

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم إنسانية
شعبة علوم الاعلام و الاتصال
تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

إعداد الطالبين
قطوش ربيعة
قريشي خديجة

الموضوع :

أثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء المؤسسة الخدمائية

(دراسة حالة في بريد الجزائر - ورقلة -)

نوقشت و أجزت بتاريخ: 2018/05/05

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الاستاذة: د/ تومي فضيلة (أستاذ بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الاستاذ: بودريالة عبد القادر (أستاذة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الاستاذ: د/ سريية الهادي (أستاذة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الموسم الجامعي : 2017 - 2018

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم إنسانية

شعبة علوم الاعلام و الاتصال

تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

إعداد الطالبتين

قطوش ربيعة

قريشي خديجة

الموضوع :

أثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء المؤسسة الخدمائية

(دراسة حالة بريد الجزائر- ورقلة -)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ مِنَ
النَّارِ سَمُومًا
وَالَّذِي جَعَلَ
الْحَدِيدَ حَلِيقًا
وَالَّذِي جَعَلَ
الْمَاءَ حَلِيقًا
وَالَّذِي جَعَلَ
الْجِبَالَ حَلِيقًا
وَالَّذِي جَعَلَ
الْجِبَالَ حَلِيقًا
وَالَّذِي جَعَلَ
الْجِبَالَ حَلِيقًا

شكر و عرفان

"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ."

- عملا بقوله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

- شكرنا الأكبر لله سبحانه وتعالى الذي أتممنا هذا العمل بعونه وتوفيقه ، نحمده ونشكره.

- كما لا يسعنا وقد منى الله علينا بتمام هذا الدراسة إلا أن نتقدم

بوافر الشكر إلى الأستاذ المشرف : "بودريالة عبد القادر" على

إشرافه على هذه المذكرة ، و الذي نقول له بناء لقول رسول الله

صلى الله عليه وسلم " إن الحوت في البحر والطير في السماء

ليصلون على معلم الناس الخير" فشكرا أستاذي المحترم جعل الله

إشرافك على هذه المذكرة صدقة جارية

- إلى الأساتذة الفاضلة "جيتي نادية" و"الأستاذ "سراية الهادي"

خاصة اللذان استقبلانا بكل صدر رحب حين قصدناهما جزاهما

الله عنا ألف خير و إلى الأساتذة الأفاضل عامة الذين مهدوا لنا

طريق العلم و المعرفة .

- وإلى كافة عمال مؤسسة بريد الجزائر ورقلة الذين تعاونوا معنا

ولم يبخلوا عنا بأي معلومة صغيرة .

- كما لا يفوتنا أن نشكر كل من كان عوننا لنا في بحثنا، وزرعوا

التفاعل في طريقنا و قدموا لنا المساعدات والتسهيلات بمختلف

أنواعها دون أن يشعروا بدورهم فكل الشكر و العرفان و التقدير

- لهؤلاء .

- قطوش ربيعة

- ق بشير

الإهداء

- إلى من تمننت لي النجاح دوما ودعت لي وشاءت الأقدار أن لا تكون معي "أمي الغالية" رحمها الله, واسكنها فسيح جنانه .
- إلى من تعب من أجلنا والدي العزيز أطال الله في عمره،
- إلى رياحين حياتي وعبير الود أخواتي سندي في الحياة كل واحد باسمه وخاصة شمعتا حياتي أختايا "سامية وكريمة"
- إلى كل صديقاتي العزيزات وأصدقائي الأعزاء كل باسمه
- إلى الصديقة التي لم يكتب لها أن ترافقني في هذا المشوار متمنيتا لها التوفيق العام المقبل إن شاء الله "ملاك"
- وإلى صديقتي وأختي التي كانت معي طيلة المشوار أدمها الله لي صديقتا وأختا "خديجة" .
- إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم ورقتي أو خاننتني الحروف في تذكركم ،
- إلى كل من فرح لنجاحي وتمنى لي الخير يوما حتى لو لم يعرفني
- وإلى زوجي المستقبلي الذي لم يجمعني به القدر بعد.....؟
- إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

"دسعة"

الإهداء

- إلى روح أبي الغالي رحمه الله أسكنه فسيح جنانه .

إلى من أعطتني الحب والحنان، وعودتني فراق الأب بطريقة ما
مدرسة الأخلاق، التي حملتني وهنا على وهنا، وسهرت لأجلي
وحرصت على تنشئتي، وكانت نور دربي، إلى أغلى الحبايب أمي
الغالية أطال الله في عمرها.

- إلى من كبرت معهم وبهم أحيا إخوتي الأعزاء خاصة أخي
محمد الحبيب ، وكل أفراد العائلة الكريمة وجميع الأهل
الأقارب والأنساب وخاصة البراعم الصغيرة، إلى كل أحبائي
وأصدقائي، زملاء العمل ، وإلى كل من له خاطر في قلبي..

إلى كل هؤلاء أهدي هذا ثمرة هذا الجهد .

"خدمة"

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة، إذ يكمن هذا الأثر في أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة باستخدامها وتبنيها للتقنيات الحديثة وما نتج عنه من تغيرات و تطورات وحتى الصعوبات التي واجهت المؤسسة.

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لجمع القدر الوافر من المعلومات، و باعتباره المنهج الملائم للدراسة، كما اعتمدنا منهج دراسة الحالة لدراسة اثر التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة ، في حين استخدمنا استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد هذه الإستمارة قسمت لأربع محاور كالآتي : محور خاص بالتقنيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة، محور خاص بأسباب استخدام و تبني المؤسسة للتقنيات الحديثة، محور خاص بالصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام التقنيات الحديثة، و محور خاص بأثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء المؤسسة، إضافة إلى الملاحظة و المقابلة و قد كانت عينة الدراسة عينة قصدية عن طريق الحصر الشامل لجميع موظفي مؤسسة بريد الجزائر ورقلة، والذي قدر عددهم بـ50 موظف، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مؤسسة بريد الجزائري-ورقلة- تستخدم العديد من التقنيات الحديثة بمختلف أنواعها سواء كانت عتاد و أجهزة، أو شبكات و أنظمة آلية. كما أنها تستخدم هذه الأجهزة للعديد من الأسباب على رأسها إتباع سياسة الحكومة في عصرة القطاع الخدماتي ولا سيما قطاع البريد و المواصلات، ومحاولة مواكبة التطور التكنولوجي ، و القضاء الخدمات التقليدية، غير أن هذا لا يخلو من العديد الصعوبات التي واجهت المؤسسة في استخدام التقنيات الحديثة مثل : غياب الرسكلة و التريصات الخاصة بها التي شكلت عائقا كبيرا للموظفين، والمركزية في نظام التشغيل وقد كان من أثار استخدام التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة مايلي:

- تنوع و تحسين الخدمات البريدية ،وفرة الوقت و الجهد ورفع الضغط على العاملين، إضافة إلى الاستجابة الفورية لمتطلبات الزبائن ما يمنح الثقة و الراحة في التعاملات.

- **الكلمات المفتاحية :** الأثر ،التقنيات الحديثة،الأداء، المؤسسة الخدماتية .

Résumé de l'étude

L'objectif de cette étude est de connaître l'impact des technologies modernes sur la performance de la Poste d'Alger et d'Argla, en utilisant et en adoptant les technologies modernes et les changements et développements qui en résultent, et même les difficultés rencontrées par l'institution.

Nous avons adopté la méthode analytique descriptive pour recueillir des informations beaucoup plus abondante, et que l'approche appropriée à l'étude, nous avons adopté la méthode d'étude de cas pour étudier l'impact des nouvelles technologies sur la performance d'une Fondation Algérie Ouargla, alors que nous avons utilisé le questionnaire comme un outil clé pour la collecte des données, et cette forme a été divisée à quatre axes comme suit: une attention particulière des technologies modernes utilisées par l'institution, une attention particulière des raisons de l'utilisation et l'adoption de l'institution des technologies modernes, en particulier au centre des difficultés auxquelles se heurte l'organisation dans l'utilisation des technologies modernes, et une attention particulière de l'impact de l'utilisation des technologies modernes sur la performance de l'entreprise, ainsi que e Les résultats de l'étude ont montré que la Société postale algérienne - Ouargla - utilise de nombreuses techniques modernes de différents types, qu'elles soient matérielles ou non. dispositifs, réseaux et systèmes automatisés. car ils utilisent ces appareils pour diverses raisons qui ont poussé en suivant la politique du gouvernement dans la modernisation des services publics, en particulier le secteur postal et les connecteurs, et essayer de suivre le développement technologique et l'élimination des services traditionnels, mais ce n'est pas sans de nombreuses difficultés Ce que l'entreprise a fait face à L'utilisation de techniques modernes telles que: l'absence de re-formation et de leurs propres stages, qui formaient un obstacle majeur à Mazvin, et dans le système d'exploitation central a été relevé de l'utilisation des technologies modernes sur la performance de la Fondation Algérie Poste Ouargla suivantes:

- La variété et l'amélioration des services postaux, l'abondance de temps et d'efforts et augmenter la pression sur les travailleurs, en plus de la réponse immédiate aux exigences des clients, ce qui donne confiance et commodité dans le traitement.

- Mots-clés: impact, technologie moderne, performance, institution de service

قائمة المحتويات

الصفحة.	المحتويات.
	ملخص الدراسة.....
	فهرس المحتويات.....
	قائمة الجداول.....
	قائمة الأشكال.....
	شكر و عرفان.....
	الإهداء.....
أ.ب	مقدمة.....
الإطار المنهجي للدراسة .	
14	إشكالية الدراسة.....
15	أسباب اختيار الموضوع.....
16	أهمية الدراسة.....
17	أهداف الدراسة.....
17	مصطلحات الدراسة.....
21	الخلفية النظرية.....
23	الدراسات السابقة.....

28 منهج الدراسة
29 أدوات جمع البيانات
30 مجتمع وعينة الدراسة
32 مجالات الدراسة
الإطار التطبيقي للدراسة .	
34 تمهيد
35 التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ورقلة
35 أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر
39 تحليل الجداول البسيطة
56 تحليل الجداول المركبة
60 النتائج العامة للدراسة
64 خاتمة
66 قائمة المراجع
70 الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.....	39
02	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.....	40
03	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.....	40
04	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الشهادة الموظف بها.....	41
05	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية.....	42
06	التقنيات الأكثر استخداما في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة.....	43
07	يوضح أسباب استخدام وتبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة للتقنيات الحديثة	46
08	يوضح الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة	49
09	يوضح اثر استخدام التقنيات الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة.....	52
10	يوضح الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة حسب متغير الجنس	56
11	يوضح الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة حسب متغير المستوى التعليمي .	58

قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال	الرقم
39	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.....	1
40	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.....	2
40	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.....	3
41	يوضح مدة تعامل المبحوثين حسب متغير الشهادة الموظف بها.....	4
42	يوضح حسب متغير الخبرة المهنية.....	5
44	يوضح التقنيات الأكثر استخداما في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة.....	6
47	يوضح أسباب استخدام وتبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة للتقنيات الحديثة	7
50	يوضح الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة	8
53	يوضح اثر استخدام التقنيات الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة.....	9

مقدمة

يحثل القطاع الخدماتي اليوم أهمية خاصة و موقعا متميزا بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخدمات التي يتميز بها ، لهذا تزداد الحاجة لخدماته يوما بعد يوم ، وفي ظل الانفجار التكنولوجي والتطور السريع ، كان لزاما علي كل المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطها ، اقتناء مختلف التقنيات والتكنولوجيات الحديثة مثل وسائل الاتصال التي تشمل على الأنترنت، وتكنولوجيات أقمار المواصلات والهواتف النقالة والحاسب السريعة، بالإضافة إلى تطور استخدام الإعلام الآلي، إلى غير ذلك من تقنيات حديثة، وقد جعلت هذه التقنيات المتطورة العالم اليوم وعلى الرغم من اتساع رقعته الجغرافية يعيش وكأنه قرية صغيرة بما توحى به كلمة القرية من علاقات قرابة وجوار ومحدودية في المكان والزمان، وكما هو الحال في القرية الصغيرة فإن كل ما يحصل في بقعة ينتشر خبره في البقعة المجاورة، وكل ما يحدث في جزء ينتشر أثره في الجزء الآخر، و وسط هذه التحولات شهد العالم قفزات كبيرة في استخدام تقنيات جديدة خاصة في مجال الإعلام و الإتصال التي فجرت ثورة هائلة في نظم الاتصال والمعلومات، وساهمت بذلك في اندماج وارتباط مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالية وإعلامية ومعلوماتية واحدة، ولقد ساعد على هذا الارتباط ظهور الذكاء الاصطناعي، وما رافقه من تطور كبير في مجال المعلوماتية وفعالية تكنولوجياتها خاصة بالنسبة للدول المتطورة التي استطاعت من خلال هذا التفوق التكنولوجي الدخول في دورة اقتصادية تمنح لها إمكانيات جديدة لتحقيق التراكم الرأسمالي وبالتالي التأثير على أنماط الاستهلاك والاستثمار والإنتاج مما يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب ومفاهيم تخطيط ومراقبة الإنتاج، وهو ما تسعى الجزائر جاهدة كغيرها من الدول للاهتمام بهذا المجال ،حيث دخل قطاع البريد ضمن ديناميكية عصرنة القطاع الخدماتي وتنويع خدماته و تحسينها عن طريق تسطير العديد من البرامج ، والتي من بينها مايلي :

- تكثيف و تجديد الشبكة البريدية .
- تحديث و تأمين التطبيقات و الأنظمة .
- تحديث نظام الدفع المكثف و الخدمات المالية البريدية .

- تحديث و تعزيز عملية توجيه البريد و نقل الأموال .
- تطوير الخدمات عبر الأنترنت و التطبيقات المتنقلة .
- تنويع المنتجات و الخدمات .

خاصة وان هذا القطاع لا غنى عن خدماته في حياتنا اليومية ، فهو مهم لنا بنسبه كبيره للغاية وتسهل علينا الكثير من الأمور الصعبه في حياتنا مثل التأمينات وحفظ الأموال وغيرها من الخدمات،حيث تعتبر الخدمات البريدية في الجزائر اليوم الأكثر إستخداما وهذا بسبب استخدامه من طرف مختلف فئات الشعب فالطلبه يستخدمونه والعمال والمتقاعدون وكل فئات المجتمع .

وهو ما جعل الحكومة تسعى جاهدة لعصرنة القطاع عن طريق تدعيمه بمختلف التقنيات الحديثة ، من أجل رفع و تحسين أدائه ، خاصة و أن عصرنا هذا هو عصر التقنية ومن يتخلف عن اللحاق بهذا العصر ولا يشارك بفاعلية فيما يحدث فيه من تطورات متلاحقة من اكتشافات علمية وابتكارات تقنية لن يكون له وجود يذكر فيه ، حيث أصبحت القوة فيه للعلم والتقنية ، والكلمة لمن يملك ناصية التطور التقني،لما تقدمه هاته التقنية من مزايا .

