

جامعة 8 قالمة 1945

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم الإعلام و الاتصال

دور الادارة الإلكترونية في تحسين الاتصال

الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

تحت اشراف:

– زيايته يونس.

من إعداد:

- سلطاني خولة.

- زدادقة منى.

- نيقري هاجر.

ملخص:

ان مقياس النجاح لأي منظمة في الوقت الحالي تستند في المقام الأول على مدى صحة و صدق علاقات الشراكة بين المنظمة و الأطراف المتعامل معها، و تهدف هذه الدراسة الى التعريف بأحد أهم و احدث الأساليب و السياسات التي تتبعها المنظمات من اجل كسب رضا الزبون ألا وهي الإدارة الإلكترونية و مدى مساهمتها في تعزيز الاتصال الخارجي، و في ظل محيط تشتد فيه المنافسة لم تبقى البنوك بمنأى عن هذه الرؤى و الفلسفات اذا أصبح تطوير طريقة التواصل مع الزبون ضرورة تملئها ظروف السوق.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، اتصال خارجي، اتصال.

## إشكالية:

يشهد العالم اليوم تطورات وتغيرات كبيرة ، سارعت دول العالم إلى امتلاكها و العمل على تطويرها و استغلالها في بناء القدرات العلمية لها، من خلال مواكبة هذه التطورات التي أحدثت ضجة علمية و ثورة تكنولوجية في العالم ، والتي أسهمت بشكل كبير في تحسين أداء العمل داخل وخارج المؤسسات و الشركات

بالتالي أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها خدمة الإدارة الإلكترونية و التي منة بينها خدمة الإدارة الإلكترونية، و التي سمحت بإنجاز الأعمال و تقديم الخدمات للزبائن بطريقة إلكترونية و ساهمت بفعالية في حل العديد من المشكلات الإدارية فضلا عن تجنب الروتين و الوساطة و غيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية ، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال و توفير الوقت و الجهد.

ان تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية يتطلب من المنظمات تبني و اعتماد مبدأ التعبير و التطوير و التحسين في العمل كما يحتاج من زبائنها إلى تطبيق متميز للتقنيات الإلكترونية و الاستثمار الإيجابي لتقنية المعلومات و الاتصالات التي تساعد في التحول نحو تغيرات تنظيمية تخلق واقعا جديدا في إدارة العمل في المؤسسة و في طبيعة تعاملها مع المتغيرات المعاصرة التي تمر بها سيما ما يتعلق بحالة الاتصال الخارجي مع الزبائن ولما كان الاتصال الإداري الخارجي للمؤسسة مع الزبائن عاملا مهما في نجاح المؤسسة وكسب ثقة المتعاملين، سارعت العديد من المنظمات إلى تبني اعتماد التكنولوجيا كنوع من التحديث و التحديث في علاقتها مع زبائنها، و انطلاقا، مما سبق نطرح التساؤل نطرح التساؤل التالي:

- كيف تعمل الإدارة الإلكترونية على تعزيز الاتصال الخارجي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط؟

و لتسهيل الإجابة عن التساؤل الرئيسي قمنا بتقسيمه الى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هي تجليات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟
- ما ضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية في اتصال المؤسسة؟
- ما مدى اهتمام الزبائن بالتعامل الكترونيا مع المؤسسة؟
- 

### 1. اهداف الدراسة:

- إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على الاتصال الخارجي.

- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الاتصال الخارجي.
- تسليط الضوء على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ككتاب.

## 2. أهمية الدراسة:

- حيوية موضوع هذه الدراسة في مجال الغدارة الإلكترونية لكونها مفهوم جديد و حيوي ظهر نتيجة تحولات و تطورات عن التعاملات التقليدية الورقية .
- حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية التي ظهرت في العقد الأخير للقرن 20.
- قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الإلكترونية و علاقتها بالاتصال الخارجي على مستوى الطرح الأكاديمي، مما يجعل هذا الموضوع أسير الغموض.
- تبيان فحوى هذا الموضوع و تأثيراته على الاتصال الخارجي للمؤسسة.

