

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام والاتصال



العنوان

استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية ودرها في تفعيل الخدمة العمومية

دراسة حالة مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط

تحت اشراف

د/ آدم رحمون

من اعداد الطالبان:

- عمر سريح

- أيوب حاجي

لجنة المناقشة

الصفة	الدرجة العلمية	اسم وللقب الاستاذ

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرهان

الشكر لله على نعمه وجاهه والحمد لله على توفيقه،

الشكر للوالدين الكريمين على رعايتهم ونصهم وارشادهم لنا طول الحياة.

الشكر إلى الأساتذة الكرام وخاصة

الأستاذ الدكتور **أحمد رحمون** على ارشاداته وتوجيهاته لإنجاز هذا العمل المتواضع

شكرا لاساتذة اللجنة العلمية الذين تفضلوا علينا بمناقشة و تقييم هذا العمل

شكرا لكم اساتذتنا الافاضل

شكرا لكل اسرنا وأخوتنا وأخواتنا

شكرا لكل من ساعدنا ورافقنا و ارشدنا و لو بحرفه

شكرا جزيلاً لمن شاركنا فرحتنا

شكرا للجميع

اهداء

الحمد لله والشكر لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد صل الله عليه وسلم تسليما كثيرا

الى من كانا لي سندا في الحياة ابي وامي

الى اخوتي واخواتي الى كل اسرتي

الى اصدقائي وزملائي

الى كل ما من وسعهم قلبي ولم يكتفهم قلبي

اهدي عملي المتواضع هذا اليهم جميعا

عمر

اهداء

الحمد لله والشكر لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد صل

الله عليه وسلم تسليما كثيرا

الى من كد وجد من اجل تربيتي ومرافقتي ابي الغالي

الى من سهر الليالي لقراني ناجحا اُمي الغالية

الى اخواني واخواتي

الى اسرتي الكريم

الى الاحبة والاصدقاء اهدي ثمرة جهدي

أيوب

فهرس المحتويات

الواجهة
البسمة
شكر وعران
اهداء
فهرس المحتويات
فهرس الجداول :
ملخص الدراسة:
مقدمة:	أ.....
الفصل الأول الاطار المنهجي للدراسة	3.....
1- الاشكالية:	4.....
2- فرضيات الدراسة:	5.....
3- أسباب اخيار الموضوع:	5.....
4- أهداف الدراسة:	6.....
5- أهمية الدراسة:	7.....
6- تحديد المصطلحات وضبط المفاهيم:	8.....
7- الدراسات السابقة:	10.....
8- مناقشة الدراسات السابقة:	15.....
الفصل الثاني الوسائط الرقمية	16.....
تمهيد :	17.....
1- تعريف الوسائط الرقمية:	18.....
2- المكونات الأساسية للوسائط الرقمية:	20.....
3- فوائد وعناصر الوسائط الرقمية:	22.....
4- خصائص وأهمية الوسائط الرقمية:	26.....
5- أهم التطبيقات التي تستخدم على الوسائط الرقمية:	29.....
6- أنواع الوسائط الرقمية	31.....
7- عيوب الوسائط الرقمية:	31.....

34خلاصة الفصل:
35الفصل الثالث الإدارة المحلية والخدمة العمومية
36الفصل الثالث: الإدارة المحلية والخدمة العمومية
36تمهيد :
371. نشأة وتطور الإدارة المحلية:
382. تعريف الإدارة المحلية:
403. مقومات الإدارة المحلية
444. أهداف الإدارة المحلية
465. دور الإدارة المحلية في الخدمة العمومية:
51الفصل الرابع الاطار التطبيقي للدراسة
52أولا - الإجراءات المنهجية للدراسة
521. حدود الدراسة
542. نوع ومنهج الدراسة:
563. مجتمع وعينة الدراسة:
584. أدوات الدراسة:
59ثانيا- تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان
591- تحليل نتائج البيانات الشخصية
622- تحليل بيانات المحور الثاني:
643- تحليل نتائج المحور الثالث:
69ثالثا- النتائج العامة للدراسة:
71خاتمة
74قائمة المصادر والمراجع
80الملاحق