وهو ما تطرقنا إليه في هاته الدراسة التي احتوت على إطارين،إطار منهجي،طرحنا فيه إشكالية وأسباب الدراسة وأهمية و أهداف الدراسة ، إضافة إلى تحديد مصطلحات الدراسة و التعرض إلى الدراسات السابقة و المشابهة،ثم مجتمع البحث البحث وعينة الدراسة وصولا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات و الخلفية النظرية للدراسة .

وإطار تطبيقي اشتمل على التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ورقلة،إضافة التحليل الكمي و الكيفي لنتائج الدراسة التي تمثلت في الجداول البسيطة و المركبة ، كذلك الأشكال البيانية لنتائج الدراسة وفي الأخير النتائج العامة للدراسة مع الخاتمة و الملاحق .

الإطار المنهجي للدراسة

- إشكالية الدراسة .
- أسباب اختيار الدراسة .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- تحديد مصطلحات الدراسة.
- الدراسات السابقة .
- مجتمع البحث و عينة الدراسة .
- منهج الدراسة .
- أدوات جمع البيانات .
- مجالات الدراسة .

1- الإشكالية

يشهد القطاع الخدماتي اليوم تحولات كبيرة ولا سيما من الناحية التكنولوجية ، حيث غزت العديد من التقنيات الحديثة عالم اليوم في مختلف المجالات تحت تأثير ما يسمى بالعلومة التي أضحت السمة البارزة في الآونة الأخيرة في ظل التغيرات و التحولات التي يشهدها

العالم وظهور المفاهيم الجديدة التي على رأسها مفهوم التقنية والذي يشير إلى تطبيقات العلمية لجميع العلوم والمعرفة في شتى المجالات أو بمعنى آخر جميع الطرق التي استخدمت من قبل الإنسان و مازالت تستخدم في الاختراعات والاكتشافات لإشباع رغباته وتلبية حاجاته

فالتقنية بمفهومها الواسع تشير إلى الآلات والمعدات التي يمكن إن تستخدم كحلا للعديد من المشاكل وتقديم مختلف الخدمات،فهي علم تطبيقي يعتبر بمثابة القاعدة الأساسية التي تنطلق منها مختلف المؤسسات التي أصبحت تتنافس للحصول على أحدث التقنيات من أجل تحسين خدماتها ورفع مستواها بعدما كانت يدوية ليسود هذا المفهوم اليوم و يصبح مربوط بكل ما هو حديث .

وفي ظل التنافس والتسارع تسعى المؤسسات الخدمية كغيرها من المؤسسات الأخرى لكسب رضا زبائنها وتقديم أفضل الخدمات بأحدث الطرق و التقنيات،حيث شهد هذا القطاع اهتماما بالغا في السنوات الأخيرة وتطورا ملحوظا ولاسيما في الجزائر، أين دعم القطاع الخدماتي العمومي بالعديد من التقنيات الحديثة و المستحدثة وعلى رأسها مؤسسة البريد التي عرفت نشاطا ونمو كبيرا تطبيقا لتعليمات فخامة رئيس الجمهورية المتعلقة بالخدمة الجوارية وتقليص الفجوة الرقمية حيث يرمي المسعى المعتمد في إطار تنفيذ سياسة قطاعية في مجال البريد والنفاد إلى خدمة بريدية عصرية من خلال الاستعمال المكثف لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بما في ذلك التقنيات الحديثة .

من خلال ما سبق قد نتساءل ما المقصود بالتقنيات الحديثة خاصة مع انتشارها بشكل واسع، وعن علاقة المؤسسات الخدمية بهذا المبتكر وعن الدور الذي تلعبه هذه التقنيات، وعن الأثر الذي أحدثته على أدائها في تساؤل رئيسي كالاتي :

❖ ما أثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة ؟

حيث نتج عنه تساؤلات فرعية :

2- التساؤلات الفرعية :

- ما هي التقنيات الحديثة الأكثر استخداما في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة ؟
- ما هي أبرز أسباب اهتمام و تبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة للتقنيات الحديثة ؟
- ما هي العوائق و الصعوبات التي واجهت مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة ؟
- ما هي آثار استخدام التقنيات الحديثة في مؤسسة بريد الجزائري ورقلة ؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

إن موضوع البحث الذي يختاره الباحث يجب أن ينال اهتمامه الشخصي أولا في الوصول إلى حل المشكلة التي تم اختيارها فغالبا ما يتولد لدى الباحث دافع ذاتي يحفزه على إنجاز البحث بالمستوى المطلوب عندما يكون هو الذي اختار موضوع بحثه، بدلا من أن يكون مفروض عليه، كما دون أن يتخلى عن الموضوعية في اختياره¹.

لذلك تم اختيار هذا الموضوع بالذات لعدة أسباب منها ذاتية ومنها ما هو موضوعي

1- حسين محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، ط2 ، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان، 2014، ص83.

أ- وقد كانت الأسباب الذاتية مايلي :

- حب البحث و الاطلاع .
- تطابق الموضوع مع مجال التخصص .
- الاهتمام الشخصي بالتقنيات الحديثة و الحرص على مواكبة التطورات الجديدة في مجال الاتصال و تكنولوجياته

ب- أما عن الأسباب الموضوعية :

- الأهمية المتزايدة بالتقنيات الحديثة والدور الذي تلعبه في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة خاصة وأن نشاط هذا النوع من المؤسسات خدماتي ذا طابع غير ملموس يعتمد على التكنولوجيا أكثر .
- الرغبة في معرفة كيفية تأثير التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة .
- محاولة مواصلة البحث في الموضوع ،و إضافة دراسة جديدة .

4- أهمية الدراسة :

إن أهمية اختيار مشكلة البحث وتحديدتها تحتل مكانة مهمة في مجال الجهد العلمي للباحثين،وتعد خطوة لطريق النجاح في تحقيق انجاز علمي رصين وهادف.¹

حيث تنطلق أهمية دراستنا من المكانة التي تكتسيها التقنيات الحديثة اليوم وخاصة في المجال الخدماتي لمؤسسة بريد الجزائر ورقلة ، فقد اتخذت مكانة كبيرة نتيجة لما أحدثته من أثر و تغير على أدائها الخدماتي ، حيث تكمن الأهمية في معرفة هذا الأثر الذي أحدثته ومحاولة الوقوف على الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدامها للتقنيات الحديثة من أجل تبنيتها وتطويرها أكثر .

¹- حسين محمد جواد الجبوري،مرجع سبق ذكره،ص87.

5- أهداف الدراسة :

إن أي نشاط لابد أن يستهدف تحقيق أهداف معينة في ضوء أهمية وأسباب و مبررات اختياره للموضوع وعلى ضوء الأهداف يتم جمع البيانات و المعلومات ليتم تفسيرها لينتهي به العمل في تحقيق تلك الأهداف، حيث يقصد بها وصول الباحث إلى حقائق جديدة أو معلومات مفيدة تسد نقصا قائما فعلا أو استدعاء المعلومة في حقل معين و توظيفها في اختصاص آخر أو تصحيح خطأ شائع¹.

- لذلك تهدف دراستنا إلى :

- التعرف على التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة .
- إبراز أسباب اهتمامات وتبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة بالتقنيات الحديثة .
- إبراز الدور الذي تلعبه التقنيات الحديثة داخل مؤسسة بريد الجزائر ورقلة.
- تسليط الضوء على العوائق و الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة لاستخدامها التقنيات الحديثة

6- تحديد مفاهيم الدراسة :

وهي عملية تعريف للكلمات و المفاهيم التي لم ترد سابقا في البحوث بصورة مستمرة أو الكلمات المعربة حديثا ، مترجمة من الإنجليزية أو العبارات المشتقة و المحددة في مجال الاختصاص بحيث تعبر عن مضمون الكلمة اللفظية ، فكلما كان البحث ملما ودقيقا في تحديد المصطلحات كان البحث أكثر سهولة للقارئ و المستمع لذلك على الباحث تعريف المصطلح في البحث إذا كان غريبا على القارئ . 2

¹ - عكلة سليمان الحوري، هند سليمان علي، الدليل إلى البحث العلمي ومناهجه في العلوم التربوية والإنسانية، ط1، مركز الكتاب الحديث، القاهرة، 2016، ص58 .

2- عكلة سليمان الحوري ،مرجع سابق، ص63 .

6-1- الأثر

لغة : أثر ، يؤثر ، تأثيرا أي ترك فيه أثرا ، و أثره ترك فيه علامة ،¹

اصطلاحا : لا يخرج استعمال الفقهاء للفظ "أثر" عن المعاني اللغوية للدلالة على بقية الشيء أو ما يترتب على الشيء .²

التعريف الإجرائي : هو ذلك التغيير الذي طرأ على أداء و خدمات مؤسسة بريد الجزائر ورقلة نتيجة لاستخدامها التقنيات الحديثة (المبتكرات الجديدة) .

6-2- التقنيات

لغة : يقال تقني ، التقني هو ما يختص بعلم أو فن .³

اصطلاحا : إن كلمة التقنيات هي جمع تقنية (التكنولوجيا) وتعني أسلوب الإنتاج أو حصيلة المعرفة الفنية أو العملية المتعلقة بإنتاج السلع و الخدمات ، بما في ذلك أدوات الإنتاج و توليد الطاقة وغير ذلك فهي تشير إلى مجموع الآليات و الآلات و أنظمة ووسائل السيطرة والتجميع و التخزين ونقل الطاقة و المعلومات كل تلك تخلق لأغراض الإنتاج و البحث ، المبنية على أساس أجهزة الحاسبة الإلكترونية .

ويرى آخرون أن **مصطلح التقنية** يشير إلى مدى قدرة التطبيق العملي للوسائل العلمية المتطورة و الحديثة .

كما عرفت بأنها العلم التطبيقي لتحقيق غرض عملي من خلال جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم

6-3- الحديثة

1- شوي ضيف و آخرون، **المعجم الوسيط**، ط4، مكتبة الشروق الدولية، جمهورية مصر العربية، 2004، ص5.

2- **اثر التوبة على عقوبة القذف في الفقه الإسلامي** ، مجلة البحوث الإسلامية، العدد 64 ، 1423هـ،

3- علي بن هادية، بلحسن البليش، **القاموس الجديد لطلاب**، ط7، المؤسسة الوطنية لكتاب، الجزائر، ص211.

لغة : من الفعل حدث فنقول حدث الشيء ونقول استحدثه أي أعده حديثاً، وحدثنا وحدثنا والحدثاء نقيض قديم.

فالحادث : هو الجديد و الطارئ من الأمور ، فيقال حدث، يحدث ، حادثة الشيء صار جديداً .¹

6-4- التقنيات الحديثة :

التعريف الإجرائي : هي كل المبتكرات الجديدة سواء كانت ملموسة أو غير ملموسة أي سواء كانت عتاد مثل : (جهاز الحاسوب ، جهاز الصرف الإلكتروني ، أجهزة العرض و المراقبة) أو برامج مثل (الأنظمة المعلوماتية الآلية ، أنظمة الشبكات) .

6-5- الأداء

لغة : التأدية يقال أدى الشيء : قام به² .

اصطلاحاً : هو قدرة المؤسسة على التجديد و التغيير على المدى الطويل في المستقبل، و أداءات مرضية في مجالات النمو والربح³ .

وفي تعريف آخر : هو قدرة الفرد أو المنظمة على أداء الأعمال المطلوبة منهم ، بدرجة عالية من الانضباط و الإتقان⁴ .

التعريف الإجرائي : هو إنجاز الأعمال و الخدمات المطلوبة عن طريق استخدام التقنيات الحديثة .

6-6- المؤسسة

لغة : من الفعل أسس ، يؤسس ، أسس تأسيساً، فيقال أسس البيت : أي جعل له أساساً .

1- ابراهيم مصطفى و آخرون، المعجم الوسيط، ط2، دار الدعوة للنشر و التوزيع ، اسطنبول تركيا، ص160.

2- ابراهيم مصطفى و آخرون، مرجع سابق، ص273.

3- عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006، ص6.

4- عادل زايد، مرجع سابق ص6 .

اصطلاحا : تعددت التعاريف حول المؤسسة حيث :

يعرفها عبد الرزاق بن حبيب بأنها منظمة اجتماعية و اقتصادية نوعا ما ،تأخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية،المالية،المادية و الإعلامية ،بغيت خلق لقيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني و مكاني.¹

أما يونس إبراهيم حيدر فيعرف المؤسسة : بأنها كينونة منظمة تسعى من خلال سلوكها إلى القيام بمهام اجتماعية معينة، وتحقق أهداف محددة، وهي تنظيمات معقدة ذات وظائف متعددة وذات أهداف معينة وواضحة .²

6-7- الخدمة

لغة : خدم يخدم فيقال خدم خدمة غيره قام بلوازمه وهو خادم .³

اصطلاحا : يعرفها محمد توفيق ماضي بأنها نشاط أو سلسلة التي تكون على حد ما غير ذات طبيعة غير ملموسة و غير عادية

ويعرفها احمد السيد مصطفى على أنها نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل .⁴

6-8- المؤسسة الخدماتية

اصطلاحا : هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل .

ويعرفها " Gronroos " : بأنها عبارة عن نشاط أو سلسلة أنشطة ذات طبيعة أكثر أو اقل ملموسية 'التي تأخذ من الطبيعي وليس من الضروري مكانا في لتفاعلات بين الزبون

1- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2003، ص33.

2- فؤاد سالم وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، دار المستقبل للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 1989، ص53.

3- علي بن هادية، بلحسن بليش، مرجع سبق ذكره، ص304.

4- احمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث العدد الرابع، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،

2004، ص16.

والموظف في المؤسسة الخدمية ' أو سلع وموارد مادية ' أو موردي الخدمات والتي تقدم أي الخدمة ' كحل لمشاكل يواجهها الزبون .

التعريف الإجرائي: هي كل مؤسسة ذات طابع نشاطي خدماتي، أي غير ملموس تقدم منفعة غير ملموسة فهي تقدم خدمات لزيائنها ، بهدف إشباع حاجياتهم .

7- الخلفية النظرية للبحث

إن الباحث قبل أن يضع خطة بحثه ويحدد أهدافه لابد أن يكون لديه ثقافة عامة واطلاع واسع على الأفكار و النظريات التي ظهرت في ميدان تخصصه عامة وموضوع بحثه خاصة وهذا يتطلب بالضرورة استعراض ما توصل إليه الباحثون السابقون وتلخيص الأفكار ضمن مبحث الإطار النظري وهذا ما يدعى بمرجعية البحث أو الخلفية النظرية التي تحدد اتجاه الدراسة.¹

ولمقاربة أثر استخدام التقنيات الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة استخدمنا نظرية انتشار المبتكرات ، وهي نظرية لإيفرت روجرز بروفيسور علم الاجتماع ،الذي ألف كتابا بعنوان انتشار المبتكرات، فالابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة وهو ما ينطبق على التقنيات الحديثة كمبتكر جديد.

