# دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات الإدارية، دراسة ميدانية

# The role of modern technological uses in improving the quality of administrative services, a field study

**فاطمة غاي***

جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2 (الجزائر)

مخبر علم الاجتماع الاقتصادي والحركات الاجتماعية

fatma.ghai@univ-constantine2.dz

**تاريخ الاستلام**: 2021/08/15 **تاريخ القبول للنشر**: 2022/06/06 **تاريخ النشر**: 2022/07/22

## ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر، بولاية الطارف، ذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستمارة بالمقابلة، التي وزعت على عينة قصدية متكونة من 50 عاملا داخل المؤسسة مجال الدراسة، حيث تم التوصل لنتائج أساسية نوجزها فيما يلي :

* المؤلف المراسل.

للاستخدامات التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة مجال الدراسة دور إيجابي وفعال في تحسين جودة الخدمات الإدارية. كما تساهم في تحقيق تمكين تكنولوجي للعمال. إضافة لذلك توصلت الدراسة إلى أن الاستخدام التكنولوجي الحديث يساهم في تحقيق المرونة والفعالية أثناء تأدية المهام بالمؤسسة مجال الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الاستخدام التكنولوجي، تكنولوجيا الإعلام، تكنولوجيا الاتصال، الجودة، الخدمات، جودة الخدمات، المؤسسة.

**Abstract:**

This study aims to highlight the role of modern technological uses in improving the quality of services at Algeria Telecom in Wilaya El Tarf, based on the analytical descriptive approach, and on the interview form tool, which was distributed to a purposive sampling of 50 workers within the institution in the field of study, and basic results were reached.

**key words**: technological use, media technology, communication technology, quality, services, quality of services, institution.

## مقدمة

نتيجة التطورات السريعة التي تشهدها المؤسسات في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية، الدينية، وخاصة في المجال التكنولوجي الذي أثر على أداء نشاطاتها وممارساتها وتقديم خدماتها، وجعلها تتنقل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية المتنوعة من أجهزة ومعدات، وشبكات معلوماتية التي سهلت على مختلف العمال بهذا القطاع من تبادل المعلومات وسهولة تدفقها وترشيدها بين مختلف الوحدات التنظيمية.

كما أن جل المؤسسات اليوم تضطلع إلى تحسين جودة أداءها لتقديم أفضل وأجود الخدمات الإدارية لتحقيق أهدافها ودخولها في غمار المؤسسات ذات الجودة العالية، لذا نجد هذه المؤسسات إلى تبني وإدماج واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تضفي الفعالية والمرونة في إنجاز المهام وضمان الفعالية والاستمرارية.

فمن خلال هذا الطرح، انطلقت دراستنا من تساؤل رئيسي مفاده: كيف تساهم الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر، فرع ولاية الطارف؟ وقد تفرع عنه أسئلة فرعية تتمثل في:

- هل الاستخدامات التكنولوجية الحديثة ساهمت في زيادة أداء العمال بالمؤسسة مجال الدراسة؟

- هل استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة مجال الدراسة يحقق مرونة في تقديم المهام؟

☜ **أهداف الدراسة:** تتمثل أهدف الدراسة فيما يلي

- التعرف على ماهية الاستخدام التكنولوجي، وجودة الخدمات.

- التعرف على مساهمة الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في زيادة أداء العمال بالمؤسسة مجال الدراسة.

- الكشف عما إذا كان استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تحقيق الكفاءة والمرونة أثناء تقديم الخدمات.

☜ **أهمية الدراسة**

تتمثل أهمية الدراسة في الأهمية التي أضافتها التطورات التكنولوجية الحديثة بمختلف المؤسسات، والتي جعلتها تغير وتطور من ممارساتها وتنتقل من الممارسات

التقليدية إلى الممارسات الحديثة المعتمدة على الوسائل التقنية الحديثة، كما أن الأهمية تنبع في دور هذه التقنيات في تحقيق المرونة والكفاءة وتحقيق التمكين التكنولوجي للعمال بما يتماشى وأساليب العمل الحديثة.

## المبحث الأول: الإطار ألمفاهيمي للدراسة

تعتبر مفاهيم الدراسة في البحوث الاجتماعية من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث، من أجل رفع اللبس والغموض للقارئ

### المطلب الأول: المفاهيم الأساسية للدراسة

سوف نعالج في هذا المطلب أهم المفاهيم الخاصة بالدراسة والتي تتمثل في مفهوم كل من: "الاستخدام التكنولوجي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، جودة الخدمات، المؤسسة"

**- تعريف الاستخدام التكنولوجي**

مع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقع توظيف المصطلح لتحديد العلاقة بين (المستخدم والتقنية)، وما يميز هذه العلاقة من تفاعل ومشاركة، حيث يشير هذا المفهوم إلى الغموض وذلك لأنه يعبر عن دلالات مختلفة تؤكد الالتباس الحاصل بين الألفاظ التالية: الاستخدام، الاستعمال، التطبيق، الممارسة...

يعود هذا الغموض في هذا المفهوم حسب " **بيار شامبا P. Chambat**" إلى كونه يوظف في ذات الوقت لاكتشاف ووصف وتحليل سلوكيات وتمثلات إزاء مجموعة غامضة، وهي التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال والاختيار بين قبول أو رفض التفاعل معها.

