وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة مسحية لدور التطبيقات الالكترونية (تطبيق بريدي موب)
على عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

من 02 ماي 2023 إلى غاية 01 جوان 2023

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص "اتصال وعلاقات عامة".

➢ **إعداد الطلبة:**
- رابحي معمر
- بويحي محمد

إشراف الأستاذة:
- د. صفرة إلهام

السنة الجامعية: 2023/2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

"ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه
وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين."

الحمد لله تعالى لك الحمد كله وعليك الثناء كله.

يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان بالجميل إلى كل من وقف إلى جانبنا خلال فترة
دراستنا هاته، ونخص بالذكر الأستاذة الدكتورة صفرة إلهام المشرفة على الرسالة لما قدمته
لنا من توجيهات سديدة ورعاية علمية، وآراء قيمة، كان لها الأثر الكبير في إثراء الرسالة، واخراجها
بهذه الصورة.

كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة المدية

كما نتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الأفاضل على دورهم في إثراء هذه الدارسة
بملاحظاتهم وتوجيهاتهم
شكرا لكم جميعا

اهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وصحابته التابعين ومن تبعهم بإحسان
الى يوم الدين
أهدي ثمرة هذا الجهد الى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما
الى العائلة الكريمة، الزملاء وكل الأصدقاء
والى جميع الأساتذة الذين درسوني خلال مسيرتي الجامعية
الى جميع طلبة العلم

محمد بويحي

اهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم

وعلى آله وصحبه أجمعين

أهدي تخرجي الى روح طالما أردت أن أكحل عيني برؤيتها يوم فرحتي..

رحمك الله يا ابي واسكنك فسيح جنانه

الى من كانت سببا في وجودي وشمعة تنير طريقي، الى قرة عيني حبيبتي

أمي

الى اخوتي واخواتي وابنائهم جميعاً

الى جميع أصدقائي واحبابي، وزملائي في العمل

الى السيد: عبد القادر فصيح المدير الولائي للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية المدية الذي غمرنا بفضله وصبره.

الى من تقاسمني دروب الحياة زوجتي وسندي

والى المشاغب ورمز البراءة، الى من بكيت فرحا فور رؤيته، من كسر بحركاته ركود البيت المدلل ..ابني هيثم جهاد،

معمر رابـحي

ملخص الدراسة

جاءت دراستنا هذه لما لاحظناه من تطور تكنولوجي في مختلف مجالات الحياة حيث أضحت احتياجاً رئيسياً من احتياجات العمل، حيث تم توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف الإدارات والمؤسسات وهذا لمواكبة التطور التكنولوجي الكبير للانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية.

نتناول في دراستنا مشكلة تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، بذلك فهي تهدف الى اظهار دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العنصر البشري والموظفين في تأدية مهامهم وتحسين قدراتهم المهنية، حيث كان تركيزها على دور التطبيقات الالكترونية وأثرها على تحسين الأداء المهني عن طريق إجراء دراسة مسحية على تطبيق بريدي موب.

وقد قمنا بطرح تساؤلات فرعية لمعرفة طبيعة وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر، ومنه تطرقنا الى مختلف التطبيقات الإلكترونية ثم جاء اختيارنا على تطبيق إلكتروني واحد وهو بريدي موب ودراسة أثره على الأداء الوظيفي للعمال، ومستقبل هذا التطبيق في ظل التطور الحاصل وبروز ما يعرف بالذكاء الاصطناعي.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة و الاستبيان لجمع أكبر عدد من المعلومات والبيانات التي تساعدنا على استخلاص نتائج لإشكالية دراستنا.

وقد تبنت دراستنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع موضوع بحثنا عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وشرح وتفسير دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين أداء الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، وذلك لدى عينة قوامها ثمانية وعشرون (28) مفردة عن طريق **عينة الحصر الشامل**.

واستخدمنا أداة استمارة الاستبيان لجمع المعلومات مكون من محورين، من خلالهما سعينا لمعرفة أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر، وكذا التطبيقات الالكترونية التي توفرها ذات المؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي عن طريق التركيز على تطبيق بريدي موب ومعرفة مستقبل هذه الخدمات في ظل الذكاء الاصطناعي.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- اعتماد مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية على تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكذا حرص المؤسسة على التجديد الدوري لوسائلها وأنظمة معلوماتها بما يتوافق والتطور التكنولوجي، وذلك ما ينعكس على بيئة العمل وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن.
- تطبيق بريدي موب يلعب دوراً مهماً في تحسين الخدمات البريدية وتلبية احتياجات الزبائن وخفف من الضغط على مكاتب البريد من خلال الخدمات التي يوفرها.
- الاعتماد على التقنيات الحديثة أدى الى توفير الوقت والجهد للزبائن وللموظفين على حد سواء.
- العصرنة وتبني التكنولوجيا الحديثة يتطلب توفير البنية التحتية المناسبة، وتدريب الموظفين على التعامل مع هذه التقنيات الجديدة.
- يؤدي استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي مستقبلاً الى توفير معلومات دقيقة ومحددة للزبائن ويقلل من الأخطاء الناتجة عن العمليات البريدية التقليدية.

مقدمة:

مقدمة:

يشهد العالم حالياً ثورة تكنولوجية وتطوراً رهيباً في مجال الحواسيب والهواتف الذكية واللوحات الرقمية، وجملة من الاختراعات والابتكارات والتي من ضمنها انبثقت ثورة التقنيات والبرمجيات ومن هذه التقنيات الجديدة نجد التطبيقات الالكترونية التي أصبحت تقوم مقام الروح في الجسد بالنسبة للهواتف والحواسيب، فبفضل خصائصها ومميزاتها ساعدت في توفير الوقت والجهد في كل مجالات الحياة، (اعلام، طب، اقتصاد، تربية، تعليم ...) فسعت الشركات والمؤسسات الى توظيف التطبيقات الالكترونية، وذلك من أجل تدعيم خدمات المؤسسة وما تقدمه لزبائنها للحفاظ على اسم المؤسسة و سمعتها، وتوسيع نطاق نشاطها، ومن بين هذه المؤسسات مؤسسة بريد الجزائر التي لجأت الى توظيف التطبيقات الالكترونية التي تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مع توفير الجهد والوقت.

حيث جاءت هذه الدراسة لمعرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخاصة التطبيقات الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة بريد الجزائر، وللإحاطة بهذا الموضوع تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة فصول رئيسية، فصل منهجي وفصل نظري وفصل تطبيقي:

حيث ضم الفصل المنهجي: تحديد إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية، تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة، بالإضافة الى أسباب اختيار الموضوع كذلك ذكر الأهداف المرجوة من الدراسة، أهمية الدراسة، مع تبيان المنهج المتبع، وأدوات جمع البيانات، ثم التعرض لمجتمع الدراسة والعينة المختارة، وفي الأخير عرض الدراسات السابقة.

أما الإطار النظري فقد ضم ثلاثة فصول كان أولها معنونا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يتضمن نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكذا خصائص ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بالإضافة الى أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة.

والفصل الثاني جاء تحت عنوان التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر والذي ضم مفهوم وأنواع التطبيقات الالكترونية، مع تبيان أهمية التطبيقات الالكترونية، مع عرض شامل حول التطبيقات الالكترونية الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر.

أخيراً في الإطار النظري تكلمنا عن الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، بدأً من أهميته الى مكونات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، مع ذكر استراتيجيات الأداء الوظيفي.

وجاء الإطار التطبيقي بعرض بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر تتضمن نشأة وتعريف المؤسسة والهيكل التنظيمي للمؤسسة، ومهام كل مديرية فرعية فيها، مع عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة، وصولاً الى النتائج العامة للدراسة، لتكون بذلك الخاتمة كإجابة للإشكالية التي تم طرحها.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي

1-إشكالية الدراســة.

2-تساؤلات الدراسة.

3-تحديد مفاهيم الدراسة.

4-أسباب اختيار الموضوع.

5-أهداف الدراسة.

6-أهمية الدراسة.

7-منهج الدراسة.

8-أدوات جمع البيانات.

9-مجتمع الدراسة وعينتها.

10-مجال الدراسة.

11- الدراسات السابقة.

1-إشكالية الدراســــــــــــــة:

برزت أهمية الاتصـال في حياة الإنسـان منذ الأزل، فهو العامل المسـاعد على اسـتقرار الحياة الإنسـانية وتطورها، ويعود له الفضـل في نمو الفكر الإنسـاني وتقدم الأمم والحضـارات، ولقد تعددت الوسـائل والأسـاليب التي اسـتخدمها الإنسـان في حياته للتواصـل مع الآخرين وللتعبير عن الأفكار والمشاعر..

تطورت وسـائل الاتصـال عبر التاريخ حتى وصـلت إلى ماهي عليه في الوقت الحالي المعاش وأصـــبح ما يعرف بالاتصـــال التفاعلي أو الإلكتروني، وهو الاتصـــال الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة من شـبكة الأنترنت ومواقع التواصـل الاجتماعي، سـمي تفاعليا لأنه يسـمح بالتواصـل المباشـر والآني بين الأفراد بالإضـافة الى إمكانية التفاعل مع وسـائل الاعلام المختلفة، ويعرف على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم تأثير ووسائلها لتحقيق أهداف معينة[1]

التكنولوجيا هي حديث السـاعة في مختلف مجالات الحياة على غرار المجال الإداري والمؤسـسـات والتكنولوجيا في مجال الاتصال أضحت احتياجا رئيسيا من احتياجات العمل، التي من شأنها تعزيز جودة العمل، فتكنولوجيا الاتصـــال الحديثة تم توظيفها في مختلف المؤســـســـات والإدارات التي لا يمكن أن تسـتغني عن الاتصـال بكل أشـكاله وذلك لتوفير المعلومات والبيانات المختلفة لاسـتمرار المنظمة وتحقيق الأهداف المسـطرة وضـمان السـير الحسـن للإمكانات المادية والبشـرية داخليا، وكسـب ولاء ورضـا الجمهور والوصـول الى متعاملين جدد وتمتين علاقتها مع المؤسـسـات ذات الصلة بنشاط المؤسسة، هذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة.

يعتبر العنصـر البشـري أو الموظف جزءا هاما في أي إدارة أو مؤسـسـة، فهو الدعامة التي تسـتند عليها، والتي هي مجموعة من العناصـر المرتبطة والمتفاعلة فيما بينها، يمارسـها الموظفون للقيام بمسـؤولياتهم التي يضـطلع بتنفيذها في الوحدة التنظيمية وصـولا لتحقيق الأهداف المسـطرة التي توضح طريق واتجاه المؤسسة.

[1]- رضوان بلخيري : **مدخل الى الاتصال المؤسساتي**، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر،2015، ص176.

أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة والمؤسسات المختلفة، أمرا لابد منه فهي قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية من تخطيط، تنظيم، رقابة وتنسيق وأيضا اتخاذ القرار، وبالتالي فعلى الموظفين في الإدارات وعلى اختلاف مسؤولياتهم أن يتماشوا مع المعرفة التقنية المتعلقة بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومن هذا المنطلق فإن المؤسسات ولما توليه من اهتمام للموارد البشرية وتحسين الأداء الوظيفي، فإنها تعتمد على مختلف الوسائل المساهمة في ذلك، ومن هذه الوسائل التطبيقات الالكترونية وما تحتويه من البرامج والخدمات الالكترونية الداعمة للجهد البشري، والذي ينعكس في تحسين جودة الأداء.

ولمعالجة موضوع دور التطبيقات الالكترونية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي، ارتأينا اجراء دراسة مسحية على مجمل عاملات وعمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية و الوقوف على نتائج استخدام هذه التطبيقات من طرف زبائن المؤسسة و المنعكسة على أداء الموظفين، وبناءً على ذلك يمكننا طرح الإشكالية التالية:

- ما دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (تطبيق بريدي موب BARIDI MOB) في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية؟

2-تساؤلات الدراسة:

وللإجابة على هاته الإشكالية، ارتأينا أن نطرح الأسئلة التالية:

1- ما طبيعة وسائل الاتصال الحديثة المستعملة ببريد الجزائر المدية؟

2- ما هي التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر؟

3 – ما أثر استخدام تطبيق بريدي موب (BARIDI MOB) لبريد الجزائر على الأداء الوظيفي للعمال؟

4- ما مستقبل تطبيق بريدي موب في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي؟

3-تحديد مفاهيم الدراسة:

3-1-تعريف التكنولوجيا:

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشـــها الكثير من الباحثين والمفكرين، واختلفوا في نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم و تطور خصائص التكنولوجيا نفسها، ولكن من المتفق عليه أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشـــفها الإنســـان عند تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها أصـــبحت أداة يســـتعملها لخدمته و مساعدته لقضاء حاجياته المتنامية، ثم تطور استعمالها وعم الى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغييرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر[1]

أ - لغة: يعد لفظ "تكنولوجيا" من الكلمة اليونانية technologie والتي هي مشـــتقة من كلمتين techno وتعني تقنية أو فن وكلمة logie أو logos وتعني علم + دراسة، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا الى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ(littre) في قاموسه الصادر سنة 1876، إن اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون والمهن العديدة.[2]

ب -اصطلاحا: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تشمل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الانسانية، أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الابداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والابداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.

---

[1] - فضيل دليو، **التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال**، المفهوم، الاستعمالات الآفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع ط 1، الجزائر،2010،ص ص،19،20.

[2] محمد الفاتح حمدي، **إستخدامات تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة- وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي**، 2008-2009 مذكرة ماجستير غير نشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة.ص 19

كما يعرفها "سمير عبده" بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية والمرحلة التاريخية. [1]

هذا التعريف شمل التكنولوجيا ووسع مفهومها في الآلات والوسائل والمعارف وتطبيقاتها العلمية في حياة الإنسان واعتبرها جزء من المعرفة الانسانية.

ج- إجرائيا: هو مجموع تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي تسخرها المؤسسة قصد تعزيز امكانياتها الاتصالية سواء الداخلية او الخارجية من أجل الوصول الى ترابط وتكامل بين مصالحها.

3-2-تعريف الاتصال:

للاتصال عدة مفاهيم وهي كما يلي :

أ- لغة: كلمة الاتصال COMMUNICATION - مشتقة من لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني COMMUNIS أو COMMOM ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشترك سوياً في معلومات وأفكار أو مواقف واحدة. [2]

ب- اصطلاحا: يعرف " كارل هوفلاند" الاتصال بأنه: العملية التي ينقل عمداً بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين. [3]

ويعرفه "جورج لندبرج" بأن كلمة الاتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون رموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي حدث بواسطة الرموز. [4]

3-3- تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

قد شكلت تكنولوجيا الاتصالات مع تكنولوجيا التخزين والاسترجاع، تكنولوجيا المعلومات وهي عبارة عن كل التقنيات التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها الى معلومات بمختلف أنواعها.

---

[1] - محمد الفاتح حمدي ، مرجع سابق ص 19

[2] - أبو السعود ابراهيم، **تقنيات الاتصال والمعلومات**، شركة الإسلام مصر للطباعة، 2005 ص23 .

[3] فضيل دليو، ت**اريخ وسائل الاتصال**، دار أقطار للفكر،(د، م، ن) 2005 ، ط 3، ص18

[4] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،

ويعرفها محمود علم الدين ومحمد عبد الحسيب: "أنها اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية الحاسبة ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد.

وفي تعريف آخر: "هي كل ما ترتب من الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.

والملاحظ من خلال المفاهيم السابقة أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لم تعد فقط تعني الإنتاج والتخزين، والاسترجاع، بل تعني أيضاً النقل والتوصيل إلى الجمهور المستهدف أو المستخدم لها خاصة بعد ظهور المستحدثات الجديدة في صناعة المعلومات وصناعة الإعلام والاتصال واندماج تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.

3-4-تعريف الأداء الوظيفي:

يعد الأداء الوظيفي من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، ولهذا سوف نحاول إعطاء عدة تعريفات لغوية واصطلاحية لتوضيح هذا المفهوم.

أ- لغة: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل **أدى** ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء أدى الأمانة، وأدى الشيء أي قام به. [1]

ب-اصطلاحا: تعددت التعاريف لمفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها" الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به"[2].

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه " درجة تحقيق، واتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.

---

[1] ابن منظور، **لسان العرب**، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956 ، ص 21

[2] أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، **معجم مصطلحات القوى العاملة** ، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية،1984.

الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج "والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية".

ج- التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي يعبر عن تلك المخرجات والأهداف التي تسعى مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية إلى تحقيقها عن طريق العاملين بها، فهو لا يعتمد على كمية الجهد لمبذول فقط، بل على قدرات الموظفين ومهاراتهم في استخدام مختلف تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

3-5- التطبيقات الالكترونية:

التطبيقات لغة: تطبيق (مفرد): جمع تطبيقات (لغير المصدر):

مصدر طبق: أي اخضاع المسائل والقضايا لقاعدة علمية أو قانونية أو نحوية "يقوم المدرس بتطبيق المسائل على النظريات -يسعى لتطبيق التعليمات طبقا للقانون"[1]

مفهوم الالكتروني لغة: جمع إلكترونيات، المنسوب الى الإلكترون، وبدأ ينتشر العقل الالكتروني في كل المكاتب: آلة الحاسوب تعتمد على مادة الالكترون لإجراء أدق العمليات الحسابية وبأسرع وقت ممكن ويسمى أيضا كمبيوتر. [2]

مفهوم التطبيقات الالكترونية اصطلاحاً: هي برامج تعمل على أحد الهواتف الذكية بالاعتماد على أحد المزايا التي تقدمها هذه الهواتف بحيث تقدم خدمة معينة لمستخدمها، وتعتمد بالغالب على الاتصال بالإنترنت التي توفره هذه الهواتف. [3]

مفهوم التطبيقات الالكترونية اجرائياً: هي مجموعة متنوعة من التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر لتسهيل خدمات البريد وتلبية احتياجات العملاء.

التطبيق الالكتروني بريدي موب:[4]

تعريفه: "هو عملية تطبيقية على الهاتف النقّال، تضع تحت تصرفكم الخدمات النقدية والمالية

---

[1] موقع عرب ديكت، معجم اللغة العربية المعاصرة ,17:38، 2023/05/29، https://www.arabdict.com/ar .

[2] موقع معجم المعاني،17:50 ،2023/05/29، https://www.almaany.com/ar/dict/ar.

[3] مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، **استخدام تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية**، دراسة وصفية، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد 9، العدد 1، 2016، ص71.

[4] https://edcarte.poste.dz/fr/bienvenue_adhesion.php

لبريد الجزائر، وبالتالّي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الأحسن لحسابكم البريدي الجاري ولمعاملاتكم الماليّة كيفما وحيثما شئتم."

4-أسباب اختيار الموضوع:

لكل دراسة علمية أسباب تدفع الباحث الى تناول موضوع بحثه، وهي أسباب موضوعية وأخرى ذاتية، وفي دراستنا هاته يمكن حصرها فيما يلي:

1- الأسباب الذاتية:

-تناسب موضوع تكنولوجيات الاتصال الحديثة مع تخصصنا في مجال الاتصال والعلاقات العامة ومجال العمل.

-الاضطلاع بما تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الجانب المهني والوظيفي بالنسبة لموظفي مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية.

- الرغبة في دراسة الانعكاسات التي احدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي.

- اثراء الدراسات المتعلقة بالتطبيقات الالكترونية.

- الشعور بالأهمية لمثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.

2- الأسباب الموضوعية:

-نحن في زمن التكنولوجيا والاتصال والمعلومات وبالتالي على الإدارة الجزائرية مواكبة هذا التطور واستخدامه في تسيير شؤونها.

- معرفة دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

-محاولة معرفة ما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من أثر على تحسين الأداء الوظيفي والمهني.

- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع.

- قلة الدراسات التي تناولت دور واهمية التطبيقات الالكترونية في تحسين أداء الموظفين.

- الاقبال الهائل لجميع شرائح المجتمع على استخدام التطبيقات التي تتيحها مؤسسة بريد الجزائر

5-أهداف الدراسة:

1- إضافة دراسة علمية الى المكتبة الجامعية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية.

2- هدفنا من هاته الدراسة هو اظهار دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العنصر البشري والموظف في تأدية مهامه وتحسين قدراته المهنية.

3- الاطلاع على وضعية الموظفين والعمال بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية وإظهار المجهودات المبذولة في سبيل تسهيل أداء ومهام الموظف التي تعود بالمنفعة على الزبون وبالتالي الرفع من جودة الخدمات المقدمة.

4- التعرف على واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر المدية وأهميتها في تحسين جودة العمل.

5- الكشف عن كيفية مساهمة تطبيق بريدي موب في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة بريد الجزائر.

6- تزويد المؤسسة ببحوث اكاديمية لفتح الافاق والمجالات وتدارك النقائص مستقبلاً.

7- محاولة معرفة مستقبل التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الالكترونية التي تتيحها مؤسسة بريد الجزائر.

6- أهمية الدراسة:

من أهداف المؤسسات والإدارات هو ضمان البقاء والاستمرارية، خاصة ونحن في زمن تغلب عليه المنافسة ومتطلبات السوق، ونظرا للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الذي اضحى سلاح المؤسسات والمنظمات العالمية الكبرى هذا ما جعلها ورقة رابحة تستخدمها المؤسسات والمنظمات لتنمية مواردها البشرية وفق التطور الحاصل حيث لا مكان للمؤسسات التقليدية.

- التعرف وابراز أهمية ودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارات والمؤسسات المختلفة والوقوف بعد الاطلاع على نتائج الدراسة على مواطن القوة والضعف والإيجابيات والسلبيات وتدارك النقائص.
- إبراز التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر ومواكبتها لعصرنة الإدارة ودور كل هذا في تحسين الأداء الوظيفي.

- تمثل هذه المذكرة بمضمونها أهمية معرفية بالغة عبر تسليط الضوء على موضوعات جديدة وهي: دور التطبيقات الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.
- تزايد اهتمام المؤسسات بالتطبيقات الالكترونية لتحقيق الاستقرار والنجاح وتحسين وضمان سير العمل.
- تسهم هذه الدراسة في ابراز دور تطبيق بريدي موب في تحسين أداء الموظفين.
- تدخل هذه الدراسة في إطار تدعيم الدراسات العلمية المستخدمة بهذا المجال.

7-منهج الدراسة:

يحتل المنهج أهمية بالغة في أي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه للوصول إلى نتائج علمية وموضوعية حول موضوع الدراسة، لذلك يعرف المنهج بأنه الطريقة التي يتخذها الفرد أو المنهج الذي يجربه ليسرع به الى تحقيق هدف معين.[1]

ويعرف المنهج الوصفي المسحي على انه يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها كيفيا او كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها او درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى [2].

ويعرف أيضا بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.[3]

وكذلك أيضا: هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة زمنية أو لفترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية [4].

وبما أن موضوع دراستنا يدور حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة (التطبيقات الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر) في تحسين الأداء الوظيفي، فقد اخترنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع موضوع بحثنا عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وشرح وتفسير دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين أداء الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية.

---

[1] عامر مصباح: **منهجية البحث في العلوم السياسية و الاعلام** ،ط1،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،2010 ،ص86.

[2] المشيوخي حمد سليمان: **تقنيات ومناهج البحث العلمي**، ط1، القاهرة، دار الفكر العربي، 2002،ص75.

[3] حسام محمد مازن: **أصول مناهج البحث في التربية و علم النفس** ، د ط ، دار الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة ،2012 ، ص 260.

[4] إبراهيم عبدالعزيز الدعليج: **مناهج و طرق البحث العلمي** ،د ط ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 75،76.

8-أدوات جمع البيانات:

بحثنا هذا وكأي بحث علمي لابد له من أداة أو أكثر تتماشى وطبيعة الموضوع لجمع مختلف المعلومات التي تخدم وتصب في أهداف الدراسة.

حيث تعتبر أدوات جمع البيانات من أهم الخطوات في البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات المطلوبة والإلمام بمختلف جوانب البحث العلمي، غالباً يمكن استخدام أكثر من أداة في الدراسة الواحدة بهدف جمع أكبر عدد ممكن من البيانات التي تساعدنا في اجراء دراستنا، نذكر منها:

I. المقابلة:

تعتبر مقابلة البحث العلمي من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي بفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول آراء، اتجاهات، تصورات، معايير ...الخ المبحوثين. هذه الجوانب النفسية والعقلية التي يصعب التعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة وحتى استمارة الاستبيان في بعض الأحيان، وتعرف المقابلة عموما بانها: "التبادل اللفظي الذي يتخذ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر او اشخاص آخرين"[1].

ان علاقة وجه لوجه التي تنتجها المقابلة تجعلها أداة مرنة، هذه المرونة تمكن الباحث عموما من استطلاع الإجابة والبيانات من المبحوث نفسه دون الاعتماد على الاخرين، ومن المعروف ان هناك عدة أنواع للمقابلات العلمية يختلف استخدامها باختلاف الغرض من ذلك، نذكر منها:

- المقابلة نصف الموجهة: وتعرفها "مادلين قرافيت" "Madelin gravitz": بانها:" ذلك النمط من المقابلة الذي يكون الباحث فيها ملما بكل محاور المقابلة، لكن عملية الترتيب تبقى مرتبطة بجو المقابلة "[2] .
- المقابلة الموجهة : وهي اكثر أنواع المقابلات استخداما، وترى "مادلين قرافيت" "Madelin gravitz" أن المقابلة الموجهة تتميز بـ :"تحديد موضوعها و محاورها و اسئلتها بشكل دقيق حسب شروط منهجية متعارف عليها قبل اجراء المقابلة، تستهدف تجميع معلومات عن آراء ومشاعر ومعتقدات واتجاهات ودوافع المستجوب، وكل او معظم اسئلتها مفتوحة "، وقد استخدمنا هذا النوع في دراستنا، وذلك بهدف جمع معلومات

[1] حسن محمد الحسن، **الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي** ،ط2،بيروت ،دار الطليعة ،1996،ص107.

[2] Madelin grawitz,méthodes des sciences sociales,2ed,(paris :dalloz,1986),p689.

دقيقة حول موضوع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة بريد الجزائر بهدف اثراء البحث العلمي وتدعيم التحليل، وذلك لتفسير البيانات المتحصل عليها في استمارة الاستبيان، ولما كانت المعلومات المراد الحصول عليها دقيقة فإننا استعنا ب **"دليل المقابلات"** الذي هو عبارة عن: **"**أداة لجمع المعطيات تبنى من اجل ان نسأل بصفة معمقة شخص او مجموعة صغيرة **"**. وقد ركز دليل المقابلة على محورين أساسيين:

-المحور الأول: أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية.

-المحور الثاني: التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر وأثرها على الأداء الوظيفي؟

II. استمارة الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الاعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه: **"**يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار او التشتت، بالإضافة الى ان عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين اثناء الاستقصاء يوفر كثيرا من الوقت و الجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج.**"**[1]

ولقد حاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وتساؤلات الدراسة، ولما كان الهدف من الدراسة هو معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة (التطبيقات الالكترونية لبريد الجزائر) في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، اعتمدنا على طرح أسئلة في هذا الإطار، وتنوعت بين الأسئلة المغلقة، والتصنيفية المفتوحة.

أ- الاستبيان المغلق: و يطلب من المفحوص اختيار الإجابة من مجموعة من الإجابات مثل: نعم، لا، أحيانا .....كثيرا، قليلا، نادراً.

[1] محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، القاهرة، عالم الكتب، 2000، ص106.

ب-<u>الاستبيان المفتوح:</u> وهو الاستبيان الذي يترك فيها للمفحوص حرية التعبير عن آرائه، مما يساعد الباحث على التعرف على الأسباب والعوامل والدوافع التي تؤثر على الآراء والحقائق لدى المفحوص.

وقد قمنا بإعداد استمارة الاستبيان لبحثنا هذا بالاعتماد على كلا النوعين من الأسئلة وهذا من اجل الوصول الى ادق النتائج حول الموضوع المدروس لان هناك نوعا من الأسئلة تفرض علينا ان نجعلها مفتوحة من اجل ان تكون الإجابة أكثر دقة وموضوعية، حيث ضبطنا الأسئلة بطريقة تمس كافة جوانب الموضوع المدروس وتغطية كل مؤشرات التساؤلات المقدمة في الدراسة وقد تضمنت (24) سؤالا، اما من ناحية المضمون فقد ضمت أسئلة خاصة بالمحاور المدروسة والتي جاءت كالآتي:

المحور الأول: يضم أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية وعددها خمسة (05) أسئلة.