## 3. منهج الدراسة و ادواته:

- منهج الدراسة:
- اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة، وهو نوع من الدراسات الوصفية، او أسلوب من أساليب البحث الوصفي، يزود الباحث ببيانات كمية و كيفية عن عوامل متعددة تتعلق بفرد او مؤسسة او أسرة او عدد قليل من الأفراد او نظاما اجتماعيا او حالات محددة، و تتضمن هذه البيانات جوانب شخصية و بيئة نفسية و غيرها، مما يمكن الباحث من إجراء وصف تفصيلي متعمق للحالة موضوع الدراسة.
- عينة الدراسة:

ان اختيار العينة له دور كبير في نجاح و دقة البحث و عليه فإنه ينصح ان يكون مجتمع البحث ممثل و متجانس و يخدم أغراض و أهداف الدراسة.

و عليه فقد وحدنا ان العينة الملائمة للبحث هي العينة المتوافرة، ولقد عرفها الدكتور منذر الضامن<sup>1</sup> بأن الباحث يقوم بدراسة العينة كونها موجودة و راغبة في التعاون و إعطاء المعلومات.<sup>1</sup>

ويتم اختيار العينة بناء على الصدفة البحتة و لا يخضع اختيار هذا النوع من العينات لاي نوع من التنظيم و لكن يتم اختيار عدد من الافراد الذين يصادفهم الباحث،<sup>2</sup> و عليه فإن مجموع حجم العينة الذي اخترناها هي 60 مفردة.

## • ادوات البحث العالمي:

<sup>1</sup> منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007: ص.171.  
<sup>2</sup> عبد الباسط متولي حنظل، ادوات البحث العلمي و خطط إعدادده، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014: ص. 181.

و هي مجموعة الوسائل و الطرق و الأساليب المختلفة، التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات و البيانات اللازمة لإنجاز البحث.

ومن أهم أدوات البحث العلمي التي اعتمدنا عليها في دراستنا هي:

- الملاحظة: و هي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات و المعلومات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة او الاستبيان، كما تستخدم في البحوث الاستكشافية و الوصفية و التحريية.<sup>1</sup>
- مقابلة: و تعتبر من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية، لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث، فبالإضافة الى كونها الأسلوب الرئيسي الذي يختاره الباحث اذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم إلمام بالقراءة او الكتابة، او أنهم يحتاجون الى تفسير و توضيح الأسئلة، اوان الباحث يحتاج لمعرفة ردود الفعل النفسية على وجود أفراد الفئة المبحوثة.
- الاستبيان: و سمي ايضا بالاستقصاء وهو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على المعلومات، و حقائق تتعلق بآراء و اتجاهات الجمهور حول موضوع معين او موقف معين، ويتكون الاستبيان من جداول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع، حيث يطلب منهم الإجابة عليها او إعادتها الى الباحث، و الهدف منه هو الحصول على بيانات و واقعية و ليس مجرد انطباعات و آراءها هامشية.

### 3. الخلفية النظرية للإدارة الالكترونية:

- مفهوم الإدارة الالكترونية: تعرف الإدارة الالكترونية حسب مجموعة من الكتاب من بينهم غنيم ناصف، قناديلي بأنها تقديم و توفير خدمات و تلبية رغبات العملاء و الزبائن و منظمات اخرى و لكن بطريقة الكترونية قصد تحقيق مكاسب مادية و معنوية، مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة و الإتقان في العمل بما يعزز روح المنافسة.

4. نشأة الإدارة الإلكترونية: بدأت في الظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، و هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ادارة علاقة المواطن و المؤسسات و ربط الإدارات العامة و الوزارات عبر آليات التكنولوجيا، و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية و تطورها.<sup>2</sup>

### 5. عناصر الادارة الالكترونية:

- عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب و ملحقاتها.
- البرمجيات و الشبكات: البرمجيات هي برامج مستخدمة للاستفادة من إمكانيات الحاسب بينما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية عبر نسيج اتصالي.

<sup>1</sup> ماثيو جيدر، ترجمة ملكة ابيض، منهجية البحث العلمي، د.م، د.س: ص-ص 29-30.

<sup>2</sup> ياسين سيد غالب، الإدارة الالكترونية و افاق تطبيقها، معهد الادارة العامة، السعودية، 2005: ص 235.