ويفضل بعض الباحثين عبارة ممارسة عن عبارة استعمال واستخدام حيث تركز مقاربة الاتصال على ملاحظة الاستخدام الاجتماعي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة في بيئتها، إذ تكون الاستعمالات في وساطة مزدوج في نفس الوقت تقنية واجتماعية[1].

من خلال ما تقدم يتضح لنا أن مفهوم الاستعمال أو الاستخدام يشير إلى العلاقة بين التكنولوجيا والمستخدمين، والتي تحدث من خلال الفعل الذي تحدثه التقنية في البيئة الاجتماعية والثقافية.

**– تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال**

مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة للمقاربات الرسمية ممثلة في المنظمتين الدوليتين "الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية"، هي عبارة عن وسائل إلكترونية تنقل وتخزن وتعالج وتنشر المعلومات، وتتمثل الداعمة المادية لهذه التكنولوجيات بالنسبة للمؤلفين "**Lorente, Bernete, Becerril**" في الكهرباء، الإلكترونيك، والفوتونيك، ودعمنها الفكرية والمعرفية في البرمجيات **Soft Ware** أما تطبيقاتها فتشمل الاتصالات عن بعد، الإعلام الآلي، صناعة محتويات السمعي بصري والوسائط المتعددة، تكنولوجيا المعلومات هي التكنولوجيا المستعملة في تجميع وتخزين واسترجاع المعلومات[2].

كما تعني تكنولوجيا الإعلام والاتصال مجموعة من المكونات المادية "الأجهزة والمعدات" المتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي المختلفة والشبكات المعلوماتية، والمتمثلة في التشغيل والبرامج التطبيقية، بالإضافة إلى الأفراد المتخصصين في تشغيل وبرمجة وصيانة وتدريس وتطوير وتحليل هذه التكنولوجيا بهدف جمع وتخزين ومعالجة واسترجاع ونقل وتحديث المعلومات[3].

تخصيصنا لمفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وربطه بمصطلح الجديدة، نصبح أمام موضوع اتصالي معلوماتي أكثر حداثة يرتبط بثورة معلوماتية جديدة في عصر جديد معلوم الأبعاد وقوامه أدوات وتقنيات اتصالية إلكترونية جديدة يتميز بها.

في ضوء ما سبق سنعتمد في دراستنا هذه على التعريف التالي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود وإلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في وسائل الاتصال والإعلام وهذا نتيجة زيادة حاجيات الإنسان ومتطلباته اليومية، فنحن نعيش في كل دقيقة وكل ثانية مبتكرات جديدة في جل الميادين.

**– تعريف جودة الخدمات**

تعرف جودة الخدمة بأنها مدى التناقض أو التباعد بين توقعات ورغبات العملاء وبين إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

كما تعرف بأنها نتيجة عملية تقييم يقارن فيها العميل توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة له. أي أنها تتعلق بقدرة المؤسسة على ملاقاة توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء[4]

كما يمكن تعريفها بأنها تعني قدرة المؤسسة على مقابلة وتجاوز توقعات الزبائن، والتي تقاس بالتفاوت بين توقعات الزبائن للخدمة المعروضة، وإدراك الزبائن للخدمة المستلمة.

كما أن البعض يرها بأنها توفير الخدمة التي تمتثل لاحتياجات الزبون والتي تتوافق مع توقعاته أو تفوقها[5].

**– تعريف المؤسسة:**

المؤسسة لها تأثير كبير وواسع في حياتنا سواء كان ذلك بإرادتنا أو للضرورة الاجتماعية والحياتية، فالمؤسسات هي التي توفر الظروف والأجواء والقواعد والأسس التي نعيش ضنها ونعمل من خلالها، وبالتالي فإنها العنصر الأساسي في بقاء مجتمعاتنا واستمرارها.

كما تعرف بأنها القواعد التي يستند إليها تطوير المجتمع اقتصاديا واجتماعيا، كونها تلعب دورا هاما في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بما يضمن استمرارية المجتمع وبقائه"[6].

وتعرف كذلك بأنها كينونة منظمة تسعى من خلال سلوكها إلى القيام بمهام اجتماعية معينة. وتحقيق أهداف محددة وهي تنظيمات معقدة ذات وظائف ومهام متعددة وذات أهداف معينة وواضحة"[7].

من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن المؤسسة هي الوحدة التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق أهدافها وإتباع حاجات أفرادها عن طريق التسيير الفعال والاتصال الناجح بين الفاعلين.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من أهم المفاتيح النظرية والمنهجية التي يعتمدها الباحث الاجتماعي، وذلك لتحديد الدراسات المقاربة والمشابهة حول الموضوع المدروس

**المطلب الأول:** في هذا المطلب سوف يتم عرض أهم الدراسات المشابهة لموضوع دراستنا الراهنة، إضافة إلى تحديد أوجه الاستفادة من هذه الدراسات، والتي تتمثل في:

**الدراسة الأولى لـ بن زكورة العونية، بعنوان: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي، دراسة حالة بنك السلام الجزائري.**

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في

تحسن جودة الخدمات المصرفية، لا سيما على مستوى البنوك الإسلامية؛ حيث أكدت بأن هذه الأخيرة تعتمد على التغيير الجذري للمعاملات المصرفية من شكلها التقليدي الذي يركز على الاتصال المباشر بين البنك والعميل، إلى الشكل الإلكتروني الذي يعتمد في أساسه على تقليل تكاليف الخدمة المصرفية بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية للوصول إلى أكبر شريحة من المتعاملين.

