

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري\_تيزي وزو



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

الموضوع:

أثر استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على فعالية الاتصال  
العمومي الجوّاري

\_دراسة حالة بالمجلس الشعبي الولائي بولاية بومرداس\_

تخصص: اتصال تنظيمي

تحت إشراف:

هاجر أمينة شلابي

من إعداد الطالبتان:

حميدة حجاج

زينب مهاري

السنة الجامعية: 2023\_2024

## شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله عز وجل:

"لئن شكرتم لأزيدنكم" (أبراهيم، الآية: 07)

لك الحمد والثناء ربنا أن وفقتنا لإتمام هذا البحث وإعطاء لكل ذي حق حقه  
أتوجه بجزيل الشكر لأستاذتنا المشرفة "شلابي أمينة هاجر" على ما قدمته لنا  
من نصائح وتوجيهات كان لها الفضل الكبير في أن يكون البحث على هذه

### الصورة

والشكر موصول لكل من قدم لنا يد العون وبكل من قدم لنا نصيحة أو معلومة

الشكر لموظفي المجلس الشعبي الولائي ببومرداس على حسن استقبالهم

وتعاونهم الذي مكننا من إجراء الدراسة الميدانية

## إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى التي منحتني الحياة وأحاطتني بحنانها وحرصت على  
تعليمي بصبرها وتضحيتها، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي "أمي" الغالية  
حفظها الله

إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان وراء كل خطوة خطوتها في طريق  
العلم والمعرفة "أبي" الغالي رعاه الله

إلى من هم أنس عمري ومخزن ذكرياتي "أخي وأخواتي"

إلى زوجي ورفيق دربي، الذي كان سندا لي ومصدر القوة في حياتي، وطل  
يتربن نجاحي، فأنا أعتز به

حميدة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

أهدي ثمرة عملي هذا:

إلى معنى الحب، إلى معنى الحنان والتفاني، على بسمة الحياة وسر الوجود،

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي إلى أعلى الحباب "أمي الحبيبة" حفظها الله

إلى "جدتي" أطال الله في عمرها

إلى "إخوتي" و"أخواتي" و"زوجة أخي" أدامكم الله ضلعا ثابتا لي

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة

زينب

## المخلص:

تهدف هذه الدراسة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة على فعالية الاتصال العمومي الجوّاري بالمجلس الشعبي الولائي لبومرداس، وإبراز أهمية الاعتماد عليها كونها من أهم أسباب تطوير وتسهيل العمل في أي مؤسسة عمومية بهدف تعزيز التواصل بين المواطنين والمجلس وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بضرورة استمرار تطوير البنية التحتية والتكنولوجية وتدريب الموظفين على استخدام هذه الأدوات بفعالية لتحقيق المزيد من التحسن في الاتصال العمومي الجوّاري.

اعتمدنا على المنهج دراسة حالة كونه المنهج الأنسب والملائم لدراستنا، وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وهي الملاحظة، استمارة الاستبيان وأيضا المقابلة.

أما مجتمع دراستنا يتمثل في جميع المؤسسات الإدارية المحلية على مستوى الوطني، وأما عينة الدراسة اعتمدنا على مرحلتين في اختيار العينة، ففي المرحلة الأولى اخترنا عينة قصدية والمتمثلة في الإدارة المحلية وهي المجلس الشعبي الولائي بومرداس، أما فيما يتعلق بتوزيع الاستمارة فقمنا بالحصر الشامل.

وقد توصلنا في دراستنا إلى مجموعة من النتائج:

- أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور هام في تحسين الاتصال العمومي الجوّاري.
- الدافع الأساسي من تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجلس الشعبي الولائي هو القضاء على النقص الذي عانت منه الإدارة التقليدية.
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة.
- أحدثت تكنولوجيا الحديثة في المجلس وذلك من خلال الانسجام والتنسيق بين مستويات الإدارة مع المواطن وتحقيق التفاعل الإيجابي معهم.
- يرى موظفون المجلس أن تكنولوجيا الحديثة سلبية قليلة يمكن تجاوزها، وأن أكبر المعوقات لها هي مالية وبشرية.

## الكلمات المفتاحية:

استخدام، تكنولوجيا الحديثة، الاتصال العمومي الجوّاري.

## **Résumé :**

Cette étude vise à identifier l'efficacité de l'utilisation des technologies de communication modernes et leur rôle dans l'amélioration de la communication publique de quartier au sein de l'Assemblée populaire de l'État de Boumerdes, et à souligner l'importance de s'appuyer sur elles car c'est l'une des raisons les plus importantes pour développer et faciliter le travail. Dans toute institution publique dans le but d'améliorer la communication entre les citoyens et la municipalité et d'améliorer la qualité des services fournis, avec la nécessité de continuer à développer les infrastructures et la technologie et de former les employés à utiliser efficacement ces outils pour obtenir plus d'amélioration de la communication publique et de quartier.

Nous nous sommes appuyés sur l'approche des études de cas car c'est l'approche la plus appropriée et la plus appropriée pour notre étude, utilisant un ensemble d'outils de collecte de données, à savoir l'observation, le formulaire de questionnaire, mais également les entretiens.

Notre population d'étude est représentée par toutes les institutions administratives locales au niveau national. Nous nous sommes appuyés sur deux étapes pour sélectionner l'échantillon. Dans la première étape, nous avons choisi un échantillon raisonné représenté par l'administration locale, qui est le Conseil populaire de l'Etat de Boumerdes, quant à la répartition, la forme, nous avons donc fait un inventaire complet.

Dans notre étude, nous sommes arrivés à un ensemble de résultats :

- Les technologies de communication modernes jouent un rôle important dans l'amélioration de la communication publique dans les quartiers.
- La principale raison de l'application des technologies de communication modernes à l'Assemblée populaire de l'État est éliminer les lacunes subies par la gestion traditionnelle.
- Les technologies de communication modernes ont contribué à accroître l'efficacité de la prestation de services.
- La technologie moderne a été introduite au Conseil grâce à l'harmonie et à la coordination entre les niveaux de travail administratif avec les citoyens et réalisation d'une interaction positive avec eux.
- Le personnel du Conseil estime que la technologie moderne présente peu d'inconvénients qui peuvent être surmontés et qu'ils sont plus importants, ses obstacles sont financiers et humains.

## **Les mots clés:**

Utilisation, la technologie moderne, communication publique de quartier.

# خطة الدراسة

## مقدمة

### الإطار المنهجي للدراسة

- 1\_ إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2\_ أسباب اختيار الموضوع
- 3\_ أهمية الدراسة
- 4\_ أهداف الدراسة
- 5\_ منهج الدراسة وأدواته
- 6\_ مجتمع وعينة الدراسة
- 7\_ مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 8\_ الدراسات السابقة

### الجانب النظري

#### الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

##### تمهيد الفصل

- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الثاني: نشأة والتطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال
- المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الرابع: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المبحث الثاني: عموميات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: محددات تكنولوجيا الاتصال  
المطلب الأول: تقنيات استخدام تكنولوجيا الاتصال  
المطلب الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة  
المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا الاتصال  
المطلب الرابع: آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة العمومية  
خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### تمهيد الفصل

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال العمومي الجوّاري  
المطلب الأول: مفهوم الاتصال العمومي الجوّاري  
المطلب الثاني: النشأة التاريخية للاتصال العمومي في الجزائر  
المطلب الثالث: خصائص الاتصال العمومي  
المطلب الرابع: أهمية وأهداف الاتصال العمومي  
المبحث الثاني: عموميات الاتصال العمومي الجوّاري  
المطلب الأول: وظائف الاتصال العمومي  
المطلب الثاني: مستويات وأشكال الاتصال العمومي  
المطلب الثالث: الاتصال العمومي وعلاقته بأنواع الاتصالات  
المطلب الرابع: الاتصال العمومي وعلاقته بالعلوم الأخرى  
المبحث الثالث: دور استخدام تكنولوجيا في تفعيل الاتصال العمومي الجوّاري  
المطلب الأول: تطبيق تكنولوجيا على الاتصال العمومي الجوّاري  
المطلب الثاني: آليات تكنولوجيا المستخدمة في الاتصال العمومي  
المطلب الثالث: مراحل التحول إلى الإدارة المحلية الإلكترونية  
خلاصة الفصل

## الإطار التطبيقي

### تمهيد

- 1\_التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس وتشكيلاته وصلاحيته
  - 1.1\_تعريف المجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس
  - 2.1\_الهيكل التنظيمي لمجلس الشعبي الولائي لبومرداس
  - 3.1\_طرق اختيار وإنهاء العضوية على مستوى المجلس الشعبي الولائي
  - 4.1\_صلاحيات المجلس الشعبي الولائي
  - 2\_عرض وتحليل بيانات الدراسة
  - 1.2\_التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة
  - 2.2\_التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة
  - 3.2\_تحليل المقابلة
  - 3\_عرض نتائج الدراسة
  - 1.3\_نتائج الدراسة الجزئية
  - 2.3\_نتائج الدراسة العامة
- خاتمة

مقدمة

يطلق الكثير من الباحثين والكتاب على عصرنا الحالي بعصر التكنولوجيا ويعود ذلك إلى التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أو ما تسمى ثورة الاتصالات، وذلك بوجود شبكة الأنترنت التي أتاحت للإصدارات الإلكترونية في شتى المجالات، حيث يعيش العالم اليوم تقدا تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، إذ أنه لا بد أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتمام متزايد بتكنولوجيا الاتصالات نحو تطور واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل كأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة.

تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الإتصال، فقد أحدثت التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة، إلا أنها لم تعمم على جميع المؤسسات الجزائرية، فأغلبها مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للإتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لها في مجال تحسين جودة تقديم خدمات للمواطن. وفي هذا السياق تلعب تكنولوجيا الحديثة دورا حيويا في تحسين الإتصال العمومي الجوّاري من خلال التفاعل بين المواطنين والهيئات الحكومية مواكبة عصرنة وسائلها الاتصالية مثل المواقع الإلكترونية الرسمية ووسائل التواصل الإجتماعي والتطبيقات المحمولة في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتيسير عملية المشاركة المجتمعية وتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فعالية، لذلك لا بد من محاولة الارتقاء في تحسين الإتصال العمومي الجوّاري مع الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لبومرداس.

وعلى هذا الأساس سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على فعالية استخدام تكنولوجيا الحديثة في تحسين الإتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي لبومرداس.

وهذه الدراسة تناولت 3 أطر مقسمة على نحو التالي:

**الإطار المنهجي:** تناولنا فيه الإشكالية، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد المصطلحات والمفاهيم، نوع ومنهج الدراسة وأدواتها، مجتمع البحث وعينة الدراسة، دراسات سابقة.

## • الإطار النظري: يحتوي على فصلين:

### ✓ الفصل الأول: بعنوان تكنولوجيا الإتصال الحديثة وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة

مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول ماهية استخدام التكنولوجيا الإتصال الحديثة الذي انقسم بدوره إلى أربعة مطالب وهي مفهوم استخدام تكنولوجيا الحديثة، نشأتها وتطورها التاريخي، خصائصها وأنواعها، أما المبحث الثاني قد تطرقنا في مطالبه الثلاثة إلى وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مؤشرا، مزايا وعيوب، في حين المبحث الثالث نجد في مطالبه الأربعة تقنيات استخدام تكنولوجيا الإتصال، أهمية، تأثيرات وعوامل مؤثرة عليها وآثار استخدامها.

### ✓ الفصل الثاني: بعنوان خصوصيات الإتصال العمومي الجوّاري وقد قسمناه إلى

ثلاثة مباحث، فالمبحث الأول انقسم إلى أربعة مطالب حول مفهوم، النشأة، خصائص، مهام وأهداف الإتصال العمومي، أما المبحث الثاني قد تطرقنا فيه إلى عموميات الإتصال العمومي الجوّاري، انقسم إلى أربعة مطالب تتضمن الفاعلين في ترقية الإتصال العمومي، مستويات وأشكاله، الإتصال العمومي وعلاقته بالعلوم الأخرى وبأنواع الاتصالات، المبحث الثالث حول استخدام تكنولوجيا في تفعيل الإتصال العمومي الجوّاري وتعرفنا في مطالبه على تطبيق تكنولوجيا على الإتصال العمومي الجوّاري، آليات تكنولوجيا المستخدمة في الإتصال العمومي وأخيرا مراحل التحول إلى الإدارة المحلية الإلكترونية.

- أما الجانب التطبيقي: وهو مرتبط بالجانب الميداني للدراسة حيث يتضمن التعريف بالمجلس الشعبي الولائي بومرداس، الهيكل التنظيمي، تشكيلات وصلاحيات، عرض وتحليل بيانات الدراسة، تتضمن التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة والمركبة وتحليل مقابلة، وعرض نتائج الدراسة تشمل النتائج الجزئية والنتائج العامة والخاتمة، قائمة المصادر والمراجع، ملاحق الدراسة، فهرس المحتويات، فهرس الجداول البسيطة والمركبة، فهرس الأشكال.



# الإطار المنهجي لِلدراسة

# الإطار المنهجي للدراسة

## 1\_ إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تعد التكنولوجيا محركا أساسيا في تقدم عالم الاتصالات والمعلومات حيث تجمع بين التقدم التكنولوجي والتواصل البشري وشملت مختلف المؤسسات والمنظمات ما ساهم في تشكيل علاقة وطيدة بين المؤسسة وجمهورها، وتعد تكنولوجيا الاتصال ثورة أبرزت نوعا من الأهمية والتحدي في مجال علوم الإعلام والاتصال وتحقيق التواصل الفعال مع الجمهور خاصة علاقة المؤسسة العمومية بالمواطن، وذلك من خلال ترقية خدماتها العمومية خاصة المحلية منها من خلال تدريب الموظفين وتكوينهم في مجال التقنيات الحديثة.

يعتبر الاتصال العمومي همزة وصل بين المنظمات والمواطن من خلال نظام المعلومات والاطلاع على انشغالاتهم والتواصل بشكل فعال، فهو يهدف إلى تعزيز الروابط الاجتماعية والتعاون المشترك بين الأفراد من خلال تبادل الآراء والأفكار بين الموظفين وعملاء المؤسسة في تحسين سمعتها وشعبيتها في بناء مجتمع قوي ومترابط.

يعني الاتصال العمومي الجوّاري في الجزائر بأهمية كبيرة وبالغة خاصة في الآونة الأخيرة، وذلك من قبل السلطات العمومية، ويتضح ذلك في سياق الجهود المبذولة لتحقيق التنمية على اعتبارها مرتبطة بمدى مشاركة المواطنين وباقي الفاعلين في تسيير واتخاذ القرارات المحلية على التطورات التي طرأت على البشرية خلال القرن الأخير التي أدت إلى تغيرات مست العديد من الميادين والنواحي الحياة ومست الأمر والنظم التي يقوم عليها سير المجتمع، ولنجاح هذه العلاقة لابد على المؤسسة من تسخير مجموعة من الوسائل والآليات التقنية للحفاظ على بقائها وسيورتها.

تدور أهمية التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الاتصال العمومي وهذا بفضل التغيرات التي أحدثتها وسائل الاتصال الحديثة مثل: الأنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي مزيدا من الفرص

## الإطار المنهجي للدراسة

للتواصل والتفاعل بين الأفراد في المجتمع من خلال استخدام هذه التكنولوجيا يمكن للأفراد مشاركة الأخبار والمعلومات الهامة وتنظيم الأنشطة الاجتماعية المشتركة والتواصل المباشر وغير المباشر بينهم.

وبالتالي تساهم في بناء المجتمعات القوية وتعزيز العمل الجماعي، ويشكل عام تلعب وسائل التكنولوجيا الحديثة دورا مهما في تحسين الاتصال العمومي على مستوى مجلس الشعبي الولائي من خلال توسيع نطاق الوصول وزيادة سرعة وكفاءة الاتصالات وتعزيز الشفافية وبناء علاقات وطيدة وقوية بين المجلس والمواطنين.

اعتمدنا في دراستنا الحالية على مؤسسة المجلس الولائي لولاية بومرداس هو جزء من نظام الحكم الديمقراطي في الجزائر.

يعتبر هذا النوع من الاتصال وسيلة لتمكين المواطنين من التعبير عن اهتماماتهم ومطالبهم المحلية إلى المجلس الشعبي الولائي. يهدف هذا الاتصال إلى التواصل والتفاعل بين الجمهور والسلطات المحلية وتكوين الرأي العام والاستجابة للحاجات المحلية.

يمكن للمواطنين التواصل مع مجلس الشعبي الولائي من خلال العديد من الوسائل مثل الحضور الشخصي إلى مقر المجلس أو الاتصال به عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني يجب أن يستخدم المواطنون هذا الاتصال لتقديم مقترحات، شكاوى، واستفسارات وأفكارهم شؤون المجلس من خلال الاتصال العمومي الجوّاري بمجلس الشعبي الولائي، يمكن للمواطنين أن يشاركوا في صنع القرار وتحسين الخدمات العامة المقدمة في الإدارة المحلية. يعتبر هذا النوع من الاتصال جزءا أساسيا من الحياة الديمقراطية حيث تتيح للمواطنين فرصة المشاركة الفاعلة في العملية السياسية والاجتماعية.

## الإطار المنهجي للدراسة

ومن هنا نطرح التساؤل الجوهرى التالى:

ما أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة فى تحسين الاتصال العمومى الجوارى على مستوى المجلس الشعبى الولائى لولاية بومرداس؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل الجوهرى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة فى تحسين الاتصال العمومى الجوارى على

مستوى المجلس الشعبى الولائى لولاية بومرداس؟

2- من هم الفاعلون فى ترقية الاتصال العمومى الجوارى على مستوى المجلس الشعبى

الولائى بولاية بومرداس؟

3- ما الأساليب والآليات التى يمكن اتباعها لزيادة استخدام التكنولوجيا ضمن

المجتمعات الجوارية لمجلس الشعبى لولاية بومرداس؟

4- ما الفوائد المحتملة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة فى تعزيز الاتصال العمومى

الجوارى لمجلس الشعبى الولائى بولاية بومرداس؟

5- ما هى التحديات والعقبات التى يمكن أن تواجه استخدام التكنولوجيا على الاتصال

العمومى لمجلس الشعبى الولائى بولاية بومرداس؟

6- هل هناك آثار سلبية للتكنولوجيا الحديثة فى الاتصال العمومى الجوارى؟ وكيف

يمكن تجاوزها؟

# الإطار المنهجي للدراسة

## 2\_أسباب اختيار الموضوع:

### أ. الأسباب الذاتية:

- تماشي الموضوع مع مجال تخصصنا.
- الرغبة وحب الاستطلاع للتعرف على الجديد والميول إلى مثل هذه المواضيع.
- رغبتنا الذاتية في معالجة هذا الموضوع، وهذا لاكتشاف وسائل التكنولوجيا الحديثة التي أدت إلى تحسين الاتصال العمومي الجوّاري والتعرف عليها أكثر.
- الاهتمام بهذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية التي تواكب عصرنا الحالي.

### ب. الأسباب الموضوعية:

- تزايد الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على المؤسسات.
- التفاعل السريع والوصول السهل بفضل التكنولوجيا الحديثة، يمكن للاتصال الفعال والمباشر في الوقت الحالي كما يمكننا الوصول إلى المعلومات بسرعة.
- كثرة المراجع حول هذا الموضوع مما يسهل علينا هذه الدراسة.
- كثرة اهتمام الباحثين لهذه المواضيع والتعمق فيها ودراستها وتجسيدها وتطبيقها على أرض الواقع.

## 3\_أهمية الدراسة:

تدور أهمية الدراسة في التعرف على دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي من خلال تقديم أفضل الخدمات للمواطن وتلبية متطلباته وحاجياته الأساسية حول مختلف القضايا وأهم النشاطات التي تطرحها الهيئة المحلية عن طريق توفير منصات الكترونية و الصفحات الرسمية الخاصة بهم حيث تتيح

## الإطار المنهجي للدراسة

التكنولوجيا الحديثة وسائل اتصال أكثر فعالية بين المجلس و المواطنين مما يسهم في تعزيز الشفافية و زيادة مشاركة المواطنين في العملية السياسية و اتخاذ القرارات و سرعة الاستجابة لشكاوي المواطنين و التعبير عن آرائهم و اقتراحاتهم بشكل مباشر و من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ادت الى التغيير الجذري في عدة قطاعات خاصة المؤسسات العمومية بعد ادخال عدة وسائل حديثة التي قللت الضغط على الادارات المحلية التي كانت تعاني منه قديما في تحسين ادارة العمل من خلال تسهيل تبادل المعلومات و الوثائق و تنظيم الاجتماعات عن بعد مما يؤدي الى زيادة كفاءة العمل و سرعة اتخاذ القرارات وتقديم الخدمات و تعزيز التواصل مع مواطنين و من بين هذه مؤسسات العمومية نجد المجلس الشعبي الولائي ببومرداس فموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة و ذلك يمكن أن تقدمه في الاتصال العمومي الجوّاري من خلال النقاط التالية :

- تعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها تسلط الضوء على فوائد الكبيرة التي يمكن أن يجنيها المجلس الشعبي الولائي من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال العمومي الجوّاري مما يؤدي الى تحسين الاداء العام وتعزيز التفاعل بين المجلس والمجتمع.
- مساهمة هذه دراسة في تزويد الطلبة بالمعارف والمعلومات مما يساهم في تطوير وتنمية المعارف الفكرية.
- السعي لإبراز استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال العمومي بالمجلس الشعبي الولائي.
- اسهامها في تطوير العمل في هذا المجال وسعيها لتحسين الخدمات المقدمة لتوفير الجهد والوقت.

## الإطار المنهجي للدراسة

– الحث على ضرورة تغيير الأساليب التقليدية إلى الحديثة والعصرية لضمان بقائها وسيورتها.

### 4\_ أهداف الدراسة:

- معرفة أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية بومرداس.
- معرفة من هم الفاعلون في ترقية الاتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس.
- التعرف على الأساليب والآليات التي يمكن اتباعها لزيادة استخدام التكنولوجيا ضمن المجتمعات الجوّارية لمجلس الشعبي الولائي.
- تحديد الفوائد المحتملة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الاتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية بومرداس.
- معرفة أهم التحديات والعقبات التي يمكن أن تواجه استخدام التكنولوجيا الحديثة على الاتصال العمومي الجوّاري لمجلس الشعبي الولائي بولاية بومرداس.
- تحديد الآثار السلبية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال العمومي الجوّاري وكيفية تجاوزها.

### 5\_ منهج الدراسة وأدواته:

#### 1. منهج الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، يحظى المنهج الوصفي بمكانة خاصة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية، حيث أن نسبة كبيرة من الدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية المنشورة هي وصفية تحليلية وهي أكثر الدراسات استخداما في بحوث علوم الإعلام والاتصال.

# الإطار المنهجي للدراسة

ويعرف أنه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث.<sup>1</sup>

لقد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة لأنه يخدم موضوعنا وهو الأكثر ملاءمة لدراستنا من أجل الكشف عن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستعملة من قبل الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي والتعرف على الدور التي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسب الاتصال العمومي الجوّاري وتعزيز التواصل مع الموظفين..  
تعريف منهج دراسة حالة: هي الطريقة الوحيدة التي يمكن استخدامها لدراسة المواقف الاجتماعية ومظاهر سلوك الإنسان.<sup>2</sup>

ونستخدم دراسة الحالة في الكثير من الأحوال كمكمل لدراسات المسحية، ومع أن مثل هذا الأسلوب يؤدي إلى كشف الكثير من الحقائق والمعلومات الدقيقة على الحالة المدروسة، إلا أن ما يتم التوصل إليه من نتائج لا يمكن تعميمه على النتائج من عدد كافي من حالات المماثلة من نفس المجتمع فعندئذ يمكن تعميم النتائج على باقي المجتمع.<sup>3</sup>

## 1. أدوات الدراسة:

تعرف على أنها الوسائل المتوفرة المتاحة للباحث والتي يعتمد عليها في عملية جمع البيانات الضرورية لدراسته، وتتنوع هذه الأدوات وتختلف من بحث لآخر، لهذا يتوجب على

<sup>1</sup> سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث العلمي واستخدامها في الرسائل المذكرات الجامعية، العدد 2021/04 بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة مستغانم وجلفة سنة 2019، ص 124.

<sup>2</sup> رحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج البحث العلمي واستخدامها في الرسائل والمذكرات الجامعية، العدد 2021/04، بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة مستغانم وجلفة سنة 2000، ص 118.

<sup>3</sup> رحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، نفس المرجع السابق، ص 124.

## الإطار المنهجي للدراسة

الباحث أن يختار الأدوات التي تناسب موضوعه، وأن يبرز كيفية استخدام كل أداة وكيف استفاد منها في جمع المعلومات، ولقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على مجموعة من أدوات البحث العلمي وهي على التالي:

أ. **الملاحظة:** هي مشاهدة منهجية تعتمد على الحواس وما تستعين به من أدوات الرصد والقياس أي أنها مشاهدة للظواهر في أحوالها المختلفة وأوضاعها المتعددة لجمع البيانات وتسجيلها وتحليلها للتعبير عنها بأرقام.

اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة وذلك من خلال حضورنا اليومي لمجلس الشعبي الولائي لبومرداس، فقد لاحظنا أهم الوسائل التكنولوجية الاتصال الحديثة التي يستخدمها الموظفين الإداريين من خلال تواصلهم مع المواطن والتطلع على حاجتهم وانشغالاتهم وتتمثل هذه الوسائل في الهاتف، الفاكس، الحاسوب، الصفحة الرسمية، الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني، مما تساهمت في سرعة الوصول المعلومة للمواطن وسهولة إنجاز الأعمال داخل الإدارة بين الموظفين وذلك مما أدت إلى تقليل الضغوطات وتحقيق الكفاءة والفعالية وتعزيز التواصل الفعال بين المجلس الشعبي الولائي وجمهورها الخارجي.

واستنادا إلى هذا المفهوم اعتمدنا على الملاحظة البسيطة وهي نوع من الملاحظات يقوم بها الباحث بملاحظة الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائيا في ظروفها دون إخضاعها للضبط العلمي.<sup>1</sup>

وكذلك حضورنا مشاركتنا في الدورة الأولى والثانية التي كانت باسم الشهيد بويري بوعلام كانت برئاسة السيد رئيس المجلس الشعبي الولائي وسيدة الوالي والسيد الأمين العام وحضور أعضاء المجلس المدراء التنفيذيين، رؤساء الدوائر، حيث

<sup>1</sup> د. مبارك خمقاني، أساليب وأدوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، تصدر عن نخبر التراث اللغوي والأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري، العدد: التاسع، جوان، جامعة قاصدي مرباح سنة 2017، ص 42.

## الإطار المنهجي للدراسة

وبعد التطرق لآخر محور من جدول الأعمال والمتضمن تدخلات أعضاء المجلس واللجان لنقل ملاحظاتهم وانشغالات المواطنين، والتي تنوعت بين مختلف القطاعات لاسيما التربوية، الأشغال العمومية، التضامن، الموارد المائية، الصحة، السياحة، التشغيل، التهيئة والتعمير والطاقة وغيرها من ذلك.<sup>1</sup>

وكان للسيدة الوالي والسيد رئيس المجلس رئيس المجلس الشعبي الولائي إضافة لمدراء الهيئة التنفيذية كل حسب اختصاصه تدخلات وتعقيبات للرد على هذه الانشغالات والأخذ بها لتحسين الواقع المعيشي للمواطن عامة، حيث كانت طريقة الحوار والاتصال مع بعضهم البعض باستعمال وسائل الاتصال الجماهيري والوسائل السمعية البصرية من فيديو، صور وكاميرا وغيرها من ذلك والوسائل المكتوبة من مجالات، ملفات، مدخلات...

**ب. الاستبيان:** وقد حاولنا في هذه الاستمارة تجسيد معارفنا النظرية في مجال التطبيقي والنزول إلى الميدان وتوزيعها على العينة المدروسة والاجابة على الأسئلة الدراسة التي تم تحويلها إلى أربعة محاور.

وتتكون استمارة الاستبيان من 29 سؤال موزعا على المحاور التالية:

- ✓ المحور الأول: البيانات الشخصية.
- ✓ المحور الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي بومرداس.
- ✓ المحور الثالث: آليات الاتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي بومرداس.
- ✓ المحور الرابع: آراء المبحوثين حول علاقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتعزيز الاتصال العمومي الجوّاري.

<sup>1</sup> د. مباركي خمقاني، أساليب وأدوات تجميع البيانات، مرجع سبق ذكره، ص 42.

ج. المقابلة: هي محادثة بين قائم بالمقابلة interviewer ومستجيب répondeur

وذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجيب.<sup>1</sup>

ومن خلال دراستنا اعتمدنا مقابلة غير مقننة وهب المقابلة التي لا تحدد فيها الأسئلة تشجع أفراد العينة على التعبير على أفكارهم ولآرائهم بحرية وتلقائية حيث تحتاج مهارة فائقة لتحليل النتائج.<sup>2</sup>

فقد أجرينا مقابلة مع مهندس الإعلام الآلي "كمال ناصر" وهو المكلف بشبكة الإعلام والاتصال في المجلس الشعبي الولائي على الساعة العاشرة صباحا في مكتبه، وطرحنا عليه مجموعة من الأسئلة حول مساهمة الصفحة الرسمية في تعزيز التواصل مع المواطن.

### 6\_مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ. مجتمع البحث:

حسب قراوتز (Grawtz) 1988مجتمع البحث هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات وهو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> د. مباركي خمقاني، مرجع سابق الذكر، ص 43.

<sup>2</sup> د. مليكة عواظن، المقابلة كأداة من أدوات جمع البيانات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02، الجزائر، 2021/12/31، ص 184.

<sup>3</sup> موريس أنجريس، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، العدد: 2021/02، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، سنة 2006، ص 298.

## الإطار المنهجي للدراسة

هو مجموعة من الأفراد المكونين للظاهرة المدروسة والذين لا يمكن حصرهم ولا يملكون خصائص منسجمة ما يصعب على الباحث تطبيق الدراسة الميدانية عليهم فيلجأ إلى اختيار جزءا ممثل يسمى العينة.<sup>1</sup>

يتمثل مجتمع دراستنا في جميع المؤسسات الإدارية المحلية على مستوى الوطني.  
ب. عينة الدراسة:

هي جزء من المجتمع الأصلي أو مجموعة فرعية أو جزئية من عناصره، له خصائص مشتركة وبها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء.<sup>2</sup>

هي جزء المختار من مجتمع البحث يتميز بسماته المشتركة وعدده المحدود والمكان والزمان المحدد، يجرى عليه الباحث دراسته الميدانية ثم يعمم النتائج المتوصل إليه على مجتمع البحث.<sup>3</sup>

اعتمدنا في دراستنا على مرحلتين في اختيار العينة التي تخدم الدراسة. ففي المرحلة الأولى اخترنا العينة القصدية المتمثلة في الإدارة المحلية وهي المجلس الشعبي الولائي ببومرداس، أما فيما يتعلق بتوزيع الاستمارة قمنا بالحصر الشامل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لأن مجتمع البحث قليل ومعروف المتمثل في الموظفين الإداريين المحددين في قائمة المقدمة من طرف مدير المجلس الشعبي الولائي وتتكون من 20 طقم إداري و 30 منتخبيين، ووزعنا الاستمارة بشكل شخصي لكل واحد منهم مع احترام المدة الزمنية لاسترجاعها.

<sup>1</sup> محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط 3، مكتبة الوسيطية للنشر والتوزيع، الجمهورية البينية، 2015، ص 160.

<sup>2</sup> نفس المرجع سابق الذكر، ص 165.

<sup>3</sup> الخياط، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، العدد: 2021/02، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، سنة 2012.

# الإطار المنهجي للدراسة

\*تعرف أسلوب الحصر الشامل:

في هذه الحالة يتم دراسة وحدات المجتمع الإحصائي أي أخذ المعلومات المراد الحصول عليها مباشرة من الوحدة الإحصائية، يمكننا هذا الأسلوب من الحصول على كافة البيانات والمعلومات عن كافة مفردات المجتمع الإحصائي وبالتالي فإن النتائج التي تحصل عليها لا يوجد بها تحيز ولا تحتاج لتعديل لكنها تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين ويمكننا استخدام أسلوب الحصر الشامل في المجتمعات التي لديها إمكانيات تساعدنا على عملية حصر الشامل.<sup>1</sup>

## 7\_ مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

❖ **الاستخدام:** يعرف الاستخدام بأنه ما يستخدمه الفرد فعليا من المعلومات أي أنه الاستخدام العقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل إضافة إلى أن الاستخدام ربما يرضى احتياجات المستفيد، أو لا يرضيها وذلك عندما لا يجد المعلومات التي يحتاجها بالفعل.

❖ **الاستخدام إجرائيا:** يقصد بالاستخدام في دراستنا الفعل الذي يربط عينة الموظفين الإداريين بوسائل تكنولوجيا الحديثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي في تعاملهم وتفاعلهم معها، رغبة منهم في تلبية حاجيات المواطن وتغيير الحياة الاجتماعية.

## ❖ التكنولوجيا الحديثة:

### ● لغة: <sup>2</sup>

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Trchno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (logos) أي العلم والمنهج لذا نكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.

<sup>1</sup> مسعودي أحمد، العينات في البحث الوصفي، ص 252.

<sup>2</sup> محمد صفوح الأخرس، الأساس الاجتماعي للتقدم العلمي والتقني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004،

# الإطار المنهجي للدراسة

## • اصطلاحاً: <sup>1</sup>

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نعرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث يرى "روبن وبرنت" "أنها أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات".

ويلخص هذا التعريف تكنولوجيا الاتصال في آلات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات وهو نفس المذهب ذهب إليه التعريف الآتي الذي ترى صاحبه أن تكنولوجيا الاتصال "آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو عرض معلومات".

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها "مجملة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".

وما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتوصيلها.

تعتبر كلمة حديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية لأنها تتوقف على تطور مجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر. إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي كل تكنولوجيا التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، الدار العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2004،

ص 11 .

<sup>2</sup> مرجع سبق ذكره، ص 20.

## الإطار المنهجي للدراسة

### • إجراءات:

يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها مجموعة من تقنيات وأجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة تستخدمها المؤسسات العمومية والإدارية المتمثلة في المجلس الشعبي الولائي في تقديم خدمات للمواطن وتلبية حاجياته من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية.<sup>1</sup>

### ❖ الاتصال العمومي:<sup>2</sup>

#### • اصطلاحا:

يعرف ميشال ورفاقه الاتصال العمومي على أنه مجموعة من الظواهر الخاصة بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود فعل وخلق وتوجيه المناقشات حول الرهانات العامة، والاتصال العمومي ليس فقط نشاط اتصالي خاص بممارسات وسائل الإعلام إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين (مؤسسات، شركات، الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني، والمجموعات الناشطة في المجال العام).

يشار إلى الاتصال العمومي على أنه تبادل للمعلومات، فالاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام وإنما يعني الإقناع، أي تغير آراء وسلوك الآخرين وكثيرا ما يستعمل كمرادف للاتصال الاجتماعي، فالاتصال العمومي يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغيير أو تعديل لصالح المجتمع برمته.

### • إجراءات:

الاتصال العمومي هو الذي يقوم بنقل الأفكار العديدة من شخص إلى آخر، يهدف التغيير في السلوك واتجاهات المواطنين ويكون من طرف مؤسسة أو

<sup>1</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، مرجع سابق الذكر، ص 19.

<sup>2</sup> كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دود ومختار البناية الجديدة - بن عكنون - الجزائر العاصمة.

## الإطار المنهجي للدراسة

منظمات عمومية والمقصود في دراستنا بالاتصال العمومي هو الاتصال الذي يقوم به أعضاء مجلس الشعبي الولائي ببومرداس من خلال نقل المعلومات للمواطن عن طريق رسائل التكنولوجيا الحديثة لتعريف بأهم أنشطته ومهامه.

### ❖ الاتصال الجوي:<sup>1</sup>

#### • الجوار لغة:

من المجاورة والجار الذي يجاورك وجاورا الرجل مجاورة وجوارا، والجار الشريك في العقار والجار المقاسم.

#### • اصطلاحا:

يعرف جون مارك غويب الاتصال الجوي على أنه: "تلك الآلية الاتصالية التي تسمح بتنفيذ وتأدية مهمة أو مهام تحسيسية ووقائية في نفس الوقت، تمكن من أخذ زمام المبادرة والاتصال (إعطاء معلومات) بالمواطن من ضمان التقرب منه بالتوعية والتوجيه، وهذا السلوك في حد ذاته من شأنه جذب وإعطاء هبة ومصداقية للمؤسسات وتقريبها للجمهور.

#### • إجراءات:

فالاتصال الجوي هنا يعني تزويد المواطنين بمجموعة من معلومات الهدف منها خدمة صالح العام، ومن خلال دراستنا الحالية فالاتصال الجوي هو عملية نقل وإعطاء معلومات وتوزيعها للمواطنين من طرف هيئة المجلس الشعبي الولائي عن طريق وسائل تكنولوجيا الحديثة ومختلف الوسائط الالكترونية الأخرى بغية الوصول إلى أكبر عدد من الجمهور وتوسيع دائرة المنفعة العامة.

<sup>1</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، مرجع سابق الذكر، ص 21.

## 8\_ الدراسات السابقة:

من غير المنطقي أن ينطلق أي باحث من فراغ إذ أن هناك تراكم معرفي مجمل التخصصات ومن هذا المنطلق سوف نعرض عدد من الدراسات التي تشكل أساس قاعدة دراستنا هذه.

❖ **الدراسة الأولى<sup>1</sup>:** وهي الدراسة بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين

الخدمة العمومية"، دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة من إعداد الطالب حسين عبادلي،

وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د تخصص اتصال في التنظيمات جامعة

العربي التيسبي تبسة، وذلك في السنة الجامعية 2016/2015.

حيث تدور إشكالية هذه الدراسة حول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ديوان ولاية

تبسة وربطها بالخدمة العمومية من أجل تلبية حاجيات المواطن اليومية وتقديم أفضل

الخدمات له، حيث كلما كانت الإدارة قريبة من المواطن إلا كانت المنفعة عامة.

هذه الدراسة طرحت التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمقر

ديوان ولاية تبسة؟

والتساؤلات الفرعية التالية:

– هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن بمقر ديوان والي

ولاية تبسة؟

– كيف يشتغل مكتب مركز النداء 1100 هذه التقنية الحديثة لحل الشغالات

الجمهور بمقر ديوان ولاية تبسة؟

<sup>1</sup> الطالب حسين عبادلي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

ل.م.د تخصص اتصال في التنظيمات جامعة العربي التيسبي تبسة، وذلك في السنة الجامعية 2016/2015، ص35.

## الإطار المنهجي للدراسة

وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة: المنهج العلائقي الاحتمالي الذي يقوم على تفسير العلاقة القائمة بين المفهومين.

**مجتمع البحث:** هو مجموعة المواطنين الذين يزورون ديوان الوالي وتتمثل العينة في العينة العارضة التي تعتمد على اختيار المبحوثين ممن اعترضوه من مجتمع البحث السابق الذكر، شملت عينة الدراسة 40 فردا من مختلف المستويات الدراسية والنوع من مواطني ولاية تبسة.

اعتمد الباحث في دراسته على أدوات جمع البيانات التالية:

**الملاحظة:** استخدم الباحث الملاحظة بالمشاركة من أجل الوصول إلى نتائج غير خاضعة لأدوات القياس وهذه بملاحظة الباحث بالتصرفات عن قرب.

**استمارة الاستبيان:** تضم الاستمارة التي قام الباحث بتصميمها لأعداد هذه الدراسة سؤالا موجها للمجتمع وقد تنوعت بين الاسئلة مغلقة بسيطة، أسئلة مغلقة اختيارية ومتعددة الاختيارات أما عن الخلفية النظرية فهذه الدراسة لا تحتوي على أي نظرية.

