

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أحمد درايعة – أدرار  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية



## دور الإتصال الإلكتروني في التعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية

- الصفحة الرسمية لولاية أدرار انموذجا -

(صفحة فيسبوك)

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال

التخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية

إشراف:

د. أحمد أسباعي

من اعداد الطالبين:

- حورية قادي

- إسراء نور

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة أحمد درايعة ادرار	صفي مشاور
مشرفا	جامعة أحمد درايعة ادرار	أحمد السباعي
مناقشا	جامعة أحمد درايعة ادرار	عبد الرحمان كعواش

السنة الجامعية: 2023/2022



## إذن بالطبع والإيداع

أنا الأستاذ(ة): أحمد ساني  
المشرف مذكرة الماجستير الموسومة بـ: دور الاتصال الإلكتروني في التثقيف  
بمحافظة الوادي - الجزائر  
من إنجاز الطالب(ة): قادي حورية  
و الطالب(ة): نور اسراء  
كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية  
القسم: العلوم الإنسانية  
التخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية  
تاريخ المناقشة: 7 جوان 2023  
أشهد أن الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وعليه أُرخص لهم بطبع  
المذكرة وإيداعها بالمكتبة المركزية للجامعة.

- إمضاء المشرف:

ادرار في: 26/09/2023

مساعد رئيس القسم:

مساعدة رئيس قسم العلوم الإنسانية  
مكلف بإيداع التدرج والمطبوعات  
د. بابسا عبد الله

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## كلمة شكر وتقدير

قال تعالى في محكم تنزيله \*...لئن شكرتم لأزيدنكم\*....

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل،  
والسلامة والسلام على حبيبنا، شفيعنا، قرة أعيننا، سيدنا محمد ﷺ.

إلى من كان لهم السبق في رغبة العلم والتعليم، وبما من بذلتهم جهودكم معي ولو تنتظروا مني شيئاً أمدي  
لكم أسمى عبارات الشكر والتقدير، وأفتخر بأنكم أساتذتي أساتذة قسم العلوم الانسانية دون استثناء. وأشكر  
الدكتور المشرف

"أحمد السباعي"

الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة وجهده كبير ودعمه متواصل وإشرافه الدقيق لإظهار هذه  
المذكورة بالشكل المطلوب، كما نشكره على دعمه ومجهوداته طيلة السنوات الماضية  
كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ولو بالكلمة الطيبة فلمن  
منا جميعا الشكر والتقدير والثناء وجعل الله كل ذلك في موازين حسناتهم.

إسراء .. حورية

الحمد لله وكفى والسلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأمله ومن وفى أما بعد:  
إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير؛ فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي  
(والدي الحبيب) **أحمد**، أطال الله في عمره.

إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميهما، ووقَّرها في كتابه العزيز...  
(أمي الحبيبة) **رحمة** ألهمها الله رداء الصحة والعافية .

نسير في دروب الحياة، وبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه  
صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.  
(والد زوجي) **أبي الثاني الحاج رمضان**، أطال الله في عمره.

إلى من أفضلها على نفسي، ولمّا؛ فلقد خبَّت من أجلي ولم تَدخر جُهدًا في سبيل إسعادي على الدوام  
(أمّ زوجي) **أمي الثانية الحاجة رقية**، رزقها الله الصحة والعافية .

إلى زوجي وإخوتي وزوجاتهم وأخواتي وأزواجهم وأولادهم، إخوان زوجي وزوجاتهم وأخت زوجي وزوجها  
وأولادهم، كل باسمه وطيب مقامه؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.  
دون أن انسى اطفالي الثلاثة .

إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي.  
رفيقتي في هذا العمل **إسراء** وفقها الله.

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواربي وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصدّة كثيرة.  
أتمنّى لكم هذا اليوم، وأتمنّى أن يحوز على رضاكم

إهداء

الحمد لله الذي اعانني بالعلم وزينني بالحلم وأكرمني بالتقوى وحملني بالعافية.

أهدي هذا العمل متواضع إلى

الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما....

إلى خالتي الغالية وامي الثانية....

إلى عماتي الكريمات كل باسمه....

وكل من ساعدني من قريب وبعيد...

إسراء

## ملخص الدراسة :

تعالج هذه الدراسة موضوع الاتصال الإلكتروني في المؤسسات الخدمائية العمومية مع اختيارنا للصفحة الرسمية لولاية أدرار لمعالجتها شكلا ومضمونا كنموذج الدراسة بإعتبار الاتصال الإلكتروني أحد الركائز التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات لتحسين وتطوير أدائها، وقد تناولت هذه الدراسة الموضوع من جانب مفهوم الاتصال الإلكتروني ودوره في تعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية ودواعي استخدامه، وكذلك الأهمية التي يكتسبها، وخلال دراستنا أسقطنا هذا الموضوع على الصفحة الرسمية لولاية أدرار لمحاولة التعرف على واقع الاتصال الإلكتروني بما خاصة وأن وسائل الاتصال الإلكترونية تعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الأفراد على العالم الخارجي .

ولقد قمنا في دراستنا بوصف وتحليل النتائج والمعلومات المتوصل إليها شكلا ومضمونا بإستعمال أداة تحليل المضمون مع عرض متغيرات الدراسة في الاتصال الإلكتروني والمؤسسات الخدمائية العمومية مع شرح وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، وان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كلن نتيجة لعدة اسباب من بينها اهمية الموضوع وحدائته ولكون استخدام الاتصال الإلكتروني يعد من أبرز سمات المؤسسات الخدمائية العمومية، ونهدف من وراء هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الاتصال الإلكتروني واستخداماته في المؤسسات الخدمائية العمومية، اضافة الى محاولة المساهمة في إثراء البحوث العلمية في هذا المجال، ومن أبرز النتائج المتحصل عليها أنه يوجد استخدام واسع للإتصال الإلكتروني داخل المؤسسات الخدمائية العمومية بالرغم من وجود بعض الصعوبات والعوائق التي ترافق هذا الاستخدام، كما ان هذه التكنولوجيا اعطت فاعلية للتواصل ما بين الفاعلين بالمؤسسات الخدمائية العمومية وعملت على ربطها بالعالم الخارجي، إضافة الى انه ساهم في التسهيل عملها حيث أضحى يتميز بالسهولة والمرونة نظرا للنشاط الاتصالي الإلكتروني الحاصل.

**الكلمات المفتاحية : الإتصال ، الاتصال الإلكتروني ، المؤسسات الخدمائية .**

## **Study summary:**

This study deals with the issue of electronic communication in public service institutions with our choice of the official page of the state of Adrar to address it in form and content as a study model, considering electronic communication as one of the pillars on which institutions have become dependent to improve and develop their performance. Public services and the reasons for its use, as well as the importance it acquires, and during our study we dropped this topic on the official page of the state of Adrar to try to identify the reality of electronic communication with it, especially since electronic means of communication are considered the main window through which individuals look at the outside world.

In our study, we have described and analyzed the results and information obtained in form and content using the content analysis tool with the presentation of the study variables in electronic communication and public service institutions with an explanation and determination of the nature of the relationship between them, and that our choice of this topic was not random, but rather as a result of several reasons, including the importance of the topic and its novelty. And because the use of electronic communication is one of the most prominent features of public service institutions, and we aim behind this study to shed light on electronic communication and its uses in public service institutions, in addition to trying to contribute to the enrichment of scientific research in this field, and one of the most prominent results obtained is that there is a wide use. For electronic communication within the public service institutions, despite the existence of some difficulties and obstacles that accompany this use, and this technology gave an effective communication between the actors in the public service institutions and worked to link them with the outside world, in addition to that it contributed to facilitating their work as it became characterized by ease and flexibility due to the communication activity. The current electronic.

**Key words: Connection ,Electronic communication ,Public service institutions .**

الفهارس

28	الشكل رقم 1: مكونات الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة
67	الشكل 2: الهيكل التنظيمي للولاية
69	الرسم البياني 01: فئة اللغة المستخدمة
70	الرسم البياني 02: فئة انواع الايقونات
71	الرسم البياني 03: فئة نص مساحة المنشور
72	الرسم البياني 04: نوع الفئة المدرجة
73	الرسم البياني 05: فئة عدد المشاركات
74	الرسم البياني 06: فئة الجمهور المستهدف
75	الرسم البياني 07: فئة اهداف الجمهور
76	الرسم البياني 08: فئة نوعية المواضيع المنشورة

11	الجدول رقم 01: يبين الحدود الزمانية التي اجريت عليها الدراسة
68	الجدول رقم 02: فئة اللغة المستخدمة
69	الجدول رقم 03: فئة أنواع الايقونات
70	الجدول رقم 04: فئة مساحة نص المنشور
72	الجدول رقم 05: نوع الفئة المدرجة
73	الجدول رقم 06: فئة عدد المشاركات
74	الجدول رقم 07: فئة الجمهور المستهدف
75	الجدول رقم 08: فئة اهداف الجمهور
76	الجدول رقم 09: فئة نوعية المواضيع المنشورة

الفهرس

ب	مقدمة:
14	الفصل الأول
14	ماهية الاتصال الالكتروني
16	تمهيد:
17	المبحث الأول: ماهية الاتصال
17	المطلب الأول: مفاهيم خاصة بالاتصال:
18	المطلب الثاني: مراحل تطور عملية الاتصال:
20	المطلب الثالث: أهمية الاتصال:
22	المبحث الثاني: مفهوم الاتصال الالكتروني ومكوناته
22	المطلب الأول: تعاريف للاتصال الالكتروني
23	المطلب الثاني: خصائص الاتصال الالكتروني:
26	المطلب الثالث: مكونات الاتصال الالكتروني:
32	خلاصة الفصل:
35	الفصل الثاني: للمؤسسات الخدمانية العمومية:
35	تمهيد:
36	المبحث الأول: ماهية المؤسسة الخدمانية العمومية:
37	المطلب الأول: تعاريف المؤسسة الخدمانية العمومية
37	المطلب الثاني: نشأة ومراحل تطور المؤسسة الخدمانية العمومية:
40	المطلب الثالث: وظائف وخصائص المؤسسة الخدمانية العمومية:
47	المبحث الثاني: تأثير الاتصال الالكتروني على المؤسسات الخدمانية العمومية
47	المطلب الأول: أهمية ودواعي استخدام الاتصال الالكتروني في المؤسسات الخدمانية العمومية
49	المطلب الثاني: تأثير الاتصال الالكتروني على نشاطات المؤسسات الخدمانية العمومية وأهم معيقاته:
51	المطلب الثالث: الانعكاسات السلبية واليجابية للاتصال الالكتروني في المؤسسات الخدمانية العمومية
54	خلاصة الفصل:
57	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي
57	تمهيد:
58	المبحث الأول: مدخل عام لولاية أدرار
58	المطلب الأول: ماهية ولاية أدرار
63	المطلب الثاني: التعريف بالصفحة الرسمية لولاية أدرار

## فهرس المحتويات

---

67.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لولاية ادرار.....
68 .....	المبحث الثاني: تحليل مضمون الصفحة الرسمية لولاية ادرار: .....
68.....	المطلب الأول: فئات الشكل: .....
<b>74.....</b>	<b>المطلب الثاني: فئات المضمون:.....</b>
<b>82 .....</b>	<b>خاتمة:.....</b>
<b>85 .....</b>	<b>قائمة للمصادر والمراجع:.....</b>

# مقدمة

كان الاتصال ومزال عنصرا هاما في الحياة، حيث برزت أهميته وفاعليته مع زيادة التقدم التكنولوجي، وموضوع الاتصال من أكثر الموضوعات التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية، ويعد الاتصال من الموضوعات الرئيسية في الخدمة الاجتماعية لأنها مهنة قائمة على الاتصال في كافة أشكاله فالالاتصال أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية، التعليمية، التربوية، التثقيفية، التوجيهية، السياسية أو الادارية، حيث يلعب الاتصال دورا هاما في مجالات الحياة، فهو عملية يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والانطباعات بين الطرفين أو أكثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة باستخدام عدة وسائل بهدف الإعلام والإقناع والتأثير على أفكار واتجاهات المتلقين، مما يجعل وجوده واستخدامه أمرا ضروريا وحتميا في ممارسة الأفراد لمختلف نشاطاتهم اليومية وبذلك هو عملية أساسية لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الافراد وتزايدت أهمية الاتصال في مختلف مجالات الحياة، بحيث أصبح يعمل على تنفيذ الاستراتيجيات العامة لمختلف لتنظيمات (شركات، مؤسسات خدمتية، واقتصادية).

وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة أصبح الاتصال الالكتروني وسيلة بقاء واداء لا يمكن الاستغناء عنه، حيث أصبح تبادل الاخبار ونقل المعلومات بين شبكات الحواسيب حقائق ملموسة، إن هذه التكنولوجيا فتحت الباب على مصارعيه للانتقال الحر لمصادر البيانات والمعارف والمعلومات متجاوزة بذلك الحدود السياسية والجغرافية لدول العالم مختصرة الزمان والمكان وموفرة للأفراد والمؤسسات الكثير من الخدمات والمعلومات، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال الالكتروني بكامل وسائلها وتقنياتها ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في شتى الميادين، فكلما زادت حاجة الانسان والمؤسسات للاتصال الالكتروني كلما زادت استمراريته واستحدثته وصولا الى تطويره.

فالالاتصال الى جانب كونه عملية اجتماعية فهو ايضا عملية ادارية تتفاعل من خلالها جماعات العمل مع بعضها البعض، لتنشيط وقيادة المؤسسات نحو أهدافها المسطرة فإذا كان وجود المؤسسة مرتبط بتحقيق الاهداف فان الاهداف بحد ذاتها مرتبطة بمدى فاعلية العملية الاتصالية داخل المؤسسة، ولقد احدثت الشبكات تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال الالكترونية وتوفير كافة اسباب النجاح لها كونها تساهم وبقوة في تحقيق الاهداف، واصبح اغفال العملية الاتصالية داخل المؤسسة يعني اغفالنا للعنصر البشري الذي يعتبر المحرك الاساسي للمؤسسة، فالمورد البشري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القدرة التنافسية لكل منظمة من خلال مجموعة عمليات تنظيمية يكون فيها الاتصال الالكتروني هو المحرك الاساسي.

وبما أن المؤسسات الخدمائية العمومية هدفها خدمة الزبائن بالدرجة الاولى , فهي تحرص على ان تكون خدماتها ذات جودة عالية , حيث ان الاتصال الالكتروني بالمؤسسات الخدمائية العمومية يتغير وفقا لاستراتيجياتها نتيجة غياب الاليات الاتصالية من حيث ابعادها المهنية والانسانية والاجتماعية باعتبار ان الموظف مزال يفتقر الى الانماط الاتصالية.

كما ان الاتصال الالكتروني ليس عملية اتصالية محدودة وظيفية ومعزولة بقدر ما هو رأي علمي مؤسس على منهج وتخطيط سلمي ويعتمد على ادارة مؤهلة لها كامل الصلاحيات المخولة و المؤطرة بشريا وماديا بشكل كافي حتى تضمن نتائج ايجابية ويعود على مؤسسة بتحقيق اهدافها .

ولعب الاتصال الالكتروني دور كبير في الصفحات الالكترونية من خلال ارتباطه بالتكنولوجيا والتطورات ففضله اصبحت هذه الصفحات تصل الى اكبر عدد من الجماهير على اعتبار ان الاتصال الالكتروني يضم اشكال متعددة من المدونات والمنتديات والمواقع والصفحات الالكترونية حيث يضيف عليها طابع السرعة والتطور والجودة المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال .

# الإطار المنهجي للدراسة

## الاطار المنهجي للدراسة

1 الاشكالية

2 التساؤلات الفرعية

3 اهداف الدراسة

4 اهمية الدراسة

5 اسباب اختيار الموضوع

6 تقديم البحث

7 الدراسات السابقة

8 منهج الدراسة

9 ادوات البحث

10 حدود الدراسة

11 صعوبات البحث

12 مصطلحات الدراسة

شهد الاتصال الإلكتروني تطوراً مع تقدم الزمن خاصة مع التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال، ورافق هذا التطور أيضاً تطور في الوسائل والأساليب خصوصاً مع ظهور الثورة الرقمية والتي مست جميع القطاعات بدون استثناء، حيث ساهمت وعملت على إنشاء شبكات اتصالية إلكترونية متطورة والتي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالية غيرت من أساليب التواصل وحسنت أداءه، حتى أضحى الاتصال الإلكتروني ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات والإدارات، وبالتالي أصبحت كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى امتلاكها لتجهيزات ووسائل الاتصال الإلكتروني نظراً لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام، فهي تيسر عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتدعم فعالية نشاطهم، فالإطارات البشرية تحتاج إلى هداية المعدات والأجهزة لتنمية مكتسباتها ورفع من أداءها، خصوصاً وأن الاتصال الإلكتروني يعد محورياً رئيسياً لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف وتداولها وتدقيقها بين الإداريين والأفراد في ظل تزايد مستوى الاعتماد عليه كمصدر للحصول على المعلومات.

والاتصال الإلكتروني لقد تم توظيفه في شتى الإدارات والمؤسسات دعماً لنشاطاتها الاتصالية ما بين هياكلها وأقسامها الداخلية أو خارجياً مع مختلف المتعاملين الذين تربطهم معها علاقات شراكة أو عمل، فصيورة العمل تتطلب اتصالاً يتميز بالدقة والمرونة والسرعة والتطور وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الإلكتروني، ومن بين القطاعات التي استفادت من الخدمات هذا النوع من الاتصال المؤسسات العمومية الخدمائية حيث عملت هذه المؤسسات على تزويج مكاتبها ومرافقها بأجهزة الاتصال الإلكترونية وتعميم استعمالها وتدريب موظفيها على حسن استخدامها، خاصة أن المؤسسات العمومية الخدمائية تهدف إلى خدمة المواطن وتلبية رغباته مما يتطلب الاستعانة بالاتصال الإلكتروني لتلبية هذه الأهداف لذلك نجدتها تتعامل بشكل دائم مع جماهيرها من خلال تسهيل الاتصال والتواصل بين الموظفين والعمال، وكذلك الربط بين جميع المصالح داخل الإدارة الواحدة، وهذا ينعكس إيجابياً على تحقيق رغبات ومتطلبات الجمهور الخارجي والمؤسسة العمومية الخدمائية لولاية إدارتها تقدم العديد من الخدمات بشكل دائم واسع لمختلف الأفراد والمؤسسات وعليه فإنها تعتمد على الاتصال الإلكتروني لتحقيق متطلبات جمهورها في أسرع وقت ممكن وتحسين اتصالها مع الجماهير الداخلية والخارجية، لرسم أحسن صورة عنها وعن خدماتها التي تقدمها. انطلاقاً من دور الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسات العمومية الخدمائية جاءت هذه الدراسة التي تحاول تسليط الضوء على واقع الاتصال الإلكتروني في هذه المؤسسات.

لتجيب على الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الاتصال الإلكتروني في التعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية؟

## التساؤلات:

ولأجل الاجابة على الاشكالية الرئيسية يتوجب طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- ماهي أهم الوسائط المستعملة في الاتصال الالكتروني؟

- ماهي اهم خصائص المؤسسات الخدماتية العمومية؟

- كيف يؤثر الاتصال الالكتروني على نشاطات المؤسسات الخدماتية العمومية؟

- كيف يعالج الاتصال الالكتروني مواضيع الصفحة الرسمية لولاية أدرار؟

## أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى إظهار مدى أهمية الاتصال الالكتروني في المؤسسات الخدماتية العمومية وحجم مساهمته في تطوير ادائها .

- معرفة مدى مساهمة الاتصال الالكتروني في تطوير نشاط المؤسسات الخدماتية لولاية ادرار .

- التعرف على المعوقات التي تواجه الاتصال الالكتروني في المؤسسات الخدماتية العمومية لولاية أدرار .

- التعرف على اهم ايجابيات وسلبيات الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة الخدماتية العمومية لولاية أدرار .

## أهمية الدراسة:

تتبع الاهمية العلمية لهذه الدراسة في أنها تدرس الظاهرة من أهم الظواهر , حيث استطاع الاتصال الالكتروني أن

يغير العديد من المفاهيم بالإضافة الى التطورات التي اضافها في مجالات عديدة بصفة عامة وفي المؤسسات

الخدماتية العمومية بصفة خاصة وعموما فإن دراستنا تكمن أهميتها في :

- إبراز أثر توظيف الاتصال الالكتروني بالمؤسسات الخدماتية العمومية كونه غير من اساليبها وطورها نحو

الأفضل .

- كذلك معرفة التغيير الذي يحدثه الاتصال الالكتروني على صفحة الفيس بوك الرسمية لولاية أدرار .

- الاهتمام البالغ بالاتصال الالكتروني والرغبة على التعرف على استراتيجياته داخل المؤسسات العمومية الخدماتية .

- وضع هذه الدراسة بأيدي المهتمين من أجل الاستنارة بمحتواها ونقدها وتنقيحها .

- حداثة موضوع الدراسة لأنه لم يسبق معالجة مواضيع الصفحة الرسمية التابعة للمؤسسات الخدماتية العمومية

لولاية أدرار .

## أسباب اختيار الموضوع:

### أ -دوافع ذاتية:

- ان ما دفعنا لاختيار هذا الموضوع رغبتنا الملحة في توسيع معارفنا العلمية في مجال المؤسسات الخدماتية

العمومية .

- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع الاتصال الإلكتروني ودوره الرئيسي في التعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية .

- الميل الشخصي الى المواضيع التي تخص الاتصال الإلكتروني .

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه .

### ب - دوافع موضوعية:

- محاولة الوقوف على واقع الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسات العمومية الخدمائية.

- اهتمام الدراسات الحديثة بالعملية الاتصالية داخل المؤسسات وربطها بالأهداف

- المكانة التي أصبح يحتلها الاتصال الإلكتروني في العالم بشكل عام , وكونه أصبح الوسيلة المفضلة لدى الكثيرين .

- التعرف على انعكاسات الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسات العمومية الخدمائية.

- إثراء المكتبة الجامعية ببحث علمي جديد , بما ان الموضوع يخدم بحوث الاعلام والاتصال .

### تقديم البحث:

قمنا بتقسيم دراستنا إلى الجانب المنهجي وفصيلين نظريين وفصل تطبيقي على النحو التالي :

**1/ الإطار المنهجي :** تناولنا فيه موضوع الدراسة من خلال معالجة مشكلة الموضوع بناء على طرح الاشكالية

, حيث نفرع التساؤل الرئيسي الى أسئلة فرعية تعبر عن محاور الدراسة الرئيسية التي تعالج الاتصال الإلكتروني

ودوره في التعريف بالمؤسسات الخدمائية العمومية مبررين ذلك من خلال تحليل الموقع الإلكتروني متبعين في ذلك

المنهج الوصفي التحليلي , واستخدام المصطلحات الأساسية في موضوع الدراسة , معتمدين على الملاحظة

البسيطة وتحليل المضمون كأدوات جمع بيانات .

**2/ الفصل الأول :** المعنون ب "الاتصال الإلكتروني الماهية والمكونات " تضمن الجانب النظري للدراسة يتكون

من مبحثين كل مبحث يتفرع الى ثلاث مطالب تناولنا- في المبحث الاول المعنون ب ماهية الاتصال مفاهيم

خاصة بالاتصال ونشأة ومراحل تطور الاتصال واهمية الاتصال مروراً بالمبحث الثاني المعنون ب ماهية الاتصال

الإلكتروني , حيث قمنا بتخصيص الاتصال الإلكتروني مع ذكر تعريفات له وخصائصه واهم الوسائط المستعلة

فيه .

**3/ الفصل الثاني :** فهو نظري كذلك بعنوان : "الاتصال الإلكتروني والمؤسسات الخدمائية العمومية" , تضمن

مبحثين كذلك كل مبحث متفرع الى ثلاث مطالب حيث ان المبحث الاول معنون ب المؤسسات الخدمائية

العمومية تضمن مفهوم المؤسسات الخدمائية العمومية ونشأتها وتطورها مع ذكر اهم النشاطات والخصائص ,

اما بالنسبة للمبحث الثاني المعنون ب: اثر الاتصال الإلكتروني بالمؤسسات الخدمائية العمومية تضمن اهمية

ودواعي استخدام الاتصال الإلكتروني في المؤسسات الخدمائية العمومية وكذلك تأثير الاتصال الإلكتروني على نشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية وأهم معيقاته مروراً بالانعكاسات السلبية والإيجابية للاتصال الإلكتروني داخل المؤسسات الخدمائية العمومية .

**4/ الإطار التطبيقي :** وهو الجانب الميداني للدراسة وتناولنا فيه المبحث الأول المعنون مدخل عام لولاية أدرار حيث يتضمن تعريف ولاية أدرار ، والهيكلة التنظيمية لها وأهم نشاطاتها ، والتعريف بالصفحة الرسمية لولاية أدرار أما المبحث الثاني المعنون ب تحليل مضمون منشورات ولاية أدرار تضمن المطلب الأول بعنوان فئات الشكل التي تتكون من اللغة المستخدمة , انواع الايقونات , فئة مساحة نص المنشور , نوع الفئة المدرجة , مشاركات الموضوع .

أما بالنسبة للمطلب الثاني بعنوان فئات المضمون اعتمدنا على نوع المنشور ، الجمهور المستهدف ، أهداف المنشور ، الاطراف الفاعلة .

مع اعتماد على جدول التكرار والنسبة وتمثيل المعلومات بالدائرة النسبية وتحليل النتائج .  
**الدراسات السابقة:**

**الدراسة الأولى :** بعنوان : دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الاداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بثنانويات ( مفدي زكريا - العيد بن صحراوي - قويدري محمد العيد ) بدائرة تماسين ولاية ورقلة .

**انطلقت من الاشكالية التالية :** ما دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة ؟

**من أهداف هذه الدراسة :** تقييم وتحليل الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم في الجزائر ومدى استغلالها وسائل التواصل الإلكتروني في تحسين الاداء الوظيفي لأساتذة التعليم في الجزائر  
- التعرف على مختلف التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة التربوية .

- التأكد بأن التكنولوجيا توظف لحسن خدمة الزبائن , وتحسين الاداء الوظيفي لديها مما يسمح بأداء مهامها على احسن وجه وتحقيق اهداف

**وكان من بين اهم النتائج المتحصل عليها ما يلي :**

\* الأساتذة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي " الفيس بوك - اليوتيوب " ويشتركون مع بعضهم البعض لأخذ معلومات وتبادل خبرات فيما بينهم التي تخص وظيفتهم .

