

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية واجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

شعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطالب: بن عثمان إسحاق

دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين
"دراسة ميدانية على الصندوق الوطني للعمال الاجراء بتقرت"

نوقشت بتاريخ:

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

| | | |
|--------------|-------------------------|------------------------|
| رئيسا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | أ.د بوحنية قوي |
| مشرفا ومقررا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | أ.محمد السعيد بن غنيمة |
| مناقشا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | د. غوتي زياني |

الموسم الدراسي: 2024/2023

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية واجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

شعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطالب: بن عثمان إسحاق

دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين
"دراسة ميدانية على الصندوق الوطني للعمال الاجراء بتقرت"

نوقشت بتاريخ:

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

| | | |
|--------------|-------------------------|-------------------------|
| رئيسا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | أ.د بوحنية قوي |
| مشرفا ومقررا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | أ. محمد السعيد بن غنيمة |
| مناقشا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | د. غوتي زياني |

الموسم الدراسي: 2024/2023

الاهداء

قال تعالى: {قل اعملوا فسيري الله عملكم ورسوله والمؤمنون}
أهدي هذا العمل المتواضع إلى من علمني الصمود والأمل وأعظم
انسان في الوجود إلى "أبي العزيز" أطال الله في عمره
شكرا أبي

إلى الحبيبة أمي غاليتي ها هو صغيرك وفلذة كبدك اليوم يفرحك في
قربك، تعمدك الله برحمته الواسعة في جنات النعيم حبيبة قلبي .
إلى من ربتي واعتنت بي "أمي الثانية" أحبك فوق الحب حبا يا
من سهرتي وتعبت لأجلي . . . شكرا عزيزتي .
إلى إخوتي كل باسمه، إلى من ساندني وكان عونالي
أحبكم جميعا . . . وفقكم الله في حياتكم .
إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة ومهدوا لنا طريق العلم
والمعرفة الأساتذة الأفاضل .

شكر و تقدير

الحمد لله جداً كبيراً حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على
أشرف مخلوق أنامره الله بنومره واصطفاه .

أقدم بخالص الشكر والتقدير للأسناذ المشرف "بن غنيمته محمد
السعيد" على إرشاداته وتوجيهاته .

كما أقدم بخزير الشكر والعطاء إلى كل يد رافقتنا في هذا
العمل سواء من قريب أو من بعيد والشكر موصول إلى والدينا
الذين سهروا معنا على تقدير لنا كل الظروف الملائمة لإجازة هذا
العمل المتواضع .

قائمة المحتويات:

| | |
|----------|-----------------|
| I..... | الإهداء |
| II..... | الشكر والتقدير |
| III..... | قائمة المحتويات |
| V..... | قائمة الجداول |
| VI..... | قائمة الاشكال |
| VI..... | ملخص الدراسة: |
| 1..... | مقدمة |

الإطار المنهجي

الفصل الأول: الإطار المنهجي

| | |
|---------|-------------------------------|
| 5..... | الإشكالية: |
| 6..... | أهمية الدراسة: |
| 7..... | أسباب اختيار موضوع الدراسة: |
| 7..... | أهداف الدراسة: |
| 8..... | منهج الدراسة: |
| 9..... | مجتمع الدراسة: |
| 9..... | عينة الدراسة: |
| 10..... | تحديد مفاهيم الدراسة: |
| 14..... | مجالات الدراسة: |
| 15..... | المقاربة النظرية: |
| 17..... | الدراسات السابقة: |
| 22..... | التعقيب على الدراسات السابقة: |
| 24..... | أدوات جمع البيانات: |

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

| | |
|----|--|
| 27 | تمهيد: |
| 1 | عرض نتائج و تحليل الدراسة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة. |
| 28 | 2. عرض النتائج العامة للدارسة |
| 42 | 3. التوصيات والاقتراحات |
| 45 | خاتمة |
| 49 | قائمة المراجع |
| 49 | الملاحق |

قائمة الجداول

- جدول (01): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس..... 27
- جدول (02): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن (الفئة العمرية)..... 27
- جدول (03): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي..... 28
- الجدول (04) يوضح مدة تعامل المستفيدين مع الصندوق الوطني للعمال للأجراء..... 29
- جدول (05) يوضح مدى تقديم الموقع الالكتروني للصندوق معلومات و إجراءات حول خدماته..... 30
- جدول (06) يوضح مدى توفير الصندوق الوطني للعمال معلومات عن طريق شاشة العرض..... 30
- جدول (07) يوضح مدى استخدام المستفيدين لتطبيق الهناء للصندوق في الهاتف..... 31
- جدول (08) يوضح مدى تتبع مستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي..... 31
- جدول (09) يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لتسهيل الوصول إلى الخدمة المقدمة..... 32
- جدول (10) يوضح تحسين الخدمات في الصندوق..... 33
- جدول (11) يوضح حسن استخدام تطبيق الهناء للتواصل مع الصندوق..... 33
- جدول (12) يوضح مدى اسهام الموقع الالكتروني في التقليل من زمن الحصول على الخدمة الإدارية..... 34
- جدول (13) يوضح تقنيات الرقمنة التي سهلت الوصول للخدمات المقدمة..... 35
- جدول (14) يوضح توظيف الصندوق خبرات للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات..... 35
- جدول (15) يوضح مدى استجابة الصندوق لشكاوي المستفيدين و استفساراتهم 36
- جدول (16) الشعور بالثقة والأمان عند تعامل مع الصندوق الوطني بالوسائل التقليدية..... 37
- جدول (17) يوضح اهتمام إدارة الصندوق للعمال للأجراء لمستفيديها..... 37
- جدول (18) يوضح مدى تعامل الصندوق الوطني عن طريق موقع الهناء..... 38
- جدول (19) يوضح ملاحظة تحسن في تنظيم البيانات و المعلومات الإدارية..... 39
- جدول (20) يوضح مدى مساعدة الاتصال الجديدة في تحسين جودة الاتصال داخل الصندوق..... 39
- جدول (21) يوضح مدى مواجهة صعوبات أثناء الخدمة الإدارية عند تعطل النظام..... 40

قائمة الأشكال

- الشكل (01) يوضح توزيع العينة حسب متغير.....28
- الشكل (02): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن (الفئة العمرية)
28
- الشكل (03): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.....28
- الشكل (04) يوضح مدة تعامل المستفيدين مع الصندوق الوطني للعمال الأجراء30
- شكل (05) يوضح مدى تقديم الموقع الالكتروني للصندوق معلومات وإجراءات حول خدماته..... 31
- شكل (06) يوضح مدى توفير الصندوق الوطني للعمال معلومات عن طريق شاشة العرض.....31
- شكل(07) يوضح مدى استخدام المستفيدين لتطبيق الهناء للصندوق في الهاتف.....32
- شكل(08) يوضح مدى تتبع مستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي..... 32
- شكل (09) يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لتسهيل الوصول إلى الخدمة المقدمة..... 33
- شكل (10) يوضح تحسن الخدمات في الصندوق.....33
- شكل (11) يوضح حسن استخدام تطبيق الهناء للتواصل مع الصندوق..... 34
- شكل(12) يوضح مدى اسهام الموقع الالكتروني في التقليل من زمن الحصول على الخدمة الادارية 35
- شكل(13) يوضح تقنيات الرقمنة التي سهلت الوصول للخدمات المقدمة.....36
- شكل (14) يوضح توظيف الصندوق خبرات للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات.....36
- شكل(15) يوضح مدى استجابة الصندوق لشكاوي المستفيدين و استفساراتهم.....37
- شكل (16) الشعور بالثقة والأمان عند تعامل مع الصندوق الوطني بالوسائل التقليدية.....
38
- شكل (17) يوضح اهتمام إدارة الصندوق للعمال الأجراء لمستفيديها.....38
- شكل (18) يوضح مدى تعامل الصندوق الوطني عن طريق موقع الهناء..... 39
- شكل(19) يوضح ملاحظة تحسن في تنظيم البيانات و المعلومات الإدارية.....40
- شكل (20) يوضح مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين جودة الاتصال داخل الصندوق.....40

شكل (21) يوضح مدى مواجهة صعوبات أثناء الخدمة الإدارية عند تعطل النظام.....

41

ملخص الدراسة:

تتناول هذه الدراسة دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين في مؤسسة الصندوق الوطني للعمال الاجراء بولاية "تقرت"، والتي تهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية، فبناء على هذا كله تأسيسا على ما سبق طرح الاشكال التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين في الصندوق الوطني للعمال الأجرا بـتقرت؟

وقد اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم للدراسة، ويقوم على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة انطلاقا من التساؤلات المطروحة في الدراسة:

كما اعتمدنا كذلك في هذه الدراسة على أداة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في المواطنين المنخرطين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجرا بـتقرت، الذي بلغ عدد العينة التي أخذت منهم 100 مواطن منخرط، وبعد التحليل والتفسير للنتائج توصلت في هذه الدراسة إلى ما يلي:

ا. بالنسبة لتكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في الصندوق الوطني للعمال الأجرا:

• فقد تبين أن أغلب المواطنين المستفادين كانوا من الفئة العمرية التي تتراوح بين 41 فما فوق، وأن المستوى الغالب هو المستوى الجامعي قدرت ب 39%.

• يتيح الصندوق الوطني للعمال الأجرا تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

ا. بالنسبة إلى أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في الصندوق:

• وجدت أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة قد سهلت على وصول إلى الخدمة المقدمة.

• ملاحظة تحسن في سرعة تلقي الخدمات في الصندوق الوطني بسبب استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

ا. مدى تحقيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة لأبعاد جودة الخدمات الإدارية:

- توظيف الصندوق الوطني خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة عالية وهذا باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- استجابة الصندوق الوطني لشكاوى المستفيدين واستفساراتهم الملحة عن طريق البريد الالكتروني.

Abstract of the study English:

This study deals with the role of new communication technology in maintaining administrative services for citizens in the national fund for later is Establishment in the state of Touggourt, through which it aims to remove ambiguity around the concept of new communication technology in improving administrative services. Based on all of this, based on what was previously proposed the following shapes:

How does new communication technology contribute to improving administrative services for citizens in the National fund? For wage workers in Touggourt?

In this study I relied on the descriptive analytical method as it is the appropriate method for the study, and is based on an accurate and detailed description of the phenomenon based on the questions posed in the study:

In this study, we also relied on the questionnaire tool that was distributed to the study sample, which is:

Citizens involved in the National Fund for Wage Workers in Touggourt, which amounted to the sample taken of them, 100 citizens were involved, and after analyzing and interpreting the results, this study concluded the following:

It was found that most of the citizens who benefited were from the age group ranging from 41 and above, the predominant level is the university level, estimated at 39%, the National fund makes available to Wage-earners new communication technology.

Regarding the impact of using the new communication technology used by the fund:

I found that the use of new communication technology has facilitated access to the service provided.

Noting an improvement in the speed of receiving services at the National fund due to the use of technology new contact.

An extent to which new communication technology achieves the dimensions of the quality of administrative services.

The national Fund employs distinguished experts to rely on in providing high-quality services using new communication technology.

The national fund responds to the complaints and urgent inquiries of participants by mail Electronic.

مقدمة

شهد العالم المعاصر تحولات جذرية ناتجة عن عدة عوامل مختلفة من بين المجال التكنولوجي والتي أثرت على جميع مجالات الحياة، حيث تتطور التكنولوجي بوتيرة متسارعة جدا وتقدم ابتكارات و خدمات جديدة تغير من طريقة عيشنا و عملنا و تواصلنا ، و أصبحت تكنولوجيا الاتصال أداة أساسية لا غنى عنها للبقاء و الإنجاز، حيث تعزز دورها الفعال في مختلف المجالات (العلمية، الثقافية، الإدارية) ، و في هذا الاطار تعد الخدمات الإدارية من أهم المهام و الأنشطة التي تضمن سير العمل بسلامة و كفاءة، و قد استفادت هذه الخدمات من التطور التكنولوجي بشكل كبير ، مما أدى إلى تعزيز مساهمتها في تلبية احتياجات المواطنين.

أصبحت تكنولوجيا الاتصال الجديدة تحتل دورا هاما في تحسين وتطوير الخدمات الإدارية لدى المواطنين في المؤسسات العمومية والخاصة. من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة مثل المواقع الالكترونية، التطبيقات الذكية، و الرسائل النصية، يمكن للمواطنين التفاعل مع هذه الخدمات بشكل أسرع و أكثر فعالية، على سبيل المثال، يمكن للمواطنين تقديم طلباتهم عبر الانترنت، متابعة حالة طلباتهم، و الحصول على المعلومات حول حقوقهم و الخدمات المتاحة بسهولة و يسر بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للمواطنين التواصل مع موظفي المؤسسة بشكل مباشر عبر البريد الالكتروني أو الدردشة الفورية ل طرح استفساراتهم و الحصول على المساعد التي يحتاجونها ، و بذلك تقوم تكنولوجيا الاتصال الجديدة بتسهيل الوصول إلى الخدمات الإدارية المقدمة من قبل الصندوق.

ومن بين المؤسسات التي أصبحت تستعين بتكنولوجيا الاتصال في خدماتها نجد الصندوق الوطني للعمال الأجراء، وهو ما سنحاول تصنيف الضوء عليه في هذه الدراسة التي قمنا بتقسيمها لفصلين، وقد احتوت هذه الدراسة على إطارين، الإطار المنهجي الذي طرحنا فيه إشكالية الدراسة التي تمحورت حول: كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية في الصندوق الوطني للعمال الأجراء بنقرت؟

وقد اعتمدنا في هذه الإشكالية على مجموعة من الأسئلة الفرعية، واستعرضنا كذلك الأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعتنا إلى اختيار موضوع الدراسة، وإظهار أهميتها التي تمحورت حول معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين.