**نتائج الدراسة<sup>1</sup>:**

– أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات لتسهيل الخدمات العمومية.

– غياب المعلومة والإعلام بخصوص التعبئة الجديدة المركز النداء 1100 لدى غالبية المبحوثين.

– تكنولوجيا الاتصال تقرب الإدارة من المواطن.

– تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن الخدمة العمومية.

<sup>1</sup> الطالب حسين عبادلي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومي، مرجع سابق الذكر، ص 38.

## الإطار المنهجي للدراسة

### • أوجه التشابه:

- تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقبل وهو تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تتفق أيضا في استخدام أداة الاستبيان والملاحظة في جمع البيانات.

### • أوجه الاختلاف:

- تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في مجتمع البحث حيث كان مجتمع البحث الذي اعتمد الباحث هو مجموعة من المواطنين أما عن مجتمع البحث الذي استخدمناه هو الموظفين الإداريين.
- كما اختلفنا في المنهج المتبع: اعتمد الباحث على المنهج العلائقي أما عن المنهج الذي اتبعناه منهج دراسة حالة.

### • أوجه الاستفادة:

- ساعدتنا هذه الدراسة في بناء تصور عام عن موضوعنا.
- الاستفادة أكثر منها في الجانب النظري للدراسة وذلك من خلال التطرق إلى المراجع المستخدمة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

❖ **الدراسة الثانية<sup>1</sup>:** وهي دراسة بعنوان " دور تكنولوجيا في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية"، دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي بسكرة، من إعداد الطالبة سارة قرني، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة محمد خضير بسكرة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "قطب شتمه"، وذلك في السنة الجامعية 2015/2014.

<sup>1</sup> سارة قرني، دور تكنولوجيا في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية"، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة محمد خضير بسكرة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "قطب شتمه"، وذلك في السنة الجامعية 2015/2014، ص 25.

## الإطار المنهجي للدراسة

تدور إشكالية هذه الدراسة حول: دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي.

هذه الدراسة طرحت التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

والتساؤلات الفرعية التالية:

ما هم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

ما الصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج المسحي (المسح بالعينة).

كما اعتمدت الباحثة على المجتمع البحثي كالاتي: حيث يتكون من جميع العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي حيث يضم 123 عامل 54 باحثين 69 إداريين.

واعتمدت في دراستها على الأدوات جمع البيانات وهي:

## الإطار المنهجي للدراسة

الملاحظة البسيطة: من خلال ملاحظة لبعض ما يستخدمه مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي من تقنيات ووسائل تكنولوجية يعتمدها العمال في التواصل فيما بينهم.

المقابلة: استخدمت نوع المقابلة الحرة مع بعض العاملين الإداريين وبعض الباحثين التكوين صورة متكاملة عن واقع مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي .

استمارة الاستبيان: تتركب استمارة بحثها من البيانات الشخصية لأفراد العينة بالإضافة إلى ثلاث محاور رئيسية تحتوي في مجملها على 36 سؤال.

– المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث  
يضمن 12 سؤالا.

– المحور الثاني: الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مركز البحث يضم 6 أسئلة.

– المحور الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين يضم 8 أسئلة.

### • نتائج الدراسة<sup>1</sup>:

– وجوه التباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تحتل الانترنت المرتبة الآلي 31 ثم برمجيات التطبيق، وبعدها الأترنت، وأخيرا الفاكس، وأن الاستفادة من هذه التكنولوجيات يتقارب بين وسيلة وأخرى حسب ترتيبها.

<sup>1</sup> سارة قرني، دور تكنولوجيا في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية"، مرجع سابق الذكر، ص

## الإطار المنهجي للدراسة

– عدم استفادة العاملين في مركز من الدورات التدريبية التي يتضمنها المركز بالشكل المطلوب.

– تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، بفضل توفر المركز على كفاءات ذو مستوى تعليمي عالي.

### • أوجه التشابه:

– تتفق دراستنا وهذه الدراسة في المتغير المستقبل هو تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما استخدمنا نفس أدوات جمع البيانات المختلفة في الإستبيان والمقابلة والملاحظة.

### • أوجه الاختلاف:

– تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في أنها تبحث عن تحقيق الأداء المهني على اختلاف دراستي التي تبحث في تحسين الإتصال العمومي الجوّاري، ومن ناحية المنهج تختلف دراستنا مع هذه الدراسة على أنها استعانت بالمنهج المسحي على اختلاف دراستنا اعتمدنا على منهج دراسة حالة، كما اختلفت الدراسة السابقة على الدراسة الحالية في دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين في مؤسسة محل الدراسة والمتصلة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرشادي. في حين اعتمدت الدراسة الحالية على فعالية استخدام تكنولوجيا الحديثة على الإتصال العمومي الجوّاري على مستوى مجلس الشعبي الولاّي بومرداس.

### • أوجه الاستفادة:

– ساعدتنا هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للدراسة وذلك من خلال التطرق إلى المراجع المستخدمة في هذه الدراسة والتطلع على محتواها.

## الإطار المنهجي للدراسة

- بالرغم من الإختلاف الموجود إلا أن هذه الدراسة مساعدتي كثيرا سواء في الجانب المنهجي أو النظري أو التطبيقي خاصة من ناحية تكويننا صورة أولية على إعداد مذكرة التخرج.

❖ **الدراسة الثالثة<sup>1</sup>:** أطروحة مقدمة من طرف الباحث "بوشاقور جمال" جاءت بعنوان، (دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية) دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولاية الهضاب العليا. تهدف هذه الدراسة عن المساهمة التي يمكن أن يؤديها الاتصال في تجسيد المشاريع التنموية في مجالات متنوعة تمس قطاع الصحة، التعليم، البيئة والسياحة، بناء على هذا صاغ الباحث التساؤل الرئيسي كما يلي، كيف وظف الاتصال العمومي في تنمية القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا بالجزائر العاصمة في الفترة الممتدة من 2008 إلى غاية 2016. لأن الدراسة هي وصفية تحليلية عمد الباحث من خلالها الكشف عن سيرورة وإدماج وتوظيف السياسة السياحية للاتصال العمومي من خلال تقييم الفعل العمومي للفاعلين في القطاع السياحي عبر الفضاء الإعلامي للصحافة المكتوبة والفضاء الاتصالي الإلكتروني من خلال تقييم مواقع الويب للمؤسسات العمومية المشرفة على السياحة محليا معتمدا في ذلك على المنهج الوصفي.

توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- التحديث والتوسيع في مهام الوظائف الاتصالية في مختلف القوانين لم يرافقه تحديث وتوسيع في بنية المصالح الخارجية المحلية لوزارة السياحة.
- أكدت الدراسة أن الطابع المركزي في البنية التنظيمية للديوان الوطني للسياحة تشكل عائقا في إضفاء الشرعية للوظيفة الاتصالية على المستوى المحلي كونه يعتبر الفاعل الأساسي والمرجعي في ترقية السياحة.

<sup>1</sup> بوشاقور جمال، دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2016، ص 24.

## الإطار المنهجي للدراسة

- تأكيد السياسات العامة للقطاع السياحي على أهمية الوظيفة الاتصالية لا يمكن اعتبرته مؤشرا أساسيا للتأسيس للوظيفة الاتصالية في ظل غياب تكيف هذه المهام والوظائف مع أدوات وآليات الفعل العمومي التي من شأنها أن تضمن تجسيدها وتوظيفها ملموسا للاتصال العمومي من أجل ترقية السياحة وتنميتها.
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك توظيف جد محدود للأنترنيت من قبل الفاعلين العموميين بولايات الهضاب العليا، هذا رغم الاتجاه العالمي في الممارسة السياحية الذي يعتمد في الترقية وعرض الخدمات والمنتجات عبر الوسائل الاتصالية الأكثر تفاعلية وحركية.

### • أوجه التشابه:

كلتا الدراستان تدرسان موضوع الإتصال العمومي في الهيئة العمومية، كذلك يكمن التشابه في الجانب المنهجي حيث اعتمدنا على نفس نوع الدراسة وهي دراسة وصفية تحليلية.

### • أوجه الاختلاف:

- اختلفت الدراسة السابقة على الدراسة الحالية في متابعة وتقييم الفعل الاتصالي في القطاع السياحي عبر الفضاء الإعلامي للصحافة المكتوبة والفضاء الاتصالي الإلكتروني، من خلال تقييم مواقع الويب للمؤسسات العمومية المشرفة على السياحة محليا، في حين ركزت الدراسة الحالية ترقية في استخدامات وسائل الإتصال تكنولوجيا الحديثة في تفعيل وعصرنة الإتصال العمومي الجوّاري على مستوى مجلس الشعبي الولائي في خدمة المواطن، وأيضا اختلفت الدراسة السابقة على الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي في حين دراستنا اعتمدنا على منهج دراسة حالة.

## الإطار المنهجي للدراسة

### • أوجه الاستفادة:

- ساعدتنا هذه الدراسة في تحديد الإطار النظري للدراسة، وأيضا في تصميم الإستبيان، وعلى العموم وبغض النظر على الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، خاصة من الناحية النظرية والبعض من المنهجي.

❖ **الدراسة الرابعة:**<sup>1</sup> وهي الدراسة التي قدمتها الباحثة نسرين داودي بعنوان "الاتصال العمومي وقيم المواطنة" (السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية - نموذجا - فيما قبل وما بعد دستور 1989).

إشكالية الدراسة انطلقت الباحثة من استحالة استمرار النظام في ظل غياب التفاعل بين العناصر المكونة له حيث تتوافق ارتباطات هذه العناصر فيما بينها بناء على قوة الاتصال فيها، فوجود أي خلل في هذه العلاقات التبادلية داخل عناصر النظام يمكن أن يهدد استقراره واستمراره، وهو ما أشرت عليه الباحثة بثورات الربيع العربي كنتيجة لإهمال الحكومات لمواطنيها، أحوالهم وأرائهم.

فعلى المستوى الوطني والخلل الموجود في العلاقة الاتصالية بين الهيئات العمومية وبين المواطن انتهت باهتزاز لفته فيما تقدمه من معلومات هذا الخلل في السيرورة الاتصالية بين المواطن وحكومته يبرز على كل المستويات والهيئات إنطلاقا من البلدية وصولا إلى رئاسة الجمهورية، حيث لا تعطى أي أهمية للتواصل معه أو حتى إمداده بالمعلومات إلا في بعض الحالات بناء على هذا صاغت الباحثة التساؤل الرئيسي كما يلي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> نسرين داودي، الاتصال العمومي وقيم المواطنة (السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية - نموذجا - فيما قبل وما بعد دستور 1989)، ص 48.

<sup>2</sup> مرجع سابق الذكر، ص 49.

## الإطار المنهجي للدراسة

ما هي أسباب ضعف الاتصال العمومي في الجزائر؟ وما هي سبل تقويته لتحسين صورة المؤسسة العمومية وإعادة بناء علاقة الثقة بين الحاكم والمحكوم وتعزيز المواطنة؟

### التساؤلات الفرعية:

- ما هي المراحل التي مرت بها السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية منذ الاستقلال؟

- هل تتماشى السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية مع المعايير الدولية للحكومة المنفتحة؟

- هل تكيف الحكومة الجزائرية سياستها الاتصالية مع المتغيرات والتطورات في تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- هل تحدد الثقافة السياسية وطبيعة النظام السياسي السائد السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية؟

- كيف يساهم مستوى الخدمة العمومية في التأثير على صورة الحكومة الجزائرية لدى المواطن؟

- كيف يمكن استغلال الفضاء العام الرقمي في تحسين العلاقة بين المواطن وحكومته؟

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج التاريخي من أجل الاستشهاد بتفاعلات الماضي واستعراض السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية عبر المراحل السياسية التي مرت بها الجزائر، والعمل على تفسير الظاهرة على أساس الماضي لفهم المشاكل المعاصرة، بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي من خلال سرد ووصف وتحليل السياسة الاتصالية الحالية، للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية مستعينة في ذلك على الملاحظة بالمشاركة في جمع المعلومات عن

## الإطار المنهجي للدراسة

المواطنين، والملاحظة بدون المشاركة في جمع المعلومات عن الطرف المرسل المتحكم في العملية الاتصالية.

كانت أهم نتائج الدراسة:<sup>1</sup>

- السبب الرئيسي في ضعف الاتصال بين الحاكم والمحكوم يعود إلى طبيعة النظام بعد الاستقلال وإلى الذهنيات التي قادت الجزائر بعده، فالطابع العنيف المليء بالمؤامرات التي قامت على إثره السلطة بالإضافة إلى الإيديولوجية الثورية التي تشبعت بها النخبة الحاكمة، والتي تقوم على مبدأ السرية والكتمان جعلت من هذا النظام يقصي المواطن من معادلة صنع القرار من البداية، فهو نظام له مخرجات ولكن لا يؤمن بالمدخلات.
- وصفت العملية الاتصالية بين المواطن والحكومة منذ الاستقلال إلى حد الساعة بالمتوترة وبالرغم من انتقال نظام الحكم من أحادي إلى تعددي ديمقراطي "إثر دستور 1989 ، لكن يبدو أن التغييرات التي طرأت لم تكن سوى تغييرات سطحية وأغلبها حبر على ورق.
- يظهر تأثير طبيعة النظام الاستبدادية هذه أيضا على مستوى الخدمة العمومية، حيث هذه العلاقة التسلطية تقوي التنظيم البيروقراطي، رافقه استياء كبير من نوعية الخدمة السيئة المقدمة للمواطن التي يكون سببها النسيب الإداري والاستخفاف بالمواطن وذلك راجع إلى غياب المراقبة والمحاسبة والصرامة من السلطات العليا المسؤولة بالإضافة إلى توارث الذهنية الثورية لدى الموظف العمومي المشجعة على السرية وإخفاء المعلومة، حتى أصبح كل استفسار يطلبه المواطن هو سر من الأسرار الاستراتيجية للدولة.

<sup>1</sup>نسرين داودي، الاتصال العمومي وقيم المواطنة، مرجع سابق الذكر، ص 51.

## الإطار المنهجي للدراسة

– الاتصال العمومي في الجزائر لا يحقق قيم المواطنة، فهو لا يحقق حرية الرأي والتعبير، وحرية المشاركة في الشأن العام وصناعة القرارات المصيرية بالرغم ما يبدو من تنظيم انتخابات إلا أن انخفاض مستوى المشاركة فيها تمثل مؤشر قوي.

– المشكل الأساسي للاتصال العمومي في الجزائر هو عجزه لمواكبة التحولات التي تشهدها المؤسسات وأساليب تسييرها في العديد من الدول، وعدم إعطاء أهمية لثقافة الاتصال والقائم بالاتصال بالإضافة إلى غياب الشفافية في التعامل مع الموضوعات والقضايا المتعلقة بالدولة.

– غياب المعلومات وصعوبة الوصول إلى مصادرها وهو ما يشكل تعتيما لا يساعد نهائيا الحكومة على ربط علاقة أساسها الثقة أو التواصل مع المجتمع.

– عدم إجراء دراسات أو سبر آراء أو تحقيقات تسمح بمعرفة آراء الجمهور والتغيرات التي قد تمس الدولة خاصة إذا تعلق الأمر بسياسات معينة انتهجتها الحكومة إزاء مواقف أو وضعيات معينة.

تعقيب: تتقاطع كلتا الدراستين في العديد من النقاط والجزئيات خاصة منها على المستوى النظري لاسيما فيما يتعلق بالاتصال العمومي والفضاء العام.

كانت الدراسة السابقة موسعة بالشكل الذي ركزت فيه بصفة إجمالية على تحليل السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية عبر تحليل علاقة الحاكم بالمحكوم من الجانب السياسي، الاجتماعي، الاقتصادي.<sup>1</sup>

منهجيا كانت الدراسة تحليلية: حيث استعانت الدراسة بالمنهج التاريخي لاستعراض السياسة الاتصالية منذ قيامها وعبر مختلف المراحل السياسية التي مرت بها بالاعتماد على تفسير الظاهرة على أساس الماضي لفهم المشكلات المعاصرة، بالإضافة للمنهج

<sup>1</sup> نسرين داودي، الاتصال العمومي وقيم المواطنة، مرجع سابق الذكر، ص 57.

## الإطار المنهجي للدراسة

الوصفي التحليلي من خلال سرد ووصف وتحليل السياسة الاتصالية. في حين أن الدراسة الحالية ميدانية سعت للتركيز على علاقة الإدارة الاقليمية بالمواطنين من خلال الخدمة العمومية واسهام الاتصال العمومي في تحسينها عبر تكريس النفاذ للمعلومة ووضع المواطن في قلب الرهان التتموي.<sup>1</sup>

### • أوجه التشابه:

– تتقاطع كلنا دراستين في العديد من النقاط والجزئيات على المستوى النظري لا سيما فيما يتعلق خاصة بالاتصال العمومي، ومن حيث أدوات جمع البيانات اعتمدت كلنا الدراستين على الملاحظة بالمشاركة وبدون مشاركة.

### • أوجه الاختلاف:

– تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية حيث اعتمدت المنهج التاريخي استعراف السياسة الاتصالية منذ قيامها وعبر مختلف المراحل السياسية التي مرت بها با الإعتماد على تفسير الظاهرة.

– بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي، حيث التحليل من خلال سرد ووصف وتحليل السياسة الاتصالية، في حين أن الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج دراسة حالة لأنه يخدم موضوعنا اتعلق باستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحسين الإتصال العمومي على مستوى المجلس الشعبي الولائي في ترقية خدمة المواطن.

### • أوجه الاستفادة:

– ساعدتنا هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع دراستي، كما ساعدتي في إعداد الإطار النظري حول الإتصال العمومي.

<sup>1</sup> نسرين داودي، الاتصال العمومي وقيم المواطنة، مرجع سابق الذكر، ص 58.

# الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: تكنولوجيا

الاتصال الحديثة

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### تمهيد الفصل:

يشهد عصرنا الحالي تطورا هائلا في جميع المجالات وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي أصبحت من أهم المجالات التي تعتمد عليها المجتمعات الحديثة في جميع أعمالها سواء في الخدمات أو الاقتصاد أو السياسة أو التعليم، وهذا ما توفره هذه التكنولوجيا الحديثة من كم هائل من المعلومات والمزايا والخصائص، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال التعرف على أهم مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومفهومها وخصائصها أهم ها وأهميتها في الحياة ، لنخلص في المبحث الثاني إلى أهم وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومؤشراتها ولكن تبقى هذه الأخيرة سلاح ذو حدين له مزايا وعيوب، أما في المبحث الثالث سنتطرق إلى أهم تقنيات استخدام التكنولوجيا الحديثة وأهميتها.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

في هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم التكنولوجيا ونتعرف على مراحل نشأتها وتطورها وأنوعها والخصائص التي تتمتع بها.

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

شهد المجتمع البشري ثورة الاتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، حيث أصبح ممكنا لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الاتصال الثانية عندما توصل السوماريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة المسمارية على الطين نحو (3600) ثلاثة آلاف وست مئة سنة قبل الميلاد، وقد حفظت تلك الألواح الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في مرحله الأولى، واقتربت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف قرن الخامس عشر (15) ميلادي، وخاصة بعد اختراع "غوتنبرغ" "Cautenbergue" التاريخي، بينما بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر، بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون... الخ، أما ثورة الاتصال الخامسة فهي بنت النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة، وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال<sup>1</sup>، والذي نتج عنها التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، والتي تتمثل أساسا في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين.<sup>2</sup>

وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثورة حقيقية في نقل المعلومات، وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه

<sup>1</sup> محمد العقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات: ماهيته وخصائصه، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 66\_67.

<sup>2</sup> عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003/2002، ص 88.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التكنولوجيا، وانتشر بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي أما في مجالي التجارة والاقتصاد، فقد برزت مصطلحات تخصهم نذكر منها التجارة الإلكترونية والاقتصاد اللامادي.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: نشأة والتطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال

لقد شهد العالم ابتداء من النصف الثاني من القرن العشرين وامتدادا إلى بداية القرن الحادي والعشرين، ثورة معلوماتية كبيرة، أثرت في كل مناحي الحياة الاجتماعية، وغيرت عدة مجالات في المجتمعات المعاصرة، بدءا بالسياسة والاقتصاد والدين، وصولا إلى المعرفة والثقافة والإعلام إلى غير ذلك من الميادين الأخرى، خاصة تلك المتعلقة بالانعكاسات المترتبة عن تبني واستعمال تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة، التي شكلت جوهر هذه الثورة الاتصالية الحديثة.

إن عصر الإعلام الكوني ألغى حواجز العزلة بين الحضارات، كما أن السرعة المتزايدة والفائقة والمستمرة التي تدور بها اليوم عجلة تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات دفعت العالم إلى الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، لتعصف ثورة المعلومات والتكنولوجيا متعددة الوسائط جوانب الحياة كافة، في التجارة والسياسة والتربية والتعليم إلى التسلية والألعاب.<sup>2</sup>

ومن هذا المنطلق يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبر العصور المختلفة إلى المراحل التالية:

#### ❖ المرحلة الأولى: المرحلة الشفاهية

ويطلق عليها المرحلة الشفاهية الكلية، أو مرحلة ما قبل التعلم، وكانت وسيلة الاتصال الرئيسية فيها هي الكلمة المنطوقة، والحاسة الأساسية هي حاسة السمع، ثم أتى تطور

<sup>1</sup> سهام بلقرعي، التعليم الإلكتروني، رؤية مستقبلية جديدة، الجزائر نموذجا، 2014/03/11، www.Ulum2008.hl.  
<sup>2</sup> إبراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2011، ص 119\_120.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

اللغة لكي يعطي القوة للاتصال الإنساني، وكان الشعر المقفى المسترسل أبرز وسائل الإبداع والتواصل الحضاري، وكانت المعاني ذات المستويات المتعددة هي الطابع العام، وهي معاني قريبة جدا من الواقع، فالكلمات لا تشير الى أشياء، وكلمة الانسان ملزمة، وذاكرته قوية جدا، والصور الذهنية التي تصاحب أفكاره<sup>1</sup>.

فهو يستخدم كل حواسه ولكن في حدود الصوت، ونتيجة لأن الأفراد كانوا يحصلون على معلوماتهم أساسا عن طريق الاستماع إليها من الآخرين، فرض عليهم أسلوب حصولهم على المعلومات أن يؤمنوا بما يقوله الآخرون بشكل عام، لأن تلك هي نوعية المعلومات الوحيدة المتوفرة لهم، فالاستماع كان يعني الإيمان ويعني التصديق، وكانت وسيلة الاتصال الرئيسية هي الكلمة المنطوقة، والحاسة الرئيسية هي السمع ونتيجة لذلك اقترب الناس من بعضهم البعض، واتسموا بالعاطفية وكانت الشائعة هي أول شكل من أشكال الإعلام والاتصال، حيث كانت الأخبار تنتقل من الفم إلى الأذن، وبانتقالها كانت تحور أو تضخم بل كانت تغير وتشوه بحيث تضيع حقيقتها في أحيانا كثيرة.<sup>2</sup>

ومنه يتأكد أن اللغة صورة من صور الاتصال، فهي التي تميز الإنسان عن الحيوان ولها مفاهيم متعددة حيث أنها الوسيلة الأكثر أهمية للاتصال الإنسان، وهي تميل إلى الرمزية فمع تعريفات اللغة يمكننا أن نصل إلى أن وظيفتها الأساسية هي توصيل المعلومة السائدة واصفة للسلوك الإنساني، ففي اللغة هناك ما يسمى بالإشارات والرموز الذي يجب علينا التفريق بينهما والتمييز فكل منهما يستخدم بوضوح حيث يكون الفرق بينهما واضح ولديهم دلالة عند كل من المتصلين والفاعلين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، محمد علم الدين، تكنولوجيات المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2009، ص 64.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص 64.

<sup>3</sup> منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2002، ص74

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

وأنه عن طريق اللغة أمكن تسجيل الجزء الأعظم من التراث الإنساني ونقل الخبرات إلى الحاضر حيث عمر الإنسان الثقافي هو عمر البشرية ومن خلال قدرة الإنسان على نقل ثقافته عبر الزمان والمكان وعن طريق استخدام النسق اللغوي باعتبار أن استخدام الألفاظ والكلمات تعد وسيلة هامة لنقل المعرفة والمعلومات وتحويلها إلى خبرات مشتركة لها دلالاتها ومعانيها.<sup>1</sup>

### ❖ المرحلة الثانية: المرحلة الكتابية<sup>2</sup>

وفيها عرف الإنسان اللغة المكتوبة، حيث كانت الكتابة هي الوسيلة الأساسية للتعبير وأصبحت حاسة البصر هي الحاسة الرئيسية وأضفت الكتابة صفة الدوام على الكلمة المنطوقة، وحافظت على أهم رسائل الجماعة، مما كفل لها الوجود المستمر، وظهرت الكتب المنسوخة ومهنة الوراق، ودور حفظ الكتب، وازدهر الحبر والمخطوط كوسيلة إعلامية، وشكلت عمليات بيعه تجارة مزدهرة، وارتبط ظهور الكتابة بالحاجة الاجتماعية الملحة، حيث يؤكد الباحثان "ملفين لديفير و"ساند ا ربول روكيتش" أن أهم باعث لتطوير الكتابة هو حاجة الناس الى طرق تسجيل حدود الأرض والملكي، كما أدى النشاط التجاري الى تزايد الاتصالات بين الشعوب المختلفة.

فاحتاجوا بالتالي إلى تسجيل عمليات البيع والشراء فيما بينهم، وكانت هناك حاجات أخرى عديدة في مجال الاقتصاد الزراعي وكانت الكتابة ضرورية لتلبية هذه الحاجات، ولقد حاول الإنسان منذ البدايات الأولى البحث والتوصل إلى الوسيط الأكثر ملائمة لهذا الغرض، حيث استخدم العديد من المواد المختلفة الشكل والطبيعة والتركيب، فمثلا استخدام الألواح الطينية في وادي الرافدين، ولفائف البردي في مصر، والجلود في

<sup>1</sup> منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال المرجع نفسه، ص 81.

<sup>2</sup> قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق

الحكم الراشد، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 43.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أواسط آسيا واليونان، وبعض الأشجار في الهند، والحجر والمعدن والخشب والنسيج في مراكز وأماكن أخرى في العالم إلى أن توصل الصينيون في مطلع القرن الأول ميلادي، إلى صناعة الورق كوسيط للكتابة والتوثيق، وظلت هذه الصناعة مقتصرة على الصين قرابة خمس قرون ثم انتشرت إلى كوريا واليابان، ووصلت بغداد في نهاية القرن الثامن ميلادي، لتنتقل إلى المدن العربية الأخرى، ولتصل إلى إسبانيا على يد العرب في حوالي 1150م، ولم تعرف أمريكا صناعة الورق إلا في نهاية القرن 17م.<sup>1</sup>

### ❖ المرحلة الثالثة: المرحلة الطباعية

وفيها عرف الإنسان الطباعة أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي يتم استنساخه يدويا وبشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط، ويعود السبق في معرفة الطباعة إلى الفينيقيين الذين كان لهم أيضا فضل اختراع الورق، وقد بدأت الطباعة على القوالب الخشبية ثم الفخار، حتى اختراع "جوتنبرج" الحروف الطباعية المتحركة المسبوكة من المعدن عام 1445م، وبعدها انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلى العالم كله، وبفضل اختراع آلة الطباعة حدث تغيير جذري في أساليب التعبير والاتصال حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية للكلمة المطبوعة في الحصول على معلوماتهم، وبذلك أصبحت حاسة الأبصار هي المسيطرة وحول المطبوع الأصوات إلى رموز مجردة أي إلى حروف مما شكل عملية تجريد منظم للحروف أو الرموز البصرية، وكان اختراع الطباعة بداية للنشر الجماهيري للكتب وللجرائد والمجلات مما حقق ديمقراطية الإعلام والثقافة ونقلها من احتكار العلماء إلى الجماهير العادية بعد أن تعددت النسخ المتطابقة من المطبوع الواحد، كما ساعد انتشار المطبوع أيضا على نشر الفردية لأنه شجع

<sup>11</sup> قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق

الحكم الرشيد، المرجع نفسه، ص 44.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

كوسيلة اتصال وكأداة شخصية للتعليم المبادرة والاعتماد على الذات، ولكنه ساهم أيضا في عزل البشر وأخرجهم من الإطار الجمعي.<sup>1</sup> فأصبحوا يدرسون وحدهم ويقرؤون وحدهم ويكتبون وحدهم أيضا، وأصبحت لهم وجهات نظر شخصية عبروا بها عن أنفسهم للجمهور الجديد للمطبوع، وأصبح التعليم الموحد ممكنا مما شجع على استقلالية الفكر والاكتشاف الفردي للأمور، وهنا يرى "مارشال ماكلوهان" أن جميع الأشكال الميكانيكية قد برزت من فكرة الحروف المتحركة حيث كان الحرف نموذجا لكل آلة، وهذه الثورة التي حدثت بفضل المطبوع قد فصلت القلب عن العقل والعلم عن العيون مما أدى إلى سيطرة التكنولوجيا والمنطق السطري.<sup>2</sup>

### ❖ المرحلة الرابعة: المرحلة الإلكترونية

وهي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينات من هذا القرن (العشرين)، وقد بدأت بتجارب واكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالاستقرار والانتشار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية التي تشكل لب الثورة الاتصالية الآن، ويطلق عليها مرحلة (الاتصالات السلكية واللاسلكية أو الثورة الاتصالية أو الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الإلكترونية)، فقد شهدت هذه الفترة نمو متزايد السرعة في وسائل الاتصال وأساليبه خاصة في مجال بث الإشارات المسموعة والمرئية، تناظرية في البداية ثم رقمية بعد ذلك، حيث تعاقبت الاكتشافات العلمية والتجارب الواحدة بعد الأخرى بسرعة متزايدة وبشكل تميز باعتماد كل وسيلة جديدة على ما سبقها وتكاملها معها، فقد ظهر التليغراف، التليفون، الفوتوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي، فالراديو، فالفيلم السينمائي، ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)، ويظهر التليكس بعد ذلك، وتبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2005، ص 145\_146.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 146.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

البحري، ثم الأقمار الصناعية، ويظهر التلفزيون السلبي، والإرسال التلفزيوني المستعين بالأقمار الصناعية بشكل غير مباشر ثم بعد ذلك مباشرة تم توظيف أشعة الليزر والألياف البصرية، وخلال تلك الفترة لا يمكن إغفال الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفاكسيميل والأسطوانة المدمجة.<sup>1</sup>

وبفضل تزواج وتعاون الحاسبات الإلكترونية والوسائل وغيرها من التقنيات ظهر المجتمع المعلومات الذي تجاوز فيه نظم الاتصال ومعالجة البيانات وأصبح بالإمكان اندماج معدات تخزين الأصوات والصور (مثل أقراص وأشرطة الفيديو) وآلات المعالجة والحساب (الحسابات الآلية)، مع الأقمار الصناعية في شبكات اتصال تمكن الفرد في هذا المجتمع من الوصول إلى بنوك المعلومات أو البيانات في أي مكان في العالم، مما يعطي لتلك الشبكات أهمية كبيرة في زيادة قدرة الإنسان على توسيع معارفه وتخزينها وترتيبها، وكذلك قدرته على إنتاج المعلومات وبثها في الحال والتعامل معها واستخدامها.

كما يتيح مجتمع المعلومات للفرد إمكانية أكبر للاتصال مع الآخرين، وتسهيلات أكثر يشارك فيها الفرد مع الآخرين في معلوماته ومعارفه، وكذلك ليختار ويستمتع بكم المعارف والمنوعات الهائلة المتوفرة لديه، ثم أن مجتمع المعلومات يتيح للفرد إمكانية توظيف وضبط تواصله، ليس مع الأفراد فقط بل مع مؤسسات الإعلام والمعلومات، التي يمكن أن تزوده بالأفلام والبرامج والموسيقى والأخبار وبشكل عام بالمعلومات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، محمد علم الدين، مرجع سابق، ص 70\_71.

<sup>2</sup> محمد علم الدين، مرجع سابق، ص 147\_148.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### ❖ المرحلة الخامسة: المرحلة التفاعلية<sup>1</sup>

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن، وتميزت بسمّة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة، لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية، ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميّزة لهذه المرحلة التي نعيشها التكنولوجيا الرقمية، أو التكنولوجيا التفاعلية، أو التكنولوجيا متعددة الوسائط، وقد بدأت هذه المرحلة بتقنية النشر المكتبي الذي يتضمن استخدامات الحسابات الإلكترونية الشخصية، في أداء عمليات النشر جميعاً بداية من النسخ الأصلي الذي كتبه المؤلف، إلى المرحلة النهائية من طباعة هذا النص، ويضم نظام النشر المكتبي كحاسب إلكتروني شخصي مزود بنهاية طرفية تضم لوحة المفاتيح وشاشة وتتبعه نبيطة للحركة تعرف بالفأرة أو الماوس، وماسح ضوئي، وآلة طباعة بالليزر، وتتابع بعد تقنية النشر المكتبي تقنيات النشر الإلكتروني مثل: أنظمة النصوص المتلفزة كالتلكتست، والفيديوداتا، وأنظمة البريد الإلكتروني، الجرائد والمجلات ودوائر المعارف الإلكترونية التي أصبحت تطبع على أسطوانة مدمجة أو قرص الديسك، وتعرض للقراءة أو (الرؤية) على شاشة التلفزيون أو الحاسب الإلكتروني، أو من خلال أجهزة خاصة مثل: أجهزة الاستماع الموسيقي (الوالكمان)، وفي إطار ما سبق نشهد الآن بدايات تحول المنزل والمكتب إلى مركز كامل للمعلومات والاتصالات يندمج فيه الهاتف والفاكس والتلفزيون والحاسب الإلكتروني والفيديو والمفكرة الإلكترونية في نظام متكامل، يمكنها الاتصال بالأنظمة المشابهة عن طريق الهاتف والحسابات الإلكترونية أو من خلال أنظمة اتصالات الحاسب الإلكتروني وهنا توظيف متسع لتقنيات عقد المؤتمرات عن بعد وتجارب للبحث

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2005، ص 153\_155.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المباشر عبر الأقمار الصناعية التي لن تحتاج إلى تركيب هوائيات استقبال خارجية إلى جانب جهاز الاستقبال الداخلي بل سيعتمد فقط على جهاز التلفزيون العادي المزود بداخله بهوائيات استقبال إلى جانب النمو الشديد لشبكات المعلومات الدولية. ومن هنا تظهر الحسابات الإلكترونية وتتطور جيلا بعد جيل حتى تصل إلى الجيل الخامس، وتدخل كل مجالات الحياة ومنها المجالات الإعلامية، وقد أدى امتزاج الحاسبات الإلكترونية بالاتصالات السلكية واللاسلكية إلى ظهور شبكات المعلومات المحلية والدولية والتي تطورت بشكل كبير خلال المرحلة الراهنة، ومن أبرز ملامح تطور تكنولوجيا الاتصال في هذه المرحلة هو ظاهرة اندماج وسائط أو وسائل الاتصال والمعلومات أو ظاهرة الالتقاء الرقمي، الذي بدأ بالكروت المنقبة والتي أصبحت الآن وحدات منخفضة التكلفة عالية الكفاءة، وفي نفس الفترة دخلت الألياف الضوئية والكابلات البحرية واتصالات الموجات الدقيقة (مايكروويف) وقنوات التلفزيون والاتصالات عبر الأقمار الصناعية، لتقف الأنترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور، كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصالات، ومرتكز هذا الالتقاء الرقمي هو الثورة الرقمية وهي تغيير جذري طرأ على وسائل المعلومات والإعلام، يتمثل في تغيير الأساس التقني لعمل هذه الأجهزة الإلكترونية والكهربائية من الوضع التماثلي إلى الوضع الرقمي، ومن هذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب، وينطبق هذا خاصة على الأشكال الأخرى للمعلومات من أصوات وصور ثابتة وصور متحركة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، المرجع السابق، ص

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة<sup>1</sup>

أفرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا، وانتشر بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي أما في مجالي التجارة والاقتصاد فقد برزت مصطلحات تخصهم نذكر منها التجارة الإلكترونية والاقتصاد اللامادي.

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

#### 1. التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية

الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.<sup>2</sup>

ونتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولاً ومسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية.

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

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

<sup>1</sup> سميحة قواميد، فتيحة فريشي، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي، مذكرة لنيل شهادة

ليسانس أكاديمي، علوم واتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013، ص 28\_29\_30.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### 3. التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):<sup>1</sup>

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

### 4. قابلية التحويل:<sup>2</sup>

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال أو "الفرنسي"، فالحدود أو الفروق "Minitel" نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

### 5. قابلية التوصيل والتركيب:<sup>3</sup>

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية:

<sup>1</sup> سميحة قواميد، فتحة قريشي، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي، مرجع سبق ذكره،

ص 31.

<sup>2</sup> مرجع سبق ذكره، ص 31.

<sup>3</sup> مرجع سبق ذكره، ص 32.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الصحف من صنع "شركة إيستون" والرأس من صنع شركة "Next Wave" والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف" "Eston".

### 6. اللجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):<sup>1</sup>

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

### 7. الشبوع والانتشار:<sup>2</sup>

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

### 8. الكونية:<sup>3</sup>

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى

<sup>1</sup> سميحة قواميد، فتحة قريشي، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

<sup>2</sup> مرجع سبق ذكره، ص 33.

<sup>3</sup> مرجع سبق ذكره، ص 33.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوماً، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات وعموماً فإن الكونية التفاعلية، اللاجماهيرية، اللات زمنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك والشيوخ من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولامركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلاً من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

### المطلب الرابع: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي الوسائل التي تمكننا من التواصل وتبادل المعلومات بسرعة وفعالية وسنقدم هنا بعض أنواع هذه الوسائل وهي كما يلي:<sup>1</sup>

- **التلغراف:** وقد أحدث التلغراف ثورة في الاتصالات، مما جعل من الممكن إرسال رسائل عبر القارات في غضون ساعات.
- **الهاتف:** وكذلك في القرن العشرين تم اختراع الهاتف، مما سمح للناس بالتواصل في الوقت الفعلي عبر مسافات طويلة، وسرعان ما أصبح الهاتف وسيلة اتصال منتشرة بكثرة، وبحلول منتصف القرن العشرين أصبح الهاتف أمر طبيعي وجوده في كل مكان في المنازل والمكاتب حول العالم.
- **البريد الإلكتروني:** يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة شائعة وفعالة للتواصل عبر الإنترنت، حيث يمكن إرسال واستلام الرسائل الإلكترونية بسرعة وسهولة.
- **الرسائل النصية:** تتيح خدمة الرسائل النصية المختصر (SMS) إرسال واستقبال الرسائل القصيرة بين الأجهزة المحمولة، وهي وسيلة شائعة للتواصل الفوري.

<sup>1</sup> مراد الشوابكة، 2020/08/13، مقال متاح على الرابط التالي: <https://www.mawdo3.com> 10/06/2024,

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تطبيقات المراسلة الفورية (WhatsApp, Telegram, Viber, Messenger): توفر هذه التطبيقات إمكانية إرسال الرسائل الفورية والمكالمات الصوتية والفيديو بين المستخدمين عبر الإنترنت.
- وسائل التواصل الاجتماعي: مثل الفيسبوك، انستغرام، ولينكد إن، توفر هذه الوسائل منصات التواصل الاجتماعي ومشاركة المحتوى مع الآخرين.
- المكالمات الصوتية والفيديو: تتيح تقنية المكالمات الصوتية والفيديو إجراء مكالمات هاتفية أو محادثات فيديو عبر الإنترنت، ويتم ذلك من خلال تطبيقات مثل: سكايب وفايبر وزووم.
- الاتصالات عبر الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN): تستخدم شبكات VPN لتأمين وتشفير الاتصالات عبر الإنترنت وتمكين الوصول على الموارد الخاصة عن بعد.