نظرية إنتشار الأفكار المستحدثة (انتشار المبتكرات) :

مفهوم الانتشار: يذكر "روجرز" أن الإنتشار عبارة عن إنتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر إبتكارها إلى الناس والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل فالإنتشار مرتبط إذا بالتجديدات والإبتكرات وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة.²

¹ - حسين محمد جواد الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص11

² - منال هلال المزاهرة، نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2012، ص298.

تنقسم عملية الإنتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد و الابتكار، وثانيهما هو مجرى الاتصال، ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي حيث إن عملية الإنتشار تدور وتجري داخل نسق إجتماعي معين ، أما العنصر الرابع فهو الزمن .

والتنسيق الإجتماعي يشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي ويتمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.

- مراحل عملية التبني :

-مرحلة الشعور بالفكرة : وفي هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية ويرى أغلب العلماء أن السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة.

-مرحلة الاهتمام : وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها.

-مرحلة التقييم : وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا على موقفه الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا وبعدها يقرر إن كان عليه أن يجرب الفكرة أم لا وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي .

-مرحلة التجريب : وفي هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

-مرحلة التبني : وهنا يقرر المرء عادة الإستمرار في الإستخدام الكامل للفكرة .

- مستوى تبني الفكرة : خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا إستخدامها

أو تطبيقها إما استخدام واسع لتكنولوجيا وتبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها

- إما التلكأ في إستخدام هذه المبتكرات واعتبارها من الثانويات التي لا تحتاج الإستعمال¹.

¹ - منال هلال المزاهرة:نظريات الإتصال،مرجع سبق ذكره ،ص299.

إن هذه النظرية ستحاول مقارنة مفهوم التقنيات الحديثة ودراستها كمدخل من مدخلات النسق المفتوح (المؤسسة الخدمائية مؤسسات بريد الجزائر ورقلة) ، ومدى تبني الأفراد لهذا المدخل أو المبتكر الجديد (التقنيات الحديثة) ومدى تأثير هذا المدخل على أداء المؤسسة وأخيرا مدى تبني الأفراد لهذا المبتكر (التقنيات الحديثة) .

8- الدراسات السابقة

تؤدي الدراسات إلى إثراء فكر الباحث واستشارته فهو يطلع ويتعلم مما توصل إليه الباحثون في ميدان بحثه أو في الميادين المقاربة لاختصاصه ثم انه سيقف على الثغرات والنواقص التي لازالت دون بحث ويتعرف على النتائج المتضاربة أو المتناقضة،زيادة على ذلك اطلاعه على قوائم المراجع والمصادر العلمية التي تضمنتها تلك الدراسات والبحوث ،كما أنه يستفيد من أدوات جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية التي استخدمت في إجراء الدراسات والبحوث والنتائج التي توصل إليها الباحثون كل في مجال بحثه ،كل ذلك يساعد في تجنب الأخطاء التي وقع فيها الباحثون الذين سبقوه¹ .

8-1 الدراسة الأولى :

- " أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية " (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة)² من إعداد الباحثين بن حمية حليلة السعدية و غنوم ليلي بعنوان حيث كان التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي : هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة الدور في رفع الكفاءة الاتصالية لتحسين الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

¹- حسين محمد جواد الجبوري،مرجع سبق ذكره،ص 114.

²- بن حمية حليلة السعدية و غنوم ليلي، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية،مذكرة استكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي،تخص تكنولوجيا الاتصال الحديثة،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية،جامعة ورقلة،2014/2015.

وقد نتج عنه التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة عند مؤسسة اتصالات الجزائر ؟
- فيما تتمثل أسباب الرفع في الكفاءة لمؤسسة اتصالات الجزائر ؟
- ما هي الأطراف المنافسة لمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

وكان المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يكفل جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات، كذلك استخدم منهج دراسة الحالة الذي يسمح بالتقرب من المؤسسة محل الدراسة و التعرف على مجال الدراسة بشكل أقرب كما اعتمدت الباحثتين على الملاحظة و الاستبيان كأدوات لجمع البيانات .

حيث توصلت الباحثتين لجملة من النتائج من بينها مايلي :

- أن مؤسسة اتصالات الجزائر تتوفر على أحدث التقنيات المستخدمة في الاتصال لتحقيق أداء أحسن في العمل و كسب رضا زبائنها .
- تعتمد المؤسسة توظيف عمال ذوي مستويات علمية عالية خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال
- تساهم الوسائل الحديثة في المؤسسة في اتخاذ قرارات صائبة تحقق العديد من الأهداف .
- تعمل كل الوسائل الحديثة في المؤسسة إلى زيادة الكفاءة الاتصالية للمؤسسة و أيضا الكفاءة الإنتاجية .
- في المؤسسة نقص في استخدام شبكة الإكسترنات، مما يتطلب البحث عن حصص تدريبية لذلك وغيرها من النتائج التي توضح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة اتصالات الجزائر .

وتشابه هذه الدراسة مع دراستنا دراسة الأثر الذي تركته التكنولوجيا الجديدة على أداء المؤسسات غير أنها تدرسه على الكفاءة الاتصالية أما دراستنا فتدرس الأثر على أداء المؤسسة الخدمائية

8-2 الدراسة الثانية :

- أثر استخدام التقنيات الحديثة في تطوير وظيفة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم العالي في السودان¹ (دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على إدارة جامعة الجزيرة 2012-2014) للباحث الدكتور جمال الدين عبد الرزاق وقيع الله تحت إشراف الدكتور منصور عثمان محمد زين .

حيث تعتبر الدراسة من البحوث الوصفية استعملت الاستبيان ، المقابلة ، الملاحظة كأدوات لجمع البيانات كذلك المراجع الكتب ، الدوريات و البحوث السابقة كمصادر ثانوية للبيانات ، وقد كانت عينة الدراسة عشوائية محسوبة مثلت أكثر من 10% من مجتمع الدراسة وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) لتحليل الدراسات الاجتماعية ، وقد استخدم مقياس لي كارت لاختبار الفروض ، حيث تم توضيح نتائج الدراسة بالشرح مع الاستعانة بالجداول التكرارية و الأشكال البيانية .

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

- أوضحت أن جامعة الجزيرة تستخدم التقنيات الحديثة في الاتصال الإداري كوظيفة من وظائف العلاقات العامة .
- توصلت إلى أن واقع استخدام التقنيات الحديثة في جامعة الجزيرة العالي جيد .
- تواجه العلاقات العامة بجامعة الجزيرة عدم توفر التقنيات الحديثة التي تعينها على القيام ببرامجها مما يحد من تطور عملياتها و برامجها المخصصة .

¹- جمال عبد الرزاق وقيع الله، أثر استخدام التقنيات الحديثة في تطوير وظيفة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم العالي في السودان، 2015/2014 .

- هناك معوقات تحد من الاستفادة القصوى من استخدام التقنيات الحديثة في جامعة الجزيرة .

- لقد تناولت هذه الدراسة اثر استخدام التقنيات الحديثة في تطوير وظيفة العلاقات العامة بمؤسسة التعليم العالي حيث اتفقت هاته الدراسة في أحد المتغيرين مع دراستنا وهو أثر التقنيات الحديثة الحالية ، أما الاختلاف فيمكن في المتغير الثاني في حين تدرسه على وظيفة العلاقات تدرسه دراستنا على أداء المؤسسة ككل .

3-8 الدراسة الثالثة :

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ،(دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت) من إعداد الباحثة طواهيري فاطمة¹ ، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.مذكرة للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق.

حيث كان التساؤل الرئيسي للدراسة كالاتي:

ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة ؟

اندرج ضمنه جملة من التساؤلات الفرعية التالية :

- إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسير الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء في تيارت؟

- هل يختلف اثر استخدام المعلومات و الاتصال في تسير الموارد البشرية تبعاً للجنس ؟

¹طواهيري فاطمة،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.في ادارة الاعمال،تخصص تسويق .2015/2014.

- هل يختلف اثر استخدام المعلومات و الاتصال في تسير الموارد البشرية تبعاً للمستوى التعليمي ؟
- هل يوجد علاقة بين التدريب على استخدام المعلومات و الاتصال و أداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء في تيارت؟
- ما تطلعات شركة إنتاج الكهرباء في تيارت فيما يخص تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المدى البعيد ؟
- حيث توصلت الباحثة للعديد من النتائج منها :
- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسير الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء في تيارت ، العامل المحفز في تنمية قدرات الموارد البشرية و تحسين أدائه .
- يوجد تباين في اثر استخدام المعلومات و الاتصال في تسير الموارد البشرية تبعاً للجنس و المستوى التعليمي لصالح كل من الذكور ، وحاملي شهادات الليسانس، وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية و الدرجة الوظيفية .
- يوجد علاقة و طيد بين التدريب على استخدام المعلومات و الاتصال و أداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء في تيارت .
- لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية، تحمل في طياتها جملة من التحديات و التطلعات، في تعميق الطابع الالكتروني على مستوى جميع إداراتها.
- تناولت هذه الدراسة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية حيث تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في دراسة الأثر على الأداء إلا أنها تدرس أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وهي جزء من التقنيات الحديثة على أداء الموارد البشرية، في حين تدرس دراستنا أثر التقنيات الحديثة بصفة عامة على أداء المؤسسة الخدمائية.

9- منهج الدراسة

يقدم المعجم الفلسفي تعريفاً للمنهج بأنه " وسيلة محددة توصل ، إلى غاية معينة " .

ويعرفه " بيتل " بصفة عامة بأنه الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي نقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة و البرهنة عليها ¹.

وقد اخترنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يكفل جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات و البيانات اللازمة للدراسة ، حيث يقوم هذا المنهج بوصف كل ما هو كائن مع تحديد العلاقات بين المتغيرات المطلوبة وهو المنهج الأكثر استخداماً في بحوث الإعلام .

كما اعتمدنا منهج دراسة الحالة لدراسة أثر التقنيات الحديثة على أداء مؤسسات البريد الجزائري ، وهو منهج يسمح بالتقرب من المؤسسة محل الدراسة ، والتعرف أكثر على مجالات الدراسة بشكل أقرب ، كما يوفر معلومات شاملة للدراسة .

9-1 يعرف المنهج الوصفي بأنه : هو أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية عن الظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة ، وذلك من أجل الوصول إلى المعلومات التي تتطلبها الدراسة كخطوة أولى ، ثم يتم تحليلها بطريقة شرعية وموضوعية ، ما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة كخطوة ثانية ، والتي تؤدي إلى التعرف على العوامل المكونة والمؤثرة على الظاهرة كخطوة ثالثة ولا يشترط هذا المنهج فروض أو إجراء تجارب. ²

¹- حسين محمد جواد الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص 116.

²- محمد عبيدات وآخرون، منهج البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأردن، 1999، ص 35.

ويعرف أيضا : على أنه هو الطريقة التي ترتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وصفا دقيقا وتفسيرها تفسيراً علمياً بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تسببها وتفسرها والكشف عن الجوانب التي يحكمها.¹

9 أدوات جمع البيانات

1-10 الملاحظة

تعتبر من أكثر الأدوات استخداماً وهي لا تستخدم لوحدها بل هي وسيلة مساعدة أو مكملة لأدوات أخرى إنها توجيه الحواس لمشاهدة أو مراقبة سلوك معين وتسجيل جوانب السلوك من أجل الكشف عن صفات الظاهرة وخصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة حول تلك الظاهرة.²

10-2 المقابلة

تعرف على أنها إحدى أدوات المهمة والأساسية في جمع البيانات والمعلومات الميدانية وتعرف على أنها محادثة شفوية بين شخص وشخص آخر أو مجموع أشخاص الغرض منها هو الكشف عن بعض المعلومات والمعطيات عن طريق طرح أسئلة على المبحوث.³

10-3 الاستبيان: هو "وسيلة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة تتناول الميادين التي يشتمل عليها البحث، وتعطينا إجابتها البيانات اللازمة للكشف عن الجوانب التي حددها الباحث"⁴

¹ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه، للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 102.

² -علي غربي، أجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، دار الفائز، قسنطينة، 2009، ص 110.

³ -ابراهيم المجيد عبد مروان، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 171.

⁴ -وقاسي لونيس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص 154

كما يعرف أيضا على انه " أكثر الوسائل استخداما للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد، ويرجع ذلك لأسباب عديدة منها أن الاستبيان اقتصادي نسبيا، ويمكن إرساله إلى أشخاص في مناطق بعيدة كما أن الأسئلة أو المفردات مقننة من فرد لآخر، ويمكن ضمان سرية الاستجابات، كما انه يمكن صياغة الأسئلة لتناسب أغراض محددة.¹"

حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى أربع محاور، المحور الأول يتضمن التقنيات الحديثة المستخدمة في بريد الجزائر ورقلة، والمحور الثاني يتضمن أسباب استخدام وتبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة للتقنيات الحديثة، والثالث يتضمن الصعوبات التي تواجه بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة ، أما المحور الرابع و الأخير فيحتوي على الآثار التي خلفتها التقنيات الحديثة على أداء بريد الجزائر ورقلة

10- مجتمع البحث و عينة الدراسة

11-1 مجتمع البحث

يقصد به جميع المفردات أو الأشياء التي نريد معرفة حقائق عنها فقد تكون أعدادا كما في حالة تقييم مضمون وسائل الإعلام وقد تكون برامج إذاعية أو نشرات إخبارية وفي حالة دراسة الرأي العام فإن المجتمع هو جميع الأفراد الذين يمسمهم مجتمع الدراسة.²

ويعرف مجتمع البحث على أنه "جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها ، ونعني به أيضا جميع الأفراد والأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث" فإذا كان الباحث يدرس مشكلات طلاب المرحلة الثانوية فإن مجتمع بحثه هو جميع طلاب المدرسة الثانوية ، و إذا كان يدرس مشكلات أساتذة الجامعات فإن مجتمع بحثه هو جميع أساتذة الجامعات³

¹ - رجاء محمود ابوعلام، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط1، دار النشر للجامعات، القاهرة، 2004، ص183.

² - محسن علي السعداوي، أدوات البحث العلمي في التربية الرياضية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، 2013، ص30.

³ - منير حجاب، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2000 ، ص29.

وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة تأثير التقنيات الحديثة على أداء المؤسسة الخدمية (بريد الجزائر ورقلة) وكذا معرفة الدور الذي تلعبه هاته التقنيات والصعوبات التي تواجه مستخدميها في مؤسسات البريد الجزائري فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل موظفي مؤسسة البريد المركزي الجزائري ورقلة الذي قدر عددهم بـ 50 موظف عن طريق الحصر الشامل لكل المفردات باعتبار محدودية العدد .