المحور الثاني: يضم أسئلة حول أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، وبلغ عدد هذه الأسئلة ثمانية (08) أسئلة.

المحور الثالث: يضم أسئلة حول التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر أثرها على الأداء الوظيفي، وعدد أسئلته احدى عشر (11) سؤالا.

أما التحكيم فقد قمنا بعرض الاستمارة على استاذين (02) من اجل إعطاء آرائهم ووجهة نظرهم فيما يخص الأسئلة المشكلة للاستمارة وطبيعة ترتيبها، وأسماء الأساتذة المحكمين هي:

د/ رابح بلقاسمي، د/ موسى العيدي.

9-مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث مصطلح علمي منهجي يراد به كل من يمكن ان تصمم عليه نتائج البحث سواء أكان مجموعة افراد أو كتب أو مباني مدرسية ...الخ وذلك طبقاً للمجال الموضوعي لمشكلة البحث، بعبارة أخرى فإن المجتمع هو المجموعة التي يهتم بها الباحث والتي يريد أن يعمم عليها النتائج التي يصل اليها من الدراسة.

ويمكن أن نعرف المجتمع على أنه مجموعة العناصر أو الافراد التي يقع عليهم الاهتمام اثناء دراسة معينة، والتي يرغب فيها الباحث أن يعمم النتائج التي جمعت من العينة عليها.

لقد اعتمدنا في بحثنا على أسلوب المسح الشامل الذي يعرف بأنه: أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية (وحدات المجتمع موضوع الدراسة) دون استثناء، وبهدف الحصول على بينات

ومعلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخصاً أو أسرة أو مؤسسة أو وحدة أخرى[1].

ان مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو" مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا، والتي ترتكز عليها الملاحظات، كمثال على ذلك سكان الجزائر أي مجموعة الأشخاص أو الأفراد المقيمين بالجزائر، أو مجموعة كتب المكتبة أي كل كتب المكتبة.

تعريفه: مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى التي يجري عليها البحث أو التقصي.[2]

وهذا ما يتناسب مع متطلبات بحثنا كون مجتمع البحث صغير، وكذا قدرتنا على الوصول الى جميع مفردات البحث، وضف الى هذا محاولتنا الوصول الى نتائج دقيقة وهذا لا يكون الا عن طريق المسح الشامل.

وقد استخدمنا أسلوب عينة الحصر الشامل والذي يعني جمع البيانات من كل مفردات مجتمع محل الدراسة، فكانت دراستنا هذه على المبحوثين الذين هم موظفي مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية، المتكون عددهم الإجمالي ثمانية وعشرون موظف (28) منهم ستة (06) اناث و اثنان وعشرون (22) ذكور تتراوح أعمارهم ما بين خمسة وعشرون سنة (25) وأكثر من خمسة وخمسون سنة (55)، أغلبهم جامعيين ومنهم ثانويين، وتم توزيع ثمانية وعشرون (28) استمارة وهو العدد الإجمالي لموظفي مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية.

10- مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية.
- **المجال الزماني:** 02 جانفي 2023 الى غاية 31 ماي 2023.
- **المجال البشري**: اقتصرت هذه الدراسة على موظفي إدارة مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية.

[1] http://www.arab-api.org

[2] -موريس أنجرس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصبة للنشر، ط2، 2004، ص 298.

11- الدراسات السابقة:

أ- الدراسة الأولى: دراسة من اعداد الطالبتين "بوخشاش جهينة وحمية دلال"، تحت عنوان -الاتصال المؤسساتي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي -، دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونالغاز ورقلة. وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022/2021.

حيث تناولت الدراسة إشكالية حول واقع الاتصال المؤسساتي الرقمي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ودراسة الأثر الناتج عنه في تحسين الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة.

ومنه طرحت الطالبتين التساؤلات الفرعية التالية:

-ما طبيعة الاتصال المؤسساتي الرقمي بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

-ماهي أنماط الاتصال المؤسساتي الرقمي الممارسة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

-ماهي آثار تبني نهج الاتصال المؤسساتي الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

اعتمدت الطالبتين في دراستهما على دراسة الحالة حتى يتمكنا من جمع اكبر قدر من المعلومات و البيانات. وقد استعانت الطالبتين في دراستهما بالمنهج الوصفي التحليلي الذي طبقتاه لدراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً.

ومن أجل جمع البيانات اعتمدت الطالبتين في دراستهما على الملاحظة البسيطة من خلال زيارتهم للمؤسسة حيث لا تتعدى الملاحظة النظر دون المشاركة والتركيز على الاتصال المؤسساتي الرقمي بين الموظفين واثره على أدائهم، كما استعملت الطالبتين من اجل جمع البيانات استمارة استبيان احتوت على سبعة عشر(17) سؤالاً موزعاً على ثلاثة محاور، المحور الأول: متعلق بواقع الاتصال الرقمي المؤسساتي في شركة الكهرباء و الغاز سونلغاز، المحور الثاني: تناولتا فيه أنماط الاتصال الرقمي السائد بمؤسسة الكهرباء والغاز، واشتمل المحور الثالث على اثر الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الكهرباء و الغاز بورقلة.

وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- ان المؤسسة تعتمد على الاتصال المؤسساتي الرقمي بنسبة كبيرة.

- ان الاتصال المؤسساتي الرقمي يساهم في تعزيز روح التعاون بين الموظفين مما يؤدي الى رفع إنتاجية العمل، ويوفر المناخ الإيجابي لإنجاز العمل.
- ان للاتصال المؤسساتي الرقمي أهمية كبيرة وفعالية في تسهيل عمل الموظفين وايضاً تسيير المؤسسة بصفة عامة، ويظهر ذلك اثناء آداء مهامهم.

تتشابه هذه الدراسة مع فرع من دراستنا حيث تناولت هذه الدراسة أثر الاتصال المؤسساتي الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي، بينما ندرس في موضوعنا اثر التطبيقات الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي، حيث تلتقي الدراستين في تثمين دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الأداء المهني والوظيفي للموظفين.

كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة ودراستنا حيث يندرج كلاهما ضمن الدراسات الوصفية، وبغض النظر عن الاختلافات فقد افادتنا هذه الدراسة في الإحاطة بالموضوع سواء من الناحية النظرية او الميدانية.

ب-الدراسة الثانية: دراسة من اعداد الطلبة "مدور حامد و بهلول بدر الدين و خطاطبة ايمن" تحت عنوان -دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة - دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة 08 ماي 1945 قالمة ،2022/2021.

حيث تناول الطلبة تساؤلاً رئيسياً تمثل في البحث عن الدور الذي يلعبه التطبيق الالكتروني بريدي موب في تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر تجاه زبائنها.

وقد تفرعت عنه التساؤلات التالية:

-كيف هي الصورة النمطية لسمعت شركة بريد الجزائر لدى زبائنها؟

-ماهي دوافع، عادات وأنماط استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب؟

-كيف اسهم بريدي موب في تحسين سمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائنها؟

اعتمد الطلبة في دراستهم هذه "المنهج الوصفي" حيث يمكنهم من وصف العلاقة بين التطبيقات الالكترونية وسمعت المؤسسة، فالمنهج الوصفي يعطي صورة واضحة عن الظاهرة عن طريق وصفها وتحليلها.

من اجل جمع البيانات استعمل الطلبة أداة الاستبيان نظراً لتعدد البيانات المطلوبة وتنوعها واتساع حجم مجتمع الدراسة، احتوى الاستبيان على خمسة وعشرون (25) سؤالاً موزعة على ثلاثة محاور: المحورالاول: الصورة النمطية لسمعة مؤسسة بريد الجزائر، المحور الثاني: دوافع، عادات وأنماط استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب، المحور الثالث: كيف أسهم بريدي موب في تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر لدى الزبائن.

ولقد توصل الطلبة في دراستهم الى النتائج التالية:

-ان التطبيقات الالكترونية أصبحت تحتل مكانة هامة لدى المؤسسات للسعي في تحسين سمعتها لدى زبائنها.

-ايضاً كسب ثقة الزبون وزيادة ولائه للمؤسسة مما يحسن من رضاه ونشر انطباعات إيجابية عن المؤسسة.

-ايضاً توصل الطلبة الى ان تطبيق بريدي موب أسهم في تحسين سمعة بريد الجزائر، ذلك كونه بديل لخدمات بريد الجزائر في الكثير من الحالات، وايضاً مساعد ومكمل لبعض خدمات بريد الجزائر.

استفدنا من هذه الدراسة من ناحية فهم أكبر لموضوع التطبيقات الإلكترونية خاصة في الجانب النظري، حيث اعطتنا الماماً اشمل حول هذه التطبيقات.

- **ت- الدراسة الثالثة:** دراسة من اعداد الطالبة "نريمان عبيدات" بعنوان -دور موقع POSTE.DZ في ترويج لخدمات مؤسسة بريد الجزائر، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر – مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2020/2019.

حيث تناولت الطالبة في دراستها الإشكالية التالية: ما هو دور موقع POSTE.DZ في الترويج لخدمات مؤسسة بريد الجزائر، ومنه طرحت التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهي عادات وانماط استخدام موقع بريد الجزائر الالكتروني؟

2- ماهي الأساليب الترويجية التي يعتمدها موقع بريد الجزائر الالكتروني في عرضه وترويجه للخدمات؟

3- ماهي اتجاهات جمهور المستخدمين حول الخدمات التي يروج لها موقع بريد الجزائر الالكتروني؟

اعتمدت الطالبة في دراستها على استخدام المنهج الوصفي لجمع معطيات وبيانات كافية كونه يتلاءم مع موضوع الدراسة اذ يقوم على وصف الموقع الالكتروني ويقف على دوره في الترويج لخدمات مؤسسة بريد الجزائر.

من أجل جمع البيانات استعملت الطالبة ثلاثة (03) أدوات تتماشى وطبيعة موضوع دراستها، الأداة الأولى وهي الملاحظة بالمشاركة من خلال تصفح الباحثة للموقع ومعرفة طريقة عمله وأهم خدماته وكيفية الحصول عليها وبالتالي مشاركة المبحوثين في استخدامهم للموقع ومعرفة اجابتهم.

الأداة الثانية وهي المقابلة العلمية غير المقننة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على من لهم علاقة بالموضوع من أجل جمع بيانات أولية عن طريق طرح مقابلة الكترونية عبر موقع فايسبوك مع مستخدمي موقع بريد الجزائر والبعض من متعامليه وموظفي البريد حيث قصدت مجموعات وصفحات تنشط في مجال البريد واستهدفت مجموعة من الموظفين وطرحت عليهم مجموعة من الأسئلة لمعرفة أهم الخدمات التي يروج لها الموقع واتجاهات المستخدمين نحوها.

الأداة الثالثة استخدمت الباحثة استمارة استبيان حيث قامت بصياغة أسئلة حول موضوع الدراسة بلغت ثلاثة وثلاثون (33) سؤالاً موزعة على أربعة محاور، المحور الأول: عادات وانماط استخدام موقع بريد الجزائر الالكتروني، المحور الثاني: الأساليب الترويجية التي يعتمدها موقع بريد الجزائر الالكتروني في عرض الخدمات، المحور الثالث: الابعاد التفاعلية لجمهور المستخدمين مع مضامين وخدمات موقع بريد الجزائر الالكتروني، المحور الرابع: اتجاهات جمهور المستخدمين حول الخدمات التي يروج لها موقع بريد الجزائر.

توصلت الطالبة في دراستها الى النتائج التالية:

- أن موقع POSTE.DZ ساهم في عصرنة أداء مؤسسة بريد الجزائر ومواكبتها للتطورات الحاصلة وتسهيل عملية تلقي الخدمة عن بعد لمتعاملي البريد.

- وعلى أن اغلب المستخدمين يتصفحون الموقع بصفة دائمة بدافع الحصول على الخدمة عن بعد.
- أن المؤسسة تعتمد على الوقع الالكتروني باعتباره وسيلة ونشاط ترويجي يسهل التبادلات بين المتعامل والمؤسسة، حيث اصبح أداة لنجاح أداء المنشئة كونه يقضي على كافة الحواجز وأيضا التغلب على مشكلة المسافة والزمن.

تشترك هاته الدراسة مع موضوع دراستنا من حيث استخدام العناصر المنهجية، ومن حيث نوع الدراسة حيث يندرجان ضمن الدراسات الوصفية، كما تلتقيان في موضوع تكنولوجيات الاتصال الحديثة حيث تناولت الطالبة في دراستها دور الموقع الالكتروني للمؤسسة أما دراسنا فتناولت دور تطبيق بريدي موب، حيث تتشابه الخدمات التي يقدمها كل من الموقع الالكتروني POSTE.DZ وتطبيق بريدي موب.

استفدنا من هاته الدراسة من حيث تحديد الاطار النظري وتوسيع المعلومات كون كلا الدراستين تدور حول نفس المعطيات والبيانات.

الإطار النظري

الفصل الأول:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر

- ✓ **المبحث الأول:** نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- ✓ **المبحث الثاني**: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- ✓ **المبحث الثالث**: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة بريد الجزائر

تمهيد:

أصبحت المؤسسات اليوم في حاجة ماسة إلى تكنولوجيات الاتصال المختلفة، حيث يتوقف نجاحها واستمرارها على مدى اعتمادها على هذه التكنولوجيا وكذا نوعيتها، لأنها تعد الوسيلة الأهم في نقل المؤسسات من المرحلة التقليدية إلى مرحلة النمو والتقدم، من خلال المزايا التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة من تسهيل وتحسين الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات، وتوفير الوقت والجهد في الاتصال والتفاعل، وتوسيع نطاق التواصل والتفاعل لتشمل العالم بأسره، كما أنها تعزز التعلم عن بعد وتيسير العمل عن بعد والتعاون عبر الإنترنت بين الأفراد والمؤسسات.

المبحث الأول: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

-أولا: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

هي مجموعة التقنيات والأدوات التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصـــال الجماهيري أو الشـــخصـــي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسـموعة أو المكتوبة أو المرسـومة أو المسـموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ثم تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب[1].

-ثانيا: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

مرت بعدة مراحل تاريخية أهمها: [2]

-المرحلة الأولى: ثورة اللغة

بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر عن صياغة لرغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم، والمعاني المشتركة من أجل التواصل مع باقي أجناس البشر، ولكي ينقل الإنسان خبراته للآخرين، ابتكر وسائل بدائية حسب ما أتيح له فاستخدم الصوت والرموز والاشارات.

-المرحلة الثانية: ثورة الكتابة.

من خلال الرموز والاشارات توصل الإنسان الى الكتابة بالحروف الهجائية وظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وبالتالي انقاذها من الضياع خاصة بعد اكتشاف ورق البردي الذي استخدم للكتابة.

-المرحلة الثالثة: ثورة الطباعة.

بدأت هذه الثورة عندما اخترع الألماني "جونت بروغ" المطبعة في القرن الخامس عشر، لتنتقل بذلك المجتمعات الإنسانية الى عهد جديد من الاتصال والتواصل، وأتاح بذلك اللغة المكتوبة قدراً كبيراً من الانتشار بعد ان انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها الى العالم.

[1] محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، **دراسة في الأبعاد النظرية والعليمة**، ط1، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2008، ص21.
[2] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية السكانية، القاهرة، 2007، ص100.

-المرحلة الرابعة: ثورة الاتصالات السلكية واللاسلكية

رغم أن المطبعة اتاحت للغة المكتوبة الفرصة لتغطي حاجز المكان و المسافة، لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز، حتى جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن 19، فظهر التلغراف ثم التلفزيون ثم الراديو، فتحطمت بذلك الحواجز الجغرافية ثم ما لبثت حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجل و تحفظ اللغة المرئية المنقضية، و تطورت الى السينما لتحرر تلك الصورة الثابتة و تمنحها الحركة، ثم ظهر التلفزيون ليزيل حاجز الزمن تماماً و ينقل لنا اللحظة الحالية بكل واقعها، كانت الثورة الرابعة هي ثورة الكهرباء و الكهرومغناطيسية.

-المرحلة الخامسة: ثورة الاتصال الالكتروني.

بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، ومازالت مستمرة الى الآن، تتميز بصورة أساسية بالمزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي، وهي توصيل الرسالة الاتصالية ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميزة لهذه المرحلة التي نعيشها بالتكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا متعددة الوسائط.[1]

[1] محمد محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال**، مرجع سبق ذكره، ص21.

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هناك خصائص تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة تميزها عن التقليدية ومن أبرزها:

- **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين، واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة، أو التفاعلية.
- **اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.
- **التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة الى وسائل صغيرة، يمكن نقلها من مكان الى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك.
- **قابلية التحويل**: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط الى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسائل المسموعة الى رسائل مطبوعة وبالعكس، وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية.
- **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال.
- **اللاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):** ومعناها أن رسائل الاتصال قد توجه الى مجموعة من الافراد، أو قد توجه الى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها.
- **الشيوع والانتشار:** ونعني به التوسع المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها طرف ثم تتحول الى ضرورة، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية.
- **الكونية**: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي البيئة العالمية الدولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، وتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر

الحدود الدولية من اقصى مكان في الأرض الى ادناه، الى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم.

- **تقليص الوقت**: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
- **تقليص المكان**: سهولة الوصول الى المعلومات عبر وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة**: نتيجة التفاعل بين الباحث والالة.
- **تكوين شبكات الاتصال**: وهي توفير مجموعة من الأجهزة الاتصالية من اجل نشر المعلومات بين المستخدمين والسماح بتبادل المعلومات مع باقي الأنشطة في المنظمة.
- **الذكاء الاصطناعي**: أي تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين وتدريب المستخدمين بما يحاكي القدرات البشرية وأنماط اعمالها.[1]

وقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: " الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي الى الرقمي، ومن الالكتروني الى الفتون ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص الى العام، ومن المتنوع الى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه الى التجاوب الثنائي الاتجاه، ومن الثابت الى المتنقل، ومن الشفرة الإنجليزية الى الشفرة متعددة الاتجاهات".[2]

[1] زيد جابر، **دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية**، دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير محمد خيذر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، 2019/2018، ص ص،36 ،38.

[2] حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007 - 2008، ص، ص، ص، 82 83 84

المبحث الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطورا خلال العقدين الماضيين وما تزال تنمو بشكل كبير فاق قدرتنا على وضع تصور كامل يحكم أداء هذه التكنولوجيا، التي تشمل الهاتف النقال والإنترنت والأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل الأخرى، ومن أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد:

1- جهاز الحاسوب: يعتبر الحاسوب الالكتروني وسيلة لتجهيز البيانات فهو يستلم البيانات كمدخلات، ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، فهو مصمم لاحتواء البيانات، وتخزينها مهما كانت كبيرة، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها، واجراء المقارنات المنطقية عليها ثم الامداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة، وعليه فيمكن القول ان الحاسب الالكتروني يقوم باستلام بيانات أولية يعالجها ويجهزها ويقدمها في شكل مخرجات منطقية.[1]

مكونات الحاسوب:

- وحدة التشغيل.
- وحدة التخزين الداخلية.
- الوحدة الحاسبية.
- وحدات رصد النتائج المستخرجة من الحاسب.
- وحدة التغذية بالمعلومات.
- وحدات التخزين الخارجية.

ولقد مر الحاسب خلال مراحل تطوره تاريخيا بعدة مراحل، حيث يرجع تاريخ صناعته الى ما بعد الحرب العالمية الثانية، وبالتحديد في الولايات المتحدة الامريكية، التي قامت بصناعة أول حاسوب الكتروني **"eniac"** ومن مميزاته كبر حجمه، وتعقد مكوناته.[2]

خصائصه:

- سرعة الأداء مع الدقة ولكفاءة اثناء التنفيذ وإدارة البيانات بالنسبة لذلك الوقت.
- قلة الأخطاء إذا كانت الرقابة جيدة على مدخلاته.

[1] محمد شوقي شادي، **الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات**، دار النهضة للنشر، بيروت، 1983، ص 16

[2] سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة**، ط2، القاهرة، مركز وايدسبرقيس، 1998، ص37.

- قلة تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب والتي اثبتت من خلال الممارسات انها اقل بكثير من الحصول عليها يدوياً.1

2- الهاتف: يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرو مغناطيسية بين جهازين تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار الى آلاف الكلومترات، وعن طريقه يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسل والمستقبل) وقد عملت بعض الشركات على تطوير أنواع من أجهزة الهاتف لاستخدامها في مجال التعليم، وقد ساعدت هذه الأجهزة على توفر فرص التفاعل بين المعلم والمتعلم، عندما يواجه أحدهما صعوبة في الذهاب الى المدرسة.[2]

خصائص الهاتف الثابت:

من خصائص الهاتف الثابت مقارنة بالهاتف المتنقل هو أن المستخدم يستخدم الأجهزة، وهي ثابتة بحيث لا يمكن اجراء الاتصال والتحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة إلا إذا جهز الهاتف بمنظومة وصلة لاسلكية قصيرة المدى 20 - 100 متر، لكون الهاتف الثابت لا يعتمد على تغطية راديو عادية، بل على اتصال مباشر بالشبكة العامة، عن طريق كابل، فانه متوفر للاتصال والاستقبال على مدار الساعة، دون التأثير بقوة التغطية أو الظروف الأخرى، إضافة إلى تكلفته المنخفضة، كما يمكن استخدام وصلة الهاتف الثابت أيضا للاتصال بالأنترنت، وبتكلفة منخفضة[3].

3- **الهاتف النقال:** " وهو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور.»

ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطورت باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعديها إلى القيام بمهام الكمبيوتر، الكاميرا، آلة التصوير، المسجل، آلة حاسبة، المذياع ...الخ [4]

[1] سعيد بن عامر، **علي محمد عبد الوهاب**، مرجع سبق ذكره، ص 468.
[2] محمد محمود الحلية، **التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية**، ط 1، الإمارات العربية المتحدة دار الكتاب الجامعي، 2001، ص 178.
[3] ا محمد محمود الحلية، مرجع سابق، ن ص 178
[4] فضيل دليو، **الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، ووسائله)**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص170.

لقد تطور الهاتف النقال تطورا كبيرا خلال العقود الثلاثة الماضية حيث كان يتم فيه إضافة تطورات جديدة للمرحلة اللاحقة عما كانت عليه في المرحلة السابقة إلى أن وصلت إلى شكلها الحالي، والذي لا زال يتطور يوما بعد آخر ليأتي بالجديد والذي يجعله أكثر فاعلية وكفاءة في الاستخدام ويزيد من عدد الخدمات التي يقدمها للمستخدمين[1].

4- شبكة الانترنت: هي عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الالكترونية حول العالم، مرتبطة ببعضها البعض والتي نتج عنها ارسال كم هائل من الرسائل الالكترونية فيما بينها بلمح البصر وكذا تبادل الملفات، والصور، والأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادله جميع هذه الأنماط من المعلومات، تم تسميته بالنسيج العالمي. كما يمكن تعريفها على أنها شبكة من الحاسبات الالكترونية، سواء المتشابهة أو المختلفة الأنواع، والأحجام، ترتبط مع بعضها البعض، عن طريق بروتوكولات تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات.[2]

تاريخها:

في عام 1950 ، وفي أوج الحرب الباردة، دخل القلق لوزارة الدفاع الأمريكية حول ما سيحدث لأنظمة الاتصالات القومية عند حدوث حرب نووية، كان واضحا أن نظام الاتصالات سوف يكون حيويا في حالة حدوث حرب عالمية، ولكن كان من المؤكد ان الصراع النووي سيقضي عمليا على نظام الاتصالات الموجود عام 1962، ووصف "بول باران" وهو باحث يعمل لحساب الحكومة حلا للمشكلة في مقال بعنوان "حول شبكات الاتصالات الموزعة"، قد اقترح نظاما من الحواسب المتصلة ببعض يشمل كافة الولايات المتحدة، وذلك باستخدام شبكة مركزية، بحيث تولف بقية العقد اتصالاتها ديناميكيا إذا دمرت بعض العقد. نوقش الاقتراح وتم تطويره وتوسيعه من قبل العاملين في حقل الحوسبة، وفي عام 1969أطلقت أول شبكة لتبديل الطرود من قبل وكالة الأبحاث المتقدمة AARP التابعة للبنتاغون.[3]

وقد دعيت ARPA.NET ضمت هذه الشبكة أربعة مراكز أبحاث جامعة كاليفورنيا في لوس انجلوس، ومعهد أبحاث ستانفورد، وجامعة كاليفورنيا في سانتاباربارا، وجامعة أوتا.

[1] موفق عبد العزيز الحسناوي، منى هادي صالح، **اثر استخدام تقنية البلوتوث في الهاتف النقال في تحصيل الطلبة و استبقائهم للمعلومات**، مجلة كلية التربية للبنات، العراق، المجلد 24 العدد 4 ،2013، ص963.

[2] غلب عوض النواسية، **الإنترنت والنشر الالكتروني الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية**، ط 1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2011، ص 27.

[3] ماهر سليمان، حسام عابد، إياد خدام، **أساسيات الإنترنت**، سلسلة الرضا للمعلومات، دار الرضا للنشر، ط - 1 ، 2000 ،ص 12 .

توسعت شبكة ARPA –NET لتضم في نهاية عام 1971 حوالي 15 عقدة وفي نهاية 1972 أصبحت تضم 40 عقدة، كما ظهرت مجموعة عمل تربط الشبكات GROUP INTERNET WORKINGالتي انحصرت مهمتها في تأسيس بروتوكولات للنظم التي بدأت تنمو بسرعة كبيرة بفضل كونها لامركزية، كان من السهل على مديري النظام إضافة الحواسيب لشبكة ARPA NET، وكل ما يتطلبه الأمر هو خط هاتفي وأجهزة قليلة العدد وبروتوكول NCP مجاني.

خلال بضعة سنوات أصبح هناك أكثر من مئة حاسوب ضخم مرتبط بالشبكة التي عبرت البحار، وسرعان ما أصبحت ARPA NET مكانا لتبادل المعلومات والأفكار، وقد كان التعاون بين العلماء والمدرسين هو المجال الأكثر شيوعا للنظام، و أصبحت الرغبة لدى الآخرين للارتباط بالشبكة.

ولم يكن مستغربا ان اول تطبيق رئيسي طور للاستخدام على الشبكة كان البريد الالكتروني الذي طوره RAY TOMLINSOEN في 1972، ومن خلاله استطاع الباحثون المرتبطون بالشبكة تأسيس اتصال مستقل مع كل فرد على الشبكة في العالم، واستطاعوا تبادل الأفكار، والأبحاث والمعلومات بسرعة وسهولة، مع إضافة إمكانية إرسال البريد إلى عدة أشخاص معا، وبعدها ظهر ما يعرف بلوائح البريد، وبدأ المستثمرون يتناقشون حول المزيد من الموضوعات في هذا المجال و هكذا تطورت الإنترنت.[1]

استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسات:

-دراسة السوق والتأثير على التسويق: وذلك من خلال مساهمتها في زيادة زبائن المؤسسة وكذا الموردين، والبائعين، والموزعين...وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين.

-خدمات الاتصال: حيث ساهمت الأنترنت في تطوير هذا الجانب من خلال:

-الوصول إلى العميل في كل موقع ونقل المعلومات اليه بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات.

-توفير الوقت بإيصال الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم عبر البريد الإلكتروني.

-إجراء عمليات الشراء والبيع عبر الأنترنت.

[1] ماهر سليمان، حسام عابد، إياد خدام، مرجع سبق ذكره، ص 13

-خدمات المؤتمرات المفتوحة: هي عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات عن بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه.

5- الأنترانات:

هي شبكة داخلية، تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترانات مثل FTP وHTTP ، وتستخدم خدمات الإنترنيت مثل البريد الالكتروني بحيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة، وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني، وتنظيم مساحات النقاش، و قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات.

وعليه فان شبكة الإنترانات هي شبكة جديدة تعرف بالشبكة الداخلية، أي تعمل داخل المؤسسة المعينة.[1]

خطوات بناء شبكة الإنترانات:

-تحليل ودارسة الجدوى الاقتصادية من شبكة الأنترنت من خلال تحديد حاجة العاملين في المؤسسة إلى الخدمات الالكترونية، من خلال تحديد آلية الوصول إلى المعلومات، وطرق استخدامها.

-اختيار أدوات العمل التي تتضمن برامج التصميم والتطوير المناسبة للهدف، ضمن حدود الميزانية المتاحة، وكذا تحديد مصادر محتوى الواقع الداخلي، واختيار القائمين عليه بدقة وعناية، وأخيرا تعيين فريق العمل من المصممين.