\* الفيس بوك واليوتيوب دور فعال في تحسين الاداء الوظيفي للأساتذ .

\* يستخدم الأساتذة الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسة التربوية واستفادة منه الى حد كبير .

\* يساهم الاتصال الإلكتروني في تطوير وتحسين ورفع الأداء التربوي للأساتذ .

\* للأجهزة الإلكترونية دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذ .

**الدراسة الثانية: بعنوان:** دور الاتصال الإلكتروني في التعريف بالسياحة في الجزائر

**انطلقت من الاشكالية التالية :** ما هو دور الاتصال الإلكتروني في التعريف بالسياحة في الجزائر ؟

**من اهداف هذه الدراسة :** تسليط الضوء على واقع السياحة في الجزائر وخصوصا السياحة الصحراوية التي تتمتع بالكثير من نقاط القوة التي تجعلها علامة سياحية مميزة في الجزائر الى مصاف الدول الكبرى في صناعة السياحة الالكترونية .

- كذلك لفت انتباه كل الاطراف الفاعلة في قطاع السياحة الجزائرية إلى ضرورة الاعتماد على الاتصال الإلكتروني في التعريف بالسياحة الصحراوية الى ضرورة الاعتماد على الاتصال الإلكتروني .

-التعريف بالسياحة في الجزائر عن طريق المواقع السياحية وايصال صورة الجزائر الحقيقية الى السياح الجزائريين والاجانب في مخلف دول العالم وهذا من خلال الدور الفعال الذي يلعبه الاتصال الإلكتروني والمواقع الالكترونية. وكان من بين اهم النتائج المتحصل عليها :

\*الاتصال الإلكتروني يسهل تقديم المعلومات التي تعتمد عليها صناعة السياحة في أدرار حيث تتسم الخدمات السياحية بأنها منتجات تتباين فيها المعلومات بشكل كبير فلا يمكن قياس جودتها الا بالتجربة .

\*الاتصال الإلكتروني يشجع كل مبادرة تقوم بحماية الاثار والاهتمام بها

\*الدعوة لتذليل كل المعوقات التي تحول دون اعتبار السياحة ضمن العناصر المهمة في الترفيه والقيمة المضافة لكون السياحة عاملا مهما تتعامل معه الدول الكبرى باعتباره صناعة يساهم في الناتج القومي وتنويع مصادر الاقتصاد الوطني.

\*نشر الثقافة السياحية الصحراوية وتطويرها والصعود بها نحو الافضل لأنها تمثل الهوية الصحراوية الادارية .

\*الاتصال الإلكتروني يتيح للمستهلك السياحي الحصول على جميع البيانات والمعلومات التي يحتاجها المنتج السياحي من خلال الوسائط المتاحة .

**الدراسة الثالثة :** بعنوان : واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية (دراسة ميدانية على عينة من موظفي

مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي )

**حيث انطلقت من الاشكالية التالية :** ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية ؟

**من بين اهم اهداف الدراسة :**

-الوقوف على اساليب الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية محل الدراسة

-التعرف على وسائل الاتصال في المؤسسة الخدماتية .

- محاولة تحديد المعوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية واقتراح حلول .

- معرفة اتجاه العاملين نحو الممارسة الاتصالية في المؤسسة الخدمائية .

وكان من بين اهم النتائج المتحصل عليها ما يلي :

\*تستخدم المؤسسة الخدمائية الاتصال النازل داخل المؤسسة اي ان شكل الاتصال في المؤسسة الخدمائية يأخذ الشكل النازل.

\*توجد عدة معوقات تعيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة الخدمائية حيث انها مازالت تفتقر الى بعض الميزات كغيرها من المؤسسات في تحسين العملية الاتصالية على اكمل وجه .

\*تعتمد المؤسسة الخدمائية في العملية الاتصالية في معاملاتها للاتصال وجها لوجه , في حين انها تعتمد في اجتماعاتها الالكترونية على فئة من الموظفين فقط .

\*رغم وجود نقائص وافتقار لوسائل الاتصال الحديثة الا انه يوجد رضا وظيفي في اوساط العمال حيث ان المؤسسة تشجع موظفيها على ميزة العمل الجماعي واستعمال اسهل الوسائل في الاتصالات.

\*الاتصال الداخلي ليس عملية محدودة وظيفية معزولة بقدر ما هو رأي علمي مؤسس على منهج وتخطيط سلمي يعتمد على ادارة مؤهلة لها كل الصلاحيات المخولة والمؤطرة بشريا وماديا بشكل كافي حتى تضمن نتائج ايجابية وتعود المؤسسة بتحقيق اهدافها .

\*وكذلك يتمثل واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية اتصالات الجزائر بالوادي يتغير وفقا لاستراتيجياتها نتيجة غياب الاليات الاتصالية من حيث أبعادها المهنية والانسانية والاجتماعية باعتبار ان العامل مزال يفتقر الى ثقافة التعامل مع الاخر

**منهج الدراسة :**

يعد المنهج في البحث العلمي عمود الفقري لكل دراسة فهو الضابط والموجه الأساسي لكل باحث , يتحدد استعماله حسب هدف الدراسة والاشكالية العلمية المعالجة .

وجدير بنا أن نشير الى التنوع الكبير لمعنى هذا المصطلح , إلا انه لا يمكننا الخوض في هذا الكم المتنوع , بينما يمكننا أن نورد بعضها , فالمنهج هو الطريقة أو الاسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلة و الوصول إلى بعض النتائج<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> العيساوي عبد الرحمن , مناهج البحث العلمي في الفكر الاسلامي والفكر الحديث , لبنان : دار الراتب الجامعية , 2008,ص13

ويعتبر المنهج العلمي طريقة منظمة تتيح أسلوبا وخطة معينة لدراسة ظاهرة ما ويهدف التوصل الى الحقائق وترسيخ المعارف واختبارها بعد التأكد من صحتها.<sup>1</sup>

وتندرج دراستنا هذه والمتضمنة للاتصال الالكتروني ودوره في التعريف بنشاطات المؤسسات العمومية الخدمائية ضمن المنهج الوصفي التحليلي .

حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي على انه احد الوان المناهج البحثية المعروفة التي يعتمد عليها الباحثون في الكثير من اجاثهم , وهو المنهج الذي يصف ويحلل الظواهر للوصول الى اسبابها والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج لتعميمها , ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة تتضمن وصف وتفسير وتحليل الظواهر , وجمع حقائق المعلومات حولها , وتقويم هذه الظواهر في ضوء مما ينبغي أن تكون عليه واقتراح الخطوات التي يجب ان تكون عليها ويكون من شأنها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب أن تكون عليه الظاهرة المبحوثة .

ويسعى المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق مجموعة من الاهداف العلمية تتمثل حسبما أجمعت عليه الدراسات العلمية في جمع البيانات حقيقية ومفصلة حول الظاهرة الموجودة بالفعل لدى مجتمع معين , وتحديد المشكلات وتوضيحها وإجراء المقارنات لبعض الظواهر أو المشكلات وتقويمها.

ومثل هذه الاهداف إنما تؤكد أن المنهج الوصفي التحليلي من شأنه أن يسعى الى فهم الحاضر من أجل توجيه المستقبل , من خلال :

1- الوصف :ويقصد به وصف الظاهرة محل البحث كما هيا في الواقع دون التدخل في مجرياتها أو الترابط بين أجزائها.

2-التفسير: وفيه يتم تقديم الدلائل التوافقية , وربط الاسباب بالنتائج ومعرفة العلاقات التي تربط بين المتغيرات مع عناصر الاحداث واجزائها.

3-التنبؤ: وفيه يتم بناء تصورات لما يمكن ان تكون عليه الظاهرة أو المشكلة في المستقبل.<sup>2</sup>

حيث قمنا بوصف المؤسسات الخدمائية العمومية والدور الذي يلعبه الاتصال الالكتروني في التعريف بنشاطاتها , وتحليل لمنشوراتها واستخلاص النتائج , وقد أجرينا الدراسة على موقع صفحة الفيس بوك الرسمية لولاية أدرار باعتباره يغطي جميع هذه النشاطات .

<sup>1</sup> حسن عقيل ,فلسفة مناهج البحث العلمي , ط 1 , مصر , مكتبة مدبولي , 1996 , ص 47 .

<sup>2</sup> مجدي صلاح طه المهدي ,مناهج البحث التربوي ,القاهرة ,دار الفكر العربي ,2019,ص 208-209

## ادوات البحث :

تفرض طبيعة دراستنا استخدام مجموعة من الادوات المناسبة :

**1/ الملاحظة :** تعرف الملاحظة بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة , وتسجيل الملاحظات أولاً بأول , كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج , والحصول على أدق المعلومات.

حيث قمنا بالتوجه الى المؤسسة الخدمائية العمومية بأدرار وملاحظة اهم تقنيات ووسائط الاتصال الالكتروني ومدى استعمالها واعتماد عليها في المؤسسة معتمدين على الملاحظة البسيطة لمدة 15يوما مع تدوين أهم النتائج.

**2/ تحليل المضمون :** "هو قدرة المتعلم على تحليل مادة التعليم الى مكوناتها الجزئية لما يساعد على تنظيمها البنائي , ويمكن ان يشمل ذلك تعرف الاجزاء أو العناصر وتحليل العلاقات بين الأجزاء وإدراك العوامل".  
تحليل المحتوى " يشير الى الوصف الكمي الموضوعي المنظم وأية سلوك رمزي"<sup>1</sup>.  
" جمع البيانات للإجابة عن الاسئلة البحثية حينما يتوافر للباحث سجل بالاتصالات التي قام بها او تلقاها فاعل معين".

وكذلك ان تحليل المضمون يتناول الخصائص اللغوية والرمزية للمادة الاتصالية وشكل المصطلحات تخضع للضبط الدقيق , وأنه يسعى لتحويل المضمون إلى مادة قابلة للتليخيص والمقارنة والقياس الكمي , وتحليل المضمون يقوم على اساس تكرارات ورود خصائص بطريقة نظامية.<sup>2</sup>  
حيث قمنا بتحليل صفحة الفيس بوك الرسمية لولاية أدرار بإستعمال أداة تحليل المضمون معتمدين على فئات الشكل وفئات المضمون وتفسير وتحليل النتائج المتحصل عليها .

## حدود الدراسة :

**1/ الحدود الموضوعية :** تركز الدراسة على الدور الذي يقوم بالاتصال الالكتروني في التعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية .

**2/ الحدود المكانية :** ركزنا في دراستنا على نموذج من نماذج الإعلام المحلي الرقمي على مواقع التواصل الاجتماعي متمثلا في الصفحة الرسمية لولاية أدرار والتي تعتبر من اوائل الصفحات الالكترونية في ولاية ادرار والتي تقوم بتغطية مختلف النشاطات وخاصة ذات الطابع المحلي .

<sup>1</sup> عبد الله مُجَدَّ عبد الرحمان , علم الاجتماع النشأة والتطور , بيوت , دار المعرفة الجامعية , 1999 , ص156 .

<sup>2</sup> محي مُجَدَّ مسعي , ظاهرة العولمة والاهام والحقائق , مطبعة ومكتبة الشعاع , مصر , 1999 , ص 26

3/ الحدود الزمانية : أجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2023/2022 م على 24 منشور من منشورات الصفحة الرسمية لولاية ادرار على موقع الفيس بوك بشكل عشوائي من شهر نوفمبر 2022 الى شهر أبريل 2023 على النحو التالي :

الجدول رقم 1: يبين الحدود الزمانية التي اجريت عليها الدراسة<sup>1</sup>

الشهر	عدد المنشورات
نوفمبر	4
ديسمبر	4
جانفي	4
فيفري	4
مارس	4
أبريل	4
المجموع	24

**صعوبات الدراسة:** إن أي بحث علمي لا يخلو من الصعوبات فقد واجهتنا العديد من الصعوبات في بحثنا أهمها:

- إن موضوعنا يتماشى مع أداة تحليل المضمون , فقد وجدنا صعوبة في التعامل معها حتى لو أننا درسناها نظريا فقط , ولم نتطرق اليها تطبيقيا .
- نقص الدراسات والبحوث التي تناولت مثل هذا الموضوع , اي ان الاتصال الالكتروني ودوره في التعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية , فمعظم الدراسات والبحوث وحتى المراجع تتطرق للاتصال بشكل عام , ولا يدرسون الاتصال الالكتروني كعنصر تحفيزي للعاملين .
- صعوبات الحصول على المعلومات المتعلقة بهذا البحث من المؤسسة محل دراسة بسبب خوفهم على هذه المعلومات من التسرب إلى المحيط الخارجي واطلاع الغير على اسرارها .

<sup>1</sup> مصدر الجدول :اعداد الطالبتين بتصريف .

## مصطلحات الدراسة:

**الدور :** ويعرف الدور بأنه مجموعة من الأنشطة المرتبطة أ الأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة وتترتب على الادوار وإمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة.<sup>1</sup>

**التعريف الاجرائي للدور :** وهيا المهام التي يقوم بها الموظف داخل المؤسسات الخدمائية العمومية مستعملا اساليب الاتصال الالكتروني في التعريف بمختلف نشاطات المؤسسة .

**1-الاتصال الالكتروني :** هو مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضموم أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب وأخيرا نشر هذه المواد الاتصالية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها.<sup>2</sup>

**-التعريف الاجرائي للاتصال الالكتروني :**الاتصال الالكتروني هو مجموعة من الوسائل والأدوات المتطورة والمزودة بأحدث التقنيات والبرمجيات والوسائط المتعددة التي تسمح بتبادل المعلومات والافكار والبيانات وامكانية استرجاعها في اي وقت وفي اي مكان هذه الامكانيات التي وفرتها التكنولوجيا يتم استخدامها بشكل يومي وتوظيفها في مختلف الاعمال التي يقوم بها الفرد داخل المؤسسة والمجتمع .

**2- المؤسسة الخدمائية :**تعرف المؤسسة الخدمائية على أنها تلك المؤسسة التي تقوم بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية إلى المخرجات غير ملموسة ماديا في صورة خبرات وتجارب يمر بها عملاء.

وترتبط بها كيانات مادية تظهر من خلال الخدمة المقدمة إلا إن هذا لايعني نهائيا تحولها إلى مخرجات مادية .

**التعريف الاجرائي للمؤسسة الخدمائية :** هيا منظمة تتكون من مجموعة من الافراد ذوي كفاءات وخبرات تنتج سلع وخدمات تجارية وتسهر على نوعية الخدمة وتهدف الى تحقيق الارباح عن طريق إتباع رغبات الزبائن .

**3- المؤسسة العمومية :** إن المفهوم التقليدي للمؤسسة العمومية يتركز على اساس فكرة المرفق العام , فهيا عبارة عن مرفق عام إداري تتمتع بالشخصية المعنوية وتخضع لقواعد القانون العام في تنظيمها وسيورها لكن هذا المفهوم اصيب بجزء عند تزايد تدحل الدولة في المجال الاقتصادي وظهور المرافق العمومية الصناعية والتجارية التي

<sup>1</sup> لافي سعيد المطيري : دور برامج الاذاعة المدرسية في تعزيز قيم الانتماء الوطني , رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية , قسم العلوم

الاجتماعية ' كلية الدراسات العليا , جامعة نايف العربية للعلوم الامنية , الرياض , 2009, ص20

<sup>2</sup> براهيمة نصيرة -حديد يوسف :تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية للأسرة الجزائرية , مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية , جامعة

جيجل , الجزائر , العدد 17 , ديسمبر 2014 ص 3-4

يتضمن نظامها القانوني تطبيق القواعد من القانون الخاص , وبدأ تمييز جديد يفرض نفسه بين المرافق العامة الادارية التي تتكفل بإدارتها المؤسسة العمومية الإدارية.<sup>1</sup>

**التعريف الاجرائي للمؤسسة العمومية :** هيا عبارة عن مؤسسة يسمح لأي أحد بالوصول إليها , فهي مصلحة عمومية إدارية حيث أنها تتمتع بالشخصية المعنوية التي تستقل بوسائلها الإدارية وأيضاً بدمتها المالية , وهيا عبارة عن هيئة عامة تقوم بإنشائها الدولة حيث تقوم هذه الهيئة بمنحها الشخصية المعنوية المستقلة ويكون رأس مال هذه المؤسسات تابعا لقطاع العام وهو الدولة

**صفحة الفيس بوك :** هو موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول اليه مجاناً تديره شركة الفيس بوك , فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام الى الشبكات التي تنظمها المدينة او الاقليم او جهة العمل و مصلحة رسمية وذلك من اجل التزود بمختلف المعلومات واتصال بالآخرين والتفاعل معهم.<sup>2</sup>

**التعريف الاجرائي لصفحة الفيس بوك :** هو احد وسائل التواصل من خلال شبكة الانترنت يسمح للمشاركين بالمتابعة من صفحاتهم الشخصية ومعرفة اهم الاخبار والتفاعل معها والتعقيب عليها ومشاركتها وطرح انشغالاتهم المختلفة .

<sup>1</sup> بوزيد غلابي , مفهوم المؤسسة العمومية , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام , كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة العربي بن مهيدي , ام البواقي , 2010/2011 , ص 13

<sup>2</sup> عبد الله محمد عبد الكريم أبو الغنم , الاتصال الالكتروني وعلاقته بمنظومة القيم والاتجاهات الاخلاقية والاجتماعية لدى طلبة الجامعات الاردنية , رسالة مكملة للحصول على شهادة الماجستير , كلية الدراسات العليا علم النفس التربوي , جامعة البلقاء التطبيقية , الاردن , 2015 , ص24

# الفصل الأول

ماهية الإتصال الإلكتروني

1- تمهيد

2- المبحث الاول : ماهية الاتصال

3- المبحث الثاني : مفهوم الاتصال الالكتروني و مكوناته

4- خلاصة الفصل

## الفصل الأول: ماهية الاتصال الإلكتروني

## تمهيد:

يعتبر الاتصال من السلوكات الانسانية المعقدة، تستعمل فيه كل الحواس وإمكانات الانسان الذهنية والنفسية في ان واحد استعمالا متناسقا ومنسجما حتى يتم تبليغ واستلام الرسالة، وتكمن أهميته في أنه المحرك الأساسي لكل العمليات الاجتماعية داخل اتمع والمؤسسة، وبدونه لا يمكن تصور أي حركة إجتماعية وأي شكل من أشكال التبادل، ونصبح أمام حالة صامتة نجتهد فيها لفهم وفك الرموز.

يعد الاتصال عملية ووظيفة هامة من ضمن الوظائف الأساسية بالمؤسسة الاقتصادية، التي تتميز اليوم بتوجهها نحو الكبر والتعقيد بعدما كانت الوحدات الحرفية والمؤسسات الرأسمالية التي يملكها ويديرها نفس الشخص ذات أحجام ومهام بسيطة غير معقدة، فلما كانت المؤسسة في أطوارها الأولى بسيطة في الوسائل المادية والبشرية المستعملة، كانت عملية الاتصال سهلة ومستمرة ويومية، بين النظم والمالك وبقية الافراد العاملين معه، وفق طرق ووسائل شفوية عادة ومباشرة، إلا أن هذه الطرق ما فتئت تتطور وتتعد بالمشقة الحديثة لتتعد تنظيمها ومستوياتها الادارية وزيادة عدد افرادها وضخامة مواردها، وهذا ما جعل المهتمين بالاتصال بين الكائنات البشرية يتجهون إلى دراسة هذا الموضوع فيها.

## المبحث الأول: ماهية الإتصال

المطلب الأول: مفاهيم خاصة بالاتصال:

أولاً: تعريف الاتصال

- الاتصال لغة

الاتصال كلمة مشتقة من مصدر الفعل (وصل) الذي يحمل معنى رئيسي وهو الربط بين شخصين وذلك عكس الانفصال والقطع والبعد. والربط يعني إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين ووصل الشيء بالشيء أنماه إياه وأبلغه إياه.<sup>1</sup>

- الاتصال اصطلاحاً

يصعب تحديد تعريف شامل لكلمة اتصال وذلك لتنوع مجالاته، حيث قدم العديد من العلماء والباحثين تعريفاً له وكل حسب اتجاهه، فقد عرف الاتصال على أنه عملية يحدث من خلالها المرسل أو القائم بالاتصال تأثيراً يعدل من خلاله سلوك الآخرين، كما عرف بأنه عملية المشاركة والتفاعل بين مرسل ومستقبل.

ثانياً: مفهوم الاتصال :

يعود أصل كلمة Communication في اللغات الأوروبية والتي اقتبست أو ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم إلى جذور الكلمة اللاتينية Communis التي تعني "الشيء المشترك" ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة commune التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر "الجماعة المدنية" بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة السياسي والإيديولوجي فيما عرف بـ "كومونة باريس" في القرن الثامن عشر، أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة communicare فمعناه "يذيع أو يشيع" ومن الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت communique الذي يعني "بلاغ رسمي".<sup>2</sup>

فيعرفه ولبر شرام " بأنه المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات"<sup>3</sup>

ويعرفه أيضاً بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذبوع والشبوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص 14

<sup>2</sup> لزهو حسناوي: الواضح في المراسلات الإدارية، (دط)، نوميديا للنشر والطباعة والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 9

<sup>3</sup> عاطف عدلي العبد، الاتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993، ص 14

ويعرف كارل هافلاند الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) أي أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لإحداث التأثير".<sup>2</sup>

ويعرفه كولن شري بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة. من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن الاتصال هو عملية تفاعلية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عن قضايا مشتركة، فهو مشاركة المرسل والمستقبل في مسائل محددة، أو مواضيع معينة. ويعتبر الاتصال بأنه ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال الهادفة لنقل وتبادل المعلومات والمعاني المختلفة من خلال قنوات مخصصة ومعينة.<sup>3</sup> لقد عرف الإتصال بأنه هو العملية التي يتم من خلالها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا وتبادل الأفكار والتجارب فيما بينهم .

وهناك اتفاق بين العلماء بأن الإتصال هو كل ما يتعلق بانتقال الأفكار من فرد الى آخر أو من جماعة لأخرى سواء كانت ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو علمية، وسواء كانت تتصل بالناس أنفسهم أو بالبيئة التي يعيشون فيها.

وعرف الإتصال بأنه هو التفاعل المباشر بين اثنين أو أكثر من الناس باستعمال وسائط تقنية مثل الهاتف ، التلفزيون ، الراديو ، المعلوماتية ..... الخ ، وما توفره هذه الوسائط من صوت ، صورة ، معلومة عن الشيء المتصل من أجله .

وكخلاصة للتعريفات السابقة يمكن اعطاء مفهوم للإتصال وهو: أنه كل تفاعل بين اثنين أو أكثر يتم من خلاله تبادل المعلومات و الأفكار باستعمال وسائط متعددة تعتمد على الأفراد أو الوسائل التقنية من أجل تكوين علاقة بين المتصل والطرف الآخر .<sup>4</sup>

### المطلب الثاني : مراحل تطور عملية الاتصال:

يمكن التمييز بين عدة مراحل تاريخية لتطور عملية الاتصال وهذه المراحل أشار إليها مارشال ماكلوهان وهي:

#### - مرحلة الاتصال الشفهي

<sup>1</sup> سمير محمد حسين، الإعلام والاتصال بالجمهير والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984، ص 21

<sup>2</sup> أمل سعد متولي، مبادئ الاتصال بالجمهير ونظرياته، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007، ص 30

<sup>3</sup> عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، ص 15

<sup>4</sup> علي فلاح الزعبي، الاتصالات التسويقية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 27

- مرحلة الكتابة

- مرحلة الطباعة والنشر

- مرحلة الاتصال الحديث (الإعلام أو الاتصال الجماهيري)

### 1- مرحلة الاتصال الشفهي:

مند آلاف السنين وقبل ميلاد عيسى عليه السلام عرفت منطقة واد النيل والعراق والشام حضارات قديمة، حيث كانت الزراعة وتربية المواشي أكثر ما يعتمد عليه من أجل البقاء، وما ساعد الناس على التأقلم مع بعضهم البعض هو وجود لغة تخاطب مكنتهم من حل نزاعاتهم الشخصية والتفرغ لبناء حضارة إنسانية لا يمكن لها أن تقوم دون لغة، وكانت الرموز التصويرية حاضرة من خلال رسومات بدائية يتم حفرها على الحجارة، وهي الخطوة الأولى في تعلم الكتابة، فتحسن الاتصال بين الأشخاص والجماعات، ومع ظهور اللغات واللهجات استحدث الإنسان أول نشرة أخبار عرفها التاريخ تمثلت في شخص المناادي الذي ينتقل من مكان إلى آخر ويجذب انتباه الجماعة بإلقاء الأخبار أو المعلومات التي كلف بتوصيلها وبنفس الأسلوب ظهر أو استخدم الاتصال للترفيه والتعليم والتثقيف وظهرت لأول مرة مهنة الرواة والشعراء، وكان يعتمد في انتقال الرسالة المنطوقة من مكان لآخر بواسطة أشخاص لهم قدرات خاصة من حيث سرعة العدو و القدرة واللياقة البدنية.

### 2- مرحلة الكتابة:

مع ظهور الأبجديات المسمارية أو السومرية وتلتها الهيروغليفية عند الفراعنة (مصر) فقد مرت الكتابة بالمراحل الآتية:

- مرحلة الكتابة التصويرية.

- مرحلة الكتابة على أساس النطق.

- مرحلة الكتابة الألف بائية.

ومع ظهور الكتابة بزغ فجر عصر جديد من الاتصال المباشر بين البشر، حيث بدأ استخدام المراسلين والعدائين أو على ظهر الجواد لحمل رسائل مكتوبة من مكان لآخر سواء بالأسلوب المباشر أو بأسلوب التابع، فاستخدم الحمام الزاجل.

### 3- مرحلة الطباعة:

بدأت الطباعة عند الصينيون قبل حوالي ألف وستة مائة سنة قبل الميلاد عن طريق النسخ بالألواح الخشبية المحفورة وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا خلال القرن 14 ميلادي بواسطة الملاحين الهولنديين، وتعود الكتب الأولى التي طبعت بهذه الطريقة إلى سنة 1431، في منتصف القرن الخامس عشر توصل يوحنا جوتنبرغ في

ستراسبورغ بفرنسا إلى استخدام الحروف المعدنية المتفرقة في الطباعة التي كان لها الفضل في طباعة العديد من الكتب، وفي عصر الحالي ظهرت الطباعة الرقمية التي تعتمد على طابعات متصلة بأجهزة الكمبيوتر والتي مكنت من نسخ الملاين من الكتب في زمن قصير وبأقل جهد وتكلفة.

