

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي-الاغواط-
كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام والاتصال



مذكرة بعنوان:

فاعلية رقمنة ادارة الغرفة الفلاحية بالاغواط من وجهة نظر الجمهور الخارجي
دراسة تشمل اراء عينة من موالي بلدية الاغواط

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص اعلام واتصال

إشراف الدكتور:

د. عبد القادر النوعي

إعداد الطالبين

- العيد علابة

- أحمد بوسكين

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
		رئيسا
النوعي عبد القادر	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
		مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكرو عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على سيدنا وحبينا محمد أشرف الأنبياء والمرسلين

الحمد لله الذي وفقنا وسدد خطانا لإنجاز هذا العمل الذي نرجو أن يكون بمستوى المرجو

نتقدم بالشكر للأساتذة أعضاء اللجنة كل باسمهم وصفته :

كما نتقدم للأستاذ المشرف: النوعي عبد القادر

على دعمه لنا طوال انجاز هذه المذكرة

إهداء

" واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين "

الى من كللوا العرق جبينهم ومن علمونا ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والاصرار،

الى ابائنا وامهاتنا

نهدي ثمرة عملنا الى الوالدين و الزوجة و الابناء والاخوة

.. وعليك السلام



إهداء

لك الحمد ربي على عظيم فضلك وكثير عطائك
أهدي هذا العمل إلى اللذان قال فيهما سبحانه وتعالى:

﴿ وَقُلْ رَبِّي أَرْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴾

إلى أبي رحمه الله وإلى أمي حفظها الله

إلى زوجتي سندي في الحياة

وإلى أولادي الأعزاء: رغد شاهد، مسك،

إلى أفراد عائلتي كل باسمه

إلى جميع الأقارب وزملاء الدراسة

بوسكين أحمد



فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس
	ملخص دراسة
	شكر وعرفان
	اهداء
	مقدمة
	فهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
الفصل الاول: الاطار المنهجي	
	أولا - الإشكالية:
	ثانيا - التساؤل العام:
	ثالثا - أسباب اختيار موضوع:
	رابعا - أهمية الدراسة:
	خامسا - أهداف الدراسة:
	سادسا - مفاهيم الدراسة:
	سابعا - الدراسات السابقة:
الفصل الثاني الإدارة وتوجهات الرقمنة	
	تمهيد:
	المبحث الأول: مفهوم الرقمنة
	المطلب الأول: خصائص الرقمنة
	المطلب الثاني: أشكال الرقمنة
	المطلب الثالث: متطلبات التحول الرقمي
	المطلب الرابع: أهداف الرقمنة
	المبحث الثاني: آليات وتشريعات رقمنة الإدارة المحلية
	المطلب الاول : إستراتيجية الجزائر الإلكترونية:(2008-2023)

	المطلب الثاني : آليات تنفيذ الرقمنة في الإدارة المحلية بالجزائر
	المطلب الثالث: عمليات وإجراءات الرقمنة
	المبحث الثالث: معوقات رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر
	المطلب الأول : المعوقات الإدارية:
	المطلب الثاني : المعوقات السياسية والقانونية:
	المطلب الثالث: المعوقات الأمنية:
	المبحث الرابع : مفهوم الرقمنة الإدارية
	المطلب الأول: تعريف وأهمية الرقمنة الإدارية
	المطلب الثاني: خصائص وأهداف الرقمنة الإدارية
	المطلب الثالث: فوائد الرقمنة الإدارية
	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث: الإدارة والجمهور	
	المبحث الأول: ماهية الإدارة
	المطلب الأول: مفهوم الإدارة وطبيعتها
	المطلب الثاني: صفات الإدارة وأنواعها وأهميتها
	المطلب الثالث: مهام ووظائف الإدارة
	المبحث الثاني: ماهية الجمهور المؤسسة
	المطلب الأول: المحددات الأساسية لتعريف الجمهور
	المطلب الثاني: تعريف الجمهور المؤسسة
	المطلب الثالث: أنواع الجمهور المؤسسة
	المبحث الثاني: تصنيفات الجمهور المؤسسة
	المطلب الأول: تصنيف الجمهور وفق السمات الأولية
	المطلب الثاني: تصنيف الجمهور المؤسسة وفقا للسمات الاجتماعية والفردية

	المطلب الثالث: التصنيف وفقا للمعايير الثقافية
	الفصل الرابع: دراسة حالة
	تمهيد:
	الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
	المحور الأول: تحليل بيانات الدراسة:
	تحليل البيانات الشخصية:
	1 تحليل بيانات الجنس:
	2 تحليل بيانات السن:
	3 تحليل بيانات المستوى التعليمي:
	4 تحليل بيانات الأقدمية:
	5 تحليل بيانات الاستقرار:
	المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات العامة
	المحور الثاني: تحقق رقمنة الغرفة الفلاحية في تحديد الموال الحقيقي
	المطلب الثالث: الاستنتاج العام
	خاتمة
	قائمة المراجع والمصادر
	ملاحق

مقدمة

عرف العالم في العقود الأخيرة، ثورة هائلة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدخال البرمجة المعلوماتية داخل نسق الإدارة، فقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، و بالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة، إضافة إلى كونه توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، والنهوض بخدماتها العامة يتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الانجازات، ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلا للإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، وذلك بدراسة حالة في الغرفة الفلاحية ب الأغواط حيث تطرقنا في دراستنا الحالية إلى أربع فصول :

حيث تطرقنا في دراستنا الحالية الى أربع فصول :

الفصل الأول تضمن الإطار المنهجي للدراسة تناولنا فيه إشكالية الدراسة وأسباب اختيار الدراسة وأهدافها وأهميتها ثم تطرقنا للمفاهيم والمصطلحات وخصصنا جانبا للدراسات السابقة

الفصل الثاني الإدارة وتوجهات الرقمنة تناولنا فيه مفهوم الرقمنة وأشكالها، ومتطلبات التحول الرقمي وأهداف الرقمنة، وآليات وتشريعات رقمنة الإدارة المحلية وإستراتيجية الجزائر الإلكترونية:(2008-2023) وآليات تنفيذ الرقمنة في الإدارة المحلية بالجزائر، عمليات وإجراءات الرقمنة، ومعوقات رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر وتحدثنا أيضا عن الرقمنة الإدارية

وتعريفها وأهميتها وخصائصها وأهدافها.

الفصل الثالث الادارة والجمهور تناولنا فيه ماهية الإدارة وتجلت كل من تعريفها صفات الادارة وأنواعها وأهميتها وتناولنا الجمهور المؤسسة وجاء فيه تعريفه وأصنافه وأنواعها والمحددات الأساسية لتعريف الجمهور، وتعريف الجمهور المؤسسة، وأنوعه، وتصنيفاته

أما الفصل الرابع تضمن الإطار الميداني للدراسة، يحتوي هذا الفصل على إجراءات الدراسة الميدانية للغرفة الفلاحية بمدينة الأغواط كنموذج حيث تم اختيار العينة وتحديد أدوات الدراسة والقيام بإجراءات تطبيقية وتقنيات المعالجة للدراسة وتفسير البيانات المتعلقة بخصائص الدراسة

الفصل الأول:

الأطار المنهجي

اولا - الإشكالية

شهد مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تطورات جذرية ساهمت في ظهور العديد من التقنيات والأدوات الرقمية التي حولت العالم إلى قرية صغيرة؛ مما أحدث تغييرات على كافة المستويات وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي وتفعيل الخدمة العمومية وتصينها أكثر في مختلف المؤسسات الخدماتية عامة وتقريب الإدارة لخدمة المواطن خاصة عن طريق التكنولوجيات الرقمية، وبالإنتقال من الأنشطة التقليدية إلى الإدارة الرقمية فمع ظهور اختراعات مثل الحاسب الآلي والانترنت التي أحدثت ثورة كبيرة في عالم التكنولوجيا أدى ذلك بالاعتماد عليها لتصبح من الأدوات والوسائل الأساسية في مختلف مجالات العمل من أجل الإستفادة من المميزات التي أتاحتها الأنترنت بتوفير الجهد والوقت والسرعة في انجاز المهام المطلوبة مما يساعد على رفع كفاءة الإنتاجية في العمل وتطوير المؤسسات العمومية الخدماتية.¹

وتعتبر الرقمنة وتوفير الخدمات المبتكرة والحلول الذكية عاملا جوهريا في تقدم الزراعة في الدول المتقدمة، فالطرق البدائية لم يعد بإمكانها التصدي للتحديات التي تحيط بالقطاع والتي من بينها تغير المناخ واشتداد المنافسة.

وعلى صعيد آخر ونظرا لأن قطاع الزراعة ضروري لاستدامة سبل عيش الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية وتزويدهم بالغذاء والدخل، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفر فرصة هائلة لتسخير جميع إمكانات هذا القطاع وعدم ترك أحد يتخلف عن "الركب"، تزود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سكان الريف بحلول تساعد على تحسين إنتاجيتهم، وتعزيز الأمن الغذائي، والوصول إلى الأسواق، وكسب دخلهم أو حتى

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص25

زيادته بشكل كبير بحيث تتمتع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإمكانيات تحويلية شاملة يمكنها تسريع التقدم نحو أهداف التنمية المستدامة في سياق التنمية الريفية.

والجزائر في طريقها نحو رقمنة أجهزتها وقطاعاتها المختلفة لابد لها من النظر لتحديث وعصرنة القطاع الفلاحي وكذا تشجيع الأفكار الذكية والمبتكرة الخاصة بالقطاع من أجل توفير نظام بيئي سليم يعمل على ازدهاء الأفكار والمشاريع الزراعية الناشئة، من خلال ما سبق يبرز أماننا الإشكال التالي:

ثانيا - التساؤل العام:

- ما رأي الموال في رقمنة الغرفة الفلاحية بالأغواط؟

-التساؤلات الجزئية:

- هل تحقق رقمنة الغرفة الفلاحية في تحديد الموال الحقيقي؟

-هل تساهم رقمنة الغرفة الفلاحية في تحقيق رضا الموال؟

ثالثا - أسباب اختيار موضوع:

- أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في زيادة موسوعي العلمية للإدارة الإلكترونية.

- الموضوع مرتبط بالتخصص المدروس.

- اختبار المعارف المنهجية والاحتكاك بميدان العمل.

- فضول شخصي حول الموضوع وإثراء المعرفة الشخصية حول أحد مواضيع الساعة والهامة على المستوى الوطني والدولي.

- أسباب موضوعية:

- تصحيح نظرة بعض المعارضين لأسلوب تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا من خلال التطبيق الصحيح لها ولقواعدها.

- التطور الهائل الذي طرأ على مختلف الإدارات داخل المؤسسات الجزائرية وذلك راجع إلى تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختلافها من مؤسسة إلى أخرى بالإضافة إلى دورها وفعاليتها على نشاط المؤسسة.

رابعاً - أهمية الدراسة:

تكمن في أهمية رقمنة الغرفة الفلاحية فيما يلي:

- يكتسي موضوع عصرنة الإدارة من خلال رقمنتها أهمية بالغة كون التحول نحو إدارة رقمية هو أساس الإدارة وتحسين خدماتها وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تتمثل في بعض العناصر الآتية:

- جدية موضوع عصرنة الإدارة من خلال رقمنتها والذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين .

- يكتسي موضوع رقمنة الإدارة في الجزائر أهمية كبيرة انطلاقاً من كون أن العصرنة أصبحت حتمية عالمية وإستراتيجية لا مفر منها لمواكبة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعصرنة الإدارات وتحسين خدماتها، وبالتالي تبرز أهمية رقمنة القطاع الفلاحي في النقاط التالية:

- تتيح الرقمنة الدقة والمحافظة على الموارد

- تحقيق مستويات أفضل للإنتاج.

- تحسين الممارسات الجماعية والابتكار من خلال تجميع البيانات.

- تحقيق الشفافية والقيمة والجودة وثقة المنحدرين.

خامسا - أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة فيما يلي:

- إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة، من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات وتخفيف الأعباء والقيود.

- معرفة الموالم الحقيقي من خلال رقمنة ادارة الغرفة الفلاحية.

- معرفة مدى مساهمة الغرفة الفلاحية في رضا جمهورها الخارجي من خلال عملية الرقمنة.

سادسا - مفاهيم الدراسة:

الرقمنة:

لغة: كلمة مشتقة من فعل رقم ورقمية اسم مؤنث منسوب الى رقم.

شبكة رقمية: شبكة اتصالات رقمية عالمية مطورة عن الخدمات الهاتفية الموجودة.

واجهة رقمية: واجهة تسلسلية تسمح بوصل المركبات الموسيقية والحواسيب.

لغة رقمية: هي لغة تعدّ خصيصا طبقا لقواعد معينة لتستخدم في الحاسبات الالكترونية كوسيلة للعمل بها.¹

¹ - المنجد في اللغة والأعلام، الطبعة الخامسة عشر، دار المشرق ش م م، بيروت، 1987، ص 275.

اصطلاحا:

الرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي الى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر.¹

التعريف الإجرائي للرقمنة: هي عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق على اختلاف أشكالها وأحجامها من الشكل الورقي التقليدي إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي وذلك لتحقيق خدمات أفضل وأسرع للمواطنين باستعمال المصادر والتقنيات الرقمية

الجمهور الخارجي: ويشمل جميع الأفراد الذين يتعاملون مع المؤسسة من الخارج ويرتبطون بها ارتباطا مباشرا أو غير مباشر، وينقسم الجمهور الخارجي إلى جمهور نوعي باختلاف علاقاته بالمؤسسة، ولقد كانت العلاقة العامة فيما مضى تعطي أكبر اهتمامها إلى الجمهور الخارجي على حساب الجمهور الداخلي.²

التعريف الاجرائي: للجمهور الخارجي (External Audience) هو مصطلح واسع يشير إلى أي مجموعة من الأشخاص غير المشاركين بشكل مباشر في عمليات المنظمة.

- مؤسسة الغرفة الفلاحية:

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-14 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد القانون الأساسي للغرفة الفلاحية الصادر بالجريدة الرسمية الجزائرية 54 المؤرخة في 19 سبتمبر 2010 يعرف الغرف الفلاحية على انها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري وضعت تحت وصاية الوزير المكلف بالفلاحة وهي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال

¹ - فريدة شتان، ومصطفى هجرسي، المعجم التربوي، المركز التربوي للوثائق التربوية، الجزائر، 2009، ص 44.

² إريك بارنو، ترجمة صلاح عز الدين وآخرين الاتصال بالجمهور، القاهرة، مكتبة مصر، 1982، ص 62

المالي، بالإضافة الى كونها عبارة عن منبر لتجمع ممثلي المصالح المهنية الفلاحية متعاملا متميزا للسلطات الادارية والتقنية المحلية الوطنية في جميع الميادين المهمة بالفلاحة او التنمية الفلاحية، وتنشأ الغرف الفلاحية الولائية مجتمعة في غرفة وطنية للفلاحة يحدد مقرها بالجزائر¹.

التعريف الاجرائي:

مؤسسة الغرفة الفلاحية: هي مؤسسة عامة ذات طابع مهني تمثل مصالح المزارعين والمهنيين الزراعيين في منطقة أو بلد معين، وهي تلعب دوراً حاسماً في تعزيز التنمية الزراعية ودعم المزارعين والدفاع عن احتياجاتهم والمساهمة في مجال التكوين.