كما اعتمدنا في دراستنا هاته على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسعى إلى وصف الظاهرة وصفا دقيقا وموضوعيا، وتم جمع البيانات من خلال توظيف استمارة الاستبيان كأداة رئيسية التي احتوت على ثلاث محاور، وتمثل مجتمع البحث في المواطنين الذين استفادوا من خدمات الصندوق الوطني للعمال الأجراء وقد خصصت عينة الصدفة التي شملت 100 مواطن مستفيد.

اشتمل الإطار التطبيقي بعرض وتحليل نتائج الاستبيان ومناقشة البيانات، كما تضمنت الدراسة في الأخير على النتائج العامة للدراسة والخاتمة.

الإطار المنهجي

الفصل الأول: الإطار المنهجي.

إشكالية الدراسة.

تساؤلات الدراسة.

أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع.

أهداف الدراسة.

منهج الدراسة وأدواته.

مجتمع الدراسة وعينتها.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة.

حدود الدراسة.

المقاربة النظرية.

الدراسات السابقة.

الإشكالية:

شهد العالم في السنوات الأخيرة العديد من التطورات في مختلف مجالات النشاط الإنساني، حيث أعتمد هذا التقدم بشكل أساسي على النمو السريع والكبير في تكنولوجيا الاتصالات الجديدة، وهذه التكنولوجيا أحدثت انفجاراً معلوماتياً ضخماً مما أسهم في إنتاج كمية ضخمة من المعرفة، كما تميزت هذه الأخيرة بالتطورات البارزة في مجال الاتصال وخاصة ظهور أنظمة اتصالية جديدة تعمل على نقل الرسائل وتبادلها عبر مسافات بعيدة بأقصى سرعة وبأقل تكلفة، حيث أصبحت تمثل الأساس في مجتمعاتنا الحاضرة ومن أساسيات العولمة، وأصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية. وبدأت تلعب دوراً كبيراً ومهماً في مختلف المجالات.

ويعتبر المجال الإداري ركيزة أساسية في نجاح أي مؤسسة، حيث يركز على تنظيم وإدارة الموارد والعمليات بشكل فعال لتحقيق الأهداف المحددة، وفي هذا السياق يأخذ تحسين الخدمات الإدارية مكانة مهمة لتعزيز الكفاءة ورفع مستوى الأداء في مجال الإدارة.

وتتجلى أهمية تحسين الخدمات الإدارية في تيسير سير العمليات اليومية، وتحسين تجربة خدمات المواطنين، بدءاً من تبسيط الإجراءات الإدارية وصولاً إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، ويلعب تطوير العمليات الإدارية دوراً حيوياً في تعزيز فاعلية المؤسسة

ولقد أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى إحداث تحولات جذرية في الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات الإدارية للمواطنين، حيث أصبح بإمكان المواطنين الحصول على هذه الخدمات بشكل أسرع وأسهل من أي وقت مضى، وعلى الرغم من الفوائد العديدة التي يقدمها استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين.

***ومن هنا يبرز الإشكال الرئيسي لهذه الدراسة والمتمثل في:**

- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين في الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقوت؟

❖ الأسئلة الفرعية:

- ماهي تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء؟
- ماهي اثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق الوطني للعمال الاجراء بتقرت؟
- هل أدت التكنولوجيا الجديدة في مجال الاتصال إلى تحسين جودة الخدمات الادارية المقدمة؟

❖ فرضيات الدراسة:

- 1- كلما تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة من قبل الصندوق للعمال الأجراء كلما ساهم في رضا المستفيدين.
- 2- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقرت على أداء العمال تأثيراً إيجابياً.
- 3- يستخدم الصندوق الوطني للعمال الأجراء العديد من أنواع تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مختلف معاملته الداخلية والخارجية وهو ما ساهم في تقديم خدمة ذات جودة.

🌈 أهمية الدراسة:

يحاول هذا البحث إثراء الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال تكنولوجيا الاتصال الجديدة، والتي تعدُّ عنصراً أساسياً وفعالاً للخدمات الإدارية وخاصة في المجتمعات العربية نظراً لحدائثة هذه الوسائل وتنوعها والتي أصبحت وسيلة مهمة من تكنولوجيا الاتصال الجديدة، وأصبحت ذات انتشار واسع ومتزايد ومكماً قوياً لوسائل الاتصال التقليدية في أواخر القرن العشرين ، ويسعى الباحث من خلال ذلك إلى الكشف عن دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة الخدماتية للصندوق الوطني للعمال الأجراء، كما تتبع أهمية هذا البحث أيضاً في تناوله بدراسة التطور الحاصل لتكنولوجيا الاتصال الجديدة وتعاملاتها مع جل المواطنين المستفيدين في الصندوق الوطني للعمال الأجراء، كما يمثل هذا البحث محاولة لفهم طبيعة التحديات التي تواجه الخدمات الادارية مثل البطء في التنفيذ، ويتم دراسة تأثيرات تكنولوجيا الاتصال من اجل تحسين وتسهيل التواصل بين الجهات الادارية والمواطنين.

ويمكن أن يساعد هذا البحث على إجراء بحوث مشابهة ويمكن الاستفادة من نتائجه وتوصياته لدى المهتمين بموضوعه سواء من الإعلاميين أو الأكاديميين أو المواطنين، حيث يمكن للدراسات السابقة

بفتح افاق وتحديد الثغرات البحثية والوسائل التي لم يتم التركيز عليها بشكل كاف في الابحاث السابقة للمواطنين.

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

ان اختيار موضوع الدراسة لم يكن عشوائيا وانما قمت باختياره لعدة اسباب موضوعية وذاتية ويمكن حصرها فيما يلي:

أسباب ذاتية:

- محاولة معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين.
- الشغف والانجذاب الشخصي نحو الموضوع.
- الميل إلى دراسة المواضيع التي ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين
- الرغبة في توسيع المعارف الشخصية واختبار المكتسبات المنهجية والمعرفية السابقة.

أسباب موضوعية:

- أهمية الموضوع والدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الادارية للمواطنين
- الوصول إلى أهم التكنولوجيات الجديدة المستخدمة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقرت
- مواصلة البحث في هذا الموضوع والتعمق فيه، وهذا كله من أجل رؤية دور وأهمية تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين خدماتها للمواطنين.

أهداف الدراسة:

يتمحور الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسينها للخدمات الادارية للمواطنين في الصندوق الوطني للعمال الاجراء، وتهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على وجهة نظر المواطنين المستفيدين لخدمات الصندوق الوطني للعمال الاجراء.
- معرفة أساليب وطرق تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال في اداء مهامها الجديدة.
- الكشف عن اهم الوسائل التكنولوجية الجديدة للاتصال المستخدمة في المؤسسة.

- تبيان أهمية تكنولوجيا الاتصال الجديدة من خلال المكانة التي تحتلها ومدى استخداماتها في مؤسسة الصندوق الوطني للعمال الاجراء.

✚ منهج الدراسة:

يعتبر منهج البحث أو منهج الدراسة من الخطوات المنطقية التي يتبعها الباحثون لفهم العالم من حولهم، والوصول إلى حقائق وتطوير المعرفة.

❖ **تعريف المنهج لغة:** هو الطريق الواضح كالمنهج والمنهاج وبالتحريك البهر وتتابع النفس والفعل: كفرح وضرب وابتهاج: وضح وواضح ونهج الدابة: سار عليها حتى انبهرت ونهج الثوب أي خلقه كنهجه، كمنحة.

ونهج الثوب مثثة الهاء أي بلى، كأنهجه ونهجه، كغ: وضح وواضح ونهج الطريق: سلكه واستنتج الطريق أي صار نهجا، كأنهجه ونهج فلان سبيل فلان أي سلك مسلكه.

-وطريق نهج أي واسع، ونهجه أي جامعها.¹

❖ **تعريف المنهج اصطلاحا:** المنهج Method هو الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلته والوصول إلى حلول لها أو إلى بعض النتائج. ونظرا لأهمية المنهج أو الأسلوب المستخدم في الدراسة، أيا كان نوعها، فلقد ظهر علم مستقل لدراسة المناهج والمنهجية هو علم المناهج Methodology وهو عبارة عن الدراسة المنطقية والمنظمة أو المنظمة التي توضع أو تحدد المناهج أو مبادئ المناهج، تلك المناهج التي نتبعها في سعينا للوصول إلى الحقائق أو إلى الحق. ومن الممكن أن يكون علم المناهج هذا خاصا ومحددا في إطار علم معين أو قد يكون عاما أو قد يكون المقصود به ما استخدمت الباحث في بحثه هو فقط. وكذلك تحديد الخطوات والإجراءات التي تستخدم في بحث ما.²

¹ محمد العيسوي عبد الفتاح وعبد الرحمان، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، 1996، ص75-76.

² محمد العيسوي عبد الفتاح و عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، 1996، ص13.

وانطلاقاً من هذه التعريفات فإن المنهج الذي نستطيع من خلاله الوصول إلى نتائج هو المنهج الوصفي التحليلي".

❖ **تعريف المنهج الوصفي:** ويعرف المنهج الوصفي كذلك بأنه: مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث.¹

في حين يرى آخرون بأن المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.²

وقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لأنها أداة فعالة لفهم الظواهر المعقدة ومتعددة الأبعاد من خلال ربطها ببعضها البعض وتحليلها بشكل كامل، حيث أسقطنا المنهج الوصفي على دراستنا في الصندوق الوطني للعمال الأجراء، وذلك من أجل اكتشاف مختلف جوانب الظاهرة.

✚ **مجتمع الدراسة: (البحث)** هي المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة.³

حيث وزعت الاستبيانات بشكل خاص وموجه عن طريق الذهاب والولوج إلى المؤسسة الوطنية للصندوق الوطني للعمال الأجراء. ويتكون مجتمع الدراسة من مواطنين مستفيدين.

✚ **عينة الدراسة: العينة:** تمثل العينة جزء من عناصر مجتمع الدراسة يحدد عناصره وفق أسس علمية ومنطقية لتكون عناصر العينة ممثلة تمثيلاً واقعياً لجميع عناصر المجتمع المدروس.

¹ المشهداني سلمان سعد، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2019، ط1، ص126.

² عبيدات وأبو نصار ومبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، 1999، ط2، ص46.

³ جعفرور ربيعة، مطبوعة بيداغوجية، منهجية وتقنيات البحث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020، ص62.

وشملت عينة الدراسة مجموعة من مواطنين لمستخدمي خدمات الصندوق الوطني للعمال الأجراء. وقد اعتمدنا في دراستنا هاته على عينة الصدفة.¹ و يكون الاختيار في هذا النوع من العينات سهلا، إذ يعتمد الباحث إلى اختيار عدد من الأفراد الذين يستطيع العثور عليهم، في مكان ما، و في فترة زمنية محددة، و بشكل عرضي أي طريق الصدفة، كأن يذهب الباحث إلى مكتبة من المكتبات أو مدرسة من المدارس أو كلية من الكليات ، التي يتعلق البحث بها، ثم يوزع الاستبيان على من يراهم موجودين أمامه ، و قد يضطر العديد من الباحثين اختيار هذا النوع من العينة لسهولة استخدامها ، أو لأن الوقت الذي لديه محدد ، أو لأية أسباب و مبررات أخرى، و مهما يكن من أمر فأن من أهم سلبيات هذا النوع من العينات هو أنها قد لا تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صادقا، خاصة إذا كان هناك تباين أو عدم تجانس في الخواص لمطلوب دراستها في المجتمع الأصلي فإذا ما ذهب الباحث إلى كلية ما ، في يوم ما، فإنه قد يعثر على طلبة صف معين أو قسم معين فقط، و هم قد لا يمثلون الصفوف و الأقسام الأخرى ذات العلاقة بموضوع البحث من القراء و المستفيدين، و يوزع عليهم الاستبيان، ثم يكتشف بعد حين أن بعضهم يأتي لأول مرة إلى تلك المكتبة في أيام و أسابيع أخرى. ² بما أن دراستنا تهدف إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية في الصندوق الوطني للعمال الأجراء-تقريت- فمجتمع بحثنا يتكون من المواطنين المستفيدين في الصندوق الوطني للعمال الأجراء، وعليه اعتمدنا على عينة الصدفة حيث كان عددهم 100 مواطن مستفيد.

✚ تحديد مفاهيم الدراسة:

✓ مفهوم الدور:

○ لغة: يعرف في معجم الرائد يقال دور الشيء أي جعله مدورا والجمع ادوار وفي المعجم العربي عامة الدور مجموعة من المسؤوليات والانشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو فريق.³

¹ دشلي كمال، منهجية البحث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، كلية الاقتصاد، منشورات جامعة جما، 2016، ص130.

² أبو زايدة حاتم، مناهج البحث العلمي، شباط، 2012، ط 2، ص163.

³ جبران مسعود معجم الرائد دار الملايين، ط7، بيروت، 1992، ص343

○ اصطلاحاً: يعرف بأنه نمط متكرر من الأفعال المكتسبة الذي يؤديها شخص معين في موقف تفاعل كما يعرف أنه نموذج يرتكز حول الحقوق والواجبات، ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل الجماعة أو موقف اجتماعي معين عن طريق مجموعة من التوقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الشخص نفسه¹

○ إجرائياً: وهو مجموعة الأعمال والأفعال والمهام التي تقوم بها وسائل الإعلام الجديد في دعم المواطنة الرقمية لدى الطلبة الجامعيين ونقيس هذا الدور عن طريق الإجابات أفراد عينة الدراسة على استمارة الاستبيان الإلكتروني التي أعدناها.

✓ مفهوم التكنولوجيا:

○ لغة: يستخدم البعض كلمة تكنولوجيا كمرادف للتقنية technique في حين يرى آخرون اختلافاً واضحاً بينهما ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية.²

يرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى اليونانية technology، وهي تتكون من مقطعين المقطع الأول techno ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني logy يعني علم أو دراسة ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق، أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي، وهي علم التشغيل الصناعي.³

○ اصطلاحاً: هي مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على المستوى الفردي أو المجتمع. وتعرف أيضاً بالأساليب والوسائل المستخدمة في عمليات الإنتاج. وهو التطبيق العلمي للاكتشافات والاختراعات المختلفة التي جاءت نتيجة للبحث العلمي.⁴

1 - عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، ط1، دار المعرفة الجامعية، 2007، ص2582

2 عبدوي هناء، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا والاتصال في أكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2015، ص20.