كما أكدت الباحثة بأن استعمال التكنولوجيا على مستوى المصارف الإسلامية، ولا سيما المصرف مجال دراستها، جعل من تقديم وعرض الخدمات الإلكترونية أمرا حتميا يفرض نفسه بهدف تعزيز قدرتها التنافسية.

كما وضحت الباحثة في دراستها بأن بنك السلام يسعى جاهدا إلى توفير جملة من الخدمات الإلكترونية لعملائه، وذلك بتوفير المعلومات اللازمة عن البنك وفروعه عبر موقعه، مع السماح لهم بالتعرف على مختلف الخدمات المقدمة سواء التقليدية أو الإلكترونية، زيادة على توفير البيانات المتعلقة بنشاطه، ومستوى أدائه من خلال نشر مختلف البيانات اللازمة ضمن تقاريره السنوية.

حيث توصلت الباحثة إلى أن للبنك قدرة على توظيف تكنولوجيا المعلومات بما يسمح له تحقيق جودة الخدمة المصرفية، إضافة لذلك أكدت في دراستها بأن باستطاعته كذلك القدرة على توسيع شريحة المتعاملين معه وتحسين أدائه في ظل تغيرات البيئة المصرفية[8].

**الدراسة الثانية لـ حياة بن سماعين، وحكيمة بوغديري، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية.**

هدف الباحثان من خلال دراستهما إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البردية المقدمة إلى متلقي الخدمة، حيث قام الباحثان بإجراء دراسة تحليلية لوحدة البريد الولائية بسكرة.

توصل الباحثان إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية، لا لعدم توفر الوسائل اللازمة لذلك، لكن سعود ذلك إلى عزوف زبائن وحدة البريد الولائية ببسكرة عن استخدام البطاقات المغناطيسية، وذلك حسب تأكيديهما راجع لعدم توفر أبعاد جودة الخدمة: الجوانب الملموسة، درجة الاعتمادية، درجة الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف[9].

**الدراسة الثالثة لـ عنون فؤاد، وضويفي حمزة، بعنوان: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة – بلدية وادي العلايق**

وضح الباحثان في دراستها أنه بتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل، التي تسعى مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية إلى التخلص من الأساليب التقليدية المعتمد عليها في تقديم الخدمات، ولهذا بدأت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مشروع تحسين الخدمة العمومية للمواطن، والحصول على رضاه وتلبية حاجاته والاستماع لانشغالاته وتوفير الحقوق المشروعة قانونا على أحسن وجه.

كما هدف الباحثان من خلال دراستهما إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية وادي العلايق ولاية البليدة.

توصل الباحثان إلى نتيجة أساسية مفادها إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين الخدمات على مستوى بلدية وادي العلايق، ذلك من خلال ما تقدمه هذه

التكنولوجيات في التسريع في معالجة الملفات والتقليل من الطوابير أمام الشبابيك والمكاتب[10].

☜ **أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:**

على الرغم من الاختلاف الظاهر في مختلف الدراسات التي تم طرحها مع دراستنا، خاصة فيما يخص الجانب المنهجي والجانب الميداني للدراسة، وكذلك أهداف وأهمية كل دراسة وعدم تشابها مع دراستنا، إلا إننا استفدنا من توظيفها، من خلال طرح مجموعة من المعلومات التي لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسات، إضافة لذلك للمقارنة بين نتائجها ونتائج دراستنا الراهنة، وتوضيح أوجه الالتقاء المنصب بينها وبين دراستنا الحالية.

## المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

إن اتباع الباحث لمنهج دراسة معين وتوظيفه يرتبط أساسا بطبيعة الموضوع، ولذلك فإن البعد المنهجي لأي دراسة علمية يحتل أهمية متميزة، ويتطلب عناية فائقة من قبل الباحث قصد توفير حد كبير من الملائمة بين طبيعة الموضوع والمنهج، فمن خلال هذه المرحلة سنحاول وضع إستراتيجية منهجية تنسجم مع التصور النظري والأهداف المنشودة من وراء هذه الدراسة، ذلك أن دقة النتائج وموضوعيتها يتوقفان إلى حد بعيد على دقة الضبط المنهجي للمنهج، والتحكم الجيد والتوظيف الأنسب للأدوات والتقنيات المنهجية في جمع البيانات.

### المطلب الأول:

من خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والذي يحتوي على مجالات الدراسة الميدانية أدوات جمع البيانات، لنصل إبراز وتحديد عينة الدراسة، لتصل الدراسة إلى تحديد طبيعة المنهج المتبع.

**1- مجالات الدراسة:**

- **المجال المكاني:** تم إجراء دراستنا بمؤسسة اتصالات الجزائر، فرع ولاية الطارف.
- **المجال الزمني:** امتدت دراستنا من 01 أفريل إلى غاية 24 جوان 2021م.
- **المجال البشري:** طبقت الدراسة على عينة متكونة من 50 عامل بالمؤسسة مجال الدراسة.

**2- أدوات جمع البيانات:**

تتمثل أدوات جمع البيانات التي تم الاعتماد عليها في دراستنا فيما يلي:

**- الاستمارة بالمقابلة:**

من خلال هذه الأداة تم طرح مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة على أفراد العينة المختارة، والمتكونة من 50 عامل داخل المؤسسة، لمعرفة دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمات الإدارية بالمؤسسة مجال الدراسة.

