



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الاعلام والاتصال

مذكرة بعنوان:

دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية
دراسة ميدانية في مركز الضرائب لولاية سكيكدة

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

اشراف الاستاذة :

اعداد الطالبة:

- د بالطة مريم

- بوغليطة مروي

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
شابي سناء	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
بالطة مريم	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا مقرا
عليش حمامة	أستاذة محاضرة ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات...)

صدق الله العظيم

الحمد لله رب العالمين الذي وفقني واعانني على إتمام هذه الدراسة فبنعمته تتم الصالحات
والصلاة والسلام على أشرف عباد الله سيدنا محمد عليه السلام.

انطلاقاً من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله، اشكر اليد الخفية الي ازلت عن طريقي
الاشواك وساندني في ضعفي وهزلي الى من علمني موته ان الدنيا كفاح واعتماد على
النفس والذي رحمه الله واسكنه فسيح جناته لقاءنا في الجنة بإذن الله

أتقدم بجزيل الشكر الى

الدكتورة مريم بالطه التي أشرفت على هذا العمل وعلى توجيهاتها القيمة ونصائحها طلة
المشوار.

الى كل أستاذة قسم علوم الاعلام والاتصال

مع كل الشكر والتقدير الى موظفي مركز الضرائب لولاية سكيكدة على استقبالهم
ومساعدتهم وتسهيل المهمة

كل الشكر الى زوجي الذي ساعدني على إتمام هذا العمل وراهن على نجاحي واقف خلفي
مثل الظل

كل الشكر الى كل من كان سنداً وعوناً لي خلال مشواري

الاهداء

وأقول من فرط الطموح انا لها وان ابت رغما عنها اتيت بها، لم تكن الرحلة قصيرة ولا
ينبغي لها ان تكون

لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق محفوظا بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها...

اهدي حلمي الذي لطالما انتظرته طويلا الى الذي زين اسمي بأجمل الالقاب رحمه الله
واسكنه فسيح جناته والدي حبيبي جعله الله من اهل الجنة

الى من جعل الجنة تحت اقدامها واحتضنتني بقلبها قبل يديها و

سهلت الشدائد بدعائها امي حفضها الله

الى داعمتي ومشجعتي من تمدني بالقوة في لحظات ضعفي حببت قلبي اختي

الى اخي العزيز سندي حماه الله ورعاه

الى عائتي الصغيرة زوجي سندي وكنتفي الذي استند عليه دائما وابنتي الكتكوتة سيليا

وابني محمد غيث حفضهم الله ورعاهم

الى كل من ساندني في مشواري وكان عوننا لي

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	كلمة شكر وتقدير
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الإنجليزية
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
أ - ب	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
1	1. إشكالية الدراسة
3	2. تساؤلات الدراسة
4	3. أسباب اختيار الموضوع
5	4. اهداف الدراسة
5	5. أهمية الدراسة
5	6. منهج الدراسة
7	7. أدوات جمع البيانات
8	8. مجتمع البحث والعينة
9	9. تحديد المفاهيم
10	10. تحديد مجال الدراسة
11	11. الدراسات السابقة

الإطار النظري للدراسة	
الفصل الاول: الاتصال الرقمي	
24	تمهيد الفصل
	اولا: ماهية الاتصال
25	1. مفهوم الاتصال
27	2. أنواع الاتصال
36	3. أهمية الاتصال
38	4. عناصره الاتصال
45	5. مراحل تطور وسائل الاتصال
ثانيا: ماهية الاتصال الرقمي	
47	1. مفهوم الاتصال الرقمي
53	2. نشأت الاتصال الرقمي
54	3. مميزات الاتصال الرقمي
56	4. مستويات الاتصال الرقمي ووظائفه
63	5. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي
67	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الخدمة العمومية	
69	تمهيد الفصل
اولا: ماهية الخدمة العمومية	
70	1. تعريف الخدمة العمومية
76	2. خصائص الخدمة العمومية ومميزاتها

78	3. انواع الخدمة العمومية
83	4. مبادئ ومعايير الخدمة العمومية
87	5. عراقيل تقديم الخدمة العمومية
ثانيا: تحسين الخدمة العمومية	
89	1. تحسين الخدمة العمومية
92	2. متطلبات تطبيق الخدمات الإدارية الرقمية
94	3. اليات ومحددات تحسين الخدمة العمومية
97	4. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة العمومية
100	5. معوقات تطبيق الخدمة العمومية الرقمية
102	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي للدراسة	
104	تمهيد الفصل
	أولاً: التعريف بالمؤسسة
105	1. التعريف بمركز الضرائب لولاية سكيكدة
106	2. اهداف ومهام مركز الضرائب لولاية سكيكدة
108	3. الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية سكيكدة
ثانيا: عرض وتحليل المقابلات والاستمارة	
109	1. تحليل محاور المقابلة
126	2. تحليل محاور الاستمارة

138	3. نتائج الدراسة الميدانية
141	خلاصة الفصل
142	نتائج الدراسة
146	خاتمة عامة

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبيّن البيانات الشخصية لعينة المقابلة	110
02	يبيّن توزيع الافراد حسب الجنس لعينة استبيان الاستثمار	126
03	يبيّن المستوى التعليمي لعينة استبيان الاستثمار	127
04	يبيّن توزيع الافراد حسب المهنة لعينة استبيان الاستثمار	127
05	يبيّن البدايات الأولى للبوابة الرقمية "جبايتك" حسب عينة الاستبيان استثمار	128
06	يبيّن البوابة الرقمية "جبايتك" في صالح عينة الاستبيان استثمار	129
07	يبيّن إذا البوابة الرقمية "جبايتك" بديل ورقي حسب عينة استبيان الاستثمار	129
08	يبيّن الآراء حول البوابة الرقمية "جبايتك" حسب عينة استبيان الاستثمار	130
09	يبيّن سرعة التعامل مع خدمة البوابة الرقمية "جبايتك" حسب عينة استبيان الاستثمار	131
10	يبيّن إمكانية الولوج البوابة الرقمية "جبايتك" في كل وقت حسب عينة استبيان الاستثمار	131
11	توجيه الموظفين المسؤولين عن الخدمة لعينة استبيان الاستثمار	132
12	يبيّن عند الولوج للبوابة الرقمية "جبايتك" هل تتم عملية التصريح بسهولة حسب عينة الاستبيان الاستثمار	132
13	يبيّن اعلام المكلفين بشروط الولوج الى الخدمة من طرف المسؤولين	133

14	يبيّن إمكانية تصحيح الأخطاء في حال الوقوع فيها حسب عينة استبيان الاستمارة	134
15	يبيّن اهتمام الإدارة بتحسين تقديم الخدمة وسرعتها حسب عينة استبيان الاستمارة	134
16	يبيّن تحقيق البوابة الرقمية «جبايتك» مجالا في تحسين الخدمة العمومية حسب عينة استبيان الاستمارة	135
17	يبيّن مشكلات ومعوقات خاصة بالبوابة الرقمية حسب عينة استبيان الاستمارة	136
18	يبيّن محافظة البوابة الرقمية على سرية المعلومات لعينة استبيان الاستمارة	136
19	يبيّن عراقيل سرعة تدفق الانترنت حسب عينة استبيان الاستمارة	137

فهرس الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج لاسويل لعناصر الاتصال	40
02	عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات	58
03	دائرة نسبية لتوزيع الافراد حسب الجنس لعينة استبيان الاستمارة	126
04	دائرة نسبية للمستوى التعليمي لعينة استبيان الاستمارة	127
05	دائرة نسبية لتوزيع الافراد حسب المهنة لعينة استبيان الاستمارة	127
06	دائرة نسبية للبدايات الأولى للبوابة الرقمية "جبايتك" حسب عينة استبيان الاستمارة	128
07	دائرة نسبية تبين إذا كانت البوابة الرقمية "جبايتك" في صالح عينة استبيان الاستمارة	129
08	دائرة نسبية تبين إذا كانت البوابة الرقمية "جبايتك" بديل ورقي حسب عينة استبيان الاستمارة	129
09	دائرة نسبية تبين اراء حول البوابة الرقمية "جبايتك" حسب عينة استبيان الاستمارة	130
10	دائرة نسبية تبين سرعة التعامل مع خدمة البوابة الرقمية "جبايتك" حسب عينة استبيان الاستمارة	131
11	دائرة نسبية تبين إمكانية الولوج البوابة الرقمية "جبايتك" في كل وقت حسب عينة استبيان الاستمارة	131
12	دائرة نسبية توجيه الموظفين المسؤولين عن الخدمة لعينة استبيان الاستمارة	132

132	دائرة نسبية يبين عند الولوج للبوابة الرقمية "جبايتك" هل تتم عملية التصريح بسهولة حسب عينة استبيان الاستثمار	13
133	دائرة نسبية تبين اعلام المكلفين بشروط الولوج الى الخدمة من طرف المسؤولين عنها لعينة استبيان الاستثمار	14
134	دائرة نسبية تبين إمكانية تصحيح الأخطاء في حال الوقوع فيها حسب عينة استبيان الاستثمار	15
134	دائرة نسبية تبين اهتمام الإدارة بتحسين تقديم الخدمة وسرعتها حسب عينة استبيان الاستثمار	16
135	دائرة نسبية تبين تحقيق البوابة الرقمية «جبايتك» مجالا في تحسين الخدمة العمومية حسب عينة استبيان الاستثمار	17
136	دائرة نسبية تبين مشكلات ومعوقات خاصة بالبوابة الرقمية حسب عينة استبيان الاستثمار	18
136	دائرة نسبية تبين محافظة البوابة الرقمية على سرية المعلومات لعينة استبيان الاستثمار	19
137	دائرة نسبية تبين عراقيل سرعة تدفق الانترنت حسب عينة استبيان الاستثمار	20

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مركز الضرائب لولاية سكيكدة ومدى اسهامها في زيادة فعالية جودة الخدمات المقدمة، وتهدف أيضا للتعرف على الوسائل الرقمية المستعملة في مركز الضرائب للتعامل مع المكلفين.

وتلبية طلباتهم، بالإضافة الى مساهمة البوابات الرقمية الخاصة بالمركز في تسهيل الإجراءات الإدارية والتحسين من أداء الخدمة العمومية، وكذا التعرف على اهم المشاكل التي يواجهها اثناء تقديم الخدمة العمومية عن طريق الاتصال الرقمي، حيث أجريت دراسة ميدانية بالمؤسسة لجمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، بحيث تم طرح التساؤل الرئيسي كالآتي:

" ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مركز الضرائب لولاية سكيكدة؟"

اعتمدت على المنهج الوصفي الذي يتماشى مع موضوع الدراسة، كما اعتمدت على المقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات، بحيث أجريت المقابلة مع 8 موظفين من داخل المؤسسة، و50 مكلف من خارج المؤسسة والذين يقومون بعمليات التصريح عن طريق البوابة الرقمية.

وذلك بغرض الإجابة عن التساؤلات الفرعية والوصول الى النتائج العامة للدراسة.

الكلمات المفتاحية: دور، الاتصال الرقمي، الخدمة العمومية، ومركز الضرائب.

Study summary

This study aimed to identify the role of digital communication in improving public service at the Tax Center of Skikda Province and its contribution to enhancing the effectiveness of the quality of services provided. It also aimed to identify the digital means used at the Tax Center to interact with taxpayers and meet their requests. Additionally , the study focused on the contribution of the center's digital portals in facilitating administrative procedures and improving the performance of public service. Furthermore ,it sought to identify the main problems faced when providing public service through digital communication.

A field study was conducted at the institution to gather information and data on the subject of the study. The main question posed was :

"What is the role of digital communication in improving public service at the Tax Center of Skikda Province ?"

The descriptive method, which is appropriate for the subject of the study ,was employed. Interviews and questionnaires were used as tools for data collection. Interviews were conducted with 8 employees within the institution and 50 taxpayers outside the institution who submit their declarations through the digital portal. This was done to answer the subsidiary questions and reach the general conclusions of the study.

Keywords : Role, digital communication, public service, Tax Center.

مقدمة

مقدمة عامة

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية وعلى الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مساهمة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

كما أحدثت الاتصالات الرقمية ثورة في طريقة تنظيم وسائل الإعلام والاتصالات وطرق عمل المؤسسات في العالم الحديث. مع ظهور الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والرسائل الفورية والمنصات الرقمية الأخرى، أصبح بإمكان الأشخاص التواصل ومشاركة المعلومات على الفور، من أي مكان في العالم وفي أي وقت، وقد أدى ذلك إلى زيادة سرعة الاتصال ومدى وصوله، مما أتاح للناس التواصل والتعاون على نطاق عالمي.

وهذا ما جعل المؤسسات الحكومية تتبنى الاتصال الرقمي في أداء الخدمات العمومية والسعي للقضاء على الخدمة التقليدية الورقية وتحويلها إلى خدمة عمومية الرقمية بهدف توفير خدمات عامة أفضل للمواطنين.

و إن كان تطبيق الاتصال الرقمي ذو مميزات إيجابية و فعالية إلا أن تطبيقه من طرف المؤسسات لخدمة المواطنين يتطلب تقنيات ووسائل مادية وبشرية و عدم توفرها من شأنه أن يقف عائق في وجه التحديات و الاستراتيجيات التي تهدف إلى تحسين الخدمة العمومية بالدرجة الأولى.

وعليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى تسليط الضوء على دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بمركز الضرائب لولاية سكيكدة، ولإلمام بجوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى:

الإطار المنهجي وقد اختص بمشكلة الدراسة والإشكالية، أسباب الدراسة، الأهداف، الأهمية، المنهج المعتمد، أدوات جمع البيانات، مجتمع البحث والعينة، تحديد المصطلحات، تحديد مجال الدراسة، الدراسات السابقة.

اما فيما يخص **الإطار النظري** والذي تطرقت فيه الى فصلين، الفصل الأول بعنوان الاتصال الرقمي وهذا الأخير قمت بتقسيمه الى قسمين الأول تم فيه التطرق الى الاتصال عموما تعريفه وانواعه، أهميته، عناصره، مراحل تطور وسائله.

اما القسم الثاني فتم التطرق الى الاتصال الرقمي من خلال التطرق الى مفهومه، نشأته، مميزاته، مستوياته ووظائفه، واخرا مزايا وعيوب الاتصال الرقمي.

اما بالنسبة للفصل الثاني فتم تناولت في الجزء الاول الخدمة العمومية، تعريفها أنواعها، المبادئ والمعايير، وعراقيل تقديم الخدمة العمومية.

اما الجزء الثاني فتطرقت الى تحسين الخدمة العمومية من خلال تعريفها، متطلبات تطبيق الخدمات الإدارية الرقمية، اليات ومحددات تحسين الخدمة العمومية، والعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة العمومية، وأخيرا معوقات الخدمة الرقمية.

الإطار الميداني تم التطرق من خلاله الى قسمين، تطرقت في القسم الأول الى التعريف بمركز بريد الجزائر، وذكر مهامه واهدافه، وهيكله التنظيمي، اما القسم الثاني تم فيه تحليل محاور المقابلة، وتحليل محاور الاستثمار وأخيرا النتائج العامة للعمل الميداني.

القسم الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1. مشكلة الدراسة

تطورت وسائل الاتصال والمعلومات بشكل ملحوظ على مر العقود القليلة الماضية، في الأزمنة القديمة كان البوق وكانت الرسائل الورقية والبرقية هي الطرق الرئيسية للتواصل، ثم جاءت الابتكارات مثل الهواتف والراديو لتحسين الاتصال ونقل المعلومات.

مع تطور التكنولوجيا الرقمية، ظهر الانترنت والبريد الالكتروني، مما أحدث تحولاً جذرياً في كيفية تبادل المعلومات والتواصل، اليوم يمكن للأفراد التواصل عبر الحدود الجغرافية بسهولة، وهذا الانتقال كان تطوراً ضخماً في عالم الاتصالات بحيث جلب معه العديد من الفوائد.

فالالاتصال الرقمي من شأنه ان يساهم في الوصول السهل والسريع للمعلومات وتبادلها بشكل فوري من أي مكان في العالم مما يوفر الوقت والجهد بالقضاء على الحاجة الى الاجتماعات الحضورية والتنقل السريع.

كما انه غير كيفية تقديم الخدمات العامة، حيث أصبح بإمكان الحكومات والمؤسسات العامة التواصل مع المواطنين بشكل أفضل وتوفير الخدمات عبر الانترنت بشكل أكثر فعالية وشمولاً. بالنسبة للمؤسسات يلعب الاتصال الرقمي دوراً حاسماً في تسهيل التواصل الداخلي والخارجي، وتحسين اداء العمل والخدمات بشكل أكثر فعالية.

تعتبر الخدمة العمومية أساسية لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة في المجتمع، كما تساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال توفير بيئة ملائمة للأعمال وتحفيز الاستثمار، بالإضافة الى توفير البنية التحتية اللازمة للتطور الاقتصادي، وبشكل عام تلعب الخدمات العمومية دوراً أساسياً في بناء مجتمعات أكثر استدامة وعادلة ومزدهرة، وتحقيق الرفاهية الشاملة لجميع افراد المجتمع.

ويمكن للاتصال الرقمي ان يلعب دوراً حيوياً في تحسين الخدمة العمومية من خلال توفير وسائل فعالة لتقديم الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين، يتيح الاتصال الرقمي للمؤسسات

الحكومية والخدمية تحسين كفاءتها وفعاليتها من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة وسهولة للمواطنين وتحسين كفاءتها وفعاليتها من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة وسهولة للمواطنين، وتوفير قنوات تواصل متعددة تتيح للمستفيدين التفاعل وتقديم ملاحظاتهم بشكل أسرع وأسهل، كما يمكن ان يساهم في بناء علاقات أفضل بين الحكومة والمواطنين.

فاغلب دول العالم تبنت الاتصال الرقمي وتمكنت من تحقيقه، بينما تسعى الأخرى الى تفعيله وتطبيقه في مختلف مؤسساتها واداراتها واقسامها.

والجزائر من بين الدول التي اولت اهتماما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث تبنت نظام الإدارة الالكترونية التي افرزت جملة من القوانين والتشريعات التي تقضى بالشروع الفوري في تشريع مسار الرقمنة والإحصاء الدقيق كنظام عمل قاعدي في كل القطاعات، لاسيما أملاك الدولة والضرائب والجمارك والميزانية.

فالحديث عن الاتصال الرقمي في الجزائر بدا سنة 2013، و البداية كانت بقطاع العدالة و الداخلية، لكن حاليا الخدمات و المنصات الرقمية متوفرة و متاحة لدى كافة الوزارات و عبر اكثر القطاعات بهدف بناء جزائر جديدة كألية أساسية لضمان النزاهة و الشفافية و تجسيد الحوكمة الالكترونية التي من شأنها تحقيق السيادة الرقمية بالانتقال من التسيير الكلاسيكي القائم على الورق الى الحوكمة الرقمية التي تركز أساسا على استعمال واسع للتكنولوجيا الرقمية و الحديث من اجل تعزيز مبادئ الشفافية و توطيد العلاقة بين الإدارة و المواطن و تسهيل التعاملات و الإجراءات الإدارية عن طريق ضمان تقديم خدمات عمومية نوعية و مؤمنة و سريعة باقل التكاليف.

تعتبر الخدمة العمومية هي أساس و حدود السلطة الحكومية، فهي تمثل نشاط يتم ادائه و تنظيمه و مراقبته من طرف الحكومات فعملية انجاز هذا النشاط هو ضروري لتحقيق و تطوير التماسك الاجتماعي.

فقطاع الخدمة العمومية كغيره من القطاعات الإستراتيجية و بغرض تطوير العمل الإداري افرز الاحتكاك بين الثورة المعلوماتية و الاتصال الرقمي و بين الخدمة العمومية بعدا جديدا وهو ما يطلق عليه الإدارة الخدماتية الالكترونية، تحت مبدئ العمل المستمر في كل مكان و أي زمان في سباق نحو النهوض بالعمل الإداري و تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

حيث عرف قطاع الضرائب هو الأخير الى عصرنة المنظومة الجبائية لمختلف المكلفين بالضريبة، من خلال الإصلاحات التي قامت بها و التي توجهت في الأخير بإدخال الرقمنة، بحيث استحدثت نظام التصريح عن بعد "جبايتك" لبناء نظام معلومات متطور و تحديثه وفقا للمتغيرات، و بهدف تحسين و تطوير الخدمة العمومية و تحسين الأداء. هذه الأخيرة تقدم عروض وخدمات عبر الانترنت للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية ومؤسسات الضرائب الجوارية.

2. تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمة العمومية في مركز الضرائب لولاية سكيكدة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي الوسائل الرقمية المستعملة في العمليات الإدارية في مركز الضرائب؟
- كيف تساهم البوابات الرقمية الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات الإدارية؟
- ماهي اهم المشاكل التي يوجهها مركز الضرائب اثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية عن طريق الاتصال الرقمي؟

3. أسباب الدراسة:

اختيار الباحث لموضوع معين دون غيره هو في الحقيقة نابع من مبررات وأسباب وميولات ذاتية وأخرى موضوعية تدفع الباحث تجاه دراسة موضوع معين، فيما يلي سنوضح هذه الأسباب كالآتي:

1. الأسباب الذاتية

- تعود الرغبة في دراسة هذا الموضوع بالذات إلى كوني موظفة في إدارة عمومية جزائرية قسم الإدارة والمحاسبة وأعيش العمل الإداري يوميا، هذا إضافة إلى كوني مواطنة تتعامل مع الإدارة العامة الجزائرية
- الاهتمام الشخصي بالاتصال الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية باعتباره اهتمام وحديث الساعة والمشروع القائم حاليا.
- الميول والشغف للقيام بموضوع الاتصال الرقمي عامة والبوابة الرقمية "جيباتك" خاصة.
- الرغبة الشخصية لدراسة الرقمنة وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية ومعالجتها بعد إدراك أهميته.

2. الأسباب الموضوعية

- الاهتمام المتزايد بموضوع الاتصال الرقمي وجعله من أبرز الأهداف والمخططات.
- التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- التعرف على دور البوابة الرقمية "جيباتك" في تسهيل الخدمة العمومية الجبائية.

- أهمية الموضوع والهدف التذي تسعى الى تحقيقه الإدارات العمومية من تبني الاتصال الرقمي.

4. اهداف الدراسة:

- معرفة أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة للمؤسسات العمومية.
- محاولة التطرق لموضوع الاتصال الرقمي بمختلف جوانبه، ومعرفة دوره في تحسين الخدمة العمومية.
- الاضطلاع على العروض والخدمات التي تقدمها البوابة الرقمية "جيباتك"،
- عرض التحول الرقمي وابرار كيفية تسيير خدمة البوابة الرقمية "جيباتك" منذ انطلاقها.

5. اهمية الدراسة:

- يعتبر موضوع الاتصال الرقمي من أبرز المواضيع الحالية كما انه من اهم اهداف الحكومة التي سخرت كل المجهودات المادية والمعنوية من اجل تجسيدها ومواكبة التطور الحاصل في مختلف دول العالم، بحيث تسعى هذه الدراسة الى ابرار أهمية هذا التغيير وتأثيره على جودة الخدمة والعمومية وطرق تحسينها وأداء الموظفين، بحيث تسعى كل مؤسسة الى كسب ولاء وتأييد جمهورها.

6. منهج الدراسة:

باعتبار ان لكل دراسة منهج خاص بها، فالمنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي الذي يستخدم في دراسة الاوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، اشكالها، علاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والاحداث

بعكس المنهج التاريخي الذي يدرس الماضي، مع ملاحظة ان المنهج الوصفي يشمل في كثير من الاحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والاحداث التي يدرسها.

بحيث يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة او حدث معين بطريقة كمية او نوعية

في فترة زمنية معينة او عدة فترات، من اجل التعرف على الظاهرة او الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول الى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.¹

يمكن تعريف منهج البحث العلمي بأنه: "خطوات منظمة يتبعها الباحث او الدارس في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها الى ان يصل الى نتيجة معينة أي ان المنهج هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل".²

«طريقة لدراسة الظواهر او المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول الى منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث ".³

وهذا ما يساعد موضوع البحث من خلال وصف وتحليل الظاهرة تحليلًا دقيقًا لمعرفة مدى استخدام الاتصال الرقمي كهدف استراتيجي لتحسين جودة الخدمة العمومية مع التركيز على الوصف والملاحظة الدقيقة والتفصيلية لظاهرة وبالتالي الوصول لنتائج علمية بطريقة موضوعية.

¹ عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد، مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق، 2000، ص 66.

² محمود احمد درويش، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، ط1، مؤسسة الامة العربية للنشر و التوزيع، مصر، 2018، ص 17.

³ عمر سيف الإسلام سعد، الموجز في منهج البحث العلمي و العلوم الإنسانية، 2009، ص 69.

7. أدوات جمع البيانات:

المقابلة تعرف على أنها: "علاقة ديناميكية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر، وهي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة"¹

وقد تم تطبيق المقابلة في جمع البيانات باعتبار أنها تسمح بلقاء ومواجهة المبحوث والحصول على إجابات صادقة وصريحة عم طريق الاعداد الجد للمقابلة، وقمت بأعداد المقابلة الموجهة مع 8 موظفين من مركز الضرائب لولاية سكيكدة.

بحيث تكونت من أربع محاور كالاتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: الوسائل الرقمية المستعملة في العمليات الإدارية في مركز الضرائب.

المحور الثالث: مساهمة البوابات الرقمية الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات الإدارية.

المحور الثالث: المشاكل التي يواجهها مركز الضرائب اثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية عن طريق الاتصال الرقمي.

الاستبيان يعرف على انه "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل الى الأشخاص المعنيين بالبريد او يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها"²

¹ فاطمة عبد الرحيم , أساسيات علم النفس ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان، 2015،ص72،

² احمد رشوان، العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2008، ص77.

وقد تم تطبيق الاستبيان على 50 محاسب في مختلف القطاعين العام والخاص والتابعين لمركز الضرائب لولاية سكيكدة.

بحيث تكونت من أربع محاور كالآتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: البوابة الرقمية "جبايتك" كألية لتحسين الخدمة العمومية

المحور الثالث: مساهمة البوابات الرقمية "جبايتك" الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات الإدارية

المحور الثالث: المشاكل والمعوقات التي يواجهها المكلفون منذ تطبيق الخدمة

8. مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث هو جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتتشرك في صفة معينة أو أكثر فمجتمع البحث في هذه الدراسة يتمثل في الجمهور الداخلي وهو موظفي المؤسسة والتي تتكون من 60 موظف بمركز الضرائب لولاية سكيكدة والوصول الى مدى استخدامهم للاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية.

والجمهور الخارجي الذي يتمثل في المكلفين على مستوى مركز الضرائب لولاية سكيكدة.

العينة من اهم الإجراءات التي يجب على الباحث تحديدها هو اختيار حجم العينة الذي يجب ان يكون مبنيا على أساس علمي وصحيح.

واختيار عينة الدراسة كان بالطريقة العشوائية البسيطة، وتتشكل هذه العينة على أساس ان يكون هناك احتمال متساوي امام جميع العناصر في مجتمع البحث لاختيارها. أي ان فرص الاختيار متساوية لجميع الافراد، واختيار أي عنصر من العناصر لا يؤثر على اختيار العناصر الأخرى.

وقد تم اختيار حجم العينة بالطريقة العشوائية البسيطة 08 مفردة تمثل عينة الموظفين ممن يقدمون الخدمة بشكل رقمي للمكلفين على مستوى مركز الضرائب وهي تمثل عينة الجمهور الداخلي، و50 مفردة تمثل الجمهور الخارجي من المكلفين الذين يقومون بعمليات التصريح الرقمي على مستوى مركز الضرائب لولاية سكيكدة.

9. تحديد المصطلحات:

- **الاتصال الرقمي** تعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو تحول الحروف والصور والأصوات الى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وارسالها بواسطة أجهزة الحاسوب.
- **DIGITAL COMMUNICATION** مهارة أساسية لمعظم الاعمال التي يجب ان يكتسبها الفرد في اطار المفاهيم، و الإنتاج و التوصيل و الاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم و حياتهم، حيث ان الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من الوسائل الرقمية.

الخدمة العمومية هي يوحى إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية لاختلاف وجهات النظر حولها. **فعرفت الخدمة العمومية بأنه:** "أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها¹.

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على الماجستير قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشاد، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 40.

الخدمات العمومية هي كل خدمة تقدمها المؤسسات العمومية للعموم أو جهة معينة تحت إشراف الدولة ورقابتها وهي تهدف إلى المنفعة العامة مثل المحافظة على الممتلكات أو الدفع بالحركة الاقتصادية أو المصالح الحياتية للمواطنين، لذلك فإن المؤسسات العمومية تقسمه حسب اختصاصها.

أو هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون الأخرى، وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها. كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، هيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً، ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلاً فإنها لا تجني من ورائها مال من المواطنين، لكنها تأخذ مقابلاً على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من اللقطات الإنتاجية.¹

10. تحديد مجال الدراسة:

لمعرفة دور الاتصال الرقمي على تحسين الخدمة العمومية، حدود الدراسة يتم في إطار مجموعة من الحدود التالية:

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في مركز الضرائب لولاية سكيكدة في إطار جمع المعلومات وإجراء مقابلة مع الموظفين واستمارة مع المكلفين.

الحدود الزمانية: أما في المجال الزمني فقد أجريت هذه الدراسة الميدانية بين شهري مارس وأفريل.

¹ وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة (دراسة مقارنة)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2009، ص 190.

الحدود الزمانية: تشمل مجموعة من موظفي مركز الضرائب ومجموعة من المكلفين بالتصريح الضريبي.

11. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة خلفية للموضوع قيد الدراسة، وهي مصدر الهام بالنسبة للباحث لا يمكن الاستغناء عنها لفائدتها الكبيرة بالنسبة للموضوع.

بحيث تساهم في التأصيل النظري للبحث وتكون له قوة علمية لا تبنى من فراغ، بل تبنى على خلفية علمية ومعرفية، كما تساعد الباحث في تحديد معالم المشكلة البحثية، وتكون له فكرة عن الموضوع ومن أي زاوية يأخذ الموضوع، والاضطلاع عليها يعطي الباحث الطريقة المنهجية في معالجة موضوعه من حي المنهج، العينة، الأدوات والطرق الإحصائية.

كما تساعد الدراسات السابقة الباحث في المراجع المتعلقة بالموضوع، فهي تعتبر دليل مرجعي للباحث.

الدراسة الاولى: صاحبة الدراسة فوزية صادقي تحت عنوان " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الاعلام والاتصال السمعي البصري قسم الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة 3، السنة الجامعية 2020-2021، تحت اشراف الأستاذ الدكتور بولحية سليم.

تضمنت هذه الدراسة سؤال رئيسي كالاتي: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائر؟

وأسئلة فرعية كالاتي:

- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟
- كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟

- هل توجد إستراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟
- كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟

من اهداف هذه الدراسة: توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر , و محاولة معرفة مدى نجاعة التقنيات الاتصالية الحديثة كآلية مهمة في ترقية و تحسين الخدمة العمومية, و التعرف على استراتيجية الرقمنة في ضوء ذلك يمكن تحليل الوضعية الرقمية في الجزائر للتوجه نحو تشخيص إمكانية المؤسسات المختلفة لتقديم خدمة عمومية عن بعد و بما يتلاءم مع المجتمع الرقمي, لتقليص الفجوة التقنية بين دول استخدمت التكنولوجيا الحديثة و طورت بذلك منظومة التعامل الرقمي المجتمعي, و مكنت الفرد من الحصول من الحصول على الخدمات وفقا لتطلعاته, بينما وجود دول أخرى تعاني من تأخر رقمي كبير , و انعكس ذلك على مجتمعاتها.

إزالة الغموض على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومناقشة استراتيجية الجماعات المحلية ومراحل تبني الرقمنة كأحد الآليات المهمة في تحسين الخدمة العمومية, كما تسعى الأطروحة لرصد حقائق نظرية وميدانية عن الموضوع محل الدراسة والتأكد منها مبدئيا حسب طبيعة الموضوع وذلك وفقا للأهداف المسطرة من قبل الباحثة.

مناقشة الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, كذلك تم اعتماد الأدوات البحثية كالملاحظة بالمشاركة واستمارة المقابلة في جمع البيانات والمقابلة نصف موجهة و الاستبيان, وتمت دراسة عينة من الجمهور وعينة من الموظفين, كما ركزت الدراسة على عرض وتحليل بنود كل محور ككل تم تحليل وتفسير نتائج كل سؤال.

بحيث توصلت العديد من النتائج اهمها:

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.

- على الجزائر ان تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسساتها لان التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة يساهم في تأسيس ثقافة رقمية قوية ورؤية استراتيجية شاملة، وهذا يجعل الجماعات المحلية تحقق خدمات أكثر وضوحا وجودة.
- نجاح مشوع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على انجاز المشروع بمرونة والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة.
- أولوية بناء استراتيجية رقمية واجراء تحول في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.
- الرقمنة تساهم في تقليص المسافات والزمن، وتطوير مستوى الخدمة العمومية، معالجة البيروقراطية والفساد الإداري، وسعت الجزائر لتحديث الممارسة الإدارية ورقمنتها عن طرق تبني التكنولوجيا الحديثة للاتصال وتطبيقها على الهياكل الإدارية العمومية وتنسيقها وربطها مع المواطن وفق نظام شبكي فعال، لان أولوية اعتماد الرقمنة يتطلب موارد مالية ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة لذلك.

التعقيب على الدراسة:

- أوجه التشابه:** تشابهت هذه الدراسة مع موضوع دراستي في متغير المستقل من حيث الرقمنة والمتغير الثاني الا وهو تحسين الخدمة العمومية.
- أوجه الاختلاف:** اختلفت هذه الدراسة مع دراستي من حيث اداة جمع البيانات فالدراسة اعتمدت على استمارتين الأولى موجهة للموظفين والثانية للجمهور، في حين أنى اعتمدت على المقابلة بالنسبة للموظفين.
- أوجه الاستفادة:** استفدت من هذه الدراسة من حيث اثرها الجانب النظري وكذلك قائمة المصادر والمراجع.

الدراسة الثانية: صاحب الدراسة عشور عبد الكريم تحت عنوان " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر " مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشاد, جامعة المنتوري - قسنطينة, السنة الجامعية 2009-2010, تحت اشراف الاستاد الدكتور بوالريش رياض.

تضمنت هذه الدراسة سؤال رئيسي كالآتي: الى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية الية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وأسئلة فرعية كالآتي:

- ما مفهوم الإدارة الكترونية؟
- ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟
- ماهي توجهات تطبيق الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية؟ وكيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟
- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر؟ وهل وصلت حقيقة الى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

من اهداف هذه الدراسة:

- إزالة الغموض والتعرف علي مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها علي ترشيد الخدمة العمومية.
- الوصول الى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية ، تبعا لتطبيقات

النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.

- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الالكترونية ، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية. **مناقشة الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة، كما تستعين الدراسة بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول للإدارة الإلكترونية، وما أفرزته من عوامل أثرت بشكل متفاوت في صياغة نموذج الإدارة الإلكترونية الخاصة بنموذج البلدين.

بحيث توصلت العديد من النتائج أهمها:

- تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
- الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية
- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الالكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الاستجابة، السرعة وربح الوقت، الدقة في تحديد المهام.
- تتطلب الإدارة الالكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الالكترونية، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي، من شأنه أن يجعل الإدارة الالكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية، إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية، مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الالكترونية.

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تشابهت هذه الدراسة مع موضوع دراستي في متغير والمتغير التابع الا وهو الخدمة العمومية.

أوجه الاختلاف: اختلفت هذه الدراسة مع دراستي من حيث المنهج بحيث اعتمدت على الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون.

أوجه الاستفادة: استفدت من هذه الدراسة من حيث اثراء الجانب النظري وكذلك قائمة المصادر والمراجع.

الدراسة الثالثة: صاحبة الدراسة رانية هدار تحت عنوان «دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر», أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1, السنة الجامعية 2017-2018, تحت اشراف الاستاد الدكتور احمد باي.

تضمنت هذه الدراسة سؤال رئيسي كالآتي: إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية آلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟

وأسئلة فرعية كالآتي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية وما علاقتها بترشيد الخدمة العمومية؟
- ماهي الإجراءات التي اتخذتها والتدابير التي نفذتها الجزائر لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو واقع تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية بالقطاعات الحكومية الخدمية؟
- ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- من اهداف هذه الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري شامل عن الإدارة الإلكترونية يستفاد منه علميا وعمليا، ويكون هذا الإطار نقطة الانطلاق نحو بحث إمكانية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر بصفة عامة ومصلحة الحالة المدنية ببلدية باتنة بصفة خاصة، من خلال ما يلي:

- تحديد طبيعة مصطلح الإدارة الإلكترونية كمفهوم وكمارسة، والأكثر من ذلك رفع الوعي بشأنها فيما يتعلق بالمتطلبات الضرورية لإرساء دعائمها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها بشكل

كامل وفعلي.

- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، وإبراز مظاهر هذه الرشادة الإدارية من حيث الجودة، الوقت، الجهد والتكلفة، ومتطلبات نجاح هذا النمط الإداري الجديد.
- معرفة واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، من حيث جودة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وجودة المورد البشري وبناء مجتمع المعلومات.
- تشخيص مستوى ترشيد الخدمات العمومية المقدمة في الإدارات العمومية الجزائرية في ظل الإدارة الإلكترونية.

مناقشة الدراسة: لمعالجة موضوع الدراسة تم توظيف مجموعة من المناهج لمحاولة للإلمام الجيد بالموضوع محل الدراسة، وهي منهج المسح الاجتماعي الذي يظهر الاعتماد على هذا المنهج في مرحلة جمع المعلومات من عينة الدراسة الميدانية المتمثلة في المبحوثين من الموظفين العاملين على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية باتنة و المواطنين المستفيدين من خدماتها، عن طريق توزيع استبيان باعتباره من أكثر الأدوات التي تناسب موضوع الدراسة و طبيعة البيانات المراد جمعها، كما تناسب الوقت المسموح به والإمكانات المادية المتوفرة، حيث ساعدتنا على جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي دعمت المعلومات النظرية التي تم جمعها من مختلف المراجع والمصادر والوثائق الرسمية.

والمنهج الإحصائي الذي يظهر الاعتماد على هذا المنهج من خلال استخدام أساليب إحصائية في عملية اختيار عينة الدراسة وإثبات صدقها وثباتها، والقيام بعرض البيانات التي تم معالجتها وتقريرها من استبانة الدراسة الميدانية وتحليلها إحصائيا، ومن ثم تفسيرها والتعليق عليها لاختبار فرضيات الدراسة والخروج باستنتاجات حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية باتنة ودورها في ترشيد الخدمة العمومية.

بحيث توصلت العديد من النتائج أهمها:

- انبثت الاختلالات والنقائص التي تعاني منها الإدارات العمومية الجزائرية، فشل النمط الإداري التقليدي في أداء المهمة المنوطة به من جهة، وعدم قدرته على مواجهة التحديات التي أفرزتها التطورات العالمية الهائلة والسريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة أخرى، بسبب صعوبة التوفيق بين البيئة الخارجية المتغيرة والبيئة الداخلية الجامدة، فجسد ذلك تحديات فعلية أمام الحكومة الجزائرية لا بد من الاستجابة لها ومواجهتها.
- إصلاح المنظومة الإدارية الجزائرية وعصرنتها ضرورة حتمية لا مفر منها وأمر غاية في الأهمية لضمان نجاح البرامج والمشاريع التنموية في مختلف المجالات، لذلك أطلقت الحكومة الجزائرية مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 الذي يعد أول مبادرة لوضع استراتيجية وطنية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنو-إداري، من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية وبناء مجتمع المعلومات ودفع عجلة الاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة في الجزائر.
- تمحورت خطة عمل مشروع الجزائر الإلكترونية حول ثلاثة عشر محور رئيسي، لتحقيق جملة من الأهداف وفق عدة برامج تنفيذية. في هذا الإطار يعتبر هدف عصرنة وتحديث الإدارات العمومية بتسريع تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها محورا أساسيا في المشروع، بهدف الاستفادة من مزاياها في التحول إلى نمط الخدمات الإلكترونية

كأولوية وطنية في كل الإدارات لصالح المواطنين ومؤسسات الأعمال وممارسة أنجع سياسات الاتصال معهم.

- رغم أهمية الجهود المبذولة والإجراءات المنفذة من قبل مختلف القطاعات الحكومية والهادفة إلى إرساء بنية تحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والانتقال إلى مجتمع المعلومات وتقليص الفجوة الرقمية، إلا أن النتائج المحققة كانت محدودة جدا وبوتيرة بطيئة، والتي تؤكد عدم جاهزية الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل هشاشة مجتمع المعلومات وضعف البنية التحتية ومحدودية المتطلبات الداعمة لها رغم الأموال الطائلة التي تم إنفاقها لتطويرها وتحديثها، حيث أن الجزائر مازالت متأخرة عن المستوى العالمي في مجال التنمية التكنولوجية، ومستوى تحسنها في هذا المجال ضعيفا جدا والاستفادة من خدماته مازال بطيئا، ناهيك عن ضعف المنظومة البشرية والقانونية الضابطة والمنظمة للممارسات الإلكترونية المستحدثة.

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تشابهت هذه الدراسة مع موضوع دراستي في متغير التابع الا وهو ترشيد الخدمة العمومية.

أوجه الاختلاف: اختلفت هذه الدراسة مع دراستي من حيث المنهج المتبع بحيث اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي.

أوجه الاستفادة: استفدت من هذه الدراسة من حيث اثار الجانب النظري وكذلك قائمة المصادر والمراجع.

الدراسة الرابعة: صاحبة الدراسة نبيخ امينة تحت عنوان «اتجاهات مستخدمي الاتصال الرقمي، دراسة ميدانية لمستخدمي الفايسبوك في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاعلام والاتصال تخصص مجتمع المعلومات، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم

الاتصال، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2012-2013، تحت اشراف الاستاد الدكتور السعيد بومعزة.

تضمنت هذه الدراسة سؤال رئيسي كالآتي: ماهي اتجاهات مستخدمي FACEBOOK كنموذج من الاتصال الرقمي في الجزائر؟

وأسئلة فرعية كالآتي:

- فيما تتمثل وظائف وخصائص الاتصال لرقمي كنوع اتصالي جيد؟
- ماهي عادات ودوافع استخدام الجزائريين لموقع التواصل الاجتماعي FACEBOOK في حياتهم اليومية؟
- ما هو أثر الموضوعات والقضايا التي تناقش في FACEBOOK في تشكيل اتجاهات مستخدميه؟
- ماهي اتجاهات مستخدمي FACEBOOK نحوه كنموذج من نماذج الاتصال الرقمي؟

اهداف هذه الدراسة: الى التطرق الى نوع جديد من الاتصال، المتمثل في الاتصال الرقمي وهذا ما يتطابق مع دراستنا، كما تسعى الى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة في إجابات عينة الدراسة المبحوثة، وبذلك الوصول الى نتائج ذات دلالة يمكن من خلالها تقديم توصيات تحقق الغرض والهدف من جراء هذه الدراسة.

مناقشة الدراسة: تدخل هذه الدراسة في إطار الدراسات الاستكشافية الوصفية، بحيث تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات المتعلقة بالمبحوثين، فتحليل البيانات و تفسيرها و التعليق عليها و المقارنة بينها لاستخلاص دلالاتها و التوصل الى النتائج التي تدعمها، فالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي القائم على تشخيص الحالة كما هي في الواقع، و ذلك بهدف الإجابة عن التساؤلات و نتائج و توصيات الدراسة النابعة من اتجاهات

مستخدمي هذا النوع الاتصالي الحديث مما يساعد على رصد الحقائق المتعلقة بطبيعة الظاهرة محل الدراسة.

ويندرج هذا البحث، من حيث القياس، ضمن البحوث الكمية التي تهتم بالحسابات والاستدلالات المنطقية في جميع مراحلها، من ناحية أخرى يسمح هذا النوع من البحوث باستخدام أساليب التحليل الاحصائي الرياضي، وهو ما يعرف بالدراسات الكمية.

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على العينة الاعتبائية الغير احتمالية المتمثلة في عينة كرة الثلج، فنظرا لصعوبة توزيع استمارة الاستبيان بصفة شخصية لضيق الوقت، فضلت الباحثة علة هذا النوع من العينات التي تعتمد على توزيع الاستمارات على افراد نواة صغيرة من المبحوثين.

كما ذكرنا أعلاه ان الدراسة اعتمدت على أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة بنوعيتها البحثية الموزعة بطريقة مباشرة، والرقمية المبعوثة عن طريق البريد الالكتروني.

وقد توصلت العديد من النتائج اهمها: ان مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة FACEBOOK اثار مختلفة على الفرد والمجتمع منها السلبية والإيجابية، وهذه الاثار تتحدد سب طريقة استخدام وثقافة المستخدم وقيمه، خاصة وان اثار الشبكات الاجتماعية تمس مختلف المجالات سواء كانت دينية او ثقافية او اجتماعية او نفسية او سياسية، لأنها تتوفر على تطبيقات وتقنيات تحمل قيما تتماشى وقيم المستخدمين لكن كل واستخدامه.

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تشابهت هذه الدراسة مع موضوع دراستي في متغير المستقل من حيث الاتصال الرقمي.

أوجه الاختلاف: اختلفت هذه الدراسة مع دراستي من حيث الدراسة الميدانية فهي اعتمدت على دراسة ميدانية لمستخدمي الفايسبوك في الجزائر.

أوجه الاستفادة: استقت من هذه الدراسة من حيث اثرء الجانب النظري وكذلك قائمة المصادر والمراجع.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول:

الاتصال الرقمي

تمهيد الفصل

يطلق على هذا العصر الكثير من المسميات، منها عصر الاتصال، وأصبح العالم الآن يعيش ثورة حقيقية في مجال الاتصالات، مهدت لها الثورة التكنولوجية التي تبلورت معالمها واتضحت في منتصف القرن العشرين.

بحيث عرف الاتصال مرحلة انتقالية كبيرة، من مرحلة الإشارة والرموز الى الكتابة والحبر والورق فالآلة والانترنت، أي ما يعرف بالاتصال الرقمي، الذي يشير الى استخدام التكنولوجيا الرقمية لتبادل المعلومات والتواصل بين الأفراد والمؤسسات.

أولاً: ماهية الاتصال

يمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية، وبقدر نجاح الفرد في الاتصال مع الآخرين بقدر نجاحه في الحياة، وبقدر نجاح الأمم في تواصلها مع تاريخها وماضيها ومستقبلها، وتراثها وثقافتها وفي الاتصال مع الأمم الأخرى، فالاتصال يحقق النجاح والاستمرارية والتطور.

1. مفهوم الاتصال

الاتصال كلمة مشتقة من المصدر "وصل" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية.¹ أما كلمة الاتصال (communes) وتعني عام أو مشترك ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة.²

لغة: أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة **communication** وهو الكلمة اللاتينية **communis** التي تعني الشيء المشترك وفعلها **communicare** أي يذيع أو يشيع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكوّن علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك.³

اصطلاحاً: يرى عالم الاجتماع "تشارلز كولي" بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم

الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، واستمرارها عبر الزمان وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف⁴

¹ فضيل دليو. الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص 15.

² بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري، عمان، 2010، ص 13.

³ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثر، ط 2، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 19.

⁴ رحيمة الطيب عيساني: مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، ط 1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 12.

يمكن إيجاز مفهوم الاتصال على أنه: تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضاً واستقبالاً، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف.¹ ولقد تطرق العديد من العلماء لتعريف الاتصال نذكر منهم:

تعريف الدكتور حسين حمدي الطوبجي " العملية او الطريقة التي يتم عن طريقها

انتقال المعرفة من شخص لأخر حتى تصبح مشاعاً بينهما، وتؤدي الى التفاهم بين هذين الشخصين او أكثر ولذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى الى تحقيقه ومجال تعلم تؤثر فيه".²

تعريف ولبور شرام " الاتصال هو المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام

رموز تحمل معلومات".³

وتعدد تعريفات الاتصال قد دعا الكثير من الخبراء والباحثين إلى محاولة تصنيف هذه التعريفات في مجموعات، وتناول كل مجموعة في إطار المعرفة، مما يدفعنا الى القول بتعدد شعب ارتباط هذا المفهوم بالكثير من العلوم والاختصاصات، وأقدم هذه التعريفات هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة (Communication) اللاتينية بمعنى يشيع، أو يجعل الشيء شائعاً ومن ثم فان الاتصال يتحقق عندما تتوافر مشاركة عدد من الأفراد في أمر ما.⁴

وينظر إلى هذا التعريف وما شابهه باقتصاره على الاشتقاق اللغوي، فقصرته مفاهيمه على مجرد نقل المعلومات من فرد إلى آخر ، فيحقق الشيوع والانتشار نتيجة النقل ، إلا أن

¹ فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 24

² عبد الحافظ محمد سلامة، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط6، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص31.

³ محمد كمال القاضي، وسائل الاعلام (النشر، الإنتاج، البث)، القاهرة، مصر، يناير 2003، ص18.

⁴ جيهان رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1975، ص24.

التعريف القائم على الاشتقاق اللغوي يجعل من الاتصال أحدي الاتجاه من الفرد إلى الآخر أو الآخرين ، ولذلك كانت لإسهامات علم النفس في تعريف الاتصال من خلال العلاقة بين المنبه والاستجابة ، التي تشير إلى الاتصال الهادف أو المقصود ، ومنها تعريف كارل هوفلاند بأن الاتصال : هو العملية التي يقوم بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال بإرسال مثير عادة ما يكون لفظياً لكي يعدل من سلوك الآخرين ، وكذلك ديفيد بيرلوا بأن السلوك الاتصالي يهدف إلى الحصول على استجابة معينة من شخص ما ، أو أن الاتصال هو الاستجابة المميزة للفرد نحو مثير معين) ، وبذلك يمكن القول إن علم النفس أسهم في تأثير العلاقة في الاتصال بديلاً عن العلاقة الخطية التي رسمتها التعريفات الأولى للاتصال¹.

2. أنواع الاتصال

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الاتصال أهمها:

- حسب الوسائل المستخدمة
 - حسب درجة الرسمية
 - حسب الاتجاه
 - حسب درجة التأثير
- **أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:** ويقسم الباحثون الاتصال حسبه الى:

1. الاتصال اللفظي (Verbal communication) :

هو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة او الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة او المعلومات الى المستقبل، فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 1997، ص19.

نقل رسالته الى المستقبل سواء كانت مكتوبة ام غير مكتوبة كالمذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التلفزيونية والمناقشات وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه، ويسمى أيضا الاتصال الشفهي. ويأتي ضمن هذا النوع من الاتصال: الاتصال بين شخصين، الاتصال داخل الجماعة، الاتصال بين الجماعات، الاتصال العام مع الجمهور.¹

والاتصال الشفوي وهو نمط من أنماط الاتصال التقليدية لم يكن سمة من سمات شعوب الأرض قبل اختراع الكتابة والطباعة فحسب، بل انه ما يزال مألوفا ومستخدما في الكثير من الحالات، فالمسرح الشعبي الذي نستطيع ان نجده في كثير من البلدان هو نوع من أنواع الاتصال الشفوي:

كذلك الشعراء في الماضي، وهذا النوع من الاتصال أصلي، وجد منذ ان وجد الانسان، وهو ليس مقتصرا على قوم دون قوم، ولا على قارة دون قارة اخرى، فهي بالتالي ظاهرة إنسانية شاملة.²

وللاتصال اللفظي أربع مقومات أساسية هي:

- وضوح الصوت.
- التكرار.
- المجاملة والتشجيع والتجاوب.
- التغذية الراجعة.

مهارات الاتصال اللفظي: وهي عبارة عن المهارات التي يظهرها الأشخاص اثناء

التحدث، التخاطب وتشمل:

¹ رحيمة الطيب عيساني، مدخل الى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية،

مرجع سبق ذكره، ص37.

² المرجع نفسه، ص38.

- صياغة الأفكار في العقل قبل إخراجها والنطق بها.
- استخدام لغة حيوية سلسة، توصل الأفكار للأفراد بشكل واضح ومرن.
- استخدام اللغة المناسبة للشخص المناسب، أي مخاطبة الناس حسب ثقافتهم واعتقاداتهم.
- الاستعانة بالأسماء والألقاب المناسبة، والتي تصف الشيء كما هو عليه.¹
- استخدام الوقفات القصيرة. وهي التزام الصمت بين فترة وأخرى.
- النطق السليم والمتمثل بنطق مخارج الحروف بالشكل السليم.
- عدم التحدث بسرعة مبالغ فيها بحيث لا تعطي مجالا للطرف الآخر لفهم الكلام أو ابداء الرأي، وعدم المبالغة بالبطء في الحديث، بل يجب ان يكون الامر متوسطا بين هذا وذاك.
- التحدث بصلب الموضوع، وعدم التشعب في الأفكار، وأمور ليست لها صلة.
- التأكيد على النقاط المهمة والرئيسية، وتكرارها بأسلوب متجدد، لا يجلب الملل للمستمع.
- الاعتراض بأسلوب مؤدب، وهادئ، والسيطرة على ردود الأفعال.
- ان يكون النظر متجها لمكان معين، ونظرة تشمل جميع الأطراف، دون النظر لأكثر من مكان.
- انتقاء الالفاظ والمصطلحات المهذبة في التعبير.

2. الاتصال الغير اللفظي (Non-Verbal communication):

ويقصد به ذلك النوع من الاتصال الذي يستخدم فيه التصرفات والإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز لمعن معينة، وكثيرا ما تؤدي الإشارة دورا في نقل الفكرة أو توصيل

¹ هشام الفولي، الاتصال من الإشارة الى الميتافيز، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2022، ص17.

الإحساس وقد تدعم التعبير الشفهي، والإشارة لغة منظورة ولفتة متحركة فاذا اقترنت الإشارة واللفظ في موضعها الملائم اثرت تأثيراً عظيماً.

والإشارة كذلك هي أي حركة لأي جزء من أجزاء الجسم، وتتكون من إيماءات أو علامات مرئية أو منظورة تتم بالأيدي والذراعين والراس كما تتم عن طريق الوجه والعينين.¹

وقد اشارت دراسات علم الاتصال الى ان الإشارات والعلامات يمكنها ان تقوم بدور في تكرار الرسالة المنطوقة وهو ما يسمى بحالة تكرار الاتصال اللفظي والغير اللفظي Repetition of verbal by non verbal communication.

فاذا امر معلم غاضب تلميذه بمغادرة الفصل فانه عندئذ يشير الى الباب، وقد كشفت الدراسات الحديثة عن قدرة العين على توصيل المعاني والاحاسيس ولذا نجد الان من الباحثين من يشير الى قدرة الانسان من خلال العين على الاتصال فيوضح ان نظرات العين تكشف عما بداخل الانسان، فمثلا العين المفتوحة تمثل الغيظ او الخوف او الاعجاب، والعين المغلقة تشير الي التواضع او البغضاء، والعين المتطلعة الى السماء ترمز الى الدعاء....

ويعتبر الاتصال الغير اللفظي هو الاقدم والأكثر صدقا إذا توافر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل وإذا كانت وسيلته تعبيرات الوجه.²

مهارات الاتصال الغير اللفظي: امتلاك مهارات اتصال قوية أمر ضروري لبناء العلاقات الشخصية والمهنية، وهناك العديد من المهارات الشائعة التي تجعلك زميلاً وقائداً قيماً، وهذه المهارات أيضاً مطلوبة في أصحاب العمل الذين يمكنك إجراء مقابلة معهم، وتقع هذه المهارات في أربع فئات رئيسية:

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي والغير اللفظي، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص38.

² المرجع نفسه، ص ص 38-39.

- **الانتباه:** في حين أن الأمر يبدو بسيطاً، فإن القدرة على الاستمرار في المشاركة هي مهارة أساسية يمكن أن تساعدك على التعلم بسرعة والتواصل بشكل فعال.
- **التقاط الإشارات غير اللفظية:** يصبح من الأسهل التعرف على كل من التواصل غير اللفظي الصغير والواضح والمتعمد وغير اللفظي عند التدريب، انتبه إلى وضعية الأشخاص وحركاتهم ولغة الجسد وتعابير الوجه والتواصل البصري أثناء تغييرهم.
- **تفسير الإشارات غير اللفظية:** بمجرد أن تتمكن من تحديد الإشارات غير اللفظية بسهولة ودقة أكبر، يمكنك تعلم تفسيرها لتكون أفضل وسيلة تواصل، على سبيل المثال، إذا لاحظت أن شخصاً ما يتحدث بهدوء وأكتافه مرتخية أو الذراعان متصالبتان، فقد يكون ذلك إشارة إلى أنه يشعر بالتوتر أو القلق، يمكنك الاستجابة بحسرة من خلال الابتسام والبقاء في وضعية جسدك دافئة ومنفتحة.
- **استخدام الإشارات غير اللفظية:** من المهم بنفس القدر تطوير استخدام الإشارات غير اللفظية لدعم مهاراتك المهنية والتحكم في أي اتصالات غير منتجة أو غير مهنية في مكان العمل.¹

➤ أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته ويقسم :

1. الاتصال الرسمي: يعرف معجم مصطلحات الإعلام الاتصال الرسمي بأنه:

"الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير؛ حيث يوجد في كل منظمة ما يعرف بشبكة الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة، والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل. وهكذا يتم الاتصال الرسمي غالباً في إطار التنظيم، ويسير وفق

¹ Non verbal Communication Skills ، **Definition and Examples** ، Updated July 31 ، 2023.

أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة، كما أنه غالباً ما يكون موثقاً بصورة مكتوبة ورسمية. وعادة تتدفق المعلومات في الاتصال الرسمي بما يتماشى والتنظيم الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظائف. ويمكن أن يسير الاتصال الرسمي من أعلى إلى أسفل، أو من أسفل إلى أعلى، أو بشكل أفقي. وتتصف الاتصالات الرسمية عادة بما يلي: قانونية، مكتوبة، تتعلق بالعمل مباشرة تتم داخل التنظيم وتتعلق به، وملزمة للأطراف ذات العلاقة".¹

ويقسم الاتصال الرسمي إلى ثلاثة أقسام هي

• الاتصال الهابط أو النازل: وهو الاتصال من أعلى إلى أسفل، ويكون من

الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى. ويعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعاً، ويتم من خلاله نقل المادة المرسلّة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة.

ومن معوقات الاتصال النازل: كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة، البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحياناً الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس (والمستقبل المرؤوس.

• الاتصال الصاعد: ويكون اتجاهه من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى

الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي.² ويكون الاتصال الصاعد عادة في شكل تقارير وشكاوى واقتراحات وملاحظات وتغذية راجعة مرفوعة إلى القيادة أو الإدارة العليا. ومن بين الأساليب التي تسهم في تحسين الاتصال الصاعد سياسة الباب المفتوح، واشتراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات المهنية

¹ رحيمة عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، مرجع

سبق ذكره، ص 43.

² المرجع نفسه، ص 43.

التي تسهم في كسر الحواجز بينهم وبين المرؤوسين وصندوق الاقتراحات وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وآرائهم وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسة، وإظهار الاهتمام والاستعداد لتسلم المقترحات والتعامل مع المشكلات القادمة من المرؤوسين. ويمكن للمدراء زيادة فعالية الاتصالات الصاعدة وتشجيعها من خلال تذليل العقبات والحواجز الموجودة في طريقها، وإظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل هذه الاتصالات، ووجود الرغبة الأكيدة والواضحة للتعامل مع المرؤوسين والاستماع لهم، وتفهم مشكلاتهم وآرائهم واقتراحاتهم، وتوخي العناية في اختيار الأفراد الذين ينقلون الرسائل من أسفل إلى أعلى.

ويواجه هذا النوع من الاتصال الكثير من المشكلات والعقبات، حيث غالبا ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى وخاصة إذا كانت تحمل أخبارا تسيء إلى المؤسسة أو تسبب له إزعاجا¹.

• الاتصال الأفقي: ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية أو الاجتماعية

أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في المستوى نفسه فالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي والاتصال بين رؤساء الجامعات ومدراء المدارس وبين المعلمين وبين الطلبة وبين عامة الناس اتصال أفقي كذلك. ويهدف الاتصال الأفقي إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين أفراد أو زملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنة وغالبا ما يكون الاتصال الأفقي شفويا وبطريقة مباشرة، ودون أية تعقيدات إدارية، ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان، والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.

• الاتصال المتقاطع: فيحدث عندما يتم الاتصال بين أفراد في مستويات إدارية مختلفة

¹ رحيمة عيساني، مدخل إلى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص 43.

لزيادة سر وصول المعلومات، وتحسين الفهم، وتنسيق الجهود لإنجاز الأهداف بسرعة وبأقل جهد ممكن ودون المرور عبر المستويات الإدارية المختلفة وما فيها من بيروقراطية، ويكون هذا الاتصال مائلا ليس عموديا وليس أفقيا. مثال ذلك أن يتصل أحد الوزراء بأحد مدراء الدوائر في وزارة أخرى، دون الاتصال بالوزير الذي يعمل عنده مدير الدائرة.

2. **الاتصال غير الرسمي:** وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو جهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية. والاتصال غير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها؛ كما هو الحال في الاتصال الرسمي. إنما يتم غالبا عبر قنوات خارجية بعيدا عن القنوات الرسمية، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية. ولا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط، بل يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية.¹

ويشير كثير من الباحثين في الخضم إلى نوع من الاتصال يكمل الاتصال غير الرسمي ويدعمه. يطلق عليه الاتصال الخارجي ويشمل الاتصالات الجارية بين المدراء والأطراف الأخرى خارج المنظمة مثل: المنظمات والمؤسسات والدوائر ذات العلاقة، والوزارات والأجهزة الحكومية وغيرها. وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الإداري والاستثمار الأفضل للموارد، كما تلعب دورا مهما في الإعلام والتسويق والتعاون وتبادل الخبرات.

¹ رحيمة عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص 43.

➤ أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره:

ويقسم العلماء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى الاتصال المباشر والاتصال الجماهيري؛ ويهمننا هذا التقسيم ونقف أمامه بشيء من التفصيل:

1. الاتصال المباشر (الشخصي) ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل

المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية؛ حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما البعض في مكان محدد. فبينما يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل سرعان ما يتلقى استجابة عليها، وبذلك يصبح المرسل مستقبلا والمستقبل مرسلا وهكذا يصير التفاعل من جانبين وليس جانب واحد.

2. الاتصال الجماهيري ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات والأفكار

والاتجاهات إلى عدد كبير نسبيا من الأفراد باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيري، وهذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة، وغالبا ما يكون في اتجاه واحد¹ وعرفه صالح أبو إصبع بأنه العملية التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيري (الصحف والمجلات والكتب والسينما والراديو والتلفزيون)، ويتسم بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال.²

¹ محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1995، ص 109.

² صالح أبو إصبع الاتصال الجماهيري، الاتصال والإعلام والمجتمعات المعاصرة، عمان، دار ار للدراسات والتوزيع، ط1، 1995، ص 15.

3. أهمية الاتصال

سأل الفيلسوف اليوناني القديم سقراط سؤالاً ظل صدها يتردد عبر القرون: كيف ينبغي للمرء أن يحيا؟ ويسأل علماء الانثروبولوجيا سؤالاً آخر وثيق الصلة هو كيف نحيا، ونضيف سؤالاً آخر ما الذي يجعل الانسان¹ معا أو كيف نترابط مع بعضنا البعض؟ يتفاعل ويرتبط مع غيره من بني جنسه؟

إن الاجابة على هذه الاسئلة جميعها تنحصر في كلمة واحدة هي: الاتصال، ونعني هنا الاتصال الانساني، فمن الامور التي أصبحت من المسلمات أن الانسان ال يستطيع أن يحيا دون الاتصال، فالاتصال حاجة إنسانية وضرورية مجتمعية بل هو أعظم مهارة عند الإنسان.

- الاتصال حاجة إنسانية:

يمكن النظر إلى الاتصال على أنه سمة من سمات الإنسان الأساسية أو لنقل إحدى الحاجات التي تضاف إلى حاجاته البيولوجية المعروفة، وليس هناك من ينكر حاجة الإنسان اجتماعي" كما يردد البعض بل أنه يصعب تصور الحياة الإنسانية ذاتها دون وجود اي إنسان - إلى الاتصال مع الآخرين وال يرجع السبب هنا فقط إلى كون الإنسان "حيوان الاتصال إذ عن طريقه تتحقق إنسانية الإنسان.

فهو يحتاج إلى حاجة أساسية أعمق من الضروريات الطبيعية الأخرى المتعلقة

¹ مايكل كاريدرس، لماذا ينفرد الانسان بالثقافة؟ الثقافات البشرية ونشأتها وتنوعها، ترجمة شقوي جلال، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1998، ص 19.

بالطعام والمأوى، إنها الحاجة إلى الاتصال بأقرانه من الكائنات البشرية وهذه الرغبة الملحة للاتصال أساسية وتمثل ضرورة البقاء.¹

إن ما نراه من أحداث وما نسمعه من أصوات في حياتنا اليومية، وكذلك الأفكار التي تدور في رؤوسنا حول شتى الموضوعات، والمحادثات التي تشترك فيها مع الآخرين تشير جميعها إلى حقيقة مؤداها أن الإنسان ال يستطيع أن ينغزل عن الاتصال، فالاتصال مهم من أجل ممارسة أنشطة الحياة اليومية، وتلبية حاجتنا الإنسانية وليس مجرد تجنب العزلة، ولعل ذلك ما يجعل الاتصال من أهم المهارات وأعظمها فائدة لدى الإنسان.

- الاتصال ضرورة مجتمعية:

عن الأهمية التي يحظى بها الاتصال ال تقتصر على الفرد بل أنه أكثر أهمية للمجتمع إن الاتصال أساس قيام المجتمع فقد “عرف الاتصال طريقة إلى كل البيئات، واحتل مكانة في كل العصور إذ أنه لم يكن وليد عصر من العصور أو حضارة من الحضارات، فال يوجد مجتمع من المجتمعات مهما تفاوتت درجة تقدمه أو تخلفه، كما يجد زمن من الأزمنة قديما أم وسيطا أم حديثا، إلا واحتل الاتصال مكانا فيه ألن الإنسان بطبعة ال يستطيع الاكتفاء بأخباره الشخصية أو أخبار المجتمع المحدد الذي يعيش فيه، فمن الصعب أن تسير الحياة دون أن يتصل الناس ببعضهم البعض²“

ولما كان المجتمع يتكون من مجموعة من الجماعات التي تعتمد على العالقات الاجتماعية كركيزة أساسية في قيامها، فإن هذه العالقات لم تكن لتوجد لوال وجود الاتصال، فعن طريق

¹ أدوين إمري وآخرون، الاتصال الجماهيري، ترجمة إبراهيم سالمة، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، 2000، ص.18

² محي الدين عبد الحليم، العالم السالمي وتطبيقاته العلمية، مكتبة الخانجي، ط2، القاهرة، 1984، ص 11.

الاتصال يدخل الناس في عائلات اجتماعية، ومن ثم تتكون الجماعات وبالتالي المجتمع، والنتيجة هي أنه لوال وجود الاتصال لما وجد المجتمع أو استمر.

إن الاتصال إذن يمثل ضرورة مجتمعية، ليس فقط ألن الفرد يحصل من خلاله على

المعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا والموضوعات اليومية التي تقيده في اتخاذ القرارات والخروج بأحكام صائبة في الموضوعات التي يتعرض لها، وليس فقط ألنه قد يسهم في تدعيم ما يتبناه من أفكار وقيم بل تظهر أهميته في كونه العملية الأساسية التي يكتسب بها الفرد خصائص وسميات المجتمع الذي يعيش فيه وينتمي إليه.

والاتصال الإنساني ظاهرة اجتماعية قديمة حديثة فهو ظاهرة قديمة ألن المجتمع أصوات وغيرها، وانتهاء بما ابتكره العقل البشري من تقنيات اتصالية وسعت من دائرة الاتصال وتأثيراتها وهو ظاهرة حديثة بالاستناد إلى أن قدرة الإنسان ومهارات قد تزايدت في وقتنا الحالي على نحو جعلته يضيف إلى تقنيات الاتصال ما يجعل رسائلها تتخطى حواجز

المسافة والزمن فتربط بين أقصى الأرض وأدناها وبالتالي حررت الاتصال الإنساني من حدوده الضيقة المرتبطة بتفاعلات الإنسان المباشرة في محيطه الاجتماعي الأقرب ونطاق خبراته وتجاربه وانطلقت به نحو آفاق أرحب تشمل العالم اتساعه.¹

4. عناصره الاتصال

لقد اختلفت النماذج التحليلية لعملية الاتصال تبعاً للتراكم التاريخي المعرفي، وبحسب المنظور التخصصي الذي عولجت من خلاله، ومع ذلك فالملاحظ من خلال تاريخ دراسة الاتصال أن عملية الاتصال شملت دائماً ثلاث عناصر أساسية المرسل المستقبل، الرسالة وهذا المنظور الثلاثي نجده متضمناً في نظريات ونماذج الاتصال كلها إلى

¹ جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2009، ص 21.

درجة أن بعض المفكرين من أمثال (كوهن) أسماه الأنموذج} أو الإطار المرجعي الموجه لتفكير العلماء أثناء تطويرهم لنظرياتهم ونماذجهم، وذلك من لدن أرسطو إلى الآن.

أما من خلال التطور التاريخي، فإن هذا المنظور كان يغلب عليه التركيز على المرسل باعتباره الفاعل الرئيسي في عملية الاتصال والمؤثر الأوحد برسالاته في مستقبلها، قبل أن يهتم لاحقاً بالرسالة ولكن من الملاحظ في الربع الأخير من القرن 20م، هو تحويل بؤرة الاهتمام والتركيز من المرسل والرسالة إلى المستقبل، ومن منظور ذي اتجاه واحد إلى إطار تبادلي أو دائري أو حلزوني، ومن نظرة خطية ثابتة إلى طريقة ديناميكية شاملة ومن أهم ما ورد في هذا المجال نموذج روجرز و كنهايد " عام 1981م والمعروف بنموذج التلاقي للاتصال الذي يمكن تلخيصه في عملية تبادل متتابع للمعلومات بين فردين يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع.¹

لقد ظهرت عدة نماذج تحاول تقديم عملية الاتصال من خلال تحديد عناصرها ومكوناتها الرئيسية وترتيبها وطبيعة العلاقات فيما بينها ويعرف النموذج بأنه بناء من الرموز والقوانين العامة التي يفترض أن تماثل مجموعة من النقاط ذات الصلة ببناء قائم أو بعملية ما".

ويمكن توضيح أو عرض نماذج الاتصال بنوعين رئيسيين هما:

1-النموذج اللفظي الذي يوضح لنا عناصر العملية الاتصالية من خلال الكلمات.

2 - النموذج التصويري: الذي يوضح لنا بالرسم عناصر ومكونات النموذج.

من أشهر النماذج اللفظية نموذج "لاسويل" الذي وصفه عام 1948م ويلخص فيه عملية الاتصال باختصار شديد ويفترض لاسويل حدوث التأثير في عملية الاتصال، ويؤخذ على نموذجه إغفاله للتغذية العكسية (الراجعة) ويستخلص لاسويل نموذجه في الأسئلة التالية:

المرسل - Who/من هو؟

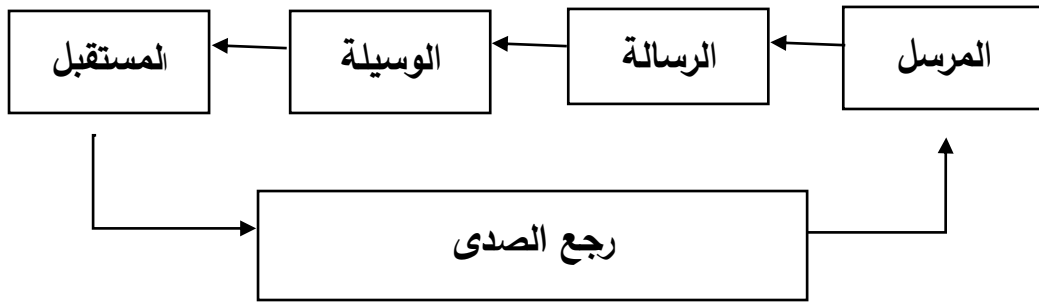
¹ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 55.

الرسالة-Says who/ماذا يقول؟

القناة أو الوسيلة In which channel/بأية قناة؟

المستقبل To whom/لمن؟

الأثر With what effect/بأي أثر؟



الشكل (01): نموذج لاسويل

المصدر: (فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003)

✓ **المصدر أو المرسل:**

وهو الذي يبدأ الحوار بصياغة أفكاره في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده. هذه الرموز تشكل الرسالة التي يوجهها القائم بالاتصال الى جمهور معين. فإذا نجح المرسل في اختيار الرموز المناسبة للتعبير عن فكره تعبيراً صحيحاً ودقيقاً وواضحاً يكون بذلك قد وضع قدمه على الطريق الصحيح. وأصبح هناك أمل في الوصول إلى نهاية الطريق إذا تحققت الظروف المواتية لإتمام عملية الاتصال في مراحلها التالية. أما إذا عجز هذا المرسل عن صياغة أفكاره في رموز واضحة تعبر عما يقصد انهارت عملية الاتصال في مراحلها الأولى وتحولت الى عبث قد يسبب الضرر بدلاً من أن يحقق النفع.

قد يكون مصدر الرسالة هو نفسه القائم بالاتصال أو المرسل، وفي هذه الحالة فإن الخطأ المحتمل في التعبير عن أفكاره ينبع من عجزه الشخصي عن صياغة هذه الأفكار في رموز

Encoding تتقل المعنى بوضوح. ولكن المشكلة تتضاعف حينما لا يكون المصدر هو المرسل فتمر الصياغة في هذه الحالة بمرحلتين بدلاً من مرحلة واحدة. وقد يكون ذلك في صالح الرسالة إذا كان المصدر غير قادر على الاتصال أو أن تكون مهارات المرسل الذي يتولى نقل الرسالة عن المصدر عالية الى الحد الذي يضيفي على الرسالة وضوحاً أكثر، أو قدرة أكبر على الإقناع والتأثير.

وفي كلتا الحالتين ينبغي أن يتمتع المصدر أو المرسل بدرجة عالية من المصداقية Credibility لكي يقبل أفراد الجمهور على الاستماع إلى ما يقول مع استعدادهم للاقتناع إذا تهيأت الظروف الأخرى المكملية للعملية الاتصالية. ولكي تتحقق هذه المصداقية ينبغي أن يكون المتحدث خبيراً متخصصاً في المجال الذي يتكلم فيه. كما أن ثقة المصدر في نفسه بالإضافة إلى مركزه في النظام الاجتماعي ومهاراته في مجال الاتصال والإقناع تتيح له التأثير على الجمهور الذي يصبح مستعداً لتصديق ما يقول¹.

✓ **الرسالة:** وهي المضمون والفكرة المراد توصيلها الى المتلقي، وهي جوهر عملية

الاتصال، ويجب ان تصاغ الرسالة بطريقة يفهمها المتلقي ويستطيع فك رموزها بسهولة، ويتطلب ذلك دراسة الجمهور دراسة واعية للتعرف على خبراته واحتياجاته، وأيضاً دراسة الجوانب السيكولوجية للجمهور، ويجب ان تحوي الرسالة كمية من المعلومات تتناسب وموضوع الرسالة ان تجيب على أسئلة المتلقي او معظمها.

وقد يكون الهدف من الرسالة ظاهراً وواضحاً، وقد يترك الهدف ليستخلصه المتلقي ويكون همت هدفاً ضمنياً.²

✓ **الوسيلة (قناة الاتصال):** التي يتم من خلالها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى

¹ على عوجة وآخرون، مقدمة في وسائل الاتصال، ط1، مكتبة مصباح، المملكة العربية السعودية، 1989، ص19.

² محمد حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظرياته، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2003، ص104.

Medium هي الوسيلة، وتتعدد أنواع الرسائل أو القنوات بتعدد أنواع الاتصال وأشكاله، كالاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري، بوسائله المتنوعة : إذاعة، تلفزيون، صحافة...

وشأن القناة في ذلك شأن الاتصالات، فكما انه توجد عدة وسائل للتنقل بين بلد وآخر لا يمكن التنقل إلا بإحداها، فكذا الحال في وسائل الاتصال فهي كثيرة ومتنوعة وضرورية، ولا بد للرسالة من أن تسلك إحداها، وإلا توقفت عملية الاتصال.

يجب الإشارة إلى ظاهرة مهمة تتعلق بوسائل الاتصال هي أن الوسيلة تؤثر تأثيرا كبيرا على الرسالة، بل أن الكثيرون يعتقدون أن الوسيلة تعمل على تشكيل الرسالة وهدفها، حتى انه لا يمكن الفصل بينهما، فيشيرون إلى أن الوسيلة هي الرسالة.¹

وضرورته، فنحن نمارس أشكالا شتى من الاتصال، كما نتعرض لأنواع كثيرة منه، كما يعد مقدمة ضرورية من أجل زيادة فهم الاتصال.

✓ **المستقبل:** إن المستقبل أو المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ

مثلا هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث، لذا يجب أن يضع المصدر (أو المرسل) في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي ويتفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة، إن المتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة وإنما يقوم بعمليات تنقيح وتنقية، حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.²

ويقوم المستقبل أو المتلقي باستقبال الرسالة وتفسير الرموز وإدراك المعنى في إطار العمليات العقلية التي يقوم بها من خلال عملية الاتصال.

✓ **رجع الصدى:** يقصد برجع الصدى أو التغذية المرتدة " إعادة المعلومات للمرسل حتى

¹ محمد سلامة وآخرون، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1991، ص.29

² جمال مجاهد وآخرون، الاتصال الجماهيري، دار المعرفة، الإسكندرية، 2008، ص.33.

يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه،¹ أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل ويعتبر رجع الصدى مهما في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل ومؤشرا يمكن للمرسل أن يقرر في ضوءه ضبط رسائله اللاحقة بصورة فعالة.

إن المرسل عندما يصيغ رسائله في محتوى ما ، ويرسلها إلى المستقبل فإنه يسعى إلى تحقيق أهداف معينة من العملية الاتصالية ويتوقع رد فعل Réaction أو استجابة Réponse ترتد مرة أخرى إلى المرسل في شكل من أشكال التعبير، ويدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية مثل إيماءات الوجه أو الإشارة وغيرها من الرموز التي تعتبر رد فعل للرسالة وسواء كان رد الفعل إيجابيا يتفق مع أهداف المرسل أو سلبيا يتعارض مع هذه الأهداف فإنه يطلق عليه في العملية الاتصالية التغذية العكسية أو المرتدة أو الراجعة أو رجع الصدى² ، ويمكن تقسيم رجع الصدى من حيث :

تأثيراته: وينقسم إلى نوعين وهما:

- رجع الصدى الإيجابي: الذي يؤكد للمصدر أن التأثير المقصود من الرسالة قد تحقق وبالتالي يقوم بتقوية ومكافأة بعض السلوكات لكي تتكرر في المستقبل. رجع الصدى السلبي الذي يحيط المصدر علما بأن التأثير المقصود للرسالة السابقة لم يتحقق.³

توقيته: وينقسم إلى نوعين:

- رجع الصدى الفوري: وهو الذي يكون على شكل استجابة فورية للاتصال

- رجع الصدى الأجل: وهو رجع الصدى الذي يتأخر وصوله إلى المتصل.

¹ حسن مكاي، لى السيد الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، عربية للطباعة والنشر، 1998، ص 51.

² محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سابق، ص 26.

³ محمد خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي، الإسكندرية، 1985، ص 31.

أدائه: وبدوره ينقسم إلى:

- رجع الصدى اللفظي: ويتم باستعمال الكلمات...

- رجع الصدى غير اللفظي: ويتم باستعمال الإشارات، الحركات...¹

محتوياته:

- رجع الصدى الإعلامي: حينما يستجيب المستقبل للرسالة المتلقاة وذلك بإعطاء معلومات موضوعية للمرسل.

- رجع الصدى التصحيحي: حينما يقوم المستقبل بتعديلات على الرسالة التي تلقاها من المرسل وهذا بمعارضة.

✓ **التشويش:** ويعرف التشويش بأنه العائق الذي يدخل في سلسلة الاتصال ولا يكون في نية المرسل وضعه، فمن المحتمل أن تتداخل بعض المؤثرات والعوامل على الرسالة في مرحلة إصدارها وذلك قبل أن يفك المتلقي رموزها ويقوم بتفسيرها مما يجعلها لا تحقق هدفها تماما كما يخطط له المتصل في تأثير المتلقي²، لذلك يجب تكرار الرسالة للتغلب على

التشويش ويصف بعض العلماء الواضعين لنظريات الاتصال هذا الفقد بـ " عدم تيقن فخلال لحظة الإصدار ولحظة الاستقبال تتداخل عوامل كثيرة تجعل الرسالة غير قادرة على النقل حيث تقيد كثيرا من كفاءتها مما يقلل من وضوحها، فعلى القائم بالاتصال أن يدخل كل من هذه الأمور في الحسبان وكل ما يعرض نجاح عملية الاتصال.³

¹ صالح أبو أصبح وتيسير أبو عرجة، الاتصال والعلاقات العامة، جامعة القدس المفتوحة، الأردن، 1999، ص31.

² المرجع نفسه، ص33.

³ محمد سلامة آخرون، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص29.

5. مراحل تطور وسائل الاتصال

يعتمد المجتمع المنظم على الاتصال بمختلف أنواعه، ومع تطور الوسائل

الإلكترونية الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات أصبحت ظاهرة الاتصال عن بعد شديدة الأهمية ويمكن تمييز أنظمة الاتصال من خلال خمس ثورات أساسية هي:

1. الثورة الأولى: وتتمثل عندما استطاع الإنسان أن يتكلم إذ أصبح من الممكن ولأول مرة - أن تجمع البشرية - عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.

2. الثورة الثانية: لقد حدثت هذه الثورة عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة

في العالم واستطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي (3600 سنة) قبل الميلاد حيث حفظت هذه الألواح الطينية الفكر الاجتماعي والسياسي والفلسفي في مراحل الأولى. لقد استغرقت هاتين الثورتين الاتصاليتين معظم التاريخ البشري وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الاتصالية سواء في مرحلة الحديث والمشافهة أو حتى بعد اختراع الكتابة، وظلت الفردية هي طابع الاتصال عبر هذا العصر الطويل.

3. الثورة الثالثة: لقد اقترنت الثورة الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس

عشر ويتفق معظم المؤرخين على أن يوحنا جوتنبيرج" هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك حوالي سنة 1436م، واتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية في عام 1455م.

4. الثورة الرابعة: لقد بدأت معالم هذه الثورة الاتصالية خلال القرن التاسع عشر واكتمل نموها

في النصف الأول من القرن العشرين وتتمثل هذه الثورة بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية¹.

¹ ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ط1، الاعصار للنشر والتوزيع، 2015، ص67.

ففي عام 1824م اكتشف العالم الإنجليزي "وليم سترجون " Sturgeon الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل مورس" Morse اختراع التلغراف في عام 1937م وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على النقط والشرط Dots & Dashes وفي عام 1876 استطاع "جرهام بل أن يخترع التلفون لنقل الصوت البشري إلى مسافات بعيدة وفي عام 1877م اخترع "توماس اديسون" جهاز الفونوغراف Phonograph ثم تمكن العالم الألماني اميل برلنجر" في عام 1887م من ابتكار القرص المسطح Flate Disc الذي يستخدم في تسجيل الصوت. وفي عام 1895م شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما الناطقة في عام 1928م¹.

وتمكن العالم الإيطالي جو جليلو ما ركوني " Marconi من اختراع اللاسلكي في عام 1896م وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919م أما البث التلفزيوني فقد بدأت تجاربه في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينات وفي أول يوليو 1914م بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة.

واكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن العشرين وخاصة الوسائل الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترفيه وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأساليبه معيشته وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الأساسية.

5. الثورة الخامسة:

أما الثورة الاتصال الخامسة فقد اتاحتها التكنولوجيا في النصف الثاني من القرن العشرين من خلال اندماج ظاهرة تفجر المعلومات وتطور وسائل الاتصال وتعدد أساليبه، وقد تمثل المظهر

¹ ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص68.

البارز لتقجر المعلومات في استخدام الحاسب الإلكتروني في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري، في حيز صغير للغاية، وبسرعة فائقة. كما تمثلت ثورة الاتصال الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية وشبكة الإنترنت لنقل البيانات والصور والرسوم والصوت عبر الدول والقارات بطريقة فورية.

كذلك أتاحت التكنولوجيا ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد إلى المعلومات والترفيه مثل الحاسبات الشخصية المتنقلة، والأقمار الصناعية، والاتصال الكابلي، واليكروديف، والألياف الضوئية والاتصالات الرقمية. وأدى ذلك إلى ظهور خدمات الاتصال الجديدة مثل التلفزيون الكابلي والتلفزيون منخفض القوة، والفيديو كاسيت، والفيديوديسك، والفيديوتكس، والتيلكس والاتصال المباشر بقواعد البيانات وعقد المؤتمرات عن بعد، والبريد الإلكتروني.¹

ثانياً: ماهية الاتصال الرقمي

1. مفهوم الاتصال الرقمي

يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الاندماج بين التكنولوجيا المعلوماتية والاتصال و تعن كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف و الصور و الأصوات تحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها و معالجتها و إرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، و تعرف كريستي اهو الاتصال الرقمي Digital communication " بأنه مهارة أساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، و الإنتاج و التوصيل و الاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم و حياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية."²

¹ ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 69.

² محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 2007، ص 24-25.

وهناك بعض التعاريف التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعدد وفي الاتصال دون التعمق في الأبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال، وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر الحديث لتكنولوجيا الاتصال، وما تزال حدود ما قدمته في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة،

و يركز التعريف على استخدام النظم الرقمية و مستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات و ترميزها و معالجتها بواسطة هذه النظم، و هذه العمليات الثلاث هي الترميز، المعالجة، و الإرسال و الاستقبال و لا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر computer media communication أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر computer assisted communication، و كلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال الرقمي، و في نفس الوقت فإنها تقع في الإطار الأوسع لمفهوم الاتصال و عناصره و أشكاله و نماذجه لتصل في النهاية لاتصال إنساني أو بين الأفراد لتحقيق أهداف معينة، يتسم بكل سمات الاتصال الإنساني، و يتم من خلال عمليات فردية عديدة تتأثر بكل المداخل الاجتماعية و النفسية و اللغوية التي تناولها علماء النفس و الاجتماع و اللغة و قدموا لها النماذج العديدة التي تشرح الاتصال الإنساني و عملياته و علاقاته.¹

ما زالت تعريف الاتصال الرقمي **Digital communication** محددة بما قدمته إسهامات التكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعريف بالوسائل القائمة على النظم الرقمية مثل: مواقع Web site والفيديو والصوت والنص وباقي الوسائل المتعددة المتحركة والثابتة، كما اقترنت

¹ عبد الكريم علي جبر الديبسي، زهير ياسين الطاهات، مجلة الاتصال والتنمية، العدد6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012، ص ص 3-4.

بعض التعاريف باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الأبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال.

وهذا أيضا ما جعل الكثير من الباحثين يركزون في تعريف الاتصال الرقمي على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها وتخزينها وإرسالها واسترجاعها بواسطة هذه النظم في زمن قياسي.

وعليه، فإن مفهوم الاتصال الرقمي، هو أساسا ذلك الاتصال الذي يتم عن طريق الكمبيوتر Computer Mediated communication, او الاتصال المدعم به Computer Assisted communication, او الاتصال القائم عليه Computer Based Communication فكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال.¹

- تعريف رضا عكاشة للاتصال الرقمي: عرفه على أنه العملية الإعلامية الاجتماعية التي يتم من خلالها الاتصال الآنني عن بعد (لا يرى بعضهم بعض أو من مسافات بعيدة)، بين أطراف يتبادلون الأدوار (المرسل يستقبل والمستقبل يرسل)، في بث الرسائل المتنوعة واستقبالها (صور، رسومات، كلام مكتوب، أصوات مسموعة)، ومن خلال النظم الرقمية ووسائلها (نص، شريط فيديو، ورق مصور، أقراص مدمجة).²

لقد حصر هذا التعريف الاتصال الرقمي في انه عملية اجتماعية فقط.

- كما عرفه Behnam Aazbang أنه: الاتصال الذي ينطوي على نقل المعلومات

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، مرجع سبق ذكره، ص 23.

² رضا عكاشة، تأثيرات وسائل الإعلام من الاتصال الذاتي إلى الوسائط الرقمية المتعددة، العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 27.

من المصدر إلى وجهة ما باستخدام التكنولوجيا الرقمية من خلال إحالة كل من الرقمين الثنائيين 0 و 1 عبر قناة لاسلكية من خلال تحويل المعلومات إلى جهاز استقبال أي بث المعلومات عبر قناة لاسلكية بواسطة موجات خاصة، ومثل هذا النظام يتطلب كلا من المعلومات ووسائط النقل، أي المزج بين المعلومات والعديد من الوسائط المادية.¹

- **وهناك تعريف آخر للاتصال الرقمي:** هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق الأهداف معينة للاتصال الرقمي.²

➤ **محددات تعريف الاتصال الرقمي:**

إن الاتصال الرقمي هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة وهناك سلسلة من المحددات التي تضفي معنى للاتصال الرقمي نوضحها فيما يلي:

- إذا كنا نصف الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية بأنه عملية على أساس الحركة والتدفق والاستمرارية وعلاقتها وعلاقات عناصرها ببعض، وتأثيرات السياق والبيئة الاتصالية الذي تتم فيه هذه العملية، فإن الاتصال الرقمي يزيد عن ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل على استمرار الاتصال وتطوره.

¹ امينة نبيح، الاتصال الرقمي والاعلام الجديد، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص ص 24-25.

² ماهر عودة الشمالية، محمود زيت اللحام وآخرون، الاعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 67.

- إن تأمين العلاقات بين العناصر وأدوارها في إطار التأثيرات الاقتصادية والتقنية والمهنية، وتعتبر هذه أيضا عمليات فرعية في العملية الكلية،¹
- تتسم بالتطور والتغير المستمر والتأثيرات المتبادلة مع عناصر عملية الاتصال سواء في تيسير العملية أو تحقيق أهدافها.
- الرغم من ظهور مفهوم العزلة لوصف تعرض أفراد إلى الشبكة العالمية للمعلومات "الانترنت" فإن البعد الاجتماعي في عملية الاتصال مع شبكة المعلومات بجانب الاتصال الثنائي والجمعي، يظهر واضحا في التأكيد على الأدوار الاجتماعية التي يمكن أن يقوم الاتصال بها عبر الشبكات، والتي تمثلت في كتابات الكثير من الخبراء بالإضافة إلى قرارات اليونسكو.
- إن الاتصال بين الأفراد هو اتصال عن بعد مهما كان مستوى الاتصال "ثنائيا أو جماعيا" ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال للتقريب بين أطراف الاتصال ولكنها لا تجعله يقترب من مستوى الاتصال المواجهي الذي يقوم على لقاء أطراف الاتصال وجها لوجه في مكان واحد.
- إن الاتصال وإن كان يتم عن بعد، إلا إن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الاتصال المواجهي مثل دائرية الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها. فالنظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه، ولا يقوم الاتصال السلبي أو اللاسلبي مقامه ما دام لا يعتمد على النظم الرقمية، لان النظم الرقمية ومستحدثاتها هي التي أضافت

¹ هشام الفولي، الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس، مدرسة الإذاعة والتلفزيون، ط1، 2022، جامعة اسوان، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، 2022، ص78.

على هذا المفهوم طابعه الخاص بما توفره من مزايا وخصائص لا تتوفر في الأشكال التقليدية للاتصال.

- لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم عن العناصر المعروفة للاتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها في ضرورة توفر الأجهزة الترميز الرقمية في الإرسال والاستقبال بالإضافة إلى أجهزة الاتصال ذاتها في المستويات المختلفة للاتصال.

- تعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف الاتصال الرقمي نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب وتعليماتها في البداية، ثم طبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج إلى عمليات ومعالجة مكتوبة لتحريرها وإرسالها واستقبالها.

- يتسم الاتصال المواجهي بمعرفة أطراف الاتصال لبعضهم البعض وتؤثر هذه المعرفة في مستويات تأثير عملية الاتصال بجانب تأثير الرسالة ذاتها. ففي الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الإعلام فانه عادة ما يكون القائم بالاتصال معروفا لدى جماهير المتلقين أيضا، بينما لا يكون جمهور المتلقين معروفا لدى القائم بالاتصال.

أما في الاتصال الرقمي فانه ما لم يستهدف الاتصال شخصا بذاته أو جماعة معينة من خلال وسائل الاتصال الرقمي مثل البريد الإلكتروني والحوار والمحادثات ومجموعات الأخبار أو قوائم البريد أو الأصدقاء، فانه في كثير من الأحوال لا يكون القائم بالاتصال معروفا في المواقع المختلفة التي يستهدفها المتلقي أو المستخدم. ففي هذه المواقع، سوف يتجول المتلقي بين مليارات الصفحات لموضوعات متعددة لباحثين أو كتاب معروفين والغالبية العظمى لآخرين مجهولين بالنسبة للمتلقي.¹

¹ هشام الفولي، الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس، مرجع سبق ذكره، ص78.

2. نشأة الاتصال الرقمية:

في الثمانينات من القرن السابق توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإشارات التماثلية في شكل إشارات رقمية، ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجيا الرقمية تحل تدريجياً

محل المعدات التناظرية التقليدية القديمة، كما نلمس مدى ما بلغت الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الإلكتروني والفضائيات، وتطورات وانجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شكلت نقاط حول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة مع عام 2001، وتتمثل هذه القفزات في:

القفزة الأولى: تمثلت في اختراع الترانزيستور عام 1948م على يد بعض العلماء

الأمريكيين: "براتان، برادين، شوكلي"، وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956م نظراً لإنجازاتهم

الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال ونظم الاتصالات.

القفزة الثانية: وترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة، بفضل هذه القفزة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح شخصية، صغيرة، يمكن حملها.

القفزة الثالثة: وقد تحققت حينما قام العالم الأمريكي "شانون" بنشر بحثه الذي وضع

الأساس

للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءتها العالية.

إن مسيرة هذا التطور اتجهت إلى خط متسارع نحو مرحلة الاتصال الإلكتروني، والذي شهد تقدماً هائلاً وتشعباً كبيراً في مجال الاتصالات حتى أضحت من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات نجد:

- مجال الاتصالات بين الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال؛
- مجال الاتصال عبر الأقمار الفضاء والسماوات المفتوحة؛
- الاتصال عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الطفرة (الثورة) الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة (اتصالات المحمول).¹

3. مميزات الاتصال الرقمي:

1. التفاعلية: وهي تعني عكس الاتصال الخطي الذي يكون فيه اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي بحيث يكون الاتصال في اتجاهين يقوم فيه أطراف العملية الاتصالية بتبادل الأدوار.
2. التنوع: ويكون لكل طرف الحرية والإمكانية للتأثير على عملية الاتصال ويصبح المستقبل لا يكتفي بتلقي المعلومات والمعارف فقط بل يتحول إلى مشارك في هذه العملية ومؤثر فيها، بآرائه وتعليقاته خاصة مع توفر إمكانية تعدد المشاركين وتواجد أكثر من متلقي واحد وفي نفس الزمن مما ينتج عن ذلك توسع لدائرة الحوار واتجاهاتها. ولقد ظهر هذا التنوع نتيجة لتطور وسائل الاتصال وتعددتها وأعطى ذلك للمتلقي فرصة وإمكانية لتوظيف عملية الاتصال وفق احتياجاته ودوافعه من الاتصال، وتجسد هذا التنوع من خلال تنوع أشكال الاتصال المتوفرة بواسطة وسيلة رقمية واحدة وكذلك تنوع المحتوى الذي يختاره المتلقي وروابطه.

3. التكامل: فشبكة الإنترنت تعتبر بمثابة مظلة اتصالية تجمع بين أنظمة الاتصال والمعدات الرقمية والمحتوى بأشكاله ووظائفه في إطار منظومة واحدة تتيح للمستقبل حرية الاختيار بين المواد الإعلامية في إطار متكامل، فيختار منها ما يراه مطلوباً للتسجيل أو التخزين أو الطباعة وفيما بعد يمكن له إعادة إرسالها إلى أفراد آخرين عبر البريد الإلكتروني،

¹ رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، ط1، قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص ص 178-180.

فتكنولوجيا النظام الرقمي توفر أساليب التعرض وتتيح أدوات التخزين في إطار أسلوب متكامل أثناء الولوج إلى شبكة الانترنت والتجول فيما بين صفحاتها ومواقعها المختلفة والمتعددة.

4. الفردية: فالاتصال الرقمي ومن خلال برامجه المتنوعة وبروتوكولاته

وفر قدرا معتبرا من الخيارات وهذه الأخيرة أعطت الأطراف العملية نطاق واسع في الاختبار والاستخدام والتجول وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال، وهذا ما يرفع من قيمة المستخدم ويرفع من شأن الفردية، ويميزها حيث تؤكد نظم الاتصال الرقمية من خلال التصميم على سرية الاتصال وخصوصيته، بالإضافة إلى سيطرة المعنيين بالاتصال على معالجة المعلومات وعرضها.¹

5. بشكل لا يختلف مع الحقوق القانونية للملكية الفكرية وطريقة استخدام

هذه المعلومات إلى جانب تأمينها والحفاظ على سريتها، وبالتالي توفير أعلى درجات الفردية والحفاظ على طابع الخصوصية أثناء القيام بأي اتصال.

6. تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية: فالإنترنت قد شكلت شبكة عالمية

للمعلومات تجمع آلاف الشبكات الدولية و نموها يسير بصفة سريعة يصعب معه توقع أعدادها، و رافق هذه تزايد في أعداد المستعملين لهذه الشبكة خاصة مع توفر الإمكانيات و انخفاض التكلفة و أحدث ذلك تجاوز في الحدود الجغرافية بفعل هذا الاتصال الذي ربط العالم بمختلف أقطاره، و أسقط معه الحدود الثقافية لأطراف العملية الاتصالية بالرغم من اختلاف لغاتهم و انتماءاتهم و أفكارهم و تشكيل حوار بين النظم و الثقافات الاجتماعية بين الشعوب، و مع مرور الوقت ازدادت أهمية الاتصال الثقافي من خلال الشبكات نظرا للخدمات التي يستفيد منها جميع المستخدمين عبر أنحاء العالم.

7. تجاوز وحدة الزمان والمكان: ففي الاتصال الرقمي لا يشترط وجود

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، مرجع سبق ذكره، ص ص 33-35.

أطراف العملية الاتصالية بمكان واحد حتى يحدث تواصل بينهم نظرا لتطور الأجهزة الرقمية وتحولها إلى أجهزة قادرة على توفير الاتصال بالرغم من بعد المسافة بين أطراف العملية الاتصالية، خاصة وأن هذه الأجهزة يسهل نقلها مثل أجهزة الحاسوب والهاتف المحمول وإمكانية ربطها بالشبكات والتواصل الدائم معها ومعرفة كل ما هو جديد وفي وقت حدوثه، وبالتالي لم يعد شرط التزامن ضروري.

8. الاستغراق في عملية الاتصال: وهو راجع إلى تراجع تكلفة الاتصال

استعمال أجهزته نتيجة لتوفر أجهزة الاتصال الرقمية وبتكاليف زهيدة، مما أدى إلى تشجيع مستعمليها على الاستغراق في برامج تلك الأجهزة لأجل التعلم ولفترات طويلة خاصة مع تطور برامج النصوص الفائقة والتي تعمل على طول مدة التداول بين المعلومات والبيانات، وقد تم وضعها بهدف اكتساب المعلومات أو التسلية، ولهذا نجد أن الكثير من المستخدمين يقضون في استخدام الحاسوب أوقات تفوق الوقت الذي يقضون للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع خصوصا مع ازدياد اعتمادهم عليه كمصدر للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها.¹

4. مستويات الاتصال الرقمي ووظائفه

1.4. مستويات الاتصال الرقمي

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات.

وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

أولاً: الاتصال بالحاسب وبرامجه:

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، مرجع سبق ذكره، ص ص 33-35.

وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج - تمثل قاعدة بيانات طرفاً في عملية الاتصال ما دامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم أو البحث في قواعد البيانات أو التسلية والترفيه.¹

ثانياً: الاتصال بقواعد البيانات:

وفي هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي Server يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، تتيح لكل مسئول أو مستخدم الدخول على قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكامل Cable بين الحواسيب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب وبعضها في تنظيمات معينة للاتصال داخل الشبكة الداخلية Intranet. ولا تستخدم في هذه الحالة خطوط التليفون العادية حيث تعتمد على الكابلات التي تربط بين الحواسيب وبعضها، كما في الأحوال الخاصة بالدخول على المكتبات المحلية التي تضع موادها ومصادرهما على الحاسب الخادم ليكون قابلاً للاستفادة به من خلال الاتصال الطرفي أو الحواسيب الطرفية.²

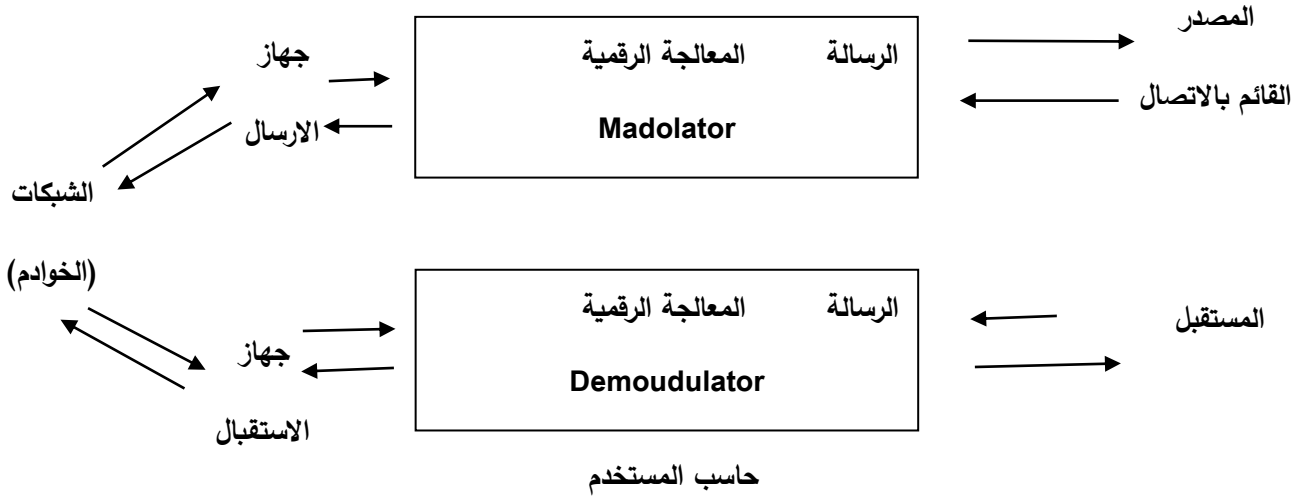
ثالثاً: الاتصال المباشر من خلال الشبكات:

وهو الاتصال الذي يتم عبر الشبكات والاتصال والمعلومات وذلك من خلال كارت الـ Modem وخط التليفون والذي يتم عبره الاتصال، وهذا الاتصال إما أن يكون مكتوباً عبر الرسائل أو أن يكون صوتياً أو بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الاتصال إما أن يكون مع فرد أو مع مجموعات كما يحصل في News Group وأشكال هذه الاتصال يجب أن

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 118.

² المرجع نفسه، ص 119-120.

يكون مترامناً، أما الاتصال المكتوب فهو في الغالب غير مترامن وفي هذه الحالة تتألف عناصر الاتصال الرقمي عبر الشبكات.¹



شكل رقم (02): عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات

المصدر: (محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004)

رابعاً: الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

نظراً لزيارة استخدام الإنترنت وعزوف البعض عن متابعة وسائل الإعلام التقليدية فقد لجأت هذه الوسائل إلى استثمار مواقع Sites دائمة لها على شبكة الإنترنت لجذب هؤلاء المستخدمين. وقد ساهم وجود النص الفائق Hyper Text ومتابعة وما تتيحه هذه التقنية من خدمة التحوّل المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة بالموضوع على انتشار هذا المواقع وزيادة استخدامها. وما دام قد تم الاعتراف بالإنترنت كوسيط مناسب لتحقيق عالمية الاتصال فقد سارعت وسائل الإعلام للوصول عبر هذه المواقع إلى أكبر عدد من جمهور المتلقين

¹ رضوان مفلح العلمي وآخرون، مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي، ط1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2016، ص89.

المحليين والإقليميين والعالميين وهذا يضيف إلى هذه الشبكة مهمة أخرى فهي إما وسيط اتصال أو وسيلة اتصالية.¹

وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق Hyper Text التي بدأتها الشبكة العنكبوتية (شبكة الويب w.w.w) وأتاحت بذلك التجول المتعاقب والمرتبط للنصوص ذات العلاقة ببعضها، وتطور استخدام الوسائل المتعددة على الشبكة بالإضافة إلى ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهمها التفاعلية بالإضافة إلى أن جمهور المستخدمين للشبكة أصبح يرى فيها الوسيط المناسب لأشكال الاتصال التقليدي الأخرى - الشخصي والجمعي - باستكمال الاتصال بين أجهزة الحاسب الخادم في الشبكات المحلية الجهاز الخادم لهذه الشبكة وتميز الاتصال بذلك بعالمية الاتصال Global Communication من خلال الإنترنت.²

2.4. وظائف الاتصال الرقمي

مع حادثة الدراسات الخاصة بالاتصال الرقمي بصفة عامة والاتصال بالشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) بصفة خاصة، يمكن تلخيص الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي كالآتي:

✚ تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث أن الفرد

أصبح يتعامل مع الحاسب لمدة طويلة بعيدة عن الآخرين ويتم من خلاله الاتصال ليس وجهًا لوجه بل من خلال والحوارات والبريد الإلكتروني، حيث إن من اللبنة الأساسية لهذا الاتصال تكوين مجموعات الحوار بين الأصدقاء، ولذلك يسود الاعتقاد بأن الفرد في الاتصال الرقمي قام بتوسيع دائرة علاقاته تحت واقع جديد يرسمه الأفراد لأنفسهم.

¹ رضوان مفلح العلمي وآخرون، مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والفضائي، مرجع سبق ذكره، ص 40.

² محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سبق ذكره، ص 120-121.

✚ بناءا على الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية،

والتي تجمع الأفراد حول أهداف معينة مثل الدعوة للديمقراطية أو الخروج عن المفاهيم والمبادئ المستقرة للمجتمعات وغيرها من الأهداف والغايات.

✚ بجانب المواقع المعروفة على شبكة الانترنت خاصة الإعلامية، تقوم

الآلاف أو مئات الألوف من المواقع المعروفة بتزويد ونشر المواد الإعلامية حول الأحداث في العالم بأكمله في إطار الخدمة الإعلامية وهنا يستطيع الفرد قراءة الكثير من الأحداث في العالم، حيث أن هذه الأحداث لم تصبح ملك للدولة إضافة لسهولة الاتصال بهذه الوظيفة مع فورية الاتصال والمصادقية على الشبكة.

✚ إذا كان الاتصال سهل وفوري في تقديم الوظيفة الإخبارية، فهذا

تعطيها القدرة على التعبئة لتأييد الأفكار ومناهضة غيرها من الأفكار، حيث أنها تسهم في تكوين رأى عام إقليمي أو عالمي نحو المواقف والقضايا والأفراد في وقت معين ، وهنا تتاح الفرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع بممارسة حقوقها بعيدا عن السيطرة الرأسمالية ودالك بالمواقع الرقمية التعبوية.

✚ التعدد في إرساء المبادئ الخاصة بالمشاركة الديمقراطية فهذا يرسم

غياب المصادر شكوكا يسهم حول هذه الوظائف، لأنها من جانب آخر يمكنها أن تسهم في تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم في جانبها السلبي في تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعة الثقافية.

✚ وبجانب وظائف الاتصال بالآخرين والوظائف الإخبارية وما يرتبط بها

من أهداف ووظائف تجد اهتماما من الفرد والجماعات، تتصدر وسائل الاتصال الرقمي كافة الوسائل الأخرى في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجاً للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، وليس غريباً أن يتم الاستفادة من الاتصال الرقمي كمصدر للمعلومات في استخدام وسائل الاتصال الرقمي وأهمها شبكة الانترنت.

وفي جانب آخر نجد توسعاً في استخدام الحاسب في التعليم وانتشار

الإستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم خاصة التعليم الفردي أو الذاتي وانتشار مفاهيمه عبر الكمبيوتر، لأن الكمبيوتر أصبح الكثيرون يعتمدون عليه في التعليم لأنه يقوم على البرامج التعليمية ونسخها على الأسطوانات المدمجة ، وأيضاً في مجال التعلم عن بعد حققت دول العالم تقدماً ملموساً للاستفادة من شبكة الانترنت في تقديم الخدمة التعليمية ، وهذا كله لتجاوز المشكلات والصعوبات الخاصة بالتعليم التقليدي وتدعيم الفروق الفردية في التعليم ، ومن جهة أخرى فإن الاتصال الرقمي أستخدم الدوائر المغلقة في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش، ولا يتوقف الأمر هنا بل يمتد الى تعليم المهارات الحياتية المختلفة التي تقدمها مواقع عديدة على شبكة الانترنت للاستفادة من هذه الوظيفة التعليمية.

ونظراً لأن الوظائف السابقة في معظمها كخدمات مجانية لشبكة

الانترنت أو نظير مقابل رمزي ما لم تكن الوظيفة هادفة اقتصادياً مثل التعليم عن بعد ، وهذه المواقع تعتمد في تمويلها على الإعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات، وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والإعلان تجد صدى كبير لدى المعلنين وخصوصاً بالنسبة للمواقع التي تحقق أكبر نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها، شأنها شأن وسائل الإعلام

الأخرى، ويعتبر تحقيق هذه الوظيفة بالنسبة لجمهور المتلقين دليلاً إلى اتخاذ القرارات الشرائية، وإنها تحقق تمويلاً لهذه المواقع والشركات التي تقدم الخدمات سواء مجانية أو مدفوعة.

ومع انتشار برامج المسابقات والألعاب على مواقع الشبكة أو في البرامج الرقمية التي تعد لهذا الغرض وتناسب فئات ومستويات عمرية عديدة، فإن الاتصال الرقمي يسهم بذلك في تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة، وهذا نظراً لم تقدمه المواقع الإعلامية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات الجمهور للمستخدمين منها.

وبصفة عامة فإن وظائف الاتصال الرقمي لا تختلف في جوهرها أو مضمونها عن وظائف الاتصال الفردي والجمعي والجماهيري، لأنها في النهاية مستويات وأشكال مختلفة للاتصال الإنساني الذي لا تختلف حاجاته ودوافعه من مستوى إلى آخر أو من وسيلة لأخرى، وهذه الوظائف قد تختلف في أهميتها وفي دعمها لعملية الاتصال بصفة عامة بتأثير التطورات السريعة في مستحدثات التكنولوجيا الاتصال التي تميزت بالفورية والتفاعلية والعالمية الخ، وغيرها من المزايا التي تضع بصماتها على صور تحقيق هذه الوظائف وتأثيراتها الإيجابية والسلبية التي سوف تشهد توسعاً في دراستها وتقنياتها في إطار النظريات الخاصة بالتحليل الوظيفي وأهدافها.¹

¹ فضيل ديلو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص 99-

5. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي

1.5. مزايا الاتصال الرقمي

يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي Digital Communication العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الاتصال التماثلي Analog Communication وتكمن هذه المزايا فيما يلي:

أولاً - في حالة الاتصال التماثلي يعمل نظام الإرسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال، ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عالٍ من التشويش Noise حيث تؤثر ظروف البيئة وأحوال الطقس على الإشارة التماثلية أثناء إرسالها. وعلى النقيض من ذلك يتخذ الاتصال الرقمي شكل الشبكة الرقمية Digital Network من بداية الإرسال إلى منفذ، الاستقبال وتكون مراحل الإرسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة، ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة، ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل في كل مرحلة من مراحلها، فهي تجسد نظاماً متكاملاً. من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم في عملية الإرسال والقناة وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة مما يحقق مزايا أكبر من الاتصال التماثلي، ويحل مكانه تدريجياً.¹

ثانياً - يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة Robust التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصاناً كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الإشارات التماثلية مكلفاً وغير فعال فكلما كانت وصلة الاتصال صعبة بسبب ظروف البيئة تفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي. كذلك يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية Optical Fiber التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، وذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف

¹ حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015، ص ص150-151.

كلما طالت المسافة التي يقطعها. وتكمن قوة الاتصال الرقمي وفعاليته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، ومقاومة التداخل في الحديث، وتصحيح الأخطاء الكترونياً، والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال.

ثالثاً -تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء Intelligence، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القناة Channel بصفة مستمرة ويصحح مسارها، بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة استخدام الاتصال التماثلي، ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

(أ) تحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات Equalization حيث تتجه قنوات الإرسال الأصلية سواء كانت سلكية أو لاسلكية إلى إحداث تحريف أو تشويه Distortions للإشارة الرقمية، ويمكن أن يؤثر هذا التشويش في نظام التشكيل بالاتساع AM ، أو يؤدي إلى بعض التغيير في شكل الموجة المرسل، وقد يؤدي ذلك إلى تداخل بين النضات الرقمية Bitpulses ، علاوة على ذلك فإن خصائص القناة تتغير بمرور الوقت، وخاصة في حالة استخدام قنوات الراديو المتحركة، ويكمن الحل العام لهذه المشكلة في تحقيق التناغم التوافقي adaptive Equalization وذلك من خلال قياس خصائص التشويش في القناة Channel بصفة مستمرة، وكذلك قياس التشويش المتوقع في شكل الموجة المستقبلية، وتكون عملية «التناغم» حساسة بحيث تسمح بتركيب الشبكة الرقمية على طبق ضخم Dish يتيح توفير قناة إرسال رقمية متماسكة من البداية إلى النهاية بدون حاجة إلى قياس حجم التشويش ومحاولة علاجه.

(ب) التحكم في الصدى Echo Control فالمشكلة الثانية التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الاتصال هي ظاهرة، الصدى ويمكن إدراك هذه الظاهرة باعتبارها انعكاساً لارتداد الإشارة من جهاز الإرسال إلى نفس جهاز الإرسال، ويحدث ذلك عند استخدام الاتصال التماثلي، أما في حالة الاتصال الرقمي فيمكن استخدام أداة معينة تشبه أداة Equalizer تقوم

بتخزين اللغة المرسلّة إلى محطة الإرسال، والوقت الذي تستغرقه الرحلة حتى يصل الاتصال إلى الطرف النهائي المستهدف، وبالتالي يتم تغاضي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الاتصال التماثلي.

رابعاً - تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة Flexibilit حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.

خامساً - يتسم الاتصال بالشمول Generic حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة، وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية، كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة Multiplexed في وقت واحد.

سادساً - يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال Security حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية، ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحاً على المستوى التجاري كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك، والنقل الالكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية.¹

2.5. عيوب الاتصال الرقمي

إن توظيف الاتصال الرقمي لأغراض مختلفة لها مزاياها العديدة التي لا تخفى على أحد، إلا أن هناك بعض الصعوبات والمعوقات المادية والبشرية التي تحد من إمكانية الاستفادة منه.

¹ حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص ص 151-154.

المشكلات الفنية: إن الانقطاع في أثناء البحث والتصفح وإرسال الرسائل لسبب فني أو غيره مشكلة تواجهها المجتمعات في الوقت الحاضر، مما يضطر المستخدم إلى الرجوع مرة أخرى إلى الشبكة وقد يفقد البيانات

التي كتبها وفي معظم الأحيان يكون من الصعب الدخول إلى الشبكة أو الرجوع إلى مواقع البحث التي كان يتصفح فيها.¹

- صعوبة الوثوق والتحقق من صحة وصدقية العديد من البيانات والمعلومات التي تحويها بعض المواقع في ظل الحاجة إلى التعزيز المتواصل للقدرات الثقافية والتعليمية للمتلقي.

- ضعف ضبط الضوابط الضرورية لضمان عدم المساس بالقيم الدينية والاجتماعية والثقافية للمجتمعات. ضعف ضوابط السيطرة على نشر العنف والتطرف والإرهاب.

-عدم التوازن بين حجم ونوعية الرسائل الاتصالية الموجهة وبين استعداد المتلقي لها فيما يتعلق بالرأي والرأي الآخر.

-تفتت دائرة المتلقي، والتركيز على مخاطبة الأفراد والجماعات الصغيرة وفق الميول والاحتياجات الفردية.

-انتهاك حقوق النشر والملكية الفردية.

--ارتكاب الجرائم الإلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة.²

¹ عبد الرحمان بن إبراهيم، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 44-46.

² عبد الرزاق الدليمي، الإعلام الرقمي والمجتمعات المعاصرة، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص ص 283-284.

خلاصة الفصل

نخلص من خلال هذا الفصل الى ان من اهم مميزات الاتصال الرقمي انه يختلف كلياً عن الاتصال التقليدي، فهو يتضمن العديد من المميزات التي تسهل على الإنسان حياته بالإضافة الى انه اتصال امن للغاية بحيث يحافظ على السرية التامة للبيانات، مما يجعله مناسباً في الهيئات الحكومية والشركات الكبرى.

الفصل الثاني

الخدمة العمومية

تمهيد الفصل

تعتبر الخدمة العمومية عملٍ رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتتحمّل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها، عرفت هذه الأخيرة تطوراً في مجال التكنولوجيا والاتصال بهدف التحسين والسعي لمواكبة التطورات الحاصلة عن طريق الانتقال من التقنيات الورقية القديمة الى الرقمية الحديثة.

أولاً: ماهية الخدمة العمومية

1. تعريف الخدمة العمومية

يعنى بالإدارة في الخدمة العمومية تلك الجهود الواجب بذلها، بطريقة علمية ومنظمة لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها المنظمات الاجتماعية لتقديم الخدمات الى العملاء. أي تحويل السياسة الاجتماعية الى خدمات.

تعريف الخدمة

التعريف اللغوي: الخدمة العامة، وهي عمل ونشاطات ذات منفعة عامة كإدارة الحكومية.

وعرفت الجمعية العامة الأمريكية الخدمة بأنها تلك النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.¹

- الخدمة هي نشاطات غير ملموسة التي تحقق منفعة لزبون أو العميل أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية، أو هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس أو كعنصر جوهري من منتج ملموس.²

- مأخوذة من اللاتينية (Servitium) و أخذ هذا المفهوم بعدا في الأدبيات بداية من الثورة الصناعية و ما أفرزته من دراسات ميدانية حول واقع العمل و الإنتاج و الاستهلاك و التباين في أنواع الخدمات و أخضعت مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة فقد عرفتھا جمعية التسويق الأمريكية على أنها : "الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلعة المباعة".³

¹ حميد عبد النبي الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص26.

² ستاتون، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، 2010، ص 28.

³ محمود جاسم الصمدعي، بشير عباس غلاق، اساسيات التسويق الشامل و المتكامل، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص 391.

إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة.

تعريف "فيليب كوتلر": «أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية أي شيء، وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية¹ .

استثناءا للتعريفين السابقين يتضح أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تهدف إلى حاجات وطلبات العملاء وإرضائهم عند استهلاك الخدمة أو الانتفاع بها لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية.

الخدمة هي تنفيذ مجموعة من الإجراءات المرتبطة ببعضها لأداء وظيفة كاملة تقدمها الجهة الحكومية إلى الجمهور المستفيد عن طريق مختلف قنوات الاتصال (مقر الجهة، البوابة الالكترونية، تطبيق الأجهزة الذكية، أكشاك الخدمة الالكترونية)².

يقدم الأستاذ "ثروت بادوي" تعريفا للخدمة العمومية حيث يعرفها من حيث الكيف بأنها تلك التي تكون لها قيمتها المعنوية أعلى مرتبة وأولى بالرعاية من المصلحة الخاصة، ويمكن تعريفها عدديا أو من حيث الكم بأنها المصلحة التي تحقق نفعا أكبر عدد من الأفراد³.

أما الدكتور "سليمان الطماوي" فيعرفها بقوله هي الخدمة التي تكون على قدر من الأهمية أو هي أنواع النشاطات أو الخدمات التي يقدرها الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة، أن على الدولة القيام

¹ Philip kotler, **Marketing Management**, 10ed. Prentice Hall International USA. Jun, 2008, p428

² أحمد عثمان طلحة، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية - منظور استراتيجي، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص 206.

³ نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة و هدف المردودية على عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2011/2012، ص 15.

بها نظرا لأهميتها للجماعة ولعدم إمكانية تأديتها على الوجه الأكمل، وأن تقدير أهمية الخدمات التي يجب إشباعها عن طريق المرافق العامة هو في يد الدولة، فهي بذلك تلك الخدمات التي يعجز الأفراد بوسائلهم الخاصة على إشباعها¹.

تعرف الخدمة أيضا على أنها أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.²

تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بمستوى أداء الخدمة لإرضاء أكبر عدد من المستفيدين، وساعد ذلك على تزايد الاهتمام بمستوى أداء الخدمات الحكومية الالكترونية لتلبية توقعات المواطنين، إلا أن مستوى الأداء المدرك في الخدمات يتمتع بخصائص مختلفة عن مستوى الأداء المدرك في السلع الملموسة.³

• **الضمان :** و يتمثل في حرص العاملين على غرس الثقة في نفوس المستفيدين، و شعورهم بالأمان عند التعامل معهم، كما أنها تعبر عن مدى إلمام العاملين بالمهام المطلوبة منهم⁴.

1.2 تعريف الخدمة العمومية بانها نتاج عمل المرافق العمومية بصفة عامة، وهي حلقة الوصل بين الدولة والمواطن المتلقي للخدمة العمومية وبذلك هي الحلقة الأهم لضمان رضى هذا المواطن ولمحاولة تحسين العلاقة بينه وبين الدولة.

¹ نادية ضريفي، المرافق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية على عقود الامتياز، مرجع سبق ذكره، ص 15.

² أبو النجا، محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008، ص 18.

³ نوال بنت علي البلوشة، واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة، عمان، جامعة قابوس، 2020، ص 12.

⁴ عبد العزيز سمير محمد، اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو، مكتبة الاشعاع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 59.

تُعرف الخدمة العمومية كأصل على أنها: " الحاجات الضرورية لحفظ وتأمين رفايته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"¹

ويعرفها Jean Ludovic Silicani بأنها "مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة"² وعرفت الخدمة العمومية بأنها: أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها الا في اطار جماعي تتوفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون و يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن السوق، و تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و القيام بها من حيث أدائها و مراقبتها.³

- ثابت عبد الرحمن إدريس يميز في تعريفه بين الخدمة العمومية كعملية والخدمة العمومية كنظام:

أ- مفهوم الخدمة كعملية: service as process

يمكن النظر إلى الخدمة المقدمة من قبل المنظمات الحكومية العامة على أنها عملية متكاملة تتطوي على مدخلات ومخرجات وتشغيل، فبالنسبة للمدخلات نجد ثلاثة أنواع مختلفة تجري عليها عملية التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة:

1-الأفراد : يصبح الفرد أو المواطن أحد أنواع المدخلات عندما تؤدي هذه العمليات عليه، مثل عملية انتقال الفرد من مكان إلى آخر باستعمال خدمة النقل ، أو عند دخول مريض إلى مستشفى حكومي، فالخدمة الصحية التي يتلقاها من علاج وغيره تجرى عليه.

¹ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهنات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 19، ديسمبر 2014، ص 40.

² Jean-Ludovic silicani، la situation du service public et de la fonction publique en France. France، p01.

³ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو م ا و الجزائر، مرجع سبق ذكره، 40.

2-المواد : عندما يجري تقديم الخدمة على المواد أو الأشياء المادية تصبح هذه الأخيرة إحدى أنواع المدخلات، كمثال على ذلك خدمة الضرائب على المباني والعقارات، خدمة رصف الطرق وإنشاء خطوط السكة الحديدية.

3-المعلومات : تمثل أحد أنواع المدخلات في عملية تقديم الخدمة العمومية، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كنتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما تمتد إلى العقول البشرية ومن أمثلة ذلك خدمة تحليل البيانات في مراكز البحوث والجامعات وخدمة القضاء والخدمات المالية والمحاسبة التي تعتمد على تشغيل المعلومات باستخدام العقل البشري. وعمليا يمكن أن تتضمن عملية تقديم الخدمة العمومية الأنواع الثلاثة السابقة الذكر من المدخلات.

ب- مفهوم الخدمة كنظام: Service as system

وفقا لمدخل النظم فإنه يمكن النظر إلى الخدمة المقدمة من قبل المنظمات العامة كنظام، ويلاحظ أنه توجد اجزاء من هذا النظام مرئية من قبل المواطن مستقبل الخدمة مشكلة ما يعرف بالمكتب الأمامي، واجزاء غير مرئية قد لا يعلم بوجودها أساسا يطلق عليها المكتب الخلفي.¹

يتكون هذا النظام من الأجهزة الرئيسة التالية:

1-نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة : الذي تتم من خلاله عملية التشغيل على المدخلات لإنتاج الخدمة، يوجد هذا الجزء من النظام في الجزء الغير مرئي أو المكتب الخلفي، وهو يختلف حسب طبيعة الخدمة، فعندما يتقدم مواطن نحو أحد مراكز الشرطة بالشكوى ضد مواطن آخر فإن معظم عمليات التشغيل تتم أمامه (كتابة المحضر بناء على أقواله، مواجهته بالمشتكى منه، عملية المصالحة بينهما...) ، أما عند التقدم أمام مصالح

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، القاهرة، الدار الجامعية، 2003، ص ص 455-457.

البلدية من أجل استخراج بطاقة التعريف فإنّه يقدم الأوراق و الاستثمارات الضرورية ويعود بعدها ليستلم بطاقته، وبهذا يقل الجزء المرئي من عملية إنتاج الخدمة بكثير عن المثال السابق.

2- نظام تسليم الخدمة : تتم من خلاله عملية التجميع النهائي لعناصر الخدمة بغرض تسليمها للمواطن، يتعلق هذا الجزء أساسا بالإجابة على الأسئلة المتعلقة بأين ومتى وكيف سيتم تقديم الخدمة إلى المواطن الذي يطلبها، ويتضمن جانبا تفاعليا بين الخدمة وطالبا وقد تكون مباشرة أو باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.¹ والشكل الموالي يوضح لنا مفهوم الخدمة العمومية كنظام.

أما بالنسبة للمشرع الجزائري نجد أنه حاول وضع تعريف للخدمة العمومية في مجال السمعى البصري وذلك بموجب القانون رقم 02-12 المؤرخ في 24-02-2014 المتعلق بقانون السمعى البصري، حيث عرفت المادة 12 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومة للسمعى البصري هي: " نشاط للاتصال السمعى البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة الاتصال السمعى البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكليف والاستمرارية".

كما نصت المادة 18 منه على أنه: "تشكل القطاع العموم للسمعى البصري في الهيئات والمؤسسات الأخرى التي تمتلك فيها الدولة كافة الأسهم، وتضطلع ف إطار المنفعة العامة بمهام الخدمة العمومة"².

¹ثابت عبد الرحمن إدريس، مرجع سبق الذكر ، ص 458.

²القانون رقم 02-12 المؤرخ ف 42/14/4102، المتعلق بقانون السمع البصري، الجريدة الرسمية العدد 06، المؤرخة في 43/13/4102، ص8.

وقد عرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد باديس أبابا بتاريخ 30 جانفي 2011 الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"¹

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، إذ أن مجال الخدمات وإن اتحد في صفة العمومية والتي تعني انفراد السلطات العمومية في الدولة كأصل عام بتقديم هذه الخدمات لطالبيها، إلا أنها تختلف من حيث طبيعتها، شكلها، الهيئة المكلفة بتقديمها،...

تعرف الخدمة العمومية كأصل عام بأنها: "الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى معيشة المواطنين ."

2. خصائص الخدمة العمومية ومميزاتها

1.2. خصائص الخدمة العمومية

للخدمة العمومية خصائص رئيسية تميزها عن السلعة والتي يمكن تحديدها في الآتي:

اللاملموسية (Intangibility):

وتعني من غير الممكن إختبارها مشاهدتها لمسها، قبل أن تتم عملية شراؤها، خصوصا لذلك الشخص الذي لا يمتلك تجربة سابقة في طلب الخدمة، وهذه الخاصية تميز الخدمات عن السلع بأن الخدمة غير ملموسة وليس لها وجود مادي وصعوبة معاينتها غير أن هناك مسوقو الخدمة لجئوا إلى إضفاء رموز ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة كالاهتمام بالبيئة التي تقدم فيها، وتحسين الخدمات في كل فترة حسب تطلعات الفرد.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 04-202 المؤرخ ف 00/04/4104 تضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد باديس أبابا بتاريخ 30/10/4100، الجريدة الرسمية العدد 68 مؤرخة ف 06/04/4104، ص2.

التلازم (Inseparability): ترتبط الخدمة عموما بعملية الاستهلاك المباشر لها، إذ أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والتخزين والبيع ثم يتم استهلاكه في المرحلة الأخيرة، بينما الخدمة تمثل حالة استهلاك مرتبطة مع وقت إنتاجها، أي أنها تنتج وتباع للاستهلاك أو الانتفاع منها في الوقت ذاته، وتتمثل هذه الخاصية في الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص أو الفرد الذي يتولى تقديمها، أي ضرورة حضور طالب الخدمة.

التباين (Heterogenite): يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالتوقيت، الأدوات والطرق المستخدمة. **سرعة الاستهلاك وعدم قابلية الخدمة لل تخزين:** تمتاز الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وهي مربوطة بدرجة اللاملموسية

الهالك (Perissabilite): وهي أن الخدمة لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لمدة من الزمن، وأنها لا تتجاوز زمنيا الطلب المحقق عليها وخصوصا إذا كان الطلب على الخدمة متقلبا، - الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجات لفائدة المصلحة العامة.

- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

-الخدمة العمومية قابلة للتطوير والتجديد.¹

2.2. مميزات الخدمة العمومية

تتميز الخدمات العمومية المقدمة للمواطن بمجموعة من المميزات تميزها عن غيرها من الخدمات وهي على النحو التالي:

- تشترك جل المؤسسات العمومية من ناحية تركزها في القطاعات القاعدية وكلها

¹ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي بصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة 3، 2020-2021.

- قطاعات مهمة لأسباب سياسية واجتماعية واقتصادية.
- كل مؤسسات الخدمات العمومية في وضعية احتكارية للسوق أي ان وجودها يكون بصفة كاملة.
- كل هذه المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية في الغالب مؤسسات ضخمة وكبرى.
- من أولويات اغلب مؤسسات الخدمات العمومية البحث عن تحقيق الربح الاجتماعي بدل الربح المادي.
- تتميز الخدمات العمومية بنظام خاص فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة.¹

صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي بصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة 3، 2020-2021.

3. انواع الخدمات العمومية:

لقد أدت التطورات الاقتصادية والاجتماعية إلى تعدد متطلبات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات التي أقرتها الدولة من أجل تحقيق وإشباع حاجات الأفراد إذ أن هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وتقدمه وسلامته مثل الخدمات الصحية، وهي خدمات يفترض ان تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.²

¹ مفتاح حرشاو، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الالكتروقراطية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، كلية العلوم والحقوق السياسية، جامعة سطيف 02، العدد 12، ص 232.

² عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، التنمية المحلية، الإسكندرية-مصر، الدار الجامعية، 2001، ص ص 62-63.

- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات انها لم تعد حكرا على الدولة او المشروعات العامة وانما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة، وتتم ادارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.
- خدمات ذات منفعة اجتماعية ثقافية يستفيد منها افراد المجتمع، الا ان هذه الخدمات قد تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الافراد او المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمتنزهات العامة.
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن لأفراد ان يؤدوها بأنفسهم عن طريق امكانياتهم الخاصة، الا ان القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان.
- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وانما تمتد الى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس، الجامعات.....¹

فحسب هذا التقسيم يمكن إدراج أنواع الخدمات العمومية كالتالي:

أولا: تقسيم الخدمات حسب درجة تعقد إجراءات الحصول عليها

1-الخدمة العامة البسيطة : وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز

واحد، مثلا

¹ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، مرجع سبق ذكره، ص62.

لحصول على شهادة السوابق العدلية، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على النتيجة من نفس المكان.

2-الخدمة العامة المركبة : وهي مجموعة مركبة من الخدمات البسيطة، تمثل بمجموعها القيمة النهائية للمواطن، مثل ذلك خدمة تسجيل الزواج، والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة كالتالي : (الحصول على وثيقة إثبات هوية للزوج والزوجة، الحصول على وثيقة إثبات من الحالة المدنية، الحصول على وثيقة إثبات هوية للزوج والزوجة، الحصول على فحص طبي وإصدار وثيقة الزواج). وعادة ما تكون الخدمة المركبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد¹.

ثانيا: تقسيم الخدمات العامة وفق النوع.

1. خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة:

وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.

2. خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: كالتعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية. الخ.

3. خدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي تسهم في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاتهم

الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة... الخ. التي تهدف بشكل مستمر إلى إشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع².

¹ سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلة 10، العدد 16، نوفمبر 2020، ص ص 184-185.

² سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، مرجع سبق ذكره، ص ص 184-185.

ثالثا: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

تنقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة إلى خدمات فردية وخدمات جماعية

وهي كالتالي

خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها، مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده

خدمات جماعية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية.

رابعا: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة

كما يمكن تقسيم الخدمات العامة بالاعتماد على معايير أخرى و هي كما يلي:

1- الخدمات المجانية: وهي تلك الخدمات التي يحصل عليها الأفراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمات.

2 - الخدمات المدفوعة الثمن : التي يلزم المستفيدين بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الاقتصادية والتي يتكلف بها القطاع الخاص ومع ذلك يبقى تدخل الدولة ضروريا من أجل ضمان حصول الأفراد على هذه الخدمات سواء من حيث تحديد السعر، أو الدعم أو مراقبة النوعية بما يلبي حاجيات الأفراد بصفة كاملة.¹

وتنقسم الخدمات العامة من وجهة النظر الإجرائية إلى:²

¹ رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018، ص 83.

² باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر، المرفق العام وزمان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم، حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية، أدرار، 2018/2019، ص 28.

يمكن تقسيم الخدمات العمومية الى:

➤ **الخدمات الادارية:** وهي جميع الخدمات الادارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية،

الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد، وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المركز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى. ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

- ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع .
- ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.

- ضبط وتنظيم الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.
- ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع القواعد، اللوائح....

➤ **الخدمات الاقتصادية:** وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع لاقتصادي، ظهرت

هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية¹. ومن

أهمها نذكر ما يلي:

- ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.
- تسجيل المؤسسات، وجباية الضرائب.
- تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي
- تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.

¹ مريزيق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر، دار جسر للنشر والتوزيع،

➤ الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية: وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون

الاجتماعية للمواطن¹

- كالتعليم والصحة وغيرها، ومن أهمها:
 - افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين .
 - ادارة السياسة الصحية وبناء المستشفيات.²
- ان النشاط الحكومي الذي ينتسب اليه تقديم الخدمات العمومية لا يهدف الى الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من اجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر الى قدرتهم على الدفع، الا ان غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني ان تعمل بخسارة وانما هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والارادات.³

4. مبادئ ومعايير الخدمة العمومية

1.4. مبادئ الخدمة العمومية

بناء على نتائج الأبحاث والدراسات في مجال الخدمة العمومية تبين أن عملية تسيير الخدمة العمومية يفرض عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها وهي:

- مبدأ مساواة الجميع إزاء الخدمة العمومية: (Le principe d'égalité)

¹ عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004، ص 29.

² المرجع نفسه، ص 29.

³ محمد جمال على هلاي، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص ص 22-23.

يعتبر مبدأ "المساواة مبدأً أساسياً لتقديم الخدمة العمومية كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية.¹

كما أن هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها للجميع دون استثناء وبصورة عادلة، دون التمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو المركز الاجتماعي.² ويتخذ هذا المبدأ بعداً أكثر حدة وطابع القاعدة الملزمة إلا أنه لا يستند على أساس تشريعي. فلم يصدر بشأنه نص قانوني محدد ينظمه. إلا أنه مكرس في جميع دساتير العالم لاسيما الديباجة ويستمد وجوده من نص ذو طابع سياسي ألا وهو الإعلان العالمي لحقوق "الإنسان" سنة 1789 من جهة أخرى كرس مبدأ المساواة في الحقوق والالتحاق بالوظيفة العمومية بحيث أن المواطنين ليس لديهم جميعاً حق الالتحاق بالوظيفة العمومية ولكن الجميع تتوفر لديهم نفس الشروط القانونية المؤهلات السن القدرة البدنية والصحية الخ) فإنه لا ينبغي أن يخضعوا للتمييز مادام أنهم يستوفون كل الشروط المطلوبة.

• مبدأ استمرارية الخدمة العمومية: (Le principe de continuité)

فالاستمرارية تحمل معنى الديمومة وهي السير والعمل المنتظم والمطرّد للمرفق العام باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون استغلالها مضموناً بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع.

لاعتبارات مبدئية متعلقة بمبادئ الخدمة العمومية في حد ذاتها، فنجد أن هذا المبدأ مكرس بصفة مباشرة وغير مباشرة بمقتضى أحكام تشريعية وتنظيمية والتي استمد منها الفقه

¹ جوال محمد السعيد، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد، دراسة نظرية تحليلية،

مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 14، جامعة الشلف، 2016، ص 56.

² يحيى عثمانى، الخدمة العمومية-إبعادها السياسية والثقافية، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2004، ص 44.

أحكامه، وفي قرار لمجلس الدولة الفرنسي المؤرخ في 07 أوت 1909 لخص محافظ الحكومة تراديو Tardieu الموقف بقوله «الاستمرارية هي سبب وجود المرفق العام». من جهة أخرى يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرفي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما تستوجب حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء نشاطات الخدمة العمومية.¹

• مبدأ تكيف الخدمة العمومية وموائمتها

يقتضي هذا المبدأ ان تتطور الخدمة العمومية مع مرور الزمن وتتطور بتطور المجتمع ومن ثم فمن الضروري ان تقدم الخدمة بكفاءة، وان يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبار ان هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وان المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغيير وعدم الثبات.

وقد كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال عدة نصوص قانونية منها:

- المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 والذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطنين، حيث جاء في المادة 06 منه "تسهر الإدارة دوما على تكيف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب ان تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة".²

2.4. معايير الخدمة العمومية

¹ يحيا عثمانى، الخدمة العمومية-إبعادها السياسية والثقافية، مرجع سبق ذكره، ص 45.

² المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 04/07/1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية المؤرخة في 06/07/1988، ص ص 1013.

لقد انتقد معظم العلماء في حال الإدارة العامة على أن معايير الخدمة العمومية مستوحاة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، كما أكدوا أن عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والتي تتلخص في المعايير التالية:

❖ معيار المساواة

هي أن تقوم المرافق العامة بتقديم الخدمة لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي، وهذا ما تحسده المواثيق الدولية وإعلان حقوق الإنسان والداستير على المساواة أمام القانون بين كل المواطنين وهذا ما يتعلق بسير المرفق العام.

❖ معيار الاستمرارية

هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرفي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يدفع الدولة إلى حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس.¹

❖ معيار التطور والتكيف

يقضي هذا المعيار أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع في جميع المجالات من جهة، والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من

¹ شليحي الطاهر، قريني ربيعة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة افاق الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد 2، ديسمبر 2019، ص 192.

جهة أخرى، مثل الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية وسرعة انتقال المعلومات.¹

❖ معيار التضامن

إن الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ويتم تجسيده ميدانياً من قبل الدولة، وهذا حتى تقضي الدولة على ظاهرة الفقر والحرمان والتقليص من الفوارق الاجتماعية بين الأفراد التي تنجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، ووفقاً لهذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى صنفين والتي تتمثل في:

- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي وتعزيز الشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر (الفئات المعوزة).

5. عراقيل تقديم الخدمة العمومية

انتشار ظاهر البيروقراطية على جميع المستويات:

تعد البيروقراطية بمفهومها السلبي ظاهرة تسود غالبية البلدان السائرة في طريق النمو، ولعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية والشخصية، وتقيد الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقته مع المواطنين. ومن بين مظاهر البيروقراطية:

التعسف في استعمال السلطة: إن الملاحظ في بعض الإدارات والمرافق العمومية هو تعسف المسؤولين سواء المنتخبين أو المعيّنين في استعمال السلطة التي خولت لهم من قبل

¹ مفتاح حرشاو، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكترونيات، مرجع سبق ذكره،

القانون لخدمة المصلحة العامة. وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعني بالأمر أو لغيره. وهذا التصرف يعد خرق للقانون حسب المادة 22 من الدستور: "يعاقب القانون على التعسف في استعمال القانون"

خرق مبدأ المساواة: يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، إلا أن الملاحظ هو التهميش لبعض فئات المجتمع، وعدم خلق الظروف الملائمة التي تتماشى وطبيعة احتياجاتهم.¹

التمييز في أداء الخدمة وانتشار ظاهر تعاطي الرشوة:

ومن الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن للثقة في الجهاز الإداري هي التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد مواطن من الخدمة بسهولة وبدون تعقيد وفي المقابل تجد مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة.

وتعود هذه الظاهرة إلى تقشي ظاهرة الوساطة والمحاباة والرشوة واستغلال الوظيفة، حتى وصل الأمر على قيام قناعة لدى العامة من المواطنين أن الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة، مما شجع الفساد الإداري.

إضافة لما سبق هنا جملة كبيرة تعتري تقديم الخدمات العمومية نوجز منها ما يلي:

- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير طالبي الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمة العمومية، وبين ما يتوقعه المواطن نحو هذه الخدمات.

- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوفر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

¹ عدنان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسر النشر والتوزيع، المحمدية الجزائر، 2015، ص ص 21 22.

- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.¹

ثانيا: تحسين الخدمة العمومية

1. تحسين الخدمة العمومية:

تعتبر الخدمة العمومية مدخلا رئيسيا في تحديد علاقة الدولة بالمجتمع من خلال درجة الاستجابة لمختلف المتطلبات المجتمعية، وتزداد أهمية هذا المدخل في عصر التكنولوجيا والعولمة الذي أتاح للفرد المعلومات وسبل المقارنة مع مجتمعات أخرى في مستوى أداء الدول وتقديم الخدمات لمواطنيها. ومع انهيار الثقة بين المواطنين وحكوماتهم في العديد من الدول الغربية في نهاية القرن العشرين، قدم المصلحون مدخل "تحسين الخدمة العمومية" كتوجه جديد لتحقيق الفعالية والكفاية (efficacité maximale, cout minimal) وبالتالي استرجاع العلاقة الصحية بين القمة والقاعدة.

وقد كتب كل من David.C. King و Joseph S. Nye و (Philip D Zelikow). مؤلفهم لماذا لم يعد المواطنون يثقون في الحكومة"، للدلالة عن انحدار الثقة المدنية في أداء الجهاز الحكومي، كما أكدته استطلاعات للرأي العام في معظم الدول الصناعية مطلع التسعينات. وقبلها عرفت الولايات المتحدة الأمريكية حركة تمرد دافعي الضرائب مطلع سبعينيات القرن الماضي، والتي عكست بوضوح التراجع الكبير في منسوب الثقة لدى المواطنين الأمريكيين في حكومتهم. وقد توجه المحللون الاقتصاديون في تفسيرهم لحركة التمرد الضريبي هذه بالانتفاضة على رداءة الخدمة العمومية. وهنا إشارة قوية لارتفاع

¹ قديد ياقوت، بن عيسى الهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المركز الجامعي عين تيموشنت، العدد 08، ديسمبر 2018، ص ص 201 202.

مستوى الوعي لدى المواطنين الأمريكيين المطالبين بخدمات أكثر جودة مقابل التزامهم بدفع الضرائب (when i pay my taxes, i bye my civilization)

ولأن الدولة تملك صك "الاستخدام الشرعي للسلطة لتحقيق الصالح العام، فمن الضروري أن تظهر في الجهة المقابلة خدمات نوعية ترقى إلى مستوى تطلعات الشعوب، حتى تحقق الرضا المجتمعي، وبالأخص في ظل التحديات الجديدة التي أفرزتها العولمة على الصعيد السياسي والاقتصادي والاجتماعي. ولذلك يتعين على الإدارة العمومية أن تتكيف مع هذه الأوضاع وتكون فاعل التغيير في كل المجالات، حيث لم يعد الحديث اليوم ينصب حول دولة متقدمة وأخرى متخلفة، وإنما عن دولة إدارتها متقدمة وأخرى إدارتها متخلفة¹.

وعليه، تعد الخدمة العمومية معيارا رئيسيا لبناء الثقة لدى المواطنين، وبالتالي استرجاع المشروعية المفقودة للعديد من الحكومات وتبني الثقة بشكل تدريجي تراكمي بين الطرفين؛ فكلما حاز حامل الثقة قائد، نخبة سياسية، مؤسسات رسمية... قدرا منها، زادت فرصة تعظيم ثقة صاحب الثقة (المواطنين) فيه. ولكي تحافظ الحكومات على ثقة مواطنيها، تحاول وضع برامج ومشاريع لتلبية احتياجات مواطنيها والوفاء بالوعود التي رفعتها في المواعيد الانتخابية. ولكن يبقى مستوى تطلعات الشعوب دائما يفوق القدرات المادية للدول مهما كانت متقدمة، لذا يظهر مدخل " جودة الخدمات العمومية المنفذ الاستراتيجي لكسب الثقة والحفاظ عليها، خاصة وأن هذه الأخيرة غير مستقرة، والمواطن بطبيعته يطمح لرؤية النتائج على المدى القصير والمتوسط على أقصى تقدير. ويشير مايك مور (Mick Moore) في أطروحته أن مستوى الثقة السياسية ضئيل في الدول الربعية عنها في الدول غير الربعية، حيث تعتمد الأولى على المنح الخارجية ولا تشارك المواطنين في رسم السياسات العامة وتنفيذها، وهذا ما يؤدي إلى عدم الرضا لدى المواطنين عن العديد من السياسات، وظهور

¹ كريم لعربي، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، جامعة تيزي وزو قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مجلة افاق علمية، العدد 03، 2019، ص ص 190 191.

حالة من "الاستعلاء" من جانب الجهاز الحكومي وبالتالي اتساع الفجوة بين المواطن والحكومة. بينما تزداد درجة المشاركة الشعبية في القرارات السياسية والاجتماعية للمواطنين في الدول غير الربعية ويرافق ذلك زيادة في منسوب الثقة السياسية ومن أهم النماذج المفسرة لتآكل الثقة السياسية في الحكومة، يظهر نموذج الأداء المؤسسي الذي يربط الثقة السياسية بمستوى أداء المؤسسات العمومية والحكومة؛ حيث يولد الأداء الجيد ثقة المواطنين بحكومتهم ويولد الأداء الضعيف تآكل للثقة السياسية وبالتالي للمشروعية، ويشير تيموثي كوك (Timothy Cook) في هذا الشأن إلى أهم العوامل المؤدية إلى ضعف الثقة السياسية، والمتمثلة في: انعدام المساءلة داخل الحكومة، ضعف القدرة على مواجهة الكوارث، بطء الاستجابة والكفاءة.

وفي سبيل استرجاع الثقة المهزوزة بين المواطن وإدارته، باشرت الدول الغربية منها والعربية، عدة محاولات للإصلاح الإداري؛ حيث اهتمت المكسيك وكوريا بتعزيز طرق محاربة الفساد وضرورة المساءلة، في حين فضلت كندا وفلندا التعامل مع الفاعلين من البيئة الخارجية كمنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص لتحسين جودة عملية تحضير السياسات كما أخذت دول OCDE عدة إجراءات لتقليص العقوبات التنظيمية وحتى اللغوية من خلال تبسيط الشكليات الإدارية توضيح العبارات المستعملة إضافة إلى تقديم خدمات عبر شبكة الانترنت لتقريب الإدارة من المواطن. وعليه فالتحدي القائم اليوم هو إرضاء مطالب المواطنين اللامتناهية والمتنامية. ومهما اختلفت الآليات فالهدف هو تقوية ثقة المواطنين بالإدارة.

وعموما، تدور رغبة الدول في إرساء إدارة عصرية حول سببين اثنين:

- الرغبة في تثبيت الشرعية والمصادقية التي تملئها الديمقراطية على الأنظمة السياسية.
- تحقيق الأهداف العامة للدولة والمرتبطة أساسا بالتنمية الاقتصادية والتماسك الاجتماعي¹.

2. متطلبات تطبيق الخدمات الإدارية الالكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى النظام الإداري الالكتروني تعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحتة، بل يجب تهيئة بيئة مناسبة والمواتية مع كافة العناصر السياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعى عدة متطلبات منها:

- **البنية التحتية:** تتطلب الإدارة الالكترونية وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.²
- **توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية:** التي تساعد على التواصل ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.
- **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت:** من أجل فتح المجال

¹ كريم لعربي، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مرجع سبق ذكره، ص 191 192.

² كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الافتراضية الدولية، سنة 2008، ص 36.

لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة مع ضرورة أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان.

• **تدريب وبناء القدرات:** وهو يشمل تعليم وتدريب العاملين، وتوعية وتنشيط

المتعاملين من خلال إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبات على كافة المستويات.¹

• **توفر الإرادة السياسية:** من خلال وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية

لدعم الهياكل الإدارية وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، حيث أن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول للحكومة الالكترونية، من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، هي العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة أو الإدارة الالكترونية وإن انعدمت الإدارة السياسية فإن الدعوة إلى الحكومة أو الإدارة الالكترونية تبقى فكرة على ورق.²

وهنا تجب الإشارة إلى وجود العديد من الهيئات والأجهزة التي تهدف إلى متابعة إصلاح الخدمة العمومية والوظيفة العمومية بصفة عامة، والتي يدخل في صلاحياتها بصفة غير مباشرة تطوير ما يعرف بمفهوم الإدارة الالكترونية

• **وجود التشريعات والنصوص القانونية:** فالمطلب التشريعي والقانوني يعتبر

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة". مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، 2011 ص 90.

² حماد مختار. تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير. قسم العلوم السياسية. كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الجزائر. 2007، ص 18.

أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الالكترونية، وحيث أن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل، التي تشتغل فيها أنظمة الإدارة الالكترونية الأمر الذي يتطلب من -تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات الأساسية في هذا السياق نذكر:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها.
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الالكترونية.
- تشريعات تنظم أساليب الدفع الالكتروني.
- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الالكتروني، بمعنى أن الوثائق التي يتم حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات الخدمة يجب الحفاظ على أمنها، كل هذا يصب لأجل حماية المعلومات الوطنية والشخصية، وصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية: ذلك لإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.¹

3. آليات ومحددات تحسين الخدمة العمومية

يتم اعتماد عدة آليات إستراتيجية لتسيير الخدمة العمومية من أجل أن يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، وقد حدد الباحث لويس رولان Louis Rolland "عدة

¹ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت: دار الغرب الإسلامي ط 1، 2006، ص 186.

أسس لتسيير المرفق العام وهي الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية والمساوات أمام الجميع، والتكيف الدائم للمرفق العمومي، مجانية المرفق العام، مبدأ حياد المرفق العام.

أولاً: آليات الخدمة العمومية

❖ آلية الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية:

تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم، ونظراً لضرورة هذه الخدمات ودوريتها دعت الضرورة أن يكون عمل المؤسسات العمومية منتظماً وغير متقطع لأن أي خلل قد يؤدي إلى المساس بفكرة الخدمة العمومية.¹ ولأن الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية يعني استمرار عمل الجماعات المحلية ومؤسساتها، لذلك تم تكريس ذلك دستورياً من خلال المادة 76 من دستور 1996 والمادة 85/6، حيث نصت هذه الأخيرة على " أن رئيس الحكومة يسهر على حسن سير الإدارة العمومية ".

❖ المساوات بين جميع المواطنين:

يعتبر التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق العام بالمساواة بين جميع المواطنين كآلية إستراتيجية لتقديم الخدمات لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم لأي سبب من الأسباب.

❖ تكيف المرفق العام مع المستجدات والتطورات

وذلك استجابة لاحتياجات المواطنين تزامناً مع التطور المستمر للخدمات التي يقدمها المرفق العام.

¹ ظريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحول الجديد، ط1، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2010، ص 22.

المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه تسهر الإدارة دوماً على تكييف مهامها وهيكلها مع إحتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة.

كما نصت المادة 21/3 على أنه يجب عليها، أن تطور الإجراءات الضرورية لتتلاءم دوماً مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير ...". المرسوم التنفيذي رقم 18890 المؤرخ في 23 جوان 1990 يحدد هيكل الإدارة المركزية في الوزارات " ونصت المادة 2/08 " تتولى الإدارة المركزية في الوزارة على الخصوص ما يلي: تسهر على تحسين خدمات المرافق العامة وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.¹

ثانياً: محددات تحسين الخدمة العمومية

إعتمدت الدولة الجزائرية على عدة أساسيات من أجل إصلاح الخدمة العمومية وقد تم وضع أسس قانونية وتنظيمية مناسبة لتحقيق النجاعة في المرفق العمومي، بداية من التعليم الصادر عن الوزير الأول بتاريخ 20 أكتوبر 2013 والمتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية، وتم تلخيص أهم هذه المحددات التي تحسن الخدمة العمومية في النقاط التالية:

- 1- تحسين استقبال المواطنين: وذلك في ظروف مناسبة وحسنة.
- 2- تخفيف الإجراءات الإدارية: خاصة حجم الملفات الإدارية وعدد الوثائق الإدارية.
- 3- التكفل بشكاوى المواطنين: وأخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار، وقد تم معالجة موضوع الخدمة العمومية بموجب المرسوم 88/131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن والمتضمن " التحسين الدائم لنوعية الخدمة العمومية. (المواد من 21 إلى المادة 30 المدرجة بعنوان " التحسين الدائم لنوعية الخدمة العمومية "، المواد 12، 13، 14، 28، 29 التي تتضمن

¹ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 81-82.

تحسين الخدمة العمومية وتحديد الشق المتعلق بالاستقبال، من المرسوم 88/131 المؤرخ في 4 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، العدد، 27 المؤرخ في 6 جويلية 1988.

1- تحسين استقبال وإعلام المواطنين:

إن الحرص على استقبال المواطنين وإعلامهم وتوجيههم وتطوير وظيفتي الإرشاد والإخبار استجابة لتطلعات المواطنين، أصبحت من الأسس الجوهرية في علاقة المواطن بالمرفق العام من ناحية الاستقبال والاهتمام بانشغالاته، بل أصبح حجر الأساس داخل كل إدارة عمومية وعنصر من العناصر التي تهتم بقضايا المواطنين، وهذا من شأنه أن يغير الوسائل البنيوية التقليدية للإدارة خاصة تلك المرتبطة بالتكتم الإعلامي، وجعل وسائل إعلام المواطنين أكثر انفتاحا من خلال الإنصات إليه ودراسة شكاويه والإجابة عليها وإصدار دلائل ونشرات خارجية بالإضافة إلى تنظيم استطلاعات للرأي العام لتقييم مدى تحسن وظيفتي الاستقبال وإعلام المواطن وكذلك تسخير الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحسين صورة الإدارة لدى المجتمع، فمن الضروري وضع جهاز يهتم باستقبال المواطنين والإنصات لمشاكلهم ومساعدتهم في حل قضاياهم بين مختلف الإدارات العمومية، وخلق مصلحة اجتماعية وسيطة تتكفل بتلقي التظلمات الإدارية للمواطنين، وذلك بتقريب الإدارة منه.¹

4. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة العمومية

تبرز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارات العمومية، من خلال التغيرات التي تطرأ على تنظيمها ووظائفها ومناهج تسييرها، وتتجلى صور وأشكال التأثيرات، لاسيما على بيئة الإدارات والمرافق العمومية في أربع (04) مجالات رئيسية:

¹ صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص ص 82-83.

1. الخدمات التي تركز على المواطن : المبدأ الأساسي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، هو إشراك المواطن بمنطقة "الزبون المعتمد على مستوى القطاع الخاص، والذي تزامن مع انتشار شبكة الواب أو الشبكة العنكبوتية العالمية (World Wide Web)، ومنه يجب تصميم جميع الخدمات العمومية بغاية الاستجابة لاحتياجات المواطنين ، وكذا مساعدتهم على أداء واجباتهم، حيث أن قيم المواطنة تعد عاملا حاسما في إرساء البيئة الإقليمية الرقمية، وتوازي إلى حد بعيد عملية رصد تطلعات المواطن واحتياجاته، وعليه تسهر الإدارة العمومية على التفاعل مع ذلك بشكل مادي و / أو غير مادي وتعتمد على العامل الخارجي لتقييم مخرجاتها وتقويمها في هذا الصدد الوسائل التكنولوجية تصنف كوسيلة داعمة لتحسين الخدمات للمواطن وجعله الغاية الرئيسية وذلك ما استدعى إضفاء تحولات في تقديم الخدمات بإدخال مناهج ومعارف مستمدة من الأطر الجديدة في إعادة هيكلة النشاطات والتحسين المستمر، على غرار نموذج الخدمة عن بعد . TELE-SERVICE"، الذي يندرج أساسا ضمن مجال الخدمة المرتكزة على المواطن "الزبون"، من أجل تمكينه - باستمرار وبأقل التكاليف من انجاز عدد من المهام الإدارية التي من المفروض إنجازها المرفق العمومي.

2 المعلومة كمورد عمومي: في سياق استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، برز دور المعلومات كموارد رئيسية - مثلها مثل المالية والبشرية - في تسيير الإدارات العمومية وما تستوجبه من تشريعات وسياسات عمومية ومؤسسات مختصة وحتى إعادة النظر في البعض من وظائفها، خاصة تسيير المعلومات من حيث ارتباطها بدورة حياة يتضح من خلال تسيير بنوك المعطيات من مرحلة جمعها وإنتاجها وصولا إلى تخزينها وتأمينها على المديين المتوسط والطويل، والبيانات التي تم جمعها لتحقيق هدف معين يمكن إعادة استغلالها لغايات أخرى وتخزينها في شكل قواعد بيانات إلكترونية يوفر العديد من الفرص لاسيما من حيث تبادل المعلومات والانفتاح على معلومات ومعارف جديدة تستخدم في

عمليات صناعة واتخاذ القرارات والتي هي مرهونة بجودة ومصداقية المعلومات التي تم جمعها وتخزينها ونوعية المعلومات لا تعد موردا سوى بالنسبة للإدارات العمومية وإنما حتى بالنسبة للمواطنين في إطار توسيع قنوات الإعلام والاتصال.¹

3. كفاءات وعلاقات جديدة : إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا في تحديد البيئة التي تعمل في إطارها الإدارات العمومية، إضافة إلى معارف وكفاءات المستخدمين الإداريين ما يتطلب تكوين وتحسين مستوى المورد البشري وتكييف الهياكل التنظيمية من أجل التكيف الملائم، والعمل الشبكي المرتبط حصريا بتكنولوجيا المعلومات يستدعي اللجوء إلى مناهج عمل تركز أساسا على التشارك في أفواج عمل وتبادل المعلومات ووفقا لأنماط تسيير حديثة لا تحكمها القواعد البيروقراطية التقليدية. من جهة أخرى الطابع التقني والمتعدد المجالات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن ينتج عنه علاقات جديدة بين المستخدمين وذلك يتضح من خلال التبادل المكثف بين متخذي القرار ورؤساء المشاريع والخبراء التقنيين، وكذا متعاملي القطاع الخاص لاسيما في إطار صيغ شراكة وتعاقد، وهو الأمر الذي يحتاج إلى إحداث توافق استراتيجي بين المجالات الإدارية التقليدية وتلك المستجدة ضمانا للاستعمال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4. تأثيرات على نماذج المسؤولية والتسيير : يقصد بها إعادة النظر في العلاقة بين تقديم الخدمات العمومية والمواطن بمفهوم "الزبون" وهي التي تقوم في سياق الإدارة الإلكترونية ، بناء على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على منح الأولوية للمواطن باعتباره الغاية وليس للمسؤولين الإداريين أو السياسيين (المنتخبين) وهي ديناميكية جديدة يستوجب دراستها من قبل الأجهزة الحكومية ضمانا للتجسيد الفعلي لبرامج رقمنة وعصرنة المرافق العمومية ، في سياق نموذج المناجمنت العمومي الحديث الذي يركز على إعطاء هامش تصرف

¹ محمد برهان جعفر ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية سياسة الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي، جامعة الجزائر 3، 2021، ص ص124.

للمستخدمين من خلال أن الممارسات التسييرية ينبغي أن تتكيف واحتياجات "المؤسسة" وفي هذا الإطار تقوم الإدارة الإلكترونية على محورين رئيسيين:

منح هامش واسع في التصرف والإبداع في إطار تنفيذ برامج العصرية في القطاع العمومي - لفائدة الموظفين في بداية مسارهم المهني لاسيما من يتعاملون مباشرة مع المواطن، أما الإطارات السامية هم عادة أقل خبرة وتأهيلا في المجال التكنولوجي ودورهم الجديد يعنى بتسهيل العمل للموظفين الأقل درجة أثناء ممارسة مهامهم.

العمل على إحداث تجانس بين تركيبة الموارد البشرية حفاظا على القيم المضافة للإدارات العمومية، علما أن تكنولوجيا الشبكات المتعلقة عموما بالبريد الإلكتروني وبنوك المعطيات هي أدوات في نفس الوقت مركزية وعدم ممرضة.

بالرغم من العلاقة التأثيرية بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية إلا أن التحدي بالنسبة للإدارات العمومية يتمثل في قلة المقاربات النظرية التي يمكن أن تؤسس لآثار وانعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية¹.

5. معوقات تطبيق الخدمة العمومية الرقمية

المعيقات الادارية: تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقا رئيسيا عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، والتي تقوم باعتبارها منهج إداري حديث على تبسيط الإجراءات وكافة المعاملات الإدارية، والعمل على أساس من الشفافية والمساواة.

المعيقات التقنية : لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن

¹ محمد برهان جعفر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية سياسة الخدمة العمومية، مرجع سبق ذكره، ص

وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إداراتها ومؤسساتها، وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنية وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، ومن أهم المعوقات التقنية (الأمن المعلوماتي ، الاختراق ... الخ).

المعوقات البشرية: تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرفي في مختلف المجالات إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية. ومن أبرز المعوقات البشرية: الامية المعلوماتية، مقاومة التغيير والخوف منه ... الخ).

المعوقات المالية: إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع.¹

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص 91.

خاتمة الفصل:

الخدمة العمومية الالكترونية هي التحول من الخدمة التقليدية التي تعتمد على الأوراق الى الخدمة التي تعتمد على وسائل الإعلام والتكنولوجيا المختلفة، في تقديم وتوفير الخدمات من خلال تحويلها الى خدمات الكترونية، وهي تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات بأقل جهد ووقت وبأفضل جودة، وذلك سعياً لكسب رضا الزبائن أو المواطنين.

بناء على كل ما تم التطرق له في المداخلة يمكن استخلاص أهم التوصيات التالية:

- ضرورة ترقية الخدمات العمومية الالكترونية كألية لتحقيق النزاهة والرقابة وسرعة الاستجابة.
- ضرورة اعادة بناء المؤسسات العمومية بما يتوافق مع التحولات التكنولوجية والثورة المعرفية المرتبطة بها.
- ضرورة دعم واعطاء الأولوية للانتقال والتحول نحو الخدمات العمومية الالكترونية والتي من شأنها توفر الجهد والوقت والتكلفة وإعادة الثقة بين المواطن والادارة العامة.

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

يقصد بالاتصال الرقمي داخل الإدارة عملية الانتقال من العمل الإداري الى استخدام تقنيات المعلومات والاتصال كالحاسوب وشبكة الانترنت وذلك للحصول على البيانات والمعلومات الأزمة تقديم الخدمات في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، وبالتالي العمل على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة لمؤسسات الدولة التي تسعى لتقديم خدمة ذات جودة ونوعية جيدة. وهذا ما سيتم التطرق اليه ومحاولة معرفته من خلال الدراسة الميدانية في مركز الضرائب لولاية سكيكدة، من خلال اجراء مقابلات مع الموظفين وتقديم استبيان للمكلفين للتوصل الى النتائج المسطرة لهذه الدراسة.

1. التعريف بمركز الضرائب لولاية سكيكدة ومهامه

1.1 التعريف بمركز الضرائب لولاية سكيكدة

يمثل مركز الضرائب مكسب معتبر وواجهة جديدة للإدارة الجبائية التي تبنت مهمة أساسية لضمان أحسن نوعية لخدمة المكلفين بالضريبة، من خلال تبسيط وتنسيق وتحديث الإجراءات، حيث يسهل لهم بشكل كبير إتمام التزاماتهم الجبائية بفضل إعادة تجميع الإجراءات على مستوى موقع واحد، وهذا ما سيجتري عليه العديد من المزايا سواء بالنسبة للمكلف أو الإدارة الجبائية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:

المديرية العامة للضرائب، مركز الضرائب تنظم مكيف لصالح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 1021 بالنسبة للمكلفين بالضريبة لن يصبحوا متعاملين إلا مع محاور جبائي وحيد، حيث لن يتحتم عليهم التنقل من مصلحة إلى أخرى.

بالنسبة ل لإدارة الجبائية فإنه سيجتري عن تقليص عدد المصالح القاعدية الناجم عن إحداث مراكز الضرائب تخفيضاً في تكلفة التسيير، كما تساهم عصرنة إجراءات التسيير المواكبة لإحداث هذه المراكز في زيادة مستوى التحصيل الضريبي توسيع الوعاء الضريبي والتخفيف من ظاهرة عدم المساواة في توزيع الأعباء الضريبية بين المكلفين بالضريبة فهو يعد مركز تسيير موحد يجمع، تحت إشراف رئيس المركز كل مهام التسيير والتحصيل والمراقبة والمنازعات التي تتكفل بها حالياً المفتشيات والقابضات ومديريات الضرائب الولائية.

بهذا الصدد، يشكل مركز الضرائب المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصه وهم:

✓المؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي

✓المؤسسات غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات والتي يفوق رقم أعمالها 30,000.00 د.ج.

2.1. أهداف مركز الضرائب لولاية سكيكدة

- توحيد وتجميع التعامل الضريبي لنفس المكلف في ملف واحد.
- تخفيض عدد المصالح القاعدية.
- استغلال شبكة الانترنت والتكنولوجيا الحديثة للتواصل مع المكلفين.
- إنشاء مصلحة الإعلام والاستقبال لتحسين العلاقة مع الخاضعين

مهام مركز الضرائب لولاية سكيكدة

ينشط مركز الضرائب في المجالات الآتية:

في مجال الوعاء :

✓ يمسك ويسير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنيين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.

✓مسك و تسير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي الإخضاع الضريبي بعنوان الأرباح المهنية.

في مجال التحصيل:

✓التكفل بالجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى.

✓التكفل بالعمليات المادية للدفع والتحصيل وتقدير الأموال النقدية.

✓ ضبط الكتابات وتسجيل مركزة تسليم القيم.

في مجال الرقابة:

✓ البحث واستغلال عن المعلومات الجبائية ومراقبة التصريحات.

✓ إعادة وتحقيق برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها.

في مجال المنازعات:

✓ دراسة ومعالجة الشكاوى

✓ متابعة المنازعات الإدارية والقضائية.

✓ استرداد قروض الرسوم على القيمة المضافة.

في مجال الاستقبال والإعلام:

✓ ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة.

✓ التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لا سيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات

وتعديل قوانينها الأساسية.

✓ تنظيم وتسيير المواعيد.

✓ نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز

الضرائب.

الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية سكيكدة



2. عرض وتحليل المقابلات والاستمارة

1.2. تحليل محاور المقابلة

تمهيد

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريتها في مركز الضرائب لولاية سكيكدة، تم تصميم استمارة المقابلة نصف الموجهة وفق ثلاثة محاور تتمثل في ذكر البيانات الشخصية، تطرقت في المحور الثاني الوسائل الرقمية المستعملة في العمليات الإدارية في مركز الضرائب، أما المحور الثالث فتضمن مساهمة البوابات الرقمية الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات الإدارية في حين تناول المحور الرابع إلى المشاكل التي يواجهها مركز الضرائب أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية عن طريق الاتصال الرقمي و تم طرح مجموعة من الأسئلة شمل كل محور على ستة أسئلة موجهة إلى موظفي مركز الضرائب بحيث تطرح عليهم بهدف الوصول إلى بيانات و معلومات دقيقة حول الظاهرة المدروسة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس	السن	المستوى التعليمي	الوظيفة	سنوات الخبرة
1 ذكر	52	ليسانس محاسبة	رئيس مصلحة	23
2 انثى	37	ليسانس محاسبة	مفتش رئيسي	5
3 ذكر	39	ماستر محاسبة ومالية	مفتش مركزي	11
4 ذكر	42	ليسانس حقوق	مفتش رئيسي	2
5 انثى	39	ماستر محاسبة	مفتش رئيسي	6
6 انثى	50	ثالثة ثانوي	قباضة	30
7 انثى	50	ماستر محاسبة	مفتش مركزي	15
8 انثى	47	ليسانس محاسبة ومالية	مفتش قسم	24

الجدول رقم (01): يبين البيانات الشخصية لعينة المقابلة

المحور الثاني: الوسائل الرقمية المستعملة في العمليات الإدارية في مركز الضرائب

في هذا المحور سنتعرف على الوسائل الرقمية التي يستعملها مركز الضرائب في عمليات التصريح الجبائي وتقديم خدماتها للبيانات والمعلومات، والكشف عن الوسيلة اي البوابة الرقمية او البوابات الرقمية المعتمدة في عمليا التصريح الجبائي.

س1: ماهي أبرز الوسائل التي تستخدمها المؤسسة؟

القراءة والتحليل

كانت كل الاجابات المبحوثين مشتركة في استخدام الحاسوب والبوابات الرقمية بحيث كانت إجابة كل من الموظف، 6,7,8 بالحاسوب والانترنت اللذان يعتبران الركيزة بل أساس العملية الاتصالية بين الموظفين فيما بينهم ومع المديریات، وبين المركز والمكلفين فلا يمكن العمل

بدونه وبدون انترنت فهما القاعدة الأساسية للاتصال الرقمي، في حين كانت إجابة كل من المبحوثين 1,2,3,4,5 بالبوابة الرقمية "جبايتك".

وبالتالي فإن مركز الضرائب لولاية سكيكدة يستخدم الاتصال الرقمي في اغلب تعاملاته، ومن الوسائل المستخدمة في المركز البوابة الرقمية "جبايتك"، هذه الأخيرة التي هي عبارة عن نظام يسمح بالتصريح والدفع عن بعد وهو عبارة عن فضاء خاص ومؤمن مرتبط بنظام المعلومات.

بحيث تمنح خدمات التصريح بالضرائب والرسم ودفعها عن بعد من خلال ضمان البساطة والسهولة في الاستعمال وتدخل في إطار التحسن المستمر للخدمات وتوسيعها يتم الدخول لها عن طريق التسجيل الذي يسمح بالدخول الى حساب خاص بالمكلف ويمكنه:

- الوصول الى معلوماته الخاصة (العنوان، رقم الهاتف..).

- كتابة التصريح بالضريبة مع حساب أوتوماتيكي.

- ارسال التصريحات والقيام بعملية الدفع مع متابعة مستمرة لكل نشاط.

فحسب المبحوثين تدخل البوابة الرقمية في إطار الرقمنة الشاملة لجميع العمليات الجبائية الإدارية ابتداءا باستقبال المكلفين ثم القيام بمختلف التصريحات إضافة الى تحديد الوعاء الضريبي وكذا التحصيل الجبائي.

الاستنتاج

من أكثر الوسائل الرقمية استعمالا في مركز الضرائب لولاية سكيكدة البوابة الرقمية "جبايتك"، التي تدخل ضمن مبادرة رقمنة قطاع الضرائب والسعي لتحسين الخدمة العمومية من خلال تزويد المكلفين بالضريبة بالمعلومات اللازمة وتسهيل مهامهم.

س2: كيف تساعد هذه الوسائل في تسهيل خدمات المؤسسة؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة المبحوث رقم 1, 2, 3, 5, 8 بربح الوقت ومصادقية المعلومات، في حين إضافة المبحوث رقم 4 كل من السرعة والدقة وقلة الوثائق الورقية، وإضافة المبحوثين رقم 6, 7 تسهيل وصول المعلومات.

و بالتالي فان المبحوثين ذكرو ان البوابة الرقمية تساهم في ربح الوقت و السرعة ولأنها تمكنهم من القيام بعملية التصريح عن بعد في أي مكان و أي زمن باعتبار ان هذه الأخيرة محددة بيوم 20 من كل شهر في حال تجاوز هذا التاريخ تفرض على المتأخر غرامة مالية، كما تطرق البعض من المبحوثين الى مصادقية المعلومات و الدقة و ذلك لان المكلفين يقومون بالانخراط فيتوجب عليهم إيداع ملف اشتراك على مستوى المديريات والتي تقوم بتحديد موعد له من اجل استلام رمز الدخول الى الفضاء الخاص به، في اليوم الموعد يستلم المكلف بالضريبة في ظرف مغلق رمز الدخول الذي يسمح له بالولوج الى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد، فهي إقامة علاقة تعاقدية بين الإدارة الجبائية و المكلف بالضريبة و بالتالي فعند الولوج للبوابة يجد المكلف كل المعلومات الخاصة بوضعيته الجبائية فلا يمكن تغييرها او شطبها، و بالمقابل ذكر البعض من المبحوثين قلة الوثائق الورقية و هو الهدف الأساسي من الاعتماد على الاتصال الرقمي القضاء على النظام التقليدي الورقي وبناء نظام الكتروني رقمي و القضاء على البيروقراطية، اما فيما يخص الإجابات التي تطرقت الى تسهيل وصول المعلومات فالبوابة الرقمية تمنح خاصية تمكن المكلفين من الولوج اليها 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع،

الاستنتاج

نستنتج ان البوابة الرقمية "جبائتك" تتميز بعدة مميزات منها:

- الرقمنة الشاملة لجميع العمليات الجبائية الإدارية ابتداءا باستقبال المكلفين ثم القيام بمختلف التصريحات إضافة الى تحديد الوعاء الضريبي وكذا التحصيل الجبائي.
 - اجراء العمليات من مقر المكلفين مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.
 - تقليص تكاليف الورق " الملفات " ومحاولة تطبيق هدف 0 ورقة.
 - الولوج الى البوابة 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع.
 - سهولة التسديد والتصريح..
 - تزويد المكلفين بالضريبة بالمعلومات حول رزائمتهم المحينة اضافة الى التزاماتهم الجبائية.
- س3: كيف تقيمون البدايات الأولى لاستعمال هذه الخدمة على مستوى مصالحكم؟**

القراءة والتحليل

كانت إجابة المبحوث رقم 1 البدايات دائما تكون مضطربة وهذا ما حدث معنا، في حيث ان المبحوثين رقم 2,5 وصفوها بالمرحلة الصعبة والمتعبة وإضافة المبحوث رقم 3 رغم صعوبة البداية الى انها أصبحت سهلة مع مرور الوقت والممارسة المستمرة، في المقابل إجابة المبحوثين رقم 6,8 بانها مرحلة متوسطة كبداية.

وبالتالي البداية لم تكن بالسهلة فالسعي الى القضاء على نظام كلاسيكي ورقي عرفته الإدارة التي تتعامل مع الاف المكلفين لمدة سنوات والتحول الى عصرنة القطاع والتوجه الى استخدام الاتصال الرقمي والبوابات الرقمية الالكترونية ليس بتلك البساطة فلأمر يتطلب مجهودات بشرية، مادية والكترونية.

الاستنتاج

نستنتج ان عملية تطبيق الاتصال الرقمي والتحول الرقمي الحاصل على مستوى مركز الضرائب لا يمكن ان يكون في يوم او أسبوع او شهر، بل ان العملية تتطلب وقت وجهد كبير ليتم تحقيقها لذلك تكون البداية صعبة سواءا على موظفي المركز او بالنسبة للمكلفين.

س4: في رأيكم هل المكلفين يجيدون استخدام هذه الوسائل؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة المبحوثين رقم 5,8 بان البعض يجيد استخدام البوابة الرقمية في حين ان البعض الاخر يجد صعوبة في استعمالها، وكانت إجابة كل من المبحوثين رقم 1,4,6 تقريبا نفس الشي حيث إجابة الأول بان ليس كل المكلفين يجيدون الاستخدام وإجابة الثاني بنوع ما والثالث ببعض الشيء فالبعض مزال يأتي ليستفسر عن طريقة الاستخدام، في حين ان المبحوثين 2,3,7 في الوقت الحالي مقارنة مع البدايات اغلب المكلفين يجيدون استخدامها خاصة المحاسبين.

يتجاوز عدد المكلفين على مستوى ولاية سكيكدة بمختلف بلدياتها ودوائرها الالاف، وبالتالي من الصعب إيصال المعلومة للجميع رغم قيام المركز بأيام إعلامية حول البوابة الرقمية وكذا تعليق لوحات ارشادية على مستوى المركز كما قامت المديرية العامة بوضع دليل شامل حول طريقة الاستعمال في الموقع الرسمي الخاص بها، كما ان موظفي المركز في البداية كانوا يقومون بالعملية بدلا من المكلفين في انتظار تعميم العملية ووصول المعلومة للجميع والاضطلاع حول طريقة الاستخدام.

الاستنتاج

نستنتج انه لنجاح تعميم اتصال رقمي بين المكلفين يتطلب عملية اتصالية واسعة من خلال تنظيم أيام دراسية، إعلانات تعليمية، لوحات ارشادية.. بهدف تعميق الوعي لدى المكلفين بأهمية الرقمنة واكتساب معارف ومهارات التعامل مع البوابة الرقمية وكذا تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بالتالي تكتسب العملية مرونة.

س5: ماهي اقتراحاتكم لتحسين مهارات المكلفين في التعامل مع البوابة الرقمية "جبايتك"؟

القراءة والتحليل

اجتمع كل المبحوثين انه على المكلفين ان يبذلوا جهدهم للتعرف على البوابة الرقمية، ومحاولة التعرف على طريقة التعامل معها وعملية التصريح عن بعد، وعدم الاتكال على الإدارة فقط، فالعملية من طرف الإدارة تتطلب وقت وجهد كبيرين وتكلفة مالية عالية وهذا خارج نطاقها.

الاستنتاج

نستنتج من خلال إجابات المبحوثين انه للتعامل مع البوابة الرقمية يتطلب بذل جهد من الطرفين الموظفين من جهة (الإدارة) والمكلفين من جهة أخرى، لتكون العملية متكاملة وتتحقق الخدمة الجيدة البسيطة والسهلة.

س6: هل تم الاستعانة بخبراء في جانب الرقمنة؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة كل من المبحوثين رقم 8,6,4 بنعم تم الاستعانة في حين ان المبحوثين رقم 7,5,3,2,1 فكانت ب لا لم يتم الاستعانة بخبراء، وعند الاستفسار عن الموضوع وجدنا ان

البوابة الرقمية تم اقتناءها من شركة INDRA الاسبانية، وان الخبراء الذين تم الاستعانة بهم كانوا على مستوى المديريات العامة.

نلاحظ ان البوابة الرقمية «جبايتك» تم اقتناؤه من الشركة الاسبانية INDRA ، شركة مختصة في تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي فان الخبراء الذين تم الاستعانة بهم ركزوا على تكوين مسؤولين من المديرية العامة للضرائب وبالمقابل هؤلاء المسؤولين، وذكرت موظفة ان الخبراء كن لهم يوم واحد

الاستنتاج

من خلال إجابات المبحوثين نستنتج ان البوابة الرقمية تم "جبايتك" ملك لشركة اسبانية، وهذا ما صعب من علمية الاستعانة بخبراء من اجل شرح طريقة الاستعمال بالإضافة الى ان الشركة مختصة في تكنولوجيا المعلومات لا الإجراءات الضريبية والجزافية، و هذا ما صعب من المهمة.

س7: هل فئة العمال المسؤولين عن الرقمنة تلقوا برنامج تكويني؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة كل المبحوثين إيجابية بان العمال المسؤولين على البوابة الرقمية «جبايتك» تلقوا تكويني في مجال الاتصال الرقمي تمت من خلالها شرح طريقة العمل والانخراط من طرف المكلفين بالإضافة الى الأهداف، وذكر المبحوث رقم 1 بان مدة التكوين غير كافية وشاطره الراي المبحوث رقم 8 حيث ذكر انها بضعة أيام فقط.

بما ان الرقمنة جاءت في فترة متسارعة وبالتالي فان المرحلة غير كافية لتلقي الموظفين التكوين الازم فعملية تحويل كافة الاعمال الإدارية من التقليدية الورقية الى خدمات الكترونية تتطلب دقة عالية ووقت كافي وتكوينات مطولة لإتقان استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

الاستنتاج

نستنتج من خلال إجابات الباحثين ان العملية تتطلب جهد ووقت لتطبيقها، فلا بد من تكوين الموظفين تكوين جيد وكافي بهدف إنجاح وتسهيل الخدمة، فلا بد من تحسين المستوى من خلال تحسين مؤهلاتهم وتكيفهم مع المتطلبات الجديدة، وبالتالي يسهل عليهم العمل ويتمكنون من مساعدة المكلفين على فهم وتطبيق الخدمة الرقمية.

ملخص المحور

تم التوصل من خلال هذا المحور الذي كان بعنوان "الوسائل الرقمية المستعملة في العمليات الإدارية في مركز الضرائب"، الى معرفة ان مركز الضرائب لولاية سكيكدة يعتمد على وسائل رقمية أهمها البوابة الرقمية "جبايتك" هذه الأخيرة التي تساعد المكلفين على القيام بتصريحاتهم الجبائية عن بعد عبر الانترنت و الذي من مميزاته السرعة و السهولة، كما يمكن للمكلف بالضريبة في لحظة ان يضطلع على التصريحات المكتتبة و متابعة وضعيته الجبائية، رغم ان بداية تطبيقها لم يكن سهل كما ان الموظفين لم يتلقوا تكوينا لازما الى انها تعتبر وسيلة رقمية جيدة مقارنة بالورقية التقليدية.

المحور الثالث: مساهمة البوابة الرقمية "جبايتك" الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل

الإجراءات الإدارية

في هذا المحور سنتعرف على مدى مساهمة البوابات الرقمية الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات الإدارية، والتوصل الى معرفة أثر الاتصال الرقمي على أداء الخدمة داخل المؤسسة.

س8: هل انعكست هذه الخدمة ايجابيا على ادائكم الوظيفي؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة المبحوثين رقم 2,3,4,6 واضحة و صريحة و إيجابية بانها كانت إيجابية حيث من خلالها تم اكتساب معارف و تقنيات و وسائل جديدة و بالتالي صارت الخدمة سريعة مقارنة بما كانت عليه, في حين تطرق المبحوثين رقم 1 و 5 بان انعكست نوعا إيجابيا نوعا ما و أضاف ان ذلك سببه بان الخدمة لم يتم تعميمها على جميع المصالح و هذا ما يسبب عائق في التواصل فيما بينهم, و ذكر المبحوثين رقم 5 و 8 بانها لم تكن ذات فعالية في البداية و لكن مع مرور الوقت أصبحت في تحسن, فكما ذكرنا سابقا البداية دائما تكون صعبة خاصة في مجال التحول الرقمي.

الاستنتاج

نستنتج من خلال الإجابات ان الخدمة الرقمية ساهمت في تحسن الأداء الوظيفي للموظفين عموما وهذا ما يساعد على تحسن الإجراءات الإدارية، وبالتالي تقديم خدمة عمومية جيدة، فالموظف هو الركيزة الأساسية في عملية الاتصال بين الإدارة والمكلف.

س9: هل هناك معالجة سريعة للخدمات وانشغالات المكلفين؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة المبحوثين رقم 2,4,6,7,8 بأنهم يعملون جاهدين من اجل معالجة الخدمات وانشغالات المكلفين معالجة سريعة وانية ضمن قدراتهم، وذكر المبحوثين رقم 1,3,5 الاستجابة تكون أحيانا سريعة وأحيانا تتطلب بعض الوقت فليس كل الخدمات يمكن معالجتها في نفس الوقت كما ان العدد كبير خارج عن سيطرتنا وقدرتنا، لكن نضمن للمكلفين الاستقبال الجيد والاستماع لانشغالاتهم، كما قام المركز بتوفير أعوان مؤهلين

بغرض استقبال المكلفين والسعي لتبسيط الإجراءات الإدارية، مع محاولة وضع خطط واستراتيجيات لإنجاح الامر أكثر.

الاستنتاج

من خلال إجابات المبحوثين نستنتج ان هناك جهد من طرف الموظفين لمحاولة أداء وتقديم خدمة جيدة ورغم ان البوابة الرقمية تتميز بالسهولة والسرعة الا ان عدم قدرة المكلفين في البدايات باستخدامها سبب ضغط على العمال، ولكن مع مرور الوقت وانتشار الخدمة اتم الامر بالسهولة.

س10: ماذا قدمت لكم البوابة الرقمية «جيباتك» من إيجابيات لتحسين الخدمة العمومية؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة كل من المبحوثين رقم 3,6,8 بان البوابة الرقمية «جيباتك» قدمت العديد من الإيجابيات من بينها السرعة وربح الوقت فبدلا من معالجة مثلا ملف في ربع ساعة أصبح الامر يتم في دقائق معدودة، وكذا تقليل معاناة وتحسين جودة الخدمة وهذا يصب في مصلحة المكلف، بالإضافة الى تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية من خلال السماح لهم بالتصريح عن بعد، و أضاف كل من المبحوثين رقم 1,2,4,5,7 بانها ساهمت بشكل كبير في تجسيد المصادقية بحيث لا يمكن للمكلفين التهرب الضريبي او التلاعب به، حيث ذكر المبحوث رقم 1 انه البوابة الرقمية تمكن موظفي الضرائب من الاضطلاع على واجبات المكلفين و مدى مصادقية تصريحاتهم.

الاستنتاج

نستنتج من خلال الإيجابيات ان البوابة الرقمية "جيباتك" قدمت إيجابيات بالنسبة للطرفين، بالنسبة للمكلفين فهي خدمة جيدة تسهل عليهم عملية التصريح عند بعد بحيث تتم العملية

بسرعة وتوفر الوقت كما انها سهلة وبسيطة، وبالنسبة للموظفين سهلت عليهم مراقبة عمليات التصريح ومدى مصداقياتها وكشف الغشاشين.

س11: هل ساهم البوابة الرقمية "جيباتك" في الحد من عدد المكلفين على مستوى الشبابيك؟

القراءة والتحليل

كل الإجابات كانت بان العملية ساهمت في التقليل من عدد المكلفين على مستوى الشبابيك، يمكن القول انها ساهمت نوعا و ذلك لان عملية التصريح عن بعد تم تطبيقها و نحن نعمل فاصبح المكلفون يقومون بها عبر شبكة الانترنت و الولوج الى البوابة الرقمية عن طريق اسم المستخدم و الرقم السري الخاص بكل مكلف, في حين ان عملية الدفع عن بعد ما زلت لم تطبق بعد على مستوى مركز الضرائب لولاية سكيكدة, و هذا ما يدفع المكلف بعد عملية التصريح التوجه نحو المركز و دفع مستحقاته الضريبية على مستوى الشبابيك, في انتظار تطبيق الخاصية في القريب العاجل.

الاستنتاج

نستنتج من خلال الإجابات ان تطبيق البوابة الرقمية ليس كامل فقد تم تطبيق جزء من خدماتها، في حين ان الجزء الثاني الخاص بعملية الدفع عن بعد لم يطبق بعد، ما يجعل العملية غير مكتملة، وهذا ما يمنع الحد من الوقوف في الشبابيك.

س12: كيف يمكنكم ان تشاركوا في تحسين الخدمة العمومية؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة المبحوث رقم 6,1 بانهم يمكن ان يشاركوا في تحسين الخدمة العمومية من خلال المشاركة بين الموظفين في عملية التطوير و التحسين و مشاركة المكلفين بالمعلومات

و الارشادات حول هذه الخدمة لتسهيل المهمة عليهم و كذا التكتيف من عملية التكوين بالنسبة للعمال لتقديم خدمة كافية، إضافة المبحوث رقم 7,4,1 عن طريق التوجيه الجيد للمكلفين و حسن استقبالهم و إعطاء المعلومة الصحيحة و الكافية, حيث أجاب المبحوث رقم 3 بالعمل الجيد و المتواصل و تصحيح الأخطاء ذكر المبحوث رقم 5 ان توعية المواطن على ضرورة و كيفية التعامل مع الخدمة الرقمية, في حين ان المبحوث رقم 8 ذكر ان النظر مع أصحاب الاختصاص و الخبراء و المسؤولين من اجل تثمين هذه الخدمة و الزيادة من فاعليتها لتقديم خدمة جيدة و ناجحة.

الاستنتاج

من خلال إجابات المبحوثين نستنتج ان المشاركة في تحسين الخدمة العمومية ليس عمل فردي، بل ينبغي ان يكون جهد تشاركي متكامل بين الموظفين ومختلف الإدارات العليا والوسطى والسفلى وكذا بين المكلفين، فالعملية عبارة عن سلسلة مترابطة تكمل بعضها البعض.

ملخص المحور

تم التوصل من خلال هذا المحور الذي كان بعنوان **مساهمة البوابة الرقمية "جيباتك"** الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات الإدارية، ان هذه الأخيرة ساهمت اكيد في تسهيل تقديم الخدمة من ناحية السرعة والسهولة وتوفير الوقت وكذا تجسيد المصادقية والشفافية من قبل المكلفين، من خلال الحدت من عملية التصريح الكاذب والغش، في المقابل ان الخدمة الرقمية وعملية التصريح عن بعد بالنسبة لمركز الضرائب سكيكدة لم يتم تطبيقها من كل النواحي فعملية الدفع عن بعد مازلت قيد الإنجاز.

المحور الثالث: المشاكل التي يواجهها مركز الضرائب اثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية عن طريق الاتصال الرقمي

س13: ماهي اهم العراقيل التي تواجهكم اثناء تطبيق هذه الخدمة؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة كل المبحوثين مشتركة في ضعف تدفق الانترنت وانقطاعها أحيانا مما يجعل المهمة متعبة بالنسبة لكلا الطرفين، وكذا يصعب من عملية ادخال المعلومات وتشغيل او تفعيل النظام، وبالتالي يعتبر تعطل شبكة الانترنت وضعفها هي المشكلة الأكثر إزعاجاً، وذلك لأنها تفصل كلا من الموظفين والمكلفين تماماً عن العالم الرقمي. فلا مجال هنا لمُتابعة أي شيء. وأضاف المبحوثين رقم 3,4 ان نقص خبرة الاعوان الموظفين وتكوينهم يشكل عائق لسير الخدمة، وذلك لان الإدارة الرقمية تتطلب كفاءات ومهارات متخصصة وخبرة وظيفية،

الاستنتاج

نستنتج من خلال الإجابات ان ضعف شبكة الانترنت يعتبر أكبر عائق بالنسبة للخدمة الرقمية، و كذا فان تطبيق الاتصال الرقمي وتحقيق نجاح الخدمة العمومية يتطلب من الإدارة تأهيل للموارد البشرية و ذلك لضمان مستوى جيد للخدمة وزيادة المردودية الحالية والمستقبلية.

س14: كيف اثرت هذه العراقيل على المؤسسة؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة كل من المبحوثين رقم 1,4,5,7,8 بصعوبة ادخال البيانات للبوابة الرقمية وبالتالي وقت أطول من اجل التكفل بالانشغالات، كما تصل في بعض الأحيان الى توقف

الخدمة كليا الى وهذا ما يسبب شلل في الخدمة، اضافة المبحوث رقم 2 ان هذه العراقيل تصعب من عملية الاستغناء على الأوراق، وذكر كل من المبحوثين رقم 3,6 انهم يعرفون اكتظاظ على مستوى الشبابيك نتيجة للعراقيل المذكورة، ومن الملاحظ ان الامر ان هذه العراقيل تقف عائق امام جودة الخدمة وتحسينها.

الاستنتاج

نستنتج من خلال إجابات المبحوثين ان مختلف العراقيل التي تعرفها الخدمة الرقمي، اثرت سلبا على كل من الموظفين و المكلفين، مما يتطلب دراسة ووضع خطة استراتيجية لمعالجتها، بهدف تحقيق أداء وظيفي جيد و بالتالي تحسين جودة الخدمة.

س15: كيف يواجه المركز هذه العراقيل؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة كل المبحوثين تشترك في ان المركز يقوم بمواجهة مختلف العراقيل المذكورة سابقا من خلال تمديد ساعات العمل، كما ان بعض الموظفين والاعوان يضطرون الى استلام التصريحات ورقيا والعمل على ادخال البيانات الى البوابة الرقمية "جبايتك"، بهدف تسهيل المهمة والتقليل من الاكتظاظ على مستوى الشبابيك.

الاستنتاج

نستنتج من خلال إجابات المبحوثين ان المركز يواجه مختلف العراقيل التي تواجهه من خلال حلول مؤقتة، بالتالي فلا بد من العمل على إيجاد حلول ووضع استراتيجية على المدى الطويل للقضاء على هذه الصعوبات.

س16: ما هي اقتراحاتكم لحل هذه المشاكل؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة كل من المبحوثين رقم 1,2,3,4,5,6,8 تتمحور حول زيادة عدد الموظفين على مستوى الشبابيك من أجل معالجة كثرة الطلبات في حال عرفت الخدمة ضعف في تدفق الانترنت والذي هو خارج عن نطاق الإدارة، وإضافة المبحوث رقم 8 تحسين جودة الاتصال الرقمي من خلال التوصل الى حل او اتفاقية مع اتصالات الجزائر لزيادة سرعة التدفق، مع توظيف الكفاءات في مجال البرمجة والتي تعمل على تطوير البرامج والشبكات مع فرض الزامية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإداريين وتنظيم دورات تكوينية لفائدتهم.

الاستنتاج

من خلال الإجابات نستنتج ان المركز يفنقر الى المورد البشري وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فتزويد المركز بخبراء في مجال تكنولوجيا الاتصال يساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة كما لابد من الاستثمار في رأس المال البشري الذي يكتسي أهمية بالغة داخل المركز فتنميت الموظفين وتدريبهم يساهم في الرفع من أدائهم وبالتالي يعزز من خدمات المركز. لهذا فتحقيق الأهداف المرجوة للإدارة العمومية يقتضي تطوير العنصر البشري بما يتيح في ذلك خلق المعارف والمهارات الضرورية للعمل والقدرة على استعمال هذه المهارات والمعارف أو ما يسمى باكتساب الكفاءات التي تعتبر أحد أهم الركائز لتمكين المؤسسات من تحسين أدائها وتطوير استراتيجيتها.

س17: رغم استخدام الاتصال الرقمي، هل مازلت المركز تستعمل الوثائق الورقية؟

القراءة والتحليل

كانت إجابة وكل المبحوثين ان رغم بداية تجسيد الاتصال الرقمي من خلال عملية التصريح عن بعد عبر البوابة الرقمية "جبايتك" الى ان الاستعمال الورقي مازال حاضرا فم يتم القضاء على الوثائق نهائيا، وذلك كما ذكرنا سابق في السؤال رقم 10 فان عملية الدفع عن بعد لم

يتم تطبيقها بعد عي انتظار تجسيدها، ورغم ان عملية التصريح تتم رقميا الا انه يطلب من المكلفين احضار التصريح الورقي اثناء عملية الدفع.

الاستنتاج

نستنتج من خلال إجابات المبحوثين ان تجسيد مشروع 0 ورقة لا يمكن تحقيقه بسهولة فالأمر يتطلب الكثير من الجهد والوقت والتكاليف.

س18: ماهي عيوب استخدام الاتصال الرقمي؟

القراءة والتحليل

تلخصت إجابة المبحوثين في النقاط التالية:

- ضعف شبكة الانترنت.
- قلة المختصين في ها المجال.
- قلة التمويل للبرامج المتخصصة في استخدام التكنولوجيا الاتصال الرقمي.
- سهولة اختراق البوابة الرقمية.
- وجود أخطاء بالنسبة للمعلومات التي تم إدخالها الى البوابة الرقمية.

لاستنتاج

من خلال العيوب المذكورة نستنتج ان وجود خبراء في المجال الرقمي وتكنولوجيا الاتصال الحديثة امر ضروري حتمي لإنجاح العملية والقضاء على مختلف العراقيل والعيوب التي تواجه الخدمة.

ملخص المحور

تم التوصل من خلال هذا المحور الذي كان بعنوان " المشاكل التي يواجهها مركز الضرائب اثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية عن طريق الاتصال الرقمي " انه لا تخلو أي مؤسسة

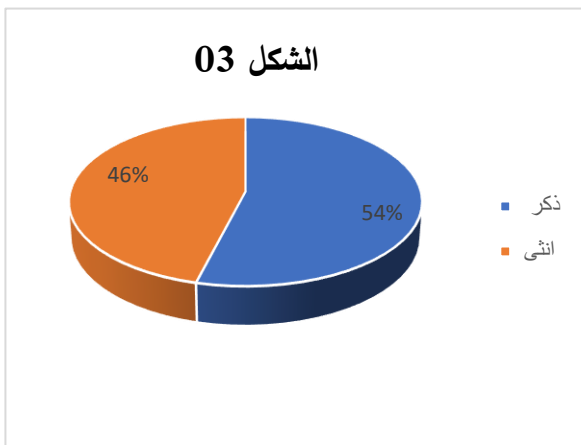
تقوم باستخدام الاتصال الرقمي لتقديم خدمة عمومية من مشاكل وعراقيل وتختلف هذه الأخيرة من مؤسسة لأخرى، بالنسبة لمركز الضرائب لولاية سكيكدة فضعف تدفق الانترنت يعتبر العائق الأساسي للعملية كما ان نقص الخبراء في مجال التكنولوجيا وبالتالي فالحلول بالنسبة لهذه العراقيل واضحة ويمكن من خلالها تحقيق خدمة رقمية جيدة.

2. تحليل محاور الاستمارة

من خلال الدراسة الميدانية التي اجريتها في مركز الضرائب لولاية سكيكدة، تم تصميم استبيان وفق ثلاثة محاور تتمثل في ذكر البيانات الشخصية، تطرقت في المحور الثاني الوسائل الرقمية المستعملة في العمليات الإدارية في مركز الضرائب، اما المحور الثالث فتضمن مساهمة البوابات الرقمية الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات الإدارية في حين تناول المحور الرابع الى المشاكل التي يواجهها مركز الضرائب اثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية عن طريق الاتصال الرقمي و تم طرح مجموعة من الأسئلة موجهة الى ل 50 مفردة من المكلفين الذين يقومون بعملية التصريح في مركز.

الجدول رقم (02): يبين توزيع الافراد حسب الجنس

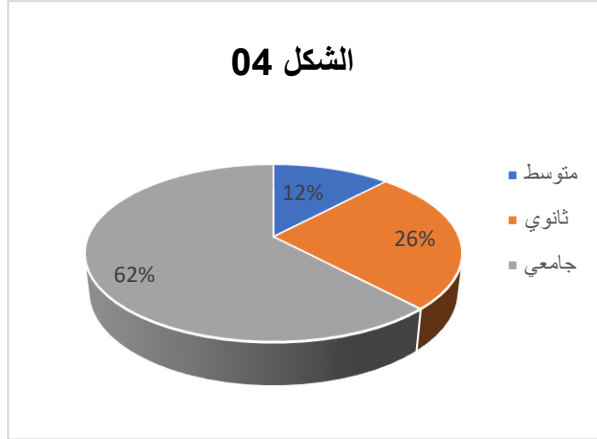
الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	27	54%
انثى	23	46%
المجموع	50	100%



المصدر: من اعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال هذا الجدول ان عدد جنس الذكور يفوق عدد جنس الاناث، لكن ليس بينهما فرق كبير، وهذا يدا على ان المهنة متاحة على حسب التخصص والتكوين والتعليم.

الجدول رقم (03): يبين توزيع الافراد حسب المستوى التعليمي

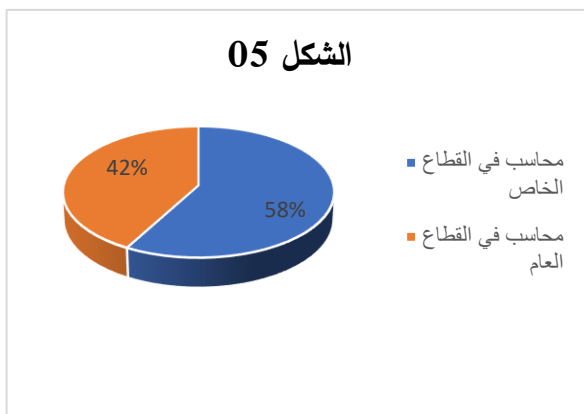


المستوى العلمي	العدد	النسبة المئوية
متوسط	31	12%
ثانوي	13	26%
جامعي	6	62%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال الجدول ان غالبية المبحوثين أصحاب مستوى جامعي بنسبة 62%، والمستوى الثانوي بنسبة 26% وأخيرا نسبة أصحاب المستوى المتوسط التي تمثل نسبة 12%، وهذا يعكس ان غالبية المحاسبين أصحاب مستوى التعليمي الجامعي، فمهنة المحاسب تتطلب مستوى تعليمي عالي يتوافق مع متطلبات المهنة والتطورات التكنولوجية الحاصلة.

الجدول رقم (04): يبين توزيع الافراد حسب المهنة

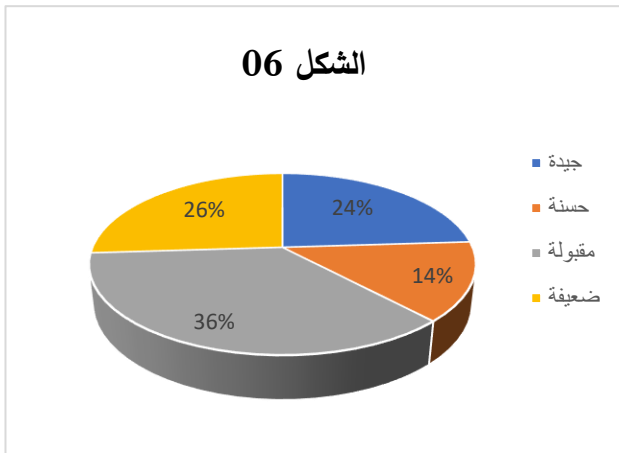


المهنة	العدد	النسبة المئوية
محاسب في القطاع الخاص	29	58%
محاسب في القطاع العام	21	42%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال الجدول ان نسبة المحاسبين في القطاع الخاص أكبر بنسبة 58%، في حين ان نسبة المحاسبين في القطاع العام كانت 42%، وذلك لان اغلب المؤسسات التابعة لمركز الضرائب لولاية سكيكدة هي مؤسسات خاصة وبعضها يعتمد على المحاسبين الخواص، والمؤسسات العمومية كانت بنسبة اقل لان المؤسسات الكبرى التي تعرف رقم اعمال كبير تكون غير تابعة للمركز.

الجدول رقم (05): يبين البدايات الأولى للبوابة الرقمية "جبايتك"

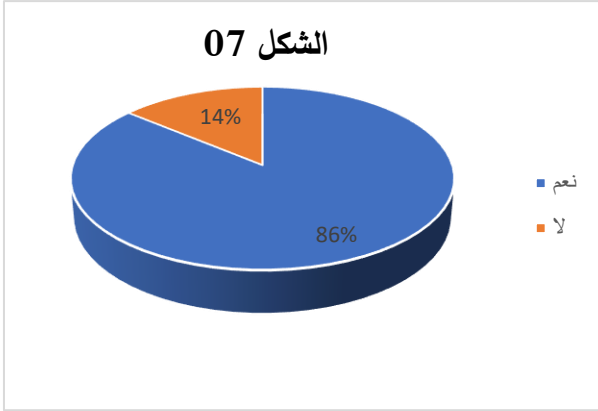


الاجابة	العدد	النسبة المئوية
جيدة	12	24%
حسنة	7	14%
مقبولة	18	36%
ضعيفة	13	26%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال الجدول ان اغلب الإجابات كانت بان البدايات مقبولة بنسبة 36%، تليها ضعيفة بنسبة 26%، في حين ان نسبة 24% اجابوا بانها جيدة، وأخيرا كانت الإجابات ب حسنة بنسبة 14%، وذلك لان عملية تفعيل البوابة الرقمية "جبايتك" في البداية عرف صعوبات عديدة بالنسبة للمحاسبين فتغير النظام الورقي الى الرقمي لابد ان يعرف العديد من العراقيين منها صعوبة التعامل معها بالنسبة للمحاسبين (المكلفين)، وهو نفس الراي من طرف الموظفين اثناء اجراء المقابلة.

الجدول رقم (06): يبين إذا كانت البوابة الرقمية "جبايتك" في صالح العينة

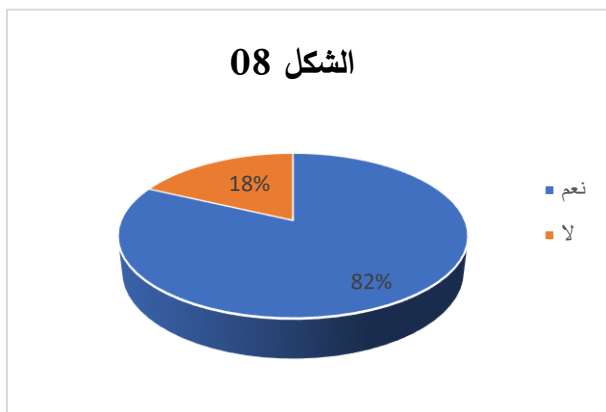


الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	43	86%
لا	7	14%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال الجدول ان نسبة كبير من الإجابات كانت ب نعم والتي كانت 86%، في حين ان نسبة 14% إجابة ب لا، وبالتالي فان البوابة الرقمية "جبايتك" تصب في مصلحة المحاسبين وتسهل عملهم، من خلال انها توفر عناء التنقل وتتسم بالسهولة والبساطة.

الجدول رقم (07): يبين إذا البوابة الرقمية "جبايتك" بديل للمعاملات الورقية

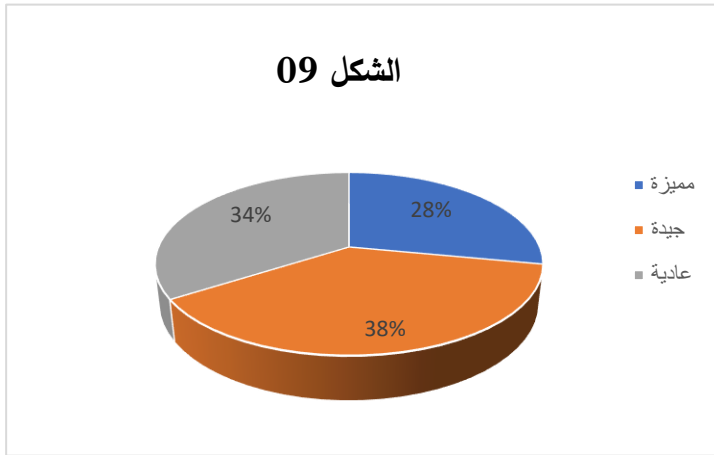


الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتبين ان اغلب إجابات المبحوثين كانت نعم بنسبة 82% في حين ان 18% كانت ب لا، وهذا يدل على ان البوابة الرقمية ساعدت المكلفين في التخلي عن النظام الورقي ولو نسبيا فعملية التخلي عن كل ما هو ورقي لا يمكن ان تتحقق بسهولة وسرعة، فهي تتم تدريجيا عبر مراحل.

الجدول رقم (08): يبين الآراء حول البوابة الرقمية "جبايتك"



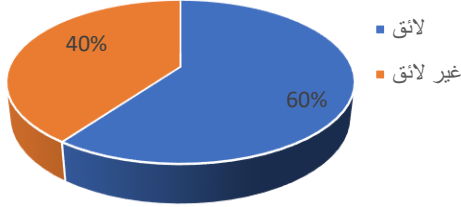
الاجابة	العدد	النسبة المئوية
مميزة	14	28%
جيدة	19	38%
عادية	17	34%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتضح ان اغلب إجابات المبحوثين كانت قريبة بين جيدة 38% وعادية بنسبة 34% في حين ان 28% يعتبرونها ممتازة، وهذا يدل على النظرة الإيجابية من طرف افراد العينة اتجاه الخدمة الرقمية كما انهم يعتبرونها خدمة إيجابية، من شأنها الارتقاء بخدمة التصريح وكل ما هو متعلق بمركز الضرائب.

الجدول رقم (09): يبين سرعة التعامل مع خدمة البوابة الرقمية "جبايتك"

الشكل 10



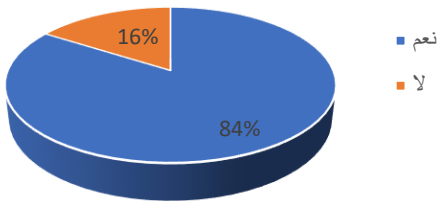
الإجابة	العدد	النسبة المئوية
لائق	30	60%
غير لائق	20	40%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتبين ان إيجابيات افراد عينة البحث كانت بنسبة 60% بلائق و 40% اجابوا بغير لائق، وهذا يدل على ان سرعة التعامل لم تكن نفسها بالنسبة للجميع وهذا يرجع الى الظروف الخاصة بكل محووث ومكان تواجدته وامكانياته، كما ان بدايتها كانت صعبة التطبيق نوعا ما.

الجدول رقم (10): يبين إمكانية الولوج البوابة الرقمية "جبايتك" في كل وقت

الشكل 11



الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	42	84%
لا	8	16%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتبين ان اغلب إجابات افراد العينة بنسبة 84% كانت نعم مقارنة ب الإجابات التي كانت لا بنسبة 16%, وهذا يدل على ان البوابة الرقمية "جبايتك" تعمل 24/24 وهذا ما يميز الخدمة.

الجدول رقم (11): توجيه الموظفين المسؤولين عن الخدمة

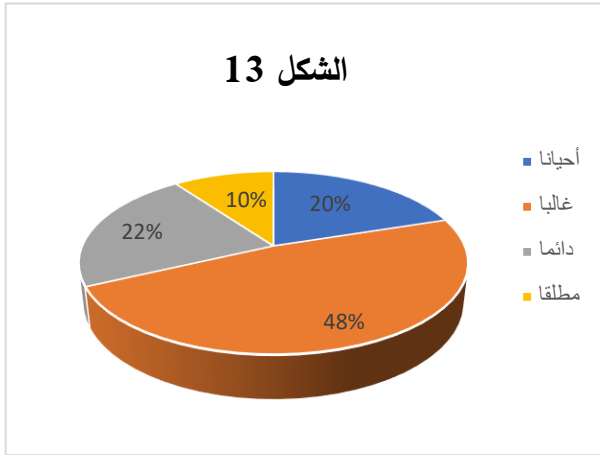


الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال إجابات أفراد العينة والتي كانت أغلبيتها نعم بنسبة 92% في حين أن 8% أجابوا بلا، وهذا يدل على الاستقبال والتوجيه الجيد من طرق الموظفين، وهو ما تم التطرق إليه من قبل في المقابلة.

الجدول رقم (12): يبين عند الولوج للبوابة الرقمية "جبايتك" هل تتم عملية التصريح بسهولة

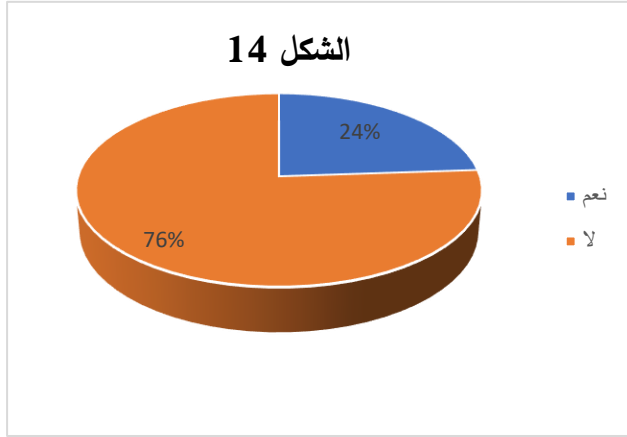


الإجابة	العدد	النسبة المئوية
أحيانًا	10	20%
غالبًا	24	48%
دائمًا	11	22%
مطلقًا	5	10%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتبين ان المبحوثين وبنسبة 48% أجابوا بغالبا و22% ب دائما و20% أحيانا في حين 10% كانت اجابتهم مطلقا وهو ما يدل على انه بعد الولوج للبوابة الرقمية تكون العملية غير معقدة وتتم عملية التصريح بسهولة غالبا.

الجدول رقم (13): يبين اعلام المكلفين بشروط الولوج الى الخدمة من طرف المسؤولين

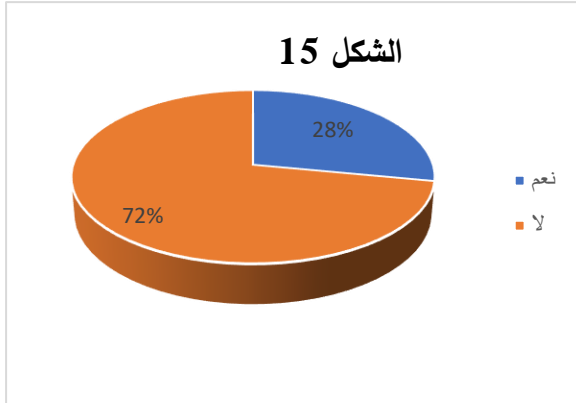


الاجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	11	24 %
لا	39	76%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول ان اغلب إجابات افراد العينة كانت لا بنسبة 76% و24% كانت نعم، وهذا ما يدل على غياب عنصر الاعلام والنشر فمن المفروض القيام بأيام دراسية وأبواب مفتوحة بهدف التعليم والارشاد لفائدة المكلفين من مختلف القطاعات.

الجدول رقم (14): إمكانية تصحيح الأخطاء في حال الوقوع فيها

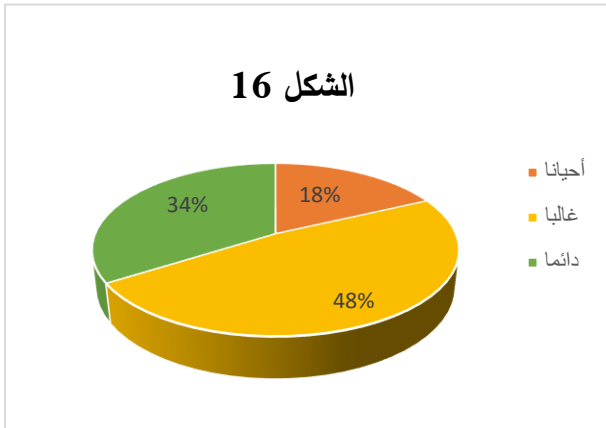


الاجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	14	28%
لا	36	72%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتضح ان اغلب إجابات المبحوثين كانت لا بنسبة 72% في حين ان نسبة 28% إجابة ب نعم، وهذا راجع الى ان البوابة الرقمية لا تملك خاصية تصحيح الأخطاء بالنسبة للمكلفين فالموظف المسؤول عنها فقط يملك الحق في عملية التصحيح وبالتالي يتطلب الامر اللجوء الى الإدارة.

الجدول رقم (15): يبين اهتمام الإدارة بتحسين تقديم الخدمة وسرعتها

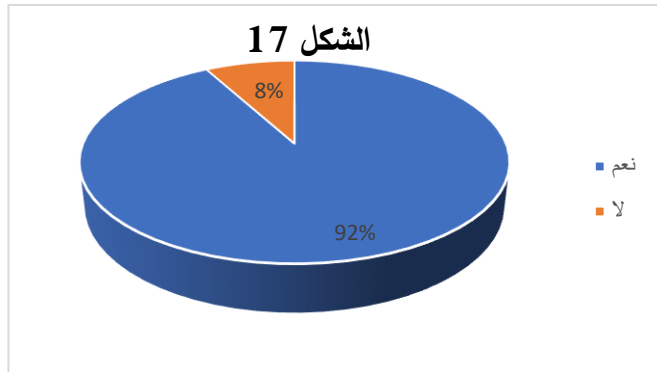


الاجابة	العدد	النسبة المئوية
أحيانا	9	18%
غالبا	24	48%
دائما	17	34%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتبين ان إجابات المبحوثين كانت غالبا بنسبة 48% و 34% كانت دائما في حين ان 18% اجابوا أحيانا، وهذا يدل على الاهتمام بتحسين الخدمة وتطويرها من طرف الإدارة بهدف تقديم خدمة رقمية جيدة.

الجدول رقم (16): يبين تحقيق البوابة الرقمية «جبايتك» مجالا في تحسين الخدمة العمومية

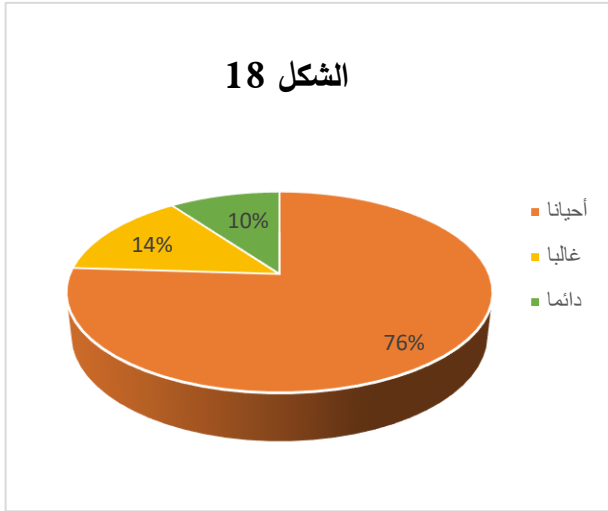


الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتبين ان غالبية إجابات المبحوثين بنسبة 92% كانت ترى ان البوابة الرقمية "جبايتك" حققت مجالا في تحسين الخدمة العمومية في حين ان نسبة 8% ترى العكس وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالأولى، وهذا يدل على ان الخدمة أحرزت تقدما من ناحية تقديم الخدمة ونالت بذلك رضا المكلفين.

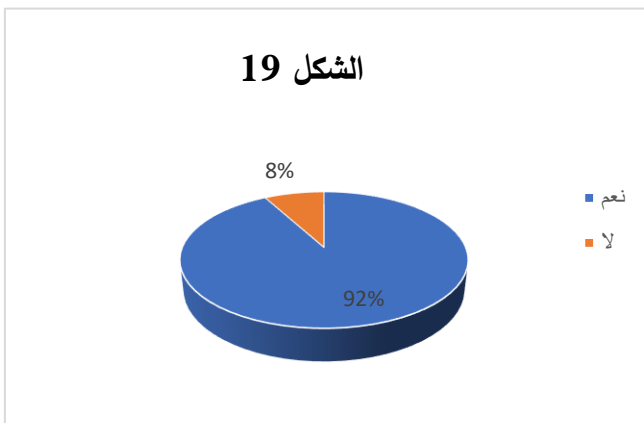
الجدول رقم (17): يبين مشكلات ومعوقات خاصة بالبوابة الرقمية



المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول يتضح ان نسبة 76% اجابوا بان هناك مشكلات ومعوقات خاصة بالبوابة الرقمية أحيانا، في حين ان 14% كانت اجابتهم ب غالبا و 10% دائما، ومن هنا يتبين ان هناك مشكلات وصعوبات خاصة بالبوابة الرقمية وتبقي درجة الصعوبة بالنسبة لكل محاسب حسب الظروف المحيطة بها.

الجدول رقم (18): يبين محافظة بالبوابة الرقمية على سرية المعلومات

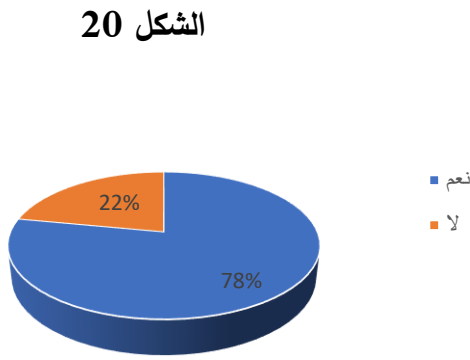


المصدر: من اعداد الطالبة

يتبين من خلال الجدول ان اغلب الإجابات كانت نعم بنسبة 92 % تقابلها نسبة 8% اجابوا ب لا، وهذا راجع الى انه يتم انخراط المكلفين (المؤسسات) عن طريق دفع ملف خاص بهدف الانخراط وهي خطوة الزامية لتقوم الإدارة بإدخال البيانات الخاصة بالمؤسسات التابعة لها وانشاء ملف خاص لا يمكن الولوج اليه الى عن طريق كلمة المرور والرقم السري لكل مكلف ليتمكن من عملية التصريح وهذا ما تم التطرق اليه من خلال المقابلات والتربص الميداني.

الجدول رقم (19): يبين عراقيل سرعة تدفق الانترنت

الاجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%



المصدر: من اعداد الطالبة

يتبين من خلال الجدول ان هناك عراقيل في سرعة تدفق الانترنت بحيث كانت إجابة 78% تؤكد ذلك ونسبة 22% لا تواجه مشاكل، وهذا يؤكد ما تم التطرق اليه خلال المقابلة بان أكبر عائق يواجه خدمة البوابة الرقمية هو ضعف شبكة الانترنت.

3. نتائج للدراسة الميدانية

من خلال الدراسة الميدانية التي اجرت في مركز الضرائب لولاية سكيكدة نستنتج ما يلي:

ان مركز الضرائب لولاية سكيكدة تعتمد الاتصال الرقمي داخليا وخارجيا وبما ان دراستنا تسعى لمعرفة دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية، فدراسة العلاقة مع الجمهور الخارج هدف الموضوع.

- تستخدم المؤسسة الوسائل الحديثة مثل الحاسوب والانترنت والبوابة الرقمية، في تقديم

خدماتها، فحيث قامت بإنشاء نظام معلوماتي جبائي أطلق على هذا النظام "جبايتك" ويعتبر نظام المعلوماتية خطوة هامة بالنسبة للإدارة الجبائية من خلال تعزيز القاعدة التكنولوجية وترقية الخدمات عن بعد وتحسين ظروف المؤسسات.

- تعتبر بوابة "جبايتك" خدمة الكترونية يتم من خلالها التصريح بالضرائب والرسم ودفعها عن بعد من خلال ضمان البساطة والسهولة في تعمل تحت شعار "سرعة امن سهولة"، وتدخل في إطار التحسن المستمر للخدمات وتوسيعها، يتم الانخراط في الخدمة من طرف المؤسسات المعنية و يعد ذلك الزاميا للاستفادة من خدمات "جبايتك"، بهدف إقامة علاقة تعاقدية بين الإدارة الجبائية و المكلف بالضريبة، من بين خدماتها المقترحة ادخال البيانات عن طريق المساعد الالي للتصريحات بالضرائب و الرسوم و تتم عملية الحساب اليا، يتم الدخول لها عن طريق التسجيل الذي يسمح بالدخول الى حساب خاص بالمكلف.

ومن أهم المزايا التي تقدمها بوابة التصريح عن بعد جبايتك سواء بالنسبة للإدارة الجبائية أو للمكلف على حد سواء:

- الرقمنة الشاملة لجميع العمليات الجبائية الإدارية ابتداء باستقبال المكلفين ثم القيام بمختلف التصريحات إضافة الى تحديد الوعاء الضريبي وكذا التحصيل الجبائي.
 - اجراء العمليات من مقر المكلفين وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.
 - الولوج الى البوابة 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع.
- فمركز الضرائب يجسد مشروع الرقمنة والنمط الالكتروني بهدف تحسين الخدمات العمومية وهذا ما يتوافق مع الفرضية الثانية" للدراسة السابقة لرانية هدار تحت عنوان «دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر», والتي اثبتت صحتها.
- تساهم البوابة الرقمية "جبائتك" الخاصة بمركز الضرائب لولاية سكيكدة في تسهيل الإجراءات الإدارية على عيني الدراسة "الموظفين" المكلفين" من خلال:
 - المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين وهذا ما ينعكس على تسهيل الإجراءات الإدارية وبالتالي تحسين الخدمة.
 - لا مجال للتصريح الكاذب او الغش فالخدمة تضمن الشفافية والمصادقية.
 - المساهمة في تقليص المسافات والزمن وربح الوقت مما يساهم في تحسين الخدمة العمومية
 - التقليل من الورق والإجراءات اليدوية فهي تملك خاصية الحساب اليا.
 - زيادة الكفاءة والسرعة بفضل البوابة الرقمية يمكن للموظفين إتمام العديد من الإجراءات بسرعة وبشكل أكثر كفاءة، مما يسمح بتوفير الجهد والوقت اللازمين لإتمام المهام الإدارية.
 - مراقبة وتتبع العمليات الادارية، بالنسبة للموظفين وكذا المكلفين بالضريبة.
 - فتح الإدارة المجال امام المكلفين من اجل طرح انشغالاتهم واستفساراتهم فيما يخص البوابة الرقمية "جبائتك" عبر البردي الالكتروني mcf.assistance@mf.gov.dz

وهذا ما يتطابق مع نتائج دراسة فوزية صادقي تحت عنوان " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر".

بشكل عام، تسهم البوابة الرقمية في تحسين الإجراءات الإدارية عبر تقديم خدمات سهلة وسريعة التنفيذ وتقليل الأعباء الورقية، وتحسين التواصل بين إدارة الضرائب والمكلفين.

- مواجهة مشاكل ومعوقات لكل من عيّنتي الدراسة "موظفين" "مكلفين" تتمثل فيما يلي:

- ضعف التغطية لشبكة الانترنت وببطء سرعت تدفقها وانقطاعها في بعض الأحيان، وهذا ما يسبب الإحباط وعدم الرضا.
 - عدم الاستعانة بخبراء في المجال الرقمي على مستوى مركز الضرائب لولاية سكيكدة فهو يمثل نجاح أي مشروع أو استراتيجية تتعلق بالتحول الرقمي وذلك للامتلاك الخبراء المعرفة العميقة والخبرة الواسعة في مختلف جوانب التكنولوجيا الرقمية، كما يمكنهم تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات اهم مهمة ي تقديم التدريب والاستشارات للموظفين لتطوير مهارتهم وزيادة فهمهم لإستراتيجيات الاتصال الرقمي.
 - نقص الكفاءة والإمكانيات البشرية او تباين في مستوى الكفاءة بين الموظفين مما قد يؤدي الى صعوبة في تبني التكنولوجيا الرقمية وفهمها بشكل كاف.
 - نقص التدريب والتأهيل وهذا ما يجعل الموظف يعاني في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، مما يؤثر سلبا على قدرتهم على استخدام البوابة الرقمية بكفاءة.
- لتجنب هذه المعوقات والتحديات، يمكن اتخاذ عدة إجراءات مثل توفير التدريب والتأهيل المناسب للموظفين، وتوفير الدعم الفني المستمر تشجيع ثقافة التعلم المستمر، كما يمكن توظيف الخبراء والمستشارين في المجال الرقمي للمساعدة في تطوير الإستراتيجيات وتنفيذ الحلول الرقمية بفعالية، في المقابل تزويد المكلفين بالتعليمات والارشادات اللازمة.

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية لمركز الضرائب لولاية سكيكدة يمكن استنتاج انه ورغم سعي الإدارة الى عصنة القطاع الضريبي بصفة عامة والاعتماد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بحيث تسمح بتحويل البيانات الى النظام الرقمي بهدف التطوير وتحسين جودة الخدمة العمومية، الى ان هناك العديد من المشاكل والمعوقات التي يجب معالجتها عن طريق وضع خطة واستراتيجية بناءة بهدف التحسين من الخدمة وحل المشاكل والحد من الصعوبات.

ويعتبر التصريح الالكتروني حاليا من أهم الوسائل التي يستخدمها المكلفون في الوفاء بالتزاماتهم الضريبية، من اجل تسهيل الاجراءات الضريبية وتحسين العلاقة بين المكلفين بالضرائب والادارة الضريبية.

نتائج للدراسة

من خلال دراسة موضوع الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية من الجانب المنهجي والنظري والتطبيقي تم الوصول الى النتائج التالية:

- الاتصال الرقمي هو عبارة عن عملية نقل المعلومات والبيانات بين الأجهزة الالكترونية باستخدام إشارات رقمية بدلا من الإشارات التناظرية التقليدية، يشمل الاتصال الرقمي عدة تقنيات مثل الانترنت، والحاسب والهاتف الذكية، والبريد الالكتروني وغيرها، يتم من خلالها نقل البيانات والمعلومات.
- يساهم الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومي منة من خلال:
 - **تحسين الوصول والشمولية:** يتيح الاتصال الرقمي وصول المواطنين إلى الخدمات العمومية بسهولة وفاعلية من خلال الإنترنت والهواتف الذكية، مما يزيد من شمولية الخدمات ويضمن توفرها للجميع بغض النظر عن مكان إقامتهم أو وضعهم الاجتماعي.
 - **زيادة التفاعل وتحسين الاتصال:** يسهل الاتصال الرقمي التفاعل بين الحكومة والمواطنين، ويمكن من تقديم الملاحظات والشكاوى وتوجيه الاستفسارات بشكل سريع وفعال، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
 - **تحسين كفاءة العملية الإدارية:** يمكن للاتصال الرقمي تبسيط العمليات الإدارية وتقليل البيروقراطية من خلال التطبيقات والمنصات الرقمية التي تسمح بتقديم الطلبات وإدارة المعاملات بشكل سريع وفعال.
 - **توفير الوقت والجهد:** يمكن للاتصال الرقمي توفير الوقت والجهد للمواطنين والموظفين الحكوميين على حد سواء، من خلال إتاحة الخدمات عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الانتقال الشخصي.

- **تعزيز الشفافية والمساءلة:** يمكن للاتصال الرقمي تعزيز شفافية العمل الحكومي وزيادة المساءلة من خلال توفير البيانات والمعلومات بشكل متاح ومفتوح للمواطنين.

بشكل عام، يساهم الاتصال الرقمي في تعزيز كفاءة الخدمة العمومية وتحسين تجربة المواطنين، مما يساعد في بناء مجتمعات أكثر تقدمًا ورفاهية.

على الرغم من الفوائد الكبيرة التي يمكن أن يوفرها الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية، إلا أن هناك بعض المعوقات التي قد تعترض هذا العمل:

- **الوصول غير المتساوي للتكنولوجيا:** هناك فجوة رقمية تمنع بعض الأفراد من الوصول إلى التكنولوجيا اللازمة للاستفادة من الخدمات العامة الرقمية، سواء بسبب عدم توفر الإنترنت أو الهواتف الذكية أو نقص التدريب في التكنولوجيا.
- **قلة الوعي التقني:** قد يفتقر بعض المواطنين إلى الوعي بالخدمات العامة الرقمية المتاحة لهم، أو يكونوا غير قادرين على استخدامها بشكل فعال بسبب قلة التدريب أو الفهم العام للتكنولوجيا.

- **مخاوف الخصوصية والأمان:** يمكن أن تكون المخاوف بشأن الخصوصية والأمان عائقًا لاستخدام الخدمات العامة الرقمية، حيث يخشى بعض الأفراد من تسرب معلوماتهم الشخصية أو التعرض للاختراقات الإلكترونية.

- **التحديات التقنية والبنية التحتية الضعيفة:** في بعض البلدان، قد تكون هناك تحديات في البنية التحتية التكنولوجية، مثل ضعف الشبكات اللاسلكية أو انقطاع

التيار الكهربائي، مما يؤثر على قدرة الأفراد على الوصول إلى الخدمات العامة الرقمية.

تلك هي بعض المعوقات التي قد تواجه جهود تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال الرقمي، وتتطلب تجاوزها تدابير متعددة الأوجه تشمل التوعية، وتحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتعزيز الأمان الرقمي، وتوفير التدريب والدعم الفني للمستخدمين.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

سعت هذه الدراسة الى التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية لمركز الضرائب لولاية سكيكدة، وبعد التطرق الي الجانب المنهجي والنظري والميداني نستنتج انه أصبح لتطور وسائل الاتصال والتحول الرقمي تأثير كبير ومباشر في المجتمعات المتخلفة والمتقدمة على حد سواء وقد انعكست هذه التطورات بشكل أو بآخر على الأفراد والمؤسسات والإدارات.

فالاتصال الرقمي داخل المؤسسة أصبح ضرورة حتمية لمواكبة العصرنة والتطور، وسعيا منها للقضاء على النقص الذي عانت منه الإدارة التقليدية، واحداث التجديد في المؤسسة وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط.

يلعب الاتصال العمومي دورا حيويا في تحسين الخدمة العمومية عبر توفير وسائل فعالة للتواصل وتقديم الخدمات للمواطنين، من خلال الاتصال الرقمي، يمكن للحكومات والمؤسسات العامة تحسين كفاءة تقديم الخدمات وتسهيل الوصول اليها يمكن ان يسهم الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية من خلال:

- تحسين الوصول اليها بحيث يمكن للأفراد الوصول الى الخدمات الحكومية بسهولة من خلال الانترنت والتطبيقات والبوابات الرقمية، مما يوفر الجهد والوقت.
- تحسين التفاعل بحيث يمكن للمواطن التفاعل مع الحكومة وتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم بشكل أسرع وأكثر فعالية من خلال وسائل الاتصال الرقمي.
- زيادة الشفافية فيمكن للحكومة استخدام الاتصال الرقمي لنشر معلومات وبيانات عامة بشكل شفاف، مما يعزز الثقة بين المواطنين والحكومة.
- تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات.

- باختصار، يلعب الاتصال دورا حيويا في تحسين الخدمة العمومية من خلال توفير وسائل فعالة للتواصل وتقديم الخدمات بشكل أفضل وأكثر شمول.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المصادر

1. المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 04/07/1988, ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية المؤرخة في 06/07/1988.
2. القانون رقم 12-02 المؤرخ فـ 42/14/4102، المتعلق بقانون السمع البصري، الجريدة الرسمية العدد 06، المؤرخة في 43/13/4102.
3. المرسوم الرئاسي رقم 202-04 المؤرخ فـ 00/04/4104 تضمن التصديق على الميثاق الافريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والادارة، المعتمد باديس ابابا بتاريخ 30/10/4100، الجريدة الرسمية العدد 68 مؤرخة فـ 06/04/4104.

المراجع باللغة العربية

الكتب

4. أبو النجا، محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الاسكندرية. مصر، 2008.
5. احمد رشوان، العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2008، لبنان، 2009.
6. أحمد عثمان طلحة، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية- منظور استراتيجي، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
7. أدوين إمري وآخرون، الاتصال الجماهيري، ترجمة إبراهيم سالم، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، 2000.
8. امينة نبيح، الاتصال الرقمي والاعلام الجديد، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2018.

9. بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري، عمان، 2010.
10. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، القاهرة، الدار الجامعية، 2003. 11. جمال مجاهد وآخرون، الاتصال الجماهيري، دار المعرفة، الإسكندرية، 2008.
12. جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2009.
13. جيهان رشتي، الأسس العلمية لنظريات الأعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1975.
14. حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015.
15. حسن مكاوي، ليلي السيد الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، عربية للطباعة والنشر، 1998.
16. حميد عبد النبي الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
17. رحيمة الطيب عيساني: مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
18. رضا عكاشة، تأثيرات وسائل الإعلام من الاتصال الذاتي إلى الوسائط الرقمية المتعددة، العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.

19. رضوان بلخيري، مدخل الى الاتصال المؤسساتي، ط1, قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
20. رضوان مفلح العلمي وآخرون، مدخل الى وسائل الاعلام الالكترونية والفضائي، ط1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2016.
21. صالح أبو أصبح وتيسير أبو عرجة، الاتصال والعلاقات العامة، جامعة القدس المفتوحة، الأردن، 1999.
22. صالح أبو إصبع الاتصال الجماهيري، الاتصال والاعلام والمجتمعات المعاصرة، عمان، دار ار للدراسات والتوزيع، ط1، 1995.
23. ظريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، ط1, دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2010.
24. عاطف عدلي العبد، الاتصال والرأي العام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1993.
25. عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004.
26. عبد الحافظ محمد سلامة، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط6, دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
27. عبد الرحمان بن إبراهيم، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
28. عبد الرزاق الدليمي، الاعلام الرقمي والمجتمعات المعاصرة، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2019.

29. عبد العزيز سمير محمد، اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو، مكتبة الاشعاع، الإسكندرية، مصر، 2000.
30. عبد الكريم علي جبر الديبسي، زهير ياسين الطاهات، مجلة الاتصال والتنمية، العدد6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012.
31. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، التنمية المحلية، الإسكندرية-مصر، الدار الجامعية، 2001.
32. عدنان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور النشر والتوزيع، المحمدية الجزائر، 2015.
33. على عوجة وآخرون، مقدمة في وسائل الاتصال، ط1، مكتبة مصباح، المملكة العربية السعودية، 1989.
34. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت: دار الغرب الإسلامي ط 1، 2006.
35. فضيل دليو. الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2003.
36. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
37. فضيل ديلو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
38. ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ط1، الاعصار للنشر والتوزيع، 2015.

39. ماهر عودة الشمالية، محمود زيت اللحام وآخرون، الاعلام الرقمي الجديد، ط1، دار
الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
40. مايكل كاريدرس، لماذا ينفرد الانسان بالثقافة؟ الثقافات البشرية ونشأتها وتنوعها،
ترجمة شقوي جلال، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت،
1998.
41. محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار
المعرفة الجامعية، 1995.
42. محمد جمال على هلال، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع،
عمان، 2002.
43. محمد حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظرياته، ط1، الدار العالمية للنشر
والتوزيع، 2003.
44. محمد خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي،
الإسكندرية، 1985.
45. محمد سلامة وآخرون، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي
الحديث، الإسكندرية، 1991.
46. محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتاب،
القاهرة، 2007.
47. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط1، عالم الكتب، القاهرة،
1997.

48. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000.

49. محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004.

50. محمد كمال القاضي، وسائل الاعلام (النشر، الإنتاج، البث)، القاهرة، مصر، يناير 2003.

51. محمود جاسم الصمدعي، بشير عباس غلاق، اساسيات التسويق الشامل و المتكامل، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2002.

52. محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي والغير اللفظي، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.

53. محي الدين عبد الحليم، العالم السالمي وتطبيقاته العلمية، مكتبة الخانجي، ط، 02 القاهرة، 1984.

54. مريزيق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر، دار جسر للنشر والتوزيع، ط 1، 2015.

55. هشام الفولي، الاتصال من الإشارة الى الميتافيرس، مدرسة الإذاعة والتلفزيون، ط1، 2022، جامعة اسوان، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2022.

الاطروحات

56. جوال محمد السعيد، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد، دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 14، جامعة الشلف، 2016.

57. حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير. قسم العلوم السياسية. كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الجزائر. 2007.
58. رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018.
59. سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلة 10، العدد 16، نوفمبر 2020.
60. شليحي الطاهر، قريني ربيعة، الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة افاق الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد 2، ديسمبر 2019.
61. صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي بصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة 3، 2020-2021.
62. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على الماجستير قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشاد، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
63. العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الكترونية، رهنات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 19، ديسمبر 2014.

64. قديد ياقوت، بن عيسى الهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المركز الجامعي عين تيموشنت، العدد 08، ديسمبر 2018.

65. كريم لعرايبي، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، جامعة تيزي وزو قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مجلة افاق علمية، العدد 03، 2019.

66. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الافتراضية الدولية، سنة 2008.

المجلات

67. محمد برهان جعفر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية سياسة الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي، جامعة الجزائر 3، 2021.

68. مفتاح حرشاو، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الالكتروقراطية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، كلية العلوم والحقوق السياسية، جامعة سطيف 02، العدد 12.

69. موسى عبد الناصر، محمد قريشي مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة". مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، 2011.

70. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.

71. نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية على عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2011/2012.

72. نوال بنت علي البلوشة، واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة، عمان، جامعة قابوس، 2020.

73. وليد حيدر جابر، التقويض في إدارة واستثمار المرافق العامة (دراسة مقارنة)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت،

74. يحيا عثمانى، الخدمة العمومية-إبعادها السياسية والثقافية، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2004.

المراجع باللغات الأجنبية

75. ean-Ludovic silicani، la situation du service public et de la fonction publique en France. France.

76. [Non verbal Communication Skills](#) ، [Definition and Examples](#) ، Updated July 31 ، 2023

77. Philip kotler، Marketing Management. 10ed.Prentic Hall International USA. Jun,2008

قائمة الملاحق

ملحق رقم (01): استمارة مقابلة خاصة بالموظفين



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الاعلام والاتصال

"استمارة مقابلة"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

مذكرة بعنوان:

الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية مركز الضرائب - سكيكدة

تهدف هذه الدراسة الى محاولة تسليط الضوء على دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية.

لقد صممت هذه الاستمارة لمحاولة التعرف على وجهة نظركم و الإجابة عن أسئلة المقابلة المتعلقة بدور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية, و ذلك بصفتك احد القائمين بالاتصال ضمن مركز الضرائب-سكيكدة نود ان نؤكد لكم مدى السرية التامة لكل ما تدلونه من اراء او بيانات من خلال اجابتك على هذه الاستمارة البحثية, و التي لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي,حيث ان التعرف على وجهة نظركم حول مختلف القضايا التي شملتها استمارة البحث يساعد على إتمام الدراسة خدمة للبحث العلمي.

اشراف الاستاذة :

اعداد الطالبة:

- د بالطه مريم

- بوغليطة مروى

السنة الجامعية 2024/2023

بداية أرحب بكم واشكركم على قبولكم اجراء مقابلة بحثية تتعلق بدور الاتصال الرقمي ودوره في تحسين أداء الخدمة العمومية - دراسة ميدانية لمركز الضرائب - سكيكدة

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس:

☐

انثى

☐

ذكر

- السن:

- المستوى العلمي:

- الوظيفة:

- سنوات الخبرة:

المحور الثاني: الوسائل الرقمية المستعملة في العمليات الإدارية في مركز الضرائب

س1: ماهي أبرز الوسائل التي تستخدمها المؤسسة؟

ج1:

س2: كيف تساعد هذه الوسائل في تسهيل خدمات المؤسسة؟

ج2:

س3: كيف تقيمون البدايات الأولى لاستعمال هذه الخدمة على مستوى مصالحكم؟

ج3:

س4: في رأيكم هل المكلفين يجيدون استخدام هذه الوسائل؟

ج4:.....

س5: ماهي اقتراحاتكم لتحسين مهارات المكلفين في التعامل مع البوابة الرقمية "جبايتك"؟

ج5:.....

س6: هل تم الاستعانة بخبراء في جانب الرقمنة؟

ج6:.....

المحور الثالث: مساهمة البوابات الرقمية الخاصة بمركز الضرائب في تسهيل الإجراءات

الإدارية

س7: هل فئة العمال المسؤولين عن الرقمنة تلقوا برنامج تكويني؟

ج7:.....

س8: هل انعكست هذه الخدمة ايجابيا على ادائكم الوظيفي؟

ج8:.....

س9: هل هناك معالجة سريعة للخدمات وانشغالات المكلفين؟

ج9:.....

س10: ماذا قدمت لكم البوابة الرقمية «جيباتك» من إيجابيات لتحسين الخدمة العمومية؟

ج10:.....

س11: هل ساهم البوابة الرقمية "جيباتك" في الحد من عدد المكلفين على مستوى الشبابيك؟

ج11:.....

س12: كيف يمكنكم ان تشاركوا في تحسين الخدمة العمومية؟

ج12:.....

المحور الثالث: المشاكل التي يواجهها مركز الضرائب اثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية
عن طريق الاتصال الرقمي

س13: ماهي اهم العراقيل التي تواجهكم اثناء تطبيق هذه الخدمة؟

ج13:.....

س14: كيف اثرت هذه العراقيل على المؤسسة؟

ج14:.....

س15: كيف يواجه المركز هذه العراقيل؟

ج15:.....

س16: ما هي اقتراحاتكم لحل هذه المشاكل؟

ج16:.....

س17: رغم استخدام الاتصال الرقمي، هل مازلت المؤسسة تستعمل الوثائق الورقية؟

ج17:.....

س18: ماهي عيوب استخدام الاتصال الرقمي؟

ج18:.....

ملحق رقم (02): استمارة استبيان خاصة بالمكلفين



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الاعلام والاتصال

"استمارة استبيان"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

مذكرة بعنوان:

الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية لمركز الضرائب لولاية سكيكدة

سيدي، سيدي

نرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية، وتأكدوا بان هذه المعلومات التي تدلون بها ستحظى بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض علمية.

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

اشراف الاستاذة :

اعداد الطالبة:

- د بالظه مريم

- بوغليطة مروى

السنة الجامعية 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ انثى

2. المستوى العلمي:

☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي

3. المهنة:

☐ مكلف في القطاع الخاص ☐ مكلف في القطاع العمومي

المحور الثاني: البوابة الرقمية "جبايتك" كآلية لتحسين الخدمة العمومية

4. كيف تقيمون البدايات الأولى للبوابة الرقمية "جبايتك"؟

☐ جيدة ☐ حسنة ☐ مقبولة ☐ ضعيفة

5. هل البوابة الرقمية "جبايتك" تصب في صالحكم؟

☐ نعم ☐ لا

6. هل البوابة الرقمية "جبايتك" بديل للمعاملات الورقية؟

☐ نعم ☐ لا

7. هل ترى ان هذه الخدمة (البوابة الرقمية "جبايتك")؟

☐ مميزة ☐ جيدة ☐ عادية

8. كيف ترى سرعة التعامل مع هذه الخدمة؟

☐ لائق

☐ غير لائق

المحور الثالث: مساهمة البوابات الرقمية "جبايتك" الخاصة بمركز الضرائب في
تسهيل الإجراءات الادارية

9. هل يمكن الولوج للبوابة الرقمية في كل وقت؟

نعم ☐ لا ☐

10. هل توجيه الموظفين المسؤولين عن الخدمة مناسباً لك؟

نعم ☐ لا ☐

11. عند الولوج للبوابة الرقمية "جبايتك" هل تتم عملية التصريح بسهولة؟

أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐ مطلقا ☐

12. هل تم اعلامكم بشروط وطريقة الولوج الى الخدمة من طرف المسؤولين عنها؟

نعم ☐ لا ☐

4. في حالة الوقوع في خطأ، هل يمكن تصحيحه في نفس الوقت؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب لا، اذكر السبب

المحور الرابع: المشاكل والمعوقات التي يواجهها المكلفون منذ تطبيق الخدمة

5. هل تهتم الإدارة بتحسين تقديم الخدمة وسرعتها؟

أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐

6. هل ترى ان هذه الخدمة حققت مجالا في تحسين الخدمة العمومية؟

نعم ☐ لا ☐

7. هل تواجهون مشكلات و معوقات خاصة بالبوابة الرقمية؟

أحيانا ☐ دائما ☐ مطلقا ☐

ان كانت موجودة اذكرها

8. هل تحافظ البوابة الرقمية "جيبتك" على سرية المعلومات الخاصة بكل مؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

9. هل تواجهون عراقيل في سرعة تدفق الانترنت؟

نعم ☐ لا ☐

ملحق رقم (03): التصريح بالتربص في مركز الضرائب لولاية سكيكدة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

المديرية العامة للضرائب

المديرية الجهوية للضرائب بعنابة

مديرية الضرائب لولاية سكيكدة

المديرية الفرعية للوسائل

مكتب المستخدمين والتكوين

الرقم: 426/د.م.ع.ض.ام.ض.س.ام.ف.د.م.م.ت/ 2024

السيدة/ بوغليطة مروي

الموضوع: مستخدمين - تربص -.

يشرفني أن أحيطكم علما بأنه قد تم ((تعيينكم)) .

لدى / مركز الضرائب - سكيكدة- لإجراء تربص ميداني .

ولذا ألفت إنتباهكم بأنكم مطالبين بإحترام القوانين و اللوائح التنظيمية

المعمول بها و المطبقة على جميع الموظفين.

يبدأ سريان هذه المذكرة لإبتداء من : 2024/03/31 إلى غاية : 2024/04/14.

حرر بسكيكدة في : 25 مارس 2024

مدير الضرائب لولاية سكيكدة

إمضاء: عمار حطرق



ملحق رقم (04): بطاقة تعريفية بمركز الضرائب لولاية سكيكدة

في مجال التحصيل:

- ✓ التكفل بالجدول و مستندات الإيراد و تحصيل الضرائب و الرسوم و الأثاري.
- ✓ التكفل بالعمليات المالية للفتح و التحصيل و تقدير الأموال التقنية.
- ✓ ضبط الكشائات و تسجيل مركزة تسليم القيم.
- ✓ في مجال الرقابة :

- ✓ البحث و استغلال عن المعلومات الجبائية و مراقبة التصريحات.
- ✓ إعادة و تحقيق برامج للتدخلات و المراقبة لدى الخاضعين للضريبة و تقييم نتائجها.
- ✓ في مجال المنافسات:

- ✓ دراسة و معالجة الشكاوى .
- ✓ متابعة المنافسات الإدارية و القضائية.
- ✓ استرداد قروض الرسوم على القيمة المضافة.
- ✓ في مجال الإستقبال و الإعلام:
- ✓ ضمان مهمة استقبال و إعلام المكلفين بالضريبة.
- ✓ التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لا سيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات و تعديل قرائنها الأساسية.
- ✓ تنظيم و تسيير المراجع.
- ✓ نشر المعلومات و المطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لإختصاص مركز الضرائب.

1. ما المقصود بمركز الضرائب نسبي ؟

مركز الضرائب هو مركز تسيير موحد يجمع ، تحت إشراف رئيس المركز كل مهام التسيير و التحصيل و المراقبة و المنافسات التي تتكفل بها حاليا المقتنيات و القباضات و مديريات الضرائب الولائية.

بهذا الصدد، يشكل مركز الضرائب المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال إختصاصه وهم :

- ✓ المؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي ،
- ✓ المؤسسات غير الخاضعة لمجال إختصاص مديرية كبريات المؤسسات و التي يتفوق رقم أعمالها 30,000,000 دج.
- ✓ 30,000,000 دج

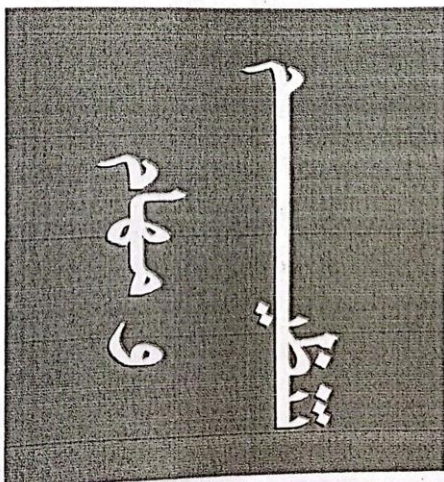
II. ما هي مهامه ؟

ينشط مركز الضرائب في المجالات الآتية:

- ✓ في مجال الوعاء :
- ✓ يسلك ويسير المقاتل الجبائي للشركات و غيرها من الأشخاص المعنيين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.
- ✓ مسك و تسيير المقاتل الجبائي للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي للإخضاع الضريبي بغيران الأرباح المهنية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة المالية
المديرية العامة للضرائب

مركز الضرائب



مهام و

مديرية العلاقات العمومية و الاتصال

نشرة 2047

ملحق رقم (05): مطوية خاصة بالبوابة الرقمية "جبايتك"



تصريحاتكم الجبائية
عن بعد
عبر الأنترنت



✓ سرعة ✓ أمن ✓ سهولة

الدلائل التوجيهية

تجدون كل الدلائل التوجيهية ، عبر :

mfdgi.gov.dz/portailpublic



الاتصال بنا

لطرح إشغالاتكم و إستفساراتكم فيما يخص بوابة
جبايتك، يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني :

mcf.assistance@mf.gov.dz



إطلعوا على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب :

mfdgi.gov.dz

الدفع

< بمجرد إرسال التصريح، يتم تحويله فوراً إلى فقرة "الدفع"
ما يضمن استلام التصريح الجباي من طرف مصالحنا.
< بالنسبة للمكلفين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات،
يتم الدفع بنظام الإقتطاع البنكي المباشر .
< أما في ما يخص المكلفين التابعين لمراكز الضرائب والمراكز
الجوارية للضرائب، يتم الدفع بصفة كلاسيكية و هذا بطبع
الاشعار بالدفع وتقديمه لقياضة الضرائب مزودون بهذا
الأخير للقيام بدفع الضريبة المستحقة.
للإشارة، فإن الدفع الإلكتروني عن طريق الإقتطاع،
بالنسبة لمراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب ، سيتم
إطلاقه قريباً على مستوى هذه المراكز.

متابعة الإجراء

يمكن للمكلف بالضريبة في أي لحظة، أن يتطلع على
التصريحات المكتوبة ومتابعة وضعيته الجبائية.

يقوم المكلف بالضريبة الرافض في الانضمام إلى البراية بتحويل ملف الاشتراك من بوابة "جبايتك" و إيداعه على مستوى مصلحة الضرائب التي تتبع لها.

سيحدد لكم موعد لاستلام بيانات الولج إلى حسابكم الخاص.

الانخراط في الخدمة

بعد الاشتراك في الخدمة أمراً إيجابياً للاستفادة من خدمات "جبايتك". يهدف الاشتراك إلى إقامة علاقة تعاقدية بين الإدارة الجباية والمكلف بالضريبة.

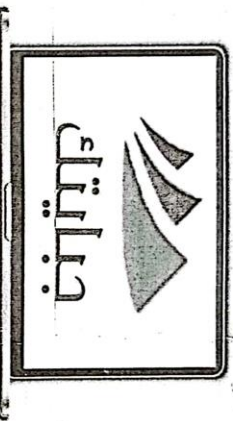
التصريح

عند الدخول لأول مرة، تصبح خدمة الدفع الإلكتروني جاهزة للاستخدام.

سيتم تبيتهكم برسالة تدعوكم للتحقق من البيانات التي تم إدخالها في الاستمارة قبل حفظ التصريح، حيث تُستخدم هذه البيانات كأساس لحساب الضريبة.

إنشاء إدخال البيانات، يبقى التصريح في وضع مسودة في القضاء الخاص بالمكلف بالضريبة، ولا يمكن الوصول إليه من قبل أي طرف آخر.

يتم إرسال التصريح بالنقر فوق "إرسال التصريح".



mfdgi.gov.dz/portaipublic

يتضمن ملف الانخراط :

- دفتر البتور العامة الموقع من قبل المكلف بالضريبة المشترك.
- استمارة الاشتراك الملوية بشكل صحيح، المرفق بحله الوثيقة، والتي يمكن تحميلها من الموقع. بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات فملبيهم ارفاق كشف تعريف بنكي لتلاط حسابات على الأكثر ان وجدت.

عند الانقضاء، يمكنكم منح وكالة تفوضون من خلالها الشخص الموقع على استمارة الاشتراك للتصرف نيابة عنكم، إذا كان الشخص الموقع غير ممتلكم القانوني.

ما لم يكن هناك ذكر صريح من طرف المسؤول الأول للمصلحة المختصة (مديرية كبريات المؤسسات أو مراكز الضرائب أو المراكز الجوارية للضرائب). بصفتكم مشترك في هذه الخدمة، لا يُسمح لكم باستخدام الإجراء الكلاسيكي لتقديم التصريحات ودفع الضرائب والرسوم المتعلقة بها بشكل متزامن.

أنتم من المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات و مراكز للضرائب والمراكز الجوارية للضرائب المتوفرة على النظام المعلوماتي "جبايتك".

البيانات المتوفرة

• الولج إلى بيانات التعريف الخاصة بكم (مع إمكانية تحديث رمز الدخول).

• إدخال البيانات عن طريق المساعد الآلي للتصريحات بالضرائب والرسوم مع حساب آلي.

• إمكانية طبع الاثعار بالدفع يتضمن تفاصيل الضرائب و المبالغ المصح بها.

• دفع الضرائب والرسوم المصح بها إلكترونياً للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات بترخيص اقتطاع المبالغ الراجع دفعها من حسابكم البنكي مباشرة

• متابعة مستمرة للتصريحات الصادرة وعمليات الدفع المنجزة.

ملف الانخراط

يتوجب عليكم إيداع ملف اشتراك في بوابة "جبايتك" على مستوى مديرية كبريات المؤسسات أو مراكز الضرائب أو المراكز الجوارية للضرائب التابعين لها.

يمكنكم تحميل ملف الانخراط عبر بوابة "جبايتك"، عبر الرابط التالي:

