

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية أدرار

قسم العلوم الإنسانية
تخصص إعلام وإتصال



كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية والعلوم الإسلامية

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال تخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية
تحت عنوان

دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات في المؤسسات

العمومية

دراسة ميدانية ببلدية أدرار

إشراف الدكتور
السباعي امحمد

إعداد الطالبين:

خاي حمزة

مصمودي محمد

لجنة المناقشة:

رئيساً	جامعة أدرار	أ.د بن سالم خديجة
مشرفاً ومقرراً	جامعة أدرار	د. السباعي امحمد
ممتحناً	جامعة أدرار	د. حاج قويدر العيد

السنة الجامعية 2022/2021



شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذة(ة): السياسي احمد
المشرف مذكرة الماجستير الموسومة بـ: دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات في المؤسسات القومية دراسة ميدانية بتلدية أدرار
من إنجاز الطالب(ة): خايم حرة
و الطالب(ة): مصمودي احمد
كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية
القسم: العلوم الإنسانية
التخصص: الاتصال والاعلام
تاريخ تقييم / مناقشة: 22/06/2022

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها. وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والأليكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

ادرار في: 24 جويلية 2022

مساعد رئيس القسم:

مساعد رئيس قسم العلوم الإنسانية
مكلف بمهام التدرج والبحث العلمي
د. بابا عبد الله



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، الحمد لله الذي خلق الإنسان علمه البيان، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم، أما بعد نشكر المولى عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، وانطلاقاً من مبدأ أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، فإننا نتوجه بأسمى معاني الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور اسباعي محمد على قبوله وتوليئه الإشراف على هذا البحث العلمي ومرافقته لنا طول فترة العمل وكانت له بصمة واضحة من خلال توجيهاته ودعمه الأكاديمي المستمر، كما يسعنا في هذا المقام أن نتقدم بالشكر الجزيل والعرفان الجميل لكافة أساتذة قسم العلوم الإنسانية بصفة عامة وأساتذة علوم الإعلام والاتصال على وجه الخصوص وذلك عرفانا لما قدموه لنا من عون طوال فترة تدرسنا فالجامعة والذين لم ييخلوا علينا بمعلوماتهم العلمية ونصائحهم الوجيهة التي توجت بثمرة هذا العمل المتواضع.

كما نشكر عائلاتنا التي صبرت وتحملت معنا ومدتنا بالكثير من الدعم على جميع الأصعدة، ونشكر الأصدقاء والأحباب وكل من قدم لنا الدعم من بعيد أو قريب.

إلى كل هؤلاء نتقدم بجزيل الشكر والعرفان.

خاي حمزة/مصمودي محمد

الإهداء

بداية أشكر الله العظيم الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل والذي أسأل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وأن يذخره في ميزان الحسنات يوم الدين.
من منطلق الحب والوفاء أهدي الفرحة بإتمام عملي هذا إلى الغالية مصدر الأمان منبع الحب والحنان إلى من أنارت طريقي ببركات دعائها إلى حبيبي وقرّة عيني **أمي الغالية** حفظها الله .

إلى شجرة الحب التي لا ينحصر لها ظل ولا ينفذ لها ثمر إلى مصدر العطاء والسخاء الدائم إلى قدوتي في هذه الدنيا **أبي الغالي** أطال الله في عمره.
إلى من قاسمت معهم الدنيا إلى رياحين قلبي ومنتهى حبي إخوتي و زوجتي وكل واحد باسمه وأبناء أخواتي وكل الأهل والأقارب وإلى صديقي محمد مصمودي .

الطالب : خاي حمزة

الاهـداء

اهدي ثمرة دراستي وعملي المتواضع الى روح والدي تغمده الله برحمته الواسعة والى
امي اطال الله في عمرها والى زوجتي التي هي لي عون في الحياة والى ابنتي "كوثر" والى
اخى واختي الكريمين وابنائهما والى كافة العائلة كبيرا وصغيرا
والى زملاء الدراسة وخاصة زميلي حمزة والى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث و
لو بكلمة تشجيع
و إلى كافة أساتذتي بقسم العلوم الإنسانية وخاصة أساتذة تخصص الاعلام والاتصال
او الذين كان لنا شرف الدراسة عندهم دون استثناء
والى الأستاذ المشرف على هذه المذكرة الأستاذ الدكتور "السباعي امحمد" الذي لم
يدخر جهدا في النهوض بهذا العمل

الطالب : مصمودي محمد

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر وعرهان

الملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ.....	مقدمة
3	الإطار المنهجي للدراسة
3	1-الإشكالية:
4	2-الفرضية العامة للدراسة:
4	3- أسباب اختيار الموضوع :
5	4-أهداف الدراسة:
5	5-أهمية الدراسة:
5	6-المنهج المتبع:
7	7-أداة الدراسة:
7	8-مفاهيم الدراسة:
7	9-تقديم محتوى الدراسة:
8	10-صعوبات الدراسة:
9	الإطار النظري للدراسة
10.....	الفصل الأول: الاتصال الإلكتروني
11.....	تمهيد:
12.....	المبحث الأول: ماهية الاتصال الإلكتروني:
14.....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإلكتروني:

17	المطلب الثاني: الاتصالات الإلكترونية:
18	المبحث الثاني: وظائف ومستويات الاتصال الإلكتروني:
18	المطلب الأول: وظائف الاتصال الإلكتروني:
20	المطلب الثاني: المستويات الاتصال الإلكتروني:
23	المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات الاتصالات الإلكترونية:
23	المطلب الأول: الإيجابيات:
23	المطلب الثاني: السلبيات:
25	خلاصة الفصل الأول:
27	الفصل الثاني: مفاهيم حول المؤسسات العمومية:
27	المبحث الأول: المؤسسات العمومية:
28	المطلب الأول: مميزات المؤسسات العمومية:
29	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية:
30	المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية:
32	المطلب الرابع: تشخيص نقائص الخدمات العمومية:
34	المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمة العمومية:
34	المطلب الأول: ثقافة المؤسسة:
36	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي:
37	المطلب الرابع: المورد البشري:
38	المطلب الخامس: التشريعات والقوانين:
39	الإطار التطبيقي للدراسة:
41	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية:
41	المبحث الأول: تعريف واقسام بلدية ادار:

41.....	المطلب الأول: تعريف البلدية.
42.....	المطلب الثاني: تقديم بلدية ادرار: .
42.....	المطلب الثالث: أقسام البلدية ومصالحها
48.....	المبحث الثاني: تفرغ محتويات الاستمارة
48.....	المطلب الاول : خطوات الدراسة الاجرائية
49.....	المطلب الثاني: تفرغ وتحليل البيانات
71.....	نتائج الدراسة
73.....	خاتمة:
75.....	قائمة المصادر والمراجع
76.....	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول 1 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير النوع 49
- جدول 2 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن 50
- جدول 3 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي 51
- جدول 4: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية 52
- جدول 5 هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك 53
- جدول 6: اذا كانت الاجابة " بنعم " او " احيانا " ما هي الوسائل المستخدمة 54
- جدول 7 ما هو الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك 55
- جدول 8: هل البرمجيات الخاصة بجهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجات البلدية 56
- جدول 9 يوضح لنا نوعية البرمجيات المستخدمة في البلدية 57
- جدول 10: يوضح لنا مستوى الجودة للشبكات المستخدمة 58
- جدول 11: يبين لنا وتيرة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية 59
- جدول 12: يبرز الغرض من استعمال تكنولوجيا الاتصال في البلدية 60
- جدول 13: يوضح أسباب استعمال الموظفين بالبلدية لتكنولوجيا الاتصال 61
- جدول 14: يبين لنا الهدف من استخدام البلدية لتكنولوجيا الاتصال 62
- جدول 15: يظهر لنا مدى اعتبار قلة التكوين كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 63
- جدول 16: مدى اعتبار قلة الدعم من البلدية كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 64
- جدول 17: هل يمكن اعتبار قلة المختصين في هذا المجال كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 65
- جدول 18: هل تعتبر قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 66
- جدول 19: هل يمكن اعتبار قلة الاهتمام الشخصي للإداري لاستخدام تكنولوجيا الاتصال يشكل عائق لاستخدام هذه التكنولوجيا 67

جدول 20: هل يمكن اعتبار زيادة تدفق الأنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة تكنولوجيا

الاتصال في البلدية 68

قائمة الأشكال:

- الشكل رقم 1: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير النوع 49
- الشكل رقم 2 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن 50
- الشكل رقم 3 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي 51
- الشكل رقم 4 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية 52
- الشكل رقم 5: اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في البلدية..... 53
- الشكل رقم 6: اذا كانت الاجابة "بنعم" او "احيانا" ما هي الوسائل المستخدمة 54
- الشكل رقم 7: ما هو الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال في عمملك 55
- الشكل رقم 8 هل البرمجيات الخاصة بجهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجات البلدية..... 56
- الشكل رقم 9: يوضح لنا نوعية البرمجيات المستخدمة في البلدية..... 57
- الشكل رقم 10: يوضح لنا مستوى الجودة للشبكات المستخدمة 58
- الشكل رقم 11: يبين لنا وتيرة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية 59
- الشكل رقم 12: يبرز الغرض من استعمال تكنولوجيا الاتصال في البلدية..... 60
- الشكل رقم 13: يوضح أسباب استعمال الموظفين بالبلدية لتكنولوجيا الاتصال 61
- الشكل رقم 14: يبين لنا الهدف من استخدام البلدية لتكنولوجيا الاتصال..... 62
- الشكل رقم 15: يظهر لنا مدى اعتبار قلة التكوين كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 63
- الشكل رقم 16: مدى اعتبار قلة الدعم من البلدية كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 64
- الشكل رقم 17: هل يمكن اعتبار قلة المختصين في هذا المجال كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 65
- الشكل رقم 18: هل تعتبر قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا 66
- الاتصال الرقمي كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا 66
- الشكل رقم 19: هل يمكن اعتبار قلة الاهتمام الشخصي للإداري لاستخدام تكنولوجيا الاتصال 67
- يشكل عائق لاستخدام هذه التكنولوجيا 67

الشكل رقم 21: هل يمكن اعتبار زيادة تدفق الأنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة تكنولوجيا
الاتصال في البلدية. 68

مقدمة

مقدمة

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات على شكل هياكل و أنظمة الإدارة العامة وعلاقتها بالوظيفية على رأسها التغيرات التكنولوجية تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، حيث ساهمت في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليب وتوفر وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة إنما العديد من المزايا تمنحها تكنولوجيا المعلومات الحديثة للعمل الإداري من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية لصبغة الجودة على أعمال ونشاطات المؤسسة المختلفة حيث أصبحت تمثل عصب المجتمعات الحديثة وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من أجل مواكبة التقدم والتكنولوجيا في الاتصالات والتعامل معها بكفاءة عالية

فقد أصبح الاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورة حتمية ويعتبر موضوع الاتصال الالكتروني من المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة، لما لها من تأثير على حياة واستمرارية ونجاح المؤسسات والافراد، وخصوصا في المؤسسات التي يكون الاتصال هو المكون الرئيس لتشكيل الصورة الذهنية عنها لدى محيطها، بدلا من السلع و المنتجات ، والمقصود بهذا الكلام المؤسسات الخدمائية والمؤسسات والهيئات الإدارية .وتعد المؤسسات العمومية الإدارية بالخصوص من بين أكثر الجهات التي تجد صعوبة في تشكيل صورة ذهنية مقبولة عنها لدى محيطها (المواطن بالدرجة الأولى)، لكونها تتعامل مع مؤسسات وأفراد مختلفين من حيث الجنس، السن، المستوى المعيشي، المستوى التعليمي، فهي مقصد لكل شرائح المجتمع تماما كالبلدية التي تعد الخلية الأساسية في الاتصال بين الدولة كمؤسسات وبين المواطن .إن البلدية هي همزة الوصل بين المواطن والمسؤولين، بل هي صوت سكانها لدى مختلف السلطات مالكة القرار، فهي أداة ووسيلة لتوصيل وإسماع انشغالات وحاجيات مواطنيها، وذلك من خلال إدارة الوسائل واتصال العمومي في مستوى يسمح بتحقيق مسعى الدولة في ديمقراطية تشاركية، يكون فيها للمواطن دور في بناء الدولة

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية:

يعتبر الاتصال في العصر الحالي ضرورة حتمية تملئها متطلبات حياة الانسان الاجتماعية والمادية، ومن الأمور التي لا يمكن الاستغناء عنها، سواء تعلق الامر بالأفراد أو المؤسسات، هذه الأخيرة غيرت من نظرتها للاتصال بعد أن كان عبارة عن أمر ثانوي يقتصر على كونه أسلوباً رسمياً من الأعلى إلى الأسفل بغرض توجيه المرؤوسين ولتحديد طريقة الأداء، ولكن مع تطور المجتمعات وكبر حجم المؤسسات وزيادة عدد السكان، أضحى من الضروري تغيير تلك النظرة الكلاسيكية للاتصال .

تهدف المؤسسات من خلال توظيفها للاتصال الى بناء علاقة تفاعلية مع محيطها، بقصد بناء سمعة طيبة لها وتشكيل صورة ذهنية إيجابية عنها لدى أذهان جماهيرها، إلا أن طبيعة الاتصال وأهميتها تختلف حسب طبيعة نشاط المؤسسة وملكيته، فلا أحد ينكر أهمية الصورة الذهنية لمؤسسات الأعمال لما يمكن أن تساهم به من نجاح المؤسسة واستمراريتها من خلال تشكيل ردود أفعال إيجابية إزاء منتجات المؤسسة وخدماتها، إلا أن تصورهما في القطاع العام لا يخلو من بعض الخصوصيات كمستوى ديناميكية القطاع العام بالنظر للقطاع الخاص وثقل أدوات التكيف التي تحوزها الإدارات العمومية مع المستجدات التي يفرزها المحيط، ما يجعل تطوير الصورة الذهنية - للمؤسسات العمومية - أمراً معقداً وهنا يظهر الفرق في صعوبة تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات العمومية القائمة على علاقة تفاعل وديناميكية دائمة بينها وبين المواطن خاصة في المؤسسات الإدارية والهيئات العمومية، مقارنة بالمؤسسات الصناعية والتجارية والخدماتية، القائمة على المنتج والسلعة كدعامة أساسية لكسب وبناء علاقات مع الجماهير، ومع هذه الصعوبة تعمل الهيئات العمومية والإدارات.

إن بلدية ادرار تنشط بالمجال الخدماتي لذا نراها تسعى اليوم لاكتساب تكنولوجيات وتطبيقها وبناء على ما سبق يمكننا الخروج بالتساؤل الرئيسي التالي: هل للاتصال الالكتروني دور في تحسين

خدمات المؤسسات العمومية ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية وإثراء الموضوع قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالاتصال الالكتروني؟ .

2. هل ساهم الاتصال الالكتروني في تقديم خدمات للمؤسسة العمومية؟.

3. فيما تتجلى تحديات الاتصال الالكتروني في البلدية؟ .

4. ما هو دور الاتصال الالكتروني في تحسين خدمات بلدية ادرار؟ .

2-الفرضية العامة للدراسة:

تكمل أهمية دخول المؤسسات العمومية إلى عالم الاتصال الالكتروني فيما تقدمه من خدمات لتحسين الاداء داخل المؤسسة.

تفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات التالية:

1. للاتصال الالكتروني مكانة هامة في المؤسسات العمومية .

2. خدمات الاتصال الالكتروني كثيرة و متنوعة مما تؤدي الى تحقيق الجودة في العمل.

3. الاتصال الالكتروني في المؤسسات العمومية حقق ما لم تحققه الادارة التقليدية.

4. للاتصال الالكتروني تأثير كبير في تحقيق الانتاج في المؤسسة العمومية.

3- أسباب اختيار الموضوع :

إن البحث في أي موضوع له أسباب ذاتية وموضوعية نذكر من هذه الأسباب:

أ- الاسباب الذاتية :

1. الرغبة والميول الشخصي لدراسة مثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا.

2. موضوع الاتصال الرقمي من اكثر المواضيع التي لقيت اهتمام كبير في ميدان الادارة والقطاعات المختلفة .

3. محاولة دراسة مثل هذه المواضيع وخاصة المتعلقة بالجودة في تحسين خدمات المؤسسات العمومية بصفة عامة.

ب- الأسباب الموضوعية :

1. التعرف على كيفية مساهمة الاتصال الالكتروني تقديم خدمات للمؤسسات العمومية.
2. جدية الموضوع وتماشيه مع التطورات الحاصلة في مجال الاتصال.
3. معرفة مدى تطبيق الاتصال الالكتروني وتأثيره على تحسين الأداء للمؤسسة العمومية.
4. إبراز أهمية استخدام الاتصال الالكتروني في تطوير بلدية ادرار.

4-أهداف الدراسة:

- أ- توضيح الأهمية التي يحظى بها الاتصال الالكتروني في الوقت الراهن.
- ب- التعرف على دوافع استخدام الاتصال الالكتروني في البلدية والخدمات التي يقدمها.
- ت- إبراز الدور الذي يؤديه الاتصال الالكتروني في تحسين خدمات المؤسسات العمومية.
- ث- معرفة أهم العراقيل و العوائق التي تواجه استخدام خدمات الاتصال الالكتروني.

5-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في:

* معرفة الدور الذي يؤديه الاتصال الالكتروني في المؤسسات العمومية، والمؤسسة الاقتصادية على وجه الخصوص ويسعى الى تحقيق التميز والنجاح، من أجل مساعدة المؤسسة على تقديم خدمات ذات جودة للمؤسسة والمواطنين.

* محاولة اختبار التأثير الذي يحدثه الاتصال الالكتروني في البلدية التي وجدت نفسها أمام وسيط جديد يمكن ان يكون له دور فعالا لمواكبة تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

* وضع هذه الدراسة بأيدي المهتمين نظرا لجديتها من اجل الاستنارة بمحتواها ونقدها وتنقيحها.

6-المنهج المتبع:

أدرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، كما اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة. فالمنهج الوصفي التحليلي يكتسي أهمية بالغة في دراسة وبحث ومعالجة الموضوعات الاجتماعية، ويشتهق أهميته هذه من ميل الجمع الكبير من الباحثين الأكاديميين والطلبة

إلى استخدامه.¹ كما ان الدراسات الوصفية هي دراسات تستخدم في التعرف على وسائل الإعلام وما تبثه من مضامين مختلفة، كما تهدف إلى واقع الأحداث والظواهر وتحاول تحليلها وتفسيرها من اجل تحليل وتصحيح هذا الواقع وإجراء تعديلات فيه .² وهناك من يرى ان المناهج الوصفية هي : "تلك البحوث التي تركز على دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بوصف طبيعة وسمات وخصائص مجتمع ما أو جماعة ما، إذ بعد الدراسة الكشفية يتم التنقل بين الفروض التي تم استخراجها للتوصل إلى أهمها " .³

كما يعد المنهج الوصفي التحليلي احد المناهج الأكثر شيوعا في ميدان البحوث الاجتماعية، بسبب سهولته ووضوح خطواته، وإمكانية استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة في تحليل البيانات المجمعة. وقد تعددت تعريفات علماء المنهجية حول مفهومه، يمكن ان نسوق العديد منها في النقاط التالية: " طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية ومشكلة اجتماعية أو سكان معينين".

"طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"⁴

"يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة، والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج لتعميمها، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها"⁵

¹ عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص87.

² احمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص52 .

³ جبارة عطية جبارة، علم الاجتماع الإعلام، دار الوفاء لنديا الطبع والنشر، الاسكندرية، 2001، ص202 .

⁴ عامر مصباح، المرجع السابق، ص86.

⁵ المرجع نفسه، ص86.

7-أداة الدراسة:

لدراسة حالة بلدية ادرار قمنا باستخدام اداة الاستمارة والتي تعتبر اداة تعتمد على التحليل وأهمية استخدام الاتصال الالكتروني ببلدية ادرار، وتحليل آراء الموظفين في المؤسسة عن طريق العديد من الوحدات التي يعتمد عليها في تحليل الخطاب الإنساني في البحوث الاجتماعية، وتعني وحدة التحليل "الوحدة التي ستعطي درجة وقد تكون كلمة أو جملة أو فقرة أو عمود أو مقال أو موضوع أو فكرة شخصية.... كما قد يكون سنتمترا من المساحة التي تشغلها الرسالة الاتصالية أو دقيقة من زمن الإرسال الإذاعي أو التلفزيوني"⁶

8- مفاهيم الدراسة:

الاتصال الإلكتروني: هي تقنية وأسلوب جديد اعتمده المؤسسات في الانتقال من الطريقة اليدوية البسيطة إلى إدارة رقمية الكترونية من خلال استخدام الأجهزة الالكترونية الحديثة والمتطورة، مع ضرورة التوفير الدائم لشبكة الانترنت من أجل تبادل البيانات والمعلومات بطرق سهلة وسريعة مع سرية تامة تماشيا مع التوجهات العالمية والتحديات التقنية.

المؤسسة الخدمائية: هي التي تقوم بتقديم خدمة وتسمى مؤسسة خدمية أو إنتاجية لسلعة ما وتسمى مؤسسة تجارية تعتمد أساليب إدارية من أجل تحقيق أهدافها بالكفاءة والفعالية.

بلدية ادرار: هي مؤسسة تقوم بتقديم خدمات للمواطنين و تزويدهم بما يحتاجون من وثائق وهدفها تقديم خدمة لهؤلاء.

9-تقديم محتوى الدراسة:

تم الاعتماد على خطة تنقسم الى مقدمة و اطار منهجي وفصلين نظريين وفصل ميداني وخاتمة. حيث تم طرح الإشكالية والتصور العام للموضوع والتطرق لجميع العناصر المنهجية في البحث العلمي، أما الفصل الاول عنون بالاتصال الالكتروني وقسم بدوره الى مبحثين، الاول خصص لمفهوم ونشأة الاتصال الالكتروني ومجالات استخدامه التقليدية مبرزين أهم وظائفه وأهدافه وأهميته،

⁶عبد الغفار رشاد القصبي، مناهج البحث في علم السياسة، مكتبة الآداب، القاهرة، 2004، ص 279.

أما المبحث الثاني تم التطرق فيه الى مجالات تطبيق الاتصال الالكتروني حيث ضم متطلبات وتأثير تطبيق الاتصال الالكتروني على الخدمات العمومية وسبل نجاحه وأهم خطواته ومعيقاته، بينما الفصل الثاني فقد تم التطرق كذلك إلى المؤسسة الخدماتية موضحين نشأتها ومفهومها وخصائصها وأهدافها، مبرزين فيه الهيكل التنظيمي للبلدية وتصنيفاتها، اما الفصل الثالث فقد خصص لدراسة بلدية ادرار معتمدين على الاستبيان وتحليل وتفريغ الاستمارة في جداول والخروج بنتائج مهمة.

10- صعوبات الدراسة:

- صعوبات تقنية تتعلق بضعف ورياءة الشبكة في بعض الاحيان.
- صعوبات في ملئ الاستمارة من قبل بعض الموظفين
- كثرة المعلومات وتضاربها مما يصعب علينا الاختيار بين المفردات

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الاتصال الإلكتروني

الفصل الأول: الاتصال الإلكتروني

تمهيد:

أدى التطور التكنولوجي أواخر القرن 20 إلى فتح آفاق جديدة للاتصال بين الشعوب مما أنتج ما يسمى بالاتصال والذي يعتبر من أهم سمات العصر الحديث وشريك حياة ووسيلة وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم يبحث عن استثمار في الإنسان وتقليص الفجوة بين الشعوب.

وللتفصيل أكثر في الموضوع الاتصال الإلكتروني تناولنا ما يلي:

المبحث الأول: ماهية الاتصال الإلكتروني

المبحث الثاني: وظائف ومستويات الاتصال الإلكتروني

المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات الاتصالات الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الاتصال الإلكتروني:

تعتمد عملية نقل الصوت إلى مسافات بعيدة على تحويل الإشارات الصوتية إلى إشارات كهربائية منازرة لشدة الصوت (Varying Analog Voltage) ، فكلما ارتفع الصوت أو انخفض اتسعت الإشارات الكهربائية، او انكمشت لكي تماثل الصوت الأصلي، ولكن استخدام الإشارات الكهربائية المتماثلة يصاحبه بعض العيوب Analog and Digital Signals، مثل تعرض المعلومات للتشويش أثناء وصول الإشارة، وبالتالي تصبح المعلومات المنقولة ناقصة ومشوهة، ويتضح ذلك أكثر في حالة استقبال إشارات الراديو والتلفزيون التقليدية وفي نظم الاتصال ذات المسافات الطويلة.

هذه النقائص أدت إلى ضرورة التفكير في نظم اتصال أكثر أمان، وهو ما حدث سنوات الثمانينات من القرن الماضي، من خلال ظهور تكنولوجيا جديدة تعتمد على نقل مواد الاتصال باستخدام الأسلوب الإلكتروني " Digital Transmission " ويستمد هذا الأسلوب اصوله من استخدام الإشارات التلغرافية بطريقة " التشغيل والإيقاف "

كما ان تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية هي تكنولوجيا حديثة تعتمد على إرسال النبضات الكهربائية بطريقة التشغيل والإيقاف، حيث تتخذ جميع الرموز والحروف والأرقام والأصوات والصور والرسوم كودا رقميا.

ويشيع استخدام هذا النوع من التحويل في نظم الهاتف حيث يتم تحويل إشارة الصوت الى كود رقمي عند الارسال ثم يتحول هذا الكود الى إشارة تماثلية عند الاستقبال ويطلق على هذه الأداة في النظم الهاتف اسم ¹codec

والاتصالات الإلكترونية هي الاتصالات التي تتعامل بمبدأ النظام الثنائي، وتصف هذا النوع من الاتصالات بقوتها وجودتها العالية مقارنة بالاتصالات التناظرية حيث ان هناك ما يسمى بالضوضاء

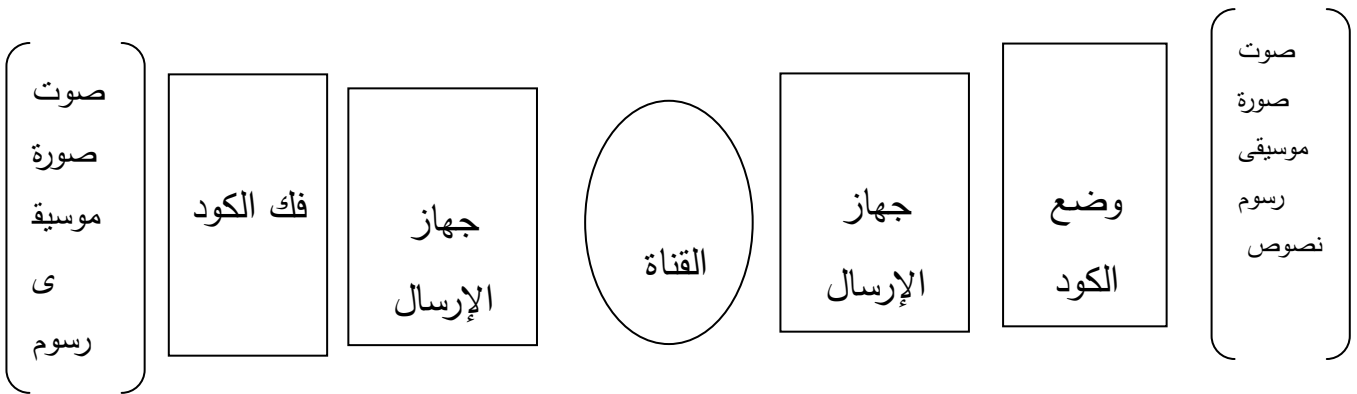
¹حسين على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة " النشأة- التطور- الوظائف- التأثيرات"، طبعة الثانية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر القاهرة ، 2006، ص 36،37

الكهرومغناطيسية في الطبيعة، هذه الضوضاء تسبب تشويشا في الإشارة التناظرية التي تعتمد على شدة التيار وتردده.¹

إعادة عرض المعلومات الكترونيا:

يمكن إعادة عرض المعلومات بالطريقة الكترونية Representing Information Electronically يحدث هذا سواء كانت المعلومات على شكل نصوص أو صور أو صوت أو رسوم أو خليط، وتصبح المعلومات قابلة للاسترجاع من خلال سلسلة من الإشارات الإلكترونية ولقد اعتمدت أجهزة الهاتف الأولى على إرسال المعلومات من خلال وسائل الكترونية عن طريق بث الإشارات الصوتية عبر خطوط سلكية مباشرة. ولكي نرسل المعلومات بالطريقة الإلكترونية يجب تحويلها من شكلها الطبيعي إلى إشارات الكترونية، وهي تحول أحد أشكال الطاقة إلى صوتية وضوئية وحركية إلى إشارات كهربائية، وتتضمن هذه العملية وضع إشارات في شكل كود للإرسال يسمى ويطلق على عملية فك الكود وهكذا فان نظام الاتصال الإلكتروني يشبه كافة نظم الاتصال الأخرى، كونه يتضمن وضع البيانات في شكل كود وفق نظام معين، ويستخدم جهاز إرسال لبث هذه الإشارات عبر قناة معينة إلى أن تصل إلى جهاز الاستقبال ثم تحدث عملية فك الكود.²

الشكل: نظام الاتصال الإلكتروني



شكل رقم 1

¹ ياس خضير البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعده وأمم مندهشة، الطبعة الأولى، دار البداية ، الأردن، 2015، ص 23

² حسين عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية، 1997، ص 143، 144

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإلكتروني:

يطلق مصطلح الثورة الإلكترونية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصورة والاصوات تحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، وتعرف (كريستي اهو) الاتصال الإلكتروني digital communication بأنه مهارة أساسية لمعظم الاعمال التي يجب ان يكتسبها الفرد في اطار المفاهيم، والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الإلكتروني هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الإلكترونية هناك عدة مفاهيم للاتصال الإلكتروني يمكننا عرض ما يلي:

هو عملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الإلكترونية ووسائلها لتحقيق اهداف معينة. ويعرف أيضا " الاتصال الإلكتروني بأنه نوع من أنواع الاتصال الحديث الذي يعتمد على ثلاث قواعد أساسية لتحقيق الهدف منه، تتمثل القاعدة الأولى بأطراف عملية الاتصال، والقاعدة الثانية بالتكنولوجيا الإلكترونية ونظمها المتاحة، أما القاعدة الثالثة فتتمثل في المهارات الفدية والبعد الإنساني الذي يهدف في نهاية الامر الى تحقيق هدف الاتصال"

وهناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الابعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال، وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الإلكترونية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيرها باعتبارها التطور المعاصر الحديث لتكنولوجيا الاتصال، ويركز التعريف على استخدام النظم الإلكترونية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم، وهذه العمليات الثلاث هي الترميز، المعالجة، والارسال والاستقبال.¹

¹مهدي الذهبي ، معمري محمد، الاتصال الرقمي في المؤسسات التعليم العالي " دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداري جامعة ادرا " ، مذكرة ماستر، اعلام واتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة ادرا، الجزائر، 2018-2019، ص32

وفي هذا الصدد ومن خلال مراجعتنا للبعض الأدبيات في هذا الموضوع لمسنا نقصا كبيرا في دقة تحديد مفهوم هذا النوع الاتصالي الجديد فمعظم التعارف سطحية لم ترقى إلى ما أردنا تحديده بدقة في هذا البحث. وعليه استعرضنا مجموعة منها، بطريقة انتقائية:

ان الاتصال الإلكتروني يقصد به التحول من أسلوب التعامل مع المعلومات على أساس تناظري Analog إلى الأسلوب الإلكتروني Digital ورقمته المعلومات أيضا أي تحويل المعلومات (نص أو صورة أو صوت) إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها. وتشير كلمة رقمي Digital إلى الحالتين هما التشغيل والإيقاف off/on

فالواحد يقابل التشغيل on والصفر يقابل التوقف off ويطلق على كل زوج من أرقامه اسم Bit بمعنى حرف ويطلق على مجموعة من الرموز Bits وعادة ما يحتوي كل Bit على ثماني رموز¹

كما يعرف الاتصال الإلكتروني على انه مصطلح يضم كافة تقنيات الاتصال والمعلومات الإلكترونية التي جعلت من الممكن إنتاج ونشر واستهلاك وتبادل المعلومات التي نريدها في الوقت الذي نريده وبالشكل الذي نريده في الوقت الذي نريده وبالشكل الذي نريده من خلال الأجهزة الإلكترونية (الوسائط) المتصلة او غير المتصلة بالإنترنت، والتفاعل مع المستخدمين الآخرين كائنا من كانوا واینما كانوا²

ومن خلال هذه التعارف يقوم الاتصال الإلكتروني على مجموعة من المحددات

1. إن وصف الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية يعتبر عملية تربط عناصرها علاقة ببعضها البعض فإن الاتصال الإلكتروني يزيد على ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط ولكنها بين عناصر النظم الإلكترونية التي تعمل على استمرار الاتصال وتطوره وتأمين العلاقات بين العناصر وأدوارها في إطار التأثيرات الاقتصادية والتقنية والمهنية وتعتبر هذه أيضا عمليات فرعية في العملية الكلية.

¹حسين عماد مكاوي، المرجع السابق، 146

² على حجازي إبراهيم، الاعلام البديل، دار المعتر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2017، ص14

2- على الرغم من ظهور مفهوم العزلة لوصف تعرض الافراد إلى الشبكة العالمية للمعلومات فإن البعد الاجتماعي في عملية الاتصال مع شبكة المعلومات بجانب الاتصال الثنائي والجمعي يظهر واضحا في التأكيد على الأدوار اجتماعية التي تدعم البعد الاجتماعي والمتطلبات الاجتماعية للاتصال الإلكتروني.

3- إنَّ الاتصال بين الأفراد هو اتصال من بعد Communication Distance مهما كان مستوى الاتصال ثنائيا أو جمعيا ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال للتقريب بين الأطراف بالكتابة أو الصوت أو الصورة وكلها مستحدثات توفر التقريب بين اطراف الاتصال

4- إنَّ الاتصال وإن كان يتم من بعد إلا أنَّ مستحدثات النظم الإلكترونية قد وفرت مقومات الاتصال لمواجهة مثل: دائرية الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها.

5- تعتبر النظم الإلكترونية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه، ولا يقوم الاتصال السلبي واللاسلكي مقامه ما دام لا يعتمد على النظم الإلكترونية الان هذه النظم ومستحدثاتها هي التي تضيف على هذا المفهوم طابعه الخاص بما يتوفر من المزايا وخصائص.

6- لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم عن العناصر المعروفة للاتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها في ضرورة توفر أجهزة الترميز الإلكترونية في الإرسال والاستقبال.

7- على الرغم من ضروريات استخدام أجهزة الإرسال والاستقبال وأجهزة للترميز الإلكتروني فإن الاتصال الإلكتروني لا يعاني من التشويش المرتبط بشكل الاتصال والتي تؤثر في مستويات الاتصال التقليدي

7-عتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف عملية الاتصال الإلكتروني، نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب ثم طبيعة الرسالة الإلكترونية التي تحتاج إلى عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها أو إرسالها واستقبالها¹

¹محمد عبد الحميد، الاتصال على شبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر القاهرة، 2007 ص27،28.

المطلب الثاني: الاتصالات الإلكترونية:

الشبكات الإلكترونية هي الشبكات الاتصال التي تستخدم النبضات في نقل المعلومات بدلا من الإشارات المستمرة وهي شبكات متطورة تقدم خدمات الصوت والصورة والبيانات في وقت واحد فيما يسمى بالشبكات الإلكترونية المتكاملة الخدمات ISDN

في المستقبل نظرا لجود الشبكات الإلكترونية سوف يكون هناك انتشار واسع لبرامج شبكات الاتصال التي تعرف بالشبكات الذكية، مما يتيح استخدام أفضل بسبب التغلب على محدودية إمكانات العامل البشري. ولقد سهلت الشبكات الإلكترونية أيضا ترابط الاتصالات وخدمات نقل المعلومات الأخرى مثل الإذاعة والإعلان والنشر. ويظهر ذلك جليا من ظهور خدمات الانترنت التي تضاعفت في الحجم خلال الخمسة والعشرين سنة الماضية وظهر ال World Wide Web وليس من الصعب تصور وجود التليفون الذي يقوم بتحويل أي لغة للمتحدث الى اللغة التي تتناسب المستخدم، او وجود الحاسبات والتليفون المحمول الذي يقبل التعامل بلغة الحديث بدلا من لغة الأرقام. ومن الاستخدام المستقبلي للتكنولوجيا حيث لا يكون هناك وسيط بين الالة والانسان

خلاف الصوت البشري¹

¹ أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الإسلام للطباعة، مصر، ص39،40

المبحث الثاني: وظائف ومستويات الاتصال الإلكتروني:

المطلب الأول:: وظائف الاتصال الإلكتروني:

تناولت أدبيات الاتصال والاعلام وبحوثه ووظائف الاتصال الإنساني بصفة عامة ووظائف وسائل الاعلام بصفة خاصة التي اتفق عليها خبراء الاتصال والاعلام وباحثوه، استدلالاً من الدوافع الخاصة باتصال الفرد بالآخرين من خلال الوسائل المختلفة.

ولقد استعمل هذا الاتصال في العديد من المجالات حتى انها أصبحت تستعمل في جل العلاقات ووضحت لها قيمة بارزة كونها تمكن من التعبير عن الأفكار والمعلومات المراد تسويقها في المجال الاتصالي، مما زاد من أهمية هذا النوع من الاتصال الحديث

ومع حداثة الدراسات الخاصة بالاتصال الإلكتروني بصفة عامة والاتصال بالشبكة العالمية للمعلومات "الانترنت" بصفة خاصة¹، وكذلك يقدم الاتصال الإلكتروني عدة وظائف أهمها:

❖ الاتصال بالآخرين عبر شبكات الإنترنت في إطار افتراضي يرسم أطراً لعملية الاتصال حيث يتم الاتصال من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني تتحقق صداقات جديدة من ثقافات مختلفة بما يلي حاجة الفرد من الاتصال.

❖ نتيجة للوظيفة السابقة، نشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد.

❖ ترصيد العديد من المواقع الإلكترونية الواقع والاحداث التي تدور في بقاع كثيرة في أنحاء العالم وكتابة التقرير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع

❖ القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الأفكار التي تناديها المواقع، ومناهضة غيرها من الأفكار بحيث يمكن أن تسهم في تكوين رأي عام إقليمي أو عالمي نحو المواقف والقضايا والافراد في

¹مهدي الذهبي، محمد معمري، المرجع السابق، ص 45.

وقت معين يتكون من فئات المستخدمين لشبكة الانترنت وبصفة خاصة المواقع الإعلامية المنتشرة فيها.¹

❖ تقوم المواقع المنتشرة على الانترنت بتقديم معلومات كثيرة عن الواقع والاحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقوم وظيفه إخبارية في ذلك سهولة الاتصال بها وفورية الاعلام

❖ القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدا الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثيرا من المفاهيم في هذا المجال مثل التعليم الفردي او الذاتي، او التعليم القائم على الكمبيوتر، او التعليم بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من اليات استخدام الحاسب في التعليم

❖ تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الإلكتروني حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي

❖ تقوم هذه المواقع الى جانب ذلك في تدعيم وظيفه الدعاية التي تحمل في جانبها السليبي تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية²

ونظرا لان الوظائف السابقة في معظمها كخدمات مجانية لشبكة الانترنت أو نظير مقابل رمزي ما لم تكن الوظيفة هادفة اقتصاديا مثل التعليم عن بعد، وهذه المواقع تعتمد في تمويلها على الإعلانات المصاحبة البرامج والموضوعات وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والاعلان تجد صدى كبير لدى المعلنين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق أكبر نسبة أكبر في استخدام والدخول عليها، شأنها شأن وسائل الاعلام الأخرى، ويعتبر هذه الوظيفة بالنسبة لجمهور المتلقين دليلا الى اتخاذ القرارات الشرائية، وإنها تحقيق تمويلا لهذه المواقع والشركات التي تقدم الخدمات سواء مجانية أو مدفوعة.

