المتعددة في الإعلام الالكتروني ، دار الصفاء للنشر والتوزيع . عمان 2016.
- 22 عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات : مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ط 6 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- 23 غالب كاظم جياذ الدعيمي ، الأعلام الجديد اعتمادية متصاعدة . ووسائل متجددة ، عمان دار أمجد للنشر والتوزيع 2007 .
- 24 لفرع مصطفى، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية، قطاع وا زرة الداخلية، تاريخ الإطلاع .
- 25 محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسيف قرناتي ،تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، ط1 ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر .
- 26 محمد سيد فيمي ،تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، مصر : القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 2006 .

- 27 محمد صاحب سلطان، وسائل الإعلام والاتصال، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط 1، 2012.
- 28 محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، (الأردن: دار الوراق 2015).
- 29 محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر.
- 30 محمد عطية خميس، الكمبيوتر التعميمي وتكنولوجيا الوسائط المتعددة، لقاهرة دار السحاب، 2007.
- 31 محمد عمي الصليبي، "وسائل التواصل الاجتماعي في ميزان المقاصد الشرعية"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي، 2014.
- 32 محمود ستمور وآخرون، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتوثيق الإعلامي، القاهرة، 2003.
- 33 محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في التكنولوجيات و المعلومات، دار الثقافة لمنشر والتوزيع، القاهرة، 1994.
- 34 مراد شلبية وآخرون، تطبيقات الوسائط المتعددة، عمان: دار المسيرة لمنشر والتوزيع، 2002.
- 35 مريزيق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: دار جسور للنشر والتوزيع، ط 1، 2015.
- 36 مسعود جبران، الرائد معجم القبائي في اللغة والإعلام، دار العلم للملايين، بيروت، 2003.
- 37 منال هلال مزاهرة، بحوث الإعلام، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2011.
- 38 نظام موسى سويدان، تقيق إبراهيم حداد، التسويق ومفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر وتوزيع، ط 1، 2006.
- 39 وسام فاضي راسي، م.م، مهند حميد التميمي، الإعلام الجديد، تحولات اتصالية ورؤى معاصرة، دار الكتاب الجامعي للنشر، 2017.
- 40 يوسف صالح الجرعي، تصميم المواقع الالكترونية، اليمن، 2014.

### الأطروحات والمذكرات :

- 1 ط : روبيح يوسف ، ناصر محمد الشريف : { مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص صحافة الالكترونية تحت عنوان الوسائط الجديدة كإلية للتسويق السياحي ، جامعة محمد الصديق بن يحي . جيجل . 2020 /2019 .
- 2 ط ، سلمى زعفري ، مذكرة لي نيل شهادة ماستر تخصص صحافة مكتوبة والالكترونية تحت عنوان : واقع استخدام الوسائط الجديدة في ترويج الخدمات السياحة الفندقية ، سنة 2020 / 2019 .

### المجلات والملتقيات

- العربي بوعمامة ، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع09 ، جامعة الوادي، ديسمبر 2014 .

### ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1 philipe kotler. Et autrs ,marketing management. Paris ، 2003 .

### ثالثا: مواقع الالكترونية:

1 الموقع الرسمي اتصالات الجزائر : [www.algerier telecom.dz](http://www.algerier telecom.dz) ، يوم 20 . 05 . 2023 ، علي الساعة : 10.30 .

2 سيد أحمد سليم ، خصائص الخدمة العامة، على الرابط الالكتروني: [www.unpan1un.org](http://www.unpan1un.org) على الساعة ، 19:06 ، بتاريخ 12/03/2023 .

3 الموقع الالكتروني لي جريدة الغد : [/https://alghad.com](https://alghad.com) . 17 . 04 . 2023 ، علي الساعة : 12:01 .

4 . نوال لصلح ، المواطنة الفاعلة كأساس لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة هيروودوت للعلوم الاجتماعية والإنسانية في الرابط التالي: <https://herodotodb.com/index.php/ar/8-ar-aa/56-2018-04-18-23-39-24> ، تاريخ الزيارة 03.03.2023 .

5 <https://mawdoo3.com/> يوم 17 . 03 . 2023 . علي الساعة : { 21.13 }

6 [www.vapalus.com](http://www.vapalus.com) يوم 17 . 03 . 2023 ، علي الساعة { 21,41 } .



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة .

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



استمارة استبيان حول :

أخي /أختي الموظف (ة) تحية طيبة وبعد:

في إطار انجاز مذكرة تخرج مكلمة لنيل شهادة "مستر تخصص اتصال وعلاقات عامة "تحت عنوان: أثر

استخدام الوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية } دراسة ميدانية لي مؤسسة اتصالات الجزائر .

تقرت . نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على الأسئلة المطروحة وذلك

بوضع علامة ( x ) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيكم و التي هيا في غرض البحث العلمي وتحضي بالسرية

التامة .

تحت اشراف :

من إعداد الطلبة :

د. رمضان الخامسة.

\* يوسف حسام الدين.