**3- عينة الدراسة:**

بحكم موضوع الدراسة والمتمثل في معرفة دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمات الإدارية بالمؤسسة مجال الدراسة، تم **اختيار عينة قصدية** متكونة من 50 عامل داخل المؤسسة.

**4- صدق أداة الدراسة**

قمنا بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية مكونة من (20 سؤالا) على مجموعة من الزملاء والأساتذة ذوي التخصص، حيث طلب منهم إبداء أرائهم وإصدار أحكامهم على

الأداة، من حيث مدى اتساق فقراتها، مدى وضوح صياغتها اللغوية، أين أصبحت تحتوي الأداة على (14 سؤالا) موزعة على كل من:

- محور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة ومساهمتها في زيادة أداء العمال بالمؤسسة مجال الدراسة.
- محور استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة مجال الدراسة ودورها في تحقيق الكفاءة في تقديم المهام.

**5- اختبار ثبات أداة الدراسة**

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ، حيث تم التوصل إلى معاملات جيدة ما يثبت صدق ثبات أداة الدراسة

**جدول رقم (01): اختبار أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)**

| | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| المحور الأول: الاستخدامات التكنولوجية الحديثة ومساهمتها في زيادة أداء العمال بالمؤسسة مجال الدراسة | 08 | 0,753 |
| المحور الثاني: استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة مجال الدراسة ودورها في تحقيق الكفاءة في تقديم المهام. | 06 | 0,811 |

**المصدر: من إعداد الباحثة، اعتمادا على مخرجات spss**

**6- المنهج المستخدم في الدراسة:**

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه يتجه إلى الوصف الكمي والكيفي للظاهرة، ولكونها أيضا تعتمد على تحليل وتفسير البيانات بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض علمية توضح أهداف الدراسة.

## المبحث الرابع: الإطار الميداني للدراسة

يعتبر الإطار الميداني دراسة وتشخيص واقعية الظاهرة المدروسة، كما يعتبر امتدادا للجانب النظري والمنهجي للدراسة.

### المطلب الأول:

من خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى إجراء الدراسة الواقعية لدراستنا الراهنة، من خلال إبراز واقية الاستخدامات التكنولوجية الحديثة ودورها في تحسين جودة الخدمات الإدارية بالمؤسسة مجال الدراسة، ذلك من خلال تبويب البيانات، تفسيرها وتحليلها، وعرض أهم النتائج المتوصل إليها، كما سيتم مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

1- **تبويب، وتحليل البيانات وتفسيرها، ومناقشتها**

**جدول رقم (02): الاستخدامات التكنولوجية الحديثة ومساهمتها في زيادة أداء العمال بالمؤسسة مجال الدراسة**

| رقم الفقرة | الفقرات | نعم | لا | نوعا ما |
|---|---|---|---|---|
| | | التكرارات | | |
| | | النسبة المئوية | | |
| 01 | هل تتوفر مؤسستكم على الوسائل التكنولوجية الحديثة | 30 | 05 | 15 |
| | | 60٪ | 10٪ | 30٪ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | "أجهزة ومعدات" | | | |
| 02 | هل الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة تساعدكم على التغيير من ممارستكم | 35<br>70٪ | 05<br>10٪ | 10<br>20٪ |
| 03 | هل توفر المؤسسة برامج تدريبية للرفع من أداء العمال | 25<br>50٪ | 10<br>20٪ | 15<br>30٪ |
| 04 | هل البرامج التدريبية تساعدكم على التأقلم والانسجام مع المتطلبات الحديثة في العمل | 20<br>٪40 | 00<br>٪00 | 30<br>٪60 |
| 05 | هل يتوفر لديكم جميع المعطيات اللازمة للتحكم في البرامج الحديثة التي تحتاجها أثناء أداء العمل | 15<br>٪30 | 05<br>٪10 | 30<br>٪60 |
| 06 | هل تعتمد المؤسسة في قياس أدائكم على نظم معلومات محددة | 22<br>٪44 | 08<br>٪16 | 20<br>٪40 |
| 07 | هل استخدام التقنيات الحديثة بالمؤسسة سهل من تدفق المعلومات وترشيدها | 34<br>68٪ | 03<br>06٪ | 13<br>26٪ |
| 08 | هل ترتبط المؤسسة بشبكة معلوماتية (شبكة الانترنت) | 35<br>70٪ | 07<br>14٪ | 08<br>16٪ |

**المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss**

☜ **توضح القراءة الإحصائية للبيانات الواردة في الجدول أعلاه أن:**

وضحت الفقرة رقم (01) نسبة الفئة المبحوثة المقدرة بـ 60٪، أكدوا من خلالها بأن المؤسسة مجال الدراسة تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة "أجهزة ومعدات" في زيادة أداء عمالها، بينما بلغت نسبة الموافقين بـ نوعا ما بـ 30٪، ويعود سبب هذه لإجابات بأن التطور والتغير الذي تشهده مختلف المؤسسات فرض عليها تبني وإدماج الوسائل التكنولوجية الحديثة التي من خلال استخدامها تتحقق المرونة في العمل.