-إصدار نسخة تجريبية لدراسة تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة، وتحديد المستوى الحقيقي لقبوله للحلول الجديدة وكذا دراسة السرعة المكتسبة في انجاز العمل عن طريق الأنترنت قياسا إلى سرعة العمل بدونها، والتأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الإنترنت، والتأكد من آلية سير عمليات الصيانة الدورية، والحفظ الاحتياطي لمحتوى الإنترانات.

-تنفيذ المشروع وتابعته ووضع خطة تفصيلية لأنشطة الصيانة والاستعانة بمحترفين لتنفيذ المشروع على أكمل وجه.

[1] نبيل محمد مرسي، **التقنيات الحديثة للمعلومات**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،2008 ، ص 156

الخدمات التي تقدمها في المؤسسة:

-نقل وتحويل الملفات: بفضلها يستطيع الموظف أو المسؤول نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى فرع، وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع.

المشاركة في الملفات: بحيث يستطيع العمال الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء ومعرفة وضع العملاء، والموردين، وخطوط الإنتاج.[1]

المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برامج تكلفتها غالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج، وذلك للحد من التكلفة.

اعتماد أفضل النظام: ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فان باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.

6- شبكة الإكسترانت

هي شبكة المؤسسة الخاصة، التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم فيها تقنيات الحماية، ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة المرور، وهي شبكة متعلقة بالمؤسسة، وغير موجهة للجمهور العام.

ويمكن تعريفها على أنها هي الشبكة التي تربط شبكات الانترانت الخاصة بالمتعاملين، والشركاء والمزودين، ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط ويؤمن لهم تبادل المعلومات، والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترانت المحلية لكل شركة.

أهمية وجود شبكة اكسترانت في المؤسسة:

-تسهل عمليات تبادل المعلومات، واقتناء ما يحتاجه المستفيد لدى المؤسسات والشركات المعنية بالاكسترانت.

-متابعة قوائم الشراء وأحجام البضائع والمعلومات المتبادلة.

[1] نبيل محمد مرسي مرجع سبق ذكره، ص 156

-تستخدم لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة لكل الطرفين.

-تقليص التكاليف والبنى التحتية اللازمة لإقامة الشبكات ذات الوظائف الخاصة، إلى جانب التسهيلات الكبيرة التي تقدمها في العمليات الإدارية والتفاعل مع العمليات التي يتولاها العملاء.[1]

أنواع شبكات الاكسترانت:

- **شبكات إكسترانت التزويد أو التكميل:** تربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع، فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، ولتفادي مشكلات العجز، والمحافظة على كميات ثابتة في المخزون.
- **شبكات اكسترانات التوزيع:** هي أكثر الأنواع تواجدا، تقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من الحجز، والاشتراكات، وغيرها من خدمات في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات، والتغييرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفات.
- **شبكات اكسترانت الند:** يكثر استخدامها في مجالات الإنتاج الصناعي والغذائي، فهي تسمح بتبادل الأسعار والمنتجات بين الشركات الصغيرة والكبيرة للمشتركين في مجال واحد، وذلك للنهوض بحركة البيع والشراء، مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع.

[1] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمرائي، **شبكة المعلومات والاتصالات**، ط 1، عمان، دار المسيرة للنشر، 2009، ص 66.

الفصل الثاني:

التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر

- ✓ **المبحث الأول**: مفهوم وأنواع التطبيقات الالكترونية
- ✓ **المبحث الثاني**: أهمية التطبيقات الالكترونية
- ✓ **المبحث الثالث**: التطبيقات الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر

تمهيد:

يتطور العالم الرقمي بسرعة ويزداد اعتمادنا على التكنولوجيا الرقمية والتطبيقات الإلكترونية في حياتنا اليومية. وتلعب التطبيقات الإلكترونية دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في مختلف المجالات والقطاعات. تساعد هذه التطبيقات في تبسيط العمليات، وتحسين الكفاءة وتعزيز التواصل والتعاون، وزيادة الإنتاجية. تتوفر التطبيقات الإلكترونية عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر، وتوفر سهولة الوصول والاستخدام في أي وقت ومن أي مكان.

المبحث الأول: مفهوم وأنواع التطبيقات الالكترونية

-أولا: مفهوم التطبيقات الإلكترونية:

تعرف التطبيقات الالكترونية على أنها التكنولوجيا الداعمة للهواتف المحمولة والحواسيب كمعايير وأنظمة التشغيل ومنصات العمل وبرمجيات تهيئة الملفات المخصصة لعرضها اعتمادا على الهاتف المحمول.[1]

وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الخدمات مثل كاميرا التصوير ولاقط الصوت والتطبيقات مثل تطبيقات المونتاج والتركيب والتعديل والبث المباشر التي توفرها أجهزة الكمبيوتر والهاتف الذكي منها تطبيقات الخدمات والتطبيقات التابعة للمؤسسات.[2]

ويقصد بها أيضا:" واحدة من الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية، وهي برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف، أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف، وتقدم هذه التطبيقات خدمتها للمشترك والتي تفيده في حياته اليومية وفي شتى المجالات، كالتطبيقات الرياضية، الإخبارية، أو التواصل الاجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، أو تطبيقات خدماتية ترفيهية، دينية، علمية، تعليمية، سياحية وغيرها الكثير".[3]

تعتبر الجزء الثاني من مكونات الحاسب الآلي والهواتف الذكية وهي الوسيلة التي من خلالها يمكن للمستخدم توصيل ما يريد القيام به على الحاسب أو الهاتف الذكي، أي أنها حلقة وصل بين الهاتف الذكي أو الحاسب.

---

[1] مطلق طلق الخطيبي، **استخدامات الشباب للهواتف الذكية**، دراسة اثنوغرافية بمكة المكرمة، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية،العدد 1، السعودية،2014، ص10.

[2] أ. بوعون أحمد، د بلوصيف الطيب، **استخدام تطبيقات صحافة الموبايل mojo وتأثيراتها على الأداء الإعلامي في الجزائر**، دراسة ميدانية في إذاعة سطيف الجهوية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2020، ص05

[3] شهد طارق حميض، **واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجيستير في التصميم الغرافيكي، كلية العمارة والتصميم، قسم التصميم الغرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، 2017، ص 07.

أو يمكن أن نقول هي البرامج التي يحتاجها مستخدم الحاسب لتحقيق غرض معين وهي تستخدم لحل مشاكلهم وتيسير أعمالهم، والتي تؤدي بعض المهام المطلوبة لمستخدمي الكمبيوتر.

-ثانياً: أنواع التطبيقات الالكترونية:

يمكن ذكر أنواع التطبيقات الالكترونية حسب التصنيفات التالية

1- التطبيقات الالكترونية حسب البرمجة الداخلية:

-التطبيقات الأصلية: وهي التطبيقات التي تتطلب من المستخدم تنزيلها و تثبيتها على هاتفه الذكي و لقد صممت لتلائم أنظمة التشغيل جميعها ، ويتكون من مجموعة من البرامج المكتوبة خصيصاً لمواصفات المنصة المطلوبة ، و التطبيقات الاصلية موجودة على الجهاز و يمكن الوصول اليها من خلال الايقونات الموجودة على الشاشة الرئيسية للجهاز ، يتم تثبيت التطبيقات الاصلية من خلال متجر التطبيقات (مثل google playأو متجر تطبيقات apple) تم تطويرها خصيصاً لمنصة واحدة ، ويمكنها الاستفادة الكاملة من جميع ميزات الجهاز،يمكنهم من استخدام الكاميرا و نظام تحديد المواقع العالمي GPS ومقياس التسارع و البوصلة و قائمة جهات الاتصال وما الى ذلك ، يمكنهم ايضاً دمج الاماءات (اما ايماءات نظام التشغيل القياسية أو اماءات جديدة محددة بواسطة التطبيق)، ويمكن للتطبيقات الاصلية استخدام نظام اعلام الجهاز و يمكنها العمل دون الاتصال بالانترنت .

ويعتمد انشاء التطبيقات فيها على اللغات المعتمدة من أنظمة التشغيل ولا يعمل هذا النوع من التطبيقات الا على نظام التشغيل الخاص به والذي تم انشاء التطبيق عليه، فلا يمكن ان يتم فتح واستخدام تطبيق اندرويد على نظام IOS، أو عكس ذلك.

-تطبيقات الويب: وهي التطبيقات المتوفرة على الموقع الالكتروني، ولا تتطلب من المستخدم تحميلها أو تثبيتها على الهاتف الذكي الخاص به، وتعمل هذه التطبيقات تلقائياً على أي هاتف ذكي او جهاز لوحي او جهاز محمول او جهاز الحاسوب، متوافقة مع معايير متصفح الويب.

ويشبه هذا النوع من التطبيقات، التطبيقات الاصلية ويتم برمجته وانشاؤه في الغالب باستخدام بعض اللغات المعروفة والتي منها CSS أو JAVASCRIPT أو HTML وتقوم هذه التطبيقات بتوجيه المستخدم الى URL.

-التطبيقات الهجينة او المختلطة: يعتبر مزيج بين التطبيق الأصلي وتطبيق الويب، ليلائم الأجهزة المحمولة كافة ويكون متاحاً من خلال الموقع الالكتروني للخدمة، هذا النوع من التطبيقات يعتمد في تكوينه الأساسي على وجود صفحات الويب ويمكن برمجتها باستخدام نفس لغات البرمجة السابقة، وهي HTMLو CSS و JAVASCRIPT، ويمتاز هذا النوع من التطبيقات بعمله على العديد من المنصات المختلفة دون إعادة برمجة أي شيء.[1]

2- تطبيقات البرامج:

- **برامج البريد الالكتروني:** يستخدم هذا البرنامج بهدف استقبال وارسال الرسائل و الملحقات أيضا بواسطة البريد الالكتروني مثل: Gmail, Outlook .
- **برامج جداول البيانات:** يتم الاعتماد على تلك البرامج كأداة لإتمام العمليات الحسابية و تنظيم الجداول ومنها: MS Excelو Pro Quattro و MS Works.
- **برامج النشر المكتبي:** يتم الاعتماد على تلك البرامج كوسيلة لإنشاء اللافتات و المنشورات و الكتابة، و غير ذلك الكثير ومنها MS word و MS publisher.
- **برامج العرض:** وضيفة هذا البرنامج هو عرض الصور والوسائط المتعددة والمعلومات او جميعها معاً ومنها MS powerpointو Hyper studio.
- **برنامج معالجة النصوص:** هذا البرنامج عبارة عن احد الأدوات التي تستخدم من اجل طباعة الكلمات وانشائها مثل: MS Word و MS Works و Apple Works.
- **برامج قواعد البيانات:** تستخدم لتخزين المعلومات و البيانات الرقمية و النصية التي تساعد على فرز البيانات ومن امثلتها: MS Access وFilemakerpro .
- **برامج الاتصالات:** تسمح هذه البرامج لمستخدميها ان يتواصلوا فيما بينهم بواسطة استخدام الدردشة أو الفيديو أو الصوت ومنها: MS net meeting و IRC و ICQ.
- **متصفحات الويب:** من خلال هذه البرامج يمكن تصفح الإنترنت وارسال الرسائل أيضا عبر البريد الالكتروني، إضافة الى ذلك يمكن استخدامها من اجل انشاء صفحات الويب مثل: Internet Explorer و Google Chrome و Opera.

[1] بوقديرة مريم، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية **العلوم** الاجتماعية والإنسانية، مذكرة ماستر، مساهمة تطبيقات الهاتف الذكي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية condor،دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة كوندور وزبائنها ، 2019/2018 ، ص ص 30 ،31 .

3- التطبيقات الالكترونية حسب الاستخدام والمحتوى:

- **تطبيقات التواصل الاجتماعي:**

وهي التطبيقات المنتشرة حاليا بين الجميع شباب وأطفال وكبار ورجال ونساء والتي ساعدت على جعل العالم كأنه دولة صغيرة مثل الفيسبوك والواتساب واليوتيوب والتيليجرام والسكايب الإنستغرام وغيرها من التطبيقات الهامة المنتشرة، وهذه التطبيقات شكلت ثورة في وسائل الاتصال بين جميع انحاء العالم، حيث يستخدمها الان المليارات من البشر، وتعمل هذه التطبيقات على ربط الأشخاص ببعضهم وتبادل الثقافات المختلفة.

- **التطبيقات الترفيهية:**

ينتشر هذا النوع من التطبيقات خاصة بين الأطفال والشباب، حيث ان هذا النوع من التطبيقات أصبح بديل عن الألعاب الالكترونية والعاب الكمبيوتر، والتي استهدفت جمهور الهواتف الذكية خلال السنوات الأخيرة بزيادة طرح الألعاب الشهيرة على التطبيقات، مما زاد من عدد المستخدمين للألعاب والى هذا النوع من التطبيقات، ولا يقتصر هذا النوع من التطبيقات على طرح الألعاب المسلية وحسب، بل توجد بعض التطبيقات الترفيهية التي تقدم الفيديوهات المختلفة مثل فيديوهات ترفيهية وكوميدية، وأفلام كرتون وغيرها من وسائل الترفيه.

-تطبيقات الخدمات:

وهي نوع من أنواع التطبيقات المنتشرة والتي لها أهمية كبيرة جدا حيث ان هذه التطبيقات تعمل على تقديم العديد من الخدمات الهامة، مثل تطبيقات البنوك ومكاتب البريد وتطبيقات حجز القطارات والطائرات، وتطبيقات طلب المأكولات والمشروبات والمطاعم المختلفة، وتطبيقات طلب سيارات الأجرة بين الأماكن والاحياء والمدن وبعضها البعض وتعد هذه التطبيقات من التطبيقات المنتشرة بكثرة وتكون مزودة بخرائط جوجل الهامة لجميع المدن، هذا الى جانب التطبيقات الصحية والتعليمية والثقافية وهذه التطبيقات تقدم الخدمات اليومية الهامة.

هذه التطبيقات تمكن الشخص او المستخدم ان يقوم بإتمام كافة الإجراءات والمعاملات المالية وتمكنه أيضا من التعرف على ما يمتلكه من رصيد مالي مثلا.

يوجد منها أيضا على سبيل المثال، تطبيقات خاصة بالشركات السياحية التي تمكن المستخدم من اجراء الحجوزات بطريقة مباشرة وسهلة ثم الدفع الالكتروني بعد ذلك، مما ساهم في توفير الكثير من الوقت والجهد، وكذا تطبيقات خاصة بمؤسسات الدولة كتطبيق بريدي موب.

-التطبيقات التعليمية:

تعتبر كمنصات تعليمية اونلاين وغير اونلاين، تحتوي على دروس وكورسات في العديد من المجالات والموضوعات كتطبيقات تعلم اللغات.

-تطبيقات المتاجر الالكترونية:

وهذه المتاجر زادت بنسبة كبيرة خلال السنوات الأخيرة وهي تعمل على تسويق العديد من المنتجات وقامت جميع الشركات بامتلاك تطبيق من هذا النوع خاص بها وحققت شهرة كبيرة في البيع والشراء، وأصبحت توفر المجهود في عرض المنتجات على الفئات المهتمة، واشعارهم بالجديد من المنتوجات، ولهذا زادت التجارة الالكترونية بفضل هذه التطبيقات وأصبحت هذه التجارة من اكبر الوسائل التي تحقق الأرباح.

المبحث الثاني: أهمية التطبيقات الالكترونية

- لو تحدثت مع الشركات عن أهمية التطبيقات الإلكترونية قبل عام 2020 لما وجدت الحماس الذي قد تجده اليوم وأنت تتحدث معهم عن تلك التطبيقات، فبعضهم كان يعتقد أن التطبيقات الإلكترونية ترف تقني لا تحتاجه الشركات حتى جاءت جائحة كورونا مطلع عام 2020 وغيرت كثيرًا من المفاهيم عن تلك التطبيقات وظهرت أهميتها في هواتفنا الذكية وتأثيرها المباشر على حياتنا اليومية وعلى المشروعات التجارية.

- يومًا بعد يوم تتوسع الخدمات التي تقدم من تلك التطبيقات لتسهل شؤون حياتنا وقد ساهم تطور تكنولوجيا الهواتف المحمولة وأنظمة التشغيل في توسيع دائرة تلك التطبيقات في السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ خصوصًا مع ارتفاع عدد مستخدمي الهواتف الذكية كما ساهمت في تسهيل الأعمال وتسهيل التواصل والتعلم والتسلية وأصبحت ضرورة لبعض الشركات والبنوك وغيرها من المؤسسات لإنهاء أعمالهم بأسرع وقت وأسهل طريقة.

- ساهمت التطبيقات أثناء الجائحة من توفير قنوات التواصل بين سكان العالم كما ظهرت تطبيقات متخصصة في مجال الخدمات وتسهيل الإنجاز والتوصيل مثل (كريم وأوبر) وتطبيقات للسيارات والتعليم والدراسة والصحة والجوانب الاقتصادية والمعاملات المالية وتوصيل المواد الغذائية والطرود والإصلاحات المنزلية حتى استطاعت تلك التطبيقات أن تواكب نمط الحياة السريع الذي نعيشه اليوم خصوصًا في ظل التحول الرقمي الذي نعيشه .

- هناك العديد من الفوائد للتطبيقات الإلكترونية مثل جذب العديد من الزبائن بسهولة إلى المنتجات والخدمات دون عناء أو تكلفة كبيرة خصوصًا وأن التعامل معها سهل جدًا كما تساعد التطبيقات في إيجاد الصلة المستمرة مع الزبائن والتواصل المباشر كما يمكن تأسيس العلامات التجارية المميزة وكسب ثقة العملاء .

بالرغم من أهمية تلك التطبيقات الإلكترونية وفوائدها المتعددة فلابد من أخذ الحيطة والحذر من استخدام تطبيقات غير موثوقة المصدر تجنبًا لأي استغلال قد يحدث نتيجة تسرب بعض البيانات

الخاصة بالعملاء ومن هنا جاءت أهمية حماية المعلومات وضرورة التعامل مع تلك التطبيقات بحذر ووعي[1].

إن أهمية التطبيقات الالكترونية في حياتنا تتوسع مع الوقت لما تقدمه من خدمات تسهل الوظائف الحياتية على المستخدمين حيث أنه من مجالات التطبيقات المجال الخدمي أو المواصلات أو الثقافي أو التعليم أو السياحة وغيرها ، والتطبيقات انتشرت بالسنوات القليلة الماضية بشكل ملحوظ ، ومع تطور الهواتف المحمولة وأنظمة التشغيل توسع أهمية هذه التطبيقات ، يوميًا هناك تطبيقات جديدة يتم رفعها على أسواق التطبيقات الأمر الذي يجعل لهذا الجانب أهمية كبيرة في مستقبلنا ، ومع تطور هذه التطبيقات من الممكن أن تسبب نهضة ثورية في التقنية خاصة ان مستخدمي الهواتف الذكية أيضًا بارتفاع.

في السنوات القليلة الماضية حدثت طفرة كبيره في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا الهاتف خاصة ، حيث أصبح من السهل التواصل بين الأشخاص والبقاء على اتصال دائم حتى وأن كانوا في قارات مختلفة ، فاليوم تكنولوجيا الهواتف الذكية احتلت العالم بهدف التسهيل من الأعمال البشرية وتسهيل الحياة اليومية ايضًا عن طريق الكثير من التطبيقات التي يمكن إستخدامها في التواصل أو التعلم أو التسلية وغيرها الكثير، والآن هذه التكنولوجيا لم تقتصر فقط على إبقاء هذا الاتصال بين البشر أو على المشاهدة والتسلية فقط ، ولكن إمتدت أيضًا إلى أبعد من هذا في الحياة الآن أصبح من الضروري جدا إنشاء و تطوير تطبيقات الأجهزة المحمولة المختلفة حول العالم ليس فقط من أجل الإستخدام الشخصي في الحياة اليومية وانما توسعت فكرة التطبيقات لتشمل الشركات والبنوك وغيرها من المؤسسات لإنهاء أعمال وتعليمات روتينية من أي مكان وأي وقت بنقرة واحدة فقط، فمثلًا الآن تقوم العديد من الشركات الكبيرة والشركات الناشئة أيضًا بإنشاء تطبيقات هاتف حديثة وجذابة لتجذب الزبائن ولتسهيل وصول خدماتها أو منتجاتها للعملاء وبالتالي يسهل على الشركات جذب المزيد من الأشخاص دون تعب أو جهد وفي أقل وقت ممكن عن طريق التسويق لخدماتها باستخدام التطبيق.

فوائد التطبيقات الالكترونية عند الحديث عن فوائد التطبيقات الالكترونية وجب علينا أن نذكر الخدمات التي تقدمها للمستخدمين، ومن بين انواع التطبيقات الالكترونية التي تقدم الخدمات بعدة

[1] Al-madina.com ،تاريخ النشر 03 ماي 2021 ،ksa9:19، تاريخ الولوج 01ماي 2023 ،19:20،إبراهيم محمود باداود.

مجالات ما يلي: التواصل مع الناس حيث شهدت التطبيقات بشكل ما التواصل بين المستخدمين عن طريق الرسائل الفورية واحدثت في هذا المجال. سابقًا كان المستخدمون يعتمدون على ما يعرف بماسنجر وقبله كانت الرسائل غير المباشرة ضمن المنتديات هي الحل الامثل للتواصل، أما اليوم فمع ظهور تطبيقات فيس بوك وواتس اب وتويتر وانستغرام وسناب شات ومع انتشار صيتها في العالم العربي أصبح التواصل اسهل وأبسط بكثير.

تطبيقات الخدمات لم تكن مزايا مقتصرة على التواصل فقط ، بل ظهرت تطبيقات مختصة بمجال تقديم الخدمة أو تسهيل إنجازها للمستخدمين، ومثل هذه التطبيقات يوجد عشرات آلاف الأمثلة ومنها اوبر وغيره الكثير، وهذه الخدمات لا تقتصر فقط على التوصيل بل بها الكثير من الأنواع منها : *تطبيقات اسعار الصرف* . تطبيقات نقل الاثاث* . تطبيقات شراء العقارات* .تطبيقات خاصة بالسيارات* . تطبيقات خاصة بمجال الدراسة والتعليم* . تطبيقات خاصة بالاستشارات الصحية . التطبيقات الالكترونية وقت الحظر واليوم تؤدي تطبيقات الهواتف الذكية دورًا هامًا من حيث نمو الأعمال والتواصل الفعال بين الشركات وعملائها لسهولة تنفيذ الأعمال بتلك الهواتف فعلى سبيل المثال.. يمكن للمستخدمين دفع فواتيرهم أو إدخال بياناتهم أو شراء منتجات من مجرد نقره واحدة على هواتفهم، يمكن تحميل هذه التطبيقات الذكية على الأنظمة المختلفة للهواتف أو حتى الأجهزة مثل iPhone :أو Android أو Blackberry أو .Windows وغيرهم الكثير من نوعية هذه التطبيقات التي تختص بطلب وسيلة المواصلة التي تعجبك ، فقط تقوم بتحميل التطبيق وادخل عنوانك وتقوم بالطلب وتأتي اليك المواصلة اينما كنت ويمكنك الدفع كاش او عن طريق الفيزا ، كما يوجد أيضًا تطبيقات مختصة بتوصيل الطعام إلى عنوانك فقط بضغطة زر على الطلب الذي ترغبه ومن ثم انتظر الطلب حتى يصل إليك دون حاجة الذهاب الى المطعم أو حتى الحاجة إلى المحادثة العاملين إما بالاتصال أو عن طريق الكتابة ،و تطبيقات توصيل الطرود اي انك تطلب من التطبيق شراء طرد ما من أي مكان ويقوم أحد الأشخاص بشراء تلك السلعة وتوصيلها إلى منزلك بنسبة معينة من المال ، وكذلك تطبيقات للإصلاحات المنزلية وغيرها الكثير من تطبيقات الهواتف الذكية ، الهدف من كل هذه التطبيقات الذكية أولا جذب الزبائن بسهولة إلى المؤسسات وأصحاب الأعمال سواء كانت هذه الأعمال كبيرة أو صغيرة عن طريق التسهيل على الأفراد القيام بالمهمات أو الأعمال أو حتى الطلبات الصغيرة، كما ساهم البحث في مجال العلوم بتطوير وانتشار

خدمات هذه التطبيقات ، تطبيقات الهواتف المحمولة فكرة ذكية والتعامل معها سهل جدًا وليس من الصعب إنشاءها بل يمكن لأي شخص لديه معرفه بالبرمجة أو يستطيع دراستها من إنشاء تطبيق خاص به ونشره على المتاجر الإلكترونية والتربح من خلاله أو العمل عليه فالكثير من المنصات الإلكترونية .

المبحث الثالث: التطبيقات الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر

أولا: التطبيق الالكتروني بريدي موب:[1]

تعريفه: "هو عملية تطبيقية على الهاتف النقّال، تضع تحت تصرفكم الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالّي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الأحسن لحسابكم البريدي الجاري ولمعاملاتكم الماليّة كيفما وحيثما شئتم."

الخدمات التي يقدمها بريدي موب:

- ✓ الاطلاع على الحساب الجاري البريدي.
- ✓ تسيير البطاقة الذهبية الخاصة بالحساب.
- ✓ التحويل من حساب إلى حساب آخر.
- ✓ تقديم المعلومات المكانية الخاّصة بالموّزع الآلي.
- ✓ تقديم المعلومات المكانية الخاّصة بالمكتب البريدي.
- ✓ إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من صاحب الحساب.
- ✓ الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تم اجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية.
- ✓ حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استعمالها لاحقا.

كيفية الاستفادة من خدمات بريدي موب:

- ✓ تحميل تطبيق بريدي موب من موقع غوغل بلاي.
- ✓ تثبيت التطبيق على الهاتف الذكي أو اللوحة الرقمية.
- ✓ الانضمام إلى خدمات بريدي موب على الرابط https://edcarte.poste.dz/fr/etap1.php
- ✓ اتباع خطوات التسجيل.
- ✓ تسجيل الدخول إلى التطبيق

[1] https://edcarte.poste.dz/fr/bienvenue_adhesion.php

ثانيا: التطبيق الالكتروني بريدي ويب:[1]

تعريفه: أطلق بريد الجزائر خدمة جديدة تحمل اسم " بريدي ويب " موجهة لزبائنها الحاصلين على البطاقة الذهبية، حيث تضع تحت تصرفهم بوابة إلكترونية، مؤمنة وسهلة الاستخدام:

.https//baridiweb.poste.dz

تسمح خدمة بريدي ويب لزبائن بريد الجزائر بالاستفادة من مجموعة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر الأنترنت (المصرفية الالكترونية بسهولة فائقة وسرعة تنفيذ العمليات في أي وقت) 7 أيام/ 7 أيام و 24 ساعة/ 24 ساعة.

وللاستفادة من المزايا المتاحة عبر بريدي ويب، تسهر مؤسسة بريد الجزائر على مرافقتكم خلال جميع خطوات الاشتراك في هذه الخدمة واستعمالها، حيث تضع تحت تصرفكم دليل استعمال موضح بفيديو، يبين الخطوات المختلفة الواجب إتباعها.

فوائد خدمة بريدي ويب:

تعرف حاليا الخدمات المالية عبر الإنترنت (المصرفية الإلكترونية) تزايدا مستمرا، نظرا للفوائد المتعددة والحتمية التي تتيحها التطورات الرقمية والتكنولوجية، نذكر منها على سبيل المثال:

- ✓ تحسين نوعية الخدمات.
- ✓ توفر الخدمة في أي وقت.
- ✓ تسيير سريع ملائم ومرن لعمليات الدفع وتحويل الأموال.
- ✓ نجاعة وسرعة وموثوقية.
- ✓ تقليص الأخطار المترتبة عن استعمال الأموال.
- ✓ تحسين ظروف الاطلاع على العمليات المالية الالكترونية وكذا تسهيل تتبعها.

[1] https://edcarte.poste.dz/fr/bienvenue_adhesion.php

المستفيدون من خدمة بريدي ويب:

خدمة بريدي ويب موجهة لجميع زبائن بريد الجزائر الحاصلين على البطاقة النقدية الذهبية الذين استكملوا إجراءات الاشتراك في هذه الخدمة.

كيفية الاشتراك في خدمة بريدي ويب: اذا كنتم مشتركين في خدمة بريدي ويب، يكفيكم إدخال اسم المستخدم وكلمة السر الخاصين بكم للاستفادة من الخدمات المتاحة في بريدي ويب.

أما إذا لم تكونوا مشتركين بعد في خدمة بريدي موب عليكم بإتباع خطوات تحديد الهوية وتأكيدها على مستوى الرابط وبمجرد استلامكم للرسالة النصية التالية " تمت إضافة خدمة بريدي ويب إلى بطاقتكم "، يمكنكم القيام بالاشتراك في هذه الخدمة، بإتباع خطوات تحديد الهوية وتأكيدها، وذلك بإتباع دليل الاستخدام المفصل الموضوع تحت تصرفكم لضمان أحسن مرافقة لكم.