¹ فاطمة الزهراء براحلية، وآخرون مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الخدمات السياحية تحليل مضمون لصفحتي أطلس التونسية ويوبي تور الجزائرية على الفيس بوك، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم مكتبات، تخصص علاقات عامة، جامعة باتنة، 2019-2020، ص 29، 30.

² ماهر عودة الشمائلة وآخرون، الاعلام الرقمي الجديد، طبعة الأولى، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 79، 80.

المطلب الثاني: المستويات الاتصال الإلكتروني:

ساعدت تكنولوجيايات النظم الإلكترونية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات وتمثل هذه المستويات في الآتي:

1. الاتصال بالحاسب وبرامجه:

وفي هذه الحالة يكون الجهاز الحاسب بما فيه من برامج تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم او قواعد البيانات او التسلية والترفيه

2. الاتصال بقواعد البيانات:

وفي هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حساب رئيسي server يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة او المنظمة، تتيح كل مسؤول او مستخدم الدخول على قواعد البيانات والاستفادة منها خلال الاتصال الكابلي cable أو تكنولوجيا الموجات الإذاعية wi.fi بين الحواسيب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب وبعضها في تنظيمات معينة لاتصال أو باستخدام شبكات الانترنت Intranet داخل التنظيم المؤسسي، والاكسترنات Extranet لاتصال بالعملاء والمساهمين والفروع او المؤسسات والمساهمين والفروع او المؤسسات الأخرى في الخارج كما سبق أن اوضحنا من خلال شبكة الانترنت¹

3. الاتصال المباشر من خلال الشبكات

ويقتررب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وان كان من بعد on line حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا او بصغير المجموعات، ولذلك يعتبر كارت الترميز الإلكتروني modem مع أجهزة التلفون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية او المصورة او

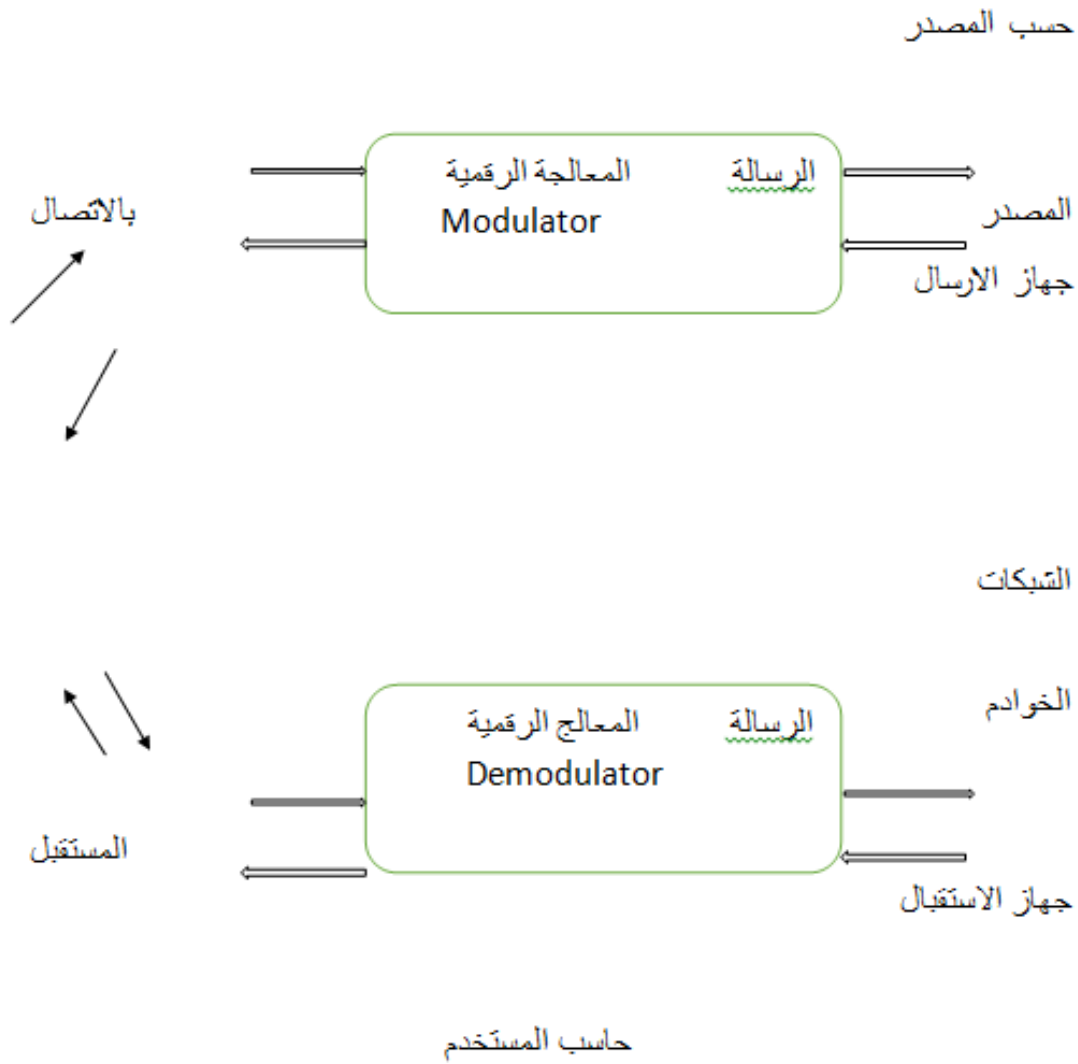
¹ محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 37،38

المكتوبة الى رموز رقمية عند ارسال modulator، ثم إعادة الترميز الإلكتروني الى الرموز اللغوية المكتوبة او المسموعة او الإشارات المصورة demodulator

وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر relay chat (irc) internet الذي يمكن ان يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة message او الصوت Voice ويمكن ان يكون الاتصال بفرد واحد او بأفراد اخرين في شكل مجموعات newsgroup ولا تقف الرسائل المتبادل في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة ولكن تتبادل الصور والرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار كما يمكن ان يكون الاتصال مصورا كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو عبر الشبكات vidéoconférence الذي ينقل الحور بالصوت والصور عبر الشبكات، وتتسم الاشكال السابقة بالتزامن مع الحوار او تبادل الرسائل او التبادل الرسائل ، ويمكن تبادل الرسائل لا تزامنيا كما في البريد الإلكتروني email¹

ويوضح الشكل التالي عناصر الاتصال الإلكتروني في هي احالات:

¹ محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 39، 40



4. الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

نظرا للتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات "الانترنت" والشبكات العاملة عليها، والاحتمالات المرسومة بانصراف مستخدميها عن التعويض الى وسائل الاعلام واستبدال الانترنت بها، وقد سعت وسائل الاعلام الى استئجار مواقع siter دائمة على الشبكة الجذب مزيد من الجمهور المتلقي الى الموارد الإعلامية

وساعد على تشجير ذلك خدمة النص الفائق hyper texte التي بدأتها الشبكة العنكبوتية، وأتاحت بذلك التحول المتعاقب والمترابط بالنصوص ذات العلاقة ببعضها البعض بالإضافة الى ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الإلكتروني وأهمها التفاعلية.

ومما نلمسه من خلال السنوات القليلة السابقة من تطور ملحوظ في مجال تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني، نجد بأنه قد أتاح لنا العديد من التجهيزات والوسائل البديلة للتعبير عن الرأي ووجهات النظر المختلفة بين مختلف الافراد حتى لو كانت تتعارض مع ما يعتقد انه رأي الغالبية¹

المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات الاتصالات الإلكترونية:

المطلب الأول: الإيجابيات:

+ البساطة في إعادة توليد الإشارات (Regeneration) المتأثرة بالتشويش والضوضاء

+ قلة التأثير بالتشويش والضوضاء لأن جهاز الاستقبال يتعامل مع قيمتين للإشارة (النظام

الثنائي) وعدد محدد من القيم (حالة M-ary)

+ إمكانية إجراء المعالجات المتقدمة للإشارة (الترميز بأنواعه، التعمية، التعدد، التخزين)

+ المكونات المادية (Hardware) المستخدمة بسيطة وذات وثوقيه ومرونة عالية

+ البساطة في الاستخدام أنظمة التعدد (TDM and CDMA) مقارنة مع التعدد

بالتقسيم الترددي (FDM) في الأنظمة التماثلية

+ إمكانية إرسال واستقبال مختلف أنواع المعلومات في نفس لبوقت وعبر نفس القناة والذي من

غير الممكن الحصول عليه في الأنظمة التماثلية

+ إمكانية الحصول على جودة عالية عند استقبال المعلومات

+ ملاءمتها وسهولة استخدامها مع أنظمة الحاسب وتخزين البيانات

+ قلة التكاليف

المطلب الثاني: السلبيات:

❖ تتطلب عرض نطاق ترددي أوسع من الأنظمة التماثلية (للمقارنة، المكاملة الهاتفية

التماثلية الواحدة تتطلب 4kHz" بينما يتطلب المكاملة الهاتفية الإلكترونية الواحدة "

"64kb/s

¹ محمد عبد الحميد ، المرجع السابق، 41

- ❖ الحاجة إلى نظام تزامن (Synchronization) لتنسيق عمل المرسل والمستقبل
- ❖ الحاجة إلى تحويل الإشارات التماثلية إلى رقمية ومن ثم إرسالها عبر النظام الإلكتروني
- ❖ عدم الملائمة مع الأنظمة التماثلية الموجودة¹

بالإضافة إلى أن عند تصميم أنظمة الاتصالات الإلكترونية يجب مراعاة الأمور التالية:

- الحصول على أعلى سرعة ممكنة لإرسال البيانات
- تحقيق أقل معدل لخطا البتات (BER)
- تخفيض قدرة الإرسال لأقل حد ممكن
- تقليل عرض النطاق التردد (BW) لأقل حد ممكن
- المناعة ضد تأثير الضوضاء والتداخل
- البساطة في الدوائر الإلكترونية المستخدمة²

¹ مؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، أساسيات الاتصالات الرقمية في التخصص اتصالات، الإدارة العامة لتصميم وتطوير

المناهج، المملكة العربية السعودية، ص 13، 14

² مؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، المرجع السابق، ص 14

خلاصة الفصل الأول:

نستخلص فالأخير ان استخدام تكنولوجيا الرقيمة في مجال الاتصال فتح افاق جديدة أمام الاتصال جديد الذي ربط البشرية ببعضها البعض وسمح بتبادل الأفكار والمعلومات والثقافات بينهم، وكان له دور في التأثير على حياة الافراد وسلوكياتهم سواء من الجانب الإيجابي أو السلبي، وهذا يستدعي من المختصين في هذا المجال محاولة استغلال الآثار السلبية في أفكار إيجابية.

الفصل الثاني: مفاهيم حول

المؤسسات العمومية

الفصل الثاني: مفاهيم حول المؤسسات العمومية

نتطرق في هذا الجانب على مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية و ذلك تحديد الأطر المفاهيمية للخدمة العامة، بدراسة أبعاد المفهوم ، وما يرتبط بها، من خلال توضيح المقصود بالخدمة العامة وكذا أنواعها والمؤسسات المكلفة بأداء الخدمة.

المبحث الأول: المؤسسات العمومية

تعرف المؤسسات العمومية هي المؤسسات التي تستثمر في المجالات التي يعجز القطاع الخاص عن الاستثمار فيها نتيجة لارتفاع تكلفتها، أو خوف الدولة من تركها للقطاع الخاص من أجل احتكارها، وبذلك فان المنظمات العمومية تسعى لاستغلال أفضل الموارد المتاحة للدولة بما يتلاءم واحتياجات المواطنين، ويمكن أن تأخذ هذه المؤسسات عدة أشكال، منها¹:

- المرفق العام: المرفق العام هو " تعبير عن نشاط أو خدمة ترتبط بحاجات المجتمع، و يتولى هذا النشاط الحكومة أو أحد أشخاص القانون العام، كما أن هذه الخدمات يتم تقديمه بشكل مستمر ومنتظم"
- المشروع العام: يمثل المشروع العام " وحدة اقتصادية تملكها الدولة إما كلياً أو جزئياً، مستقلة عن الجهاز الإداري للدولة، تتولى إنتاج السلع والخدمات التي قد تكون خاصة أو جديدة بالإشباع، وتعمل في نطاق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي تسعى الدولة إلى تحقيقها.
- المؤسسات العمومية الاقتصادية: عرف المشرع الجزائري المؤسسات العمومية الاقتصادية في المادة 02 من الأمر 01 " المؤسسات العمومية الاقتصادية هي شركات تجارية تحوز فيها الدولة أو أي شخص معنوي آخر خاضع للقانون العام أغلبية رأس المال الاجتماعي مباشرة أو غير مباشرة، وهي تخضع للقانون العام من خلال هذا النص فإن المؤسسات العمومية الاقتصادية تتمتع بالطابع المزدوج العمومية والمتاجرة.

¹ حمزة العرابي، فايز سايح، الأسس النظرية للخدمة العمومية، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني حول إصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام ، يومي 02 و 03 مارس، جامعة البليدة ، 2014، ص 11، 12.

● الإدارات العمومية: تعرف بأنها " كل العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة فالهدف العملي للحكومة هو إنجاز المشروعات العامة بأكبر قدر من الفاعلية والإتقان مع رغبات الناس وحاجاتهم . فعن طريق الإدارة العامة توفر الحكومة حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها ...، وهي بذلك تمثل تخطيط وتنظيم وتوجيه النشاط الحكومي الموجه نحو أداء الخدمات العامة لجميع المواطنين على السواء طبقا للقوانين والتشريعات

المطلب الأول: مميزات المؤسسات العمومية:

يتميز المؤسسات العمومية بمجموعة من المميزات من أهم هذه المميزات نذكر¹:

- 1- إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات هي تمركزها في القطاعات القاعدية وكونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية اجتماعية واقتصادية وغيرها.
- 2- أغلب هذه المؤسسات موجودة في وضعية احتكارية للسوق، أي أنها متواجدة في سوق الاحتكار الكامل (عارض وحيد وطالبن متعددين) ولذلك فكمال زبائن هذه المؤسسات هم من النوع الخاضع.
- 3- أغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات ضخمة وكبرى، من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة.
- 4- ليس من أولويات أغلب مؤسسات البحث عن تحقيق الربح المادي بل تحقيق الربح الاجتماعي.
- 5- يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في مؤسسة عادية، وذلك بالنظر إلى طبيعة الإنتاج العادي من جهة وإلى القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية والتي يخضع لها هذا المنتج من جهة أخرى مما يقلل هامش تحركه ويحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق.

¹ برانيس عبد القادر ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ،

قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص 54-59

6- تتميز المؤسسات العمومية للخدمات بمعيار "كثافة الرأسمال" وذلك بالنظر إلى انتمائها إلى قطاع الصناعات الثقيلة المتميزة بالرأسمال الكبير ، وبالتجهيزات الضخمة وبالوحدات الإنتاجية المركزة والمكلفة، وبالاستثمارات الواسعة ذات المردودية الضعيفة على المدى القصير. أخيراً، إن هناك ارتباطاً موجباً بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية "كلما ازداد التقدم فإننا نجد أن عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية تزداد وحتى عدد المصالح العمومية تزداد أيضاً".

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

يُوحى مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ، وقد عرفت الخدمة العمومية عدة التعاريف : منها "هي مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة، وتكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة¹" ، خدمات العمومية هي النشاطات التي لها وقت معلوم أو معين ، واحد أشياء التي تمثل التكافل الاجتماعي، ولهذا السبب يجب أن تكون منظمة ومراقبة من طرف الحكومة² و يركز في تعريف الخدمة العامة على محورين³:

1- مفهوم الخدمة العامة كعملية بحيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية ، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

• الأفراد : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 63

² عادل زايد ، الأداء التنظيمي المتميز: نظرية إلى المنظمة المستقبل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسة ، القاهرة ، 2003، ص 33.

³ ثابت ، عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، الدار الجامعية 2001، ص 124

• الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات العامة .

• المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- مفهوم الخدمة العامة كنظام : انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة - نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة ، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة . ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

*خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)

* خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة ، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة .

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية

1- الاستمرارية: باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون اشتغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاعات "فإذا كانت الخدمة المؤداة حقيقية ذات مصلحة عامة، فإنه من الضروري ضمان استمراريتها حتى وإن كانت المؤسسة عاجزة ، نظرا لأنه يوجد حاجة حقيقية تستوجب الإشباع، لذا لا يمكن للمصالح العمومية هضم حالة حدوث الانقطاعات في مسيرة الخدمة، وهذا ما يفرض أن يتابع نشاط الخدمة العمومية بصفة دائمة ومستمرة.¹

¹ عبد القادر برانيس ، مرجع سابق ، ص124

2- المساواة : إن تقديم الخدمة العمومية لجميع أفراد المجتمع وبنفس الطريقة ، و إتاحتها لجميع المواطنين و بدون استثناء يعتبر عنصرا أساسيا في أداء هذه الخدمة، و تعني كلمة المساواة بين الأفراد في الانتفاع من الخدمات العمومية ، متى توفرت الشروط التي يحددها القانون للحصول على هذه الخدمات و تكون المساواة من خلال التسوية بين أفراد المجتمع في المعاملة تحقيقا لهذا المبدأ أمام القانون¹، كما أن التحدث عن المساواة يعني الديمقراطية و العدالة أمام القانون و المصرح بها في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان². حيث يرتبط هذا المبدأ بحيادية الخدمة و توفيرها بطريقة مماثلة دون وضع اعتبار الاتجاهات السياسات الخاصة و الدينية و الصالح الخاصة³.

3- المجانية النسبية: تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف المؤسسات العمومية بالمجانة عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المواطن مبلغ رمزي يكون عبارة 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.

4- الملائمة: يقصد بهذا المبدأ أن الخدمة العمومية تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات أي تكيف مع التطور الاجتماعي و التقدم التقني، و من ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير و تتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير و عدم الثبات⁴.

¹ علي شريف ، إدارة المنظمات الحكومية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 1999، ص 55

² محمد سعيد جعفرور ، مدخل الى العلوم القانونية " الوجيز في نظرية القانون " ، دار هومة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2002، ص 160، 161.

³ عبد القادر برانيس ، مرجع سابق ، ص 124

⁴ محمد سعيد جعفرور، المرجع السابق، ص 163.

5- الاستقلالية اتجاه السوق: الاستقلالية اتجاه السوق في الخدمات العمومية يقابلها ويعوضها في جانب مقابل مراقبة عمومية أقل أو أكثر وسعا، ولذلك كله فإن اللجوء للخدمة العمومية ليس نتيجة قرار، بل نتيجة احتكار مفروض من قبل السلطات العمومية¹.

المطلب الرابع: تشخيص نقائص الخدمات العمومية

تعتبر الإدارات العمومية من بين أكثر المؤسسات العمومية احتكاكا بالمواطن نظرا للإقبال المستمر والمتزايد على الخدمات المقدمة من طرفها، لذلك فقد شكل إعادة تأهيله محور وصلب اهتمام السلطات العمومية. لقد أخذ قطاع الحالة المدنية على عاتقه مهمة التكفل بكل متطلبات المواطن أثناء تعامله مع الإدارة وهذا تكريسا وتجسيذا لمفهوم وجود الدولة على المستوى المحلي، ومسايرة للتحويلات التي مست بنية المجتمع. وقد صاحب هذه التحويلات تزايد حاجيات المواطن اليومية بالموازاة مع تطور المجتمع ما أثر سلبا على حسن أداء هذا المرفق.