#### 4- مرحلة الاتصال الجماهيري:

بدأ هذا العصر مع ظهور الصحافة الجماهيرية والتي بدأت بالتنافس في ما بينها للوصول والانتشار إلى أكبر مساحة في العالم مستفيدة من الإمكانيات التقنية التي ساعدتها على أن تكون لها أكثر من طبعة وفي أكثر من عاصمة ومدينة، إضافة إلى الاستفادة من الأقمار الصناعية والتقنية الرقمية في البث الفضائي مع وجود العديد من المحطات الفضائية العمومية والخاصة.

تمر عملية الاتصال بمجموعة من المراحل اخرى وهي كالآتي:

1- **مرحلة إدراك الرسالة:** حيث يتخذ المرسل قراره بإرسال رسالة، وقد ينتج ذلك عن حاجة أو فكرة أو أي مؤثر آخر.

2- **مرحلة الترميز:** يحول المرسل أفكاره إلى اللغة أو الرموز المناسبة لترجمة أفكاره، كلمات إشارات، حركات.

3- **مرحلة اختيار وسيلة الاتصال:** و تكون هذه الوسيلة إما مكتوبة، مسموعة أو مرئية، فالاختيار السليم للوسيلة أو عدة وسائل يضمن وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل.

4- **مرحلة فك رموز الرسالة:** وذلك يتم من طرف المستقبل عبر تحويل الرسالة إلى معان مفهومة بالنسبة له.

5- **ترجمة وتفسير وإدراك فحوى الرسالة:** بعد ما يقوم المرسل بفك رموز الرسالة يقوم بترجمتها وتفسيرها و بالتالي إدراكها.

6- **تزويد المرسل بالتغذية الراجعة** من قبل المستقبل والتي تبين مدى فهمه للرسالة وتفاعله معها.<sup>1</sup>

#### المطلب الثالث: أهمية الاتصال:

لا غنى للإنسان عن الاتصال لأنه يستمر مع استمرار الحياة ولأنه حاجه نفسيه واجتماعيه اساسيه، ويمكن تلخيص اهميه الاتصال في الاتي:

1- **الثقافة:** حيث يعمل الاتصال على نشر الابداع والمواهب والخبرات والافكار والخيالات وحفظ

التراث وتطويره من جماعه لأخرى ومن شعب لآخر .

<sup>1</sup> محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 64

- 2- **تأكيد:** الذات لان الانسان بحاجة الى تحقيق الذات عليه الاتصال مع الاخرين، والتأثر بهم والتأثير عليهم.
- 3- **الحوافز:** لأن الاتصال يوفر اسباب المناقشة الشريفة والرأي الأخر ومعرفة العوامل التي ادت الى تحقيق النجاحات وتحفيز الافراد نحو محاكاة هؤلاء .
- 4- **الرفاهية:** حيث يعمل الاتصال على تخفيف المعاناة والتوتر نتيجة مشاكل الحياة، عن طريق تقديم الرقص والرياضة والغناء والموسيقى والمسرحيات وغيرها .
- 5- **التنشئة الاجتماعية:** وهي عملية مستمرة طيلة الحياة يكتسب الانسان من خلالها السلوكيات، والقيم والعادات المقبولة اجتماعيا وانسانيا.
- 6- **التقارب الاجتماعي:** حيث يتيح الاتصال الفرصة للفرد كي يعرف انباء الاخرين في محيطه، وهذا يؤدي الى التقارب الاجتماعي والتفاهم والشعور معهم.
- 7- **التعليم:** حيث يعمل الاتصال على نشر المعرفة الهادفة، والتي تثري الشخصية والعقل والقدرات لمواجهة المشاكل والتغلب عليها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أومدور إبتسام واحمد هرقة زينب، أهمية الاتصال في بناء وتطوير العلاقة مع الزبون دراسة حالة رونو الجزائر - وكالة رونو قلمة ، مذكرة ماستر ، قسم العلوم التجارية ، تخصص تقنيات البيع والعلاقة مع الزبون ، جامعة 08 ماي 45 ، قلمة ن الجزائر ، 2010-2011 ، ص 9 - 10

## المبحث الثاني : مفهوم الاتصال الالكتروني ومكوناته

## المطلب الأول: تعاريف للاتصال الالكتروني

## 1. تعريف الاتصال الالكتروني :

إن التطورات التي عرفتها التكنولوجيا أحدثت ثورة في مجال الاتصالات , إذ تم الانتقال من الاتصال المكتوب والاتصال الشفهي الى الاتصالات الالكترونية والتي أحدثت طفرة نوعية في مجال الاتصال في المؤسسات وقدمت فوائد جمة في مجال العلاقات بين العاملين وتواصل فعال اختصر الوقت والجهد والإمكانات المادية عبر شبكات الاتصال .

● وبالتالي يمكن تعريف الاتصال الالكتروني على انه : " العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الالكترونية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة " وتشير الاتصالات الالكترونية إلى كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الالكتروني للمعلومات عبر المسافات .<sup>1</sup>

● **التعريف الثاني:** وبشكل أكثر تحديد يمكن القول بأن الاتصال الالكتروني هو " ذلك الاتصال الذي يتم بغرض نقل المعلومات والأفكار داخل المؤسسة أو ( خارجها نصية , كتابية , صوتية , رسومات , صور )

باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة اتصال الكترونية داخلية وخارجية<sup>2</sup>

● **التعريف الثالث :** ويمكن القول أن الاتصال الإلكتروني الذي يتم فيه نشر وتبادل المعلومات والوثائق وذلك باستخدام الوسائط الاتصالية الحديثة .

فالاتصالات الالكترونية تتيح للمنظمة كل ما تحتاجه من معلومات سواء داخلها أو خارجها بالسرعة والكلفة والدقة متجاوزة كل القيود والحدود التي تعترض الطريقة التقليدية في الاتصالات .<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي , الاعلام التفاعلي , الطبعة الاولى , عمان , دار حامد للنشر والتوزيع , ص 219

<sup>2</sup> مصطفى محمود ابو بكر , عبد الله بن عبد الرحمن البريدي , الاتصال الفعال , الإسكندرية , الدار الجامعية , 2008 , ص 623

<sup>3</sup> محمد محمود الطعمانة , طارق شريف العلوش , الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي , القاهرة , منشورات المنظمة العربية للتنمية

## المطلب الثاني : خصائص الاتصال الإلكتروني :

يتشابه الاتصال الإلكتروني في العديد من الخصائص والمميزات مع الوسائل التقليدية الى ان هناك خصائص مميزة للاتصالات الإلكترونية الراهنة بأشكالها المختلفة وهذا ما يجعله يفرض تأثيراته على الوسائل الجديدة , ويؤدي الى تأثيرات أكثر حدة بمجموعة هذه الخصائص تساعد على تقديم أفضل الخدمات من معالجة المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الاجهزة الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وأجهزة التلفزيون وأقراص الفيديو بأنواعها والبريد الإلكتروني , وشبكة الانترنت والهواتف المحمولة بمختلف أجيالها , فالتطور الحاصل على تكنولوجيا الاتصال أضفى عليها العديد من الخصائص المهمة وأهمها :

## 1 - التفاعلية :

هي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة ومستقبلها إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.<sup>1</sup> وهذه الخاصية لم تكن تميز سوى أشكال الاتصال المواجهي , بينما كان الاتصال الجماهيري يفتقدها تماما , وتعني التفاعلية انتهاء فكرة الاتصال الخطي أو الاتصال في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجمعي والجماهيري والثقافي اعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية . وأصبح الاتصال في اتجاهين تتبادل فيه أطراف عملية الاتصال الأدوار , ويكون لكل طرف فيها القدرة والحرية في التأثير على عملية الاتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه وبالدرجة التي يراها ويترتب على ذلك ما يلي :

- يقوم بدور المستقبل أو المتلقي عند حدود التلقي والقيام بالعمليات المعرفية في إطار الاتصال الذاتي بعيدا عن المرسل أو القائم بالاتصال , أو تكون قرارته في حدود القبول والاستمرار أو التوقف عن العملية الاتصالية فقط , ولكن تحول المستقبل أو المتلقي إلى مشارك في عملية الاتصال , بل تمتد الى بناء وتصحيح المحتوى وتوجيهه سواء كان هذا التأثير تزامنيا مع عرض المحتوى , أو لا تزامنيا عند التعرض إلى البرامج طبقا لخيارات أمن التعرض بالنسبة للمتلقي , وذلك ما كان مفقودا في الاتصال الجماهيري قبل استخدام بعض الوسائط التقنية الحديثة التي أصبحت تستخدم معه لتضيف لمسة من التفاعلية أثناء

<sup>1</sup> حمري هاجر - دالي سلمى : أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل الاخباري , رسالة ماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع , فرع العلوم الإعلام والاتصال , قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات , جامعة 8ماي 1945 بقالة , ص 25

- العرض , مثل أثناء استخدام الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البرامج الحوارية أو الشريط المكتوب أسفل شاشة العرض وغيرها لتدعيم مشاركة المتلقي فيما يذاع أو يتم عرضه تزامنيا .
- وأدى ذلك أيضا إلى إمكانية تعدد المشاركين في عملية الاتصال عن بعد (أكثر من مرسل وأكثر من متلقي ) في إطار متزامن من خلال المؤتمرات الفيديو مع تبادل الأدوار خلال عملية الاتصال طبقا لحركة الحوار واتجاهاتها .
- ويترتب على خاصية التفاعلية أنه لم يعد يكفي أن يكون المشاهد نشط بناء على اختيارات من بين وسائل الاتصال المتعددة أو عنيد بناء على رفضه أو قبوله للمحتوى أو القائم بالاتصال بل أصبح مشاركا ومتفاعلا في العملية الاتصالية يؤثر فيها وفي عناصرها ونتائجها .<sup>1</sup>
- 2- اللاتزامنية :**

- وتعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم , لا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه , فمثلا في النظم البريد الإلكتروني , ترسل الرسالة مباشرة من المنتج الرسالة الى مستقبلها في أي وقت دون حاجة لمستقبل الرسالة .
- <sup>2</sup> التوجه نحو التصغير : تتجه الرسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة الى الوسائل الصغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر , وبالشكل الذي يلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة الحركة والسرعة عكس المستهلك التقليدي الذي اتسم بالسكون والتجانس , ومن الأمثلة على هذه الوسائل الجديدة : تلفزيون الجيب , الهاتف النقال , الحاسوب النقال المزود بالطابعة إلكترونية .
- 3- قابلية التحويل:**

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لأخر , كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق النظام للترجمة الآتية , فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض , قد زال بعضها وبعضها الأخر في طريقه إلى الزوال , فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما على شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدججة على الرغم من اختلافها .

<sup>1</sup> - حمري هاجر - دالي سلمى : المرجع نفسه , ص2

<sup>2</sup> - حمري هاجر - دالي سلمى : المرجع نفسه : , ص26-27

**4- الكونية :**

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية , حتى تستطيع أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتحقق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية ذهابا وإيابا من أقصى مكان في الأرض الى أدناه في أجزاء على ألف من الثانية , إلى جانب تتبعها للأحداث العالمية في كل بقاع العالم .

لقد نجحت التكنولوجيا الحديثة للاتصال في تحقيق المعادلة الصعبة , ونعني بذلك نجاحها في أن تجمع بين الأكثر كفاءة و الأكثر سهولة في الاستخدام

وتتضمن منظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المكونات الرئيسية التالية :

- العناصر الداخلية لمنظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- شبكة العلاقات التي تربط منظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال اجتماعيا كمنظومي السياسة والثقافة والاقتصاد على سبيل المثال.
- عناصر البنى التحتية لمنظومة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

**5- الشبوع والانتشار :**

ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم , وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع , وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول الى ضرورة... وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية , وكذلك قابلية التوسع أكثر لوسائل حول العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن .

**6- اللاجماهيرية :**

ومعناه أن الرسالة الاتصال قد توجه الى مجموعة من الأفراد (الجماهير ) أو قد توجه على فرد بعينه , فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموعة من حيث الرسائل التي تابعها , ومثال ذلك مختلف الوسائل الحديثة والمتطورة التي يستعملها الموظف في ارسال وارجاع وتبادل المعلومات في المؤسسة.

**7- القابلية الحركية :**

تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان , ثم نقلها إلى آخر , حركته مثل الهاتف النقال والتلفون المدمج في ساعة اليد , وحاسب آلي نقال مزود بطابعته , كما

تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بيسر وسهولة ويمكن لنا أن نلخص مجموعة من خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة في النقاط التالية :

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته .
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسمى تطبيق المعرفة .
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات
- التكنولوجيا عملية شاملة بجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطور والإرادة .
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والحسن<sup>1</sup>.

خصائص إضافية للاتصال الإلكتروني :

1 - تقليل الوقت : وذلك باختصارها للوقت والمكان<sup>2</sup>

2- تقليل المكان : تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات , والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة .

3- النمومة : ويقصد بها الأسرع والأصغر و الأقل تكلفة , وهيا من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

4- تقسيم المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام .

5- النمو والتطور : كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات كلما تغير وتطور النظام الإقتصادي.

المطلب الثالث : مكونات الاتصال الإلكتروني :

يتكون مما يلي :

• الأجهزة والمعدات **Harder end devises** : وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة

في إدخال البيانات ومعالجتها لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرار وتظم الحاسوب وكل ملحقاته , الأقراص , الهاتف , الصراف الألي ....

• البرمجيات والمعالجات **Software and processing** : هيا سلسلة من الأوامر التي

يتم تنفيذها من قبل الجهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز

<sup>1</sup> - حمري هاجر - دالي سلمى : المرجع نفسه , ص 27-28

<sup>2</sup> - يسع ياسمينية , دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة , مذكرة ماجستير , تخصص تسيير

المنظمات , جامعة بومرداس , الجزائر , 2010-2011, ص 22

الكمبيوتر وتتمثل في برامج النظام system software وكذا مختلف البرامج التشغيلية operating system التي تختلف باختلاف الهدف المنشود , ويتم تخزينها كمجموعة في ملفات الذاكرة .<sup>1</sup>

- **الشبكات والاتصالات networking end communication** : تعني كل الأجهزة والمعدات المالية والبرمجة التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة الى استخدامها ويكمل أحدهما الآخر فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بنية جديدة للاتصالات لخدمة الشبكات .<sup>2</sup>
- **البيانات والمعلومات data end information** : هي تلك البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفع للفرد وتكون منسقة ومرتبطة لاتخاذ قرار معين .<sup>3</sup>
- **الإجراءات التنظيمية organizing procedures** : هي مجموع الأنظمة والقوانين الموضوعة لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة الى الأجهزة الملحقه للاتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى الدخول الغير مشروع الى القواعد البيانات المخزنة .<sup>4</sup>
- **الموارد البشرية human and resource** : وهم مجموعة من الافراد الذين يستخدمون الحاسوب والمبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم البرامج .
- <sup>5</sup> وتتمثل في الشكل الاتي :

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل محمد السيد , نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية , ط2 , دار وائل للنشر والتوزيع , الأردن , 2009 , ص55

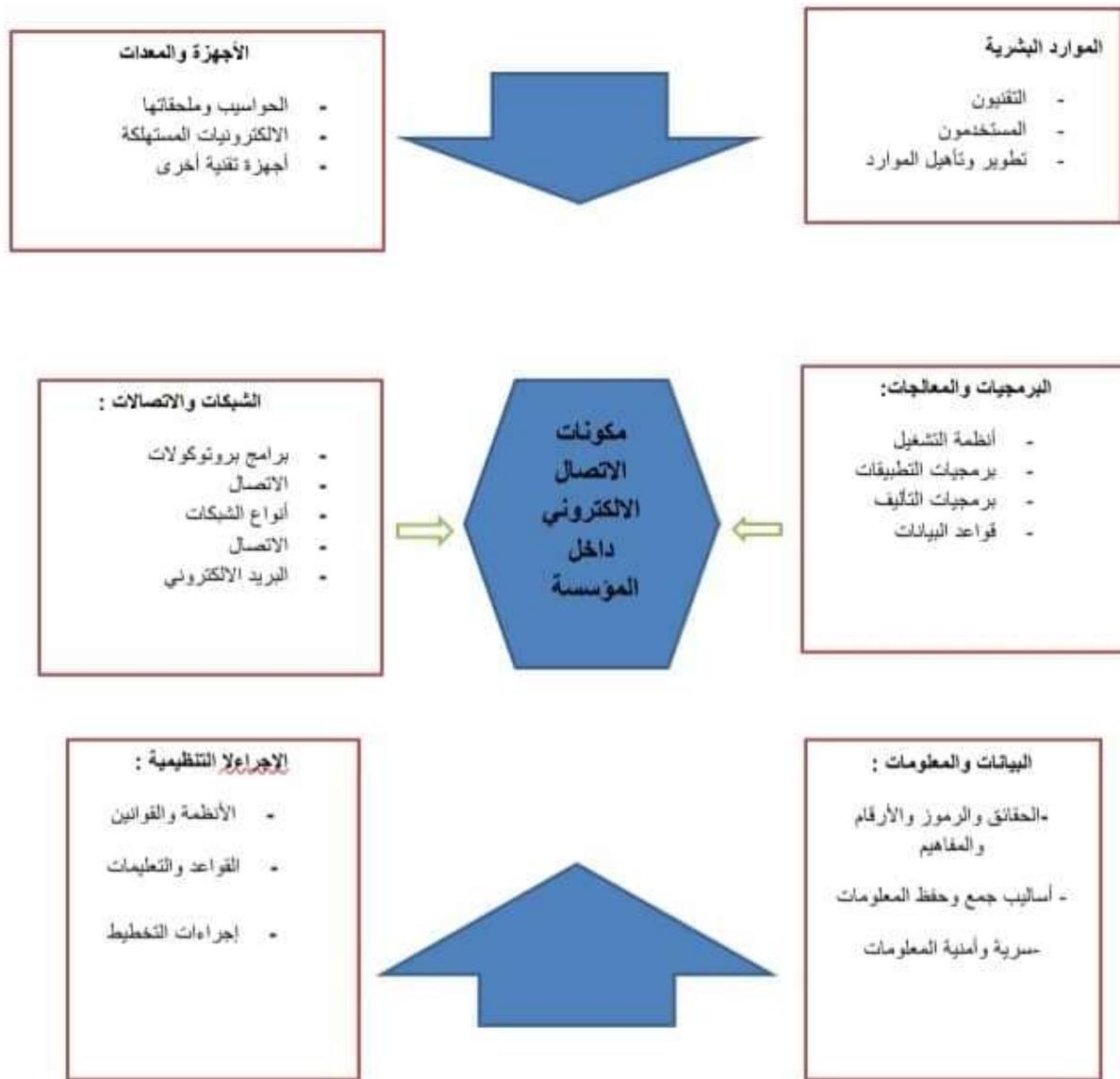
<sup>2</sup> - نجم عبد الله الحميدي , نظم المعلومات الادارية , ط2 , دار وائل للنشر والتوزيع , الأردن , 2009 , ص55

<sup>3</sup> - عدنان عواد الشوابكة , دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار , ط1 , دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع , الأردن , 1999 , ص7.

<sup>4</sup> - إبراهيم عامر قندلجي , عبد القادر الجنابي علاء الدين , نظم المعلومات الإدارية , دار الميسر للنشر والتوزيع , الأردن 2007 , ص3

<sup>5</sup> حيدر شاكر البرزنجي , تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي , ط1 , دار أسامة للنشر والتوزيع

الشكل رقم 1: مكونات الاتصال الالكتروني داخل المؤسسة .



\*المصدر : حيدر مُجد نوري حسن جمعة , دراسات في أثر وتكنولوجيا المعلومات والاتصال , دار الشروق والتوزيع الأردن , 2013, 144ص.

4-تصنيف آخر لمكونات الاتصال الالكتروني :يتكون الاتصال الإلكتروني من مكونين رئيسيين وهما :

➤ **المكون المعرفي** : ولعل المصطلح الأكثر شيوعا لهذا المكون هو البرمجيات (softwar) ويمكن اعتباره بمثابة روح هذه التكنولوجيا الجديدة وجوهرها , حيث أن البرمجيات ليس لها وجودا مادي ملموس , بمعنى أن ليس لها كتلة مادية ترى .  
ويمكن تعريف البرمجيات على أنها: - المكونات اللامرئية التي تتولى إدارة موارد الحاسوب ومعالجة وتخزين وإسترجاع ونقل البيانات -  
حيث أن البرمجيات تنقسم الى برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات حيث أن البرمجيات النظام هي تلك البرامج التي تتحكم في تشغيل وإدارة الأجهزة والتحكم فيها .  
بينما برمجيات التطبيقات هي تلك البرامج التي تم إنشاؤها من أجل قياما بعمل محدد مثل برنامج معالجة النصوص (word) , صفحات الويب والجداول الإلكترونية (Excel)  
ويوجد برمجيات التطبيقات ما هو خاص وهي البرمجيات الموجهة للتطبيقات المخصصة مثل التحليل المالي , المحاسبة .

➤ **المكون المادي** : ويقصد به مجموعة الأجهزة والمعدات الإلكترونية التي تحتوي على المكون المعرفي المعلوماتي والتي من خلالها يتم تشغيل هذه البرمجيات , لذا يمكن اعتبار هذا المكون بمثابة حلقة الوصل ما بين المكون المعلوماتي والمستعمل وتعتمد في عملها على ترجمة البرمجيات والمعلومات الى وسائط سمعية وبصرية يسهل على المستخدم إدراكها مثل أجهزة الحاسوب , ماكينات البنوك الآلية , الهاتف المحمول ... الخ , ونظرا لوجود المادي عد هذا المكون أكثر إدراكا من قبل المستخدمين<sup>1</sup> .

## 5 وظائف الاتصال الإلكتروني : للاتصال الإلكتروني وظائف عديدة أهمها :

➤ **العمل على التحول من السليبي (أحادي الاتجاه) إلى التجاوي (ثنائي الاتجاه)** : معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس التطور السليبي , حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل , وظهرت أخيرا مرافق المعلومات التي تعمل على أساس التطور التجاوي intractive (mode) فظهرت شبكات الفيديو ثنائية الاتجاه , أين يمكن للمشارك تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات .

➤ **التحول الى تكوين الرقمي** : فمند الرسوم الاولى على جدران الكهوف إلى الكتب المطبوعة والسينما والهاتف والتلفزيون , كانت كل وسيلة تعيق قناة الاتصال بطريقة ما , فالرسوم ترى ولا تسمع , والهاتف للحديث الذي لا يرى , والسينما لا يمكن الشعور بها , فهذا القصور الداخلي أجبرنا على إستخدام

<sup>1</sup> - بو البعير أمين : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنشيط القطاع السياحي بالجزائر , رسالة ماستر في التسويق الشامل , قسم العلوم التجارية , كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير , جامعة محمد خيضر بسكرة , 2015 , ص 68-69

عدد من الوسائل المتنوعة لتناسب الأنواع المختلفة والكثيرة من الاتصالات أن يعالج من خلال الزمان والمكان بالوسيلة نفسها , فالنصوص والرسوم والأصوات وأنواع كثيرة من المعلومات عندما يتم نقلها إلى رمز ثنائي تصبح قابلة للبث في الشبكات الرقمية , مما أدى إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش .

➤ **التحول من الثابت إلى النقال :** حيث تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر , وبالشكل الذي يتلاءم وظروف المستهلك هذا العصر , الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك , عكس المستهلك

العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات , فما على الإنسان حالياً لكي ينتقل بما يحتاجه من مصادر معلوماتية ومراجع وبيانات كثيرة لاقتناء كومبيوتر نقال , وهاتف نقال , الأول يحمل له ملفاته وبرامجه , والثاني هو نافذته التي يطل منها على العالم حيثما كان , محققاً بذلك أقصى درجات الشفافية الجغرافية والمعلوماتية .<sup>1</sup>

➤ **التحول نحو الرخيص المتاح دوماً وزيادة القدرة التنافسية :** تعمل وسائل الاتصالات الحديثة على تقليل الوقت , وخفض تكلفة نقل المعلومات وتسهيل تخزين المعلومات ومعالجتها , كما أزلت الحواجز الجغرافية والسياسية , وقربت المسافات بين الدول , وأصبحت القدرة التنافسية للدول تتوقف على قدراتها في العلم والتكنولوجيا والبحث والتطوير , وقدرتها وجودتها الاقتصادية على نقل نتائج البحث العلمي إلى منتجات قابلة للتسويق , فقد أصبحت المعلومات هي الاقتصاد بعينه , والمجتمع المعلوماتي هو القوة الاقتصادية القادمة لدول العالم , حيث يصل الانفاق السنوي لشركة BM العاملة في بحوث التطوير والمعلومات إلى 500 مليون دولار سنوياً .

ولو نظرنا للمعلومات بشمولية لرأينا أن اقتصاد الدول يبنى على معلومات وبيانات وإحصائيات دقيقة تستطيع أن تحقق النجاح في جميع مجالات الحياة , فثورة المعلومات هي القوة الحالية القادمة لجميع الدول , وتوفير فرص عمل , فالمعدات والوسائط الفيزيائية والبرمجيات التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب والمعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديو , إن تكنولوجيا الحديثة ستشكل المحور والمنطلق الأهم للثروات التي ستمر عبره شركات المستقبل والعمليات الناجحة في العالم .

<sup>1</sup> - إبراهيم خالي , إسماعيل جوادي : دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي مدكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الإتصال , قسم العلوم الاجتماعية , كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية , جامعة الشهيد حمدة لخضر - الوادي , 2018 , ص 45 46

➤ **التحول من التجميع إلى التفيتت** : مع الزيادة الهائلة في عدد قنوات الاتصال التي تتيح خدمات مختلفة تلبي الحاجات الفردية , يمكن القول أن إنتاج الاتصال وتوزيعه أصبحت تميل إلى مخاطبة الجماهير أكثر تخصصا , وإذا استمر هذا التوجه فإن وسائل الاتصال التقليدية قد تخرج بعيدا عن المنافسة , وظل الاتجاه الرئيسي لوسائل الاتصال الجماهيري حتى عام **1980م** يميل إلى المركزية أو التوحيد الجماهير المستقبلية لهذه الرسائل .