11-2 عينة الدراسة

تعرف العينة بأنها نموذج يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث ، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته مشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي ، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل الوحدات¹.

حيث كانت عينة دراستنا " عينة قصدية " وتسمى أحيانا العينة العمدية أو القصدية التي تهدف إلى تحقيق غرض معين ، حيث يتم اختيار هذه العينة بناء على هدف الدراسة ومعرفة المجتمع الأصلي ، و يختار الباحث هذه العينة حين يدرك أنها تحقق أغراضه الدراسية .

تعرف أيضا : بأنها العينة التي يعتمد الباحث فيها أن تتكون من وحدات معينة اعتقادا منه أنها تمثل المجتمع الأصلي خير تمثيل، فالباحث في هذه الحالة قد يختار مناطق محددة تتميز بخصائص ومزايا إحصائية تمثيلية للمجتمع وهذه تعطي نتائج أقرب ما تكون إلى النتائج التي يمكن أن يصل إليها الباحث بمسح المجتمع كله.²

¹- عامر قنديلجي وإيمان السامرائي ، البحث العلمي الكمي والنوعي ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 57.

²- فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر ، 2002، ص 196.

11- مجالات الدراسة

ويقصد بها الحدود المرتبطة بجوانب المشكلة و مجالاتها مثل الحدود الرمانية و المكانية و البشرية ، كل هذا بهدف المزيد من التحديد و التوجه نحو الهدف الرئيسي للمشكلة¹

1-12 المجال المكاني : أجريت هاته الدراسة بمؤسسة البريد المركزي الجزائري ورقلة وهي مؤسسة ذات طابع خدمي حيث يتمثل نشاطها في تقديم خدمات متنوعة عن طريق استخدام مختلف التقنيات الحديثة .

2-12 المجال البشري : يشمل كل موظفي البريد المركزي الجزائري ورقلة .

3-12 المجال الزمني : تمت هاته الدراسة خلال الموسم الجامعي 2018/2017 م ، مقسمة إلى جانب المنهجي و الذي تم فيه تحديد الإجراءات والخطوات المنهجية و جانب ميداني : حيث كان النزول إلى مؤسسة بريد الجزائر ورقلة ميدان الدراسة ، ليتم تجميع المعلومات ، و التعرف على التقنيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة ، كما تم خلال هذه الفترة إجراء المقابلات مع مختلف رؤساء المصالح، وتوزيع استمارة الاستبيان على الموظفين ،

ليتم في الأخير وبعد جمع المعلومات وتحليل البيانات والنتائج التوصل إلى الأهداف المطلوبة جمع جوانب المذكرة وإيداعها بتاريخ : 29 افريل 2018م. ليتم مناقشتها بتاريخ 05 ماي 2018 .

¹ - سيد محمود الطواب، البحث العلمي أسسه و أساليبه، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2015، ص55.

الإطار التطبيقي للدراسة

➤ تمهيد

➤ التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ورقلة وأهم الخدمات التي تقدمها.

➤ تحليل الجداول البسيطة .

➤ تحليل الجداول المركبة.

➤ النتائج العامة للدراسة .

➤ الخاتمة .

➤ الملاحق .

تمهيد

إن بإتباعنا لمنهجية البحث العلمي فلا يمكن الفصل بين الإطار المنهجي و الإطار التطبيقي إذ تتم الدراسة بالتكامل بينهما، وإن كان هنالك فصلا بينهما فهو للضرورة المنهجية فقط، حيث يمنح هذا التكامل للدراسة تكاملا للمعطيات وتفعيل عملية الفهم والتحليل والتغير والتركيب بين متغيري الدراسة، وطبيعة الجزء الميداني من البحث يقتضي إتباع خطوات منهجية مضبوطة،والسير في إطارها من أجل تقديم الحلول الموضوعية لإشكالية البحث والوصول إلى نتائج حقيقية.

فبعد الانتهاء من الإطار المنهجي الذي وضعت فيه الإجراءات المنهجية تم التطرق في هذا الفصل إلى التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ورقلة وأهم الخدمات التي تقدمها وكذلك عرض وتحليل نتائج الدراسة بعد تحليل الجداول البسيطة و المركبة وصولا إلى النتائج العامة و الخاتمة .

1-تعريف بمؤسسة بريد الجزائر ورقلة

1-1 نشأة المؤسسة

أنشأت المديرية الولائية للبريد الجزائر بورقلة سنة 1974، وهي إدارة عمومية ذات طابع خدماتي صناعي تجاري كانت تعمل على رفع مستوى الاستثمار بهدف مواجهة المنافسة الخارجية والاندماج في إقتصاد السوق والمساهمة في الإقتصاد الوطني وقد تم إعادة هيكلتها سنة 2003 بموجب أحكام القانونية 03/2000 الصادر بتاريخ 05/08/2000 المحدد لقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، حيث تم تقسيم البريد والمواصلات فانبثق عن هذا التقسيم الهيئات التالية¹:

- الوزارة ومصالحها الخارجية ممثلة في مديريات ولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- سلطة الضبط وهي مستقلة .

- الوكالة الوطنية لدبدايات (A.N.F)

- المؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمى "بريد الجزائر"

و إنطلاقا من هذا الأخير وبعد صدور القانون تحولت هذه المؤسسة التي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/2002 كمرحلة إنتقالية، وإحتفظت مؤسسة بريد الجزائر في بدايتها بنفس الهيكل الموروث عن النظام السابق.

1-2 أهم نشاطات وخدمات مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

الخدمات المقدمة لزبائن بريد الجزائر :

¹ - وثائق المؤسسة .

- خدمات بريدية:

باعتبار البريد النشاط الرئيسي للمؤسسة، تقوم بريد الجزائر بمختلف مهام نقل البريد وكذا الطرود البريدية وذلك حسب الطلب بريد عادي، مؤمن عليه...أو البريد السريع.

- خدمات مالية:

-عملية إيداع الأموال بالإعتماد على الحسابات البريدية الجارية التي تقوم المؤسسة بإنشائها لصالح الزبائن.

-صب، دفع الأجر وكذا مختلف المنح المالية.

-أداء جميع أنواع الحوالات عن طريق استلام وتحويل الحوالات أو دفع الحوالات الواردة لأصحابها.

-تحويل الأموال عن طريق خدمة ويسترن يونيون عبر الأوطان.

-خدمة السحب والإيداع لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

-دفع جميع المنح الاجتماعية تجاه مختلف شرائح المجتمع البطالين، المكفوفين،

-دفع المنح الواردة من الخارج.

-تقديم كشف الرصيد في أي لحظة.

-تقديم كشف الحساب لأي فترة مطلوبة.

- خدمات تجارية:

-تحصيل مختلف الفواتير المتعلقة بمؤسسات اتصالات الجزائر، موبيليس، سونلغاز، وكذا بنوك Cetelem, Société Générale, El Baraka

- بيع مختلف أصناف وأنواع الطوابع البريدية، الجبائية وطوابع الغرامة.

- تحصيل رسوم الغرامة المتعلقة بحركة المرور.
- بيع العديد من البطاقات الهاتفية سواء الخاصة بالهاتف الثابت (بطاقات الأمل)، أو المتعلقة بالمتعامل موبيليس.
- القيام بجميع أنواع عمليات الإشهار بالنسبة للمؤسسات على مستوى كامل التراب الوطني بالنظر لخصوصية انتشار مؤسسة بريد الجزائر.
- خدمة "أرسلي" والمتمثلة في خدمة التعبئة الإلكترونية موبيليس غير خاضعة للرسم.
- خدمة "ستورم أوريدو" والمتمثلة في خدمة التعبئة الإلكترونية للمتعامل "أوريدو" غير خاضعة للرسم.
- توفير خدمة Copy Poste حيث يمكن للزبائن إجراء عمليات تصوير طبق الأصل لوثائقهم.
- أداء خدمة الفاكس.
- خدمة رسيمو وتمكن الزبون من تعبئة رصيد هاتفه موبيليس من خلال حسابه البريدي مباشرة وبدون أي رسوم.
- منح الرقم السري المستعمل في كشف الصيد بإستعمال الهاتف النقال موبيليس أو الإنترنت.

- خدمات متنوعة:

كما تقوم المؤسسة بعدد الخدمات المجانية أو رمزية السعر تجاه عملائها:

- إصدار الطوابع البريدية.
- إنشاء حسابات بريدية جارية.
- إصدار دفاتر الصكوك.

- توفير مختلف المطبوعات (مجانا).
- إصدار البطاقات المغناطيسية (بسر رمزي 300 دج سنويا).
- إيجار صناديق بريدية لأجل استقبال البريد (1000 دج سنويا) بالنسبة للأشخاص، و(4200 دج) بالنسبة للمؤسسات.
- المساهمة في التظاهرات الإنسانية، الاجتماعية ... لصالح المنظمات والهيئات الخيرية أو الوطنية.¹

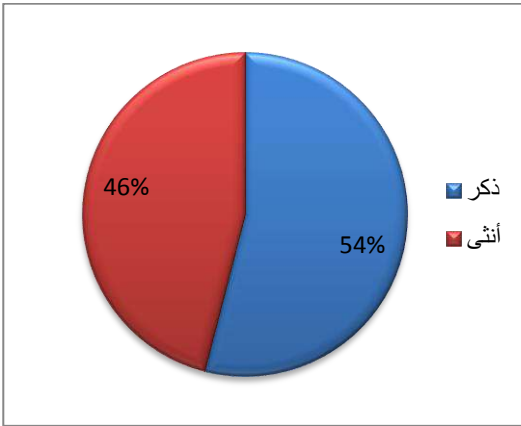
¹ - وثائق المؤسسة .

2- عرض وتحليل الجداول البسيطة.

يحتوي هذا الجزء على عرض و تحليل الجداول البسيطة المتحصل عليها من تفرغ البيانات الشخصية لمبحوثي بريد الجزائر ورقلة و من أجوبتهم على أسئلة الاستمارة التي تم تفرغها عن نظام spss حيث قدر عدد المفردات ب : 50 مفردة ، لتتصل في الأخير على النتائج التالية :

أ- البيانات الشخصية

جدول رقم (01) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس :

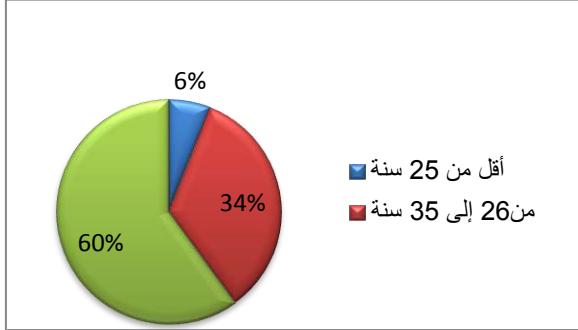


الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	27	54%
أنثى	23	46%
المجموع	50	100%

الشكل رقم (1) توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

من خلال الجدول يتضح أن نسبة الذكور تكاد تتساوى مع نسبة الإناث حيث قدرت ب : 54% ، في حين قدرت نسبة الإناث ب : 46% ، ويعود ذلك إلى كون المرأة اقتحمت مختلف ميادين الشغل بما في ذلك ميدان التكنولوجيا و الأعمال المكتبية ، وهو أكثر ما تحبزه المرأة مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أوقات إضافية في البيت .

جدول رقم (02) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن :



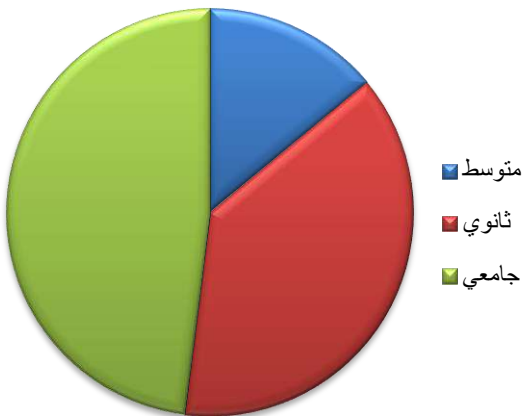
الشكل رقم (2) توزيع المبحوثين حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	03	06%
من 26 سنة إلى 35 سنة	17	34%
أكثر من 35 سنة	30	60%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين تزيد أعمارهم عن 35 سنة أين كانت أعلى نسبة ، و قد فاقت النصف مقارنة بالنسبة الإجمالية لعدد المبحوثين حيث تقدر بـ : 60%، تليها نسبة ما بين 26 سنة و 35 سنة التي قدرت بـ : 34% في حين تعود أقل نسبة للمرحلة العمرية الأقل من 25 سنة بنسبة 06%، وهذا راجع كون المؤسسة تراعي فارق السن في التوظيف أين تتوفر الخبرة و الأقدمية .

جدول رقم (03) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي :

المبيعات



الشكل رقم (3) توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

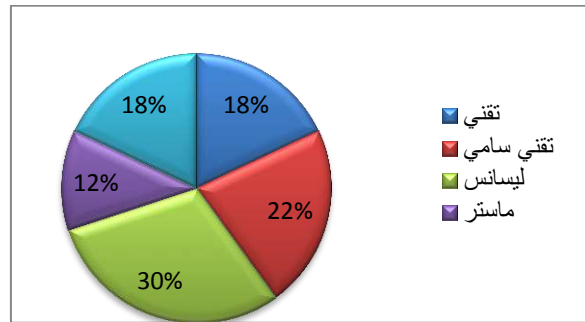
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متوسط	7	14%
ثانوي	19	38%
جامعي	24	48%
المجموع	50	100%

جدول رقم (04) يوضح

توزيع المبحوثين حسب
متغير الشهادة الموظف
بها :

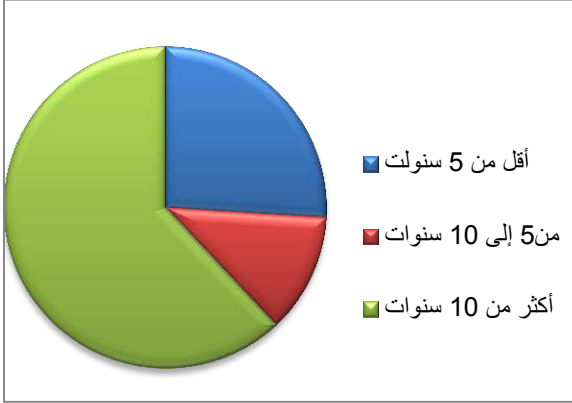
النسبة	التكرار	الشهادة المتحصل عليها
18%	9	تقني
22%	11	تقني سامي
30%	15	ليسانس
12%	6	ماستر
18%	9	أخرى
100%	50	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى كانت لحاملي الشهادات الجامعية بنسبة 30% ، تليها حاملي شهادة تقني سامي بنسبة 22% ، ثم حاملي شهادة تقني و الشهادات الأخرى بنسبة 18% لكل منهما ، لتأتي في الأخير نسبة شهادة الماستر بنسبة 12% ، وهذا راجع كون المؤسسة تراعي الأولوية لحاملي شهادة الليسانس حسب متطلبات الوظيف ، كما تقوم على نظام الترقيات لكل مودعي الشهادات الأخرى ، مثل شهادة الماستر و الشهادات الأخرى .