- صناع المعرفة: هم القيادات الرقمية، المديرون، والمحللون للموارد المعرفية و رأس المال الفكري في المؤسسة.<sup>1</sup>

## 6. أهداف الإدارة الالكترونية: نذكر منها:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة.
- توفير البيانات بسرعة و في الوقت المناسب.
- شفافية المعلومات.
- سهولة ادراة و متابعة الإدارات المختلفة للمنظمة.<sup>2</sup>
- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين.
- التركيز على النتائج.
- سهولة الاستعمال و الإنتاجية.
- تخفيض التكاليف.
- التغيير المستمر.<sup>3</sup>

## 7. الفرق بين الادارة التقليدية و الادارة الالكترونية و دواعي التحول:

### • الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية:

اهم الفروق بين الإدارتين تتركز في النقاط التالية:

- الحفظ: باستخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني اختزان من حدوث أي عارض للشبكة الأم.
- الضياع: لا سبيل الى فقدان أي بيان او معاملة او ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية الا في القليل النادر.
- الاسترجاع: البحث عن الملفات رحلة شاقة في النظام التقليدي في حين هذا الأمر لا يكلف الا الضغط على الزر في لوحة المفاتيح في النظام الالكتروني.
- التكاليف: النظام التقليدي الورقي بتأسيس على ضرورة الاحتفاظ بكم هائل من الملفات مما يكلف الإدارة الكثير من النفقات.
- المكان: يضطر حفظ المعاملات الورقية الإدارة الى توفير مخازن ضخمة لتلك المعاملات، اما الإدارة الإلكترونية فإن هذا الأمر لا يدخل في حساباتها على الإطلاق حيث تتسع شبكتها لملايين بل مليارات الملفات.

<sup>1</sup> محمد يوسف، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا، قطاع غزة، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الدراسات العليا، غزة، 2009: ص

37.

<sup>2</sup> صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية، عالم الكتب الحديث لنشر و التوزيع، الاردن، 2013: ص 80.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 80.

- استثمار الموارد: تميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بأنها إدارة تقوم على استثمار الموارد و تخزينها و دفع البرامج التي تساعد في التحكم بهذه المعلومات.<sup>1</sup>

### • دواعي التحول للإدارة الإلكترونية:

- ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة و التكيف معها.
- التحولات الديمقراطية و ما رفقها من متغيرات.
- تزايد شح الموارد و الاتجاه نحو الخصخصة.
- التحول الى التقنية الجديدة و المتجددة.
- التوجه نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات حتى يتم انجاز الأعمال بالدقة المطلوبة.<sup>2</sup>

### 8. خصائص الإدارة الإلكترونية:

- تلاشي المعوقات الإدارية و العقبات بفضل التحول الى أسلوب الإدارة الإلكترونية.
- بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد بعملها في زمن معين.
- لا تقوم الإدارة الإلكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية و لا تعترف بالتسلسل الوظيفي المعمول به في الإدارة التقليدية.
- بإمكانها الاستجابة السريعة للأحداث و التجارب معها متعددة بذلك الزمان و المكان.
- سهولة تعديل و استرجاع الوثائق.
- اختصار المسافات.
- سهولة الرد على المراسلات بفضل البريد الإلكتروني و الرسائل الصوتية.
- بإمكانها متابعة مواقع عملها المختلفة و في نفس الوقت بفضل الكاميرات الرقمية و الشاشات.

### 9. وظائف الإدارة الإلكترونية:

- التخطيط الإلكتروني: الذي يعتمد على استخدام التخطيط الإستراتيجي و السعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية.
- التنظيم الإلكتروني: توسيع السلطة و المهام و العلاقات الشبكية.
- الرقابة الإلكترونية: اكتشاف الخطأ و الانحراف و تصحيحه.
- التوجه الإلكتروني يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية قادرا على التعامل الفعال بطريقة الكترونية مع الأفراد الآخرين.<sup>3</sup>

### 10. فوائد الإدارة الإلكترونية:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات و منه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

<sup>1</sup> عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية تحديات المستقبل، ط2، دار السحاب، القاهرة، 2005.

<sup>2</sup> نجم الدين عبود، اللادارة الإلكترونية الاستراتيجية و الوظائف، دار المريخ، الرياض، 2004: ص.121.