بمجرد إتمام اشتراككم، وفور تأكيد اسم المستخدم وكلمة السر الخاصين بكم، يمكنكم الاستفادة من جميع الخدمات المتاحة عبر " بريدي ويب " بكل سهولة وسرعة.

الخدمات المتاحة عبر خدمة " بريدي ويب:

تمكن خدمة بريدي ويب من تسيير حسابكم وبطاقتكم النقدية، وتنفيذ عمليات الدفع التلقائية وكذا الاستفادة من خدمات متنوعة يتعلق الأمر بـــ:[1]

- ✓ **تسيير الحساب:**
  - عرض تفاصيل الحساب.
  - تتبع الرصيد.
  - عرض بيانات وكشوف الحساب.
- ✓ **تسيير البطاقة النقدية الذهبية:**
  - تتبع رصيد البطاقة.
  - إعادة اصدار رقم التعرف الشخصي.
  - تجديد بطاقتكم.
  - التجميد المؤقت وإعادة تفعيل بطاقتكم.

[1] https://edcarte.poste.dz/fr/bienvenue_adhesion.php

- التحويل من حساب الى آخر.

ملاحظة: للاستفادة من هذه الخدمة، يكفي اجراء عملية تحويل الأموال عبر خدمة بريدي ويب الى الحساب البريدي المعني، وبعد ذلك إنشاء نموذج للدفع التلقائي في الاستحقاقات وبالمبالغ التي تم تحديدها.

ثالثا: الخدمات عبر الانترنيت "بريدي نات":[1]

تقدم هذه الخدمة لزبائن بريد الجزائر من أجل استعمال حسابهم الجاري البريدي في تسديد مستحقاتهم من الفواتير، وللاستفادة من هذه الخدمة يجب الدخول إلى موقع التالي: https://baridinet.poste.dz.

وتتيح هذه الخدمة لزبائن حاملي البطاقة الذهبية ويستفيد الزبون من الخدمات التالية:

✓ تسديد الفواتير:

- فاتورة سونلغاز.
- الجزائرية للمياه.
- فاتورة الهاتف الثابت لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- فاتورة الهاتف النقال موبيليس.

✓ تعبئة رصيد الهاتف النقال:

- موبيليس.
- جيزي.
- أوريدو.

✓ خدمات أخرى:

- اقتناء التذاكر لشركة طيران طاسيلي والخطوط الجوية الجزائرية.
- دفع أقساط التأمين للشركة الجزائرية لتأمينات CAAT، الكرامة CAARAMA، ماسيرفي MACIRVIE .

[1] https://baridinet.poste.dz/

رابعا: تطبيق "بريد باي":[1]

تعريفه: هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة من ميزتها انّها سهلة الاستعمال وغاية في الامان. للعلم فانّ هذه الخدمة مبنيّة على تكنولوجيا تقنية قراءة الرّمز الشريطي ثنائيّ الابعاد. وهي التقنية المعروفة باسم كيو.آر. كود أي بمعنى (رمز الإجابة السريع).

هذا النّوع من طرق الدّفع يتم اجراؤه دون ايّ اتصال، اي (بدون البطاقة الذهبيّة وبدون سيولة) بحيث يتمّ اجراء عملية مسح ضوئيّ انطلاقا من تطبيق بريدي موب يتمّ بعدها منح رمز الاجابة السريع للتاجر وهو الرّمز الذي يسمح للزّبون بالقيام بعملية تحويل الاموال من حسابه الى حساب التّاجر بكلّ امان.

المستفيدون من خدمة "بريد باي"

- ✓ للاستفادة من هذه الخدمة يجب على التّاجر:
  - ان يكون لديه حساب بريدي جاري تجاريّ.
  - ان يكون لديه رقم هاتف نقّال شغّال، حتى يتسنى له تلقي اشعارات الدّفع.
  - ان يكون هاتفه النقّال باستمرار في حوزته، وهذا للاطلاع ومراقبة سير عمليات الدّفع التي يجريها الزبائن، في وقت فوريّ.
- ✓ كما يجب على التّاجر ان يقدّم ملفّا يحتوي على الوثائق التالية:
  - نسخة من السّجل التجاري
  - نسخة عن بطاقة التعريف الضريبية
  - نسخة عن بطاقة التعريف الوطنية للمسيّر او للشخص المخوّل.
  - صك مشطوب لتبرير امتلاكه لحساب بريدي جار.
- ✓ بإمكان التاجر الاستفادة من نوعين من رمز الاجابة السريع:

1- رمز الاجابة السريع الثابت مع مبلغ ثابت:

في هذه الحالة يقوم التاجر بتحديد مبلغ ثابت يوضع له رمز في نظام الاجابة السريع الثابت.

[1] https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro

2- رمز الاجابة السريع الثابت مع ادخال مبلغ المشتريات:

هو عبارة عن رمز الاجابة السريع الثابت مع مبلغ غير ثابت، وفي هذه الحالة فانّ الزّبون هو من يقوم بإدخال المبلغ اثناء عملية الدّفع.

طريقة العمل من طرف الزّبون:[1]

- ✓ يقوم الزّبون بتشغيل التطبيق "بريدي موب".
- ✓ اختيار خدمة بريدي باي.
- ✓ اذا كان رمز الاجابة السريع الظّاهر في شاشة هاتف التاجر يحتوي على مبلغ ثابت، فانّه ليس من الضروريّ للزّبون ادخال المبلغ، و اذا كان الامر عكس ذلك، أي اذا كان رمز الاجابة السريع لا يظهر المبلغ، فانّه يتوجب على الزّبون ادخال مبلغ مشترياته.
- ✓ الاقرار بقبول المعاملة الماليّة، وهذا من خلال ادخال رمز التوكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصيّة.
- ✓ يتم ارسال اشعار بالدّفع الى الزّبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكّي، في حين يتلقى التّاجر رسالة نصّية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

❖ للانخراط في هذه الخدمة يجب على التّاجر الاتصال بمصالح وحدة البريد للولاية التي يقيم بها.

❖ **في حالة وجود شكوى:**

في حالة وجود شكوى بخصوص عمليات خدمة الدّفع باستعمال رمز الاجابة السريع الثابت، فانّه يتوجّب اخطار مصالح بريد الجزائر في اجل لا تتجاوز مدّته 45 خمسة واربعون يوما، من التاريخ الفعليّ من اجراء عملية الدّفع.

❖ **محل ايداع الشكوى:** يجب على التاجر ان يقوم بإيداع شكواه على مستوى وحدة بريد ولايته.

[1] https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

- ✓ **المبحث الأول:** مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي.
- ✓ **المبحث الثاني**: معايير ومحددات الأداء الوظيفي.
- ✓ **المبحث الثالث**: استراتيجيات الأداء الوظيفي.

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي من بين أكثر المجالات التي لاقت اهتمام الباحثين في مختلف التخصصات (علم النفس، علم الاجتماع وعلوم التسيير..)، وكان لتعقد طبيعة العنصر البشري انعكاس كبير على اختلاف النتائج المتوصل اليها، خاصة فيما يتعلق بتصنيف مختلف العوامل المحددة لأدائه ودرجة تأثير كل منها على مستواه.

المبحث الأول: مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي.

أولا: تعريف الأداء الوظيفي.

ان مفهوم الأداء الوظيفي لم يلق الاجماع لدى الباحثين، فهناك من يرى ان هذا المصطلح هو إشارة الى النتائج المتحققة عن انجاز وظيفة محددة، وعلى هذا الأساس يمكن ان نعرف الأداء الوظيفي على انه النتائج النهائية من حيث الكم، النوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلفة خلال فترة زمنية محددة [1].

وهناك من يرى ان الأداء الوظيفي عبارة عن القيام بالفعل ذاته وليس النتيجة المتحصلة عن القيام به، وهو ما يعبر عنه بسلوك الأداء، الذي يعرف على أنه "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله "[2].

أو بعبارة أخرى هو "السلوك الوظيفي الهادف، أو ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة "[3] .

كما يتجه الكثير من الباحثين الى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء، فيرون ان السلوك يعبر عما يقوم به الافراد من أعمال بالمؤسسة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الافراد عن العمل، أي انه مخرج او نتائج السلوك، اما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً.[4]

هذا ما دفع البعض الى الجمع بين السلوك والنتائج في محاولة لإعطاء تعريف مقبول للأداء الوظيفي، وهو مالم يتوفر في التعريفات السابقة، التي اختارت أحد المنظورين فقط للتعبير عن معنى هذا المصطلح، وعلى هذا الأساس فقد عرف على أنه "تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة.

---

[1] محمد بن عبد الله العثمان، **تفويض السلطة و اثره على كفاءة الأداء**، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، اكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص73.

[2] احمد صقر عاشور، **إدارة القوى العاملة**، ط2، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1979، ص50.

[3] موسى عبد الناصر، **نظام مقترح لتقييم أداء الافراد في المؤسسات الاقتصادية العمومية** ، رسالة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولية ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2005/2004،ص11.

[4] عبد الباري إبراهيم درة ،**تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات : الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة ،** المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003، ص14-15.

وان كان البعض يضيف بعد الشخصية في الأداء الوظيفي (السلوك والنتائج والشخصية)، لكن ذلك نادر بينهم.

كما أن هناك من ينظر الى الأداء الوظيفي على أساس النتائج المحققة لكن من زاوية مختلفة باعتبار أنه "مدى أو درجة بلوغ عامل أهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوكه واستخدام مهاراته وقدراته ومعارفه". أو باعتباره "النسبة بين النتائج المحصلة والوسائل المستخدمة للتوصل اليها"وبعبارة أخرى يستخدم التعبير عن مستويات الفعالية (effectiveness) أو الكفاءة (efficiency) أو كليهما، بما أنهما يشكلان بعدين متكاملين ومتلازمين في الأداء الوظيفي.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي.

يعد الأداء الوظيفي مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضوا محوريا لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية، وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات.

ولقد شكل الموضوع الأداء عنصراً هاما لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة ورفع كفايتها الإنتاجية. [1]

فقد أشار" ادم سميث" في كتابه "ثروة الأمم "إلى المزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص وأثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى أداء العمل الذي تكون به أعظم المزايا النسبية وبأكثر فعالية من غيره من الأعضاء، وترجع أهمية أداء العمل من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر والمرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة. [2]

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية:

[1] سهام بن رحمون، **بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين**، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ط 1 جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013 ، ص 206.

[2] . محمد مسلم، **مدخل إلى علم النفس العمل**، ط 1، دار قرطبة، الجزائر، 2007 ، ص 52.

- الأداء هو المكون الرئيسي للعلمية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة.
- كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من اجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم.
- إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتمد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة.
- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة[1].

وفيما يلي نستعرض أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للعاملين والمؤسسة:

I. بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المؤسسة التي يتبعها، كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المؤسسة التي يعملون بها، حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابياً على النحو التالي:

يعد الأداء الوظيفي مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء اعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، فاذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس العاملين فان الأداء الفردي يصبح احد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية، و التي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة الفرد مثل النقل و الترفيه و التكوين و الانتداب لمناصب عليا ....، ومن خلال ذلك المنطلق يجب على كل فرد ان يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي.[2]

[1] أحمد صقر عاشور ، **إدارة القوى العاملة** ،دار النهضة العربية ، بيروت ، 1983،ص66.
[2] محمود أحمد منصور ،**القوى العاملة -تخطيط وظائفها وتقييم أدائها**،ط1،القاهرة ،مكتب غريب ،1986،ص135.

يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظراً لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتبات مقابل هذت الأداء، وذلك أن تتوافر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء.

يرتبط الأداء الوظيفي من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة الى الاستقرار في عمله واثبات ذاته.[1]

II. بالنسبة للمؤسسة:

يحتل موضوع الأداء الوظيفي المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء الوظيفي احد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها، لذلك نجد ان جميع المسؤولين عن المؤسسات المختلفة يهتمون اهتماما كبيرا بأداء الموظفين في هذه المؤسسات، ذلك ان الأداء الوظيفي لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد وفعاليته فحسب، وانما هو انعكاس لاداء المؤسسات ودرجة فاعليتها ايضاً.[2]

كما يحتل الأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتطور باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة، فاذا كان هذا الناتج مرتفعاً فان ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المؤسسة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المؤسسة وفي اي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة ايضاً.

[1] حنفي محمود سليمان ،**السلوك التنظيمي و الأداء** ،ط1،الإسكندرية ،دار الجامعات المصرية ،1975،ص65.

[2] علي يونس ميا ،دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي ، سلطنة عمان ،مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ،العدد 1، مجلد 31،سوريا،2009،ص9.

المبحث الثاني: معايير ومحددات الأداء الوظيفي

أولا: معايير الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الاداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى، وماهية التفاعل بينهما، وهذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد هذه العوامل من جهة، إضافة الى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف، وليس هذا كل ما بالأمر، بل ان ظاهرة الأداء تزداد تعقيدا نظرا لتضارب النتائج التي توصل اليها الباحثون في هذا المجال.

وفي هذا الجانب يري علي غربي وآخرون أن أداء الفرد يقرن بالجهد الذي يبذله، سواء تعلق الأمر بالإنتاجية أو الحركية أو القدرة التنافسية، أو انجاز المهام المطلوبة، ويمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاثة معايير: الملائمة، الفعالية والكفاية.

بينما يحصر البعض الآخر من الباحثين أهم معايير الأداء فيما يلي:

1- **الجودة:** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتقان، وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام اليه اذا دعت الضرورة فضلا عن الاتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.

2- **الكمية:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لان ذلك يعني بطء الأداء، لذا يصيب العامل بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات.

3- **الوقت**: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخل، لذا يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة، فهو لا يقدر بثمن، ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية والوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعى الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعي:

- كمية العمل المطلوب القيام به.

- عدد العمال اللازم لإنجاز العمل.

4- الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه بفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاقه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات و اللوائح والقوانين ويعود عدم الاتفاق بين الباحثين حول معايير الأداء إلى اختلاف درجة الأهمية التي ينظر إليها الباحثون إلى هذه المعايير.[1]

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى او ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط ، ولكن نتيجة لعملية التفاعل و التوافق بين القوى الداخلية للفرد و القوى الخارجية المحيطة به ، حيث يرى البعض ان السلوك الإنساني هو المحدد لأداء الفرد وهو محصلة التفاعل بين الفرد و نشأته و الموقف الذي يوجد فيه ،و الأداء لا يظهر نتيجة قوى او ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل و التوافق بين القوى الداخلية و القوى الخارجية به ،أما البعض الاخر فيرى ان أداء الافراد لا يعتمد فقط على قدراتهم، وانما يعتمد ايضاً على دافعيتهم ، و دافعية الافراد لا تعتمد بصفة عامة الا بنسبة قليلة على ظروف العمل المادية ، وانما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التعامل مع حاجات الافراد ، فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك.[2]

أما "علي السلمي " فيرى بأن المقدرة و الرغبة في العمل يتفاعلان معاً في تحديد مستوى الأداء، أي تأثير المقدرة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقدرة الشخص في على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية :

---

[1] صليحة شامي ،**المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين** ،مذكرة ماجستير غيرمنشورة ، جامعة بومرداس ،2009،ص73.

[2] سالم بن بركة براك القايدي، **فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية** ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007-2008،ص98.

مستوى الأداء = المقدرة على العمل x الرغبة في العمل [1]

وهناك من يشير إلى أن الأداء يتحدد نتيجة تفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي: الدافعية الفردية، بيئة العمل، والقدرة على أداء العمل.

- الدافعية الفردية: يتوقف مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها على مدى دافعية وحماس أفرادها لذلك فلابد على الرؤساء والمشرفين أن يتفهموا معنى وطبيعة دافعية الفرد وخاصة في مواقف العمل وحسب "روبنز" فالدافعية هي: "الرغبة في ممارسة مستوى عال من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية، شريطة ان يأدي هذا الجهد الى اشباع بعض الحاجات الفردية." وللإشارة فالبدايات الأولى لدراسة السلوك التنظيمي والدافعية هي تلك التي تمت من قبل (التون مايو) وزملائه في مصنع "وسترن الكتريك" منذ عام 1929، والتي كشفت عن وجود الدوافع المعنوية لدى العاملين، ولاتزال نتائجها ذات علاقة مباشرة بالمفاهيم المعاصرة للدافعية، فعندما منح العاملون الفرصة للمساهمة بأفكارهم ومعارفهم بالعمل تحسن مستوى أدائهم، لقد تحفز الافراد للعمل بمجرد شعورهم بأن الإدارة مهتمة بهم، وهذا شجعهم على التفاعل اجتماعياً والمساهمة في إعطاء الأفكار وبذلك تم ملاحظة حاجاتهم الاجتماعية التي لها أثر كبير على سلوكهم في العمل، و منذ ذلك الحين ركز الباحثون جهودهم على رأس المال البشري لمحاولة فهم النفس البشرية أكثر من تركيزهم على أي مجال أخر، فالمديرين يجب ان يهتموا بمستخدميهم و يحترمون طبيعتهم البشرية، و يراعون الاختلافات الفردية بينهم.

  و لغاية الحصول على فهم افضل للافراد و مزاياهم وقيمهم المختلفة فإن على الإدارات فهم خصائص هؤلاء الافراد (صنوفهم، أنماط شخصياتهم، تنوع أدائهم ميولهم، خلفياتهم البيئية و اهتماماتهم...) لكي تتمكن من الوصول الى فهم سليم لدوافعهم.[2]
- القدرة على الأداء: وتعني استطاعة العامل على أداء العمل الموكل اليه بالدرجة المطلوبة من الاتقان مقابلا في ذلك المعايير المحددة مسبقاً، وتعتبر القدرة بدرجاتها المختلفة حصيلة التفاعل بين متغيرين هامين هما: المعرفة والمهارة، حيث تعبر المعرفة عن حصيلة

[1] علي السلمي ، **السلوك التنظيمي**،د ط ، القاهرة ، مكتبة غريب ، 1975،ص28.

[2] محمد أحمد الحرارشة و سامر عبد المجيد البشابشة ، **اثر حاجات ماكللاند على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك** ، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية و التطبيقية ،مجلد 3،العدد2،ص6.

المعلومات التي توجد عند الفرد اتجاه شيء معين، في حين يقصد بالمهارة تطبيق ما يعرفه الانسان واكتساب خبرة من هذا التطبيق تساعده على صقل قدراته على ما يقوم به من اعمال.

- بيئة العمل: وهي البيئة الداخلية التي توجد داخل المنظمة و تؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الاعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل الرسمي وغير الرسمي، و مجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحوافز والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية.[1]

اما بعض الباحثين فقد حددوا الأداء عن طريق العوامل المؤثرة فيه والتي تتمثل في ثلاثة متغيرات رئيسية هي:

- الجهد المبذول.
- القدرات والخصائص الفردية.
- ادراك الفرد لدوره الوظيفي.

مما سبق يتضح عدم وجود اتفاق بين الباحثين حول محددات الأداء ويعود ذلك الى عدة أسباب منها:

1- ان محددات أداء فئة معينة من الافراد ليست هي محددات فئة أخرى.

2- ان محددات أداء الافراد في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الافراد في منظمة أخرى.

3- ان العوامل البيئية الخارجية لها تأثير في محددات الأداء.[2]

[1] محمود سلمان العميان ، **السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال** ،ط2،دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن ،2004، 325.

[2] خالد حمدي الحربي ، **اثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين** ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2003،ص51.

المبحث الثالث: استراتيجيات الأداء الوظيفي.

أولا: مكونات الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها:

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4- المثابرة والوثوق: و تشمل الجدية و التفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و انجاز الاعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.[1]

ثانياً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

1) -العنصر البشري:

يشكل أهم مورد في المؤسسة باعتباره العامل الديناميكي المؤثر في جميع عمليات الإنتاج، اما العوامل الأخرى فهي تؤثر بالدرجة التي يتحكم فيها العنصر البشري، حيث ان القرار الذي يتخذه الانسان والعمل الذي يؤديه هو الأساس في تحديد الإنتاج كمية وتكلفة.

2)- الإدارة:

ان الإدارة مسؤوليتها عظيمة في الاستخدام الفعال لجميع الموارد البشرية حيث تقع تحت سيطرة المؤسسة ويقال ان زيادة معدلات الأداء يعتمد على أساليب الإدارة، حيث تؤثر في جميع الأنشطة فهي بذلك تعبر عن التخطيط التنظيمي والتنسيق والرقابة لذلك فانه أي ضعف او تقصير في أي عملية سيكون سبباً في عجز وكفاءة الأداء.

[1] اسعد احمد محمد عكاشة ،**اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي** ، دراسة تطبيقية على شركة اتصالات ،مذكرة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية غزة ،2007،/2008،ص34.

3)- طبيعة العمل:

يشير الى الأهمية الوظيفية التي يؤديها العامل ومقدار فرص الترقية المتاحة ومقدار الاشاعات المركبة عن المهمة حيث انه كلما زادت درجة توافق العامل مع مهنته كلما زادت دافعيته وولاؤه للمؤسسة وبالتالي العطاء والأداء الجيد.

4)-العوامل النفسية:

ان اللوازم والمعدات لها دور مركزي في التأثير على الأداء، حيث توفر الجو المريح الذي يرفع الروح المعنوية للعامل ويبعث لديه روح المبادرة مما يدفعه لتحسين أدائه.[1]

كما ان الأداء الضعيف للموظف قد يكون نتيجة:

عطب في الأجهزة والمعدات: مما يؤدي الى توقف العمل، وبالتالي انتاج وأداء ضعيف، في هذه الحالة لا يمكن للمؤسسة ان تحاسبه على الأداء الضعيف، وعليه لابد من وجود نظام صيانة جيد يضمن ان تكون الأجهزة سلمية ويتم إصلاحها حال حصول عطب ما.

عدم توفر المواد الضرورية للعمل: مما يؤدي الى توقف العمل او انتاج دون المستوى المطلوب.[2]

ثالثاً: أبعاد الأداء الوظيفي:

تعني أبعاد أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله و يمكن أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهي:

- كمية الجهد المبذول:

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية او العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء او كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.[3]

[1] خديجة بن طبة و نادية باسم، **الظروف الفيزيقية واثرها على أداء العاملين**، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الاجر ،تقرت، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس عمل و تنظيم، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص ص44-45

[2] سعاد نائف برنوطي، **إدارة الموارد البشرية (إدارة الافراد)**، عمان، دار وائل للنشر، 2007، ص350.

[3] محمد سعيد أنور سلطان: **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003،ص220.

- الجهد المبذول:

تعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء او كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويتدرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج والمواصفات التي تقسم درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الابداع و الابتكار في الأداء.

- نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب او الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل مثل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعل واساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات او أنشطة اذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها الى حل او قرار لمشكلة معينة او الأسلوب الذي يتبع في إجراءات بحث او دراسة[1].

رابعاً: إجراءات تحسين مستوى الأداء:

1- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: لابد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، اذ ان تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء، كما و أن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب والدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنطقة والعمل، والفاعلية تعكس مهارات القدرات التي يتمتع بها العاملون، اما الدوافع فتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور و الحوافز، إضافة الى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبيا او إيجابيا كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الاشراف ونوعية التدريب وظروف العمل ....الخ[2]

ان غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي الى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.

2- تطوير خطة العمل للوصول الى الحلول: تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها والتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة، والاستشاريين والاختصاصيين

[1] محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص221.

[2] سهيلة محمد عباس، **إدارة الموارد البشرية**، مدخل استراتيجي، ط2،دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن ،2003،ص157.

في مجال تطوير وتحسين الأداء من جهة أخرى، فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق حول الأداء مباشرة الى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء. [1]

3- الاتصالات المباشرة: ان الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولابد من تحديد محتوى الاتصال واسلوبه وانماط الاتصال المناسبة، ولتحسين أداء الافراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:

أ- **تحسين الموظف:** وهو من أكثر العوامل أهمية لان الموظف دائما بحاجة الى تحسين الأداء وذلك عن طريق:

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها التركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه باعتبار وجود علاقة نسبية بين رغبة الأداء وتؤدي الى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الاعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز.
- الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يجب ان يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات الموظف والاستفادة منها من خلال اظهار التحسين المرغوب[2].

ب – تحسين الوظيفة: ان التمييز في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء، حيث تساهم محتويات الوظيفة اذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها، و بالتالي فان تحسين الوظيفة يعطي حقا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الافراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف [3].

[1] سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص158.
[2] سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص159.
[3] سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص159.

من خلال هذا الفصل تم التطرق للأداء الوظيفي بصفة عامة، وتبين لنا ان نجاح وتقدم أي مؤسسة او منظمة تسعى الى تحقيق أهدافها يتوقف على الاهتمام بأداء العنصر البشري وزيادة فعاليته وانتاجه بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمؤسسة.

الإطار التطبيقي

1-بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر

- نشأة مؤسسة بريد الجزائر
- تعريف بمؤسسة بريد الجزائر بالمدية
- الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
- مهام مؤسسة بريد الجزائر

2- عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة

- نتائج المقابلة
- نتائج الاستبيان
- نتائج عامة للدراسة
- التوصيات

1- أولاً: بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر:

❖ نشأة مؤسسة بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة، كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات. [1]

إن ميلاد بريد الجزائر وبروزها في السوق ليس وليد الصدفة بل هو نتيجة لتضافر عدة جهود وعوامل جلها خارجية ولا يمكن التحكم فيها ولا حتى توجيهها، من بينها محاولات الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تظم أكبر عدد من البلدان والمتحكمة في التجارة العالمية خاصة في إقليم حوض البحر الأبيض المتوسط وما تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الانضمام إليها، والسوق العالمية تعيش في خضم تأثيرات العولمة، وما جاءت به من تغيرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها الانترنت التي قلبت كل الموازين وغيرت من شكل العالم، هيكلة المؤسسات طرق التنظيم والإدارة داخل هذه المؤسسات.[2]

هذا ما يقال على قطاع البريد والموصلات الذي وضمن تأثيرات البيئة العالمية اليوم تم إعادة هيكلته وإدخال إصلاحات عليه تمخضت عنها ميلاد مؤسستي الجزائر للاتصالات وبريد الجزائر، لكن قبل ذلك فإن إدارة البريد والمواصلات الجزائرية قد ورثت عن النظام الفرنسي ما بعد الاستقلال معظم التشريعات المتعلقة بخدمات هذا القطاع واستمر نشاطها بصفة عادية حتى سنة 1975 حيث تم إصدار الأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون وزارة البريد والموصلات[3].

---

[1] مبروك يوسفي، **النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر**، مذكرة ماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2014، ص16.

[2] سعادي الخنساء، **التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي** – دراسة حالة بريد الجزائر - رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر ،2006،ص119.

[3] المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 14 يناير 2002 المتضمن انشاء بريد الجزائر.

❖ تعريف مؤسسة بريد الجزائر:

من جراء إعادة تنظيم قطاع البريد والمواصلات وفي إطار سياسة الإصلاح والتطوير لقطاع البريد أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري «EPIC" حفاظا على الإرث القديم الوظيفي والرمزي للمؤسسة الأم الذي غذى الذاكرة الجماعية بالكلمة الرمز "بريد" فإن مؤسسة بريد الجزائر تحاول جادة خلق وجه جديد يحمل الخصائص الهوية لبريد الجزائر[1].

أبرز ما تولد عن القانون هو فصل النشاطين البريد والاتصالات عن بعضهما وتحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري بموجب هذا القانون أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمستغل للخدمات البريدية والمالية التي انتقلت إليها من الإدارة السابقة، وأنشئت مؤسسة أخرى لتسيير الاتصالات هي "اتصالات الجزائر".