سابعا - الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى²: حم عيد حسين، حنة عبد القادر، رقمنة المدرسة الجزائرية الحديثة واقع وآفاق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020:

تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى تطبيق الرقمنة الالكترونية في المدرسة الجزائرية الحديثة وقد عالجت الدراسة مفهوم الرقمنة الالكترونية ومفهوم المدرسة الجزائرية الحديثة، والجوانب التي تمت عملية رقمنتها في المدرسة باختلاف أطوارها التعليمية الثلاثة، كما عالجت الايجابيات والسلبيات التي صاحبت هذه العملية أي الرقمنة على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة التربوية.

¹h المرسوم التنفيذي رقم 10 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد القانون الاساسي للغرفة الفلاحية، الصادر بالجريدة الرسمية الجزائرية 54 المؤرخة في 19 سبتمبر 2010 المادة الأولى والثانية، ص22

²حم عيد حسين، حنة عبد القادر، رقمنة المدرسة الجزائرية الحديثة واقع و آفاق، جامعة المسيلة، الجزائر 2020،

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات أهمها:

- ضرورة استحداث مركز وطني متخصص لتكوين مدراء والأساتذة والإداريين، والقائمين بالشأن التربوي في المدارس والإدارات المركزية واللامركزية على التحكم لآليات الرقمنة الالكترونية والتعامل مع مختلف البرامج والمواقع المخصصة لهذه العملية.

- وجوب عقد دورات تكوينية لفائدة أولياء الأمور والشركاء الاجتماعيين للمؤسسة التربوية قصد نقل هذه التكنولوجيا لهم والتوضيح لهم كيفية استعمال الموقع الالكتروني الخاص بالرقمنة والتعامل مع الإيقونات داخل الموقع.

- إدراج موضوع الرقمنة ضمن الدروس التي تقدم للتلاميذ باعتباره موضوعا حيويا حديثا يرتبط كليا بتكنولوجيات التعليم الحديثة التي تتبناها وتنتهج سياستها اغلب الدول المتقدمة.

- ضرورة الإسراع في ربط المؤسسات التربوية بالأقمار الصناعية المخصصة لعملية الرقمنة، والذي بدأ يعمل عليه بداية سنة 2018 تحت إشراف مدراء مديريات التربية عبر كامل التراب الوطني، ومن إعداد خلية الإعلام والاتصال لكل مديرية.

الدراسة الثانية¹:

-الباحث نصر الله أبو حميدة، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، سبتمبر 2017:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الرقمنة في التحصيل العلمي، حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الشبه تجريبي للتوصل إلى نتائج البحث وذلك يرجع

¹الباحث نصر الله أبو حميدة، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، سبتمبر 2017

إلى طبيعة الموضوع أما أداة الدراسة فقد استخدم الاختبار التحصيلي وتمثل مجتمع الدراسة بعينة تحتوي على 72 طالبا تم اختيارهم بطريقة قصدية وبعدها قام الباحث بتقسيمهم إلى مجموعتين مجموعة ضابطة وأخرى تجريبية، وجاءت أهم نتائج هذه الدراسة كالتالي:

خلصت نتائج الدراسة إلى أن عملية الرقمنة في العملية التعليمية له العديد من الفوائد خاصة على مستوى التحصيل المعرفي للطالب، كما أنه من خلال تجارب دولية رائدة في مجال الرقمنة التي رأت أن الرقمنة منحت الطالب القدرة على تجاوز العديد من المشكلات التي كان يعاني منها، كما كشفت الدراسة أن الرقمنة عاملا أساسيا في خلق بيئة غنية بالخبرات التعليمية تعمل على مساعدة المتعلم من تحسين وضعه التعليمي.

الدراسة الثالثة¹:

رضوان بن عيسى، يونس معمري، واقع الرقمنة في الجامعة الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال وعلاقات العامة جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2020:

اعتمد الباحث في دراسته على مجموعة من المناهج التي تتماشى مع طبيعة موضوعه ومن بين هذه المناهج منهج دراسة الحالة واستخدم المقابلة والملاحظة العلمية كأداة أساسية لتجميع البيانات والمقابلة التي تعد أداة هامة للحصول على المعلومات من مصادرها البشرية وتمثل مجتمع البحث بتمثيل جميع الموارد البشرية التي لها عاقلة بتسيير عمليات الرقمنة في جامعة العربي بن مهيدي سواء على مستوى الإدارة المركزية أو على مستوى إدارة الكليات والأقسام ومسؤولي فرق التكوين والتخصصات المختلفة .

¹رضوان بن عيسى، يونس معمري، واقع الرقمنة في الجامعة الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال وعلاقات العامة جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2020

خلصت هذه الدراسة الى:

- أن جامعة العربي بن لمهيدي عملت على دمج الرقمنة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف عملياتها وتبنت التجربة الرقمية لتدارك التأخر الذي مسها .
- أن أبرز الفئات المستهدفة هم الطلبة والإداريين.
- أن جامعة العربي بن لمهيدي اعتمدت على نظام بروغرس ومودل كبديل لضمان استمرارية العملية التعليمية.

الفصل الثاني

الإدارة وتوجهات الرقمنة

تمهيد:

نتيجة لما أحرزه العلم من تقدم في مجال التكنولوجيا والانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية وتأثيرها على طبيعة وشكل النظم الإدارية الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمة التقليدية، وتزايد الحاجة إلى ضرورة تبني أنماط وأساليب جديدة تركز على الأبعاد التكنولوجية وإعادة صياغة الخدمات العمومية بشكل يتواءم مع متطلبات التطور السريع في وسائل الاتصال، والتوجه إلى تبني نمط الإدارة الرقمية الذي يعد نموذجا للتسيير الذي تبنته الجزائر في الإدارة المحلية.

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا وبالكاد لم يبق شيئا إلا وغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير إنها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعامله، قصرت في المسافات وفتحت آفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

1/ تعريف الرقمنة لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيان والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم: ضرب مخطط من الوشي، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه¹.

2/ تعريف الرقمنة اصطلاحا: عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني:

أ/ في مجال الحاسب الآلي: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب

¹ عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية)، 2016/2017، ص28.

ب/ في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات أو "scanning" وذلك عن طريق استخدام أجهزة الماسح الضوئي "sincals binary" ثنائية عن طريق الكاميرات الرقمية التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

ج/ في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية¹.

هناك عدة تعريفات لرقمنة، فهناك من يعرفها بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات من الأشكال التقليدية إلى الشكل الرقمي، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات للمستخدمين².

وينظر تيري كاني "Terry Kun 2002" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات Bits) وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير شارلوت بيرسي "Charlette Bures 2004" إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

¹ كلثوم عطاب، مكي الدراجي، "رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجاً"، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 02، 2001، ص 1255.

² محمود شرقي، صليحة حدوش، "دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر"، مجلة صوت القانون، العدد 03، ص 1164.

وقدم دوج هودجز "Douc Hodges" مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي.¹

ويعرف قاموس المكتبات والمعلومات على الإنترنت "odlis" هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية عادة ما تشير إلى تحويل النص المكتوب أو الصور و الصور الفوتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط... الخ إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز المسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب.²

ويعرفها معجم دليل المشروعات الرقمية بكلية الحقوق بجامعة هارفارد بأنها: عملية تحويل عنصر مادي إلى نسخة إلكترونية منه.³

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بالأساس بتحويل مصدر المعلومات في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الإطلاع عليه من خلال الحاسبات الآلية.

¹ أحمد فرج أحمد، الرقمنة: داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، قسم الدراسات، العدد 04، 2009، ص 11. www.researchfate.net تاريخ النشر جانفي 2009 تاريخ الإطلاع 2022/02/12، على الساعة 21:00.

² أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الإنترنت، ط 1، ج 1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013، ص 46.

³ أسامة محمد عطية خميس، نفس المرجع السابق، ص 46.

المطلب الأول: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجية الأخرى بالخصائص التالية:

- * **تقليص الوقت:** فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن-إلكترونيا-متجاور.
- * **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- * **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج¹.
- * **تكوين شبكات الإتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- * **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- * **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

¹ مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، جامعة الوادي، كلية العلوم السياسية)، 2016/2017، ص31.

* **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

* **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بعض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

* **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثيرة من الحاسب الآلي.

* **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

* **الاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

* **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدود من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن¹.

* **العالمية والكونية:** وهو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا².

¹ مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، نفس المرجع السابق، ص31.

² مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، نفس المرجع السابق، ص32.

المطلب الثاني: أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

أولاً- الرقمنة في شكل صورة (Mode image): تمثل مساحة كبيرة من حيث الإستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال (PIXEL) وهي فيما يلي:

1/ أحادي بايت لصورة أبيض وأسود (Noir et blanc): تمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

2/ 8 بايت لصورة مستوى رمادي (Niveau de gris): يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

3/ 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة (En couleur): هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابل في الترميز ثلاثة ألوان أساسية (أحمر، أخضر، أزرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البتات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

ثانيا- الرقمنة في شكل نص (Mode texte): يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الخطأ.

ثالثا- الرقمنة في شكل إتجاهي (Mode vectoriel): ويعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة، يعتبر Pdf شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها

المطلب الثالث: متطلبات التحول الرقمي

تحتاج المؤسسات للقيام بالعملية التحويل الرقمي للمعلومات والبيانات المطبوعة الخاصة بها من أجل إتاحتها¹ لجمهور واسع أو محدود إلى إمكانيات ومتطلبات يجب توفرها قبل البدء في عملية الرقمنة والتي تتمثل فيما يلي:

1/ تحديد أهداف مشروع الرقمنة: وذلك من خلال تحديد خطة انطلاق ووضع تخطيط الذي يعتبر عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة مستخدم كافة الإمكانيات المادية والمعنوية المتاحة حاليا ومستقبلا أحسن استخدام، والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على مشروع الذي يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة².

إضافة إلى تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها ووضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع، كما يجب إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يناسب والتحول الجديد وفي الأخير يجب تحديد الإجراءات التي ستأخذ بخصوص المشاكل التي يمكن أن تعترض المشروع.

¹ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة)، 2005، (ص84-83).

² بن علة فتية، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعة، (مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم)، 2018/2019، ص38.

- ويتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق مجموعة المبادئ والخصائص التالية:
- * **الواقعية:** لكي تحقق الخطة غايتها لا بد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة وهذا من خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وإمكاناتها البشرية، الشيء الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الإمكانيات.
 - * **الشمولية:** يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسؤولة في المشروع.
 - * **المرونة:** تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون إعاقة سر المشروع أو زيادة في التكاليف.
 - * **وضوح الهدف:** حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع.
 - * **التنسيق:** من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع.
 - * **الإلزام:** إن هذا المبدأ مهم جداً في التخطيط، الخطة الجيدة هي التي تحدد المهام والصلاحيات بدقة¹.

2/ القوى البشرية المؤهلة: عملية الرقمنة تستلزم جهود جماعية من المسؤولين داخل المؤسسة، إلى جانب الموظفين من مختلف الأقسام، وكلما كان الموظفون القائمون على عملية الرقمنة داخل المؤسسة مؤهلين ويملكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملاً مساعداً في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

¹ سهيلة مهري، بلال بن جامع، "نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك"، مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019، ص 84.

3/ الموارد المالية: مشروعات الرقمنة تتطلب ميزانية خاصة وموردا ماليا يخصص لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وكذلك لصيانة هذه المعدات وكل ما تتطلبه عملية الرقمنة.

4/ المعدات والأجهزة: من المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات وكالأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، وتتمثل هذه الأجهزة في:
أ/ الحواسيب.

ب/ الماسحات الضوئية (scanner).

يعتبر جهاز الماسح الضوئي أحد ملحقات الحاسوب، ومن الأجهزة الهامة في عملية الرقمنة، وهو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطبوعة والمصورة والمخطوطات والمرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب. وهناك عدة أنواع للماسح الضوئي منها:

* **الماسح الضوئي المسطح:** وهو يعمل من خلال تثبيت الورقة المراد تغذيتها للحاسوب داخل الماسح وتبقى ثابتة مكانها، ويمسح ضوء الماسح الورقة¹.

* **الماسح الضوئي اليدوي:** وهو الأصغر حجم ويقوم بالمسح بطريقة يدوية وهو لا يعطي صورة عالية الجودة.

* **الماسح الضوئي الأسطواني:** يستخدم في مؤسسات النشر، وتفوق دقته كل الأنواع السابقة الذكر، كما تختلف فكرة عمله عن الماسحات الأخرى، حيث تبث الورقة على أسطوانة

¹ مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، (مذكرة لنيل الماجستير في علم المكتبات،، جامعة منتوري قسنطينة)، 2005/2006، ص86-87.

زجاجية ويسطع ضوء من داخل الأسطوانة ليضيء الورقة، ويقوم جهاز حساس للضوء يسمى أنبوب تكبير الفوتونات ليحول الضوء المنعكس إلى تيار كهربائي.

* **الماسح الضوئي الرأسي:** تسمى مساحات الكتب، وتتميز بالحد من مخاطر اتلاف المصدر أثناء المسح الضوئي.

ج/ الحاسبات الآلية: عملية الرقمنة لا يمكن أن تتم دون توفر أجهزة حاسب آلي لها مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة تتناسب مع المهمة المطلوبة إنجازها ومن الضروري أن تكون الحاسبات الآلية حديثة وعالية الجودة.

د/ شبكات المعلومات: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي البرمجيات: وهي تعالج النصوص والكلمات وتساعد في إنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الأنترنت، وهناك برمجيات للتعرف الضوئي على الحروف التي تستخدم في تحويل الصور إلى نصوص، ومن بين البرامج هي:

- حزمة الأوفيس Ms office

- برمجيات معالجة الصور Adobe photoshop.

- برمجية ضغط الملفات مثل Winzip wonra.

- برمجيات التشابك Unix¹.

- برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات.

¹ فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح وقلة)، 2018/2019، ص26..

كما يعد نظام أوراكل Oracle من الأنظمة الناجحة، فهو يعمل بناءً على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية ويعمل على بيئة أنظمة مفتوحة من خلال أجهزة مختلفة¹.

- **المتطلبات القانونية:** وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية الأمانة للعمل².

الملاحظ أن هناك العديد من المتطلبات التنظيمية والإدارية وكذلك المتطلبات التقنية والقانونية التي توفر البنية الأساسية لرقمنة.

المطلب الرابع: أهداف الرقمنة

هناك العديد من الأهداف التي نسعى إليها من خلال القيام بعملية الرقمنة ومنها:

* **الحفظ:** الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

* **الإقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصاً شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

* **التخزين:** أن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات.

* **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه يمكن استرجاعها في ثوان بدل من عدة دقائق.

* **توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري³.**

¹ فتحة بخيرة، نفس المرجع السابق، ص26.

² حميدوش علي، بوزيدة حميد، "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية ودروس وعبر"، المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد8، العدد1، الجزائر، ديسمبر 2020، ص47.

³ مهري وسيلة، نفس المرجع السابق، ص83.

* المساهمة في توزيع وإيصال المعلومات بشكل أسرع وأقل تكلفة وذلك عبر مختلف احتياجات المعلوماتية والبحثية.

* إنجاز معاملات الأفراد من دون عناء والتخلص من مشكلة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طويلة من أجل الحصول على معلومات أو إنجاز معاملة¹.

¹ بوظياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المتطلبات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام والاتصال نموذجاً، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم)، 2016/2017، ص38.