غير أنه يجب أن نشير إلى أن نوعية الخدمات التي تقدمها هذه المرافق تبقى دون المستوى المطلوب ودون مستوى الطموحات المرجوة بالنظر للإمكانيات المخصصة لها، الأمر الذي يشكل مصدر إحباط للمواطن، ما من شأنه أن يوسع الهوة بين الدولة والمواطن لاسيما مع استفحال مظاهر البيروقراطية. لقد شكل المنشور الوزاري الصادر بتاريخ 14 نوفمبر 2012 إحدى أهم المساهمات التي قامت بها الدولة في تشخيص عيوب المرفق العمومي الإداري من خلال التقييمات والمعائنات التي تم القيام بها إلى تسجيل مجموعة من النقائص تركزت على ثلاث نقاط أساسية ستمثل فيما بعد محاور للإصلاح وهي²:

أ. النقائص المسجلة فيما يخص استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم وطلباتهم من العادات السلبية التي تسود الإدارات العمومية، و تلخص مجموعة من النقاط منها أن بعض المسؤولين المحليين لا يقومون باستقبال المواطنين، وفي حالات أخرى يقوم هؤلاء بتكليف بعض المرؤوسين لاستقبال

¹ برانيس عبد القادر، مرجع سابق، ص 129.

² بن يوسف، اصلاح الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير فرع الدولة المؤسسات العمومية، كلية الحقوق، بجامعة يوسف بن خدة الجزائر، 1، 2014/2015، ص 12-18

المواطنين والذين غالبا ما يفتقدون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالاستقبال وبالمعالجة الملائمة لطلبات المرتفقين والتكفل الصحيح بانشغالاتهم، ومن جهة أخرى عدم توفر الظروف المناسبة للاستقبال وأكثر من ذلك يسجل أن بعض المسؤولين يميلون إلى تخصيص ردود سلبية الأمر الذي لا يساهم بتاتا في تعزيز علاقة الثقة بين المواطن والإدارة. ويشكل أيضا تضخم عدد الوثائق الإدارية نقطة أخرى لا تقل سوءا عن النقطة السابقة فيتطلب مثلا استخراج وثيقة إدارية أن يجبر المواطن على الانتظار لمدة طويلة .

ب . نقص التوجيه الاتصال و إعلام المواطن :

بهذا الصدد تمت الإشارة إلى عدة ملاحظات منها ما يتعلق بنقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية التي تقدمه لاسيما فيما يخص:

- الشروط التنظيمية للاستفادة من بعض الخدمات و استحقاقها.

- الإجراءات الواجب إتباعها لإعداد الملفات الإدارية .

- آجال معالجة الطلبات.

هناك نقص من جانب آخر وهو نقص وسائل وإشارات لتوجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات، وأحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة وتحتاج لإعادة التحيين و الضبط، ضف إلى ذلك كله غياب اتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي يقدمها، مع تكليف أعوان غير مؤهلين مهمتهم الأصلية هي الوقاية والأمن والصيانة باستقبال المواطنين ما من شأنه أن يضر بمصداقية الإدارة. من جانب آخر أن العديد من شكاوي المواطنين لا تحظى بالعناية اللازمة فيكون ذلك دون فعالية بسبب ضعف مستوى التنسيق والمتابعة في التكفل بها، ما يزيد هذه الظاهرة السلبية أكثر جسامة هو عدم تخصيص المواطن بالإجابة اللازمة على مطالبه واستفساراته ، أو الحصول في أحسن الأحوال على إجابات سطحية منمطة لا تتناسب وتطلعاته. أنواع الخدمة العمومية :

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، قياسا على

التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصاراً، حيث نجدة¹:

- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساساً بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني و المالية العامة... إلخ.

- خدمات اجتماعية و ثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموماً التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية . إلخ.

- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: و التي يطلق عليها عموماً خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها.

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع و خدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة و إنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات و الإيرادات².

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمة العمومية :

المطلب الأول: ثقافة المؤسسة :

1. تعريف ثقافة المنظمة: عرفت ثقافة المنظمة: بأنها مجموعة من الافتراضات و الاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة³، كما تعرف على أنها "مزيج من القيم والاعتقادات والافتراضات والمعاني والتوقعات التي يشترك بها افراد منظمة أو وحدة معينة ، و يستخدمونها في توجيه سلوكياتهم و حل مشكلاتهم "⁴.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 63

² محمد جمال على هلال، الحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2002، ص 22، 23.

³ حسين حريم ، إدارة المنظمات - منظور كلي - ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2003، ص 262

⁴ مرجع نفسه ، ص 262

إذ يعرفها SCOTT فيري بأن الثقافة التنظيمية هي القيم والمعتقدات المتمسك بها بين أعضاء المنظمة بدلا من التنوع والتصورات الفردية التي يتم من خلالها رسم السلوك العام¹.

2. العوامل المحددة للثقافة التنظيمية

تشكل ثقافة المنظمة من خلال تفاعل العديد من العناصر و الاعتبارات التي يمكن ذكر بعض منها كالتالي²:

1. صفات الأفراد الشخصية و ما يتمتعون به من قيم و دوافع والاهتمامات ؛
2. خصائص البناء التنظيمي أو التنظيم الإداري للمنظمة الذي ينعكس على نمط الاتصال وطرق اتخاذ القرارات و كذا تدفق المعلومات من وإلى الإدارة؛
3. المكافآت والحوافز المادية والأدبية التي يحصل عليها الأفراد ؛
4. الأخلاقيات والقيم السائدة في المنظمة والتي تشمل على أساليب التفكير وطرق التعامل بين الأفراد بعضهم البعض ومع الأطراف الخارجية وتتكون هذه الأخلاقيات من قيم وسلوك الأفراد المستندة من العائلة والمجتمع.

المطلب الثاني: التكنولوجيا

كلمة تكنولوجيا تحمل مقطعين: تكنو وهي في اللغة اليونانية تكنوس وتعني تقني أو فنون الصناعة³ والتشغيل ولوجوس ويقصد بها علم أو منهج، أي أن التكنولوجيا تعني علم التكنيك أو التقنية والعلم التطبيقي للفنون الصناعية. كذلك تعرف التكنولوجيا بأنها تلك الوسائل والإمكانيات التي يقوم الإنسان بإنتاجها وذلك الخدمة أغراضه ونشاطاته المختلفة سواء كانت إنتاجية أو غير إنتاجية⁴.

¹مصطفى محمود أبو بكر، دليل التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000، ص131.

²مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية : مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ط1 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، بدون سنة نشر، ص82،83.

³فريد النجار. إدارة العمليات الاستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2006، ص 28.

⁴سعيد طه علام. التنمية والدولة، دار طبية للنشر والتوزيع، الطبعة 2، مصر، 2004، ص 25.

ويقصد بالتكنولوجيا أيضا تلك الأساليب الفنية والتي يتم تطبيقها في العملية الإنتاجية وترجم المعرفة العلمية السائدة في هذا النوع من الإنتاج.¹ وهناك من يعرف التكنولوجيا من خلال ما تحويه من مكونات، فيشار بأنها العمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات المواد، المعلومات، الأفكار" إلى المخرجات المنتجات، الخدمات".² فالمكونات التي تحويها التكنولوجيا تتضمن:³

المدخلات :

وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد خام، أموال وتنظيمات إدارية.

* العمليات، وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.

* المخرجات: وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي :

تعدد تعاريف الهيكل التنظيمي نذكر منها:

"(إطار يوضح التقسيمات أو الوحدات أو الأقسام الإدارية التي تتكون منها المنظمة مرتبة على شكل مستويات فوق بعضها البعض ، تأخذ شكل هرم يربطها خط سلطة رسمية تناسب من خلاله الأوامر والتعليمات والتنويهات من المستوى الأعلى أو الأدنى ومن خلاله تتضح نقاط اتخاذ القرارات ومراكز السلطة والمسؤولية)⁴ ، كما يعرف على انه هو التركيب الداخلي للمنظمة من كافة التقسيمات التنظيمية المكونة لها ويوضح الهيكل العلاقة بين هذه التقسيمات من حيث تبعية كل

¹ صلاح الدين عبد الباقي. قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 1999، ص 23.

² غسان قاسم اللامي. إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومدخل، تقنيات ، تطبيقات عامة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص23.

³ العقلي ، ع، الإدارة أصول و مفاهيم ، دار زهران، عمان، الأردن، 1996

⁴ العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، 2002 ، ص 205

تقسيم ومكوناته من التقسيمات الأدنى ، يعرف ايضا هو الإلية الرسمية التي يتمكن خلالها إدارة المنظمة عبر تحديد خطوط السلطة والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين

أهمية الهيكل التنظيمي

إن كفاءة وفعالية التنظيم يتأثر بالبيئة المحيطة ، فهناك علاقة واضحة بين البيئة المستقرة والبيئة المتحركة ودرجة تعقيد الهيكل التنظيمي، وهذا التعقيد يتطلب درجة عالية من اللامركزية حتى تتمكن المنظمة من الاستجابة للتغيرات المحيطة وتنبع أهمية الهيكل التنظيمي في التالي:¹

1. ترتيب العلاقات داخل المؤسسة.

2. يعد إحدى الأدوات الإدارية التي تساعد التنظيم على الوصول إلى أهدافه حيث يشبه الهيكل التنظيمي بالهيكل العظمي للإنسان كونه يمسك بالأنظمة الفرعية المختلفة لجسم الإنسان، فدون هذا البنيان تبقى الدوائر والأقسام المختلفة وحدات منعزلة عن بعضها. 3. توضيح الإدارات والدوائر والأقسام والشعب داخل المؤسسة.

المطلب الرابع: المورد البشري

البنية الأساسية لأي منظمة هي العنصر البشري وعلى مدى العصور كان الاهتمام الرئيس للباحثين والممارسين في مجال الإدارة هو البحث عن كيفية تعظيم الاستفادة من الموارد في تحقيق رفاهية الإنسان فالإنسان هو نقطة البداية والنهاية فهو المكون الأساسي للمنظمة وهو غايتها في النهاية ولذلك فإنه من المنطقي أن يكون العنصر البشري هو أحد المحاور الأساسية لتمييز الأداء التنظيمي.²

إن إصلاح المورد لا ينطبق إلا على الأصول المادية التي تحقق الثروة أو تحقق إيرادات ويمكن للمورد البشري أن يحقق إيرادات من خلال استخدام مهارته ومعرفته ولبس من خلال عملية التحويل والتغير التي تحدث للموارد المادية لكي تحقق الثروة، فبدون هذه المهارات والمعرفة يصبح الفرد عاجزا أو ذو قدرات محدودة تمنعه من إحداث التحويل والتغير.

¹ عادل زايد ، الأداء التنظيمي المتميز :نظرية إلى المنظمة المستقبل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسة ،القاهرة ،2003، ص 33

² محمد خثير ، مرجع سابق، ص 129.

تقوم المؤسسات بتسيير الموارد البشرية من خلال مجموعة من النصوص القانونية ، فيما يخص الإدارة العمومية يحدد القانون التنظيمي للوظيفة العمومية متطلبات خاصة يجب أخذها بعين الاعتبار في تسيير الموارد البشرية ، لذلك على الإدارة اتباع مختلف الطرق و التقنيات لتحسين أداء الموظف للتحكم في جودة الأنشطة التي تقوم بها و المساهمة في انجاح تطبيق النظام التسييري بالدارة العمومية¹.

المطلب الخامس: التشريعات والقوانين :

هي مجموعة من النصوص القانونية التي تخص السلطة التنفيذية بوضعها للحدود التي يخولها الدستور و تشكل اللوائح و التنظيمات مجموعة كبيرة من النصوص التي يعلو بعضها بعض من حيث تدرجها تبعاً التدرج الداخلي للسلطة التنفيذية ، وتقع المراسيم الراسية التنفيذية على راس هذه التنظيمات تليها القرارات الوزارية الصادرة عن مسؤولي الهيئات المحلية و تعتبر اللوائح اقل قوة من التشريع²

¹ محمد سعيد جعفرور ، نفس المرجع السابق ، ص 166.

² محمد سعيد جعفرور، نفس المرجع السابق، ص 165.

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تعريف واقسام بلدية ادرار

المطلب الأول: تعريف البلدية

تعتبر البلدية هيئة إدارية لا مركزية حيث عرفها قانون البلدية في المادة الأولى على أنها جماعة إقليمية أساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحديث بموجب قانون، والبلدية في النظام الإداري الجزائري تعكس الصورة الحقيقية للامركزية الإدارية حيث أن الجهاز المسير لها يتم اختياره عن طريق الانتخاب العام والمباشر، وللبلدية وظائف واختصاصات سياسية وإدارية واقتصادية واجتماعية وثقافية واسعة، وذلك نظراً لكونها الخلية الحية للدولة الجزائرية في كافة المجالات.

إلى جانب الاختصاصات التي كانت تقوم بها البلدية في الإطار الإداري أصبحت البلدية تنشط في ميادين اقتصادية وهذا بصدور تشريعات ونصوص تنظيمية قانونية تخولها هذه اختصاصات التي تعتبر اختصاصات جديدة. ولتتمكن البلدية من القيام بمهامها في أحسن وجه قام المشرع الجزائري بوضع عدة نصوص تنظيمية من شأنها تقريب الإدارة من المواطن ، ويشرف على تسيير البلدية بموجب قانون أجهزة وعلى رأسها المجلس الشعبي البلدي ورئيس البلدية. كما أن تنظم البلديات وتصنيفها إداريا خاضع إلى عدد السكان المتواجد بالبلدية بذلك فإن أي بلدية تصنف حسب عدد سكانها.

تصنيف البلديات:

إن جميع البلديات تخضع في تصنيفها إلى القرار الوزاري رقم 6729 الذي يصنف البلديات على حسب عدد السكان حيث أن هناك 04 فئات وهي:

1. الفئة الأولى: البلديات الأقل من 20000 ساكن.
2. الفئة الثانية: البلديات من 20001 إلى 50000 ساكن.
3. الفئة الثالثة: من 50001 إلى 100000 ساكن.
4. الفئة الرابعة: البلديات من 100001 إلى 160000 ساكن.

المطلب الثاني: تقديم بلدية ادرار:

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 866/58 المؤرخ في 1958/08/20 تم إنشاء بلدية ادرار كباقي البلديات عبر الوطن ، تحت رقعة جغرافية ذات مساحة محدودة ب 633 كلم² مشتملة على ثمانية قصور وهي على التوالي : أولاد عل ، أولاد أوش ، أولاد أونقال، آدغا، بربع، أوقديم، مراقن، تيليلان.

وهيكل لمنشآت جديدة تتربع على مساحة قدرها 1740 م² منها:

. الحالة المدنية التي تم إنشاؤها سنة 1952 .

. الملحقات هناك ملحق بلدي بقصر آدغا، حي 140 مسكن، الحي الغربي، حي 200 مسكن،

تيليلان .

. وكالة العقارية التي تم إنشاؤها خلال سنة 1991 .

مهام البلدية:

تعتبر البلدية من الإيرادات الهامة لما تقوم به من دور فعال في خدمة المواطن والمهام المخولة لها:

. استغلال وصيانة المنشآت (كالمدارس ، المساجد ، الحدائق) .

. السهر أيضا على تنظيف الطرق والأسواق .

. الحفاظ على قنوات المياه الصالحة للشرب وتطهير الخزانات والآبار .

. صرف المياه المستعملة وصيانة قنواتها .

. حماية البيئة وجمع القمامات ونقلها إلى الأماكن المخصصة بها .

. تقوم بإصدار الوثائق الإدارية والمصادقة على نسخ الوثائق الأصلية من الحماية المدنية .

المطلب الثالث: أقسام البلدية ومصالحها

بمقتضى المرسوم المؤرخ في 1 جانفي 1960 بدأ تسيير بلدية أدرار متكونة من إحدى عشرة

(11) مصلحة أساسية هي:

1- مصلحة الأمانة العامة: تضم هذه المصلحة سبعة (07) مكاتب وهي:

*مكتب أمانة

*مكتب لجان المجلس

*مكتب تنشيط المصالح

*مكتب الاتصال والعلاقات الخارجية

*مكتب الأرشفة والتوثيق

*مكتب الأمن والاستقلال

*مكتب حفظ الصحة والوقاية

تقوم هذه المصلحة بالتنظيم والتنسيق بين مصالح البلدية كما تقوم بما يلي:

- تسجيل وفرز وتحويله البريد الوارد الصادر.

- تحضير اجتماعات المجلس الشعبي البلدي.

- إعداد وإرسال الاستدعاءات الموجهة لأعضاء المجلس الشعبي البلدي.

- متابعة إعداد والمصادقة على المداولات والملاحظات الخاصة بها مع السلطة الوصية

- متابعة المصادقة على القرارات، متابعة تنفيذ المداولات والقرارات البلدية، حفظ وإمساك المداولات.

- إعداد محضر تسليم المهام بين رئيس المجلس المنتهية صلاحياته والرئيس الجديد.

- متابعة محاضر لجان المجلس وحفظ وإمساك الملفات المتعلقة بلجان المجلس.

- تنسيق وتنظيم الأعمال الإدارية والتقنية بين مختلف مصالح البلدية.

- متابعة مختلف المهام الإدارية والحرص على تنفيذها وإتمامها.

- تنسيق ومتابعة المهام المشتركة بين مصالح البلدية والمصالح الخارجية.

- إعداد ومتابعة المراسلات الموجهة لمختلف المصالح والإدارات الخارجية.

- حفظ كل الوثائق والجرائد والقرارات والسجلات التي انتهى العمل بها.

- مراقبة النظافة على مستوى تراب البلدية.
- معالجة المياه ومراقبتها ويدخل ذلك في إطار التطهير ونظافة المحيط.
- مراقبة المواد الاستهلاكية والأطعمة المعروضة للاستهلاك.
- مراقبة وتفتيش المحلات التجارية والصناعة للتأكد من احترامها لقواعد النظافة.
- ممارسة الطب البيطري.
- الصحة المدرسية.
- القيام بالتحقيقات الميدانية والتدخلات التقريرية ومتابعة المخالفات .

2- مصلحة المستخدمين:

تعنيضبط المسار المهني للعمال الدائمين والمؤقتين بما فيه الحقوق والواجبات ولها صلاحيات التسيير والتكوين الخاص بالموظفين وتضم مكتبين:

- أ-مكتب تسيير المستخدمين: يدرس التوظيف، الترقيات، حركة المستخدمين .
- ب-مكتب التكوينات: الإشراف وتنظيم التكوينات، تنظيم المسابقات.

3-مصلحة البرامج:

تتكلف بإنجاز جميع البرامج التنموية للبلدية وإبرام العقود مع الخواص والمؤسسات العامة، بما فيها برامج التوريد الإنجاز والدراسات وبرامج الخدمات وتتفرع إلى مكتبين:

- *مكتب الصفقات: مكلف بإعداد الصفقات مع المؤسسات ومتابعتها إدارياً.
- *مكتب متابعة المشاريع: مكلف بالمتابعة الفيزيائية والتقنية لتنفيذ البرامج الميدانية.

يشرف رئيس مصلحة البرامج على هذين المكتبين ويقوم بالتنسيق بينهما وبين المصالح الأخرى.

4- مصلحة المالية:

تعمل على إعداد وتحضير الميزانية السنوية و الميزانية الإضافية للبلدية وتحصيل إيرادات البلدية وتتفرع إلى ثلاثة مكاتب:

*مكتب النفقات.

*مكتب الميزانية والسجلات والملحقات والارتباطات.

5- مصلحة الإيرادات: تقوم بجمع إيرادات وإحصاء ممتلكات البلدية.

*مكتب الإيرادات.

*مكتب الممتلكات.

6- مصلحة التنظيم والشؤون العامة والثقافة وقضايا الشباب:

هذه المصلحة مهمتها تنظيمية بالإضافة إلى العمل على توفير جميع الوثائق الحالة المدنية اللازمة للمواطن بالإضافة إلى الاتصالات بجميع شرائح المجتمع المدني بما فيها الجمعيات وهذه المصلحة تتكون من ثلاثة مكاتب هما:

*مكتب الحالة المدنية.

*مكتب التنظيم والشؤون العامة.

*مكتب الشؤون الثقافية والرياضية

7- مصلحة الوسائل العامة:

تنحصر مهام هذه المصلحة بالتكفل بجميع الوسائل العامة بما فيها حضرة البلدية والوسائل الضرورية لتسيير مصالح وتكون من مكبتين:

*مكتب تسيير الحضرة

*مكتب تسيير المخزون

8- مصلحة السكن والفلاحة والتنمية الريفية:

مهام هذه المصلحة تتمثل في استقبال ملفات السكن بما في ذلك السكنات الاجتماعية والتطويرية والريفية وتحضير الملفات والقوائم وإعداد التحقيقات الخاصة بالمرشحين للاستفادة من السكنات وتتفرع هذه إلى مكبتين هما:

* مكتب السكن.