### المبحث الثاني: عموميات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

سنوضح في هذا المبحث وظائف ومؤشرات التكنولوجيا مع إبراز مزايا وعيوب التكنولوجيا الحديثة.

### المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتعدد وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على النحو التالي<sup>1</sup>:

- وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر إلى بيئة العملية الإنتاجية فأصبح كل شيء يتم إلكترونياً حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والإنترنت والتصوير الإلكتروني والتصوير الرقمي الإلكتروني،
- والأقمار الصناعية والمساحات الضوئية والاتصالات السلكية واللاسلكية والألياف البصرية.
- وظيفة معالجة المعلومات رقمياً سواء المقدم منها على المحتوى البرمجي للراديو والتلفزيون أو المقدم منها على صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني،

<sup>1</sup>حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، ط2، 2006، ص 18.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة، فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.
- وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها، باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع وملائم.
  - وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس والأقمار الصناعية والاتصالات السلكية واللاسلكية والشبكات الرقمية وشبكات الألياف والكابل.... الخ.
  - وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت.

### المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- المؤشرات الهامة التي تعكس تطور واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي:<sup>1</sup>
- **معدلات الاستخدام:** تعكس معدلات الاستخدام الزيادة المستمرة عند المستخدمين لتقنيات الاتصال الحديثة مثل الهواتف الذكية، الأنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يشير إلى الطلب المتزايد على هذه التقنيات.
  - **حجم البيانات:** يعكس حجم البيانات المنتجة والمتداولة عبر الأنترنت والشبكات الرقمية الزيادة المستمرة في كمية المعلومات التي يتم تبادلها، مما يدل على النمو السريع لتكنولوجيا الاتصال.
  - **الاستثمارات والابتكار:** تشير الاستثمارات الضخمة في مجال تطوير وتحسين تكنولوجيا الاتصال، بالإضافة إلى الابتكارات المستمرة في هذا المجال، إلى اهتمام كبير من قبل الشركات والمؤسسات بالتطور التكنولوجي.
  - **الوصول العالمي:** يعكس الوصول المتزايد للأفراد والمجتمعات إلى شبكات الأنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي الانتشار العالمي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها العالمي.

<sup>1</sup> محمد الحسيني، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها، دار النشر الجامعية، عمان، 2018، ص 56.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- **الابتكارات الجديدة:** تشير الابتكارات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى التطور المستمر في هذا المجال، بما في ذلك تطبيقات الواقع الافتراضي والواقع المعزز، وتقنيات الذكاء الصناعي، والشبكات اللاسلكية الفائقة السرعة.
- **التغيرات في السلوك الاجتماعي:** تعكس التغيرات في أنماط الاستخدام والتفاعل الاجتماعي عبر الوسائط الرقمية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على السلوك البشري والعلاقات الاجتماعية.
- **النمو الاقتصادي:** يعكس النمو المتزايد لقطاعات التكنولوجيا والاتصالات الحديثة، والابتكارات في هذه القطاعات، الأثر الإيجابي لتكنولوجيا الاتصال على النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية.

بالإضافة إلى المزيد من المؤشرات التي تعكس على تكنولوجيا الاتصال الحديثة منها:<sup>1</sup>

- **تطور البنية التحتية:** يعكس تحسن البيئة التحتية الرقمية، مثل شبكات الجيل الخامس وتغطية الأنترنت عالية السرعة، استعداد المجتمعات لتطبيق واعتماد تقنيات الاتصال الحديثة.
- **معدلات النمو والتبادل التجاري:** يتأثر معدلات النمو الاقتصادي والتبادل التجاري بشكل كبير بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تسهم في تحسين الكفاءة وتسريع عمليات الأعمال وتعزيز التبادل التجاري عبر الحدود.

<sup>1</sup> عمرو الصاوي، تطور تكنولوجيا الاتصالات وتأثيرها على المجتمع، دار العلم، القاهرة، 2019، ص 88.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال

#### أ. المزايا:

وتتلخص هذه المزايا في<sup>1</sup>:

عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين، لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل: خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.
- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق الذكر، ص 265\_267.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

• البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج. وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمة.

### ب. السلبيات: وأهمها:

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

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة "الحداثة" تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

بشبكة الأنترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة الإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديثات المستقبلية، ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص، وكذا في التأثيرات، وبالتالي لا بد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبني من أجل التحديث على قاعدة متينة<sup>1</sup>.

### المبحث الثالث: محددات تكنولوجيا الاتصال

سننظر في هذا المبحث إلى تقنيات استخدام التكنولوجيا وأهميتها وتأثيرها وآثرها على المؤسسات العمومية.

### المطلب الأول: تقنيات استخدام تكنولوجيا الاتصال

سنعرض تقنيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي تتيح للأفراد والمؤسسات استفادة أقصى استفادة من الإمكانيات الهائلة التي توفرها هذه التقنيات.

**1. هاتف النقال:** وهو عبارة عن جهاز صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة، ونظرا إلى طبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلالية العملية (عدم ارتباطه المادي المباشر، فقد يوصف بالخلوي، أو بالنقال أو الجوال أو المحمول)<sup>2</sup>.  
يعتبر الهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بوقفلول الهادي، بلغرة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية.

<sup>2</sup> فوضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 4، 2013، ص 133.

<sup>3</sup> سوالمية عبد الرحمان، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، الجائر، العدد 21، 2015، ص 190.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### مجالات استخدام الهاتف النقال:

بعد تطور الشبكة العالمية اللاسلكية (جي س م) أصبح الهاتف النقال كوسيلة اتصال متعددة وسريعة يشغل في الكثير من نواحي حياتنا اليومية العامة والخاصة.

- **المجال التجاري:** أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقال ميسرة وذلك في سياق ما يعرف بالتجارة الإلكترونية حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية وإنجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان والاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية كما تستخدمه الشركات الدولية للطيران في تسجيل الحجوزات وفي تقديم خدمة الاستعلام عن الرحلات ومواعيدها.
- **المجال الأمني:** يستخدم الهاتف النقال بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصا لدوريات الشرطة في المجالات الأمنية والوقائية.
- **المجال الصحي:** طورت نماذج لتقنيات الاتصال النقال خاصة للأطباء ونظم الرعاية الصحية وخاصة أثناء تنقلاتهم وزياراتهم الميدانية للمرضى، حيث تتبادل المعلومات ونتائج الفحوصات مع المراكز الصحية وزملاء المهنة.
- **المجال التعليمي:** قد يستعمل الهاتف النقال في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي الرسمي.<sup>1</sup>

**2. جهاز الحاسوب:** نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، كما يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة

<sup>1</sup> فوضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، مرجع سابق، ص 167\_169.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة".<sup>1</sup>

### مميزات جهاز الحاسوب:

- السرعة في أداء الأعمال: يقوم جهاز الحاسوب بمعالجة البيانات بسرعة فائقة حيث نجد أن الأبحاث غالبا تحتوي على بعض المعالجات الرياضية المعقدة والتي تحتاج إلى وقت الباحثين، كما أن الحاسوب يستطيع تخزين كميات هائلة من المعلومات في حيز صغير جدا.<sup>2</sup>
- الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة والقدرة على العمل لفترات طويلة دون أخطاء، والمرونة إحدى خواص الحواسيب الحديثة وهي تمتاز في مجال معالجة البيانات، أن الجانب المتعدد الأغراض يمكنه أن يؤدي العديد من الأعمال ولا يكون قاصرا على عمل معين دون غيره.<sup>3</sup>
- العمل المتواصل: من الخصائص الهامة لجهاز الحاسوب أنه يعمل بشكل متواصل عدة ساعات بل عدة أيام، وبالتالي فهو من أهم الأدوات لإجراء الأعمال المتكررة داخل المؤسسات المختلفة.
- يقوم الكمبيوتر بتقديم الدروس وأداء بعض المهام الروتينية التي توفر للمدرس الوقت لإعطاء الاهتمام الشخصي لكل تلميذ وتوجيه عملية التعليم ومعالجة المشكلات الفردية التي لا تسمح مسؤوليات المدرس العادية له بالوقت الكافي.<sup>4</sup>
- نقل المعلومات من موقع لآخر عبر قنوات الاتصال لاستخدامها أو لإجراء المزيد من عمليات التشغيل والمعالجة حتى يصبح في الصورة المطلوبة،

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

<sup>2</sup> الهاشمي مجد، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2012، ص 226.

<sup>3</sup> هلال المزهرة منال، نظريات الاتصال، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط 1، 2012، ص 124.

<sup>4</sup> حمدي محمد الفاتح، بوسعدية مسعود، قرناني ياسين، مرجع سابق، ص 46.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المستخدم النهائي، نسخ المعلومات أو إعادة إنتاجها لإنشاء نسخة احتياطية من البيانات والمعلومات.<sup>1</sup>

3. الأنترنت: تعتبر شبكة الانترنت وسيلة اتصالية لم تعرف البشرية مثلها من قبل سواء من حيث تطبيقاتها واستخداماتها أو من حيث تأثيراتها وانعكاساتها فهي وسيلة قامت باختزال كل الوسائل الاتصالية التي سبقتها.<sup>2</sup>

### ● إيجابيات الإنترنت:

– توفير الاتصال بين مستخدمي الشبكة من خلال أجهزة الكمبيوتر.<sup>3</sup>  
– تقديم خدمات معلومات عن سوق العمل مثلا كما يمكن لخريجي جامعة عاطل في دولة فقيرة أن يضع تصاميم ويبيعها عبر الإنترنت لشركات متخصصة.

– دفع عجلة التقدم العلمي في مختلف التخصصات العلمية.  
– تسهيل الحصول على المعلومات عن الشركات أو الأفراد.<sup>4</sup>  
– إمكانية التخطيط واتخاذ القرار من خلال التحكم الأكثر كفاءة لشتى أنواع العمليات الخدمية والإنتاجية.<sup>5</sup>

### ● سلبيات الإنترنت:

– الإنترنت كما لها مزايا لها مساوئ على عقول الجماهير ونفوسهم لأنه ينقل إليهم من المعلومات والمفاهيم والمعارف ما يحقق الخير أو يهدم القيم.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> الهاشمي مجد، مرجع سابق، ص 246.

<sup>2</sup> بعزیز ابراهيم، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، ط 1، 2012، ص 68.

<sup>3</sup> الجيلاني حسان، التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2008، ص 31.

<sup>4</sup> حمدي محمد الفاتح وآخرون، مرجع سابق، ص 90\_93.

<sup>5</sup> الأخرس ابراهيم، مرجع سابق، ص 306.

<sup>6</sup> محي الدين عبد الحليم: فنون الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، مكتبة الأنجلو- المصرية، د ط، 2006، ص 27.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- التدفق المذهل للمعلومات يؤدي إلى اختلاط الثقافات.
- إذا كانت شبكة الإنترنت تتسم بالاتصال القوي والتفاعل فإن ذلك يؤدي إلى تأثيرات اجتماعية خطيرة على الأفراد وينعكس ذلك على شبكة العلاقات الاجتماعية في مختلف المجتمعات، من أكبر التأثيرات.
- انتشار جرائم مستحدثة مثل التجسس الالكتروني وسرقة الملفات وتحويل الأموال من أرصدة الأشخاص والمؤسسات.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- ✓ لقد حطمت الحواجز الجغرافية والمكانية وأخذت صناعة وإنتاج بل ونقل المعلومات إلى أي مكان في العالم.
- ✓ الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأعلى درجات الفعالية خاصة مع تعدد أماكن وأساليب نشر المعلومات واللغات التي تكتب بها.
- ✓ تعدد مجالات المعرفة وتنوع احتياجات المستفيدين وقلة الطرق التقليدية في جمع وتنظيم وبحث المعلومات لتلبية هذه الاحتياجات.<sup>2</sup>
- ✓ تكمن أهمية تكنولوجيا الاتصال من خلال وجود شبكة مستمدة داخل أقسام المؤسسة مما تضمن نظام مراقبة فعال على جميع الأعمال التجارية.<sup>3</sup>
- ✓ أدت إلى ظهور نمط جديد في تنظيم المؤسسات وكذا الزيادة في الإنتاجية والمهام الإدارية وذلك راجع إلى تسيير الحواسيب والمعلوماتية لامركزية.

<sup>1</sup> واضح رشيد، علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 92.

<sup>2</sup> الطائي حسن جعفر، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2013، ص 133.

<sup>3</sup> قاسم عبد المريد عبد الجابر، ديناميكية الجماعة بين النظرية والتطبيق، دار الرسائل الجامعية للنشر، عمان، ط 1، 2017، ص 212.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- ✓ تشكل المعلومات دور ومصدر حيوي يمكن الإدارة من القيام بوظائفها المختلفة بكفاءة وفاعلية، ووسيلة رئيسية للربط بين أجزاء التنظيم والوسيلة الرئيسية للإدارة في التنسيق والتخطيط والمتابعة.
- ✓ تسيير العمل وتساعد كافة متخذي القرار في أداء كافة الأنشطة الخاصة بالإدارة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا الاتصال

- تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة عنصر ومورد فعال لتحقيق التواصل والتفاعل بين الأفراد وبدورها تسهم في إنشاء علاقات تعاونية تساعد على القيام بأدوارهم بكل سهولة وبمهارة عالية.
- تحفز تكنولوجيا الاتصال الحديثة كل أفراد المؤسسة على استخدامها ومحاولة التحكم والتكيف بها من أجل القيام بوظائفهم.
- تهدف تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تسهيل عمليات الاتصال وصب المعلومات بطرق محض وسلسة ومفهومة وبسرعة كبيرة.
- تسهل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أفراد التنظيم ربح الوقت وكذا القيام بأعمالهم حتى خارج العمل.
- قد تؤدي هذه التكنولوجيا إلى تحسين أداء المهام الرسمية وغير الرسمية وذلك راجع للقيام بالتكوين وبرامج والتدريب على استخدام مثل هذه الوسائل مما يرفع من مهاراتهم.
- تلقى هذه التكنولوجيات صعوبة نوعاً ما في استخدامها نتيجة عدم الخبرة وكذا التركيز على بداية استخدامها والاعتماد عليها في الآونة الأخيرة.

<sup>1</sup> عواد الشوابكة عدنان، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2011، ص 171.

### المطلب الرابع: آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة العمومية

إن ما تمتاز به تكنولوجيا الاتصال الحديثة من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها جعل المؤسسات العمومية على اختلاف نشاطاتها، تعتمد على كمدخل من مداخلها، إلا أن هذا المدخل ساهم في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم والاتصال، حيث سنحاول معرفة أهم هذه الآثار المترتبة عن تبني هذا المبتكر الجديد.<sup>1</sup>

#### 1. الهياكل التنظيمية:

حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي تمثل: "البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال"، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء واستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.<sup>2</sup>

#### 2. تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل:

إذ بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبرز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الله، مقال حول الآثار التي تخلفها التكنولوجيا على المؤسسة العمومية، متاح على الرابط التالي:

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) ، 2024/06/20 ، 19:00.

<sup>2</sup> عبد المالك ريمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص 62.

<sup>3</sup> تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، بيروت: دار الراتب الجامعية، 1994، ص 20.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### 3. تغيرات في تنقلية العمل:

إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبط بالتقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.<sup>1</sup>

### 4. تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل:

مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.<sup>2</sup>

### 5. عملية اتخاذ القرارات:

تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها: "عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين"<sup>3</sup>، وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لامركزية القرارات.

<sup>1</sup> بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، [www.Unio-chlèf.dz](http://www.Unio-chlèf.dz)، (./01/238200).

<sup>2</sup> عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، القاهرة: دار الشروق، 2001، ص 01.

<sup>3</sup> طراد خوجة سميرة، مرجع سابق، ص 32.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### خلاصة الفصل:

ومن خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أفرزت تطورا هائلا في عدة مجالات، حيث سهلت حياة الانسان وغيّرت أسلوب عيشه وسلوكياته ومنه أصبحت حياته تسير بوتيرة سريعة وأصبح عليه من الضروري مسايرة هذا التغيير، أي أنه دائم السعي لمواكبة هذا التطور ومحاولته المستمرة لتحديث معارفه ومهاراته من أجل تكييفها مع مفرزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة إيجابية كانت أم سلبية، بحيث أنه يأخذ ما يفيد منها ويدفعه نحو الرقي والازدهار، ويحمي نفسه من سلبياتها التي قد تؤدي به إلى عدم التطور والإخلال بنظام حياته.

**الفصل الثاني:**

**خصوصيات الاتصال**

**العمومي الجوّاري**

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوار

### تمهيد الفصل:

الاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي عبر مسائل الاتصال حيث ينتج عنه نقل المعارف والمعلومات، يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولإستقرارها أو تغيير حياته الاجتماعية، ويسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حتى تتحقق الخبرة مع المرسل، عندما يكون هذا تأثير متجها نحو تغير أو تعديل اتجاهات مواقف والسلوكيات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع اصطلح عليه تسمية الاتصال الإجتماعي أو الاتصال العمومي الجوارى الذي سوف نتعرف عليه في هذا الفصل.

سنحاول من خلال هذا الفصل تناول مفهوم الاتصال العمومي الجوارى عبر ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتحدث عن مفهوم الاتصال العمومي الجوارى، ويتطرق المبحث الثاني إلى عموميات حول الاتصال العمومي الجوارى أما المبحث الثالث فيبحث دور استخدام تكنولوجيا في تفعيل الاتصال العمومي الجوارى المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال العمومي الجوارى.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال العمومي الجوّاري

يتم عرض في هذا المبحث مفهوم الاتصال العمومي الجوّاري ونشأه التاريخية، خصائصه، أهميته وأهدافه.

### المطلب الأول: مفهوم الاتصال العمومي الجوّاري

تعددت التعاريف المقدمة للاتصال العمومي ومن أبرزها التعاريف التالية:

- يعرف رئيس جمعية الاتصال العمومي والفيدرالية للاتصال العمومي "بيار زمور" الاتصال العمومي هو الاتصال الرسمي الذي يهدف إلى تبادل المعلومات ذات المنفعة والقيمة العمومية وذلك للحفاظ على الرابط الاجتماعي، حيث تتولى القيام به المؤسسات العمومية أو المنظمات المكفولة لأداء المهام ذات المصلحة الجماعية أو العامة.<sup>1</sup>
- ومن جهتها عرفت شبكة الاتصال العمومي والإقليمي الفرنسية "كاب كوب" الاتصال العمومي من خلال وظائف دوره كونه مرتبط أساساً بمؤسسة من المؤسسات القطاع العام المركزي كانت أو محلية، يلعب دوراً أساسياً في المجتمع وفي تجسيد روح ثقافة المواطنة في النقاش الديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية، يساهم الاتصال العمومي التعرف بالعمل الذي تقوم به السلطات العمومية والمحلية، من حيث الجمهور المستهدف فهو يتوجه إلى سكان، المواطنين، المستخدمين، أولئك الذين يدفعون الضرائب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جمال بوشاقور، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم إعلام والاتصال، دور اتصال العمومي في تقديم المشاريع التنموية، جامعة الجزائر 3، 2018، ص 30\_31.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

- كما يعرفه Martial Pasquier الاتصال العمومي بمجموع النشاطات التي تقوم بها المؤسسات والمنظمات العمومية الساعية إلى توصيل وتبادل المعلومات بهدف عرض وشرح القرارات والإنجازات المتعلقة بالفعل العمومي، كما يساهم في ترقية شرعيتها ويسعى أيضا إلى الدفاع عن القيم المتعارف عليها والمساهمة في الحفاظ على استمرارية الروابط الاجتماعية بين مختلف مكونات المجتمع.<sup>1</sup>
- الاتصال العمومي هو إذا تفاعل إعلامي وثقافي ينتج عنه نقل المعلومات والمعارف والخبرات فهو يخدم الصالح العام، وتكون غير مدفوع الأجر لذلك فهو النشاط الذي يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته واستقرارها.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: النشأة التاريخية للاتصال العمومي

تعتبر البدايات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي كان في أعمال عالم الاتصال الأمريكي "ولبر شرام" سنوات الخمسينات والستينات، والتي تجسدت في شكل حملات واسعة سماها هو بـ "حملات الاتصال العمومي" تمت مباشرتها بهدف إقناع الناس بسلوكات ما يمكن في النهاية قياسها عبر وسائل منهجية، ولكن هذه الحملات التي جاءت في أجواء مكهربية مرتبطة بالحرب الباردة، وكانت السمة الغالبة عليها هي الدعاية، لذلك وجه "برنارد مياح" انتقادات للقول بأن "شرام" يعد المؤسس الفعلي للاتصال العمومي، ودعا تعقيبا على ذلك إلى ضرورة الفصل بين الاتصال العمومي والسياسي، مبرزا بأنه لا بد من عدم الخلط بين العمومي والسياسي في الاتصال.

<sup>1</sup> Martial PASQUIER, communication publique ,éditions de Boeck, 1ère édition, Bruxelles, 2011,p 05.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 06.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

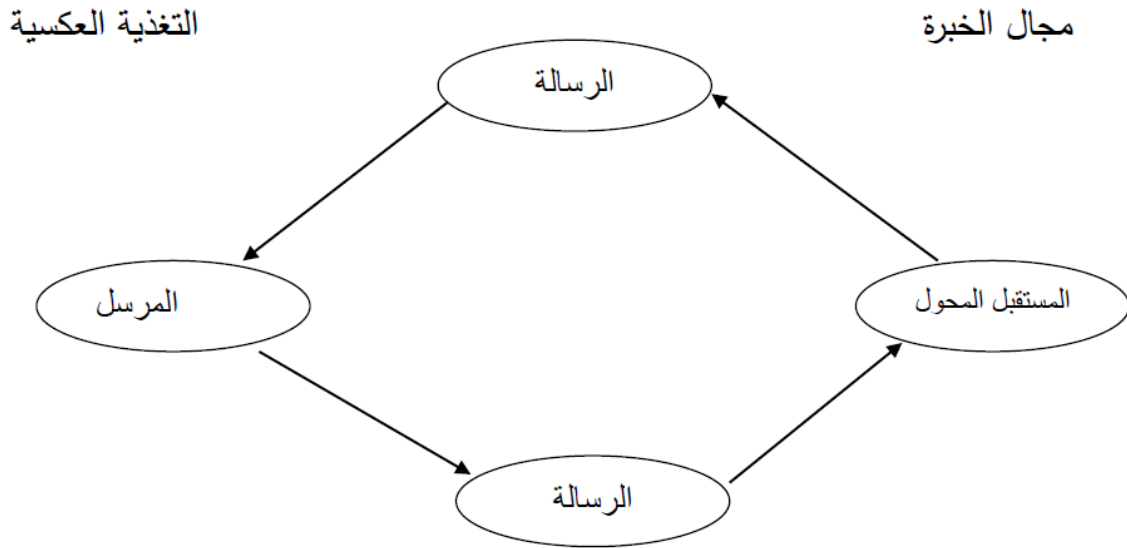
إنّ الاتصال العمومي متعدد الأبعاد، ولكن أهدافه متناسقة ومنسجمة، ولا مجال فيها للتناقض أو التناقض "هكذا إذن يظهر الانسجام وعدم التناقض والتناقض كخاصية أساسية للاتصال العمومي إذ هو ليس اتصالاً تسويقياً ولا دعائياً ولا سياسياً، وإنما هو شيء مختلف تماماً".  
ومن هذا المنطلق لا يمكن فهم الاتصال العمومي كظاهرة أو نشاط إلا في ضوء اقتصادي تاريخي واجتماعي وسياسي ذلك أن الاتصال العمومي هو خلاصة تطورات اجتماعية وسياسية ترتبط بحقل من المفاهيم تشمل مفهوم الدولة، المواطن، المواطنة، الخدمة العمومية، الحقوق المدنية والواجبات، ثقافة المشاركة، الصالح العام، الشأن العام، القضايا العامة.  
ويمكن رصد أول منعرج تاريخي في تطور الاتصال العمومي في لحظة توقيع معاهدة واست فاليا 1648 وهي المعاهدة التي انتقلت بأشكال التجمع البشري نحو أفق جديد.<sup>1</sup>  
هو مفهوم الدولة، الأمة، وهو المفهوم الذي يقدم شكلاً جديداً للتنظيم السياسي للمجتمع والذي ترافق تاريخياً مع ظهور حركات الإصلاح الديني، التي قضت على دور الكنيسة بوصفها المصدر الرئيسي لإضفاء الشرعية على أي سلطة غير شرعية.  
أما المنعرج الثاني لتطور الاتصال العمومي فيمكن في ظهور النظام الديمقراطي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أدت الحروب الأهلية في أمريكا إلى سقوط عدد كبير من القتلى استدعى التفاف جهود كبار زعماء السياسة أمثال "توماس جيفرسون" "جورج واشنطن"، من أجل الإعلان عن تأسيس دولة ذات طابع ديمقراطي يتساوى فيه الجميع في الحقوق والواجبات، هذا التطور فتح المجال لاكتشاف جديد هو مفهوم المواطن والمواطنة، وأن العلاقة الجيدة والحسنة بين الدولة والمواطن فيما يخص بعض الحقوق والواجبات هي المفتاح الرئيسي لضمان تسيير رشيد ومحكم

<sup>1</sup> سامية عواج، نفس المرجع، ص 18\_19.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوي

لكل شؤون الدولة والاتصال الجيد بين الطرفين هو السبيل الأنسب لذلك لأن التسيير والإدارة هما عملية اتصال قبل كل شيء<sup>1</sup>.

الشكل رقم (01): يوضح نموذج شرام في الاتصال العمومي



<sup>1</sup>سامية عواج، نفس المرجع السابق، ص 20.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### المطلب الثالث: خصائص الاتصال العمومي

يعتبر الاتصال الجماهيري أو ما يسمى بالعمومي من بين أهم الظواهر البشرية والاجتماعية التي اهتم بها علماء الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، بفعل أهميته الواضحة في بناء وتشكيل العلاقات الاجتماعية التي في غيابه لا يمكننا الحديث عنها، حيث يقوم الاتصال الجماهيري بدور رئيس في حياة الانسان الحديث إذ أن هناك مجموعة من الخصائص المميزة للاتصال العمومي وغالبا ما يكون ذا إنحاء واحد ونادرا ما يكون هناك طريق سهل أو سريع للقارئ أو المشاهد أو المستمع لكي يرى أو يسأل أو يتلقى إيضاحات إذا احتاج إليها ويمر الاتصال العمومي بأنه يتضمن قسطا كبيرا من الاختيار، فالوسيلة مثلا اخبار الحضور الذي ترغب في الوصول إليه عندما تتخصص في إشباع احتياجات معينة من هذا الجمهور، ومن ناحية أخرى فإن جماهير المستقلين خارجون من بين هذه الوسائل، فهم يقررون ماذا إذا كانوا سوف يشاهدون التلفزيون أو يقرؤون صحيفة، ولذلك يجب أن تتم اجتماع أدى إلى دراسة الركبة والأفكار والمعتقدات<sup>1</sup>.

وعندما تناول "تشارلز رايت" خصائص الاتصال العمومي فقد حددها كالتالي<sup>2</sup>:

- الإتصال العمومي موجه صوب العامة والذي يكون كبير ومختلف الإتجاهات ومنها أن كاتب الرسائل الموجهة إلى أفراد متخصصين لا تعتبر في العادة اتصالا عموميا.
- الإتصال العمومي عام وعاجل وعابر، فالإتصال عاجل لأن القصد منه أن تصل الرسائل إلى جماهير كبيرة في أقصر وقت ميسور، بل في التو واللحظة والإتصال عابر، بمعنى أنه لا يراد له في العادة الدوام والبقاء والدخول في المجالات بل يجب أن يستهلك على الفور، كما أن رجوع الصدى ليس فوريا.

<sup>1</sup> عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص 112.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 112.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### المطلب الرابع: أهمية وأهداف الاتصال العمومي

#### أولاً: أهمية الاتصال العمومي

إن تراكم الآفات وتعدد المجتمع وازدياد تخصصاته أدى إلى الحاجة إلى الاتصال العمومي أكثر من أي وقت مضى من أجل التوعية والشرح والتفسير حيث لا بد لهذا النوع من الاتصال حتى يمكننا أن نطلق عليه \_صفة استراتيجية\_ أن يبدأ منذ الصغر، أي ربط الفرد بمجتمعه منذ الصغر عن طريق تعليمه كل القيم والرموز والمعايير الاجتماعية مهما كان نوعها (العائلة، الأصدقاء، الوطن،...) فهي المسار الذي يتحقق من خلاله انتماء الفرد إلى الجماعة وبالتالي تكييفه مع المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه، حيث تعد العائلة المدرسة الاجتماعية الأولى التي تعلم الطفل أنماط الحياة، ثم المدرسة وهي المجال الاجتماعي الثاني الذي يحتك به الطفل بعد العائلة، يكتسب من خلالها أنماطاً جديدة للتفكير والسلوك حيث تستعمل المدرسة أهم وسيلة إعلامية وتعليمية وهي الكتاب المدرسي يلقي للطفل عبراً، قيماً ومعايير ومفاهيم مجتمعه الذي ينتمي إليه ويتعلم مجموعة من المبادئ تحدد دوره ونمط سلوكه اليومي وبذلك فالسلطات التي تكون على وعي بأهمية الاتصال العمومي ودوره ونمط تنشئة الطفل تنشئة اجتماعية صحيحة على قيم وسلوكيات حضارية تستغل المدرسة خاصة عبر الكتاب المدرسي في إعلام وتعليم وتربية الطفل \_ رجل الغد\_ أحسن استغلال للوقاية من الآفات والأمراض التي قد تكلف الكثير مستقبلاً ولا تكلف شيئاً إذا أخذت أسباب الوقاية عبر استراتيجية الاتصال العمومي التي تبدأ من الطفولة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي العمومي وإبعاده في منهج الدعوة المحمدية، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2014، ص 23\_24.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### ثانياً: أهداف الاتصال العمومي

إن الهدف الأساسي لإستراتيجية الاتصال العمومي لا تقتصر على مجرد تلقين الفرد قيماً ومفاهيم مجتمعه الذي يعيش فيه منذ الصغر والتي تكون محددة لنمط سلوكه الصحيح، بل يتعدى ذلك تقسيم المعرفة والاجتهادات المتوصل إليها و إشراك الأفراد فيها منذ الصغر من أجل ترسيخها وضمان الاستمرارية في السلوك اللائق بتقادي كل العراقل المؤدية إلى فشل هذه الإستراتيجية خاصة فيما يتعلق بالعادات السيئة المترسخة الصعبة التغيير، لذلك لابد من الأخذ بعين الاعتبار توازنات المحيط قبل الشروع في التغيير (فبعض المواد قد تكون حكمة عندما تقف المعرفة عاجزة). فأى تغيير اجتماعي يهدف لتغيير المجتمع وتحديثه وتحقيق التحضر فيه يكون بنشر المعرفة وتنمية القواعد والقوانين الجديدة التي تتلاءم مع المجتمع، والاتصال العمومي يقوم بدور رئيسي في دفع عجلة التغيير والتطور والتربية بخلق الحوافز من أجل ذلك لاكتساب المهارات والوصول لمستوى أفضل ولا يوجد نموذج اتصالي جاهز لتحقيق ذلك، فلكل مجتمع خصوصياته وأفائه ومشاكله التي تتطلب معالجة فريدة لكل حالة، ويبقى احترام الخصائص المتعلقة بالمستهدف من التعديل والتغيير مطلوبة إلى جانب تحري الموضوعية والتحكم في الدعامة التي تبث غيرها رسائل الاتصال العمومي لأن بعض التغييرات التي لا يكون الجانب النفسي محضراً لها قد ينجم عنها رد فعل سلبي يتمثل في الرفض القاطع، فكل تغيير مفاجئ هو عبارة عن مخاطرة، فالنهج عن التبذير والدفاع عن اللغة وغيرها من الأمثلة، كلها خاصة بنصائح وقضايا الاتصال العمومي ذات المصلحة العامة تعد بمثابة "تدخلات" أو "اقتحامات" إذا لم يسبقها الشرح اللازم المعالج الهادف لتعديل السلوك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> MICHEL LeNet, L'état annonceur, technique et morales et doctrine de la communication sociale, Edition d'organisation, Paris, 1988, p 442.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

فكل ظاهرة غير مفسرة عبارة عن فارغ ينتج عنها عدم فهم الظاهرة وبالتالي استراتيجية غير فعالة خاصة إذا تعلق الأمر بتغيير عادات راسخة فأهداف الاتصال العمومي تعمل على التعريف بالبيئة المحيطة (داخليا وخارجيا) وكافة الظروف والتحديات التي تواجهها، والتعريف بالمؤسسات الاجتماعية والمرافق العامة ودورها ونظامها وجملة المواقف الايجابية و العادات الاجتماعية الصحيحة كحب العمل، التعاون، الخير، الإيثار للصالح العام، الحس المدني، الانتماء، تقدير دور العاملين في بناء المجتمع من أفراد و مؤسسات والتحذير من الآفات والمشكلات الاجتماعية وتعطيل المرافق العامة وتجاوز الأنظمة والقوانين المعمول بها في المجتمع.<sup>1</sup>

إن سرعة القضاء على المشكلة أو الآفة نشاط معقول يهدف للتغيير الذي يسعى للوصول لحالة مثالية في المجتمع لكن يجب تفادي مخاطر المعارضة والمقاومة التي يمكن أن تحطم كل شيء لذلك فالمهمة صعبة وهشة في نفس الوقت، فبين الحاصلين على المعرفة والذين لم يحصلوا عليها هناك الاتصال العمومي الذي يجب ان يلعب دورا وهنا نطرح مسألة المنهج وهي مسألة وعي ثم إرادة ومن أجل ذلك يجب البحث أولا عن معرفة الحاجات ثم إن الدوافع الخاصة بهذه الحاجات وأخيرا إلى أي مدى تعدل الرسائل الخاصة بالاتصال العمومي والنظام القائم، فالمشكلة متعلقة بمعرفة أسباب المواقف المؤدية للسلوك الخاطيء بالإشراك المستهدفين من الاتصال فالبحث عن الحلول لأن سوسيولوجية الاتصال الحديثة تقرر بالدور الحيوي للمستهدفين من الاتصال العمومي من خلال بحثهم عن المعلومات واهتمامهم بالرسائل المنبعثة التي يعتبرونها نافعة وهامة من المصادر المتوفرة لديهم حتى يتمكنوا من إختيار أحسن البدائل والحلول واتخاذ القرار المناسب من أجل الموقف والسلوك الصحيح بالتالي تحقيق نتائج أفضل، عكس المنظور الكلاسيكي الذي لم يعط أهمية لإشراك الفرد في الاتصال بحيث المرسل وحده أو القائم بالاتصال

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

هو الذي يلعب دور في استراتيجية التغيير، أما في المستقبل فينتلقى الآثار السلبية الناتجة من هذا الاتصال الموجه حسب الأهداف المرسومة من قبل المرسل.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: عموميات الاتصال العمومي الجوّاري

نبرز في هذا المبحث وظائف الاتصال العموم ومستوياته، أشكاله وعلاقته بأنواع الاتصالات والعلوم الأخرى.

### المطلب الأول: وظائف الاتصال العمومي

يضطلع الاتصال العمومي بمهام ووظائف متباينة، التي تصب كلها في إطار تعريف المواطنين وإعلامهم بالسياسات العامة الممارسة من طرف السلطات السياسية، حيث تنشر الرسالة أو المعلومات العمومية في سياق يمتاز بالتعددية، والاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة للجمهور والهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل ممارسات أفضل في الحياة الجماعية للمواطن وتعزيز الروابط الاجتماعية، فرهان الاتصال العمومي هو إعطاء معنى للفعل العام لتحقيق المنفعة العامة للمواطن، وتري "دومينيك ميغار Dominique Mégard" أن الاتصال العمومي في تصور "بيار زيمور" يجب أن يقوم بمجموعة مهام جوهرية وهي:

✓ ضمان المعلومات وسيرها في اتجاهين: والتي تتجسد في المستوى الأول في إعلام المواطنين من خلال توفير وتقديم المعلومات الضرورية واللازمة التي تتعلق أساسا بالسياسات العامة والخدمات العمومية وجعل الجمهور على علم بكل القرارات المتخذة.

<sup>1</sup> Jaques Durand، les formes de la communication، Edition du nord paris، 1981، p13

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

✓ أما على مستوى ثاني حيث تساهم في قياس مستوى السياسات العمومية للمجتمعات التي تهدف إلى تحسين عمل مؤسسات المجتمع اتجاه قضايا الصالح العام وتفعيل المشاركة العمومية في كل مراحل بناء هذه السياسات والقرارات، وعلى مستوى ثاني تقديم صورة عن المؤسسات العمومية.<sup>1</sup>

✓ الاستماع والإصغاء لتطلعات المواطنين ومختلف الفواعل ( مواطنين وجمعيات).

✓ العمل على توثيق العلاقات الاجتماعية وتغيير السلوكيات: فانتشار السلوكيات السلبية التي تؤثر على المجتمع وعلى هويته وأفكاره وتوجهاته تتطلب ممارسة اتصال عمومي ذات طابع اجتماعي للحفاظ على الروابط الاجتماعية، ويتعلق الأمر بحملات التوعية والوقاية في المجالات المختلفة: الأمن المروري، البيئة والصحة، الثقافية أو تلك المرتبطة برهانات التنمية المستدامة.

✓ الإعلام عن الخدمات العمومية: وذلك من خلال:

- زيادة الوعي لدى المواطن من خلال توفير التدابير المناسبة وتشجيع استخدامها " كالسكن، العمل، التكوين... "
- تحسين المعرفة والوعي حول صورة الخدمات العامة "الاستقبال، الخدمات الاجتماعية، خدمات المؤسسات العمومية".
- بيانات إحصائية "قوة العمل، بيانات مالية نقدية، ضريبية...".
- معلومات عن الخدمات الموجهة للمواطن " جمع النفايات، العيادات الصحية، المكتبات..... الخ".
- السياسات الحكومية "الضرائب، الإصلاح العسكري، والخصخصة".

<sup>1</sup> إيناس رغييس، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، 2018/2019، ص 92.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

- معلومات عن الأحزاب السياسية "قوائم المترشحين، البرامج، الحملات الانتخابية".

### المطلب الثاني: مستويات وأشكال الاتصال العمومي

يتمثل الاتصال العمومي إذن في مجهودات الاتصال التي توافق الإدارة الشأن العام والخدمة العمومية ضمن إطار سياسي اجتماعي هو الدولة، والتي هي في الأصل كيان جغرافي مترامي الأطراف في شكل يختلف من الدولة إلى أخرى، لكن مهما بلغت درجة التباين الجغرافي فإن الدولة تخضع على الدوام إلى تقسيم إداري يتأثر كثيرا بنموذج البيروقراطي الذي يقترحه "ماكس فيبر"، حيث يتم تقسيم العمل العمومي عبر أجهزة وآليات وأجهزة على النطاقات المحلية والإقليمية، وفي بعض الأحيان يمتد الفعل العمومي للدولة إلى خارج حدودها الجغرافية ضمن علاقاتها بالدول الأخرى وبالإنسانية عموماً<sup>1</sup>.

تبعاً لذلك فإن الاتصال العمومي يتنامى مع هذه الأبعاد وينقسم بدوره إلى "اتصال عمومي وطني"، "اتصال عمومي محلي أو إقليمي"، "اتصال عمومي دولي".