الشكل رقم (4) توزيع المبحوثين حسب متغير الشهادة الموظف بها

جدول رقم (05) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية :



فترة الخدمة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	13	26%
من 5 إلى 10 سنوات	6	12%
أكثر من 10 سنوات	31	62%
المجموع	50	100%

الشكل رقم (5) توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

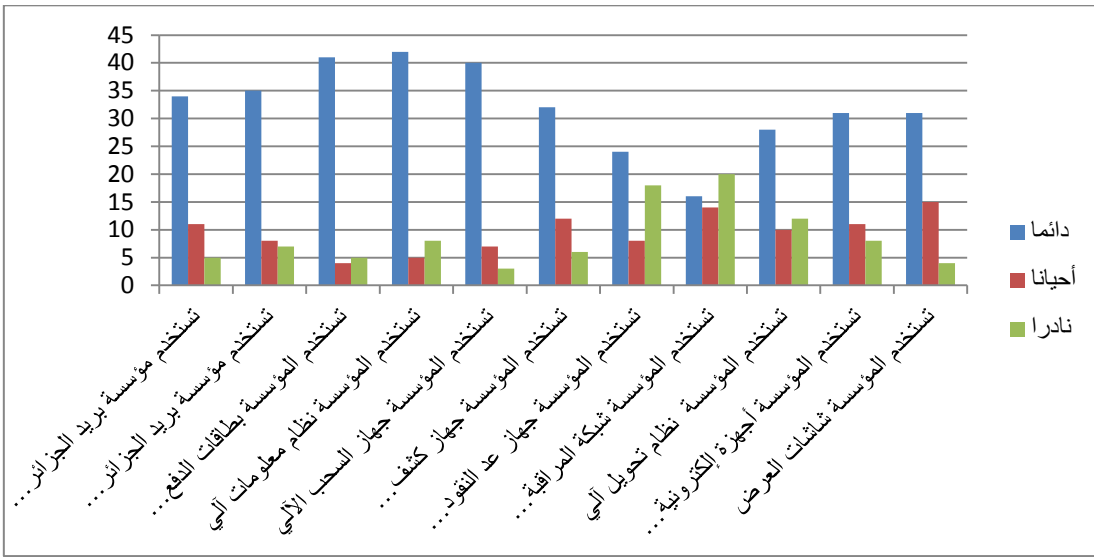
من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة لمتغير الخبرة المهنية تعود لأكثر من 10 سنوات بنسبة بـ 62% حيث قدر عدد الموظفين بـ 31 موظف تفوق خبرتهم 10 سنوات مقارنة بالمجموع الإجمالي لموظفي عينة الدراسة التي كان عددها 50 مفردة، تليها نسبة ذو الخبرة الأقل من 05 سنوات و التي قدرت : 26% ثم ما بين 05 و 10 سنوات بـ : 12% وهذا راجع كون مؤسسة بريد الجزائر ورقلة تعتمد معيار الأقدمية في التوظيف، أما عن الذين تراوح مدة الخبرة لديهم ما بين 05 و 10 سنوات فهذا لان المؤسسة قامت بدمج عمال الإدماج المهني لديها في وقت قريب .

ب- المحور الأول : التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر
ورقلة

جدول رقم(06) يوضح التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الاجابة
ك	% ن	ك	% ن	ك	% ن	ك	% ن	العبارات
%100	50	5	10 %	11	22 %	34	68 %	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر ورقلة الانترنت
		7	14 %	8	16 %	35	70 %	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر ورقلة تقنية الشبكة الداخلية (الانترنت)
		5	10 %	4	08 %	41	82 %	تستخدم بطاقات الدفع الالكترونية
		3	06 %	5	10 %	42	84 %	تستخدم المؤسسة نظام معلومات آلي
		3	06 %	7	14 %	40	80 %	تستخدم المؤسسة جهاز السحب الآلي
		6	12 %	12	24 %	32	64 %	تستخدم جهاز كشف النقود المزورة
		18	36 %	8	16 %	24	48 %	تستخدم المؤسسة جهاز عد النقود الآلي
		20	40 %	8	16 %	16	32 %	تستخدم المؤسسة شبكة المراقبة الأمنية
		12	24 %	14	28 %	28	56 %	تستخدم المؤسسة نظام تحويل آلي
		8	16 %	10	20 %	32	64 %	تستخدم المؤسسة أجهزة إلكترونية

			20		64		في إدخال ومعالجة البيانات) الحاسوب ، الماسح الضوئي..... (
	3	% 06	% 11		31		تستخدم المؤسسة شاشات العرض
			22		62		



الشكل (06) رسم بياني بالأعمدة التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

نلاحظ أن إجابة المبحوثين في الجدول أن المؤسسة تستخدم نظام معلوماتي آلي حيث قدرت الإجابة على هذه العبارة ب 84% إذ أنها دائما تستعمل النظام المعلوماتي الآلي ونادرا ما تستغني عنه حيث قدرت النسبة ب: 6% وهذا راج إلى أن مؤسسة بريد الجزائر تعتمد مجموعة من الأنظمة الآلية كأولوية في خدماتها حسب إجابات المبحوثين وهذا ما أكدته رئيسة قسم بمصلحة البريد والطرود في مقابلتنا معها (نظام تراسمايل نظام IPS نظام IBP) حيث أكدت أن مصلحتها

غالباً ما تستعمل الأنظمة المعلوماتية الآلية ومثال ذلك نظام تراسمايل ، نظام PS انظام IPB اوهي انظمه حديثة¹ .

وفي حين احتلت العبارة تستخدم مؤسسة بريد الجزائر ورقلة بطاقات الدفع الالكتروني بسنة 82% إذ كانت إجابات المبحوثين بالخيار دائماً بتكرار 41 مرة من مجموع 50 مفردة لبحث ، وبذلك كانت في المرتبة الثانية بعد عبارة نظام معلوماتي . وذلك راجع بكون المؤسسة تسعى لتحقيق أداء أفضل ولتحسين خدماتها وكسب رضا زبائنها عن طريق القضاء على المعاملات التقليدية كالصكوك البريدية وغيرها من أجل توفير الجهد وريح الوقت حيث قلت البطاقات المغناطسية من الضغط على العاملين .

كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة(تستخدم المؤسسة جهاز السحب الآلي) كانت بتكرار 40 مرة و بنسبة 80% بإجابة دائماً حسب إجابة معظم الموظفين في حين كانت الإجابات ب أحيانا ونادرا بنسب ضئيلة جداً، ما يؤكد أن المؤسسة تهتم باستخدام التقنيات الحديثة بشكل كبير .

إن العبارات (تستخدم مؤسسة بريد الجزائر تقنية الشبكة الداخلية الانترنت ، تستخدم جهاز كشف النقود المزورة ، تستخدم أجهزة إلكترونية في إدخال و معالجة البيانات ،تستخدم شاشات العرض ، كانت بنسب متقاربة قدرت غالباً ب: 62% وهي نسبة فاقت النصف وهو ما يؤكد استخدام وتبني مؤسسة بريد الجزائر للتقنيات الحديثة .

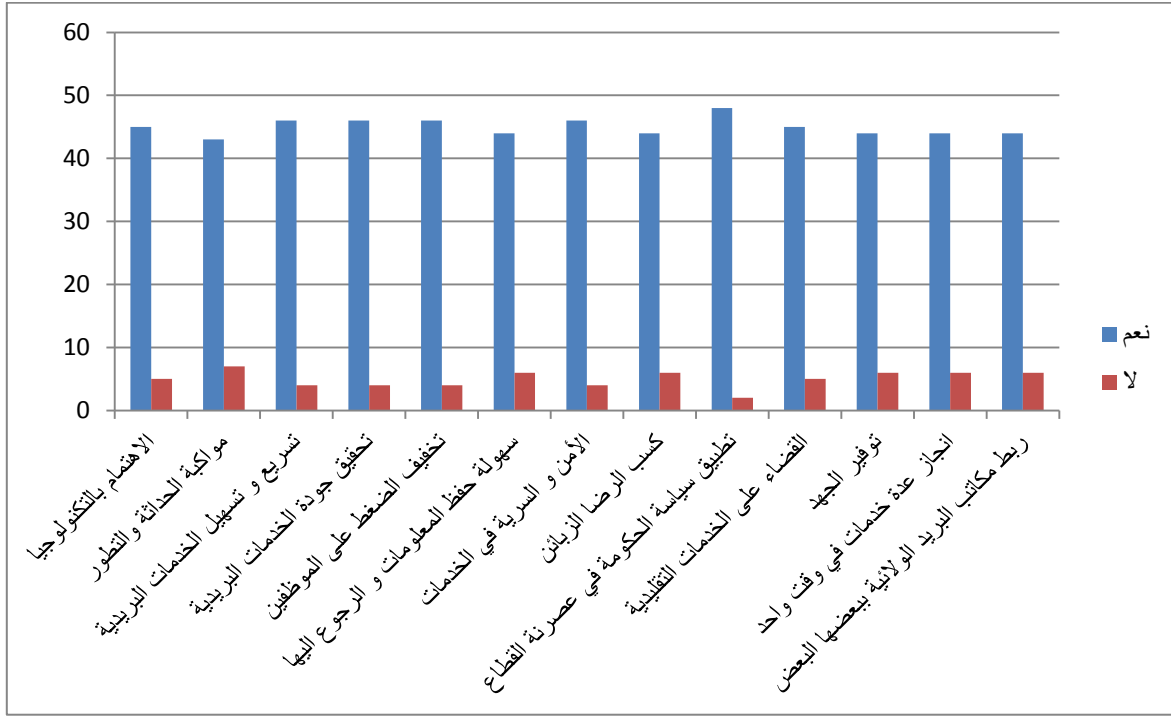
¹ - مقابلة، حمدي صورية، رئيسة قسم مصلحة البريد و الطرود، 2018/03/14، البريد المركزي ورقلة، 10:00 سا.

المحور الثاني : أسباب استخدام و تبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة التقنيات الحديثة

ج- جدول رقم (07) يوضح أسباب استخدام و تبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

التقنيات الحديثة

المجموع		لا		نعم		الاجابة العبارات
ك	%ن	ك	%ن	ك	%ن	
50	%100	5	10 %	45	90 %	الاهتمام بالتكنولوجيا
		7	14 %	43	86 %	مواكبة الحداثة والتطور
		4	08 %	46	92 %	تسريع و تسهيل الخدمات البريدية
		4	08 %	46	92 %	تحقيق جودة الخدمات البريدية
		4	08 %	46	92 %	تخفيف الضغط على الموظفين
		6	12 %	44	88 %	سهولة حفظ المعلومات و الرجوع اليها
		4	08 %	46	92 %	الأمن و السرية في الخدمات
		6	12 %	44	88 %	كسب الرضا الزبائن
		2	04 %	48	96 %	تطبيق سياسة الحكومة في عصرنة القطاع
		5	10 %	45	90 %	القضاء على الخدمات التقليدية
		6	12 %	44	88 %	توفير الجهد
		6	12 %	44	88 %	انجاز عدة خدمات في وقت واحد
6	12 %	44	88 %	ربط مكاتب البريد الولائية ببعضها البعض		



شكل رقم (07) رسم بياني بالأعمدة يوضح أسباب استخدام وتبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة للتقنيات الحديثة

من خلال الجدول نلاحظ أن من أهم أسباب استخدام وتبني مؤسسة الجزائر ورقلة لتقنيات الحديثة هو تطبيق سياسة الحكومة في عصنة القطاع حيث كانت أعلى نسبة لهذه العبارة والتي قدرت ب 96% إذ كانت إجابات أغلبية المبحوثين بنعم بتكرار 48 مرة مقارنة بعد العينة وهو 50 مفردة ،في حين كانت الإجابات ب "لا" بنسبة 08 %تكرار 4مرات وهذا ما يؤكد تطبيق مؤسسة بريد الجزائر ورقلة لسياسة الحكومة بالنهوض بالقطاع الخدماتي و عصنته .

كما نجد أن العبارات (سريع وتسهيل الخدمات البريدية ،وتحقيق الضغط على الموظفين ،تحقيق جودة الخدمات البريدية ،والأمن والسرية في الخدمات)جاءت المرتبة الثانية بنسبة 92 %وبتكرار 46 "نعم"الكل عبارة وهذا راجع لما توفر عليه التقنيات الحديثة .من مزايا مختلفة تدفع لاستخدامها وتبنيها في مجالات مختلفة كما هو موضح من خلال إجابات المبحوثين الذين يرجعون أسباب تبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة لتقنيات الحديثة إلى تحقيق

الضغط على الموظفين :تسريع تسهيل عملية الخدمات البريدية ,تحقيق جودة الخدمة وغيرها من أسباب .

في حين نجد أن العبارتين (الاهتمام بالتكنولوجيا والقضاء على الخدمات التقليدية) كانت في المرتبة الثالثة بتكرار 45 مرة للإجابة "نعم" وبنسبة 90% وهذا يؤكد أن مؤسسة بريد الجزائر ورقلة تهتم بالتقنيات الحديثة لعدة أسباب إضافة إلى أنها تسعى إلى تطبيق سياسة الحكومة لعصرنة القطاع فهي كغيرها من المؤسسات الأخرى التي تسعى لتطور من خلال اهتمام بالتكنولوجيا الحديثة ومحاولة القضاء على الخدمات التقليدية .