* مكتب الفلاحة والتنمية الري.

9- مصلحة الشبكات المختلفة:

لهذه المصلحة مهام ضرورية تتمثل في جميع الشبكات بما فيها المياه المستعمل وشبكة المياه الصالحة للشرب وشبكة النظافة وشبكة الطرقات والإنارة العمومية لهذا شبكة النظافة وشبكة الطرقات والإنارة العمومية، وتعمل على تسييرها بصفة منتظمة وبالذوام ولها مكاتب :

* مكتب الشبكات المياه الصالحة للشرب والمستعملة .

* مكتب النظافة والمساحة الخضراء .

* مكتب الطرقات والإنارة العمومية والغاز.

10- المصلحة التقنية:

تتكفل هذه المصلحة بإعداد وتسليم جميع الوثائق المتعلقة بالعمران وتعمل بالتنسيق مع مصلحة التعمير ومكاتب الدراسات لإعداد وثائق التعمير بالإضافة إلى تسيير ممتلكات البلدية وكذا الاحتياطات العقارية ولها ثلاثة مكاتب:

* مكتب الممتلكات.

* مكتب العمران.

* مكتب النظافة.

11- المصلحة التنظيم والشؤون العامة: تضم هذه المصلحة (05) مكاتب وهي:

* مكتب الانتخابات.

* مكتب التكوين والتمهين.

* مكتب الشبكة الاجتماعية والإدماج المهني.

* قسم الشرطة العامة.

- *قسم الحالة المدنية.
- وهذا الأخير يضم عدة مكاتب وهي:
- *مكتب العقود.
- *مكتب ضابط الحالة المدنية.
- *شباييك.
- *مكتب رقمه سجلات الحالة المدنية.
- *مكتب السجلات وهو المكتب المعني بالدراسة.

المبحث الثاني: تفريغ محتويات الاستمارة

المطلب الاول : خطوات الدراسة الاجرائية

1/ الحدود البشرية للدراسة: محل اجرائنا للدراسة الميدانية هي بلدية ادرار ،حيث تتكون هذه الاخيرة من عدة موظفين في كل المستويات المهنية من مهنيين وإداريين ومهندسين ورؤساء مصالح، والتي بلغ عددهم أكثر من موظف ، واقتصرت دراستنا على الاغلبية الساحقة للموظفين في البلدية.

2/ عينة الدراسة : قمنا بمسح شامل لمجتمع البحث والمتمثل في 100 موظف لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، وبعد تطبيق اداة الدراسة استعدنا 90 استبيان من مجموع 100 استبيان موزع على مجتمع البحث، وعدد الاستبيانات الصالحة للتحليل هي 90 استبيان وهي نسبة جيدة .

3/ تقنيات جمع وتحليل معطيات الدراسة:

لقد استعملنا في هذه الدراسة اداة "الاستبيان"

الاستبيان : لتحقيق اهداف الدراسة ، والكشف عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي للموظفين ، قمنا بتصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من افراد عينة الدراسة، ولقد اشتمل الشكل العام للاستبيان اجمالا 23سؤال، راعيا فيه استخدام كل انواع الاسئلة الخاصة بالموضوع .

وقد تم تقسيم الاستبيان الى ثلاث محاور تتضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة (العمر،الجنس، المستوى التعليمي،الاقدمية) اما المحور الاول: تمثل في اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، اما المحور الثاني فكان يتحدث عن اليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والصعوبات التي تواجهها، والثالث فتضمن تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي لدى الموظفين.

اما فيما يخص الاسئلة التي وظفناها في الاستمارة هي اسئلة مغلقة كونها سهلة التفريغ وتعطي اجابات دقيقة واسئلة مفتوحة بهدف التعرف على اراء المبحوثين المختلفة وبالتالي يسهل تبويبها وجمعها في جداول احصائية لتحليلها .

ولقد تم عرض استمارة الاستبيان على الاستاذ المشرف قبل توزيعها في شكلها النهائي اين تم تعديل بعض الاسئلة وتوضيحها ، لتصاغ في نهاية الامر بناء على الملاحظات السابقة بدقة ووضوح لتحقيق الاهداف العلمية للاستبيان .

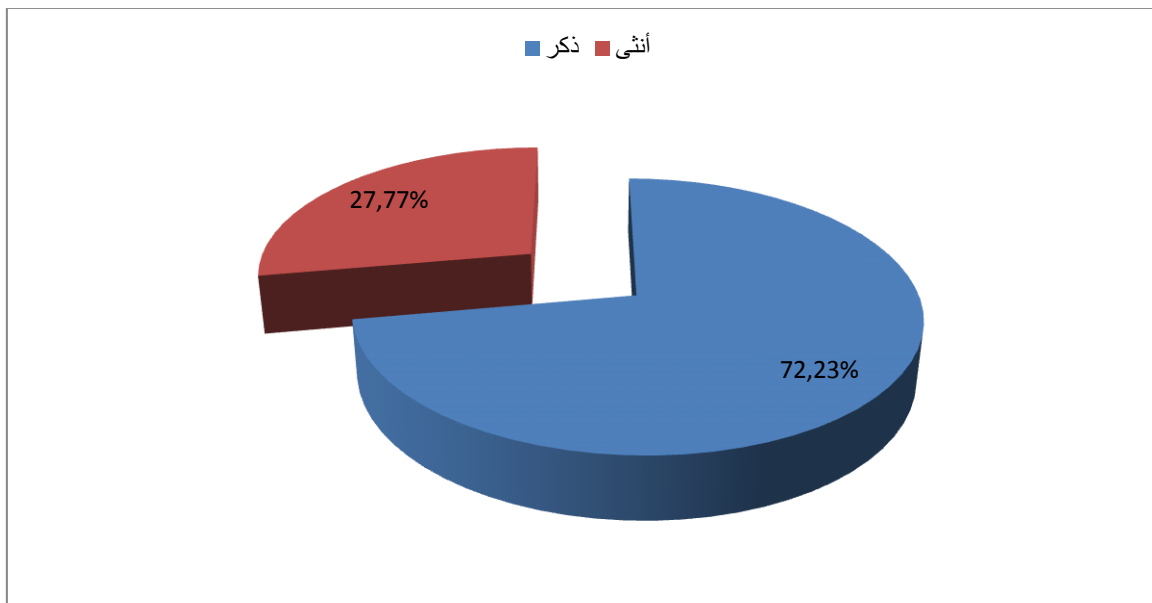
المطلب الثاني: تفريغ وتحليل البيانات

1/البيانات الشخصية:

جدول 1 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	65	72.22
أنثى	25	27.77
المجموع	90	100

الشكل رقم 1: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير النوع

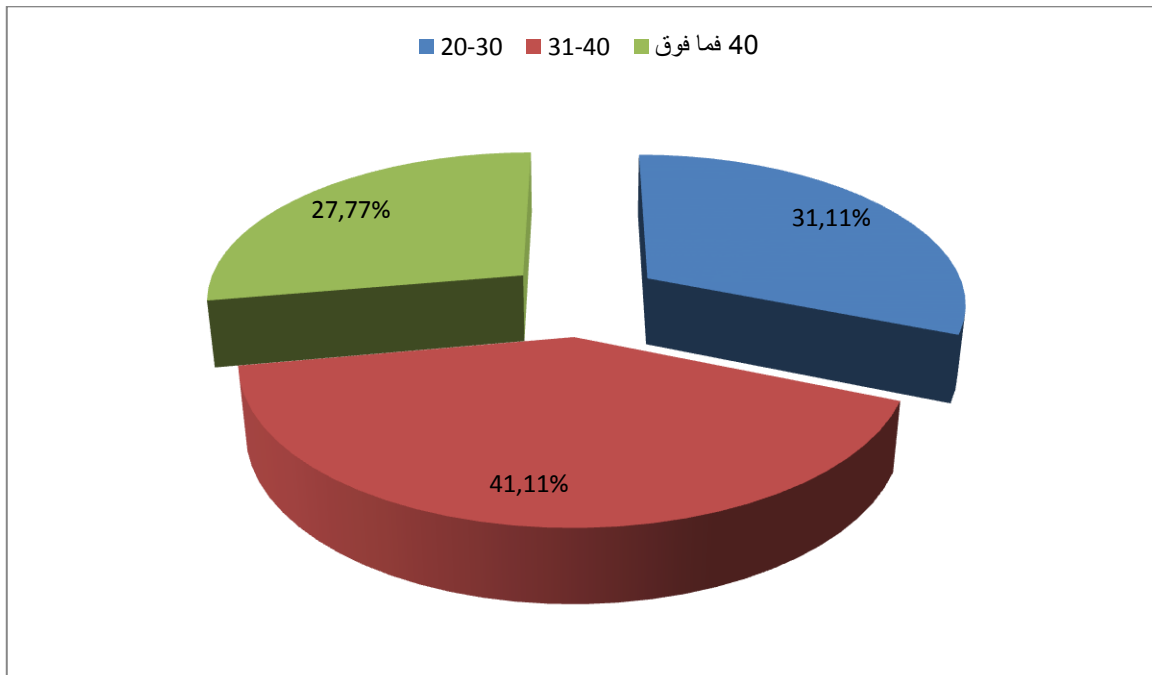


يتضح من خلال الجدول رقم(1) أن نسبة أفراد العينة من الذكور مرتفعة عن نسبة الاناث حيث تقدر الأولى ب 72.22% وتمثل الثانية نسبة 27.77% من إجمالي أفراد العينة، وتفسر ارتفاع نسبة الذكور في الدراسة الى سهولة التواصل مع الموظفين الرجال مقارنة الموظفات الاناث.

جدول 2 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
30-20	28	31.11
40-31	37	41.11
40 فما فوق	25	27.77
المجموع	90	100

الشكل رقم 2 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



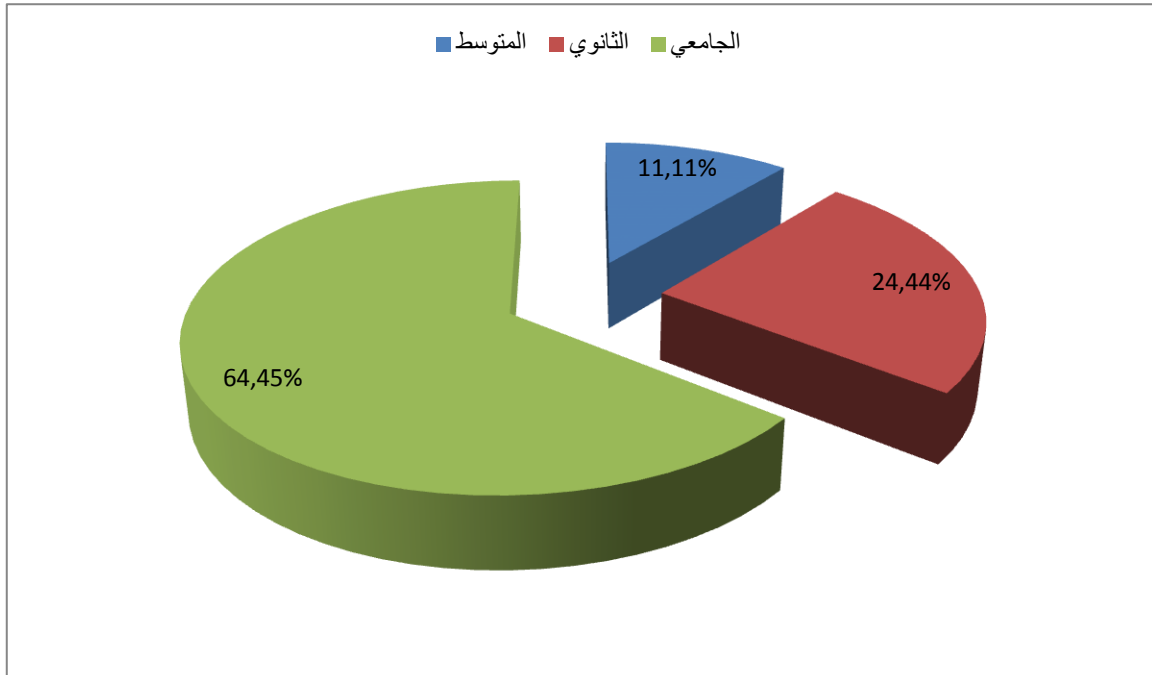
نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الفئة العمرية من 30-20 سنة تمثل ما نسبته 31.11% بينما افراد العينة التي تتراوح اعمارهم بين 40-31 يشكلون نسبة 41.11 ، اما الفئة التي تكبر عن 40 سنة فنسبتها تتراوح بين 27.77، ويمكن تفسير ارتفاع نسبة الذين تتراوح اعمارهم بين 40-31

سنة من العمر الى اعتبار هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل الجهود وبالتالي تمكن البلدية من الإستفادة منهم وتطوير أدائهم قدر المستطاع ، كون هذه الفئة تكون أكثر قابلية للعمل مما ينعكس على مخرجات المؤسسة في شكل إيجابي.

جدول 3 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
11.11	10	المتوسط
24.44	22	الثانوي
64.44	58	الجامعي
100	90	المجموع

الشكل رقم 3 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



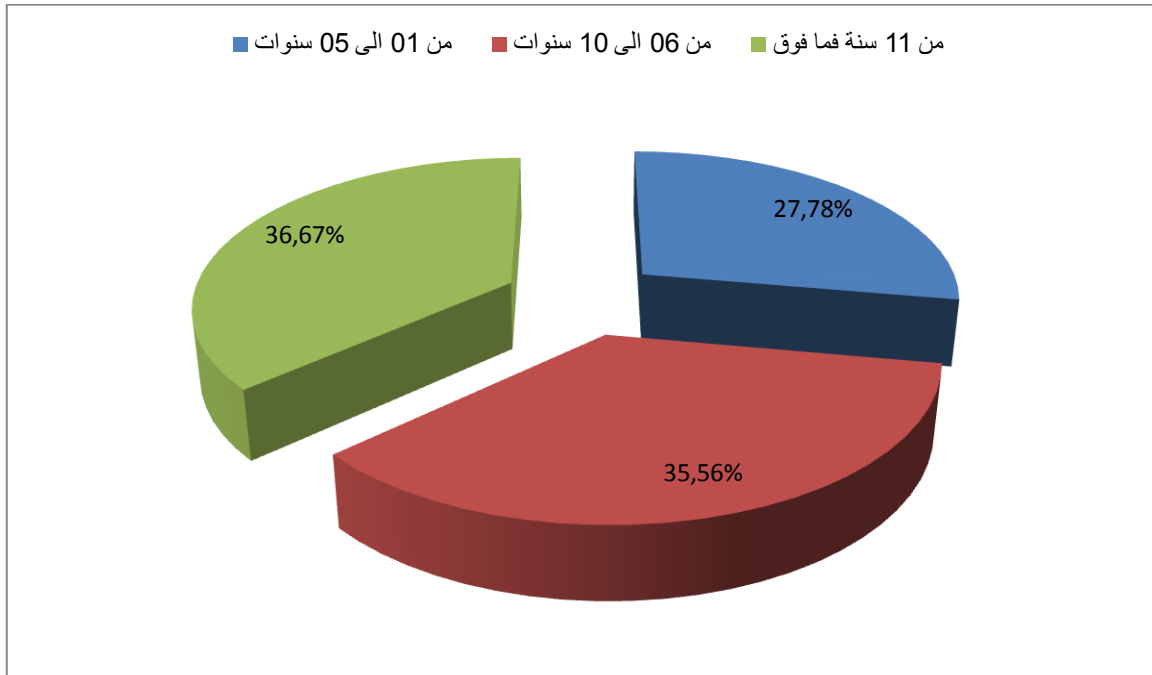
يتضح من خلال هذا الجدول ان الموظفين ذوي المستوى المتوسط يحتلون اصغر نسبة وهي 11.11، يليهم الموظفين ذوي المستوى الثانوي بنسبة 24.44، بينما نسبة الموظفين ذوي المستوى الجامعي يحتلون المرتبة الاولى بنسبة 64.44% (أكثر من النصف) وتفسر ارتفاع هذه النسبة الى

اعتماد البلدية على استخدام الاجهزة الحديثة في مجال الاتصال والتي تتطلب المستوى الجامعي، ما ينعكس بالايجاب على حسن الاداء.

جدول 4: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية

الاقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
من 01 الى 05 سنوات	25	27.77
من 06 الى 10 سنوات	32	35.55
من 11 سنة فما فوق	33	36.66
المجموع	90	10

الشكل رقم 4 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية



يتبين لنا من خلال الجدول ان العاملين ذوي اقدمية من 01 الى 05 سنوات تمثل ما نسبته 27.77، بينما تتراوح اقدمية العاملين من 6 سنوات الى 10 سنوات ما نسبته 35.55، اما العاملين ذوي اقدمية من 11 سنة فاكثر تتراوح نسبتهم 36.66، بالرغم من تقارب النسب في ما يخص الاقدمية الا ان ذوي الخبرة الاكثر من 11 سنة احتلت الصدارة، وما يمكن الوصول اليه انه بقدر

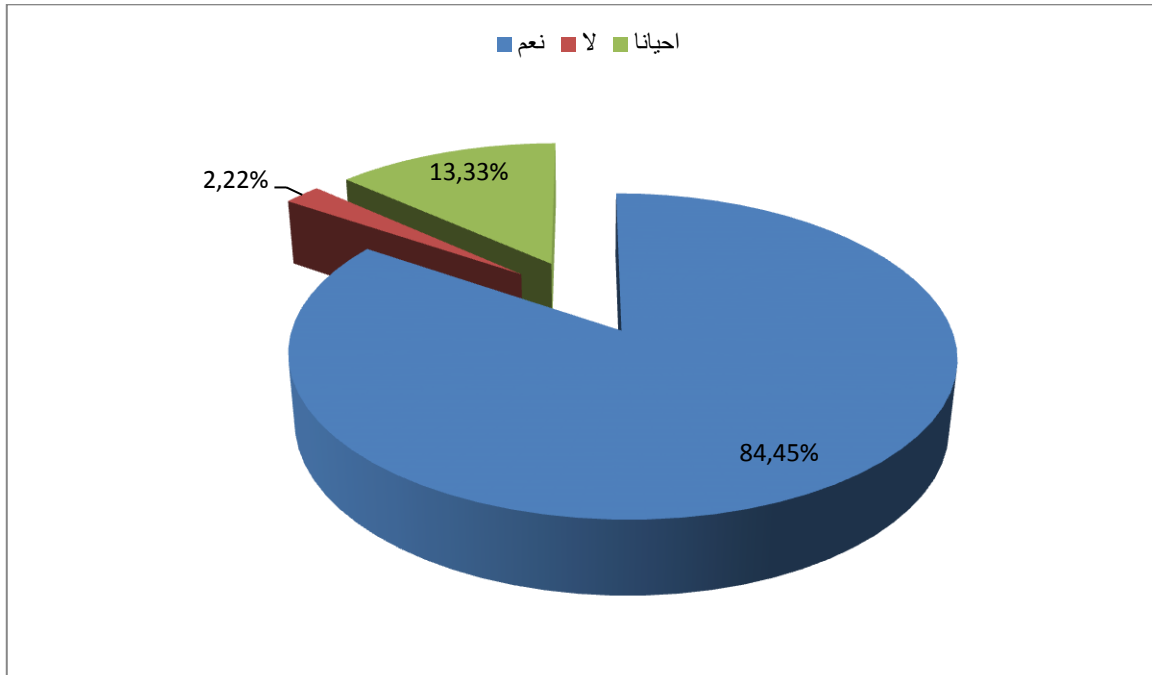
زيادة خبرة العامل بقدر تمكنه من مواكبة التطورات التكنولوجية وبالتالي تقديم خدمات احسن للبلدية بصفة عامة.