<sup>3</sup> غنيم احمد محمد، الادارة الإلكترونية أفق الحاضر و تطورات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004: ص 57.

- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق يعالج مشاكل الحفظ و التوثيق التي تعاني منها اغلب المؤسسات.

## 11. معوقات و مشكلات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- عدم توفير الموارد الامن الإلكتروني و السرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية.
- تأخير وضع الاطار القانوني و التنظيمي المطلوب.
- الكوارث الوطنية الناجمة عن تنازع إقليمي تعطل البنية التحتية لفترة من الزمن.
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري.
- التمسك بالمركزية و عم الرضا بالتغيير الإداري.
- بالإضافة الى التحديات اللغوية و الثقافية و القانونية و التكنولوجية و البشرية و الإدارية.<sup>1</sup>

## 12. الخلفية النظرية للاتصال الخارجي:

أ. مفاهيم عامة:

### ● مفهوم الاتصال:

نقل انطباع او تأثير من منطقة الى أخرى دون النقل الضلعي لمادة و قد يشير الى نقل الانطباعات من البيئة الى الكائن، او العكس من فرد الى اخر.<sup>2</sup>

- **مفهوم الاتصال الخارجي:** هو مجموع المعلومات و النشاطات التي ترسلها ال المحيط الخارجي بهدف إمداده بالمعلومات، هو الاتصال الذي يحدث خارج المؤسسة، وهو حلقة وصل بين المؤسسة و المجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات و هيئات مختلفة لتحقيق غايات و وظائف معينة، ولها صلات مع افراد المجتمع، ز يجب ان تكون هناك ثقة متبادلة بين الجمهور و المؤسسة.<sup>3</sup>

## 13. أهداف الاتصال الخارجي: نوجز أهم الأهداف في النقاط التالية:

- إيصال رغبات المواطنين الى الإدارة العليا في المؤسسة.
- الاهتمام و التأكيد على الاتصال بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى بالإضافة الى أهداف أخرى.
- التوعية بالأهداف العامة للمؤسسة و التعريف بالخدمات التي تؤديها.
- وضع البرامج التي تتلاءم مع اتجاهات الجمهور و توضيحاتهم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية ( نماذج معصرة)، دار السحاب، دار القاهرة، 2007: ص 56.

<sup>2</sup> عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال و الثقافة بين النظرية و التطبيق، القاهرة: 1999: ص. 11.

<sup>3</sup> مصطفى حجازي، الاتصال الفعال و العلاقات الإنسانية الإدارية، دار الطباعة، لبنان، 1982، ص. 52.

<sup>4</sup> جاسم سليمان فخري وآخرون، العلاقات العامة، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، العراق، 1981: ص. 85.

## 14. دعائم الاتصال الخارجي:

### • الوسائط التقليدية:

- العلاقات العامة: تعرفها جمعية العلاقات العامة الدولية: بأنها وظيفة الإدارة المستمرة و المخططة و التي تسعى بها المؤسسات و المنظمات الخاصة و العامة لكسب تفاهم و تعاطف و تأييد الجماهير التي تهمها و الحفاظ على استمرارية التفاهم و التعاطف و التأييد.<sup>1</sup>

من أهدافها:

- تحقيق التوافق و الانسجام بين المنظمات و الجمهور داخليا و خارجيا.
  - زيادة فرص التفاهم المتبادل بين الجمهور.
  - تحسين العلاقات الاجتماعية بين جماهير العاملين بالمنظمة.
  - معرفة اتجاهات الرأي العام الحقيقية إتجاه نشاط المؤسسة و عرضها على قيادة المؤسسة.
  - الاجتماعات: تعتبر وسيلة هامة تلتقي إدارة المؤسسة مع أفراد الجمهور الخارجي ووجهها لوجه لتبادل وجهات النظر فيما بينهم.
  - الزيارات: حيث تنظم الزيارات للجمهور الخارجي لزيادة المؤسسة لمشاهدة أنشطتها و برامجها على ارض الواقع.
  - الرعاية: تعرف بأنها تقنية من تقنيات الاتصال المرتبط بحدث يسعى التنظيم من خلالها الى خلق او دعم المباشر لحدث سياسي مستقل عنه مع الارتباط به إعلاميا من اجل تحقيق أهداف اتصالية متعلقة بالتسويق، وهدفها اكتساب تقدير المجتمع و تكوين صورة التنظيم المسؤول اجتماعيا.
  - الوصاية: هي تقنية اتصالية تقدم المؤسسة من خلالها دعم لشخص ما او لتنظيم معين دون ان يحمل هذا الدعم اي طابع ترويجي.<sup>2</sup>
- ب. الوسائط التقليدية:
- الراديو: هو وسيلة إعلامية تمتاز بالسرعة في إيصال الرسالة الإعلامية الى مناطق نائية لا تصلها وسائل أخرى، تعمل على ترويج علامات و منتجات المؤسسات الاقتصادية و تحسين صورتها لدى جمهورها و المتعاملين معها.
  - التلفزيون: يقوم بإيصال الرسالة الإعلامية بالصور الثابتة و المتحركة و الملونة و الموسيقى، إذ احدث اثر بالغا في نفسية المتلقي قصد دعوته الى الاستجابة