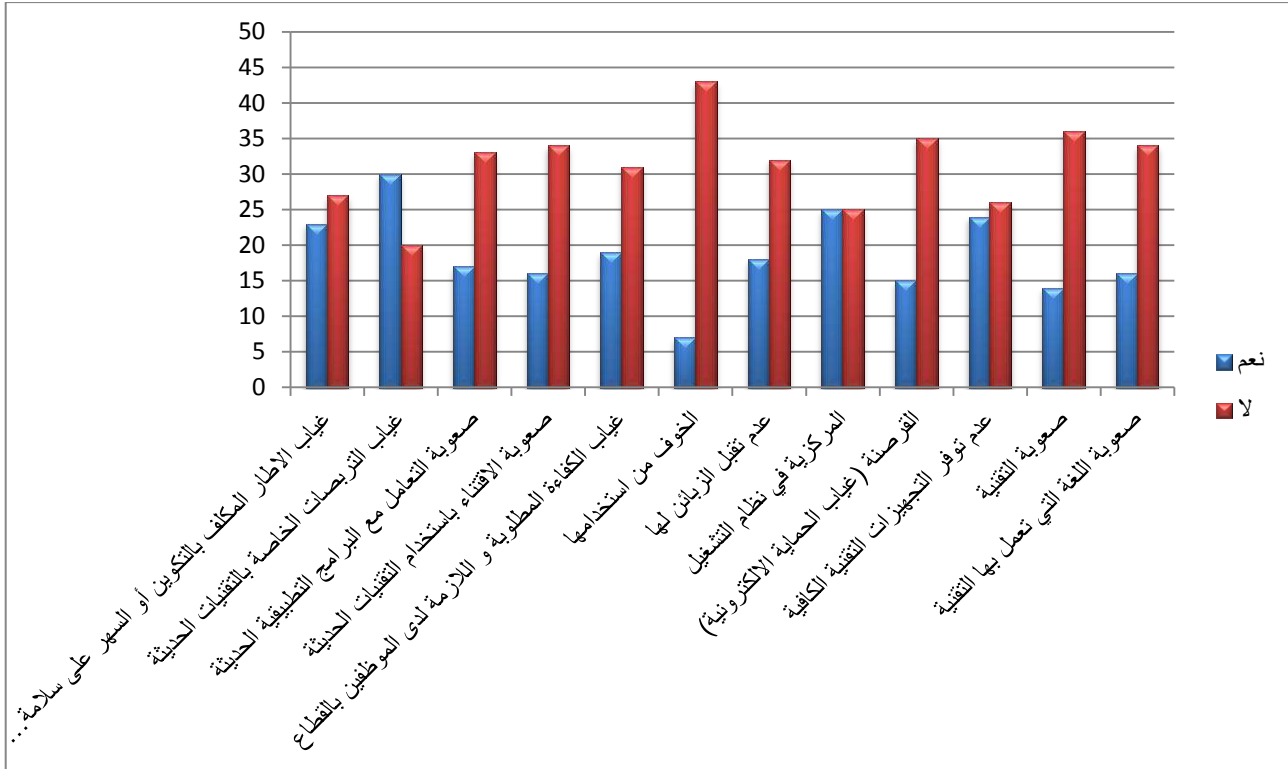
لتأتي في الأخير العبارات التالية: توفير الجهد ,انجاز عدة خدمات في وقت واحد , ربط مكاتب البريد الولائية بعضها البعض . كسب رضا الزبائن في نفس الدرجة بنسبة 88% وتكرار 44 .ليدل أكثر على أن اهتمام مؤسسة بريد الجزائر ورقلة بالتقنيات الحديثة راجع لعدة أسباب ناهيك عن إتباع سياسة الحكومة في عصرنة القطاع كما توضحه إجابات المبحوثين التي كانت أغلبية إجاباتهم بنعم اتجاه العبارات المقترحة ,ونادرا ما كانوا يرون العكس ,حيث أن نسبة الإجابة ب "لا" تعدى الربع في كل الاقتراحات.

د- المحور الثالث : الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة

جدول رقم (08) يوضح الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة.

المجموع		لا		نعم		الاجابة العبارات
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
100 %	50	54 %	27	46 %	23	غياب الإطار المكلف بالتكوين أو السهر على سلامة هذه التقنيات
		40 %	20	60 %	30	غياب التريصات الخاصة بالتقنيات الحديثة (الرسكلة)
		66 %	33	34 %	17	صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الحديثة
		68 %	34	32 %	16	صعوبة الاقتناع باستخدام التقنيات الحديثة (عدم الراحة في استخدامها)
		62 %	31	38 %	19	غياب الكفاءة المطلوبة و اللازمة لدى الموظفين بالقطاع
		86 %	43	14 %	7	الخوف من استخدامها
		64 %	32	36 %	18	عدم تقبل الزبائن لها
		50 %	25	50 %	25	المركزية في نظام التشغيل
		70 %	35	30 %	15	القرصنة (غياب الحماية الالكترونية)
		52 %	26	48 %	24	عدم توفر التجهيزات التقنية الكافية في بعض المكاتب البريدية

		36	28 %	14	صعوبة التقنية
		34	32 %	16	صعوبة اللغة التي تعمل بها التقنية (الفرنسية، الانجليزية...)
		72 %			
		68 %			



شكل رقم (08) رسم بياني بالأعمدة يوضح الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن اغلبيه المبحوثين أجابوا بلا في العبارة الخوف من استخدامهم لا يشكل صعوبة لا يشكل صعوبة بنسبة 86% وهذا راجع إلى أن معظم الموظفين لديهم خبرة في العمل ومستوى دراسي مما جعلهم يتفاعلون مع التقنيات الحديثة بدون خوف من خلال العبارة صعوبة التقنية نسبة كبيرة من المبحوثين أجابوا بلا أي أنها لا تشكل عائق في استخدامها وذلك بنسبة 72% وهذا الراجع إلى التعود في استعمال التقنية الحديثة

كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة القرصنة (غياب الحماية الالكترونية) أغلبية المبحوثين أجابوا بلا بنسبة 70% وهذا لان المؤسسة تتميز بالخصوصية

وقوة الأنظمة والسرية في العمل وتعمل على حماية الأنظمة وحسابات زبائنها
والسهر على تجديد وحفظ الأنظمة

و نجد أن العبارتين صعوبة الاقتناع باستخدام التقنيات الحديثة وصعوبة اللغة
التي تعمل بها التقنيات جاءت بنسبة متساوية ب لا وذلك بنسبة 68% راجع إلى
إن المؤسسة لا تملك خيار سوا الاقتناع باستخدامها وهي مجبرة على ذلك لتحسين
خدماتها ومواكبة التطور التكنولوجي أما صعوبة اللغة لا تشكل أيضا صعوبة لان
معظم الباحثين خريجي جامعات ومعاهد ومستويات علمية مؤهلة

نلاحظ أيضا إن صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الحديثة لا تشكل صعوبة
من خلال إجابة الباحثين بنسبة 66% لان الصعوبة قد تكون في بدايتها فقط
ولكن مع الممارسة اليومية تصبح سهلة

والعبارة عدم تقبل الزبائن لهذه التقنيات شكل صعوبة للمؤسسة في التعامل
معهم وذلك بنسبة 64% وهذا راجع إن بعض العمليات لدى استخدامنا لتقنية مثلا
عملية إرسال الطرود والرسائل أصبحت تأخذ وقت مطول في العمليات الإجرائية
على عكس الطريقة التقليدية وعدم تقبلهم أيضا للبطاقة السحب المغناطيسي لان
هناك من الزبائن من ليوجد استخدامها ويفضل الصكوك

في حين نجد إن العبارة غياب الكفاءة المطلوبة واللائمة لدى الموظفين بقطاع
بريد الجزائر لا يشكل صعوبة بنسبة 62% لان القطاع أصبح يضع شروط في
التوظيف حاملي الشهادات الجامعية والمعاهد وذوي الخبرة

و من خلال الجدول نلاحظ إن غياب التربصات الخاصة بالتقنيات الحديثة تشكل
صعوبة بنسبة 60% من إجابة الباحثين بنعم لان اعتماد المؤسسة على سياسة توظيف
أصحاب الشهادات وخريجي المعاهد في اعتقادهم أن هذه الفئة تكون ملمة بالتقنيات
الحديثة في حين موضوع الرسكلة لا توليه اهتمام كبير

و نجد أيضا من خلال العبارة غياب المكلف بصيانة وسلامة هذه التقنيات لا يشكل
صعوبة على المؤسسة بنسبة 54% من إجابة الباحثين وهذا راجع إلى أن هناك حلول

بديلة لسيرورة العمل ومحاولة إرضاء الزبائن وان هذه التقنيات تكون بتقنية عالية الجودة واحتمال العطل ضعيف

إن عبارة عدم توفر التجهيزات التقنية الكافية لا تشكل صعوبة لدى المبحوثين في بريد الجزائر بنسبة 52% وذلك بسبب العصرية الشاملة لمكاتب بريد الجزائر من خلال التقنيات الحديثة من برامج وهياكل لضمان السيرورة الحسنة في معظم المكاتب

- العبارة المركزية في النظام التشغيل يشكل صعوبة من خلال إجابة المبحوثين بنعم 50% وذلك لان النظام المركزي في العاصمة ونظرا لبعده المسافة يشكل عائقا للمؤسسة بريد الجزائر ورقلة من خلال التعاملات و المراسلات من شكاوي وانشغالات وتوظيف

ذ- المحور الرابع : أثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد

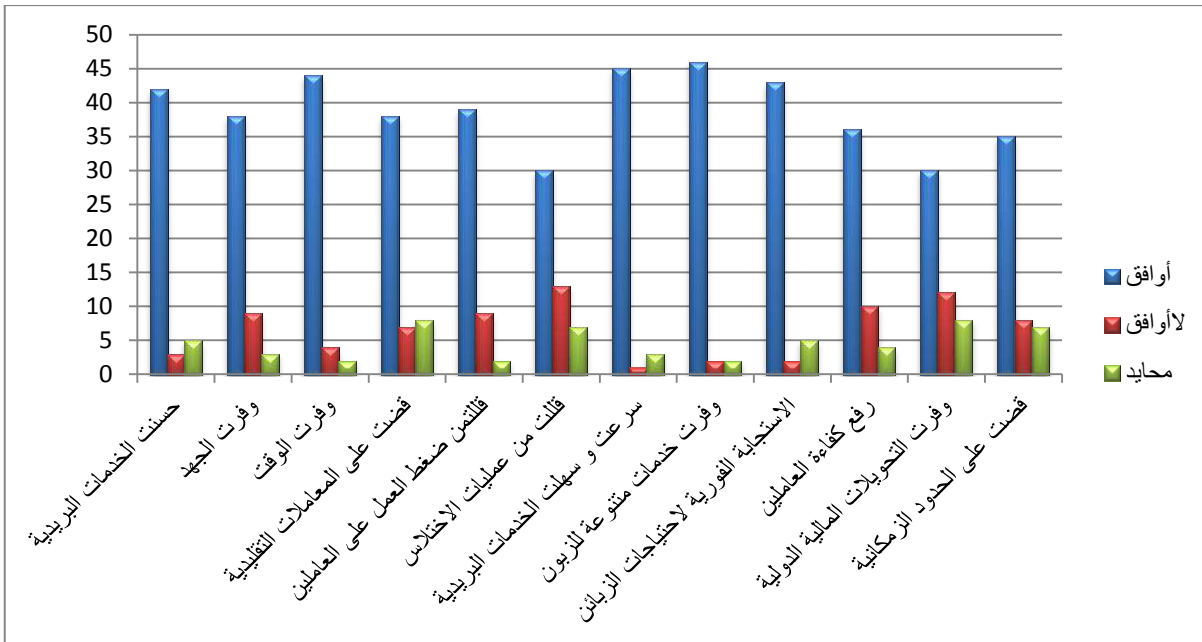
الجزائر ورقلة

جدول رقم (09) يوضح أثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد

الجزائر ورقلة

المجموع	محايد		لا أوافق		أوافق		الاجابة	العبارات
	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %		
		5	10 %	3	6 %	42	84 %	حسنات الخدمات البريدية
		3	6 %	9	18 %	38	76 %	وفرت الجهد
		2	4 %	4	8 %	44	88 %	وفرت الوقت
		5	10 %	7	14 %	38	76 %	قضت على المعاملات التقليدية
		2	4 %	9	18 %	39	78 %	قللت من ضغط العمل على العاملين

100%	50	30	60%	13	26%	7	14%	قللت من عمليات الاختلاس
		46	92%	1	02%	3	06%	سرعت و سهلت الخدمات البريدية
		46	92%	2	04%	2	04%	وفرت خدمات متنوعة للزبون
		43	86%	2	04%	5	10%	الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبائن
		36	72%	10	20%	4	08%	رفع كفاء العاملين
		30	60%	12	24%	8	16%	وفرت التحويلات المالية الدولية
		35	70%	8	16%	7	14%	قضت على الحدود الزمانية و المكانية



شكل رقم (9) رسم بياني بالأعمدة يوضح: أثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اغلب أفراد العينة توافق على أن التقنيات الحديثة

سرعت و سهلت الخدمات البريدية ووفرت خدمات متنوعة للزبون وذلك بنسبة 92% وهذا

راجع أن الهدف الأول والأسمى التي تسعى إليه مؤسسة بريد الجزائر هو تسهيل الخدمات لكسب رضا وراحة زبائنها

نلاحظ من خلال الجدول العبارة وفرت الوقت من خلال إجابة المبحوثين ب:أوافق بنسبة 88% حيث أصبحت المعاملات الكترونية بعد ما كانت تقليدية مثل الحوالات النقدية وتأخذ وقت للوصول إلى الزبون أو قد تسبب في ضياعها من قبل الموزعين أو مصلحة البرقيات عرفت دخول تقنيات حديثة سرعت منها .

في حين نجد أن العبارة الاستجابة الفورية للاحتياجات المبحوثين ب:أوافق بنسبة 86% حيث أصبح الزبون يقوم بعمليات السحب الآلي من عدة نقاط الكترونية وكشف الرصيد وكشف الحساب من مكانة بدون اللجوء إلى التنقل إلى مكاتب البريد أو الانتظار .

من خلال الجدول نلاحظ أن العبارة حسنت التقنيات الحديثة من الخدمات البريدية أغلبية المبحوثين وافقوا عليها بنسبة 84% وهذا راجع إلى أن هدف المؤسسة استغلال هذه التقنية ومحاولة تحديث جميع الخدمات ومواكبة العصر والخروج من التقليدي للنهوض بالمؤسسة لأنها تمس شريحة معتبرة من المجتمع

من خلال العبارة قللت من ضغط العمل على العاملين حسب إجابة المبحوثين اغلبهم أجابوا ب:أوافق بنسبة 78% وهذا راجع إلى محاولة القضاء على الطوابير من خلال شاشات العرض خفف الضغط على العمال و تجهيز أغلبية المكاتب بأجهزة السحب

الآلي ورفع مبلغ السحب منها إلى 50000 دج وهذا للحد من تدمير الزبائن وتمكنهم من

إجراء جل العمليات التي في الشباك

في حين نجد من خلال الجدول أن العبارتين قضت على المعاملات التقليدية ووفرت

الجهد جاءت بحسب إجابة المبحوثين أجابو ب: أوافق بنسبة متساوية 76% وهذا راجع

إلى أن التقنيات الحديثة كجهاز العد الآلي الذي وفر الجهد وبعض البرامج التي استحدثت

في مجال المحاسبات قضت على النظام الكلاسيكي وأصبح الحسابات بمبالغ كبيرة

تختصر في وقت قصير.

نلاحظ أيضا من خلال الجدول أن العبارة رفع كفاءة العاملين حسب إجابة المبحوثين

أغلبتهم ب: أوافق بنسبة 72% وهذا راجع إلى الخبرة التي اكتسبوها من استخدام هدي

التقنيات وحتى من الاطلاع على كل ما هو جديد في القطاع

من خلال العبارة قضت على الحدود الزمكانية نجد من خلال إجابة المبحوثين حوالي

70% وافقوا على أن التقنيات الحديثة قضت على الحدود الزمانية و المكانية من خلال

تقنيات ك:التليغرام وربط المكاتب فيما بينها بشبكة موحدة نستطيع من خلالها تسهيل

وتسريع المعاملات والتحويلات المالية الكبرى حتى بين دولة ودولة أخرى.