#### 1. الاتصال العمومي الوطني:

ترتبط ممارسة الاتصال العمومي في الأصل وعلى نحو وثيق بفكرة الدولة وتجري ممارسته على مستوى الأجهزة والمؤسسات الحكومية المركزية، الوزارات، الحكومات... تهدف إلى تقديم الخدمة العمومية لمواطني الدول ويتمثل الاتصال العمومي "غوزين حونغرون" الشكل الرمزي للدولة *la forme symbolique de d'état* والذي تتجلى من خلاله معالم الإدارة السياسية والاقتصادية والاجتماعية للشأن العام، وتضفي على نشاطاتها الشرعية حيث تكون وظيفة الاتصال العمومي على النطاق الوطني هو ضمان تنقل المواطنين لسياسات العامة للدولة والترحيب بها أن صح التعبير والانخراط فيها إذا تطلب الأمر مشاركة، أما "إيريك كابو وفرانسوا لومبرت" فيحددان وظيفة الاتصال العمومي على

<sup>1</sup> إيناس رغييس، *الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية*، مرجع سبق ذكره، ص 95.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

نطاق الوطني في تصدي لما سميناه بالريبة أو عدم اليقين *l'incertitude* والمبادرة في صفة المواطنة والانتماء، حيث يقول الباحثان "أن إعادة الديناميكية للجماعة أو الدولة يمر بالضرورة عبر تحديد مستمر لأعضائها ومن ثمة يجب على الاتصال العمومي الوطني أن ينتج المعرفة بخصوص الشأن العام وينشرها وتعلم أفراد الجماعة أو الدولة باستمرار السلوكيات الجديدة التي تعمق إحساس الفرد بالانتماء".<sup>1</sup>

ومن هذا المنطلق تبدو مهمة الاتصال العمومي الوطني حسيمة جدا ورهانا صعبا بالنظر للنطاق الجغرافي الواسع للدولة وصعوبة مواجهة الريبة، تحددت نتيجة مباشرة الفعل العمومي بشكل مركزي ومن ثمة اقترح الكثير من الباحثين بديلا آخر يمكن أن يكون أكثر فعالية وهو الاتصال العمومي.

### 2. الاتصال العمومي الإقليمي:<sup>2</sup>

يتمثل الاتصال العمومي الإقليمي البديل المثالي والضرورة للاتصال العمومي الوطني الذي يبقى طرحا مثاليا صعب التحقيق، ذلك أن الفعل العمومي الوطني سرعان ما يتفكك بالضرورة إلى فعل عمومي محلي.

إن الاتصال العمومي يمثل تجسيدا للفعل المواطنة ومن خلاله يتم تسيير الشأن العام من قبل الجماعات المحلية والتي هي في الغالب هيئات منتخبة اختارها المواطنون لتسيير شأنهم العام، ومن ثمة تقل نسبة الريبة (ريبة المواطن حول انتماءه) ويصبح محور انشغال الاتصال العمومي "الإقليمي أو المحلي"، فكما تقول "موتيك فوردان": هو العلاقة المباشرة بين المنتخب المحلي والمنتخبين، ذلك أن الجماعات المحلية لا يمكنها أن تتخلى عن فعل الاتصال، فنشاطها في تقديم الخدمة العمومية يوجد في الاحتكاك الدائم مع

<sup>1</sup> Eric Cobut et Francois Lambotte ; Communication publique et incertitude, fondamentaux, mutations, et perspectives, Editions pro, 2011, pp28-29.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 30.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

المواطن حيث يستمد الاتصال العمومي المحلي أو الإقليمي في شكله المعاصر الكثير من الأفكار والأساليب الحديثة من بعض التحويلات الفكرية المهمة، ولعل أبرزها فكرة "فلوريدا" حول تسويق الأقاليم أو تسويق الجماعات المحلية الإقليمية لترسم نفسها صورة إيجابية في أذهان المنتمين لها أو الراغبين في ذلك وتكون هذه الصورة بمثابة ميزة تنافسية تسعد على إدارة الفعل العمومي المحلي على نحو أكثر فاعلية وأبرز صورة الجماعات الإقليمية تتمحور حول الصفات مثل "متفوقة"، "خدومة"، "مريحة"، "مواطنة".

### 3. الاتصال العمومي العالمي أو الدولي:

هناك تيارات جديدة في البحث في الاتصال العمومي حولت توسيع نطاقات هذا المفهوم إلى أبعد من الحدود الجغرافية للدولة مع مراعاة فاعليتها الأساسية في تقديم الخدمة العمومية لأبعد المواطن وهو "الإنسان".

يتلزم تصور الاتصال العمومي العالمي مع التحديات والرهان التي أضحت تفرضها الظروف المعاصرة ومختلف الظواهر التي تهدد حياة الإنسان في كل مكان في العالم، التصحر، الاحتباس الحراري، التغيرات المناخية، الطاقة النووية والطاقات البديلة، ومختلف الجوانب المهمة التي يمكن أن يلعب فيها الاتصال العمومي المحوري، حيث تصبح الدول بمختلف مؤسساتها الرسمية وغير الرسمية مطالبة بمد نشاطها إلى المستوى العالمي، لتكريس قيم جديدة من شأنها أن تضع مواطنا عالميا يوعي بيئته ويحافظ على وجوده، كان نتيجة ذلك انعقاد مؤتمر دولي بالبرازيل سنة 2014 ووضع الخطوط العامة لتطوير البحث في الاتصال العمومي مستقبلا وتنسيق الجهود في هذا الإطار.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ايناس رغييس، الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2018/2019، ص 101.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### المطلب الثالث: الاتصال العمومي وعلاقته بأنواع الاتصالات

عادة ما يستخدم الباحثون في الإشارة إلى الاتصال العمومي عدة تسميات على غرار الاتصال الاجتماعي والاتصال الحكومي والاتصال السياسي، ففي حين يفرد البعض منهم الاتصال الذي تمارسه المؤسسات الحكومية ذات البعد الوطني والمركزي أو تلك المنتشرة عبر أقاليم الوطن من خلال أجهزة ومؤسسات الجماعة المحلية اللامركزية بمصطلح الاتصال العمومي.

#### 1. الاتصال العمومي والاتصال السياسي:

يؤكد الباحثون في هذا الاتجاه على ضرورة التمييز بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي الذي يعرفه عادة على أنه استخدام الموارد المالية العمومية لخدمة مصالح فئوية سياسية حزبية أو شخصية تحت غطاء خدمة المصالح العامة. كما أن كلا من النوعين من الاتصال يلجأ إلى شكلين مختلفين من طرف التوظيف، حيث عادة ما يتم التوظيف في الوظائف المتعلقة بالاتصال السياسي كالناطق باسم حزب أو المكلف بالاتصال للحزب على أساس الانتماء والنضال السياسي ومدى توافق مع مبادئ الحزب، بينما يقوم التوظيف في الاتصال العمومي على مبدأ الكفاءة والمسابقات المهنية.

ويرى Bernad Miège: أن التمييز بين الاتصال العمومي وللاتصال السياسي لا يعني أنهما دوماً في حالة تنافس وصراع بل هما يتكاملان غالباً من حيث الأهداف التي تسعى المؤسسات العمومية إلى تحقيقها.<sup>1</sup>

ويعتبر ذات الباحث أن الاتصال العمومي يرتبط بوظائفه ومجالات ممارساته لأن هذا الاتصال لا يبحث فقط عن خدمة المصلحة العامة بل يتم توظيفه من أجل تحقيق انخراط

<sup>1</sup> Dominique BESSIERES, la définition de la communication publique: des enjeux disciplinaires, aux changements de paradigmes organisationnels ; presses universitaires de grande, 2009, p17.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

المواطنين في تدعيم سياسات وقرارات معنية، بالإضافة إلى توظيف في تحسين صورة الأقاليم والمدن.

### 2. الاتصال العمومي والاتصال الحكومي:

نجد فئة أخرى من الباحثين صنف الاتصال العمومي على أساس أنه اتصال حكومي، حيث اعتبرت الباحثة الفرنسية "كارولين أوليفيه يانيف" في كتابها الاتصال الحكومي أنه يمثل حقيقة اعتبرت ملموسة وواسعة الانتشار في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية الاجتماعية السياسية لأي مجتمع وهذا يمكن الاستدلال به من خلال الميزانيات المعتبرة التي تخصصها الحكومات لهذه الوظيفة وعموما يتم توزيع ميزانية الاتصال الحكومي بين وسائل الإعلام الجماهيرية ( صحافة مكتوبة، إذاعة، تليفزيون، ملصقات) وأعمال الاتصال الخاصة بالمؤسسات والأجهزة العمومية إنشاء مواقع وبوابات على الواب..... وتعرف الباحثة الاتصال الحكومي على أنه "مجموعة الرسائل المنشورة عبر وسائل الاتصال الجماهيرية وهذا باسم المصلحة العامة" لأنه من واجب الدولة أن تضمن الحق في الإعلام المواطنين من خلال كل الحملات الاتصالية الموجهة لهم بغرض الإعلام، التحسين، وتعبير السلوك مما يخدم الصالح العام.<sup>1</sup>

مما لا شك فيه أن مسألة توظيف الاتصال العمومي في السياسات العامة تحمل بدورها دلالة سياسية تتميز بها المؤسسات العمومية، فهذه الأخيرة يشرف عليها إما رجل سياسي قد يكون وزيرا منتخبا، رئيس بلدية، أو مسؤول بطريقة سياسية.

وسينعكس الاتصال العمومي لهذه المؤسسات في إطار الرأي العام على صورة المؤسسة وعلى صورة المسؤول الأول على القطاع أو المؤسسة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Carolin Ollivier Yanif, L'état communicant : des formes de la communication gouvernementale, presses universitaires de France, Paris, 1997, p75.

<sup>2</sup> Romain LAUFER, Alain BURLAUD, gestion et légitimité, édition, Paris, 1980, p353.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

وبما أن العملية الاتصالية في هذه الحالة مرتبطة بفترة العهدة التي يتولاها المسؤول على مؤسسة أو قطاع معين فهي أقرب إلى أن تكون اتصال عمومي أكثر مما هي اتصال سياسي ويؤيد العديد من الباحثين في اختصاص العلوم السياسية هذا الموقف من الاتصال على غرار "جار سيلبي وكوراب" اللذان يعتبران بأن الاتصال العمومي هو فرع من الاتصال السياسي<sup>1</sup>.

### 3. الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي:

سنتحدث عن نوعين من الاتصال المتشابهين وفي التميز بينهما نجد الاتصال العمومي قد يستعمل في كثير من الأحيان كمرادف للاتصال الاجتماعي بالمعنى الضيق له ويتعلق الأمر بنشاطات الاتصال التي تتكفل بها ( الحكومة، الوزارات، السلطات العمومية) اتجاه المواطنين في حين الاتصال الاجتماعي هو الذي يهدف إلى خلق اتجاهات وسلوكيات ايجابية لدى المواطنين حول قضايا الاجتماعية ذات منفعة عامة<sup>2</sup>.

### المطلب الرابع: الاتصال العمومي وعلاقته بالعلوم الأخرى

#### 1\_ الإعلان العمومي بالسميولوجيا:

قبل الشروع في التعمق في العلاقة بين الإعلان الاجتماعي (العمومي) والسميولوجيا، فلا بد أن نقدم تعريفاً للسميولوجيا، فهذه الكلمة في العلوم الطبية تعني الممارسة التي تكشف بموجبها المرض اعتماداً على الدلائل أو القرائن أو ما يسمى بأعراض المرض التي يحملها المريض، وحسب رأي "جورج هوني" فإن دي سوسور هو الذي حدد في كتابة محاضرات اللسانيات العامة مجال هذا العلم.

"العلم العام الذي يتولى دراسة الدلائل والرموز لفظية أو غيرها التي يستعملها الناس بغرض

<sup>1</sup> Jacques GESTLE, la communication politique, Armand colin, Paris, 2008, p255

<sup>2</sup> سامية عواج ونور الدين همسي وآخرون، المرجع السابق، ص 29.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

التواصل بين بعضهم البعض الآخر" وعلى هذا الأساس يكون على اللسان جزءاً من السميولوجيا العامة لكن "رولان بارت" يرى بأن السميولوجيا جزء من علم اللسان بحكم ضعف المناهج والأنظمة السميولوجية ولانطوائها تحت علم اللسان، فالسميولوجيا تهتم بدراسة وتفسير العلاقة الموجودة بين (الدال الذي يحدث المعنى) والمدلول (الشيء المدرك والمفهوم). وإذا ما تطرقنا للأنظمة السميولوجية فهناك المناوبة للغة، كالكتابة الألف بائية، أبجدية براي الصم البكم. نظام المورس، إضافة إلى الأنظمة السميولوجية البديلة للغة، فهي الوحدات الكتابية التمثيلية والوحدات الكتابية التصويرية. أما الأنظمة السميولوجية المساعدة للغة فنذكر النغمة، المحاكاة الإيماءة. ويمكن استخدام دلائل غير لفظية للاتصال كالدلائل البصرية أو المرئية أو الدلائل الصوتية متنوعة كالصوت، الموسيقى... إلخ والأصوات القياسية كالضجيج، ووقع الأقدام، ودوي المدافع، فمجموع هذه الدلائل نجدها في الإعلانات العمومية (الرسائل الإعلامية)<sup>1</sup>.

وهنا تكمن العلاقة بين الإتصال العمومي والسميولوجيا فكما سبق وأن ذكرنا، نجد أن السميولوجيا تدرس الدلائل وكذلك في الاتصال الاجتماعي لا بد أن نعرف أنه يبيث رسالته لكن بمختلف الأشكال سواء كانت لسانية وهي كل ما يقال ويصرح به في الإتصال العمومي، وما يلحقه من شعار، أو أيقونة وذلك باستخدام أيقونات، فالأيقونة هي عبارة عن نوع من الدلائل تقوم على علاقة التشابه بين الدال والمدلول.

وحسب "شارل سندرير بيرس" يقول بأن الأيقونة والمتمثلة في الصورة الفوتوغرافية والرسم البياني والاستعارة على علاقة التشابه ففي الإعلان العمومي نجد علاقته بالسميولوجيا شديدة فالهدف من الرسالة الإعلامية هو بث رسالة سواء أكانت بيانية أو إيقونية أو شكلية وهذه الرسائل الثلاث نجدها عند "رولان بارت" عند تحليله للنموذج الإعلاني بصفة عامة، تحتوي

<sup>1</sup> Jacques Lendrevie Arnaud de Baynast : publicitor...Dalloz 6eme éd، 2004 p 05.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

الرسالة الإعلامية العمومية عموماً على رسالة إيقونية (صورة) ورسالة لسانية فالرسالة اللسانية تساعد على ترجمة وتأويل الصورة، أما الرسالة الإيقونية تتفرع إلى نوعين: الرسالة الإيقونية غير موضوعة "Non code" الذي ندركه حسياً ونسميه الرسالة الإيقونية المدونة، أو الرسالة الرمزية (المعنى الذي نعطيه لما ندركه حسياً) فمفهوم المدونة الذي يجب أن يكون متفق عليه بين المرسل والمتلقي، وهنا يكمن دور الاتصال العمومي الذي عليه انتقاء الأوضاع اللسانية وغير اللسانية من صلب المجتمع الذي ينتمي إليه الفرد (المواطن) لكي يتمكن من فهم الرسالة الإعلامية العمومية، وإلا فلن يتمكن من ذلك.

كمثل الرسالة المخصصة لمكافحة السيدا المتناقل عن طريق الحقن المستعملة للمخدرات.<sup>1</sup>

### 2\_ علاقة الإعلان العمومي بالفنون الجميلة:

يتقاطع الإعلان العمومي والفنون الجميلة في حقل أساسي ومهم وهو الجانب الجمالي والإبداعي التعبيري، بينما تجدر الإشارة إلى أنهما يختلفان من حيث الوظيفة والهدف. فالهدف من الفنون الجميلة هو التعبير عن الأحاسيس والمشاعر الداخلية "عاطفي" أما فيما يخص الإعلان العمومي، فهو استخدام هذه الجوانب لغرض اجتماعي يحث الفرد المتلقي ليتحلى بالسلوك المرغوب، والدليل على وجود علاقة بين الإعلان العمومي والفنون الجميلة ذلك الطابع الفني الجمالي الذي يضيفه الفنان المبدع الذي يقوم بترجمة الوثيقة الإستراتيجية للرسالة العمومية من صورتها الإنشائية إلى الصورة التعبيرية باستعمال مختلف تقنيات الإبداع، لذلك هنا تكمن وظيفة الجانب الجمالي للرسالة الإعلامية العمومية أي لا يتعدى جلب انتباه المتلقي واقناعه لتغيير سلوكه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سامية عواج ونور الدين همسي وآخرون، المرجع السابق، ص 36.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 39.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### 3\_ علاقة الإعلان العمومي بالميثولوجيا:

أو علم الأساطير، إن تفكير الإنسان لا يخلو من الفكر الأسطوري والمواقف الأسطورية بالرغم من اكتساح التكنولوجيا الإنسان المعاصر، وهذا راجع لعدم إجابة الوسائل التقنية للتساؤلات الناشئة عن التعقيد، فهناك مجالات في حياة البشر أصبحت التكنولوجيا عاجزة عن توفير الطمأنينة الذهنية والنفسية فيها الأمر الذي أبقى الحاجة للوسائل الغيبية قائما فلقد أظهرت الدراسات الحديثة أن وسائل الإعلام قد توظف في رسائلها الإعلامية العمومية بنيات أسطورية في الصور والتصرفات التي تعرضها فمثلا شخصيات الأشرطة المرسومة هي عبارة عن تصوير عصري لأبطال أسطورية أو فلكلورية أو حتى خيالية، فقد ربط مبدعو الإعلان العمومي الشيء الحديث والعصري بشيء قديم ومقدس كاستعمال شخصية "باتمان" أو "سوبرمان" المنفذ للأسنان ضد التنوس<sup>1</sup>.

### 4\_ علاقة الإعلان العمومي بعلم الاقتصاد:

يرتبط الاتصال العمومي ارتباطا وثيقا بالاقتصاد إذ يستنبط منه القواعد الأساسية في عملية التسويق الاجتماعي.

فإنه يستفيد من علم الاقتصاد في دراسة السوق (المجتمع) ومحيطه العام وكذا الأفراد وحاجاتهم ورغباتهم في حين تعتمد المؤسسات العمومية على الاتصال عن طريق المعارض أو الإعلانات السمعية أو المرئية أو المقروءة لترويج أفكارها، كما استفاد الاتصال الاجتماعي أيضا من مختلف المفاهيم الاقتصادية "كالمنفعة الخاصة التي ينتقيها المواطن من العرض العمومي" وبفضل الاقتصاد يمكننا تقييم أهمية الآفة الذي نريد محاربتها، كيفية قياس النتائج التي تجر عن هذا الأذى كنسبة الوفيات والمعوقين الذي قد تتحمل الدولة أعباءها، كما يمكننا أن نقيس الفعالية المرتقبة لحملة إقناعية على المدى القصير أو على المدى الطويل، فلذا يمكن

<sup>1</sup> سامية عواج، مرجع سبق ذكره، ص 58\_86.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

القول أن هناك مصلحة كبيرة من أن تكون هناك مقارنة اقتصادية للاتصال الاجتماعي وذلك لدراسة التطور التدريجي أو الثابت لمنحني استهلاك منتجات غير مسموحة في المجتمع، فالمقاربة الاقتصادية للإعلام ينير المقرر حول المردودية المرتقبة للمشروع وذلك لتخفيض المصاريف والمناسبة لمكافحة هذا الداء أو ذلك.<sup>1</sup>

ونظرا لما توصلت إليه الدراسات السابقة في ميدان الاتصال من تنوع الأساليب الإبداعية أصبح المصمم الإعلاني العمومي في العصر الحالي يملك حرية كبيرة في وضعه للرسائل الإعلامية العمومية.<sup>2</sup>

### المبحث الثالث: دور استخدام تكنولوجيا في تفعيل الاتصال العمومي الجوّاري

نعرض في هذا المبحث تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال العمومي الجوّاري والآليات المستخدمة، كما تطرقنا إلى مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية.

### المطلب الأول: تطبيق التكنولوجيا على الاتصال العمومي الجوّاري

هناك العديد من التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تعتمد على البنية التحتية لتكنولوجيا الإتصال ونظم التفكير والاستنتاج المعتمد، النظم الخبيرة المستندة إلى القواعد المعرفية، نظم دعم القرار، من أهمها الذكاء الصناعي جماعات النقاش المعتمدة على الويب وتكنولوجيا اتصالات الحاسوب، نظم استنباط المعرفة، على الحالة اكتشاف المعرفة الجديدة والتنجيم على البيانات وغيرها كثير.

<sup>1</sup> سامية عواج، مرجع سبق ذكره، ص 89.

<sup>2</sup> دومينيك سيلفانور، الأنظمة الاقتصادية، ترجمة محمد الشيال سعد الدين، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990، ص 150.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

وسنحاول التطرق إلى أهم التطبيقات الحديثة لهذه التكنولوجيات في المنظمات التي لا يمكننا حصرها جميعاً، مركزين على تطبيقات الأنترنت باعتبارها الشكل الأحدث، ثم نظم المعلومات الذكية، بالإضافة إلى تكنولوجيا المكاتب لارتباطها بجميع أنواع المؤسسات العمومية.<sup>1</sup>

### 1. تطبيقات الأنترنت:

من الخدمات الهامة التي تقدمها الأنترنت للمؤسسات يمكننا أن نحدد منها: نظام البريد الإلكتروني وخدمة المحادثة، من الخدمات الهامة التي تقدمها الأنترنت للمؤسسات يمكننا أن نحدد منها: نظام البريد الإلكتروني، خدمة المجموعات الإخبارية، خدمة القوائم البريدية، والتحاو، نظام نقل الملفات والإرسال، خدمة البحث في القوائم وخدمات أخرى عديدة.<sup>2</sup>

### 2. تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

تحتاج المؤسسة للذكاء الاصطناعي للأسباب التالية:

- إنشاء قاعدة معرفية تدعم الذاكرة التنظيمية بحيث يرجع إليها العاملون في حصولهم على المعرفة وتعلم القواعد التجريبية التي لا تتوفر في الكتب والوثائق.
- خزن المعرفة المرتبطة بالذكاء الصناعي خوفاً من فقدانها أو تسريبها بسبب دوران العاملين أو استقالتهم أو وفاتهم.
- إنشاء آلية لا تكون خاضعة للمشاعر البشرية كالقلق أو التعب أو الإرهاق.
- إمتلاك وسائل ناجحة في تطبيقاتها لإدارة الأزمات.
- توليد الحلول الناجحة للمشكلات المعقدة في الوقت المناسب والمطلوب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد بن يوسف، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه،

جامعة الشلف: حسيبة بن بوعلي، قسم التسيير، 2017، ص 53.

<sup>2</sup> أحمد بن يوسف، المرجع نفسه، ص 54.

<sup>3</sup> أحمد بن يوسف، المرجع نفسه، ص 54.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوي

### 3. التطبيقات المكتبية للتكنولوجيات الحديثة للاتصال:

يقصد بالتطبيقات المكتبية للتكنولوجيات الحديثة للاتصال استخدام الآلات والأجهزة التكنولوجية الحديثة في أداء مهام كانت عادة تؤدي عن طريق البشر، وذلك بغرض إنجاز العمل بشكل أكثر سرعة ودقة، وتصطاح بعض المكاتب بأنظمة تجهيز المكاتب، أو أتمتة المكاتب أو المكتب الآلي أو الإلكتروني، وتعرف أيضا باستخدامات الكمبيوتر والتقنيات ذات الصلة بالتسهيلات الإلكترونية والعمليات التي تجري في بيئة العمل المكتبي.

وتركز التطبيقات الجديدة لتكنولوجيا المكتب على النقاط التالية:

- إدارة الوثائق باستخدام تكنولوجيا معالجة أشكال الوثيقة.
- جدولة الأعمال والارتباطات باستخدام الجداول الإلكترونية.<sup>1</sup>
- الاتصال واستخدام أجهزة الموديم الخلوية.
- إدارة المعلومات وتطبيق قواعد البيانات.<sup>2</sup>

وهناك العديد من التطبيقات الأخرى نجد من بينها: شبكات المكاتب، إدخال ومعالجة الطلبات آليا، أنظمة تسيير المخزون، برمجيات الرواتب والأجور، البريد الإلكتروني قواعد البيانات، ونظم إدارتها وغيرها، وهناك من يعتبر نظم المعلومات المتكاملة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكاتب.

<sup>1</sup> أحمد بن يوسف، المرجع نفسه، ص 55.

<sup>2</sup> أحمد بن يوسف، المرجع نفسه، ص 55.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

### المطلب الثاني: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال العمومي

إن التكنولوجيا الحديثة للاتصال تلعب دوراً أساسياً وفعالاً في تحسين الاتصال العمومي وعصرنة الإدارة، وعليه فإن مواكبة تطور هذه التكنولوجيات تسمح بدراسة كيفية الاستفادة منها لتحسين الخدمات، كما أن تطبيقات التكنولوجيات الحديثة في الإدارة تتيح تكنولوجيا معلوماتية، ومن جهة أخرى فإن التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الإدارات والمواطنين يمكن أن يكون رافعة للتسريع في المعاملات والدقة في المعلومات المتبادلة من خلال:

#### ❖ الحد من التعقيدات الإدارية: أحدثت تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات جذرية على

مستوى الإدارة، وذلك من خلال توفير الخدمة للجمهور بشكل مباشر ومستمر، عبر حصوله على الخدمة عن طريق شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى الذهاب إلى مقر المرفق العام خاصة وإن هذه الإمكانية غير مقيدة بالزمان والمكان، فالتكنولوجيات الحديثة تقضي على البيروقراطية في النظام الإداري وتحقق درجة عالية من المرونة.

#### ❖ تحقيق الحياة العامة : إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تقوم بدور رئيسي في الحد من

الفساد الإداري الذي يتمثل في الرشوة والمحسوبية والوساطة ... الخ، وبالتالي فإنها تقوم بإعادة بناء الثقة بين المواطن والإدارة وإقامة علاقة جديدة بينهما.<sup>1</sup>

#### ❖ بناء دولة المشاركة: بحيث يمكن أن تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل مشاركة

المواطنين في الحياة السياسية وتعزيز الانفتاح والمساءلة، كما تحتاج الإدارة إلى تقنية عالية في وظائفها لكي تستطيع الاستمرار والبقاء وتطوير الأداء، حيث يعتمد نجاح الإدارة في تأدية وظائفها على ما تتوفر عليه من وسائل تكنولوجية حديثة لتحقيق دورها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبدلي وليد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية، مذكرة دكتوراه، كلية

العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017، ص 145.

<sup>2</sup> عبدلي وليد، مرجع سابق، ص 146.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوي

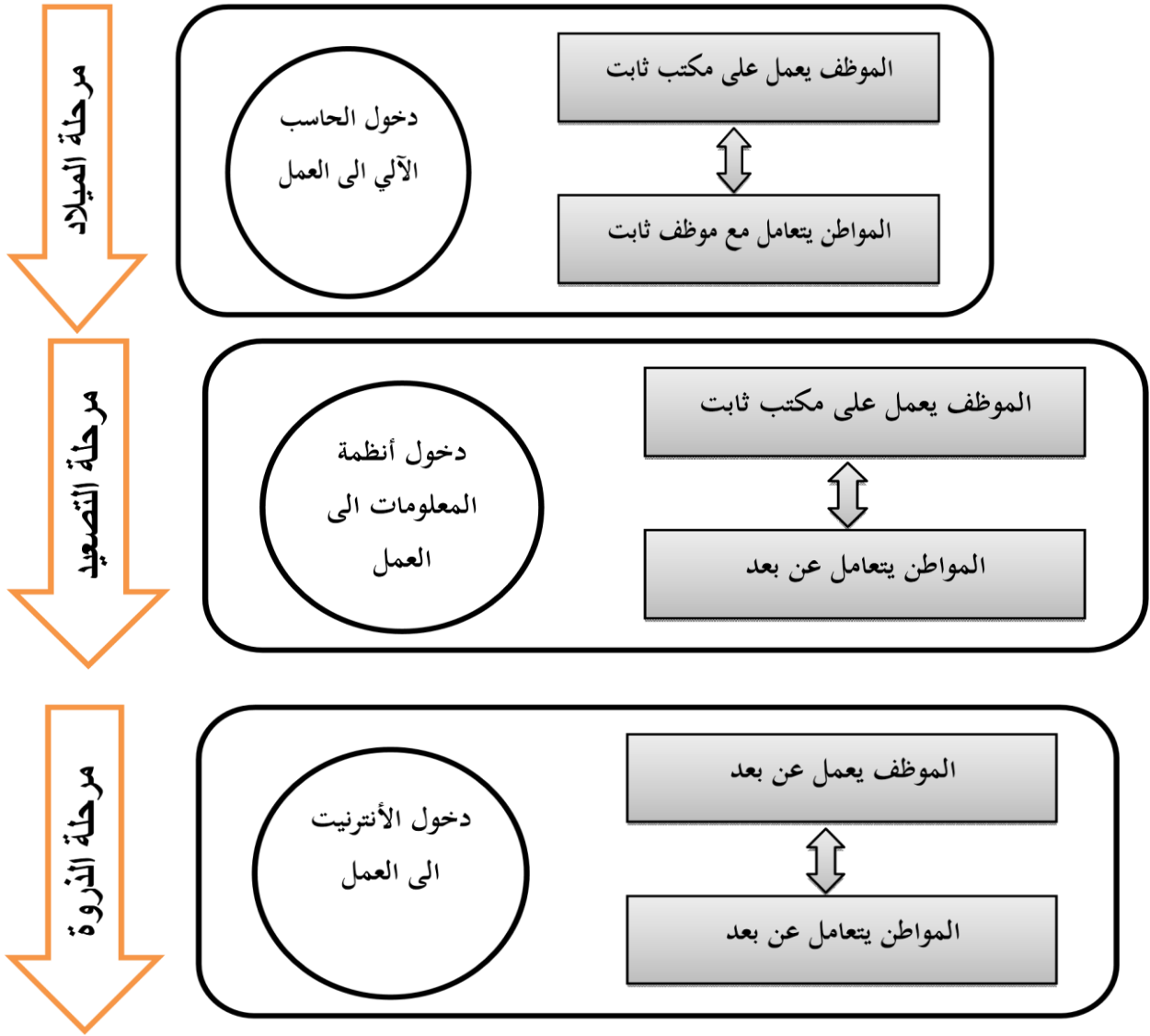
---

### المطلب الثالث: مراحل التحول إلى الإدارة المحلية الإلكترونية

إن التدرج في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية يمر بمرحلة انتقالية تتطلب فترة من الوقت وذلك بغية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، هذه المرحلة الانتقالية بدورها تنقسم إلى مراحل متكاملة نبرزها في الشكل التالي:

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

الشكل رقم (02): مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية



المصدر: يرقى حسن وجوال محمد السعيد، تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منها، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البلدية، 17\_18 ماي 2010، ص 5.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

يتبين من خلال الشكل أن العمل النهائي بالإدارة المحلية الإلكترونية يمرّ تدريجياً بثلاثة مراحل كما يلي:<sup>1</sup>

**1-مرحلة الميلاد:** وهي أول مرحلة ويتم العمل فيها على تطوير العمل الإداري بواسطة استحداث تطبيقات وبرامج معلوماتية متخصصة بهدف إعانة الموظف المحلي على القيام بمهامه بكفاءة وسرعة، بحيث يخلق إحساساً لدى المواطن بالرضا وبذلك يتقبل المرحلة الانتقالية رغم بقاء الإجراءات الإدارية التقليدية على حالها من حيث تعامله مع الموظف على مكتب ثابت.

**2-مرحلة التصعيد:** وهي مرحلة مهمة من حيث التطبيق، حيث يبدأ المواطن في تقليل التنقل إلى الإدارة المحلية لقضاء حاجاته الإدارية، كخدمات الاستعلام واستخراج وثائق الحالة المدنية، وذلك من خلال البرامج وأنظمة المعلوماتية المتخصصة وعن بعد.

**3-مرحلة الذروة:** وهي آخر مرحلة من التطبيق الفعلي والتام للإدارة المحلية الإلكترونية، حيث تصبح هذه الأخيرة تقدم أغلب خدماتها -إن لم نقل كلها- للمواطنين دون الحاجة إلى تنقلهم بواسطة استغلال الأنترنت مما يخلق الشعور بالراحة ويريح المواطن عناء التنقل والوقت، وبذلك تتم هذه الخدمات بالسرعة والمرونة اللازمتين.

ومن هنا تتبين أهمية الإدارة المحلية الإلكترونية وضرورة الاعتماد عليها نظراً للمنافع والتسهيلات التي تميزها عن الإدارة المحلية التقليدية، وذلك ما يظهر ويتضح من خلال رضا المواطنين عن مثل هذه التعاملات السهلة والبسيطة.

---

<sup>1</sup> يرفقي حسن وجوال محمد السعيد، تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منها، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البلدية، 17\_18 ماي 2010، ص 11.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوي

---

### خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل استنتجنا أنه لم نعد بحاجة لنؤكد على المكانة والدور الذي يلعبه الاتصال العمومي في المجتمعات المعاصرة، كما ليس من الضرورة أن نؤكد على أهمية هذا الأخير في نشر الثقافة التوعوي والتحسيسية للمواطنين وتسخير التكنولوجيات المتقدمة وأساليب الحياة المعاصرة لتحقيق رفاهيتهم.

# الإطار التطبيقي

## الإطار التطبيقي

---

### تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي للدراسة أساسيا لأهميته البالغة، حيث يسهم في الإجابة عن أسئلة البحث من خلال جمع البيانات وتحليلها، وتفسير النتائج المستفيدة منها، وبالتالي يكمل الجانب التطبيقي الجوانب النظرية والمنهجية للدراسة.

## 1\_ التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس وتشكيلاته وصلاحيته:

لتقديم ملخص عام لهيئة المجلس الشعبي الولائي بولاية بومرداس (APW).

### 1.1\_ تعريف المجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس (APW):

يعتبر المجلس الشعبي الولائي الجهاز الأساسي في الولاية لكونه يشكل الأسلوب الأمثل للقيادة الجماعية باعتباره هيئة المداولة على مستوى الولاية.

من أجل ذلك حقه المشرع الجزائري بجملة من النصوص القانونية تعزيزاً لتشكيلته المنتخبة من جهة وتحديدًا لصلاحياته من جهة ثانية.<sup>1</sup>

إذ عرف على أنه هيئة المداولة في الولاية والمجلس ثم انتخابه لمدة خمسة (05) سنوات يعقد أربع دورات عادية في السنة، مدة كل دورة منها خمسة عشر (15) يوماً على الأكثر. ويمكن تمديدها عند الاقتضاء بقرار من أغلبية أعضائه لمدة لا تتجاوز سبعة أيام أو بطلب من الوالي، وتتعدّد هذه الدورات خلال أشهر مارس، يونيو، سبتمبر وديسمبر.

يعالج المجلس الشعبي الولائي كل شؤون الولاية التابعة لاختصاصه قانوناً بواسطة مختلف اللجان الدائمة ويتخذ قراراته بموجب مداولة.

تشمل اختصاصات المجلس الشعبي الولائي بصفة عامة أعمال التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهيئة إقليم الولاية وحماية البيئة وترقية حصائلها النوعية.<sup>2</sup>

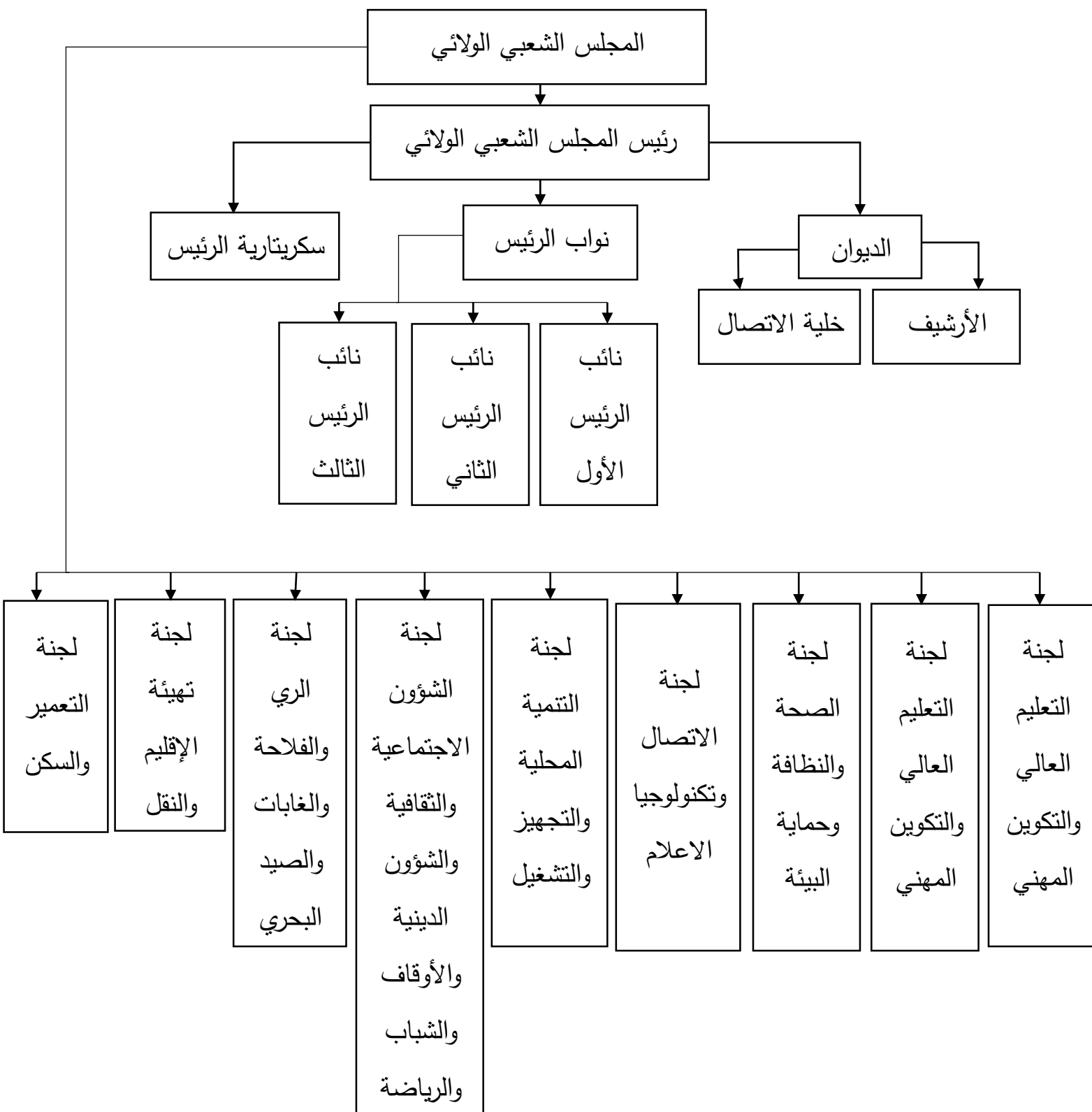
<sup>1</sup> القانون 07/12 المؤرخ في 21/02/2012 المتعلق بالولاية.

<sup>2</sup> د. خالد سمارة الزغبى، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفاءتها في نظم الإدارة المحلية -دراسة مقارنة-، الطبعة الثالثة، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1993، ص 56.

## الإطار التطبيقي

### 2.1\_ الهيكل التنظيمي لمجلس الشعبي الولائي لبومرداس:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي ببومرداس



## الإطار التطبيقي

### 3.1\_ طرق اختيار وإنهاء العضوية على مستوى المجلس الشعبي الولائي:

#### أ. عضوية المجلس الشعبي الولائي:

بالرجوع إلى المادة 65 من القانون العضوي 01/12 المتعلق بالانتخابات نجدها نصت على أن المجلس الشعبي الولائي ينتخب لمدة خمس (05) سنوات بطريقة الاقتراع النسبي على القائمة.