أما الاتجاه الجديد للاتصال بعد عام **1980م** , فقد بدأ يتوجه نحو لامركزية الاتصال أو تفتت الجماهير , أي أن الرسالة الاتصالية ممكن أن توجه إلى فرد واحد أو الى جماعة معينة وليس بالضرورة إلى جماهير ضخمة , ويمكن وصف هذه الخاصية بأنها تحول من التجميع إلى التفيتت , أو تكريس اللامركزية في الإرسال والاستقبال من خلال الخدمات الاعلامية الجديدة التي توجه رسائل متخصصة تلبي الميول والنزاعات الفردية , وتتلاءم مع رغبات فئات محددة من الجمهور , وهو ما يسميه الدكتور --- صادق رابع --- بالمفاضلة والتفريد في طرائق استهلاك الإعلام الجديدة من طرف مستخدميها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - إبراهيم خالي - إسماعيل جوادي , المرجع نفسه , ص 47 48

## خلاصة الفصل:

لقد ساهم الاتصال الالكتروني في انتشار العمولة حيث اخترق الزمان والمكان والجهد حتى أصبح العالم يلقب بالقرية الصغيرة مما سهل انتقال المعارف والافكار والبيانات والتطوير في أنماط الحياة.

ويعتبر الاتصال الالكتروني من أهم الادوات الاساسية المهمة توفرها داخل الفرد والمؤسسة والمجتمع لأنه يتمتع بإمكانيات متعددة تسمح للوصول الى المستهلكين في أقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة لأنه يعد من التكنولوجيا الحديثة في عصرنا.

وعليه وجب على مختلف المؤسسات النهوض بهذا القطاع من خلال اعتماده على هذه التكنولوجيا واهتمام الفائق بها وتطويرها والتنسيق بين مختلف أجزائها .

# الفصل الثاني

المؤسسات الخدمية العمومية

- 1- تمهيد
- 2- المبحث الاول : المؤسسات الخدمائيه العموميه
- 3- المبحث الثاني : تاثير الاتصال الالكتروني على المؤسسات خدمائيه
- 4- خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: المؤسسات الخدمائية العمومية:

### تمهيد:

تعد المؤسسة الخلية الأساسية في النظام الاقتصادي الاجتماعي والخدمي ، في مختلف المجتمعات بإعتبارها تعبر عن مختلف العلاقات الاجتماعية الناتجة عن العملية الإنتاجية داخلها و نشاطها بشكل عام ، بحيث يتم ضمن مجموعة من العناصر البشرية متعاملة فيما بينها من جهة والعناصر المادية و عناصر أخرى معنوية من جهة ثانية ، فقد شهد العالم اليوم موجة من التغيرات و التطورات المتسارعة التي طالت مختلف جوانب الحياة و مست كافة المؤسسات في دول العالم ، على إختلاف مستوى تقدمها و تنوعها، من عولمة الاقتصاد و تحرير و انفتاح للأسواق و تعزيز للاستثمارات الأجنبية ، مع ظهور ثورة المعلومات التكنولوجية كمحرك رئيسي للعولمة الاقتصادية ، إضافة إلى تنامي عدد المؤسسات و تباين أنشطتها خاصة في قطاع الخدمات الذي عرف تطورا كبيرا في الدول الصناعية حيث يمثل أكبر من سبعين بالمائة من إجمال الناتج المحلي فيها. وبعده قطاع الخدمات اقتصادا بحد ذاته لبعض الدول المتقدمة وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية والتي تعتبر أول دولة يصبح اقتصادها إقتصاد خدمات حيث تشغل حوالي 75 % من القوة العاملة فيها في هذا القطاع ، ولقد شهدت أسواق هذا القطاع منافسة حادة بين المؤسسات الناشطة فيها ، في محاولة منها لإشباع حاجيات المستهلكين و تحقيق رضاهم و التمتع بالمزايا التنافسية التي مكنتهم من الحفاظ على موقعهم في الخدمات التي يقدموها ، وعليه فازدادت أهمية المؤسسات الخدمائية.

## المبحث الأول: ماهية المؤسسة الخدمائية:

تعددت المفاهيم المتعلقة بالمؤسسة الخدمائية و فيما يلي سيتم الوقوف على أهم المفاهيم و الخصائص و التصنيفات و ذلك لما تكتسبه من أهمية.

قبل التطرق إلى مفهوم المؤسسة الخدمائية و يجب أولاً الوقوف على تعريف الخدمة حيث عرفها KOTLER و TURNER بأنها فعل أو أداء يقدمه احد الأطراف إلى طرف آخر و يكون بالأساس غير ملموس و ال ينجم عنه تملك شيء ما، و إنتاجه قد يكون أو ال يكون مقرونا بمنتج مادي. و عرف SKINNER الخدمات بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد و منافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على الأشخاص أو أشياء معينة. و الخدمة ال يمكن حيازتها و استهلاكها مادياً<sup>1</sup>.

تعرف الخدمة على أنها نشاط إنساني من خلال شخص ينجز مهمة لحساب آخر، هذا التعريف محدود جدا فكثيرا من الخدمات أصبحت تنجز بالآلات كالغسل الآلي للسيارات و الموزعين الآليين للحلويات ... إلخ، الخدمة هي تجربة زمنية موجهة من طرف الزبون خلال تفاعل هذا الأخير مع مستخدم المؤسسة أو حامل مادي و تقني<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> -علي فالخ الزعي: إدارة التسويق: منظور تطبيقي استراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر، ط 01، 2009، ص 397-398.

<sup>2</sup> عبد الخالق أحمد البعلوي: تسويق الخدمات، صفاء، ط 01، 2013/1434، ص 18

## المطلب الأول:

## مفهوم المؤسسة الخدمائية العمومية:

هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة أشخاص و وسائل منظمة و متفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات و رغبات العميل كالمؤسسات المالية و التعليمية و مؤسسات الاتصالات<sup>1</sup>. كما يمكن تعريفها أيضا على أنها: وحدة اقتصادية تضم عددا من الأشخاص وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة. وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع و الخدمات.

يتضح مما سبق أن المؤسسة الخدمائية هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأفراد والوسائل المنظمة و المتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات و رغبات العميل. وهي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة العميل و من أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة للفنادق، المطاعم و المستشفيات و المؤسسات المالية و التعليمية و مؤسسات الاتصالات بالإضافة إلى مؤسسات أخرى خدمية متنوعة مثل مؤسسات الضمان الاجتماعي<sup>2</sup>.

**المطلب الثاني : نشأة ومراحل تطور المؤسسة الخدمائية :**

**1- نشأة وظهور المؤسسة الخدمائية العمومية :**

إن ظهور المؤسسات الخدمائية المختلفة التي نراها في الواقع لم تكن بأشكالها الحالية من أول مرة، بل كان ذلك لعدة تغيرات متواصلة ومتوازية مع التطورات التي شهدتها الحضارات البشرية، منذ أن أصبحت حاجات الإنسان إشباعا في تقديم خدمات قادرة على تحقيق منافع الأفراد، غير أن وصول إشباع الرغبات يتطلب بالضرورة موارد مختلفة من بينها: (مادة أولية تحمل رأس المال) وهي العملية التي يمكن تسميتها بالعملية الإنتاجية<sup>3</sup>.

ووعيا بالتحديات التي يفوضها التطور الحاصل في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 إصلاحات جديدة، وتم إنشاء مؤسسة إدارية مستقلة ماليا مع معاملها تتكفل بالخدمات لإرضاء الزبائن، وتم الشروع في انجاز برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية من بينها المنشأة الخدمائية التي تعتبر ركن أساسي في تقديم خدمات اتصالية تسمح بنقل وتبادل الرسائل المكتوبة والمعلومات الرسمية، كما تقوم المؤسسة الخدمائية بممارسة النشاطات في جميع

<sup>1</sup> طارق إلياس: الحماية من الاختراق: دور العالقات العامة والعالم، الجزيرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، ط 01، 2020، ص 198

<sup>2</sup> أحمد بن عيشاوي: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلد الباحث، العدد 04، جامعة ورقلة، 2006، ص 08

<sup>3</sup> غسان قلعواوي: القطاع العام: إلى أين؟ (خواطر حول تخصيص القطاع العام)، دار المكتبي للطباعة والنشر، سوريا 1955، ص 41

ميادين الحياة، و المتمثلة في تقديم خدمات معينة للأشخاص لإرضاء جمهورها الداخلي كالعمال، الموظفين والمساهمون والموردون، إضافة إلى ذلك إرضاء جمهورها الخارجي كمختلف المؤسسات مثل البنوك، المواطنون، زبائن، مجتمع محلي،... الخ، ومن بين المؤسسات الخدمائية نجد مثال مؤسسات النقل والبريد والمواصلات والمؤسسات الجامعية، المستشفيات ومؤسسات الأبحاث العلمية<sup>1</sup>.

اقتحمت المؤسسات الخدمائية العديد من الأسواق وأصبحت إلزاما عليها أن تحاف على استمراريتها من خلال الاتصال مع زبائنها ومعرفة رغباتهم المنتظرة وتوقعاتهم اتجاه الخدمات المقدمة وحتى تتوصل المؤسسة الخدمائية على ذلك فهي تمر بمجموعة من المراحل هي :

### المرحلة الأولى: المؤسسة الأصل

في هذه المرحلة تنتج المؤسسة نوعا محددًا من المنتجات، وتظهر لديها حاجة لتقديم عر جديد للخدمات من خلال التنسيق بين مجموعة من الوسائل سواء كانت مادية أو معنوية لتقديم خدمة موجودة مسبقا ولكن بتركيبة مختلفة وتشغل وظائف جديدة، وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدمية الالتزام بالخطوات التالية:

- نشد معنى المفهوم الخدمي داخل المؤسسة.
- تحديد مستوى العر المرغوب من الخدمات .
- تحديد نظام الإنتاج ووضع قيد التطبيق داخل المؤسسة ويتوقف نجاح هذه المرحلة على قدرة تحديد الشرائح المستهدفة.

المؤسسة على تحديد وتطوير أفكار إنتاجية في صناعة الخدمات.<sup>2</sup>

### المرحلة الثانية: التطور الجغرافي والتنظيم العقلاني للعمليات

تهدف المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة على اختيار الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعادة إنتاج الخدمة الأصلية في المؤسسة بطريقة تضمن زيادة الإنتاج في الخدمات وكسب زبائن أكثر .

وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الالتزام بالخطوات التالية:

- تنميط مختلف النشاطات الإنتاجية لتسهيل عملية إعادة إنتاج الخدمة.
- تحديد مختلف الخيارات الإنتاجية المتاحة.
- تحديد الحاجة المالية للمؤسسة واختيار مختلف مصادر التمويل.

<sup>1</sup> أحمد طرطار: تقنيات الحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 36 .

<sup>2</sup> حداد سهيلة، فاعلية البيع الشخصي في تسويق الخدمات، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة

### المرحلة الثالثة: النمو

- تنمو المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة بصورة سريعة وتهتم بتوسيع حجم النشاطات لتغطية كامل السوس المحلية من خلال استخدام المكثف لوسائل الاتصال وتوزيع منتجاتها عبر مناطق جغرافية عديدة، وتتبع المؤسسة في هذه المرحلة الخطوات التالية:
- حسن اختيار مصادر التمويل لتغطية نفقات وتكاليف التوسع والنمو.
  - اختيار طريقة مناسبة للنمو والتوسع إنشاء فرع جديد، شراء مؤسسة موجودة مسبقا .
  - بناء شبكة عمل فعالة من خلال تحديد أدوار العاملين بالمؤسسة وتكوين العاملين الجدد، ووضع نظام للرقابة.
  - إرساء القواعد التسويقية بالمؤسسة كالاتصال، إلى جانب الوظائف الأخرى كمرقابة التسيير والتنوعية، الموارد البشرية وغيرها، والتي تسمح بتقديم الخدمات في أحسن صورة.
  - تعدد هذه المرحلة في دورة حياة المؤسسة الخدمية جد عملية، حيث يتطلب منها تكثيف حجم نشاطاتها، وتنتهي هذه المرحلة عند تشبع السوق.

### المرحلة الرابعة: النضج

- في هذه المرحلة يكون نشاط المؤسسة الخدمية ورقم أعمالها في حالة استقرار، وتكون السوس المحلية مشبعة، وتشتد المنافسة ويصعب على المؤسسة الحصول على زبائن جدد، ويجب على المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة أن يكون لديها القدرة على:
- تطوير سياستها التسويقية والاتصالية لتحافظ على زبائنها، والتميز في عر خدماتها من اجل التصدي للمنافسة.
  - القدرة على تجديد وتطوير خدماتها وتنويعها.

### المرحلة الخامسة: الانحدار أو الاستمرار في البقاء

- بعد مرور المؤسسة بالمراحل الأربعة السابقة هناك احتمال دخول المؤسسة الخدمية في مرحلة الانحدار والتي يمكن أن تكون مؤقتة إذا التزمت المؤسسات بالتعليمات الواردة في المراحل الأربعة السابقة، وبالتالي تتجنب المؤسسة البقاء في هذه المرحلة (الانحدار)، فتستمر المؤسسة الخدمية في البقاء والاستمرارية في نشاطاتها الخدمائية وذلك من خلال شكلين هما :
- 1 -إعادة إدخال تعديلات جديدة على الخدمة.
  - 2 -تطوير خدمات جديدة من خلال:
  - إنشاء سلسلة خدمات متكاملة موجهة لئفة الزبائن.

- محاولة إيجاد أسواق جديدة للخدمات الأصلية للمؤسسة.
- اقتراح خدمات جديدة لفئات معينة على الزبائن<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: وظائف وخصائص المؤسسة الخدمائية:

#### 1 - وظائف المؤسسة الخدمائية:

##### أولا التخطيط:

إن إحدى أهم التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمائية هي التأكيد على أن مهمة إدارة المنتج الخدمي تنحصر في المحافظة على إنتباه المستفيد من خدماتها، وتركيزه في كل الأوقات، وهذا ما يتطلب من المؤسسة الخدمائية العمل الدائم على تطوير منتجها، وخاصة في حالات لزوم استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة، وفي حال تقديم الخدمات ذات المستوى العالي من الاتصال بين مقدم الخدمة وبين المستفيد منها . لذلك يتوجب دوما على المؤسسات الخدمائية إعادة النظر في نظام التشغيل المتوفر لديها وبمدى ملائمتة لتخديم العملاء ، وقدرته على توفير التسهيلات وإضافة ما هو جديد لزيادة جاذبية الخدمة ، وبالتالي تسويقها بفاعلية أكبر وبما يحقق رضا الزبون لأن نجاح المؤسسة يتوقف على هذا الرضا ، والذي بدوره يتوقف على الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية و الخصائص التي تعبر عن الأداء و الأسلوب المطلوب في تقديم الخدمة ناهيك بالزمان و المكان و الطريقة التي يتمكن بها العميل الحصول على الخدمة . وإن الطاقة الإنتاجية في غالب الأحيان في العديد من المؤسسات الخدمائية تكون غير مرنة أي يصعب تقديم الخدمات إضافية ، لذا يجب تحديد درجة قدرة المؤسسة على جعل إنتاجها يفي بالطلب وبكافة متغيراته ولهذا ينبغي أن يكون هناك تخطيط مسبق لجعل عرض الخدمات أكثر استجابة لطلبات الزبائن، وأكثر ملائمة للشرائح الجماهيرية الواسعة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> وقاد الزهرة، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية -دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص: علم اجتماع الاتصال، الوادي، 2020-2021، ص 35-36-37

<sup>2</sup> بوقلي مروة و معمري فلة ، تكنولوجيايات الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء - بأم البواقي، مذكرة ماستر ، قسم العلوم الإنسانية، تخصص: اتصال و علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي-،ام البواقي، 2014-2015، ص57

## ثانيا التنظيم:

يعد التنظيم أمرا هاما بالنسبة لأي مجموعة من الأفراد في أي مجال ذلك أن كفاءة تنظيم الجماعة التي تعمل في مجال معين تحدد مستوى المخرجات التي يمكن أن تقدمها للمستفيدين في هذا المجال، مثلا كلما إرتفع مستوى كفاءة العاملين في المؤسسة الخدمائية ، كلما توقعنا منهم الحصول على مستوى مرتفع من الخدمات المقدمة للجماهير، ويعد التنظيم من أهم الأسس العلمية في إدارة المؤسسات الخدمائية إذ أن كل مدير أو مسئول بحاجة إلى تنظيم مرؤوسيه بالشكل الذي يحقق الواجبات المطلوبة من مجموع العاملين، وبما يحقق أهداف المؤسسة ويرى أرنست دال أنه فيما يختص بالتنظيم فإن المدير عليه أن يحدد المراكز الشاغرة التي تشغل ، وطبيعة الواجبات و المسؤوليات المتعلقة بتلك الشواغل ، ويكون العمل الذي ينجزه أعضاء المؤسسة بالضرورة ذا علاقة متداخلة ، ومن ثمة فإن أشكالا من تنسيق الجهود يجب أن تبذل ومن هنا فإن التنظيم يعني بنية تنظيمية تسمح بتنسيق جهود الأفراد وهكذا فإن التنظيم هو ترتيب للوظائف المتداخلة المطلوبة لتأدية مهمة معقدة في نظام موحد لمجموعة من الأنشطة ذات العلاقات المتداخلة، إن دراسة التنظيم في المؤسسة خدمائية ما، يمكن أن يصبح أكثر وضوحا من خلال عرض هيكلها التنظيمي ، ذلك أن الهيكل التنظيمي هو عبارة عن رسم هندسي يرمز إلى شبكة تمثل طرق تدفق المعلومات الرسمية ومستويات إتخاذ القرار و الاتصال بالمؤسسة وإختيار الهيكل التنظيمي هو في حقيقة الأمر يسهل عملية تحليل الوظائف ، ويتيح وصفها وتحديد مواصفاتها، إذا يرى " غوش " أن الهيكل التنظيمي يعمل على حل ثلاث مشاكل أساسية تواجه المؤسسة الخدمائية بشأن الوظيفة :

1. مشكلة إختيار وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

2. مشكلة تدريب الفرد للوظيفة.

3. مشكلة وضع قاعد (معيار) لرفع الأجر المناسب للوظيفة.<sup>1</sup>

وبالإضافة إلى ذلك فإن تحديد الوظيفة ومواصفاتها يحدد شكل الاتصال وقنواته في المؤسسة ، كما يحدد المستويات الإدارية القادرة على إتخاذ القرار فيها ، وعلى قدر ما توفره المؤسسة الخدمائية من تنظيم جيد في بنيتها على قدر ما تؤدي المؤسسة عملها بكفاءة ، وعندما يحتل البناء التنظيمي للمؤسسة الخدمائية ، فإن إعادة التنظيم يصبح ضرورة حتى يمكن للمؤسسة أن تقوم بتحقيق الأهداف التي قامت من أجلها وتجدد الإشارة إلى أن هناك ثلاثة أنماط من التنظيم في المؤسسات الخدمائية وهي:

<sup>1</sup> عدلي رضا ، عاطف العبد ، إدارة المؤسسات الإعلامية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2002 ، ص 38-39

نمط يعتمد على المركزية ، بحيث تتجمع السلطات وإتخاذ القرارات في قمة الهرم التنظيمي ومن ثم فإن أشكال الاتصال تتبع هذا النمط ، ونمط آخر يعتمد على اللامركزية بحيث يعطي للأقسام أو المراقبات مسؤوليات محددة تتيح لها نوع من المرونة في إستخدام المسؤولية وإتخاذ القرار، والنوع الثالث يمزج بين الأسلوبين وهو يتيح لكل مؤسسة أن تعمل مستقلة ومهما كان نوع التنظيم المعمول به في المؤسسة الخدمائية فان المؤسسات الخدمائية يجب أن تراعي بعض الاعتبارات في القانون الخاص بتنظيم العمل فيها:

- ✓ أن تكون أهداف المؤسسة واضحة وليس بها أي غموض حتى يمكن أن تتعرف الإدارة على أهداف المؤسسة بوضوح كامل.
- ✓ أن يتم تحديد سلطات إدارة المؤسسة الخدمائية بطريقة واضحة تمكن القائمين عليها من إدارتها.
- ✓ تحديد السلطات المشرفة على المؤسسة الخدمائية تخضع لسلطات متعددة ، بل لا بد أن تحدد العناصر التي تقوم بالإشراف و الرقابة على المؤسسة الخدمائية.
- ✓ أن يكون الشكل القانوني للمؤسسة الخدمائية مرنا بحيث يسمح بإعادة التنظيم أي كلما حدثت مشكلة أمكن حلها نتيجة لمرونة القانون.
- ✓ لا بد أن يلاحظ الشكل القانوني للمؤسسة الخدمائية على التوازن بين مطلبين:
  - قدر كافي من التوجيه و الرقابة.
  - الاستقلال المالي والإداري.<sup>1</sup>

### ثالثا القيادة :

تمثل القيادة إحدى الوظائف الإدارية المكملة للوظائف الإدارية الرئيسية التي يقوم بها المدير، ويلقى موضوع القيادة الاهتمام الكبير من جانب الباحثين ورجال الإدارة ويرجع ذلك إلى الدور الذي يلعبه العنصر البشري في المؤسسة من حيث المحافظة على المؤسسة ونجاحها وإستمرارها وزيادة عائداتها ، فالقيادة ضرورية في كل المؤسسات سواء في القطاع الاقتصادي أو الخدماتي ، وأيضا في كل المجالات الإدارية ، لذلك نرى أن الكثير من المؤسسات الناجحة يرجع سر نجاحها إلى نجاح قادتها في التأثير على مرؤوسيههم وتحفيزهم على تقديم أقصى طاقات لديهم وفي توحيد جهود العاملين وإستمالتهم حتى يقبلون على أعمالهم عن رغبة وإقتناع، فالقيادة هي فن التوجيه والتنسيق وتشجيع الأفراد والجماعات لبلوغ

<sup>1</sup> عدلي رضا ، عاطف العبد، مرجع سابق، ص 40-41

الأهداف المنشودة بنجاح ، وعلى الرغم من إشتراك معظم قادة المؤسسات في ممارسة كافة أنماط القيادة المعروفة إلا أن قيادة المؤسسات الخدمائية تتميز بما يلي :

- القبول بثورة التغيير لأن تحقيق أهداف المؤسسة مرهون بمستوى رضا العميل عن الخدمة التي وعد بالحصول عليها وبتالي في حال عدم الاستجابة للتغيير تفشل المؤسسة.
- تركيز الجهود الإدارية على التلاؤم مع المستجدات من أجل التمكن دائما من ملائمة أهداف المؤسسة في كافة الأوقات و الأمكنة والظروف .
- فسح المجال للابتكار ومنح قدر أكبر من الحرية لمن يشكلوا حلقة الاتصال الفاعلة و الواجهة المباشرة للمؤسسة مع العملاء .
- الالتزام بقيم مشتركة للعمل الجماعي ومنح الإلهام والحافز و الاندماج و الاستعداد للمشاركة والمبادرة و التحمس لتفعيل عملية تقديم الخدمة وتطويرها .
- ملائمة المعارف و المهارات مع ثقافة المؤسسة والتي من خلالها تتحقق كل أبعاد جودة الخدمة.<sup>1</sup>

#### رابعا الرقابة:

تكمن أهمية الرقابة والحاجة إليها بوصفها إحدى الوظائف الإدارية الرئيسية ، فالمؤسسة بإعتبارها وحدة إجتماعية هادفة، تمارس مهمات وأدوار مختلفة لتحقيق الأداء المطلوب وغالبا ما تواجهها عند قيامها بذلك الانحرافات الايجابية و السلبية قياسا بالخطط التي تعتمدها المؤسسة لتحقيق أهدافها ، فقد يكون الانحراف الذي تفرزه عملية الرقابة مقصودا (إيجابيا) أو غير مقصود (سلبيا) تبعا لطبيعة المتغيرات التي تملي مثل هذه المواقف لذلك لا بد من وجود نظام رقابي فعال يقوم على أساس تمكين المؤسسة من تنفيذ خططها، وتبرز أهمية الرقابة بشكل كبير، في المؤسسات الخدمائية حيث أنها تتسم بتشعب وتشابك وتعقيد الأنظمة فيها بما يؤدي بدوره إلى وجود أنشطة رقابية لازمة لتوجيه فعاليات المؤسسة نحو تحقيق أهدافها ، فبقاء المشكلات التي لا يمكن تجاوزها بدون إتخاذ الإجراءات الكفيلة بشأنها يؤدي في الغالب إلى عرقلة إنسياب أداء فعاليات المؤسسة الخدمائية ، لذلك تسهم الرقابة بشكل كبير في ممارسة المؤسسة لأنشطتها وتمكينها من الدخول في الميادين المختلفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> خليل مُجَّد حسن الشماع ، خضير كاظم حمود ، نظرية المنظمة ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2000 ، ص 291.

<sup>2</sup> خليل مُجَّد حسن الشماع ، مرجع سابق ، ص 316

و تحتوي المؤسسة الخدمائية على عدة وظائف تخضع لها هذه الأخيرة، يمكن ذكرها كالآتي:

### ➤ وظيفة الموارد البشرية:

تتعلق هذه الوظيفة بالأفراد العاملين في المؤسسة الخدمائية، من حيث اختيارهم وتعيينهم عن طريق وضع المعايير السليمة لعملية الاختيار، كما تتعلق بالخدمات التي تشبع حاجاتهم المادية والنفسية، حيث تتمثل هذه الوظيفة في توفير اليد العاملة والمحفزة.

لتحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية ويتحدد نجاحها بوجود استقرار العمالة وولائهم لها مع تبني عالقات قوية بالنقابات ومرآة التدريب فيها.

### ➤ الوظيفة المالية:

هي مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة الخدمائية، حيث تضمن هذه الأخيرة إلى كل الأنشطة الهادفة إليها في تسيير الأموال الخاصة بها وذلك من خلال خططها وبرامجها الاستثمارية وحاجاتها اليومية بطريقة عقلانية تسمح بتوفير السيولة من جهة والوصول إلى تحقيق الربح من جهة أخرى.<sup>1</sup>

### ➤ وظيفة الإنتاج:

تتكفل هذه الوظيفة بتلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمعنى خلق خدمات من خلال الموارد الأولية ذات فائدة للمستهلك النهائي.