المبحث الثاني: آليات وتشريعات رقمنة الإدارة المحلية

أصبح موضوع عصرنة الإدارة المحلية وتجسيد مشروع الرقمنة يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية لاسيما في ظل الظروف التي تمر بها البلاد، وكذا اتخاذ قرارات تهدف إلى ترشيد النفقات العمومية ووقف التبذير والنهوض بالاقتصاد، وهذا وتعتبر الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، وكذا عدم جدوى النمط التقليدي وكثرة نقائصه إلى التفكير في رقمنة الإدارات المحلية في الجزائر لإضفاء الشفافية والحد من البيروقراطية وأشكال الفساد داخل الإدارة وتقديم الأفضل للخدمة العمومية.

فالملاحظ أن هناك فرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية كما هو موضح في الجدول رقم(1):

الميزة/التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	شبكة الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
الحفظ	ورقية	ملفات إلكترونية
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب كثرة المستندات	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا
الحماية	أقل حماية بسبب توافر نظم حماية	حماية عالية جدا بسبب توفر نظم المعلومات
درجة الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	استغلال الأمثل للموارد البشرية	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصالات
التفاعل	تفاعل بطيء يستغرق أيام وأشهر بسبب الإجراءات البيروقراطية	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال عدد كبير من الطلبات أو الرسائل في زمن قصير وإرسال الرسائل لعدد أكبر
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
نوع التنظيم	هرمي جامد	شبكي مرن

المصدر: (حريزي منال) حريزي منال، همال مهدية، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية وترقية الخدمات بالجماعات المحلية بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري نموذجا"، مجلة دراسات الإنسانية واجتماعية، المجلد 11، العدد، وهران 2022، ص 177.

رغم وضع سياسة خاصة بتطوير قطاع الاتصالات سنة 2000 هدفها توفير مناخ قانوني مؤسساتي يسمح بترقية المنافسة والولوج إلى مختلف خدمات الاتصالات، إلا أن الجزائر لم تكن لديها إستراتيجية واضحة تسمح بتوفير بيئة رقمية مناسبة ومساعدة للتحويل الرقمي، إلا في سنة 2008 تمت بلورة إستراتيجية سميت بـ "الجزائر الإلكترونية"¹.

المطلب الاول : إستراتيجية الجزائر الإلكترونية:(2008-2023)

عرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية، تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم والتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر.

وتم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر من خلال عدة مؤشرات وهي: مؤشر الجدوى والنفاد الرقمي والتحضير الإلكتروني مؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوصلت إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بالدول المتقدمة

¹ سلمى بشارة، تطور الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد كورونا مجلة-Les Cahiers du Cread-، إصدار 36، عدد03، الجزائر، 2020، ص577-612.

وتتضمن خطة مشروع الجزائر الإلكترونية ثلاثة عشر محورا تمثلت فيما يلي:¹

1/ تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية:

ويتم ذلك بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيقها ميدانيا في الإدارات العمومية، حيث يعاد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل مناسب في ذات السياق يتم وضع أهداف خاصة ومشاركة لكل دائرة وزارية في الجوانب التالية:

أ/ استكمال البنى الأساسية المعلوماتية.

ب/ وضع نظم إعلام مندمجة.

ج/ نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

د/ تنمية الكفاءات البشرية.

هـ/ تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

2/ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات:

لقد أصبح استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضروري لتحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات وهي ترمي بذلك إلى:

2-1/ تشجيع امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2-2/ تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.

2-3/ تطوير خدمات الإلكترونية من طرف الشركات.²

¹ إلياس شهد وآخرون، تقيم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ، عدد03، الجزائر، 2016، ص130-131.

² 2008. 2013. République Algérienne Démocratique et Populaire, Kee Algérie .
www.Algerianembassy.ru..p18.

3- تطوير آليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من التجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

3-1/ إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وتوصيل خطوط ذات التدفق السريع مع توفير التكوين في هذا المجال.

3-2/ زيادة كبيرة في عدد الفضاءات العمومية والمحلات الانترنت والمنصات متعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية.

4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: وذلك من خلال:

4-1/ مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات التي تمت مباشرتها في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الالكترونية".

4-2/ توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز.

4-3/ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

4-4/ توجه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.

5/ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع:

4-5/ تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

5-2/ تأمين الشبكات وكذا نوعية خدماتها والتسيير الفعال لإسم نطاق "DZ".

6/ تطوير الكفاءات البشرية:

6-1/ إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

6-2/ تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

7/ تدعيم البحث وتطوير الابتكار:

وذلك لدعم الاقتصاد وضمان تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

8/ ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:

وذلك من خلال دراسة التشريعات والقوانين الجزائرية، وضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

9/ الإعلام والاتصال:

9-1/ إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

9-2/ إقامة نسيج كامتداد للمجهود الحكومي.

10/ تثمين التعاون الدولي:

10-1/ المشاركة الفعالة في الحوارات والمبادرات الدولية¹.

10-2/ إقامة شركات إستراتيجية لامتلاك التكنولوجيا والمهارات.

11/ آليات التقييم والمتابعة:

11-1/ إعادة الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.

11-2/ إعادة قائمة مؤشرات ملائمة.

¹ République Algérienne Démocratique et Populaire, op. cit, p19.

12/ إجراءات تنظيمية: تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

13/ الموارد المالية: لتنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية يجب توفر موارد مالية معتبرة، لذا فقد خصصت ميزانية وفق لمراحل التنفيذ المرتقبة¹.

ولقد كان لمشروع "الإدارة" العديد من الأهداف التي كان يرمي من خلاله وهي:

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق ومعلومات.

- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

- مكافحة البيروقراطية التي تشكل عائق لتنمية.

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

- حماية مجتمعاتنا وبلادنا من آفة الجريمة المنظمة والعابرة للحدود وكذلك ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل تزوير وتنفيذ وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

- القضاء على معانات المواطن من جوانب الحياة اليومية².

- تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية.

- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع، وذات نوعية عالية¹.

¹ République Algérienne Démocratique et Populaire, op. cit, p19.

² أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر لتحول نحو حكومة الكترونية، 5مكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات إدارية جامعة قاصدي مرباح-، 2012/2013، ص29.

والملاحظ أن لتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يجب على الإدارة أن تمر بمجموعة من المراحل وهي:

1/ المرحلة الأولى: وفيها تقتصر الحكومة على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها.

2/ المرحلة الثانية: تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط للخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية ففي هذه المرحلة يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي.

3/ المرحلة الثالثة: هنا تتخذ شكلا ثنائيا في الاتصال بين الموظف الحكومي والمواطن فيسمح لهذا الأخير بإدخال بيانات محددة ثم يتم حفظها إلكترونيا ويتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني ومن تما تقوم الحكومة بتقديم الخدمة تجديد الترخيص واستخراج شهادات رسمية عبر الإنترنت.

4/ المرحلة الرابعة: وهنا يكون هناك ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية والمختلفة بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العمومية من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، ويستطيع المواطن أن يستخرج مثلا شهادات ميلاده، تحديد رخصة سيارته وسداد جميع التزاماته.

5/ المرحلة الخامسة: في هذه المرحلة تتجاوز الإدارة الربط بين وسائل الاتصال بين الإدارة والمستخدم وتقوم بالاتصال بالمواطن عبر وسائل الاتصال التي بلائهم دون أن تنتظر أن

¹ إلياس شهد، نفس المرجع السابق، ص131.

يبادروا هم بالاتصال فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديده لرخصة السيارة وغيرها¹.

المطلب الثاني : آليات تنفيذ الرقمنة في الإدارة المحلية بالجزائر

وهناك العديد من الآليات لتنفيذ الرقمنة في الإدارة المحلية بالجزائر وهي:

1/ برنامج تطوير التشريعات: ويتضمن قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات، فالملاحظ أن أهم النصوص القانونية التي تنظم البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، المرسوم التنفيذي رقم 17-271 مؤرخ في 16 محرم عام 1439 الموافق 7 أكتوبر 2017 يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، القانون 04-18 الذي يتدخل للتكيف مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية الوطنية والدولية وكذا للتقدم التقني والتكنولوجي المسجل منذ عام 2000².

وكذلك مرسوم رئاسي 20-05 مؤرخ في 24 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 20 جانفي سنة 2020 يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية.

والمرسوم رئاسي رقم 19/317 مؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق 26 نوفمبر سنة 2019 يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، وقد جاء النص على مهام الوكالة وصلاحياتها، ضمن المادة 05 من المرسوم التي نصت عليه على أن: "تكلف الوكالة بتصميم الإستراتيجيات الوطنية لتطوير الرقمنة واقتراحها على الحكومة بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني. وتكلف بضمان متابعة تنفيذ الإستراتيجيات الوطنية لتطوير الرقمنة، وبهذه الصفة تتولى المهام الآتية:

¹ أمينة بن حامد، نفس المرجع السابق، ص 20-21.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية -دت-. الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/blog?page=36> تاريخ الإطلاع 10 جانفي 2022 الساعة 18:41.

- * إقامة تآزر بين مخططات الأعمال وتنسيق أعمال الدوائر الوزارية والمؤسسات والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة.
- * إنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الأول.
- * إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الأعمال والبرامج في مجال الرقمنة.
- * تقييم فعالية الوسائل والاستثمار العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة.
- * اقتراح على الحكومة كل الأعمال الرامية إلى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة.
- * اقتراح بالتشاور مع الأطراف الفاعلة كل مبادرة تهدف إلى ترقية المؤسسات الناشئة المبتكرة في مجال الرقمنة والتكنولوجيات الإعلام والاتصال¹.
- * إعداد تقارير دولية تتعلق بتطور مؤشرات تطوير الرقمنة وإتخاذ كل التدابير والأعمال الرامية إلى تحسينها وعرضها على الحكومة.
- * اقتراح أدوات التمويل المخصصة لتطوير الرقمنة على الوزير الأول.
- * اقتراح سياسة للتعاون الدولي في مجال الرقمنة على الوزير الأول.
- * التعاون مع المؤسسات والمنظمات الدولية المماثلة في مجال الرقمنة، طبقا لتشريع والتنظيم المعمول بهما.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم الرئاسي رقم 19-317، المؤرخ في 26 نوفمبر 2019، المتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، المادة 05، الجريدة الرسمية ، العدد 74، المؤرخة في أول ديسمبر الإطلاع على موقع: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية تاريخ الإطلاع 10 جانفي 2020 الساعة 19:41.

* تقديم تقرير دورية للوزير الأول حول مدى تقدم الأعمال والحصائل السنوية ومتعددة السنوات عن نشاطها في مجال تطور الرقمنة.

وفي سنة 2020 عرفت الجزائر كغيرها من دول العالم جائحة كورونا التي كان لها تأثير على مختلف الجوانب ومن هذه الجوانب الإدارة المحلية وكذا استمرارية المرفق العام مما أدى إلى الحاجة الملحة للرقمنة، وفي يوم 03 ماي 2020 عن طريق تقنية التوصل المرئي عن بعد، حيث جاء في موقع رئاسة الجمهورية ووسائل الإعلام "أن الرئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون دعا أثناء ترؤسه اجتماع لمجلس الوزراء، إلى تعميم الرقمنة على جميع القطاعات قصد الخروج من الإحصاءات التقريبية التي تساعد على خلق اقتصاد قوي".

وإنفاذ لسياسة الرئيس تم توقيع مرسوم رئاسي لإنشاء وزارة الرقمنة والإحصائيات وهو المرسوم رقم: 20-163 المؤرخ في أول ذي القعدة عام 1441 الموافق 23 يونيو 2020 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة التي بدأت تخطو خطوات نحو الرقمنة الإدارية، وذلك ما تجلّى في الخدمات الرقمية الجديدة التي تم تفعيلها على مستوى بوابة بريد الجزائر من خدمات رقمية عن طريق البطاقة الذهبية، كما نجد بوابة وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي وضعت مجموعة من الخدمات الرقمية¹.

2/ برنامج تطوير البنية المالية: بحيث يعتبر من الأهداف التي تصبو إليها الرقمنة وهي تطوير الإدارة والمؤسسات ماليا، لتصبح أكثر مرونة.

3/ برنامج التطوير الإداري التنفيذي: ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

¹ الصادق هاني، محمد الأخضر كرام، الرقمنة ودورها في التصدي للانحراف بالسلطة في أعمال الإدارة المحلية الجزائرية الواقع والمتطلبات، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 12، العدد 03، 2021، ص 679.

4/ برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيات الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات تحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

5/ برامج تنمية الإطارات البشرية: تعمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب موظفين التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارتها.

فقد قامت الإدارات المحلية بتكوين العديد من الموظفين على طريقة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة وكذا الرقمنة لتسهيل تقديم الخدمة والتقليص من الجهد والوقت المبذول.

6/ برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية¹.

بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون هناك بنية تحتية فهي تمثل عامل محوري للوصول إلى هدف الشمول الرقمي الذي يمكن من تحقيق نفاذ الجميع إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما يجب على الإدارة العمومية أن توفر كل شبكات الاتصال الداخلية والخارجية وهي:

1/ الإنترنت: وهي "شبكة الشبكات" حيث تتكون من عدد كبير من الحاسبات المترابطة في جميع أنحاء العالم ومعظم استعمالات الإنترنت هي البريد الإلكتروني (WWW) ويتصل العديد من مستخدمي الإنترنت ببعض الملفات عبر الإنترنت بواسطة بروتوكولات أقل استخدام مثل (FTP) (USENET) والبروتوكول الرئيسي المستخدم TCP/IP هو وتمكن

¹ أمينة بن حامد، نفس المرجع السابق ص 21.

الانترنت مستخدميها من الاستفادة من عشرات الخدمات المختلفة والتخاطب مع المستخدمين الآخرين¹.

كما ساهمت الإنترنت في عقد الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد خاصة بعد جائحة كورونا فهي ساعدت على انخفاض التكاليف وتقليل الحاجة إلى السفر وسرعة إنهاء الأعمال وتوفير الجهد والوقت والمال².

الإنترنت: هي مجموعة أنظمة توزيع للمعلومات تقوم بتطبيق تكنولوجيا الانترنت والمعايير الخاصة بها عبر شبكة محلية داخلية للإدارة أو مؤسسة، وهذه الشبكة تربط كل مصادر المؤسسة من معلومات وملفات وقواعد بيانات وأجهزة مثل الطابعات والماسحات الضوئية وأجهزة الفاكس مودم وبرامج مثل البريد الإلكتروني المحلي، وغيرها بحيث يتم تبادل المعلومات وتداولها بطريقة منظمة، تعتبر هذه شبكة طريقة لأداء العمل الجماعي بطريقة سهلة وسريعة³.

وتستعمل الإنترنت أدوات الانترنت ومعاييرها لإنشاء بنية تحتية يستطيع الوصول إليها فقط أولئك الذين يعملون ضمن الإدارة أو الشركة ولا يستطيع الوصول إليها من خارج الإدارة إلا بتصريح دخول عن بعد.

الإكسترنات: وهي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت⁴.

المطلب الثالث: عمليات وإجراءات الرقمنة

¹ رمضان عبد المجيد، محاضرات في مقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مطبوعة بيداغوجية موجهة لمستوى الأولى ماستر، تنظيمات إدارية، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية-ورقلة، 2022/2021، ص4.

² حسن عماد مكايي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، ص236.

³ خضر مصباح الطيطي، إدارة التغير التحديات والإستراتيجية للمدراء المعاصرين، ط1، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010، ص228.