هذه الانتخابات تحرى في ظرف الأشهر الثلاثة (03) التي تسبق القضاء المدة النيابية الجارية، وذلك في الحالات العادية.

والمسجل أن الجزائر أخذت بنظام الانتخاب كوسيلة في اختيار كافة أعضاء المجالس الشعبية الولائية بما في ذلك من تجسيد الفكرة الديمقراطية من جهة وضمان استقلالية المنتخب المحلي من السلطة المركزية من جهة أخرى.<sup>1</sup>

#### ❖ عدد أعضاء المجالس الشعبية الولائية:

حسب المادة 82 من القانون العضوي 01/12 المتعلق بالانتخابات، فإن عدد أعضاء المجالس الشعبية الولائية يتغير حسب تغير عدد سكان الولاية الناتج عن عملية الإحصاء الوطني للسكن والسكان الأخير وذلك ضمن الشروط الآتية:

- 35 عضوا في الولايات التي يقل عدد سكانها عن 250000 نسمة.
- 39 عضوا في الولايات التي يتراوح عدد سكانها بين 250001 و650000 نسمة.
- 43 عضوا في الولايات التي يتراوح عدد سكانها بين 650001 و950000 نسمة.

<sup>1</sup> فريدة مزياي، المجالس الشعبية في ظل نظام التعددية السياسية في التشريع الجزائري، رسالة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005، ص 21.

## الإطار التطبيقي

- 47 عضوا في الولايات التي يتراوح عدد سكانها بين 950001 و1150000 نسمة.

- 57 عضوا في الولايات التي يتراوح عدد سكانها بين 1150001 و1250000 نسمة.

- 55 عضوا في الولايات التي يفوق عدد سكانها 1250000 نسمة.

مع مراعاة أنه يجب أن تكون كل دائرة انتخابية ممثلة بعضو واحد على الأقل. وفيما تعلق بتوزيع المقاعد، فتطبق نفس الأحكام المتعلقة بانتخاب المجلس الشعبي البلدي والواردة في المواد من 66 إلى 70 من القانون العضوي 01/12 السابق الذكر.

هذا فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار نسبة تمثيل المرأة في المجالس الشعبية الولائية وفقا لما يلي:

- 30% عندما يكون عدد المقاعد 35 أو 39 أو 43 أو 47 مقعدا.
- 35% عندما يكون عدد المقاعد 51 إلى 55 مقعدا.

### ❖ طريقة اختيار رئيس المجلس الشعبي الولائي:

وفقا للمادة 58 من قانون الولاية 07/12، فإن المجلس الشعبي الولائي يجتمع تحت رئاسة المنتخب الأكبر سنا، قصد انتخاب وتنصيب رئيسه خلال الثمانية (08) أيام التي تلي إعلان نتائج الانتخابات وفي هذه الحالة يتم وضع مكتب مؤقت للإشراف على الانتخابات يتشكل من المنتخب الأكبر سنا ويساعده المنتخبان الأصغر سنا، ويكونون غير مرشحين.

هذا المكتب المؤقت يستقبل الترشيحات لانتخاب الرئيس ويقوم بإعداد قائمة المرشحين (ثم يحل بقوة القانون فور إعلان النتائج).

## الإطار التطبيقي

وعن كيفية اختيار رئيس المجلس الشعبي الولائي، فقد نصت المادة 59 على ما يلي: ينتخب المجلس الشعبي الولائي رئيساً من بين أعضائه للعهدة الانتخابية.

يقدم المترشح لانتخاب رئيس المجلس الشعبي الولائي من القائمة الحائزة الأغلبية المطلقة للمقاعد.

في حالة عدم حصول أي قائمة على الأغلبية المطلقة للمقاعد، يمكن القائمتين الحائزتين خمسة وثلاثين في المائة (35%) على الأقل من المقاعد تقديم مرشح.

وفي حالة عدم حصول أي قائمة على خمسة وثلاثون في المائة على الأقل، يمكن جميع القوائم تقديم مرشح عنها.

يكون الانتخاب سرياً، ويعلن رئيساً للمجلس الشعبي الولائي المرشح الذي تحصل على الأغلبية المطلقة للأصوات، وإذا لم يحصل أي مرشح على الأغلبية المطلقة للأصوات، يجرى دور ثان بين المترشحين الحائزين المرتبتين الأولى والثانية، ويعلن فائز المترشح المتحصل على أغلبية الأصوات.

في حالة تساوي الأصوات المحصل عليها، يعلن فائز المرشح الأكبر سناً. وهنا يقوم المكتب المؤقت المذكور سابقاً بإعداد محضر النتائج النهائية لانتخاب رئيس المجلس الشعبي الولائي ويرسله إلى الوالي.

كما تلصق نسخة منه بمقر الولاية والبلديات والملحقات الإدارية والمندوبات البلدية. أما عملية التنصيب فتكون بمقر الولاية بحضور الوالي وأعضاء المجلس الشعبي الولائي وأعضاء البرلمان ورؤساء المجالس الشعبية البلدية، وذلك خلال جلسة علنية.

## الإطار التطبيقي

بمقارنة بسيطة بين طريقة اختيار رئيس المجلس الشعبي البلدي ورئيس المجلس

الشعبي الولائي يمكن تسجيل الملاحظات التالية:<sup>1</sup>

– المشرع بالنسبة لكيفية اختيار رئيس المجلس الشعبي البلدي تناول ذلك في كل من قانون البلدية 10/11 والقانون العضوي 01/12 المتعلق بالانتخابات.

أما بالنسبة لكيفية اختيار رئيس المجلس الشعبي الولائي فقد تناول ذلك في قانون الولاية 07/12 فقط.

– كيفية اختيار رئيس المجلس الشعبي الولائي تشابهت إلى حد ما بكيفية اختيار رئيس المجلس الشعبي البلدي المحددة في القانون العضوي 01/12 (باستثناء ما سيرد بيانه لاحقاً).

ورد في المادة 80 من القانون العضوي 01/12 في الفقرة الثالثة (03) عبارة: "في حالة عدم حصول أي قائمة على الأغلبية المطلقة للمقاعد، يمكن القوائم الحائزة على خمسة وثلاثين (35%) بالمائة على الأقل من المقاعد تقديم مرشح".

في حين لما تعلق الأمر بانتخاب رئيس المجلس الشعبي الولائي ورد في المادة 59 الفقرة الثالثة (03) من قانون الولاية 07/12 عبارة: "في حالة عدم حصول أي قائمة على الأغلبية المطلقة للمقاعد يمكن القائمتين الحائزتين على خمسة وثلاثين (35%) بالمائة على الأقل من المقاعد تقديم مرشح".

<sup>1</sup> أنظر المادة 02 من القانون العضوي 03/12 المؤرخ في 2012/01/12 يحدد كفاءات توسيع حظوظ تمثيل المرأة في المجالس المنتخبة.

## الإطار التطبيقي

والأصح هو ما ورد في الفقرة الثالثة (03) من المادة 59 من قانون الولاية، حيث لا يعقل أن تتحصل حسابيا أكثر من قائمتين على نسبة خمسة وثلاثين في المائة (35%) على الأقل من المقاعد.

المشعر في الفقرة الأخيرة من المادة 80 من القانون العضوي 01/12 المتعلق بالانتخابات فيما يخص انتخاب رئيس المجلس الشعبي البلدي أورد: "... في حالة تساوي الأصوات المحصل عليها، يعلن فائزا المرشح الأصغر سنا." وفي المقابل في المادة 59 من قانون الولاية وبشأن رئيس المجلس الشعبي الولائي، في حالة تساوي الأصوات المحصل عليها، يعلن فائزا المرشح الأكبر سنا.

### ب. انتهاء عضوية المجلس الشعبي الولائي:

تنص المادة 40 من قانون الولاية 07/12 على ما يلي: " تزول صفة المنتخب بالمجلس الشعبي الولائي في حالة الوفاة أو الاستقالة أو الإقصاء أو حصول مانع قانوني.

ويقر المجلس الشعبي الولائي ذلك بموجب مداولة ويخطر الوالي بذلك.

يثبت فقدان صفة المنتخب بموجب قرار من الوزير المكلف بالداخلية.

يمكن أن يكون قرار الوزير المكلف بالداخلية المثبت لفقدان صفة المنتخب محل طعن أمام مجلس الدولة ".  
1. الوفاة.

### 2. الإستقالة:

جاءت المادة 42 من قانون الولاية بما يلي: "ترسل استقالة عضو من المجلس الشعبي الولائي إلى رئيسه بواسطة ظرف محمول مقابل وصل استلام.

ويقر المجلس الشعبي الولائي ذلك بموجب مداولة.

ويبلغ الوالي بذلك فوراً".

## الإطار التطبيقي

إن قراءة بسيطة لهذه المادة تحتم علينا تسجيل بعض الملاحظات:

- كان على المشرع أن يضع آجال بانتهائها يعتبر المنتخب مستقبلا بصورة قانونية، وذلك أن عدم تحديد للآجال قد يفتح الباب واسعا أمام المجلس الشعبي الولائي للتعسف من أجل البت في هاته الاستقالة لاسيما وأن نص المادة 42 ذكر فقط أن المجلس يقر بالاستقالة بموجب مداولة دون تحديد هل تكون هذه الأخيرة في أول دورة عادية، أو ممكن أن يكون الأمر في دورة غير عادية.
- إن تبليغ الوالي باستقالة العضو تكون بصفة فورية، والإشكال دائما هو عدم تحديد آجال التبليغ.

- المشرع لم يوضح إن لم يقر المجلس الشعبي الولائي بالاستقالة بموجب مداولة، فهل في هذه الحالة يعتبر العضو مستقila بقوة القانون أم لا؟
- هل إبلاغ الوالي شرط وجوبي من أجل أن تكون الاستقالة نهائية وسارية المفعول؟ وماذا لو تراجع العضو عنها قبل التبليغ؟

وعلى غرار ما فعل المشرع في قانون البلدية فيما تعلق بحالة غياب المنتخب دون عذر مقبول في أكثر من ثلاث دورات، فإن المادة 43 من قانون الولاية نصت على أنه يعلن في حالة تخلي عن العهدة من طرف المجلس الشعبي الولائي.

وبمقارنة بسيطة بين المادة 45 من قانون البلدية 10/11 والمادة 43 من قانون الولاية 07/12 نلاحظ أن المشرع في المادة 45 قد استعمل عبارة "يعتبر مستقila تلقائيا من المجلس الشعبي البلدي كل عضو منتخب تغيب..."، في حين استعمل في المادة 43 من قانون الولاية عبارة "يعلن في حالة تخلي عن العهدة كل منتخب تغيب...".

عدا ذلك يمكن إبداء الملاحظات التالية حول نص المادة 43 من قانون الولاية:

- المشرع لم يحدد الجهة التي لها صلاحية إعلان حالة تخلي المنتخب عن العهدة الانتخابية.

## الإطار التطبيقي

- هل إثبات التخلي عن العهدة من طرف المجلس الشعب الولائي يكون بموجب مداولة؟ وهل يكون في دورة عادية أم لا؟ وهل إخطار الوالي بذلك أمر ضروري ولازم؟ وهل يتطلب ذلك إصدار قرار التخلي عن العهدة وإنهاء المهام يكون من طرف وزير الداخلية مثلما عليه الحال بالنسبة للإقصاء؟

هذا بالنسبة لاستقالة عضو المجلس الشعبي الولائي، أما بالنسبة لرئيس المجلس فإنه قد تكون أمام أحد الاحتمالين:

### • حالة التخلي عن العهدة: وذلك في حالة ما تغيب عن دورتين عاديتين في

السنة دون عذر مقبول يعلن في حالة تخل عن العهدة من طرف المجلس.<sup>1</sup>  
ونلاحظ أن المشرع لم يفصل أكثر في هذا الشأن، حيث لم يوضح ولم يبين الجهة التي لها صلاحية الفصل في العذر المقدم من طرف رئيس المجلس إذا كانت تقبله أو لا، وهل إعلان حالة التخلي عن العهدة من طرف المجلس تحتاج إلى إخطار الوالي أو وزير الداخلية مثلاً؟

### • حالة إعلان رئيس المجلس استقالته: حيث نصت المادة 65 من قانون الولاية

على أنه "يعلن رئيس المجلس الشعبي الولائي استقالته أمام المجلس المجتمع طبقاً لأحكام هذا القانون ويبلغ الوالي بذلك.

تكون الاستقالة سارية المفعول ابتداء من تاريخ تقديمها أمام المجلس".

إن التساؤل الذي يطرح حول نص هذه المادة: لماذا استعمل المشرع مصطلح "يعلن" والذي يحتمل أن يكون الإعلان شفويًا أو كتابيًا، ثم جاء في المادة واستعمل مصطلح "تقديمها" والذي يدل على أن الاستقالة تكون مكتوبة؟

<sup>1</sup> أنظر المادة 64 من القانون 07/12 المؤرخ في 21/02/2012 المتعلق بالولاية.

## الإطار التطبيقي

هذا بالإضافة إلى عدم تحديد جهة معينة من أجل إثبات الاستقالة بموجب قرار كما يحصل بالنسبة للإقصاء.

### 3. الإقصاء: ويكون في حالتين:

أ. حسب نص المادة 44 من قانون الولاية: "يقضى بقوة القانون كل منتخب بالمجلس الشعبي الولائي يثبت أنه يوجد تحت طائلة عدم القابلية للانتخاب أو في حالة تناف منصوص عليها قانوناً.

ويقر المجلس الشعبي الولائي ذلك بموجب مداولة.

ويثبت الوزير المكلف بالداخلية هذا الإقصاء، بموجب قرار.

يمكن أن يكون قرار الوزير المكلف بالداخلية المتضمن إقصاء أحد الأعضاء بسبب عدم القابلية للانتخاب أو التنافي محل طعن أمام مجلس الدولة".

الملاحظ حول نص هذه المادة أن المشرع لم يشير نهائياً إلى جملة من التفاصيل:

- هل المداولة التي يجريها المجلس الشعبي الولائي من أجل إقرار الإقصاء تكون

في أول دورة، وإذا كانت كذلك فهل تكون في دورة عادية أم في أول دورة مهما

كانت (عادية أو غير عادية)؟

- متى يخطر الوالي بذلك الإقصاء؟

- متى يقوم الوزير المكلف بالداخلية بتثبيت هذا الإقصاء بموجب قرار؟

ب. أما النوع الثاني من الإقصاء فهو الذي جاءت به المادة 46 من نفس القانون والتي

جاءت على النحو التالي: "يقضى بقوة القانون من المجلس الشعبي الولائي كل منتخب

كان محل إدانة جزائية نهائية لها علاقة بعهدته تضعه تحت طائلة عدم الانتخاب.

ويقر المجلس الشعبي الولائي ذلك بموجب مداولة.

ويثبت هذا الإقصاء بموجب قرار من الوزير المكلف بالداخلية".

الحقيقة أن المشرع اشترط أن تكون الإدانة الجزائية النهائية التي يتعرض لها المنتخب

لها علاقة بعهدته الانتخابية حيث تضعه تحت طائلة عدم الانتخاب، إلا أن السؤال

## الإطار التطبيقي

المطروح: ماذا لو كانت الإدانة الجزائية النهائية ليست لها علاقة بعهدته وترتب عنها الحبس أو السجن لمدة تفوق السنة مثلا، فهل يقضى المنتخب بقوة القانون في هذه الحالة أم لا؟

وما مصير المنتخب في الفترة ما بين بداية تنفيذ العقوبة الجزائية وإقرار المجلس الشعبي الولائي بالإقصاء بموجب مداولة؟ وما هو وضعه القانوني بين إقرار الإقصاء وتثبيته بموجب قرار من الوزير المكلف بالداخلية؟

وكبديل لذلك كان على المشرع فيما تعلق بنوع الجريمة التي ارتكبها المنتخب وترتب عنها إدانة جزائية مالية أن يحيلنا إلى نص المادة 05 من القانون العضوي 01/12 المتعلق بالانتخابات. أو تكون صياغة المادة 46 من قانون الولاية على النحو التالي: "يقضى بقوة القانون من المجلس الشعبي الولائي كل منتخب كان محل إدانة جزائية نهائية لها علاقة بعهدته، أو كانت لا تسمح له بأداء مهامه الانتخابية بصورة صحيحة ومنتظمة، ويقر المجلس الشعبي الولائي ذلك بموجب مداولة في أول دورة عادية كانت أو غير عادية. ويخطر الوالي والوزير المكلف بالداخلية وجوبا في أجل 08 أيام من تاريخ إجراء المداولة، ويثبت هذا الإقصاء بموجب قرار من الوزير المكلف بالداخلية في أجل 15 يوما من تاريخ إخطاره".

**4. حصول مانع قانوني:** وهنا يتبين أن المشرع لم يوضح أكثر فيما يخص المانع القانوني

الذي قد يحصل للمنتخب على مستوى المجلس الشعبي الولائي، والذي يؤدي إلى زوال صفة منتخب بهذا المجلس، الأمر الذي يؤدي إلى فتح الباب واسعا في هذا الصدد.

**5. انتخاب عضو المجلس الشعبي الولائي في مجلس الأمة:** وذلك وفقا لما نصت عليه

المادة 107 من القانون العضوي 01/12 المتعلق بالانتخابات.

## الإطار التطبيقي

6. حل المجلس الشعبي الولائي: وذلك في الحالات المنصوص عليها في المادة 48 من

قانون الولاية وهي:<sup>1</sup>

- حالة خرق أحكام دستورية.
- حالة إلغاء انتخاب جميع أعضاء المجلس الشعبي الولائي.
- حالة استقالة جماعية لأعضاء المجلس الشعبي الولائي.
- عندما يكون الإبقاء على المجلس مصدرا لاختلالات خطيرة تم إثباتها، أو من طبيعته المساس بمصالح المواطنين وطمانينتهم.
- عندما يصبح عدد المنتخبين أقل من الأغلبية المطلقة وذلك رغم تطبيق أحكام المادة 41 من نفس القانون.
- في حالة اندماج بلديات أو ضمها أو تجزئتها.
- في حالة حدوث ظروف استثنائية تحول دون تنصيب المجلس المنتخب.

### 4.1\_صلاحيات المجلس الشعبي الولائي:

حسب المادة 73: تمارس الولاية باعتبارها جماعة إقليمية لا مركزية صلاحياتها طبقا للمبادئ المحددة في المواد الأولى و3 و4 من هذا القانون.

يمكن المجلس الشعبي الولائي، بالإضافة إلى التكفل بالمهام المنوطة به التدخل في المجالات التابعة لاختصاصات الدولة بالمساهمة في تنفيذ النشاطات المقررة في إطار السياسات العمومية الاقتصادية والاجتماعية.

تحدد هذه المساهمة بموجب القوانين والتنظيمات التي تضبط بصفة خاصة كفاءات التكفل المالي.

يمكن المجلس الشعبي الولائي أن يقترح سنويا قائمة مشاريع قصد تسجيلها في البرامج القطاعية العمومية.

<sup>1</sup> ويكون ذلك بموجب مرسوم رئاسي بناء على تقرير الوزير المكلف بالداخلية، وفقا لما نصت عليه المادة 47 من قانون الولاية.

## الإطار التطبيقي

وتتمثل في:

- رئاسة المجلس الشعبي الولائي.
- دعوة المجلس الشعبي الولائي للانعقاد، سواء للدورات العادية<sup>1</sup> أو غير العادية<sup>2</sup>. وترسل الاستدعاءات كتابيا وعن طريق البريد الالكتروني<sup>3</sup>، مرفقة بمشروع جدول الأعمال تسلم الاستدعاءات المكتوبة في مقر سكن كل عضو مقابل وصل استلام قبل عشرة أيام كاملة على الأقل من الاجتماع . ويمكن تقليص المدة في حالة الاستعجال على ألا تقل عن يوم واحد كامل.
- يتولى رئيس المجلس الشعبي الولائي رئاسة جلسات الدورات، وبالتالي فإن له ضبط المناقشات ويمكنه طرد أي شخص غير عضو بالمجلس يخل بحسن سير هذه المناقشات بعد إعداره<sup>4</sup>.
- يتولى رئيس المجلس الشعبي الولائي رئاسة مكتب المجلس<sup>5</sup>، والذي تحدد مهامه وكيفيات سيره عن طريق النظام الداخلي للمجلس الشعبي الولائي.
- اقتراح أعضاء مكتب المجلس<sup>6</sup>.
- اختيار موظف لتولي أمانة الجلسة، من بين الموظفين الملحقين بديوانه<sup>7</sup>.
- اقتراح تشكيلة اللجان الدائمة<sup>8</sup>، التي تهتم بالمسائل التابعة لمحال اختصاص المجلس و لاسيما المتعلقة بما يلي:

---

<sup>1</sup> تنص المادة 14 من قانون الولاية 07/12 على أن المجلس الشعبي الولائي ينعقد أربع (04) دورات عادية وجوبا خلال أشهر مارس وجوان وسبتمبر وديسمبر، مدة كل دورة خمسة عشر (15) يوما على الأكثر.

<sup>2</sup> الدورة غير العادية تكون بطلب من رئيس المجلس الشعبي الولائي أو ثلث (3/1) الأعضاء أو بطلب من الوالي.

<sup>3</sup> وهي وسيلة من وسائل الاتصال نتيجة عصrone الإدارة، وتماشيا مع فكرة الإدارة الالكترونية.

<sup>4</sup> أنظر المادة 27 من القانون 07/12 السابق الذكر.

<sup>5</sup> أنظر المادة 28 من نفس القانون.

<sup>6</sup> أنظر المادة 29 من نفس القانون.

<sup>7</sup> أنظر المادة 30 من نفس القانون.

<sup>8</sup> أنظر المادة 34 من نفس القانون.

## الإطار التطبيقي

- التربية والتعليم العالي والتكوين المهني.
  - الاقتصاد والمالية.
  - الصحة والنظافة وحماية البيئة.
  - الاتصال وتكنولوجيات الإعلام.
  - تهيئة الإقليم والنقل.
  - التعمير والسكن.
  - الري والفلاحة والغابات والصيد البحري والسياحة.
  - الشؤون الاجتماعية والثقافية والشؤون الدينية والوقف والرياضة والشباب.
  - التنمية المحلية، التجهيز والاستثمار والتشغيل.
- اقتراح اللجان الخاصة<sup>1</sup>، و ذلك لدراسة كل المسائل الأخرى التي تهم الولاية.
- طلب إنشاء لجنة تحقيق، حيث يحدد الموضوع والآجال الممنوحة للجنة قصد إتمام مهمتها في المداولة التي أنشأتها<sup>2</sup>.
- المشاركة بصفة عضو في لجنة الطعن<sup>3</sup> على مستوى الولاية والخاصة بدراسة الطعون الناتجة عن عدم الاستفادة من سكن، هذه اللجنة المتكونة من:
- الوالي رئيسا، وتتكون من الأعضاء الآتيين:
  - رئيس المجلس الشعبي الولائي.
  - رئيس الدائرة مقر وجود المساكن المقرر منحها.
  - المدير الولائي المكلف بالسكن.
  - المدير الولائي المكلف بالشؤون الاجتماعية، المدير العام لديوان الترقية والتسيير العقاري.

<sup>1</sup> والتي تعتبر محلة عند انتهاء أشغالها.

<sup>2</sup> أنظر المادتان 35 و36 من القانون 07/12 السابق الذكر.

<sup>3</sup> أنظر المادة 39 من المرسوم التنفيذي 42/08 المؤرخ في 2008/05/11 يحدد قواعد منح السكن العمومي.

## الإطار التطبيقي

• مسؤول الوكالة الولائية للصندوق الوطني للسكن.

- يمكن لجنة الطعن الاستعانة بكل شخص أو سلطة أو هيئة من أجل مساعدتها في أشغالها.

- المشاركة في عضوية اللجنة الولائية لتسمية أو إعادة تسمية المؤسسات والأماكن والمباني العمومية أو إعادة تسميتها.

### 2\_ عرض وتحليل بيانات الدراسة:

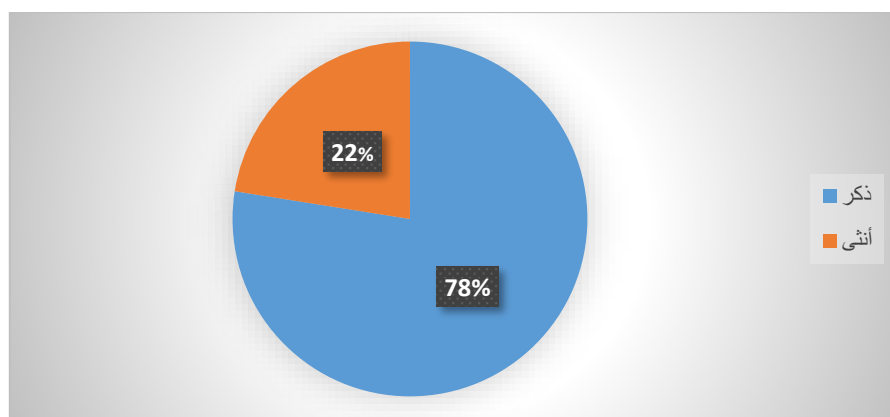
#### 1.2\_ التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة:

#### \_محور البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة ا	التكرار	الجنس
77.5%	31	ذكر
22.5%	09	أنثى
100%	40	المجموع

الشكل رقم (04): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



## الإطار التطبيقي

من خلال الجدول والشكل كذلك، يتضح لنا بأن نسبة أفراد عينة الدراسة وبالغ حجمهم الإجمالي 40 فرداً، ومن خلال هذا نلاحظ أن 31 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 78%، أما حجم الإناث فقد بالغ 9 أنثى بالنسبة قدرت بـ 22%.

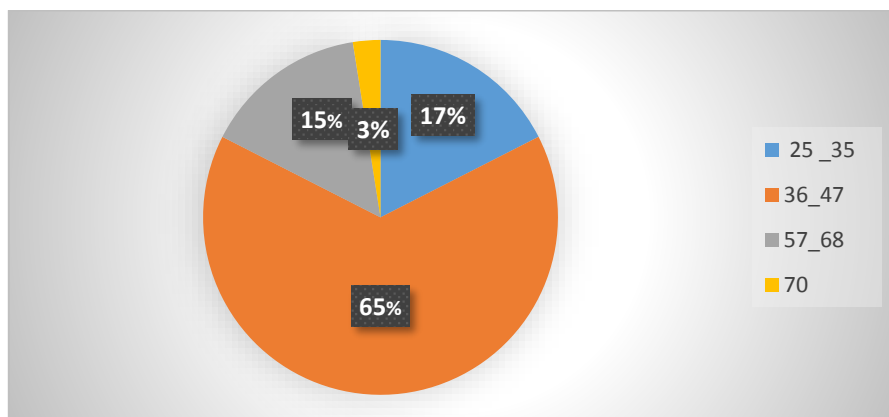
ومن هنا يتبين لنا أن النسبة الذكور والإناث نسبة متفاوتة، ويرجع هذا التفاوت بين الجنسين أن أغلبية الموظفين في المجلس الشعبي الولائي هم ذكور.

ومن هنا يتضح لنا الفئة التي تتراوح أعمارهم من 36 إلى 47 سنة هي الأكثر توظيفاً في المجلس الشعبي الولائي مقارنة بالأفراد التي تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 سنة بمستوى متوسط في التوظيف، أما فئة الأفراد التي تتراوح أعمارهم من 57 إلى 68 سنة فما فوق فهي أقل توظيفاً.

الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	السن
17.5%	07	35_25 سنة
65%	26	47_36 سنة
15%	06	68_57 سنة
2.5%	01	70 + سنة
100%	40	المجموع

الشكل رقم (05): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



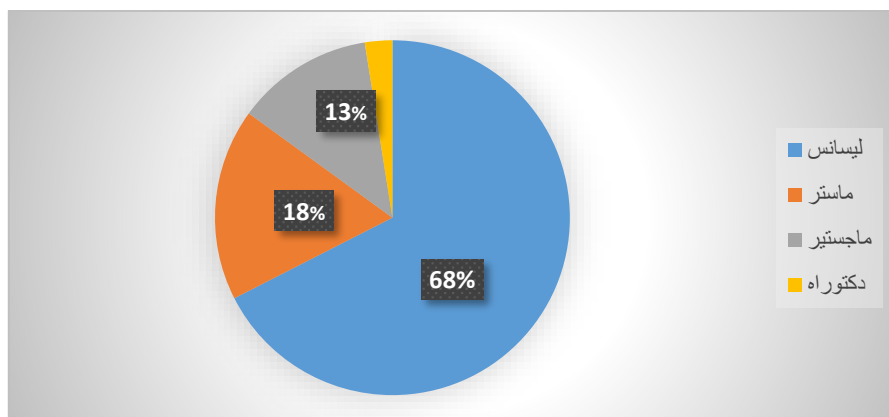
نلاحظ من خلال جدول رقم (02) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن أن أغلبية الموظفين في المجلس الشعبي الولائي تتراوح أعمارهم بين 36 إلى 47 سنة بالنسبة 65% في حين أن نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 سنة إلى 35 سنة بالنسبة 18%، وفي حين أن نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 57 سنة إلى 68 سنة بنسبة 15%، أما فئة أفراد العينة الذين تفوق أعمارهم 70 سنة فكان عددهم 1 بنسبة بلغت 3%.

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
67.5%	27	ليسانس
17.5%	07	ماستر
12.5%	05	ماجستير
2.5%	01	دكتوراه
100%	40	المجموع

## الإطار التطبيقي

الشكل رقم (06): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



نلاحظ من خلال جدول أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد العينة ذات مستوى ليسانس وبذلك بنسبة 68% ويأتي بعدها الأفراد ذات مستوى ماستر بنسبة 18% وتاليها فئة ذات مستوى ماجستير بنسبة 13% أما أخيرا الأفراد ذات مستوى دكتوراه بنسبة 3%.

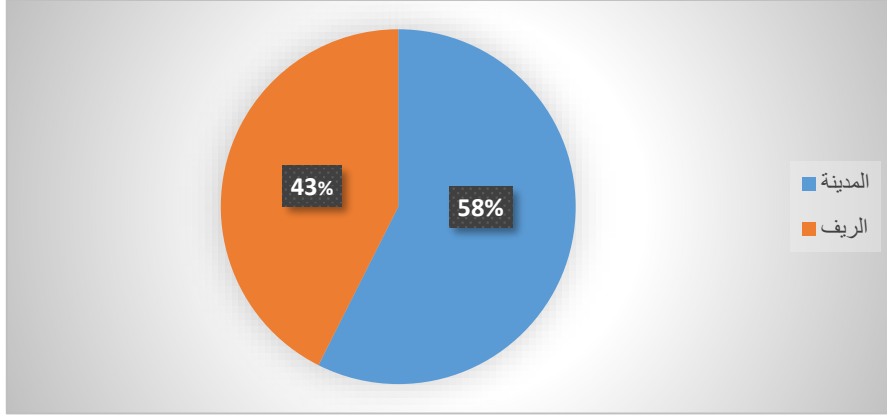
ومن هنا يتضح لنا أن فئة الأفراد ذات مستوى ليسانس الأكثر توظيفا في المجلس الشعبي الولائي ذات مستوى ماستر وماجستير متوسطة التوظيف على مستوى المجلس الشعبي الولائي وأقل فئة ذات مستوى دكتوراه.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة

النسبة	التكرار	مكان الإقامة
57.5%	23	المدينة
42.5%	17	الريف
100%	40	المجموع

## الإطار التطبيقي

الشكل رقم (07): دائرة نسبية مثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة



ومن خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية الموظفين في المجلس الشعبي الولائي يقطنون في المدينة بنسبة تقدر بـ 58%، أما بقية الموظفين والذين نسبتهم 43% فهم يقطنون في الريف.

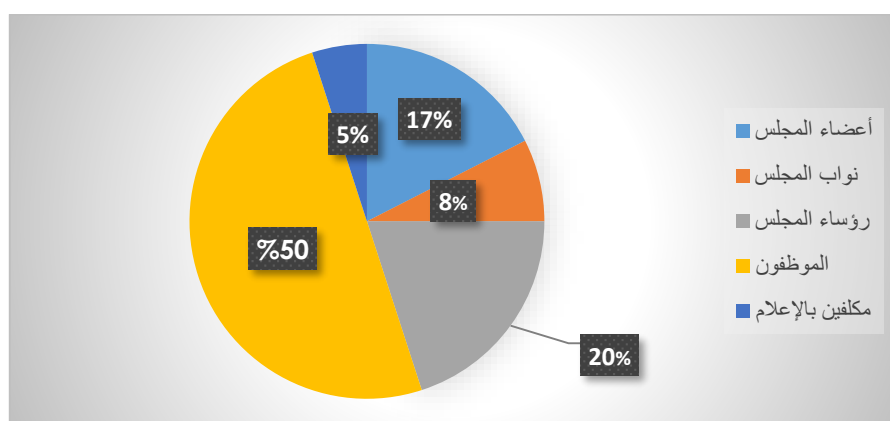
ومن هنا نلاحظ من خلال هذه المعطيات أن الموظفين الذين يقطنون في المدينة هم أكبر نسبة توظيفا في المجلس الشعبي الولائي مقارنة بالموظفين الذين يقطنون في الريف بنسبة قليلة، وهذا راجع إلى توفير جميع الإمكانيات في منطقتهم خاصة قرب مركز الولاية إليهم.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب

المنصب	التكرار	النسبة
أعضاء المجلس	07	17.5%
نواب المجلس	03	7.5%
رؤساء المجلس	08	20%
الموظفون	20	50%
مكلفين بالإعلام	02	5%
المجموع	40	100%

الشكل رقم (08): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب



من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين لنا أن الموظفون يبلغون 50% من أفراد العينة، بينما رؤساء المجلس يشكلون 20% من أفراد العينة، ثم أعضاء المجلس يشكلون 18% من أفراد العينة، ثم نواب المجلس الذين يبلغون 8% ويليهما مكلفين بالإعلام بنسبة 5%.

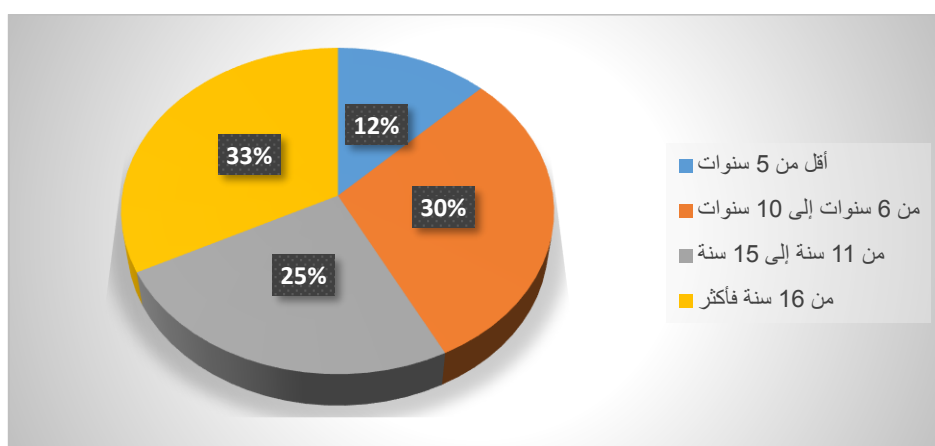
## الإطار التطبيقي

ومن هنا نلاحظ أن أعلى نسبة هم أغلبية الموظفين في المجلس الشعبي الولائي وهذا راجع إلى توزيع جميع المهام والوظائف على الموظفين في تسيير شؤون الإدارة خاصة عند وجود دورات، اجتماعات.....

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
12.5%	05	أقل من 5 سنوات
30%	12	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
25%	10	من 11 سنة إلى 15 سنة
32.5%	13	من 16 سنة فأكثر
100%	40	المجموع

الشكل رقم (09): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



## الإطار التطبيقي

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين لنا الخبرة في العمل، حيث بلغت أعلى نسبة فيه الموظفين ذوي الخبرة تتراوح أكثر من 16 سنة بنسبة 33% وتأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي الخبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 30%، وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذوي الخبرة من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 25% وفي المرتبة الأخيرة الموظفين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 15%. ومن هنا نلاحظ أن الخبرة في المجلس الشعبي الولائي تتراوح أكثر من 16 سنة وهذا راجع إلى الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء العمل.

جدول رقم (07): يمثل أبرز الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يعتمدها المجلس الشعبي

### الولائي للتواصل مع المواطن

النسبة	التكرار	الإجابة
25%	10	فاكس
30%	12	هاتف
45%	18	حاسوب
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه إجابات فئة المبحوثين التي انقسمت الى ثلاث مجموعات فالمجموعة الأولى كانت اجابتهم بنسبة 25 % على اقتراح الفاكس، تم تاليها المجموعة الثانية من فئة المبحوثين التي قدرت نسبة المجموعة الذين أجابوا على اقتراح الحاسوب بنسبة 45% ومن خلال تحليل معطيات الجدول أعلاه واجابة المبحوثين نرى أن الحاسوب هو أكثر استخداما فهو الوسيلة الأكثر استعمالا من طرف الموظفين الإداريين للتواصل مع المواطن

## الإطار التطبيقي

والاطلاع على استفساراتهم، تم يليه أفراد العينة الذين يرون ان الهاتف الوسيلة المناسبة لتواصل مع المواطنين بكل سهولة، بينما نجد وسيلة الفاكس أقل استخداما مقارنة بالهاتف والحاسوب وذلك راجع لسهولة استعمالهم لهذه الوسائل وسرعة الوصول المعلومة الى المواطن.

نستنتج مما سبق أن الحاسوب أكثر استخداما من طرف المجلس الشعبي الولائي حسب آراء المبحوثين ذلك لأنه الوسيلة المتاحة للأغلبية الموظفين وتوفره على عدة تطبيقات الكترونية تساعدهم في نشر المعلومات والقرارات والنشاطات وتطلعه على استفسارات وآراء المواطنين حول ذلك وهذا ما ساعد من تقريب الإدارة الى المواطن

### جدول رقم (08): يمثل لنا مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل

النسبة	التكرار	الإجابة
50%	20	دائما
17.5%	7	غالبا
32.5%	13	أحيانا
0	0	نادرا
100%	40	المجموع

من خلال ملاحظتنا لنتائج الواردة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين بنسبة 50% أقرروا باستخدام الدائم للحاسوب في العمل، بينما نسبة 32.5% أقرروا استخدامه أحيانا، في حين أن نسبة 17.5% أقرروا باستخدامه نادرا، وقد يرجع ذلك في اعتمادهم على وسائل أخرى.

## الإطار التطبيقي

ومنه نستنتج أن الاستخدام الدائم للحاسوب الذي احتل أعلى نسبة إلا أنه مؤشر إيجابي يؤكد تبني الإدارة لوسائل التكنولوجيا الحديثة واعتمادهم له في عملهم فهو يساعد في تخزين وتنظيم الوثائق والمستندات الرسمية بطريقة الكترونية ، مما يسهل الوصول إليها ومراجعتها بسرعة وفعالية، وأيضاً تقديم خدمات الكترونية مثل طلبات والشكاوي عبر الأنترنت مما يسهل على المواطن الوصول إلى خدمات المجلس ، في حين نجد أن هناك من يستخدمه أحياناً وهذا يمكن أن يكون راجع من أن يكون راجعاً إلى وجود صعوبات وتعقيدات لدى المواطنين في التعامل مع الحاسوب وأخيراً فالحاسوب يساهم في تحسين كفاءة وإنتاجية المجلس الشعبي الولائي من خلال تسهيل إدارة الوثائق، إعداد التقارير، تعزيز التواصل، تنظيم اجتماعات، تقديم خدمات للمواطنين وتحليل البيانات .