<sup>1</sup> علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط.3، عالم الكتب، القاهرة، 1985: ص-ص. 21-22.

<sup>2</sup> Bruno j, **la communication**, page balanes, Alger, 2010, p.86



● الإشهار: هو شكل من أشكال الاتصال غير الشخصية مدفوع القيمة لإرسال فكرة او معلومات ترتبط سلعة و خدمة و ذلك بواسطة شخص محدد او منظمة محددة ويستهدف إعلان المؤسسات تحسين الصورة الذهنية و بناء السمعة الجيدة لدى الجمهور عن المؤسسة كم يستهدف ايضا العاملين بالمنظمة و المستثمرين ايضا.<sup>1</sup>

ت. الوسائط الالكترونية:

● الموقع الإلكتروني: هو مجموعة من الصفحات الثابتة وهي صفحات تحتوي على معلومات عن الشركة و تكون هذه الصفحات ثابتة على 24 ساعة طوال ايام السنة على شبكة الانترنت و هي متاحة لجميع المتصفحين على شبكة الانترنت من جميع دول العالم، يتوجب على اي مؤسسة ان يكون لها موقع على الانترنت يجسد مهمتها و تاريخها ويعرض منتجاتها، كما يجب ان يكون الموقع جذابا لتشجيع الزيارات المستقبلية.<sup>2</sup>

● مواقع التواصل الاجتماعي: تعرف بأنها منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات نفسها.<sup>3</sup>

● البريد الالكتروني: يعمل على نقل آلاف الرسائل و الصفحات من مكان لآخر في ثواني معدودة وهو يمتاز:

- إرسال المعلومات بالبريد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت لن يكلف المستخدم ثمن.

- يمكن إرسال الرسالة الى العديد من المستهدفين في اللحظة نفسها.

- إرسال الصور بجميع أنواعها ثابتة او متحركة.

- المعلومات المرسله عبر البريد الإلكتروني لا يمكن التجسس عليها.

## 15. علاقة الإدارة الإلكترونية بالاتصال الخارجي:

ان الانترنت ساهمت في تغيير النظرة القائمة على ان تكون القدرات الجوهرية كلها داخل الشركة و ان يتم تواردها داخليا من اجل التحول بإتجاه التكامل الافتراضي الذي يقوم على اساس ان قدرات الجوهرية يمكن وضعها داخل الشركة و يكون البعض الاخر خارج الشركة لهذا سعت الشركة الى توسيع شبكتها و يكون

<sup>1</sup> عبد السلام ابو قف، هندسة الإعلان و العلاقات العامة، مكتبة ومطبعة الإشعاع، القاهرة، دون سنة:ص.95.

<sup>2</sup> بماء شاهين، الانترنت و العولمة، عالم الكتب للنشر، القاهرة، 1999: ص.43.

<sup>3</sup> زاهر راضي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، عمان، عدد 15، 2013: ص. 23.

البعض الآخر خارج الشركة، و لهذا سعت الشركة الى توسيع شبكتها الداخلية الى الشبكة الخارجية  
الإكسترنات ليشارك فيها شركاؤها الخارجيون.