### ➤ الوظيفة التجارية للمؤسسة:

تقوم هذه الوظيفة من خلال أفراد أو مسؤولين يتم تعيينهم لضمان حركة الموارد والسلع أو مختلف احتياجاتها منها، كمدخلاتها ومخرجاتها من سلع والخدمات المقدمة إلى السوق.

### ➤ وظيفة البحث والتطوير:

تضمن هذه الوظيفة كل الأنشطة التي تساعد على الاستعانة من الدراسات والبحوث في الارتقاء بجودة ما تقدمه المؤسسة من خدمات حيث يتحدد نجاحها من خلال وجود وحدة تنظيمية قادرة على إجراء البحوث الخاصة بالخدمات وتطويرها.

- توفير القدرة المالية لإجراء البحث و التطوير.

- القدرة على استيعاب نتائج البحوث والاستفادة منها.

- مرونة العمليات والإجراءات والهيكل التنظيمي بما يسمح بالاستفادة من البحوث.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فايز الزغبى وآخرون:، أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل، ط1، الأردن، 1997، صص 225-226.

<sup>2</sup> حسن محمود حريم:، تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي، دار الحامد للنشر، (د،ط)، الأردن، 2000، صص 11-12.

### خصائص المؤسسة الخدمائية:

للمؤسسة الخدمائية عدة خصائص نذكرها فيما يلي:

● المؤسسة الخدمائية تقوم بتحويل المدخلات المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا ولكنها محسوسة في صورة خبرات أو تجارب يمر بها عملاء المنظمة، وهذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تتساوى من خلالها للخدمة المقدمة، مثال خدمة التعليم تستلزم وجود مباني تعليمية كالكتب ، أقلام ، أوراق ومعلم، إلا أنها في خدماته ليست ملموسة لكونها معارف ذهنية عليا وخبرات تعلم ال يمكن تحديد أبعادها المادية ، كذلك الحال بالنسبة للخدمات الاتصالية والبنكية والبريدية فهي تتطلب أيضا وجود كيانات مادية تمارس من خلالها نشاطاتها إلا أنها في حد ذاتها نتائج لتجارب وخبرات غير ملموسة.

● كما تتميز أيضا بشدة المنافسة ومعدل التقليد فيها حيث نجد أن عملائها يحصلون على ما يطلبونه من خدمات وذلك من أماكن إنتاجها بل ويشاركون في إنتاجها مباشرة، وال يمكن امتلاك ما يحصلون عليه من خدمات وتخزينها واستهلاكها بالمعنى الاقتصادي، فهي دائما متغيرة ومتنوعة ارتباطها بما يطلب كل عميل أو مجموعة من العملاء.

● ويوجد ميزة أساسية للمؤسسة الخدمائية وهي الجودة الشاملة وذلك ان الجودة تعتبر من أكبر الاستراتيجيات التنافسية التي تقوم عليها المؤسسة من اجل ضمان مستوى عالي من الجودة في ميدان الخدمات<sup>1</sup>.

● تعتمد المؤسسة الخدمائية على التكنولوجيا المعلوماتية المرتبطة بإنتاج وتقديم الخدمة للعملاء واستخدامها، فهي المصدر الرئيسي للقوة التنافسية لها، ان الإبداع التكنولوجي يعتبر تغيير ايجابي من شأنه تحسين السير والأداء في المؤسسة الخدمائية وضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها ويكون ذلك إما عن طريق اعتمادا تام عن طريق إيرادات كلية.<sup>2</sup>

● ان المؤسسة الخدمائية هي مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لها، ان المؤسسة الخدمائية بحاجة أكثر إلى التنبؤ بالتغيرات التي تطرأ عليها في البيئة، ثم تقوم بتشخيص وتحليل نوع المشكلة أو الفرضية قصد تحديد نمط قرارها الملائم، سواء كان ذلك قرار استراتيجي أو إداري أو قرار آخر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سعيد أكيل: فنيات المحاسبة التحليلية، دون، دار الآفاق للنشر والتوزيع، الجزء 1، الجزائر، دون سنة، ص5.

<sup>2</sup> عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة 2002 ، ص45.

<sup>3</sup> على خطار شطناوي: نظرية المؤسسة العامة وتطبيقاتها (في المملكة الأردنية) - دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، أردن، 1991 ص36

ومن خلال ما سبق نستنتج أن خصائص المؤسسة الخدمائية كالاتي:

- **الاملموسة:** أن الخدمات في الأصل تكون غير ملموسة، أي انه من الصعب الإحساس بها، ورؤيتها قبل شرائها، وهذا ما يميزها عن السلعة، ف شراء الخدمة هو شراء غير ملموس.

- **الاتزامية:** ونعني بها درجة الارتباط بين درجة الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، أي من الصعب أحيانا فصل الخدمات عن شخصية البائع مقدمها لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئيا أو كليا في لحظة وقت استهلاكها، الن السلع تنتج وتباع وتستهلك، أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج وتستهلك.

- **الهلامية أو الفناء:** ونقصد بذلك أن الخدمات ال يمكن تخزينها، فالعديد من الخدمات ذات طبيعة هلامية غير قابلة للتخزين فكلما زادت درجة الاملموسية للخدمة انخفضت فرصة تخزينها، وأن درجة عدم الملموسية تزيد أو ترفع من درجة الفنائية كثيرا، فالخدمات ذات الطبيعة الفنائية ال يمكن حفظها على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكلفة التخزين والإبداع منخفضة نسبيا وخاصة في المنظمات الخدمائية .

- **الملكية:** إن عدم انتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والخدمي، وذلك أن المستهلك له فقط الحق باستعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها مثال: غرفة فندق أو مقعد في الطائرة فالدفع يكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء بينما في حالة شراء السلعة، فالمستهلك له الحق التصرف بها.

- نعر القيم النقدية بمصطلحات أخرى غير السعر في المؤسسة الخدمائية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Mohamed sadeg : management des entreprises publiques, Alger, 1999, p28.

## المبحث الثاني: تأثير الاتصال الالكتروني على المؤسسات الخدمائية

### المطلب الأول :

أهمية ودواعي استخدام الاتصال الالكتروني في المؤسسات الخدمائية العمومية :

تتمثل الاهمية الرئيسية للاتصال في المؤسسات في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمل على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد أما الأهمية الفرعية على مستوى الوظيفي تتمثل في :

- شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين.
- إقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع .
- نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد
- قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وتحفيزهم على العمل .
- تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية .
- تحقيق التفاهم بين العاملين وبين الأعضاء والإدارة العليا<sup>1</sup>
- جعل الرؤساء القريبين بالمرؤوسين حيث يصبحون أكثر قدرة على حل مشاكلهم وتقوية روح التعاون بينهم .
- إحداث التفاعل بين أجزاء المنظمة وأعضائها وتنسيق العمل بما يخدم المنظمة وأهدافهم.<sup>2</sup>
- تحقيق التنسيق بين الأفعال والقرارات , فبدون اتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة أفراد منفصلين عن بعضهم البعض
- يمثل الاتصال جزء هام في عمل المدير حيث يتصل المدير بكل أفراد المؤسسة في جميع المستويات الإدارية.<sup>3</sup>

كذلك تتمثل أهمية استخدام الاتصال الالكتروني في المؤسسات الخدمائية العمومية :

- إن أهمية الاتصال الالكتروني في تطوير قدرة المؤسسة في الحصول على المعلومات والبيانات الأكثر حداثة ونوعية , حيث تساعدها على وضع استراتيجياتها وتنفيذها بأكثر فاعلية ولمواجهة التغيرات الخارجية
- تضع المؤسسة استراتيجيات جديدة تمكنها من تحقيق اهدافها وتحسين خدماتها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي , اتصالات الادارية , مؤسسة حورس الدولية الاسكندرية , 2008. ص 17-18

<sup>2</sup> علي عباس : أساسيات علم الإدارة , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان , 2007 , ص 15

<sup>3</sup> زاوية حسن : السلوك التنظيمي في المنظمات , الدار الجامعية للنشر , الإسكندرية , 1999, ص 188-190

<sup>4</sup> بن طراد سارة , زايدي حسناء , دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في دعم التسويق الابتكاري دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر مطاحن

الفجوج -قائمة -م\كرة تخرج لنيل شهادة الماستر , تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ,تخصص اعلام واتصال , جامعة قلمة , ص 33 ص 34.

- نحن نعيش عصر المعلومات والذي يشير الى تعدد مصادر المعلومات , ونمو الانتاج الفكري والمعلوماتي ووجود اساليب الاتصال الحديثة متقدمة تسهل نقل المعلومات من مكان الى مكان بسهولة .
- أدى تعدد الوسائل التكنولوجية للمعلومات والاتصال الالكتروني , وأيضا أدى تفجر المعلومات إلى مرونة عالية جدا أمام المنظمات والافراد في استخدام واختيار الوسيلة المناسبة والمعلومات المناسبة في الشكل والحجم والمستوى .
- أصبحت المؤسسات قادرة على استخدام اساليب الاتصال والتكنولوجيا المناسبة للمعلومات قادرة على جمع مختلف البيانات والمعلومات المهمة , وتوفير لعاملها ومديرها الاحساس بالسيطرة على الأمور والتحكم بالعمل والتأكد من نتائج تصرفاتهم وقراراتهم .
- على المؤسسات التي تود أن تحقق لنفسها قدرة تنافسية عالية أن تدرس ما يمكن أن تستفيده من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك بغرض أن تتوافق بين وضعها القديم والحالي من أوضاع التكنولوجيا الحديثة<sup>1</sup> .

ومن اسباب استخدام الاتصال الالكتروني في المؤسسة نذكر ما يلي :

- زيادة الكبيرة في درجة تنوع السلع والخدمات التي تتبادلها الأمم وكذلك تنوع مجالات الاستثمار التي تتجه إليها رؤوس الأموال من بلد الى آخر .
- التطور الهائل في وسائل الاتصال في مقدمتها الأنترنت والقنوات الفضائية , فقد كان تبادل السلع ورؤوس الأموال هو العنصر المسيطر على العلاقات بين الدول حتى وقت قريب جدا ثم بدأ تبادل المعلومات والأفكار يصبح هو العنصر المسيطر على العلاقات بين الدول حتى وقت قريب جدا , ثم بدأ تبادل المعلومات والبيانات والأفكار يصبح هو العنصر الغالب على هذه العلاقات .
- أصبح الاتصال الوسيلة الأكثر تأثيرا ونشاطا في تحقيق هذا الانتقال للمعلومات والأفكار والبيانات وذلك بمعالجتها وحفظها واستيرادها .
- تزايد دور التقنيات والتغيرات السريعة في أسلوب الانتاج ونوعية المنتج أما فيما يخص مجالات استعمالها , فالملاحظ أن معظم العناصر المرتبطة بالاتصال الالكتروني تتعلق بعالم الشغل ونظام العمل وخاصة منه تحديدا الأهداف وتنظيم الأنشطة وكذا الحياة اليومية .

<sup>1</sup> زيد منير عبوي : فن الإدارة بالاتصال , دار دجلة , الاردن , 2007 , ص 77.

➤ لقد أدت هذه التكنولوجيا الجديدة إلى ظهور نمط جديد من تنظيم المؤسسات يمثل في الشبكة ويتميز هذا التنظيم أو الإدارة الشبكية باندماجها حيث جعلت التنظيم لامركزيا وهياكله مسطحة تسير التواصل التفاعلي .

➤ كما أكدت تكنولوجيا الاتصال الى تغيرات في الحجم وطبيعة المهمات المرتبطة بضرورة التكيف معها مما أدى إلى اتخاذ إجراءات محفزة على التكوين المستمر والمتخصص للعاملين في الميدان <sup>1</sup>.

**المطلب الثاني : تأثير الاتصال الالكتروني على نشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية واهم معيقاته :**

يقصد بتأثير الاتصال الالكتروني على نشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية باستخدام الجميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و انتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف جميع الجهود بطريقة المثلى ولتحسين نشاط المؤسسة يتطلب توازن العناصر التالية :

(الجودة ,الإنتاجية ,التقنية , التكلفة )

لذا يعمل الاتصال الالكتروني على تأثير على نشاطات المؤسسات من خلال :

**1/تحسين الوظيفة :** تاهم الوظيفة اذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أدائه ونفوره منها , ومن هنا فإن التغيير في مهام الوظيفة يتيح فرصا كبيرة لتحسين الأداء , وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب , وبذلك زيادة مستوى الدافعية لديه من خلال حمله على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل والروتين الوظيفي .

**2/تحسين الموظف :** وهو من أكثر العوامل أهمية لأن الموظف دائما بحاجة إلى تحسين أدائه وذلك عن طريق :

- التركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه , فوجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز .

- الربط بين الاهداف الشخصية : يجب أن يكون تأثير الاتصال الالكتروني بنشاطات المؤسسات مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب .

<sup>1</sup> شريف درويش اللبان , تكنولوجيا الاتصال والمجتمع (القضايا والاشكاليات), دار العالم العربي , القاهرة , 2009, ص 100

لذلك سعت المؤسسات الخدمائية العمومية الى تحسين انشطتها من اجل رفع كفاءة العاملين فيها وتوجيه قدراتهم وامكانياتهم الى ما يخدم مصالح المنظمة واهدافها لتتماشى مع متطلبات الادارة الحديثة ومقتضيات البيئة الخارجية فيما يتعلق بتسيير المورد البشري وتحفيزه وتوجيهه نحو تحقيق الاهداف التنظيمية.<sup>1</sup>

### معيقات الاتصال الالكتروني داخل المؤسسات الخدمائية العمومية :

#### 1. معوقات شخصية : أهمها :

-صعوبة التكيف : يهدف الاتصال إلى إعادة تكيف العاملين وسياسات وخطط المؤسسة فمثلا عندما تعتمد إلى الاخذ بنظام جديد للأجور بقصد زيادة الإنتاج فقد يلجأ العاملون الى تخفيض معدلات الانتاج وذلك راجع لعدم فهمهم لأهداف النظام الجديد وبالتالي يكون هنا عدم التكيف الأفراد مع النظام الجديد .

#### 2. معوقات نفسية :

حينما يشعر الفرد في ميدان العملية بقدر معين من القلق أو الخوف أو عد الامان فإنما يراه أو يسمعه بشكل تهديدا له .

#### 3. اللغة :

تعد اللغة من العوائق الهامة التي تؤثر في نجاح عملية الاتصال فهي مادة التعبير عن موضوع الاتصال فعندما تكون الكلمات ذات معاني مختلفة أو صياغة معقدة فإن المستقبل لا يفهم مايعنيه المرسل وقد تكون المعاني غير واضحة بسبب التفاوت في التعليم والثقافة أو بسبب نوع من التخصص كذلك طريقة النطق اذا خالف مفهومها العادي فقد تحمل هذه الطريقة معنى التقدير.<sup>2</sup>

#### 4. معوقات تنظيمية : تتمثل فيما يلي :

- معوقات ناتجة عن التنظيم الرسمي : من الإشكالات التي تجعل انسياب الاتصالات غير فعال نجد نطاق الإشراف أي عدد الافراد الذين يتم الإشراف عليهم حيث كلما زاد عدد الافراد كما قل وقت الاتصال إلى ادنى حد ممكن مما يؤدي إلى عدم فهم الاتصال ومن ثم سوء الانجاز .

<sup>1</sup> قاسم مجّد، أثر العلاقات غير الرسمية على الاداء الوظيفي ،رسالة ماستر تخصص تنظيم وعمل ،قسم علم اجتماع وديموغرافيا ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة زيان عاشور الجلفة ،2017،ص56،57

<sup>2</sup> بن حمودة رندة ، زيارة وفتاء استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية دراسة حالة البريد والمواصلات -تقرت -رسالة ماستر ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، 2013/2014 ، ص 26

- **معوقات ناتجة عن التنظيم الغير رسمي :** يعتبر الاتصال في بعض الأحيان من بين العوائق التي تعيق عملية الاتصال , فهو بطبيعته الخفية وفي أهدافه التي تخدم المصالح يضر بالأهداف الوظيفية والرسمية للمؤسسة حيث يسفر الاتصال غير رسمي عن توليد إشاعات وبيانات خاطئة , ويتم ذلك على النحو السريع غالباً فعندما لا يزود الأفراد بالمعلومات الكافية عن خطط المؤسسة وبرامجها فإنهم يحاولون استكمال تلك المعلومات بمعلومات خاطئة من تصوراتهم .
- **تعدد المستويات الإدارية :** كلما تعددت المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة وخصوص منها الصاعدة من الأدنى إلى الأعلى كلما كان للحلقات الإدارية الوسيطة في الهيكل التنظيمي الدور المعرقل في اتصالها للإدارة العليا , وذلك باعتبارها غير موضوعية تحتمل الظروف الشخصية وهذا ما سيفقد المعلومات الكثير من صحتها أهما النزول والصعود.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : الانعكاسات السلبية والايجابية للإتصال الالكتروني في المؤسسات الخدمائية العمومية

للإتصال الإلكتروني انعكاسات ايجابية وسلبية نذكر منها :

**الانعكاسات الايجابية للإتصال الالكتروني :** وتتخلص هذه الانعكاسات في ما يلي :

1. يمنح الحاسوب قائمة ضخمة من الخدمات الغير محددة , سواء للإستخدام الشخصي أو الاستفادة من المعلومات والبيانات التي يمنحها .
2. كذلك جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال , وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر , كما حدث من استهلاك الورق خصوصا والطرق التواصل التقليدية التي تحتاج الى الجهد والوقت الكبير , كذلك تتيح البرامج التعليمية وتزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات والمعلومات الى المتلقي بكل يسر وسهولة وجودة .
3. القدرة على نقل المعلومات من وسيط لأخر مع امكانية التحكم في نظام الاتصال
4. القدرة على استخدام وسائل الاتصال الالكتروني في اي مكان من الاجهزة الثابتة الى الاجهزة المتحركة<sup>2</sup> .
5. لقد عمل الاتصال الالكتروني على زيادة التوافق بين الوظائف , وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفوة وتدريبها وتقييم ادائها وتخطيط مسارها الوظيفي , وادارة الرواتب وتحسين النوعية والظروف العمل , كما

<sup>1</sup> مصطفى حجازي : الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والإدارة , دار الطبع , بيروت , 1982 , ص 55-56-58.

<sup>2</sup> لامية زكي دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية , رسالة ماستر في تخصص ادارة وعمل , شعبة علم الاجتماع , كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , جامعة مُجد خيضر بسكرة , 2016 ص 31.

اسهم الاتصال الالكتروني من خلال ادواته المختلفة على زيادة كفاءة عملية الاتصال وتحسين عملية الحفز والدافعية لدى الافراد .<sup>1</sup>

6. التأثير الاجمالي على الهيكل التنظيمي , يتمثل في ظهور زيادة الخيارات الهيكلية والبنوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات (NETWORK) التي تساهم في ربط المنظمة داخليا وخارجيا , حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على الغاء الحدود بين كل مؤسسة والموردين والعملاء وحتى المنافسين ويسمح بنقل وتبادل لمعلومات فيما بينهم , و كإنعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات بإعتماد التنظيم الشبكي في هيكلها التنظيمي و\الك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للإستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض عليهم التخلي التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي , الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات , في حين أن التنظيم الشبكي سيساهم في تقليل المعوقات اضافة الى تقليل تكلفة نقلها سوى داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات دولية .<sup>2</sup>

### الانعكاسات السلبية للإتصال الالكتروني :

واهمها ان هذه التكنولوجيا على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال خرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية , فليس هناك ضمان بأن الاتصال الالكتروني سوف يؤدي الى عصر مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير , وهناك العديد من المؤشرات التي تشير الى العكس , كما ان التفتيت أو اللاجماهيرية تؤدي الى انقسام الجمهور العريض , الواحد عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع , والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتها وتتلصص في اهم المعلومات والبيانات , كما انها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون اليها , ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانحياز قيم وعادات الشعوب .<sup>3</sup>

اما الجانب المظلم من الاتصال الالكتروني , فنجد له العديد من الاثار السلبية على الفرد والمجتمع , ومنها الاثار الصحية (مثل المخاطر الصحية لشاشات العرض , والتعب المتكرر , ومخاطر الاشعاع والمجالات الكهرومغناطيسية , والادمان على الانترنت والجوال , وارهاق العين والصداع بالإضافة الى عدد من

<sup>1</sup> حنان أحمد قضاة , أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية , مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال , كلية ادارة المال والأعمال , جامعة ال بيت الأردن 2007,ص 50

<sup>2</sup> رعد حسن الصرن , ادارة المكاتب الحديثة , ط1 , دار رضا للنشر , دمشق , 2002 , ص89

<sup>3</sup> حورية بالعويدات , استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية , رسالة ماجستير , منشورة , كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , جامعة منتوري , قسنطينة , 2007-2008,ص79.

المخاطر البيئية , بما في ذلك استهلاك الطاقة وانعكاساته على الجانب البيئي , ومشاكل في وحدات التصنيع والمواد الضارة بيئيا (...). , نشر الجريمة في المجمع ,المساعدة على الانتحار , تهديد الجمهور والترويج لسرقة المعلومات وانتحال الهوية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سمير طاجين , تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية , مذكرة ماستر في التجارة الدولية , منشورة , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة محمد خيضر بسكرة 2013 , ص 73 .

## خلاصة الفصل :

ومما سبق نلاحظ أن للاتصال الالكتروني أهمية كبيرة في تحسين الاداء داخل المؤسسات الخدمائية العمومية وكذا خلق الرضا بين جميع الاطراف , لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الاخذ بعين الاعتبار تحسين جودة الاتصال وقنواته داخل المؤسسة والاهمية الكبيرة التي يتمتع بها , فهو يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة كما أشرنا إليه سابقا , مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسات عن طريق اسهامهم في المشروعات الي تقوم بها , وكذلك زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم .

# الفصل التطبيقي

تحليل مضمون منشورات الصفحة الرسمية لولاية

أدرار (صفحة الفيسبوك)

1- تمهيد

2- المبحث الاول :مدخل عام لولاية ادرار

3- المبحث الثاني :تحليل مضمون لمنشورات الصفحة الرسمية لولاية أدرار

4- خلاصة الفصل

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

## تمهيد:

بعدها تطرقنا في الجانب النظري الى الإتصال الإلكتروني ودوره في التعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية ،نعرج الآن للجانب التطبيقي والذي اخترنا أن ندرس فيه الصفحة الرسمية لولاية ادرار كنموذج ونتطرق فيه إلى تعريف الولاية وتعريفها كمؤسسة خدمائية عمومية وتعريف الصفحة الرسمية الخاصة بها ولمعرفة دور الاتصال الالكتروني في التعريف بنشاطاتها، قمنا بتحليل مضمون منشورات الصفحة وتقديم الاستنتاجات المتحصل عليها .

## المبحث الأول: مدخل عام لولاية أدرار

## المطلب الأول: ماهية ولاية أدرار

## تعريف ولاية أدرار

هي الولاية رقم 01 في تصنيف الولايات حسب التنظيم الإداري الجزائري، ويسود في الولاية المناخ الصحراوي، وأغلبية تضاريسها رملية مع مناطق جرداء صخرية في شمال الولاية تسمى الحمادات، وكما يغلب الطابع الريفي الحضري على الولاية، وحجم السكان فيها صغير نسبيا مقارنة بمساحتها. تعتبر كلمة أدرار من الكلمات الكثيرة الاستعمال في القاموس الأمازيغي لدى السكان الأوائل للمنطقة لأنها وحسب كثير من المراجع تصحيف لكلمة أدغاغ التي ترادف في العربية الحجر أو الحجارة ثم ما لبثت الكلمة وبمرور الزمن أن تحولت إلى اللفظ المستعمل حاليا ولعل أدرار هي اللفظ الفرنسي المناسب لنطق اللفظ الأمازيغي الأول ومما يؤكد هذا التحريف اللفظي وجود قرية أدغا المتاخمة لمدينة [أدرار] و هي من القرى القديمة بالولاية.

تقع ولاية أدرار بالجنوب الغربي من الجزائر، يحدها من الشمال الشرقي واد أمقيدن المحاذي لولاية غرداية، ومن الشمال الغربي العرق الغربي الكبير المحاذي لولاية البيض، ويحدها من الجنوب دولة مالي، وولاية تمنراست، وواد قاريت، وجبال مويدرا، كما يحدها من الشرق العرق الشرقي الكبير المحاذي لواد الماية، ويحدها من الغرب واد الساورة وروافده من واد مسعود المتفرع عنه، وولاية تندوف، وموريتانيا، حيث تقدر مساحتها: 427.968 كلم<sup>2</sup>، وهي بهذا تعتبر من أكبر الولايات مساحة.

## النشأة :

تم تأسيس الولاية كمدينة فعلية في سنة 1906 لتشهد بعد ذلك نموا تجاريا وسكانيا وثقافيا منذ حينها وقد كانت ولاية أدرار إبان الحقبة الإستعمارية وحتى بعد الإستقلال جزءا من ولاية الساورة ممثلة بدائرتين هما أدرار وتيميمون. و في سنة 1974 بعد التوسيع الإداري لقائمة الولايات من 17 إلى 31 ولاية تم إعتقاد ولاية أدرار كولاية جديدة لتحافظ على مساحتها الإدارية ككل في سنة 1983 مكونة من 11 دائرة و 28 بلدية .

## الموقع الفلكي

تقع ولاية أدرار بين خطي طول 1 درجة شرقا، و 3 درجات غربا، وبين دائرتي عرض 20 إلى 30 درجة شمالا.