3 صيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص13.

4 علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار الأسماع، القاهرة، مصر، 1990، ص15-

تعرف التكنولوجيا على أنها الاستخدام الأمثل والعلمي السليم للموارد المتاحة او الطاقات
والامكانيات المتوفرة.¹

كما تعرف أيضا على انها التنظيم الفعال لخبرة الانسان من خلال وسائل منطقية ذو كفاءة
عالية وتوجيه القوى الكاملة في البيئة المحيطة بنا للاستفادة منها في الربح المادي.²

○ اجرائيا: هي استخدام علمي تطبيقي منظم بالاعتماد على وسائل وخبرات ومهارات تقنية جديدة
تساهم في تحسين الخدمات والتنظيم الإدارية.

✓ تعريف الاتصال:

○ لغة: ترجع كلمة الاتصال (Communication) المشتقة من أصلها اللاتيني (communise)
أي (Common) ومعناه مشترك. فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة
مشتركة مع شخص أو جماعة.

أي أننا نحاول أن نشترك معا في المعلومات أو الأفكار أو مواقف محددة.³

وردت كلمة الاتصال في القواميس العربية على أنها: كلمة مشتقة من مصدر "وصل"
الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية.⁴

والفعل "اتصل" بمعنى المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل الأفكار والآراء
والمعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات.⁵

○ اصطلاحا: الاتصال هو محور الخبرة الإنسانية، والاتصال يعني تبادل الأفكار والمعلومات التي
تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة.⁶

ويعرف أيضا بأنه العملية التي يتم من خلالها نقل وسائل معينة من مرسل إلى مستقبل، وهو
انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف من شخص لآخر من جماعة إلى جماعة.⁷

¹ فاطمة أحمد، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار أمجد، عمان، 2014، ص 08.

² علي محسن عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج، عمان، الأردن، 2008، ص 21.

³ محمد جمال الفار، معجم مصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 07.

⁴ فضيل دلوي، الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر، مصر، 2013، ص 15.

⁵ بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2010، ص 15.

⁶ ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي، الأردن، عمان، 2015، ص 65.

⁷ خضرة عمر المفلح، الاتصال-المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد، الأردن، عمان، 2015، ص 15.

أما تشارلز كولي فإنه يعني بالاتصال.. ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية تنمو.¹

وعرفته جيهان احمد رشتي: إن الاتصال هو نوع من التفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة (كائنات حية أو بشر أو آلات) في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين.²

○ **إجرائيا:** الاتصال عبارة عن عملية نقل المعلومات والافكار والاتجاهات بين طرفي العملية الاتصالية التي هي بمثابة حركة مستمرة من اجل تحقيق اهداف معينة، وهوشات تفاعلي يتم بين طرفين او أكثر يهدف إلى تبادل افكار او معلومات بين طرفين أحدهم يدعى مرسلا والثاني مستقبلا.

✓ مفهوم تكنولوجيا الاتصال الجديدة:

تعني مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية التنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها ونتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الافراد والمجتمعات.³

يرى روبن وبرانت انها أي أداة او وسيلة تساعد على إنتاج او توزيع او تخزين او استقبال او عرض البيانات.⁴

○ **إجرائيا:** هي كل التكنولوجيات الجديدة التي تساهم في تحسين الخدمات الادارية للمواطنين، والمتعلقة بتبادل المعلومات والمتمثلة اساسا في الحاسوب والبريد الالكتروني والهاتف وشبكة الانترنت.

¹ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2002، ص20.

² محمد فريد عزت، الاتصال ووسائله الجماهيرية التقليدية والتكنولوجية، دار النشر للجامعات، مصر، القاهرة، 2016، ص12.

³ حسن عماد مكاوي وسليمان عالم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جميع الحقوق الطبع محفوظة للمركز، 2000، ص11.

⁴ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة، 1997، ط2، ص36.

✓ مفهوم الخدمات الإدارية:

○ اصطلاحاً: هي أعمال وخدمات ونشاطات محددة يؤدي تنفيذها إلى حسن سير العمل في المؤسسة، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة المتمثل بالبقاء، والنمو، والازدهار، وهي التخطيط، والتعليم، والتوجيه، والإشراف والرقابة الإدارية، واتخاذ القرارات، والاتصال، والقياس، والتقييم والتغذية العكسية.¹

○ إجرائياً: هي خدمات تقدمها الهيئات والمؤسسات لتسيير العمليات الإدارية وتحسين كفاءتها، حيث أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة تلعب دوراً حيوياً من أجل تحسين التواصل أو تبسيط العمليات وتحسين تجربة المستخدم للمواطنين.

+ مجالات الدراسة:

يساعد مجال الدراسة في تحديد اهتمامات الشخص وتوجيهه نحو المجالات التي قد تكون مناسبة له. وتشمل هذه المجالات المجال الزمني والتي سوف يقع في نطاقها البحث أما بالنسبة إلى المجال المكاني جاءت في مكان تطبيق البحث وصولاً إلى المجال البشري الذين سوف يمثلون مجتمع الدراسة الميدانية.

○ **المجال المكاني:** وتمثلت في مؤسسة الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقريت.

○ **المجال البشري:** وتمثلت في المواطنين المستفيدين في مؤسسة الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقريت من كلا الجنسين اناث وذكور الذين يستخدمون خدمات الصندوق.

○ **المجال الزمني:** وهي الفترة الزمانية لبداية الدراسة الميدانية بداية من إعداد استمارة الاستبيان الكتابي، ثم ضبطها وتعديلها وفق توجيهاتهم وانتقاداتهم وتوزيعها على المواطنين أو تفريغها بداية من أوائل شهر ماي إلى أواخر شهر جوان.

حيث كانت بداية الدراسة الميدانية من شهر ماي 2024 إلى غاية شهر جوان، حيث قمنا بصياغة الاستمارة وضبطها وتحكيمها، ومن ثم قمنا بتوزيع الاستبيان وكان ذلك في تاريخ 3 ماي 2024 بعدها شرعنا في تفريغ البيانات وتحليل النتائج وصولاً إلى استخلاص النتائج وتقديم بعض التوصيات.

¹ نادية مراد يوسف حنون، درجة استخدام أسلوب الهندسة الإدارية في ممارسة العمليات الإدارية في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2010، ص 13.

المقاربة النظرية:

➤ التعريف بنظرية الاستخدامات والإشباع

*التعريف اللغوي:

الاستخدام: من استخدم استخداما، واستخدمه أي اتخذه خادما. والرجل استوهب خادما.
الإشباع: هي مأخوذة من الشبع والشبع، وتدل على امتلاء في أكل وغيره، وامرأة شبعى الذراع من النساء هي ضخمتها، وثوب شبييع الغزل أي كثير، وشبييع العقل أي وافر، والتشبع من يرى أنه شبعان. ويعني أيضا: التوفية وبلوغ حد الكمال¹

*التعريف الاصطلاحي:

إن مفهوم الاستخدام Usage الذي ظهر في اللغة الفرنسية في القرن 17 يشير منذ ذلك الحين إلى يومنا هذا إلى نشاط اجتماعي يتم ملاحظته بسبب تواتره ويتمثل في استخدام شيء ما والاستفادة منه لغاية محددة أو تطبيقية لتلبية حاجة ما.
 وفي دراسات الاستخدام فإن موضوع الاستخدام يحيل إلى ممارسة، كما يحيل أيضا إلى تصرفات أو عادات أو اتجاهات.
 وتشير الممارسة إلى جملة من العادات القائمة أو المكروسة أو طرق ملموسة في الفعل حيث أن السلوك أو التصرف يغطي جزئيا الممارسة لأنه يتشكل من كل ردود أفعال الفرد التي يمكن ملاحظتها بصورة موضوعية².
 ولذلك فإن الحديث عن الاستخدامات بدل الممارسات أو العادات يعني الاهتمام بانتظامية قابلة للقياس فيما يتعلق بطريقة استخدام الشيء أو خدمة ما.
 ويشير إلى "بوريولت JPerriault" أن الاستخدام ليس أداتي instrumental إلا نادرا، إذ أنه يتزواج دائما مع دور رمزي يضيفه المستخدم على الأداة أو الجهاز.

¹ - المنجد في اللغة والإعلام ط 29 منشورات دار ،المشرق، بيروت، 1986، ص 171، 372

² - نوي إيمان استخدام الأنترنت وعلاقته بالإغتراب الثقافي عند الطلبة الجامعيين دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر (غير منشورة) ، بسكرة، 2012، ص 22، 23

ويقدم "لاكروا Lacroix" تعريفاً لمفهوم الاستخدام حيث يقول: " أن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط استخدام تظهر وتبرز بصورة منتظمة على نحو كاف بحيث تشكل عادات مندمجة في يوميات المستخدم تفرض نفسها في قائمة الممارسات الثقافية القائمة مسبقاً وتعيد إنتاج وربما مقاومة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة بها.¹

- إن نظرية الاستخدامات والإشباعات: هي عبارة عن محاولة للنظر إلى العلاقة بين وسائل الإعلام والجمهور بشكل مختلف، حيث ترى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه، حيث أن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل الإعلامية التي يتلقاها، بل إن استخدام الجمهور لتلك الوسائل لإشباع رغباته يتحكم بدرجة كبيرة في مضمون الرسائل الإعلامية التي تعرضها وسائل الإعلام.²

• الأهداف التي تسعى نظرية الاستخدامات والإشباعات لتحقيقها:

تسعى نظرية الاستخدامات والإشباعات إلى ترسيخ وشرح مفهوم "الجمهور النشط" الذي تقوم عليه في الأساس، إضافة إلى أهداف أخرى نذكر منها:

- ✓ السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته وتوقعاته.
- ✓ شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال، والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض
- ✓ التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.³

• مبررات استخدام النظرية:

- ✓ يمكننا من خلال منظور استخدامات الإشباعات معرفة آراء المواطنين المستفيدين مع الصندوق الوطني للعمال الاجراء في مدى فاعلية أو دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات المقدمة، وهو ما

¹ -نوي إيمان، نفس المرجع السابق، ص23.

² - محمد بن عبد الرحمان الحضيف: كيف تؤثر وسائل الإعلام دراسة في النظريات والأساليب، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 1998، ص26.

³ -حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2001، ص37.

نجده في المقابل ضمن الاستخدامات والاشباعات في الفكرة الخاصة بان المواطن يقوم باستمرار بالاختيار في خدماته.

✓ بما أنهم مواطنين مستفيدين فإنهم سيقومون باختيار ما يناسبهم ويتوافق مع رغباتهم واهتماماتهم أي إنهم مواطنين ذو فعالية مع الخدمات المقدمة وهذه الميزة ركزت عليها نظريه استخدامات الاشباعات في وصفها لهؤلاء المواطنين بالمستفيدين النشطين.

✓ ويعد مدخل نظريه الاستخدامات والاشباعات من انسب المداخل للدراسة الحالية حيث تقوم تكنولوجيا الاتصال الجديدة بدور ايجابي في تحسينها للخدمات الادارية التي تدعم الصندوق الوطني للعمال الاجراء لديهم في مختلف عناصرها التي تعرضها تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي لا تحقق أي إشباع لذا نحاول في الدراسة اختبار دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات لدى المواطنين.

✓ ومن خلال ما سبق فان نظرية الاستخدامات والاشباعات هي الأنسب لدراسة وتعرف على دور وتكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الادارية وتحقيق أهدافها.

الدراسات السابقة:

○ الدراسة الأولى: دراسة "بن مربي كريمة "

وتمحورت إشكالية الدراسة على النحو التالي: و "مقران ابتسام " بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات المصرفية " دراسة ميدانية لعينة من زبائن وكالة البنك الوطني الجزائري (BNA) بورقلة.

*كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة ورقلة؟

وجاءت التساؤلات الفرعية كالتالي:

- ماهي تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في البنك الوطني الجزائري؟
- ماهي اثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في البنك الوطني الجزائري على المتعاملين وكالة ورقلة؟
- هل أدت تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية؟

سعت الدراسة الوصول للأهداف التالية:

- إبراز الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في زيادة فعالية أنشطة البنوك.
- تسليط الضوء على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وقياس مستواها من وجهة نظر الزبائن.
- التعرف على تأثير تكنولوجيا الاتصال في تحسين صورة الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري.
- إطلاع المهتمين في ميدان البنوك بأهمية الموضوع وما يمكن أن يقدمه من اسهامات فيما يخص عصرنه القطاع.

تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، والملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات حول مشكلة الدراسة، كما استخدمت الباحثان العينة القصدية حيث كان عددهم 60 زبونا.

وقد توصلت الباحثتان إلى النتيجة التالية

- ✓ تبين ان اغلب المستفيدين كانوا في الفئة العمرية التي تتراوح بين 31-35 سنة، وان المستوى التعليمي الغالب هو المستوى الجامعي حيث قدر 62.75 بالمئة.
- ✓ سهلت تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التعامل مع زبائن البنك الوطني الجزائري وذلك من خلال الخدمات المتنوعة.
- ✓ ساهمت تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحقيق ابعاد جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال اجابة ما يقارب ثلث العينة ب "وافق" اي نسبة 33.3 بالمئة يسمح الموقع الالكتروني بالتعرف على الخدمات الجديدة دون الحاجة للحضور على مقر البنك.