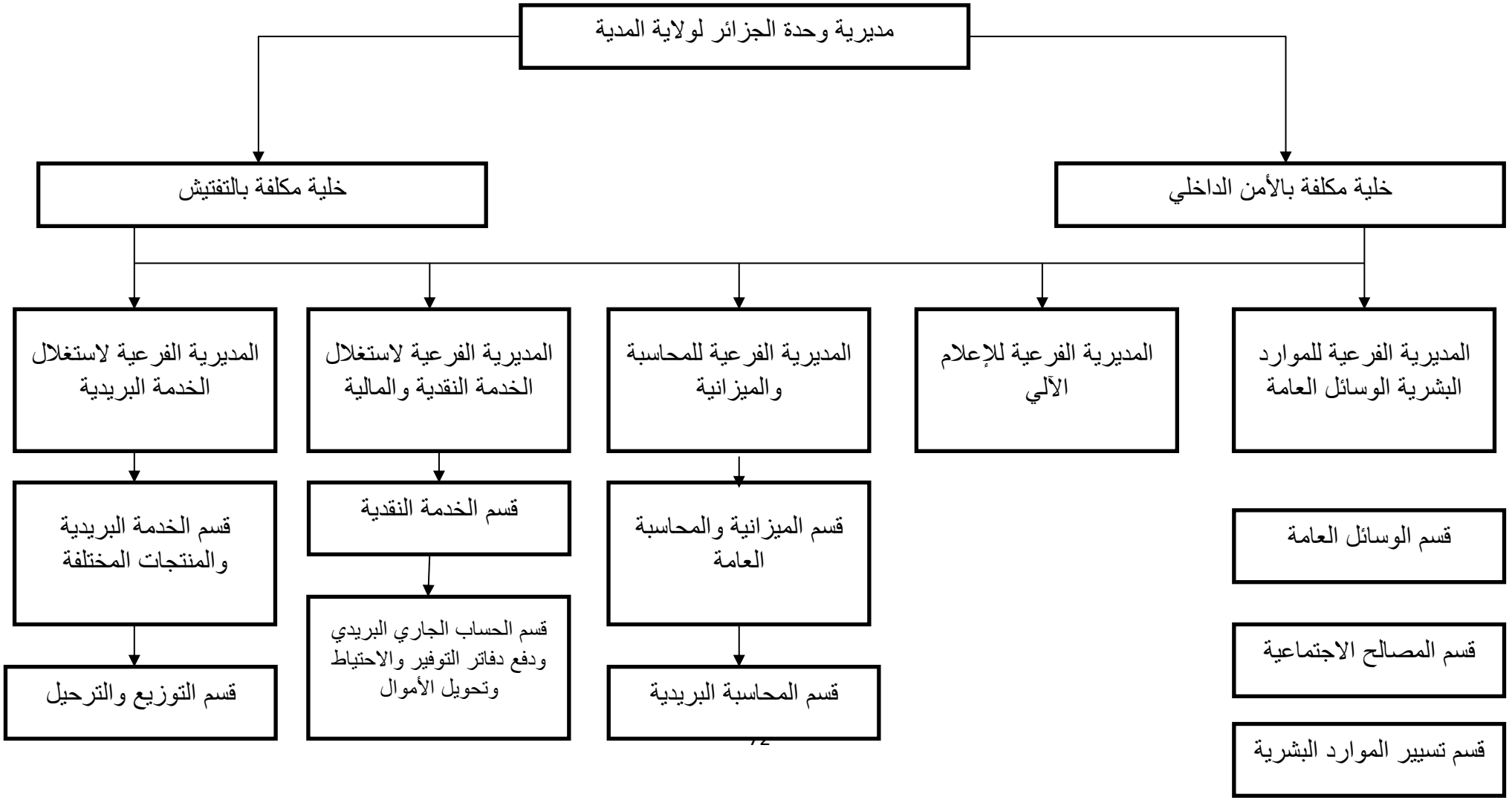
إن الإصلاحات في الجزائر لم تختلف كثيراً عما تم في بلدان أخرى، مصنعة ونامية على السواء، فالجزائر أخذت بالنموذج الفرنسي، حيث يتضح من الوهلة الأولى وجه الشبه الكبير بين الإصلاحات في الدولتين، فيما عدا الفجوة الزمنية بين العمليتين والتي تبلغ تقريبا عشر سنوات فإصلاح قطاع البريد والمواصلات في الجزائر كان متأخرا أيضا مقارنة بالدول العربية ودول الجوار فتونس مثلا بدأت إعادة هيكلة قطاع الاتصالات منذ 1990 من فصل أنشطة البريد عن الاتصالات بإنشاء الديوان الوطني للاتصالات الذي بدأ نشاطه في 1996، ثم الديوان الوطني للبريد في جوان 1998، ودولة المغرب أيضا بدأت إصلاحاتها في نفس الفترة حيث أحدثت قانونا جديداً للفصل بين البريد والاتصالات منذ 1996.

شرعت الجزائر في إصلاحاتها على قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في ظل تأخر محسوس عن بلدان المنطقة، وحاولت الحكومة استدراك هذا التأخر في تحديث هذا القطاع الذي يشكل جزءاً مهما من البنية القاعدية للاقتصاد الوطني، خاصة وأن الجزائر كانت قد اقتربت من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ولها اتفاقيات مبرمة مع الاتحاد الأوربي استفادت من خلاله من دعم مالي من قبل البنك الدولي والسوق الأوربية (برنامج ميدا.) .

[1] مبروك يوسفي ،مرجع سابق ،ص16.

❖ الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية المدية



المصدر: بالاعتماد على وثائق المؤسسة

❖ مهام مؤسسة بريد الجزائر.

❖ باعتبارها خدمة عمومية: على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات، بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.

❖ وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري: يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها.

❖ باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة: يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للإقلاع الاقتصادي الشامل.

❖ أما عن موضوع هذه المهام فيمكن تلخيصها فيما يلي: [1]

❖ استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر (Exclusivité) حسب المادة 63 من قانون 03-2000 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

❖ القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية، الامدادات والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.

❖ القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.

❖ إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها واهدافها على مستوى التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.

❖ صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.

❖ نجاعة الصياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد المصادق عليه بقرار من وزير المكلف بالبريد.

---

[1] وهاب محمد، ت**قييم صورة المؤسسة واثارها على سلوك المستهلك**، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005، ص104-105.

❖ الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل ووفق دفتر الاعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات.

مهام كل مديرية فرعية في مديرية البريد الجزائر وحدة المدية:

1- مدير مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية:

التسيير والإشراف على جميع الأعمال ومتابعة كل عمل يقوم به عمال هذه المؤسسة.

2- **خلية الأمن الداخلي**:

حماية المكاتب البريدية توفير وسائل الوقاية والأمن وإعداد تقارير شهرية ودورية حول ظروف العمل اليومي.

3- خلية التفتيش:

القيام بدورات وعمليات تفتيش للمكاتب البريدية على مستوى الولاية وأحيانا خارجها ومراقبة دفاتر المحاسبية للمكاتب البريدية المعنية بالأمر.

4- **المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية والوسائل العامة**:

الإشراف وتسيير الموارد البشرية وحل المشاكل التي يتخبط فيها العمال وتوفير حاجات الإدارة وتقوم كذلك بدفع وتحضير أجور العمال.

5- خلية الإعلام الآلي:

صيانة أجهزة الإعلام الآلي والشبكات ومتابعة وتنصيب الانظمة المعلوماتية الخاصة بمكاتب البريد.

6- **المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية:** تندرج تحت هذه المديرية قسمين هما قسم الميزانية والمحاسبة العامة، قسم المحاسبة البريدية

ومن مهامها كالآتي:

متابعة المحاسبة اليومية لكل المكاتب ودفع وصرف حاجيات المؤسسة من أموال لصالح المدينين.

7- المديرية الفرعية لاستغلال الخدمة النقدية والمالية:

تندرج تحتها قسمين هما قسم الخدمة النقدية، قسم الحساب الجاري البريدي ودفاتر التوفير والاحتياط وتحويل الأموال ومن مهامها: متابعة الحسابات البريدية والإشراف على تحويل الاموال.

8- **المديرية الفرعية لاستغلال الخدمة البريدية**: تندرج تحتها قسمين هما قسم الخدمة البريدية والمنتجات المختلفة وقسم التوزيع والترحيل ويتمثل دورها في:

التسويق والإشهار لمنتجات المؤسسة والقيام بعمليات إحصائية لبيع وتوزيع منتجات المؤسسة.

ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة

1- المقابلة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- العمر:48 سنة

2- الحالة الاجتماعية: أعزب

3- المستوى التعليمي: مهندس دولة في الاعلام الآلي

4- الخبرة المهنية: 18سنة

المحور الثاني: أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية:

1- ما هي طبيعة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تتوفر عليها مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية؟

صرح المبحوث قائلاً **(هي الوسائل التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات مثل شبكة المعلومات، والاتصالات INTERNET والانترانت).**

التعليق: من خلال إجابة المبحوث وتصريحه بالإضافة الى ما تم انتقائه من الجانب النظري لدراستنا يمكن القول ان مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية تتوفر على اشكال متعددة لتكنولوجيات الاتصال الحديثة، حيث كانت المؤسسة سباقة في تبني أي تكنولوجيا جديدة تخدم سياسة الدولة الرامية لعصرنة القطاع وتذليل العقبات والصعوبات التي كان يعاني منها الزبون، وكذا من ناحية توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية والتحكم في سير هذه المعلومات داخل البناء التنظيمي للمؤسسة والانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الحديثة.

2- من يقوم بالإشراف والتوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المديرية؟

صرح المبحوث قائلاً **(هي خلية الاعلام الآلي من مهندسين وتقنيين في الاعلام الآلي).**

التعليق: من خلال إجابة المبحوث نستنتج ان المديرية الفرعية الخاصة بالإعلام الآلي اخذت تسمية الخلية والمتكونة بدورها من إطارات، نظراً للدور الحساس والمحوري الذي تلعبه هذه الخلية في المؤسسة، فهي المسؤولة على امن وصيانة الشبكات، مراقبة مكاتب البريد والموزعات الآلية، تتبع

طلبات استخراج البطاقة الذهبية والصكوك البريدية، ضمان سلامة الشبكة الولائية وكذا ضمان الاتصال بالشبكة المركزية.

3-هل تقوم المؤسسة بالتجديد في وسائلها التكنولوجية؟ وهل يتم تحديث أنظمة المعلومات بانتظام؟

صرح المبحوث قائلاً **(نعم تقوم المؤسسة بالتجديد في وسائلها التكنولوجية ويتم تحديث أنظمة المعلومات بانتظام لتحسين الخدمة بما يتوافق مع التطورات الحاصلة ومع احتياجات المستفيدين منها).**

التعليق: من خلال إجابة المبحوث يظهر ان المؤسسة تقوم بالتجديد في وسائلها الاتصالية بشكل يتوافق مع التطورات الحاصلة في هذا المجال، خاصة وان القائمين على هذا القطاع أدركوا مبكراً أهمية مواكبة تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتسخيرها بشكل يزيد من مردودية الموظف ويقتصد الجهد والوقت، وكذا تقديم أحسن خدمة للزبون.

4-هل تضمن مديرية وحدة البريد لموظفيها تكويناً دورياً من اجل تكيفهم مع استعمال التكنولوجيا الحديثة؟

صرح المبحوث قائلاً **(نعم تضمن دورات تكوينية للموظفين والتقنيين من أجل تحسين المستوى لاكتساب مؤهلات جديدة لتكييفهم مع المتطلبات الجديدة والحديثة)**

التعليق: أكد المبحوث أن المؤسسة ولواكبة جديد تكنولوجيا الاتصال خاصة منها تلك التي تتبناها المؤسسة، تلجأ لتنظيم دورات تكوينية من أجل تحسين المستوى واكتساب مؤهلات جديدة تساعد الموظف في التكيف وفي استخدامها أحسن استخدام، وكيفية التعامل في حالات العطب او أي مشكل قد يصادفه.

5-ما هي التحديات التي واجهتموها اثناء تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيف تعاملتم معها؟

صرح المبحوث قائلاً **(وجدنا انفسنا امام تحديات ورهانات هذا العصر الاقتصادي الجديد، من وضعية التقليدية الى الوضعية الجديدة الا وهي الاقتصاد الرقمي، فقد تعاملنا مع هذه الوضعية فإما ان نستغل فرصه و مزاياه واما نتخلف و نتلاشى في خضم التزايد الكبير و المستمر لشدة المنافسة ضمن قطاعنا و بالأخص خدماتنا تملك استجابة فائقة لتطبيقات معطيات الاقتصاد الرقمي)**

التعليق: من خلال إجابة المبحوث نستخلص ان المؤسسة كان لزاماً عليها تبني سياسة العصرنة وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فلا يعقل لمؤسسة عريقة مثل بريد الجزائر ان تتخلف عن ركب التكنولوجيا، وخاصة أن الخدمات التي تقدمها المؤسسة تلقى رواجاً واسعاً، واي تحسين في الخدمة حتماً سوف ينعكس على رضا الزبون، وينعكس ايضاً على الرضا العام للموظف وتحسين أدائه.

6-ما هي أبرز المزايا التي حققتها مؤسسة بريد الجزائر من خلال تبنيها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

صرح المبحوث قائلاً **(ابرز المزايا تحقيق اقتصاد رقمي، تحديث وعصرنة الخدمات البريدية)**

التعليق: أكد المبحوث على أهمية تحديث وعصرنة الخدمات البريدية والانتقال من الخدمات التقليدية وتكييفها مع كل ما هو رقمي -من العمليات الورقية التقليدية الى العمليات الالكترونية الرقمية -مثل استخدام تقنية الباركود، التطبيقات الالكترونية، الدفع الإلكتروني.

الاستنتاج: من خلال إجابات وتصريحات المبحوث على أسئلة المحور الأول المتمثل في **"أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية"** استنتجنا ما يلي:

- أن مؤسسة بريد الجزائر كانت سباقة في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتسخيرها لتطوير أداء العمل الكلي وتحسين الخدمات المقدمة.
- تولي مؤسسة بريد الجزائر أهمية كبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بشتى أشكالها، لهذا هناك خلية خاصة في المديرية مهمتها صيانة أجهزة الاعلام الآلي والشبكات ومتابعة الأنظمة المعلوماتية الخاصة بمكاتب البريد.
- تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتحديث وتجديد أنظمتها الاتصالية بشكل يتوافق والتطورات السريعة الحاصلة في هذا المجال، خاصة أن القائمين على هذا القطاع ادركوا مبكرا أهمية مواكبة تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستغلالها بشكل يزيد من مردودية الموظف ويقتصد الجهد و الوقت، وكذا تقديم أحسن خدمة للزبون.

- نظراً لرواج الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر كان لزاما عليها مواكبة وتبني سياسة العصرنة والرقمنة، التي بدورها اثبتت نجاعتها في تحسين الخدمة، منه رضا الزبون وبالتالي تحسين أداء الموظفين.

المحور الثالث: التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر وأثرها على الأداء الوظيفي؟

07- ماهي التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر؟

صرح المبحوث قائلاً **(بريدي موب الشهير، والذي يوفر بدوره العديد من الخدمات أهمها إمكانية تحويل الأموال من حساب لآخر).**

التعليق: حصر المبحوث اجابته بذكر تطبيق بريدي موب مع ذكر أهم الخدمات التي يوفرها، فبناءً على الإحصاءات المتاحة له كمسؤول عن خلية الاعلام الآلي، فإن خدمة تحويل الأموال من حساب لحساب تستحوذ على غالبية الخدمات المقدمة، وهذا نظراً لانتشار التجارة الالكترونية بالمقام الأول.

08- ماهي الخدمات التي تتوفر على مستوى هذه التطبيقات؟

صرح المبحوث قائلاً **(1-أمكانية طلب البطاقة الذهبية.2-تعبئة رصيد الهاتف النقال.3-تعبئة رصيد الانترنت.4-الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري. 5-تحميل المطبوعات .6-دفع الفواتير عبر الانترنت ..sonalgaz,mobilis,at,seal.7-شراء تذكرة سفر والتأمينات .8-تتبع البعائث).**

التعليق: قام المبحوث بذكر حوصلة عن أهم الخدمات التي توفرها التطبيقات الالكترونية الخاصة ببريد الجزائر.

09-هل ساهمت الخدمات التي يتيحها تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد؟

صرح المبحوث قائلاً **(نعم ساهمت بشكل كبير في تخفيف الضغط على مكاتب لكونها تسهل التعاملات على الزبائن دون التنقل الى مكاتب البريد)**

التعليق: أكد المبحوث على أن الخدمات التي يتيحها تطبيق بريدي موب والمذكورة أعلاه، قللت من عبء الزيارة الشخصية الى مكاتب البريد، وبالتالي تقليل الزحام وطوابير الانتظار، مع التأكيد على أن التحسين المستمر للتطبيق وتوسيع نطاق خدماته يؤدي حتماً الى تخفيف الضغط على الموظفين في مكاتب البريد وتحقيق كفاءة عالية في الأداء.

10- هل لاحظت أي تحسين في أداء الموظفين بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن؟

صرح المبحوث قائلاً **(يوجد تحسين في أداء الموظفين بعد إطلاق خدمة بريدي موب من ناحية الجودة والوقت، حيث يكون أداة فاعلة للمسؤول لتجويد العمل ومساندته في متابعة أداء الموظفين بالإضافة الى تطويرهم وتحفيزهم)**

التعليق: صرح المبحوث بأن الأداء الوظيفي تحسن بعد اطلاق خدمات بريدي موب وانتشاره ،وهذا بفضل تحويل بعض المهام الروتينية والإدارية الى التطبيق نفسه، بدلا من تنفيذ عمليات مثل تسجيل البريد وتتبعه ومعالجته يدوياً، او استخراج كشف المداخيل السنوية مثلاً، فيمكن للمستخدمين القيام بذلك بأنفسهم باستخدام التطبيق، وهذا ما أدى الى توجيه جهود الموظفين الى المهام الأكثر تعقيداً والتي تتطلب تدخلاً بشرياً. ينبغي هنا توفير التدريب المناسب للموظفين مع ما يتناسب و المتغيرات التكنولوجية ليتسنى لهم القيام بالمهام الأخرى المتعلقة بخدمات البريد.

12- في رأيك ما هو مستقبل الخدمات الالكترونية التي توفرها تطبيقات بريد الجزائر، خاصة مع التطور التكنولوجي الرهن وبروز تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي؟

صرح المبحوث قائلاً **(المستقبل لا يعلمه الا الله سبحانه وتعالى، ولكن الخدمات الالكترونية التي توفرها تطبيقات بريد الجزائر بحاجة الى بنية تحتية خدماتية تؤهل وتسهل من إمكانية التعامل مع مستويات معينة من هذه الخدمات ومؤسسة بريد الجزائر حريصة على اتباع افضل المعايير للانتقال بمستوى التطور الخدماتي وتحديثها أولا بأول)**

التعليق: صرح المبحوث بضرورة تقوية وتطوير البنية التحتية للتطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر، بشكل يسهل من تجربة التعامل مع هذه التطبيقات، وكما ذكرنا سابقاً أن مؤسسة بريد الجزائر سباقة ورائدة في استخدام آخر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وبما اننا نعيش بداية عصر الذكاء الاصطناعي ودخوله لشتى ميادين الحياة، فيمكن لمؤسسة بريد الجزائر استغلال

هذه التكنولوجيا في تحسين عمليات التحقق والتأمين وتحليل البيانات، تتبع الشحنات التوصيل الذكي من خلال استخدام الروبوتات او تقنية الدرونز لتوصيل الطرود، كل هذا لا يتأتى الا بالاستثمار في البنية التحتية و التدريب وتحسين الأمن السيبراني لضمان تقديم خدمات موثوقة و آمنة للمستخدمين.

الاستنتاج: من خلال إجابات وتصريحات المبحوث على أسئلة المحور الثاني المتمثل في **"التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر واثرها على الأداء الوظيفي"** استنتجنا مايلي:

- قللت الخدمات التي توفرها التطبيقات الالكترونية لبريد الجزائر من عبء الزيارة الشخصية لمكاتب البريد والتقليل من الزحام وطوابير الانتظار.
- ضرورة التحسين المستمر لتطبيق بريدي موب وتوسيع نطاق خدماته.
- تحسن الأداء الوظيفي والمهني للموظفين بعد اطلاق خدمات بريدي موب وانتشاره، من خلال تحويل بعض المهام الروتينية الى التطبيق نفسه.
- توجيه جهود الموظفين الى مهام أخرى تستدعي التدخل البشري.
- ضرورة توفير التدريب والتكوين اللازم للموظفين مع ما يتناسب والتطور التكنولوجي ليتسنى لهم القيام بالمهام الأكثر تعقيدا والمتعلقة بخدمات البريد.
- ضرورة تقوية الاستثمار في البنية التحتية لمؤسسة بريد الجزائر بصفة عامة، ولتطبيق بريدي موب بصفة خاصة حتى يتسنى الاستفادة المثلى لتقنية الذكاء الاصطناعي وما تفتحه من أبواب واسعة وآفاق كبيرة تصب كلها في تقديم احسن خدمة لزبائن المؤسسة، مع زيادة الرضا المهني وتحسين أداء الموظفين في المؤسسة.

نتائج المقابلة:

1. تخفيف الضغط وتقليل الزحام: توفير الخدمات البريدية عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول يمكن أن يقلل من عبء الزيارة الشخصية لمكاتب البريد ويقلل من الزحام وطوابير الانتظار.
2. توسيع نطاق الخدمات وتحسينها: من خلال تطوير وتحسين تطبيق بريدي موب، يمكن توسيع نطاق الخدمات المتاحة وتوفير تجربة أفضل للمستخدمين. مثل خدمة التحويلات المالية والدفع الإلكتروني وخدمات الشحن والتتبع الذكي.
3. تحسين أداء الموظفين: باستخدام التطبيقات الإلكترونية وتحويل المهام الروتينية إليها، يمكن تحسين أداء الموظفين وتوجيه جهودهم إلى المهام الأكثر تعقيدًا وتتطلب تدخلاً بشريًا.
4. يجب أن يركز التطوير المستمر لتطبيق بريدي موب على توفير التدريب والتكوين اللازم للموظفين لتعلم استخدام التطبيقات والتكنولوجيا الحديثة. ذلك يساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم وأداء المهام المتعلقة بخدمات البريد بشكل أفضل.
5. تحسين البنية التحتية والأمن السيبراني: يجب تعزيز الاستثمار في البنية التحتية لمؤسسة بريد الجزائر وتعزيز الأمن السيبراني لضمان تقديم خدمات آمنة وموثوقة للمستخدمين. ذلك يتطلب استخدام تقنيات حديثة مثل تقنية الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة.

2-تفريغ البيانات وتحليل الجداول:

تحليل المعلومات الشخصية

1- تحليل النتائج المتعلقة بالجنس:

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس

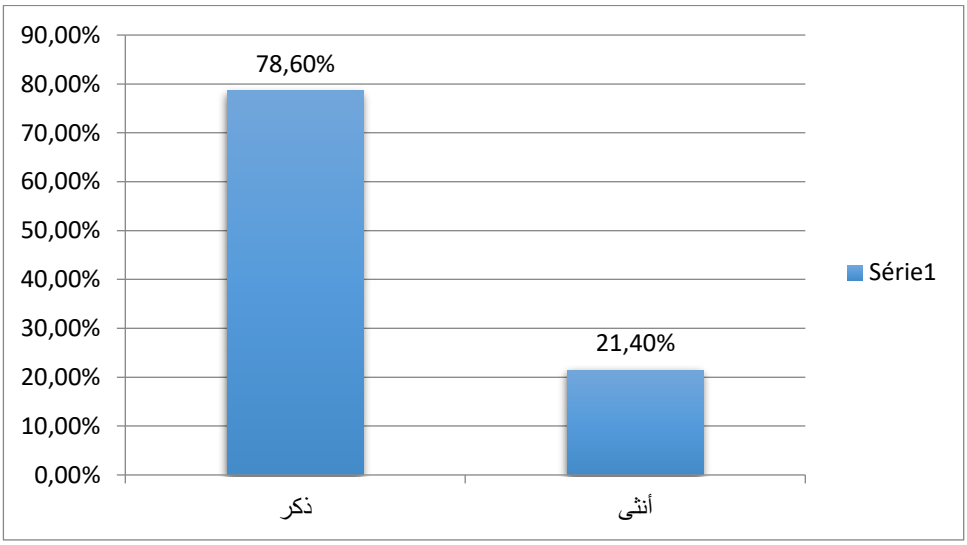
البيان / الجنس	التكرار	النسب المئوية%
ذكور	22	%78.6
إناث	6	%21.4
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن 22 مفردة من عينة الدراسة يمثلون نسبة 78,60% من إجمالي عينة الدراسة هم ذكور، في حين أن 6 منهم يمثلون نسبة 21.40%هم إناث.

مؤسسة بريد الجزائر لا تفرض توظيف جنس على آخر بل هو في متناول الجنسين، ويعود انخفاض نسبة الاناث في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية كون العمل بالمديرية يغلب عليه الطابع التقني أكثر من الإداري ويتطلب أعباء وتنقلات كثيرة.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

2- تحليل النتائج المتعلقة بالسن:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير السن

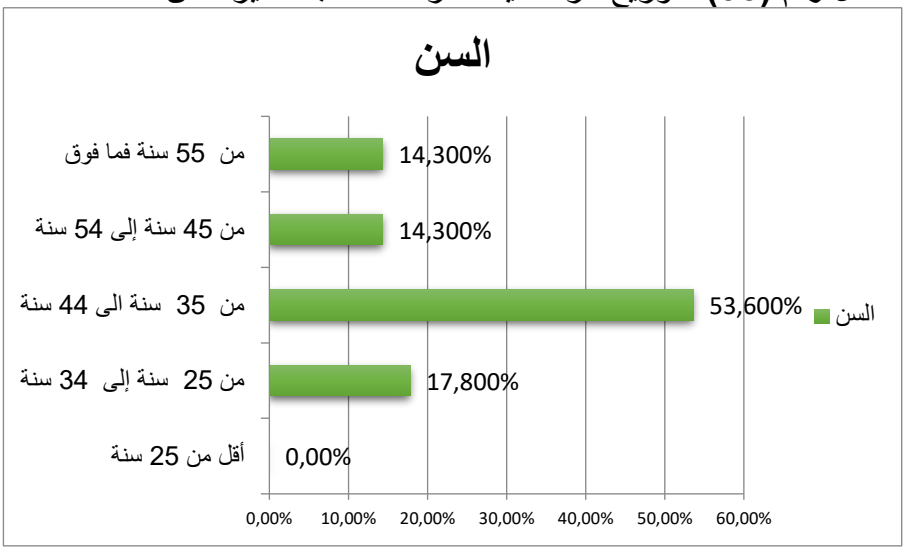
البيان / السن	التكرار	النسب المئوية%
أقل من 25 سنة	0	0
من 26 سنة إلى 34 سنة	5	%17.80
من 35 سنة إلى 44 سنة	15	%53.60
من 45 سنة إلى 54 سنة	4	%14,30
من 55 سنة فما فوق	4	%14,30
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعد عامل السن من اهم محددات العينة المدروسة، وذلك راجع الى ان كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، حيث نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يمثلان الفئة العمرية داخل مؤسسة وحدة بريد الجزائر لولاية المدية أن نسبة 53،60% من افراد العينة تتراوح أعمارهم بين 35-44 سنة وبهذا تحتل هذه الفئة أكبر حصة في المؤسسة، تليها الفئة العمرية ما بين 25-34 سنة بنسبة 17،80% ،اما فئة 44-55 سنة فجاءت بنسبة 14،30% وبنفس النسبة كانت فئة ما فوق 55 سنة .

نستنتج ان ارتفاع نسبة افراد العينة في الفئة العمرية 35-44 سنة راجع الى ان هذه الفئة تتميز بالعطاء والقدرة على الإنجاز والحماس والنشاط وتحمل المسؤولية، وهذا ما يضمن الاستقرار على مستوى المديرية.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

3- تحليل النتائج المتعلقة بالمستوى التعليمي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

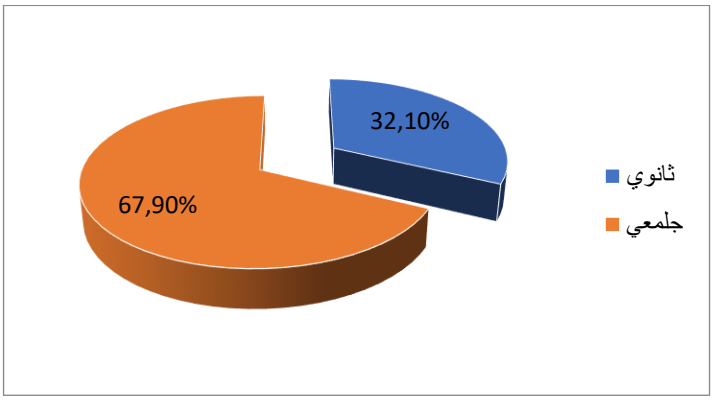
البيان / المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية%
ثانوي	9	%32.10
جامعي	19	%67.90
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين، أن أكثر مستوى تعليمي المتوفر في عينة الدراسة هو المستوى الجامعي بنسبة 67.90% من إجمالي أفراد عينة الدراسة بما يعادل 19 مفردة، في حين أن 9 منهم يمثلون نسبة 32.10% لديهم مستوى ثانوي.