⁴ رمضان عبد المجيد، نفس المرجع السابق، ص4.

تمر عملية الرقمنة بمجموعة من الإجراءات والخطوات منها:

1/ اختيار الوثائق لرقمنة: تعد أول خطوات الرقمنة، بحيث يتم اختيار الوثائق وتكون من طرف موظف يتوفر فيه عامل الخبرة.

2/ المسح الضوئي: في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي وذلك باستخدام الماسح الضوئي، وأجهزة التصوير الضوئي المناسبة، ويتوقف اختيار الماسح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمنتها.

3/ إنشاء تسجيلية الميادات: تتم في المرحلة عملية الضبط الببليوغرافي للمصادر الرقمية على اعتبار أن الرقمة هي عبارة عن إعادة إنتاج الوثائق الأصلية، ويكون ذلك باستخدام الميادات¹.

والميادات لها أهمية كبيرة في بناء وإيداع واسترجاع الكيانات الرقمية من مؤسسات المعلومات الرقمية على شبكة الأنترنت، وهناك العديد من الوظائف تقدمها الميادات للكيانات الرقمية حيث قدم Gail hodge عدد من الوظائف منها، اكتشاف المصدر، تنظيم المصادر الإلكترونية، القابلية للتشغيل المتبادل، الوصف الرقمي وغيرها من الوظائف².

4- المعالجة وضبط الجودة: تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الخلل بالمحتوى، وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من أجل تصحيح بعض الأخطاء الناتجة عن المسح الضوئي، كتنظيف البقع والشوائب والتشوهات الموجودة في الصور.

¹ ريان بن كحلة، دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة، (مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة) 2018/2019، ص71.

² أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الأنترنت، ط1، ج2، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات القاهرة 2013، ص259.

5- التعرف الضوئي على الحروف: بعد عملية المسح الضوئي والمعالجة تأتي عملية التعرف الضوئي على الحروف، باستعمال برمجيات التعرف الضوئي على الحروف التي تسمح بتحويل الصور الناتجة عن المسح إلى نصوص يمكن التعديل فيها والبحث داخلها.

6- التخزين الرقمي: يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيله الجغرافية، بطريقة منظمة في قاعدة بيانات المكتبة الرقمية لتسهيل استرجاعها وإتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة بها، ويتم تخزين جميع الوثائق التي يتم رقمنتها يتم تخزينها بطريقة فورية.

7- تصميم الواجهة: وعرضها والحصول عليها ويتم اختيار أنسب الطرق الفنية والوظيفية.

8- الإتاحة: تعد عملية إتاحة المعلومات النتيجة النهائية للمعلومات السابقة وتبدأ دورة إدارة الإتاحة بطلب من المستفيد الولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات¹.

المبحث الثالث: معوقات رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر

تعتبر الرقمنة في الإدارة المحلية كعملية جديدة ظهرت نتيجة لتطور التقنية والتقدم البشري من النظام التقليدي إلى نظام الرقمي لتحسين الخدمة، ورغم نجاحه إلا أنه هناك العديد من المعوقات والتحديات التي تقف أمام رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر من أهمها نجد:

المطلب الأول : المعوقات الإدارية:

تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية لأن أي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العمومية تتطلب من الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية، كما هنا بعض القيادات لا تقنع بالرقمية أو الإدارة الإلكترونية فهي تحبذ النمط التقليدي في العمل، وعدم قدرتهم على

¹ ريان بن كحلة، نفس المرجع السابق، ص74-75.

التخلي على نمط الإدارة البيروقراطية وقلة عدد الكوادر العاملة في مجال جمع البيانات وتنظيمها وضعف الإمكانيات المادية والتمويل لهذه المشاريع وكذا التخطيط وضعف العلاقة بين البرامج المسطرة في الإدارة الإلكترونية والتطوير الإداري.

المطلب الثاني : المعوقات السياسية والقانونية:

ويظهر في قلة اهتمام القيادة السياسيين والمسؤولين القائمين في هذا القطاع في النهوض بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي عدم وجود استقرار سياسي الذي يعتبر من أهم عوامل نجاح أي برنامج داخل أي دولة.

بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج والبيروقراطية يضاف إلى ذلك التخطيط السياسي الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة كل ما يتعلق بالرقمنة.

يضاف إلى ذلك عدم تحديث القوانين التي تتلاءم مع استخدام الوثائق الإلكترونية فهناك بعض القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لا تخدم ولا تسير العمل من بدايتها حتى تطبيقها، وعدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها بشأن مختلف الخدمات الإلكترونية¹.

المطلب الثالث : المعوقات الأمنية:

ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقة الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني أو اختراق والدخول بعض الإدارات.

* التحديات البشرية: يمكن تلخيصها فيما يلي:

¹ بن عياش أسية، أوكحيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، السنة 2020، ص 268.

- ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في نظم المعلومات الإدارية على تطوير ومتابعة التدريب.
- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة بسبب طريقة اختيار الموظفين.
- عدم توفير البنية التحتية اللازمة لرقمنة التي تسهل للموظف بتقديم الخدمة بأداء جيد¹.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الرقمي.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع فهناك من يمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقرها².

المبحث الرابع : مفهوم الرقمنة الإدارية

المطلب الأول: تعريف وأهمية الرقمنة الإدارية

تتنوع المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة الإدارية وفق الإطار أو السياق الذي يستخدم فيه المصطلح، فالرقمنة هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تيسر الرقمنة إلى تحويل النصوص

¹ بن عياش أسية، أوكحيل محمد أمين، نفس المرجع السابق، ص268.

² مطالي ليلي، زغول آمنة، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة حالة الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد2، العدد2، سنة 2018، ص377.

المطبوعة أو الصور (سواء كانت صور فوتوغرافية أو خرائط) إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي التي تسمع بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب¹.

وتشير "شارلوت بيرسي" «Charlotte Buresi» إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي².

ويمكن تعريف الرقمنة الإدارية على أنها: "عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق³.

وكثيرا ما يتم الربط بين الرقمنة الإدارية والإدارة الإلكترونية بحيث يشير الكثير من الباحثين إلى نفس المعنى للمفهومين على أن الرقمنة الإدارية هي الإدارة الإلكترونية وتعرف بأنها "إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين وللمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

كذلك عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: "عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق، ومن هنا يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تتمثل في "استغلال الوسائل الإلكترونية

¹ عبد الرحمان مراح، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، المملكة العربية السعودية: العدد 10، 2015، ص39.

² أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، دراسة في الإشكاليات ومعايير الإعتبار، قسم دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص11.

³ مصطفى بن يوسف، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وإنعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: إدارة محلية، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة، 2018، ص11.

الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من أجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد.

كما يعرف بعض المختصين الإدارة الإلكترونية، بأنها: "إدارة بلا ورق ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة، وتعتمد أساساً على الوسائل التكنولوجية¹."

أهمية الرقمنة الإدارية:

إن الاهتمام بالتكنولوجيا سيعطي الإدارة دفعة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها حيث يرى العديد من الخبراء الاقتصاديين، أن عصرنة الإدارة تحمل أبعاداً اقتصادية، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقاً لاقتناء الورق يمكن أن توظف لجوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية²، وفي هذا الشأن، يقول الخبير الاقتصادي والوزير الأسبق بشير مصيطفى: "أن تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بشكل فعال سيدفع نحو الدخول إلى إدارة فعالة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها"، كما أشار أيضاً "أن والإدارة الإلكترونية وتعميمها في كل القطاعات الإدارية أصبح ضرورة لا مفر منها³، وسيكون لهما أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم مضيفاً أن هذا التوجه بات ضرورياً لتهيئة الظروف لبناء إدارة قوية⁴."

ويرى ذات الخبير، أن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة الإدارة هو الوصول إلى إدارة إلكترونية، إلى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في وقت زمني وجيز، وبالمقابل بقول ذات الخبير "لا بد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على استخدام التقنيات

¹ عبد السلام عبد اللاوي، مجلة صوت القانون، العدد السابع، 2017، ص ص 62-63.

² طارق المجذوب، الإدارة العامة والعملية الإدارية، لبنان: منشورات الحلبي بيروت، 2003، ص 121.

³ عبد السلام عبد اللاوي، مرجع سابق، ص 67.

⁴ عبد الرزاق الشخيلي، الإدارة المحلية، عمان: دار المسيرة للنشر، 2011، ص 63.

الحديثة"، إن تغطية البلديات المقدرة بـ1541 بلدية بالوسائل التكنولوجية قد شملت معظم البلديات الكبرى خاصة في العاصمة والولايات المجاورة لها، وبالنسبة للبلديات النائية توجد وسائل تعرقل العملية منها خطوط الإنترنت¹.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف الرقمنة الإدارية

تتميز الرقمنة الإدارية عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

¹ المرجع نفسه، ص 63.

- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **الاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك¹.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا².

¹ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص7.

² المرجع نفسه، ص7.

أهداف الرقمنة الإدارية:

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائل الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائل الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD إذن الرقمنة الإدارية توفر الكثير من المساحات.
- **الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الإنترنت سمحت للرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في وقت واحد.
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أن عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
- **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزرة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات¹.
- ولعل من أهم الأهداف التي تعسى الرقمنة الإدارية لتحقيقها هي:
- **تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.**
- **زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.**

¹ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام آلي مهني وتقني، جامعة قسنطينة، 2006/2005، ص83.

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

- إلغاء نظام الأرشفة الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة رقمي مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الواردة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان¹.

المطلب الثالث: فوائد الرقمنة الإدارية

للرقمنة العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:

1- الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والجهد والوقت على جميع الأطراف وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.

- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.

¹ عبد السلام عبد اللاوي، مرجع سابق، ص 63.

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل: إدخال البيانات وتشغيل صيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود تحت بوابة رقمية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الذكية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات¹.

2- الفوائد الإدارية:

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة
- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والتسريع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود².

¹ لمقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: سياسة عامة وإدارة محلية، جامعة الوادي، 2017/2016، ص34.

² المرجع نفسه، ص34.

3- الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلومات قادر على التعامل مع معطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.¹

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الجوانب المتعلقة بمفهوم الرقمنة، والملاحظ تعدد تعريفها، كذلك شروع الدولة إلى تحسين الإدارة وتقريبها من المواطن لدى لجأت إلى إتباع آليات وأصدرت العديد من التشريعات، ولكن بالرغم من الجهود التي تبذلها من أجل السير الحسن للمرفق العام وتقديم الخدمات بأسرع وقت ممكن وتقادي أهم النقائص التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية، إلا أنها ما تزال تعاني من العديد من العوائق والصعوبات التي تقف أمامها لمواكبة عصر السرعة والاتجاه نحو جودة وتحسين الخدمة العمومية، ومقارنة بتجارب الإقليمية فلم تصل الجزائر إلى ما وصلت إليه بعض الدول مثل دبي في تعاملاتها الرقمية، وقد يعود ذلك إلى العديد من الأسباب منها المتغيرات البيئية والنفسية أو إلى الذهنية الاجتماعية والسياسية للمجتمع الجزائري.

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص446.

الفصل الثالث:

الإدارة والجمهور

المبحث الأول: ماهية الإدارة

المطلب الأول: مفهوم الإدارة وطبيعتها

أولا _ مفهوم الإدارة:

- الناحية اللغوية، يرجع كلمة (الإدارة) الى كلمة اللاتينية التي تعني الخدمة أو المساعدة، ومن ثم تعني كلمة (الإدارة) تقديم الخدمة أو المساعدة للغير، وذلك على اساس أن يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين الى اداء الخدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الآخرين الى أداء الخدمة، وهذا هو المعنى اللغوي أو اللفظي لأصل كلمة (الإدارة).

أما عن المفهوم الحديث للإدارة، فنجد أن هذا المفهوم يستمد أصوله من التعريف الذي قدمه فريدريك تايلور، مؤسس الإدارة العلمية في أوائل القرن العشرين، فقد عرف "تايلور" الإدارة بأنها " التحديد الدقيق لما يجب علة الأفراد عمله، ثم التأكد من أنهم يقومون بهذه الأعمال بأفضل وأكفأ الطرق".

ويعرف "إرنست ديل" الإدارة بأنها "تنفيذ الأعمال عن طريق الآخرين لتحقيق هدف معين، مع ما يتطلبه ذلك من تخطيط وتنظيم ورقابة وغير ذلك من وظائف المديرين"¹

ويرى "روبرت باتون" أن كلمة (إدارة) ترجمة للمصطلح وقد تشير الى جماعة الافراد الذين يؤدون مختلف أنشطة الإدارة، ويعملون على توجيه الأعمال، والتأكد من أن كل فعل أو قرار يساعد على سلامة تحقيق الهدف الذي يتم اختياره بعناية.

ويمكن تعريف الإدارة بشكل مبسط بأنها "عملية تحقيق أهداف محددة باستخدام الجهد البشري، وبالاستعانة بالموارد المادية المتاحة"

¹ طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب لطباعة والنشر، القاهرة، بد.ط، سنة 2007، ص 57

ونلاحظ ان جميع التعريفات التي يقدمها رجال الإدارة حول مفهوم عملية الإدارة تتركز حول معنى واحد، وهو تنظيم وإدارة القوى البشرية والمادية لتحقيق أهداف معينة، فالإدارة عملية خلاقية تتطلب قدرات ومهارات قيادية لتجميع المجهودات والموارد المتاحة تجاه الاستغلال الأمثل لتحقيق أهداف معينة، وتتضمن عملية الإدارة بعض العناصر مثل وجود هدف أو أهداف أو نتائج يراد تحقيقها، وأنشطة وإجراءات يمكن استخدامها لتحقيق تلك الأهداف أو النتائج وأخيرا مجهود بشري يعتمد على عدد من الموارد والإمكانات المادية في أداء الأنشطة المحققة للأهداف أو النتائج.¹

ثانيا _ طبيعة الإدارة:

كثرت المناقشات حول طبيعة الإدارة، وهل هي علم أم فن؟ وهل يمكن النظر الى الإدارة على اعتبار انها مهنة؟

ويذهب تايلور مؤسس الإدارة العلمية على ان الإدارة (علم وضعي)، وأن الأسلوب العلمي هو أساس كل اصلاح اداري، كما أن الإدارة العلمية هي الإدارة التي تستخدم المنهج العلمي في حل المشكلات الإدارية.

أما فايول فيرى أن الإدارة هي فن معاملة الناس، والإداري الناجح هو الذي يجمع بين أسلوب البحث العلمي من جهة، وفن معاملة الناس من جهة أخرى.

كما تعد الإدارة بمثابة مقدرة فائقة على انجاز الأعمال، ومهمة الإدارة هي تنسيق أوجه النشاط المختلفة، أي أن الإدارة تعتمد على الممارسة والخبرة، مما يجعلنا نهتم بالإدارة في النهاية على اعتبار أنها مهنة، والعمل على تعميق الخبرة الإدارية، وإعداد الإداري الناجح، وتدريب طبقة من الإداريين يجيدون فن التعامل مع الناس وحسن استخدام الطرق والاساليب العلمية في حل مشكلات الإدارية.

¹ . طلعت ابراهيم لطفي، مرجع سابق، ص58

المطلب الثاني: صفات الادارة وأنواعها وأهميتها

أولاً - صفات الادارة: إن للإدارة مجموعة من الصفات يمكن اجمالها في:¹

(أ) - الادارة الحتمية: باعتبار أن الإنسان اجتماعي بطبعه، يعيش وينظم في جماعات متنوعة.