○ الدراسة الثانية:

دراسة "حميداتو وهيبة" و "جعفري مريم" المعنونة ب دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تطوير مستوى التعليم "دراسة ميدانية لعينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح"

وقد انطلقت الدراسة من الاشكالية التالية:

*كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تطوير أداء مستوى التعليم العالي بجامعة قاصدي مباح ورقلة؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما هو واقع استخدام أساتذة جامعة قاصدي مباح ورقلة لتكنولوجيا الجديدة في العملية التعليمية؟
- ماهي اهم الوسائل التكنولوجية التي يعتمدها أساتذة الجامعة في الرفع بمستوى التعليم العالي؟
- ماهي اهم التحسينات التي احدثتها تكنولوجيا الاتصال الجديدة في العملية التعليمية بجامعة ورقلة؟

سعت هذه الدراسة للوصول للأهداف التالية:

- ❖ تحديد مدى تبني الاساتذة لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في التعليم العالي.
- ❖ التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الجديدة على العملية التعليمية.
- ❖ معرفة مدى تفعيل العملية التعليمية من خلال استخدام الاساتذة لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- ❖ ابراز مزايا تبني التكنولوجيا في تحسين مستوى التعليم.

وقد استخدمت الباحثتان منهج الوصفي التحليلي، وأداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات، وزعت على عينة قدرها 80 استمارة مقسمة على 4 كليات.

ولخصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ أن معظم اساتذة الجامعة مجال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في العملية التعليمية في كل من التدريس والبحث العلمي بنسبة 90 بالمئة.
- ✓ أن اغلب الاساتذة في الجامعة يستخدمون الانترنت في العملية التعليمية بنسبة 88.8 بالمئة.
- ✓ غالبية الاساتذة يرون أن وسائل التكنولوجيا تساهم في تفاعل الطلبة مع الاستاذ بنسبة 93.8 بالمئة.

○ الدراسة الثالثة:

دراسة للطالبة "يمينة ميمي" بعنوان ب دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التحصيل العلمي لمتربصي مركز التكوين المهني والتمهين "دراسة حالة مركز التكوين المهني والتمهين الأخوين الشهيدين بوشريط بوحفص ويحي بالمنبعة".

تتمثل الاشكالية الرئيسية للدراسة في:

*فيما تمثلت مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التحصيل العلمي لمتربصي مراكز التكوين المهني والتمهين؟

حيث تتدرج ضمنه الاسئلة الفرعية التالية:

✓ ماهي أهم وسائل الاتصال التكنولوجية المتاحة بمعهد الأخوين الشهيدين بوشريط بوحفص ويحي بالمنبعة؟

✓ ما مدى اعتماد المتربصين على الانترنت في التحصيل العلمي في مسارهم التكويني؟

✓ ماهي أبرز خدمة يقدمها المعهد للمتربصين عبر وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

✓ محاولة التعمق في دراسة التكنولوجيات الاتصالية الحديثة من جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والبريد الإلكتروني وهذا من خلال اهتمام واعتماد معهد التكوين المهني والتمهين معاً على هذه الوسائل والتقنيات.

✓ محاولة معرفة مدى استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جذب اهتمام فئة الشباب للدور الفعال لمعهد التكوين المهني في تحديد مسارهم التكويني ومن تم العلمي.

✓ محاولة الكشف عن مدى الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تبادل الخبرات والافكار فيما بين المتربصين وتقليص البعد الزمني والمكاني فيما بينهم.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ أن أغلبية المستفيدين أجابوا " بنعم " على توفر إدارة المركز على أجهزة الحاسوب، وان الذين أجابوا "بلا" فمثلو نسبة ضئيلة.
- ✓ ان المستفيدين أجابوا بنسب متقاربة على حداثة أجهزة الحاسوب من قدمها.
- ✓ كذلك نجد إجاباتهم متقاربة أيضا عما إذا كان جميع عمال الإدارة يتقنون لغة الحاسوب.
- ✓ أجاب اغلب المستفيدين ان إدارة المركز توفر الحواسيب في جميع المكاتب.

○ الدراسة الرابعة:

دراسة بعنوان: تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة " دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله "، من إعداد الطلبة: جوال محمد، حميمود محمد.
حيث تمحورت إشكالية الدراسة إلى ما يلي:

* ما هو تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم في المركز الجامعي ميله؟

وينتفرع هذا السؤال الرئيسي إلى تساؤلات وهي:

- ما مفهوم جودة الخدمة الإدارية؟
 - ما هو تقييم الطلبة للأبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي ميله لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية).
- وتهدف هذه الدراسة إلى:

1. عرض وتقديم الإطار النظري لجودة الخدمات الإدارية.
2. الإجابة على الإشكالية المطروحة مع التوسع في الموضوع بطريقة علمية وموضوعية.
3. التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمة الإدارية المقدمة للطلبة.

4. الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي ميله لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية).

5. الوصول إلى بعض الاقتراحات بناء على النتائج التي توصل إليها التي توضح تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1. غالبية أفراد عينة الدراسة من جهة الذكور، إذا بلغت نسبتهم 59 بالمئة، في حين بلغت نسبة الإناث 41 بالمئة من مجتمع الدراسة الذي يتمثل في طلبة المركز الجامعي ميله.
2. نسبة كبيرة من عينة الدراسة 63 بالمئة، تتراوح أعمارهم ما بين 21 إلى 24.
3. نسبة كبيرة من عينة الدراسة 75 بالمئة هم من مرحلة جامعية ليسانس.
4. بينت نتائج الدراسة أن تقييم الطلبة لأبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله كان متوسطا.
5. بينت نتائج الدراسة أيضا على أنه لا توجد فروق في تقييم طلبة المركز الجامعي ميله لمستوى جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم ترجع إلى متغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية).

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أ- الدراسة الأولى: أوجه التشابه:
- أن كلاهما لهما نفس المتغير المستقل وهو دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- أن كلاهما لهما نفس المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي.

أوجه الاختلاف:

- وتختلف هذه الدراسة عن دارستي من حيث المتغير التابع وهو الخدمات المصرفية.
- ب- الدراسة الثانية: أوجه التشابه:
- اعتماد كل من الدراستين على المنهج الوصفي.
- لهما نفس المتغير المستقل وهو دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

- لهما نفس أداة جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان.

أوجه الاختلاف:

- تناولت الدراسة دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تطوير مستوى التعليم أما دراستي تطرقت إلى دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية.
- تختلف الدراسة في العينة فعينة الدراسة السابقة هي أساتذة جامعة قاصدي مرياح أما دراستي فهو المواطنين مستخدمي الصندوق الوطني للعمال الأجراء.

ت - الدراسة الثالثة:

تناولت هذه الدراسة ودراستي نفس المتغير المستقل وهو دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة، أما في الاختلاف فاختلفوا في المنهج المستخدم في الدراسة السابقة منهجها دراسة حالة أما دراستي المنهج الوصفي

ث - الدراسة الرابعة:

أوجه الاختلاف:

- الاختلاف في المتغير المستقل الذي يمثل الخدمات الإدارية أما دراستي تكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- الاختلاف في المتغير التابع أيضا.
- الاختلاف من حيث المنهج المستخدم ففي دراستي استخدمت المنهج الوصفي أما هذه الدراسة فاستخدم منهج دراسة حالة.

أوجه التشابه:

*اعتمدت هذه الدراسة على العينة القصدية.

- تناولت هذه الدراسة دور الخدمات الإدارية والتي كانت في دراستي كمتغير تابع.
- كلاهما اعتمدا على استمارة الاستبيان للوصول إلى النتائج.

*علاقة الدراسة بالدراسات السابقة والاستفادة منها:

-تعد هذه الدراسات من بين الدراسات المشابهة لموضوع الدراسة كونها تبحث عن دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات.

-ومن خلال تحليل الدراسات السابقة استفدنا من بعض النقاط التالية:

*توجيه الباحث إلى اختيار الأسلوب المناسب في تحديد العينة التي ستجرى عليها الاختبار.

*تحديد متغيرات البحث والدراسة.

*تحديد المنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي التحليلي والملائم للدراسة.

*الوقوف والاستفادة مما توصلت إليه الدراسات من نتائج من شأنها أن تؤخذ كمرجع.

أدوات جمع البيانات:

تعتبر أداة جمع البيانات عمودا فقريا في عملية البحث العلمي، حيث تمثل الوسيلة التي يعتمد عليها الباحث لحل مشكلة البحث والتقرب من جوانب دراسته، وتختلف هذه الأدوات حسب هدف البحث والطريقة التي يتم بها جمع البيانات، فقد يقرر الباحث استخدام عدة أدوات لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة.

وقد اعتمدت في دراستي أداة رئيسية لجمع البيانات وهي الاستبيان:

الاستبيان: يمكن تعريف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة،

المرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث على

ضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه.¹

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور رئيسية، حيث أن المحور الأول يتضمن تكنولوجيا الاتصال

الجديدة المستخدمة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء، والمحور الثاني بعنوان آثار استخدام تكنولوجيا

الاتصال الجديدة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء على المواطنين أما بالنسبة للمحور الثالث فتمحور

على مدى تحقيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة لأبعاد جودة الخدمات الإدارية.

¹ حاتم أبو زائدة، مرجع سبق ذكره، 2012، ص 127.

وحرصا على ضمان دقة استمارة الاستبيان وقدرتها على قياس ما نهدف إليه، اتبعنا هذه الخطوات التالية للتحقق من صحتها:

أولاً: عرضنا الاستمارة بصيغتها الأولية على نخبة من الأساتذة ذوي الخبرة والاختصاص، حيث تمتلك هذه المجموعة خبرة واسعة في تصميم أدوات البحث العلمي وقد طلبت من الأساتذة التقييم.

أسماء المحكمين للاستمارة

| الجامعة | الدرجة العلمية | لقب و اسم المحكم |
|---------------------------|-----------------|---------------------|
| جامعة قاصدي مرياح -ورقلة- | أستاذ مساعد "أ" | أ.الزاوي محمد الطيب |
| جامعة قاصدي مرياح -ورقلة- | أستاذ محاضر "ب" | أ. قندوز عبد القادر |
| جامعة قاصدي مرياح -ورقلة- | أستاذ مساعد "أ" | أ. قانة مسعود |

ثانياً: جمعت آراء الأساتذة ومقترحاتهم بخصوص التعديلات اللازمة، أي شملت هذه التعديلات بحذف بعض الأسئلة أو تعديل صياغتها، وذلك من أجل ضمان قدرتها على جمع البيانات الدقيقة والموثوقة.

ثالثاً: بناء على توجيهات الأساتذة قمت بإجراء التعديلات اللازمة، وصولاً للنسخة النهائية من الاستمارة وقدرتها على قياس ما نهدف إليه في هذه الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمهيد

1/ عرض وتحليل نتائج الدراسة

2/ النتائج العامة للدراسة

3/ الاقتراحات والتوصيات

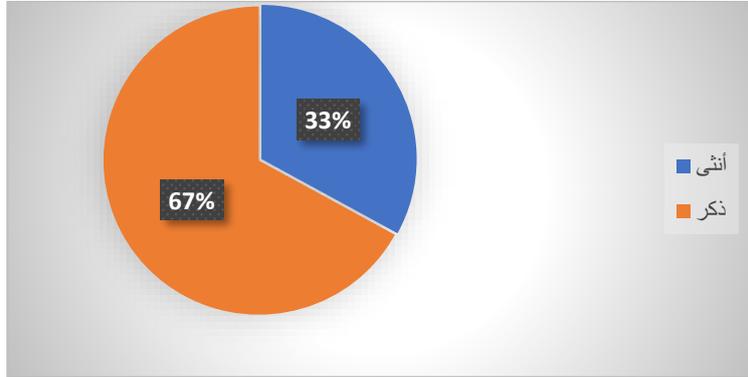
تمهيد:

بعد استكمال الإطار المنهجي لهذه الدراسة، والذي شمل تحديد الأهداف والاشكالية وتوضيح المنهجية المعتمدة، ننتقل إلى الإطار التطبيقي الذي يشكل الجزء العلمي من البحث، ويمنح هذا الجزء إلى تطبيق المفاهيم والنظريات التي تمت مناقشتها في الإطار المنهجي على أرض الواقع، من خلال الراسة الميدانية على الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقوت.

وبتتيح لنا هذا الإطار استكشاف الدور الحقيقي لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية المقدمة للمواطنين، ومن هنا يتم التطرق إلى عرض وتحليل الجداول وصولاً إلى النتائج العامة.

بيانات شخصية:

1) توزيع العينة حسب متغير الجنس:



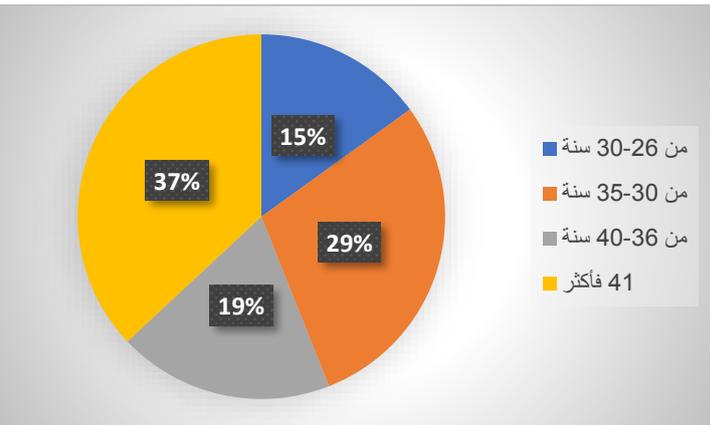
| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| أنثى | 33 | %33.0 |
| ذكر | 67 | %67.0 |
| المجموع | 100 | %100 |

الشكل (01) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس.

جدول (01): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس.

المصدر: من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج Spss
 نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (1) أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث قدرت نسبة الذكور ب: 67%، أما نسبة الاناث فد قدرت ب 33%، وحسب نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين من فئة الذكور والسبب راجع لطبيعة العمل الذي يلائم الذكور أكثر من الاناث إضافة إلى كون العمل ذات طابع تقني ميداني يتطلب أعباء وتقنيات وتنقلات كثيرة.

