

## دور الاتصال الإلكتروني في تحسين خدمات المؤسسة الاقتصادية

### دراسة حالة : الصندوق الوطني للتقاعد

## The Role Of the Electronic Communication in Progressing the Economic Institution Services

### National Fund For Retirement : Case Study

ملصق علمي حول موضوع مذكرة تخرج يتم اعدادها لنيل شهادة الماستر ضمن تخصص التكنولوجيا الحديثة

تحت إشراف الأستاذ: الزاوي م الطيب

من إعداد الطالبة : محجوبي إيمان [khiminamimi@yahoo.fr](mailto:khiminamimi@yahoo.fr)

### مقدمة:

يعتبر الاتصال في وقتنا الراهن وعلى مختلف أشكاله عصب حياة الإنسان الذي لا يكف عنها رغبة في التواصل مع الآخرين كي يشبع رغباته وطبقا لهذا فان الاتصال يمثل عملية يتم بموجبها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات وتأثير ذلك على سلوك وأنماط البشر واتجاهاتهم

### منهج الدراسة:

من اجل الإجابة عن الإشكالية والتساؤلات المطروحة سابقا اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري وفي الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة لإجراء الدراسة الميدانية

### تحديد الإشكالية:

إن أهمية الاتصال الإلكتروني في المؤسسة من خلال الدور الذي يلعبه في ممارسة كافة العمليات الإدارية في ظل وجود نظام سليم للاتصال والاتصال الإلكتروني هو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض ومن هنا فانه يمكننا طرح التساؤلات و التي تركز عليها مشكلة الدراسة كيف ساهم الاتصال الإلكتروني في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتقاعد - الوكالة المحلية بورقلة؟

### أدوات البحث:

من اجل التحقق من فرضيات دراستنا هذه، تم استخدام الأدوات التالية: الملاحظة والمقابلة واستمارة الاستبيان

### التساؤلات الفرعية:

- ويندرج عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:
- 1- هل الاتصال الإلكتروني يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين
  - 2- ما درجة الاهتمام الفعلي بالاتصال الإلكتروني لتحسين الخدمة من طرف العمال؟

### مجتمع البحث وعينة الدراسة:

تسمى عملية اختيار العينة بالمعينة وهي عملية حاسمة وأساسية في البحث العلمي لأنها تؤثر على جميع خطوات البحث واختيار عينة البحث هو موضوع مهم ولا بد منه وقد تم الاختيار في بحثنا دراسة الأشخاص المتعاملين بالاتصال الإلكتروني - الصندوق الوطني للتقاعد - الوكالة المحلية لولاية ورقلة.

### الفرضيات:

فرضية التساؤل الرئيسي:  
يعمل الاتصال الإلكتروني في الوكالة المحلية ورقلة على تحسين الأداء بين العمال وبالتالي تحسين خدمة الفرضيات الفرعية:  
يعمل الاتصال الإلكتروني على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بوكالة ورقلة المحلية ترتبط درجة اهتمام العمال بالاتصال الإلكتروني بمدى فعالية هذه التقنية في تحسين الأداء والأعمال

### الدراسة التطبيقية:

وهي دراسة ميدانية في طور الانجاز وسيتم فيها التطرق إلى الاتصال الإلكتروني ودوره في تحسين خدمات مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد - الوكالة المحلية بورقلة - وسيتم دراسة جميع الجوانب المتعلقة بالاتصال و ارتباطه بالتكنولوجيات الحديثة داخل الوكالة المحلية بورقلة

### أهداف الدراسة:

يكمن الهدف من الدراسة في كون الاتصال الإلكتروني أصبح عاملا مؤثرا في اقتصاديات الدولة حيث ارتبط ظهوره بحدثة التكنولوجيات الاتصال الحديثة وبالتالي دخول هذا النوع من الاتصال إلى المؤسسات واستغلاله في تحسين خدماتها ومن هنا وجوب: الوقوف على واقع الاتصال الإلكتروني بمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة كونها مؤسسة مهمة .