نستنتج مما سبق ان المؤهل العلمي لأغلب المبحوثين كان جامعي، وذلك لان متطلبات العمل في مؤسسة بريد الجزائر تحتاج الى موظفين ذوي كفاءة عالية ومستوى علمي يؤهلهم ويساعدهم على تسيير العمل بأفضل شكل وتقديم أحسن أداء، حيث يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بوجود أفكار حديثة ومتجددة تعمل على تحسين جودة العمل داخل المؤسسة

الشكل رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

4- تحليل النتائج المتعلقة بالخبرة:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

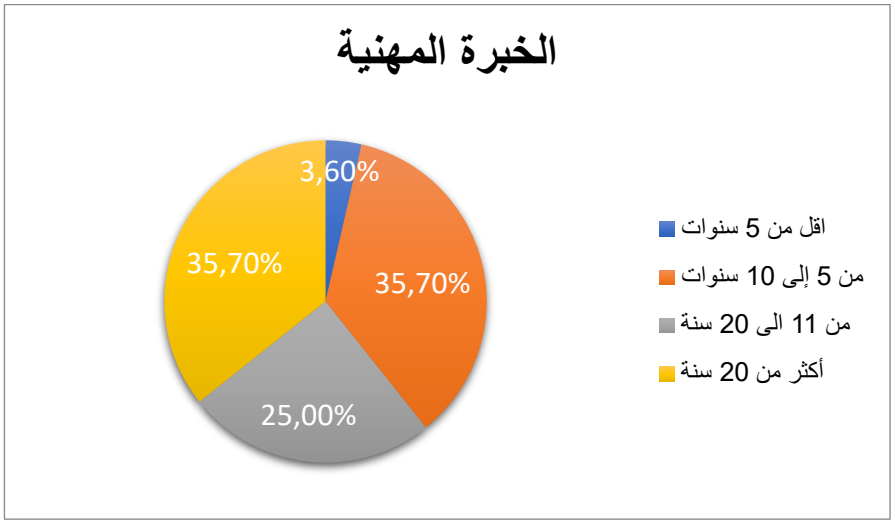
البيان / الخبرة	التكرار	النسب المئوية%
أقل من 5 سنوات	1	%3.60
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	10	%35,70
من 11سنوات إلى 20 سنة	7	%25.00
أكثر من 20 سنة	10	%35,70
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين ان فئة الموظفين ذو الخبرة من 05 سنوات الى 10 سنوات وكذا فئة أكثر من 20 سنة قد نالتا نسبة 35،70% ، تليهما فئة من 11 سنة الى 20 سنة بنسبة 25% ،ثم فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 3،60% .

يرجع سبب هذا التنوع في سنوات الخبرة كون مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية تقوم بعملية التوظيف من فترة الى أخرى بشكل يتناسب مع احتياجات الإدارة والنمو الذي تشهده المؤسسة، كما ان هذه النسب تدل على مستوى الخبرة المهنية التي يتميز بها عمال وعاملات مؤسسة بريد الجزائر بالمدية وما ينعكس عليه في تحسين جودة الخدمات المقدمة

الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

5- تحليل النتائج المتعلقة بالمنصب:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير المنصب.

البيان / المنصب	التكرار	النسب المئوية%
مدير	1	3,57%
مدير فرعي	2	7,14%
محقق	3	10,71%
مسؤول مكلف بالمراقبة	1	3,57%
مكلف بالدراسات	5	17,86%
مكلف بالزبائن	1	3,57%
مهندس دولة	1	3,57%
رئيس قسم	5	17,86%
إطار محاسب	1	3,57%
مساعد إداري	4	14,29%
تقني سامي بالاعلام الآلي	1	3,57%
عامل وظيفي	2	7,14%
مسير مخزن وأموال	1	3,57%
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) الذي يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب داخل مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، ان فئة رئيس قسم وكذا فئة مكلف بالدراسات قد نالتا النسبة الأكبر حيث حظيت بنسبة 17,86% ، لتليها فئة مساعد اداري بنسبة 14،29% وفئة محقق ب 10،71% ،ففئة مدير فرعي بنسبة 7،14% ،وجاءت فئات مدير وتقني سامي للاعلام الآلي و اطار محاسب و مهندس دولة و مكلف بالزبائن و مسؤول مكلف بالمراقبة و مدير مخزن و أموال بنسبة 3،57%.

نستنتج من خلال هذه البيانات أن طبيعة الوظائف داخل مديرية وحدة بريد الجزائر بالمدية هي إدارية تقنية، مسؤولة عن التسيير والتحكم في كل الخدمات البريدية المقدمة على مستوى الولاية.

- تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثاني:

1- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: كيف ترى مواكبة مؤسستكم فيما يخص استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة

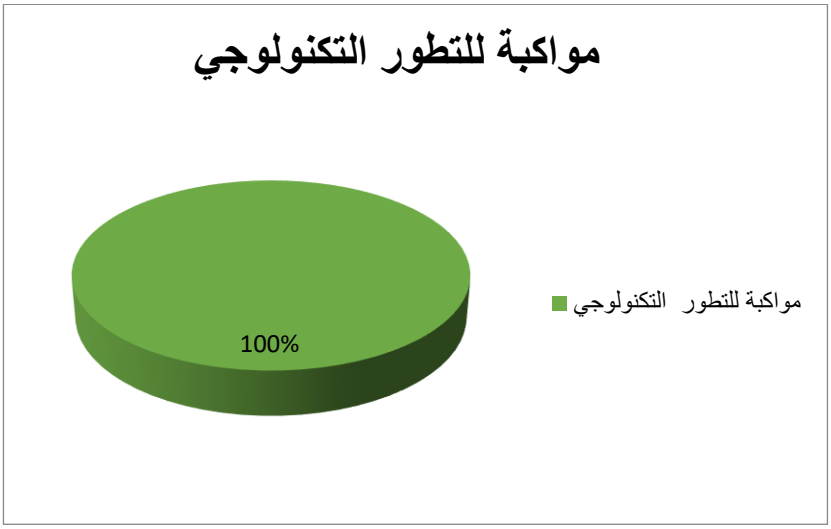
الجدول رقم (06): مدى مواكبة التطور التكنولوجي

البيان	التكرار	النسب المئوية%
مواكبة للتطور التكنولوجي	28	%100
غير مواكبة للتطور التكنولوجي	0	%0.00
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) الذي يمثل مدى مواكبة مؤسسة بريد الجزائر للتطور التكنولوجي أن كل إجابات المبحوثين وبنسبة 100% كانت إجابات تؤكد مواكبة المؤسسة للتطور التكنولوجي، وهذا واضح من خلال ما ذكرنا سابقاً (الاطار النظري) حيث تولي المؤسسة اهتماما كبيراً بتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة وأنها العامل الأساسي في تحسين خدماتها، تتمحور هذه المسايرة في تحديث الأنظمة والبنية التحتية ولحرص الدائم على صيانتها ومتابعة الأنظمة المعلوماتية بهدف تقديم خدمة مستدامة.

الشكل رقم (06): مدى مواكبة التطور التكنولوجي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

2- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الجدول رقم (07): أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بريد الجزائر

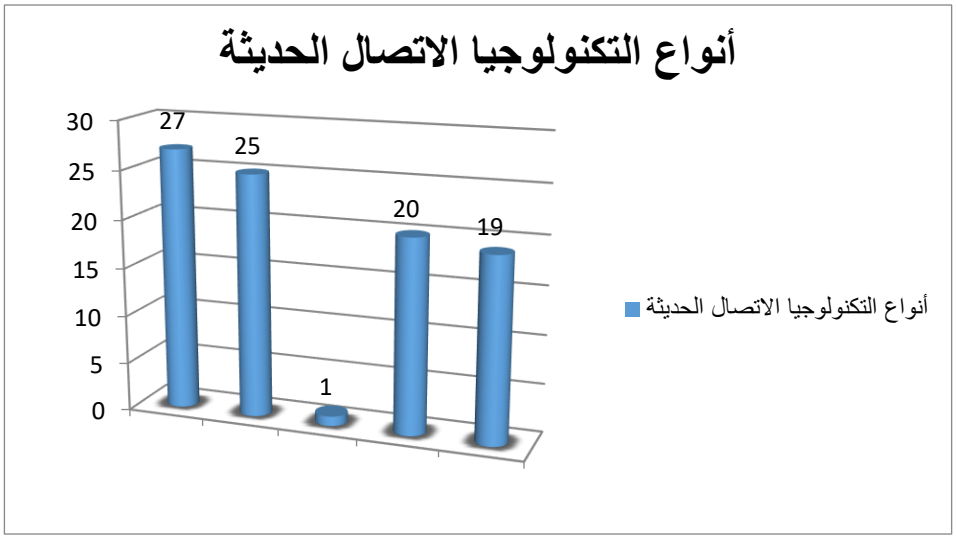
البيان	عدد الأفراد	النسب المئوية%
الانترنت	27	29,35%
الانترانت	25	27,17%
الاكسترانت	1	1,09%
الفاكس	20	21,74%
الهاتف النقال	19	20,65%
المجموع		%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين و الذان يبينان أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استخداما في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية ان الانترنت احتلت اكبر نسبة و المقدرة ب 29،35% ، لتليها شبكة الانترانت بنسبة 27،17% ثم الفاكس ب 21،74% و الهاتف النقال ب 20،65% .

من خلال هذه النتائج نلاحظ أن اغلب التكنولوجيا الحديثة المستخدمة لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بعد تكنولوجيا الانترنت و التي أصبحت تدخل في شتى مجالات حياتنا اليومية و العملية، نجد تقنية الانترانت و التي تعنى بالاتصال الداخلي خاصة، وتقوم بربط المصالح والأقسام المشكلة للمؤسسة ببعضها من أجل تيسير تداول المعلومات والبيانات.

الشكل رقم (07): أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

3- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: أشكال استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب

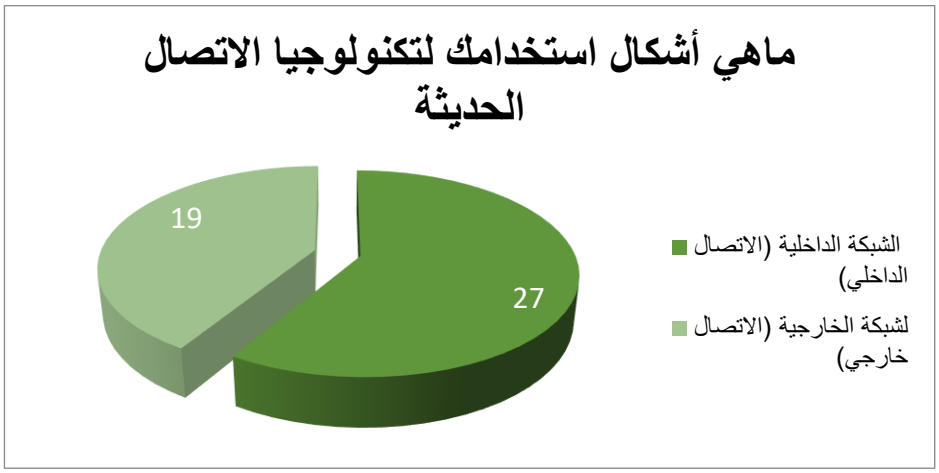
البيان	عدد الأفراد	النسب المئوية%
الشبكة الداخلية (الاتصال الداخلي)	27	58,7%
الشبكة الخارجية (الاتصال الخارجي)	19	41,3%
المجموع		%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول السابق والمتعلق بأشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر، ان أغلبية المبحوثين يستخدمون الشبكة الداخلية للاتصال الداخلي بنسبة 58،7%.

ومنه نستخلص مدى التعاون والتنسيق بين الموظفين لتحقيق الأهداف المشتركة وتحسين الأداء، فالاتصال الداخلي يساعد في نقل المعلومات وتوجيهات الإدارة، وكذا فتح فرصة لمناقشة المشاكل والبحث عن الحلول، وهذا لا يتأتى الا بوجود بنية عمل إيجابية ومرنة.

الشكل رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب أشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

4- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: مدى تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة عملك في المؤسسة

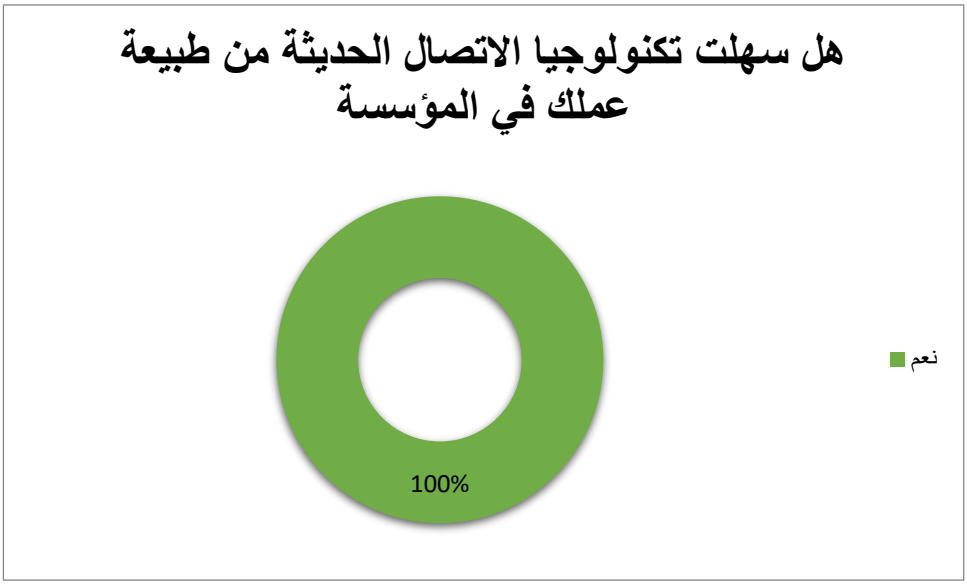
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب مدى تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة العمل في المؤسسة

البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	28	%100
لا	0	%0
أحيانا	0	%0
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بين لنا الجدول رقم (09) ان كل المبحوثين اجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد سهلت من طبيعة عملهم، ويرجع هذا لكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لديها من الميزات والخصائص التي تمكن الموظف من إتمام مهامه ووظائفه بسرعة وسهولة كبيرة، حيث أصبحت التكنولوجيا المقود الرئيسي في تحسين الأداء الوظيفي للموظف بعدما كانت جل الاعمال الإدارية تؤدى يدوياً وتحتاج تكلفة وجهد كبيرين.

الشكل رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة العمل في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

5- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: مدى وجود صعوبة في استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى وجود صعوبة في استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

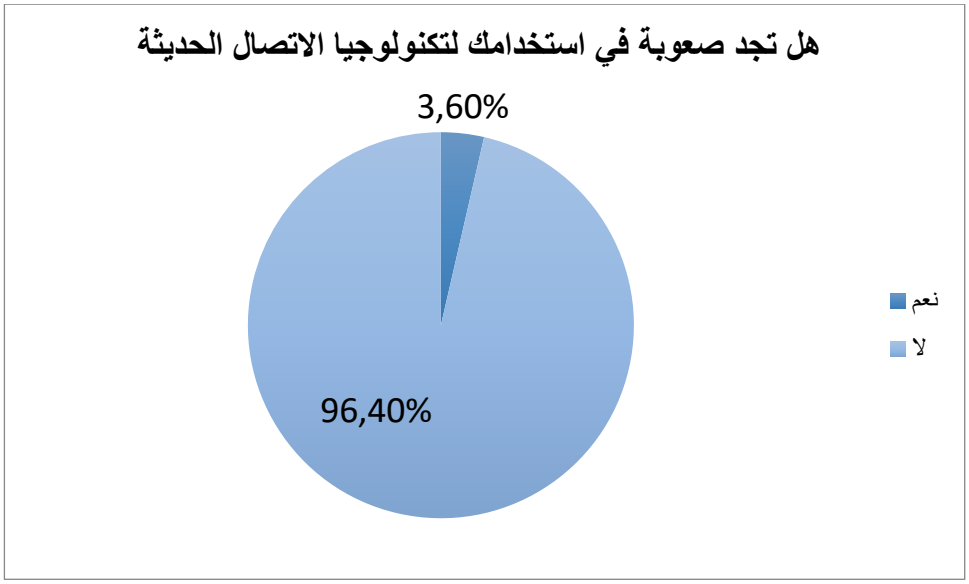
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	1	%3.60
لا	27	%96.40
المجموع	28	%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) والذي يمثل نسبة المبحوثين الذين لديهم صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أو العكس، ان نسبة المبحوثين الذين لم يواجهوا أي صعوبة في استخدامهم للتكنولوجيات الحديثة بلغت 96،4%.

ويرجع سبب الحصول على هذه النتائج الى كون مؤسسة بريد الجزائر وحسب الاستراتيجية التوظيفية التي تعتمدها، تفضل توظيف أولئك الذين لديهم القدرة على التعامل مع تكنولوجيات الاتصال الحديثة، نظراً لاعتمادها الكبير عليها، وهذا يعكس تطلع المؤسسة نحو العصرنة ومواكبة جميع التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.

الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى وجود صعوبة في استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

6 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل سير المعلومة

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل سير المعلومة

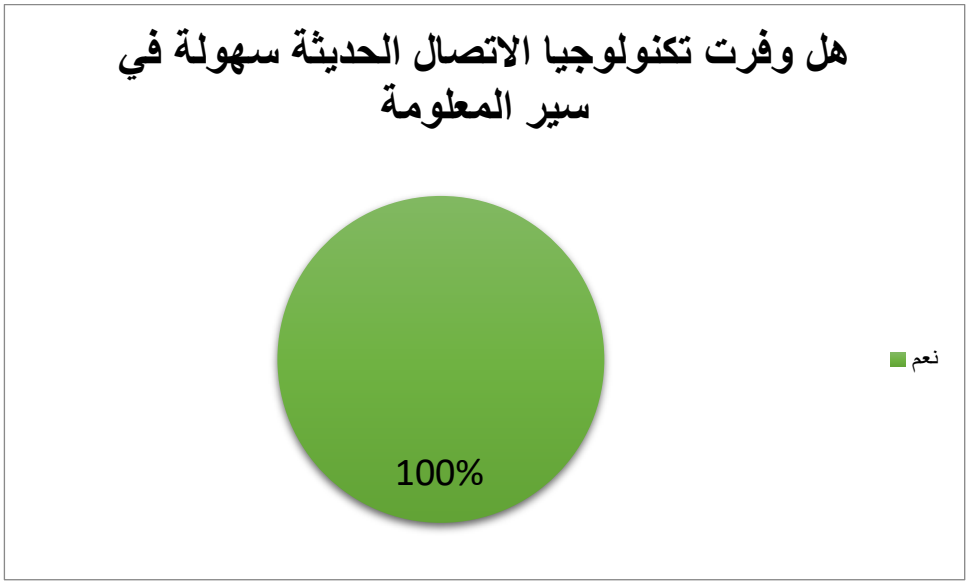
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	28	%100
لا	0	%0
أحيانا	0	%0
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول السابق والذي يبين نسبة المبحوثين حول مدى توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهولة في سير المعلومة، حيث جاءت كل الإجابات بنعم .

نستنتج من هذه النسبة مدى فعالية الاتصال الداخلي، وكذا سهولة الوصول الى الملفات المخزنة عبر قواعد البيانات، وكذا تسهيل تبادل الملفات بين الموظفين، والاجتماعات عن بعد(فيديو كونفيرونس)

الشكل رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب توزيع أفراد العينة الدراسة حسب دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل سير المعلومة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

7 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال السابع: حسب ضمان المؤسسة اجراء في تكوينات لزيادة التحكم أكثر في وسائل التكنولوجية الحديثة

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب ضمان المؤسسة اجراء في تكوينات لزيادة التحكم أكثر في وسائل التكنولوجية الحديثة

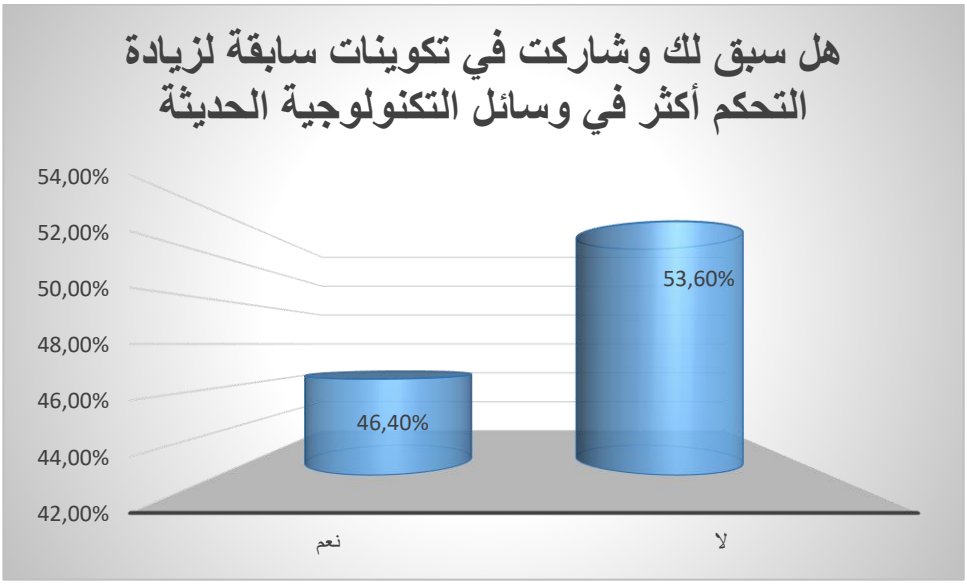
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	13	%46.40
لا	15	%53.60
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان نسبة 46،4% من اجمالي المبحوثين لم يشاركوا في تكوينات سابقة لزيادة التحكم أكثر في الوسائل التكنولوجية الحديثة.

نستنتج ان المبحوثين الذين اجابوا بلا ولم يستفيدوا من تكوينات هم من فئة الموظفين حاملي الشهادات في الاعلام الآلي وهم على دراية كافية بتخصصهم، وكذلك يبرز دور المؤسسة التي تسعى الى التخلص من النقص الذي يعرفه بعض الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الشكل رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ضمان المؤسسة اجراء في تكوينات لزيادة التحكم أكثر في وسائل التكنولوجية الحديثة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

8 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإدارة والتنسيق مع فريق العمل

الجدول رقم (13) : توزيع أفراد العينة الدراسة حسب مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإدارة والتنسيق مع فريق العمل

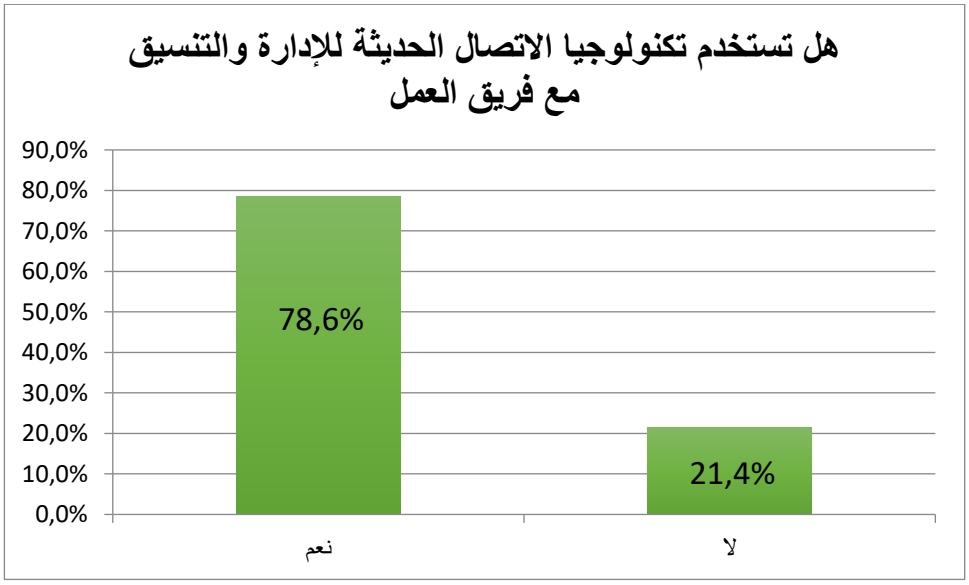
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	22	%78.60
لا	6	%21.40
المجموع	28	%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق المتعلق باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإدارة والتنسيق مع فريق العمل، ان نسبة 78،6% من المبحوثين اجابوا بنعم و 21،4% أجابوا بلا.

نضيف الى استنتاجاتنا السابقة المتعلقة بنجاعة استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة، حيث أصبحت بنية العمل أكثر شفافية ومرونة ولمسنا سرعة في الإنجاز واقتصاد في الجهد والإمكانيات.

الشكل رقم (13): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإدارة والتنسيق مع فريق العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثاني:

1- تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر

الجدول رقم (14): يوضح التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر

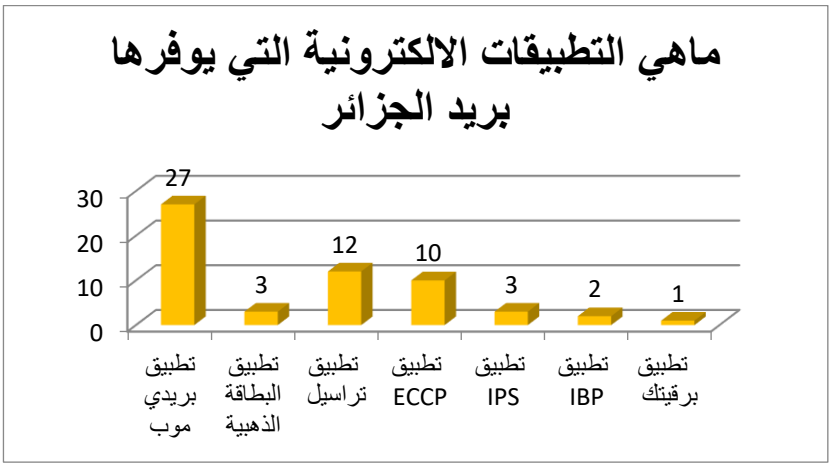
البيان	عدد الأفراد	النسب المئوية%
تطبيق بريدي موب	27	46,6%
تطبيق البطاقة الذهبية	3	5,2%
تطبيق تراسميل	12	20,7%
تطبيق ECCP	10	17,2%
تطبيق IPS	3	5,2%
تطبيق IBP	2	3,4%
تطبيق برقيتك	1	1,7%
المجموع		%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الشكل والجدول رقم (14) المتعلق بالتطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر، ان تطبيق بريدي موب استحوذ على إجابات المبحوثين بنسبة 46،6%، ويليه تطبيق تراسميل ب 20،7%، فتطبيق ECCP بنسبة 17،2%.

نستنتج من هذه النتائج ان تطبيق بريدي موب تطبيق كامل وجامع لكل الخدمات البريدية التي يمكن للزبون أن يحتاجها، لهذا كانت غالبية الإجابات من صالحه، بالإضافة الى تطبيق تراسميل وهو تطبيق داخلي خاص بتقني ومهندسي بريد الجزائر، يمكنهم من تتبع ومراقبة الموزعات البريدية آنياً وكذا حالة تزودها بالنقود، بالإضافة الى تتبع طلبات البطاقات الذهبية والصكوك البريدية، وغيرها من الخدمات.