(ب) - الادارة ضرورية: بسبب تقسيم العمل والاختصاصات والأنشطة وتنوعها في الجماعات والتجمعات البشرية، واختلاف امكانياتها ومواردها، فلا بد من التنسيق فيما بينها للحصول على أفضل النتائج.

(ج) - الادارة موجودة في كل المجتمعات والتجمعات البشرية على اختلاف أهدافها وحجمها ونطاقها: وهي قاسم مشترك يشارك كل نشاط بشري فعاليته ويساعد على بلوغ أهدافه إذا كان مؤهلاً والعكس صحيح، وبهذا يتحقق القول الذي مضمونه: فتش عن الإدارة فإنها وراء النجاح أو الإخفاق.

(د) - تعتبر الإدارة اختصاص الجميع في كل اصعدة والقطاعات والنشاطات: مما يفرض على الجميع أن يتقن علم الادارة الى جانب اتقانه اختصاصاته ليتمكن من ممارسة اعماله بكفاءة ورشد.

(هـ) - الإدارة مهنة جماعية: إذ يتوقف نجاح التجمع على الجهد الذي يقدمه كل أعضائه كأى كيان متكامل.

(و) - الإدارة مهنة محلية: تنشط في ظروف بيئتها وخصوصياتها المتنوعة الحضارية والتراثية والثقافية والاجتماعية والعلمية والتقاليد والأعراف وكذلك تعمل لتحقيق أهدافها وطموحاتها في ضوء إمكانياتها ومواردها المتاحة.

¹ . أحمد عبد السلام دباس، الاصلاح الاداري كمدخل للإصلاح الإداري، ب.ب.ن، ب.د.ن، ب.س.ن، ص03

ثانيا -أنواع الادارة: هناك عدة أنواع للإدارة، وهذا التنوع لا يرتبط بمفهوم العام للإدارة أو بطبيعة الوظائف التي تمارسها، لكنه يرتبط بالنشاط أو المجال التي تمارس فيه نشاطاتها الادارة، بحيث يتغير الهدف والمهام، لكن الشكل والإطار العام للإدارة يبقى ثابتا ويصنع القاسم المشترك بين مختلف هذه الأنواع، وهناك عدة منطلقات تساعد في تحديد أنواع الإدارة كالأهداف ومجال وطبيعة النشاط الذي تستغل فيه هذه الإدارة كعملية تنظيمية أساسية ويمكن لنا أن نذكر هنا أهم انواع الإدارة¹:

- أ) -الإدارة العامة: وهي الإدارة التي تكزن تابعة أو جزء من الحكومة أو الدولة لذا فهي تهدف الى تحقيق مفهوم الخدمة العمومية أو العامة التي هي من أهداف الحكومة الأساسية.
- ب) -ادارة اعمال: وهي الادارة المرتبطة بالنشاط الاقتصادي الخاص أو التابع للأفراد عكس الإدارة العامة، وهي لذلك تهدف الى تحقيق أرباح مادية بشكل اساسي.
- ج) - ادارة القطاع العام: وهي ترتبط بالنشاط الاقتصادي العام أي التابع الحكومة أو الدولة وعليه فهي أيضا تهدف الى تحقيق الربح المادي لكن وفق ضوابط محددة وتسيير مختلف ومقيد بشكل كبير لا يسمح أحيانا بتحقيق نجاحات كبيرة كالتالي تحققها ادارة الأعمال.
- د) -ادارة الهيئات والمنظمات الخاصة: وهي التي تعني بتقديم أشكال محددة من الخدمات لمستوى محددة من الأفراد.
- هـ) - الإدارة الدولية: وهي ترتبط بالمنظمات ذات طابع الدولي وغير التابعة لدولة محددة أو تلك التي تنشأ فيها، وأهدافها يمكن أن تكون تقديم خدمات خاصة أو عامة أو تحقيق أهداف ربحية مادية، ويشار هنا الى ان الادارة الدولية هي أكثر تعقيدا في مهامها.

¹رايس حدة ولخضر، مرغاد، الادارة بالأهداف والادارة بالقيم في المنظمات الأعمال، ايتراك للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006 ص10.

ثالثاً - أهمية الإدارة: أهمية الإدارة كما يلي¹:

(أ) - الإدارة هي بلوغ الأهداف وتحقيق النتائج عن طريق أسلوب متفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين، هذا يعني إثراء الخطة وتحفيز العمال وإظهار الاستعداد لتغيير الهياكل غير الملائمة، وبعث الفعالية في العمل وتحسين مستوى الأفراد العاملين.

(ب) - تعتبر الإدارة أداة فعالة لتنفيذ المشاريع وضمان نجاحها، عن طريق توجيه وتوحيد الجهود والمشاركة في تحقيق الأهداف، فالإدارة تتمثل في كيفية جعل الأفراد يجتهدون لتحقيق أهداف عامة ومشتركة ومحددة.

(ج) - أن الإدارة هي الحافز الأساسي للجهود الإنسانية، وهي المدبرة للعناصر اللازمة للإنتاج من معدات ومواد وأموال وعناصر بشرية وهي التي تعمل باستمرار على تحسين وضمان حصة المشروع من خلال تقديمه أفضل المنتجات والخدمات للمجتمع.

(د) - تعتبر الإدارة عين المشروع والخارجية الداخلية، وهي محور النشاطات والأوامر، ومحور دفع الأفراد لإستقبال القرارات وتنفيذها وهي التي تعمل على جمع المعلومات وتحليلها وتصوير أبعادها، توقع المشاكل وفحصها وإيجاد الحلول الملائمة لها.

المطلب الثالث: مهام ووظائف الإدارة

أولاً: مهام الإدارة

يمكن تحديد مهام الإدارة من تعريفاتها السابقة الذكر وقد تطرقنا الى أهم مهام الإدارة بصفة عامة، وهي كما يلي²:

¹ رايس حدة ولخضر، مرغاد، مرجع سابق، ص 11.

² محمد علي محمد، مجتمع المصنع" دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1985،

أ) - باعتبار الإدارة قيادة وتوجيه واتخاذ قرارات فمن مهامها تحديد الأهداف العامة للمنظمة ورسم سياسة التنظيم وتحفيز أعضائه الى أداء المهام والواجبات الرسمية.

ب) - باعتبار الإدارة هي الاستخدام الامثل للموارد المتاحة فمن مهامها العمل من أجل توفير نسق منظم للحوافز يستطيع أن يحفز الأفراد الى انجاز الأهداف التنظيمية.

ج) - باعتبارها تعاون بين مختلف المكونات التنظيمية فمن مهامها تنسيق الأنشطة الاجتماعية والبشرية من خلال تخطيط متطور لبرنامج العمل.

ثانيا: وظائف الادارة

بالرغم من تنوع مهام الإدارة في المنظمة فالوظائف التي تؤديها من اجل تنفيذ هذه المهام وتحقيق أهداف المنظمة الكبرى المشتركة والثابتة، بحيث تشكل قالب أو نموذج عام لمختلف الإدارات رغم الاختلاف في طرق التطبيق والممارسة التي ترتبط بعوامل أخرى كحجم وطبيعة نشاط المنظمة، وعلى كل فوظائف الإدارة الرئيسية هي:

أ) - التخطيط: التخطيط كوظيفة إدارية رئيسية هو الإجابة عن ثلاثة أسئلة رئيسية وهي: أين نحن الآن؟ أين نريد أن نذهب؟ وكيف سنصل الى هناك؟¹

ب) - التنظيم: التنظيم كوظيفة إدارية هو تحديد الأعمال المطلوبة لتحقيق الأهداف وتجميع الأعمال المتشابهة في صور أنشطة أو وظائف وتحديد الأفراد المطلوبين لهذه الوظائف وتحديد العلاقات بين الوظائف والسلطات والمسؤوليات، وظيفة التنظيم تهتم أساسا بتصميم الهيكل التنظيمي للمشروع.²

¹ جابر عوض سيد أبو الحسن عبد الموجود، المتغيرات الادارية في المنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 2004، ص97.

² . جابر عوض سيد أبو الحسن عبد الموجود، مرجع سابق، ص44

(ج) -التوظيف: ويتضمن كافة المسائل التي تتعلق باختيار القوى العاملة وتعيينهم وتدريبهم وتهيئة الظروف الملائمة للعمل.

(د) -القيادة: يقصد بها "فايول" الإبقاء على الأفراد العاملين بالمنظمة في نشاط دائم لتنفيذ وظيفة التنظيم وذلك بالإشراف الفعال.

(هـ) -التنسيق: ينظر اليه "فايول" على أنه تحقيق الانسجام بين أوجه النشاط في المنظمة بقصد تيسير عملها وتحقيق نجاحها، ويرى جوليك أن التنسيق يعني ربط أجزاء العمل المختلفة ببعضها البعض.¹

(و) -التوجيه: التوجيه كوظيفة إدارية يقوم على توجيه الأفراد في المنظمة لتحفيزهم لأداء الأعمال التي تم تحديدها وذلك من أجل تحقيق الأهداف المسيطرة، كما أنه يعني العمل المستمر الخاص باتخاذ القرارات وصياغتها في صورة أوامر وتعليمات.

(ي) -تدبير الموارد: تدبير الموارد كوظيفة إدارية تهدف الى ضمان توفير الموارد المادية والبشرية المختلفة، والتي توجه الى دعم جهود المنظمة لتحقيق أهدافها المختلفة.

(ح) -الرقابة: وهي عملية تقوم بها الإدارة للتأكد من أن كل شيء قد تم انجازه وفقا للخطة الموضوعة الأوامر الصادرة، على أن يصاحب ذلك مكافأة المجدين وفرض العقوبات عند ارتكاب الأخطاء.

(خ) -تقييم الأداء: كوظيفة إدارية يقوم بتقييم الأداء على تحديد الى اي مدى وكيف يتم تحقيق الأهداف المطلوبة وذلك من اجل القدرة على اجراء التعديلات والتغييرات المناسبة في الوقت المناسبة.²

¹ لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين ميله، الجزائر، ج 2، 2006، ص

ص61-62

² طلعت ابراهيم، مرجع سابق، ص59

ان مجموع هذه الوظائف يشكل النموذج الاداري الامثل، على اعتبار انها وظائف متكاملة ومتراطة فيما بينها، لكن هناك دون شك وظائف اخرى ترتبط بخصوصيات كل ادارة وبنشاطها الخاص كإدارة وبنشاطها الخاص كإدارة الموارد البشرية التي ترتبط مهامها بالأفراد بشكل خاص وهذا ما يجعلها تقوم بوظائف خاصة بها، أما في العمليات الاستراتيجية مثل عمليات التغيير التي تتطلب وجود ادارة فالوظائف لا تتغير بل تأخذ أبعادا أخرى تتماشى مع طبيعة هذه العملية الاستثنائية في المنظمة،

المبحث الثاني: ماهية الجمهور المؤسسة

المطلب الأول: المحددات الأساسية لتعريف الجمهور

إن الجمهور له عدت محددات تميزه عن مصطلحات قريبة من مفهومه وتتمثل محدثه فيما يلي¹:

1- كبر الحجم وضخامة العدد: "إن تطور السياسي والجغرافي انتشرت أعداد الجمهور وتباعدت وأصبحت تستخدم العديد من التقنيات للوصول إلى الجمهور في المناطق والإقليم المتباعدة والمنتشرة وتتجلى في الحواجز السياسية والجغرافية للوصول إليها وبذلك لم يعد الحجم أو العدد محدودا، والإقليم أو الدولة ولم تعد الوسائل المستخدمة في الاتصال بال جماهير تضع في اعتبارها الحجم أو العدد الموجود فقط فعلا وإنما تهتم بحجم جمهور المتلقين المحتمل على أساس إمكانات الوسيلة في الوصول إليهم والتعامل معهم وتضع هذا الحجم وقياسه إلى أسس إحصائية منطقية وإمكانات متطورة.

2- التباين في السمات: التباين في السمات الأفراد من أبرز الميزات في دراسة الجمهور فهذه الدراسة تقوم على أساس تصنيف أعضائه وأفراده إلى فئات تجمع كل منها قدر من التشابه يربط بحدود الفئة مثل السن - أو المستوى التعليم - أو الحالة الاقتصادية - حيث لا يتم دراسة كل فرد كحالة مستقلة ولكن من خلال انتمائه إلى فئة من هذه الفئات.

3 - الانتماء والتفاعل الاجتماعي: تكمن أهمية السمة من خلال الملاحظة المستمرة للسياق الاجتماعي الذي يعمل خلاله كل عضو في شبكة من الجماعات الأولية والثانوية تضع بصماتها على كل شكل أو اتجاه العلاقة بين الفرد المرسل، والفرد المتلقي يختار الرسائل وفق لخبراته كعضو في الجماعات الاجتماعية ويفسر سلوكه الاتصالي في إطار السلوك

¹ محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، جامعة حلوان، القاهرة، 2000. ص 19-28.

الاجتماعي الذي يظهر موحدا في نظام الجماعة المحلية وهذه السمة من السمات تعريف الجمهور تمثل الطبيعة الاجتماعية.

المطلب الثاني: تعريف الجمهور المؤسسة

إن كلمة جمهور مستمدة من الفعل يتجمع، وتعني التجمع والالتقاء والجمهور اصطلاحاً فتى بقصد به جماعة من الناس تقع في محيط نشاط المؤسسة والتنظيم، تؤثر فيه وتتأثر به، أي أن هناك تفاعل متبادل بين الطرفين، كما أن هناك مصلحة مشتركة بين هؤلاء الناس، وأحيانا يكون العالم بأسره، وفي المفهوم العام يدل الجمهور على أية رابطة فضفاضة للأفراد تجمع بينهم مصالح مشتركة كقاعدة ثقافية مشتركة¹.

والجماهير على اختلافها تتفق في صفة عامة ، وهي أنها غير منظمة تنظيمياً رسمياً أو شكلياً بالرغم من أنها قد تؤدي إلى قيام منظمات رسمية ، كما أن أعضائها لا يتصلون اتصالاً مباشراً بعضهم البعض، بالرغم من اجتماعهم في صعيد واحد لإشباع هوايتهم المختلفة عندما يتقاضى الأفراد أو أعضاء الجمهور ، يسرى بينهم شعور الزمالة يتحدث كل منهم إلى زميله بلغة يفهمها، وهذا ما يجعل منهم بناء اجتماعياً ولو أنه غير متماسك من ناحية الشكل وعدم التماسك هذا يجعل من الصعب وضعه في تصنيف منطقي وعدم التماسك هذا يجعل من الصعب وضعه في تصنيف منطقي ولا يسمو إلى مستوى الجماعة².

*كما يعرفها إبراهيم القمري الجمهور هو عدد كبير من الأفراد يشركون في مصلحة عامة اهتمام الجمهور واحد يعرفون به، ونظراً لوجود هذه المصلحة المشتركة التي تجمع أعضاء

¹ - محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، المجلد رقم " 03 ". 2003. ص 909.

الجمهور إلا أنهم يشعرون بدرجة معينة من الوحدة التي تتفاوت من الجمهور لآخر وتتمايز الجماهير عادة بضخامة حجمها وانفصالها فيزيقيا¹.

أما علماء الاجتماع فيعرفونه بأنه جماعة واعية تتكون من أكثر من فرد، يربط أفرادها مصالح مشتركة².

* كما عرفه عبد الحميد محمد انه حشد أو عدد كبير من الناس، لا تجمعهم خصائص أو سمات واحدة غير معرفين للقائم بالاتصال، منعزلين عن بعضهم البعض، ولا يملكون القدرة على العمل كوحدة أو في تنظيم اجتماعي متماسك³.