**جدول رقم (09): يمثل لنا صعوبات التي يواجهها المواطن أثناء استخدامه لتكنولوجيا**

### الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	الإجابة
22.55%	9	نعم
62.5%	25	لا
15%	6	نوعاً ما
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بنسبة 62.5% يقرون أنهم لم يواجهوا صعوبات في استخدام تكنولوجيا الحديثة، بينما تأتي فئة المبحوثين الذين أكدوا بنسبة 22.5% أنهم يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل الإدارة المحلية،

## الإطار التطبيقي

وفي الأخير نجد بعض الأفراد يؤكدون بنسبة 15% نوعا ما في إيجاد صعوبات أثناء استخدامهم للرقمنة.

ومنه نستنتج أن أغلبية المبحوثين أنهم لا يجدون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الحديثة فسرعة تكيفهم معا خاصة في تسريع انجاز المهام وتحسين دقة العمل مما توفر الوقت والجهد ويسمح للموظفين بالتركيز على المهام الأكثر الأهمية وتتبع سير العمل وتوثيقه بشكل دقيق ومن جهة أخرى يرى بعض الافراد الى وجود عدة صعوبات في استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل عدم توفر التدريب الكافي للمواطنين في استخدام الرقمنة يمكن ان يؤدي الى عدم قدرتهم من الاستفادة منها بشكل كامل وقد يواجه بعض المواطنين صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا والتخلي عن الطرق التقليدية الذي اعتادوا عليها .

ولمواجهة هذه الصعوبات يتطلب تخطيطا شاملا يتضمن توفير التدريب المستمر وتقديم الدعم اللازم لضمان الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الحديثة داخل المجلس الشعبي الولائي

الجدول رقم (10): يمثل مدى توفر تطبيقات الأنترنت التي يعتمد عليها المجلس الشعبي

الولائي للتواصل مع المواطن

النسبة	التكرار	الإجابة
75%	30	نعم
0%	0	لا
25%	10	نوعا ما
100%	40	المجموع

## الإطار التطبيقي

نلاحظ من خلال جدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بأن المجلس الشعبي الولائي تعتمد على التطبيقات لتواصل مع المواطن وذلك بنسبة 75% وبينما 25% منهم نوعا ما.

ومنه نستنتج أن تطبيقات الأنترنت لها مميزات وخصائص عديدة الذي تمكن الموظف في الإدارة من الاتمام لعمله ووظائفه بسرعة وسهولة كبيرة في التواصل مع المواطنين وذلك في مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني الرسمي، فمن خلالهم يستطيع المجلس الشعبي تلقي الشكاوي والاستفسارات وارسال الردود والمعلومات ، ونشر جميع ما يخص المجلس من الأنشطة والقرارات الصادرة عنه وكذلك الصفحات الرسمية مثل الفاسبوك ساهمت في نشر الأخبار والتحديثات والتفاعل مع استفسارات المواطنين حيث أصبحت التكنولوجيا هي المسار الرئيسي في تحسين الأداء الوظيفي بعدما كانت جل الأعمال تؤدي يدويا وتحتاج الى تكلفة وجهد كبير بين المبحوثين.

فقد يرون أن المجلس لا يعتمد على تطبيق الأنترنت فيرجع ذلك الى صعوبة استخدامهم لها.

وأخير استخدام هذه التطبيقات يساعد في تعزيز التواصل بين المجلس الشعبي الولائي والمواطنين مما يساعده في تحسين جودة الخدمات المستخدمة وزيادة ثقافية والمسائلة

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم (11): يمثل مدى توفر المجلس الشعبي الولائي صفحات الرسمية على مواقع

### التواصل الاجتماعي

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	40	نعم
%0	0	لا
%100	40	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بنسبة 100% أكدوا بان المجلس الشعبي الولائي له صفحة رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفاسبوك يوتيوب...

ومنه نستنتج أن الصفحة الرسمية للمجلس الشعبي الولائي تلعب دور مهما بين المجلس والمواطن وتقديم خدمات الفعالة، فهي وسيلة لنشر أخبار المجلس والاعلانات الرسمية والقرارات المتخذة والمشاريع الجديدة والأنشطة والفعاليات والرد على الاستفسارات والملاحظات بشكل مباشر وسريع، ويمكن للمواطنين عبر صفحة الرسمية المشاركة في النقاشات والاستفتاءات حول القضايا المحلية والقضايا ذات اهتمام المشترك يمكن استخدامهم لها لإبلاغ عن المشاكل في منطقتهم مثل المشاكل في البيئة التقنية أو خدمات العامة وهذا يمكن ان يساعد في حل مشاكل بشكل أسرع.

## الإطار التطبيقي

جدول رقم (12): يمثل لنا مدى الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف المجلس الشعبي

الولائي في نقل وتبادل المعلومات بين المجلس والمواطن

النسبة	التكرار	الإجابة
62.5%	25	نعم
12.5%	5	لا
25%	10	نوعا ما
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بنسبة 62.5% أكدوا أن الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف المجلس الشعبي الولائي كافية في نقل المعلومات بين الإدارة والمواطن وبينما نرى فئة أخرى من المبحوثين بنسبة 25% نوعا ما تم نجد فئة الأخيرة من المبحوثين بنسبة 12.5% أكدوا أن الوسائل الاتصالية المستعملة من قبل المجلس الشعبي غير طافية في نقل المعلومات بين المجلس والمواطن.

ومنه نستنتج أن الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف الموظفين في المجلس كافية في نقل ونشر الأخبار والنشاطات والقرارات الى المواطن وهذا قد يكون راجع الى زيادة فاعلية وكفاءة أداء العاملين وانسجام الموظفين معها نظرا لوجود سهولة في استخدامها والتحكم في هذه الوسائل بشكل إيجابي وفعال.

وبينما هناك من يرى العكس أن الوسائل المستعملة من طرف الإدارة غير كافية في نقل وتبادل المعلومات بين المجلس والمواطن وقد يرجع ذلك الى سوء استخدامهم لوسائل الاتصالية فقد يكون هنالك صعوبة في التعامل مع هذه وسائل الحديثة فيفضلون المعاملات الورقية

## الإطار التطبيقي

والاجتماعات والوثائق الرسمية واللقاءات فيرونها كافية في نقل المعلومات بين المجلس الشعبي الولائي والمواطن.

الجدول رقم (13): يمثل إذا كان هناك سلبيات للاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

### المجلس الشعبي الولائي

النسبة	التكرار	الإجابة
% 35	14	نعم
%40	16	لا
%25	10	نوعا ما
%100	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن اغلبية الفئة المبحوثين يؤكدون على أن هناك سلبيات أثناء استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة %40 وآخرون يؤكدون بنسبة %25 نوعا ما في حيث تري الفئة الاخر بانه لا يوجد سلبيات خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة بنسبة %35.

ومنه نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها ان أغلبية المبحوثين يقرون بوجود سلبيات في استخدام الرقمنة وذلك راجع الى تزايد استخدام التكنولوجيا يجعل المجال معرضا لخطر القرصنة والاختراقات، مما يعرض البيانات والمعلومات الحساسة للخطر، وقد تكون بعض التقنيات المتطورة مكلفة للحصول عليها وصيانتها مما يتطلب ميزانيات كبيرة تحتاج الى تخصيصات خاصة وقد تواجه الأجهزة التقنية مشاكل فنية تؤثر عن كفاءات العمل، مما يتطلب وجود فريق فني متخصص للصيانة والدعم وقد يؤدي الاعتماد الكبير للتكنولوجيا الى

## الإطار التطبيقي

فقدان المهارات التقليدية والتواصل الشخصي بين أعضاء المجلس والمواطنين، ومن جهة أخرى يرى بعض فئة المبحوثين أنه لا يواجه سلبيات أثناء استخدامهم للرقمنة وتأقلمهم وتكليفهم معها، تلك بعض السلبيات التي يمكن ان يواجهها مجلس الشعبي والتي نتيجة استخدامها التكنولوجيا والتي تتطلب إدارة فعالة وتخطيط جيد للتغلب عليها واستخدامها بشكا مفيد وفعال.

الجدول رقم (14): يمثل مفهوم الاتصال العمومي بالنسبة للمجلس الشعبي الولائي

النسبة	التكرار	الإجابة
25 %	10	هو تفاعل المستمر مع المواطنين لفهم احتياجاتهم ومطالبهم
30%	12	هو تقديم الدعم والخدمات لتعزيز التواصل مع المواطنين
7.5%	3	هو الاتصال الذي يعزز الثقافية و المشاركة اللجنة في عمل المجلس
37.5 %	15	هو الاتصال الذي يساهم في بناء علاقة قوية ومستمدة بين المجلس والمواطن
100%	40	المجموع

## الإطار التطبيقي

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين 37.5 % يرون أن مفهوم الاتصال الجوّاري حسب رأيهم هو أّصال الذي يساهم في بناء علاقة قوية ومستدامة بين المجلس والمواطنين وبنسبة 30 % يؤكدون على انه يتمثل في تقديم الدعم والخدمات لتعزيز التواصل مع المواطنين في حين الفئة الأخرى من المبحوثين يقرون بأن الاتصال العمومي الجوّاري هو التفاعل المستمر مع المواطنين لفهم احتياجاتهم ومطالبهم بنسبة 25% وأخيرا يرى بعض الأفراد بنسبة 75 % على أنه هو الاتصال الذي يعزز الشفافية والمشاركة اللجّنة في عمل المجلس.

ومنه نستنتج أن الاتصال العمومي الجوّاري يلعب دورا هام من خلال آراء المبحوثين فهو الاتصال الذي يساهم في بناء علاقة قوية بين المجلس والمواطن وذلك بالدرجة الثانية يمثل تقديم الدعم في تعزيز التواصل مع المواطن.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم (15): يمثل لنا الوسائل الاتصالية التي يستخدمها المجلس في اطار الاتصال

### الجواري

النسبة	التكرار	الإجابة
30 %	12	التواصل المباشر مع المواطنين
25%	10	الزيارات والأيام المفتوحة
12.5%	5	وسائل الاعلام المحلية
20%	8	صفحات ووسائل التواصل الاجتماعي
12.5%	5	المواقع الالكترونية المحلية
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال جدول أعلاه إجابات فئة المبحوثين التي انقسمت الى خمس مجموعات، فالمجموعة الأولى كانت بالنسبة 30 % في التواصل المباشر مع المواطنين، اما الفئة الثانية بنسبة 25 % تمثلت في الزيارات في الأيام المفتوحة أما المرتبة الثالثة صفحات ووسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 20 % تم تأتي المرتبة الأخيرة بنسبة 12.5% تمثل في وسائل الاعلام المحلي والمواقع الالكترونية.

## الإطار التطبيقي

ومن خلال جدول أعلاه يتبين لنا الوسائل الاتصالية التي يستخدمها المجلس في الاتصال الجوي في التواصل المباشر مع المواطنين في تعبير عن انشغالاتهم ومن تم زيارات والأيام المفتوحة التي يستخدمها المجلس في نشر القرارات في إطار الاتصال الجوي حيث يرونها الوسيلة الأفضل في فهم المواطن.

الجدول رقم (16): يمثل لنا إذا كان المجلس يبقى على اطلاع دائم ومستمر على

### انشغالات المواطنين

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	40	%100
أحيانا	0	%0
نادرا	0	%0
المجموع	% 40	%100

نلاحظ من خلال جدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بنسبة 100% يؤكدون أن المجلس الشعبي الولائي يبقى على اطلاع دائم ومستمر على انشغالات المواطنين.

ومنه نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي مهتم بانشغالات المواطنين بصفة دائمة ومستمرة من خلال نشر معلومات واخبار على صفحات الرسمية تخص صالح العالم وتخصيص لهم أيام مفتوحة للاستقبال والاستمتاع لهم وتقديم لهم أفضل الخدمات، التي تعمل على كسب ثقة المواطن من خلال تحسين صورتها لدى جمهورها.

## الإطار التطبيقي

جدول رقم (17): يمثل إذا كان المجلس الشعبي الولائي يوفر معلومات شفافة وموثوقة بشكل كافي للمواطنين

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	30	75 %
لا	0	0%
نوعا ما	10	25 %
المجموع	40	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه ان معظم المبحوثين يؤكدون بنسبة 75% على أن المجلس الشعبي الولائي يوفر المعلومات شفافة وموثوقة بشكل كافي للمواطنين في حين ترى بقية الافراد عكس ذلك بنسبة 25%.

ومنه نستنتج ان المجلس الشعبي الولائي يوفر المعلومات شفافة وذات مصداقية بالنسبة للمواطنين من خلال نشر جميع التقارير الرسمية التي تتعلق بأنشطة وادائها واستخدام وسائل الاعلام المحلية ومنصات التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات والابخار الرسمية بشكل منظم، هذا يتيح للمواطنين الوصول الى معلومات بسهولة وبشكل فوري.

## الإطار التطبيقي

جدول رقم (18): يمثل إذا كانت تكنولوجيا الاتصال أحدثت تجديدا في تقديم الخدمات

النسبة	التكرار	الإجابة
87.5	35	نعم
%0	0	لا
%12.5	5	نوعا ما
%100	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه ان أغلبية فئة المبحوثين يؤكدون على أن التكنولوجيا الاتصال أحدثت تجديدا في تقديم الخدمات بنسبة قدرت 87.5% وبعض فئة قليلة ترى عكس ذلك بنسبة بلغت 12.5% نوعا.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تجديدا في تقديم الخدمات حسب أغلبية آراء المبحوثين في تقديم خدمات للمواطنين من خلال توفير بوابات الكترونية تتيح للمواطن للوصول الى مجموعة متنوعة من الخدمات عبر الأنترنت وكذلك استخدام البريد الالكتروني ومنصات لتوفير قنوات التواصل مباشرة وفورية بين المجلس والمواطنين هذا يسهل الاستفسارات والفهم.

## الإطار التطبيقي

جدول رقم (19): يمثل لنا دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال داخل الإدارة

النسبة	التكرار	الإجابات
12.5 %	5	سرعة ندول المعلومة
25 %	10	سهولة الاتصال بين المواطنين
62.5 %	25	سرعة الوصول المعلومة الى المواطن
100 %	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه إجابات فئة المبحوثين التي انقسمت الى ثلاث مجموعات فالمجموعة الأولى كانت اجابتهم 62.5 % الذين أكدوا على سرعة وصول المعلومات الى المواطن، أما المجموعة الثانية من فئة المبحوثين التي قدرت نسبتهم 25% في سهولة الاتصال بين المواطنين وثالثا نجد المجموعة أجابوا على سرعة تداول المعلومة بنسبة 12.5%.

ومنه ترى أن التكنولوجيا الحديثة لها دور في تحسين الاتصال داخل الإدارة في سرعة الوصول المعلومة الى المواطن بكفاءة وفعالية، وهذا راجع ال اعتماد بعض الموظفين على الوسائل الحديثة في نقل القرارات والمعلومات تخص الإدارة.

وكذلك نجد فئة من المبحوثين أقرروا أن تكنولوجيا الحديثة أدت الى تحسين العمل داخل الإدارة وذلك في سهولة الاتصال بين المواطنين من خلال تخفيف الضغط وريح الجهد والوقت الخاص.

## الإطار التطبيقي

جدول رقم (20): يمثل لنا مواكبة المجلس الشعبي الولائي تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	الإجابة
75%	30	نعم
0%	0	لا
25%	10	نوعا ما
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال جدول أعلاه ان اغلبية المبحوثين بنسبة 75% على أن المجلس الشعبي الولائي يواكب التطورات خدمات تكنولوجيا الحديثة وبينما 25% أن المجلس الشعبي لا يواكب تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومنه نستنتج أن المجلس يواكب تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك من خلال التدريب وتنظيم دورات تدريبية لأعضاء المجلس لتطوير مهاراتهم في استخدام التقنيات الحديثة والتواصل الرقمي وكذلك أثناء موقع الكتروني تسهل عملية الوصول الى الخدمات والمعلومات وكذلك تشكل فرق بحث وتطوير داخل المجلس لمتابعة أحداث التطور والتفاعل مع المواطنين حول الخدمات وبينما فئة أخرى ترى العكس.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم (21): يمثل مساهمة الصفحة الرسمية في تعزيز التواصل مع المواطن

النسبة	التكرار	الإجابة
50%	20	نشر المعلومات بشكل شفاف وموثوق
30%	12	الاستجابة السريعة الاستفسار انهم وتعليقاتهم
20 %	8	ضمان التواصل الفعال وتحقيق التفاعل إيجابي
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه ان الفقه الأولى من المبحوثين يرون بنسبة 50% أن الصفحة الرسمية تساهم في تعزيز التواصل بين المواطنين وذلك من خلال اجابتهم تمثلت في نشر المعلومات بشكل شفاف وموثوق وترى الفئة الثانية من المبحوثين من خلا اجابتهم تمثله في الاستجابة السريعة لاستفسار وتعليقاتهم بنسبة بلغت 30% وثالثا آخر فئة تجيب على خدمات التواصل الفعال وتحقيق التفاعل إيجابي مفهوم بنسبة قدرت 20%.

ومنه نستنتج أن معظم المبحوثين يرون ان الصفحة الرسمية ساهمت في تعزيز التواصل مع المواطن من خلال اجاباتهم تمثلت في نشر المعلومات بشكل شفاف وموثوق بالدرجة الأولى تم الاستجابة السريعة لاستفساراتهم وتعليقاتهم بالدرجة الثانية وأخيرا ضمان التواصل الفعال،

## الإطار التطبيقي

وراجع التفاعل الإيجابي معهم وهذا كله راجع الى أن الصفحة الرسمية جعلت المجلس أكثر انفتاح وقرب من المواطنين مما يقوي الثقة والتعاون ويؤدي الى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الجدول رقم (22): يمثل جيل الحاسوب الذي يستخدمه الموظف داخل المجلس الشعبي  
الولائي

الإجابة	التكرار	النسبة
الجيل الأول p1	10	25%
الجيل الأول p2	08	20%
الجيل الأول p3	18	45%
الجيل الأول p4	04	10%
المجموع	40	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن الفئة من المبحوثين يرون بنسبة 45% أن جيل الحاسوب الذي يستخدمه الموظف داخل المجلس الشعبي الولائي وذلك من خلال إجاباتهم تمثلت في الجيل الأول p3، وترى فئة المبحوثين من خلال اجاباتهم تمثلت في الجيل الأول p1 بنسبة 25%، وترى آخر فئة من المبحوثين في الجيل الأول p2 بنسبة 20%، وتاليها آخر فئة من إجابات المبحوثين في الجيل الأول p4 بنسبة 10%.

ومنه نستنتج أن أغلبية المبحوثين أكدوا على أن جيل الحاسوب الذي يستخدمه الموظف داخل المجلس الشعبي الولائي بكثرة هو الجيل الأول p4 وهذا من خلال سؤال المفتوح الذي طرحناه على الموظفين فكانت إجاباتهم استخدامهم في انجاز الوظائف الإدارية بأقل جهد

## الإطار التطبيقي

وتكلفة وكذلك تطلع على استفسارات المواطنين من خلال المواقع الالكترونية وصفحات الرسمية الخاصة بهم وتقليل الضغوطات على الموظف في سرعة إنجاز مهامه ونشاطاته.

**الجدول رقم (23): يمثل لنا إذا كانت هناك آليات فعالة لتقديم شكاوى المواطنين ومقترحاتهم للسلطات المحلية**

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	35	87.5%
لا	05	12.5%
المجموع	40	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين يؤكدون بنسبة 75% على أن هناك وجود آليات فعالة لتقديم شكاوى المواطنين ومقترحاتهم للسلطات المحلية، وبعض فئة قليلة ترى عكس ذلك بنسبة 12.5%.

ومنه نستنتج أن هناك آليات فعالة لتقديم شكاوى المواطنين ومقترحاتهم للسلطات المحلية وذلك من خلال إنشاء مراكز استقبال داخل مقرات السلطات المحلية حيث يمكن للمواطنين تقديم شكاويهم ومقترحاتهم مباشرة، وكذلك توفير لهم بوابات إلكترونية حيث تسمح للمواطنين تقديم شكاوهم ومتابعتها عبر الأنترنت ووضع صناديق للشكاوي في الأماكن العامة والمرافق الحكومية حيث يمكن للمواطنين وضع شكاويهم ومقترحاتهم بشكل مكتوب وعدد جلسات استماع دورية يشارك فيها المواطنون لمناقشة القضايا المحلية وتقديم شكاوهم ومقترحاتهم مباشرة للمسؤولين، واستخدام منصات التواصل الاجتماعي كوسيلة لتلقي شكاوي المواطنين ومقترحاتهم

## الإطار التطبيقي

والرد عليها بسرعة وشفافية، واستخدام استطلاعات الرأي والاستبيانات لجمع آراء المواطنين حول الخدمات المقدمة والمشاكل التي تواجهها.

استخدام هذه الآليات يساعد في تعزيز الشفافية والثقة بين المواطنين والسلطات المحلية، مما يؤدي إلى تحسين مستمر في الخدمات المقدمة إلى المواطنين.

**الجدول رقم (24): يمثل إذا كانت هناك تحسينات يمكن إدخالها في آليات الاتصال**

**العمومي الجوّاري لتحسين التفاعل بين المواطنين والسلطات المحلية**

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	31	77.5%
لا	09	22.5%
المجموع	40	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن هناك تحسينات يمكن إدخالها في آليات الاتصال العمومي الجوّاري لتحسين التفاعل بين المواطنين والسلطات المحلية بنسبة 77.5%، أما من جهة أخرى فئة ترى عكس ذلك بنسبة 22.5%.

ومنه نستنتج أن معظم المبحوثين يؤكدون على أن هناك تحسينات يمكن إدخالها في آليات الاتصال العمومي الجوّاري لتحسين التفاعل بين المواطنين والسلطات المحلية، وهناك بعض التحسينات التي يمكن إدخالها تتمثل في تطوير البنية التحتية الرقمية تكمن في إنشاء منصات رقمية متقدمة تشمل مواقع لإلكترونية وتطبيقات هواتف ذكية لتقديم شكاوى والمقترحات بسهولة، بشرط أن تكون هذه المنصات سهلة الاستخدام ومتاحة للجميع وكذلك تقديم مكافآت تحفيزية للمواطنين الذين يساهمون بأفكار ومقترحات قابلة للتنفيذ إنشاء لهم نظام لتقدير الجهود المبذولة

## الإطار التطبيقي

من قبل الموظفين الذين يقدمون خدمة مميزة في إدارة الشكاوى والتفاعل الإيجابي مع المواطنين.

وفي الأخير نستنتج أن تحسين الآليات يساعد في بناء جسر قوي من الثقة والتعاون بين المواطنين والسلطات المحلية، مما يسهم في تحسن جودة الحياة في المجتمعات المجتمعة.

الجدول رقم (25): يمثل الإجراءات الضرورية لترقية الفاعلين في الاتصال العمومي

### الجواري

الإجابة	التكرار	النسبة
توفير التدريب والتطوير المهني	25	62.5%
إنشاء مهمات للتواصل والتبادل	10	25%
إشراك الفاعلين في عملية منح القرار	05	12.5%
المجموع	40	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الأولى من المبحوثين يرون بنسبة 62.5% أن الإجراءات الضرورية لترقية الفاعلين في الاتصال العمومي الجواري وذلك من خلال إجاباتهم تمثلت في توفير التدريب والتطوير المهني وترى فئة الثانية من خلال إجاباتهم تمثلت في إنشاء مهمات للتواصل والتبادل بنسبة قدرت بـ 25%، وثالثا آخر فئة تجيب على إشراك الفاعلين في عملية منح القرار بنسبة 12.5%.

## الإطار التطبيقي

ومنه نستنتج أن معظم المبحوثين أن الإجراءات الضرورية لترقية الفاعلين في الاتصال العمومي الجوّاري من خلال إجاباتهم تمثلت في توفير التدريب والتطوير المهني بالدرجة الأولى وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية منتظمة للفاعلين في الاتصال العمومي لتطوير مهاراتهم في التواصل الفعال مع المواطنين وحل المشكلات وإدارة الشكاوى وتوفير برامج تدريبية متخصصة في استخدام التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية لإدارة الاتصال، ثم إنشاء مهمات للتواصل والتبادل بدرجة الثانية وأخيرا إشراك الفاعلين في عملية القرار.

وفي الأخير تطبيق هذه الإجراءات يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الفاعلين في الاتصال العمومي الجوّاري وتعزيز التفاعل الفعال مع المواطنين.

الجدول رقم (26): يمثل إذا كانت الأوقات المخصصة للاستعمال كافية للاطلاع على

### انشغالات المواطنين

النسبة	التكرار	الإجابة
75%	30	نعم
7.5%	03	لا
17.5%	07	نوعا ما
100%	40	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئة المبحوثين يؤكدون على أن الأوقات المخصصة للاستقبال كافية للاطلاع على انشغالات المواطنين بنسبة 75%، بينما فئة أخرى ترى عكس ذلك بنسبة 7.5%، وفئة أخرى ترى نوعا ما بنسبة 17.5% بأن الأوقات المخصصة للاستقبال غير كافية للاطلاع على انشغالات المواطنين.

## الإطار التطبيقي

نستنتج أن أغلبية المبحوثين على الأوقات المتخصصة للاستقبال كافية للاطلاع على انشغالات المواطنين وذلك من خلال تنظيم المواعيد وجدولة الاستقبالات يمكن أن يحسن من فعالية الأوقات المخصصة فهذا نظام يمكن أن يقلل من الازدحام ويضمن معالجة شكاوى المواطنين بفعالية، كذلك زيادة عدد الموظفين إضافيين للاستقبال ومعالجة شكاوى المواطنين يمكن أن يساعد في تحسين الكفاءة وتقليل وقت الانتظار، وتقديم خدمات عبر الأنترنت عن طريق استخدام الأنظمة الإلكترونية لتقديم الشكاوى والاستفسارات ومتابعتها يمكن أن يخفف من الضغط على الاستقبال الشخصي.

ولتحقيق استقبال فعال للمواطنين ومعالجة شكاوهم بفعالية يجب أن تكون الأوقات المخصصة كافية ومنظمة بشكل جيد مع تعزيز استخدام التكنولوجيا وتحسين كفاءة الموظفين والأنظمة المعمول بها.

الجدول رقم (27): يمثل إذا كانت هناك تغييرات مرضية في إنجاز العمل سابقا وبعد

### إدخال تكنولوجيا الحديثة

النسبة	التكرار	الإجابة
80%	32	نعم
7.5%	03	لا
12.5%	05	نوعا ما
100%	40	المجموع

## الإطار التطبيقي

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية فئة المبحوثين يؤكدون على أن هناك وجود تغييرات مرضية في إنجاز أعمالهم سابقا وبعد إدخال تكنولوجيا الحديثة بنسبة 80% وآخرون يرون عكس ذلك بنسبة 5% أن ليست هناك تغييرات جديدة بعد إدخال التكنولوجيا.

ومنه نستنتج من خلال النتائج المحصل عليها أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن بعد إدخال تكنولوجيا الحديثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي أحدثت تغييرات كبيرة في إنجاز العمل مقارنة بالفترة السابقة، هذه التغييرات تشمل في تحسين كفاءة العمل فقبل التكنولوجيا كان العمل يتم بطرق تقليدية، مما يتطلب وقتا طويلا لإتمام الإجراءات والمعاملات، فبعد تكنولوجيا تمت العمليات والمهام باستخدام البرمجيات والأنظمة الإلكترونية أدت إلى تسريع إنجاز المعاملات وتحسين الكفاءة، كذلك سهولة الوصول إلى المعلومات كان الوصول المعلومات والوثائق يتطلب وقتا وجهدا كبيرين، حيث كانت تحفظ في ملفات الورقية، فبعد التكنولوجيا توفر الأنظمة قواعد وبيانات رقمية تتيح الوصول السريع والأمن إلى المعلومات، كذلك التدريب والتطوير قبل التكنولوجيا كانت فرص التدريب والتطوير محدودة مع اعتماد على الطرق التقليدية وبعد التكنولوجيا استخدام ضمان التعليم الإلكتروني وتوفير دورات تدريبية عبر الأنترنت لتحسين مهارات الموظفين.

إدخال التكنولوجيا الحديثة في المجلس الشعبي الولائي ساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمل، تعزيز الشفافية، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم (28): يمثل إذا كان هناك عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال الجوّاري

بمجلس الشعبي الولائي ببومرداس

النسبة	التكرار	الإجابة
62.5%	25	نعم
12.5%	05	لا
25%	10	نوعاً ما
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بنسبة 62.5% على وجود عوائق التي تعرقل السير الحسن للاتصال الجوّاري بمجلس الشعبي الولائي، عكس ذلك فئة قليلة من المبحوثين ينفقون وجود عوائق التي تعرقل السير الحسن للاتصال الجوّاري بنسبة 25%.

ومنه نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن أغلبية المبحوثين يؤكدون على أن هناك عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال الجوّاري بمجلس الشعبي الولائي فتمثلت هذه العوائق في الإجراءات الطويلة والمعقدة لتقديم الشكاوى والمقترحات وبطء في الردود والمعالجة يؤدي إلى فقدان الثقة بين المواطنين والسلطات، وكذلك نقص التدريب والتطوير المهني لموظفي الاتصال، مما يؤثر على كفاءتهم في التعامل مع الجمهور، وتجاهل بعض الشكاوى مما يؤدي إلى فقدان الثقة في النظام، وكذلك مركزية القرارات والإجراءات، مما قد يعوق تفاعل المواطنين مع السلطات المحلية بشكل مباشر.

## الإطار التطبيقي

---

وفي الأخير لمعالجة هذه العوائق تتطلب جهود مشتركة من السلطات المحلية والمجتمع لتحسين البنية التحتية، وتعزيز الشفافية، وتوفير التدريب المناسب للموظفين، وزيادة الوعي المجتمعي.

### 2.2\_ التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة:

الجدول رقم (29): يوضح لنا العلاقة بين متغير المستوى التعليمي والسن والخبرة على مدى التحكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الخبرة				السن								المستوى التعليمي								المتغير				
16 فأكثر		15_11 سنة		10_6 سنوات		أقل من 5 سنوات		70 فما فوق		68_57 سنة		47_36 سنة		35_25 سنة		دكتوراه		ماجستير		ماستر		ليسانس		الاجابات
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%85.7	12	%81.8	9	%60	6	%80	4	%100	1	%100	5	%75	21	%33.3	2	%100	1	%100	4	%75	6	%66.6	18	جيدة
%14.2	2	%18.2	2	%40	4	%20	1	%0	0	%0	0	%25	7	%66.6	4	%0	0	%0	0	%25	2	%33.3	9	متوسطة
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ضعيفة
%100	14	%100	11	%100	10	%100	5	%100	1	%100	5	%100	28	%100	6	%100	1	%100	4	%100	8	%100	27	مجموع

## الإطار التطبيقي

### \*تبيين بيانات الجدول حسب متغير مستوى التعليمي مايلي:

من خلال النتائج المبينة أعلاه في الجدول نجد أن هناك علاقة بين مستوى التعليمي وبين مدر تحكم المجلس الشعبي الولائي في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث نجد أن نسبة 66.6% من فئة مبحوثين الذين لديهم مستوى ليسانس عبرت عن تقييمها أنها جيدة أما نسبة 33.3% من فئة المبحوثين في نفس المستوى كان تقييمهم متوسط، أما فئة مبحوثين ذات مستوى ماستر كان تقييمهم على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على لأنها جيدة بنسبة 75% ومن جهة أخرى نجد نسبة 25% من فئة نفس المستوى على أنها متوسطة، أما بالنسبة للأفراد ذات مستوى ماجستير كانت أغلبية إجاباتهم جيدة بنسبة 100% على مدى تحكم في استخدام المجلس الشعبي الولائي لوسائل التكنولوجيا أما بالنسبة للأشخاص ذات مستوى دكتوراه كانت أيضا أغلبية إجاباتهم بأنها جيدة بنسبة 100% في التحكم على استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف الإدارة المحلية.

ومنه تستنتج أن هناك علاقة بين متغير المستوى التعليمي وبين مدى التحكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة وكانت أغلبية الإجابات في ظل جميع المستويات حول تحكمهم في استخدام وسائل الحديثة بدرجة جيدة، ويرجع هذا التحكم الجيد إلى استخدامهم الواسع لها وتأقلمهم معها، وقد يمكن لنا أن نفسر ذلك أن الوسائل والمعدات الحديثة هي الأساس في المؤسسة العمومية، تقدم خدماتها باستعمالها للوسائل التكنولوجية، فكلما كانت المعدات كثيرة كالحواسيب، ومزودة بأحدث التطبيقات كلما سهلن أكثر العمل على الموظف ومن جهة أخرى ترى بعض فئات عكس ذلك في درجة تحكم الإدارة المحلية في وسائل تكنولوجيا الحديثة بدرجة متوسطة فمثلا معنى قوة الأنترنت فهو يؤدي بدوره إلى انخفاض فعاليتها وبالتالي تعطيل العمل وتراكمه، وأيضا تدريب محدود أو غير منتظم للأعضاء والموظفين على استخدام تكنولوجيا الحديثة.

## الإطار التطبيقي

ومن جهة أخرى قد توفر الأنترنت بقوة سريعة لكن قد تكون بعض الأجهزة قديمة ما تعرقل سعر الحسن لبعض الوظائف الإدارية.

ونستنتج أن التكنولوجيا في العصر الحديث، حيث أنها سهلت كثيرا في المؤسسات خاصة الإدارات المحلية، حيث تستطيع أن تتجز الكثير من الأعمال في أوقات قليلة وسرعة فائقة، وكلما كان الإتصال فعال وتوفرت المعلومات في الإدارة كلما زادت نسبة نجاح تقديم الخدمة بصفة أحسن وأفضل.

### \*تظهر بيانات الجدول حسب متغير السن ما يلي:

من خلال الجدول متعلق بتغير السن نلاحظ أن الأفراد المبحوثين من فئة العمرية الأولى من (25\_35) سنة يؤكدون على مدى التحكم الإدارة في استخدام وسائل التكنولوجيا بأنها جيدة بنسبة 33.3% وبنسبة 66.6% متوسطة، وفي ثاني ترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية من (36\_47) سنة بنسبة تمثل 75% وهي فئة تؤكد سهولة التحكم في وسائل تكنولوجيا بأنها جيدة، وبنسبة 25% متوسطة. وفي ثالث ترتيب نجد الفئة العمرية من (57\_68) سنة بنسبة 100% درجة تحكمهم في وسائل تكنولوجيا الحديثة كان تقييم أغلبيتهم بأنها جيدة، وكذلك نجد الفئة العمرية الأخيرة (70) فما فوق فكان أيضا تقييمهم بالنسبة لمدى التحكم الشعبي الولائي في وسائل تكنولوجيا الحديثة أغلبيتهم بأنها جيدة بنسبة 100%.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن هنالك علاقة بين متغير السن وبين مدى التحكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الحديثة. فكانت أعلى نسبة لفئات التي تتراوح أعمارهم من (57\_68) سنة ومن (70) فما فوق ثم تأتي الفئة التي تتراوح أعمارهم من (36\_47) سنة ومن (25\_35) سنة بقدرة عالية على التكيف مع التكنولوجيات الجديدة بسرعة، وهؤلاء الأفراد يكونون قد نشأوا في بيئة رقمية مما يجعلهم أكثر اعتيادا على استخدام الأجهزة الالكترونية والتطبيقات المختلفة، ومن جهة أخرى نرى بعض الفئات ترى عكس ذلك التي

## الإطار التطبيقي

تتراوح أعمارهم من (25\_35) سنة ومن (36\_47) سنة قد تواجه هذه الفئات العمرية أصغر صعوبة أكبر من التكيف مع التكنولوجيا الجديدة بسبب قلة التعرض لها خلال حياتهم العملية وهذا ما يتطلب عادة تدريباً مخصصاً لتعلم استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الدورات التعليمية وورش العمل، وكذلك الدعم الاجتماعي لهم يساعد بشكل كبير للموظفين الجدد ذات فئة عمرية صغيرة في تعلم استخدام هذه الوسائل الحديثة لتستفيد من إبداعاتهم وطاقاتهم، كما تعتبر هذه المرحلة العمرية مرحلة عطاء وبذل المجهودات.

### \*تظهر بيانات الجدول حسب متغير الخبرة فيما يلي:

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتغير الخبرة تبين لنا من خلال مؤشرات الكمية على أن أفراد المبحوثين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 80% يؤكدون على سهولة تحكمهم في وسائل تكنولوجيا الحديثة بأنها جيدة وبنسبة 20% يرون عكس ذلك أنها متوسطة، وفي ثاني مرتبة بعد أفراد المبحوثين ذوي خبرة من 6\_10 سنوات بنسبة تمثل 60% بتقييمهم لمجلس الشعبي الولائي في استخدام وسائل تكنولوجيا أنها جيدة وبقية أفراد المبحوثين كان تقييمهم بدرجة متوسطة 40%، وفي ثالث مرتبة نجد أفراد المبحوثين ذوي خبرة من 11\_15 سنة تقدر 81.8% في قياس وسائل تكنولوجيا الحديثة داخل الإدارة المحلية كان تقييمهم جيد، وبنسبة 18.2% كان تقييمهم لها بدرجة متوسطة، وآخر مرتبة نجد أفراد المبحوثين ذوي الخبرة من 16 فأكثر بنسبة 85.7% فكان تقييمهم لها جيد بأن المجلس الشعبي الولائي على سرعة تكيفه مع الوسائل الحديثة ويرى بقية أفراد عكس ذلك بنسبة 14.2% بدرجة متوسطة.

ومنه تستنتج أن هناك علاقة بين متغير الخبرة وبين مدى التحكم في وسائل تكنولوجيا الحديثة فكانت أغلبية إجابات المبحوثين ذوي خبرة من (16) فأكثر ومن (11\_15) سنة ثم تأتي فئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات ومن (6\_10) سنوات في قدرة تحكمهم في استخدام وسائل تكنولوجيا الحديثة فالأفراد ذو الخبرة العالية قادرون على تقييم فعالية تكنولوجيا بشكل مستمر لمواكبة التغييرات في الإحتياجات والتحديات الخبرة تمكن الأفراد من التعامل مع

## الإطار التطبيقي

المشاكل التقنية بشكل سريع وفعال مما يقلل من فترات التوقف عن العمل ويضمن استمرارية تقديم الخدمة مثلا بنشر التقارير والوثائق على الأنترنت يمكن أن يزيد من الشفافية ويتيح للمواطنين الإطلاع على أعمال المجلس ومتابعة تطورات المشاريع وتساعد في اتخاذ قرارات سريعة وصائبة لضمان استعادة الخدمات بشكل سريع وتفاذي الخسائر، وكذلك تساعد الفئات ذات أقل خبرة على الابتكار وتشجيعهم في تبني أحدث التقنيات لتحسين الخدمات.

وأخيرا في فاستخدام التكنولوجيا في مكان العمل يحسن من كفاءته ويزيد من الإنتاجية على سبيل المثال تطبيقات إدارة المشاريع تساعد في تنظيم المهام وتحقيق أهداف العمل بشكل أكثر فعالية.

الجدول رقم (30): يبين لنا تأثير متغير الخبرة على ادخال تكنولوجيا على مستوى

المجلس الشعبي الولائي في تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المواطن

الخبرة								المتغير
من 16 فأكثر		من 11_15 سنة		من 6_10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الإجابة
91.6%	11	83.3%	10	72.7%	8	80%	4	نعم
0%	0	8.3%	1	9%	1	0%	0	لا
8.3%	1	8.3%	1	18.1%	2	20%	1	نوعا ما
100%	12	100%	12	100%	11	100%	5	المجموع

## الإطار التطبيقي

### \*تظهر بيانات الجدول حسب متغير الخبرة ما يلي:

تصرح مجموعة من الفئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات على إدخال تكنولوجيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي في تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المواطن بنسبة 80% في حين نسبة 0% ترى نفس ذلك، أما نسبة 20% ترى نوعاً ما. أما فئة ذوي خبرة من 6\_10 سنوات أن المجلس الشعبي الولائي حسن جودة الخدمات المقدمة إلى المواطن بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة 72.7%، في حين ترى المجموعة الأخرى عكس ذلك بنسبة 9.0% وترى مجموعة الأخرى بنسبة 18.1% نوعاً ما، أما فئة ذوي خبرة من 11\_15 سنة على أن إدخال تكنولوجيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي أحدث تغيير في تقديم خدمات إلى المواطن بنسبة 83.3% في حين نسبة 8.3% تؤكد عكس ذلك، أما نسبة 8.3% ترى نوعاً ما. أما فئة ذوي خبرة من 16 فأكثر على أن المجلس الشعبي الولائي حسن في جودة تقديم الخدمات إلى المواطن بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة 91.6% في حين نسبة 0% ترى نفس الشيء أما مجموعة الأخرى تؤكد بنسبة 8.3% نوعاً ما.