أشارت الفقرة رقم (02) تأكيد الفئة المبحوثة المقدر نسبتها بـ 70٪ بأن الوسائل التكنولوجية ساعدتهم على التغيير من ممارساتهم بما يتماشى وطبيعة العمل الحديثة، في حين أشارت فئة أخرى بنسبة قدرت بـ 20٪ بأن الوسائل التكنولوجية المدمجة بالمؤسسة غيرت من طبيعة ممارساتهم في العمل، في حين باقي المبحوثين أشاروا بنسبة 10٪ بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة لم تغير من ممارساتهم، ويعود سبب إجابة أغلب المبحوثين بتغير الممارسات نتيجة إدماج الوسائل التكنولوجية الحديثة، كون المؤسسة تسعى إلى زيادة كفاءتها وتحسين خدماتها، لذا أصبحت جل الممارسات داخلها تتسم بالممارسات الإلكترونية، فحسب تصريح لأحد المبحوثين بأن أغلب ممارسات إدارة الموارد البشرية أصبحت تمارس بصيغة إلكترونية تتماشى ومتطلبات العصر الحديث.

أكدت الفقرة رقم (03) نسبة الموافقين بأن المؤسسة مجال الدراسة تعمل على توفير برامج تدريبية للرفع من أداء العمال وتمكينهم تكنولوجيا بنسبة قدرت بـ 50٪، بينما نسبة الموافقين بـ نوعا ما فقد قدرت نسبتهم بـ 30٪، بينما نسبة المعارضين على هذه العبارة فقد قدرت بـ 10٪، ولعل سبب إجابة المبحوثين بتوفير المؤسسة للبرامج التدريبية للرفع من أدائهم المهني راجع إلى أنه بإدماج الوسائل التكنولوجية الحديثة أغلب العمال لا يملكون

المهارة والمعرفة الكافية في طريقة استخدام هذه الوسائل التقنية الحديثة، لذلك لا بد من توفير البرامج التدريبية والتعليمية حتى يستطيع العمال الرفع من أدائهم وزيادة معارفهم العلمية والعملية بالمؤسسة هذا ما صرح بهم سؤول مصلحة الموارد البشرية.

قدرت نسبة الموافقين بـ نوعا ما في الفقرة رقم (04) بأن البرامج التدريبية تساعدهم على التأقلم والانسجام مع المتطلبات الحديثة في العمل بـ 60٪، في حين نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم على هذه الفقرة فقد قدرت نسبتهم بـ 40٪، ويعود سبب إجابات المبحوثين بـ نوعا ما على هذه الفقرة، كون الوسائل التكنولوجية الحديثة تشعرهم بـ نوعا من الاغتراب الوظيفي أثناء ممارساتهم لمهامهم وعدم قدرتهم نوعا ما على التأقلم والتكيف على استخدامها، كونهم حسب إجاباتهم بأنهم تعودوا على الممارسات التقليدية أثناء ممارستهم لمهامهم، وفي إجابة لأحد المبحوثين فقد صرح بأنه بتوفر البرامج التدريبية سوف يتم التأقلم مع المتطلبات الحديثة في العمل ونستطيع التكيف مع مختلف الممارسات الإلكترونية الحديثة.

تشير الفقرة رقم (05) إلى أنه يتوفر نوعا ما لدى المبحوثين المعطيات اللازمة للتحكم في البرامج الحديثة التي يحتاجونها أثناء أداء العمل بنسبة 60٪، بينما نسبة الموافقين فقد قدرت بـ 30٪، ونسبة المعارضين قدرت بـ 10٪، وتدل إجابات المبحوثين بأن المؤسسة أثناء توفير البرامج التدريبية فإنها تقوم بوضع مشرفين ومرافقين للعمال المبتدئين أثناء استخدامهم للوسائل التكنولوجية الحديثة، فهؤلاء المشرفين يقومون بدور الموجه للعامل المبتدئ، بحيث يقوم بتوفير له كافة المعلومات اللازمة عن طبيعة الاستخدام التكنولوجي الحديث.

نسبة الموافقين في الفقرة رقم (06) بأن المؤسسة تعتمد في قياس أدائهم على قاعدة بيانات محددة بنسبة 44٪، أنا نسبة الموافقين على هذه الفقرة بـ نوعا ما فقد قدرت بـ 40٪، أما

نسبة المعارضين فقد قدرت بـ 16٪، وتدل هذه الإجابات بأن المؤسسة أصبحت تعتمد في كل أعمالها ونشاطاتها على الوسائل التكنولوجية الحديثة، فممارسة الأعمال وقياس أداء العمال أصبحت تتم بصيغة إلكترونية، وهذا إن دل على شي فإنه يدل على أن المؤسسة انتقلت إدارتها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلي تعتمد على الأجهزة والمعدات والشبكات المعلوماتية.

أشارت النسبة المقدرة بـ 68 ٪في القرة رقم (07) إلى نسبة الموافقين بأن استخدام التقنيات الحديثة تسهل من تدفق المعلومات وترشيدها بين مختلف الوحدات التنظيمية، أما نسبة الموافقين بـ نوعا ما فقد قدرت بـ 26٪، أما نسبة المعارضين قدرت بـ 06٪، وتعود سبب إجابة الفئة المبحوثة بأن الوسائل التقنية الحديثة ساعدتهم على تدفق المعلومات وترشيدها، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أن المؤسسة مجال الدراسة تهدف إلى مشاركة العمال في جميع الأعمال والممارسات وتهدف إلى القضاء على الأعمال الروتينية التي تخفض من كفاءة العمال. فتدفق المعلومات ومشاركة العمال في مختلف الممارسات بالمؤسسة يؤدي إلى زيادة الثقة المتبادلة بينه وبين المؤسسة.