* كما يعرف الجمهور على المكان لا يمكنك السير فيه، وهو مجموعة هائلة من الناس يقابل بعضهم بعضا أبدا، إن المكان والناس صور مألوفة، لكن، على رغم أنك تعرفهم جيدا، فإنك لم ترهم، ولن تراهم أبدا، رغم أنك واحد منهم⁴

* يعرف ماربوري أوغل الجمهور كما يلي: إن جمهور العلاقات العامة هو جماعة مكونة من فردين أو أكثر واعية، تربط بين أفرادها مصالح مشتركة وهي تتأثر تأثيرا جماعيا بالنسبة لبعض الشؤون العامة.

كما يعرفه أحمد كمال بأنه جماعة من الناس، يكون جماعة صغيرة في بعض الأحيان، إلا أنها في غالب الأمر جماعة كبيرة.¹ وفي كلتا الحالتين تجمعهم مواقف معينة يتأثرون بها، ويؤثرون فيها.

¹ - إبراهيم القمري، السلوك الإنساني والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، دط 1976. ص76.

² غريب عبد السميع: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص102

³ محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في البحوث الإعلام، القاهرة، 1993. ص21.

⁴ ستيفن كولمان، كارين، روس، ترجمة صباح حسن عبد القادر، مراجعة عادل يوسف أبو غنيمه، الإعلام والجمهور دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة. 2012. ص17.

إن كلمة الجمهور في مجال العلاقات العامة تعني مجموعة من الأفراد تجمعهم مصلحة مشتركة أو يؤلف بينهم اهتمام مشترك من هنا فان هناك عدة جماهير من جهة نظر المنشأة وليس جمهوراً واحداً².

المطلب الثالث: أنواع جمهور المؤسسة

1-الجمهور الداخلي: ويتكون من كافة العاملين في المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية والتقنية، وتسعى العلاقات العامة من خلال الجمهور الداخلي إلى تحقيق الاستقرار له، وان تجعله يشعر بالانتماء إلى المؤسسة، وهذا ما يجعل هذه الجماهير تميل إلى تبني سياسات وأهدافها والدفاع عنها³.

وهذا بفضل وضع إدارة العلاقات العامة لسياسة اتصالية محكمة تستعمل من خلال وسائل اتصال معينة ترى بأنها المجدية في الاتصال بهذا النوع من الجمهور، وبهذا يستطيع تكوين مشاعر إنسانية نتيجة المعاملة الإنسانية، وإشباع الحاجات النفسية الاجتماعية والعائلية لتلك الجماهير والعمل على رفع معنوياتها وتحقيق التماسك وكسب رضاها، فاهتمام إدارة العلاقات العامة بتنفيذ مخطط اتصال في مؤسسة أمر ضروري حتى تستطيع أن تتفهم جمهورها الداخلي، وتكشف عن احتياجاته ورغباته وتعمل على تنمية العلاقات بينهم وبين رؤسائهم وبين بعضهم البعض، وهذا من أهم مقومات نجاح أي مؤسسة، و يتوقف هذا النجاح على قوة نظام الاتصال ووسائله وهنا يبرز دور العلاقات العامة في هذا الميدان حيث أنها تمثل وسيطان الإدارة والعلاقات العامة في هذا الميدان حيث أنها تمثل وسيطا بين

¹ حمدي عبد الكارس البخشوانجي: العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص 199.

² محفوظ أحمد. جودة: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات دار زهران للنشر وتوزيع، عمان. 2008. ص230.

³ محمد محفوظ الزهري: العلاقات العامة، "مشكلات وحلول"، دن، 2004. ص35.

الإدارة والعاملين وبين العمال أنفسهم ، وهذا ما يخلق علاقة طيبة مع الجمهور الداخلي اتجاه مؤسسته¹.

*كما يقصد به موظفو الجهاز، فتتقن الموظفين في الجهاز وسياسته وعدالته تساعدهم على عكس صورة حقيقية للجهاز أمام الآخرين، ولذا وجب الاهتمام بالجمهور الداخلي وكثيف البرامج التدريبية والإرشادية له ومن أهداف إقامة علاقات جيدة مع الجمهور الداخلي ما يلي²:

1-الحصول على ثقة الموظفين وضمان تأييدهم لسياسية المنظمة

2-الاهتمام بالروح المعنوية للموظفين.

3- اجتذاب الأكفاء من الموظفين للعمل في الإدارة.

*كما يعرف الجمهور الداخلي: هو جمهور المؤسسة، وبشكل مجلس الإدارة والرؤساء والمرؤوسين من الموظفين والمستخدمين والعمال، كما يشمل حملة الأسهم أيضا، وتسعى المنشأة إلى التعامل مع الجماهير الداخلية لتحقيق الاستقرار لها وتنمية الإحساس بالولاء والانتماء نحوها وما يترتب على ذلك من تبني هذه الجماهير لسياسات المؤسسة وأهدافها والدفاع عنها والتحمس لها. والجمهور الداخلي هم العمود الفقري لأية مؤسسة. وذلك فان تنمية العلاقات بينهم وبين رؤسائهم وبين بعضهم ببعض كم أهم المقومات لنجاح المؤسسة³.

2- الجمهور الخارجي للمؤسسة: ويضم الأفراد مؤسسة من بين الموردين الموزعين والمستفيدين من خدمة ما، وهذا ما يسمى بالجماهير الخارجية الخاصة، أما الجماهير الخارجية العامة فهي تشمل المجتمع المحلي الذي تتواجد به المؤسسة.

¹محمد عبد الفتاح محمد ، مرجع سابق. ص56-57.

²عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة، عمان، 2011. ص145.

³انتصار إبراهيم عبد الرزاق، صنف حسام الساموك، مرجع سبق ذكره. ص 205.

ومنه على المؤسسة أن تطبق سياسة اتصالية محكمة، وتختار أشجع الوسائل الاتصالية باختلافها لتكون على علاقة دائمة به، وحتى يبقى هذا الأخير على صلة وطيدة بالمؤسسة وبهذا ينشأ تفاعل اجتماعي بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، وهذا أمر ضروري وأساسي لبقاء المؤسسة واستمرارها، لأن رضا الجمهور عن سياسة المؤسسة وأعمالها يجعله على استعداد للوقوف من المجتمع المحلي، ذلك من خلال اجتذاب المؤسسة للعمال الممتازين بها¹.

وهنا الاتصال الجيد للجمهور الخارجي وكذا الداخلي لتوفير ظروف جيدة للمستخدمين والعناية بهم يؤدي على نجاح المؤسسة وتطورها².

كم أن الجمهور الخارجي يتمثل في المستفيدين من خدمات الجهاز سواء من الأجهزة الحكومية الآخرة أو الإدارات الخاصة أو وسائل الإعلام أو الأفراد ويركز هنا على أهمية التعامل مع هذه الجماهير بصدق والعمل على أبرز الحقائق كون ذلك هو الوسيلة الوحيدة لكسب ثقتهم وبناء علاقة جيدة معهم.

ومن أهداف التعامل مع الجمهور الخارجي ما يلي:

- 1- قياس الرأي العام والتعرف على اتجاهاته نحو الجهاز.
- 2- إعلام المسؤولين نتائج هذا القياس لتمكينهم من اتخاذ الإجراءات المناسبة حيال هذا التوجه.

3- إبلاغ الجمهور الحقائق الخاصة بالجهاز من حيث أهدافه وفلسفته وسياسته.

4- مقاومة الدعايات المغرضة وإيجاد تفهم كامل وودي نحو الجهاز.

¹ - محمد عبد الفتاح، مرجع سابق، 57-58.

² أحمد كمال أحمد عدلي سليمان، الخدمة الاجتماعية والمجتمع، مكتبة القاهرة، القاهرة، 1993. ص 99-100.

*كما يقصد بي الجمهور الخارجي بأنه سكان المنطقة التي توجد فيها المؤسسة ويتحدد الجمهور العام للمؤسسة وفقا لطبيعة نشاطها وطبيعة الخدمة أو السلعة التي تنتجها وقد يكون هذا الجمهور على امتداد النظام المحلي أو الوطني أو الدولي.

وتهدف المنشأة في إطار هذا المستوى الاتصالي إلى الاتصال بهذا الجمهور بغض النظر عن فئاته أو تقسيماته النوعية وذلك لتقييم الاتجاهات العامة نحو المنشأة وللتحقق من السياسات والإجراءات التي تتبعها والتي تهدف إلى المصالح للسياسات التي تتبعها، وبذلك يحدث التجاوب والتلاحم بين حاجات الجمهور والخدمات التي تؤديها المنشأة.

المبحث الثاني: تصنيفات الجمهور المؤسسة

كي يتسنى لنا فهم أنواع الجماهير المؤسسة لابد من الإشارة إلى مدي الاختلاف بينهم وتصنيف كل نوع على حدي ويمكن تصنيفها كما يأتي¹:

1- تصنيف الجمهور وفق للسمات الأولية

2 - تصنيف الجمهور وفق للسمات الاجتماعية والفردية

3- تصنيف الجمهور وفق للمعايير الثقافية

المطلب الأول: تصنيف الجمهور وفق للسمات الأولية

تصنيف وفق للسمات الأولية: السمات الأولية هي السمات التي يشترك فيها جميع أفراد المجتمع بوصفهم أعضاء فيه ويكون هذه السمات فئات متعددة تصنيف التركيب السكاني لهذا المجتمع منها السن، الجنس، التعليم المهنة، الدخل، الحالة الزوجية، وسنركز فيها يلي على أهم هذه السمات.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع نفسه، ص145.

أ. السن: يتجه خبراء العلوم الإنسانية إلى دراسة السلوك الإنساني في إطار تقسيمات أو فئات عمرية توضح العلاقة بين السلوك وهذه لفئات تعكس مستوى معيناً من الخبرات والمهارات المتراكمة والمعلومات التي يضيفها الفرد في إطار المرجعي بتطور سنوات عمره. وقد استخدم "ويلبرشرام، ولازار سلفيد في دراسة بالسن 21 ثم 29 ثم 30 60. فأعلى، وقد تأثر العيد من البحوث الغربية بهذا التقسيم بعد ذلك، كما استخدمت في علم السكان الفئات الجسمية لبيان الهرم السكاني في دراسة التركيب العمري للسكان، وعلى الرغم مما يسهم به التقسيم إلى فئات عشرية أو خمسية في سهولة التصنيف والتبويب إلا أنها لا تقدم دلالات عملية في التفسير يقوم على أساس العلاقة بين هذه الفئات، وتطور المراحل العمرية التي تنتقل بالفرد من الطفولة إلى الشيخوخة، وتعكس أنماطاً من السلوك ترتبط بهذه المراحل. هناك تقسيم آخر للمراحل العمرية في فئات السن المختلفة يمكن أن يتخذ كمعيار موحد الاستخدام في الدراسة السن التركيب العمري يراعى الفرق في النضج وتأثيرات الخبرات المتراكمة إلى حد بعيد منها يكسبه بفعل المراحل التعليمية.

ب. التعليم: تهتم هذه السمة من السمات الأولية، بتحديد مستوي المعارف والمهارات التي قام بها الفرد وتعدد المستويات الخاصة بتحصيل هذه المعارف والمهارات ليحدد مستوي فيها مرحلة معينة من مراحل التعليم التي ترتبط بمراحل عمرية معينة بعكس قدر من النمو والنضج الذي يسمح باستيعاب قدر المعرفة المنظمة في كل مرحلة من مراحل التي تعكس النيات في السلوكيات. ولهذا كان الاتجاه في الدراسات الجمهور يتخذ المستوي التعليمي لتقسيم فئات تتفق مع المراحل التي يحددها النظام التعليمي في الدولة مثل، التعليم الابتدائي، التعليم المتوسطي، التعليم الجامعي وتفيد هذه الفئة خبير العلاقات العامة في تحديد العلاقة

بين التعليم والعادات الاتصالية فهناك مثلاً علاقة ارتباطيه بين درجة التعليم وقراء المجلة أو الصحيفة¹.

وعلى الرغم من أهمية هذا التقسيم إلا أن فئة الأميين تعتبر ضرورية بصفة خاصة في المجتمعات التي ترتفع فيها نسبة تمثيلها في مجتمع البحث أو العينة كما لا يمكن أن نقفل فئة الدارسين أو الحاصلين على مؤهلات فوق جامعية، بالإضافة إلى التفريق بين من يدرس في مرحلة تعليمية فعلاً وبين من أنهاها.

ت. الجنس: تستخدم فيه فئتا الذكور والإناث، أو الرجال والنساء دون استخدام فئات فرعية أو فئات وصفية، ذلك يفرض التعرف على ردود الأفعال المتباينة بين الذكور والإناث إزاء الرسائل الإقناعية والتعرف على طبيعية العادات الاتصالية.

ث. الحالة الاقتصادية: تعكس الحالة الاقتصادية قدر الجهد المبذول الذي يعتبر أحد العوامل العامة في تفصيل الفرد لوسائل الإعلام وممارستها هذا الجهد المبذول الذي يعتبر أحد العوامل العامة في تفصيل الفرد لوسائل الإعلام ومقرراتها هذا الجهد الذي يؤثر فيه سهولة الحصول على تناول المادة الإعلامية ونفقات لحصول عليها أو الوقت المتاح لدى الفرد للقراء².

وتقسيم الجمهور وفقاً للحالة الاقتصادية يساعد خبير العلاقات العامة على تعريف على مدى الحصول على المادة الإعلامية، ونفقات الحصول عليها والوقت المتاح للتعريف الإعلامي أي التعرف على جوانب السلوك الاتصالي كالتعرض والاهتمام والرضا التي تتباين وفقاً للحالة الاقتصادية

¹ محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 47.

² محمد عبد الحميد، مرجع نفسه، ص 51.

المطلب الثاني: تصنيف الجمهور المؤسسة وفقا للسمات الاجتماعية والفردية

السمات الفردية هي السمات ذات العلاقة بالبيئة الاجتماعية والتكيف معها ونظرا لان الكثير من السمات الفردية يرتبط إلى حد بعيد بالسمات الاجتماعية مثل علاقة الدور أو المركز بتقدير الذات كأحد الدوافع والحاجات الإنسانية أو علاقة التفاعل الاجتماعي بالدور وارتباط هذه الأخيرة بالمقدرة الذهنية لإفراد ذات العلاقة بالإقناع، وتكوين أو تغير الاتجاه فنظرا لذلك تصعب التفريق بين السمات الفردية والاجتماعية، كذلك لما قد تسببه هذه التفرقة من تأثير على صدق الإجراءات والنتائج المنهجية لعدم استغلالها استغلالا كاملا.

تصنيف الجمهور وفقا للاتجاه الموضوع:

وينقسم هذا النوع إلى جمهور المولدين والمعارضين والمحايدين كما يلي:

الجمهور الموالين: وهو الجمهور المؤيد للفكرة المطروحة، سواء دون أسباب كالتأكد الأولى، وأسباب بعد ذكر الأدلة، وحجج. مقنعة، وتعزيز الفكر وحث الجمهور على اتخاذ سلوك معين ويرجع ذلك لإقناع الجمهور بصحة ما ورد من معلومات وبأنها عملية ممثلة للتطبيق وبهذا فان مهمة المرسل هنا تدور حول تكثيف الاتجاه المؤيد وترسيخه.