من خلال النسب الإحصائية المتحصل عليها تلاحظ أعلى نسبة من المبحوثين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات ومن 6\_10 سنوات و من 11\_15 سنة ومن 16 فأكثر يؤكدون على إدخال التكنولوجيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المواطن وذلك من خلال التنفيذ الفعال لأن الخبرة تسهم في تنفيذ الأنظمة التكنولوجية بطريقة أكثر فعالية مع تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بذلك وتساعد في فهم توقعات واحتياجات المواطن بشكل أفضل وتقديم خدمات تلبي هذه التوقعات وأياً التحول من المعاملات الورقية التقليدية إلى الإلكترونية الحديثة وسرعة استجابة لشكاوي المواطنين في فترة قصيرة وبدون وقت محدد أما عن نسبة أقل من فئة المبحوثين الذين يرون عكس ذلك. وهذا راجع إلى نقص المتخصصين في مجال الرقمنة خاصة ما لاحظناه في المجلس الولائي إلى نقص المكلفين بشبكة الإعلام والإتصال في إدارة الصفحات الرسمية والمواقع الإلكترونية

## الإطار التطبيقي

وأن بعض الموظفين يفضلون الوسائل التقليدية، والإتصال المباشر مع المواطنين لأن أغلبيتهم ليست لهم إمكانيات في التطلع على الوسائل الحديثة للتواصل مع المجلس، ونقص الخبرة للموظفين في استخدام الوسائل الحديثة لأن الخبرة تساعد في إدارة البيانات بكفاءة واستخدامها لتحسين الخدمات.

وأخيرا نستنتج من الإحصائيات الكمية المتحمل عليها أن جميع فئة المبحوثين أكدوا بأن إدخال تكنولوجيا الحديثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي ساهمت بمجموعة من التغيرات كتحسين جودة الخدمات وتقليل طوابير الإنتظار وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال سرعة الإستجابة إلى شكاوى وحاجيات المواطنين وفعالية تعاملها مع الإدارات المحلية الأخرى.

جدول رقم (31): يبين لنا علاقة بين متغير مستوى التعليمي والمنصب على مساهمة الاتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين

المتغير		المستوى التعليمي																الاجابات							
		المستوى التعليمي				المستوى التعليمي				المستوى التعليمي				المستوى التعليمي											
		ليسانس				ماجستير				دكتوراه				أعضاء المجلس				نواب المجلس		رؤساء المجلس		الموظفون		المكلفين بالإعلام	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
نعم		%100	28	%100	7	%100	4	%100	1	%100	7	%100	3	%100	8	%100	20	%100	2	%100	28	%100	2		
لا		%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0		
مجموع		%100	28	%100	7	%100	4	%100	1	%100	7	%100	3	%100	8	%100	20	%100	2	%100	28	%100	2		

## الإطار التطبيقي

\*تظهر بيانات الجدول حسب متغير مستوى التعليمي ما يلي:

بعد القراءة الجيدة للبيانات المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه نجد أن فئة من المبحوثين ذوي المستوى ليسانس يؤكدون بنسبة 100% على أن ساهم الاتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين، في حين نسبة 0% تؤكد عكس ذلك، أما فئة مبحوثين الذين لديهم مستوى ماستر فيرون بنسبة 100% على أن مساهمة الاتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين، في حين أن نسبة 0% ترى عكس ذلك، فيما يخص مبحوثين ذوي مستوى ماجستير بنسبة 100% يؤكدون على أن الاتصال العمومي يساهم في تعزيز التواصل مع المواطنين، نفس 0% الذين يرون كذلك، وأخيرا نجد فئة من المبحوثين الذين لديهم مستوى دكتوراه بنسبة 100% فحسب رأيهم المجلس الشعبي الولائي بومرداس يساهم في تعزيز التواصل مع المواطنين في حين أن نسبة 0% ترى كذلك.

ومنه نستنتج علاقة بين مستوى التعليمي وبين مساهمة الاتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين، حيث عبرت جميع المستويات من المبحوثين ذات مستوى ليسانس، ماستر، ماجستير ودكتوراه، أن الاتصال العمومي يلعب دورا هاما في تعزيز التواصل مع المواطنين في القدرة على تقديم المعلومات اللازمة بشكل شفاف يزيد من مصداقية المؤسسة العمومية، ذوي المستوى التعليمي العالي غالبا ما يكون لديهم رغبة مستمرة في التعلم والتطوير، مما ينعكس إيجابا على قدرتهم في تحسين الاتصال العمومي على مستوى المجلس الشعبي الولائي والقدرة على إدارة الحوار والنقاشات بشكل فعال يساهم في تعزيز التواصل وبناء الثقة مع المواطنين وذلك من خلال تبسيط المعلومات المعقدة وجعلها مفهومة للجمهور العام.

وفي الأخير يظهر أن المستوى التعليمي للأفراد المشاركين في الإتصال العمومي يمكن أن يكون له تأثير كبير على كيفية تحسين وتطوير قنوات التواصل مع المواطنين مما يؤدي إلى التواصل أكثر فعالية وثقة متبادلة بين المجلس الشعبي الولائي والمواطن.

## الإطار التطبيقي

\*تظهر بيانات الجدول حسب متغير المنصب ما يلي:

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن إجابات المبحوثين انقسمت إلى مجموعة من الفئات حسب منصبهم، الفئة الأولى أعضاء المجلس يؤكدون بنسبة 100% على مساهمة الإتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين، في حين أن نسبة 0% تؤكد كذلك، أما الفئة الثانية نواب المجلس فيرون بنسبة 100% على أن الاتصال العمومي يساهم في تعزيز التواصل مع المواطنين، في حين أن نسبة 0% ترى كذلك، أما الفئة الثالثة رؤساء المجلس بنسبة 100% يؤكدون على مساهمة الإتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين 0% أنه نفس الشيء، أما الفئة الرابعة الموظفون فيرون بنسبة 100% على أن الإتصال العمومي يقوم على تعزيز التواصل مع المواطنين في حين أن نسبة 0% ترى نفس الشيء، أما الفئة الأخيرة المكلف بالإعلام حسب رأيهم المجلس الشعبي الولائي يعزز التواصل مع المواطنين في حين أن نسبة 0% ترى كذلك.

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أن هناك علاقة بن متغير المنصب وبين مساهمة الإتصال في تعزيز التواصل مع المواطنين، حيث عبر جميع المبحوثين المتمثلين في أعضاء المجلس، نواب المجلس، رؤساء، الموظفون والمكلفين بالإعلام على أن الإتصال العمومي يساهم في تعزيز التواصل مع المواطنين وذلك من خلال ردود السريعة حول استفسارات وشكاوى ونقاشات المواطنين حول قضايا الرأي العام فالفرد الذي يشغل منصبا معنا داخل المجلس الشعبي الولائي يلعب دورا حاسما في كيفية توجيهه وتفعيل استراتيجيات الإتصال العمومي والأشخاص ذات مناصب العليا لديهم القدرة على اتخاذ قرارات سريعة بشأن القضايا التي تؤثر على المواطنين وتشجيعهم على مشاركة في عملية صنع القرار من خلال جلسات الاستماع، المنتديات العامة، والزيارات المفتوحة، والإتصال المباشر وفتح أيام استقبال، مما يعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية.

وأخيرا نستنتج أن المنصب الذي يشغله الفرد داخل المجلس الشعبي الولائي فكلما كان الفرد ذات منصب عالي وأقدمية في عمله يمكن أن يكون له تأثير كبير على كيفية تعزيز التواصل مع المواطنين وتحقيق تواصل فعال ومستدام.

الجدول رقم (32): يوضح لنا العلاقة بين متغير الخبرة والمستوى التعليمي والسن على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة

السن				المستوى التعليمي								الخبرة								المتغير				
70 فما فوق		68_57 سنة		47_36 سنة		35_25 سنة		دكتوراه		ماجستير		ماستر		ليسانس		16 فأكثر		15_11 سنة		10_6 سنوات		أقل من 5 سنوات		
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الإجابات
%100	1	%80	4	%85.1	23	%57.1	4	%100	1	%75	3	%75	6	%81.4	22	%100	13	%81.8	9	%63.6	7	%60	3	نعم
%0	0	%0	0	%3.7	1	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%3.7	1	%0	0	%9.0	1	%0	0	%0	0	لا
%0	0	%20	1	%11.1	3	%42.8	3	%0	0	%25	1	%25	2	%14.8	4	%0	0	%9.0	1	%36.3	4	%40	2	نوعا ما
%100	1	%100	5	%100	27	%100	7	%100	1	%100	4	%100	8	%100	27	%100	13	%100	11	%100	11	%100	5	مجموع

## الإطار التطبيقي

\*تظهر بيانات الجدول حسب متغير الخبرة ما يلي:

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن إجابات عن المبحوثين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات حول مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة بنسبة 60% في حين كانت الإجابة ب لا بنسبة 0% ترى نفس ذلك، يؤكدون مجموعة الأخرى بنسبة 40% نوعا ما، أما الفئة الثانية ذوي خبرة من (6\_10) سنوات على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في زيادة كفاءة تقديم الخدمة بنسبة 63.6% وبنسبة 0% ترى نفس ذلك، في حين المجموعة الأخرى تؤكد 36.3% نوعا ما، أما بالنسبة للفئة الثالثة ذوي خبرة من (11\_15) سنة بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أدت إلى تحسين كفاءة تقديم الخدمة بنسبة 81.8% في حين ترى أفراد المبحوثين بنسبة 9.0% عكس ذلك.

أما الفئة الأخيرة ذوي خبرة من 16 فأكثر على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدثت تغييرا في كفاءة تقديم الخدمات على مستوى المجلس الشعبي الولائي بنسبة 100% أما بقية مجموعة الأفراد بنسبة 0% تؤكد نفس الشيء.

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أن هناك علاقة بين متغير الخبرة وبين مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة حيث عبرت أغلبية المبحوثين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات، من (6\_10) سنوات، من (11\_15) سنة ومن 16 سنة فأكثر، أن تكنولوجيا نساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة تقديم الخدمة على مستوى المجلس الشعبي الولائي بومرداس، وهذا راجع إلى ربط الإدارة بالتكنولوجيا الحديثة للحصول على تقديم خدمات أفضل للمواطن، والانتقال من التسيير التقليدي إلى تسيير العصرنة والإلكترونيات، ومن جهة أخرى نجد أقلية المبحوثين ترى عكس ذلك. وهذا يمكن أن يكون راجعا إلى وجود صعوبات وتعقيدات لدى هذه الفئة من الموظفين في التعامل معها، أو أنهم يميلون أكثر إلى الوسائل التقليدية ويرون أنها مناسبة أكثر للعمل، لذا تحتاج لدورات تدريبية وتكوينية لفائدة الموظفين من أجل التسهيل استخدام تكنولوجيا الإتصال لتحقيق الجودة والكفاءة العالية في

## الإطار التطبيقي

المؤسسة العمومية وهذا من خلال تزويدهم وإمدادهم بمؤهلات ومهارات ومكتسبات معرفية وتقنية وتنظيمية واتصالية وتقديم خدمات تفيد الصالح العام والعمل على مواكبة مختلف التطورات والتغييرات الحاصلة في البيئة الرقمية.

### \*تظهر بيانات الجدول حسب متغير مستوى التعليمي ما يلي:

من خلال النتائج التالية يتضح لنا أن فئة ذوي مستوى ليسانس على أن إدخال تكنولوجيا على مستوى إدارة المجلس الولائي ساهم في تحسين جودة الخدمات للمواطنين بنسبة 81.4% في حين أن نسبة 3.7% تؤكد عكس ذلك. أما مجموعة فئة الأخرى بنسبة 14.8% نوعا ما. أما فئة المبحوثين الذين لهم مستوى ماستر فيرون بنسبة 75% على أن الخدمات على مستوى المجلس الشعبي الولائي تحسنت بعد ادخال تكنولوجيا الحديثة في حين أن نسبة 0% ترى عكس ذلك وبنسبة 25% كانت الإجابة نوعا ما.

وفيما يخص المبحوثين ذوي مستوى ماجستير وبنسبة 75% يؤكدون على تحسين نوعية الخدمات بعد يؤكدون على تحسين نوعية الخدمات بعد إدخال تكنولوجيا وبنسبة 0% الذين لا يرون كذلك وفي حين بنسبة 25% نوعا ما، وأخيرا نجد فئة من المبحوثين الذين لديهم مستوى دكتوراه بنسبة 100% فحسب رأيهم المجلس الشعبي الولائي بومرداس تحسنت خدماتهم بعد استخدام وسائل تكنولوجيا الحديثة، أما بقية مجموعة فئة أخرى فترى نفس ذلك بنسبة 0%.

نلاحظ من خلال إجابات الأفراد العينة في الجدول أعلاه أن نسبة الأعلى هم أغلبية المبحوثين ذات مستوى ليسانس، ماستر، ماجستير ودكتوراه بأن سهولة استخدام وسائل الحديثة تزيد من كفاءة تقديم الخدمات بشكل أفضل وإيجابي وهذا من خلال زيادة التفاعل والتواصل في إطار جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية مما يؤدي إلى تحسين مستوى العمل في سرعة إنجاز الوظائف الإدارية على مستوى المجلس الشعبي الولائي تهدف إلى تقديم توقعات وتنبؤات التي تعكس حاجيات المواطنين وتعال رضا لها ومنه كسب ثقة المواطنين

## الإطار التطبيقي

وبناء صورة جيدة للمؤسسة، فالأفراد المتعلمون عادة ما يكون لديهم معرفة أفضل بالتقنيات الحديثة وكيفية استخدامها لتعزيز التواصل مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية.

ونستنتج أن التكنولوجيا الحديثة باتت من ضروريات العصر خاصة في المجال المؤسسي في رمز التقدم والرقى.

### \*تظهر بيانات الجدول حسب متغير السن ما يلي:

يتبين لنا من خلال الجدول النتائج التالية أن الفئة العمرية من (25\_35) سنة تنقسم إلى مجموعة من الفئات، ففي الفئة الأولى كانت إجاباتهم نعم بنسبة 57.1% بتحسين الخدمات المقدمة إلى المواطن بعد إدخال تكنولوجيا، ثم الفئة الثانية كانت إجاباتهم ب لا بنسبة 0% حيث أنها تؤكد نفس ذلك، أما الفئة الثالثة وكانت إجاباتهم بنسبة 42.8% نوعا ما، ثم نجد فئة الأفراد التي تتراوح أعمارهم من (36\_47) سنة التي تنقسم إلى عدة فئات فالأولى تؤكد بأن التكنولوجيا الحديثة أدت إلى تحسين كفاءه تقديم الخدمات بنسبة 85.1%، أما الثانية ترى عكس ذلك بنسبة 3.7% والثالثة تؤكد بنسبة 11.1% نوعا ما، أما فئة الأشخاص التي تتراوح أعمارهم من (57\_68) سنة تنقسم كذلك إلى ثلاث مجموعات في المجموعة الأولى تبين أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت في زيادة كفاءة تقديم الخدمات للمواطن بنسبة 80%، أما المجموعة الثانية تؤكد نفس ذلك بنسبة 0% وفي المجموعة الثالثة تؤكد عكس ذلك بنسبة 20% نوعا ما. وأخيرا المبحوثين التي تتراوح أعمارهم من 70 سنة فما فوق تؤكد إلى أن تحسن الخدمات المقدمة من طرف المجلس الشعبي الولائي للمواطنين بعد رقمنة أجهزتها بنسبة 100%.

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات التي تتراوح أعمارهم من (25\_35) سنة، (36\_47) سنة، (57\_68) سنة ومن 70 فما فوق، يجدون سهولة والمرونة في تقديم الخدمات وهذا يعود إلى توفر مهارات تقنية وعلمية وإدارية واتصالية

## الإطار التطبيقي

وتواصلية والاستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجية الاتصال الحديثة على مستوى المجلس الشعبي بومرداس من أجل تقديم خدمات عمومية التي تنال الرضا وقبول المواطنين، ومن جهة أخرى نرى أقلية المبحوثين يرون عكس ذلك في صعوبة استخدام وسائل الحديثة للموظفين التي تتراوح أعمارهم من (25\_35) سنة لأنهم ذات منصب جديد يحتاجون إلى وقت لتكيف والتأقلم مع وسائل التكنولوجيا الحديثة وتدريبهم من خلال الموظفين ذات خبرة والأقدمية. لأن تكنولوجيا الحديثة تسهيل وتبسط في إنجاز المهام الإدارية الى تتسم بالتفاعلية واقتصاد الجهد والوقت والمال مع تزويد الإدارة بثروة هائلة من المعلومات التي تسمح لهم باتخاذ القرارات والسياسات الضرورية وسهولة المواطن في الحصول على مختلف المعلومات والخدمات في الوقت المناسب، حيث كان ذلك في صالح الموظف والمواطن في آن واحد.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم (33): يوضح لنا أثر متغير الخبرة على نمط التغيير الذي أحدث في المجلس

الشعبي الولائي بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الخبرة								المتغير
من 16 فأكثر		من 11_15 سنة		من 6_10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الإجابة
%38.4	5	%9.0	1	%18.1	2	%20	1	الحد من البيروقراطية
%23.0	3	%36.3	4	%27.2	3	%20	1	القضاء على النقص الذي كانت تعاني منه الإدارة التقليدية
%15.3	2	%36.3	4	%18.18	2	%20	1	كسب ثقة الجمهور من خلال تحسين صورة المؤسسة
%23.0	3	%18.1	2	36.3	4	%40	2	تقديم أحسن خدمات إلى الجمهور
%100	13	%100	11	%100	11	%100	5	المجموع

## الإطار التطبيقي

\*تظهر بيانات الجدول حسب متغير الخبرة ما يلي:

بعد القراءة الجيدة للبيانات المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من إجابات المبحوثين حول نمط التغيير الذي أحدث في المجلس الشعبي الولائي بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة تمثلت في الحد من البيروقراطية فه فئة المبحوثين ذوي خبرة من 16 فأكثر بـ 38.4%، أما بالنسبة لفئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات فبلغت نسبتهم 20%، أما عن فئة ذوي خبرة من (6\_10) سنوات فقدرت نسبتهم 18%، ثم تاليه فئة ذوي خبرة من (11\_15) سنة فكانت نسبتهم 9.0%، أما فيما يخص حول إجابة القضاء على النقص الذي كانت تعاني منه الإدارة التقليدية فكانت أعلى نسبة لفئة المبحوثين ذوي خبرة من (11\_15) سنة بـ 36.3%، أما لفئة ذوي خبرة من (6-10) سنوات فقدرت نسبتهم 27.2%، ونجد فئة ذوي خبرة من 16 فأكثر بلغت نسبتهم 23.0% ثم يليه فئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 20%، أما بالنسبة للإجابات التي تمثلت في كسب ثقة الجمهور من خلال تحسين صورة المؤسسة كانت أعلى نسبة لفئة ذوي خبرة من (11\_15) سنة بـ 36.3%، أما لفئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم 20% في حين كانت نسبة فئة ذوي خبرة من (6\_10) سنوات بـ 18.18%، ثم يليه فئة ذوي خبرة من 16 فأكثر فقدرت نسبتهم 15.3%، أما فيما يخص إجابات التي تمثلت في تقديم أحسن خدمات إلى الجمهور كانت أعلى نسبة لفئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بـ 40%، أما لفئة ذوي خبرة من (6\_10) سنوات بلغت نسبتهم بـ 36.3%، ثم تأتي فئة ذوي خبرة من 16 فأكثر قدرت نسبتهم بـ 23.0%، وآخر نسبة لفئة ذوي خبرة من (11\_15) سنة بـ 18.1%.

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات ومن (6\_10) سنوات أن التغيير الذي أحدث في المجلس الشعبي الوطني بعد إدخال تكنولوجيا الحديثة كانت إجاباتهم في تقديم أحسن خدمات إلى الجمهور وذلك من خلال استخدام منصات التواصل الاجتماعي للتفاعل مع المواطنين، تقديم المعلومات والتحديثات

## الإطار التطبيقي

الفورية، والاستجابة للاستفساراتهم، وترى كذلك فئة المبحوثين ذوي خبرة من (6\_10) سنوات ومن (11\_15) سنة أن التغيير الذي أحدث بعد إدخال تكنولوجيا على مستوى APW كانت أغلبية إجابتهم هي القضاء الذي كانت تعاني منه الإدارة التقليدية وذلك من خلال تحويل المعاملات الورقية إلى الإلكترونية مثل استبدال الورقي بأرشيف إلكتروني يتيح سهولة البحث واسترجاع المعلومات في ثوان معدودة بدلا من ساعات أو أيام توفر منصات تتيح للمواطنين تقديم الشكاوي والمقترحات إلكترونيا مما يعزز التفاعل المباشر مع الإدارة ويزيد من رضا المواطنين وترى فئة المبحوثين ذوي خبرة من 16 فأكثر أن بعد إدخال تكنولوجيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي هو الحد من البيروقراطية وذلك من خلال استخدام برمجيات متخصصة للإدارة، وتخزين الوثائق والمستندات بطريقة منظمة مع تطبيق تقنيات متقدمة لحماية البيانات والأنظمة من الهجمات والتسريبات مما يزيد من ثقة المواطنين في التعامل مع الإدارة الإلكترونية واستخدام التشفير لحماية البيانات الحساسة وضمان نقلها بأمان.

وفي الأخير نستنتج أن تكنولوجيا الحديثة أحدثت تغييراً كبيراً في الإدارات المحلية حيث أصبحت الإدارات أكثر كفاءة وشفافية واستجابة لحاجات المواطنين مما يعزز الثقة ويزيد من فعالية الأداء العام.

الجدول رقم (34): يبين لنا العلاقة بين متغير الخبرة والمستوى التعليمي على استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الانسجام والتنسيق بين مستويات الإدارة في المؤسسة

المستوى التعليمي								الخبرة								المتغير
دكتوراه		ماجستير		ماستر		ليسانس		16 فأكثر		15_11 سنة		10_6 سنوات		أقل من 5 سنوات		
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الاجابات
%100	1	%50	2	%50	4	%81.4	22	%64.2	9	%72.7	8	%81.8	9	%50	2	نعم
%0	0	%0	0	%37.5	3	%3.7	1	%14.2	2	%27.2	3	%0	0	%0	0	لا
%0	0	%50	2	%12.5	1	%14.8	4	%21.4	3	%0	0	%18.1	2	%50	2	نوعا ما
%100	1	%100	4	%100	8	%100	27	%100	14	%100	11	%100	11	%100	4	مجموع

## الإطار التطبيقي

\*تظهر بيانات الجدول حسب الخبرة ما يلي:

نلاحظ من خلال البيانات الرقمية المقدمة أعلاه أن مجموعة من فئة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات على أن استعمال تكنولوجيا الحديثة أدى إلى تحقيق الانسجام والتنسيق بين المستويات الإدارية في المؤسسة بنسبة 50% تؤكد نوعا ما، أما الفئة الثانية ذوي خبرة من (6\_10) سنوات على أن تكنولوجيا الحديثة حققت الانسجام والتنسيق بين الإدارات بنسبة 81.8% في حين بالنسبة 0% ترى نفس ذلك أما مجموعة فئة الأخرى تؤكد بنسبة 18.1% نوعا ما، أما الفئة الثالثة ذوي الخبرة من (11\_15) سنة على أن الإدارة المحلية حققت الانسجام والتنسيق بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 72.7% أما بنسبة 27.2% تؤكد عكس ذلك، أما مجموعة الأخرى ترى نوعا ما بنسبة 0%.

أما فئة الرابعة ذوي خبرة من 16 فأكثر على أن المجلس الشعبي الولائي حقق الاتساق والانسجام بين الإدارات بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 64.2% في حين بنسبة 14.2% ترى عكس ذلك، وبنسبة 21.4% تؤكد نوعا ما.

نستنتج أن هناك علاقة بين متغير الخبرة وبين استعمال تكنولوجيا الحديثة في تحقيق الانسجام والتنسيق بين مستويات الإدارية في المؤسسة فكانت إجابة أغلبية المبحوثين ذوي خبرة من (6\_10) سنوات، ومن (11\_15) سنة، ومن 16 فأكثر ثم المبحوثين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات أن استعمال تكنولوجيا الحديثة أدت إلى تحقيق الانسجام والتنسيق بين المستويات الإدارية في المجلس الشعبي الولائي بومرداس، وذلك من خلال توفير وسائل فعالة للتواصل مثل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية للمشاركة في الملفات والمستندات، وكما تمكن البرامج المقدمة لإدارة المشاريع من تنظيم المهام وتتبع التقدم بشكل شفاف ومركزي مما يعزز التنسيق والتعاون بين جميع أعضاء المجلس. ومنى جهة أخرى ترى فئة قليلة من المبحوثين أن تكنولوجيا لا تحقق الانسجام والتنسيق بين الأقسام الإدارية في المؤسسة العمومية لأنها تواجه

## الإطار التطبيقي

بعض التحديات مثل اعتماد الكثير على الاتصال عبر الأنترنت مما قد يزيد من مشكلات التواصل في حالة حدوث مشاكل تقنية.

كما قد يزيد تعقيدات الأنظمة التقنية من حدوث أخطاء أو اختراقات أمنية قد تؤثر سلبا على الانسجام والتنسيق.

وأخيرا نستنتج أن الفئات ذو خبرة وأقدمية في العمل تستفيد منهم الفئات أقل خبرة عن طريق الدردشة الفورية وإنشاء منصات للتبادل المعلوماتي والمعارف والخبرات فيما بينهم بشكل شفاف وسريع مما يساهم في تنظيم العمل وتحسين الإنتاجية وتحقيق أهداف المجلس بفعالية أكبر.

### \*تظهر بيانات الجدول حسب متغير المستوى التعليمي ما يلي:

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن الأفراد الذين لديهم مستوى ليسانس أجابوا ب نعم حول استعمال تكنولوجيا الحديثة في تحقيق الانسجام والتنسيق بين مستويات الإدارية في المؤسسة بنسبة 81.4% في حين نسبة ليسانس 3.7% ترى عكس ذلك فيما تؤكد النسب المتبقية والمقدرة ب 14.8% نوعا ما، بينما الأشخاص ذوي مستوى ماستر فنسبة إجابتهم على مقترح "نعم" 50% أما الأشخاص الآخرون الذين أجابوا ب "لا" قدرت نسبتهم ب 37.5% أما بقية الأفراد الذين كانوا إجابتهم نوعا ما بلغت نسبتهم 12.5%، أما بالنسبة للذين لديهم مستوى ماجستير يؤكدون ب "نعم" بنسبة 50%، والذين أجابوا ب "لا" قدرت نسبتهم 0% أما بقية الأفراد الذين أجابوا نوعا ما بلغت نسبتهم 50%، أما المبحوثين الذين لديهم مستوى دكتوراه يجيبون ب "نعم" على استعمال تكنولوجيا الحديثة أدت إلى تحقيق الإنسجام والتنسيق بين جميع مستويات الإدارة بنسبة 1%، أما بقية الأفراد الذين أجابوا ب "لا" و"نوعا ما" بنسبة 0% تؤكد نفس ذلك.

من خلال نتائج المتحصل عليها نجد أعلى نسبة هم أغلبية فئة المبحوثين ذوي مستوى ليسانس، ماستر، ماجستير ودكتوراه حول استعمال تكنولوجيا الحديثة أنها فعلا تحقق الإنسجام

## الإطار التطبيقي

والتنسيق بين مستويات الإدارة المحلية يمكن أن يكون لها تأثير كبير خاصة عند أخذ مستوى التعليمي في الحسبان كتنظيم المعلومات الإدارية تساعد في جمع وتخزين البيانات التي تسهم في اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن تخصيص هذه النظم لتلبية احتياجات مختلف مستويات الإدارة في المجلس الشعبي الولائي كذلك استخدام منصات تواصل الداخلي تسهم في تحسين التواصل بين الموظفين بمختلف مستوياته التعليمية حيث تتيح لكل شخص التعبير والتفاعل بطرق تناسب مستوى تعليمه، كذلك تساعد بعض التطبيقات في تنظيم المهام وتنسيقها بين الفرق المختلفة مما يضمن توزيع المهام بشكل متناسب مع قدرات مستويات تعليم للموظفين وبالتالي تحقيق أداء متوازن ومنسجم، ومن جهة أخرى يرى بعض فئة المبحوثين عكس ذلك من المخاطر التي قد تواجههم كالاختراقات مما قد يؤدي إلى سرقة البيانات أو تعطيل عمليات الإدارة، وأيضا قد يقلل استخدام تكنولوجيا من التفاعل البشري المباشر مما قد يؤثر سلبا على العلاقات المهنية والقدرة على حل المشكلات بسرعة، وأيضا قد تواجه الإدارة مشكلات تقنية مثل أعطال والبرمجيات غير المتوافقة مما قد يؤدي إلى تعطيل العمل وتأخير المهام، فمعالجة هذه السلبيات تتطلب تخطيطا دقيقا وإدارة فعالة وضمان استفادة المجلس الشعبي الولائي من المزايا التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة فاستخدام هذه الأدوات والتقنيات يمكن تحسين الانسجام والتنسيق بين مستويات الإدارة المختلفة مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر تكاملا وفعالية.

## الإطار التطبيقي

### 3.2\_تحليل المقابلة:

أ. المقابلة:

س1: ما مدى فعالية صفحتكم الرسمية على الفايسبوك في نقل المعلومات حول مختلف الخدمات للمواطنين؟

س2: هل تتفاعل عبر هذه الصفحة مع المسؤولين ويقسة المواطنين حول قضايا الصالح العامة؟

س3: كيف يمكن تحديد التحديات الاتصالية التي تظهر في التفاعل على صفحتكم الرسمية بين المواطنين والمجلس الشعبي الولائي؟ وما الخطوات التي تتخذونها لتجاوز هذه التحديات؟

س4: هل لاحظتم زيادة في مشاركة المواطنين بعد تبني تقنيات الاتصال الحديثة؟

س5: كيف تقيمون تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الإتصال العمومي الجوّاري؟

س6: ماهي الإجراءات التي تتخذونها لضمان توفير المعلومات بشكل دقيق وفعال للمواطنين عبر وسائل الإتصال الحديثة؟

س7: هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا استخدام تكنولوجيا الحديثة قد أدى إلى تحسين فعالية وفاعلية عمل المجلس الشعبي الولائي؟

ب. تحليل المقابلة: مع المكلف بالأعلام والاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي

لولاية بومرداس السيد "كمال ناصر".

**ج1:** يوضح لنا سيد "كمال ناصر" في تقسيم فعالية الصفحة الرسمية على الفيسبوك في نقل المعلومات أنه يعتمد على عدة عوامل تتمثل في عدد المتابعين وتفاعلهم أنهم كلما زاد عدد المتابعين زادت فعالية الصفحة، أيضا جودة المحتوى أن يكون متنوع ومفيد وذو صلة بالمواطنين يساعد في تحسين الفعالية ويجب أن يكون واضحا وشاملا وسهل الفهم، وكذلك سرعة الاستجابة للتعليقات والاستفسارات من المواطنين تساهم في بناء الثقة، أيضا التحديثات المستمرة يجب أن تكون الصفحة محدثة بانتظام بالمعلومات الجديدة والخدمات المقدمة، وآخر شيء استخدام الوسائط المتعددة تتمثل في استخدام الصور، الفيديوهات يمكن أن يزيد من جاذبية المحتوى وسهولة فهم المعلومات، فكل هذه العوامل تساعدنا في نقل المعلومات حول مختلف الخدمات للمواطنين.

**ج2:** بين لنا أنه يعتمد على استراتيجية إدارة الصفحة، إذا كانت الصفحة تدار بشكل فعال يجب أن يتضمن من التفاعل المستمر مع المسؤولين والمواطنين من خلال نشر معلومات عن جلسات المجلس وأجندة الاجتماعات، مما يسمح لهم بالبقاء على الإطلاع وكذلك نشر التقارير دورية عن إنجازات المجلس ومشروعاته يمكن أن تساعد في توضيح الجهود المبذولة للصالح العام وذلك عقد جلسات بث مباشر مع المسؤولين للإجابة على استفسارات المواطنين مباشرة، مما يعزز الشفافية والثقة.

**ج3:** تحديد التحديات الاتصالية من خلال مراجعة وتحليل التعليقات والأسئلة المتكررة لفهم المشكلات الرئيسية التي يواجهها المواطنون وتحديد المواضيع التي تثير أكثر النقاشات أو الجدل وتقييم سرعة الردود على استفسارات وتعليقات المواطنين فيما يخص خطوات لتجاوز التحديات والاتصالية تتمثل في نشر تحديثات حول نشاطات المجلس وأي قرارات أو مشاريع جديدة، التأكد من أن جميع المعلومات المقدمة حديثة وذات صلة، كذلك تحديد سياسات واضحة للردود والتفاعل مع المواطنين لضمان

## الإطار التطبيقي

الاتساق والجودة مما يساهم في تعزيز الثقة والتعاون الفعال بين المجلس الشعبي الولائي والمواطنين.

**ج4:** إذا تم تبني تقنيات الاتصال الحديثة بشكل فعال من قبل المجلس الشعبي الولائي، فمن المؤكد هناك زيادة فعلية في المشاركة من خلال زيادة عدد المتابعين على الصفحة الرسمية وزيادة التفاعل مع المنشورات وزيادة عدد الاستفسارات والشكاوى المقدمة عبر القنوات الرقمية مع تحليل طبيعة وجودة التفاعل في الرد على هذه الاستفسارات والشكاوى واستخدام وسائل الإعلام المحلية لتعريف الجمهور بتقنيات الاتصال الجديدة مما يؤدي إلى تحسين التواصل بين المجلس الشعبي الولائي والجمهور.

**ج5:** يبين لنا تمكن وسائل التواصل الاجتماعي من الوصول إلى جمهور أوسع وأشمل بما في ذلك الشباب والمواطنين الذين قد لا يتابعون وسائل الاعلام التقليدية، وتتيح هذه الوسائل إمكانية الرد الفوري على استفسارات المواطنين والمشاركة في النقاشات وإبداء آرائهم حول القضايا المحلية مما يعزز الشعور بالمشاركة والاهتمام العام.

**ج6:** تكوين فريق من المحترفين في مجال الاعلام والتواصل الاجتماعي لإدارة الحسابات والصفحات الرسمية وكذلك التأكد من دقة المعلومات وصحتها قبل نشرها ومراقبة التفاعلات والمشاركات مع استخدام مجموعة متنوعة من المنصات (فايسبوك، انستغرام، يوتيوب)، للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين، كذلك تطبيق إجراءات أمنية قوية لحماية الحسابات من الاختراق مثل استخدام كلمات مرور قوية، مع الالتزام بحماية خصوصية معلومات المواطنين وعدم مشاركة البيانات الشخصية دون موافقة صريحة.

**ج7:** نعم استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى إلى تحسين فعالية عمل المجلس الشعبي الولائي وذلك من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، المواقع الالكترونية يمكن أن يحمل على المجلس التواصل مع المواطنين خاصة التحول إلى المعاملات الرقمية يقلل من استخدام الورق والتكاليف المرتبطة به، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة له القدرة

## الإطار التطبيقي

على تحسين فعالية وفاعلية عمل المجلس الشعبي الولائي من خلال تعزيز الشفافية وزيادة الكفاءة الإدارية.

### 3\_ عرض نتائج الدراسة:

#### 1.3\_ نتائج الدراسة الجزئية:

1- أكدت نتائج دراسة أن معظم المبحوثين ذات مستوى تعليمي ماجستير ودكتوراه على سهولة تحكمهم في استخدام وسائل تكنولوجيا الحديثة بنسبة 100%، ومن جهة أخرى أكدت فئة مبحوثين التي تتراوح أعمارهم من 57 إلى 70 فما فوقاً بدرجة جيدة في القدرة على استعمال الوسائل الحديثة في إنجاز وظائفهم الإدارية كذلك قدرت بنسبة 100%، في حين فئة المبحوثين ذوي الخبرة من 11 إلى 16 سنة في تقييمهم لمدى تحكمهم في استخدام وسائل تكنولوجيا التي بلغت بنسبة 85.7%.

ومن هنا نستنتج أن متغير المستوى التعليم والسن والخبرة له تأثير كبير على مدى تحكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

2- بينت لنا الدراسة أن أغلبية المبحوثين ذات خبرة يؤكدون بنسبة 91.6% على أن إدخال تكنولوجيا الحديثة أدت إلى تغير كبير داخل المجلس الشعبي الولائي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وهذا راجع إلى الخبرة والأقدمية للموظفين، مما أدى إلى تأقلمهم معها من خلال تحقيق الضغط وتنظيم العمل بأقل جهد ووقت.

3- أكدت نتائج الدراسة أن أبرز وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يعتمد عليها المجلس الشعبي الولائي للتواصل مع المواطن هي وسيلة حاسوب بنسبة 45%.

4- بينت لنا نتائج الدراسة أن أغلبية المبحوثين يؤكدون على استخدام جهاز الحاسوب في العمل بنسبة بلغت 50%.

5- كشفت لنا نتائج الدراسة أن معظم أفراد العينة لا يجدون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة قدرت 62.5%.

6- أكدت لنا الدراسة أن المجلس الشعبي الولائي يعتمد على تطبيقات الأنترنت في التواصل مع المواطن بنسبة بلغت 75%.

## الإطار التطبيقي

- 7- كشفت نتائج الدراسة أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بنسبة 100% على توفر المجلس الشعبي الولائي صفحة الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي.
- 8- بينت الدراسة أن الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف المجلس الشعبي الولائي كافية في نقل وتبادل المعلومات بين المجلس والمواطن بنسبة بلغت 62.5%.
- 9- أكدت نتائج الدراسة أن الوسائل الاتصالية التي يستخدمها المجلس في إطار الاتصال الجوّاري كانت حسب أغلبية المبحوثين إجابتهم في التواصل المباشر مع المواطنين بنسبة قدرت 30%.
- 10- بينت لنا الدراسة أن معظم المبحوثين يقرون بنسبة 100% على أن المجلس الشعبي الولائي يبقى على اطلاع دائم ومستمر على انشغالات المواطنين.
- 11- تبين الدراسة أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أنه لا يوجد سلبيات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجلس بنسبة 40%.
- 12- كشفت لنا الدراسة أن مفهوم الاتصال العمومي بالنسبة للمجلس الشعبي الولائي حسب إجابة أغلبية المبحوثين تمثلت أنه الاتصال الذي ساهم في بناء علاقة قوية ومستدامة بين المجلس والمواطن بنسبة 37.5%.
- 13- بينت الدراسة أن المجلس الشعبي الولائي يوفر المعلومات بشفافية وموثوقة بشكل كافي للمواطنين بنسبة بلغت 75%.
- 14- أكدت لنا الدراسة أن معظم فئة المبحوثين يؤكدون بنسبة 87.5% بأن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تجديد في تقديم الخدمات.
- 15- بينت لنا الدراسة أن تكنولوجيا الحديثة لعبت دورا في تحسين الاتصال داخل الإدارة من خلال أغلبية إجابة المبحوثين تمثلت في سرعة وصول المعلومة إلى المواطن بنسبة قدرت 62.5%.
- 16- كشفت لنا الدراسة أن معظم أفراد العينة يؤكدون على أن المجلس الشعبي الولائي يواكب تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 75%.
- 17- بينت لنا نتائج الدراسة على مساهمة الصفحة الرسمية في تعزيز التواصل مع المواطن من خلال أغلبية إجابة المبحوثين تمثلت في نشر المعلومات بشكل شفاف وموثوق بنسبة 50%.