المحور الأول: اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في البلدية

جدول 5 هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك

النسبة المئوية	التكرار	استخدام التكنولوجيا
84.44	76	نعم
2.22	02	لا
13.33	12	احيانا
100	90	المجموع

الشكل رقم 5: اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في البلدية



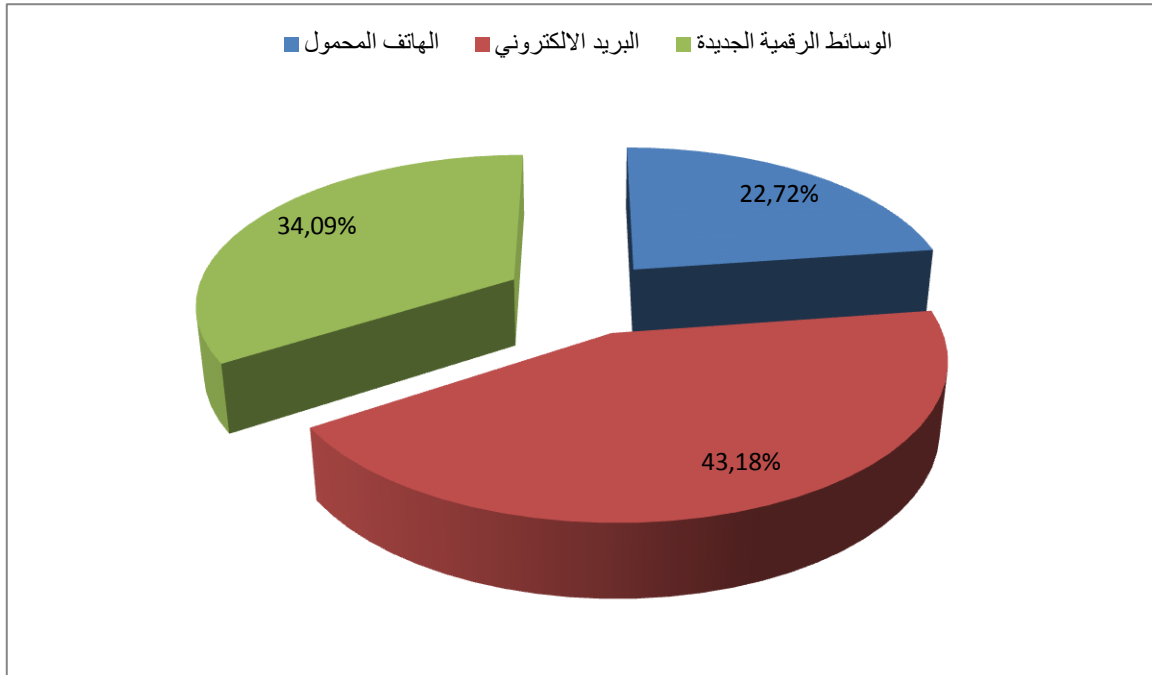
يوضح هذا الجدول ان نسبة المبحوثين الذين لا يستخدمون التكنولوجيا في مجال العمل ب2.22% وهذا يرجع ربما لعدم اتقانهم لها ولا توجد لديهم معارف مسبقة، بينما عبرت نسبة 13.33% من المبحوثين على انهم "احيانا" يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة. بينما نسبة الذين يستخدمون

التكنولوجيا قدرت ب 84.44% يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية باعتبارها وسيلة للاتصال ونقل المعلومات وما توفره من خدمات بالتالي تكون لديهم دافعية لمواكبة التطورات اتجاهها.

جدول 6: اذا كانت الاجابة " بنعم" او " احيانا" ما هي الوسائل المستخدمة

الوسائل المستخدمة	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف المحمول	20	22.72
البريد الالكتروني	38	43.18
الوسائل الرقمية الجديدة	30	34.09
المجموع	88	100

الشكل رقم 6: اذا كانت الاجابة " بنعم" او " احيانا" ما هي الوسائل المستخدمة

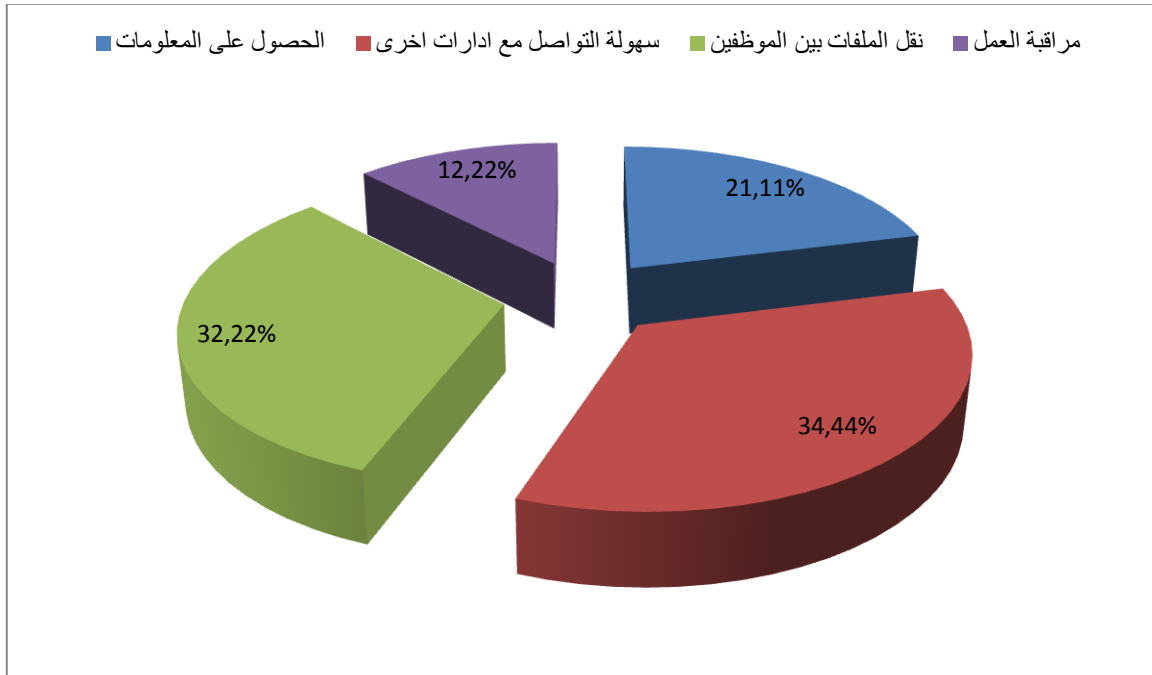


يتضح لنا من خلال الجدول ان البريد الالكتروني هو الاكثر استخداما في الادارة بنسبة 43.18% وذلك لسهولة استخدامه في نقل المعلومات والملفات بين المكاتب ثم تليه الوسائل الرقمية الجديدة ب نسبة 34.09% واحتل الهاتف المحمول اقل نسبة قدرت ب 22.72% .

جدول 7 ما هو الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك

غرض استخدام التكنولوجيا	التكرار	النسبة المئوية
الحصول على المعلومات	19	21.11
سهولة التواصل مع ادارات اخرى	31	34.44
نقل الملفات بين الموظفين	29	32.22
مراقبة العمل	11	12.22
المجموع	90	100

الشكل رقم 7: ما هو الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك



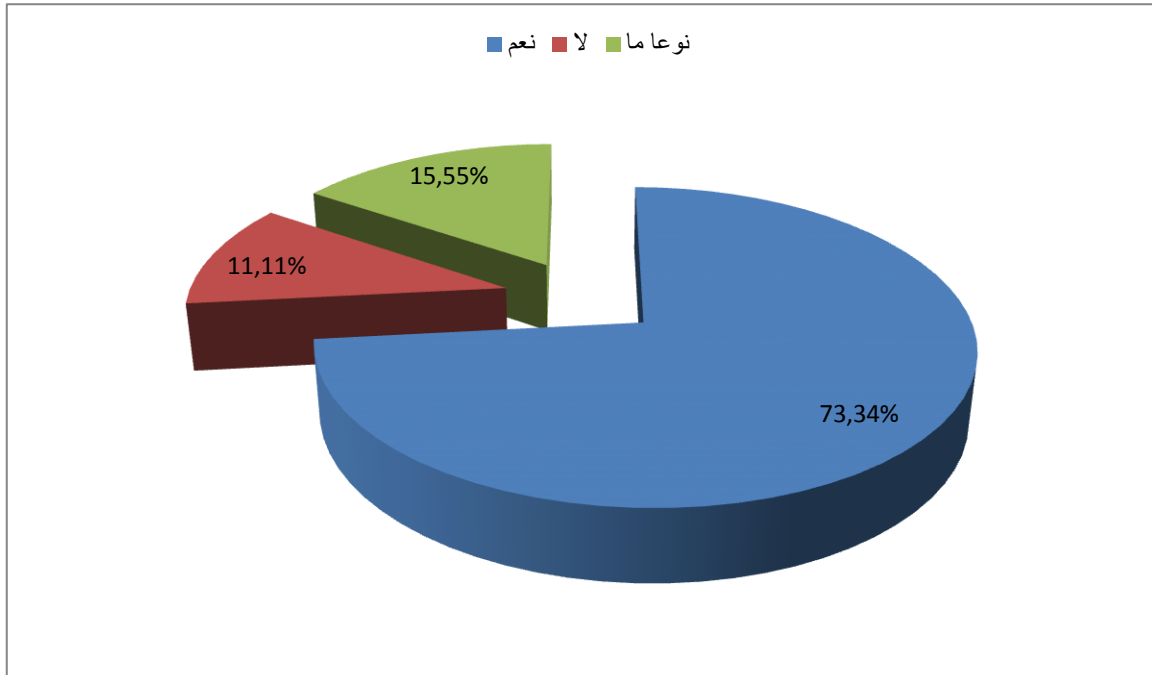
يتضح لنا من خلال الإجابات التي ادلى بها اغلبية الموظفين ان الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل هو تسهيل نقل الملفات مع الادارات الاخرى بنسبة 34.44 % بينما قدرت نسبة 32.22% من العاملين في البلدية ترى ان الغرض من استخدام هذه التكنولوجيا في العمل هو نقل الملفات بين الموظفين، اما نسبة من يرون بان الغرض من استخدامها كوسيلة للحصول على المعلومات فقدرت بـ 21.11%، وتأتي في المرتبة الاخيرة من يرون ان الغرض من

استخدام التكنولوجيا لمراقبة العمل بنسبة 12.22%. ويمكن تفسير ارتفاع نسبة من يرون ان استخدام التكنولوجيا داخل البلدية الغرض منه هو التواصل مع الادارات الاخرى نظرا لمواكبة التطورات الراهنة في المجال التكنولوجي.

جدول 8: هل البرمجيات الخاصة بجهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجات البلدية.

النسبة المئوية	التكرار	تغطية الاحتياجات
73.33	66	نعم
11.11	10	لا
15.55	14	نوعا ما
100	90	المجموع

الشكل رقم 8 هل البرمجيات الخاصة بجهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجات البلدية.



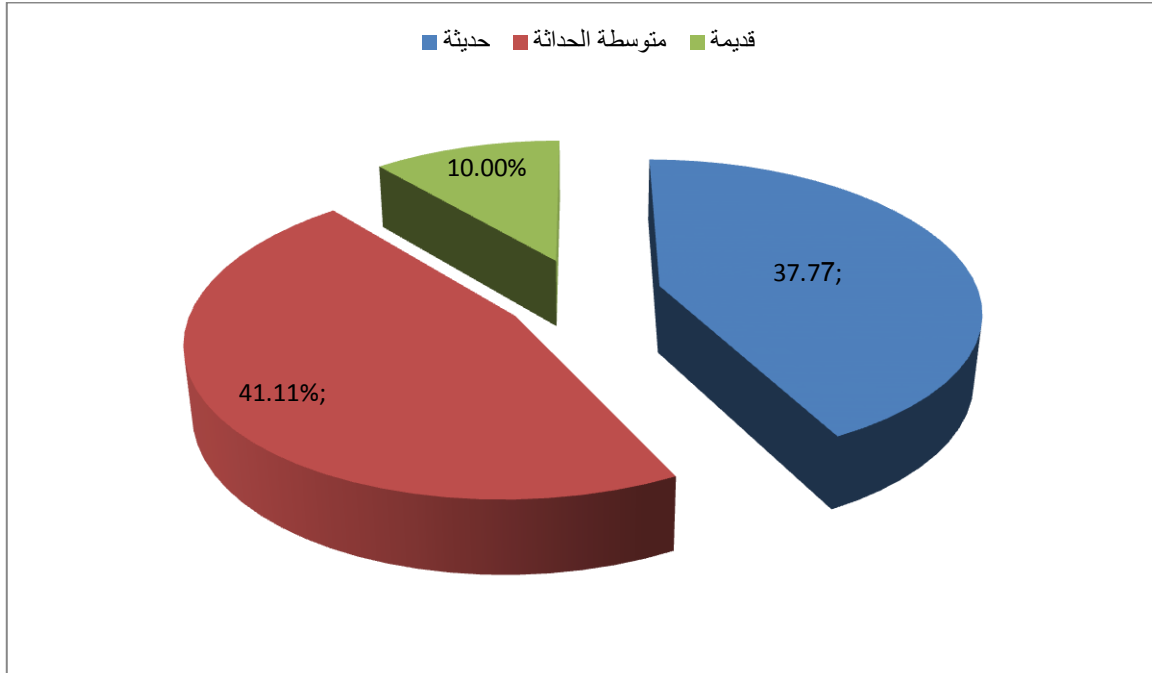
يتضح من خلال هذا الجدول ان نسبة عالية من الموظفين بالبلدية يرون ان البرمجيات الخاصة بالحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات البلدية وتقدر 73.33%، في حين نسبة 15.55% يرون ان هذه التطبيقات نوعا ما غير كافية لتغطية احتياجاتهم في البلدية، وذلك يعود

لوجود برمجيات تطبيق جديدة تمكنهم من انجاز اعمالهم في وقت قليل وبدقة كبيرة، تليها نسبة الباحثين الذين اجابو "بلا" فقدرت ب 11.11% وهي نسبة ضعيفة اذا ما قورنت بسابقتها. ويمكن تفسير ارتفاع نسبة من يرون بان تطبيق البرمجيات الخاصة بالحاسوب ضرورية على اعتبارها برمجيات تساعد على رفع مردودية العمل داخل البلدية لما تتمتع به من سرعة ودقة كبيرتين تمكن الموظف من اداء اعمال كبيرة في وقت وجيز.

جدول 9 يوضح لنا نوعية البرمجيات المستخدمة في البلدية.

نوعية البرمجيات	العدد	النسبة المئوية
حديثة	34	37.77%
متوسطة الحداثة	37	41.11%
قديمة	09	10%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 9: يوضح لنا نوعية البرمجيات المستخدمة في البلدية.

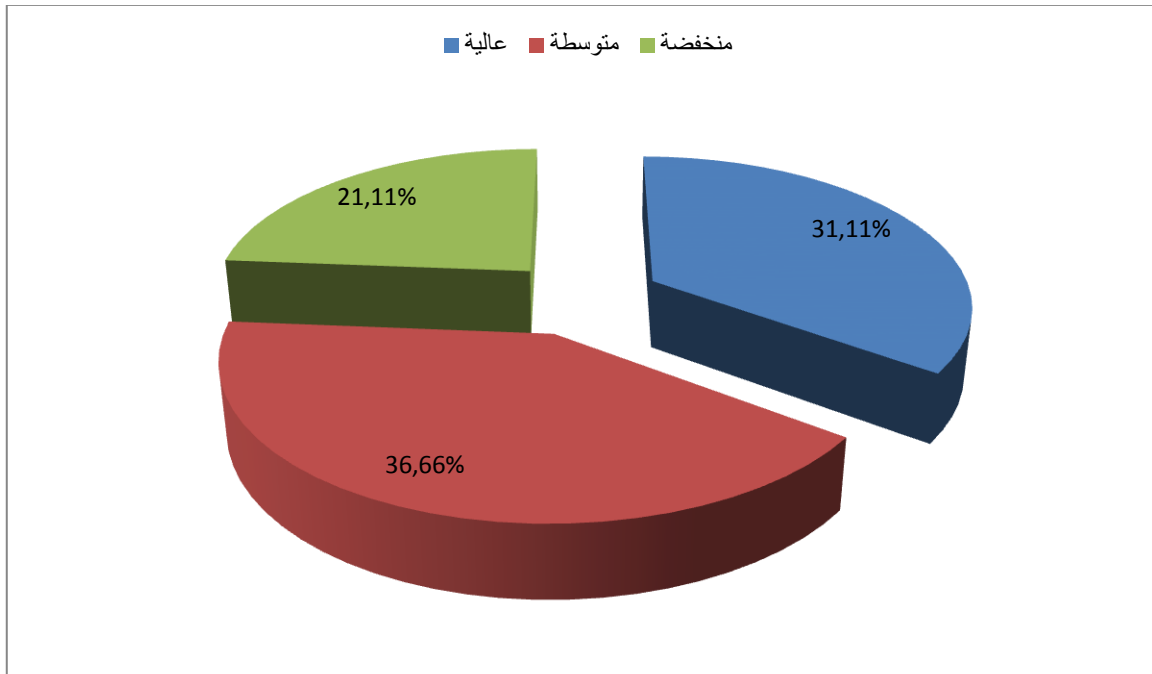


يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن غالبية المبحوثين يرون ان البرمجيات المستخدمة هي ما بين الحديثة ومتوسطة الحداثة، حيث يمثلون نسبة اجمالية قدرت ب 78.88 بالمائة، في حين ان نسبة 10 بالمائة اعتبروا ان هذه البرمجيات قديمة اذا ما قورنت بسابقتها، ويفسر ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون ان البرمجيات المستخدمة حديثة لمسايرة تطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال.

جدول 10: يوضح لنا مستوى الجودة للشبكات المستخدمة

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
عالية	28	31.11%
متوسطة	33	36.66%
منخفضة	19	21.11%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 10: يوضح لنا مستوى الجودة للشبكات المستخدمة



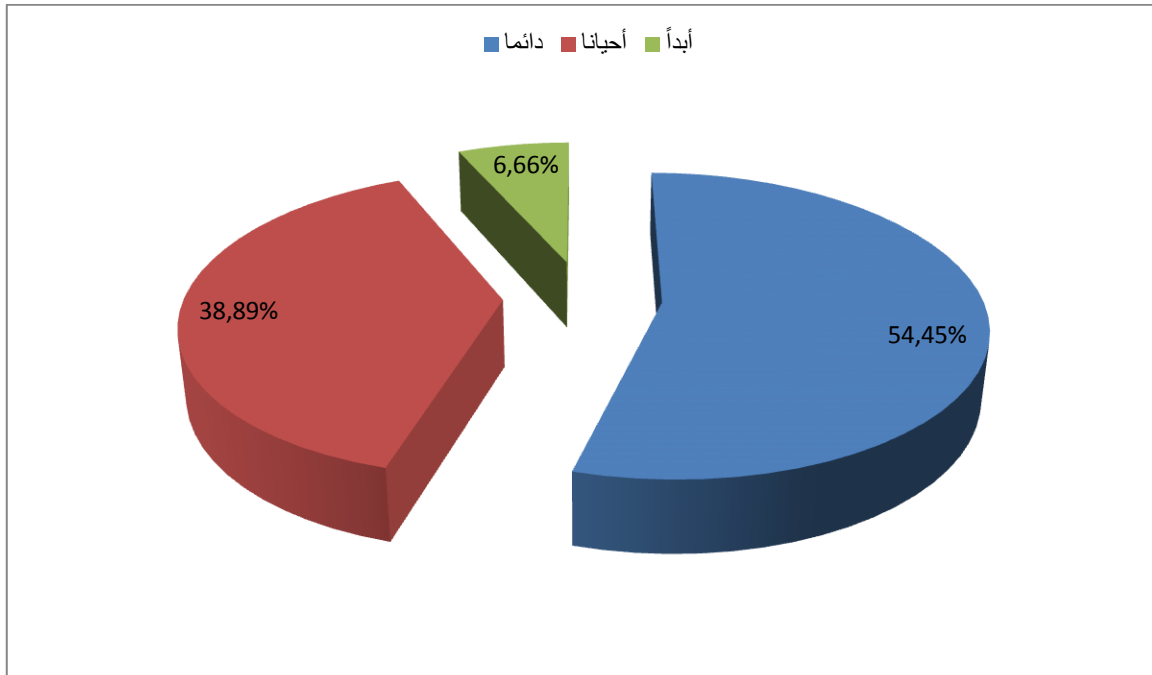
يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن غالبية المبحوثين من موظفي البلدية أكدوا بأن جودة الشبكات متوسطة وحديثة وهم يمثلون 67.77 بالمئة مجتمعتين معا، في حين أن النسبة الأقل هم الذين

اعتبروا بأنها ضعيفة ويمثلون 21.11 بالمئة من المبحوثين، وهذه المعطيات تعكس بأن الأجهزة التي تدير الشبكة هي في حد ذاتها متوسطة وليس بإمكانها دائما توفير شبكة عالية الجودة للموظفين.