الشكل رقم (14): يوضح التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

2 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: الخدمات التي تتوفر على مستوى التطبيقات؟

الجدول رقم (15) : يوضح الخدمات التي تتوفر على مستوى التطبيقات

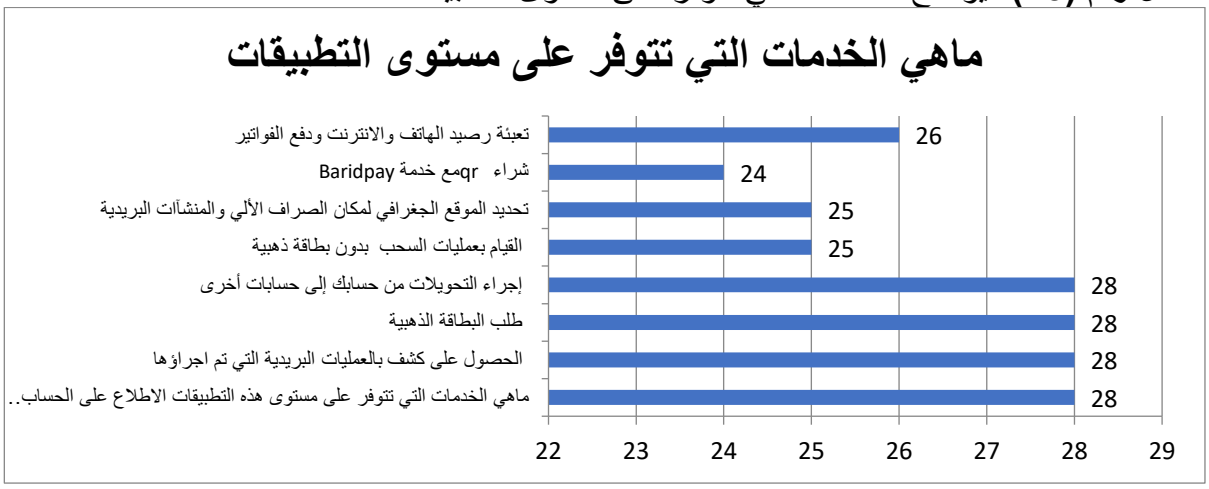
البيان	عدد الأفراد	النسب المئوية%
الاطلاع على الحساب البريدي الجاري	28	13,20%
الحصول على كشف بالعمليات البريدية التي تم اجراؤها	28	13,20%
طلب البطاقة الذهبية	28	13,20%
إجراء التحويلات من حسابك إلى حسابات أخرى	28	13,20%
القيام بعمليات السحب بدون بطاقة ذهبية	25	11,80%
تحديد الموقع الجغرافي لمكان الصراف الآلي والمنشآت البريدية	25	11,80%
شراء QR مع خدمة Baridpay	24	11,30%
تعبئة رصيد الهاتف والانترنت ودفع الفواتير	26	12,30%
المجموع		%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين المتعلقين بالخدمات التي تتوفر على مستوى التطبيقات الالكترونية الخاصة ببريد الجزائر ان خدمات الاطلاع على الحساب البريدي الجاري و كذا الحصول على كشف بالعمليات البريدية التي تم اجراؤها وطلب البطاقة الذهبية بالإضافة الى اجراء تحويلات من حساب الى حسابات أخرى، جاءت بنفس النسبة ومثلة 13،20% من مجموع الإجابات .

ترجع هذه النسب المتقاربة الى ان الخدمات المتوفرة على مستوى هذه التطبيقات تلقى رواجاً متعادل فيما بينها ،وكلها تصب في خدمة الزبون وتحسين الخدمة المؤداة ،وكذا تلبية حاجات الزبون التقليدية التي كان يضيع العديد من الساعات في طوابير الانتظار في مكاتب البريد من اجل استخراج كشف بالعمليات البريدية التي تم اجراؤها مثلاً.

الشكل رقم (15): يوضح الخدمات التي تتوفر على مستوى التطبيقات



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

3 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: مدى مساهمة تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد

الجدول رقم (16) : توزيع أفراد العينة الدراسة حسب مدى مساهمة تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد

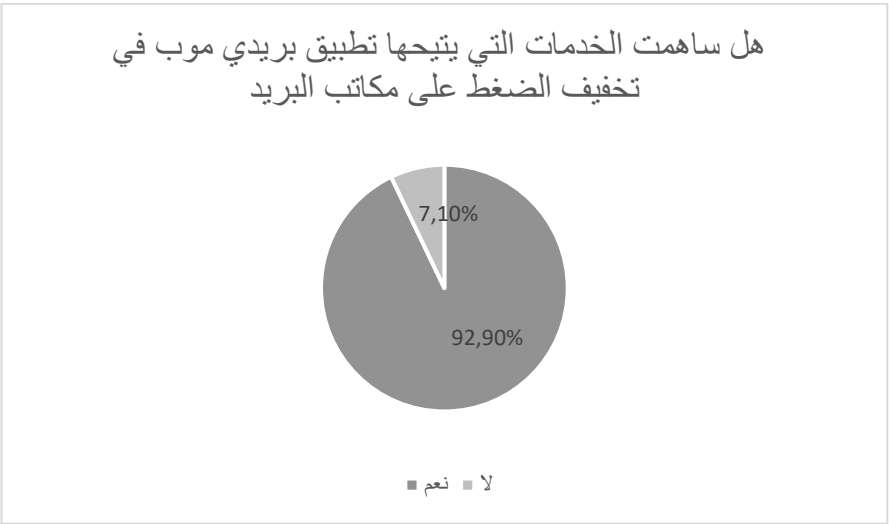
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	26	%92.90
لا	2	%7.10
المجموع	28	%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين المتعلقين بمدى مساهمة الخدمات التي يتيحها تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد أن 92،9% من مجموع المبحوثين اجابوا بنعم ،فيما 7،1% من المبحوثين أجابوا بلا.

نستنتج ان تطبيق بريدي موب يلعب دوراً هاما في تخفيف الضغط على مكاتب البريد ، من خلال الخدمات المتاحة فيه ،فالخدمات المذكورة في السؤال أعلاه ،كلها كانت تطلب بالطريقة التقليدية من خلال حضور المعني الى مكتب البريد و الانتظار في طوابير ،كل هذا أصبح بضغطة زر واحدة ،حيث يمكن للمستخدم اجراء عدة عمليات بريدية عبر الهاتف الذكي ،مما ساهم في توفير الوقت و الجهد للمستخدمين و للموظفين في مكاتب البريد.

الشكل رقم (16): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب مدى مساهمة تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

4 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: حول مدى التحسن في الأداء الوظيفي بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن

الجدول رقم (17) : رأي المبحوثين حول مدى التحسن في الأداء الوظيفي بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن

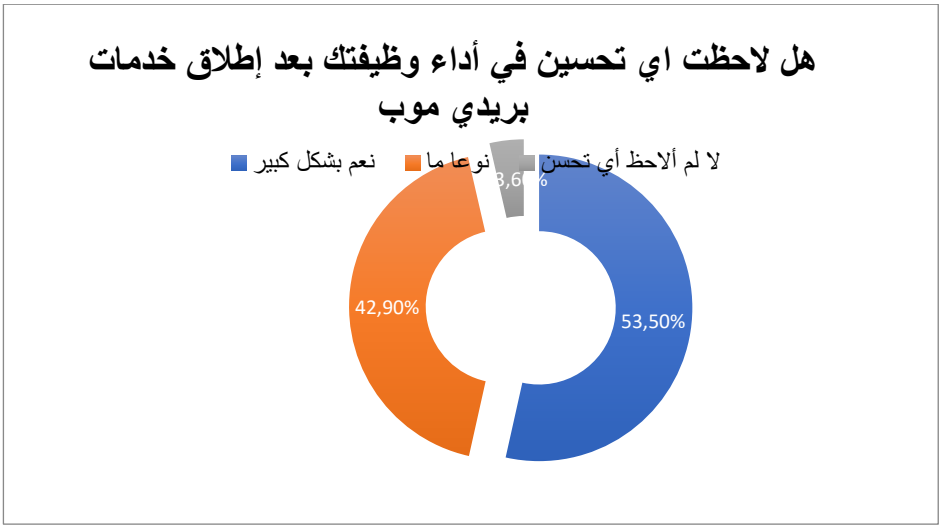
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم بشكل كبير	15	53.50%
نوعا ما	12	42.90%
لا لم ألاحظ أي تحسن	1	3.60%
المجموع	28	%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 و الذي يمثل مدى تحسين الأداء الوظيفي بعد اطلاق خدمات بريدي موب ،ان نسبة المبحوثين الذين اجابوا بأن الأداء الوظيفي تحسن بشكل كبير قد بلغت 53،5% ،اما نسبة المبحوثين الذين اجابوا بنوعاً ما فكانت 42،9% .

نفسر هذا كون الخدمات البريدية التقليدية الورقية تقلصت وبشكل ملحوظ بعد اطلاق خدمات بريدي موب ،وهذا ما انعكس على انخفاض التردد على مكاتب البريد و بالتالي نقص الضغط على العمال وتوجيههم لمهام أخرى .

الشكل رقم (17): رأي المبحوثين حول مدى التحسن في الأداء الوظيفي بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن



المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

5 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: مناخ وظروف العمل داخل المؤسسة في ظل تطبيق بريدي موب

الجدول رقم (18) : مناخ وظروف العمل داخل المؤسسة في ظل تطبيق بريدي موب

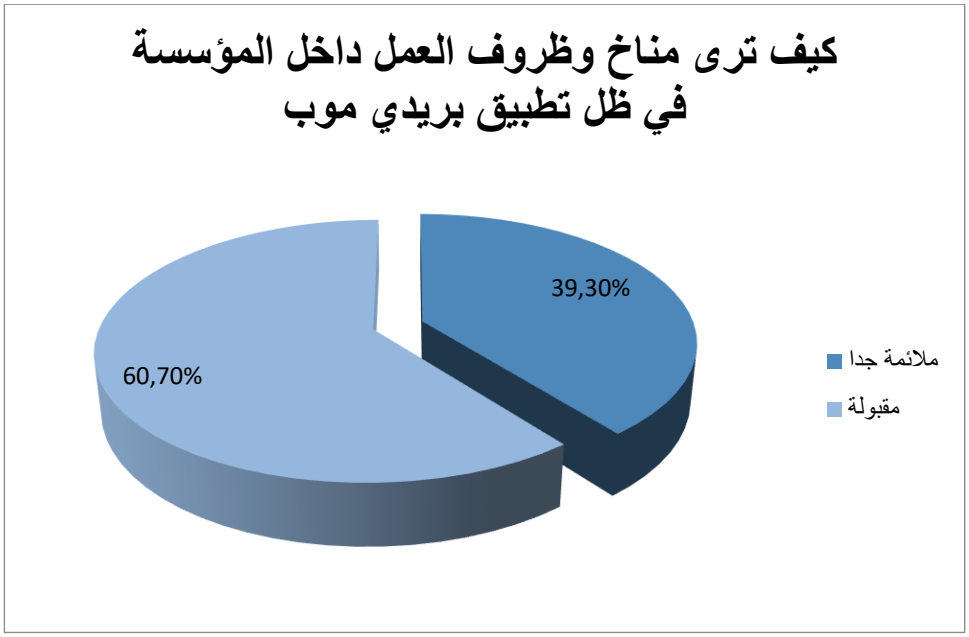
البيان	التكرار	النسب المئوية%
ملائمة جدا	11	39.30%
مقبولة	17	60.70%
المجموع	28	%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 و المتعلق بمناخ و ظروف العمل داخل المؤسسة في ظل تطبيق بريدي موب ،حيث كانت نسبة 60،7% من الإجابات بمقبولة ، في حين إجابة ملائمة جدا بنسبة 39،3% .

نستخلص الأثر الإيجابي الذي تركه تطبيق بريدي موب على مناخ وظروف العمل داخل المؤسسة ،من خلال زيادة الكفاءة و توفير الوقت و الجهد ،وإمكانية توجيه الموظفين الى مهام أخرى بدلا من المعاملات و الإجراءات البريدية التقليدية ،وكذا تحسين الرضا الوظيفي من خلال تحكم الموظفين في عملياتهم وتنظيمها ،مما يمنحهم الشعور بالسيطرة و الكفاءة في العمل ،مما يعزز روح الفريق داخل المؤسسة.

الشكل رقم (18): مناخ وظروف العمل داخل المؤسسة في ظل تطبيق بريدي موب



المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

6 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: مدى مساهمة تطبيق بريدي موب في توفير الوقت والجهد في أداء المهام وظيفية

الجدول رقم (19) : اراء المبحوثين ما اذا اسهم تطبيق بريدي موب في توفير الوقت والجهد في أداء المهام وظيفية

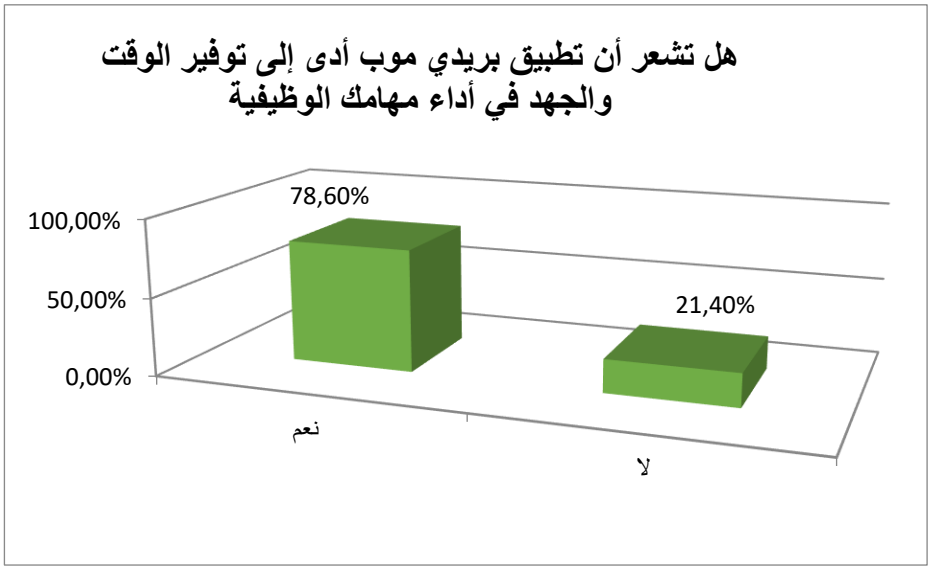
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	22	%78.60
لا	6	%21.40
المجموع	28	%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بمدى توفير تطبيق بريدي موب للوقت والجهد في أداء المهام الوظيفية أن نسبة 78،6% من إجابات المبحوثين كانت بنعم، ونسبة 21،4% كانت بلا.

نستخلص من هذه النتائج الدور الكبير الذي يلعبه تطبيق بريدي موب من خلال توفير الخدمات البريدية بضغطة زر واحدة من الهاتف الذكي، تحسين الخدمات المؤدات وتوفير الوقت والجهد للعملاء، وكذا للموظفين من خلال تقلص طلبات هذه الخدمات بالطريقة التقليدية.

الشكل رقم (19): اراء المبحوثين ما اذا اسهم تطبيق بريدي موب في توفير الوقت والجهد في أداء المهام الوظيفية



المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

7 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال السابع: مدى تقليل الأخطاء الناتجة عن استعمال العمليات البريدية التقليدية بعد طرح خدمات تطبيق بريدي موب

الجدول رقم (20): مدى تقليل الأخطاء الناتجة عن استعمال العمليات البريدية التقليدية بعد طرح خدمات تطبيق بريدي موب

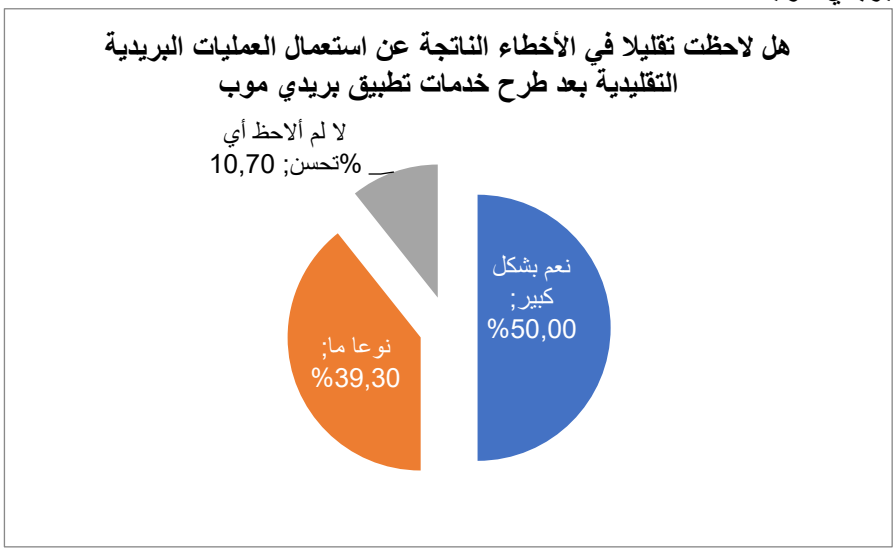
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم بشكل كبير	14	50.00%
نوعا ما	11	39.30%
لا لم ألاحظ أي تحسن	3	10.70%
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) المتعلق بمدى تقليل الأخطاء الناتجة عن استعمال العمليات البريدية التقليدية بعد طرح خدمات تطبيق بريدي موب ،أن نسبة 50% من المبحوثين أجابوا نعم بشكل كبير ،فيما جاءت الإجابة بنوعاً ما بنسبة 39،3%.

نستنتج من هذه النسب أهمية الحلول التقنية المتقدمة التي اتى بها تطبيق بريدي موب ، من خلال تحديث قواعد البيانات تلقائياً مثلاً ،مما يسهم في تقديم معلومات دقيقة ومحددة بشكل مستمر للمستخدمين ،هذا يقلل من الأخطاء الناتجة عن الاستخدام التقليدي لخدمات البريد.

الشكل رقم (20): مدى تقليل الأخطاء الناتجة عن استعمال العمليات البريدية التقليدية بعد طرح خدمات تطبيق بريدي موب



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

8 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن: علاقة استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين أداء المهام الوظيفية

الجدول رقم (21) : علاقة استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين أداء المهام الوظيفية

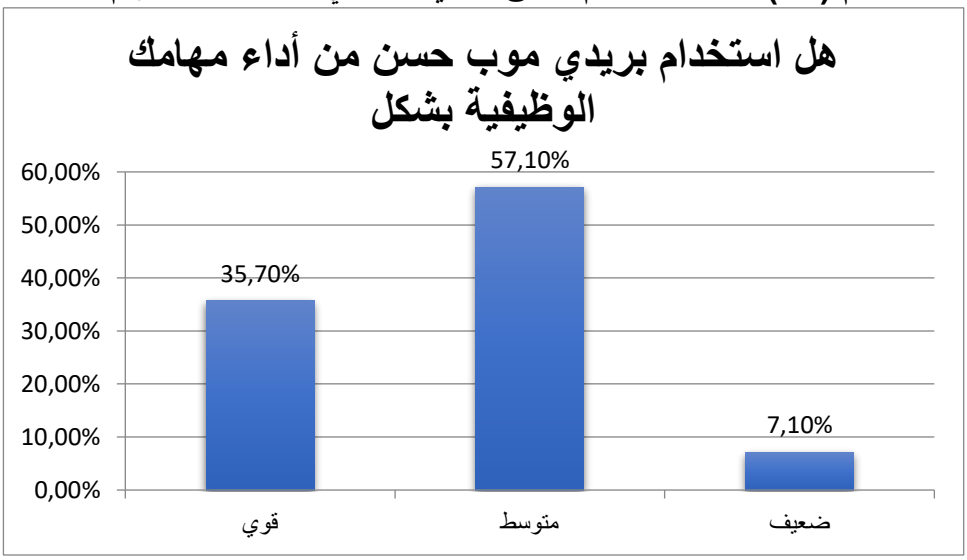
البيان	التكرار	النسب المئوية%
قوي	10	35.70%
متوسط	16	57.10%
ضعيف	2	7.10%
المجموع	28	%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الشكل السابق المتعلق بمدى تحسين أداء المهام الوظيفية بعد استخدام تطبيق بريدي موب ،ان نسبة 35،7% كانت بشكل قوي ،وبنسبة 57،1% بشكل متوسط .

كانت اغلب الإجابات في اتجاه ان تطبيق بريدي موب حسن أداء المهام الوظيفية بشكل متوسط، كون التطبيق ليس له علاقة مباشرة بالوظائف الإدارية او تقنية في المؤسسة ،مثل تطبيق تراسمايل مثلاً ،لهذا وجد المبحوثين صعوبة في معرفة الاثرالمباشر لتطبيق بريدي موب على أدائهم الوظيفي كونه تطبيق موجه للزبائن بالدرجة الأولى و النتائج المرجوة منه دائما ما تكون غير مباشرة ومتعلقة أساسا بتوفير الوقت و الجهد وعدم حاجة العملاء لزيارة مكاتب البريد.

الشكل رقم (21): علاقة استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين أداء المهام الوظيفية



المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

9 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع: مدى تأثير تطبيق بريدي موب على رضاك العام بالعمل كعامل في بريد الجزائر

الجدول رقم (22): مدى تأثير تطبيق بريدي موب على رضاك العام بالعمل كعامل في بريد الجزائر

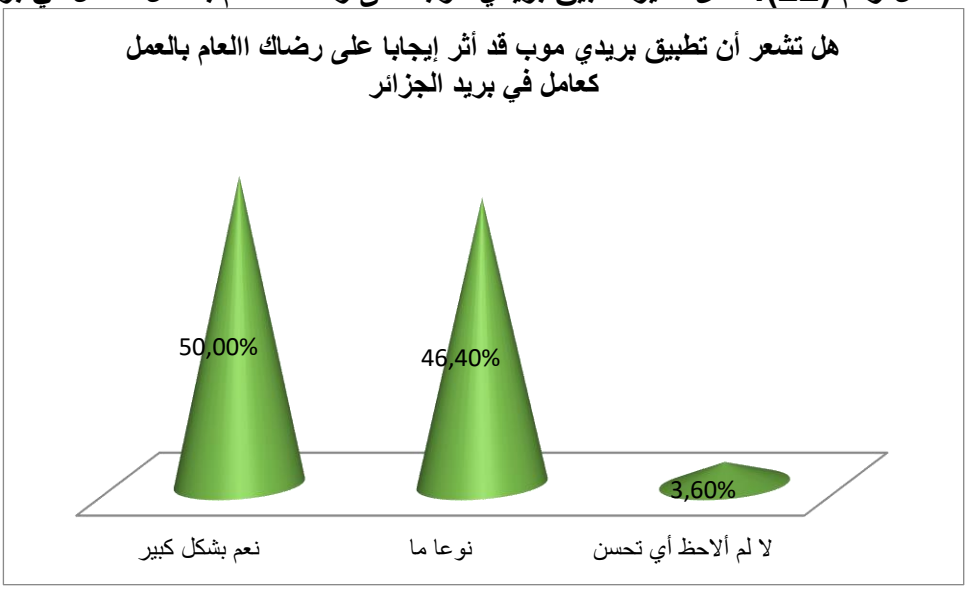
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم بشكل كبير	14	50.00%
نوعا ما	13	46.40%
لا لم ألاحظ أي تحسن	1	3.60%
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بمدى تأثير تطبيق بريدي موب على الرضا العام بالعمل بالنسبة لعمال المؤسسة ،ان نسبة 50% من المبحوثين اجابوا نعم بشكل كبير ، ونسبة 46،4% بنوعا ما .

نستنتج من خلال هذه النسب ان الرضا العام في تزايد ،خاصة بعد انتهاج سياسة العصرنة وتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل المؤسسة ،وتطبيق بريدي موب ما هو الا حلقة من حلقات التقنية التي تسخرها المؤسسة لخدمة زبائنها و لتعزيز روح فريق العمل وتذليل الصعوبات وتحسين الأداء.

الشكل رقم (22): مدى تأثير تطبيق بريدي موب على رضاك العام بالعمل كعامل في بريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

10 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال العاشر: مستقبل الخدمات البريدية في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي

الجدول رقم (23) : مستقبل الخدمات البريدية في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي

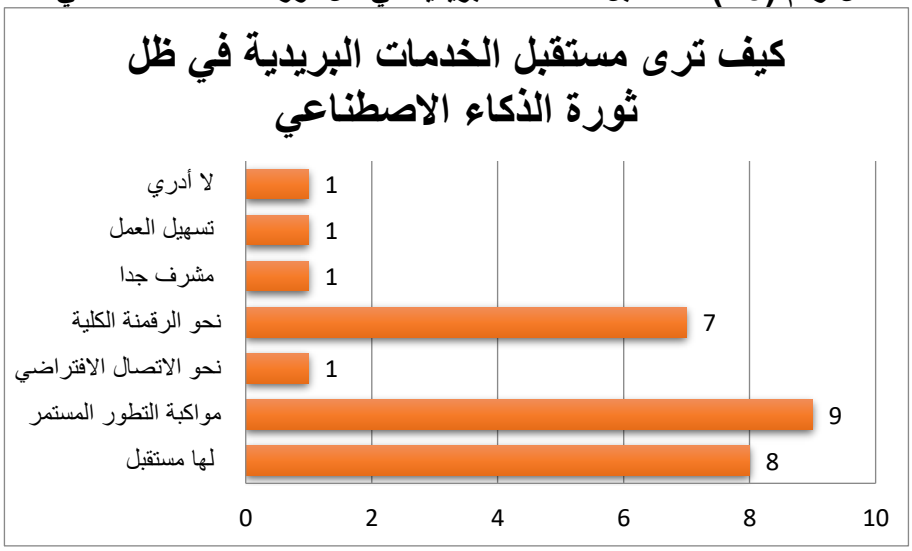
البيان	عدد الأفراد	النسب المئوية%
لها مستقبل	8	28.60%
مواكبة التطور المستمر	9	13,20%
نحو الاتصال الافتراضي	1	13,20%
نحو الرقمنة الكلية	7	13,20%
مشرف جدا	1	11,80%
تسهيل العمل	1	11,80%
لا أدري	1	11,30%
المجموع		%100

المصدر:من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بمستقبل الخدمات البريدية في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي أن نسبة 28% من المبحوثين اجابوا بأن لها مستقبل ،ونسبة 13،2% انها مواكبة للتطور المستمر ،وبنفس النسبة جاءت الإجابة نحو الاتصال الافتراضي و الرقمنة .

نستنتج من هذه النتائج التي تعبر عن استشراف المبحوثين لمستقبل الخدمات البريدية في ظل التطور الرهيب الحاصل في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، وكسابقاتها من التقنيات، حتماً ستستغل مؤسسة بريد الجزائر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتكيفها مع متطلبات الخدمات البريدية ، و التي ستصبح أكثر مرونة وأكثر اقتصاد للوقت و الجهد ، وستفتح آفاق كبيرة في هذا المجال ،فالتحدي القادم للمؤسسة هو الحرص على توسيع قواعد البيانات وصيانة البنية التحتية ،مع ضمان تدريب وتكوين للموظفين لضمان أحسن تعامل مع هذا الواقع الجديد.

الشكل رقم (23): مستقبل الخدمات البريدية في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي



11 تحليل النتائج المتعلقة بالسؤال الحادي عشر: مدى التخوف من استحواذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي للوظائف

الجدول رقم (24) : مدى التخوف من استحواذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي للوظائف

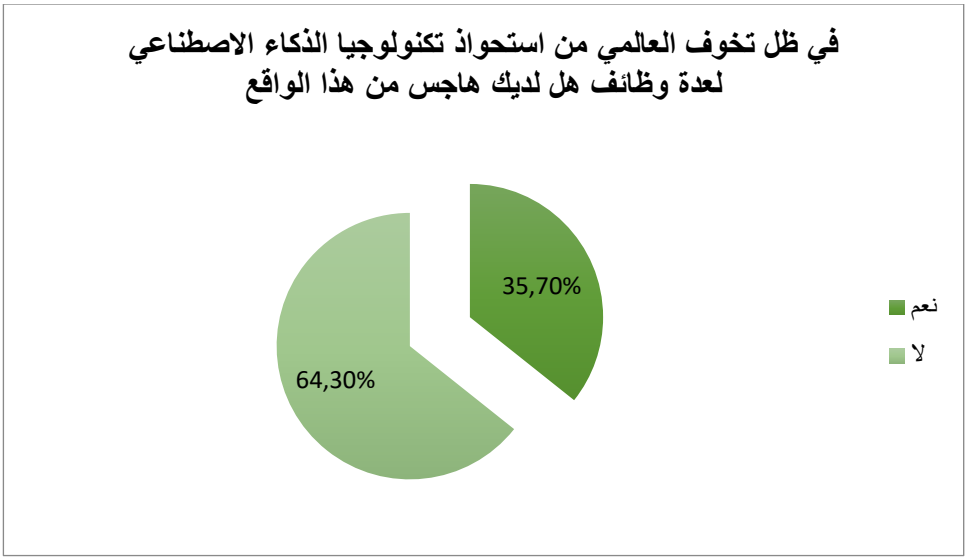
البيان	التكرار	النسب المئوية%
نعم	10	%35.70
لا	18	%64.30
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بالسؤال **"في ظل التخوف العالمي من استحواذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لعدة وظائف، هل لديك هاجس من هذا الواقع الالكتروني الجديد "** أن نسبة 64،3% من المبحوثين اجابوا بلا، ونسبة 37،7% اجابوا بنعم.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن اغلبية المبحوثين ليس لديهم تخوف من سيطرة الذكاء الاصطناعي على وظائفهم ،على المدى المنظور على الأقل ،فهم يعتقدون ان تقنية الذكاء الاصطناعي تقنية مكملة للجهد البشري ،شئنها شئن التقنيات الالكترونية السابقة ،فهي تعطي حلول آنية خاصة اذا استغل هذا في تحسين واجهة المستخدم في تطبيق بريدي موب مثلاً ،ووضعت خانة للاستفسارات ،فالذكاء الاصطناعي له القدرة على التعرف عبر النظم الذكية ،على استفسارات العملاء و تقديم إجابات فورية ودقيقة ،كذلك تحسين خدمات تتبع و توصيل الطرود من خلال استغلال تقنية الدرون ذاتية القيادة.