\* كشاش عبد النور. .

2023 - 2022

## . البيانات الشخصية

- 1- الجنس :  ذكر -  أنثى
- 2- السن : من 20 إلى 25 سنة :  من 26 إلى 31 سنة :  أكثر من 31 سنة :
- 3- الخبرة المهنية : - أقل من 5 سنوات  - من 5 إلى 10 سنوات  - أكثر من 10 سنوات
- :
- 4- طبيعة الوظيفة : - دائمة  - مؤقتة

## المحور الأول : واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية :

1 . ماهي التطبيقات الالكترونية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم الخدمات

العمومية؟

- تطبيق بريدي موب :  - تطبيق فيس بوك  . البريد الالكتروني :

2 . منذ متى تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر هذه التطبيقات في تقديم خدماتها العمومية ؟

- منذ عامين :  - منذ أربع سنوات :  . منذ أكثر من خمس سنوات :

3 ماهي أهم سمات ومميزات استخدام تطبيق الدفع الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟ :

- زيادة سرعة تقديم الخدمة :  . ارتفاع مستوى دقة في تقديم الخدمة :  . زيادة الشفافية :

تفعيل مبدأ الرقابة

4 . الوسيلة الأكثر استخداما في تعاملات الموظفين فيما بينهم :

. شبكة اتصال داخلية (انترانت) :  شبكات التواصل الاجتماعي :  قاعدة بيانات دائم :

. البريد الالكتروني :

5. هل تخصص المؤسسة أشخاص معينين لي الإشراف علي ادارة وسير هذه التطبيقات :

نعم :  لا:

6. آدا كان الجواب نعم " ماهي السمات المتوفرة في الأشخاص المعنيين بادرارة التطبيقات ؟

. تخصص في مجال العلاقات العامة :

. خضعوا لي تكوين خاص في المجال :

. يمتلكون مواهب ومهارات في مجال تواصل العلاقات العامة :

**المحور الثاني : الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام الوسائط**

**الجديدة .**

07. هل يتم إعلام الزبائن بجميع الخدمات الجديدة المقدمة عبر الوسائط الجديدة :

. دائما :  أحيانا :  نادرا  أبدا

08. أكثر وسيلة تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في عرض جديد خدمتها :

. البريد الالكتروني :  - موقع المؤسسة :  . شبكات التواصل الاجتماعي :  .

الرسائل النصية عبر الهاتف :

09. يتم أخذ شكاوي الزبائن المقدمة عبر الوسائط الجديدة بعين الاعتبار :

أحيانا:  دائما :  . نادرا  أبدا:

10. الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر عبر الوسائط الجديدة :

خدمات مالية :  - خدمات تعليمية :  - خدمات استشارية :  خدمات

إعلامية :

11. هل تعتقد أن مستوى تقديم الخدمة عبر هذه الوسائط :

. ضعيف  . متوسط  . حسن :  . جيد

12 . حسب رأيك هل أحدثت هذه الوسائط تحسينا في الخدمة:

نعم:  لا :

13 . إذا كانت إجابتك ب" نعم " فيما ظهر ذلك :

. تخفيف الضغط :  . توفير أكبر قدر من المعلومات عن الخدمات :

. السرعة في تقديم الخدمة :

**المحور الثالث : المعوقات التي تواجه عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر إثناء تقديم الخدمة العمومية باستخدام الوسائط الجديدة ؟**

14 . هل للوسائط الجديدة سلبيات في تقديم الخدمة العمومية

- نعم :  - لا :

15. إذا كانت إجابتك ب : نعم ماهي أهم السلبيات الموجودة :

. ضعف الخدمات عبر هذه الوسائط :

. ضعف الشبكة

. الخدمات عبر الوسائط تخلق تميز عبر أصناف الجمهور

. العوائق التقنية

16 . هل سبق وقدمتم اقتراحات لي تطوير خدمات و تطبيقات تعمل علي تحسين الخدمة العمومية ؟

. نعم:  لا :

17 . إذا كانت الإجابة" نعم " فيما تتمثل هذه الاقتراحات :

. اقتراح تطبيق خاص بالمؤسسة للدفع الالكتروني :

. اقتراح خاصية التعامل مع كافة أشكال البطاقات البنكية

. اقتراح تطبيق خاص بتسريع الاستجابة لي شكاوي الزبائن :

18 . هل توفر لكم المؤسسة دورات تدريبية للتحكم في استخدام هذه الوسائط الجديدة ؟:

- نعم  - لا

19 . ما هي معيقات التي تواجهكم أثناء استخدام الوسائط الجديدة بالمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

. معيقات مالية:  . معيقات تقنية:  . معيقات إدارية :  . معيقات بشرية :

20 . ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الوسائط الجديدة في مجال الخدمة العمومية خاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر ؟:

. جيد  حسن :  متوسط  ضعيف

21 . اقتراح لي التوظيف الأمثل للوسائط الجديدة في تحسين الخدمة العمومية ؟ :

.....  
.....  
.....  
.....