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

جاءت دراستنا بعنوان استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية ودورها في تفعيل الخدمة العمومية - دراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس بالأغواط، وانطلقت دراستنا من إشكالية كيف تستخدم الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية وما دوره في تفعيل الخدمة العمومية؟

ومنه تتفرع الاسئلة الفرعية التالية:

1. كيف تستخدم الوسائط الرقمية بإدارة المحلية لمؤسسة موبيليس بالاعواط ؟
 2. ما دور الوسائط الرقمية في تطوير الإدارة المحلية ؟
 3. إلى أي مدى أثر استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة على تفعيل الخدمات العمومية؟
- و نهدف من خلال دراستنا الى التعرف على الوسائط الرقمية ودورها في تطوير الادارات المحلية والتعرف على أهمية استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية لمؤسسة موبيليس وكالة الاغواط كما نهدف الى معرفة دور الوسائط الرقمية في تطوير الإدارة المحلية لمؤسسة موبيليس وكالة الاغواط ومعرفة أثر استخدامها على تفعيل الخدمات العمومية والتعرف على انعكاساتها على العمال والمتعاملين.

حيث استعملنا المنهج الوصفي كمنهج لدراستنا كما استخدمنا اداة جمع البيانات الاستبيان لجمع بيانات دراستنا المكونة من 20 عاملا بمؤسسة موبيليس وكالة الاغواط والتي اوصلتنا الى النتائج التالية:

1. المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط طورت من ادارتها التقليدية الى حد ما كما انها زودت عمالها بأجهزة الكترونية وهذا لمواكبة التطور الحاصل في مجال استخدام الوسائط الرقمية الحديثة من اجل استقطاب الزبائن والتفوق على منافسيها من المؤسسات الاتصالية الأخرى بالبلاد.
2. استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتوفير المعلومات الحديثة وتطوير سيرورة العمل داخل المؤسسة كما ساهمت في اتخاذ القرارات بفعالية وانسياب المعلومات بشكل سريع.
3. استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم من استقطاب العملاء وكسب رضا الجماهير.

Study summary:

Our study entitled the use of digital media in local administration and its role in activating public service

A case study of the Mobilis Foundation in Laghouat, and our study started from the problem of how to use digital media in the local administration and what is its role in activating public service?

From it the following sub-questions branch out:

1. How do you use digital media in the local administration of the Mobilis Foundation in Laghouat?
2. What is the role of digital media in developing local administration?
3. To what extent has the use of digital media in the administration affected the activation of public services?

Through our study, we aim to identify digital media and their role in the development of local administrations and to identify the importance of using digital media in the local administration of the Mobilis Corporation and the Agency of Laghouat. On its repercussions on workers and dealers.

Where we used the descriptive approach as a method for our study, and we also used the data collection tool, the questionnaire, to collect the data of our study, which consisted of 20 workers at the Mobilis Corporation, Agency of Laghouat, which led us to the following results:

1. The service establishment Mobilis, Agency of Laghouat, developed its traditional management to some extent, and provided its workers with electronic devices, in order to keep pace with the development in the field of using modern digital media in order to attract customers and outperform its competitors from other communication institutions in the country.
2. The use of digital media by the service institution, Mobilis, and the Laghouat Agency, contributed to increasing the ability to solve problems, provide modern information, and develop the work process within the institution. It also contributed to effective decision-making and the rapid flow of information.
3. The use of digital media by the service organization Mobilis and the Agency of Laghouat contributed to attracting customers and gaining the satisfaction of the masses.

مقدمة

مقدمة:

يشهد العصر الحالي كثيراً من التطورات التكنولوجية الهائلة ، والتي تزداد مع مرور الزمن تطوراً وتأثيراً في حياتنا ومجتمعنا، حيث نجد أن السمة التي أصبحت مميزة لمجتمعنا الحالي هي التغير والتطور، ويدرك أفراد المجتمع هذه القيمة المهمة للتغير والتطور خاصة فيما يتعلق بالمستجدات التكنولوجية .