## الأقاليم والبلديات:

تنقسم الولاية إلى أربع مناطق هي:

إقليم القورارة: يتربع هذا الإقليم على مساحة قدرها 65203 كم<sup>2</sup>، تمثل 15.24 بالمائة من المساحة الإجمالية للولاية، تضم 4 دوائر و 10 بلديات هي:

- دائرة تيميمون: بلدية أولاد سعيد، تيميمون
- دائرة تينركوك: بلدية تينركوك، قصر قدور
- دائرة شروين: بلدية أولاد عيسى، طلمين، شروين
- دائرة أوقروت: بلدية مطارفة، أوقروت، دلدول

إقليم التوات: تبلغ مساحته 205.650 كم<sup>2</sup>، تمثل 48.09 بالمائة من المساحة الكلية للولاية، تضم 5 دوائر و 12 بلدية وهي:<sup>1</sup>

- دائرة تساييت: بلدية سبع، تساييت.
- دائرة أدرار: بودة، أولاد احمد تيمي، أدرار.
- دائرة فنوغيل: تامست، تمنطيط، فنوغيل.
- دائرة زاوية كنتة: زاوية كنتة، أنزجير.
- دائرة رقان: رقان، سالي.
- إقليم التيدكيت: تقدر مساحته بـ 24.536 كم<sup>2</sup>، أي ما يعادل 5.73 بالمائة من المساحة الإجمالية للولاية، يضم دائرة أولف ببلدياتها الأربع: أولف، توات، تيط وأقبلي.
- إقليم تنزروفت: تقع هذه المنطقة جنوبا، تضم دائرة برج باجي مختار ببلديتها: برج باجي مختار وتيمياوين، تبلغ مساحتها 132.579 كم<sup>2</sup>، تمثل 30.98 بالمائة من مساحة الولاية الاجمالية.

#### التضاريس

يتكون السطح الأرضي للولاية من الحمادة، والرّق، والعرق، والسبخة، وبعض السلاسل الجبلية المنخفضة، وهضبة تادمايت.

- الحمادة: هي هضبة صخرية تغطيها صخور جيرية ممتدة على شكل صفائح طبقية.
- الرق: هو سهل مغطى بالحصى الجافة لتكوّن منها الرمال ما يسمى بالعرق.

<sup>1</sup> المديرية الجهوية للتجارة بشار، <https://dcwadrar.dz>، 2023/05/01، 11:00 سا

- العرق: عبارة عن الكثبان الرملية المرتفعة، والتي جلبتها الرياح، ويكثر بالقسم الشمالي للولاية ويمتد من الشرق إلى الغرب، بالإضافة لعرق شاش من الجهة الجنوبية<sup>1</sup>.
- السبخة: هي بحيرة تتبخر مياهها في الصيف لتستحيل إلى ضاية من الملح تسمى الشط، أو السبخة، أو زاغر، والسبخات في الأصل عبارة عن منخفضات ناتجة عن هزات أرضية.
- السلاسل الجبلية: هي سلاسل منخفضة وتكثر بنواحي قورارة، وجنوب تيديكلت.
- الهضاب: تعتبر هضبة تادمايت أبرز هضبة، حيث يصل ارتفاعها إلى 600 م.

## المناخ

يسود الولاية مناخ صحراوي جاف شديد البرودة شتاء، وشديد الحرارة صيفا، وتصل درجة الحرارة القصوى في شهر جويلية 50 درجة، والمتوسطة 40 درجة، كما يتسم بالاعتدال خلال فصل الربيع، أما الأمطار فهي شبه معدومة، اللهم إلا في بعض الحالات الاستثنائية. تعصف بالإقليم رياح جنوبية تسمى أريفي، وتنجر عن الجنوبية الشرقية، زوابع رملية<sup>2</sup>.

## خلية الاعلام والاتصال :

هي هيئة فرعية تابعة لديوان والي ولاية أدرار ، تعمل على ضمان عملية تواصلية ناجعة بين كل الهيئات الإدارية والمؤسسات، وهذا عن طريق توفير المعلومات والتواصل مع مختلف الشركاء والمنتخبين، كما تعتبر حلقة وصل بين مختلف هياكل الدولة والوسط الإعلامي المحلي.

<sup>1</sup>المديرية الجهوية للتجارة بشار، <https://dcwadrar.dz>، 2023/05/01، 11:00 سا  
<sup>2</sup>المديرية الجهوية للتجارة بشار، <https://dcwadrar.dz>، 2023/05/01، 11:00 سا

**الهدف:**

تهد وضع إستراتيجية اتصال جيدة وفعالة بين مختلف الفواعل والشركاء والمنتخبين في الوسط المحلي والوطني<sup>1</sup>.

**المهمة:**

تضطلع خلية الاعلام والاتصال بعدة مهام يمكن تقسيمها الى قسمين :

**المهام الداخلية: وهي كالتالي:**

وضع استراتيجية الاتصال العام للمؤسسة.

مساعدة كل الهيئات الإدارية في إيصال رسائلهم.

وضع مخطط اتصال في حالة الازمات.

ضمان النشر الواسع للبيانات والمعلومات الصادرة عن ولاية أدرار ونشاطات السيد والي الولاية حتى تصل بشكل صحيح للمواطن.

ضمان تواصل داخلي بين الموظفين في الديوان، والإشراف على الموقع الإلكتروني للولاية، وصفحات التواصل الاجتماعي.

ضمان تدفق للمعلومات بشكل متواصل وصحيح، لتنشر عبر القنوات والصحف.

التغطية الإعلامية للنشاطات العلمية والثقافية والمناسبات الوطنية والدينية، والزيارات الرسمية لإطارات الدولة .

اعداد الملصقات، المنشورات، واللوائح التواصلية (الاشهارية).

<sup>1</sup> البطاقة التعريفية لخلية الاعلام والاتصال ولاية ادرار

نشر الصور والفيديوهات الترويجية والاشهارية

لنشاطات السيد والي ولاية أدرار، وكل ما يتعلق بمهوم المواطن

**المهام الخارجية:** وهي كالتالي:

- ✓ ضمان تغطية إعلامية لنشاطات الولاية الرسمية المختلفة.
- ✓ التواصل مع وسائل الاعلام المكتوبة والمسموعة والرقمية.
- ✓ الاتصال بالشركاء الاجتماعيين والهيئات الإستشارية والمنتخبين المحليين<sup>1</sup>.
- ✓ تنظيم لقاءات دورية مع وسائل الاعلام، لعرض الحصيلة السنوية للتنمية المحلية والخدمة العمومية بالولاية .
- ✓ الإشراف على إعداد مجلة الولاية السنوية.

**المطلب الثاني: تعريف الصفحة الرسمية لولاية ادرار:**

تتمتع ولاية أدرار بصفحة رسمية على الإنترنت، تمثل السلطات المحلية وتعزز التواصل مع المواطنين والزوار، يمكن العثور على معلومات حول الأحداث والخدمات والمشاريع والإعلانات المتعلقة بالولاية على هذه الصفحة الرسمية. يمكن الوصول إليها عادةً من خلال موقع الحكومة المحلية أو من خلال محركات البحث عبر الإنترنت باستخدام عبارة "صفحة رسمية للولاية ادرار"

الصفحة الرسمية لولاية أدرار هي صفحة على الإنترنت تعتبر وسيلة رسمية للتواصل والتفاعل مع الجمهور، وتمثل السلطات المحلية في الولاية. تهدف الصفحة الرسمية إلى تقديم معلومات موثوقة ودقيقة حول الأحداث والخدمات والمشاريع المتعلقة بولاية أدرار.

<sup>1</sup> البطاقة التعريفية لخلية الاعلام والاتصال ولاية ادرار

توفر الصفحة الرسمية مجموعة متنوعة من المحتوى، مثل الأخبار الحالية، والإعلانات الرسمية، والبرامج والفعاليات المقررة في الولاية. يمكن للمستخدمين الحصول على معلومات عن الخدمات الحكومية المتاحة، مثل الصحة والتعليم والنقل، وكذلك القوانين واللوائح المحلية.

علاوة على ذلك، يمكن للمستخدمين طرح الأسئلة والاستفسارات وتقديم الملاحظات عبر الصفحة الرسمية، ومن المتوقع أن يتم الرد عليها من قبل الجهات المعنية في الولاية.

تعد الصفحة الرسمية لولاية أدرار واجهة مهمة لتعزيز التواصل بين السلطات المحلية والمواطنين والزوار، وتوفير منصة لتبادل المعلومات والتفاعل في إطار رسمي وموثوق.

يتم تحديث الصفحة الرسمية بانتظام لتوفير آخر الأخبار والمعلومات الهامة حول ولاية أدرار، بما في ذلك الأخبار الحكومية، والفعاليات الثقافية والرياضية، والخدمات العامة المتاحة في الولاية، والمشاريع التنموية الجارية، وأي إعلانات أخرى ذات صلة.

يمكن الوصول إلى الصفحة الرسمية لولاية أدرار على الإنترنت عادةً من خلال موقع الحكومة المحلية أو من خلال محركات البحث عبر الإنترنت باستخدام عبارة "صفحة رسمية ولاية أدرار". يمكن للمواطنين والزوار زيارة الصفحة للاطلاع على آخر المستجدات والمعلومات المتعلقة بولاية أدرار والتفاعل مع المسؤولين المحليين عن طريق التعليقات أو الرسائل الخاصة.

تحتوي على مجموعة متنوعة من المعلومات والمحتوى المتعلق بالولاية. إليك بعض الأمثلة الشائعة لما يمكن أن تحتويه الصفحة الرسمية لولاية أدرار:

➤ **أخبار وأحداث:** يتم تحديث الصفحة بشكل منتظم لنشر أخبار الولاية وأحداثها الهامة، مثل

افتتاح مشاريع جديدة، وزيارات مسؤولين، وفعاليات ثقافية ورياضية.

➤ **خدمات الحكومة المحلية:** قد تتضمن الصفحة معلومات حول الخدمات التي تقدمها الحكومة

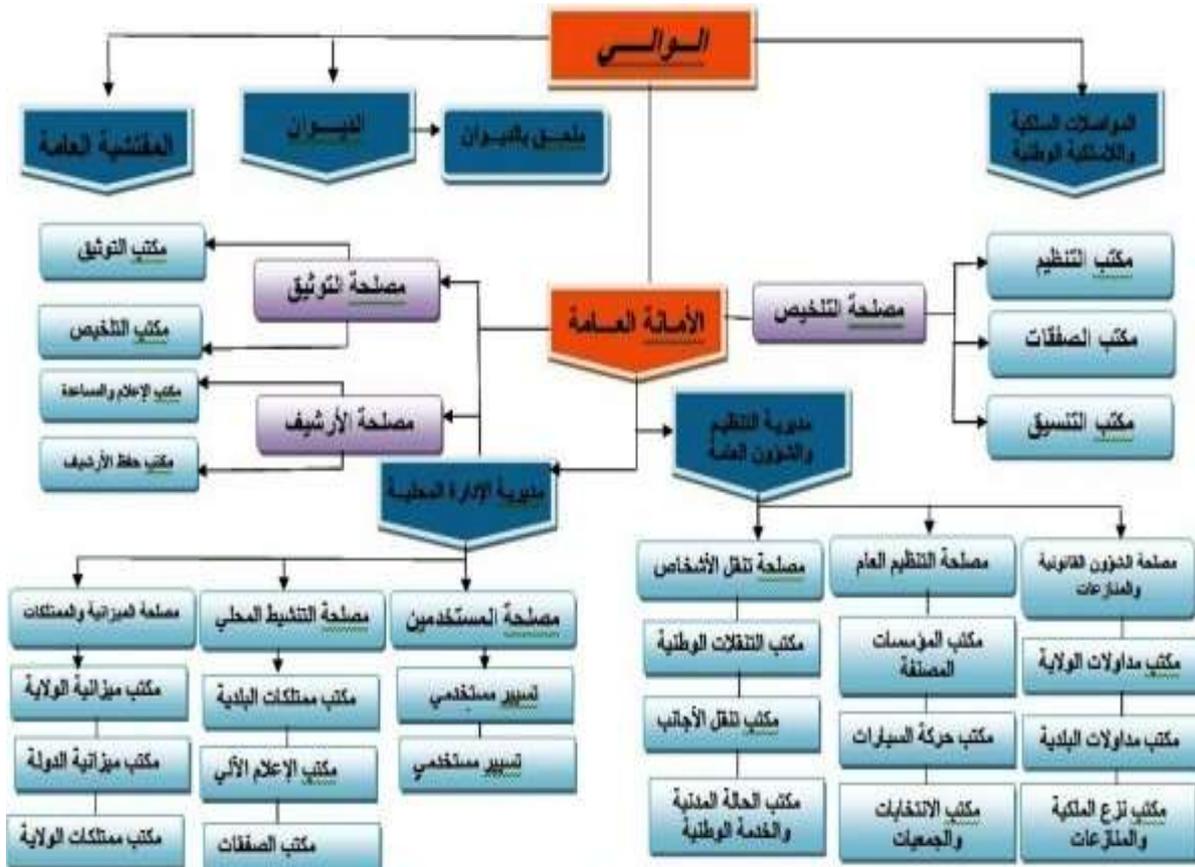
المحلية في ولاية أدرار، مثل الخدمات الصحية، والتعليم، والبنية التحتية، والنقل، وغيرها.

- **المشاريع التنموية:** يتم نشر معلومات حول المشاريع التنموية الحالية والمستقبلية في ولاية أدرار، مثل مشاريع البنية التحتية، والسياحة، والطاقة، والزراعة.
- **السياحة والثقافة:** يمكن أن تحتوي الصفحة على معلومات عن المواقع السياحية الشهيرة في ولاية أدرار، والتراث الثقافي والتقاليد المحلية، والفعاليات الثقافية والفنية.
- **معلومات الاتصال:** قد تتضمن الصفحة معلومات الاتصال بالسلطات المحلية في ولاية أدرار، مثل عناوين البريد الإلكتروني، وأرقام الهواتف، وعناوين المكاتب، لتمكين المواطنين من الاتصال وتقديم استفساراتهم أو طلباتهم.
- كما نعلم أن محتوى الصفحة الرسمية قد يختلف وفقاً لسياسة الولاية
- **توفير المعلومات:** الهدف الرئيسي للصفحة الرسمية هو توفير معلومات دقيقة وشاملة حول ولاية أدرار، يتم تحديث الصفحة بانتظام لنشر أحدث الأخبار والمعلومات المتعلقة بالأحداث والمشاريع والخدمات المتاحة في الولاية.
- **التواصل مع المواطنين والزوار:** تهدف الصفحة الرسمية لولاية أدرار إلى تعزيز التواصل المباشر مع المواطنين والزوار. يتمكن الأشخاص من طرح الأسئلة، وتقديم الملاحظات، والتعليق على المنشورات، وإرسال رسائل خاصة للحصول على مساعدة أو المشاركة في النقاشات.
- **الترويج للسياحة:** تعتبر ولاية أدرار وجهة سياحية مهمة في الجزائر، ومن بين أهداف الصفحة الرسمية هو الترويج للمعالم السياحية والطبيعية الخلابة في الولاية. يمكن للصفحة تقديم معلومات حول المواقع السياحية، والفعاليات السياحية، والتجارب الفريدة التي يمكن أن يستمتع بها الزوار في أدرار.
- **نشر الإعلانات والتنبيهات:** تستخدم الصفحة الرسمية لولاية أدرار لنشر الإعلانات والتنبيهات الرسمية التي تهم المواطنين والزوار. يمكن أن تشمل هذه الإعلانات معلومات حول الفعاليات القادمة، والإجراءات الحكومية، والتحديثات الهامة التي تؤثر على الولاية.
- بشكل عام، الصفحة الرسمية لولاية أدرار تعمل كأداة للتواصل والمعلومات بين السلطات.

الصفحة الرسمية لولاية أدرار تتميز بعدة خصائص وميزات تشمل:

- **موثوقية المحتوى:** يعتبر المحتوى المنشور على الصفحة الرسمية لولاية أدرار موثوقاً وموثوقاً به. يتم توفير المعلومات من قبل السلطات المحلية والجهات الرسمية، مما يجعلها مصدرًا موثوقاً للأخبار والمعلومات المتعلقة بالولاية.
- **التفاعل والتواصل:** تشجع الصفحة الرسمية لولاية أدرار التفاعل والتواصل بين المواطنين والزوار. يمكن للأشخاص التعليق على المنشورات، وطرح الأسئلة، وتقديم الملاحظات، وإرسال الرسائل الخاصة للتواصل مع السلطات المحلية وطرح استفساراتهم.
- **التحديث المنتظم:** يتم تحديث الصفحة الرسمية لولاية أدرار بشكل منتظم لضمان توفير آخر الأخبار والمستجدات. يتم نشر المعلومات الحديثة حول الأحداث، والمشاريع، والخدمات، والإعلانات المتعلقة بولاية أدرار.

الشكل 2: الهيكل التنظيمي للولاية



## الهيكل التنظيمي للولاية

المبحث الثاني: تحليل مضمون الصفحة الرسمية لولاية أدرار:

المطلب الأول: فئات الشكل:

وهي الفئات التي تدور حول الشكل الذي قدم فيه هذا المضمون وهي تجيب عن التساؤل الخاص "كيف قيل؟"

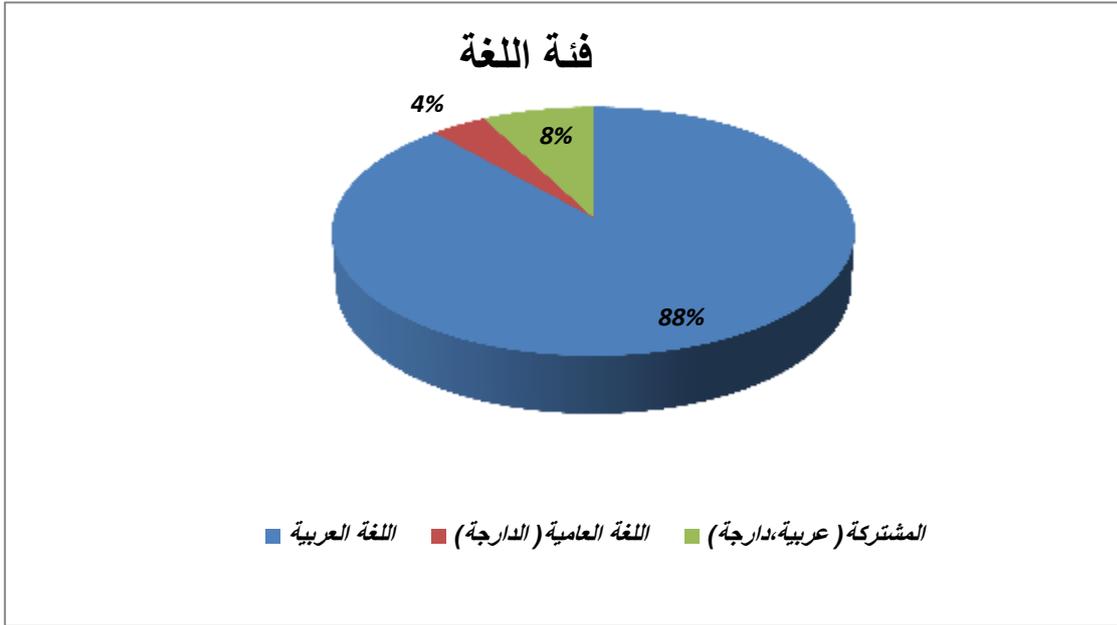
حيث قمنا باستخراج ووضع جداول، حيث تمثل كل فئة بجدول وهي على التوالي:

أولا: فئة اللغة المستخدمة

الجدول رقم 02 يمثل فئات اللغة المستخدمة

النسبة	التكرار	فئة اللغة
100	24	اللغة العربية
00	00	اللغة العامية (الدارجة)
00	00	المشتركة (عربية، دارجة)
100	24	المجموع

الرسم البياني 01



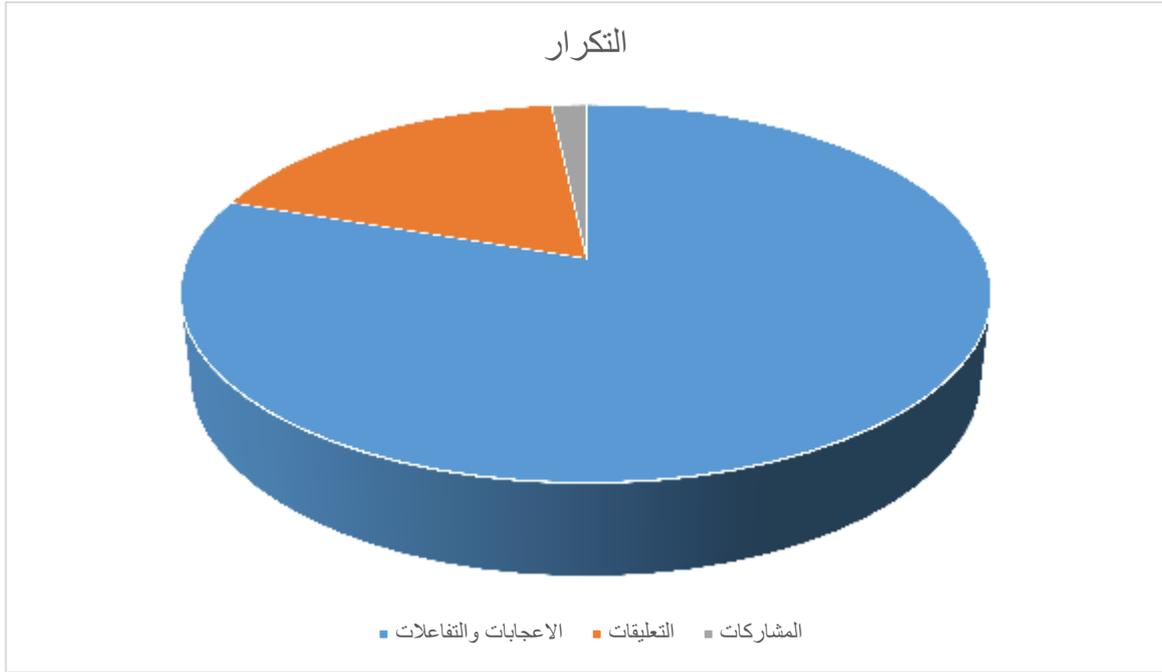
من خلال الجدول نلاحظ أن تكرار اللغة العربية المستخدمة في المنشورات الخاصة بالصفحة الرسمية لولاية أدرار بلغ 24 أي ما نسبته 100 بالمائة، في حين أن استخدام اللهجة العامية واللهجة المشتركة بين العربية والدارجة كانت منعدمة، استخدام اللغة العربية في المنشورات مقارنة باللهجات الأخرى يدل على أن الصفحة رسمية ولا يمكنها اعتماد أي لغة أخرى على غرار اللغة العربية.

ثانياً: فئة أنواع الإيقونات المستخدمة

الجدول رقم 03 يمثل فئة أنواع الإيقونات

نوع الإيقونة	التكرار	النسبة
الاعجابات والتفاعلات	7489	80.25
التعليقات	1688	18.08
المشاركات	155	1.66
المجموع	9332	100

## الرسم البياني 02



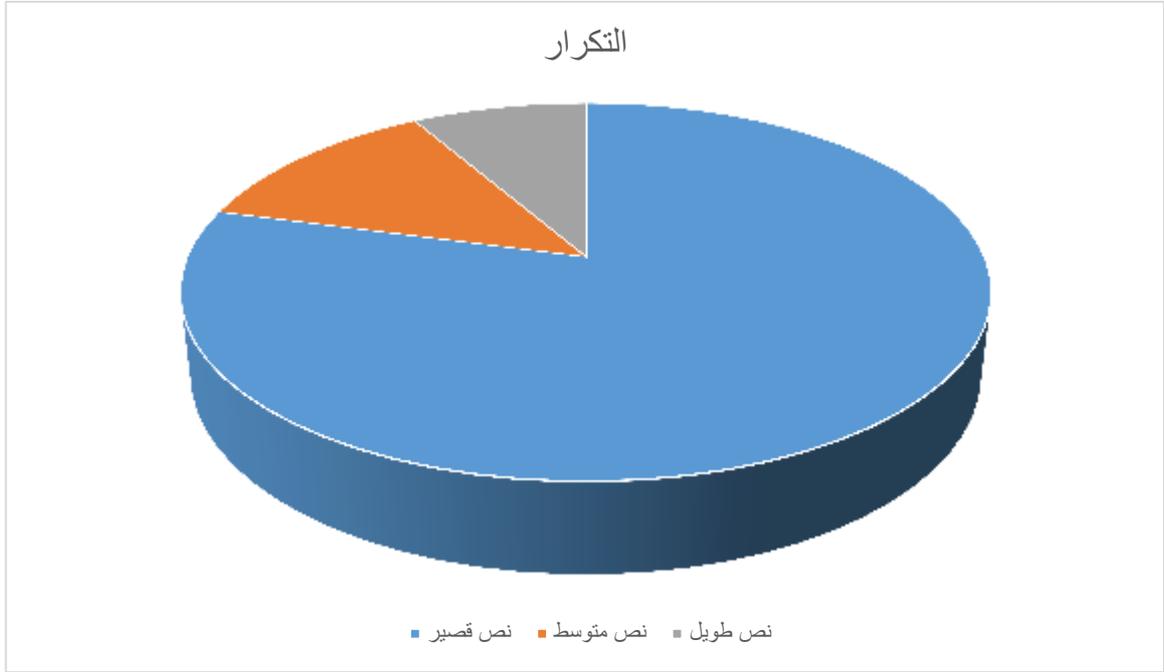
نلاحظ من خلال الجدول أن تكرارات الإعجابات والتفاعلات شملت نحو 7489 إعجاب وتفاعل بنسبة 80.25 بالمائة، بينما تكرارات التعليقات وصلت إلى 1688 تعليق بنسبة 18.08 بالمائة، أما فيما يخص تكرارات المشاركات وصلت إلى 155 مشاركة أي بنسبة 1.66 بالمائة. ومن خلال هذا يتبين ارتفاع في نسبة الإعجابات والتفاعلات مقارنة بالتعليقات والمشاركات، مما يفسر ميل المتابعين إلى الاكتفاء بالإعجاب والتفاعل بسهولة التعامل مع الأيقونتين ومن جهة أخرى فإن طابع المجتمع الصحراوي طابع محافظ وبالتالي يكتفي بالعجاب والتفاعل بدل التعليق والمشاركة.