جدول 11: يبين لنا وتيرة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية

وتيرة استخدام التكنولوجيا	العدد	النسبة المئوية
دائما	49	54.44%
أحيانا	35	38.88%
أبدأ	6	6.66%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 11: يبين لنا وتيرة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية



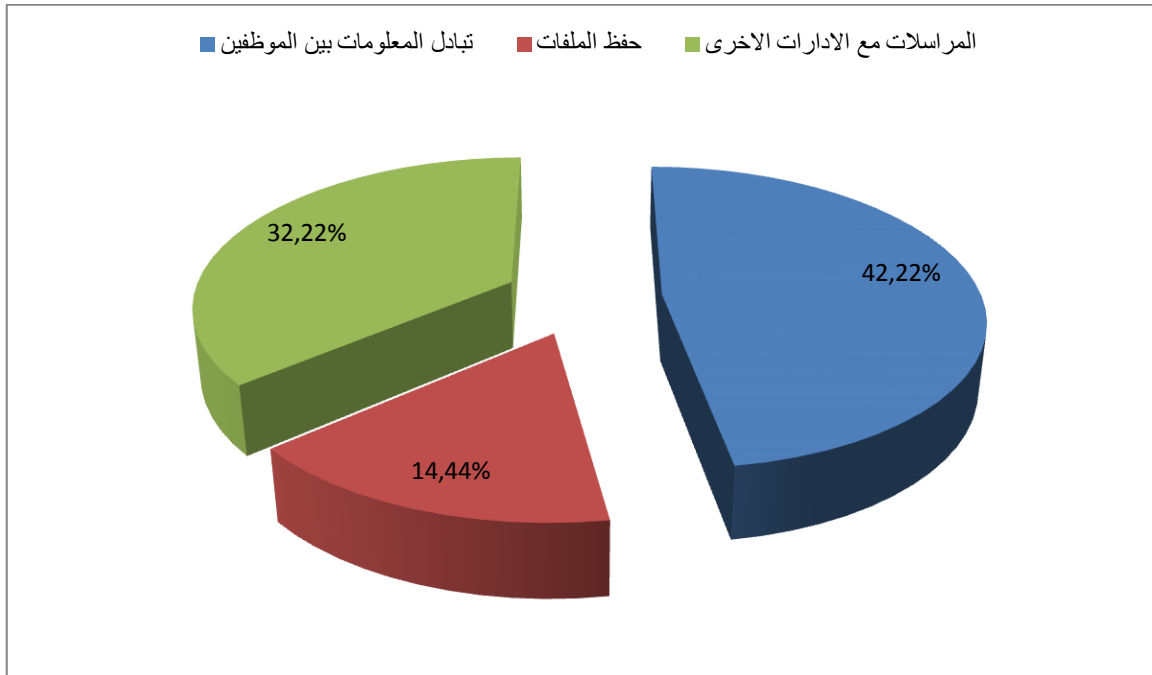
يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة 54.44 بالمائة من المبحوثين يرون وتيرة استخدام تكنولوجيا الاتصال بصفة دائمة، بينما المبحوثين الذين يرون بان تكنولوجيا الاتصال تستخدم احيانا قدرت ب 38.88، اما من يرون بعدم استخدامها فقد بلغت نسبتهم 6.66 بالمائة، وما يمكن

ان نصل اليه هو ان وتيرة استخدام تكنولوجيا الاتصال اصبحت تستخدم بصفة دائمة لأن عمل الموظفين أضحى مرتبط بمهذه التكنولوجيا.

جدول 12: يبرز الغرض من استعمال تكنولوجيا الاتصال في البلدية

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
تبادل المعلومات بين الموظفين	38	42.22%
حفظ الملفات	13	14.44%
المراسلات مع الادارات الاخرى	29	32.22%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 12: يبرز الغرض من استعمال تكنولوجيا الاتصال في البلدية



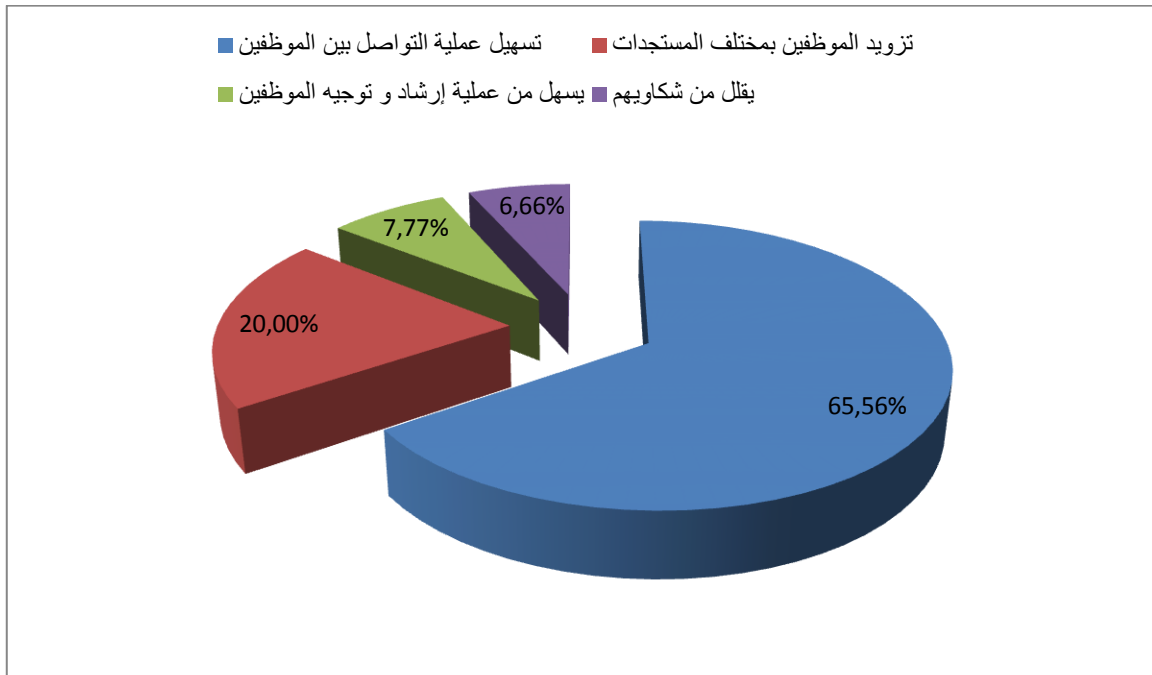
يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة الأكبر من المبحوثين أكدوا على أن الغرض من استعمال تكنولوجيا الاتصال هو تبادل المعلومات بين الموظفين اي ما بنسبته 42.22 بالمئة، اما نسبة 32.22 بالمئة من المبحوثين يرون ان الغرض منها المرسلات مع الادارات الاخرى، بينما

14.44 بالمائة يرون ان الغرض منها حفظ الملفات. هذه الارقام تعكس مدى حرص البلدية على استخدام التكنولوجيا داخل وخارج محيطها.

جدول 13: يوضح أسباب استعمال الموظفين بالبلدية لتكنولوجيا الاتصال

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
تسهيل عملية التواصل بين الموظفين	59	65.55%
تزويد الموظفين بمختلف المستندات	18	20%
يسهل من عملية إرشاد و توجيه الموظفين	7	7.77%
يقلل من شكاويهم	6	6.66%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 13: يوضح أسباب استعمال الموظفين بالبلدية لتكنولوجيا الاتصال

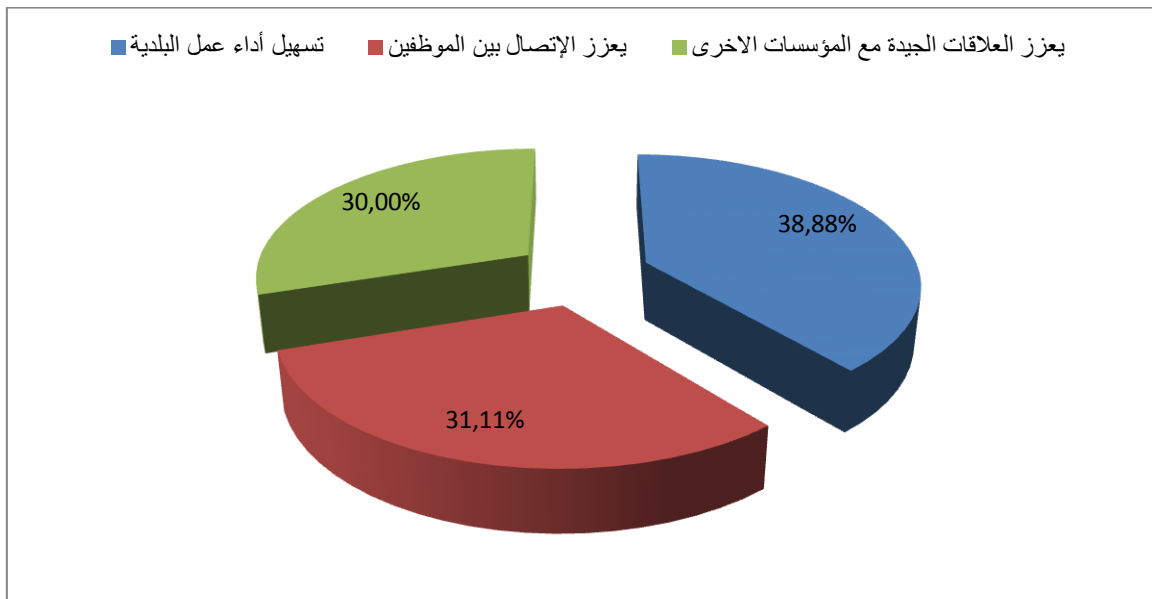


يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن غالبية المبحوثين يرجعون سبب استعمال الموظفين لتكنولوجيا الاتصال إلى تسهيل عملية التواصل فيما بينهم أي بنسبة 65.55 بالمئة، بينما من يرون السبب في استخدامها هو تزويد الموظفين بمختلف المستجدات فيمثلون نسبة 20 بالمئة، اما من يرجعون الاستعمال للتسهيل من عملية إرشاد وتوجيه الموظفين لا يشكلون سوى 7.77 بالمئة، بينما الذين اعتبروا أنه يقلل من شكاويهم فيمثلون فقط 6.66 بالمئة، هذه النتائج منطقية في زمن الوسائط الرقمية زمن يجب على الموظف معرفة اخر المستجدات ولن يتأتى ذلك الا بعملية التواصل فيما بينهم.

جدول 14: يبين لنا الهدف من استخدام البلدية لتكنولوجيا الاتصال

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
تسهيل أداء عمل البلدية	35	38.88%
يعزز الإتصال بين الموظفين	28	31.11%
يعزز العلاقات الجيدة مع المؤسسات الأخرى	27	30%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 14: يبين لنا الهدف من استخدام البلدية لتكنولوجيا الاتصال

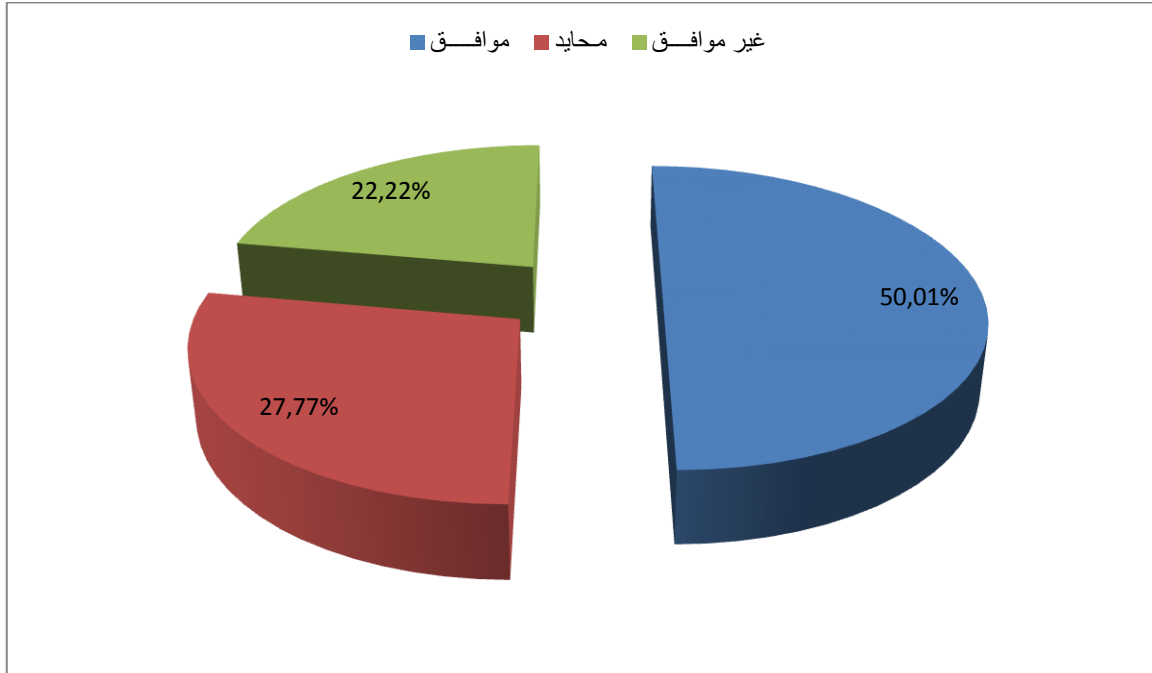


يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة من اعتبروا أن الهدف من استخدام البلدية لتكنولوجيا الاتصال تسهيل اداء عمل البلدية اي بنسبة 38.88 بالمئة، بينما من يرون بأن الاستخدام يعزز الاتصال بالموظفين يمثلون 31.11 بالمئة، في حين يشكل من يرون بأنه يعزز العلاقات الجيدة مع المؤسسات الاخرى 30 بالمئة، ما يمكن الخروج به هو تنوع اهداف استخدام التكنولوجيا في البلدية يؤدي الى الرفع من أداء إدارتها.

جدول 15: يظهر لنا مدى اعتبار قلة التكوين كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
موافق	45	50%
محايد	25	27.77%
غير موافق	20	22.22%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 15: يظهر لنا مدى اعتبار قلة التكوين كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا

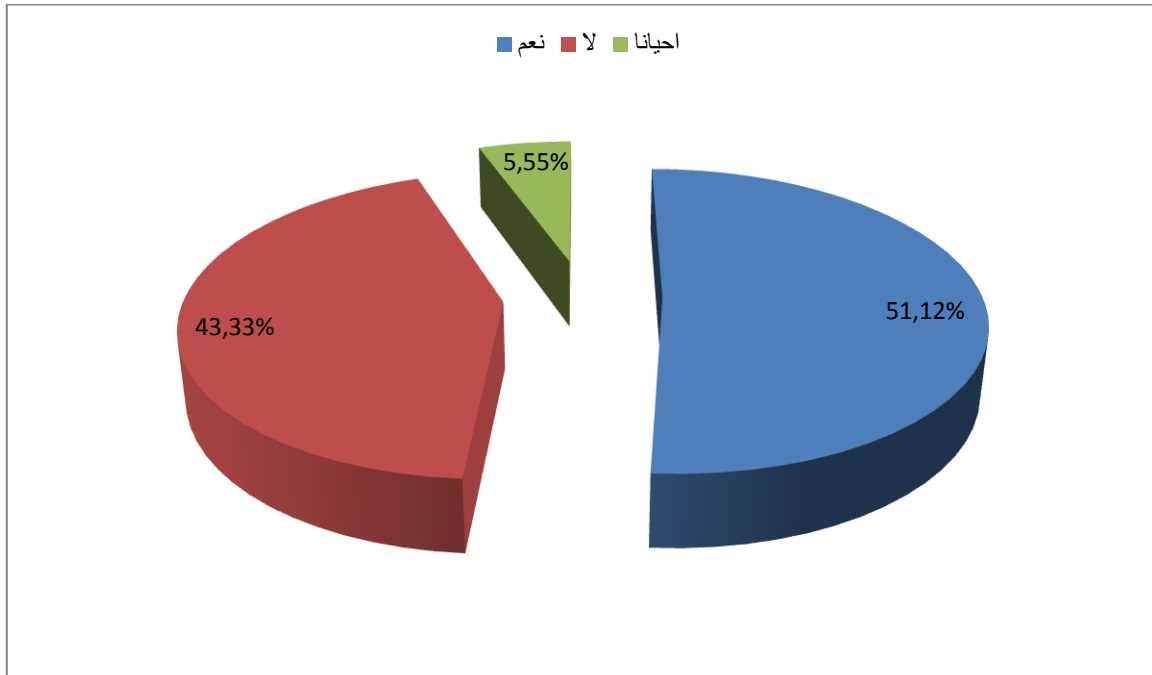


يظهر لنا هذا الجدول ان 50 بالمائة من المبحوثين يعتبرون ان قلة التكوين بمثابة معيق لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في البلدية، في حين أن 22.22 بالمائة يرون ان قلة التكوين لا تشكل عائق، والبقية هم محايدون و يشكلون 27.77 بالمائة من المبحوثين، وهذه النتائج تجسد اعتبار أن قلة تكوين الموظفين تحول دون استخدام تكنولوجيا الاتصال لأن استعمالها يتطلب تكوين، وقد يتوفر التكوين وتغيب التكنولوجيا في بعض الأماكن النائية.

جدول 16: مدى اعتبار قلة الدعم من البلدية كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	46	51.11%
احيانا	39	43.33%
لا	05	5.55%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 16: مدى اعتبار قلة الدعم من البلدية كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا

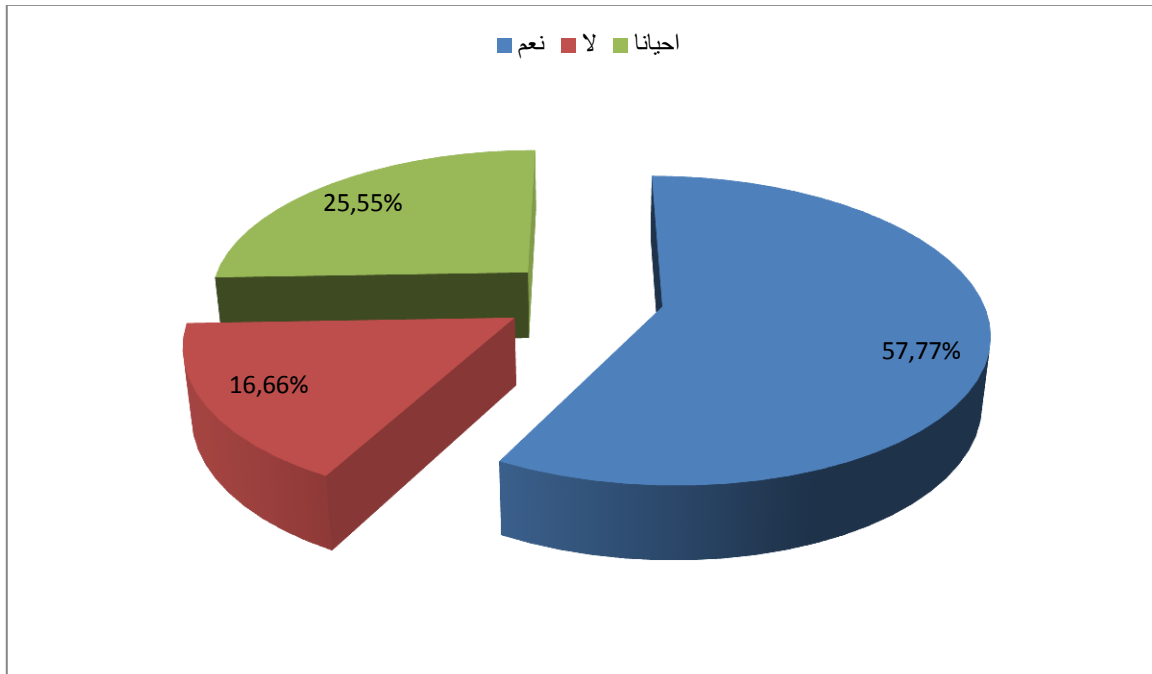


يتبين لنا من خلال هذا الجدول بأن نسبة 51.11 من المبحوثين يعتبرون أن قلة الدعم من البلدية كمعيق لاستخدام تكنولوجيا، في حين 5.55 بالمائة يعتبرون قلة الدعم لا تشكل عائق، والبقية هم محايدون أي ما نسبتهم 43.33 بالمئة، وما يمكن الخروج به ان تكنولوجيا الاتصال تحتاج دعم وأن اقتناءها يتطلب توفير اعتمادات مالية من السلطة الوصية.