وضحت الفقرة رقم (08) نسبة الموافقين بأن المؤسسة مجال الدراسة ترتبط بشبكة معلوماتية داخلية وأخرى خارجية بنسبة قدرت بـ 70٪، بينما نسبة الموافقين بـ نوعا ما على هذه العبارة فقد قدرت بـ 16٪، أما نسبة المعارضين بلغت نسبتهم بـ 14٪، ويعود سبب إجابة المبحوثين بنعم ترتبط المؤسسة بشبكة معلوماتية داخلية وخارجية كون المؤسسة أولا تعمل في القطاع التكنولوجي الخدماتي، وتسعى إلى تحسين جودة خدماتها الإدارية، وهذه الأخيرة تتحقق من خلال تحسين أداء العمال الذين توفر لهم المؤسسة البرامج التدريبية لزيادة أدائهم، كما أن المؤسسة هدفها أيضا تحقيق تنسيق بين البيئة الداخلية والخارجية لذا لا بد من توفير

شبكة داخلية تتمثل في الانترانت، وشبكة خارجية تتمثل في شبكة الانترنت حتى يكون لها اطلاع مباشر على كل المعلومات المتعلقة بالبيئة الخارجية والداخلية.

**الجدول رقم (03): استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة مجال الدراسة ودورها في تحقيق الكفاءة في تقديم المهام.**

| رقم الفقرة | الفقرات | نعم | لا | نوعا ما |
|---|---|---|---|---|
| | | التكرارات | | |
| | | النسبة المئوية | | |
| 01 | هل إدماج الوسائل التقنية الحديثة واستخدامها يؤدي إلى تحسين أداء العمل بروح الفريق الواحد | 39<br>78٪ | 01<br>02٪ | 10<br>20٪ |
| 02 | هل الاعتماد على الوسائل التقنية أثناء أداء العمل يشعرك بالرضا الوظيفي | 26<br>52٪ | 08<br>16٪ | 16<br>32٪ |
| 03 | هل هناك سلبيات محددة أثناء استخدام الوسائل التقنية في العمل | 15<br>30٪ | 15<br>30٪ | 20<br>40٪ |
| 04 | هل استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة يساهم في تحقيق المشاركة في اتخاذ القرار | 30<br>30٪ | 08<br>16٪ | 12<br>24٪ |
| 05 | هل استخدام الوسائل التقنية يحقق مبدأ المسؤولية والاستقلالية في العمل | 35<br>70٪ | 05<br>10٪ | 10<br>20٪ |
| 06 | هل الاعتماد على الوسائل التقنية يحقق مبدأ | 39 | 01 | 09 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | المرونة والفعالية أثناء ممارسة المهام | ٪78 | ٪02 | ٪18 |

**المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss**

☜ **توضح القراءة الإحصائية للبيانات الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:**

أشارت الفقرة رقم (01) بنسبة قدرت بـ 78٪ من إجابات المبحوثين بأن إدماج المؤسسة للوسائل التنقية الحديثة واستخدامها يؤدي إلى تحسين أداء العمل بروح الفريق الواحد؛ حيث قدرت نسبة الموافقين بـ نوعا ما بـ 20٪، أما المعارضين فقد بلغت نسبة إجابتهم بـ 02٪، ويعود سبب إجابة المبحوثين بأن عملية الإدماج للوسائل التقنية الحديثة واستخدامها يؤدي إلى تحقيق أداء العمل بروح الفريق الواحد، وذلك يعود إلى أن المؤسسة مجال الدراسة تشجع على العمل الجماعي بأسلوب فرق العمل أثناء تأدية المهام لتحقيق بنية تنظيمية متناسقة ومترابطة تساهم في تحقيق الاستمرارية والمرونة والفعالية أثناء تقديم الخدمات الإدارية.

حيث أكدت الفقرة رقم (02) من إجابات المبحوثين المقدرة بنسبة 52 ٪ بأن الاعتماد على الوسائل التقنية أثناء العمل يشعرهم بالرضا الوظيفي؛ حيث قدرت نسبة الموافقين بـ نوعا ما بـ 32 ٪، أما نسبة المعارضين بلغت 16٪، ويعود سبب إجابة المبحوثين بشعورهم بالرضا الوظيفي أثناء استخدامهم للوسائل التقنية الحديثة كون هذه الأخيرة ساعدتهم على إزالة الحواجز التقليدية في ممارسة مهامهم، كما ساعدتهم في الحصول على المعلومات بكل سهولة، إضافة لذلك فإن الاستخدام التقني الحديث ساهم في التغيير من ممارساتهم التي أصبحت جلها تمارس بطريقة تقنية إلكترونية.

أشارت الفقرة رقم (03) عن نسبة الموافقين الذين أكدوا بعبارة نوعا ما توجد مجموعة سلبيات أثناء استخدام الوسائل التقنية في العمل وذلك بنسبة قدرت بـ 40٪، وسبب

إجابة المبحوثين عن هذه الفقرة يعود بالدرجة الأولى وحسب تصريحات بعض العمال بالمؤسسة مجال الدراسة، أن هذه الوسائل التقنية جعلتهم يشعرون بنوع الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة، الذي يجعلهم في بعض الأحيان لا يقدمون نوعا جيدا من المهام.