فشبكة الاكسترنات تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المنظمة و هي شبكة المؤسسة الخاصة  
شبيهة الى حد ما بنظام التبادل الإلكترونية للبيانات باعتبار ان كل منها يؤسس جمهور اتصالات مع المجتمع  
الخارجي، و ذلك من خلال تحسين جودة الأنشطة و توفير تلقائية و مرونة عالية للاتصال الفوري مع الفئات  
المختلفة للمستفيدين.

ولكن ربط الاتصال الخارجي بالإدارة الإلكترونية لا يزال في حاجة الى مقومات لضمان النجاح مثل  
وضع خطط إستراتيجية و إعادة تأهيل الموارد البشرية.<sup>1</sup>

## 16. نتائج الدراسة:

سنتعرض النتائج المتوصل اليها للتعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تعزيز الاتصال الخارجي:

### تجليات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية كنب:

من ابرز تجليات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية كنب، هو إنتقال هذه من الأسلوب التقليدي في  
إدارة معاملتها الى الأسلوب الإلكتروني وهذا قصد تحقيق رضا الزبون، بالإضافة الى منح الزبون فرصة او  
الإمكانية لإجراء جميع المعاملات التي يتيحها البنك إلكترونيا، و ذلك عبر الموقع الإلكتروني لكتاب التالي  
[zd.euqnapenc.www](http://zd.euqnapenc.www) ، كما يتيح بنك كنب بريد إلكتروني للزبائن لطرح مختلف انشغالاتهم  
email :infos@cnepanque.dz .

### ضرورة إستخدام الإدارة الإلكترونية في اتصال المؤسسة الخارجي لكتاب:

وجدنا أن الغرض من اعتماد البنك كنب للإدارة الإلكترونية هو تحسين نوعية الخدمة للزبون، و كذلك  
تنمية رقم أعماله و البحث عن راحة الزبون، من أهم ما حققه البنك جراء اعتماده للإدارة الإلكترونية في اتصال  
المؤسسة الخارجي هو توفير ظروف عمل ذات أريحية أكبر للزبون و العامل في نفس الوقت و في جو منظم و  
دقيق.

### مدى اهتمام الزبائن بالتعامل إلكترونيا مع كتاب قالمة:

<sup>1</sup> محمود محمد ابو فوة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009: ص.35.

الزبون يولي اهتمام لا بأس به في التعامل إلكترونيا مع كتاب قلمة و ذلك من أجل ان يحقق مجموعة من الرغبات لديه و المتمثلة في ربح الوقت و السرعة في إنجاز معاملاته البنكية، بالإضافة الى اختصار المسافات و الإطلاع على كل ما هو جديد دون الحاجة الى الانتقال الى البنك شخصا هذا بالنسبة للشباب، ومن ابرز الإشباع التي يمكن تحقيقها جراء استخدام وسائط إلكترونية للاتصال مع كتاب تتمثل في تعدد المعلومات و الشفافية، سهولة التعامل و التعاون و إمكانية سحب الأموال خارج أوقات العمل و التعرف على المؤسسة و خدماتها، لاحظنا أن أغلب أفراد العينة يفضلون الاتصال المباشر مع كتاب بنك وهم يرجعون هذا الى نقص الثقة في إنجاز المعاملات بطريقة إلكترونية، خوفا من مخاطر شبكة الانترنت التي يعرفها الجميع، بالإضافة الى اقتناع أغلب أفراد العينة المتعاملين ان كتاب لا يؤمن ببياناتهم الشخصية و لهذا يجب على إدارة البنك ان تعمل جاهدة على إقناع زبونها بأن التعامل إلكترونيا هو أفضل طريقة و لا يتوفر على أية مخاطر على معاملاته او بياناته.

### كيف تعمل الإدارة الإلكترونية على تعزيز الاتصال الخارجي للصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط- كتاب- فرع قلمة بزبائنه:

من خلال النتائج المتوصل إليها باستعمال مختلف أدوات البحث العلمي في دراستنا و جدنا ان الإدارة الإلكترونية لعبت دورا كبير في تعزيز الاتصال الخارجي للصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط-كتاب- فرع قلمة بزبائنه و يظهر ذلك من خلال ما أضافته الإدارة الإلكترونية من سهولة على الاتصال بين كتاب و الزبون، بالإضافة الى استحسان أغلب المبحوثين من زبائن البنك لطريقة الاتصال الجديدة و ملاحظتهم للفرق، هذا بالإضافة الى تحسين جودة الخدمة، اما من استنتاجاتنا من الملاحظة و الاستبيان فالنتائج تظهر عكس ما صرح به مدير البنك، وذلك ان أغلب المبحوثين الذين وزعت عليهم الاستمارات قد أكدوا أنهم يفضلون الاتصال المباشر مع البنك أكثر من الاتصال الإلكتروني خوفا من حدوث أخطاء اثناء القيام بمعاملاتهم البنكية، و بالتالي خسارة اموال.