في حين نجد من خلال الجدول أن العبارتين قللت من الاختلاس ووفرت التحويلات

المالية الدولية جاءت متساوية بنسبة 60% من إجابة المبحوثين جاءت أوافق وهذا راجع

إلى أن المؤسسة تسهر على راحة زبائننا وحاولت كسب ثقتهم من خلال إدراج تقنية الإيمضاء الإلكتروني مثلا وجهاز كشف النقود المزورة وتقنية كشف الحسابات التي تبين لنا كل العمليات التي أجريت ومكان إجرائها ولا ننسى التحويلات المالية بتقنية ويسترن نيونيو للتعاملات المالية بين المقيمين في التراب الوطني وخارج الوطن لتسهيل معاملاتهم

عرض وتحليل الجداول المركبة .

جدول رقم (10) يوضح الصعوبات التي تواجه بريد الجزائر ورقلة حسب متغير الجنس

اناث				ذكور				الاجابات
لا		نعم		لا		نعم		
ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	
26	13	20	10	26	13	28	14	غياب الإطار المكلف بالتكوين أو السهر على سلامة هذه التقنيات
16	8	30	15	26	13	28	14	غياب التربصات الخاصة بالتقنيات الحديثة (الرسكلة)
28	14	18	9	38	19	16	8	صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الحديثة
30	15	16	8	38	19	16	8	صعوبة الاقتناع باستخدام التقنيات الحديثة (عدم الراحة في استخدامها)
26	13	20	10	36	18	18	9	غياب الكفاءة المطلوبة و اللازمة لدى الموظفين بالقطاع

38	19	8	4	48	24	6	3	الخوف من استخدامها
22	11	24	12	30	15	24	12	عدم تقبل الزبائن لها
24	12	22	11	26	13	28	14	المركزية في نظام التشغيل
20	10	22	11	28	14	30	15	القرصنة (غياب الحماية الالكترونية)
22	11	24	12	30	15	24	12	عدم توفر التجهيزات التقنية الكافية في بعض المكاتب البريدية
30	15	16	8	42	21	12	6	صعوبة التقنية
28	14	18	9	40	20	14	7	صعوبة اللغة التي تعمل بها التقنية (الفرنسية، الانجليزية...)

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح الصعوبات التي تواجه الباحثين في استخدام التقنيات الحديثة حسب متغير الجنس، نجد أن العبارات غياب الإطار المكلف بالتكوين، غياب التريصات و المركزية في نظام التشغيل جاءت متساوية عند الذكور بتكرار 14 مرة و بنسبة 28 % حيث أنها تشكل عائق لديهم على عكس الإناث الذين اختلفت اجابتهم بين نعم و لا، ونجد أيضا العبارتين عدم تقبل الزبائن لها وعدم توفر التجهيزات التقنية الكافية جاءت بنفس التكرار بالنسبة للذكور و الإناث بتكرار 12 مرة لكل منهما فهي تشكل عائق لكلا الجنسين، في حين أن العبارات غياب الكفاءة المطلوبة و اللازمة، صعوبة الاقتناع وصعوبة التقنية و صعوبة اللغة التي تستعمل بها التقنية لا تشكل عائق للطرفين حيث إجابة أغلبية الباحثين بلا، كما نلاحظ أن أغلبية الصعوبات تواجه الذكور أكثر من الإناث وهذا راجع إلى أن ارتفاع معدل الدراسة عند الإناث أعلى من الذكور.

جدول رقم (11) يوضح الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

حسب متغير المستوى التعليمي

جامعي		ثانوي		متوسط		
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	
التكرار		التكرار		التكرار		
9	15	14	5	3	4	غياب الإطار المكلف بالتكوين أو السهر على سلامة هذه التقنيات
9	15	9	10	3	4	غياب التربصات الخاصة بالتقنيات الحديثة (الرسكلة)
13	11	16	3	4	3	صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الحديثة
17	7	13	6	4	3	صعوبة الاقتناع باستخدام التقنيات الحديثة (عدم الراحة في استخدامها)
17	7	10	9	4	3	غياب الكفاءة المطلوبة و اللازمة لدى الموظفين بالقطاع
22	2	15	4	6	1	الخوف من استخدامها
12	12	15	4	5	2	عدم تقبل الزبائن لها
11	13	11	8	3	4	المركزية في نظام التشغيل
14	10	16	3	5	2	القرصنة (غياب الحماية الالكترونية)
9	15	13	6	4	3	عدم توفر التجهيزات التقنية الكافية في بعض المكاتب

						البريدية
15	9	15	4	6	1	صعوبة التقنية
16	8	13	6	5	2	صعوبة اللغة التي تعمل بها التقنية (الفرنسية، الانجليزية...)

من خلال الجدول نلاحظ حسب إجابة المبحوثين إن غياب الإطار المكلف بالتكوين و غياب التريص و عدم توفر التجهيزات التقنية الحديثة كانت متساوية فاكتر تكرار لدى إجابتهم ب 15 مرة لدى المستوى المتوسط بنعم في حين تقل في المسويين الثانوي والجامعي تليها العبارة المركزية في نظام التشغيل ب13 مرة لدى نفس المستوى التعليمي (المتوسط) كما جاءت العبارة عدم تقبل الزبائن لها ب 12 تكرار لدى نفس الفئة وكما نجد أيضا العبارة صعوبة التعامل مع البرامج لدى المبحوثين بتكرار 11 مرة عند المستوى المتوسط مقارنة بالمستويين الثانوي والجامعي زيادة إلى صعوبة التقنية جاءت ب 9 تكرارات بنعم لدى نفس المستوى ونجد أيضا صعوبة اللغة ب8 تكرارات في حين تساوت العبارتين صعوبة الاقتناع وغياب الكفاءة المطلوبة واللازمة ب 7 تكرارات بنعم لدى المستوى المتوسط وتأتي العبارة الخوف من استخدامها ب تكرارين حيث نلاحظ أن أغلبية الصعوبات تواجه ذوي المستوى التعليم المتوسط وهذا راجع إلى أن المؤسسة تولي أهمية في توظيفها إلى خريجي الجامعات وحاملي الشهادات بدرجة الأولى مع أخذ بعين الاعتبار الكفاءة والخبرة المهنية دون توفير التريصات والرسكلة حول التقنيات الحديثة

النتائج العامة للدراسة

بناء على الدراسة التي قمنا وبعد تحليل نتائج الدراسة توصلنا إلى :

- 1- تراعي مؤسسة بريد الجزائر ورقلة فارق السن الأقدمية في توظيفها لموظفيها أين تتوفر الخبرة المهنية .
- 2- تهتم مؤسسة بريد الجزائر ورقلة حاملي الشهادات الجامعية أكثر من غيرهم بحكم دراستهم العليا .
- 3- إن العوامل الذاتية للمبحوثين تتحكم في قدراتهم على استخدام التقنيات الحديثة، مثل المستوى التعليمي الذي اظهر أن الصعوبات واجه مستخدمي التقنيات الحديثة و حاملي الشهادات الجامعية كانت بدرجة أقل و أن الخبرة تتحكم بدورها تتحكم في هذا المعيار، حيث تزيد خبرة المبحوثين من قدراتهم على تقبل و استخدام التقنيات الحديثة.
- 4- تتوفر مؤسسة بريد الجزائر ورقلة على مختلف التقنيات الحديثة و التي دعمت بها مؤخرا مثل نظام تراسمايل الذي وفر الكثير من الجهد و الوقت للعاملين ناهيك عن التقنيات الحديثة الأخرى مثل جهاز الصرف والعد الآلي ، جهاز كشف النقود المزورة..... الخ حيث أصبحت ضرورة حتمية لابد منها وهذا راجع للمزايا التي توفرها هذه التقنيات.
- 5- أن الدافع الأول في اهتمام بريد الجزائر ورقلة بالتقنيات الحديثة ، هو تطبيق سياسة الحكومة في عصرنه القطاع الخدماتي لما له من أهمية بالغة .
- 6- حاولت مؤسسة بريد الجزائر ورقلة القضاء على الخدمات التقليدية من خلال استخدام التقنيات الحديثة .

- 7- تسعى مؤسسة بريد الجزائر كغيرها من المؤسسة لكسب رضا من خلال توفير احتياجاتهم و متطلباتهم وهو ما جعلها تتبنى و تهتم بالتقنيات الحديثة .
- 8- أبرزت إجابات المبحوثين أن التقنيات الحديثة تحتل مكانة مهمة داخل مؤسسة بريد الجزائر ورقلة نظرا للدور الذي تلعبه خاصة و أن مؤسسة بريد الجزائر ورقلة من بين المؤسسات الخدمائية التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال.
- 9- تعتبر التقنيات الحديثة من أهم الوسائل المساهمة في تخفيف الضغط ورفع أداء العاملين وفقا لإجابات العينة التي تؤكد على الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة .
- 10- أدى استخدام التقنيات الحديثة إلى تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في مختلف الجوانب ، حيث التنوع في الخدمات ،رفع كفاءة العاملين ،ووفرت الوقت والجهد وتخفيف الضغط على العاملين.
- 11- توفر التقنيات الحديثة الأمن و السرية التامة في الخدمات .
- 12- وفرت التقنيات الحديثة العديد من الخدمات الجديدة كالتحويلات المالية الدولية وقضت على الحدود الزمانية و المكانية .
- 13- رغم الصعوبات البالغة التي تواجهها مؤسسة بريد الجزائر ورقلة في استخدام التقنيات الحديثة ، وخاصة فيما يخص التريصات الخاصة بهذه التقنيات (الرسكلة و التكوين) إلا أنها استطاعت أن تتجاوز الموضوع ، ومستعدة لاستقبال تقنيات أخرى أكثر حداثة و تطور .حسب رأي السيد عويبي حمزة رئيس قسم الوسائل العامة .
- 14- أكد أغلب الموظفين على أن غياب التريصات الخاصة بالتقنيات الحديثة أو ما يعرف بالرسكلة يشكل عائقا أساسيا في استخدام التقنيات الحديثة .

15- كما أن النقص وعدم توفر التجهيزات التقنية بالعدد الكافي يشكل عائق في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة .

الخاصة

خاتمة

في ظل التطور المتسارع للتكنولوجيا بمختلف أنواعها والتقنيات الحديثة على اختلافها، شهدت مختلف القطاعات في أواخر القرن الماضي إدخالاً هائلاً للوسائل التكنولوجية الحديثة، ما أعطى قفزة نوعية في استخدام التكنولوجيا الحديثة، وأصبح هناك تنافس في استخدام التقنيات الحديثة في العديد من المجالات وفي مختلف المؤسسات وخاصة المؤسسات الخدمية التي تسعى لكسب رضا زبائنها عن طريق الخدمات التي توفرها ومن ذلك مؤسسات البريد و المواصلات ، إذ أخذت هاته التقنيات دور كبير في رفع مستوى الأداء.

وهو ما توصلت إليه هاته الدراسة في الكشف عن أثر التقنيات الحديثة على أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة، إذ تأتي هذه الدراسة في ظل انتشار العولمة و المبتكرات الجديدة وما صاحب استخدام هاته التقنيات المختلفة من النتائج و التأثيرات في مختلف المجالات على المجتمع بكافة أفرادهم وفئاته، ولا شك أن التأثيرات هذه تنقسم ما بين تأثيرات إيجابية وسلبية، حيث يرجع أثرها للكيفية التي يستخدمها بها الفرد ومن ذلك التقنيات الحديثة التي تستخدمها مؤسسة بريد الجزائر ورقلة والتي أثرت بشكل كبير على أدائها من مختلف الجوانب بما في ذلك الجانب الخدمي الذي تغير برفع مستوى كفاءة العاملين والارتقاء بمستوى أداء الموظفين، مما انعكس على تحسين جودة الخدمات البريدية وتطويرها وبالتالي كسب رضا الزبائن وتحقيق إحتياجاتهم كل هذا يثبت الأهمية الكبيرة و المتزايدة للتقنيات الحديثة التي غيرت من مجرى وروتين العمل في مختلف المجالات و القطاعات

قائمة المراجع

قائمة المراجع

• المعاجم و القواميس:

- 1- إبراهيم مصطفى وآخرون، معجم الوسيط، ط2، دار الدعوة للنشر و التوزيع، تركيا.
- 2- بن هادية علي، القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.
- 3- ضيف شوي و آخرون، المعجم الوسيط، ط4، مكتبة الشروق الدولية، جمهورية مصر العربية، 2004.

• الكتب

- 4- أبو علام رجاء محمود ،مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط1، دار النشر للجامعات، القاهرة، 2004.
- 5- أنجيس موريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ط2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة، للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
- 6- حجاب منير ،الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2000 .
- 7- زايد عادل ،الآداء التنظيمي المتميز، الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، القاهرة ، مصر، 2006.
- 8- سالم فؤاد وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1989.
- 9- عبيدات محمد وآخرون، منهج البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأردن، 1999.

- 10- عكلة سليمان الحوري، هند سليمان علي، الدليل إلى البحث العلمي ومناهجه في العلوم التربوية والانسانية، ط1، مركز الكتاب الحديث، القاهرة ، 2016.
- 11- علي السعداوي محسن ، أدوات البحث العلمي في التربية الرياضية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، عمان ، 2013.
- 12- عوض صابر فاطمة وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الاسكندرية، مصر، 2002.
- 13- غربي علي ، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، دار الفائز، قسنطينة، 2009.
- 14- قنديلجي عامر وإيمان السامرائي ، البحث العلمي الكمي والنوعي ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .
- 15- المجيد عبد مروان ابراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 16- محمد عباس سهيلة ، إدارة الموارد البشرية، مدخلاستراتيجي، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2003 .
- 17- محمد علي وهاب سعد ، التقنيات المحسوبة في تدقيق البيانات المالية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن عمان، 2001.
- 18- هلال المزاهرة منال ، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2012.

● المجالات

- 19- عيشاوي احمد ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية ، مجلة الباحث العدد الرابع، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2004 .
- 20- مجلة البحوث الإسلامية، العدد 64، 1423هـ،

● المذكرات

- 21- بن حمية حليلة السعدية و غنوم ليلي، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية ،مذكرة استكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي،تخص تكنولوجيا الاتصال الحديثة،كلين العلوم الانسانية و الاجتماعية،جامعة ورقلة،2015/2014
- 22- جمال عبد الرزاق وقيع الله،اثر استخدام التقنيات الحديثة في تطوير وظيفة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم العالي في السودان، 2015
- 23- طواهيري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال،تخصص تسويق .2015/2014.