كما نتج عن التقدم العلمي والتكنولوجي ظهور عدة تأثيرات على عمل الإدارات داخل مختلف المؤسسات الجزائرية (اقتصادية .عمومية .تجارية .خدمانية)، والتي تطورت من النمط التقليدي إلى نمط جديد يركز بالدرجة الأولى عن البعد التكنولوجي والمعلوماتي وبالتالي التحول من اتصال مباشر مع

المواطنين والمؤسسات في تقديم الخدمات إلى تواصل افتراضي رقمي إلكتروني أي التوجه من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية.

إضافة إلى ذلك أصبحت الإدارة الرقمية نقطة اهتمام جميع المؤسسات الجزائرية وعلى رأسها المؤسسات العمومية الخدمانية من خلال الاعتماد على النظم الرقمية في تقديم الخدمات للمواطنين بشكل جديد وحديث لتوفير وسد الاحتياجات المتزايدة للمواطنين ذات جودة وسرعة وكفاءة في أداء الخدمات العمومية في وقت قصير وجيد قليل وتهدف أساساً من خلال هذا التحول الرقمي إلى تحسين العلاقة الإدارية بالمواطنين باعتباره أصبح عنصر ضغط لازدياد عدده وواعيو الثقافي ومن ضمن المؤسسات الجزائرية العمومية الخدمانية التي أدركت أهمية الاعتماد على الوسائط الرقمية في تقديم الخدمات لمواطني المؤسسات المحلية التي دائماً ما تقدم خدمات جمة للمواطن حسب اختصاصها.

ومن هنا جاءت دراستنا من أجل التعرف على استخدام الوسائط الرقمية في الإدارة المحلية ودورها في تفعيل الخدمة العمومية حيث كانت دراستنا في واحدة من المؤسسات الوطنية لتقديم الخدمات العمومية المتمثل بالاتصالات وخدمات الانترنت الا وهي مؤسسة موبيليس ممثلة في وكالة الاغواط .

وتم دراستنا وفق الخطة التالية:

الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة وتناونا فيه إشكالية الدراسة أهدافها وأهميتها ، اسباب اختيارها ، وأخيرا الدراسات السابقة المشابه للدراسة .

اما الفصل الثاني ف جاء بعنوان الوسائط الرقمية تناولنا فيه الوسائط الرقمية تعريفها مكوناتها، فوائدها وعناصرها، خصائصها وأهميتها، اهم تطبيقاتها أنواعها عيوبها واجابياتها.

اما الفصل الثالث تناولنا فيه الإدارة المحلية وخدماتها العمومية وتطرقنا في الى نشاتها وتطوها تعريفها ومقوماتها أهدافها ودورها في الخدمة العمومية.

اما الفصل الرابع وهو الجانب التطبيقي للدراسة وجاء به الاجارات المنهجية للدراسة متمثل في حدودها الزمانية والمكانية والتي تناولت تقديم مؤسسة موبيليس وكالة الاغواط وحدودها البشرية ثم منهج الدراسة ومجتمعها وادواتها وبعدها قمنا بتحليل محاور الاستبيان وصولا الى نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

للدراسة

1- الإشكالية:

شهد العصر الحالي تطورا تكنولوجيا هائلا في مجال الإعلام والاتصال والتي نتج عنها ظهور أجهزة الهاتف والحاسوب الذكي ذات قدرات تخزين عالية، ومعالجة دقيقة والسريعة للمعلومات خاصة بعد دمجها بالإنترنت وقواعد المعطيات، والتي أصبحت توفر خيارات اعلامية واتصالية متجددة.

ونظرا لهذا التطور الحاصل في التكنولوجيا، فقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيا في منظومتها المختلفة، خصوصا في هذا العصر الذي تزايد فيه دور هذه التكنولوجيات في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري، حيث ساهمت في تطور كثير من مراحل العمل الإداري وتطور أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، إنها العديد من المزايا التي تمنحها تكنولوجيات المعلومات الحديثة للعمل الإداري من خلال تطبيق الرقمنة في التعاملات الإدارية لمعظم المؤسسات، وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة.