الجمهور المعارضين وهو الجمهور الراض للفكرة المطروحة رفضا نهائيا، وقد يكون دفاعا عن مبادئ أو دفاعا عن مصلحة خاصة، كما قد يكون معارضة كاملة لجوانب الفكر أو الموضوع الجديد، أو أنها معارضة جزئية تخص بجانب واحد، وقد يتمكن المرسل من استقطاب هذه الجماهير المعارضة أو يكفي بالرد عليها.

الجمهور المحايدين: وهي الجماهير الخارجة عن مجال المشاركة الايجابية بإبداء أي رأي المعارضة أو الولاء، لذلك على المرسل أن يركز على تزويد الجمهور بكافة المعلومات والأدلة والتركيز بدقة على جوانب المعارضة الرئيسية¹.

المطلب الثالث: التصنيف وفقا للمعايير الثقافية

يصنف الجمهور وفقا للمعايير الثقافية كما يلي:

الجمهور الأمي: يمثل هذا النوع جزء من الجماهير ممن يقرءون ويكتبون، لكنهم لا يميلون إلى ذلك، فهو جمهور كسول يميل إلى المشاهدة وليس للقراءة، دون الحاجة إلى تفسير أو فهم الأحداث كما انه يميل إلى الوحدة، ويشعر بان تأثيره قليل أو لا تأثير له في القرارات الرئيسية من أي نوع، هذا النوع قد يمتلك القرارات ولكن لا يتوفر لديه الدافع والاهتمام.

وهذا النوع من الجمهور الذين ليس لهم مستوى تعليمي ولقد خصصته في العينة الدراسة لكي أدارس آراء الجمهور الخارجي بجميع أنواعه سوى المستوى العالي أو ليس لديهم مستوى. الجمهور المادي: يميل إلى الاندماج في آلية المجتمع والتنظيمات، يرغب في ارتفاع مستواه وزيادة دخله ويبحث عن المعرفة التي تساعد على التقدم وتجعله يميز بين الآخرين وبين ما هو عملي واجتماعي وهو يشبه الجمهور الأمي كثيرا في كونه لا يميل إلى التفكير غالبا ما يتجه إلى المحتوى الجاد لأنه يتوقع أن يعرف شيئا حول اهتماماته يظهر اهتماماته بالآراء والأفكار كمظهر فقط لأنه يشعر بان ذلك ينفعه في الأجل الطويل والأسباب عملية

الجمهور المفكر: يهتم بالآراء ووجهات النظر، والمشكلات الفلسفية والمفاهيم والأحداث الفنية والجمالية، لا يهتم بالماديات، يتركز هذا النوع حول ذاته ويبحث عن الصحة ولكنه

¹ محمد عبد الحميد، مرجع نفسه، ص45-48.

ضد مفهوم الجمهور العام، ديكتاتوري في اتجاهه الأساسي، رغم انه يذكر ذلك يعتبر نفسه من الصعوبة يبحث عن المجتمع الأفضل من خلال الاهتمامات النظرية¹.

وهذه السمة تعتبر أهم سمة تم ملاحظتها على الجمهور الخارجي لمؤسسة، فقد تبين أن جمهور هذه الأخيرة مصنف وفق المعايير الثقافية، فيوجد فهم من هو أُمي ومنهم من هو مادي ومنهم من هو مفكر حيث لوحظ أن الجمهور الأُمي ليس لهم مستوى تعليمي أما المادي من يريد الاستفادة من المؤسسة فقط ولا يهتمهم شيء، والمفكر من يملك مستوى تعليمي جيد.

¹-محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص105--107.

الفصل الرابع:

دراسة حالة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا الى الجانب النظري للدراسة، سيتم تناول إجراءات الدراسة الميدانية باعتبارها وسيلة هامة، بحيث تمكننا من الوصول إلى نتائج دقيقة و موثوقة، و هي تعد قاعدة أساسية لأي بحث علمي، و بهذا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة المنهجية ، انطلاقا من منهج الدراسة، و يليها حدود الدراسة، و بعدها مجتمع و عينة الدراسة، ثم نذكر الأدوات المستعملة لجمع بيانات الدراسة، و في الأخير سوف نذكر الأساليب الإحصائية المعتمدة.

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1. منهج الدراسة

لقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة لأنه الأنسب لها ، بحيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي دراستنا الحالية بقصد تشخيصها و كشف جوانبها و تحديد العلاقات بين عناصر هذه الدراسة.

2. حدود الدراسة

- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة الميدانية خلال الموسم الجامعي لـ 2023 – 2024.

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية للغرفة الفلاحية بولاية الأغواط

- **الحدود البشرية:** قمنا باختيار العينة بكل تمعن من جملة الموالين المعرفين والمعترف بهم من طرف الغرفة الفلاحية بالأغواط، ونشير هنا أننا لم نجد أي نفور أو رفض من قبل الموالين بل كانوا متعاونين معنا إلى حد كبير وقد بلغ عدد العينة 20 مفردة احصائية، وهي عينة هذه الدراسة التي تمكنا من الوصول إليها بالنظر لضيق وقت البحث الميداني، ونقول فيها:

نوع عينة الدراسة: تم اختيار عينة قصديه وأجرينا معهم المقابلة الميدانية بطريقة عادية عن طريق المقابلات الشخصية على مجموعة من الموالين يقدر عددهم ب 20 موالا، وبني القصد وفق الخصائص التالية:

- أن يكون موالا ضمن بلدية الاغواط جغرافيا.
- أن يكون مسجلا لدى الغرفة الفلاحية.
- أن يقبل التعاون معنا في اطار البحث.

أسلوب السحب: تم خلال ما يسمى بالخبرة حيث أننا نتواصل دوريا مع الموالين بحكم طبيعة الوظيفة الاجتماعية.

3. أدوات جمع البيانات:

هناك أدوات تستعمل في البحث العلمي تساعد الباحث في بحثه ، و ترتبط بموضوع البحث و المنهج المتبع في الدراسة، بحيث يتوفق الباحث في بحثه في حالة قدرته في استخدام هذه الأدوات ، و الدراسة الحالية اعتمدنا على المقابلة والملاحظة، و هذا الأخير هو عبارة عن استمارة من ثلاث محاور و هي كالآتي:

- المحور الأول: البيانات الشخصية

- المحور الثاني: مشاركة رقمنة الغرفة الفلاحية في تحديد الموال الحقيقي

- المحور الثالث: مساهمة رقمنة الغرفة الفلاحية في تحقيق رضا الموال

4. الأساليب الإحصائية المعتمدة:

بعد ان يتم جمع البيانات و تفريغها و ترتيبها و تصنيفها، و تعتمد الدراسة على أسلوبين للتحليل و هما الأسلوب الكمي، و الأسلوب الكيفي، بحيث أن الأسلوب الكمي يتم فيه تحويل البيانات و الإجابات التي حصلنا عليها في الميدان إلى أرقام عديدة و تكرارات و نسب مئوية يتم ترتيبها في جداول حسب محاور البحث، بالاعتماد على أدوات المعالجة الإحصائية ، حيث يتم استخدام النسب المئوية لتمثيل أفراد مجتمع البحث تكرارات و نسب مئوية، أما عن الأسلوب الكيفي فيتم من خلاله تحليل و تفسير كل البيانات و معطيات الواردة في الجداول و فهمها بأبعادها و ربطها بالواقع و اكتشاف العلاقات بينها و محاولة ربطها بالإطار النظري للدراسة،

المحور الأول: تحليل بيانات الدراسة:

تحليل البيانات الشخصية:

1. تحليل بيانات الجنس:

الجدول رقم (02) : توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
الذكر	20	100
الأنثى	00	00
المجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هناك تباين بين المتغيرين بحيث لغت نسبة الذكور 100% أما نسبة الاناث فقد بلغت 00% ما يبين أن ذكورية و هذا لنمو الوعي لديهم و احساسهم بالمسؤولية اتجاه الطرف الآخر ولمعرفتهم أن السبيل الوحيد للنجاح هو المثابرة و العمل او بالتالي المكسب الوفير .

2 تحليل بيانات السن

الجدول رقم (03) : توزيع افراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة	00	00
26 - 35 سنة	01	05
36 - 45 سنة	03	15
من 46 سنة فأكثر	16	80
المجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هناك تباين بين المتغيرات بحيث أن عينة (من 46 سنة وأكثر) هي الغالبة في المجموعة وقد قدرت بـ 80% وتليها العينة (36 - 45 سنة) بنسبة 15% أما الأخير فقد كانت العينة 26 سنة الى 35 سنة بقيمة 05%، أما أقل من 25 سنة منعدمة النسبة هذا ما يبين أن سن الموالين يتميز بالوعي والنضج و هذا ما يمكنها من تقديم الأفضل لتنمية البلاد.

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

3 تحليل بيانات المستوى التعليمي:

الجدول رقم (04): توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
80	16	دون مستوى
10	02	ابتدائي
10	02	ثانوي
00	00	مستوى عالي
100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هناك تباين بين المتغيرات المستوى التعليمي للموالين بحيث نرى أن عينة دون المستوى هي التي طغت على المجموعة وقد بلغت نسبتها 80% وتليها مستوى ابتدائي و ثانوي متساوية بنسبة 10%، أما عينة مستوى عالي فقد انعدمت نسبتها، ما يثبت غياب الموالين ذوي "مستوى عالٍ"، لا يمكن الجزم بوجود علاقة سببية قاطعة دون مزيد من التحليل ودراسات أوسع.

4-تحليل بيانات الأقدمية في المهنة

الجدول رقم (05): توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	00	00
من 5 الى 10 سنوات	00	00
من 11 إلى 15 سنة	01	05%
من 16 سنة فأكثر	19	95%
المجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن فئة من 16 سنة فأكثر هي الغالبة بنسبة 95% و تليها فئة من 11- 15 سنة فما بنسبة 05%، أما فئة أقل من 5 سنوات و فئة من 05 - 10 فقد بلغت نسبتهما 00% ما يبين أن فئة الموالين اصحاب الخبرة هي من الغالبة

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

5- تحليل بيانات الاستقرار

الجدول رقم (06): توزيع افراد العينة حسب متغير الاستقرار

الاستقرار	التكرار	النسبة%
مستقر	05	25
متنقل(رحل)	15	75
المجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق للاستقرار نلاحظ أن فئة الموال المتنقل (الرحل) هي الغالبة بنسبة 75% وتليها فئة الموال المستقر بنسبة 25%، ونستنتج أن الموال يعاني من ظروف معيشية صعبة تدفع الى التنقل.

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات العامة

المحور الثاني: مساهمة رقمنة الغرفة الفلاحية في تحديد الموال الحقيقي

س6- في رأيك هل عدد المنخرطين في زيادة او نقصان مع تطبيق الرقمنة ؟

الجدول رقم (07): نسبة زيادة او نقصان عدد المنخرطين في ظل تطبيق الرقمنة

المجموع		نقصان		زيادة		العبارة
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100	20	100%	20	00	00	في رأيك هل عدد المنخرطين في زيادة او نقصان في ظل تطبيق الرقمنة؟

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن تطبيق الرقمنة ساهم في نقصان عدد المنخرطين بنسبة 100% و هنا نستنتج أن بعض المنخرطين شطبوا اسماءهم من السجل الفلاحي.

س7- في رأيك من المستفيد الأول من رقمنة الغرفة الفلاحية؟

الجدول رقم (08): نسبة المستفيد الأول من رقمنة الغرفة الفلاحية

المجموع		معا		الموال المزيف		الموال الحقيقي		العبارة
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100	20	05	01	05	01	95	18	في رأيك من المستفيد الأول من رقمنة الغرفة الفلاحية

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق المستفيد الأول من رقمنة الغرفة الفلاحية هو الموال الحقيقي بنسبة 95% اما فئة الموال المزيف لا تخدمه الرقمنة

س8- في رأيك هل للرقمنة تأثير على الاستفادة من حصص علف الشعير؟

الجدول رقم (09): نسبة تأثير الرقمنة على الاستفادة من حصص علف الشعير

العبارة	تأثير كبير		تأثير ضعيف		لا يوجد		المجموع	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
في رأيك هل للرقمنة تأثير على الاستفادة من حصص علف الشعير؟	17	85	03	15	00	00	20	100

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق فان الرقمنة لها تأثير كبير على الاستفادة من حصص علف الشعير بنسبة 85% وتاليه تأثير ضعيف الذي نسبة 15% اما فئة لا يوجد تأثير نسبتها منعدمة، وبالتالي نستنتج أن رقمنة الغرفة الفلاحية قد تساهم في تحسين كفاءة التوزيع.

س9- في رأيك هل توافق على أن رقمنا الغرفة الفلاحية تفرز التمثيل الحقيقي للموال؟

الجدول رقم (10): نسبة رقمنا الغرفة الفلاحية تفرز التمثيل الحقيقي للموال

المجموع		غير موافق		موافق		موافق بشدة		العبارة
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100	20	05	01	15	03	80	16	في رأيك هل توافق على أن رقمنا الغرفة الفلاحية تفرز التمثيل الحقيقي للموال ؟

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق تساهم رقمنا الغرفة الفلاحية في تحديد الموال الحقيقي أنه بنسبة 95% وغير موافق لنسبة 05% وبالتالي نستنتج أن قد تُساهم رقمنا الغرفة الفلاحية في ابراز الموال الحقيقي.

المحور الثالث: تساهم رقمنة الغرفة الفلاحية في تحقيق رضا الموال

س10- في رأيك هل توافق على أن استصدار بطاقة موال أحسن في ظل الرقمنة؟

الجدول رقم (11): نسبة الموافقة على أن استصدار بطاقة الموال أحسن في ظل الرقمنة

العبارة	موافق بشدة		موافق		غير موافق		المجموع	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
في رأيك هل توافق على أن استصدار بطاقة موال أحسن في ظل الرقمنة؟	18	90	02	10	00	00	20	100

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق الفئة الموافقة على أن استصدار بطاقة موال أحسن في ظل الرقمنة نلاحظ أنه موافق بشدة نسبتها 100% وغير موافق نسبتها منعدمة وبالتالي نستنتج أن بطاقة الموال في ظل الرقمية تساهم في تحسين الخدمات وتسهيل الاجراءات.

س11- في رأيك هل يوجد فرق بين النظام الكلاسيكي الورقي والنظام الجديد الرقمي؟

الجدول رقم (12): نسبة فروق بين النظام الكلاسيكي الورقي والنظام الجديد الرقمي

المجموع		لا يوجد		يوجد فرق ضعيف		يوجد فرق كبير		العبارة
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100	20	00	00	10	01	90	19	في رأيك هل يوجد فرق بين النظام الكلاسيكي الورقي والنظام الجديد الرقمي؟

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق الفروق بين النظام الكلاسيكي الورقي والنظام الجديد الرقمي

نلاحظ أن فئة يوجد فرق كبير هي الغالبة بنسبة 90% وفئة يوجد فرق ضعيف بنسبة 10% اما فئة لا فرق بين النظام الكلاسيكي الورقي والنظام الجديد الرقمي منعدمة وبالتالي نستنتج أنه:

قد يُساهم النظام الرقمي في تحسين كفاءة و يُساعد على تقليل الأخطاء.

س12- إذا هناك فرق فيما يتمثل؟

الجدول رقم (13): نسبة الفروق

العبارة		سرعة الإنجاز		سهولة		تكلفة	
تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
19	95	19	95	18	90	18	90

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنه الفروق تتمثل في سرعة الإنجاز بنسبة 95% وفي السهولة بنسبة 95% وبالنسبة للتكلفة بنسبة 90% وبالتالي نستنتج أن النظام الرقمي يُساهم في تحسين كفاءة الوقت، يُساعد على تقليل الجهد المبذول، كما يُساهم في زيادة تكاليف الاجراءات الادارية.