تشير الفقرة رقم (04) إلى النسبة المقدرة بـ 30٪، والتي تشير إلى تأكيد الفئة المبحوثة بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة يساهم في تحقيق المشاركة في اتخاذ القرار، في حين أشارت النسبة المقدرة بـ 24٪ إلى رأي المبحوثين والذين أجابوا بعبارة نوعا ما، في حين النسبة المتبقية والمقدرة بـ 16٪ أجابوا بعبارة لا، ويعود سبب إجابة المبحوثين وتأكيدهم على أن الاستخدامات التكنولوجية الحديثة تساعدهم في المشاركة في اتخاذ القرار، كون هذه الوسائل تسهل من عملية تدفق المعلومات وترشيدها بسهولة بين مختلف الوحدات التنظيمية بالمؤسسة. كما أكد المبحوثين بأن الاستخدامات التكنولوجية الحديثة تساهم في تحقيق مبدأ المسؤولية والاستقلالية، وهو ما أشارت إليه الفقرة رقم (05) بنسبة قدرت بـ 70٪، كما أكد المبحوثين بنسبة قدرت بـ 78٪ أن الاعتماد على الوسائل التقنية يحقق مبدأ المرونة والفعالية أثناء ممارسة المهام وهو ما أشارت إليه الفقرة رقم 06.

**1- مناقشة نتائج الدراسة:**

☜ **مناقشة نتائج المحور الأول:**

- أكدت الدراسة بأن هناك نسبة عالية من إجابات المبحوثين مقدرة بـ 60٪، أشاروا من خلالها بأن المؤسسة مجال الدراسة تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة " أجهزة ومعدات" في الرفع من أدائهم.

- أكدت الفئة المبحوثة بنسبة 70٪ بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة ساعدتهم على التغيير من ممارساتهم بما يتماشى وطبيعة العمل الحديثة.

- نسبة الموافقين على الفقرة رقم 03 قدرت بـ 50٪ أكدوا من خلالها بأن المؤسسة مجال الدراسة تعمل على توفير برامج تدريبية للرفع من أدائهم وتمكينهم تكنولوجيا.

- أشارت الفئة المبحوثة في الفقرة رقم 04 بأن البرامج التدريبية تساعدهم نوعا ما على التأقلم والانسجام مع المتطلبات الحديثة في العمل بنسبة قدرت بـ 60٪.

- كما أكدت الفئة المبحوثة بنسبة قدرت بـ 60٪ بأن المؤسسة توفر لهم نوعا ما العديد من المعطيات اللازمة للتحكم في البرامج الحديثة التي يحتاجونها أثناء أداء العمل، وهذا ما تم توضيحه في الفقرة رقم 05.

- كما أشارت الفقرة رقم 06 نسبة تأكيد المبحوثين، والتي قدرت بـ 44٪ بأن المؤسسة تعتمد في قياس أدائهم على قاعدة بيانات محددة.

- أكد المبحوثين من خلال الفقرة رقم 07 بنسبة قدرت بـ 68٪، بأن استخدام التقنيات الحديثة، تسهل تدفق المعلومات وترشيدها بين مختلف الوحدات التنظيمية بالمؤسسة.

- حيث أكد المبحوثين في الفقرة رقم 08 بنسبة بـ 70٪ بأن المؤسسة مجال الدراسة تحتوي على شبكة معلومات داخلية وأخرى خارجية (الانترانت، الانترنت).

❖ من خلال هذه النتائج يتضح لنا بأن الاستخدامات التكنولوجية الحديثة تساهم في زيادة أداء العمال بالمؤسسة مجال الدراسة، وذلك من خلال توفير البرامج التدريبية لتمكينهم تكنولوجيا، وتغيير ممارساتهم من التقليدية إلى الممارسات الحديثة المعتمدة على الوسائل التقنية.

☜ **مناقشة نتائج المحور الثاني:**

- أكدت نتائج الدراسة بنسبة مقدرة بـ 78٪ بأن المؤسسة تساهم في إدماج الوسائل التقنية الحديثة، حيث يؤدي استخدامها إلى تحسين أداء العمل بروح الفريق الواحد.

- كما أشارت الفئة المبحوثة في الفقرة رقم 02 بنسبة مقدرة بـ 52٪، بأن الاعتماد على الوسائل التقنية أثناء العمل يشعرهم بالرضا الوظيفي.

- عبرت نسبة من المبحوثين مقدرة بـ 40٪ بأنهم أثناء استخدامهم للوسائل التقنية يتعرضون نوعا ما لمجموعة من السلبيات في العمل، وهذا ما أشارت إليه الفقرة رقم 03.

- كما اتفق المبحوثين في الفقرة رقم 04 بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة يساهم في تحقيق المشاركة في اتخاذ القرار، وهذا ما دلت عليه النسبة المقدرة بـ 30٪.

- كما أكد المبحوثين بنسبة مقدرة بـ 70٪ في الفقرة رقم 05 بأن استخدامهم للوسائل التقنية الحديثة بالمؤسسة قد حقق لهم مبدأ المسؤولية والاستقلالية أثناء ممارسة مهامهم، وهذا ما يؤكد على توفر الثقة المتبادلة بين العمال والمؤسسة.