الشكل رقم (24): مدى التخوف من استحواذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي للوظائف



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SP

نتائج الدراسة

المحور الثاني: أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية:

1- مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية تولي اهتمامًا كبيرًا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحديث الأنظمة والبنية التحتية الخاصة بها. هذا يعكس رغبتها في مواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها.

2- - تكنولوجيا الانترانت تلعب دورًا مهمًا في عمل مؤسسة بريد الجزائر، وتستخدم بشكل رئيسي في الاتصال الداخلي بين المصالح والأقسام المختلفة وتلقي التوجيهات الإدارية، هذا يسهل تداول المعلومات والبيانات داخل المؤسسة.

3- الاتصال الداخلي الفعال والتنسيق بين الموظفين وتبادل المعلومات يلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين الأداء. تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تسهيل هذا التعاون.

4- التكنولوجيا الحديثة تعزز كفاءة وأداء الموظفين في مؤسسة بريد الجزائر، حيث تمكنهم من إتمام مهامهم بسرعة وسهولة وتوفير الجهد الوقت. هذا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين وجودة الخدمات المقدمة.

5- مؤسسة بريد الجزائر تفضل توظيف أولئك الذين لديهم القدرة على التعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة. هذا يعكس تطلع المؤسسة للعصرنة ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات.

6- تدريب الموظفين وتأهيلهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعتبر جزءًا هامًا من استراتيجية التوظيف وتطوير المهارات في مؤسسة بريد الجزائر.

المحور الثالث: التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر وأثرها على الأداء الوظيفي؟

1- تطبيق بريدي موب يوفر خدمات بريدية متكاملة وشاملة للزبائن، ويسهل عليهم الوصول إلى مختلف الخدمات التي يحتاجونها.

2- تطبيق تراسميل يوفر ميزات خاصة بالتقنيين والمهندسين في بريد الجزائر، مثل تتبع ومراقبة الموزعات البريدية بشكل آني وتوفير معلومات حول التزود بالنقود، وتتبع طلبات البطاقات الذهبية والصكوك البريدية، وغيرها من الخدمات. هذه الميزات تساهم في تحسين الكفاءة والإدارة الداخلية لبريد الجزائر.

3- الخدمات المتوفرة في تطبيق بريدي موب تهدف إلى خدمة العملاء وتحسين تجربتهم، بالإضافة إلى تلبية الاحتياجات البريدية التقليدية التي كانوا يقضون ساعات من أجل تلبيتها في طوابير انتظار مكاتب البريد للاستعلام عن العمليات البريدية التي تمت مثلاً.

4- تطبيق بريدي موب يوفر للزبائن وسيلة أكثر سهولة للوصول إلى المعلومات وإدارة أعمالهم البريدية بكل يسر وسهولة، مما يساهم في تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة ويقلل من الوقت والجهد الذي كان يقضيه الزبائن في العمليات البريدية التقليدية.

5- ساعد استخدام تطبيق بريدي موب في توفير الوقت والجهد للزبائن، حيث لم يعودوا بحاجة إلى الانتظار في الطوابير وتكرار الزيارات الشخصية لمكاتب البريد. كما يقلل استخدام التطبيق من الضغط على موظفي مكاتب البريد، حيث يتم إنجاز العديد من العمليات البريدية بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى تدخل بشري.

6- يتيح تطبيق بريدي موب خدمة تحديث قواعد البيانات تلقائيًا التي تساهم في تحسين كفاءة العمل وتخفيف الضغط على الموظفين في مكاتب البريد. فعندما تكون المعلومات متاحة ومحدثة بشكل دقيق، يتم تقليل حاجة المستخدمين إلى الاتصال بالموظفين للاستفسار أو تحديث المعلومات، مما يسمح للموظفين بتوجيه جهودهم وتركيزهم على مهام أخرى هامة داخل المؤسسة

7- تحسين تجربة الزبائن وتقديم خدمة أفضل لهم يمكن أن يؤثر بشكل غير مباشر على أداء الموظفين الداخليين. على سبيل المثال، إذا كان العملاء يستخدمون تطبيق بريدي موب بشكل مكثف ويتجنبون زيارة مكاتب البريد، فقد يقلل هذا من عدد الاستفسارات والمعاملات التي يجب على الموظفين التعامل معها. وبالتالي، قد يتاح لهم الوقت والفرصة للتركيز على مهام أخرى أو تحسين العمليات الداخلية.

على الرغم من صعوبة تحديد الأثر المباشر لتطبيق بريدي موب على أداء الموظفين الداخليين، إلا أن الاستفادة من التقنيات المتقدمة وتطبيقات الهاتف الذكي في تحسين تجربة العملاء وتيسير العمليات يعتبر عاملاً مهمًا في تحسين البيئة العامة للعمل والاستفادة الأكبر من قدرات ومهارات الموظفين في المؤسسة

8- تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسهم في تحسين بيئة العمل والرضا العام، حيث يوفر الوقت والجهد ويزيد من كفاءة العمليات وبالتالي، يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتعزيز روح الفريق وتحسين تجربة العملاء، مما يعود بالفائدة على المؤسسة بشكل عام.

9- استخدام التكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مجال البريد يفتح آفاقاً جديدة لتحسين العمليات، مثل التوزيع الذكي للمراسلات وتحسين تنظيم الجداول الزمنية وتحليل البيانات البريدية. يمكن أن يتيح الذكاء الاصطناعي أيضًا تحسين الأمان والكشف عن التزوير وتقليل حوادث فقدان البريد.

10- مع تبني تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، يصبح التحدي القادم لمؤسسة بريد الجزائر هو توسيع قواعد البيانات وصيانة البنية التحتية لدعم هذه التقنية الحديثة. يجب أن تضمن المؤسسة أن تكون قواعد البيانات قوية

ومحدثة بشكل منتظم، وأن تقوم بتدريب وتكوين الموظفين للتعامل بشكل فعال مع هذا الواقع الجديد. يعد ذلك استثمارًا هامًا لضمان نجاح تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتحقيق فوائدها الكاملة في مجال البريد.

11- ليس هناك تخوف من سيطرة التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي على الوظائف في مؤسسة بريد الجزائر، على الأقل في المدى المنظور. حيث أن الذكاء الاصطناعي مثل التكنولوجيا الحديثة تعمل كمكمل للجهود البشرية وتقدم حلولًا آنية ومبتكرة.

على سبيل المثال، تحسين واجهة المستخدم في تطبيق بريدي موب باستخدام تقنية الذكاء الاصطناعي يمكن أن يوفر تجربة أفضل للعملاء. من خلال إدراك النظم الذكية للاستفسارات المتعلقة بالبريد، يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم إجابات فورية ودقيقة للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمات تتبع وتسليم الطرود، على سبيل المثال، باستخدام الطائرات بدون طيار المجهزة بتقنيات الذكاء الاصطناعي لتوصيل الطرود بشكل أكثر فاعلية وسرعة.

هذا يدل على أن المبحوثين يرون الذكاء الاصطناعي كأداة مساعدة لتحسين الخدمات وتعزيز الفعالية، ولا يعتبرونه تهديدًا مباشرًا لوظائفهم، ويشعرون بالتفاؤل بفضل الإمكانات المستقبلية التي يمكن أن يوفرها التقدم التكنولوجي في مجال البريد.

نتائج عامة للدراسة:

بعد الانتهاء من كل المراحل السابقة من جمع وتفريغ وتحليل للبيانات باستعمال مختلف الأدوات (المقابلة، الاستبيان)، وصلنا لآخر خطوة لدراستنا تحت عنوان:

"دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي" وبالضبط دور تطبيق بريدي موب في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة بريد الجزائر، وتوصلنا الى عدة نتائج وهي كمايلي:

- أكدت الدراسة على اعتماد مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية على تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكذا حرص المؤسسة على التجديد الدوري لوسائلها وأنظمة معلوماتها بما يتوافق والتطور التكنولوجي، وذلك ما ينعكس على بيئة العمل وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن.
- تطبيق بريدي موب يلعب دوراً مهماً في تحسين الخدمات البريدية وتلبية احتياجات الزبائن، وخفف من الضغط على مكاتب البريد من خلال الخدمات التي يوفرها.
- الاعتماد على التقنيات الحديثة أدى الى توفير الوقت والجهد للزبائن وللموظفين على حد سواء.
- يؤدي استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي مستقبلاً الى توفير معلومات دقيقة ومحددة للزبائن، ويقلل من الأخطاء الناتجة عن العمليات البريدية التقليدية.
- تعمل المؤسسة على تطوير قواعد البيانات لمواكبة التكنولوجيا المتقدمة.
- العصرنة وتبني التكنولوجيا الحديثة يتطلب توفير البنية التحتية المناسبة، وتدريب الموظفين على التعامل مع هذه التقنيات الجديدة .
- تحديث قواعد البيانات تلقائيا واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يقلل من الأخطاء الناتجة عن العمليات البريدية التقليدية ويسهم في توفير معلومات دقيقة ومحددة للمستخدمين ،هذا يؤدي الى زيادة مستوى الثقة و الموثوقية في الخدمات البريدية المقدمة .

خـــاتمة

خـــاتمة:

لمسنا في الأخير، وكخلاصة عامة لهذا البحث، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء العام في مؤسسة بريد الجزائر، من تحسين وعصرنة الخدمات البريدية المقدمة للزبائن، واقتصاد الوقت والجهد بالنسبة للموظفين والزبائن على حد سواء، الأمر الذي أثر إيجابا على الرضى العام للموظفين وتحسن مردوديتهم وتوجيههم الى مهام أكثر تعقيدا وتتطلب تدخلا بشريا.

مؤسسة بريد الجزائر كانت السباقة في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكرستها بما يخدم التوجه العام للمؤسسة من تحسين مستوى الخدمات المقدمة، وفي ظل تنامي تقنية الذكاء الاصطناعي يوما بعد يوم ودخولها لشتى مجالات الحياة، وبما أن الخدمات البريدية تعد حقلا خصبا لتطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة، لابد أننا سنرى مستقبلا تكريس هذه التقنية بما يخدم الخدمات البريدية خاصة منها المتاحة عبر تطبيق بريدي موب.

وهذا ما تسعى اليه المؤسسة وتمهد له، فهي تعمل على توسيع قواعد بياناتها وتطوير نظمها المعلوماتية، استكمالا لنهجها في عصرنة قطاع البريد وتقليص التعاملات البريدية التقليدية.

لابد لمؤسسة بريد الجزائر الاستمرار في عمليات التكوين الدورية بما يتوافق والتقنيات الجديدة المستعملة في المؤسسة، فمهما وصل التطور التكنولوجي من تقدم لابد من عين ساهرة تراقب توجه تحلل وترسم السياسات العامة والخطط الاستراتيجية، فتقنية الذكاء الاصطناعي لابد أن تكون مكملة للجهد البشري الهادف في الأخير لتقديم أحسن خدمة للزبون وتحسين الجو العمل للعمل.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر:

المعاجم والموسوعات:

- ابن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنش، بيروت، 1956.

الكتـــــب:

- إبراهيم عبد العزيز الدعليج: مناهج وطرق البحث العلمي، د ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- أبو السعود ابراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة، 2005.
- أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شياب الجامعية، الإسكندرية،1984.
- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
- احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، ط2، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1979.
- بوعون أحمد، د بلوصيف الطيب، استخدام تطبيقات صحافة الموبايل mojo وتأثيراتها على الأداء الإعلامي في الجزائر، دراسة ميدانية في إذاعة سطيف الجهوية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2020.
- حسام محمد مازن: أصول مناهج البحث في التربية و علم النفس، د ط، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012 .
- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية السكانية، القاهرة، 2007.
- حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، ط2، بيروت، دار الطليعة ،1996.
- حمد سليمان المشيوخي: تقنيات ومناهج البحث العلمي ،ط1،القاهرة ،دار الفكر العربي ،2002.
- حنفي محمود سليمان ،السلوك التنظيمي و الأداء ،ط1،الإسكندرية ،دار الجامعات المصرية ،1975.
- رضوان بلخيري : مدخل الى الاتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر،2015.
- سعاد نائف برنوطي ،إدارة الموارد البشرية (إدارة الافراد)،عمان، دار وائل للنشر ، 2007.
- سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب ، الفكر المعاصر في التنظيم و الإدارة ، ط2 ،القاهرة ، مركز وايد سبرقيس ،1998 .
- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ط 1 جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013 .
- سهيلة محمد عباس ،إدارة الموارد البشرية ،مدخل استراتيجي ،ط2،دار وائل للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ،2003.
- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمرائي، شبكة المعلومات والاتصالات، ط 1،عمان ، دار المسيرة للنشر، 2009 .

- عامر مصباح منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،2010.
- عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات : الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003.
- علي السلمي ، السلوك التنظيمي،د ط ، القاهرة ، مكتبة غريب ، 1975.
- علي يونس ميا ،دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي ، سلطنة عمان ،مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ،العدد 1، مجلد 31،سوريا،2009.
- غلب عوض النواسية، الإنترنت والنشر الالكتروني الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية ، ط 1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2011 .
- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم، الاستعمالات الآفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع ط 1، الجزائر،2010.
- فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار أقطار للفكر،(د، م، ن) 2005 ، ط 3.
- فضيل دليو،الاتصال (مفاهيمه ،نظرياته ،ووسائله)، دار الثقافة للنشر و التوزيع ،ط1 ،الأردن، 2010.
- ماهر سليمان، حسام عابد، إياد خدام: أساسيات الإنترنت، سلسلة الرضا للمعلومات، دار الرضا للنشر، ط - 1 ، 2000 .
- محمد أحمد الحرارشة و سامر عبد المجيد البشابشة ، اثر حاجات ماكللاند على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك ، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية و التطبيقية ،مجلد 3،العدد2.
- محمد سعيد أنور سلطان :السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الجديدة ،الإسكندرية ،مصر ،2003.
- محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات ،دار النهضة للنشر ، بيروت، ، 1983.
- محمد عبد الحميد ،البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ،القاهرة ،عالم الكتب ،2000.
- محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال ،دراسة في الأبعاد النظرية و العليمة ط1 ،الإسكندرية ،دار المعرفة الجامعية ،2008.
- محمد محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط 1 ، الإمارات العربية المتحدة دار الكتاب الجامعي ، 2001 .
- محمد مسلم، مدخل إلي علم النفس العمل، ط 1، دار قرطبة، الجزائر، 2007 .
- محمود أحمد منصور ،القوى العاملة -تخطيط وظائفها وتقييم أدائها،ط1،القاهرة ،مكتب غريب ،1986.
- محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ،ط2،دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن ،2004.
- مطلق طلق الخطيبي، استخدامات الشباب للهواتف الذكية، دراسة اثنوغرافية بمكة المكرمة، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية،العدد 1، السعودية،2014.

- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصبة للنشر، ط2، 2004.
- موفق عبد لبعزيز الحسناوي، منى هادي صالح ، اثر استخدام تقنية البلوتوث في الهاتف النقال في تحصيل الطلبة و استبقائهم للمعلومات ، مجلة كلية التربية للبنات ، العراق ، المجلد 24 العدد 4 ،2013.
- نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،2008.

الرسائل الجامعية :

- اسعد احمد محمد عكاشة، اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة اتصالات ،مذكرة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية غزة ،2007،/2008.
- حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007 - 2008 .
- خالد حمدي الحربي، اثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2003.
- خديجة بن طبة و نادية باسم ، الظروف الفيزيقية و اثرها على أداء العاملين ، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الاجر ،تقرت ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس عمل و تنظيم ، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2012.
- زيد جابر ، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية ، دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة ،أطروحة دكتوراه في علوم التسيير محمد خيذر بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ،تخصص اقتصااد وإدارة المعرفة و المعارف ، 2019/2018 .
- سالم بن بركة براك القايدي، فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007-2008.
- شهد طارق حميض، واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجيستير في التصميم الغرافيكي، كلية العمارة والتصميم، قسم التصميم الغرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، 2017.
- صليحة شامي ،المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ،مذكرة ماجستير غيرمنشورة ، جامعة بومرداس ،2009.
- محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة- وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، 2008-2009 مذكرة ماجستير غير نشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة.
- محمد بن عبد الله العثمان، تفويض السلطة و اثره على كفاءة الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، اكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

- مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، استخدام تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب و المعلومات بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ،دراسة وصفية ،المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية ، المجلد 9، العدد 1 ، 2016.
- موسى عبد الناصر، نظام مقترح لتقييم أداء الافراد في المؤسسات الاقتصادية العمومية ، رسالة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولية ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2005/2004.

مواقع الانترنت:

- موقع عرب ديكت، معجم اللغة العربية المعاصرة ,17:38، 2023/05/29، https://www.arabdict.com/ar.
- موقع معجم المعاني،17:50 ،2023/05/29، https://www.almaany.com/ar/dict/ar
- Al-madina.com،تاريخ النشر 03 ماي 2021 ،ksa9:19، تاريخ الولوج 01ماي 2023 ،19:20،إبراهيم محمود باداود.
- https://edcarte.poste.dz/fr/bienvenue_adhesion.php
- https://baridinet.poste.dz/
- https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro
- http://www.arab-api.org

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): دليل المقابلة

وازرة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فـارس بالمديـة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الأعلام والاتصال

مقابلة خاصة بموضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة مسحية للتطبيقات الالكترونية (تطبيق بريدي موب) لمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

من .....الى.....

في إطار نيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة نضع بين أيديكم هذه المقابلة المتعلقة بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.

أجريت هذه المقابلة مع السيد: فيصل نزليوي مدير فرعي للاعلام الآلي في وحدة بريد الجزائر لولاية المدية يوم .31ماي 2023على الساعة 14سا زوالا.

إعداد الطلبة:

- محمد بويحي
- معمر رابحي

تحت اشراف :

د. إلهام صفرة

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- العمر:

2- الحالة الاجتماعية:

3- المستوى التعليمي:

4- الخبرة المهنية:

المحور الثاني: أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية:

1- ما هي طبيعة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تتوفر عليها مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية المدية؟

.....

2- من يقوم بالإشراف والتوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المديرية؟

.....

هل تقوم المؤسسة بالتجديد في وسائلها التكنولوجية؟ وهل يتم تحديث أنظمة المعلومات بانتظام؟

.....

3- هل تضمن مديرية وحدة البريد لموظفيها تكويناً دورياً من اجل تكيفهم مع استعمال التكنولوجيا الحديثة؟

.....

4- ما هي التحديات التي واجهتموها اثناء تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيف تعاملتم معها؟

.....

5- ما هي ابرز المزايا التي حققتها مؤسسة بريد الجزائر من خلال تبنيها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

.....

المحور الثالث: التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر وأثرها على الأداء الوظيفي؟

07- ماهي التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر؟

.....

.....

.....

08- ماهي الخدمات التي تتوفر على مستوى هذه التطبيقات؟

.....

.....

.....

09-هل ساهمت الخدمات التي يتيحها تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد؟

.....

10- هل لاحظت أي تحسين في أداء الموظفين بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن؟

.....

11- ما مدى تأثير استخدام تطبيق بريدي موب على أداء موظفيك لمهامهم الوظيفية؟

.....

12- في رأيك ما هو مستقبل الخدمات الالكترونية التي توفرها تطبيقات بريد الجزائر، خاصة مع التطور التكنولوجي الرهن وبروز تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي؟

.....

.....

.....

الملحق رقم (02): دليل استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الأعلام والاتصال

استبيان خاص بموضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة مسحية للتطبيقات الالكترونية (تطبيق بريدي موب)
لمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

في إطار نيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المتعلق بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.
نؤكد لكم بأن المعلومات المصرح بها ستبقى سرية ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي
فنرجوا منكم القراءة المتأنية والإجابة الدقيقة على الأسئلة وفقاً لرأيك الشخصي
وشكرا لك على تعاونك.

إعداد الطلبة:

- محمد بويحي
- معمر رابحي

تحت اشراف :

د. إلهام صفرة

الرجاء وضع علامة (X) امام الإجابة المناسبة

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: أقل من 25 سنة☐ من 25 سنة الى 34 سنة☐

من 35 سنة الى 44 سنة ☐ من 45 سنة الى 54 سنة☐

من 55 سنـــــــــة فمـــــا فـــــوق ☐

3- المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي☐

4- الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 الى 10 سنوات ☐

من 11 الى 20 سنة ☐ أكثـــــــر من 20 سنـــــــة ☐

5- ما هو المنصب الذي تشغله في المؤسسة:

.....

المحور الثاني: أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية

6-كيف ترى مواكبة مؤسستكم فيما يخص استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟

مواكبة للتطور التكنولوجي☐ غير مواكبة للتطور التكنولوجي☐

7-ماهي انواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها في عملك؟

الانترنت ☐ الأنترانت☐

الاكسترانت ☐ الفاكس☐ الهاتف النقال☐

غير ذلك أذكرها: .....

8 – ما هي اشكال استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

الشبكة الداخلية(الاتصال الداخلي) ☐ الشبكة الخارجية(اتصال خارجي) ☐

9-هل سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة عملك في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ أحياناً☐

10-هل تجد صعوبة في استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا☐

إذا كانت اجابتك بنعم فاذكرها

.....

11-هل وفّرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهولة في سير المعلومة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحياناً☐

12 -هل سبق لك وشاركت في تكوينات سابقة لزيادة التحكم أكثر في وسائل التكنولوجية الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

13-هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإدارة والتنسيق مع فريق العمل؟

نعم ☐ لا☐

المحور الثالث: التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر وأثرها على الأداء الوظيفي؟

14- ماهي التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر؟

.....

.....

15- ماهي الخدمات التي تتوفر على مستوى هذه التطبيقات؟

-الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري ☐

-الحصول على كشف بالعمليات البريدية التي تم اجراؤها☐

-طلب البطاقة الذهبية ☐

-اجراء التحويلات من حسابك الى حسابات أخرى ☐

-القيام بعمليات السحب بدون بطاقة ذهبية ☐
-تحديد الموقع الجغرافي لمكان الصراف الالي و المنشآت البريدية ☐
-شراء QR مع خدمة Baridpay☐
-تعبئة رصيد الهاتف و الانترنت و دفع الفواتير☐

16-هل ساهمت الخدمات التي يتيحها تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد؟

نعم ☐ لا☐

17- هل لاحظت أي تحسين في أداء وظيفتك بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن؟

نعم بشكل كبير ☐ نوعاً ما ☐ لا لم الاحظ أي تحسن☐

18- كيف ترى مناخ و ظروف العمل داخل المؤسسة في ظل تطبيق بريدي موب؟

ملائمة جدا☐ مقبولة ☐ غير ملائمة☐

19- هل تشعر ان تطبيق بريدي موب أدى الى توفير الوقت والجهد في أداء مهامك الوظيفية؟

نعم ☐ لا☐

20- هل لاحظت تقليلاً في الأخطاء الناتجة عن استعمال العمليات البريدية التقليدية بعد طرح خدمات تطبيق بريدي موب؟

نعم بشكل كبير☐ نوعاً ما ☐ لا ☐

21- هل استخدام تطبيق بريدي موب حسن في أداء مهامك الوظيفية بشكل؟

قوي ☐ متوسط ☐ ضعيف☐

22- هل تشعر ان تطبيق بريدي موب قد اثر ايجاباً على رضاك العام بالعمل كعامل في بريد الجزائر؟

نعم بشكل كبير ☐ نوعاً ما☐ لا☐

23- كيف ترى مستقبل الخدمات البريدية في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي؟

.....

.....

24- في ظل التخوف العالمي من استحواذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لعدة وظائف هل لديك هاجس من هذا الواقع الالكتروني الجديد؟

.....

.....

فهرس الجداول

الرقم	الجـــــدول	الصفـــحة
01	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس	83
02	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير السن	84
03	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	85
04	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	86
05	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير المنصب.	87
06	مدى مواكبة التطور التكنولوجي	88
07	أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بريد الجزائر	89
08	أشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	90
09	مدى تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة العمل في المؤسسة	91
10	مدى وجود صعوبة في استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	92
11	دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل سير المعلومة	93
12	ضمان المؤسسة اجراء في تكوينات لزيادة التحكم أكثر في وسائل التكنولوجية الحديثة	94
13	مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإدارة والتنسيق مع فريق العمل	95
14	يوضح التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر	96
15	يوضح الخدمات التي تتوفر على مستوى التطبيقات	97
16	مدى مساهمة تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد	98
17	رأي المبحوثين حول مدى التحسن في الأداء الوظيفي بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن	99
18	مناخ وظروف العمل داخل المؤسسة في ظل تطبيق بريدي موب	100
19	اراء المبحوثين ما اذا اسهم تطبيق بريدي موب في توفير الوقت والجهد في أداء المهام الوظيفية	101
20	مدى تقليل الأخطاء الناتجة عن استعمال العمليات البريدية التقليدية بعد طرح خدمات تطبيق بريدي موب	102
21	علاقة استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين أداء المهام الوظيفية	103
22	مدى تأثير تطبيق بريدي موب على رضاك العام بالعمل كعامل في بريد الجزائر	104
23	مستقبل الخدمات البريدية في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي	105
24	مدى التخوف من استحواذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي للوظائف	106

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفـــحة
01	الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بولاية المدية	72
02	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	83
03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	84
04	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	85
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	86
06	مدى مواكبة التطور التكنولوجي	88
07	أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بريد الجزائر	89
08	أشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	90
09	مدى تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طبيعة العمل في المؤسسة	91
10	مدى وجود صعوبة في استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	92
11	دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل سير المعلومة	93
12	ضمان المؤسسة اجراء في تكوينات لزيادة التحكم أكثر في وسائل التكنولوجية الحديثة	94
13	مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإدارة والتنسيق مع فريق العمل	95
14	يوضح التطبيقات الالكترونية التي يوفرها بريد الجزائر	96
15	يوضح الخدمات التي تتوفر على مستوى التطبيقات	97
16	مدى مساهمة تطبيق بريدي موب في تخفيف الضغط على مكاتب البريد	98
17	رأي المبحوثين حول مدى التحسن في الأداء الوظيفي بعد إطلاق خدمات بريدي موب للزبائن	99
18	مناخ وظروف العمل داخل المؤسسة في ظل تطبيق بريدي موب	100
19	اراء المبحوثين ما إذا أسهم تطبيق بريدي موب في توفير الوقت والجهد في أداء المهام الوظيفية	101
20	مدى تقليل الأخطاء الناتجة عن استعمال العمليات البريدية التقليدية بعد طرح خدمات تطبيق بريدي موب	102
21	علاقة استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين أداء المهام الوظيفية	103
22	مدى تأثير تطبيق بريدي موب على رضاك العام بالعمل كعامل في بريد الجزائر	104
23	مستقبل الخدمات البريدية في ظل ثورة الذكاء الاصطناعي	105
24	مدى التخوف من استحواذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي للوظائف	106

فهرس المحتويات:

المحتويات	الصفحة
ملخص الدراسة	
مقدمة	01
الإطار المنهجي	03
إشكالية الدراسة	05
تساؤلات الدراسة	06
تحديد المفاهيم	07
أسباب اختيار الموضوع	11
أهداف الدراسة	12
أهمية الدراسة	12
منهج الدراسة	13
أدوات جمع البيانات	14
مجتمع البحث والعينة	16
مجالات الدراسة	17
الدراسات السابقة	18
الإطار النظري	23
الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر	24
تمهيد	25

المبحث الأول: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة	26
المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة	28
المبحث الثالث: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة	30
الفصل الثاني: التطبيقات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر	37
تمهيد:	38
المبحث الأول: مفهوم وأنواع التطبيقات الالكترونية	39
المبحث الثاني: أهمية التطبيقات الالكترونية	44
المبحث الثالث: التطبيقات الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر	48
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي داخل المؤسسة	54
تمهيد:	55
المبحث الأول: مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي	56
المبحث الثاني: معايير ومحددات الأداء الوظيفي	60
المبحث الثالث: استراتيجيات الأداء الوظيفي	64
الاطار التطبيقي:	69
بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر	70
عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة	76
1-المقابلة	76
نتائج المقابلة	82
2-تفريغ البيانات وتحليل الجداول	83
نتائج الدراسة	108
نتائج عامة للدراسة	112

التوصيات	113
خاتمة	114
قائمة المراجع والمصادر	116
الملاحق	120
فهرس الجداول	129
فهرس الأشكال	130