### خاتمة:

من خلال ما سبق من شرح و توضيح يتبين لنا بأن الإدارة الإلكترونية قد ساهمت وبشكل ملموس في تعزيز الاتصال الخارجي لكتاب، و ذلك من خلال تطوير و سائل الاتصال مع الزبون و عل الرغم من وجود نقائص بحكم حداثة إدخال الإدارة الإلكترونية في المعاملات البنكية و كذا عدم تقبلها من طرف فئة من الزبائن الا ان للإدارة الإلكترونية بالغ الأهمية و التأثير على نجاح الاتصال الخارجي في كتاب، و ذلك نظرا لان الهدف الأساسي من وراء الإدارة الإلكترونية و علاقتها بالاتصال الخارجي يتمثل أساسا في التوجه صوب الزبون و خدمته حسب ما يرغب فيه.

حيث أصبح الزبون هو الركيزة الأساسية في تحقيق ما تصبو اليه منظمات القرن الحالي من أهداف إستراتيجية طويلة المدى، و على هذا الأساس فقد سعت المنظمات الخدمائية لتبني هذه المداخل، خاصة ما تتصف به الخدمة من خصائص و مميزات تجعل من تبني المفاهيم الحديثة في الإدارة ضرورة لا بد من مواكبتها.

و لم تتوان البنوك في استغلال التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا و ربطه بالاتصال الخارجي باعتبار الزبون البنكي هو سيد السوق البنكي بدون منازع فأرضاه و إشباع رغباته يعد الأسلوب الأمثل في تحقيق الأهداف المسطرة إذ أصبح الزبون محورا لكافة الأنشطة التي تؤديها المنظمات و خاصة البنوك.

و تعتبر الاتصال الخارجي المدار عبر الإدارة الإلكترونية خيارا استراتيجيا لتحقيق الأهداف و بكفاءة و فعالية، ويعد هذا تحولا جذريا من المنظور القائم على أساس تحقيق الأهداف من خلال العمليات البنكية الى المنظور القائم على الزبائن.

#### قائمة المراجع:

1. بهاء شاهين، الانترنت و العولمة، عالم الكتب للنشر، القاهرة، 1999.
2. جاسم سليمان فخري وآخرون، العلاقات العامة، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، العراق، 1981.
3. زاهر راضي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، عمان، عدد 15، 2013.
4. صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، الاردن، 2013.
5. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية ( نماذج معصرة)، دار السحاب، دار القاهرة، 2007.
6. عبد الباسط متولي حطر، أدوات البحث العلمي و خطط إعدادة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
7. عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية تحديات المستقبل، ط.2، دار السحاب، القاهرة، 2005.
8. عبد السلام ابو قف، هندسة الإعلان و العلاقات العامة، مكتبة ومطبعة الإشعاع، القاهرة، دون سنة.
9. عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال و الثقافة بين النظرية والتطبيق، القاهرة: 1999.
10. علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط.3، عالم الكتب، القاهرة، 1985.
11. غنيم احمد محمد، الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر و تطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004.
12. ماثيو جيدير، ترجمة ملكة ابيض، منهجية البحث العلمي، د.م، د.س.

13. محمد يوسف، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا، قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، غزة، 2009.
14. محمود محمد ابو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
15. مصطفى حجازي، الاتصال الفعال و العلاقات الإنسانية الإدارية، دار الطباعة، لبنان، 1982.
16. منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
17. نجم الدين عبود، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية و الوظائف، دار المريح، الرياض، 2004.
18. ياسين سيد غالب، الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقها، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005.
19. Bruno j, **la communication**, page balanes, Alger, 2010.