ثالثاً: فئة مساحة نص المنشور

## الجدول رقم 04 يمثل فئة مساحة نص المنشور

النسبة	التكرار	فئة المساحة
79.16	19	نص قصير
12.5	03	نص متوسط
8.33	02	نص طويل
100	24	المجموع

## الرسم البياني 03



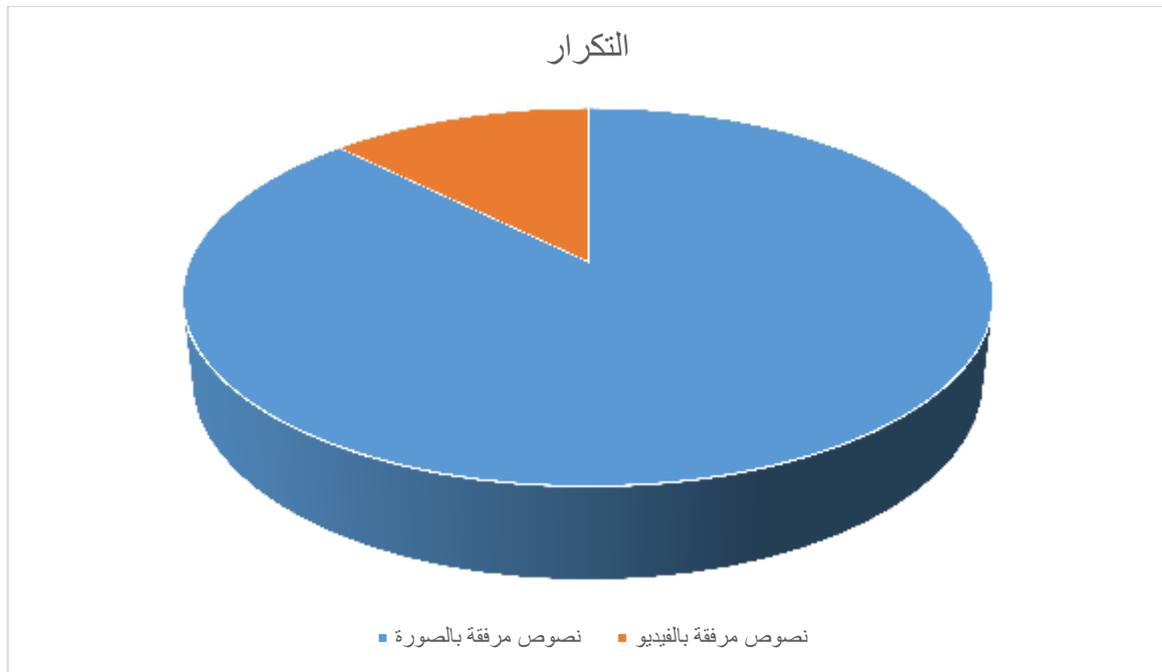
يتضح من خلال الجدول أن تكرار فئة مساحة النص القصير بلغت 19 بنسبة 79.16 بالمائة، بينما تكرار فئة مساحة النص المتوسط وصلت إلى 03 بنسبة 12.5 بالمائة، أما الطويلة فشكلت 02 اي ما نسبته 8.33 بالمائة. اعتماد الصفحة الرسمية لولاية ادرار في العينة المدروسة على النصوص القصيرة ترجع الى طبيعة المنشور في حد ذاته والتي تنوعت بين الاستقبالات والتنصيبات والاحتفاليات والتي تتطلب الاختصار والايجاز في اوصول الرسالة.

رابعاً: نوع الفئة المدرجة (الصور ، الفيديوهات)

الجدول رقم 05 يمثل نوع الفئة المدرجة

نوع الفئة المدرجة	التكرار	النسبة
نصوص مرفقة بالصورة	21	87.5
نصوص مرفقة بالفيديو	03	12.5
المجموع	24	100

الرسم البياني 04

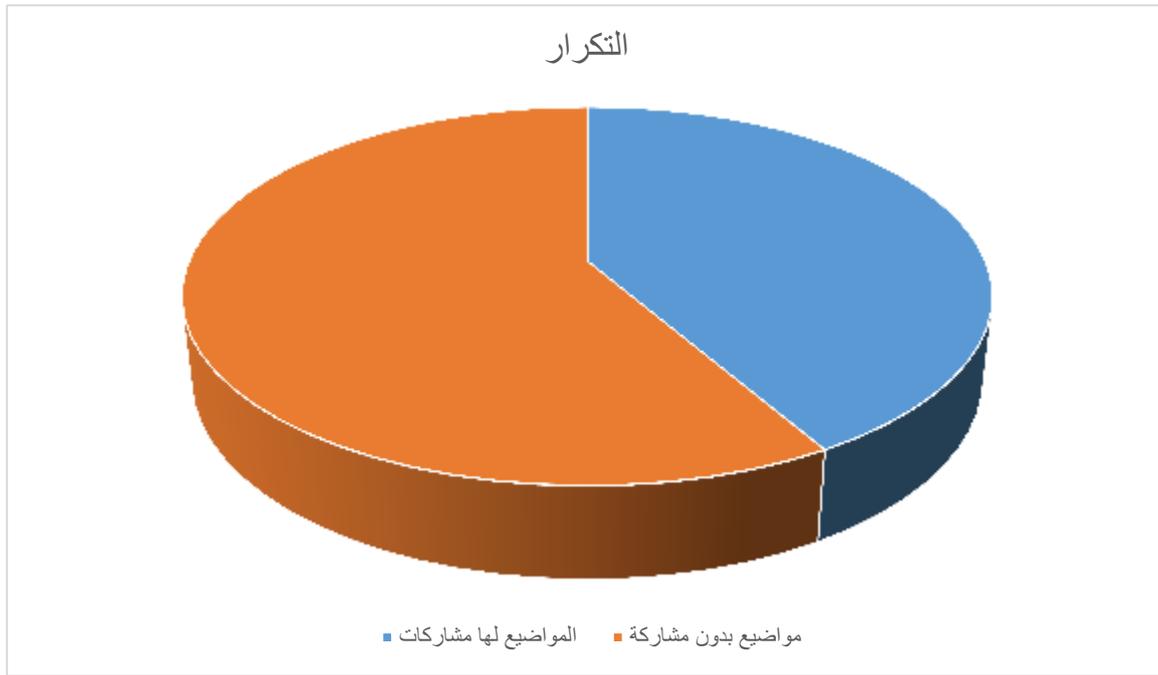


نلاحظ من خلال الجدول أن تكرار النصوص المرفقة بالصورة بلغت 21 بنسبة 87.5 بالمائة، أما تكرار النصوص المرفقة بالفيديو وصل إلى 03 بنسبة 12.5 بالمائة. ويفسر ذلك إلى أن أغلب منشورات الصفحة الرسمية للولاية في العينة المدروسة ذات طبيعة تحتاج إلى تغطيات في شكل صورة.

## خامسا: فئة عدد مشاركات الموضوع

الجدول رقم 06 فئة عدد المشاركات

الفئة	التكرار	النسبة
المواضيع لها مشاركات	10	41.66
مواضيع بدون مشاركة	14	58.33
المجموع	24	100



الرسم البياني 05

يتبين من خلال الجدول أن المواضيع التي لديها مشاركات شملت نحو 10 تكرار بنسبة 41.66 بالمائة، أما المواضيع التي ليس لديها مشاركات وصلت تكراراتها إلى 14 بنسبة 58.33 بالمائة، ويفسر هذا أن اغلب المواضيع المنشورة على الصفحة لها أهمية بالنسبة لمتتبعي الصفحة من مواطني الولاية ما يجعلها تتلقى مشاركات بنسبة كبيرة.

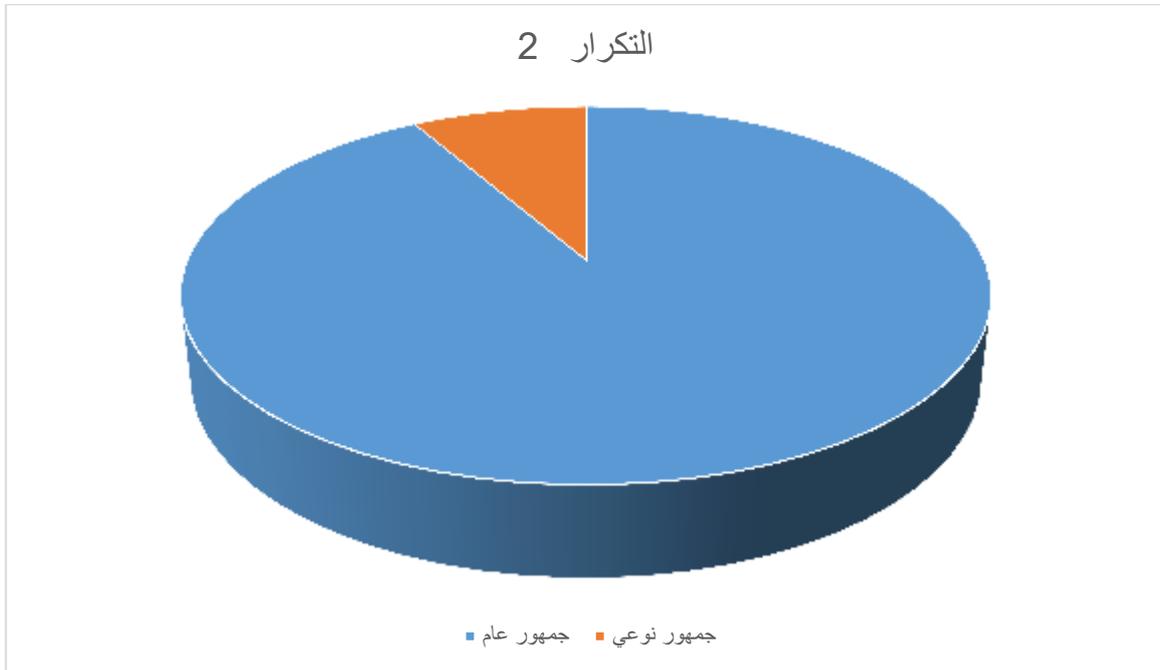
المطلب الثاني: فئات المضمون: وهي الفئات التي تدور حول مضمون مادة الاتصال أو المعاني التي تنقلها وهي تجيب عن التساؤل الخاص "ماذا قيل؟"

حيث قمنا باستخراج ووضع جداول، حيث تمثل كل فئة بجدول وهي على التوالي:  
اولا: فئة الجمهور المستهدف

الجدول رقم 07 فئة الجمهور المستهدف

الفئة	التكرار	النسبة
جمهور عام	22	91.66
جمهور نوعي	2	8.33
المجموع	24	100

الرسم البياني 06



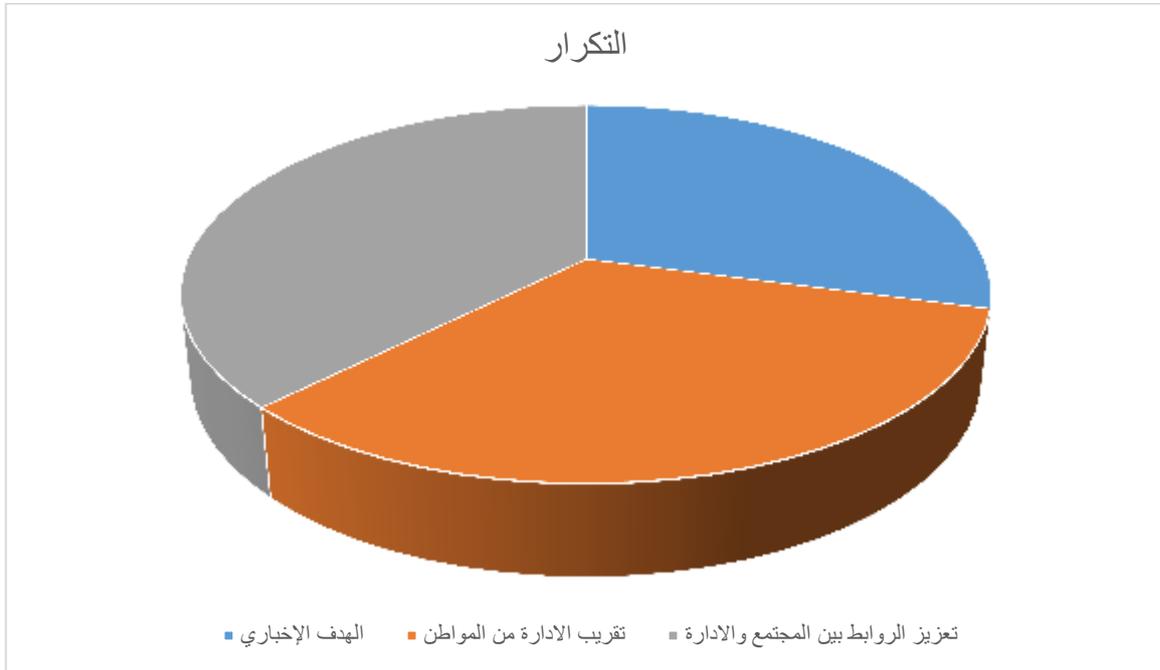
اتضح لنا من خلال الجدول أن تكرار الجمهور العام قدرت ب 22 اي بنسبة 91.66 بالمائة، بينما تكرارات الجمهور النوعي قدرت ب 8.33 بالمائة، تركيز الصفحة على الجمهور العام يدل على ان الصفحة بمثابة همزة وصل بين المسؤول والمجتمع المدني لذا اكتست الطابع العام.

### ثالثا: فئة أهداف المنشور

الجدول رقم 08 يمثل فئة اهداف المنشور

الهدف	التكرار	النسبة
الهدف الإخباري	07	29.16
تقريب الادارة من المواطن	08	33.33
تعزير الروابط بين المجتمع والادارة	09	37.5
المجموع	24	100

الرسم البياني 07



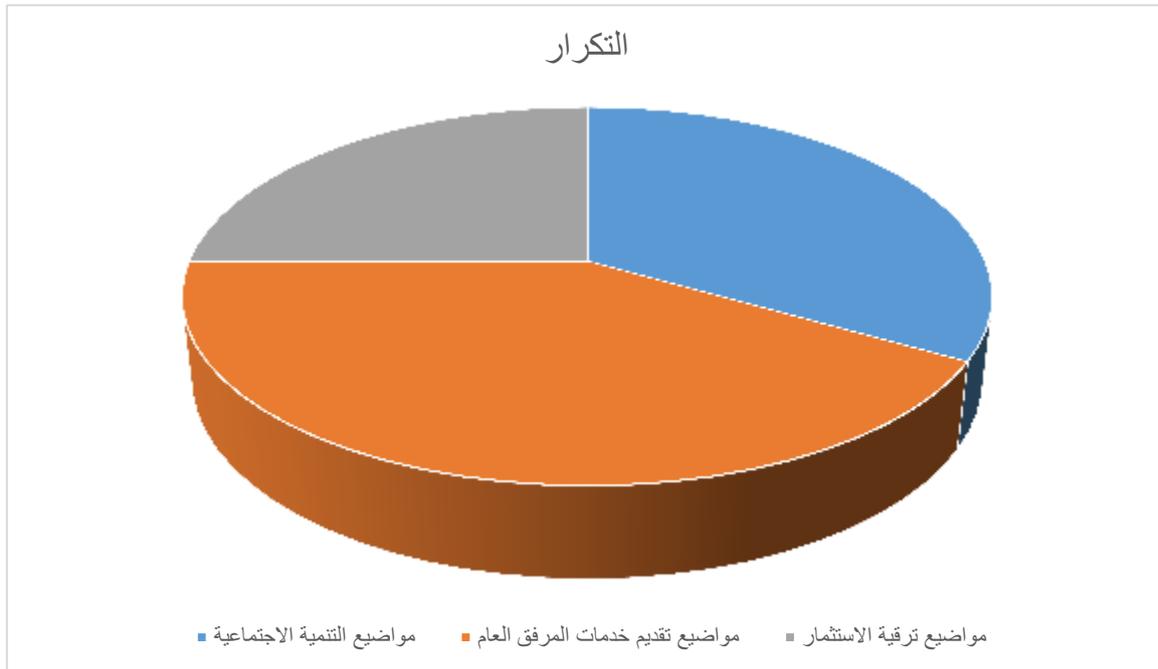
من خلال الجدول يتضح لنا أن المنشورات ذات الهدف الإخباري وصلت تكراراتها إلى 07 اي بنسبة 29.16 بالمائة، في حين أن المنشورات التي هدفها تقريب الادارة من المواطن بلغت

تكراراتها 08 أي بنسبة 33.33 بالمائة، اما المنشورات التي تعزز الروابط بين الادارة والمواطن بلغت 09 تكرار اي بنسبة 37.5 بالمائة، ويمكن تفسير النتائج بأن هناك تنوع في اهداف الصفحة وكل الاهداف تصب في خدمة الفرد ولذا تسعى إلى تحقيق الاهداف الثلاثة معا.

رابعا: فئة نوعية المواضيع المنشورة

الجدول رقم 09 يمثل فئة نوعية المواضيع المنشورة .

النسبة	التكرار	الفئة
33.33	08	مواضيع التنمية الاجتماعية
41.66	10	مواضيع تقديم خدمات المرفق العام
25	06	مواضيع ترقية الاستثمار
100	24	المجموع



الرسم البياني 08

نلاحظ من خلال الجدول ان التنمية الاجتماعية عدد تكراراتها 08 اي ما نسبته 33.33، بينما مواضيع تقديم خدمات المرفق العام 10 تكرارات اي بنسبة 41.66، أما مواضيع ترقية الاستثمار

قدرت ب 06 تكرارات اي بنسبة 25. رغم التنوع في المواضيع المنشورة في صفحة الولاية الا ان المواضيع المتعلقة بتقديم خدمات المرفق العام احتلت الصدارة ما يجعل الصفحة تسير وفق هدفها الاسمي وهو تقريب الادارة من المواطن.

## النتائج العامة لتحليل المنشورات :

- 1-تنوع المواضيع المنشورة في الصفحة الرسمية للولاية بين الاجتماعية والخدمات المرفق العام وترقية الاستثمار.
- 2-إن منصات التواصل الاجتماعي جاءت نتيجة التطورات الحاصلة ، وبفضلها تم تغطية مختلف الأنشطة الخاصة بالمؤسسات الخدمائية.
- 3-إن الصفحة الرسمية لولاية ادرار تهدف الى تعزيز الروابط بين الادارة والمواطن من خلال التعريف بمختلف الأنشطة الخاصة بها.
- 4-تتلقى منشورات الصفحة الرسمية لولاية ادرار متابعة من طرف الجماهير سواء عن طريق الاعجابات أو التفاعلات أو التعليقات، كما ان الصفحة تتلقى العديد من المشاركات لمنشوراتها ما يعكس حيوية ونشاط الصفحة.
- 5-إن أغلب المنشورات الخاصة بالصفحة ذات نصوص قصيرة كما تحمل عبارات بسيطة سهلة الفهم بالنسبة للمواطن.
- 6-تعتمد الصفحة في نشاطها التعريفي على أشكال مختلفة من نصوص وصور وفيديوهات وهذا ما يؤدي إلى استقطاب جماهير كبيرة.
- 7-تركز الصفحة على اللغة العربية في كل الأحيان، على اعتبار انها صفحة ذات طابع رسمي.
- 8-تنوعت اهداف الصفحة بين الاخبار وتقريب الادارة من المواطن وتعزيز الروابط بين المجتمع والمؤسسة.

**النتائج العامة**

**للدراصة**

## نتائج عامة للدراسة :

- بناء على ما سبق سواء ما تعلق بالجانب النظري أو الميداني للدراسة وبعد تحليلنا لنتائج الدراسة حسب فئات الشكل وفئات المضمون والملاحظة , حيث كانت الاستنتاجات كالتالي :
- 1- ان الاتصال الالكتروني هو نتيجة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال , وذلك من خلال وسائط وتقنياته المختلفة فبفضلها اكتسب مكانة كبيرة من طرف المجتمع وتلقى كذلك اقبال كبير وأصبح رفيقا للإنسان في كل زمان ومكان ..
  - 2- تتلقى منشورات صفحة الفيس بوك الرسمية لولاية ادرار متابعة وقبال كبير من مواطنين ولاية ادرار سواء مشاهدة او تفاعل او تعليق او مشاركة
  - 3- اقبال موظفي المؤسسات الخدماتية العمومية (ولاية ادرار) على استعمال الاتصال الالكتروني والتكنولوجيا الحديثة في المهام الادارية.
  - 4- ولاحظنا تأييد فكرة استخدام الوسائل الأسهل والمتطورة التي تكون في متناول الجميع للمعاملات الاتصالية .
  - 5- توصلت الدراسة أن المؤسسة استغنت عن المراسلات المكتوبة وحلت محلها المراسلات الالكترونية
  - 6- كما ان ضعف مستوى بعض العمال يعيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة .
  - 7- للاتصال الالكتروني دور كبير في تعريف بنشاطات المؤسسات الخدماتية العمومية واعطائها طابعها الخاص وتعزيز التفاعل والتعامل بين الموظفين فيها .
  - 8- الاتصال الالكتروني يساهم في خلق نوع من التماسك والتفاعل بين مكونات المؤسسة حتى تتحقق اهدافها .
  - 9- يخلق الاتصال الالكتروني بيئة مناسبة لتشكيل فريق عمل ذو اداء عالي متفاعل ومتجانس من خلال انسجام المصالح والاهداف .

خاتمة

## خاتمة:

ما يمكن استخلاصه ومن خلال ما تم تقديمه في كل من الاطار النظري والاطار التطبيقي للدراسة دور الاتصال الالكتروني في التعريف بنشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية , أن التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مجال الاتصال الالكتروني قد ساهم في رفع مستوى نشاطات المؤسسات الخدمائية العمومية وكان له دور الفعال فيما توفره تكنولوجيا الاتصال لهذه المؤسسات من تقنيات حديثة مواكبة للتكنولوجيا العالمية مقارنة بما كانت تعتمد عليه في السابق من وسائل تقليدية .

فالمستوى الذي وصلت اليه التكنولوجيا بمختلف انواعها في الدول المتقدمة قد شكلت فيه تكنولوجيا الاتصال الحديثة النسبة الاكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها المؤسسات الخدمائية العمومية خصوصا في مجال جمع وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات ونشرها على نطاق واسع فضلا من السرعة والدقة التي يتميز بها الاتصال الالكتروني

وقد وقع اختيارنا على الصفحة الرسمية لولاية أدرار كنموذج وذلك لأنها من المؤسسات الأكثر أهمية لدى الجمهور وتوصلنا الى ان الاتصال الالكتروني ضروري بالنسبة للمؤسسات الخدمائية العمومية نظرا لما يمثله من أهمية بالغة على مختلف الاصعدة باعتباره نظاما مفتوحا نشأ بينها وبين البيئة المحيطة لها اي علاقة تبادلية حيث عملت المؤسسات الخدمائية العمومية على التعريف بنشاطاتها من خلال صفحتها الرسمية على الفيس بوك بهدف استثمار امكانياتها وتفعيل تطبيقاتها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الالكتروني خصوصا شبكة الانترنت بإعتبارها القوة الحالية لجميع المؤسسات وذلك بإتخاذ كل الوسائل الممكنة والتجهيزات المتاحة لها في تسهيل عملية التواصل من أخذ ورد مع الجمهور فكان الاتصال الالكتروني الحل الجوهرى الذي يربط بين المؤسسات الخدمائية العمومية بالجمهور .

فبالرغم من العراقيل التي تعترض المؤسسات الخدمائية العمومية الا انها تحافظ على نظامها الداخلي وتسعى الى تحقيق مبتغاها المهني من خلال الاتصال ودوره في نشر ثقافة الترابط والتماسك والانسجام والتنسيق بين الموظفين حيث تجمعهم اهداف ومصالح وتحكمهم قواعد وقوانين .

فالالاتصال الالكتروني خطوة مهمة في حياة المؤسسة فهو يسمح بتسهيل الوظائف باعتباره عنصر هام داخلها ووجوده ضروري فيها وهو بطبيعة الحال يحتاج لمجموعة من الوسائل التي يتحرك من خلالها ويحاول تجاوز العوائق التي تقف حاجزا امامه وامام تحسين صورة المؤسسة

ولهذا يمكننا القول بان المؤسسة الناجحة مهما كانت طبيعتها هي التي توظف الاتصال الالكتروني والياته بشكل جيد , لأنه عامل مهم باعتباره أداة أساسية وضرورية مكتملة للعملية الادارية مما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وبلوغ المؤسسة أهدافها بفاعلية لتحسين نشاطاتها .

**قائمة المصادر**

**والمراجع**

## قائمة المصادر والمراجع:

### أولا الكتب:

#### الكتب باللغة العربية :

1. إبراهيم عامر قندلجي ,عبد القادر الجنابي علاء الدين ,نظم المعلومات الإدارية , دار الميسر للنشر والتوزيع , الأردن 2007.
2. أحمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
3. أمل سعد متولي، مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007.
4. حسن عقيل ,فلسفة مناهج البحث العلمي , ط 1 , مصر , مكتبة مدبولي , 1996.
5. حسن محمود حريم:تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي ،دار الحامد للنشر،(د،ط)،الأردن،2000.
6. حيدر شاکر البرزنجي , تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي , ط 1,دار أسامة للنشر والتوزيع ,2013.
7. خليل مُجَّد حسن الشماع ، خضير كاظم حمود ، نظرية المنظمة ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2000
8. رغد حسن الصرن , ادارة المكاتب الحديثة , ط 1 , دار رضا للنشر , دمشق , 2002.
9. زاوية حسن : السلوك التنظيمي في المنظمات , الدار الجامعية للنشر , الإسكندرية , 1999.
10. زيد منير عبو ي : فن الادارة بالاتصال , دار دجلة , الاردن , 2007.
11. سعيد أكيل: فنيات المحاسبة التحليلية، دون، دار الآفاق للنشر والتوزيع، الجزء 1 ،الجزائر، دون سنة.
12. سمير مُجَّد حسين، الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984.
13. شريف درويش اللبان ,تكنولوجيا الاتصال والمجتمع (القضايا والاشكاليات), دار العالم العربي , القاهرة , 2009.
14. طارق إلياس: الحماية من الاختراق: دور العالقات العامة والعالم، الجيزة، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، ط 01، 2020.
15. عاطف عدلي العبد، الاتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993.
16. عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة 2002.