2) توزيع العينة حسب متغير السن (الفئة العمرية):



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| من 30-26 سنة | 15 | %15.0 |
| من 35-30 سنة | 29 | %29.0 |
| من 40-36 سنة | 19 | %19.0 |
| 41 فأكثر | 37 | %37.0 |
| المجموع | 100 | %100 |

الشكل (02): يوضح توزيع العينة حسب السن (الفئة)

الجدول (02): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن (الفئة العمرية).

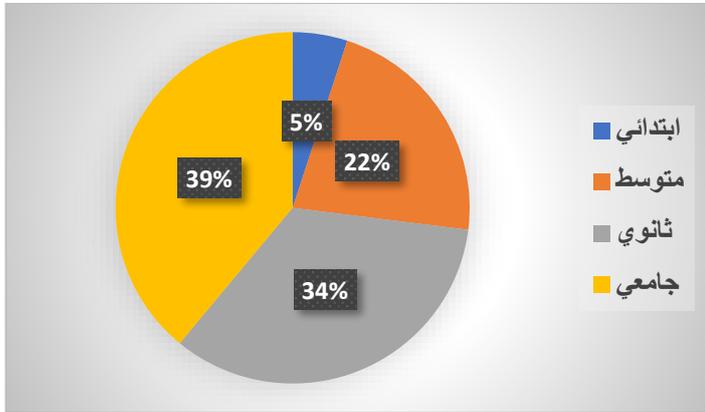
(العمرية).

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (2) أعلاه أن أغلبية المستفيدين من الفئة العمرية 41 فأكثر بلغت نسبتهم 37%، وتليها بعد ذلك الفئة العمرية ما بين 30 إلى 35 سنة بلغت نسبتهم 29%، ومن ثم الفئة العمرية من 36 إلى 40 سنة بنسبة 19%، بينما الفئة العمرية ما بين 26 إلى 30 سنة مثلت أقل نسبة قدرت ب 15%.

وبهذا يمكن القول إن أغلب المستفيدين هم من الفئة العمرية (الكهول)، وهذا يدل على أن أغلب المستفيدين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء من فئة الكهول.

(3) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:



| النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|----------------|---------|---------|
| 05% | 05 | ابتدائي |
| 22% | 22 | متوسط |
| 34% | 34 | ثانوي |
| 39% | 39 | جامعي |
| 100% | 100 | المجموع |

الشكل (03): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

الجدول (03): يوضح توزع العينة حسب المستوى التعليمي.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss

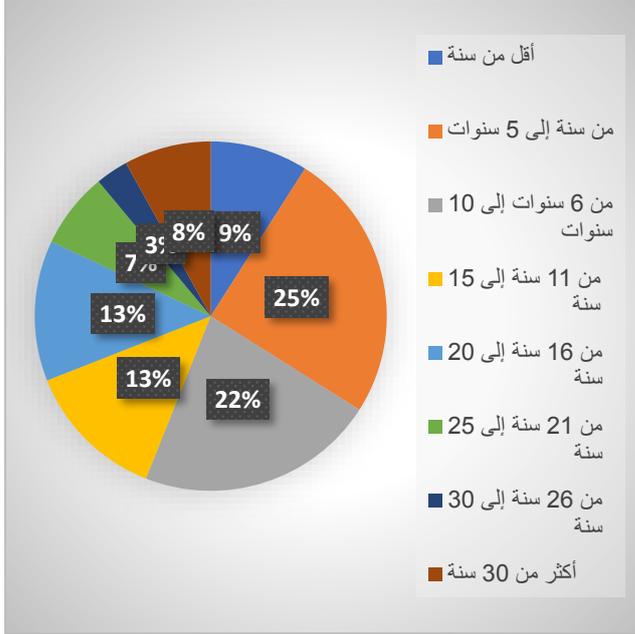
نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (3) أعلاه أن الجامعيين يحتلون المرتبة الأولى بنسبة بلغت 39%، بينما قدرت نسبة الثانوي ب 34% وقد احتلت المرتبة الثانية بعد الجامعيين، ويليهما المتوسط التي قدرت ب 22%، وي الأخير مستوى الابتدائي وقد كان بأقل نسبة وكانت ب 05%.

وهذه لنتائج تتوافق على ما توصل إليه الطالبين " بن مربي كريمة ومقران ابتسام" في دراستهما بأن المستوى التعليمي الغالب في الفئة المستجوبة هو المستوى الجامعي ثم الثانوي ويليهما المتوسط والابتدائي بأقل نسبة.

كما أكدت هذه النتيجة سبب استقطاب المستفيدين الجامعيين للصندوق الوطني للعمال الأجراء وهذا غرضه للتأمينات الاجتماعية ودرجة وعيه لخدمات الصندوق وفوائده وحقوقهم العملية.

أ. المحور الأول: تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء.

1) مدة تعامل المستفيدين مع الصندوق الوطني للعمال الأجراء.



| الفترة | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------------|---------|----------------|
| أقل من سنة | 9 | 9,0 |
| من سنة إلى 5 سنوات | 25 | 25,0 |
| من 6 سنوات إلى 10 سنوات | 22 | 22,0 |
| من 11 سنة إلى 15 سنة | 13 | 13,0 |
| من 16 سنة إلى 20 سنة | 13 | 13,0 |
| من 21 سنة إلى 25 سنة | 7 | 7,0 |
| من 26 سنة إلى 30 سنة | 3 | 3,0 |
| أكثر من 30 سنة | 8 | 8,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

الشكل (04) يوضح مدة تعامل

الجدول (04) يوضح مدة تعامل المستفيدين مع

المستفيدين

مع الصندوق الوطني للعمال الأجراء.

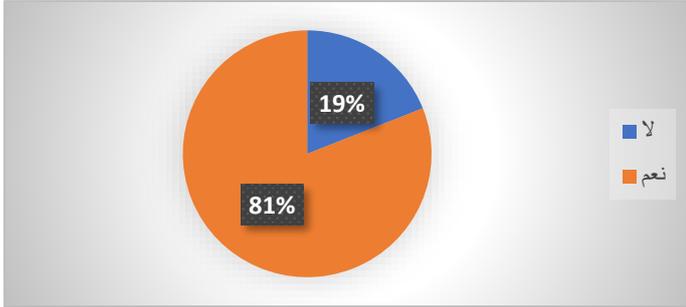
الصندوق الوطني للعمال الأجراء.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

توضح المعطيات المدونة في الجدول رقم (04) و الشكل رقم (04) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن، حيث نلاحظ تنوع مختلف الفئات العمرية، إذ نجد أن في المدة الزمنية للدراسة في الصندوق كان من 26 إلى 30 سنة ثلاثة من المستفيدين بنسبة 03%، و يليها فئة من 21 سنة إلى 25 سنة كان عددهم 07 بنسبة 07%، ثم إلى فئة الأكثر من 30 سنة فكان عددهم 8 بنسبة 8%، حيث كان في فئة الأقل من سنة و مستفيدين بنسبة 9%، و كان التساوي و الاشتراك في الفئة العمرية من 11 إلى 15 سنة، و من 16 إلى 20 سنة و قدر عددهم ب: 13 مستفيد بنسبة 13%.

فيما قد بلغت نسبة المستفيدين الذين يتراوح سنهم بين 6 سنوات إلى 10 سنوات، 22 مستفيد بنسبة 22%، وصولا إلى الفئة من سنة إلى 5 سنوات بلغ عددهم ب 25 مستفيد بنسبة 25%، ومن خلال ملاحظتنا للجدول نرى أن أغلب المستفيدين في الصندوق الوطني تبلغ مدة تعاملهم من سنة إلى 5 سنوات كون أن المستفيدين هم من فئة الشباب.

(2) يقدم الموقع الالكتروني للصندوق معلومات وإجراءات حول خدماته.



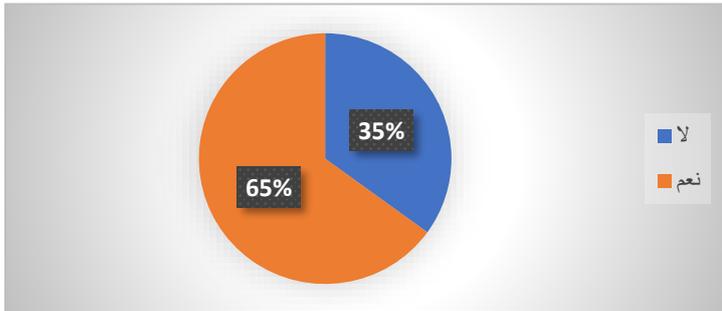
| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 19 | 19,0 |
| نعم | 81 | 81,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

جدول (05) يوضح مدى تقديم الموقع الالكتروني للصندوق معلومات وإجراءات حول خدماته. شكل (05) يوضح مدى تقديم الموقع الالكتروني للصندوق معلومات وإجراءات حول خدماته.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

يتضح من خلال هذا الجدول والشكل رقم (5) أعلاه أن أغلب المواطنين المستفيدين يرون أن الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للعمال الأجراء يقدم معلومات وإجراءات حول خدماته بتكرار 81 مفردة أي بنسبة 81%، بالمقابل نجد تكرار المستفيدين الذين يرون أن الموقع الالكتروني لا يقدم معلومات وإجراءات بتكرار 19 مفردة بنسبة 19%، وهذا راجع إلى المستوى التعليمي لكل المواطنين ودرجة المعرفة لكل مستفيد.

(3) يوفر الصندوق الوطني للعمال معلومات عن طريق شاشة العرض.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 35 | 35,0 |
| نعم | 65 | 65,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

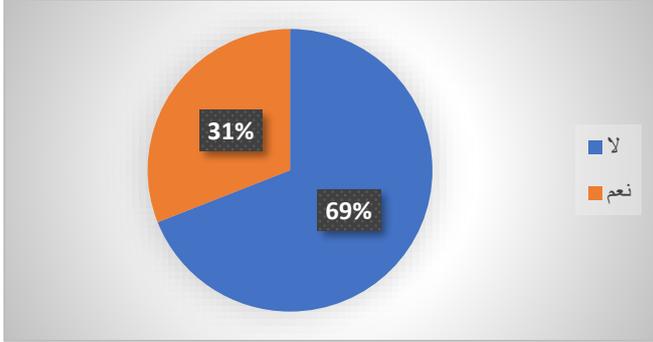
جدول (06) يوضح مدى توفير الصندوق الوطني للعمال معلومات عن طريق شاشة العرض. شكل (06) يوضح مدى توفير الصندوق الوطني للعمال معلومات عن طريق شاشة العرض.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (06) بأن أغلبية المستفيدين كانت الإجابة ب: "نعم" بتكرار 65 مفردة أي بنسبة 65%، أي هناك من أجابوا ب: "لا" بتكرار 35 أي بنسبة 35% بأنه لا يوفر الصندوق معلومات عن طريق شاشة العرض ونستنتج من هذا الجدول أن غالبية المستفيدين "بنعم"،

فإنهم يرون بأن للصندوق شاشة عرض أو تلفاز، أما الذين أجابوا ب: "لا" فيمكن أنهم لم ينتبهوا لها في الصندوق عكس المستخدمين الآخرين.

4) استخدام المستخدمين لتطبيق الهناء للصندوق في الهاتف.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 69 | 69,0 |
| نعم | 31 | 31,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

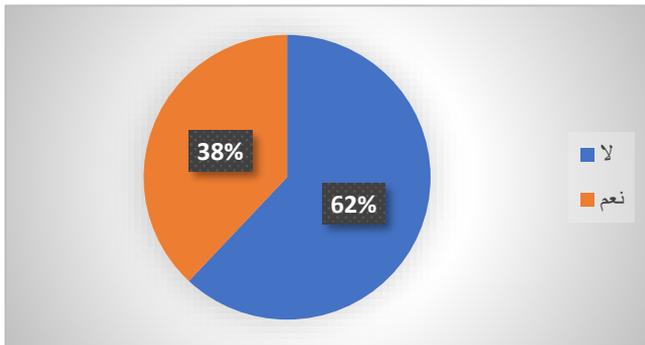
شكل (07) يوضح مدى استخدام المستخدمين لتطبيق الهناء للصندوق في الهاتف.

جدول (07) يوضح مدى استخدام المستخدمين لتطبيق الهناء للصندوق في الهاتف.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول والشكل رقم (7) أعلاه أن أغلبية المستخدمين لا يستخدمون تطبيق الهناء على الهاتف وكان عددهم يقدر ب: 69 مفردة أي بنسبة 69%، وهناك من يستخدم التطبيق وكان عددهم 31 مفردة أي بنسبة 31%، وهذا راجع على حسب احتياجات المستخدم فيمكن أن تكون الخدمة غير موجودة فالتطبيق وتكون مباشرة في الصندوق والعكس.

5) تتبع مستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 62 | 62,0 |
| نعم | 38 | 38,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

جدول (08) يوضح مدى تتبع مستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

شكل (08) يوضح مدى تتبع مستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

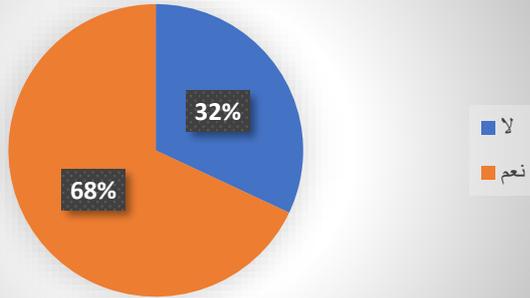
جدول (08) يوضح مدى تتبع مستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

من خلال الجدول والشكل رقم (8) أعلاه يتضح لنا أن نسبة 62%، بتكرار 62 مستفيد، لا يتبعون آخر الأخبار والمستجدات للصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وهذا راجع إلى عدم الاهتمام أو أهمية أخبارها، كما لوحظ أن 38% بتكرار 38 مستفيد يتبعون آخر الأخبار ومستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وهذا لأهميتهم لما ينشره الصندوق للتأمينات الاجتماعية والحصول على معلومات حديثة والبقاء على إطلاع لإبراز القرارات التي تصدر عن الصندوق الوطني.