جدول 17: هل يمكن اعتبار قلة المختصين في هذا المجال كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	52	57.77%
لا	15	16.66%
احيانا	23	25.55%
المجموع	90	100%

الشكل رقم 17: هل يمكن اعتبار قلة المختصين في هذا المجال كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا



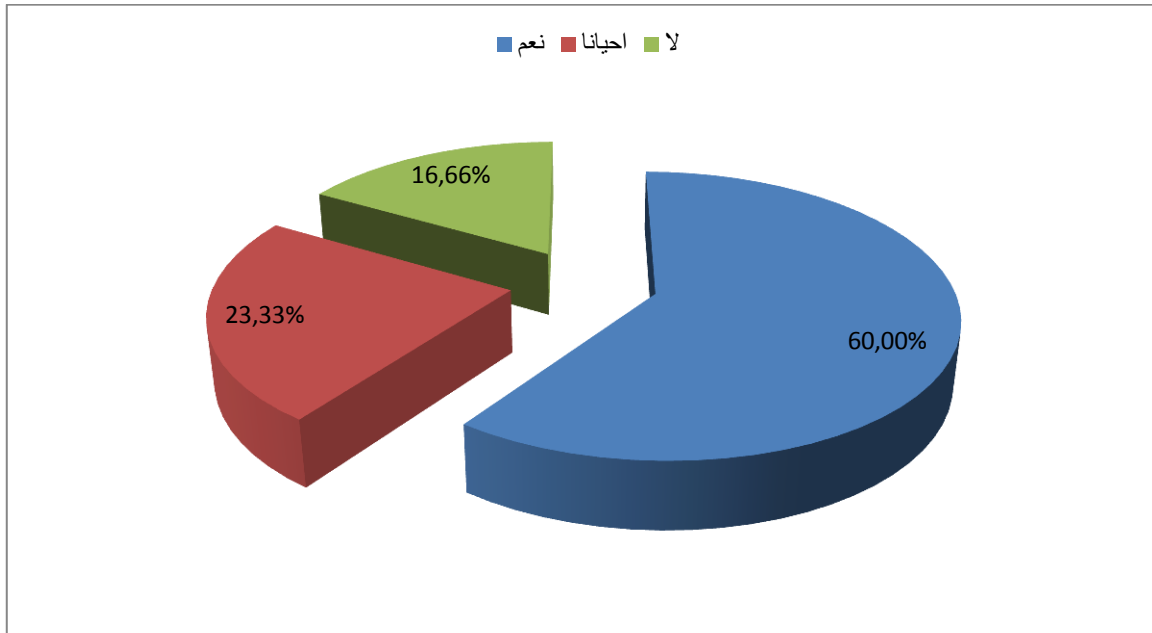
يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن اغلب المبحوثين يرون أن قلة المختصين في هذا المجال كمعيق لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في البلدية بنسبة قدرت ب 57.77 بالمئة، أما المحايدون فيمثلون

25.55 بالمئة، بينما 16.66 بالمائة لا ترى بان قلة المختصين عائق في استخدام التكنولوجيا، وما يمكن الخروج به هو حاجة البلدية إلى تواجد مختصين في مجال الاتصال الرقمي لأن الموظف الذي لا يجيد استخدام هذه التكنولوجيا لا يمكنه التواصل بها في مجال العمل.

جدول 18: هل تعتبر قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	54	60%
احيانا	21	23.33%
لا	15	16.66%
المجموع	100	%100

الشكل رقم 18: هل تعتبر قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا

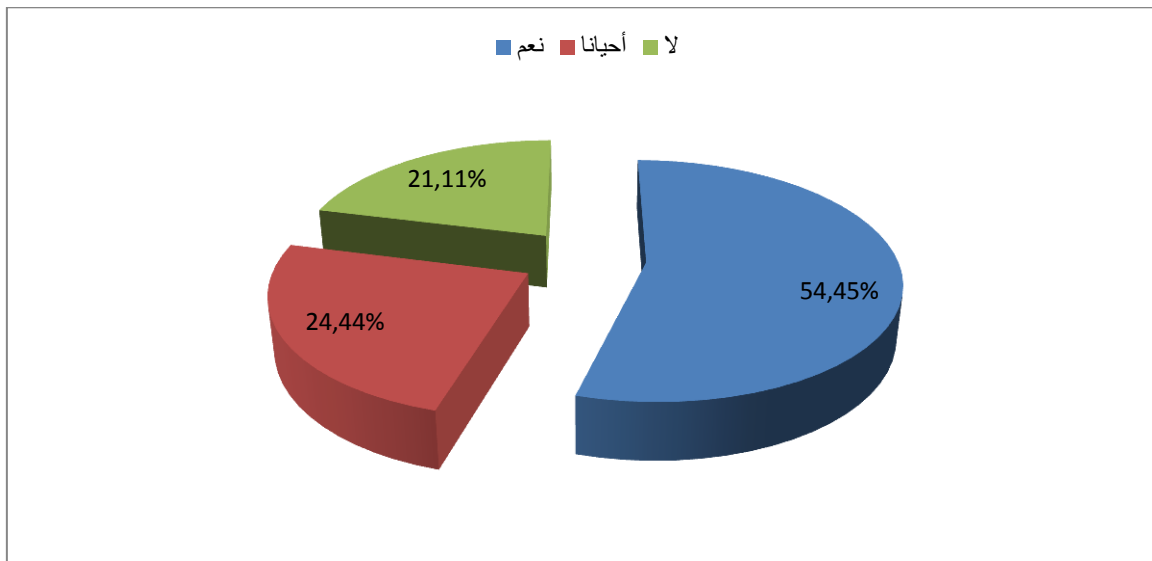


يتبين لنا من خلال هذا الجدول بأن من يعتبرون قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا الاتصال في البلدية يعتبر معيق لاستخدام هذه التكنولوجيا ويشكلون نسبة 60 بالمئة، في حين 16.66 بالمئة لا يرون ان البرامج المتخصصة تشكل عائق، وباقى المبحوثين محايدون أي أن نسبتهم 23.33 بالمئة، ويمكن تفسير ذلك أن دعم البرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا الاتصال يجب ان يحظى بالاهتمام من قبل القائمون بالاتصال.

جدول 19: هل يمكن اعتبار قلة الاهتمام الشخصي للإداري لاستخدام تكنولوجيا الاتصال يشكل عائق لاستخدام هذه التكنولوجيا

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	49	54.44%
أحيانا	22	24.44%
لا	19	21.11%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 19: هل يمكن اعتبار قلة الاهتمام الشخصي للإداري لاستخدام تكنولوجيا الاتصال يشكل عائق لاستخدام هذه التكنولوجيا

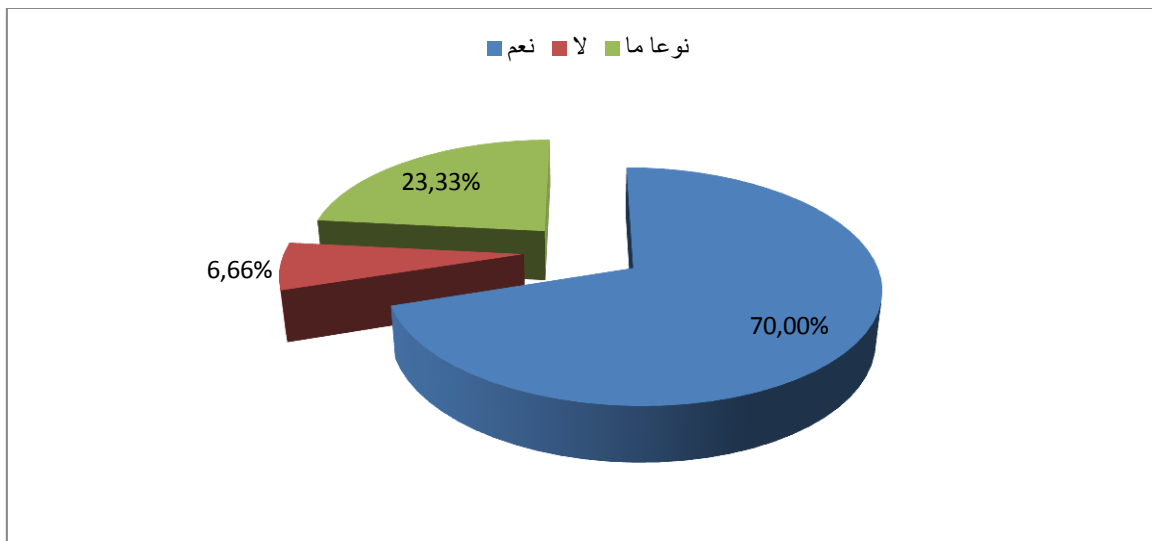


يظهر لنا هذا الجدول أن من يعتبرون ان قلة الاهتمام الشخصي للموظف لاستخدام أدوات الاتصال الرقمية تشكل عائق لاستخدام هذه التكنولوجيا يشكلون نسبة 54.44 بالمئة، أما الغير موافقون فهم 21.11 بالمئة، في حين أن المحايدون يمثلون 24.44 بالمئة من المبحوثين، ويمكن تفسير ان قلة اهتمام الاداري واعتماده على البرامج القديمة تحول بينه وبين اداء عمله على اكمل وجه ما ينعكس بالسلب على مردود المؤسسة.

جدول 20: هل يمكن اعتبار زيادة تدفق الأنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة تكنولوجيا الاتصال في البلدية

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	63	70%
لا	6	6.66%
نوعا ما	21	23.33%
المجموع	90	%100

الشكل رقم 20: هل يمكن اعتبار زيادة تدفق الأنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة تكنولوجيا الاتصال في البلدية.



يتبين لنا من خلال هذا الجدول نسبة من المبحوثين اعتبروا ان زيادة تدفق الأنترنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة الاتصال الرقمي، في حين لا يشكل من اعتبروا انه ليس حل سوى 6.66 بالمئة، بينما بقية المحايدون شكلوا نسبة 23.33 بالمائة، ويمكن تفسير لك لأهمية تدفق الأنترنترنت في الدفع إلى تحسين جودة الاتصال ما يعود بالنفع على الموظفون ويمكنهم من التواصل فيما بينهم وتبادل المعلومات والبيانات.

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة

- *اغلبية المبحوثين فب بلدية ادرار يرون استخدام البلدية لتكنولوجيا الاتصال بصفة دائمة ومستمرة.
- *يعتمد المبحوثين على استخدام الوسائط الجديدة في نقل الملفات سواءا داخلها او بينها وبين المؤسسات الاخرى
- * استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية بغرض الحصول على المعلومات والمعارف التي ترفع من المؤسسة .
- *استخدام البرمجيات الجديدة يساعد في تغطية احتياجات البلدية مما يؤدي الى سرعة الاداء ودقته ويتيح فرصة للتعلم .
- *اغلبية الموظفين بالبلدية ليس لديهم تخوف من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- *تحكم اغلب المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يدل على الاستفادة من الدورات التدريبية التي تقدمها البلدية.
- *احدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نوع من التغيير في بلدية ادرار بحيث اغلبية العاملين رأوا انها استطاعت ان تحسن جودة الاتصال لديهم.
- *ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين طرق واساليب الاتصال الداخلي في البلدية.
- *اعتماد اغلب المبحوثين على تكنولوجيا الاتصال والاستفادة منها في داخل وخارج بلدية ادرار.

خاتمة

خاتمة:

أن التطورات التكنولوجية في العصر الحالي ساهمت بشكل كبير في تغيير نمط المؤسسات العمومية التقليدية، والتي اعتمدت عليها في اكل مؤسساتها، وسعت إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لتسيير وتطبيق هذه التقنية. على اعتبارها واقع معاشا يجب التأقلم معه والاستفادة منه، وبلدية ادرار من بين المؤسسات التي اعتمدت على تكنولوجيا الاتصال نظرا لما لها من اهمية في تحسين الخدمات المقدمة عبرها وتسهيل معاملاتها للمواطنين، ويتضح ذلك من خلال سعيها الى توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية بغية تحسين الخدمات المقدمة عبرها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الإسلام للطباعة ، مصر.
2. ثابت ، عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، الدار الجامعية 2001.
3. حسين حريم ، إدارة المنظمات - منظور كلي - ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2003.
4. حسين على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة " النشأة- التطور- الوظائف-التأثيرات"، طبعة الثانية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر القاهرة ، 2006.
5. حسين عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية، 1997.
6. حمزة العرابي ، فايز سايح ، الأسس النظرية للخدمة العمومية ، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني حول إصلاح الخدمة العمومية و تأهيل المرفق العام ، يومي 02 و 03 مارس ، 2014 ، جامعة البليدة.
7. سعيد طه علام. التنمية والدولة، دار طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة 2، مصر، 2004.
8. صلاح الدين عبد الباقي. قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 1999.
9. عادل زايد ، الأداء التنظيمي المتميز :نظرية إلى المنظمة المستقبل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسة ،القاهرة ،2003.
10. عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز :نظرية إلى المنظمة المستقبل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسة، القاهرة ، 2003.
11. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
12. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.

13. العقلي ، ع، الإدارة أصول و مفاهيم ، دار زهران، عمان، الأردن، 1996.
14. على حجازي إبراهيم، الاعلام البديل، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2017.
15. علي شريف ، إدارة المنظمات الحكومية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 1999.
16. العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، 2002.
17. غسان قاسم اللامي. إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عامة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.
18. فريد النجار. إدارة العمليات الاستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2006.
19. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، الاعلام الرقمي الجديد، طبعة الأولى، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
20. محمد جمال على هلاي، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2002.
21. محمد سعيد جعفرور ، مدخل الى العلوم القانونية " الوجيز في نظرية القانون " ، دار هومة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2002.
22. محمد عبد الحميد، الاتصال على شبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر القاهرة، 2007.
23. مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون سنة نشر.
24. مصطفى محمود أبو بكر، دليل التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الإستراتيجية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000.
25. مؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، أساسيات الاتصالات الرقمية في التخصص اتصالات، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، المملكة العربية السعودية.

26. ياس خضير البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعده وأمم مندهشة، طبعة الأولى، دار البداية ، الأردن، 2015.

الرسائل والأطروحات:

1. برانييس عبد القادر ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2006/2007.

2. بن يوسف ، اصلاح الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع الدولة المؤسسات العمومية ، كلية الحقوق ، بجامعة يوسف بن خدة الجزائر 1 ، 2014/2015.

3. فاطمة الزهراء براحلية، وآخرون مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الخدمات السياحية تحليل مضمون لصفحتي أطللس التونسية ويوبي تور الجزائرية على الفيسبوك، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم مكنتبات، تخصص علاقات عامة، 2019-2020.

4. مهدي الذهبي وآخرون، الاتصال الرقمي في المؤسسات التعليم العالي " دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداري جامعة ادرار"، مذكرة لنيل دراجة ماستر، جامعة ادرار احمد دراية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، 2018-2019.

الملاحق

البيانات الشخصية

الجنس:

السن:

المستوى التعليمي: المتوسط الثانوي الجامعي

1- ما هو عدد سنوات الأقدمية: من 01 الى 05 سنوات من 06 الى 10 سنوات

من 11 سنة فما فوق

2- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك

نعم لا أحياناً

3- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك

نعم لا أحياناً

4- اذا كانت الاجابة " بنعم " او " احيانا " ما هي الوسائل المستخدمة

الهاتف المحمول البريد الالكتروني الوسائط الرقمية الجديدة

5- ما هو الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك

الحصول على المعلومات سهولة التواصل مع ادارات اخرى نقل الملفات بين الموظفين

مراقبة العمل

6- هل البرمجيات الخاصة بجهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجات البلدية.

نعم لا نوعاً ما

7- ما هي نوعية البرمجيات المستخدمة في البلدية.

حديثة متوسطة الحداثة قديمة

8- ما هو مستوى الجودة للشبكات المستخدمة؟

عالية متوسط منخفض

9- ما هي وتيرة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية

دائماً أحياناً أبداً

10- ما هو الغرض من استعمال تكنولوجيا الاتصال في البلدية؟

تبادل المعلومات بين الموظفين حفظ الملفات المراسلات مع الإدارات الاخرى

11- ما هي أسباب استعمال الموظفين بالبلدية لتكنولوجيا الاتصال؟

تسهيل عملية التواصل بين الموظفين تزويد الموظفين بمختلف المستجدات

يسهل من عملية إرشاد و توجيه الموظفين يقلل من شكاويهم

12- ما الهدف من استخدام البلدية لتكنولوجيا الاتصال؟

تسهيل أداء عمل البلدية يعزز الإتصال بين الموظفين يعزز العلاقات الجيدة مع المؤسسات الأخرى

13 ما مدى اعتبار قلة التكوين كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا؟

موافق محايد غير موافق

14- ما مدى اعتبار قلة الدعم من البلدية كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا؟

نعم لا أحياناً

15- هل يمكن اعتبار قلة المختصين في هذا المجال كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا؟

نعم لا أحياناً

16- هل تعتبر قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا؟

نعم لا أحياناً

17- هل يمكن اعتبار قلة الاهتمام الشخصي للإداري لاستخدام تكنولوجيا الاتصال يشكل عائق لاستخدام هذه التكنولوجيا؟

نعم لا أحياناً

18- هل يمكن اعتبار زيادة تدفق الأنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة تكنولوجيا الاتصال في البلدية؟

نعم لا أحياناً

ملخص الدراسة

أن الاتصال الإلكتروني احد ابرز التطورات الراهنة في العصر الحالي والذي يعتبر عصر الرقمنة والوسائط الجديدة لما لها من تأثير على الفرد والمجتمع و ان التطور من عصر إلى آخر سبب في ما تفرزه التكنولوجيا من وسائل وبرامج حديثة وظروف حياتية قد تطرأ على الحياة العملية في المؤسسات الخدمائية وخاصة البلدية واستخدامها في مختلف المجالات لما لها من ارتباط وثيق مع المواطنين.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإلكتروني، البلدية، المؤسسات العمومية.

Study summary

Electronic communication is one of the most prominent current developments in the current era, which is considered the era of digitization and new media because of their impact on the individual and society, and that the development from one era to another is a reason for the technology produced by modern means, programs and life conditions that may arise in practical life in service institutions, especially The municipality and its use in various fields because of its close association with the citizens.

Keywords: electronic communication, municipality, public institutions.

Résumé de l'étude

La communication électronique est l'un des développements actuels les plus importants de l'ère actuelle, qui est considérée comme l'ère de la numérisation et des nouveaux médias en raison de leur impact sur l'individu et la société, et que le développement d'une époque à l'autre est une raison pour laquelle la technologie produit par des moyens modernes, des programmes et des conditions de vie qui peuvent survenir dans la vie pratique dans les institutions de service, en particulier La municipalité et son utilisation dans divers domaines en raison de son association étroite avec les citoyens.

Mots clés : communication électronique, municipalité, institutions publiques.