الملاحق

- قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة الإستبيان

الجامعة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الأستاذ المحكم
قاصدي مرباح _ورقلة_	أستاذ محاضر قسم أ-	د.سراية الهادي
قاصدي مرباح _ورقلة_	أستاذ مساعد قسم ب-	أ.جيتي نادية
قاصدي مرباح _ورقلة_	أستاذ مساعد قسم ب-	أ.بن زطة سليم
قاصدي مرباح _ورقلة_	أستاذ مساعد قسم أ-	أ.الزاوي محمد الطيب
قاصدي مرباح _ورقلة_	أستاذ مساعد قسم أ-	أ.صانع رابح
قاصدي مرباح _ورقلة_	أستاذ مساعد قسم أ-	أ.صالحي عبد الرحمان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



التخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

المستوى : ثانية ماستر

أخي الفاضل أختي الفاضلة يشرفني أن أطلب من سيادتكم المحترمة الإجابة على هذا الإستبيان الضروري لانجاز مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة وأعلمكم أن إجابتكم هذه ستفيدنا كثيرا ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي .

" تأثير التقنيات الحديثة على أداء المؤسسة الخدماتية "

(دراسة حالة بريد الجزائر - ورقلة-)

- من ملاحظة: يقصد بالتقنيات الحديثة كل المبتكرات الجديدة سواء كانت عتاد(جهاز الحاسوب ، جهاز الصرف الإلكتروني، البطاقات الإلكترونية ، أجهزة العرض و المراقبة....) أو برامج (نظام معلوماتي آلي، نظام تحويل آلي

الملاحق

البيانات الشخصية

- الجنس :- ذكر - أنثى
- السن :- أقل من 25 سنة - من 25 إلى 35 سنة - أكثر من 35 سنة
- المستوى الدراسي :- متوسط - ثانوي - جامعي
- الشهادة المتحصل عليها :- تقني تقني سامي ليسانس أستر أخرى
- المنصب الذي تشغله :-
- سنوات الخبرة :- أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

❖ المحور الأول : التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة .

- ماهي التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة ؟

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	نادرا
01	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر ورقلة الأنترنت			
02	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر ورقلة تقنية الشبكة الداخلية (أنترانت)			
03	تستخدم بطاقات الدفع الإلكترونية			
04	تستخدم المؤسسة نظام معلومات آلي			
05	تستخدم المؤسسة جهاز السحب الآلي			
06	تستخدم المؤسسة جهاز عد النقود الآلي			
07	تستخدم المؤسسة جهاز كشف النقود المزورة			
08	تستخدم المؤسسة شبكة المراقبة الأمنية			
09	تستخدم المؤسسة نظام تحويل آلي			
10	تستخدم المؤسسة أجهزة إلكترونية في إدخال ومعالجة البيانات (الحاسوب، الماسح الضوئي.....)			

❖ المحو الثاني : دوافع وأسباب استخدام مؤسسة بريد الجزائر ورقلة بالتقنيات الحديثة

- على حسب رأيك ماهي أسباب استخدام وتبني مؤسسة بريد الجزائر ورقلة للتقنيات الحديثة ؟

لا	نعم	العبارات	
		الاهتمام بالتكنولوجيا	01
		مواكبة الحداثة و التطور	02
		تسريع و تسهيل الخدمات البريدية	03
		تحقيق جودة الخدمات البريدية	04
		تخفيف الضغط على الموظفين	05
		سهولة حفظ المعلومات والرجوع إليها	06
		الأمن و السرية في الخدمات	07
		كسب رضا الزبائن	08
		تطبيق سياسة الحكومة في عصرنة القطاع	09
		القضاء على الخدمات التقليدية	10
		توفير الجهد	11
		انجاز عدة خدمات في وقت واحد	12
		ربط مكاتب البريد الولائية ببعضها البعض	13

❖ المحور الثالث : العوائق و الصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر ورقلة نتيجة

استعماله التقنيات الحديثة .

- نظرا لاستخدام مؤسسة بريد الجزائر ورقلة التقنيات الحديثة ماهي الصعوبات التي تواجهكم في

استعمالها ؟

لا	نعم	العبارات	
		غياب الإطار المكلف بالتكوين أو السهر على سلامة هذه التقنيات	01
		غياب التريصات الخاصة بالتقنيات الحديثة (الرسكلة)	02
		صعوبة التعامل مع البرامج التطبيقية الحديثة	03
		صعوبة الاقتناع باستخدام التقنيات الحديثة (عدم الراحة في استخدامها)	04
		غياب الكفاءة المطلوبة و اللازمة لدى الموظفين بالقطاع	05
		الخوف من استخدامها	06
		عدم تقبل الزبائن لها	07
		المركزية في نظام التشغيل	08
		القرصنة (غياب الحماية الالكترونية)	09
		عدم توفر التجهيزات التقنية الكافية في بعض المكاتب البريدية	10
		صعوبة التقنية	11
		صعوبة اللغة التي تعمل بها التقنية (الفرنسية ، الانجليزية.....)	12

❖ المحور الرابع : نتائج استخدام التقنيات الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة .

كيف غيرت التقنيات الحديثة في أداء مؤسسة بريد الجزائر ورقلة ؟

العبارات	أوافق	لاأوافق	محايد
01			حسنّت الخدمات البريدية
02			وفرت الجهد
03			وفرت الوقت
04			قضت على المعاملات التقليدية
05			قللت من ضغط العمل على العاملين
06			قللت من عمليات الاختلاس
07			سرعت و سهلت الخدمات البريدية
08			وفرت خدمات متنوعة للزبون
09			الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبائن
10			رفع كفاء العاملين
11			وفرت التحويلات المالية الدولية
12			قضت على الحدود الزمانية و المكانية

دليل المقابلة

- الاسم و اللقب :
- ماهو المنصب الذي تشغله ؟
- كم عدد سنوات الخبرة لديك ؟
- ماهي التقنيات الحديثة الأكثر استخداما مؤسسه بريد الجزائر ورقلة ؟
- ما مدى استخدامكم للتقنيات الحديثة ؟
- ما هي درجة تحكمكم في التقنيات الحديثة ؟
- هل تواجهكم صعوبات في استخدام التقنيات الحديثة المتوفرة في المؤسسة ؟
- هل تلقيتم تكوينا في استخدام هاته التقنيات ؟
- إذا كانت هناك صعوبات إلى ماذا يرجع ذلك ؟
- من وجهة نظرك ماهي أسباب استخدام مؤسسه بريد الجزائر ورقلة للتقنيات الحديثة ؟
- هل اثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء المؤسسة ؟
- ماهي التغيرات التي طرات في المؤسسة بعد استخدام التقنيات الحديثة ؟
- هل دعمتم بتقنيات حديثة مؤخرا ؟
- هل لديكم رغبة في تدعيم المؤسسة بتقنيات أخرى أكثر حداثة وأكثر تطوير

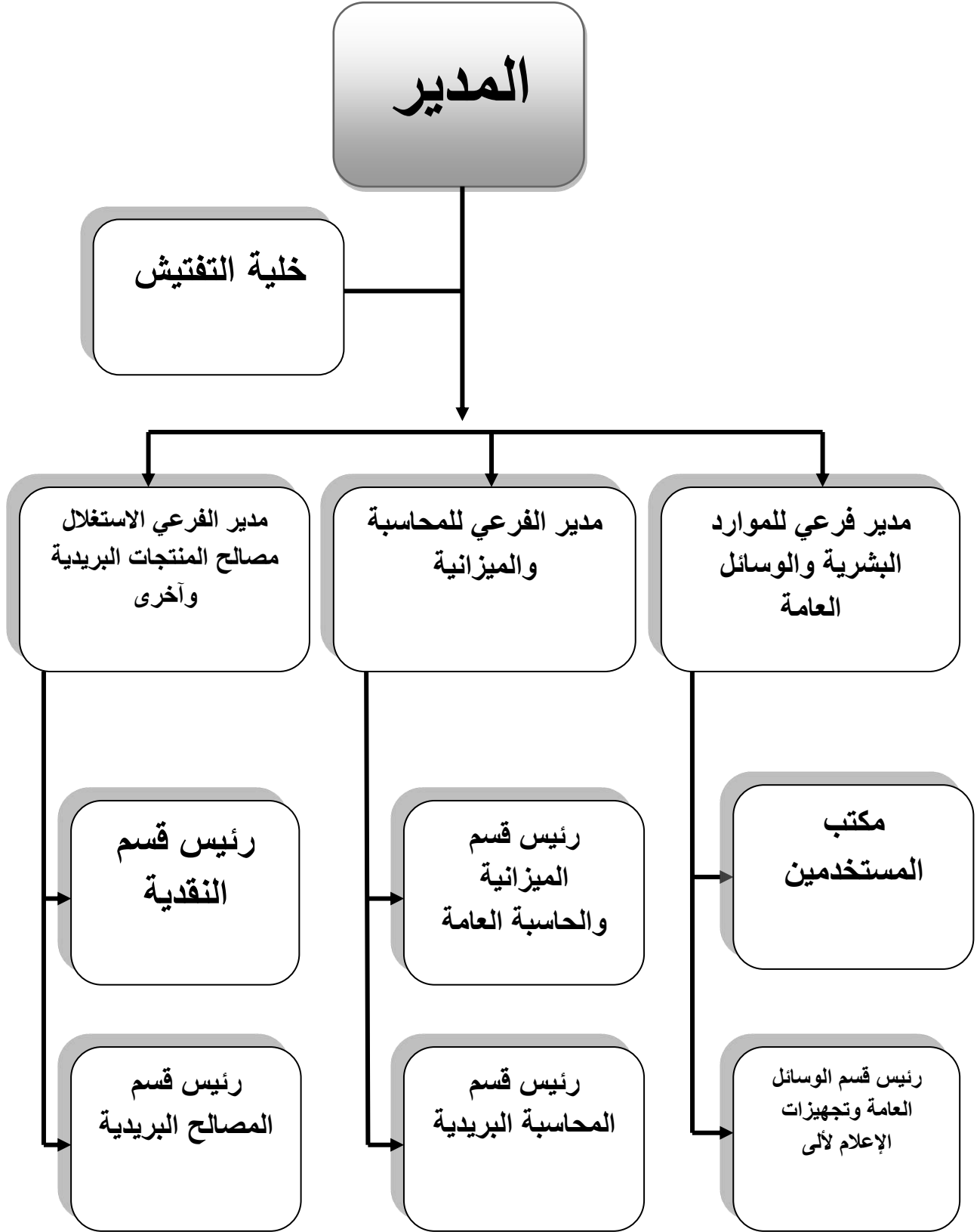
• المقابلات

24- مقابلة مع السيد: حمزة الضب، موظف، يوم 17/03/2018 على الساعة 10:00.

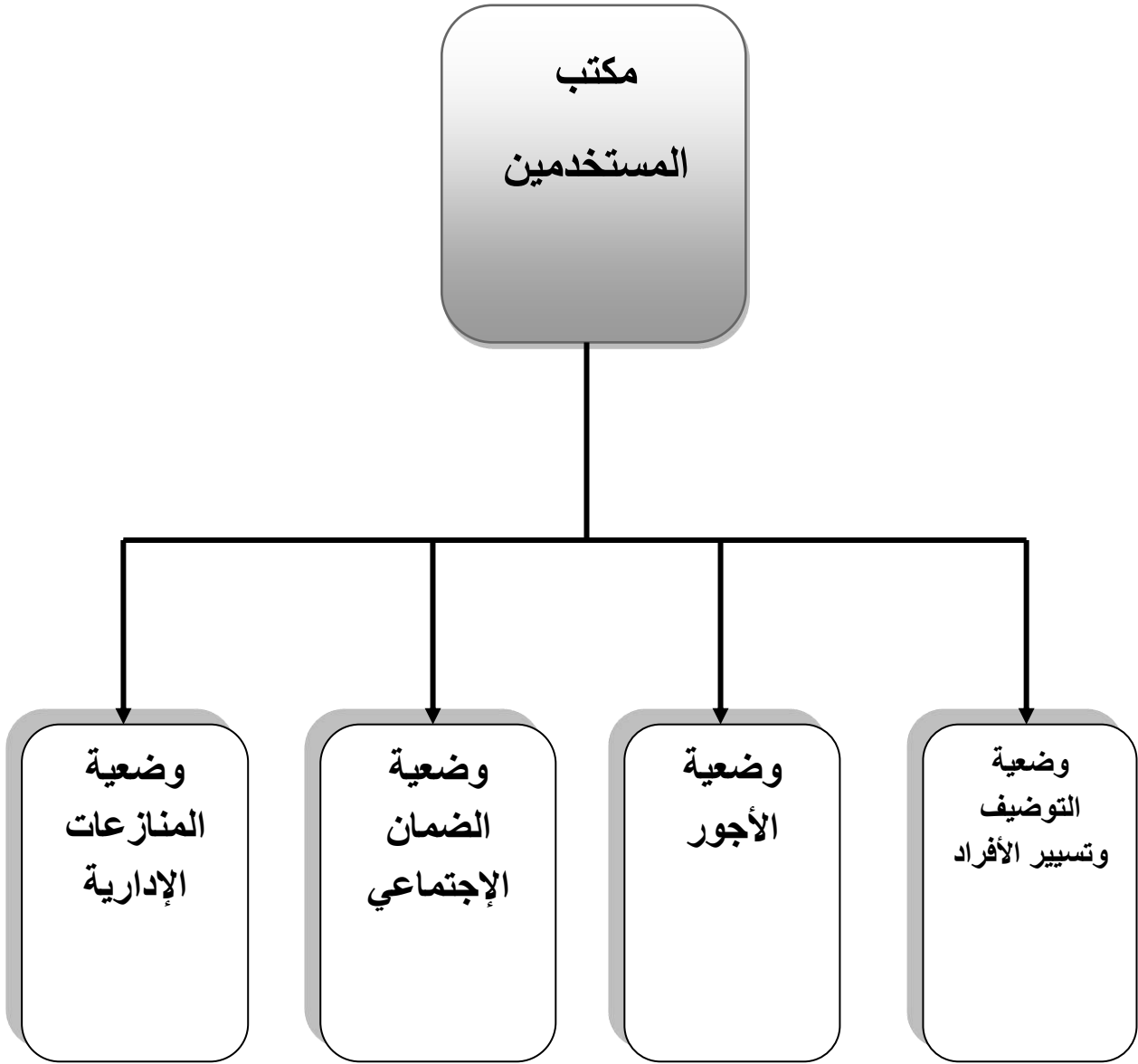
22- مقابلة مع السيد: عويسي حمزة، رئيس قسم الوسائل العامة، يوم 18/03/2018 على الساعة 09:00.

23- مقابلة مع السيد: محمد العمري، رئيس قسم التقديية، يوم 19/03/2018 على الساعة 10:00.

24- مقابلة مع السيدة: حمدي صورية، رئيس قسم مصلحة البريد و الطرود، يوم 18/03/2018 على الساعة 13:00.



- الشكل (01): الهيكل التنظيمي لمؤسسة المديرية الوحدة الولائية للبريد الجزائر



الشكل (02): الهيكل التنظيمي لمكتب المستخدمين