ج. المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء على المواطنين.

(6) يمثل رأي المستجوبين بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق قد سهل للوصول إلى الخدمة المقدمة.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 32 | 32,0 |
| نعم | 68 | 68 |
| المجموع | 100 | 100% |

شكل (09) يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لتسهيل الوصول إلى الخدمة المقدمة.

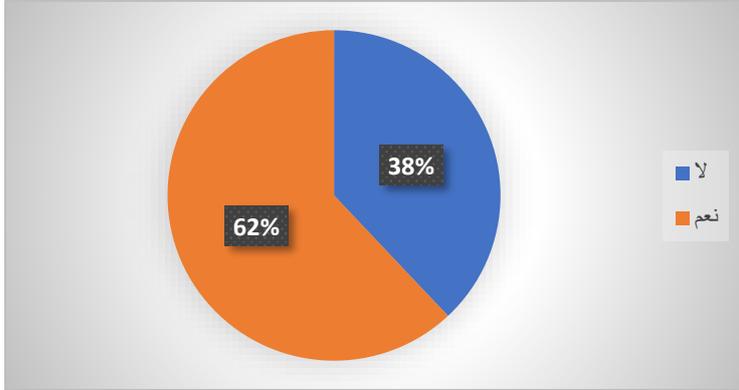
جدول (09) يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لتسهيل الوصول إلى الخدمة المقدمة.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والشكل (09) الذي يمثل متغير استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق قد سهل الوصول إلى الخدمة المقدمة، وهذا آتي من خلال أجوبة أفراد العينة الذي بلغ عددهم 68 مواطن مستفيد بنسبة قدرت ب: 68%، في حين أن 32 مواطن مستفيد أجابوا لا أي لم تسهل تكنولوجيا الاتصال الجديدة الوصول للخدمة المقدمة بنسبة 32%.

ونستنتج مما سبق أن الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقوت يقوم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة وهذا من أجل إرضاء المواطن المستفيد ولتسهيل احتياجاته في أقل وقت ممكن.

7) يمثل رأي المستجوبين حول ملاحظة تحسن في سرعة تلقي الخدمات من الصندوق بسبب استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.



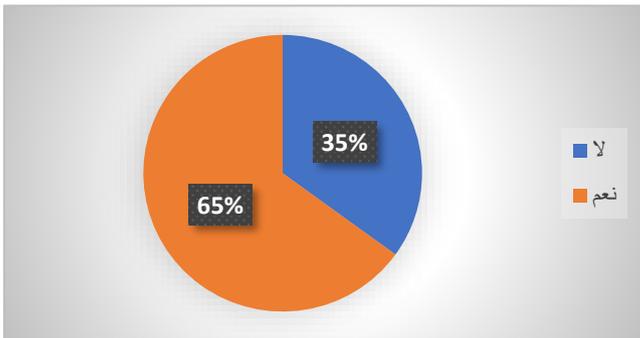
| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 38 | 38 |
| نعم | 62 | 62 |
| المجموع | 100 | 100% |

جدول (10) يوضح تحسن الخدمات في الصندوق شكل (10) يوضح تحسن الخدمات في الصندوق المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) والشكل (10) الذي يفسر ملاحظة تحسن في سرعة تلقي الخدمات من الصندوق بسبب استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة، حيث نجد أن 62 مواطن مستفيد قد أجابوا ب: "نعم" بنسبة 62%، في حين أن 38 مواطن مستفيد أجابوا ب: "لا" بنسبة قدرت ب 38%.

إذ تفسر هذه النتائج أن المستجيب لاحظ تحسينات كبيرة وواضحة في سرعة تلقي الخدمات نتيجة لاستخدام التكنولوجيا الجديدة، وقد يشعر بأن العملية أصبحت أكثر سلاسة وكفاءة.

8) حسن استخدام تطبيق الهناء للتواصل مع الصندوق.



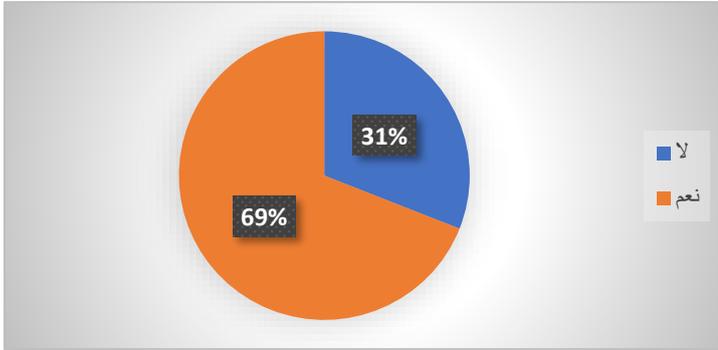
| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 35 | 35 |
| نعم | 65 | 65 |
| المجموع | 100 | 100% |

جدول (11) يوضح حسن استخدام تطبيق الهناء للتواصل مع الصندوق شكل (11) يوضح حسن استخدام تطبيق الهناء للتواصل مع الصندوق.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

تفسر بيانات الجدول رقم (11) والشكل (11) على إن 65 مواطن مستفيد قد وجدوا أن استخدام تطبيق الهناء للصندوق الوطني للعمال قد أدى إلى تحسين تجربتك للتواصل مع الصندوق بنسبة قدرت ب: 65%، في حين نجد أن 35 مواطن مستفيد أجابوا ب: "لا" بنسبة قدرت ب 35%، ومن هنا يتضح لنا أن الأغلبية قد وجد التطبيق قد حسن بشكل كبير الوصول إلى المعلومات، وتقديم الطلبات والحصول على الردود السريعة، أما بالنسبة للمستجيب الذين أجابوا ب: "لا" لأن التطبيق لم يضيف قيمة جديدة أو لم يسهل في عملية التواصل أو لديه تجارب سلبية واضحة.

(9) اسهام الموقع الالكتروني في التقليل من زمن الحصول على الخدمة الإدارية.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 31 | 31 |
| نعم | 69 | 69 |
| المجموع | 100 | 100% |

جدول (12) يوضح مدى اسهام الموقع الالكتروني شكل (12) يوضح مدى اسهام الموقع الالكتروني

في التقليل من زمن الحصول على الخدمة الإدارية.

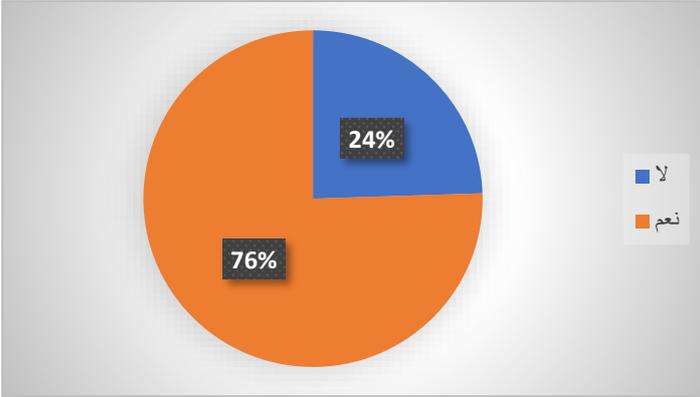
في التقليل من زمن الحصول على الخدمة الإدارية.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

ما نلاحظه من خلال الجدول (12) والشكل (12) أن الموقع الالكتروني ساهم في التقليل من الحصول على الخدمة، حيث أن 69 مواطن مستفيد بنسبة 69% أجابوا ب: "نعم"، في حين 31 مواطن مستفيد أجابوا ب: "لا" بنسبة قدرت ب: 31% .

ومن خلال ما نراه في الموقع فإن الموقع صحيح أنه تحسن ملحوظ في الخدمات الإدارية لكن ليس بتحسن كبير، لهذا السبب نجد أن هناك من يقول بأنه ليس له اسهام.

10) تقنيات الرقمنة التي سهلت الوصول إلى الخدمات المقدمة.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| لا | 24 | 24 |
| نعم | 74 | 74 |
| المجموع | 100 | 100% |

شكل (13) يوضح تقنيات الرقمنة التي

جدول (13) يوضح تقنيات الرقمنة التي سهلت
سهلت

الوصول للخدمات المقدمة.

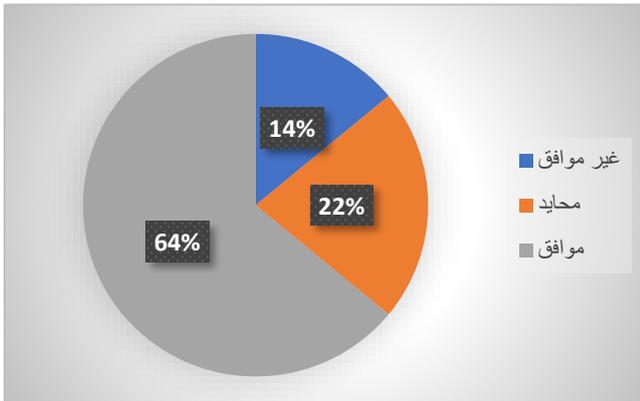
الوصول للخدمات المقدمة.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول والشكل رقم (13) نجد أن 74 مواطن مستفيد أي بنسبة 74% من المستجوبين يرون بأن تقنيات الرقمنة سهلت الوصول إلى الخدمة الإدارية، في حين نجد أن 24 مواطن مستفيد أي ما يعادل 24% يرون عكس ذلك أي عدم اسهام تقنيات الرقمنة للوصول للخدمة.

د. المحور الثالث: مدى تحقيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة لأبعاد جودة الخدمات الإدارية.

11) يوظف الصندوق الوطني خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة عالية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 14 | 14,0 |
| محايد | 22 | 22,0 |
| موافق | 64 | 64,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

شكل (14) يوضح توظيف الصندوق خبرات
للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات

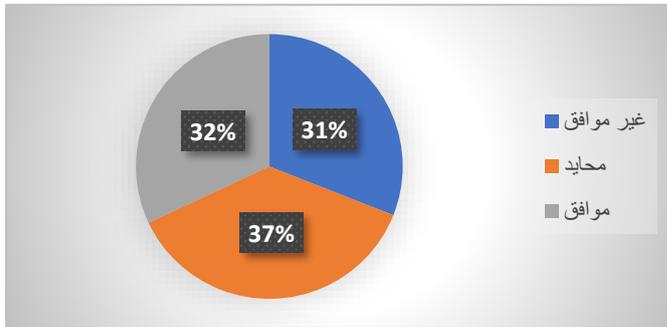
جدول (14) يوضح توظيف الصندوق خبرات
للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (14) والشكل (14) أن الصندوق الوطني يوظف خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة عالية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة، حيث ما تبين أن 64 مواطن مستفيد موافق بنسبة 64%، في حين 14 مواطن غير موافق بنسبة 14% على عكس المحايدون الذين كان عددهم 22 و الذين قدرت نسبتهم المئوية ب 22%.

و من خلال ما سبق يتضح أن النسبة العالية هي المواطنين المستفيدين أصحاب فئة الموافق و هذا يؤكد بتوظيف الصندوق الوطني خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة عالية.

(12) استجابة الصندوق الوطني لشكاوي المنخرطين و استفساراتهم الملحة عن طريق البريد الالكتروني.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 31 | 31,0 |
| محايد | 37 | 37,0 |
| موافق | 32 | 32,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

شكل (15) يوضح مدى استجابة الصندوق لشكاوي المستفيدين و استفساراتهم .

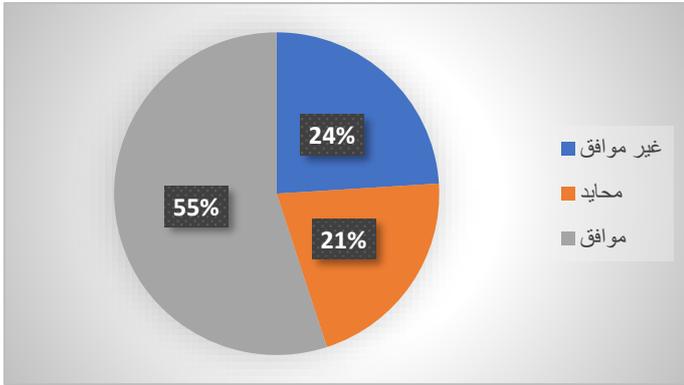
جدول (15) يوضح مدى استجابة الصندوق لشكاوي المستفيدين و استفساراتهم .

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

ما يلاحظ من خلال الجدول و الشكل رقم (15) أن الصندوق الوطني يستجيب بسرعة لشكاوي المنخرطين و استفساراتهم الملحة عن طريق البريد الالكتروني، حيث كانت نسبة المحايدون أكبر عدد و نسبة عن المواطنين المستفيدين الموافقون و غير الموافقون حيث قدر المحايدون ب 37% أما المواطنون الموافقون 32% و غير الموافقون 31% و كانت نسبتهم متقاربة جدا.

و من هنا نستطيع القول أن الصندوق الوطني و على حسب إجابة المواطنين يستجيب على حسب ظروف انشغالاته و ضغط العمل لشكاوي المنخرطين و استفساراتهم.

(13) الشعور بالثقة و الأمان عند تعاملك مع الصندوق الوطني بالوسائل التقليدية.