18- تبين لنا نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين متغير مستوى التعليمي ومساهمة الإتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين وأن أغلبية المبحوثين في جميع مستويات يرون أن الإتصال العمومي يلعب دورا هاما في تقريب الادارة من المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي بنسبة بلغت 100%.

وأیضا نستنتج أن هناك علاقة بين متغير المنصب ومساهمة الإتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين حيث أكدوا معظم المبحوثين بنسبة 100% على فعالية الإتصال العمومي في تقوية العلاقات الإنسانية والاجتماعية مع المواطن، وهذا راجع إلى حسن الإصغاء والاهتمام من طرف المجلس الشعبي الولائي لحاجاتهم ومتطلباتهم.

19- بين لنا نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين متغير الخبرة ومساهمة التكنولوجيا الحديثة في زيادة كفاءة تقديم خدمة، وأن معظم فئة المبحوثين ذات خبرة عالية يرون أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت في زيادة كفاءة تقديم الخدمات للمواطنين بنسبة 100%، وبعض يرون ذات أقل خبرة عكس ذلك، وهذا راجع إلى عدم القدرة على تكيف مع وسائل الحديثة بنسبة 9.0%. ونستنتج أيضا أن هناك علاقة بين متغير مستوى التعليمي ومساهمة تكنولوجيا في زيادة كفاءة تقديم خدمة للمواطن، وأن أغلبية فئة مبحوثين ذات مستوى تعليمي يؤكدون على مدى مساهمة تكنولوجيا في زيادة فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، والبعض يرى عكس ذلك بنسبة أقل قدرت ب 3.7% ذات مستوى ليسانس على صعوبة تكيفهم في استعمال تكنولوجيا في تقديم خدمات، فالبعض يفضل الوسائل التقليدية كالاتصال المباشر والمعاملات الورقية.

ونستنتج غير ذلك أن هناك علاقة بين متغير السن ومساهمة التكنولوجيا الحديثة في زيادة كفاءة تقديم خدمة، حيث يرون أكثریتهم من فئة المبحوثين التي تتراوح أعمارهم من 36 إلى 70 فما فوق في التغير الذي أحدثته تكنولوجيا في زيادة كفاءة تقديم الخدمات للمواطنين وسهولة تواصلهم معهم من طريق وسائل الحديثة في حل مشاكلهم والاطلاع على استفساراتهم في حين يرى البعض فئة قليلة من المبحوثين عكس ذلك وهم الموظفين الجدد في المجلس، ومنه تستنتج أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت في زيادة الكفاءة والفعالية في سرعة تقديم الخدمات للمواطنين.

20- أكدت نتائج الدراسة أن معظم المبحوثين يرون نمط التغيير الذي أحدث في المجلس الشعبي الولائي بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة تمثل في تقديم أحسن خدمات إلى الجمهور بنسبة 40% وآخرون يرون الحد من البيروقراطية بنسبة 38.4% وبعضهم يؤكدون على القضاء على النقص الذي كانت تعاني منه الإدارة التقليدية بنسبة 36.3%، وأخيراً يؤكدون على كسب ثقة الجمهور من خلال تحسين صورة المؤسسة بنية 36.3%.

21- كشفت لنا نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين متغير الخبرة واستعمال التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الإنسجام والتنسيق بين مستويات الإدارية في المؤسسة، وأن أغلبية فئة المبحوثين ذات خبرة يرون أن استعمال التكنولوجيا الحديثة أدت إلى تحقيق الإنسجام والتنسيق بين جميع مستويات الإدارة المحلية بنسبة 81.8%، وهذا راجع إلى أن موظفين أصبحوا يتواصلون مع بعضهم البعض عن طريق مواقع إلكترونية لتبادل المعلومات والخبرات والوثائق الإدارية وأقليةهم يرون عكس ذلك بنسبة 27.2% لتعودهم على إنجاز المهام بطريقة تقليدية والإتصال المباشر وجها لوجه. وأيضاً نستنتج أن هناك علاقة بين متغير مستوى التعليمي واستعمال التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الإنسجام والتنسيق بين المستويات الإدارية وأن معظم فئة المبحوثين بنسبة 100% يرون بعد استخدام الرقمنة في الإدارة التقليدية خاصة في تحقيق التنسيق بين مختلف مستويات الإدارة في تواصل مع بعضهم البعض عن طريق صفحات رقمية سهلت لهم إنجاز الوظائف الإدارية بسرعة وفعالية وأقل وقت على مستوى المجلس الشعبي الولائي.

### 2.3\_ نتائج الدراسة العامة:

1- استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الإتصال العمومي على مستوى المجلس الشعبي الولائي ببيومرداس له أهمية كبيرة ويحقق ذلك من خلال توفر منصات لنشر المعلومات والقرارات والإجراءات التي يتخذها المجلس الشعبي الولائي وتتيح وسائل تواصل الإجتماعي والبريد الإلكتروني والتطبيقات المخصصة لتواصل المواطنين مع أعضاء المجلس، طرح أسئلة وتقديم الشكاوى والمقترحات بشكل أسرع وأكثر فعالية والاستجابة السريعة والفعالة لحالات الطوارئ والأزمات من خلال التنسيق الفوري للمعلومات الدقيقة.

2- ترقية الإتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي يتطلب تضافر جهود عدة فاعلين كل منهم له دور محدد يساهم في تعزيز فاعلية الإتصال والتفاعل مع المواطنين هؤلاء الفاعلون يشملون أعضاء المجلس الشعبي الولائي هم الممثلون المنتخبون يتفاعلون مباشرة مع المواطنين وينقلونها إلى المجلس دور مهم أساسي هو تبني قضايا المواطنين والدفاع عن مصالحهم.

الإدارة المحلية وهي الموظفون الإداريون في المجلس بما في ذلك العاملين في أقسام الإعلام والاتصال هم المسؤولون عن تنفيذ استراتيجيات الاتصال ونشر المعلومات الرسمية وتوفير الدعم الفني والإداري لأعضاء المجلس.

وسائل الاعلام كالصحف والاذاعات المحلية والمواقع الإخبارية الإلكترونية تلعب دور مهما في نشر المعلومات المتعلقة بأنشطة المجلس وقراراته.

الجمعيات والمنظمات غير الحكومية التي تعمل على توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم وتساعد في تنظيم الجهود المجتمعية لتحسين الاتصال مع المجلس الشعبي الولائي.

المواطنون هم المستفيدون الرئيسيون من عملية الاتصال ويشكلون أيضا جزءا نشطا فيها من خلال تقديم الملاحظات واستخدام قنوات المتاحة للتواصل مع المجلس.

3- لزيادة استخدام تكنولوجيا ضمن المجتمعات الجوّارية لمجلس الشعبي الولائي يمكن اتباع العديد من الأساليب التي تشمل برامج تعليمية كدورات تدريبية للمواطنين لتعليمهم استخدام التكنولوجيا الأساسية مثل الحواسيب، الهواتف الذكية والأنترنترنت مع تقديم

## الإطار التطبيقي

شهادات معترف بها للمشاركين في هذه الدورات لزيادة الدافع للتعلم، وتعزيز شبكة الأنترنت لتكون أكثر موثوقية وسرعة في المناطق الجوارية وتوفير أجهزة حاسوب، وهواتف ذكية بأسعار معقولة أو مجانية للأسر ذات الدخل المحدود مع تنظيم حملات إعلامية لزيادة وعي المواطنين بفوائد استخدام تكنولوجيا في حياتهم اليومية، وتنظيم مسابقات وجوائز تشجيعية للأفراد والمجتمعات التي تستخدم تكنولوجيا بطرق مبتكرة وتطوير تطبيقات محلية تلبي احتياجات المواطنين اليومية مثل التطبيقات الصحية، والتعليمية، والخدمية، بإتباع هذه الأساليب والآليات يمكن تعزيز استخدام تكنولوجيا بين أفراد المجتمع المحلي مما يساهم في تحسين جودة الحياة ودعم التنمية المستدامة.

4- استخدام تكنولوجيا الحديثة في تعزيز الإتصال العمومي الجوّاري لمجلس الشعبي الولائي يمكن أن يجلب العديد من الفوائد المحتملة من بينها تحسين الوصول إلى المعلومات حيث تتيح التكنولوجيا نشر المعلومات بشكل أكثر شفافية وسرعة مما يساعد المواطنين على الحصول على معلومات دقيقة حول أنشطة المجلس وقراراته، ويمكن للمواطنين الوصول إلى المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتسهيل الإتصال بين المواطنين وأعضاء المجلس عبر منصات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة الفورية، فاستخدام منصات إلكترونية لتنظيم اجتماعات والفعاليات مما يقلل من الحاجة لتنقل فيوفر الوقت والجهد وتيسير العمليات الإدارية من خلال التحول الرقمي مما يقلل من البيروقراطية، ويزيد من الكفاءة وإصدار تقارير دورية عبر الأنترنت حول أداء المجلس وأنشطته لاتباع هذه الفوائد يمكن لمجلس الشعبي الولائي أن يحقق تحسينات كبيرة في كيفية تواصله مع المواطنين وفي كفاءة خدماته وأدائه العام

5- استخدام تكنولوجيا في تحسين الإتصال العمومي لمجلس الشعبي الولائي أن يواجه عدة تحديات وعقبات من بينها الفجوة الرقمية، وقد يفترق بعض الأفراد إلى المهارات والمعرفة الأساسية لاستخدام التكنولوجيا، وقد يواجه المجلس صعوبة في تخصيص ميزانية كافية لتطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة، كما يمكن أن تكون البيانات الإلكترونية عرضة للهجمات والاختراقات مما يتطلب استثمارات في حلول أمنية قوية وقد تكون هناك مخاوف من انتهاك خصوصية المواطنين عند جمع واستخدام بياناته الشخصية، وقد يواجه المجلس مقاومة من بعض الموظفين أو المواطنين الذين يفضلون

## الإطار التطبيقي

الأساليب التقليدية على تكنولوجيا الجديدة. لذلك يحتاج الموظفون والمواطنون إلى تدريب مستمر لتبني استخدام التكنولوجيا بكفاءة، وقد تنتشر المعلومات المقللة بسهولة عبر الوسائط الرقمية مما يتطلب جهود للتصدي لها، بتحديد ومعالجة هذه التحديات يمكن لمجلس الشعبي الولائي تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الاتصال العمومي باستخدام التكنولوجيا بشكل ناجح ومستدام.

6- هناك آثار سلبية محتملة لتكنولوجيا الحديثة في الإتصال العمومي الجوّاري من بينها قد يؤدي الاعتماد الكبير على تكنولوجيا إلى تقليل التفاعلات الاجتماعية المباشرة مما يريد من الشعور بالعزلة، ويمكن أن يؤدي الإستخدام المفرط للتكنولوجيا إلى الإدمان مما يؤثر على الصحة النفسية، والاعتماد الكامل على تكنولوجيا قد يؤدي إلى مشاكل في حالة حدوث أعطال تقنية أو انقطاعات في الخدمة وقد يؤدي التفاوت في الوصول إلى التكنولوجيا إلى تهميش بعض الفئات الاجتماعية.

ويمكن تجاوز هذه السلبيات بإتباع بعض الاستراتيجيات لتنظيم فاعليات مجتمعية تجمع بين التواصل الرقمي والتواصل المباشر لتعزيز العلاقات الاجتماعية، وتعزيز التوعية حول الإستخدام الصحي للتكنولوجيا وتقديم برامج تدريبية حول إدارة الوقت، ووضع خطط طوارئ والتأكد من وجود وسائل بديلة للتواصل في حالة تعطل الأنظمة التقنية، وتوفير برامج لدعم الفئات المحرومة من التكنولوجيا من خلال توزيع الأجهزة وتوفير التدريب اللازم.

من خلال تنفيذ هذه الاستراتيجيات يمكن تقليل الآثار السلبية للتكنولوجيا وتعزيز فوائدها في الإتصال العمومي الجوّاري على مستوى مجلس الشعبي الولائي.

خاتمة

## خاتمة

### خاتمة:

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة التي تحمل عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على فعالية الاتصال العمومي الجوّاري"، فإننا نستنتج أن تكنولوجيا الحديثة ليست بديلا عن الإدارة التقليدية فحسب وإنما هي أسلوب جديد في العمل الإداري والتنظيمي، فهي تقوم بتسهيل العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة العمومية وبين المواطنين وهذه المؤسسات، وذلك بتناول أهم النقاط لكلا الجانبين بذكر أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وأهم مراحلها وذكر أشكالها المستخدمة بالمؤسسات العمومية والإشارة إلى مجموعة من المزايا والسلبيات، وتوضح مدى سعي الإدارة الجزائرية إلى استخدام هذه التقنيات التحسين أدائها وضمان استمراريتها، وتحسين علاقتها المهنية وتفعيل الإتصال، وتحفيز الموظفين على استخدام هاته التقنيات والعمل على توفير برامج تكوينية من أجل التمكن والتحكم في الوسيلة جيدا.

وعليه فاستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المجلس الشعبي الولائي لبومرداس أدت إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل وتقليل من الوقت والجهد، وقد نجحت إلى حد كبير في إنجاز أعمالها وتقديم أحسن الخدمات للمواطن.

كل هذا لا ينفي وجود سلبيات لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال الإتصال العمومي، إلا أننا نحتاج إلى تطوير أكبر لهذه التكنولوجيات وتقسيمها على كافة المؤسسات العمومية ووعي الموظف أكثر من أجل حسن استغلالها والتطبيق السليم لها، لأنها مطلبا هاما وضروريا في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات والتطوير الحقيقي للمؤسسات العمومية إلى القضاء على الإدارة التقليدية.

## الإطار التطبيقي

---

في الختام يعتبر استخدام تكنولوجيا الحديثة في تحسين الإتصال العموم الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي لبومرداس خطوة حيوية نحو تعزيز الكفاءة والشفافية والتفاعل الإيجابي بين المواطنين والجهات الحكومية، مما يساهم في بناء مجتمع أكثر تواصلًا وتعاونًا.

قائمة

المراجع

والمصادر

## قائمة المصادر والمراجع

المصادر باللغة العربية:

\*كتب:

- محمد العقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات: ماهيته وخصائصه، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003/2002.
- إبراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2011.
- حسن عماد مكاوي، محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2009.
- منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2002.
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2005.
- حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، ط2، 2006.
- محمد الحسيني، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها، دار النشر الجامعية، عمان، 2018.
- عمرو الصاوي، تطور تكنولوجيا الاتصالات وتأثيرها على المجتمع، دار العلم، القاهرة، 2019.

- دليو فوضيل، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 4، 2013.
- هلال المزاهرة منال، نظريات الاتصال، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط 1، 2012.
- بعزير ابراهيم، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، ط 1، 2012.
- الجيلاني حسان، التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2008.
- محي الدين عبد الحليم: فنون الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، مكتبة الأنجلو - المصرية، د ط، 2006.
- واضح رشيد، علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
- الطائي حسن جعفر، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2013.
- قاسم عبد المريد عبد الجابر، دينامية الجماعة بين النظرية والتطبيق، دار الرسائل الجامعية للنشر، عمان، ط 1، 2017.
- عواد الشوابكة عدنان، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2011.
- عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001.
- تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، بيروت: دار الراتب الجامعية، 1994.
- عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، القاهرة: دار الشروق، 2001.
- أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي العمومي وابعاده في منهج الدعوة المحمدية، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2014.

- دومينيك سيلفاتور، الأنظمة الاقتصادية، ترجمة محمد الشيال سعد الدين، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990.
- عبدلي وليد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017.

#### \*مقالات:

- د. مباركي خمقاني، أساليب وأدوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، تصدر عن نخبر التراث اللغوي والأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري، العدد: التاسع، جوان، جامعة قاصدي مرياح سنة 2017.
- د. مليكة عواظن، المقابلة كأداة من أدوات جمع البيانات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02، الجزائر، 2021/12/31.
- مسعودي أمحمد، العينات في البحث الوصفي 252.
- سهام بلقرعي، التعليم الالكتروني، رؤية مستقبلية جديدة، الجزائر نموذجا، 2014/03/11، [www.Ulum2008.hl](http://www.Ulum2008.hl).
- سوالمية عبد الرحمان، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، الجائر، العدد 21، 2015.
- بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، [www.Unio-chlèf.dz](http://www.Unio-chlèf.dz)، (01/238200).

## \*مذكرات وأطروحات:

- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج البحث العلمي واستخدامها في الرسائل والمذكرات الجامعية، العدد 2021/04، بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة مستغانم وجلفة سنة 2000.
- محمد صفوح الأخرس، الأساس الاجتماعي للتقدم العلمي والتقني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004.
- محمد صفوح الأخرس، الأساس الاجتماعي للتقدم العلمي والتقني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.
- كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دود ومختار البناية الجديدة - بن عكنون - الجزائر العاصمة.
- قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الراشد، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2013.
- سميحة قواميد، فتحة قريشي، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي، مذكرة لنيل شهادة ليسانس أكاديمي، علوم واتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013.
- جمال بوشاقور، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم إعلام والاتصال، دور اتصال العمومي في تقديم المشاريع التنموية، جامعة الجزائر 3، 2018.
- ايناس رغبس، الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2019/2018.
- أحمد بن يوسف، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه، جامعة الشلف: حسيبة بن بوعلي، قسم التسيير، 2017.

- فريدة مزياي، المجالس الشعبية في ظل نظام التعددية السياسية في التشريع الجزائري، رسالة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005.

#### \*القوانين:

- القانون 07/12 المؤرخ في 21/02/2012 المتعلق بالولاية.
- المادة 02 من القانون العضوي 03/12 المؤرخ في 12/01/2012 يحدد كيفيات توسيع حظوظ تمثيل المرأة في المجالس المنتخبة.
- المادة 64 من القانون 07/12 المؤرخ في 21/02/2012 المتعلق بالولاية.
- المادة 47 من قانون الولاية.
- المادة 14 من قانون الولاية 07/12 على أن المجلس الشعبي الولائي ينعقد أربع (04) دورات عادية وجوبا خلال أشهر مارس وجوان وسبتمبر وديسمبر، مدة كل دورة خمسة عشر (15) يوما على الأكثر.
- الدورة غير العادية تكون بطلب من رئيس المجلس الشعبي الولائي أو ثلث (3/1) الأعضاء أو بطلب من الوالي.
- المواد 27/28/29/30/34 من القانون 07/12.
- المادة 39 من المرسوم التنفيذي 42/08 المؤرخ في 11/05/2008 يحدد قواعد منح السكن العمومي.

## المراجع باللغة الأجنبية:

- Martial PASQUIER, communication publique ,éditions de Boeck, 1ère édition, Bruxelles,.201
- MICHEL LeNet, L'état annonceur, technique et morales et doctrine de la communication sociale, Edition d'organisation, Paris, 1988.
- Jaques Durand, les formes de la communication, Edition du nord paris, 1981.
- Eric Cobut et Franois Lambotte ; Communication publique et incertitude, fondamentaux, mutations, et perspectives, Editions pro, 2011.
- Dominique BESSIERES, la définition de la communication publique: des enjeux dixiplinaires, aux changements de paradigmes organisationnels ; presses universitaires de grande, 2009.
- Carolin Ollivier Yanif, L'état communicant : des formes de la communication gouvernementale, presses universitaires de France, Paris, 1997.
- Romain LAUFER, Alain BURLAUD, gestion et légitimité, édition, Paris, 1980.
- Jacques GESTLE, la communication politique, Armand colin, Paris, 2008.

- Jacques Lendrevie Arnaud de Baynast : publicitor...Dalloz 6eme éd.2004

### المواقع الإلكترونية:

- <https://www.mawdo3.com> 10/06/2024, 18 :30.
- [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

قائمة

الملاحق

## الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

جامعة مولود معمري تيزي وزو  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
فرع علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال تنظيمي



### استمارة الاستبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم علوم الإعلام والاتصال تخصص "الاتصال التنظيمي" بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على فعالية الاتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي الولائي بومرداس "

يسعدنا تقديم المساعدة في البحث العلمي من خلال تقديم إجابات موضوعية على هذا الاستبيان هن طريق وضع علامة (X) في الخانة المناسبة، يرجى ملاحظة أن استخدام هذه الإجابات مخصص فقط لأغراض البحث العلمي، مع الضمانات المناسبة.

تحت إشراف الأستاذة:

الدكتورة: شلابي هاجر أمينة

من إعداد الطلبة:

- حميدة حجاج

- زينب مهاري

السنة الجامعية: 2024\_2023

## المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر  أنثى

2-السن:

25 سنة  35 سنة  36 سنة  47 سنة  57 سنة  أكثر من 58 سنة

3-المستوى التعليمي:

ليسانس  ماستر  ماجستير  دكتوراه

4-مكان الإقامة:

الريف  المدينة

5-المنصب:

.....

6-الخبرة:

أقل من 5 سنوات  من 6 سنوات إلى 10 سنوات

من 11 سنوات إلى 15 سنوات  من 16 فأكثر

## المحور الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى المجلس

### الشعبي الولائي بومرداس

1\_ ما هي أبرز الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يعتمدها المجلس الشعبي الولائي للتواصل مع المواطن؟

فاكس  هاتف  حاسوب

2\_ ما مدى تحكمكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

جيدة  متوسطة  ضعيفة

3\_ هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً

4\_ ما هو جيل الحاسوب الذي تستخدمه؟

- جيل الأول P1

- جيل الأول P2

- جيل الأول P3

- جيل الأول P4

\*كيف تستفيد منها؟

.....

5\_ هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا  نوعاً ما

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما نوع الصعوبات؟

لغوية  تقنية

أخرى تذكر: .....

6\_ هل يعتمد المجلس الشعبي الولائي على تطبيقات الأنترنت للتواصل مع المواطن؟

نعم  لا  نوعا ما

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فيما تتمثل هذه التطبيقات؟

- مواقع التواصل الاجتماعي

- البريد الإلكتروني

- الموقع الإلكتروني الرسمي

7\_ هل لدى المجلس الشعبي الولائي صفحات رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما هي المضامين الإعلامية التي تتضمنها الصفحة؟

- نشر المعلومات عن الجلسات والقرارات

- الأنشطة التشاركية مع المواطنين

- التواصل مع الجمهور في الإجابة عن استفساراتهم

- نشر التعليمات والقرارات

- قيام بحملات تحسسية وتوعوية

- تغطية الأحداث والإعلان

8\_ هل تعتقد أن الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف المجلس الشعبي الولائي كافية في

نقل وتبادل المعلومات بين المجلس والمواطن؟

نعم  لا  نوعا ما

9\_ هل إدخال التكنولوجيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المواطن؟

نعم  لا  نوعا ما

10\_ هل ترى أن هناك سلبيات للاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجلس الشعبي الولائي؟

نعم  لا  نوعا ما

\*إذا كانت هناك سلبيات فيما تتمثل؟

- تقليص الوظائف
- تمديد عملية المعلومات
- المخاطر التلوث الفيروسات

**المحور الثالث: آليات الاتصال العمومي الجوّاري على مستوى المجلس الشعبي**

**الولائي بومرداس؟**

11\_ ما هو مفهوم الاتصال العمومي بالنسبة لكم؟

- هو تفاعل المستمر مع المواطنين لفهم احتياجاتهم ومطالبهم
- هو تقديم الدعم والخدمات لتعزيز التواصل مع المواطن
- هو الاتصال الذي يعزز الشفافية والمشاركة اللجنتة في عمل المجلس
- هو الاتصال الذي يسهم في بناء علاقة قوية ومستدامة بين المجلس والمواطنين

12\_ ما هي الوسائل الاتصالية التي يستخدمها المجلس في إطار الاتصال الجوّاري؟

- التواصل المباشر مع المواطنين
- الزيارات والأيام المفتوحة
- وسائل الإعلام المحلية
- صفحات ووسائل التواصل الاجتماعي
- المواقع الإلكترونية المحلية

13\_ هل نلاحظ وجود آليات فعالة لتقديم شكاوى المواطنين ومقترحاتهم للسلطات المحلية؟

نعم  لا

14\_ هل يساهم الاتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين؟

نعم  لا

\*إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف ذلك؟

- تبادل المعلومات
- المشاركة في القرارات المهمة
- التوعية بالقضايا المختلفة
- توفير قنوات اتصال المفتوحة والفعالة بين الإدارة المحلية والمواطنين

15\_ هل يبقى المجلس الشعبي الولائي على إطلاع دائم ومستمر على انشغالات المواطنين؟

دائماً  أحياناً  نادراً

16\_ هل يهدف المجلس الشعبي الولائي إلى توفير معلومات شفافة وموثوقة بشكل كافي

للمواطنين؟

نعم  لا  نوعاً ما

17\_ هل تعتقد أن هناك تحسينات يمكن إدخالها في آليات الاتصال العمومي الجوّاري لتحسين التفاعل بين المواطنين والسلطات المحلية؟

نعم  لا

18\_ في اعتقادك هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة؟

نعم  لا  نوعا ما

\*إذا كانت إجابتك ب "نعم" هل كانت ذلك بصورة؟

كبيرة  متوسطة  منخفضة

19\_ حسب رأيك هل هناك عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال الجوّاري بمجلس الشعبي الولائي ببومرداس؟

نعم  لا  نوعا ما

\*إذا كانت إجابتك ب "نعم" ما هو نوع هذه العوائق؟

- متعلقة بالموارد البشرية

- مادية

- تنظيمية

20\_ ما هي الإجراءات التي تعتقد أنها ضرورية لترقية الفاعلين في الاتصال العمومي الجوّاري؟

- توفير التدريب والتطوير المهني

- إنشاء مهمات للتواصل والتبادل

- إشراك الفاعلين في عملية منح القرار

21\_ هل تعتقد أن الأوقات المتخصصة للاستقبال بالمجلس الولائي كافية للاطلاع على

انشغالات المواطنين؟

نعم  لا  نوعا ما

## المحور الرابع: آراء المبحوثين حول علاقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتعزيز الاتصال العمومي الجوي

22\_ حسب رأيك هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال تجديدا في تقديم الخدمات؟

نعم  لا  نوعا ما

\*إذا كانت إجابتك بـ "نعم" فيما تجسد ذلك؟

تنظيم العمل  تخفيف الضغط  إعادة تنظيم كل مصلحة على حدي

23\_ ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المجلس الشعبي الولائي بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- الحد من البيروقراطية
- القضاء على النقص الذي كانت من الإدارة التقليدية
- كسب ثقة الجمهور من خلال تحسين صورة المؤسسة
- تقديم أحسن خدمات إلى الجمهور

24\_ هل تعتقد أن استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال داخل الإدارة، هل يرجع ذلك إلى...

- سرعة تداول المعلومة
- سهولة الاتصال بين المواطنين
- سرعة الوصول المعلومة إلى المواطن

\*إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال لم تحسن الاتصال داخل الإدارة، لماذا؟

- لأنك لا تستخدمها كثيرا

- لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجح منها

25\_ هل وجدت تغييرا أرضاك إنجاز عملك سابقا وبعد إدخال وسائل تكنولوجيا الحديثة؟

نعم  لا  نوعا ما

26\_ هل يواكب المجلس الشعبي الولائي تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا  نوعا ما

27\_ هل استعمال تكنولوجيا الحديثة أدى إلى تحقيق الانسجام والتنسيق بين المستويات الإدارية

في المؤسسة؟

نعم  لا  نوعا ما

28\_ كيف ساهمت صفحتكم الرسمية في تعزيز التواصل مع المواطن؟

- نشر المعلومات بشكل ميثاق وموثوق

- الاستجابة السريعة لاستفساراتهم وتعليقاتهم

- ضمان التواصل الفعال وتحقيق التفاعل الإيجابي معهم

29\_ كيف يمكن تعزيز التواصل مع المواطنين من وجهة نظركم؟

.....

## الملحق رقم 02: المقابلة

س1: ما مدى فعالية صفحتكم الرسمية على الفايسبوك في نقل المعلومات حول مختلف الخدمات للمواطنين؟

س2: هل تتفاعل عبر هذه الصفحة مع المسؤولين وبقسة المواطنين حول قضايا الصالح العامة؟

س3: كيف يمكن تحديد التحديات الاتصالية التي تظهر في التفاعل على صفحتكم الرسمية بين المواطنين والمجلس الشعبي الولائي؟ وما الخطوات التي تتخذونها لتجاوز هذه التحديات؟

س4: هل لاحظتم زيادة في مشاركة المواطنين بعد تبني تقنيات الإتصال الحديثة؟

س5: كيف تقيمون تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الإتصال العمومي الجوّاري؟

س6: ماهي الإجراءات التي تتخذونها لضمان توفير المعلومات بشكل دقيق وفعال للمواطنين عبر وسائل الإتصال الحديثة؟

س7: هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا استخدام تكنولوجيا الحديثة قد أدى إلى تحسين فعالية وفاعلية عمل المجلس الشعبي الولائي؟

## الملحق رقم 03: الصفحة الرسمية للمجلس الشعبي الولائي

18:38

581 K/S 97%



### المجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس

18 K J'aime · 23 K followers

الصفحة الرسمية للمجلس الشعبي الولائي لولاية  
بومرداس

J'aime déjà

Message



Publications

À propos

Plus

#### Détails

Page · Personnalité publique

[apw-boumerdes.dz](https://www.facebook.com/apw-boumerdes.dz)





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
ولاية بومرداس  
المجلس الشعبي الولائي



لجنة الري و الفلاحة و الغابات و الصيد البحري و السياحة

موسم الاصطياف و أفاق السياحة  
في ولاية بومرداس



Email : [apwboumerdes@gmail.com](mailto:apwboumerdes@gmail.com)

Facebook : <http://www.facebook.com/apw35dz>

Site web : <http://www.cetic.dz/apw35>

الدورة العادية الأولى للمجلس الشعبي الولائي

مارس 2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

27 مايو 2024

بومرداس في

ولاية بومرداس

المجلس الشعبي الولائي

الرقم : 06/م.ش.و/2024

رئيس المجلس الشعبي الولائي

إلى

السيد : مدير التجارة لولاية بومرداس

الموضوع : ف/ي طلب إبداء الرأي بإنشاء فضاء تجاري ( سوق أسبوعي للسيارات المستعملة ) ببلدية حمادي .

تبعاً للمراسلة الواردة إلى مصالحنا رقم 5532 المؤرخة في 20/05/2024 المتعلقة بإبداء الرأي من أجل برمجة اجتماع اللجنة الولائية المكلفة بإنشاء وتنظيم الفضاءات التجارية لدراسة طلب السيدة : خلفي سومية مسيرة الشركة ذات المسؤولية المحدودة المسماة سوق السيارات أيوب ، للحصول على اعتماد لإنشاء سوق أسبوعي للسيارات المستعملة بحي أولاد براهيم ، مجموعة ملكية 403 قسم 06 بلدية حمادي ، يشرفني أن أعلمكم أنني لا أرى مانعاً إذا كانت طبقاً للقوانين المعمول بها .

تقبلوا مني تحياتي الخالصة .

رئيس المجلس الشعبي الولائي

يوسف طلاش



الملحق رقم 07:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية بومرداس

بومرداس في : 27 ماي 2024

المجلس الشعبي الولائي

الرقم: 03 / م ش و / 2024

إلى

السيد/ محمد هجرس ، الساكن حي 950

مسكن عمارة 04 رقم 03 بودواو - بومرداس .

الموضوع: ف/ي طلبكم المساعدة و التدخل من أجل مسكن اجتماعي.

المرجع: مراسلتكم المسجلة بتاريخ 2024/05/20.

تبعاً لمراسلتكم المذكورة بالمرجع أعلاه و المتضمنة طلب مقابلة رئيس المجلس الشعبي الولائي من أجل التدخل لمنحكم مسكن اجتماعي ، يشرفني أن أعلمكم أن منح مثل هذه السكنات ليس من صلاحيات المجلس الشعبي الولائي ، و إنما من صلاحيات اللجنة المحلية التي يرأسها رئيس الدائرة ورئيس البلدية عضواً فيها ، وذلك وفقاً لما جاء في المادة: 13 من المرسوم التنفيذي رقم 142/08 المؤرخ في 11 ماي 2008 الذي يحدد قواعد منح السكن العمومي الايجاري ، لهذا فيمكنكم التقرب من مصالح البلدية و الدائرة التي تنتمون إليها إدارياً لإيصال انشغالكم.

تقبلوا تحياتي الخالصة

رئيس المجلس الشعبي الولائي

يوسف طيلاش



قائمة

الجداول

والأشكال

# فهرس المحتويات

شكر وعرفان

الإهداء

الملخص

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

مقدمة.....أ.ج

## الجانب النظري

### الإطار المنهجي للدراسة

- 1\_ إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....05
- 2\_ أسباب اختيار الموضوع.....08
- 3\_ أهمية الدراسة.....08
- 4\_ أهداف الدراسة.....10
- 5\_ منهج الدراسة وأدواته.....10
- 6\_ مجتمع وعينة الدراسة.....14
- 7\_ مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....16
- 8\_ الدراسات السابقة.....20

### الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تمهيد الفصل.....36
- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....37
- المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....37
- المطلب الثاني: نشأة والتطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال.....38
- المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....46
- المطلب الرابع: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....49

50.....	المبحث الثاني: عموميات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
50.....	المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
52.....	المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
53.....	المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال.
55.....	المبحث الثالث: محددات تكنولوجيا الاتصال.
55.....	المطلب الأول: تقنيات استخدام تكنولوجيا الاتصال.
59.....	المطلب الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
60.....	المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا الاتصال.
61.....	المطلب الرابع: آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة العمومية.
63.....	خلاصة الفصل.

## الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال العمومي الجوّاري

65.....	تمهيد الفصل.
66.....	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال العمومي الجوّاري.
66.....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال العمومي الجوّاري.
67.....	المطلب الثاني: النشأة التاريخية للاتصال العمومي في الجزائر.
70.....	المطلب الثالث: خصائص الاتصال العمومي.
71.....	المطلب الرابع: أهمية وأهداف الاتصال العمومي.
74.....	المبحث الثاني: عموميات الاتصال العمومي الجوّاري.
74.....	المطلب الأول: وظائف الاتصال العمومي.
76.....	المطلب الثاني: مستويات وأشكال الاتصال العمومي.
79.....	المطلب الثالث: الاتصال العمومي وعلاقته بأنواع الاتصالات.
81.....	المطلب الرابع: الاتصال العمومي وعلاقته بالعلوم الأخرى.
85.....	المبحث الثالث: دور استخدام تكنولوجيا في تفعيل الاتصال العمومي الجوّاري.
85.....	المطلب الأول: تطبيق تكنولوجيا على الاتصال العمومي الجوّاري.
88.....	المطلب الثاني: آليات تكنولوجيا المستخدمة في الاتصال العمومي.
89.....	المطلب الثالث: مراحل التحول إلى الإدارة المحلية الالكترونية.

92.....خلاصة الفصل

## الإطار التطبيقي

94.....تمهيد

95.....1\_التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس وتشكيلاته وصلاحيته

95.....1.1\_تعريف المجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس

96.....2.1\_الهيكل التنظيمي لمجلس الشعبي الولائي لبومرداس

97.....3.1\_طرق اختيار وإنهاء العضوية على مستوى المجلس الشعبي الولائي

106 .....4.1\_صلاحيات المجلس الشعبي الولائي

109.....2\_عرض وتحليل بيانات الدراسة

109.....1.2\_التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

140.....2.2\_التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

163.....3.2\_تحليل المقابلة

166.....3\_عرض نتائج الدراسة

166.....1.3\_نتائج الدراسة الجزئية

170.....2.3\_نتائج الدراسة العامة

174.....خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

الفهرس

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
109	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
110	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
111	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	03
112	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة	04
114	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب	05
115	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	06
116	يمثل أبرز الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يعتمدها المجلس الشعبي الولائي للتواصل مع المواطن	07
117	يمثل لنا مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل	08
118	يمثل لنا صعوبات التي يواجهها المواطن أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	09
119	يمثل تطبيقات الأنترنت التي يعتمد عليها المجلس الشعبي الولائي للتواصل مع المواطن	10
121	يمثل مدى توفر المجلس الشعبي الولائي صفحات الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي .	11

122	يمثل لنا الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف المجلس الشعبي الولائي في نقل وتبادل المعلومات بين المجلس والمواطن	12
123	يمثل اذا كان هناك سلبيات للاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجلس الشعبي الولائي	13
124	يمثل مفهوم اتصال عمومي بالنسبة للمجلس الشعبي الولائي	14
125	يمثل لنا الوسائل الاتصالية التي يستخدمها المجلس في اطار الاتصال الجوّاري	15
126	يمثل لنا اذا كان المجلس يبقى على اطلاع دائم ومستمر على انشغالات المواطنين	16
127	يمثل اذا كان المجلس الشعبي الولائي يوفر معلومات شفافة وموثوقة بشكل كافي للمواطنين	17
128	يمثل اذا كانت تكنولوجيا الاتصال أحدثت تجديدا في تقديم الخدمات	18
129	يمثل لنا دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال داخل الإدارة	19
130	يمثل لنا مواكبة المجلس الشعبي الولائي تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة	20

131	يمثل مساهمة الصفحة الرسمية في تعزيز التواصل مع المواطن	21
132	يمثل جيل الحاسوب الذي يستخدمه الموظف داخل المجلس الشعبي الولائي	22
133	يمثل لنا إذا كانت هناك آليات فعالة لتقديم شكاوى المواطنين ومقترحاتهم للسلطات المحلية	23
134	يمثل إذا كانت هناك تحسينات يمكن إدخالها في آليات الاتصال العمومي الجوّاري لتحسين التفاعل بين المواطنين والسلطات المحلية	24
135	يمثل الاجراءات الضرورية لترقية الفاعلين في الاتصال العمومي الجوّاري	25
136	يمثل إذا كانت الأوقات المتخصصة للاستعمال كافية للاطلاع على انشغالات المواطنين	26
137	يمثل إذا كانت هناك تغييرات مرضية في إنجاز العمل سابقا وبعد إدخال تكنولوجيا الحديثة	27
139	يمثل إذا كان هناك عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال الجوّاري بمجلس الشعبي الولائي ببومرداس	28
141	يمثل مساهمة الصفحة الرسمية في تعزيز التواصل مع المواطن	29

145	يوضح لنا العلاقة بين متغير المستوى التعليمي والسن والخبرة على مدى التحكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة	30
148	يبين لنا تأثير متغير الخبرة على ادخال تكنولوجيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي في تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المواطن	31
151	يبين لنا علاقة بين متغير مستوى التعليمي والمنصب على مساهمة الاتصال العمومي في تعزيز التواصل مع المواطنين	32
156	يوضح لنا العلاقة بين متغير الخبرة والمستوى التعليمي والسن على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة	33
159	يوضح لنا أثر متغير الخبرة على نمط التغيير الذي أحدث في المجلس الشعبي الولائي بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	34
161	يبين لنا العلاقة بين متغير الخبرة والمستوى التعليمي على استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الانسجام والتنسيق بين مستويات الإدارية في المؤسسة	35

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح نموذج شرام في الاتصال العمومي	69
02	مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	90
03	الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي لبومرداس	96
04	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	109
05	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	111
06	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	112
07	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة	113
08	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب	114
09	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	115