س13- في رأيك بما تتسم الغرفة الفلاحية؟

الجدول رقم (14): نسبة بما تتسم الغرفة الفلاحية

العبارة		المصادقية		الشفافية		التنظيم		التعقيد	
تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
16	80	18	90	19	95	01	05	01	05

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق تتسم الغرفة الفلاحية بالمصداقية بنسبة 80% والشفافية بنسبة 90% و بالتنظيم بنسبة 95%، أما التعقيد نسبته 05% وبالتالي نستنتج أن هيمنة فئتي "المصداقية" و "الشفافية" إلى ثقة الموالين في عمل الغرفة الفلاحية، وهيمنة فئة "التنظيم" إلى كفاءة عمل الغرفة الفلاحية، انخفاض مشاركة فئة "التعقيد" إلى سهولة استخدام خدمات الغرفة الفلاحية.

س14- في رأيك هل أنت مؤيد الرقمنة؟

الجدول رقم (15): نسبة مع او ضد الرقمنة

المجموع		ضد		مع		العبارة
نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	
100	20	10	05	90	15	في رأيك هل أنت مع او ضد الرقمنة ؟

المصدر: من اعداد الطالبين حسب معطيات الغرفة الفلاحية

من خلال الجدول السابق ان رأي الموال مؤيدا للرقمنة بنسبة 90% ورأي الأشخاص المعارضين للرقمنة بلغت نسبتهم 10% وبالتالي هذا راجع الى هيمنة فئة "المؤيدين" إلى إدراك الموالين لفوائد الرقمنة، ويشير تأييد الموالين للرقمنة إلى توقعهم لتحسين الخدمات.

المطلب الثالث: الاستنتاج العام

- من خلال دراستنا السابقة توصلنا في الإشكالية عن التساؤل الرئيسي وعن التساؤلات الفرعية ويمكن استخلاصها فيما يلي:
- فبعد عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها في مؤسسة الغرفة الفلاحية الفرعية يمكن الإجابة على تساؤلات الدراسة وإشكالية البحث بالإيجاب يمكننا استخلاص بعض النقاط الهامة حول رأي الموالين في رقمنة الغرفة الفلاحية بالأغواط:
- تحسين الخدمات: يشيد الموالون بـ تحسين سرعة الإنجاز و سهولة الإجراءات و الوصول إلى المعلومات و التواصل مع الغرفة الفلاحية
- تعزيز الشفافية: يشعر الموالون بـ زيادة الثقة و المساءلة بفضل الرقمنة
- التكاليف: يرى الموالون أن الرقمنة ساعدتهم على توفير الوقت و الجهد مع زيادة في تكاليف الإجراءات الإدارية.
- أن رقمنة الغرفة الفلاحية قد ساهمت بشكل كبير في تحسين سرعة إنجاز المعاملات.
- أن رقمنة الغرفة الفلاحية قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات
- تُتيح الرقمنة للموالين التواصل مع الغرفة الفلاحية بسهولة
- تُتيح الرقمنة للموالين الحصول على معلومات دقيقة
- تُتيح الرقمنة للموالين متابعة حالة طلباتهم وربح الوقت
- تُساعد الرقمنة على تعزيز التكوين لدى الموالين وابنائهم

- رقمنة الغرفة الفلاحية تساهم بشكل كبير في تحقيق رضا الموالين من خلال تحسين الخدمات، وتعزيز الشفافية، وتقليل التكاليف، وتحسين كفاءة العمل، وتعزيز الثقة، وتحفيز المشاركة، ودعم التنمية الزراعية.
- أن رقمنة الغرفة الفلاحية يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحديد الموال الحقيقي من خلال: إنشاء قاعدة بيانات موحدة، والربط مع الجهات الأخرى، وتحليل البيانات، والمراقبة الإلكترونية، وتعزيز الشفافية.
- تُعدّ رقمنة الغرفة الفلاحية أداة قوية يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحديد الموال الحقيقي.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا البحث إعطاء صورة عن واقع الرقمنة في الغرفة الفلاحية، وكذلك أثر الرقمنة على تسهيل الإجراءات المواليين، وكسب رضاهم.

إن عملية الرقمنة لا تنطلق من عدم، وإنما ينبغي أن توفر مجموعة من المتطلبات و المقومات الضرورية و اللازمة لإنشائها حيث تحتاج إلى خطة عملية ومدروسة تتحدد فيها الأهداف والأساليب ووسائل التنفيذ كما تتطلب توفر مجموعة من الوسائل و التجهيزات اللازمة لعملية الرقمنة ،أهمها الحواسيب والمساحات الضوئية ووسائل التخزين وكذا شبكات المعلومات ،مع ضرورة تكوين الموظفين لتحقيق الأداء الوظيفي وتحقيق الكفاءة، وتفعيل البرامج التكوينية ومراعاة القوانين واللوائح المتعلقة بهذا المجال، **فمسألة** الرقمنة في الإدارات المحلية أضحت تصدر سلم الأولوية في الدولة،

في إطار تجسيد سياسة إصلاح العلاقة القائمة بين الإدارة والمواطنين وتعزيز سبل انفتاح المرافق الإدارية على الجمهور، إن تأثر الإدارة المحلية بالتطورات الحاصلة في العالم، التي تفرض عليها المواكبة في عملية تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين تحقيقا للتطلعات المنشودة وإن إصلاح الخدمة العمومية ونظرا لارتباطه العميق بإصلاح الدولة يبقى دائما يحتاج للإرادة السياسية فقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تسهيل الأداء العامل في المؤسسات الإلكترونية على مستوى إدارة الغرفة الفلاحية

-تقديم صورة عن واقع الرقمنة في الغرفة الفلاحية، وتقييم تأثيرها على تسهيل الإجراءات المقدمة للمزارعين، وتحليل رضاهم عن هذه العملية.

-تُعَدّ الرقمنة عنصرًا هامًا لتحسين كفاءة القطاع الفلاحي وتعزيز استدامته.

-تعزيز قيمة البحث من خلال التعمق أكثر في تحليل التأثيرات، وإجراء دراسات مقارنة،

وتقديم توصيات محددة لتنفيذ برامج رقمنة ناجحة.

قائمة المراجع

والمصادر

المصادر :

الكتب:

1. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2008.
2. المنجد في اللغة والأعلام، الطبعة الخامسة عشر، دار المشرق ش م م، بيروت، 1987
3. فريدة شتان، ومصطفى هجرسي، المعجم التربوي، المركز التربوي للوثائق التربوية، الجزائر، 2009
4. حسن عماد مكاوي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة.
5. خضر مصباح الطيطي، إدارة التغير التحديات والإستراتيجية للمدراء المعاصرين، ط1، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010.
6. طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب لطباعة والنشر، القاهرة، بد.ط، سنة 2007.
7. محفوظ أحمد. جودة: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات دار زهران للنشر وتوزيع، عمان. 2008.
8. محمد محفوظ الزهري: العلاقات العامة، "مشكلات وحلول"، دن، 2004.
9. عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة، عمان، 2011.
10. أحمد كمال أحمد عدلي سليمان، الخدمة الاجتماعية والمجتمع، مكتبة القاهرة، القاهرة، 1993.
11. إريك بارنو، ترجمة صلاح عز الدين وآخرين الاتصال بالجمهور، القاهرة، مكتبة مصر، 1982
12. محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، المجلد رقم " 03 ". 2003.

13. لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين ميله، الجزائر، ج 2، 2006.
14. محمد علي محمد، مجتمع المصنع " دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1985.
15. ستيفن كولمان، كارين، روس، ترجمة صباح حسن عبد القادر، مراجعة عادل يوسف أبو غنيمه، الإعلام والجمهور دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة. 2012.
16. عبد الرزاق الشخلي، الإدارة المحلية، عمان: دار المسيرة للنشر، 2011.
17. إبراهيم القمري، السلوك الإنساني والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، دط 1976.

المراسيم والقوانين:

1. المرسوم التنفيذي رقم 10 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد القانون الاساسي للغرفة الفلاحية، الصادر بالجريدة الرسمية الجزائرية 54 المؤرخة في 19 سبتمبر 2010 المادة الأولى والثانية حم عيد حسين، حنة عبد القادر، رقمنة المدرسة الجزائرية الحديثة واقع و آفاق، جامعة المسيلة، الجزائر 2020.
2. المرسوم الرئاسي رقم 19-317، المؤرخ في 26 نوفمبر 2019، المتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، المادة 05، الجريدة الرسمية ، العدد 74، المؤرخة في أول ديسمبر الإطلاع على موقع: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية تاريخ الإطلاع 10 جانفي 2020 الساعة 19:41.

المذكرات والرسائل :

1. رضوان بن عيسى، يونس معمري، واقع الرقمنة في الجامعة الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال وعلاقات العامة جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2020
2. عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية)، 2017/2016
3. مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، جامعة الوادي، كلية العلوم السياسية)، 2017/2016.
4. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة)، 2005.
5. بن علة فتيحة، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعة، (مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم)، 2019 /2018.
6. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، (مذكرة لنيل الماجستير في علم المكتبات،، جامعة منتوري قسنطينة)، 2006/2005.
7. فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح وقلة)، 2019/2018.

8. بوظياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المتطلبات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام والاتصال نموذجاً، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم)، 2016/2017.

9. ريان بن كحلة، دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة، (مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة) 2018/2019.

10. أمينة بن حامد، الحكومة الالكترونية تجربة الجزائر لتحول نحو حكومة الكترونية، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات إدارية جامعة قاصدي مرباح-، 2012/2013.

11. مصطفى بن يوسف، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وإنعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: إدارة محلية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2018، ص11.

12. لمقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: سياسة عامة وإدارة محلية، جامعة الوادي، 2016/2017.

المجلات:

1. الباحث نصر الله أبو حميدة، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل

العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، سبتمبر 2017

2. كلثوم عطاب، مكي الدراجي، "رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجاً"، مجلة الاجتهاد القضائي،

- العدد02، 2001محمود شرقي، صليحة حدوش، "دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر"، مجلة صوت القانون، العدد03.
3. سهيلة مهري، بلال بن جامع"، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك"، مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد04، 2019.
4. حميدوش علي، بوزيدة حميد، "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية ودروس وعبر"، المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد8، العدد1، الجزائر، ديسمبر 2020.
5. سلمى بشارة، تطور الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد كورونا مجلة- Les Cahiers du Cread-، إصدار 36، عدد03، الجزائر، 2020.
6. إلياس شهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ، عدد03، الجزائر، 2016.
7. الصادق هاني، محمد الأخضر كرام، الرقمنة ودورها في التصدي للانحراف بالسلطة في أعمال الإدارة المحلية الجزائرية الواقع والمتطلبات، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد12، العدد03، 2021.
8. عبد الرحمان مراج، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، المملكة العربية السعودية: العدد10، 2015.
9. مطالي ليلي، زغلول آمنة، الإدارة الالكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة حالة الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد2، العدد2، سنة 2018.
10. عبد السلام عبد اللاوي، مجلة صوت القانون، العدد السابع، 2017..

11. مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013.
 12. بن عياش أسية، أوكحيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، السنة 2020.
- الدراسات :**
1. أحمد فرج أحمد، الرقمنة: داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، قسم الدراسات، العدد 04، 2009.
 2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية – دت.- الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/blog?page=36> تاريخ الإطلاع 10 جانفي 2022 الساعة 18:41.
 3. رمضان عبد المجيد، محاضرات في مقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مطبوعة بيداغوجية موجهة لمستوى الأولى ماستر، تنظيمات إدارية، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية-ورقلة، 2022/2021.
 4. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، دراسة في الإشكاليات ومعايير الإعتبار، قسم دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.
 5. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام آلي مهني وتقني، جامعة قسنطينة، 2006/2005.

6. محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، جامعة حلوان، القاهرة، 2000.
7. محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في البحوث الإعلام، القاهرة، 1993.
8. حمدي عبد الكارس البخشوانجي: العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
9. www.researchfate.net تاريخ النشر جانفي 2009 تاريخ الإطلاع 2022/02/12، على الساعة 21:00.
10. أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الأنترنت، ط1، ج1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.
11. أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الأنترنت، ط1، ج2، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات القاهرة 2013.
12. طارق المجذوب، الإدارة العامة والعملية الإدارية، لبنان: منشورات الحلبي بيروت، 2003.
13. أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.
14. أحمد عبد السلام دباس، الإصلاح الإداري كمدخل للإصلاح الإداري، ب.ب.ن، ب.د.ن، ب.س.ن.
15. رايس حدة ولخضر، مرغاد، الإدارة بالأهداف والإدارة بالقيم في المنظمات الأعمال، إيتراك للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.

16. جابر عوض سيد أبو الحسن عبد الموجود، المتغيرات الادارية في المنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 2004.

17. غريب عبد السميع: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006

المراجع بالفرنسية:

1. République Algérienne Démocratique et Populaire, Kee Algérie
2013. 2008

2. .www.Algerianembassy.ru.

الملاحق

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

قسم اعلام واتصال

تخصص اعلام واتصال وعلاقات عامة

دليل مقابلة لموضوع فاعلية رقمنة ادارة الغرفة الفلاحية بالأغواط من وجهة نظر الجمهور

الخارجي دراسة تشمل لعينة من موالى بلدية الأغواط

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

أقل من 25 سنة ☐ من 26 إلى 35 سنة ☐
من 36 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 46 سنة ☐

-

3-المستوى التعليمي: دون مستوى ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ مستوى عالي ☐

4- الأقدمية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐
من 15 سنة فأكثر ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐

5- الاستقرار: ☐ مستقر ☐ متنقل (رحل) ☐

المحور الثاني: تحقق رقمنة الغرفة الفلاحية في تحديد الموال الحقيقي

س6- في رأيك ماتطبيق الرقمنة هل عدد المنخرطين في زيادة او نقصان؟

زيادة ☐ نقصان ☐

س7- في رأيك من المستفيد الأول من رقمنة الغرفة الفلاحية

الموال الحقيقي ☐ الموال المزيف ☐ معا ☐

س8- في رأيك هل للرقمنة تأثير على الاستفادة من حصص علف الشعير؟

تأثير كبير ☐ تأثير ضعيف ☐ لا يوجد ☐

س9- في رأيك هل توافق على أن رقمنة الغرفة الفلاحية أفرزت الأمثل في تحديد الحقيقي

للموال؟ موافق بشدة ☐ موافق ☐ غير موافق ☐

المحور الثالث: تساهم رقمنة الغرفة الفلاحية في تحقيق رضا الموال

س10- في رأيك هل توافق على أن استصدار بطاقة موال أحسن في ظل الرقمنة؟

أوافق بشدة ☐ موافق ☐ غير موافق ☐

س11- في رأيك هل يوجد فرق بين النظام الكلاسيكي (الورقي) والنظام الجديد الرقمي

يوجد فرق كبير ☐ يوجد فرق ضعيف ☐ لا يوجد ☐

س12- إذا هناك فرق فيما يتمثل: سرعة الإنجاز ☐ سهولة ☐ تكلفة ☐

س13- في رأيك هل تتسم الغرفة الفلاحية المصداقية

المصداقية ☐ الشفافية ☐ التنظيم ☐ التعقيد ☐

س14- في رأيك هل أنت مع الرقمنة؟ مع ☐ ضد ☐