شكل (16) الشعور بالثقة والأمان عند تعامل مع الصندوق الوطني بالوسائل التقليدية.

| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 24 | 24,0 |
| محايد | 21 | 21,0 |
| موافق | 55 | 55,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

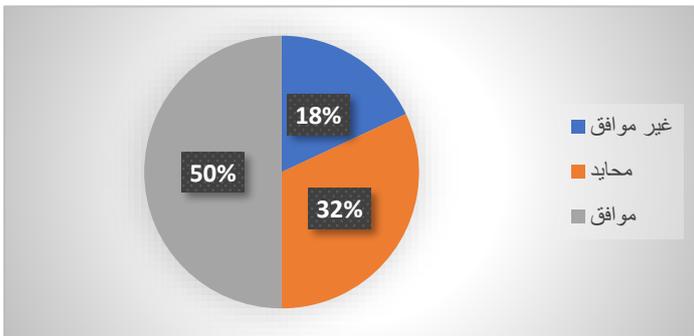
جدول (16) الشعور بالثقة والأمان عند تعامل مع الصندوق الوطني بالوسائل التقليدية.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

يلاحظ من خلال الجدول و الشكل (16) أن نسبة المواطنين المستفيدين ذوي الإجابة "موافق" كانت تقدر بنسبة 55%، على عكس غير الموافقين كانت أقل من نصف النسبة و التي تقدر ب 24% ، في حين أن المواطنين المحايدون نسبتهم تقدر ب 21%.

و هنا نقول بأن أغلب المواطنين يشعرون بالثقة و الأمان عند التعامل مع الصندوق الوطني بالوسائل التقليدية.

(14) اهتمام إدارة الصندوق الوطني للعمال بالأجراء بمستفاديهها و السعي لتقديم خدماتها بشكل مستمر و مميز عن طريق موقع الهناء.



شكل (17) يوضح اهتمام إدارة الصندوق للعمال بالأجراء لمستفاديهها.

| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 18 | 18,0 |
| محايد | 32 | 32,0 |
| موافق | 50 | 50,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

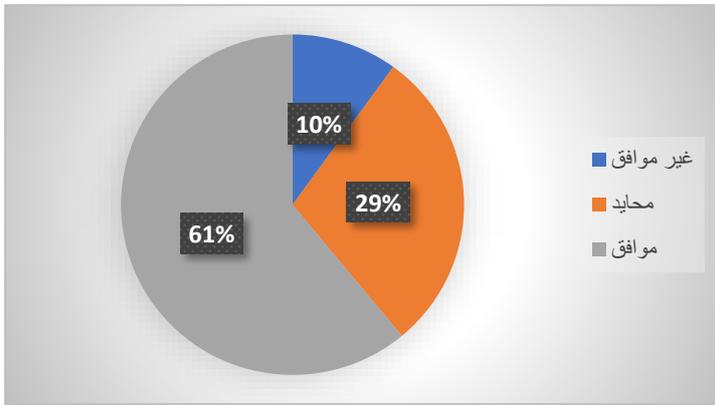
جدول (17) يوضح اهتمام إدارة الصندوق للعمال بالأجراء لمستفاديهها.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

ما يلاحظ من خلال الجدول و الشكل رقم (17) أن نسبة المواطنين المستفيدين الذين أجابوا ب " موافق " تقدر ب 50% و تعتبر نصف العينة، أما عن المواطنين الذين أجابوا ب "محايد" تقدر نسبتهم ب 32% ، في حين المواطنون غير الموافقين قدرت نسبتهم 18%.

و هذا يؤكد بما أن نسبة المواطنين المجيبين ب" موافق" تحتل مرتبة عالية، أن إدارة الصندوق الوطني للعمال الأجراء تهتم بمستفاديهها و تسعى لتقديم خدماتها بشكل مستمر و مميز عن طريق موقع الهناء.

(15) تعامل الصندوق الوطني معك عن طريق موقع الهناء يشعرك بسرية تامة.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 10 | 10,0 |
| محايد | 29 | 29,0 |
| موافق | 61 | 61,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

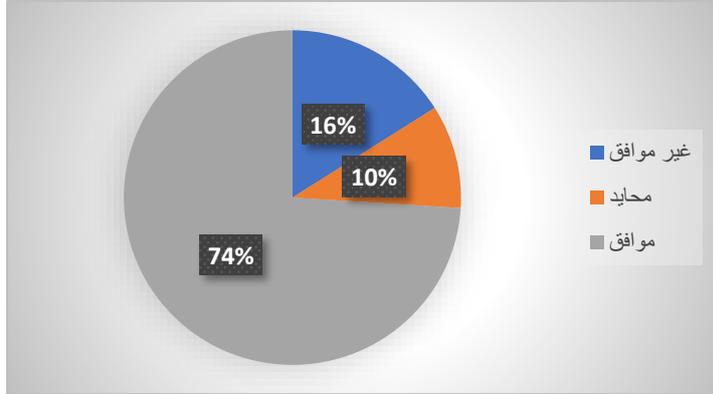
جدول (18) يوضح مدى تعامل الصندوق الوطني عن طريق موقع الهناء. شكل (18) يوضح مدى تعامل الصندوق الوطني عن طريق موقع الهناء.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

ما يلاحظ من خلال الجدول و الشكل رقم(18) أعلاه أن نسبة المواطنين المستفيدين الذين أجابوا ب"موافق" تقدر ب 61% و هي نسبة عالية على عكس بقية الإجابات "غير الموافق" التي تقدر نسبتها ب 10% و المحايد بنسبة 29% .

و هذا ما يؤكد أن التعامل مع الصندوق الوطني عن طريق موقع الهناء يشعر المواطن المستفيد بسرية تامة.

16) ملاحظة تحسن في تنظيم البيانات والمعلومات الإدارية بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 16 | 16,0 |
| محايد | 10 | 10,0 |
| موافق | 74 | 74,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

شكل (19) يوضح ملاحظة تحسن في تنظيم البيانات و المعلومات الإدارية .

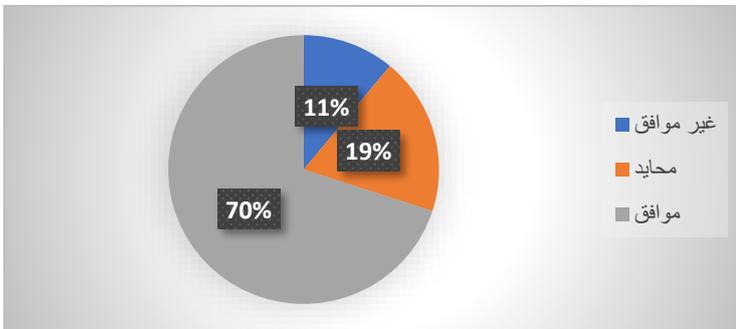
جدول (19) يوضح ملاحظة تحسن في تنظيم البيانات و المعلومات الإدارية .

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

لاحظنا حسب الجدول و الشكل رقم (19) أن نسبة المواطنين المستفيدين الذين أجابوا "موافق" قدرت بـ 74%، على عكس نسبة المواطنين الذين أجابوا "غير موافق" و "محايد" فقدت نسبتهم بـ 16% - 10%.

و هذا دليل على أن المواطن المستفيد قد لاحظ تحسن في تنظيم البيانات و المعلومات الإدارية بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

17) مساعدة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين جودة الاتصال داخل الصندوق الوطني للعمال الأجراء.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 11 | 11,0 |
| محايد | 19 | 19,0 |
| موافق | 70 | 70,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

شكل (20) يوضح مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال

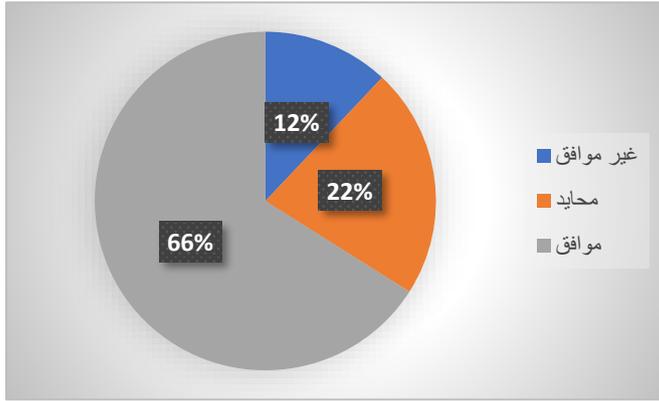
جدول (20) يوضح مدى مساعدة الاتصال

الجديدة في تحسين جودة الاتصال داخل الصندوق. الجديدة في تحسين جودة الاتصال داخل الصندوق

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

من خلال الجدول و الشكل رقم(20) لاحظت أن هناك ارتفاع في نسبة المواطن المستفيد ذوي إجابة " موافق" و التي قدرت ب70% ، أما عن فئة المواطنين غير الموافقين فنسبتهم كانت ضعيفة جدا قدرت ب 11%، و من حيث المحايدون فنسبتهم قدرت ب 19%.و هذا يدل على أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة تساعد في تحسين جودة الاتصال داخل الصندوق الوطني للعمال الأجراء.

18) مواجهة صعوبات أثناء الخدمة الإدارية عند تعطل النظام.



| الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| غير موافق | 12 | 12,0 |
| محايد | 22 | 22,0 |
| موافق | 66 | 66,0 |
| المجموع | 100 | 100% |

شكل (21) يوضح مدى مواجهة صعوبات أثناء الخدمة الإدارية عند تعطل النظام.

جدول (21) يوضح مدى مواجهة صعوبات أثناء الخدمة الإدارية عند تعطل النظام.

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

من خلال الجدول و الشكل رقم (21) أعلاه لاحظنا أن نسبة المواطن المستفيد الذين أجابوا "موافق" قدرت ب66% ، و نسبة المحايدون قدرت ب22% و غير الموافقون قدرت ب 12%. و هذا يوضح أنه و عند تعطل النظام تواجه المواطن صعوبات أثناء الخدمة الإدارية.

عرض النتائج العامة للدراسة:

بناء على ما تم دراسته و بعد ما حللنا كل الجداول و الأشكال توصلت إلى النتائج التالي:

i. نتائج البيانات الشخصية:

1. حسب نتائج الدراسة هناك فرق نسبي بين كلا الجنسين حيث قدرت نسبة الذكور ب 67% و الاناث ب 33% .

2. تشير نتائج الدراسة إلى أن أغلبية المستفيدين تتراوح أعمارهم بين 41 سنة فأكثر بنسبة قدرت ب 37%.

3. ينحسر المستوى التعليمي لكلا الجنسين في الطور الجامعي بنسبة قدرت ب 39%.

ii. نتائج متعلقة بالمحور الأول: تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في الصندوق.

أظهرت نتائج الدراسة أن الصندوق الوطني للعمال الأجراء-تقريت- تمتلك تكنولوجيا الاتصال الجديدة متنوعة (شاشة العرض، موقع الهناء، البريد الالكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، تطبيق الهناء، الرقمنة).

1. مدة تعامل المستفيدين مع الصندوق الوطني للعمال الأجراء من سنة إلى 5 سنوات قدرت بنسبة 25%.

2. قدم الموقع الالكتروني للصندوق معلومات وإجراءات حول خدماته للمستفيدين بنسبة 81%.

3. وفر الصندوق الوطني للعمال الأجراء معلومات عن شاشة العرض للمستفيدين بنسبة 65%.

4. لا يستخدم المستفيدين تطبيق الهناء الخاص بالصندوق بنسبة 69%.

5. لا يتبعون المستفيدين آخر الأخبار ومستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 62%.

iii. نتائج متعلقة بالمحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء على المواطنين.

1. تسهيل تكنولوجيا الاتصال الجديدة الوصول للخدمات المقدمة عند المستفيدين بنسبة 68% .

2. ملاحظة المستفيدين لتحسن سرعة تلقي الخدمات بنسبة 62%.

3. بالنسبة للمستفيدين وجود تحسن في استخدام تطبيق الهناء للتواصل مع الصندوق بنسبة 65%.

4. اسهام الموقع الالكتروني للمستفيدين في التنقل من زمن الحصول على الخدمة بنسبة 69%.

5. بالنسبة للمستفيدين تقنية الرقمنة سهلت الوصول للخدمة بنسبة 74%.

iv. نتائج متعلقة بالمحور الثالث: مدى تحقيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة لأبعاد جودة الخدمات الإدارية.

1. موافقة المستفيدين على توظيف الصندوق لخبرات لتقديم خدمات بجودة عالية بنسبة 64%.

2. محايدة المستفيدين على استجابة الصندوق للشكاوي و الاستفسارات بنسبة 37%.

3. شعور المستفيدين بالثقة و الأمان عند التعامل مع الصندوق بنسبة 55%.

4. اهتمام إدارة الصندوق بالمستفيدين و السعي لتقديم الخدمات بنسبة 50%.

5. موافقة أغلبية المستفيدين على تعامل الصندوق بالسرية التامة بنسبة 61%.

6. ملاحظة المستفيدين على التحسن في تنظيم البيانات و المعلومات بنسبة 74%.

7. موافقة المستفيدين في تحسين جودة الاتصال داخل المؤسسة بنسبة 70%.