- عبرت النسبة 78٪ في الفقرة رقم 06 على رأي المبحوثين بالمؤسسة مجال الدراسة حول الاستخدامات التكنولوجية الحديثة ودورها في تحقيق الفعالية والمرونة أثناء تأدية المهام.

- من خلال النتائج الفرعية يتضح لنا أن الاستخدامات التكنولوجية الحديثة بوسائلها المتعددة تساهم في تحقيق المرونة أثناء تأدية المهام، ذلك من خلال الاعتماد في ممارسة مختف النشاطات داخل المؤسسة بأسلوب فرق العمل، إضافة لذلك تحقيق مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار، مبدأ المسؤولية والاستقلالية في ممارسة العمال لمختلف ممارساتهم التنظيمية بالمؤسسة.

**- النتيجة العامة للدراسة:**

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في المحورين الأول والثاني نستنج بأن الاستخدامات التكنولوجية الحديثة تساهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية بالمؤسسة مجال الدراسة بشكل إيجابي وفعال، كون هذه الاستخدامات تحقق تمكينا تكنولوجيا للعمال، كما تحقق المرونة والفعالية أثناء ممارسة العمال لمختلف المهام والممارسات داخل المؤسسة.

**2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:**

من خلال طرحنا للدراسات السابقة حول موضوع الدراسة، سيتم مناقشة نتائج دراستنا مع هذه الدراسات.

- اتفقت دراستنا تقريبا مع دراسة **زكورة العوينة، والموسومة بـ "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي، دراسة حالة بنك السلام الجزائري"**، والاتفاق كان من خلال توظيف واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة يساهم في تحقيق الجودة بالمؤسسة.

- ولقد تعززت دراستنا تقريبا مع دراسة **حياة بن سماعين، وحكيمة بوغديري، الموسومة بـ "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية"**، في كون العمال أكدوا بأنهم أثناء استخدامهم للوسائل التكنولوجية الحديثة يتعرضون نوعا ما لصعوبات وسلبيات في استعمالها، وهو ما توافق مع دراستنا.

- كما اتفقت دراستنا مع دراسة **عنون فؤاد، وضويفي حمزة، الموسومة بـ "إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية وادي العلايق"**، والاتفاق انصب في كون الاستخدامات التكنولوجية الحديثة تساعد على تدفق المعلومات وترشيدها وسهولة الحصول عليها.

**خاتمة:**

من خلال ما تقدم يتضح لنا أنه لتحقيق أجود الخدمات لا بد من إدماج مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة في نظم عمل المؤسسات بمختلف قطاعاتها، التي تعتبر ثورة حقيقية خاصة في ظل تغييرها إلى الاقتصاد المبني على الأسس المعرفية، ووفقا لمبدأ التحول والتغيير تراجعت أشكال الخدمة التقليدية لتأخذ منحنى جديد يعتمد على البعد التكنولوجي المعلوماتي، وعلى ضوء نتائج الدراسة نقدم مجموعة من **التوصيات** نوجزها فيما يلي:

- ضرورة الاهتمام أكثر بمواكبة التطورات التكنولوجية بمختلف المؤسسات، خاصة المؤسسات الخدماتية التي تعتبر في العصر الحالي من أكثر القطاعات التي تهتم بتحسين جودة خدماتها الإدارية.

- ضرورة التوسع في استخدام الشبكات المعلوماتية، لتسهيل تبادل المعلومات، وترشيدها، وتدفقها، بين مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة.

- ضرورة توفير برامج تدريبية لتطوير مهارات العمال والرفع من كفاءاتهم وأدائهم المؤسساتي.

- العمل على توفير طواقم سوسيو تقنية، وسوسيو ثقافية للسهر على التغيير من ممارسات العمال بما يتماشى وتطورات العصر الحديث.

**الهوامش:**

[1]- ريم القريوي،إسهامات سوسيولوجيا الاستخدام، قراءة مفاهيمية نظرية، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد 7، العدد4، جويلية 2020م.

[2]- فاروق عبده فيلة، وأحمد عبد الفتاح زكي، معجم المصطلحات، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2004م، ص 127، 128.

[3]- فاروق عبده فيلة، وأحمد عبد الفتاح زكي، المرجع السابق، ص130

[4]- عيسى مرازقة، وسيهام مخلوف، جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 1 جوان 2017م، الصفحات 386. 404.

[5]- عطا الله ياسين، وبوهالي محمد، تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF، دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 5، العدد 1، جوان 2021م، الصفحات 353. 370.

[6]- ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات، منظور كلي، دار المسيرة للنشر، ط2، عمان، الأدرن، 2015م، ص 23.

[7]- نوال رويمل، القيادة وتسيير الموارد البشرية، رؤية نقدية ودراسة تطبيقية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2009م، ص 22

[8]- بن زكورة العونية، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي، دراسة حالة بنك السلام الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1، المجلد 20، العدد 02، ديسمبر 2019م الصفحات 291. 312.

[9]- حياة بن سماعين، وحكيمة بوغديري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية، دراسة وحدة البريد الولائية، بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الواحد والعشرون، جوان 2017م، الصفحات 01. 17.

[10]- عنون فؤاد، وضويفي حمزة، إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة – بلدية وادي العلايق، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد 04، العدد 01، 2020م، الصفحات 83. 96.