17. عبد الله مُجَّد عبد الرحمان , علم الاجتماع النشأة والتطور , بيوت , دار المعرفة الجامعية , 1999.
18. عدلي رضا , عاطف العبد , إدارة المؤسسات الإعلامية , دار الفكر العربي , القاهرة , 2002.
19. عدنان عواد الشوابكة , دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار , ط1, دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع , الأردن , 1999.
20. علي خطار شطناوي: نظرية المؤسسة العامة وتطبيقاتها (في المملكة الأردنية) - دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، أردن، 1991.
21. علي عباس : أساسيات علم الإدارة , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان , 2007.
22. علي فلاح الزعبي , الاتصالات التسويقية , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان , الاردن , الطبعة الأولى , 2010.
23. العيساوي عبد الرحمن , مناهج البحث العلمي في الفكر الاسلامي والفكر الحديث , لبنان : دار الراتب الجامعية , 2008.
24. غسان قلعوي: القطاع العام: إلى أين؟ (خواطر حول تخصيص القطاع العام) دار المكتبي للطباعة والنشر، سوريا 1955.
25. فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010.
26. فايز الزعبي وآخرون:، أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل، ط1، الأردن، 1997.
27. لزه حسانوي: الواضح في المراسلات الادارية، (دط)، نو ميديا للنشر والطباعة والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2010.
28. مجدي صلاح طه المهدي , مناهج البحث التربوي , القاهرة , دار الفكر العربي , 2019, ص 208-209
29. مُجَّد إسماعيل مُجَّد السيد , نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية ط2 , دار وائل للنشر والتوزيع , الأردن , 2009.
30. مُجَّد الصيرفي , اتصالات الادارية , مؤسسة حورس الدولية الاسكندرية , 2008.
31. مُجَّد محمود الطعمانة , طارق شريف العلوش , الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي , القاهرة , منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية, 2004.
32. مُجَّد منير حجاب , نظريات الاتصال , دار الفجر للنشر والتوزيع , مصر , 2010.
33. محي مُجَّد مسعي , ظاهرة العولمة والاوهام والحقائق , مطبعة ومكتبة الشعاع , مصر , 1999.
34. مصطفى حجازي : الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والإدارة , دار الطبع , بيروت , 1982.

35. مصطفى محمود ابو بكر ,عبد الله بن عبد الرحمن البريدي ,الاتصال الفعال , الإسكندرية , الدار الجامعية،2008.

36. مصطفى يوسف كافي , الاعلام التفاعلي , الطبعة الاولى , عمان , دار حامد للنشر والتوزيع

37. نجم عبد الله الحميدي , نظم المعلومات الادارية , ط2 , دار وائل للنشر والتوزيع , الأردن , 2009.

### الكتب باللغة الاجنبية

38. Mohamed sadeg : management des entreprises publiques,  
Alger, 1999.

### ثانيا: الرسائل الجامعية:

39. - يسع ياسمينه , دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة ,  
مذكرة ماجستير , تخصص تسيير المنظمات , جامعة بومرداس , الجزائر , 2010-2011.

40. ابراهيم خالي , إسماعيل جوادي : دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم  
الثانوي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الإتصال , قسم العلوم الاجتماعية , كلية  
العلوم الاجتماعية والإنسانية , جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي , 2018.

41. أومدور إبتسام واحمد هرقة زينب , أهمية الاتصال في بناء وتطوير العلاقة مع الزبون دراسة حالة رونو  
الجزائر - وكالة رونو قلمة , مذكرة ماستر , قسم العلوم التجارية , تخصص تقنيات البيع والعلاقة مع الزبون  
، جامعة 08 ماي 45 ، قلمة الجزائر ، 2010-2011.

42. بن حمودة رنده , زيارة وفتاء استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية دراسة حالة البريد والمواصلات -  
تقرت -رسالة ماستر , كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , جامعة قاصدي مرباح ورقلة ,  
2013/2014.

43. بن طراد سارة , زايدي حسناء , دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في دعم التسويق الابتكاري دراسة  
ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر مطاحن الفجوج -قلمة - ,مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر , تخصص  
تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع , تخصص اعلام واتصال , جامعة قلمة.

44. بوالبعير أمين : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنشيط القطاع السياحي بالجزائر , رسالة ماستر في  
التسويق الشامل , قسم العلوم التجارية , كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير , جامعة محمد خيضر بسكرة ,  
2015.

45. بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2010/2011.
46. بوقلي مروة و معمري فلة، تكنولوجيايات الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمانية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء - بأم البواقي، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، تخصص: اتصال و علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي-،ام البواقي 2014-2015،
47. حداد سهيلة، فاعلية البيع الشخصي في تسويق الخدمات، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، 2006.
48. حمري هاجر - دالي سلمى : أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل الاخباري، رسالة ماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، فرع العلوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة 8ماي 1945 بقالملة.
49. حنان أحمد قضاة، أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال، كلية ادارة المال والأعمال، جامعة ال بيت الأردن 2007.
50. حورية بالعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.
51. سمير طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، مذكرة ماستر في التجارة الدولية، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجّد خيضر بسكرة 2013.
52. عبد الله مُجّد عبد الكريم أبو الغنم، الاتصال الالكتروني وعلاقته بمنظومة القيم والاتجاهات الاخلاقية والاجتماعية لدى طلبة الجامعات الاردنية، رسالة مكملة للحصول على شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا علم النفس التربوي، جامعة البلقاء التطبيقية، الاردن، 2015
53. قاسم مُجّد، أثر العلاقات غير الرسمية على الاداء الوظيفي، رسالة ماستر تخصص تنظيم وعمل، قسم علم اجتماع وديموغرافيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2017.
54. لافي سعيد المطيري : دور برامج الاذاعة المدرسية في تعزيز قيم الانتماء الوطني، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية ' كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2009
55. لامية زكي دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية، رسالة ماستر في تخصص ادارة وعمل، شعبة علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة مُجّد خيضر بسكرة، 2016.

56. وقاد الزهرة، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية -دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص: علم اجتماع الاتصال، الوادي، 2020-2021.

### ثالثا: المجالات

57. أحمد بن عيشاوي: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلد الباحث، العدد 04، جامعة ورقلة، 2006.

58. براهيمة نصيرة -حديد يوسف: تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية للأسرة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، العدد 17، ديسمبر 2014.

### رابعا: المواقع الالكترونية

59. المديرية الجهوية للتجارة بشار، /<https://dcwadrar.dz>، 01/05/2023، 11:00 سا

الملاحق

شعار صفحة فيس بوك ولاية ادرار





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

16 nov. 2022 · 🌐



🌐 الحدث:- إستقبال.

📍 المكان:- مكتب السيد الوالي.

📅 التاريخ:- الأربعاء 16 نوفمبر 2022.

🕒 التوقيت:- الساعة الثامنة (08:00) صباحاً.

👉 إستقبل صباح هذا اليوم السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، السادة:-

👉 السيد:- بشيحي عمر مفتش بوزارة السكن والعمران والمدينة؛

👉 السيد:- صخري سفيان مفتش بوزارة السكن والعمران والمدينة؛

والمتواجدين بولاية أدرار في إطار في مهمة عمل.

#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👤 Ghaitaoui Ahmed et 257 autres personnes

👍 258

💬 23

🔗 17

Plus pertinents ▾



Écrivez un commentaire...



## ← الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de

الحدث:- مهرجان الوطني الجامعي للإنشاد والمديح الطبعة السادسة.

التاريخ:- الخميس 23 فيفري 2023.

التوقيت:-الحادية عشر ( 11:00 ) صباحاً.

المكان:- المسرح الجهوي تيليلان.

أشرف هذا اليوم السيد **#العربي\_بهلول** والي ولاية أدرار مرفوقا بالسيد

**#أبالحبيب\_سالمة** نائب رئيس المجلس الشعبي الولائي، السادة أعضاء اللجنة الأمنية، السيد المنتدوب المحلي لوسيط الجمهورية، السيد مدير جامعة أدرار، السادة المدبرون أعضاء الهيئة التنفيذية، السيد المدير الولائي للخدمات الجامعية، السيد عضو المرصد الوطني للمجتمع المدني، السادة ممثلوا الأسرة التورية، السادة أعضاء المجلس الأعلى للشباب، السادة مديروا الإقامات الجامعية، السادة أعضاء لجنة التحكيم الخاصة بالمهرجان، ضيف المهرجان السيد المنشد نجيب عياش، السيد رئيس اللجنة الولائية للهلال الأحمر الجزائري، جموع الفرق الإنشادية المشاركة في المهرجان، على فعاليات افتتاح المهرجان الوطني الجامعي للإنشاد والمديح في طبعته السادة تحت شعار ( على الإنشاد نلتقي، وبالمدح نرتقي) وبمشاركة (22) ولاية من مختلف أنحاء الوطن؛

وقد شهدت مراسيم الافتتاح المحطات التالية:

◆ تلاوة آيات بينات من الذكر الحكيم؛

◆ القيام لأداء تحية النشيد الوطني؛

◆ كلمة السيد مدير جامعة أحمد.درايعيا بأدرار؛

◆ كلمة السيد ممثل الوفود المشاركة؛

◆ كلمة السيد رئيس لجنة التحكيم؛

◆ وصلة إنشادية لضيف المهرجان الفنان نجيب عياش؛

◆ وصلة إنشادية للفرقة التابعة للخدمات الجامعية؛

◆ كلمة السيد نائب رئيس المجلس الشعبي الولائي؛

◆ كلمة السيد والي ولاية أدرار والإعلان الرسمي عن انطلاق المهرجان الوطني الجامعي

للإنشاد والمديح في طبعته السادسة؛

◆ تكريمات بالمناسبة؛

◆ انطلاق المنافسة بين الفرق المشاركة.

**#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.**



Écrivez un commentaire...



21:54

📶 📶 📶



الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de



الصفحة الرسمية لولاية أدرار

20 nov. 2022 · 🌐

...

📝 الحدث:- تنصيب.

📅 التاريخ:- الأحد 20 نوفمبر 2022.

🕒 الساعة:- التاسعة (09:00) صباحاً.

📍 أشرف السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، بحضور السيد الأمين العام للولاية، على تنصيب السيد:- عيشي مبارك بصفته مكلفاً بتسيير مديرية التجارة وترقية الصادرات بالولاية.

#خليفة\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👍❤️ 260

👍 260

💬 61

🔗 19

Plus pertinents ▾



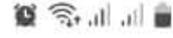
ميروك المزبود "مقابل الرادار أدرار"



Écrivez un commentaire...



21:45



الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de



الصفحة الرسمية لولاية أدرار

27 mars 2023



الحدث:- تنصيب.

التاريخ:- الإثنين 27 مارس 2023.

التوقيت:- الساعة الثالثة (15:00) بعد الزوال.

أشرف السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، وبحضور السيد الأمين العام للولاية، السيد رئيس الديوان، على تنصيب السيد جودي حمزة مديراً ولائياً للإدارة المحلية. #خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



Ghaitaoui Ahmed et 334 autres personnes

335

80

20

Plus pertinents



Cheikh Bella Omar

وقفه الله واعانه على المهمة النبيلة



Écrivez un commentaire...



21:50

15+ 15+ 4 15+

## Vidéos

Pour vous En direct Suivi(e) Enreg

 الصفحة الرسمية لولاية أدرار • 13 janv. 2023

حفل إفتتاح كأس إفريقيا للمحليين بملعب تيلسون مانديلا بلدية براقى الجزائر العاصمة



Moulay Soltan Moulay Dahbi et 311 autres personnes

312 106 23

 Gs Gaming • Suivre • 4 h

Plane Emergency Landing in Indian Airports  
Atterrissage d'urgence d'un avion dans les aéroports indiens  
Traduit de : Anglais

DIRECT 652

21:42

📶 📶 📶



الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de



الصفحة الرسمية لولاية أدرار

13 avr. 2023

...

📌 الحدث:- إستقبال.

📍 المكان:- مكتب السيد الوالي.

📅 التاريخ:- الخميس 13 أفريل 2023.

🕒 التوقيت:- الساعة الحادية عشر (11:00) صباحاً.

📌 إستقبل صباح هذا اليوم السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، السادة:-

📌 السيد:- بشيحي عمر مفتش بوزارة السكن والعمران والمدينة؛

📌 السيد:- شعبان علي مفتش بوزارة السكن والعمران والمدينة؛

📌 السيد:- صخري سفيان مفتش بوزارة السكن والعمران والمدينة؛

📌 السيد:- بن فيالة عادل مفتش بوزارة السكن والعمران والمدينة؛

والمتواجدين بولاية أدرار في إطار في مهمة عمل.

#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👤 Ghaitaoui Ahmed et 261 autres personnes

👍 262

💬 88

🔗 18



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

2 avr. 2023 · 🌐



📝 الحدث:- تنصيب مدير البرمجة ومتابعة الميزانية.

📅 التاريخ:- الأحد 02 أبريل 2023.

🕒 التوقيت:- الساعة العاشرة (10:00) صباحاً.

📍 أشرف السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، وبحضور السيد الأمين العام للولاية، السيد رئيس الديوان، على تنصيب السيد وافي ناجم بصفته مكلفاً بتسيير مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية لولاية أدرار.  
#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👍👤 Ghaitaoui Ahmed et 445 autres personnes

👍 446

💬 146

📤 20

Plus pertinents ▾



الطاهر يوسفات عضو المجلس الشعبي الولائي أدرار



Écrivez un commentaire...





الحدث:- إستقبال.

المكان:- مكتب السيد الوالي.

التاريخ:- الإثنين 17 أفريل 2023.

التوقيت:- الساعة الثانية (14:00) زوالاً.

👏 إستقبل السيد #العربي\_يهلول والي ولاية أدرار. السيد:- راسم نسيم غالم المدير

العام للمؤسسة الوطنية للترقية العقارية؛

السيد:- حمزة مسقالجى المدير العام المساعد؛

السيد:- زكري رضا المدير الجهوي جنوب؛

والذي يتواجد في مهمة عمل تتعلق بقطاعه على مستوى الولاية.

👑 وبحضور كل من السادة:-

السيد:- مدير السكن بالولاية؛

السيد مدير التعمير والبناء والهندسة المعمارية؛

السيد:- مدير مشاريع الترقية العقارية بأدرار؛

#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👤 et 139 autres personnes عبد الجليل التهامي



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

5 nov. 2022 · 🌐



📝 الحدث:- تنصيب.

📅 التاريخ:- السبت 05 نوفمبر 2022.

🕒 الساعة:- العاشرة (10:00) صباحاً.

📍 على إثر الحركة الأخيرة في سلك رؤساء الدوائر، أشرف السيد #بوسماعت\_دياب

الأمين العام لولاية أدرار، وبحضور السيد رئيس الديوان بالولاية، على تنصيب:-

👑 السيد بوساحة حسان:- رئيساً لدائرة تسابيت؛

👑 السيد العابد عابد:- رئيساً لدائرة زاوية كنتة؛

👑 السيد شاوشي حاتم:- رئيساً دائرة رغان؛

#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👤 Ghaitaoui Ahmed et 472 autres personnes

👍 473

💬 104

🔗 67

Plus pertinents ▾



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

23 nov. 2022 · 🌐



🌐 الحدث:- جلسة عمل.

📍 المكان:- قاعة الاجتماعات بمقر الولاية.

📅 التاريخ:- الأربعاء 23 نوفمبر 2022.

🕒 التوقيت:- الساعة التاسعة (09:00) صباحاً.

👉 تم صباح هذا اليوم عقد جلسة عمل السيد عبد الرحمان بوطويل مفتش مركزي بوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، والسيد السيد عزيز احمد وليد مفتش بوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، السيد الأمين العام لولاية أدرار، السيد المفتش العام للولاية، وبحضور السادة: مدير الإدارة المحلية، مدير البرمجة ومتابعة الميزانية، مدير التعمير والهندسة المعمارية والبناء، مدير السكن، مدير التجهيزات العمومية ورؤساء الدوائر، وقد خصصت هذه الجلسة لدراسة:-  
👉 متابعة وتقييم سير المشاريع المخصصة لفائدة مناطق الظل بالولاية.

#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.0



👍 124

👍 124

💬 10

🔗 11



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de



الصفحة الرسمية لولاية أدرار

7 déc. 2022 · 🌐



📌 الحدث:- زيارة تفقدية

📅 التاريخ:- الأربعاء 07 ديسمبر 2022.

🕒 الساعة:- الواحدة (13:00) زوالاً.

📍 المكان: بلدية أدرار.

👉 قام هذا اليوم السيد **#العربي\_بهلول** والي ولاية أدرار، مرفوقا بالسيد مدير التعمير والهندسة المعمارية والبناء، السيد مدير الأشغال العمومية، السيد مدير الموارد المائية، السيد رئيس دائرة أدرار ورئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية أدرار، بزيارة تفقدية لمعاينة بعض النقاط السوداء بوسط مدينة أدرار، على غرار السوق الشعبي المعروف ب (سوق بوذة) وبعض الطرقات المحيطة به وكذا الأرصفة التي تحتاج إلى إعادة التهيئة.  
**#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار**



👍❤️ et 688 autres personnes القسم التربوي تسنيم ادرار

👍 689

💬 151

🔗 42



Écrivez un commentaire...



21:52

📶 📶 📶



الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de



الصفحة الرسمية لولاية أدرار

28 déc. 2022 · 🌐

...

📌 الحدث:- تنصيب.

📅 التاريخ:- الأربعاء 28 ديسمبر 2022.

🕒 الساعة:- التاسعة (09:00) صباحاً.

📍 أشرف السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، وبحضور السيد الأمين العام للولاية و السيد مدير أملاك الدولة بالولاية، على تنصيب السيد:- سكساف محمد العربي بصفته مديراً لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالولاية.  
#خليفة\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👍👤 Ghaitaoui Ahmed et 249 autres personnes

👍 250

💬 20

📌 17

Plus pertinents ▾



Faouzi Saidani



Écrivez un commentaire...





🌐 الحدث:- فاتحة ختم القرآن الكريم على روح الشيخ الحاج محمد العالمي.

📅 التاريخ:- السبت 03 ديسمبر 2022.

🕒 التوقيت:- الساعة السادسة (18:00) مساءً.

📌 حضر السيد #العربي\_يهلول والي ولاية أدرار، رفقة السيد #أبا\_لحييب\_سالم نائب رئيس المجلس الشعبي الولائي، السيد مدير الشؤون الدينية والأوقاف للولاية، السيد رئيس دائرة زاوية كنتة ورئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية زاوية كنتة، وحضور مميز للعديد من المشائخ والعلماء بالمنطقة وكذا المواطنين من مختلف مناطق الوطن، لحضور فاتحة الكتاب على روح العلامة الشيخ الحاج محمد العالمي طيب الله ثراه.  
#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👍👍 عبيد الحميد بابشي et 488 autres personnes

👍 489

💬 32

🔗 29

Plus pertinents



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

21 déc. 2022 · 🌐



📌 الحدث:- زيارة لوفد الفنانين.

🕒 الساعة:- العاشرة ( 10:00 ) صباحاً.

📅 التاريخ :- الأربعاء 21 ديسمبر 2022.

📍 المكان:- فندق عين بودة بأدرار.

👉 في إطار مهرجان ليالي مسرح الصحراء الدولي بأدرار، قام صباح هذا اليوم السيد العربي بهلول والي ولاية أدرار مرفوقاً بالسيد مدير الثقافة والفنون، بزيارة لوفد الفنانين الجزائريين المشاركين في فعاليات مهرجان ليالي مسرح الصحراء الدولي بأدرار.  
#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار



👍❤️ عبد الحميد بابشي et 606 autres personnes

👍 607

💬 136

🔗 32

Plus pertinents ▾



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

24 févr. 2023 · 🌐



#تعزية\_ومواساة:-

إلى عائلة المرحوم #بومدين\_أوقاسي؛ #الرئيس\_المدير\_العام:-  
#الهيئة\_الوطنية\_لِلرقابة\_التقنية\_لِلبناء\_CTC:

👉 مصداقاً لقوله تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ.

يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ازْجَعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً فَادْخُلِي فِي عِبَادِي وَادْخُلِي جَنَّاتِي. صدق الله العظيم 🌟

👉 وبالغ الحزن والأسى وقلوب مؤمنة بقضاء الله وقدره تلقى السيد #العربي\_بهلول والى ولاية أدرار نبأ وفاة المغفور له باذن الله قيد حياته، السيد بومدين أوقاسي؛ الرئيس المدير العام للهيئة الوطنية للرقابة التقنية للبناء #CTC؛

👉 وعلى إثر هذه المصاب الجلل يتقدم، أصالة عن نفسه ونيابة عن جميع إدارات وموظفي وسكان ولاية أدرار، بأخلص التعازي وصدق المواساة، إلى عائلة المرحوم وإلى كل أهله وزملائه بالهيئة عموماً سائلاً المولى عز وجل أن يتغمده بواسع رحمته ويسكنه فسيح جناته ويلهم أهله وذويه جميل الصبر والسلوان 🌟 إنا لله وإنا إليه راجعون 🌟.



👍🥰 et 89 autres p... لولاية أدرار ugcaa الإتحاد العام للتجار والحرفيين الجزائريين

👍 90

💬 17

➦ 1

Plus pertinents ▾



بلوافي عبدالرحمن بن هيبه

الله يرحمه ويفغر له ويسكنه الفردوس الاعلى في الجنة، وعظم الله الاجر لأهله.

3 mois J'aime Répondre



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

2 avr. 2023



القائمة الإسمية للمقترحين للإستفادة من الإستصلاحات الفلاحية بالمحيط الفلاحي (القرارة) بلدية أسيع، في إطار المؤسسات المصغرة الموجهة للشباب، والذين سجلوا أنفسهم في البوابة الرقمية التي أعدت لهذا الغرض؛  
#بلدية\_أسيع

The image displays several screenshots of a digital portal. The top screenshot shows a header for the 'الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية' (People's Democratic Republic of Algeria) and the 'ولاية أدرار' (Adrar State). Below this, there are several tables with columns for names, addresses, and identification numbers. The tables are organized into sections, likely representing different municipalities or districts. The text is in Arabic, and the interface appears to be a web-based application for managing agricultural beneficiaries.

Ghailtaoui Ahmed et 606 autres personnes

👍 607

💬 130

🔗 74

Plus pertinents



Ubeidi Abdelaali

الاستصلاحات خير ربي ولبصل 25 ألف 🙏  
لي ما خدم جنائه يخدم الاستصلاح 😊 عيش تشوف 😊



Écrivez un commentaire...





الصفحة الرسمية لولاية أدرار

9 avr. 2023 · 🌐



📌 الحدث:- إستقبال.

📍 المكان:- مكتب السيد والي الولاية بالديوان.

📅 التاريخ:- الأحد 09 أفريل 2023.

🕒 التوقيت:- الساعة التاسعة (09:00) صباحاً.

📌 إستقبال السيد #العربي\_يهلول والي ولاية أدرار.

وبحضور السيد رئيس الديوان والسيد مدير المرصد الوطني للفقارة، السيد قرماطي عبد الرحمن مكلف بالدراسات التقنية، السيدة فيروط حولة مكلفة بالدراسات التقنية والسيد بوزيد عبد الرزاق باحث في المركز الوطني للجيوفيزياء والزلازل، والمتواجدين بولاية أدرار من أجل إعداد دراسة نموذجية حول المياه الجوفية.  
#خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👍 et 240 autres personnes مدرسة إنتفاضة حاسي صاكة بأدرار

👍 241

💬 19

🔄 8



Écrivez un commentaire...



21:51

15+

Vidéos

Pour vous En direct Suivi(e) Enreg

الصفحة الرسمية لولاية أدرار • 6 janv. 2023

#جمعة\_مباركة:



et 181 autres personnes

182 25 17

البرادع الليبي • Suivre • 14 avr. 2022

#شاهد\_الطفل\_بعد\_الولادة\_سيحان\_الله..\_الله\_يسلم\_ابديك\_يا\_دكتور\_زيد\_عبد\_الله...



21:46

📶



الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de



الصفحة الرسمية لولاية أدرار

21 févr. 2023 · 🌐

...

📌 الحدث:- تنصيب.

📅 التاريخ:- الثلاثاء 21 فيفري 2023.

🕒 الساعة:- الرابعة والنصف (16:30) مساءً.

📍 أشرف السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، وبحضور السيد الأمين العام للولاية، السيد رئيس الديوان، السيد مدير الإدارة المحلية بالولاية، على تنصيب السيد عبد القادر غانمي، بصفته رئيساً لدائرة زاوية كنتة.  
#خليفة\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



👤 Ghaitaoui Ahmed et 260 autres personnes

👍 261

💬 44

🔗 38

Plus pertinents ▾



Radwane Hadj



Écrivez un commentaire...



## ← الصفحة الرسمية لولاية أدرار publication de

- 📌 الحدث:- إختتام إحتفالات يناير 2973/2023.  
 📅 التاريخ:- السبت 28 جانفي 2023.  
 🕒 التوقيت:- الثالثة (15:00) مساءً.  
 📍 المكان:- مدرسة الإمام الحسين بن علي بلدية أدرار.  
 📌 أشرف هذا اليوم السيد #العربي\_بهلول والي ولاية أدرار، مرفوقاً بالسيد #ابالحبيب\_ساليم نائب رئيس المجلس الشعبي الولائي، السيد مدير التربية، السيد الأمين العام لمديرية التربية، السيد رئيس دائرة أدرار ورئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية أدرار، السادة ممثلوا الأسرة الثورية، إطارات مديرية التربية بالولاية، برنامج إختتام إحتفالات يناير 2973/2023، على مستوى المدرسة الإبتدائية الإمام الحسين بن علي بلدية أدرار، أين جرت هذه المراسيم حسب البرنامج التالي:
- 📌 المحطة الأولى:-
  - 📌 تقديم عرض فلكلوري بمدخل المدرسة من تقديم تلاميذ المدرسة إستقبالاً للسيد الوالي والوفد المرافق له؛
  - 📌 زيارة المعارض المقامة بالمناسبة والتي شارك فيها تلاميذ بعض المدارس الإبتدائية على مستوى بلدية أدرار؛
  - 📌 إطلاق حملة تشجير على مستوى المدرسة؛
  - 📌 المحطة الثانية:-
  - 📌 تلاوة آيات بينات من الذكر الحكيم؛
  - 📌 الوقوف إستعداداً للنشيد الوطني الجزائري؛
  - 📌 كلمة للسيدة مديرة المدرسة؛
  - 📌 كلمة للسيد مدير التربية؛
  - 📌 كلمة للسيد والي الولاية؛
  - 📌 وصلة إنشادية من تقديم المجموعة الصوتية لمدرسة الإمام الحسين بن علي؛
  - 📌 تكريم موظفين لهم بصمات في مجال التربية؛
  - 📌 وصلة إنشادية من تقديم المجموعة الصوتية لمدرسة عقبة بن نافع بأدغا؛
  - 📌 تكريم تلاميذ متفوقين؛
  - 📌 نشاط من تقديم المجموعة الصوتية لمدرسة الإمام الحسين بن علي؛
  - 📌 تكريمات.
- #خلية\_الإعلام\_والإتصال\_لولاية\_أدرار.



Écrivez un commentaire...