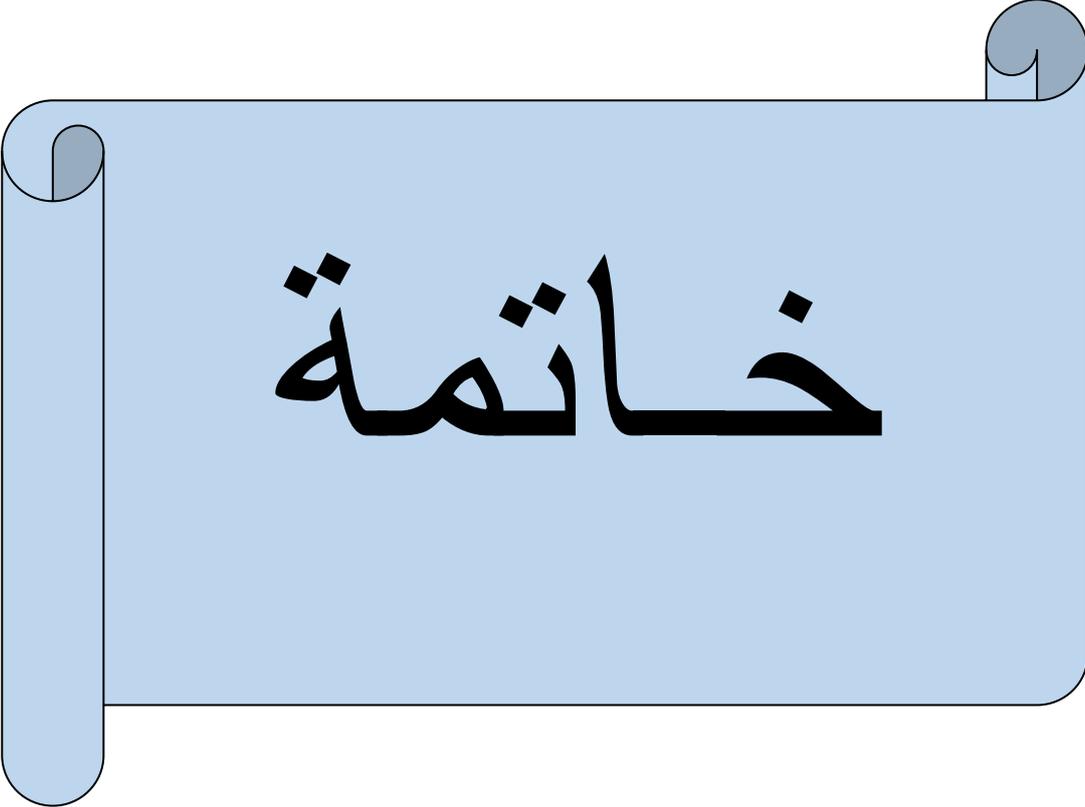
8. الموافقة من طرف المستفيدين في وجود صعوبات أثناء الخدمة بنسبة 66%.

✚ الاقتراحات والتوصيات:

على ضوء النتائج التي تحصلنا عليها من خلال الدراسة نقترح على القائمين في هذا

الميدان ما يلي:

- تحويل الخدمات الإدارية إلى منصات الكترونية يمكن للمواطنين الوصول إليها بسهولة من خلال الأنترنت.
- انشاء بوابات حكومية الكترونية مركزية تمكن المواطنين من الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية من مكان واحد.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لإتمام العمليات الروتينية مثل معالجة الطلبات و الشكاوي.
- تنظيم حملات توعية لتعريف المواطنين بكيفية استخدام الخدمات الإدارية للمزايا التي تقدمها.
- تعزيز أمن المعلومات لحماية البيانات الشخصية



خاتمة

بعد الدراسة الإحصائية الكمية و المناقشة الكيفية لنتائج الاستبيان الذي وزع على المواطنين المستفيدين بمؤسسة الصندوق الوطني للعمال الأجراء بتقريت، و الذي يدرس دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية للمواطنين، و لخصت هذه الدراسة إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية و خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي طبقت في جميع المجالات و المؤسسات سواء الخواص أو حتى العمومية، و قد سعت الدولة الجزائرية إلى توفير جميع الإمكانيات التقنية الجديدة و ذلك من أجل تسريع و تحسين الخدمات ، و الاستجابة لكافة الاستفسارات الخاصة بشكاوي المواطنين المستفيدين.

حيث يسعى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية إلى توفير خدمات إدارية بذات وقت أقل، و تبسيط كافة الإجراءات والارتقاء إلى مستوى عال مع مواطنيها وبالتالي نيل رضا المستفيدين ومعرفة رغباتهم عن طريق التقنيات المستخدمة في الصندوق بمختلف أبعادها.

كما أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة يمكن أن يساهم في تقليل الأخطاء الإدارية، و تقديم معلومات أكثر دقة و شفافية للمستفيدين، و تسهيل الوصول إلى الخدمات بشكل سريع و فعال. بالإضافة إلى ذلك فإن القدرة على تقديم الدعم و المساعدة عبر منصات الكترونية يمكن أن يعزز من شعور المستفيدين بأن احتياجاتهم تلبى بشكل فوري و مناسب. وفي النهاية يعكس تبني تكنولوجيا الاتصال الجديدة اهتمام الصندوق بتحسين تجريه المستفيدين وتقديم خدمات ذات جودة عالية، مما يعزز من رضاهم ويزيد من ولائهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: القواميس والمعاجم

1. جبران مسعود معجم الرائد دار الملايين، ط7، بيروت، 1992.
2. عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، ط1، دار المعرفة الجامعية، 2007.
3. محمد جمال الفار، معجم مصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.

ثانياً: الكتب

1. أبو زايده حاتم، مناهج البحث العلمي، شباط، 2012، ط 2.
2. البشير بن مسعود محمد، نظريات التأثير الإعلامي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2014، ط1.
3. المشهداني سلمان سعد، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2019، ط1.
4. بشير العلق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2010.
5. حسن عماد مكاوي وسليمان عالم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جميع الحقوق الطبع محفوظة للمركز، 2000.
6. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة، 1997، ط2.
7. حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2001.
8. خضرة عمر المفلح، الاتصال-المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد، الأردن، عمان، 2015.
9. صيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
10. عبيدات وأبو نصار ومببضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، 1999، ط2.

11. علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار الأسماح، القاهرة، مصر، 1990.
 12. علي محسن عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المناهج، عمان، الأردن، 2008.
 13. فاطمة أحمد، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار أمجد، عمان، 2014.
 14. فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر، مصر، 2013.
 15. محمد العيسوي عبد الفتاح وعبد الرحمان، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، 1996.
 16. ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي، الأردن، عمان، 2015.
 17. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2002.
 18. محمد فريد عزت، الاتصال ووسائله الجماهيرية التقليدية والتكنولوجية، دار النشر للجامعات، مصر، القاهرة، 2016.
 19. محمد بن عبد الرحمان: كيف تؤثر وسائل الإعلام دراسة في النظريات والأساليب، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 1998.
- ثالثا: الأطروحات والرسائل الجامعية:**
1. عبداوي هناء، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا والاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2015.
 2. نادية مراد يوسف حنون، درجة استخدام أسلوب الهندسة الإدارية في ممارسة العمليات الإدارية في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2010.

3. نوى إيمان، استخدام الأنترنت وعلاقته بالاغتراب الثقافي عند الطلبة الجامعيين دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر (غير منشورة)، بسكرة، 2012.

رابعاً: مطبوعات جامعية

1. المنجد في اللغة والإعلام ط 29 منشورات دار، المشرق، بيروت، 1986.

2. جعفر ربيعة، مطبوعة بيداغوجية، منهجية وتقنيات البحث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020.

3. دشلي كمال، منهجية البحث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، كلية الاقتصاد، منشورات جامعة حماة، 2016.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
السنة الثانية ماستر LMD



استمارة استبيان

أخي الكريم أختي الكريمة: تحية عطرة أما بعد:

في إطار إنجاز مذكرة التخرج تحت عنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات الإدارية" دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر. والمتعلقة بعينة من المواطنين المستفيدين في الصندوق الوطني للعمال الأجراء. نود أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات.

اشراف الأستاذ:

بن غنيمة محمد السعيد.

من اعداد الطالب:

بن عثمان إسحاق.

السنة الجامعية 2024/2023

بيانات شخصية:

- الجنس: ذكر أنثى
 - السن: من 26-30 30-35 36-40 41 فأكثر
 - المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- I. المحور الأول: تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء.
1. منذ متى وأنت تتعامل مع الصندوق الوطني للعمال الأجراء؟

- أقل من سنة
- من سنة إلى 5 سنوات
- من 6 سنوات إلى 10 سنوات
- من 11 سنة إلى 15 سنة
- من 16 سنة إلى 20 سنة
- من 21 سنة إلى 25 سنة
- من 26 سنة إلى 30 سنة
- أكثر من 30 سنة

2. هل يقدم الموقع الإلكتروني للصندوق معلومات وإجراءات حول خدماته؟

- ❖ نعم لا

3. هل يوفر الصندوق الوطني للعمال الأجراء المعلومات للمواطنين عن طريق شاشة

العرض (التلفاز)؟

- ❖ نعم لا

4. هل تستخدم تطبيق الهناء الخاص بالصندوق الوطني على هاتفك؟

- ❖ نعم لا

5. هل تتبع آخر أخبار ومستجدات الصندوق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

- ❖ نعم لا

II. المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق الوطني للعمال الأجراء

على المواطنين؟

6. هل وجدت أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الصندوق قد سهل عليك الوصول إلى

الخدمات المقدمة؟

❖ نعم لا

7. هل لاحظت تحسنا في سرعة تلقي الخدمات من الصندوق الوطني بسبب استخدام تكنولوجيا

الاتصال الجديدة؟

❖ نعم لا

8. هل وجدت أن استخدام تطبيق الهناء للصندوق الوطني قد أدى إلى تحسين تجربتك للتواصل مع

الصندوق؟

❖ نعم لا

9. هل ساهم الموقع الإلكتروني في التقليل من زمن الحصول على الخدمة الإدارية؟

❖ نعم لا

10. هل ترى أن تقنيات الرقمنة قد سهلت الوصول إلى الخدمات المقدمة؟

❖ نعم لا

III. المحور الثالث: مدى تحقيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة لأبعاد جودة الخدمات الإدارية.

| العبارات | موافق | محايد | غير موافق |
|---|-------|-------|-----------|
| يوظف الصندوق الوطني خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة عالية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة. | | | |
| يستجيب الصندوق الوطني بسرعة لشكاوى المنخرطين واستفساراتهم الملحة عن طريق البريد الالكتروني. | | | |
| تشعر بالثقة والأمان عند تعاملك مع الصندوق الوطني بالوسائل التقليدية. | | | |
| تهتم إدارة الصندوق الوطني للعمال بالأجراء بمستفاديه وتسعى لتقديم خدماتها بشكل مستمر ومميز عن طريق موقع الهناء. | | | |
| يتعامل الصندوق الوطني معك عن طريق موقع الهناء يشعرك بسرية تامة. | | | |
| لاحظت تحسن في تنظيم البيانات والمعلومات الإدارية بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة. | | | |
| تساعد تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين جودة الاتصال داخل الصندوق الوطني للعمال الأجراء. | | | |
| عند تعطل النظام تواجهك صعوبات أثناء الخدمة الإدارية | | | |

الجنس

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| أنثى | 33 | 33,0 | 33,0 | 33,0 |
| Valid ذكر | 67 | 67,0 | 67,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

السن

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| من 30-26 سنة | 15 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| من 35-30 سنة | 29 | 29,0 | 29,0 | 44,0 |
| Valid من 40-36 سنة | 19 | 19,0 | 19,0 | 63,0 |
| فأكثر 41 | 37 | 37,0 | 37,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

المستوى التعليمي

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| ابتدائي | 5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| متوسط | 22 | 22,0 | 22,0 | 27,0 |
| Valid ثانوي | 34 | 34,0 | 34,0 | 61,0 |
| جامعي | 39 | 39,0 | 39,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| أقل من سنة | 9 | 9,0 | 9,0 | 9,0 |
| Valid من سنة إلى 5 سنوات | 25 | 25,0 | 25,0 | 34,0 |
| من 6 سنوات إلى 10 سنوات | 22 | 22,0 | 22,0 | 56,0 |
| من 11 سنة إلى 15 سنة | 13 | 13,0 | 13,0 | 69,0 |

| | | | | |
|----------------------|-----|-------|-------|-------|
| من 16 سنة إلى 20 سنة | 13 | 13,0 | 13,0 | 82,0 |
| من 21 سنة إلى 25 سنة | 7 | 7,0 | 7,0 | 89,0 |
| من 26 سنة إلى 30 سنة | 3 | 3,0 | 3,0 | 92,0 |
| أكثر من 30 سنة | 8 | 8,0 | 8,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 19 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| Valid نعم | 81 | 81,0 | 81,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 35 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| Valid نعم | 65 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 69 | 69,0 | 69,0 | 69,0 |
| Valid نعم | 31 | 31,0 | 31,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 62 | 62,0 | 62,0 | 62,0 |
| Valid نعم | 38 | 38,0 | 38,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid لا | 32 | 32,0 | 32,0 | 32,0 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| نعم | 67 | 67,0 | 67,0 | 99,0 |
| 3,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 38 | 38,0 | 38,0 | 38,0 |
| Valid نعم | 61 | 61,0 | 61,0 | 99,0 |
| 3,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A8

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 35 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| Valid نعم | 64 | 64,0 | 64,0 | 99,0 |
| 3,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 31 | 31,0 | 31,0 | 31,0 |
| Valid نعم | 68 | 68,0 | 68,0 | 99,0 |
| 3,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| لا | 24 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| Valid نعم | 73 | 73,0 | 73,0 | 97,0 |
| 3,00 | 3 | 3,0 | 3,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A11

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 14 | 14,0 | 14,0 | 14,0 |
| Valid محايد | 22 | 22,0 | 22,0 | 36,0 |
| موافق | 64 | 64,0 | 64,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A12

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 31 | 31,0 | 31,0 | 31,0 |
| Valid محايد | 37 | 37,0 | 37,0 | 68,0 |
| موافق | 32 | 32,0 | 32,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A13

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 24 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| Valid محايد | 21 | 21,0 | 21,0 | 45,0 |
| موافق | 55 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A14

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 18 | 18,0 | 18,0 | 18,0 |
| Valid محايد | 32 | 32,0 | 32,0 | 50,0 |
| موافق | 50 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A15

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 10 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Valid محايد | 29 | 29,0 | 29,0 | 39,0 |
| موافق | 61 | 61,0 | 61,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A16

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 16 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| Valid محايد | 10 | 10,0 | 10,0 | 26,0 |
| موافق | 74 | 74,0 | 74,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A17

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 11 | 11,0 | 11,0 | 11,0 |
| Valid محايد | 19 | 19,0 | 19,0 | 30,0 |
| موافق | 70 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

A18

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| غير موافق | 12 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| Valid محايد | 22 | 22,0 | 22,0 | 34,0 |
| موافق | 66 | 66,0 | 66,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |