



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية  
قسم علوم الاعلام والاتصال

### مذكرة بعنوان

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية  
دراسة ميدانية في بلدية الجمعة بني حبيبي - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ(ة):

أ/عزري آمال.

إعداد الطلبة:

○ خميس رمزي.

○ قيسمة ياسر.

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
أ/ جقريف زكرياء	رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
أ/ عزري آمال	مشرفا ومقررا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
أ/ شلابي صالح	عضوا مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

السنة الجامعية: 2024/2023

## شكر وتقدير

أرى لزاماً علينا تسجيل الشكر وإعلامه ونسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول النبي محمد عليه أفضل الصلاة والسلام: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله».

لذلك وجب علينا التقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في مساعدتنا في إنجاز هذا العمل المتواضع وخاصة أستاذتنا الفاضلة عزري آمال لإشرافها على هذا العمل ولما منحتنا لنا من اهتمام وإرشادات طوال فترة انجازه فلما منا كل الاحترام وجزاها الله خيراً.

كما نتقدم بخالص عبارات الشكر والعرفان إلى أعضاء اللجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا البحث.

## إهداء

إلى من علمونا النجاح والصبر... إلى من علمونا العطاء بدون انتظار.

إلى من علمونا وعانوا الصعاب لنصل لما نحن فيه... إلى من كان دعائهم سر

نجاحنا.

والدينا.

إلى جميع أفراد الأسرة والأصدقاء ولكل من دعمنا.

نهدي إليكم ثمرة هذا العمل المتواضع.

## رحموني

## إهداء

إلى من عمراني بحبهما من الصفر، وعلمانني أن الحياة  
ليست سهلة مثلما تخيلتها، بل هي اجتهاد ومثابرة على الدوام.  
إلى أمي حفظها الله.  
إلى أبيي سندي في هذه الحياة.  
إلى إخوتي الأخرى، إلى أبناء إخوتي لين وجود حفظهما الله.  
إلى جميع أصدقائي الأوفياء: أحسن، أيمن، محمد وسيف الدين.  
إليكم أهدي هذه المذكرة.

## بأسر

## فهرس المحتويات

.....مقدمة

### الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة ..... 13
2. أسباب اختيار الموضوع ..... 15
3. أهمية الدراسة ..... 16
4. أهداف الدراسة ..... 17
5. منهج الدراسة ..... 18
6. أدوات الدراسة ..... 20
7. مجتمع البحث ..... 21
8. عينة الدراسة ..... 22
9. حدود الدراسة ..... 22
10. الدراسات السابقة ..... 23
11. المقاربات النظرية ..... 35
12. تحديد المفاهيم ..... 39

### الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تمهيد ..... 44
1. مفهوم التكنولوجيا ..... 44
2. مفهوم الاتصال ..... 46
3. مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 50
4. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 52
5. نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال ..... 56
6. توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 68

7. أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 69
8. تطبيقات وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 76
9. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 82

### الفصل الثالث: الخدمة العمومية

- تمهيد ..... 86
1. مفهوم الخدمة العمومية ..... 86
2. أنظمة الخدمة العمومية ..... 92
3. أنواع الخدمات العمومية ..... 95
4. خصائص الخدمة العمومية ..... 98
5. أهمية الخدمة العمومية ..... 101
6. مبادئ الخدمة العمومية ..... 102
7. معايير الخدمة العمومية ..... 105
8. مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية ..... 107
9. مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية ..... 108
10. مزايا الخدمة العمومية الإلكترونية ..... 110
11. الإصلاحات الإدارية للخدمة العمومية في الجزائر ..... 111
12. تحديات ومشاكل الخدمة العمومية في الجزائر ..... 112

### الفصل الرابع: الدراسة الميدانية ببلدية لجمعة بني حبيبي

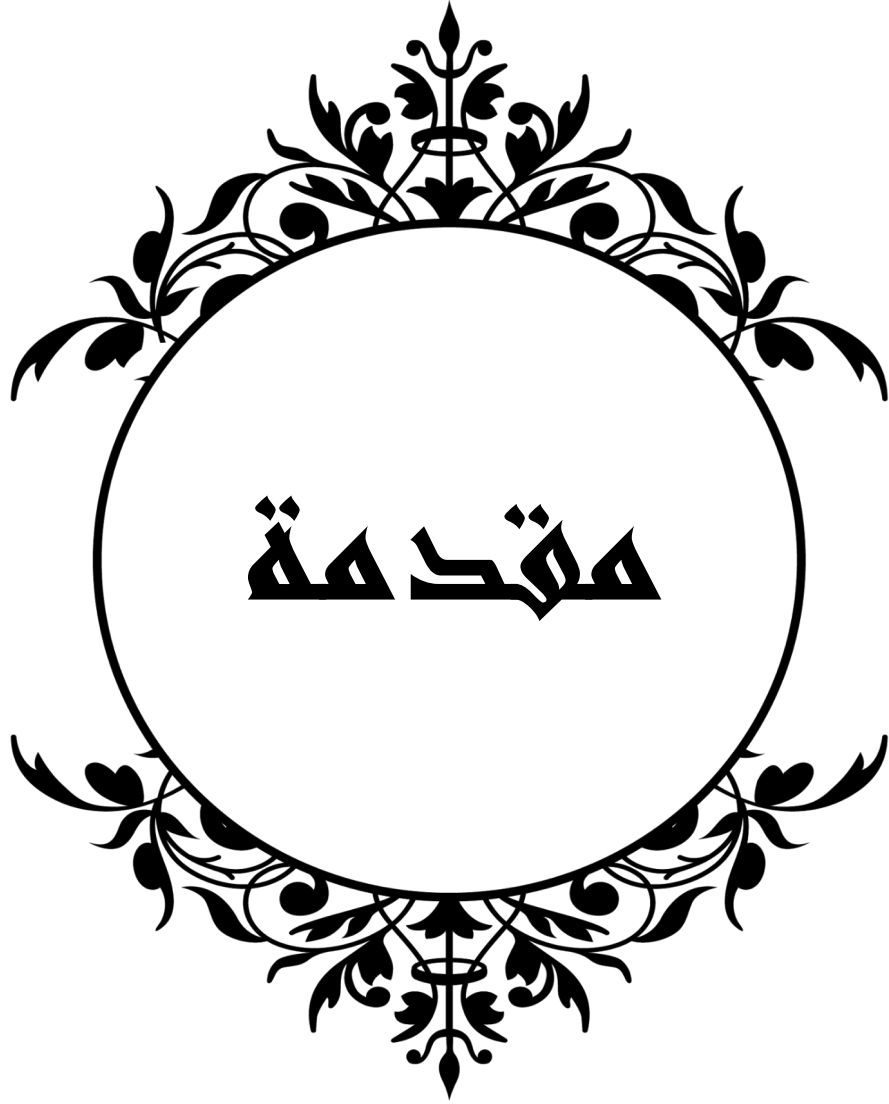
- تمهيد ..... 115
1. تفرغ وتحليل البيانات ..... 116
2. النتائج العامة للدراسة ..... 141
3. الاقتراحات والتوصيات ..... 143
- خاتمة ..... 146

المصادر والمراجع.....	
الملاحق.....	
الملخص.....	

## فهرس الجداول

الجدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع.....	116
الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.....	117
الجدول رقم 03: يمثل المستوى التعليمي للمواطنين.....	118
الجدول رقم 04: يمثل الحالة الاجتماعية للمواطنين.....	119
الجدول رقم 05: يوضح حالة التردد للمواطنين على البلدية.....	120
الجدول رقم 06: يمثل اعتماد البلدية على التكنولوجيا في تقديم خدماتها.....	121
الجدول رقم 07: الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها بلدية الجمعة بني حبيبي.....	122
الجدول رقم 08: اللجوء إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية.....	123
الجدول رقم 09: تقديم البلدية خدمات عبر شبكة الأنترنت.....	124
الجدول رقم 10: مساعدة استخدام البلدية الأنترنت للحصول على الخدمات.....	125
الجدول رقم 11: أكثر الوسائل التكنولوجية التي تقدم خدمة عمومية حسنة.....	126
الجدول رقم 12: كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الخدمة العمومية.....	127
الجدول رقم 13: الرضى حول التواصل مع البلدية إلكترونيا.....	128
الجدول رقم 14: نوعية الخدمة العمومية التي تقدم عبر مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة..	129
الجدول رقم 15: مراسلة البلدية مع المواطن عبر رسائل SMS.....	130
الجدول رقم 16: الخدمات العمومية التي تستخدم فيما تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....	131
الجدول رقم 17: مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية.....	132
الجدول رقم 18: المساعدات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين الخدمة العمومية.....	133
الجدول رقم 19: يمثل وجود جهاز يقوم بتنظيم المواطنين على مستوى المصلحة.....	134
الجدول رقم 20: يوضح سبب الاكتظاظ على مستوى المصلحة.....	135

- الجدول رقم 21: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة ودقة الخدمة. .... 136
- الجدول رقم 22: يمثل جودة الأنترنت في البلدية. .... 137
- الجدول رقم 23: يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تمتع بها البلدية كافية. .... 138
- الجدول رقم 24: العوامل التي تحول دون تقديم خدمة عمومية جيدة من طرف الموظفين. .... 139
- الجدول رقم 25: يوضح نسبة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند تقديم الخدمة للمواطن. .... 140



# مقدمة

## مقدمة

في بداية القرن الحادي والعشرين، حدث تقدم كبير في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، إذ شهد العالم تطورات متسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وتغيرت لغة المنافسة العالمية حيث انتشر الأنترنت وظهرت ثقافة الرقمنة.

وانسجاما مع كل هذه التحولات والتغيرات في مجال تقنيات المعلومات والاتصال أصبح من الضروري إحداث تغييرات في هياكل وأساليب تقديم الخدمات الإدارية خاصة على مستوى الإدارات العمومية، حيث أصبح من الضروري التخلي عن العمل التقليدي القديم والانتقال إلى العمل بوسائل حديثة تضمن خدمة عمومية سريعة وذات جودة عالية لتلبية متطلبات ورغبات المواطن.

المرافق العمومية في الجزائر دون استثناء تأثرت كثيرا بتطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث أصبحت تستخدمها في مختلف التعاملات الإدارية والخدماتية رغم بعض العراقيل والمشاكل التي لازالت تعاني منها.

إن هذه التكنولوجيا الحديثة تلعب دور كبير في تحقيق الرضى للزبون وتقريبه أكثر من الإدارة أو المؤسسة العمومية إذ أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وسيلة ربط بين الجمهور الداخلي للمؤسسة العمومية والجمهور الخارجي لها من جهة أخرى.

وأیضا عززت التواصل بين المواطنين والحكومات وزادت من شفافية العملية الإدارية، وتسهل الوصول إلى المعلومات والخدمات بشكل أسرع وأسهل وذلك بفعل مختلف التطورات

السريعة في مجالات الأنترنت والهواتف الذكية وتطبيقات الويب.

سنكتشف في هذه الدراسة حول الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين

الخدمة العمومية ببلدية الجمعة بني حبيبي ولاية جيجل كونها تمثل ميدان دراستنا.

ومن أجل القيام بهذه الدراسة قمنا بتقسيمها إلى أربع فصول:

الفصل المنهجي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة

وأهدافها، منهج وأدوات الدراسة، مجتمع البحث والعينة وأدوات جمع البيانات وحدود الدراسة

بالإضافة إلى الدراسات السابقة والمقاربات النظرية وأهم المفاهيم.

الفصل الثاني وعنوانه تكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي يتحدث عن تكنولوجيا الاتصال

الحديثة وتناولنا فيه مفاهيم حول التكنولوجيا وأنواعها، مفهوم الاتصال وتكنولوجيا الاتصال

الحديثة، وأيضا نشأة تكنولوجيا الاتصال الحديثة وسماتها ووظائفها وأهميتها وأهم تطبيقاتها

بالإضافة إلى مزاياها وعيوبها، أما الفصل الثالث المتعلق بالخدمة العمومية تناولنا فيه الخدمة

العمومية بصفة عامة من مفاهيم ومبادئ وأسس ومعايير، نفس الشيء بالنسبة إلى الخدمة

العمومية الإلكترونية، في الأخير تحدثنا عن الخدمة العمومية في الجزائر.

أما الفصل التطبيقي والذي قمنا فيه بدراسة ميدانية على مواطني بلدية الجمعة بني حبيبي

- جيجل - عن طريق إجراء استبيان وتفرغ المعطيات وتحليلها وعرض لنتائج الدراسة في

النهاية.



الفصل الأول

الإطار المنهجي

## 1. إشكالية الدراسة

كان الاتصال ولازال أداة مهمة للنجاح في مختلف مجالات الحياة إذ أن الاتصال بين الناس ليس بالأمر الحديث بل عرف منذ القدم تطور عبر عدة مراحل حتى وصل إلى ما عليه اليوم، فالإنسان كائن اجتماعي يعيش في مجتمع يتفاعل فيه مع الآخرين كل يوم الآن أي نشاط اجتماعي أو انساني يستوجب القيام بالاتصال.

هو أيضا ينطبق على المؤسسات التي هي كذلك تحتاج إلى الاتصال من أجل التسيير الجيد للمؤسسة، وتنظيم مختلف قواعدها وهياكلها الداخلية، ومع تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت مختلف المؤسسات تعتمد عليها من أجل تقديم خدمات أكثر جودة.

دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كاختراع حديث إلى المؤسسات التي أصبحت تعتمد على مجموعة من التقنيات لمواكبة التطور الهائل الذي يحدث في العالم، وأيضا من أجل الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال لتقديم خدمات ذات جودة عالية وتمكين المواطنين من الحصول على خدمات في أقصر وقت وربطهم بالتطورات الجديدة في المؤسسة.

مع ظهور هذه التقنيات الحديثة حدث تحول هائل إذ أصبحت مختلف الأنشطة والأعمال تحدث إلكترونيا هذا ما سمح بتقدم وتطور في جودة الخدمة العمومية ترتقي إلى طموحات وتطلعات المواطنين.

تعتبر الخدمة العمومية أحد الأنشطة التي تقوم الدولة بتأديتها عبر مختلف المؤسسات العامة أو الخاصة، حيث سعت الجزائر لتحسين جودة الخدمة العمومية عبر عدة إصلاحات وتجديد كلي لمختلف المؤسسات العمومية لضمان أكثر جودة في الخدمة العمومية وذلك تماشيا مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية الحالية التي تحدث في البلاد.

ومن بين البلديات التي قامت بالاعتماد على هذه التكنولوجيا نجد بلدية الجمعة بني حبيبي - جيجل - حيث قامت بتحديث ادارتها ومختلف تقنياتها ووسائلها الاتصالية الارتقاء بخدماتها العمومية.

تعتبر الخدمات التي تقدمها هذه البلدية من الخدمات العمومية التي يرتاد إليها المواطنين بشكل مستمر للحصول على أجود الخدمات هذا ما يستوجب تطويرها وتحديثها لترتقي إلى متطلبات الإدارة الإلكترونية.

وفي ضوء ما سبق ذكره نطرح التساؤل التالي:

**ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في بلدية الجمعة**

**بني حبيبي؟**

ويندرج تحت هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

• ما هي تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعتمد عليها بلدية الجمعة بني حبيبي في تقديم

خدماتها للمواطنين؟

• كيف يتم استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية في بلدية الجمعة بني حبيبي؟

• ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة لمواطنين البلدية؟

• ماهي المعوقات التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات لمواطني بلدية الجمعة بني حبيبي؟

## 2. أسباب اختيار الموضوع

لكل بحث أو دراسة أسباب تدفع الباحث لإيجاد حلول، هذه الأسباب تكون ذاتية مرتبطة بشخصية الباحث أو موضوعية ترتبط بموضوع البحث ومواصفاته وقيمه العلمية والمعرفية.

- اهتمامنا الكبير بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وسائلها ومختلف تقنياتها.
- الاطلاع بشكل أدق على هذا الموضوع واكتساب معرفة أشمل حوله.
- الاهتمام بالثورة الرقمية الحاصلة في العالم وخاصة المؤسسات بمختلف أشكالها.
- تقديم نظرة عامة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل هذه البلدية.
- التحولات الجذرية الحديثة التي تحدث في المؤسسات خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- التعرف على الخدمات العمومية التي تقدمها بلدية الجمعة بني حبيبي وأيضا التكنولوجيا التي أصبحت تستخدم في مختلف البلديات كما لها من دور في نقل المعلومات وتبادلها وتقديم الخدمات.
- أهمية الموضوع من حيث قيمته كمبتكر حيث يستخدم في كل مجالات حياتنا اليومية، وكذلك في المؤسسات.
- كوننا من المواطنين الذين يستفيدون من الخدمة العمومية بشكل يومي.
- محاولة إيجاد حلول تساعد في تحسين الخدمة العمومية من خلال دراستنا وتحليلنا للمعوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بلدية الجمعة بني حبيبي.
- الاطلاع على واقع الخدمة العمومية في البلديات الجزائرية بالاعتماد على بلدية الجمعة بني حبيبي كنموذج.

### 3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا الموضوع في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف المؤسسات إذ ساهمت هذه التقنية في تحسين جودة الخدمة العمومية وأيضا وفرت الجهد والسرعة في الأداء.

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في:

- معرفة مزايا وفوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمة العمومية.

- مدى استخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسة الجزائرية وأثرها على جودة الخدمة العمومية.
- إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال هذه الدراسة.
- الاهتمام الواسع بتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة في البلديات التي تولي أهمية كبيرة لها.
- يعتبر موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الجوانب التي تتغير بشكل مستمر فهي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة.
- تعتبر الخدمة العمومية قضية عامة تخص المجتمع لذلك فهي في حاجة إلى تحسين وتطوير بشكل مستمر.
- التوصل إلى حلول واقتراحات تساهم في الارتقاء بمستوى الخدمة العمومية المقدمة بطريقة أفضل وأنجح.

#### 4. أهداف الدراسة

- الباحث العلمي يسعى في بحثه إلى الوصول لمجموعة من الأهداف ومن أبرز الأهداف التي نسعى إليها من خلال هذه الدراسة ما يلي:
- التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية.
  - معرفة وسائل الاتصال التي تستعمل في بلدية الجمعة بني حبيبي.

- الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هذه البلدية لتحسين الخدمة العمومية.
- معرفة الخدمات العمومية التي تستوجب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- التعرف على المعوقات والمشاكل التي تعترض البلدية في تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومحاولة إيجاد حلول لها.
- تقديم توصيات ومقترحات استنادا على نتائج بحثنا تساهم في تفعيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات العمومية.
- التعرف على الإمكانيات التي وفرتها الدولة الجزائرية لتطبيق برنامج الجزائر الإلكترونية.
- قياس مدى نجاح تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بلدية الجمعة بني حبيبي من ناحية تقديم الخدمات العمومية.

## 5. منهج الدراسة

إن أي دراسة علمية تعتمد على منهج، "والمنهج العلمي هو الطريق المؤدية بالعلم إلى التقدم من مجرد الشك والتصور والوهم... إلى الحقائق الموثوق فيها والنتائج السليمة

الموضوعية فالمنهج العلمي بذلك يهدف إلى الدقة والتدقيق وبالتالي فإنه يعتمد على كل من المنطق وعلى الأساليب اللازمة للتحقق والقياس" ... (1)

واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، وهو "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

أو هو محاولة الوصول إلى المعرفة الحقيقية والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أدق وأفضل أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها" ... (2)

واعتمدنا على هذا المنهج لأننا نصف متغيرات الدراسة ونبحث عن دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية والذي يمكننا من الوصف الدقيقي والموضوعي للدور الذي تجسده تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية وذلك باستخدام عدة أساليب كمية وكيفية التي يتم تحليلها وتفسيرها ومن ثم تعميمها.

<sup>1</sup>- أحمد بدر، علوم الإعلام (البحث العلمي - المناهج - التطبيقات)، دار قباء الحديثة، القاهرة، 2008م، ص 17.

<sup>2</sup>- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، صنعاء، ط 3، 2019، ص 46.

## 6. أدوات الدراسة

الاستبيان هو عبارة عن استمارة تحتوي مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة التي يتم الإجابة عنها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة أو مشكلة الدراسة... (1)

## ◀ مزايا الاستبيان:

- الحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد متباعدين جغرافياً.
- من أقل الوسائل جهد وكلفة.
- أكثر الطرق موضوعية لأنها لا تحمل اسم المستوجب، ضماناً للسرية مما يحفز المستوجب على إعطاء بيانات أكثر صحة.
- يوفر وقت للمستوجب للتفكير في الإجابة... (2)

حيث قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة تتضمن أسئلة موجهة إلى المبحوثين وهم مواطني بلدية الجمعة بني حبيبي - جيبل - لمحاولة معرفة مدى رضاهم ورأيهم في الخدمات العمومية التي تقدمها البلدية وأيضاً طرح عليهم مجموعة من الأسئلة متعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة

<sup>1</sup> - سعد سلمان الشهداني، منهجية البحث الاعلامي، دار الكتاب الجامعي، ط 1، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 207.

<sup>2</sup> - فايز جمعة النجار وآخرون، أساليب البحث العلمي (منظور تطبيقي)، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 62 - 63.

ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية في البلدية وأبرز المعوقات التي تحول دون تقديم خدمة تلبي رغبات وطموحات مواطني البلدية.

قد تم الاعتماد على أسئلة مفتوحة ومغلقة من أجل الحصول على أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة.

## 7. مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في "جميع الأفراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة"<sup>(1)</sup>، أو مجموعة الحوادث أو الأشخاص أو المدن أو الأعمال أو المؤلفات التي يشملها موضوع البحث والتي تتمتع بصفة التماثل في تعبيرها عن جوهر الموضوع والتي يتم دراستها وتحليلها واستنباط النتائج منها من خلال عينات تؤخذ منها تمثل هذا المجتمع...<sup>(2)</sup>

مجتمع البحث في دراستنا يشمل جميع مواطني بلدية الجمعة بني حبيبي - جيجل - أما المجتمع الأصلي فيشمل المواطنين الذين يستفيدون من الخدمة العمومية التي تقدمها البلدية والمسجلين في النظام والمصالح البلدية.

<sup>1</sup> - عمر عامر فرج المبروك، أبو بكر العربي المجدوب، خطوات كتابة البحث العلمي، دار حميثرا للنشر، ط 1، القاهرة، 2020، ص 28.

<sup>2</sup> - نصيف جاسم الدليمي، أصول وعناصر البحث العلمي، مكتبة جزيرة الورد، ط 1، 2011، ص 20.

## 8. عينة الدراسة

إن عينة البحث يمكن أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي للبحث إذا قام الباحث بإتباع

إجراءات منهجية في اختيار هذه العينة، وتتم عملية اختيار العينة بالخطوات التالية:

- التعرف على مجتمع البحث المدروس.
- تحديد أفراد مجتمع البحث.
- اختيار عينة ممثلة من قائمة الأسماء المعدة مسبقاً...<sup>(1)</sup>

نظراً لكون مجتمع البحث الذي نقوم بدراسته كبير اخترنا عن طريق العينة القصدية 50

مفردة ممثلة للمجتمع الأصلي حيث تم توزيع 50 استمارة على المواطنين المتواجدين داخل

البلدية لمعرفة رضاهم حول الخدمات المقدمة لهم.

## 9. حدود الدراسة

- **المجال المكاني:** حيث يتم تطبيق هذه الدراسة في بلدية الجمعة بني حبيبي جيجل.
- **المجال الزمني:** من 28 أبريل 2024 إلى غاية 05 ماي 2024.

<sup>1</sup>- وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد قحل، كلية المعلمين في جازان، ط 1، 2005، ص 30.

- **المجال البشري:** يمثل المجال البشري محل الدراسة وهم مواطني بلدية الجمعة بني حبيبي - جيجل - حيث تم اجراء الدراسة على مواطنين لديهم مصالح أو خدمات تقدم لهم من طرف البلدية.

## 10. الدراسات السابقة

### 1.10. الدراسة الأولى

دراسة الطالبة بو عبد الله جميلة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة، دراسة ميدانية على زبائن وكالة موبيليس جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع اتصال، السنة الجامعية 2021/2020 م.

بدأت هذه الدراسة بطرح الإشكالية التالية: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل زيادة استخدام الأنترنت في الخدمة يؤدي إلى تقليل شكاوى الزبائن؟
- هل عرض الخدمة باستخدام الأنترنت يؤدي إلى رضا الزبون؟

من أجل الإجابة على هذه التساؤلات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت

أداة الاستمارة التي طبقت على العينة القصدية من مجتمع وكالة موبيليس.

- توصلت الباحثة من خلال دراستها إلى النتائج التالية:
- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة.
  - تعد الجودة عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات الخدمية.
  - تعرف الجودة على أنها مدى توافق إدراكات الزبون مع توقعاته للخدمة.
  - تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة في تحسين جودة الخدمة من خلال اسهاماتها في زيادة يقظة المؤسسة وتنمية علاقتها مع الزبائن وتحسين إنتاجية الخدمة وعرضها.

من خلال الاطلاع على هذه الدراسة ومقارنتها مع دراستنا تمكنا من تحديد أوجه التشابه

والاختلاف التالية:

أ- أوجه التشابه:

- استخدمنا نفس الأداة وهي الاستمارة لجمع البيانات.
- نفس عينة الدراسة وهي العينة الصدفية.
- نفس المتغير الأول تكنولوجيا الاتصال.
- استخدمنا نفس المنهج ألا وهو المنهج الوصفي التحليلي.
- كلا الموضوعين يركزان على تحسين الخدمة.

**ب- أوجه الاختلاف:**

- الاختلاف في ميدان الدراسة.
- اختلفنا في دراسة الحالة.
- ليس نفس مجتمع البحث.

**ج- الاستفادة من الدراسة السابقة:**

- تجنب الوقوع في نفس أخطاء هذه الدراسة.
- معرفة مضمون ونتائج الدراسة السابقة من أجل عدم تكرارها.
- الاستفادة من الأسئلة التي طرحتها الباحثة.

**2.10. الدراسة الثانية**

دراسة الباحث بن سالم حدة بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

- الجزائر نموذجا - مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة ومالية الموسم

الجامعي 2018/2017.

- طرحت هذه الدراسة الإشكالية التالية سؤالين رئيسيين هما:
  - كيف يمكن الإدارة الإلكترونية أن تخدم الخدمة العمومية وتساهم في تفعيلها؟
  - كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟
- ويتفرع عن هذا التساؤل المركزي أسئلة فرعية يمكن اجمالها في:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي متطلبات الإدارة الإلكترونية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة على الخدمة العمومية؟
- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر؟

توصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية:

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
- الإدارة الإلكترونية في بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين معاملاتها الإلكترونية ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية خاصة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر.

تتمثل أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا في:

أ- أوجه التشابه:

- نفس المتغير الثاني الخدمة العمومية.

- الاعتماد على نفس المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا.
- الموضوعان يتشابهان في كونهما يدرسان حالة تخص المصلحة العامة للمجتمع.

### ب- أوجه الاختلاف:

عدم وجود دراسة ميدانية في الدراسة السابقة عكس دراستنا التي بها دراسة ميدانية الاختلاف في المتغير الأول لموضوع البحث.

### ج- الاستفادة من الدراسة السابقة:

- معرفة واقع التكنولوجيا والرقمنة في الجزائر.
- اكتساب معلومات جديدة تساعدنا في انجاز بحثنا.
- معرفة الأخطاء التي وقع فيها صاحب هذه الدراسة لتجنب تكرارها.

### 3.10. الدراسة الثالثة

دراسة الباحثة بن مربي كريمة بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات المصرفية، دراسة ميدانية لعينة من زبائن وكالة البنك الوطني الجزائري (BNA) بورقلة، السنة الجامعية 2016/2017.

تدور الإشكالية الرئيسية حول هذه الدراسة في التساؤل التالي:

- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات المصرفية في البنك الوطني ووكالة ورقلة؟

وتضمن هذا التساؤل تساؤلات فرعية:

- ماهي تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في البنك الوطني الجزائري؟
- ماهي آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في البنك الوطني الجزائري على المتعاملين بوكالة ورقلة؟

- هل أدت تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية؟

من خلال هذه الدراسة توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- أظهرت النتائج أن البنك الوطني الجزائري - ورقلة - يمتلك أجهزة تكنولوجيا متنوعة (شاشة العرض، الصراف الآلي، الموزع الإلكتروني).

- يتيح البنك خدمات جديدة و متنوعة وذلك لما يمتلكه من أجهزة تكنولوجيا.

- سهلت تكنولوجيا الاتصال الجديدة في التعامل مع زبائن البنك الوطني الجزائري وذلك من خلال الخدمات المتنوعة.

- تم التوصل إلى أن زبائن البنك الوطني الجزائري يدركون أثر تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات المصرفية ويعتبرون استمرار البنك في تطوير خدماته باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة عامل مهم لاستمرارهم في التعامل مع البنك.

تتمثل أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا في:

أ- أوجه التشابه:

- موضوع الدراسة يحتوي على نفس المتغير الأول في دراستنا.
- كلا الموضوعان يهتم بنوعية الخدمات.
- نفس المنهج المتبع الوصفي التحليلي.
- نفس أداة الدراسة الاستمارة.

ب- أوجه الاختلاف:

- الاختلاف في الحالة المدروسة.
- الاختلاف في نوعية الخدمات المراد تحسينها في الدراسة السابقة ودراستنا.

ج- الاستفادة من الدراسة السابقة:

- تحصيل معرفة أكبر حول تكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمات بصفة عامة.
- الحصول على بعض النقاط الإيجابية تساعنا في انجاز بحثنا.

4.10. الدراسة الرابعة

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، دراسة للطالبة صحراوي حنين - دراسة حالة مؤسسة البريد وحدة سكيكدة - مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال السنة الجامعية 2023/2022.

طرحت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

- ما هو دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟
- أما الأسئلة الفرعية لهذا التساؤل فهي:
- هل تساهم الكوادر البشرية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟
- هل تساهم الشبكات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟
- هل تساهم أجهزة الحاسوب ولواحقها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟

- هل تساهم البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة؟

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره يتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة وأيضاً منهج دراسة الحالة الذي يتماشى مع الدراسة التطبيقية، كما يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمؤسسة البريد وحدة سكيكدة وعينة ممثلة لمجتمع الدراسة بطريقة عشوائية طبقت عليها الاستمارة والمقابلة.

تتمثل نتائج هذه الدراسة في:

- تقوم مؤسسة البريد وحدة سكيكدة بتطبيق الرقمنة في مهامها الإدارية، وتقديم بعض خدماتها عن بعد من أجل محاولة تقريب المؤسسة من المواطن وحسب رضاهم.

- تهتم المؤسسة بتوفير الأجهزة اللازمة من أجل تقديم أداء أفضل.
- تسهر المؤسسة على راحة المواطنين الذين يقصدون خدماتها، وتهتم بأرائهم.
- تسعى المؤسسة إلى تطبيق الرقمنة بشكل أوسع ومحاولة التقليل قدر الإمكان من البيروقراطية.

#### أ- أوجه التشابه مع دراستنا:

- نفس المنهج المتبع في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي.
- نفس المتغير الثاني الخدمة العمومية.
- تشابه من حيث عمل الظاهرة المدروسة خاصة بالمجتمع.

#### ب- أوجه الاختلاف:

- اختلاف متغير المستقل وبالتالي على موضوع يدرس حالة متغيرة عن الأخرى.

#### ج- الاستفادة من الدراسة:

- اكتساب معرفة أشمل حول الخدمة العمومية.
- معرفة آليات وطرق تحسين الخدمة العمومية.
- المساعدة في إعداد خطتنا الخاصة بالفصل الذي يتناول الخدمة العمومية.

## 5.10. الدراسة الخامسة

دراسة الطلبة صليحة خربوش، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح بالطاهير - جيجل - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، السنة الجامعية 2016/2017.

كانت إشكالية الدراسة في هذا الموضوع تتمثل في:

- ما هو دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟

(الشركة الإفريقية للزجاج)

ويندرج تحت هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية هي:

- ما مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الشركة الإفريقية للزجاج؟

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء الشركة الإفريقية للزجاج؟

- ما هي العراقيل التي تقف أمام العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل

الشركة الإفريقية للزجاج؟

توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- كثرة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الشركة الإفريقية للزجاج خاصة

الهاتف النقال.

- كل الوحدات تحتوي على أجهزة حاسوب وحتى ورشات الإنتاج.
- يستخدم عمال الشركة الإفريقية للزجاج شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني بمستويات مرتفعة.
- تستخدم الشركة موقعها الإلكتروني كواجهة لعرض معلومات عن المؤسسة.
- تكنولوجيا الإعلام والاتصال كان لها أثر إيجابي على مستوى أداء الشركة الإفريقية للزجاج.

هناك أوجه تشابه واختلاف لهذه الدراسة مع دراستنا وهي:

#### أ- أوجه التشابه:

- استخدمنا نفس الأداة في الدراسة الميدانية وهي الاستمارة.
- التشابه في المتغير المستقل.

#### ب- أوجه الاختلاف:

- هذه الدراسة تدرس مؤسسة اقتصادية بينما نحن ندرس مؤسسة عمومية.
- الاختلاف في دراسة الحالة حيث نحن ندرس الخدمة بينما هذه الدراسة تدرس الأداء.

#### ج- الاستفادة من الدراسة:

- الاطلاع بشكل أكبر على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
- معرفة تقنيات ووسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة.

**6.10. الدراسة السادسة**

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من اعداد الطالبة وقلال فوزية،  
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، السنة الجامعية  
2022/2021.

- تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- أهمية التطور التكنولوجي في التوجه نحو تبني الإدارة الإلكترونية؟

- ما يمكن للإدارة الإلكترونية أن تقدمه للمواطن وماهي الصعوبات التي يمكن أن

تعرضها الإدارة الإلكترونية؟

توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجابا على عملية

تقديم وتحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال ما تملكه من وسائل تكنولوجية جد متطورة

على غرار شبكة الأنترنت ومختلف وسائل الاتصال، على هذا الأساس اعتبرت الإدارة

الإلكترونية نمط جديد أحدث إقلاع نوعي وثورة حقيقية في وظائف الإدارة التقليدية من حيث

التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، ساعد على تعديل الارتفاع بالمستوى المعيشي للأفراد، كما

أنها نوع من الانتقال بالإدارة من المعاملات الورقية الروتينية في تقديم الخدمة العمومية إلى

المعاملات الإلكترونية التي تتميز بالدقة والسرعة والوضوح والتي تمكن الإدارة من تغيير وظائفها بطريقة أفضل وإتاحة الخدمات للجميع دون تمييز.

#### أ- أوجه التشابه:

- تشابه في المتغير الثاني وهو الخدمة العمومية.
- تناولت هذه الدراسة تكنولوجيا الاتصال وهي نفس موضوع دراستنا.

#### ب- أوجه الاختلاف:

- الاختلاف من حيث المتغير الأول.
- الاختلاف في الدراسة الميدانية حيث لم تعتمد الباحثة عليها بينما نحن قمنا بدراسة ميدانية.

#### ج- الاستفادة من الدراسة:

- معرفة العلاقة والفرق بين الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
- الاطلاع بشكل أكبر على واقع الخدمة العمومية في الجزائر.
- معرفة معوقات ومشاكل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

### 11. المقاربات النظرية

إن كلمة (Theory) في الإنجليزية معناها الجانب النظري من علم أو فن.

يمكن القول أن النظرية عبارة عن إطار فكري يفسر مجموعة من الفروض العلمية ويضعها

في نسق علمي مترابط.<sup>(1)</sup>

### 1.11. نظرية انتشار المبتكرات

يذكر روجرز أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيا والممارسات الجديدة من

مصادر ابتكارها إلى الناس أما الابتكارات فهي أفكار يدركها الفرد بوصفها شيئاً جديداً.

ذهب بعض الدارسين في فترة الستينات إلى ضرورة الأخذ بمقولة انتقال المعلومات على

مرحلتين، وقد اعتمدت نظرية انتشار المبتكرات على هذه المقولة، حيث افترضت أنه هناك

دورا كبيرا لقادة الرأي في انتشار المبتكرات والمستحدثات، ويقدم روجرز وشوماخير عناصر

عملية تدفق المعلومات الخاصة بالمبتكرات على النحو التالي:

- المصدر وهم المخترعون والعلماء، قادة الرأي.
- الرسالة وهي الابتكار الجديد.
- الوسيلة وهي الاتصال الشخصي ووسائل الاتصال الجماهيري.
- المستقبل وهم أعضاء الجمهور في المجتمع.
- الأثر وهو تغيير الأفكار والاتجاهات والسلوك.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup>- حسن علي محمد، نظريات الاتصال المعاصرة، القاهرة، ص 51.

<sup>2</sup>- كمال الحاج، نظريات الإعلام والاتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص 107.

### إسقاط هذه النظرية على موضوع الدراسة:

يمثل نموذج انتشار المبتكرات لروجرز وشوماخير الذي طور في الأربعينيات في الميدان الزراعي نموذجا تحليليا يتجاوز القصور النظري في مجال انتشار الاختراعات، هذا النموذج يساعدنا من تفسير الخصائص المميزة لتبني تكنولوجيا الاتصال باعتبارها اختراعا، وأيضا هذا النموذج يركز على العامل الثقافي والعادات والعلاقات الاجتماعية التي تأثر على طريقة استخدام الفرد الوسيلة أو المبتكر، أيضا إذا كانت التكنولوجيات غير مكلفة وتوفر خيارات واسعة وسرعة في القيام بالمهام فإنها سوف تنشر بين المستخدمين وتستهمل بشكل أكبر.

### 2.11. نظرية البنائية الوظيفية

يعود الفضل للسوسيولوجي تالكون بارسونز Talcon Parsons في تأسيس البنائية الوظيفية التي تهدف إلى إنشاء سوسيولوجية مجردة وشاملة، وبناء نظرية عامة للمجتمع في عمومها. بالنسبة له كل الإفقار الإنسانية يجب أن تفسر في ظل وظيفتها مقابل البيئة الاجتماعية، والتي أخذت تسميتها منها.

"البنائية الوظيفية Structuro foctionnalisme"، ويهدف تحليله إلى تحديد الضروريات

الوظيفية التي تضمن السير الحسن للوظيفة العامة للمجتمع، وهذه الضروريات هي:

- التكيف.

- تحقيق الأهداف.

- اندماج النسق.
  - الحفاظ على النماذج الكامنة...<sup>(1)</sup>
- وترتكز هذه النظرية على مجموعة من الفروض هي:
- إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاما الأجزاء مترابطة.
  - يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي.
  - تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره.
  - أن بعض الأنشطة في المجتمع لا غنى عنها في استمرار وجوده...<sup>(2)</sup>

#### إسقاط هذه النظرية على موضوع الدراسة:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة حقل أو جزء داخل المؤسسات العمومية أو الإدارية، كما أن هذه المؤسسات تعتمد على وسائل الاتصال من أجل القيام بالخدمات وأيضا من أجل تنظيم المجتمع عن طريق القيام بمجموعة من الأنشطة عبر وسائل الاتصال.

من هنا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبر وسائلها تؤدي أدوار وظيفية متنوعة لتحسين الخدمة العمومية في المجتمع.

<sup>1</sup>- خواجه عبد العزيز، أساسيات في علم الاجتماع، دار نزهة الألباب، الجزائر، ص 209.

<sup>2</sup>- مصطفى يوسف كافي وآخرون، نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري، دار الإعمار العلمي، ط 1، عمان، 2016، ص 196.

## 12. تحديد المفاهيم

## 1.12. الدور

أ- لغة: دور، يدور، تدويرا، أي دور الشيء جعله دائرة أو دور الآلة أي أدارها وجعلها

تعمل، والدور يشير إلى المهمة أو الوظيفة.<sup>(1)</sup>

ب- اصطلاحا: هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المركز الاجتماعي الذي يشغله، أو

مجموعة من الأفعال التي يقوم بها الفرد ليؤكد احتلاله المركز.<sup>(2)</sup>

ج- اجرائيا: نقصد به كل الأساليب والمهام التي تقوم بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لتحسين الخدمة العمومية.

في تعريف آخر عرفه علماء الإدارة على أنه الوظيفة أو المركز الإداري في المنظمة

الذي يقوم به الفرد ويحمل معه توقعات معينة لسلوكه عن ما يراها الآخرون.<sup>(3)</sup>

## 2.12. التكنولوجيا

أ- لغة: "يشير معجم اللغة الإنجليزية Oxforddictionary إلى أن كلمة (Techno) تعني

أسلوب أداء أو المهنة وأن كلمة (Techology) تعني العلم الذي يدرس تلك المهنة."<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup>- معجم المعاني الجامع، عربي - عربي، ص 11.

<sup>2</sup>- إبراهيم ناصر، علم الاجتماع التربوي، دار الجبل، بيروت، 2006، ص 173.

<sup>3</sup>- صالح حسن الداھري، أساسيات علم النفس الإداري ونظرياته، دار الإحصار العلمي، ط 1، 2015، ص 181.

<sup>4</sup>- حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، ط 2، القاهرة، 2008/2007، ص 17.

في تعريف آخر "هي مصطلح مركب من جزأين، الأول (Techno) وهي كلمة يونانية بمعنى الصناعة أو الفن والثاني (Logy) بمعنى العلم، ويوجد من يعتبر أن الجزء الأول من كلمة Technology بمعنى التقنية أو الصناعة أو الأداء التطبيقي مستندا إلى أن هناك صلة بين الكلمتين اليونانية والإنجليزية من حيث الاشتقاق اللغوي، ومن حيث المعنى فالحرفة أو الصنعة ماهي إلا تقنية أو تطبيق أدائي لفكرة معينة، ومن هنا فإن التكنولوجيا كلمة مركبة تدل على علم التقنية أو العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والصياغة أثناء التطبيق العلمي".<sup>(1)</sup>

**ب- اصطلاحاً:** هي تلك الأدوات التي تستخدم في تدعيم قدرة الإنسان على نقل المعلومات وتبادلها مع الآخرين وقد يمتد المعنى لدى البعض إلى النشاطات الخاصة بإنتاج وتشغيل وتخزين ونقل ومعالجة ونشر المعلومات.<sup>(2)</sup>

وفي تعريف آخر "هي مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير شتى الأغراض لما هو ضروري لتحقيق غير الأشخاص ورفاهيتهم المعيشية".<sup>(3)</sup>

**ج- إجرائياً:** هي مختلف الوسائل والتقنيات التي يستخدمها الفرد أو المؤسسة في العمل أو الإنتاج.

<sup>1</sup>- خولة شعت، تصميم المراكز التكنولوجية، مدرسة خولة الابتدائية المشتركة، ص 07.

<sup>2</sup>- مرجع سبق ذكره، حسن علي محمد، ص 16.

<sup>3</sup>- محمد عبد الحميد سلامة، فلسفة التكنولوجيا، المؤسسة الدولية للكتاب، ط 1، القاهرة، 2021، ص 16.

### 3.12. تكنولوجيا الاتصال الحديثة

"هي الأدوات والآلات المتطورة الحديثة التي يبتكرها الإنسان لتدعيم قدرته على التعامل مع البيئة التي يعيش فيها."<sup>(1)</sup>

مجموع التقنيات والأدوات والوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى المراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الواسطي.<sup>(2)</sup>

### 4.12. الخدمة العمومية

يعبر مصطلح الخدمة العمومية، أو الخدمة المدنية عن تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين، تم تعريفها بشكل عام على أنها الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات...<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> - عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، المطبعة التجارية الحديثة، القاهرة، ص 69.

<sup>2</sup> - سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، مركز الكتاب الأكاديمي، ط 1، 2019، عمان، ص 269.

<sup>3</sup> - عماد لبيد، بلال موزاي، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي، ط 1، برلين، ماي 2021، ص 11.

في تعريف آخر هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون...<sup>(1)</sup>

**اجرائيا:** هي الخدمة التي تقدم إلى المواطنين غالبا تكون دون مقابل غايتها ليس الربح مثل استخراج وثائق الحالة المدنية.

---

<sup>1</sup> - سارة شاجي، صورة الإدارة العمومية في ظل إجراءات تحسين الخدمة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم إعلام واتصال، تخصص علاقات عامة، 2022/2021، ص 34.



الفصل الثاني

تكنولوجيا الاتصال

المدينة

## تمهيد

تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها كافة الآليات التقنية الحديثة المستعملة في الاتصالات الخلوية واللاخلوية ووسائل الإعلام وتنظيم البيانات الذكية، والسلوكيات العلاجية السمعية والبصرية وإدارة الشبكات وتنظيم الرقابة عليها، ومع أنه يتم الإشارة إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها تحمل نفس معنى تكنولوجيا المعلومات ولكن تفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ذات نطاق أكثر شمولاً واتساعاً.

## 1. مفهوم التكنولوجيا

أ/ لغة: كلمة "تكنولوجيا" الإنجليزية المشتقة من الكلمة الإغريقية القديمة (Tekme) التي تعني إما Art بمعنى فن أو مهارة أو Kraft بمعنى حرفة أو مهنة تتطلب مهارة.<sup>(1)</sup>

كما هي دراسة الوسائل والعمليات والطرق المستخدمة في مختلف مجالات الصناعة.<sup>(2)</sup>

ب/ اصطلاحاً: تعرف التكنولوجيا على أنها الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض عملية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته تلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذلك التاريخية.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> - اندرو ادجار وبيتر سيد جويك، موسوعة النظرية الثقافية، ط 1، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2009، ص 205.

<sup>2</sup> - Antonios, dictionnaire d'eleve, almouassassa alhadita likitab, libam, 2011, p787.

<sup>3</sup> - عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، الآفاق الحديثة، بيروت، 1981، ص 120.

كما تعرف على أنها الأدوات والأفكار المتاحة لاستخدامات البشرية، وتعرف أيضا بأنها عملية استخدام المعرفة من أجل حل مشاكل المجتمع.<sup>(1)</sup>

يستخدمها الإنسان في أداء عمل أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة الفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي.<sup>(2)</sup>

وتعرف أيضا على أنها مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان واستمرارية وجوده، كذلك هي الطرق الفنية المستحدثة لإنجاز أعمال وأغراض عملية.<sup>(3)</sup>

نستنتج من التعاريف السابقة أن التكنولوجيا هي العلم الذي يعني عملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف الأفراد في مجال معين لمعالجة المشكلات.

**ت/اجرائيا:** التكنولوجيا هي علم الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد والتجهيزات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان خدمة لحاجاته ورغباته بل تحتوي حتى على التنظيم والإدارة وممارسة عملية العمل والقيادة في شتى النواحي التنظيمية كما أنها نتاج اجتماعي وثقافي يشمل الأفكار والمعتقدات والسلوك وجميع التصورات والقيم التي يستخدمها الفرد من خلال تعامله مع الطبيعة والمجتمع.

<sup>1</sup>- طارق طه إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص 457.

<sup>2</sup>- جعفر قاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 49.

<sup>3</sup>- عامر إبراهيم قند بلجي، إيمان فاضل السامزاني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 35.

## 2. مفهوم الاتصال

أ/ لغة: هو الوصل بين شيئين، أي وجود علاقة شيء بشيء آخر، وفي اللغة الفرنسية يقابلها مصطلح (Communication) المشتق من الكلمة اللاتينية (Commun) بمعنى مشترك (Commun) ما يعني إقامة علاقة مشتركة بين طرفين.<sup>(1)</sup>

ب/ اصطلاحاً: الاتصال هو وضع الأفكار في صياغات (رسالة) وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يفهما الطرف ويتصرف بالشكل المطلوب.<sup>(2)</sup>

هو عملية تحويل وتبادل المعلومات<sup>(3)</sup> والأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين الأفراد والجماعات أي بين المرسل والمستقبل عن طريق وسيلة كتابية أو شفوية للتأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة وبذلك اتخاذ القرار السليم.<sup>(4)</sup>

لقد تعددت واختلفت مفاهيم الاتصال بحسب الباحثين والدارسين له، بحسب منطلقاتهم الفكرية فالبعض ينظر إليه أنه علم والبعض الآخر يعتبره نشاط ويرى آخرون أنه مجال الدراسة، ويعتقد البعض أنه فن وصيانة وكل باحث يعرفه من زاويته التي تركز عليها وسوف نتطرق إلى بعض التعاريف.<sup>(5)</sup>

1- الفيروز أبادي، القاموس المحيط، ج 4 القلم، بيروت، ص 64.

2- أحمد ماهر، الاتصال، د ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 26.

3- Julien longhu, georgessarfati, dictionnaire de programation, armand colin, paris, 2011, p 31.

4- ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، الجزائر، 2006، ص 13 - 15.

5- مي العبد لله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام الحديثة للإعلام والاتصال المشروع العربي لتوحيد المصطلحات، ط 1، دار النهضة العربية، لبنان، 2014، ص 21.

يعرف عالم الاجتماع تشارلز كولي: «أنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتتمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، واستمرارها عبر الزمان، وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان.»<sup>(1)</sup>

فالالاتصال عند كولي هو «الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتتمو عن طريق استعمال الرموز والوسائل نقلها وحفظها.»

أما بيرسون وستانير: فقد عرفا الاتصال على أنه «عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك.»<sup>(2)</sup>

ويعرف الاتصال على أنه التفاعل المباشر بين اثنين أو أكثر من الناس باستعمال وسائط تقنية مثل الهاتف، التلفزيون، الراديو، المعلوماتية...، وما توفره هذه الوسائط من صوت وصورة ومعلوماته عن الشيء المتصل من أجله.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> هشام محمود الأقداحي، الاتصال الدولي والاتصال الجماهيري، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2010، ص 31.

<sup>2</sup> عاطف عبدلي العبد، نهى عاطف العبد، نظريات الإعلام وتطبيقاته العربية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011، ص 10.

<sup>3</sup> فاطمة حسين عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ط1، ص 17.

فقد برز مفهوم الاتصال للمرة الأولى في عام 1979، وكان جان دارسي رئيس المعهد الدولي للاتصال آنذاك، هو أول من رسم بعض ملامح هذا الحق عندما دعا إلى حق أوسع نطاقاً من الحق في الإعلام وهو الحق في الاتصال، ونجد هذا الحق يركز على أربعة أوجه، من الحرية، المسؤولية، الوسائل والامكانيات والأدوات.<sup>(1)</sup>

وفي 10 كانون الأول 1966 وافقت الأمم المتحدة على اتفاقية الدولية حول الحقوق المدنية والسياسية التي نصت مادتها التاسعة عشرة على أن:<sup>(2)</sup>

لكل فرد الحق في اعتناق الآراء دون تدخل.

- لكل فرد الحق في حرية التعبير، ويشمل هذا الحق حرية استقصاء المعلومات والأفكار من كل نوع وتلقيها ونقلها بغض النظر عن الحدود سواء كانت شفاهة أو كتابة أو طباعة في صيغة فنية أو من خلال أية وسائل أخرى من اختياره.

- ممارسة الحقوق المنصوص عليها في الفقرة 2 من هذه المادة، تحمل معها واجبات ومسؤوليات خاصة.

<sup>1</sup>- مصطفى المصمودي، الحق في اتصال في إطار النظام الإعلامي العالمي الجديد، دار النشر بغداد، وزارة الثقافة والإعلام، سلسلة دراسات، 1982، العدد 3، ص 15.

<sup>2</sup>- حمدي قنديل، الجوانب الفلسفية والقانونية للحق والاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998، ط 2، ص 24.

- ويركز الدكتور "سمير حسن" على الرسالة باعتبارها متغير من متغيرات الاتصال التي

ترتبط بين أطراف الموقف الاتصالية، فمن المهم أن تتطابق وتتوحد معاني الرموز

(الرسالة) لدى المرسل والمتلقي حتى يتحقق الفهم والاستجابة والمشاركة.<sup>(1)</sup>

كما يضيف الاتصال في وجهة نظر الدكتور "حميد جاعد الديلمي" «الصبغة الابتكارية

المحدثة للتغير في العلائق الاجتماعية وأنماط الحياة المتداولة في المجتمعات بشكل مؤثر،

يدفع باتجاه إدخال رموز اتصالية، تعبيرية، تساهم بشكل أو بآخر في التغيير المنشود، وهذا

الأمر متأن من كون اتصال يمثل بديهية اجتماعية، تفرضها السياقات الاجتماعية وفعاليتها

المتنوعة».<sup>(2)</sup>

أما علماء نظم المعلومات فينتظرون إلى الاتصال من وجهة النظر الرياضية والإحصائية

والهندسية فالشيء محل الاتصال هو المعلومات ويتم استقبالها أو إرسالها من خلال إشارة

كهربائية ويتم تخزين المعلومات وفقا إلى نظام محدد التوثيق، والاتصال وفقا لنظم المعلومات

يعني استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع المعلومات.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup>- نعمة واكد، مقدمة في علم الإعلام، طاكسيدج للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 10.

<sup>2</sup>- حميد جاعد محسن الديلمي، التخطيط الإعلامي، المفاهيم والإطار العام، رؤية سوسيولوجية لمنطق الظاهرة الإعلامية، دار الشروق، عمان، الأردن، 1998، ط 1، ص 13.

<sup>3</sup>- محمد قادري، الاتصال في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي، تافنة مغنية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010/2009، ص 32.

في إطار هذه الأبعاد الاتصالية يمكن تعريف الاتصال للعلاقات العامة بأنه تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين طرفي الاتصال داخل التنظيم وخارجه باستخدام وسيلة أو وسائل معينة خلال إطار موقفي يجمع بينهما لغرض تحقيق التفاعل والتفاهم نحو تحقيق الأهداف.

ويمكن تعريف الاتصال بأنه: نقل المعلومات والأفكار واتجاهات من طرف إلى آخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة لها بداية ونهاية.

إن كل تعريف من هذه التعاريف له مزاياه باعتباره أنه يقدم معنى إضافيا يزيد من فهم ظاهرة الاتصال، ويعكس وجهة نظر عدد من الباحثين والمختصين الذين درسوا الاتصال رغم اختلاف تخصصاتهم ما بين الهندسة والاجتماع والاعلام والسياسة وعلم النفس وهذا بتوفر الأبعاد التالية: (المعلومات، التفاعل، تغيير سلوك أو التأثير، الإطار العام).

### 3. مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد من أن نعرض على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبين وبرنت" أنها: «أي أداة ووسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات». (1)

<sup>1</sup>- حسن عماد مكاوي، ليلي حسني السيد، الاتصال المعاصر، ط4، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2009، ص 24.

**تعريف عبد الهادي عثمان:** «القنوات الجديدة» التي يمكن من خلالها بث ونقل الثورة

المعلوماتية من مكان لآخر». (1)

**ويعرفها فضيل دليو بأنها:** «تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر ولها آثار عدة تشمل

مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا». (2)

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة

والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها

وانتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات. (3)

وتكنولوجيا الاتصال الحديثة ورد تعريفها في الموسوعة بأنها: الأدوات والنظم التي تساعد

على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الالكترونية. (4)

### ◀ التعريف الإجرائي:

هي حل التقنيات التي تم ابداعها واختراعها حديثا والتي تستعمل للاتصال وهي كل

التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاثة

مجالات تقنية: المعلوماتية، الاتصال، السمعي والبصري.

1- الموقع الإلكتروني، [www.ed.gov.sa](http://www.ed.gov.sa)، 2023/02/16، الساعة: 13:00.

2- فضيل دليو: وسائل اتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة المنتوري، الجزائر، (د س)، ص 147.

3- محمد منير حجاب، المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص 166.

4- محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية، دار الفجر، للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 805.

#### 4. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

##### 1.4. التفاعلية

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة<sup>(1)</sup> أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر" ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة، ونستنتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وامكانياته وقراراته الإدراكية."<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup>- محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص 117.

<sup>2</sup>- محمد علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 117.

#### 2.4. اللاتزامنية: (عدم الارتباط بعنصر الوقت)

وتعني إمكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.<sup>(1)</sup>

#### 3.4. التوجه نحو التصغير: (قابلية التحرك أو الحركية)

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكوت والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطباعة الالكترونية.<sup>(2)</sup>

#### 4.4. قابلية التحويل

هي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكن تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام "المينييتال Minitel" الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، ص 261 - 262.

<sup>2</sup> محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا، دار الهدى، 2006، ص 25.

التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الرغم من اختلافهما في الشكل.<sup>(1)</sup>

#### 5.4. قابلية التوصيل والتركيب

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تضعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية وعلى أكمل وجه، فهناك الهوائي على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إليستون" "Eston" والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف" "Nestwave" والرأس من صنع "شركة شارب" "Shorp".

#### 6.4. اللاجماهيرية: (الرسائل الإعلامية الشخصية)

معناه أن رسائل الاتصال الجديدة قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع<sup>(2)</sup> من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

<sup>1</sup> - عبد الباسط عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 263 - 264.

<sup>2</sup> - محمد شطاح، مرجع سابق، ص 25 - 26.

#### 7.4. الشبوع والانتشار

ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك التلفزيون ثم الفاكسميل، كلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية وفي رأي "ألفين توفلر" "A.Tophler" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرق لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا يقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدسة لغير القادرين على تكاليفها.

#### 8.4. الكونية

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حيث تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليه رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصر مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.<sup>(1)</sup>

وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الوكون، نحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى

<sup>1</sup>- محمد علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص179-180.

التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات.<sup>(1)</sup>

عموما فإن الكونية التفاعلية والاجماهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل التحريك والشيوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الاعلام المتخصص ولامركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من رسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

## 5. نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال

يشكل المسار التاريخي لتطور تكنولوجيا الاتصال من عدد من المحطات التاريخية الفارقة والاسهامات المؤثرة والأسماء البارزة، التي ينبغي لكل دار لتكنولوجيا الإعلام الإلمام بها للتعرف على الجهود المتتابعة التي أدت إلى التقدم التكنولوجي الفائق في مجال الاتصال الذي تعيشه البشرية في الوقت الراهن، ويشكل هذا المسار التاريخي وفقا للتطورات التالية:

### 1.5. قبل الميلاد

- 90000 – 40000 ق.م بداية مرحلة الكلام.
- 35000 ق.م بداية استخدام اللغة كوسيلة اتصال.
- 4000 – 36 ق.م اختراع الكتابة التصويرية في كل من مصر القديمة سومر.

<sup>1</sup> - محمد شطاح، مرجع سبق ذكره، ص 27.

- 2500 ق.م ابتكر المصريون القدماء ورق البردي.
- 1800 – 1000 ق.م اختراع الكتابة على أساس النطق في سومر وتطويرها إلى

الكتابة الألفبائية.(1)

## 2.5. بعد الميلاد

القرن الثاني:

- 105 م اختراع الصيني (تساي لون).

القرن الثامن:

- 751 م العرب المسلمون يتعرفون من الأسرى الصينيين على سر صناعة الورق

عقب انتصارهم على الصينيين في سمرقند، وقد قام العرب بإنشاء مصنع للورق في نفس المدينة.

القرن التاسع:

- 800 م قام الصينيون بطباعة أول كتاب بالطباعة الخشبية كتاب محاورات أو

الماسة سونرا.

<sup>1</sup> - محفوظ محمد، تكنولوجيا الاتصال، دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 24.

## القرن الثاني عشر:

- 1150 م العرب يقيمون أول مصنع للورق في أوروبا (الأندلس) ومنها انتقلت صناعة الورق إلى باقي أوروبا.

## القرن الخامس عشر:

- 1436 - 1450 م اختراع (يوحنا جوتنبرج) الألماني للحروف المعدنية الطباعة المتحركة والحبر المناسب لها، لتبدأ بداية الطباعة بالحروف المتحركة.
- 1446 م ظهور الطباعة الغائرة على يد الإيطالي (مازو فينجويرا) بمدينة فلورنسا.<sup>(1)</sup>

- 1456 م انتهاء (جوتنبرج) من طباعة أول نسخة من الكتاب المقدس، وهو يعتبر أول كتابة مطبوع بأسلوب الطباعة بالحروف المعدنية المتحركة.

## القرن السابع عشر:

- 1645 م اختراع عالم الرياضيات الفرنسي (بليز باسكال) أول آلة حاسبة تقوم بعمليات الضرب والطرح في مجال المحاسبة والحسابات.
- 1645 م اختراع (أناناسيوس كيرش) للبروجيكتور أو المصباح السحري الذي كان يعرض شرائح مرسومة باليد.

<sup>1</sup>- محفوظ محمد، مرجع سبق ذكره، ص 25.

## القرن التاسع عشر:

- 1800 – 1809 م نشأة الطباعة الملساء (الطباعة اللينوجرافية) على يد الألماني (ألويس سينفيلدر).<sup>(1)</sup>
- 1891 م: (توماس أديسون) جهاز لعرض الصور المتحركة يسمى (الكنيتوسكوب) بحيث يمكن لفرد واحد مشاهدة الصور المتحركة من خلال فتحة المشاهدة، ثم قام اديسون بتقديم آلة عرض سماها (الكنيتوسكوب العارض) لعرض المشاهدة على الشاشة، ثم قام كل من الأخوين الفرنسيين (أوجست ولويس لوميير) بالعمل على تحسين الكنيتوجراف والكنيتوسكوب ونجحا في تطوير كمرأ أقل ازعاجا وأسهل في نقلها وأطلقوا على اختراعهم (سينماتوغراف).
- 1892 م قام المزارع الأمريكي (ناثان ستيفيلد) ببيت أصوات رعب عبر استخدام نظام الحث ولم يكن هذا النظام يعمل إلى عبر قصيرة.
- 1895 م قام الفرنسيان الأخوان (لوميير) بافتتاح سينما بدورهم في باريس.<sup>(2)</sup>
- 1896 م حصل المهندس الإيطالي (جي ماركوين) على ترخيص اختراع التلغراف اللاسلكي.

<sup>1</sup>- محفوظ محمد، مرجع سابق، ص 35.

<sup>2</sup>- محفوظ محمد، مرجع سابق، ص 36.

## القرن العشرون:

- 1901 م نجح ماركوثي في إتمام أول اتصال لاسلكي بين إنجلترا وسواحل أمريكا.
- 1904 م توصل الأمريكي (إيرارابل) إلى فكرة الطباعة الأوفست (الطباعة الملساء غير المباشرة) التي تعني نقل الأشكال الطباعية من لوحة الطباعة إلى الورق من خلال طنبور وسيط مصنوع من المطاط.
- 1904 م ابتكر السيد (جون فلمنج) الصمام الثرميوني.
- 1974 م ابتكر كل من (روبرت كان) و (فينت سيرف) نظام TLP/IP بتركول مراقبة النقل عبر الشبكات المترابطة أو عبر الانترنت)، ويعد هذا البرتوكول وسيلة للتخاطب بين الشبكات المختلفة باستخدام رقم طويل.
- 1975 م ظهور أول جهاز ميكرو كمبيوتر.
- 1975 م تأسيس الأمريكيان (بيل جيتس وبول آلان) لشركة مايكروسوفت الأمريكية المتخصصة في صناعة البرمجيات وصاحب برنامج التشغيل الشهير Windows.
- 1975 م عرض تكنولوجيا النفط الحبري في مؤتمر إدارة الإنتاج، وتعني هذه التكنولوجيا الطبع بدون لوحات طباعية.
- 1979 م توصل كل من شركتي فيليبس وسوني إلى تكنولوجيا الأقراص المدمجة .CD
- 1981 م ظهور أول كمبيوتر شخصي من إنتاج IBM وأطلق عليه PC IBM.

- 1981 م أطلقت وكالة الفضاء الأوروبية قمرا تجريبيا للبث المباشر تحت مسمى (OTC) كان يلزم لالتقاط بثه استخدام هوائي قطر 4 متر.
- 1982 م انتاج الأقراص المدمجة CD على نطاق جماهيري وطرحه بالأسواق.
- 1983 م انقسمت شبكة الأريانت إلى شبكتين، الأولى ظلت تابعة لوزارة الدفاع وأطلق عليها (ميلنت) والثانية خصصت للاستخدامات المدنية وأطلق عليها (انترنت).
- 1984 م ظهور أول طابعة ليزر Laser Printer.
- 1987 م قامت شركة ماتسوشينا بإنتاج جهاز فيديو نظام V.H.S (Video Home) وأدى هذا النظام إلى القضاء على نظام بيتاماكس.
- 1988 م ظهور أول فيروس للكمبيوتر على شبكة الأنترنت وأطلق عليه اسم الدودة Worm وتمت حاكمه مصممه الأمريكي (روبرت موريس) وفقا للقانون الصادر عام 1986 م المتعلق بالاحتيال وسوء الاستخدام في مجال الكمبيوتر.
- 1991 م قام الرياضي (تيم لي بيرنر) بابتكار العنكبوتية WWW (World Wide Web) كأحد التطبيقات التي مكنت من استخدام الوسائط المتعدد على شبكة الأنترنت، من خلال تطبيق أسلوب الروابط المتشعبة (Hyper Text Link).
- 1996 م تم طرح أقراص DVD في اليابان في شهر نوفمبر في مارس.

• 1998 م تم طرحها في الولايات المتحدة.<sup>(1)</sup>

كانت هذه لحظة تاريخية لأهم الاختراعات التي أنتجتها الثورة التكنولوجية في عالم الاتصالات ويمكن تقييم هذه المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة إلى المحطات التالية:

### ◀ المرحلة الشفهية أو مرحلة ما قبل التعلم

كانت وسيلة الاتصال الرئيسية فيها هي الكلمة المنطوقة، والحاسة الأساسية هي حاسة السمع، ثم أثر تطور اللغة لكي يعطي القوة للاتصال الإنساني، وكان الشعر المقفى المسترسل أبرز وسائل الابداع والتواصل الحضاري، وكانت المعاني ذات المستويات المتعددة هي الطابع العام، وتعتبر الشائعة في هذه المرحلة أول شكل من أشكال الاعلام والاتصال، حيث كانت الأخبار تنتقل من الفم إلى الأذن، وبانتقالها كانت تحور أو تضخم، بل كانت تغير أو تشوه بحيث تضيع حقيقتها في أحيان كثيرة.

### ◀ عصر الكتابة

وفيها عرف الانسان اللغة المكتوبة، حيث كانت الكتابة هي الوسيلة الأساسية للتعبير وأصبحت حاسة البصر هي الحاسة الرئيسية، وأضفت الكتابة صفة الدوام على الكلمة المنطوقة وحافظت على أهم رسائل الجماعة، مما كفل لها الوجود المستمر، وظهرت الكتب المنسوخة

<sup>1</sup>- محمود محمد، مرجع سبق ذكره، ص 37.

ومهنة الوراقة ودور حفظ الكتب، وازدهر الحبر المخطوط كوسيلة إعلامية، وشكلت عمليات بيعه تجارة مزدهرة.<sup>(1)</sup>

### ← اختراع الطباعة

وفي هذه المرحلة عرف الانسان الطباعة التي تجسد المخطوطات في شكل مادي يتم استنساخه يدويا وبكميات كبيرة وبشكل مقروء أجود نسبيا من المخطوط. ويعود السبق في معرفة الطباعة إلى الفينيقيين الذي كان لهم أيضا فضل اختراع الورق وقد بدأت الطباعة على شكل القوالب الخشبية ثم الفخار، حيث اخترع "يوحناغو تنبرغ" الحروف الطباعية المتحركة المسبوكة من المعدن عام 1944، وبعدها انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلى العالم كله، وبفضل اختراع آلة الطباعة أصبحت حاسة الابصار هي المسيطرة وحول المطبوع الأصوات على رموز مجرة، وكان ذلك بداية للنشر الجماهيري للكتب والجرائد والمجالات.

وكانت كلمات "كلوتز" إذا خلق الله الشمس، فالإنسان خلق الطباعة، شمس الله تبدد الظلمات المادية، وشمس الانسان تبدد الظلمات المعنوية.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup>- ريجيس دوبرية، محاضرات في علم الاعلام العام، الميديولوجيا، ترجمة فؤاد شاهين، جوجيت الحداد، دار الطليعة، بيروت، 1996، ص 113.

<sup>2</sup>- ريجيس دوبرية، مرجع سابق، ص 113.

## ← الثورة الالكترونية

بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينات من القرن الماضي، وقد بدأت بتجارب واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت باستقرار والانتشار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية التي تشكل لب الثورة الاتصالية الآن، ويطلق عليها مرحلة الاتصالات السلكية واللاسلكية أو الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الالكترونية.<sup>(1)</sup>

فقد ظهر التلغراف، التليفون، الفوتوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي، فالراديو، فالفيلم السينمائي ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)، ويظهر التلكس بعد ذلك، وتبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل البحري ثم الأقمار الصناعية.

ويظهر التلفزيون السلكي والارسال التلفزيوني المستعين بالأقمار الصناعية بشكل مباشر، ثم مباشر بعد ذلك، وتوظيف أشعة الليزر والألياف البصرية وخلال تلك الفترة لا يمكن اعتقال الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفاكس والأسطوانة المدمجة.

وخلال تلك المرحلة تظهر الحسابات الالكترونية وتتطور جيلا بعد جيل حتى تصل إلى الجيل الخامس وتدخل في كل مجالات الحياة ومنها المجالات الإعلامية.

كذلك أدى امتزاج الحسابات الإلكترونية بالاتصالات السلكية واللاسلكية إلى ظهور شبكات المعلومات المحلية والدولية والتي تطورت بشكل كبير خلال المرحلة الراهنة.

<sup>1</sup>- حسن مكاوي، محمود سليمان علم الدين، مرجع سابق، ص 69 - 69.

ويمكن القول إن هذه المرحلة قد أحدثت ثورة في نظم الاتصال وحولت العالم إلى قرية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة ما يحدث فور وقوعه.<sup>(1)</sup>

### ← المرحلة التفاعلية

بدأت في منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن تتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية ويطلق على التكنولوجيا السائدة والمميزة لهذه المرحلة التكنولوجية الرقمية أو التكنولوجيا التفاعلية.

ويمكن القول أن أبرز ملامح هذه المرحلة هي ظاهرة اندماج وسائط أو وسائل الاتصال والمعلومات أو ظاهرة "الالتقاء الرقمي"، فقد دخلت أملاك الهاتف والألياف الضوئية والكابلات البحرية واتصالات الموجات الدقيقة (المايكروويف) وقنوات التلفزيون واتصالات عبر الأقمار الصناعية، دخلت كلها في لمحة علمنا وسدء.

وتقف الانترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين في التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصالات.

ومرتكز هذا الالتقاء الرقمي هو الثورة الرقمية وهي تغير جذري طرأ على وسائل المعلومات والاعلام، يتمثل في تغيير الأساس التقني لعمل هذه الأجهزة الالكترونية والكهربائية مع الوضع التماثلي، حيث يتم تمثيل الظاهرة الفيزيائية كالصوت بموجة كهرومغناطيسية مرافقة تحاكي

<sup>1</sup>- حسن عماد مكاي، محمود سليمان علم الدين، مرجع سابق، ص 69 - 69.

التغيرات التي تحصل في الظاهرة الفيزيائية، مثل التغيرات في الصوت على الوضع الرقمي حيث يتم تمثيل الظاهرة الفيزيائية كالصوت بسلاسل من أرقام ثنائية ( 0 و 1 ) وتتغير حالتها لتعكس أية تغيرات في الظاهرة المرفقة مثل تغير الصوت، وهذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب وينطبق هذا خاصة على الأشكال الأخرى للمعلومات من أصوات ثابتة أو متحركة.<sup>(1)</sup>

وتجدر الإشارة إلى أن هذا التقييم للمراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة ليس الوحيد عند الباحثين، هناك أكثر من رؤية في هذا المجال نذكرها بإيجاز:

- "فمارشال ماك لوهان" يرى أن البشرية حتى منتصف السبعينات قد مرت بأربع مراحل:

- المرحلة الشفوية
- مرحلة الكتابة.
- مرحلة الطباعة.
- مرحلة الدوائر الالكترونية.

- أما "دانييل بيل" فيقسم تطور المجتمع الإنساني إلى أربع مراحل كل منها يشكل مرحلة

متميزة من ثورة تكنولوجيا الاتصال:

- عصر اللغة الملفوظة.
- مرحلة اللغة المكتوبة.

<sup>1-</sup> محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 151.

- مرحلة الطباعة.
- مرحلة الاتصالات عن بعد، السلكية واللاسلكية.<sup>(1)</sup>
- أما "ألفين توفلر" فيقسم التطور الإنساني إلى ثلاث موجات رئيسية هي:
  - الموجة الأولى: الزراعية.
  - الموجة الثانية: الصناعية.
  - الموجة الثالثة: الالكترونية والمعلوماتية.<sup>(2)</sup>

**حيث يقول:** "اننا نتجه بخطى كبيرة نحو بيان سلطة مختلفة كلياً ستتشئ عالمنا منقسماً

ليس إلى حضارتين وإنما إلى ثلاث حضارات متوجهة ومتنافسة".

الأولى التي يرمز إليها بالمجرفة الزراعية والثانية بخط الإنتاج والثالثة بالحاسوب.

**ويقول أيضاً:** "كان لتأثير الموجة الثالثة إن زادت على نحو متفجر كمية المعلومات (بما

فيها المعلومات المغلوطة) التي تنتقل حول العالم، فالثورة المعلوماتية وتضاف الأقمار

الصناعية رواج الآلات الناسخة والمسجل السمعي البصري، والشبكات الالكترونية وقواعد

المعطيات والبريد والإذاعة عبر كابل الأقمار الصناعية التي تعيد بث مباشر، دون حسابان

عشرات وعشرات تقنيات معالجة وتوزيع المعلومات، كذلك بشكل أنهار عدة من المعطيات،

<sup>1</sup>- حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، مرجع سابق، ص 66 - 67.

<sup>2</sup>- ألفين توفلر، صدمة المستقبل، المتغيرات في عالم الغد، ط 2، دار النهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 231.

المعلومات والمعرفة التي أصبحت تصب محيط هائل الاتساع يزداد باستمرار رموزا إحصاءات كلاما وأصوات.

**الموجة الثالثة:** بتعبير آخر فجرت نوعا من التبادل على غرار لعبة "البينغ - بونغ"

المعلوماتي خالقة بذلك عالم معرفة يستمر كوسعه إلى مالا نهاية.<sup>(1)</sup>

## 6. توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الوسائل التقنيات التي لم تترك في عصرنا الراهن مجالاً من مجالات دون أن تقتحمه، وتفرض نفسها على القائمين والمستعملين في مختلف الأنشطة، فأصبح كل عمل أو نشاط لا ينجز إلا بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مثل الحاسوب شبكة الأنترنت، الأجهزة الرقمية (الهواتف، الكاميرات) مسجلات، معالجات، برمجيات لاسيما شبكة الأنترنت التي أصبحت تأوي العديد من النشاطات التي كانت تنجز من قبل، وغيرت كيفية القيام بها، والمدة والتكاليف المستهلكة، فسهلت العديد من الأعمال والأنشطة، وساهمت في تحديثها، فنجد اليوم مفاهيم ومصطلحات جديدة ظهرت بفعل هذا التقدم والتحول الحاصل في هذه القطاعات والأنشطة مثل:

التجارة الإلكترونية E-Commerce، التعليم الإلكتروني E-Learning، العمل عن بعد

Tèlèmèdecine، التصنيع عن بعد E-By، الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، والسياحة

<sup>1</sup> - ألفين توفير، مرجع سابق، ص 231.

الإلكترونية، والكتب والمصادر الإلكترونية، والنشر الإلكتروني، إلى غير ذلك من المجالات والمفاهيم التي أصيبت بالحمى الإلكترونية.<sup>(1)</sup>

وتعتبر تقريبا كل هذه المجالات وثيقة الصلة بالمعلومات والمعرفة، وبالمجالات المتعلقة بصناعتها وبنها واستثمارها، وهو ما يندرج بصفة عامة فيما يسمى بالاقتصاد القائم على المعرفة، والذي يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية المستدامة دون أن تكون له آثار وانعكاسات سلبية على البيئة، حتى أن التحكم في التقنيات والتكنولوجيا الحديثة يحدد اليوم مدى تقدم دولة معينة أو تخلفها، فهو مؤشر هام أصبحت تصنف به الدول، ويحدد مدى قوتها ووجودها في مطاف الدول الكبرى والمتطورة من عدمه.<sup>(2)</sup>

## 7. أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة أساسية لتحقيق العديد من الأهداف على مستوى الدول والمنظمات وذلك لما تملكه هذه التكنولوجيا من قدرة على تسهيل عملية تبادل المعلومات وتكوين المعرفة وتوليد الدخل، حتى أصبحت تشكل مصدرا لثروة يمكن اعتبارها أثمن بكثير من الأشكال التقليدية للثروة.

<sup>1</sup> - إبراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتب الحديث، الجزائر، 2012، ص ص 68 - 69.

<sup>2</sup> - إبراهيم بعزیز، مرجع سابق، ص ص 109 - 110.

وتظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوضوح من خلال دورها في رفع كفاءة الأداء وتحسين نوعيته وتسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات مع اعتبار الدقة والانجاز في العمل بالإضافة إلى انخفاض التكاليف.

وتتبع أهميتها كذلك من خلال ما تقدمه للأفراد والمنظمات والمجتمع من دعم ساعد الجميع في الوصول لتحقيق أهدافهم، كونها توفر الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال. وتزداد أهميتها مع اعتمادها على المعرفة العلمية والمعرفة المكتسبة من الخبرات والمهارات والاستخدام الملائم للمعلومات، إذ أنها لا تعتمد على المكونات المادية فقط فمحورها ومحركها العقل البشري والمتمثل في المورد البشري والذي يطلق عليه رأس المال الفكري.

ومع تغلغلها في العديد من مستويات التحليل نبرز فيما يلي أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لمستوي المنظمات والدول:

### 1.7. على مستوى المنظمات

- ترجع أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة إلى ما تملكه من قدرة على:
  - تطوير المنتجات القائمة مع انتاج متنوع ومتطور من السلع والخدمات الجديدة.
  - خلق القيمة المضافة من خلال زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد أفضل المخرجات بأقل التكاليف الممكنة.
  - بناء التنظيمات الشبكية.
  - التكامل والتنسيق بين مجالات ووظائف الإدارة وأنشطة الأعمال.

- تعظيم أداء الإدارة وتحقيق غاياتها المستقبلية وتكوين قواعد البيانات.
  - دعم الميزة التنافسية واستمراريتها في المدى البعيد وزيادة فعالية المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأجل، وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم.
  - المساعدة على تحقيق الغايات والأهداف الاستراتيجية للمنظمة ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
  - تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة جودتها وتحسين مستواها.
  - زيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها.
- يتضح مما سبق أن أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة تبرز من خلال مساهمتها في تحسين أداء مختلف وظائف الإدارة ودعم عمليات المنظمة من خلال نظام متكامل يوفر المعلومات والمعرفة وتتيح إمكانيات النمو والتطور للمؤسسة، بالإضافة إلى فهم متطلبات المنظمة والإدارة لتقدير الحلول والآفاق المستقبلية.

## 2.7. على مستوى الدول

توفر تكنولوجيا المعلومات بإمكاناتها المتعددة وانخفاض تكلفتها إمكانية تخطي المراحل التقليدية للتنمية والانتقال إلى مسار معرفي يستند إلى النمو ويتمتع بقيمة مضافة أكبر مما يساعد على تخفيف حالة الفقر وخلق مزيد من النمو وتكوين الثروات وتحسين نوعية الحياة.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup>- خالد عبد الرحمن الديري، بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية في ظل تكنولوجيا المعلومات، دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، 2011، ص 287.

ومن بين الدراسات التي حاولت إيجاد ارتباط مباشر بين تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق معدلات متزايدة في النمو الاقتصادي هي دراسة لهاردي Hardi الذي حاول التوصل إلى اثبات طردية العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والنمو وأنه كلما قطعت بلاد ما شوطاً في تبنيها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات أدى ذلك إلى تحقيق نمو في الناتج الإجمالي المحلي لهذه البلاد.<sup>(1)</sup>

ويؤكد ديكنسون Dickenson أنه إذا كانت التجارة هي شريان الحياة للاقتصاد، فإن تكنولوجيا الاتصالات تعد بمثابة الجهاز العصبي للحياة الاقتصادية والاجتماعية بما تساهم به من زيادة في تدفق المعلومات بين الأفراد بوتائر عالية، وما يتبعه من اختصار في الأوقات الزمنية للحصول على مصدر للعمل ومعرفة مصادر الإنتاج اللازمة والتأكد من أسعارها لاتخاذ القرارات السريعة في وقتها المناسب.<sup>(2)</sup>

بالإضافة إلى دراسة الاتحاد الدولي للاتصالات من خلال استخدام المقطع العرضي Cross Section Analysis يضم عينة إحصائية ل 113 دولة خلال الفترة 1973 - 1983 واستنتجت الدراسة الحقائق التالية:<sup>(3)</sup>

1- أحمد شرف الدين حسن، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ودورها في التوظيف حالة الجمهورية اليمنية، الأسكوا، 2022، ص 05، نقلا عن hardy a, the role of the telephone in economic development, case telecommunication for 2 study no 6 , itu-oecd project, in june 1983.  
2- نفس المرجع، ص 7.

3 -ITU, information, telecommunications and development, 1983, pp 7 - 9.

- هناك ارتباط احصائي مباشر بين نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي والكثافة الهاتفية.

- خلال الفترة 1973 - 1983 استمرت ظاهرة تحقيق 70 % من الناتج المحلي الإجمالي بواسطة 25 % فقط من السكان في الدول موضوع البحث.

- تمكنت الدول الغنية من تحقيق زيادة في النتائج كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي.

- كلما كان نصيب الفرد من الناتج المحلي منخفضا أدى ذلك إلى زيادة أكبر في مساهمة الاتصالات الهاتفية في الناتج المحلي.

وعلى مستوى الاقتصاد الجزئي حاول أحد الاقتصاديين قياس حجم المنافع المتحققة بفعل استخدام الهاتف في القرى وذلك باستخدام فائض المستهلك لتقييم العوائد الاقتصادية والاجتماعية للاستثمار في الاتصالات الريفية واستنتج أن هذا الفائض يعادل أضعاف المكالمات الهاتفية ويصل أحيانا إلى 10 أضعاف.

والملاحظ من هذه الدراسات أن غالبها تناول بالدراسة أثر تكنولوجيا الاتصال فقط وليس تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشمولها، وتم خلال هذه الدراسات التركيز على أهمية الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال كقطاع رائد يعمل على تحقيق النمو الاقتصادي وتوزيع خبرات هذا النمو على بقية القطاعات الأخرى.

كما يجمع معظم الاقتصاديين ورجال التخطيط وخبراء المنظمات الدولية على أن لقطاع الاتصالات الدور الأساسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية سواء على المدى القصير أو الطويل، ويستندون في ذلك إلى أثر المضاعف Multiplier Effect الذي يعتبرونه يفوق ذلك في قطاع التصنيع أو غيره من القطاعات.

كما أنه طبقاً لنظرية حدود النمو فإن اقتصاديات الإنتاج المادي والمتمثلة أساساً في الزراعة والصناعة تتميز بالمحدودية والندرة، في حين أن اقتصاديات المعرفة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تعرف هذه الحدود.

إن التنمية وتكنولوجيا المعلومات في علاقة إنتاجية متبادلة، فالتنمية نتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات نتاج للتنمية، ذلك أنها يمكن أن تكون وسيلة وأداة لتحقيق التنمية كما يمكن أن تكون هدفاً تنموياً في حد ذاتها، ويمكن أن نبرز دور تكنولوجيا المعلومات في التنمية من خلال جانبين:<sup>(1)</sup>

- عمودياً من خلال إيجاد خدمات ومنتجات وتطبيقات ويد عاملة حول شبكة الانترنت ومعالجة البيانات وخدمات الهاتف، أي أنها تقدم خدمات ومنتجات جديدة.
- أفقياً بوصفها أداة لتنمية العديد من المجالات، بما فيها تنمية القطاع العام وزيادة فرص نمو القطاع الخاص وتوسيع الأسواق وكفاءة الأداء وإيجاد المعلومات المتصلة

<sup>1</sup>- عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مجلة دراسات استراتيجية، العدد 15، 1998، ص 37 - 39.

بخدمات الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية وتقديمها للجمهور (الحكومة الإلكترونية التجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني).

- إضافة لما سبق يمكن اجمال أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للدولة في النقاط التالية:

- تنمية قدرة الدولة على الإفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت في الدول الأخرى.

- ترشيد وتنسيق ما تبدله الدول في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.

- ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.

- توفير بدائل وأساليب لحل المشكلات الفنية والتقنية واختيار سبل تكفل الحد من المشكلات في المستقبل.

- رفع مستوى فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية في قطاع الإنتاج والخدمات.

- ضمان القرارات السليمة في القطاعات جميعا وعلى مختلف مستويات المسؤولية.

وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا على القضاء على الفقر والجوع وخاصة في المناطق

الريفية عن طريق توفير وانسياب المعلومات المتعلقة بأساليب الزراعة ومعالجة التربة ومكافحة

الآفات الزراعية والتنبؤ بالظروف الجوية مسبقا وكيفية العناية بالمحاصيل الزراعية وطرق

جمعها ومعالجتها تمهيدا لتخزينها، كما تساهم في القضاء على الأمية وتطوير فرص التعليم

ورفع المعرفة في شتى العلوم نحو آفاق جديدة، وتعمل على حماية البيئة وكفالة الاستدامة البيئية.

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست غاية بذاتها، لكنها تصبح أكثر فعالية إذا ما تداخلت مع أهداف وغايات تنموية أخرى وتعتبر بالنسبة للدولة من إمكانات التغيير من خلال خلق بيئة مناسبة وممكنة، ومن الأدوات المهمة في عملية التغيير من خلال ما تسهم به من خلق المعرفة في المجتمع.

## 8. تطبيقات وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساساً في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات.

### 1.8. جهاز الحاسوب: computer

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الالكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، كما يعرف الحاسب الالكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم

انجاز العمليات الحسابية عليها واجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الامداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة".<sup>(1)</sup>

ان انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقبة على المدخلات.
- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.
- العائد الاستثماري: تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من % 35 إلى % 45 من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة.

<sup>1</sup> - محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة، 1983، ص 16.

## ← أنواعه

توجد عدة تقسيمات للحاسبات الالكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية Digital أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته، وهذا النوع الأكثر استخداما حاليا.

- حاسبات تناظرية "قياسية" كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.

- المختلط وهو يجمع بين الرقمي والقياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس.

والبعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة وحاسبات خاصة وهي التي تقوم بمهام محددة، والبعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة ومتوسطة وكبيرة الحجم، والبعض يقسمها حسب البرامج إلى برنامج داخلي وخارجي.

حتى يتمكن كمبيوتر من الاتصال بآخر لابد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الانترنت، الانترانت، الاكسترانت.

## 2.8. شبكة الانترنت Internet

احدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنت إلى أقطابه كلها.

وشبكة الانترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الالكترونية بينها بلمح البصر بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي<sup>(1)</sup>، بدأت الانترنت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط، وقد شهدت منذ ذلك الحين تطورات، إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن في زماننا، ومن أهم خدماتها:

• البريد الالكتروني E-Mail: وهو اختصار ل Electronic Mail وهو عبارة عن نظام

للتراسل الالكتروني، أي ارسال واستقبال الرسائل الالكترونية، ولاستخدامها يشترط وجود

1- قويدر الواحد عبد الله، بوزريع صليحة، الانترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبي على العقل العربي.

برنامج بريد الكتروني، وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه، يمكن من خلاله ارسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات.(1)

وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Microsoft أطلقت عليه اسم هوت مايل Hot Mail (2).

• **التخاطب أو الدردشة chat:** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر.

• **تيلفونات الانترنت:** حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس.

• **بروتوكول نقل الملفات FTP:** وهو اختصار ل File Transfer Protocol ويوفر هذا

البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة البعيدة عبر الانترنت، وغيرها من الخدمات...إلخ

### 3.8. شبكة الانترنت Internet

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة

<sup>1</sup>- مراد شلابة وعلي فاروق، مقدمة إلى الانترنت، الأردن، دار المسيرة، 2001، ص 21.

<sup>2</sup>- محمد بشير، الانترنت للمبتدئين، الجزائر، دار المعرفة، 2002، ص ص 33 - 34.

بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العلل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترنت.

وتعرف على أنها شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل FTP و HTTP وتستخدم خدمات الانترنيت مثل البريد الالكتروني، ولا يستطيع شخص خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال<sup>(1)</sup>، وبالتالي يمكن القول أن شبكة الانترنت هي شبكة انترنيت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

تنقسم شبكة الانترنت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين:

- الشبكة المحلية LAN.

- الشبكة الواسعة.

#### 4.8. شبكة الاكسترانت

ظهرت شبكة الاكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترنت وفي مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، لن يأتي

<sup>1</sup>- هارون السخري عبدالحكيم سيجان، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي" نُشرت\_،مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسدي مرباح ورقلة،2014\_2015،ص38-39

إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.

## 9. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### 1.9. المزايا

وتتلخص هذه المزايا في:

عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجال الاتصال عن بعد والكمبيوتر كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرصا كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والاسهام في أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الاعلام يمكن أن تمثل ساحة الاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية عي انسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص 265 - 267.

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات  
جمة.

## 2.9. العيوب

وأهمها:

أن هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من  
خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هناك هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية وليس هناك  
ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على  
المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتيت  
أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد إلى عدد كبير من الجماعات  
الصغيرة وذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد  
المجتمع والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتها وتتنتصت على ما يحدث داخل  
منازلنا كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن  
يفترقون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهايار قيم وعادات الشعوب.<sup>(1)</sup>

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العلم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة  
لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الانسان، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي  
تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة "الحدثة" تبقى صفة

<sup>1</sup> - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص 268 - 269.

مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الانترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد الإدارة الالكترونية بعد سنين قليلة<sup>(1)</sup> المستقبلية، ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل تحديث الخصائص وكذا التأثيرات، وبالتالي لابد من تبني برامج تابعة من شأنها دراسة مشاريع التبنى من أجل التحديث على قاعدة متينة.<sup>(2)</sup>

---

<sup>1</sup>- بوقلقول الهادي، بلغرة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على اندماج تكنولوجيات الاعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية - فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول: حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الابتكارات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، التكوين جامعة بسكرة 12 - 13 أفريل 2003، منشورات جامعة بسكرة، ص 02.

<sup>2</sup>- حسن عماد مكايي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص ص 253 - 254.



الفصل الثالث

الخدمة العمومية

## تمهيد

إن الخدمة العمومية من الحاجيات الضرورية التي تسعى الدولة إلى تحقيقها إذ تعتبر من المواضيع التي عرفت اهتماماً واسعاً لدى المواطن والدولة على حد سواء، إذ تتكفل مختلف المؤسسات العمومية بضمانها وتلبيتها من أجل خدمة المواطن دون تمييز، وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر أصبح مطلبها شعبياً نظراً لبعض العراقيل التي تصاحب معه العملية، وعلى الرغم من بعض التغييرات على مستوى الهيئات والمؤسسات إلا أن الخدمة العمومية المقدمة للمواطن لم ترقى بعد إلى الطموحات المأمولة.

قمنا في هذا الفصل بتقديم شامل حول الخدمة العمومية من مفاهيم ومبادئ ومعايير وغيرها، أيضاً تطرقنا إلى الخدمة العمومية الإلكترونية وأهم الإصلاحات التي قامت بها الجزائر لتحسين الخدمة العمومية، وفي الأخير تطرقنا إلى أهم المشاكل والعراقيل.

## 1. مفهوم الخدمة العمومية

### 1.1. تعريف الخدمة

بسبب تنوعها، فإن الخدمات من الصعب تحديدها، وغالباً ما يصعب فهم الطريقة التي يتم بها إنشاء الخدمات وتقديمها للزبائن.

ويمكن تعريف الخدمة فيما يلي:

- الخدمة هي تصرف أو أداء تعرضه جهة على جهة أخرى. بالرغم من احتمالية ارتباط الخدمة بسلعة مادية، إلا أن الأداء في حد ذاته معنوي وغالباً لا يؤدي إلى امتلاك أي عنصر من عناصر الإنتاج<sup>(1)</sup>.
- يعرفها لستانتون بأنها النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، والتي بالضرورة ليست مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية<sup>(2)</sup>.
- وقد عُرف قطاع الخدمات على أنه كل الأنشطة التي لا يمكن ضمها أو حصرها ضمن القطاعين الزراعي والصناعي، بحيث تعتبر أنشطة خاصة بقطاع الخدمات<sup>(3)</sup>.
- وفي الواقع العملي الميداني، يصعب التمييز بشكل مطلق بين الخدمات والسلع. هذا يعود إلى حقيقة أنه عندما تتم عملية شراء سلعة، فإن هذه العملية تتضمن في الغالب عنصر خدمة يكون مرافقاً للسلعة. ونفس الشيء ينطبق على شراء الخدمة، حيث أن تقديم الخدمة يتم من خلال شيء ملموس يكون مرتبطاً بها<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup>- كريستوف لفلوك وآخرون، مبادئ تسويق الخدمة وإدارتها، دار حميشر للنشر، ت.عمار محمد سلو أحمد العبادي، ط1، القاهرة، 2022، ص18.

<sup>2</sup>- فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز للمعرفة العلمية، ط1، 2009، الأردن، ص64.

<sup>3</sup>- بشير بودية وآخرون، أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء، ط1، عمان، 2016، ص102.

<sup>4</sup>- حميد الطائي بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، ص11.

- إذن، الخدمة هي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر، ومن الضروري أنها غير مادية ولا ينتج عنها ملكية أي شيء<sup>(1)</sup>.

### 2.1. معنى العمومية

- اسم مؤنث منسوب إلى عموم.
- حكومة عمومية: حكومة وطنية من جميع الأحزاب أو معظمها،
- ميزانية عمومية: بيان أو ملخص خاص بمؤسسة أو عمل ما تدرج فيه أصول (موجودات) الشركة والديون واستثمار المالك من تاريخ محدد.
- مصدر صناعي من عموم: كل ما هو عام لا تخصيص فيه ولا تحديد.
- جمعية عمومية: هيئة تضم الأعضاء المنتسبين إليها أو جميعا المساهمين في تأسيسها للجمعية العمومية الكلمة الفصل.<sup>(2)</sup>

### 3.1. تعريف الخدمة العمومية

تشكل الخدمات العمومية الوظيفة الأساسية للإدارة، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها. تعتبر عملية أدائها ومراقبتها مهمة ترتبط بأساسيات الدولة وحقوق الإنسان، إذ إنه

<sup>1</sup> - علي محمد حسن بن مصطفى، أثر التخطيط الإستراتيجي في تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2017، ص122.

<sup>2</sup> - تعريف ومعنى العمومية في معجم المعاني الجامع-معجم عربي عربي، <https://ww.almaany.com> تاريخ الإطلاع: 2024-03-26 سا 16:00.

من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، وتتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون<sup>(1)</sup>.

للخدمة العمومية عدة تعاريف نذكر منها في النقاط التالية:

- عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة 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 المعيشة للمواطنين"<sup>(2)</sup>.

- كما أن مدرسة الخدمة العمومية خصصت لها تعريفاً كما يلي: هي كل وظيفة يكون أدائها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي في طبيعتها لا تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين<sup>(3)</sup>.

- يعرفها القاموس الفرنسي للاقتصاد والمالية بأنها نشاط يهدف إلى تلبية حاجة المصلحة العامة، يمارس من قبل الدولة أو السلطات المحلية، أو من قبل أي هيئة عامة أو

1- شهرزاد مناصر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية المحلية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص تنظيم إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020-2021، ص31.  
2- فاطمة ندار، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص حكومات مقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مستغانم، 2022-2023، ص33.  
3- وسيلة لشهب، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة بلدية الدار البيضاء، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2016-2017، ص33.

خاصة تتمتع بصلاحيات تمكنها من ضمان صحة المهمة. وترتبط أنشطة الخدمة العمومية ارتباطاً مباشراً بسياسة الدولة كما هو الحال في النظام القضائي والشرطة والمالية العامة وغيرها من النشاطات(1).

- كما يعرفها بونتري بأن الخدمة العمومية هي تعبير قانوني لفلسفة سياسية، فالدولة لا تملك السلطة ولا القدرة العمومية إلا من أجل ضمان الاحتياجات(2).

#### 4.1. مفهوم الخدمة العمومية كعملية

حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات وتشمل مخرجات. بالنسبة للمدخلات، هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات تشغيل إنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أهم عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

1- سارة اسكندر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات العمومية، وفق منظور الأداء المتوازن "دراسة حالة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص مناجمت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02 لونيبي علي، 2021-2022، ص106.

2- كمال فار، الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية "دراسة حالة ولاية برج بوعرييج، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسسي، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2017-2018، ص105.

- **الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء أحد أنواع عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة.
- **المعلومات:** ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومة، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحطة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث<sup>(1)</sup>.

### 5.1. الخدمة العمومية كنظام

- انطلاقاً من مفهوم النظم، يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها الإدارات العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:
- **نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة:** وفق هذا النظام، تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بها.
  - **نظام تسليم الخدمة:** وفق هذا النظام، يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة، ثم تسليمها النهائي وإيصالها للمواطن طالب الخدمة<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> - ميلود طبيش، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، مؤتمر دولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة سطيف 02، ص 429.

<sup>2</sup> - العربي حجام، أنور مقراني، ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة مواطنيها "دراسة ميدانية"، مجلة كلية الدراسات الإنسانية، عدد ديسمبر 2018، ص 70.

## 2. أنظمة الخدمة العمومية

### 1.2. نظام الخدمة العمومية المفتوح

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة على أنها مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية. وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لفرع الخدمة. ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوحة بجملته من الخصائص تتمثل في:

- **البساطة:** حيث لا تبذل المؤسسات العمومية أي جهد في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- **مرونة النظام:** تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء وظيفة معينة التي لم تعد الحاجة إليها، كما يمنح هذا النظام هامش حرية للموظف للبحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداداته.
- **اقتصاد النظم:** حيث يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل، بالإضافة إلى الانفتاح على المجتمع وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> - إيمان مسعودين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة الجزائر"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال عمومية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البلدة 02، 2021-2022، ص83.

## 2.2. نظام الخدمة العمومية المغلق

وفقاً لهذا النظام، غالباً ما تقوم الإدارة بإعداد الموظفين قبل أو بعد التحاقهم بالعمل، وذلك بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات لديهم. كما أن القاعدة العامة في هذا النظام هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن علاقة تنظيمية توازن بين الحقوق والواجبات<sup>(1)</sup>. يرتكز نظام الخدمة العمومية المغلق على محورين:

### ← قانون الموظفين

يدعى هؤلاء الأفراد بموظفي قطاع الوظيفة العمومية، حيث ينظم إطار عملهم في هذه المؤسسات مجموعة من القوانين، وتربطهم علاقات لها طابعها الخاص بالإدارة والتي تطورت من رابطة تعاقدية قانونية ضمن روابط القانون الخاص إلى رابطة عقدية وروابط القانون العام<sup>(2)</sup>.

صدر الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 جويلية 2006، وهو القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية. ووفقاً للمادة الثانية من هذا القانون، نجد أنه أورد على سبيل الحصر والتحديد مجال تطبيق هذا القانون، فحدده ضمن دائرة المؤسسات العمومية والإدارات المركزية

<sup>1</sup> - مراد دلنדה، الإدارة المحلية بين واجب الخدمة العمومية وموقات الإيرادات المالية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01 الحاج لخضر، 2021-2022، ص 84.

<sup>2</sup> - العربي حجام وآخرون، الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظرية تجارب محلية وعالمية، مركز المدار المعرفي، الأبحاث والدراسات، ص 94.

في الدولة، والمصالح غير الممركزة التابعة لها، والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات الإدارية ذات الطابع العلمي والثقافي<sup>(1)</sup>.

### ◀ حياة وظيفية مميزة

حيث يختلف النظام المغلق عن النظام المفتوح، إذ يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام موظف بالنظر إلى ما يمكن أن يقدمه طوال حياته من خلال أداء وظائف كثيرة.

يتميز نظام الوظيفة المغلق بعدة مميزات، منها:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل ونظام التعليم السائد<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup>- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، ط04، الجزائر، 2017، ص445.

<sup>2</sup>- علال عوني، الحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية "دراسة مقارنة الجزائر-تونس"، أطروحة دكتوراه، تخصص دراسات سياسية مقارنة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2023-2024، ص57.

### 3. أنواع الخدمات العمومية

#### 1.3. من حيث طبيعة نشاط الخدمة

بسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتھا المجتمعات تعددت متطلبات وحاجات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات منها:

#### ◀ الخدمات الإدارية

وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين. وقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد، وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى. ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

- ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية للمجتمع.
- ضبط تنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.
- ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>- عماد لبيد، بلال موزاي، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، المركز الديمقراطي العربي، ط1، برلين، 2021، ص12.

### ◀ الخدمات الاقتصادية

وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، ظهرت هذه الخدمات في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية.

من أهمها نذكر ما يلي:

- ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.
- تسجيل المؤسسات وجباية الضرائب.
- تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية<sup>(1)</sup>.

### ◀ الخدمات الاجتماعية

هي نشاط مهني لمساعدة الأفراد والجماعات والأسر والمنظمات والمجتمعات لتقوية وتدعيم قدراتهم على الأداء الاجتماعي وإيجاد الظروف الاجتماعية الملائمة لتحقيق أهدافهم<sup>(2)</sup>. نذكر منها:

- الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.
- الخدمة الاجتماعية في المجال الصحي.

1- عماد نبيد، بلال موزاي، مرجع سابق، ص12.

2- محمد سيد فهمي وآخرون، مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2013، ص29.

- الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة<sup>(1)</sup>.

### 2.3. من حيث طبيعة تحمل التكلفة

#### ◀ الخدمات الإلزامية

منها الخدمات الاجتماعية والمتعلقة بالمعرفة وتشمل خدمة التعليم المدرسي، والتطعيم الطبي ضد الأمراض والأوبئة الخطيرة كشلل الأطفال، الحصبة والفيروسات.

#### ◀ الخدمات المتعلقة بمستلزمات الحياة الضرورية

وأهمها خدمة المياه، خدمة الكهرباء، الصرف الصحي، توزيع الوقود والغاز...

#### ◀ خدمات مجانية وأخرى مدفوعة

- **الخدمات المجانية** وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين كإدارة الشوارع وعمل الشرطة.
- **أما الخدمات المدفوعة** التي تقدمها مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة مثل خدمة المياه.
- كما يوجد نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها المالية كل من الدولة والمواطن كالنقل العام وتوفير شبكة كهرباء المنزل<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup>- طلعت مصطفى السروجي، ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2008، ص19.

<sup>2</sup>- فاطمة مشعلة، مفهوم الخدمة العمومية، <https://moudoo3.com> تم الاطلاع عليه في 23 مارس 2024، سا00:15.

### 3.3. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

#### ◀ خدمات فردية

تشمل الخدمات التي يحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها، مثل الخدمة الصحية.

#### ◀ خدمات جماعية

تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية<sup>(1)</sup>.

### 4. خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمات العمومية بعدة مميزات وخصائص تتباين من خدمة الأخرى أهمها:

#### 1.4. خدمات مجانية

تتميز الخدمات العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالمجانوية في عمومها أو بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر أي يدفع المرتفق المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على شكل ضريبة أو رسم غالبا<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> - شهرزاد مروى مغربي، اكرام حاكمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة-، 2020-2021، ص47.  
<sup>2</sup> - سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1-، 2018-2019، ص41.

## 2.4. المصلحة العمومية

وهي جلب المنفعة ودرء المفسدة<sup>(1)</sup>.

فالإدارة العامة بكل منظماتها هي موضوعة بجانب الدولة تشارك عن طريق تدخلاتها على إحكام ميزان العدل بين مختلف المصالح الاجتماعية في حين أن النفع العام هو المحور الذي يدور عليه تعريف المصلحة العامة لأن فكرة النفع العام قائمة في كل نشاط عام، ولهذا يجب على الأعوان العموميين ألا يعملوا إلا في حدود النفع العام<sup>(2)</sup>.

## 3.4. عدم الملموسية

إذ لا يمكن للعميل تقييم الخدمة بأي من حواسه العادية فهي تجريد غير ملموس لا يمكن اختبارها قبل شرائها على عكس السلعة المادية التي يستطيع المستهلك دراستها ورؤيتها وتقييمها والتحقق من الادعاءات الإعلانية بخصوصها<sup>(3)</sup>.

## 4.4. عدم التجزئة

فالخدمات تقدم وتستهلك في نفس الوقت، هذه الخاصية لا تنطبق على السلع التي تصنع وتوضع في المعارض أو توزع على البائعين ومن خلالهم إلى المشتريين ليتم استهلاكهما لاحقاً،

1- أنور أبوبكر كريم امين الجاف، المصلحة العامة مفهومها وخصائصها في الشريعة الإسلامية، مؤتمر دولي العلمي الثالث: حماية المصلحة العامة في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، جامعة السليمانية العراق، 01 أكتوبر 2019، ص 23.

2- نصيرة بطاط، تسيير الإدارة العمومية في الجزائر بين خصوصيات التسيير العمومي ومتطلبات المناجمنت العمومي، العدد الثالث، مؤتمر دولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 02، ص 399.

3- رانيا المحني، تسويق الخدمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص 8.

وتشير خاصية التماسك إلى وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة والمستفيد، حيث يتطلب الأمر في الغالب حضور وتواجد المستفيد من الخدمة<sup>(1)</sup>.

#### 5.4. عدم التجانس

تتميز الخدمات بخاصية عدم التجانس وصعوبة المحافظة على مستوى نمطي للخدمة، ويعود ذلك إلى محددات تؤثر في مدخلات إنتاج الخدمة والمتمثلة في: مهارة مقدم الخدمة، التوقيت، المكان، السرعة، الأدوات المستعملة وغيرها، وهذا ما يفسر عدم تماثل وتجانس الخدمات على الدوام<sup>(2)</sup>.

#### 6.4. القابلية للتلاشي (فناء الخدمة)

تعكس تلك الصفة حقيقة أن الخدمات لا يمكن تخزينها بهدف البيع أو الاستخدام اللاحق، فقابلية الخدمة للتلاشي لا تمثل مشكلة عندما يكون الطلب عليها ثابتا وبالعكس فإن تلك المنظمات تدخل في العديد من المشاكل.

ولهذا يمكن التخفيف من آثار هذه الخاصية على طريق وضع بعض الإجراءات:

- استخدام أنظمة الحجز المسبق وذلك بهدف إدارة ومواجهة التغير على مستوى الطلب.

<sup>1</sup>- مصطفى عليان ربحي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2015، ص121.

<sup>2</sup>- الزهرة خالدي، دور تنمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر: وحدة الأغواط والجلفة"، اطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي-الأغواط-، 19ماي 2022، ص111.

- تشكيل قوة عمل مؤقتة لمواجهة حالة التزايد على طلب الخدمة.
  - تطوير أساليب الخدمات المشتركة (تقديم الخدمات للجميع).
  - إضافة منشآت وهياكل قاعدية جديدة لأغراض التوسعة للمستقبل.
- ولهذا على منظمات الخدمة أن تتخذ العديد من الإستراتيجيات، بحيث تستطيع تحقيق التوازن والاستقرار بين الطلب والعرض.

ولكن يواجه عدد قليل جدا من الخدمات نمطا ثابتا للطلب عبر الزمن، ويظهر الكثير منها تباينا كبيرا بحيث يمكن أن يكون تباينا كثيرا أو يوميا أو أسبوعيا أو دوريا، وهذا ما نجده في مصالح الحالة المدنية خلال الدخول الاجتماعي لكل موسم أو في المكتب البيومتري لجوازات السفر في أواخر كل سنة<sup>(1)</sup>.

## 5. أهمية الخدمة العمومية

تتمثل أهمية الخدمة العمومية فيما يلي:

### ◀ الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطنين ومرتكزات التقدم للمجتمع

الفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء والكهرباء لكي يكون الإنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما أثر ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

<sup>1</sup>- العربي حجام، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية-آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية-دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 02، 2017-2018، ص 107 108.

◀ الخدمات العمومية تضع موقف الحكومة أو القائم على تقييمها إذا كانت تقدم بطريقة

### ترضي المواطن

حيث أن القائم بتقديم الخدمة العمومية سواء كانت الحكومة أو المنظمات العامة تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات للمواطن.

### ◀ تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي

استقرار بكل أشكاله له تأثير كبير على نمو المجتمعات، فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج وتحقيق الاستقرار<sup>(1)</sup>.

## 6. مبادئ الخدمة العمومية

إن قيام المرافق العامة بمهامها في تسيير نشاطات الخدمة العمومية يستند لمجموعة من المبادئ التي تحكمها، الأمر الذي ساعد على تحقيق الخدمة الأهداف التي تسعى إليها وأهمها تحقيق المصلحة العامة، وأهم هذه المبادئ:

### 1.6. مبدأ المساواة

يعبر هذا المبدأ عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... إلخ.

1- خولة مويحة، عابدة دخموش، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية-بلدية جيجل-، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، 2020-2021، ص65.

فهذا المبدأ يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة. (1)

### 2.6. مبدأ الاستمرارية

وهو المبدأ الذي يشكل قاعدة هامة لكثير من نظريات القانون الإداري، الوظيفة العامة، القرارات الإدارية والعقود الإدارية... إلخ. ومعناه أن تقدم الخدمة بشكل مستمر دون توقف أو انقطاع لتلبية حاجات ذات منفعة عمومية ضرورية لحياة المجموعة الوطنية، فالانقطاع أو التوقف في الخدمة ينجر عنه عواقب وأضرار تقيم مسؤولية المرفق، لذلك يقال أن الاستمرارية في تقديم الخدمة هي من روح المرفق العام. (2)

### 3.6. مبدأ الملائمة

المنفعة العامة ومن ثم الخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات. (3).

وقد كرسها المشروع الجزائري من خلال عدة نصوص نذكر منها:

- 1 - نورالدين شنوفي، المناجمنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف اداري، [https://elearning.unv\\_msila.dz](https://elearning.unv_msila.dz) تاريخ الاطلاع عليه: 24-03-2024، ص 17.00.
- 2 - راضية شيبوتي، محاضرات في المناجمنت العمومي، السنة الثانية ماستر، تخصص علوم إدارية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة منتوري-قسنطينة-، 2020-2021، ص 8.
- 3 - خليل مولاي، الاتجاه نحو تعميم استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية" حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء"، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، 2019-2020، ص 80.

- المرسوم رقم 88 - 131 المؤرخ في 1988/07/04 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، حيث تنص المادة 06 منه على ما يلي تسهر الإدارة دوماً على تكيف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة".

- المادة 21 "... ويجب عليها أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوماً مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير".<sup>(1)</sup>

#### 4.6. علاقة عدم البيع

تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانة عموماً أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى (كبيع السلع أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص) أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

#### 5.6. الرقابة العامة

تخضع أنشطة الهيئات العمومية ومن ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصاية المباشرة، هيئات الدولة فضلاً عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي

<sup>1-</sup> نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة ماجيستر في الحقوق (فرع الدولة والمؤسسات العمومية)، كلية الحقوق، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007-2008، ص 27

والفعلية لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا وفاشلة أحيانا أخرى حسب مصلحة كل طرف.<sup>(1)</sup>

## 7. معايير الخدمة العمومية

لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بها لا بد من اعتماد آليات للتغيير نذكر منها:

### 1.7. المساواة

لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير.

### 2.7. الديمومة

فهي غير منتهية مرتبطة بحاجات متواصلة الأفراد، ما يتطلب وضع خططا لاستمراريتها، بسبب عدم توفر التمويل، أو اضراب الموظفين أو الأحوال الجوية القاسية.

### 3.7. التطور

لمواكبة أشكال التقدم سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد الفواتير لدفع عجلة التنمية وترقية الخدمة العمومية<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> - العربي حجام وآخرون، مرجع سبق ذكره ص 127.

<sup>2</sup> - مصطفى غالم الهام، الحكومة الإلكترونية كمدخل الإصلاح الإداري أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات مجلد 5، العدد 2، الجزائر، أكتوبر 2018، ص 222.

#### 4.7. المجانية النسبية

فكرة المجانية تكون نسبية في الخدمة العمومية ولا يمكن تعميمها على جميع الخدمات المحصل عليها، يتوقف ذلك على نوعية الخدمة المطلوبة فتقتصر المجانية في غالبيتها على الخدمات الإدارية في حين الخدمات التي تفتقر للمجانية ولو بطريقة غير مباشرة تشكل في صيغة دفع الرسوم والضرائب مثل تأمينات السيارات والسجلات التجارية<sup>(1)</sup>.

#### 5.7. الفعالية

الخدمة العمومية هي عمل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في النقل أو الغاز أو الكهرباء في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى وعليه فإن هذه الخدمات تحمل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية<sup>(2)</sup>.

1- أمال بوقاسم، تأهيل المرفق العام وتحديات اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2016، دراسة استطلاعية الآراء أساتذة وطلبة جامعيين، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2017-2018، ص36.

2 - خالد طالع، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر 'دراسة المصلحة البيومترية أولاد إبراهيم، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، 2017-2018، ص14.

## 8. مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية

### 1.8. تعريف الخدمات الإلكترونية

- هي نوع من الخدمات التي تقدم على شبكة الأنترنت مباشرة، حيث يقوم العميل بمساعدة نفسه في الحصول على الخدمة الإلكترونية بحيث تكون الخدمة مباشرة دون تواجد أي شخص يشارك في تقديم الخدمة للعميل<sup>(1)</sup>.
- هي أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل<sup>(2)</sup>.

### 2.8. تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

يعرفها Evanschitzky & Gopalkrishna بأنها تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً، بالإضافة إلى كل من Kauffman & Lovelock قد تبنيوا نفس الفكرة بقولهما أن الخدمة الإلكترونية هي ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية<sup>(3)</sup>.

---

1- حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، الرياض، 2016، ص25.

2- محمد نجيب ديابلو، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في المرافق العامة، المركز المغربي، ط1، بريطانيا، 2023، ص24.

3- عماد دلبيد، بلال موزاي، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي، ط1، برلين، 2021، ص51.

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها كل تلك الخدمات التي تقدم للمواطنين بالطريقة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة كالإنترنت، التطبيقات، المواقع الإلكترونية... إلخ، في شتى المجالات والقطاعات العمومية كالخدمات العمومية الإلكترونية البريدية والخدمات العمومية الإلكترونية البلدية<sup>(1)</sup>.

في تعريف آخر، الخدمة العمومية الإلكترونية هي كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية إلكترونيا والانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد. أو بمعنى آخر هي إنجاز للمعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الأنترنت بدون أن يظهر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم<sup>(2)</sup>.

## 9. مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية

يعتمد الأفراد في الحصول على الخدمات العمومية الإلكترونية على المرافق العامة والتي تحكمها مجموعة من المبادئ العامة، هذه الأخيرة كان لها تأثير من الإدارة الإلكترونية، ومن أهم تلك المبادئ:

<sup>1</sup> - عماد لبيد بلال موزاي الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص14.

<sup>2</sup> - حمزة نعماني، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة غرداية، 20-2021، ص12.

### 1.9. مبدأ الاستمرارية

إن تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العمومية في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة الانتفاع بخدمة المرافق واستمرارية أداء المرافق لخدماتها.

ولا شك أن الخدمة الإلكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما يعمل على مدار الساعة، وبالتالي سيقبل من خطورة إضراب الموظفين وكذلك من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء وفي ذلك تأكيد تام لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام ومن جهة أخرى ستقضي هذه الخدمة على الطوابير للحصول على معلومات أو إنجاز المعاملات أو إيداع الملفات الإدارية، ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من خلال دخوله المواقع الإلكترونية للجهة الموجودة بها الخدمة<sup>(1)</sup>.

### 2.9. مبدأ المساواة

يقضي مبدأ المساواة تساوي جميع المواطنين أمام المرافق العمومية، مما لا شك فيه أن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية، وهي تحقق ذلك الهدف بدلا من مواجهة التخلف الإلكتروني، أي ضمان إمام الجميع بالمعرفة

<sup>1</sup>- عماد دليبيد، بلال موزاي، مرجع سابق، ص16.

الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة، إذا أن الخدمة العمومية الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة<sup>(1)</sup>.

### 3.9. مبدأ قابلية المرفق المتغير أو التعديل والتكيف

الحياة الإدارية متطورة كونها وليدة رغبات الأفراد المتعددة، ولذلك يستلزم من السلطة الإدارية لأجل بقاء المرفق أن تقدم تحديثه بما تقدمه التطورات التكنولوجية الحديثة من تدفقات تقنية كفيلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بعد تجسيد لمبدأ قابلية المرفق للتغيير<sup>(2)</sup>.

## 10. مزايا الخدمة العمومية الإلكترونية

- تسريع الإنجاز.
- زيادة الإتقان إذ تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونياً بالدقة والإتقان.
- تبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنين.
- تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء، والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني.
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية.

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص94.

<sup>2</sup> - فاطمة الزهراء مومنين، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013-2018)، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2018، 2019، ص11.

- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

## 11. الإصلاحات الإدارية للخدمة العمومية في الجزائر

تدخل علاقة المواطن بالإدارة ضمن زاوية الفعالية والمشروعية إذ كلما كانت مخرجات الإدارة العمومية فعالة عبر ذلك عن مشروعيتها لدى المواطن من خلال رضاه عما تمنحه وتقدمه إدارات ومؤسسات الدولة.

من أهم الإصلاحات المعتمد في الجزائر:

- إصلاح الوظيفة العمومية 2006، وفق منظور التسيير العمومي الجديد (تكييف مهام الوظيفة العمومية مع الدور الجديد للدولة، ضمان خدمة عمومية عصرية، الابتعاد عن ديمومة الوظيفة ما أمكن من خلال الاتجاه إلى التوظيف بالتعاقد في بعض الحالات.
- تحديث الإدارات والمؤسسات العمومية، من خلال اعتماد مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013.

- ترقية المؤسسة العمومية وذلك من خلال التحديث الإداري واعتماد عقود النجاعة، وعقود التسيير، إضافة إلى الاتجاه نحو خصوصية المؤسسات العمومية الاقتصادية

<sup>1</sup> - عماد دليبيد، بلال موزاي، مرجع سبق ذكره، ص 15.

- إصلاح الإدارة المحلية من خلال إقرار قانوني البلدية والولاية 2011-2012 على التوالي<sup>(1)</sup>.

## 12. تحديات ومشاكل الخدمة العمومية في الجزائر

تجمع كل الدراسات النظرية التي تناولت موضوع الخدمة العمومية في الجزائر على وجود أزمة حقيقية على مستوى المرفق العام، وبالتالي انعكست على الخدمة العمومية المقدمة، حيث أن هذه الأزمة لا تقتصر على رداءة الخدمة المقدمة على مستوى الأداء بل تتعداه حتى إلى المرجعية القانونية من خلال الفشل في تطبيق النصوص القانونية رغم كثرتها، وعليه يمكن رصد أهم التحديات التي تواجه الخدمة العمومية فيما يلي:

- **رداءة الخدمات:** التي تبقى دون المستوى المطلوب ودون مستوى طموحات وتوقعات المواطنين وهو ما يوسع الفجوة بين الدولة والمواطن لا سيما مع انتشار ظاهرة البيروقراطية.
- **البطء في أداء الخدمة:** بسبب طول وتعقيد الإجراءات والعمليات البيروقراطية اللازمة للإنتاج وتقديم الخدمة.

<sup>1</sup>- كريمة لعرايبي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مجلة آفاق علمية، العدد 03، المجلد 11، جامعة تيزي وزو، 2019، ص 192-193.

- التمييز في أداء الخدمة: وهي أحد الأسباب التي ساهمت في تعميق الفجوة بين المواطن والإدارة وفقدانه للثقة في الجهاز البيروقراطي وكذا التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين<sup>(1)</sup>.

---

<sup>1</sup> - إيناس رغييس، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال، تخصص الإشهار والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2018-2019، ص 197.



الفصل الرابع

الدراسة الميدانية ببلدية

الجمعة بني حبيبي

— جيل —

**تمهيد**

في هذا الفصل قمنا بتفريغ وتحليل البيانات حيث قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة من مواطني الجمعة بني حبيبي - بجيجل - وذلك بغرض البحث عن إجابات التساؤلات الدراسية.

من خلال إجابة المبحوثين توصلنا إلى نتائج عملية دقيقة لهذه الدراسة وأيضاً تقديم اقتراحات من أجل الاستفادة منها.

## 1. تفرغ وتحليل البيانات

◀ ملاحظة: أفراد العينة يمكنهم اختيار اقتراحين أو أكثر في الاستبيان.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع.

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	32	64%
انثى	18	36%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

تبين معطيات الجدول رقم 01 أن نسبة أفراد الذكور أعلى من نسبة أفراد الإناث، حيث

64% تمثل نسبة الذكور و36% تمثل نسبة الإناث.

هذا يدل على أن فئة الذكور هي التي تذهب بكثرة إلى البلدية بحكم أن هذه الاستمارة

وزعت داخل البلدية.

## الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة
أقل من 21 سنة	06	12%
من 21 إلى 30 سنة	18	36%
من 31 إلى 40 سنة	14	28%
من 41 سنة فما أكثر	12	24%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال الجدول نلاحظ اختلاف وتباين طفيف في نسب المواطنين الذين يقصدون بلدية

الجمعة بني حبيبي - جيجل -.

حيث نرى أن نسبة فئة أقل من 21 سنة هي الأضعف نسبة تقدر بـ 12% تليها فئة أكثر

من 41 سنة بنسبة تقدر بـ 24%، ثم فئة من 31 إلى 40 سنة التي كانت نسبتها 28%، أما

النسبة الأكبر فكانت من نصيب فئة من 21 إلى 30 سنة بنسبة تقدر بـ 36% يعود ذلك

لكون هذه الفئة في مرحلة تستوجب الاعتماد بشكل أكبر على الخدمات العمومية التي تقدمها

البلدية من أجل استغلال هذه الخدمات في تسهيل حياتهم المهنية.

## الجدول رقم 03: يمثل المستوى التعليمي للمواطنين.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
16%	08	ابتدائي
18%	09	متوسط
22%	11	ثانوي
44%	22	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل المستوى التعليمي، نلاحظ أن أكبر نسبة قدرت بـ

44% وتعود إلى ذوي الشهادات الجامعية ثم تليها نسبة الثانويين بـ 22%، بعد ذلك تأتي فئة

المتوسط بـ 18%، وأقل نسبة تمثل أصحاب التعليم الابتدائي بـ 16%.

يعود سبب ارتفاع نسبة الجامعيين كونهم الفئة التي تحتاج إلى وثائق من البلدية بكثرة من

أجل استغلالها في مختلف التعاملات الإدارية والجامعية.

## الجدول رقم 04: يمثل الحالة الاجتماعية للمواطنين.

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
46%	23	أعزب
46%	23	متزوج
02%	01	أرمل
06%	03	مطلق
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال الجدول الذي يبين الحالة الاجتماعية للمواطنين، نلاحظ أن نسبة العزاب والمتزوجين متساوية بنسبة تقدر بـ 46% أما نسبة المطلقين قدرت بـ 06%، وأقل نسبة وهي الأرامل قدرت بـ 02%.

وهذا يدل على أن أغلبية عينة الدراسة في مرحلة التكوين والاستعداد للحياة الأسرية أو أرباب أسرة.

## الجدول رقم 05: يوضح حالة التردد للمواطنين على البلدية.

النسبة	التكرار	حالة التردد على البلدية
28%	14	مستمر
72%	36	ظرفي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

تلاحظ أن حالة التردد على البلدية تكون ظرفية في أغلب الأحيان حسب معطيات الجدول

بنسبة قدرت بـ 72% وهذا ما يدل على أن المواطن لا يذهب باستمرار إلى البلدية، أما نسبة

التردد المستمر على البلدية هي 28% فقط.

وهذا ما يدل على أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة لا تتردد على البلدية بشكل مستمر إلا

في حالة الحاجة إلى خدمة من البلدية.

**المحور الثاني:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعتمد عليها البلدية في تقديم الخدمات

للمواطن

**الجدول رقم 06:** يمثل اعتماد البلدية على التكنولوجيا في تقديم خدماتها.

النسبة	التكرار	تعتمد على التكنولوجيا
90%	45	نعم
10%	05	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

تبين نتائج الجدول أن نسبة اعتماد البلدية على التكنولوجيا في تقديم خدماتها قدرت بـ 90% وهي نسبة عالية جدا، أما نسبة عدم الاعتماد على التكنولوجيا كانت 10% فقط وهي نسبة ضئيلة.

وهذا ما يجب أن يكون لأنه من خلال الاعتماد على التكنولوجيا من أجل الوصول إلى أرقى وأجود الخدمات العمومية وفي أحسن الظروف وأيضا كسب ثقة المواطن في بلديته، فكلما زاد استخدام التكنولوجيا في عرض وتقديم الخدمة أدى ذلك إلى زيادة رضى المواطن.

الجدول رقم 07: الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها بلدية الجمعة بني حبيبي.

الوسائل الاتصالية	التكرار	النسبة
الأنترنت	27	35.06%
رسائل البريد الإلكتروني	05	06.49%
الحواسيب	38	49.35%
الهواتف	07	09.09%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

الجدول أعلاه يوضح الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها بلدية الجمعة بني حبيبي، حيث نلاحظ أن النسبة الأكبر قد عادت إلى الحواسيب بـ 49.35% وهذا طبيعي كون الحواسيب تستخدم في جميع الخدمات التي تقدم للمواطن، بعد ذلك تأتي الأنترنت بنسبة 35.06% ثم الهواتف بنسبة 09.09%، وفي الأخير رسائل البريد الإلكتروني بـ 06.49%.

نلاحظ أن أكبر نسبة كانت للحواسيب وهذا ما نراه عند زهابنا للبلدية حيث أن معظم الخدمات تقدم بواسطة الحواسيب خاصة عند استخراج الوثائق الشخصية.

وهو الوسيلة المثالية لتقديم الخدمات العمومية إذ يقوم بتسهيل وتحسين إجراءات تقديم الخدمة، وأيضا هناك خدمات لا يمكن تقديمها إلا بالاعتماد على الحاسوب.

## الجدول رقم 08: اللجوء إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية.

النسبة	التكرار	اللجوء إلى الموقع الإلكتروني
24%	12	نعم
76%	38	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

الجدول يبين أن أغلبية المواطنين لا يلجؤون إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية حيث

وصلت نسبة عدم اللجوء إلى الموقع 76%، أما نسبة اللجوء قدرت بـ 24% فقط.

يعود سبب عدم ولوج عينة الدراسة إلى الموقع الإلكتروني ربما لأنه لا يقدم معلومات

وخدمات تلبي حاجيات المواطن أو لجهلهم تماما بوجود هذا الموقع الإلكتروني، كذلك المواطن

اعتاد على النمط التقليدي في تلقي الخدمات.

## الجدول رقم 09: تقديم البلدية خدمات عبر شبكة الأنترنت.

النسبة	التكرار	تقديم البلدية خدمات عبر شبكة الأنترنت
46%	23	نعم
54%	27	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

تلاحظ من خلال الجدول أنه يوجد تقارب في نسب تقديم البلدية للخدمات عبر شبكة الأنترنت من عدمها، حيث أن نسبة 46% من عينة الدراسة رأيت أن البلدية تقدم خدمات عبر شبكة الأنترنت، ونسبة 54% رأيت أن البلدية لا تقدم خدمات عبر شبكة الأنترنت. وهذا ما يدل على أن البلدية تقدم خدمات عبر شبكة الأنترنت لكن هناك من يستفيد من هذه الخدمات وهناك من لا يستفيد منها، ذلك راجع إلى عدة أسباب منها تدبب شبكة الأنترنت، صعوبة الولوج إلى هذه الخدمات وغياب الثقافة الرقمية.

## الجدول رقم 10: مساعدة استخدام البلدية الأنترنت للحصول على الخدمات.

النسبة	التكرار	مساعدة استخدام البلدية الأنترنت للحصول على الخدمات
26.19%	22	معرفة احتياجاتك
41.67%	35	تلبية الخدمات بشكل فوري
27.38%	23	الدقة في الخدمة المقدمة
04.76%	04	حقق لك إشباعات
100%	84	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

يمثل الجدول رقم 05 مساعدة استخدام البلدية الأنترنت للحصول على الخدمات، حيث نلاحظ أن 41.67% من المواطنين يؤكدون على أن الأنترنت ساعدت على تلبية الخدمات بشكل فوري، ونسبة 27.38% ترى أن الأنترنت زادت الدقة في الخدمة المقدمة، بينما 26.19% مكنتهم من معرفة احتياجاتهم، والنسبة الأقل التي حققت لها الأنترنت إشباعات قدرت بـ 04.76% فقط.

ومنه نستنتج أن الأنترنت تقدم الخدمات العمومية بشكل سريع وفوري خاصة عندما تكون جودتها جيدة، فالمواطن اليوم أكثر ما يهمله هو تلقي الخدمة بشكل فوري وسريع.

## الجدول رقم 11: أكثر الوسائل التكنولوجية التي تقدم خدمة عمومية حسنة.

النسبة	التكرار	الوسائل التكنولوجية
60.27%	44	الأنترنت
27.40%	20	الهاتف
12.33%	09	الحاسوب
100%	73	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال الجدول الذي يمثل أكثر الوسائل التكنولوجية التي تقدم خدمة عمومية حسنة، نلاحظ أن أفضل وسيلة حسب مواطني البلدية هي الأنترنت بنسبة 60.27%، بعد ذلك تأتي الخدمات التي تقدم عبر الهاتف بنسبة 27.40% في الأخير يأتي الحاسوب بنسبة 12.33%. يدل هذا على أن الأنترنت تستخدم في كل التعاملات في البلدية وأيضاً تقدم بواسطتها مختلف الخدمات للمواطنين نظراً للميزات والخصائص التي تمتاز بها، خاصة ميزة تقديم الخدمة عن بعد.

## المحور الثالث: استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية في بلدية

الجمعة بني حبيبي

## الجدول رقم 12: كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الخدمة العمومية.

النسبة	التكرار	تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الخدمة العمومية
90%	45	إيجابا
10%	05	سلبا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال بيانات الجدول الذي يوضح تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الخدمة

العمومية أن نسبة 90% تؤكد أنها تؤثر إيجابيا، بينما 10% من العينية المدروسة قالت أنها

تؤثر سلبا.

وهذا شيء طبيعي كون تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساعدت كثيرا في تحسين جودة

الخدمة العمومية إذ أثرت عليها بطريقة إيجابية حيث أصبح اليوم بإمكان الفرد الدخول إلى

الأنترنت والاطلاع على مختلف الخدمات التي يرغب في الحصول عليها.

## الجدول رقم 13: الرضى حول التواصل مع البلدية إلكترونيا.

الرضى حول التواصل مع البلدية إلكترونيا	التكرار	النسبة
نعم	16	32%
لا	34	68%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

يمثل الجدول رضى المواطنين حول التواصل مع البلدية إلكترونيا، حيث نلاحظ أن نسبة كبيرة من المواطنين غير راضية على التواصل مع البلدية إلكترونيا إذ قدرت النسبة بـ 68%، بينما 32% أعربوا عن رضاهم حول التواصل مع البلدية إلكترونيا. ومنه نستنتج أن البلدية لا تتواصل كثيرا مع المواطنين إلكترونيا ربما يعود سبب ذلك لكون الخدمات التي تقدمها البلدية تتطلب حضور الشخص المواطن بالإضافة إلى عدم تعود المواطن على التواصل الإلكتروني وجهله لهذه الخاصية.

**الجدول رقم 14: نوعية الخدمة العمومية التي تقدم عبر مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.**

النسبة	التكرار	نوعية الخدمة العمومية المقدمة عبر مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة
34%	17	جيدة
10%	05	سيئة
56%	28	متوسطة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

يمثل الجدول نوعية الخدمة العمومية التي تقدم عبر مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث نلاحظ تباين واختلاف في النسب، إذ أن 56% من عينة الدراسة ترى أن الخدمة العمومية المقدمة متوسطة، و34% تؤكد على أنها جيدة، بينما 10% من عينة الدراسة تقول أنها سيئة.

بالتالي فإن الخدمة العمومية المقدمة عبر مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم ترقى بعد إلى المستوى المطلوب والمأمول وتطلعات المواطنين على الرغم من بعض الإصلاحات التي قامت بها الدولة الجزائرية في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث لا زالت هناك نقائص وعراقيل لا بد من معالجتها خاصة نقص الخدمات المقدمة عبر هذه الوسائل.

## الجدول رقم 15: مراسلة البلدية مع المواطن عبر رسائل SMS.

المراسلة عبر SMS	التكرار	النسبة
نعم	32	64%
لا	18	36%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

حسب بيانات الجدول الذي يوضح مراسلة البلدية مع المواطن عبر رسائل SMS، نلاحظ

أن فئة كبيرة من عينة الدراسة تتلقى رسائل بنسبة 64%، بينما 36% من العينة لا تتلقى رسائل من البلدية.

ربما يعود ذلك إلى عدم وجود خدمات مستعجلة تستدعي المراسلة عبر SMS، ومن الناحية

الأخرى أصبحت البلدية تعتمد كثيرا طريقة المراسلة عبر هذه الرسائل مع المواطنين من أجل الوصول إليهم في أسرع وقت ممكن خاصة إذا كان الأمر مستعجل وضروري.

الجدول رقم 16: الخدمات العمومية التي تستخدم فيما تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الخدمات العمومية	التكرار	النسبة
استخراج شهادة ميلاد	46	50%
شهادة الحالة العائلية	21	22.83%
بطاقة تسجيل المركبات	12	13.04%
اصدار عقود الزواج	13	14.13%
المجموع	92	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

الجدول أعلاه يبين الخدمات العمومية التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث نلاحظ أن استخراج شهادة الميلاد جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 50%، بينما جاءت شهادة الحالة العائلية ثانيا بنسبة 22.83%، ثم عقود الزواج بنسبة 14.13%، وأخير بطاقة تسجيل المركبات بنسبة 13.04%.

إن أغلب عينة الدراسة يقصدون البلدية من أجل استخراج شهادات الميلاد نظرا لاستعمالاتها المتعددة. فهي وثيقة مطلوبة في مختلف التعاملات الإدارية لاحتوائها على جميع معلومات الحالة المدنية التي تسمح بتشكيل رقم التعريف الوطني.

**المحور الرابع:** مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية

المقدمة للمواطنين

**الجدول رقم 17:** مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية.

النسبة	التكرار	تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد في تحسين الخدمة العمومية
90%	45	نعم
10%	05	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

تبين بيانات الجدول أعلاه المأخوذة من عينة الدراسة فيما يخص مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، أن 90% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد في تحسين الخدمة العمومية وهي نسبة كبيرة جدا وهذا معقول نظر للأهمية الكبيرة التي تلعبها هذه التكنولوجيا في جودة الخدمة العمومية، بينما 10% فقط يرون أنها لم تساهم في تحسين الخدمة العمومية.

إذن فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبر مختلف تقنياتها ووسائلها تساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين ويمكن القول أن تقديم خدمة عمومية جيدة مرتبط باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة نظرا للامميزات التي تمتاز بها خاصة السرعة والمرونة في تقديم الخدمة.

الجدول رقم 18: المساعدات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين الخدمة العمومية.

النسبة	التكرار	يتمثل ذلك أنها ساعدت
48.72%	38	اختصرت الجهد
23.08%	18	زادت الفعالية
28.20%	22	قضت على البيروقراطية
100%	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

يوضح الجدول أعلاه المساعدات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، حيث أن 48.72% من عينة الدراسة يرون أنها ساعدت في اختصار الجهد بينما 28.20% من العينة قالوا أنها قضت على البيروقراطية و23.08% رأوا أنها زادت الفعالية.

ومنه نستنتج أن نسبة كبيرة ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد اختصرت الجهد، فالمواطن الجزائري أغلبيته يريد أن تقضى حاجته بأكبر سرعة ممكنة. نفس الشيء النسبة للموظف الذي يقدم الخدمة بأقل جهد عبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتقنياتها.

## الجدول رقم 19: يمثل وجود جهاز يقوم بتنظيم المواطنين على مستوى المصلحة.

يوجد جهاز	التكرار	النسبة
نعم	26	52%
لا	24	48%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

توضح بيانات الكمية للجدول فيما يخفى وجود جهاز يقوم بتنظيم المواطنين على مستوى المصلحة أنه يوجد تقارب واضح في النسب حيث أن 52% من عينة الدراسة تؤكد على وجود جهاز يقوم بتنظيم المواطنين على مستوى المصلحة، و48% منهم تقول لا يوجد جهاز. وهذا ما يدل على أن هذا الجهاز ليس دائما موجود أو أنه لا يفي بالغرض. لذلك وجب إيجاد وسيلة أخرى تضمن النظام والسير الحسن لعملية تقديم الخدمات، فتنظيم المواطنين داخل البلدية يساعد في تقديم خدمة عمومية حسنة.

## الجدول رقم 20: يوضح سبب الاكتظاظ على مستوى المصلحة.

النسبة	التكرار	سبب الاكتظاظ
21.59%	19	نقص الشبابيك
37.50%	33	تماطل الموظفين
26.14%	23	انقطاعات الشبكة
14.77%	13	أخرى أذكر
100%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

يمثل الجدول سبب الاكتظاظ على مستوى المصلحة أو البلدية عموماً، حيث نلاحظ أن نسبة 37.50% ترى أن الموظفين يتماطلون في أداء عملهم وهي أعلى نسبة، بعد ذلك تأتي نسبة 26.14% تؤيد فكرة انقطاع الشبكة في لدية الجمعة بني حبيبي، أما آخر فئة من عينة الدراسة أرجعت سبب الاكتظاظ إلى نقص الشبابيك بنسبة 21.59%.

وعموماً يمكن القول أن أغلبية عينة الدراسة أرجعوا سبب الاكتظاظ إلى تماطل الموظفين وهذا صحيح لأن هناك بعض الموظفين لا يقومون بعملهم على أكمل وجه، وذكر بعض أفراد عينة الدراسة أسباب أخرى للاكتظاظ نذكر منها: عدم انضباط للمواطن، قلة التربية، الصراع بين الموظفين والمواطنين.

الجدول رقم 21: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة ودقة الخدمة.

النسبة	التكرار	مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة ودقة الخدمة
92%	46	نعم
08%	04	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

نلاحظ من خلال الجدول أن 92% من عينة الدراسة أكدوا على مساهمة تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في جودة ودقة الخدمة العمومية، و08% فقط قالوا أنها لم تساهم.

وهذا يدل على الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بكل نظمها وتقنياتها في تسهيل

وتحسين الخدمات للمواطن وتقديمها بشكل أفضل، فتسهيل وتحسين جودة الخدمات المقدمة

من طرف البلدية يساهم بشكل كبير في تقريب المواطن من الإدارة وتحقيق الثقة والرضى

المتبادل بين الطرفين.

## المحور الخامس: المعوقات التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

### تقديم الخدمات لمواطني بلدية الجمعة بني حبيبي

الجدول رقم 22: يمثل جودة الأنترنت في البلدية.

النسبة	التكرار	جودة الأنترنت
32%	16	جيدة
26%	13	سيئة
42%	21	متوسطة عموما
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

الجدول أعلاه يبين جودة الأنترنت في البلدية من خلال المعطيات الواردة في الجدول، نلاحظ أن 42% من عينة الدراسة قالوا أن جودة الأنترنت في بلدية الجمعة بني حبيبي متوسطة عموما، بينما 32% أكدوا على أنها جيدة، والنسبة المتبقية المقدرة بـ 26% قالوا أنها سيئة.

وعموما يمكن القول من خلال بيانات الجدول أن جودة الأنترنت في بلدية الجمعة بني حبيبي متوسطة ومتدبدة أحيانا.

ومنه تستنتج أن مواطني البلدية غير راضين تماما حول جودة الأنترنت خاصة مع الانقطاعات المتكررة لها عند تقديم الخدمات.

الجدول رقم 23: يوضع إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تمتع بها البلدية كافية.

النسبة	التكرار	تكنولوجيا الاتصال المدينة كافية
34%	17	نعم
66%	33	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

يوضع الجدول رأي مواطني بلدية الجمعة بني حبيبي حول كفاية تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتمتع بها البلدية، حيث نلاحظ أنه هناك تفاوت كبير في النسب، 66% من أفراد الدراسة قالوا لا ليست كافية، بينما 34% فقط قالوا انها كافية.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتمتع بها البلدية لم تلقى بعد إلى رغبات وطموحات المواطنين وتتطلب تحسينات وتطورات على مستوى مختلف الأجهزة والتقنيات المعمول بها خاصة مع التطورات الحاصلة في مختلف المؤسسات.

الجدول رقم 24: العوامل التي تحول دون تقديم خدمة عمومية جيدة من طرف الموظفين.

العوامل	التكرار	النسبة
نقص الخبرة	20	25.97%
عدم التخصص	23	29.87%
ضعف البنية التحتية	34	44.16%
المجموع	77	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال معطيات الجدول الذي يمثل العوامل التي تحول دون تقديم خدمة عمومية جيدة للمواطنين، أن 44.16% يرون أن البنية التحتية للبلدية ضعيفة، بينما 29.87% من عينة الدراسة أرجعوا سبب الضعف إلى عدم التخصص بالنسبة للموظفين، و 25.97% أكدوا على نقص الخبرة.

من خلال هذه النتائج يمكن القول أن بلدية الجمعة بني حبيبي تعاني من نقص في البنية التحتية خاصة من ناحية التقنيات والوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها في تقديم الخدمات إذ لازالت بعض الخدمات تقدم بطريقة تقليدية وبدائية.

الجدول رقم 25: يوضح نسبة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند تقديم الخدمة للمواطن.

النسبة	التكرار	نسبة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة
20%	10	كبيرة
60%	30	متوسطة
16%	08	ضئيلة
04%	02	منعدمة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

تشير البيانات الإحصائية في الجدول الذي يوضح نسبة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند تقديم الخدمة لعينة الدراسة أن 20% قالوا أن نسبة التحكم كبيرة، بينما 60% منهم أكدوا على أنها متوسطة، و 16% ضئيلة بينما 04% فقط قالوا أنها متقدمة. إذن هناك اختلاف في الرؤى حول نسبة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند تقديم الخدمات، لكن النسبة الأكبر قالت أنها متوسطة وهذا راجع لعدة أسباب من بينها:

- نقص الخبرة بالنسبة للموظفين.
- غياب الكفاءات المهنية وتماطل بعض الموظفين في عملهم.
- حدوث المشاكل التقنية وانقطاع شبكات الأنترنت.
- رداءة بعض الأجهزة والوسائل.

## 2. النتائج العامة للدراسة

- تهدف أي دراسة إلى التوصل إلى نتائج ذات قيمة علمية، من خلال جداول المحور الثاني "تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعتمد عليها بلدية الجمعة بني حبيبي" نستنتج ما يلي:
- بلدية الجمعة بني حبيبي تعتمد على التكنولوجيا في تقديم خدماتها حسب رأي المبحوثين بنسبة 90%.
  - تعتمد بلدية الجمعة بني حبيبي على وسائل اتصالية متعددة في تقديم خدماتها، من خلال رأي المبحوثين كانت الحواسيب النسبة الأكبر بـ 49.35%.
  - أغلبية المبحوثين لا يلجؤون للموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية بنسبة 76%.
  - بلدية الجمعة بني حبيبي لا تقدم خدمات عبر شبكة الأنترنت حسب إجابة المبحوثين بنسبة 54%.
  - ساعدت الأنترنت في حصول المبحوثين على الخدمات حيث مكنتهم من الحصول على الخدمات بشكل فوري وزادت الدقة في الخدمة المقدمة.
  - أكثر الوسائل التكنولوجية التي تقدم خدمة عمومية حسب رأي المبحوثين هي الأنترنت بنسبة 60.27%.
- من خلال جداول المحور الثالث "استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية في بلدية الجمعة بني حبيبي" نستنتج:

- أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إيجابا على تقديم الخدمة العمومية حسب المبحوثين في بلدية الجمعة بني حبيبي بنسبة 90% من المبحوثين.

- عدم وجود رضى حول التواصل مع البلدية إلكترونيا من طرف المبحوثين مع البلدية.

- حسب رأي المبحوثين فإن نوعية الخدمة العمومية المقدمة عبر مختلف وسائل تكنولوجيا

الاتصال الحديثة متوسطة في بلدية الجمعة بني حبيبي بنسبة قدرت بـ 56%.

- تقوم البلدية بمراسلة المواطن عبر رسائل SMS.

- أكثر الخدمات العمومية التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب المبحوثين

هي استخراج شهادة ميلاد بنسبة 50%.

من خلال جداول المحور الرابع " مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين

الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين " نستنتج:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد في تحسين الخدمة العمومية حسب رأي أغلبية

المبحوثين بنسبة 90%.

- ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اختصار الجهد بنسبة 48.72% حسب

المبحوثين، وأيضا قضت على البيروقراطية بنسبة 28.20%.

- يوجد جهاز يقوم بتنظيم المواطنين على مستوى المصلحة عند تقديم الخدمات.

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة ودقة الخدمة العمومية المقدمة حسب

المبحوثين بنسبة 92%.

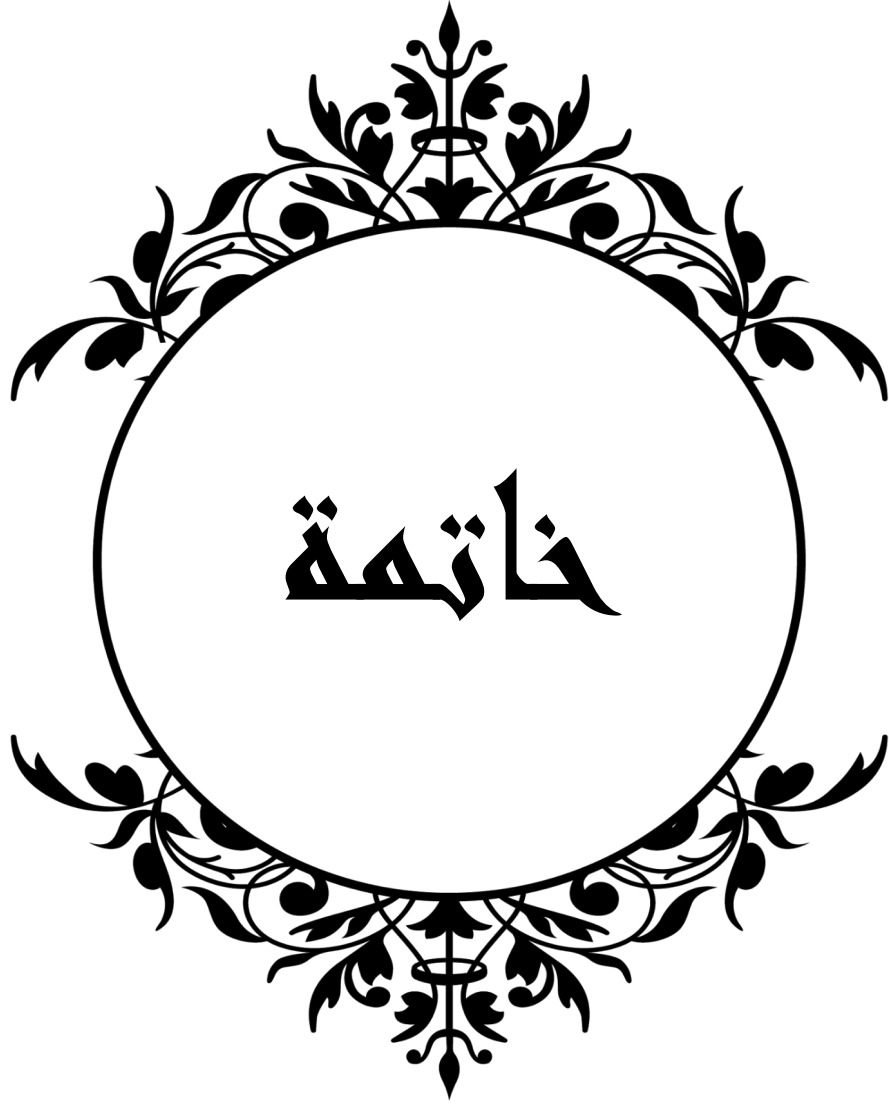
من خلال جداول المحور الخامس " المعوقات التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات لمواطني بلدية الجمعة بني حبيبي " نستنتج:

- جودة الأنترنت في بلدية الجمعة بني متوسطة عموماً.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتمتع بها البلدية غير كافية حسب المبحوثين بنسبة 66%.
- حسب المبحوثين العوامل التي تحول دون تقديم خدمة عمومية جيدة لهم هو ضعف البنية التحتية بنسبة 44.16%، عدم التخصص للموظفين شعبة 29.87%.
- نسبة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند تقديم الخدمة للمواطن متوسطة حسب المبحوثين بنسبة 60%.

### 3. الاقتراحات والتوصيات

- تدعيم البلدية بوسائل تقنية أكثر حداثة لتحسين الخدمة العمومية.
- توسيع نطاق تقديم الخدمات العمومية خاصة عبر الأنترنت.
- زيادة نسبة تدفق الأنترنت في البلدية من أجل تقديم الخدمات بأقصى سرعة.
- توفير بنية تحتية متينة من أجل الاستقلال الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- خلق ثقافة تقنية لمواطني البلدية من أجل تعويدهم على تلقي الخدمات العمومية إلكترونياً.

- دعم البلديات الوطنية بإطارات وكوادر مختصة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتسيير البلديات من أجل تقديم خدمة عامة ذات جودة عالية.
- حسن معاملة المواطن وتقديم الخدمة العمومية له دون تماطل أو تغاضي.
- توفير الموارد البشرية والمادية والمالية للبلديات واستغلالها في تحسين الخدمة العمومية.



خاتمة

## خاتمة

من خلال هذه الدراسة نستنتج أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في تحسين الخدمة العمومية حيث ساهمت عبر مختلف وسائلها وتقنياتها في تطوير مختلف الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، حيث أن حسن استغلال وإدارة هذه التكنولوجيا يساعد في توفير الجهد والوقت وتلبية حاجيات ورغبات المواطنين .

ولكن ما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية أنه توجد بعض العوائق التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلديات عموماً وبلدية الجمعة بني حبيبي بشكل خاص إذ لازالت تعاني من نقص في الموارد والإمكانات التي تسمح بتقديم خدمة عمومية جيدة.

وبالتالي يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساعدت في إيجاد الحلول والمشاكل واختصرت الجهد والوقت في تقديم الخدمات للمواطنين وهذا ما أدى إلى تحسين صورة الإدارة بصفة عامة والبلدية بصفة خاصة.



المصادر

والمراجع

## المصادر والمراجع

### أولاً: باللغة العربية

#### أ- المعاجم:

1. الفيروز أبادي، القاموس المحيط، ج 4 القلم، بيروت.
2. معجم المعاني الجامع، عربي - عربي.

#### ب- الكتب:

1. ابراهيم بعزيز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتب الحديث، الجزائر، 2012.
2. إبراهيم ناصر، علم الاجتماع التربوي، دار الجبل، بيروت، 2006.
3. أحمد شرف الدين حسن، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ودورها في التوظيف حالة الجمهورية اليمنية، الأسكوا، 2022، نقلا عن hardy a, the role of the telephone in economic development, case telecommunication for 2 study no 6 , itu-oecd project, in june .1983.
4. أحمد ماهر، الاتصال، د ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 26.
5. ألفيين توفلر، صدمة المستقبل، المتغيرات في عالم الغد، ط 2، دار النهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1999.

6. اندرو ادجار وبيتر سيد جويك، موسوعة النظرية الثقافية، ط 1، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2009.
7. بشير بودية وآخرون أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء ط 1 ، عمان.
8. جعفر قاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
9. حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، ط 2، القاهرة، 2008/2007.
10. حسن علي محمد، نظريات الاتصال المعاصرة، القاهرة.
11. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
12. حسن عماد مكاوي، ليلي حسني السبيد، الاتصال المعاصر، ط 4، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2009.
13. حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط 1، الرياض، 2016.
14. حمدي قنديل، الجوانب الفلسفية والقانونية للحق والاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998، ط 2.
15. حميد الطائي بشير العلق، إدارة عمليات الخدمة.

16. حميد جاعد محسن الديلمي، التخطيط الإعلامي، المفاهيم والإطار العام، رؤية  
سوسيولوجية لمنطق الظاهرة الإعلامية، دار الشروق، عمان، الأردن، ط 1، 1998.
17. خواجه عبد العزيز، أساسيات في علم الاجتماع، دار نزهة الألباب، الجزائر.
18. خولة شعت، تصميم المراكز التكنولوجية، مدرسة خولة الابتدائية المشتركة.
19. ريجيس دوبرية، محاضرات في علم الاعلام العام، الميديولوجيا، ترجمة فؤاد شاهين،  
جوجيت الحداد، دار الطليعة، بيروت، 1996.
20. سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، مركز الكتاب الأكاديمي، ط 1، 2019، عمان.
21. سعد سلمان الشهداني، منهجية البحث الاعلامي، دار الكتاب الجامعي، ط 1، الإمارات  
العربية المتحدة، 2020.
22. صالح حسن الدايري، أساسيات علم النفس الإداري ونظرياته، دار الإعصار العلمي،  
ط 1، 2015.
23. طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،  
2002.
24. طلعت مصطفى السروجي، ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية الشركة العربية المتحدة  
للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2008.
25. عاطف عبدلي العبد، نهى عاطف العبد، نظريات الإعلام وتطبيقاته العربية، دار الفكر  
العربي، القاهرة، 2011.

26. عامر إبراهيم قندبلجي، إيمان فاضل السامزاني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
27. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث.
28. عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، المطبعة التجارية الحديثة، القاهرة.
29. عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، الآفاق الحديثة، بيروت، 1981.
30. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.
31. علي محمد حسن بن مصطفى، أثر التخطيط الإستراتيجي في تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، ط 1، عمان 2017.
32. عماد لبيد، بلال موزاي، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي، ط 1، برلين، ماي 2021.
33. عماد لبيد، موزاي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع الآفاق التحديات، المركز الديمقراطي العربي، ط 1، برلين، 2021.
34. عماد لبيد، موزاي بلال الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، المركز الديمقراطي العربي، ط 1، برلين، 2021.

35. عمار بوضياف الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، ط 04 الجزائر، 2017.
36. عمر عامر فرج المبروك، أبو بكر العربي المجدوب، خطوات كتابة البحث العلمي، دار حميثرا للنشر، ط 1، القاهرة، 2020.
37. فاطمة حسين عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2011.
38. فايز جمعة النجار وآخرون، أساليب البحث العلمي (منظور تطبيقي)، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
39. فضيل دليو، وسائل اتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة المنتوري، الجزائر، (د س).
40. قويدر الواحد عبد الله، بوزريع صليحة، الانترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبي على العقل العربي.
41. كريستوف لفلوك وآخرون، مبادئ تسويق الخدمة وإدارتها، دار حميثرا للنشر، ت عمار محمد سلو أحمد العبادي، ط 1، القاهرة، 2022.
42. محفوظ محمد، تكنولوجيا الاتصال، دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005.
43. محمد بشير، الانترنت للمبتدئين، الجزائر، دار المعرفة، 2002.

44. محمد سبيد فهمي وآخرون، مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، الإسكندرية، 2013.
45. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، صنعاء، ط 3، 2019.
46. محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا، دار الهدى، 2006.
47. محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة، 1983.
48. محمد عبد الحميد سلامة، فلسفة التكنولوجيا، المؤسسة الدولية للكتاب، ط 1، القاهرة، 2021.
49. محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005.
50. محمد منير حجاب، المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
51. محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية، دار الفجر، للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
52. محمد نجيب ديابلو، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في المرافق العامة المركز المغربي، ط 1، بريطانيا، 2023.
53. مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الانترنت، الأردن، دار المسيرة، 2001.

54. مصطفى عليان ريحي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، عمان.
55. مصطفى يوسف كافي وآخرون، نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري، دار الإعصار العلمي، ط 1، عمان، 2016.
56. مي العبد لله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام الحديثة للإعلام والاتصال المشروع العربي لتوحيد المصطلحات، ط 1، دار النهضة العربية، لبنان، 2014.
57. ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، الجزائر، 2006.
58. نصيف جاسم الدليمي، أصول وعناصر البحث العلمي، مكتبة جزيرة الورد، ط 1، 2011.
59. نعمة واكد، مقدمة في علم الإعلام، طاكسيدج للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
60. هشام محمود الأقداحي، الاتصال الدولي والاتصال الجماهيري، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2010.
61. وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد قحل، كلية المعلمين في جازان، ط 1، 2005.

## ت - الأطروحات والمذكرات:

### I - أطروحات الدكتوراه:

1. أمال بوقاسم، تأهيل المرفق العام وتحديات اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2016 دراسة استطلاعية الآراء أساتذة وطلبة جامعيين، اطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2017-2018.
2. إيمان مسعودين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة الجزائر"، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال عمومية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة البليدة 02، 2021-2022.
3. إيناس رغيث، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الإشهار والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 02، 2018-2019.
4. خالد عبد الرحمن الديري، بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية في ظل تكنولوجيا المعلومات، دكتوراه فلسفة في الادارة العامة، جامعة القاهرة، 2011.
5. خليل مولاي، الاتجاه نحو تعميم استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية " حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء " أطروحة دكتوراه علوم،

تخصص علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف كلية العلوم الاقتصادية التجارية  
وعلوم التسيير 2019-2020.

6. الزهرة خالدي، دور تنمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية  
الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر: وحدة الأغواط والجلفة"، أطروحة دكتوراه  
علوم تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار  
لليجي - الأغواط - 19 ماي 2022.

7. سارة اسكندر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات العمومية، وفق  
منظور الأداء المتوازن "دراسة حالة" أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص مناجمت،  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البلدية 02 لونيبي علي، 2021-  
2022.

8. سارة شاجي، صورة الإدارة العمومية في ظل إجراءات تحسين الخدمة، أطروحة مقدمة  
ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم إعلام واتصال، تخصص علاقات  
عامة، 2021/2022.

9. سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة  
دكتوراه في الحقوق تخصص إدارة محلية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة -1-  
2018-2019.

10. شهرزاد مناصر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية المحلية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص تنظيم إداري كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020-2021.
11. العربي حجام، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية - دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 02، 2017-2018.
12. علال عوني، الحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية "دراسة مقارنة الجزائر تونس"، أطروحة دكتوراه تخصص دراسات سياسية مقارنة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2023-2024.
13. فاطمة ندار، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية تخصص حكومات مقارنة كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مستغانم، 2022-2023.
14. كمال فار، الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية "دراسة حالة ولاية برج بوعرييج، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسسي، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2017-2018.

15. مراد دلندة، الإدارة المحلية بين واجب الخدمة العمومية ومعوقات الإيرادات المالية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01 الحاج لخضر، 2021-2022.

## II - مذكرات الماستر:

1. حمزة نعامي، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة غرداية، 2020-2021.

2. خالد طالع، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة المصلحة البيومترية أولاد ابراهيم"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية كلية الحقوق، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، 2017-2018.

3. خولة موبحة عايدة دخموش، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية - بلدية جيجل - مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020-2021.

4. شهرزاد مروى مغربي، اكرام حاكمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة - 2020 - 2021.

5. فاطمة الزهراء مومنين، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013-2018)، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد درارية ادرار، 2018-2019.
6. محمد قادري، الاتصال في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي، تافنة مغنية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2009/2010.
7. نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة ماجستير في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية)، كلية الحقوق، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007-2008.
8. وسيلة لشهب، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة بلدية الدار البيضاء، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2016-2017.

### ث - المجالات:

1. عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مجلة دراسات استراتيجية، العدد 15، 1998.

2. العربي حجام، أنور مقراني، ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة مواطنيها "دراسة ميدانية" مجلة كلية الدراسات الإنسانية، عدد ديسمبر 2018.
3. كريمة لعرابي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مجلة آفاق علمية، العدد3، المجلد11، جامعة تيزي وزو، 2019.
4. مصطفى المصمودي، الحق في اتصال في إطار النظام الإعلامي العالمي الجديد، دار النشر بغداد، وزارة الثقافة والإعلام، سلسلة دراسات، 1982، العدد 3.
5. مصطفى غالم، الهام الحكومة الإلكترونية كمدخل الإصلاح الإداري أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات مجلد 5 ، العدد 2، الجزائر، أكتوبر 2018.

### ج- المنشورات:

1. رانيا المحني، تسويق الخدمات من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
2. كمال الحاج، نظريات الإعلام والاتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.

## ح- المؤتمرات والملتقيات:

1. أنور أبو بكر كريم امين الجاف، المصلحة العامة مفهومها وخصائصها في الشريعة الإسلامية، مؤتمر دولي العلمي الثالث: حماية المصلحة العامة في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، جامعة السليمانية العراق، 01 أكتوبر 2019.
2. بوقلقول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على اندماج تكنولوجيات الاعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية - فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول: حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الابتكارات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، التكوين جامعة بسكرة 12 - 13 أفريل 2003، منشورات جامعة بسكرة.
3. حجام العربي وآخرون، الخدمة العمومية واليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظرية وتجارب محلية وعالمية، مركز المدار المعرفي الأبحاث والدراسات.
4. ميلود طبيش، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، مؤتمر دولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة سطيف 02.
5. نصيرة بطاط، تسيير الإدارة العمومية في الجزائر بين خصوصيات التسيير العمومي ومتطلبات المناجنت العمومي، العدد الثالث، مؤتمر دولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 02.

## خ- المحاضرات:

1. راضية شيبوتي، محاضرات في المناجنت العمومي، السنة الثانية ماستر تخصص علوم إدارية كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة منتوري - قسنطينة - 2020 - 2021.
2. نور الدين شنوفي، المناجنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف اداري، <https://elarning.unv-msila.dz>، تاريخ الاطلاع عليه: 24-03-2024، سا: 17:00.

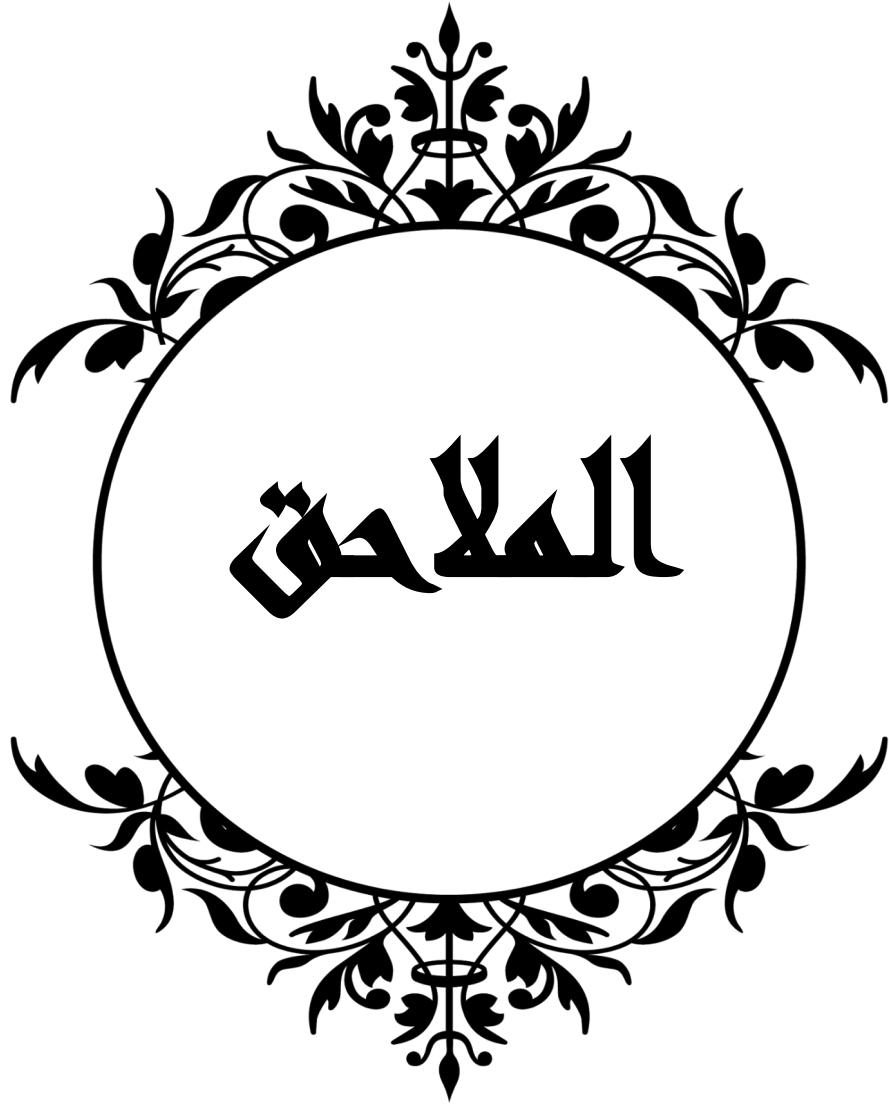
## د- المواقع الالكترونية:

1. تعريف ومعنى العمومية في معجم المعاني الجامع، معجم عربي - عربي، <https://www.almaany.com>، تاريخ الاطلاع: 26/03/2024، سا 16:00.
2. [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)، 20/11/2007.
3. فاطمة مشعلة، مفهوم الخدمة العمومية، تم الاطلاع عليه في 23 مارس 2024، سا 15:00، <https://moudoo3.com>.
4. الموقع الإلكتروني: [www.ed.gov.sa](http://www.ed.gov.sa) ، 16/02/2023 ، الساعة: 13:00.

## ثانيا: باللغة الأجنبية

### Les livres:

1. Antonios, dictionnaire d'leve, almouassassa alhadita likitab, libam, 2011.
2. ITU, information, telecommunications and development, 1983.
3. Julien longhu, georgessarfati, dictionnaire de programation, armand colin, paris, 2011.



الملاحق

الملاحق

الاستمارة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- السن:

أقل من 21 سنة

من 21 إلى 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 سنة فما أكثر

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4- الحالة الاجتماعية:

أعزب  متزوج  أرمل  مطلق

5- حالة التردد على البلدية:

مستمر  ظرفي

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعتمد عليها البلدية في تقديم

الخدمات للمواطن

6- هل تعتمد بلديتك على التكنولوجيا في تقديم خدماتها

نعم  لا

7- ماهي الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها بلدية الجمعة بني حبيبي

الأنترنت  رسائل البريد الإلكتروني  الحواسيب  الهاتف

8- هل تلجأ إلى الموقع الإلكتروني الخاص ببلديتك

نعم  لا

9- هل تقدم لكم البلدية خدمات عبر شبكة الأنترنت

نعم  لا

10- هل استخدام البلدية الأنترنت للحصول على الخدمات ساعد على:

معرفة احتياجاتك  تلبية الخدمات بشكل فوري

حقوقك اشباعا

الدقة في الخدمة المقدمة

أخرى أذكرها: .....

11- ماهي أكثر الوسائل التكنولوجية التي تقدم خدمة عمومية حسنة في رأيك

الحاسوب

الهاتف

الإنترنت

وسيلة أخرى أذكرها: .....

**المحور الثالث: استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العمومية**

**في بلدية الجمعة بني حبيبي**

12- كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الخدمة العمومية في البلدية

سلبا

إيجابا

13- هل التواصل مع البلدية إلكترونيا يجعلك راضيا

لا

نعم

14- ما رأيك في الخدمة العمومية التي تقدم عبر مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

متوسطة

سيئة

جيدة

15- هل تقوم البلدية بمراسلتك عبر رسائل SMS

نعم  لا

16- ماهي الخدمات العمومية التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة

استخراج شهادة ميلاد  شهادة الحالة العائلية

استخراج بطاقة تسجيل المركبات  اصدار عقود الزواج

أخرى أذكرها: .....

**المحور الرابع: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة**

**العمومية المقدمة للمواطنين**

17- في رأيك هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية

نعم  لا

18- إذا كانت الإجابة نعم هل يتمثل ذلك في أنها:

اختصرت الجهد  زادت الفعالية  قضت على البيروقراطية

19- هل يوجد جهاز يقوم بتنظيم المواطنين على مستوى المصلحة

نعم  لا  أحيانا

20- إذا كانت الإجابة نعم إذا ما هو سبب الاكتظاظ على مستوى المصلحة

نقص الشبابيك  تماطل الموظفين  انقطاعات الشبكة

أخرى اذكر: .....

21- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة ودقة الخدمة المقدمة لك

نعم  لا

**المحور الخامس: المعوقات التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة**

**في تقديم الخدمات لمواطنين بلدية الجمعة بني حبيبي - جيجل -**

22- ما رأيك في جودة الأنترنت في البلدية أثناء تقديم الخدمات

جيدة  سيئة  متوسطة عموما

23- هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال التي تتمتع بها بلديتك كافية

نعم  لا

24- إذا كانت الإجابة لا ماهي الاقتراحات التي تقترحها لتحسين الخدمة العمومية

.....

25- حسب رأيك ماهي العوامل التي تحول دون تقديم خدمة عمومية جيدة من قبل الموظفين

نعم  نقص الخبرة  عدم التخصص  ضعف البنية التحتية

26- في رأيك ماهي نسبة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بلديتك عندما تقدم لك

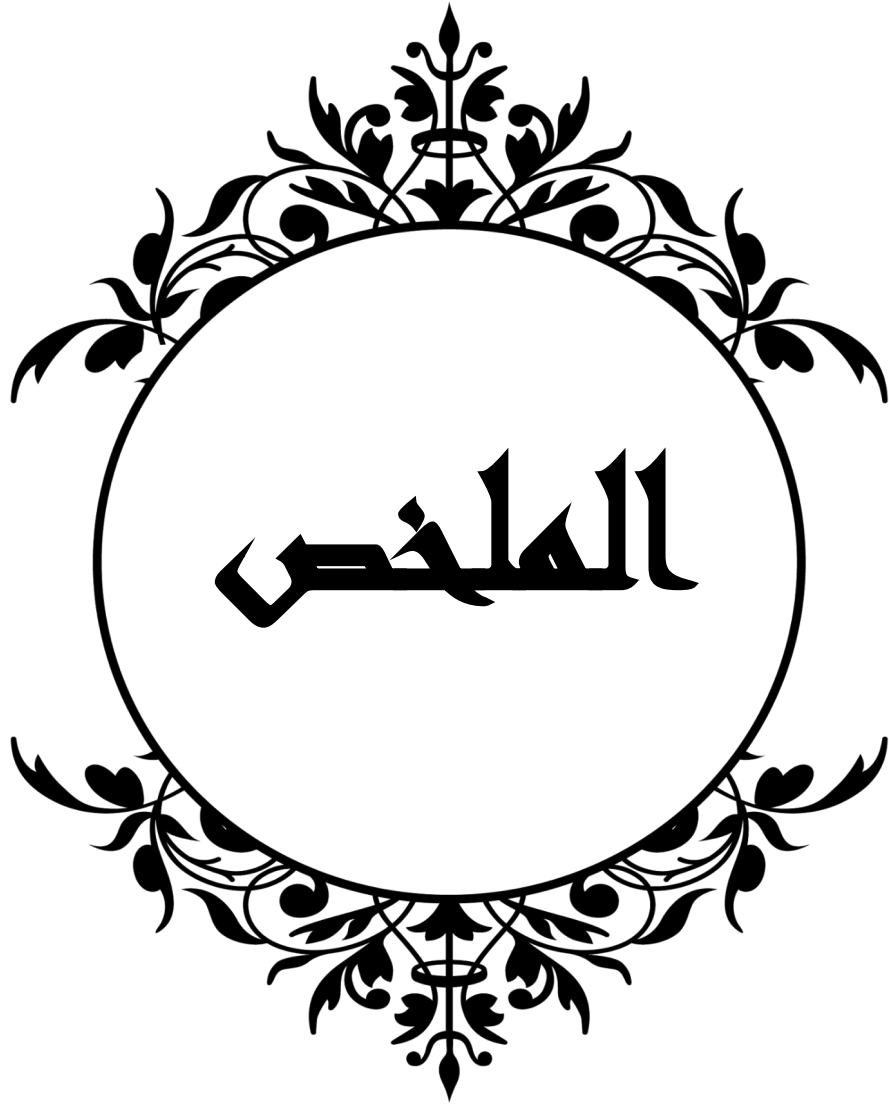
الخدمة

منعدمة

ضئيلة

متوسطة

كبيرة



## المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، حيث قمنا بتطبيق هذه الدراسة على بلدية الجمعة بني حبيبي-جيجل- ولمعالجة الإشكال المطروح تم الاعتماد على خمسة أسئلة فرعية مثلت المحاور الأساسية للدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستمارة لجمع البيانات وفي الأخير توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا كبيرا في تحسين الخدمة العمومية

◀ **الكلمات المفتاحية:** الدور، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الخدمة العمومية، تحسين الخدمة.

## Résumé

Notre travail de recherche vise à comprendre le rôle de la technologie de communication moderne dans l'amélioration du service public, cas de la mairie d'El Djamaa Beni Habibi -Jijel-. Pour répondre à notre problématique, nous avons basé sur cinq questions subsidiaires qui représentent l'objectif de cette recherche. Nous avons utilisé la méthode descriptif, et un questionnaire pour collecter les données. Finalement, Nous avons trouvé vraiment que la technologie de la communication moderne joue un rôle indispensable dans l'amélioration du service public.

- **Les mots clés :** rôle, technologie de la communication moderne, le service public, l'amélioration du service.