كما يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة على رأسها التغيرات التكنولوجية التي اتاحتها تكنولوجيات المعلومات والاتصال بمكوناتها المختلفة، وخاصة الإنترنت، تزايد استخدام التكنولوجيا وهذا ما يسمى برقمنة الإدارة، فقد غزت الرقمنة مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات ومنها المؤسسات العمومية، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات وتسهيل العمل الإداري.

وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات وتخصيص استراتيجية لها ضمن الاستراتيجيات العامة للإدارة بحيث يجب على مديري المؤسسات اليوم الاهتمام بالعنصر التكنولوجي والبشري، خاصة مع ظهور هذه التحولات وتأهيله علميا مع هذه التطورات أو أن يكون توظيفه في بداية الامر عن أساس التكوين

والكفاءة التي تتوافق مع هذه التطورات التي حدثت ومن ثم حسن ادارتها والتعامل معها بإيجابية، ونتيجة لهذا التغير فقد انتقل العمل الإداري مستفيدا من الوسائط الرقمية من الاساليب التقليدية للإدارة التي تعتمد على المعاملات الورقية إلى الأساليب الرقمية في الادارة العمومية ونظرا لما يكتسبه هذا التحدي من أهمية في مجال التكنولوجيا الحديثة ارتأينا من خلال هذه الدراسة أن نعرف مدى استخدام هذه المؤسسات العمومية لهذه الرقمنة وتحكمهم فيها بالإضافة إلى معرفة الانعكاسات التي نجمت عن إقحامها في هذا الميدان الهام ودورها في تفعيل الخدمة العمومية بها، ولقد اخترنا مؤسسة موبيليس فرع ولاية الاغواط كنموذج لدراستنا هذه، وذلك لمعرفة مجالات استخدام الوسائط الرقمية بهذه المؤسسة العمومية، وعليه فقد تمحورت اشكاليتنا على النحو التالي:

- كيف تستخدم الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية وما دوره في تفعيل الخدمة العمومية؟

وتتفرع الإشكالية العامة للدراسة إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- 1) كيف يتم استخدام الوسائط الرقمية بإدارة المحلية لمؤسسة موبيليس بالاغواط ؟
- 2) ما دور الوسائط الرقمية في تطوير الإدارة المحلية ؟
- 3) إلى أي مدى أثر استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة على تفعيل الخدمات العمومية؟

2- فرضيات الدراسة:

- تستخدم مؤسسة موبيليس تكنولوجيا الوسائط الرقمية في خدماتها العمومية.
- للوسائط الرقمية دورا في تطوير إدارة مؤسسة موبيليس بالأغواط.
- استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة تساعد على تفعيل الخدمات العمومية وتطويرها.

3-أسباب اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع وتنقسم الى قسمين

كالتالي:

1- الأسباب الذاتية:

- 1/ اهتماماتنا الشخصية بالوسائط الرقمية و التكنولوجيا الحديثة في الإدارات الجزائرية.
- 2/ الرغبة في معرفة مدى استخدام الوسائط الرقمية في الإدارة العمومية.
- 3/ الدور المهم الذي تلعبه الوسائط الرقمية في تفعيل الخدمة العمومية.
- 4/ انعكاسات استخدام الإدارة الرقمية على العمال وعلى الخدمات الإدارية.

الأسباب الموضوعية:

- 1/ نقص الدراسات الجزائرية التي تتناول هذا الموضوع بالقدر الكافي من التحليل رغم أهميته البالغة، وهذا بعد تصفحنا للكثير من مواقع الجامعات والمكتبات الجزائرية والعربية.
- 2/ ندرة البحوث العلمية التي تناولت الوسائط الرقمية في المؤسسات العمومية.
- 3/ معرفة نوع الوسائط الرقمية التي تعتمد عليها الإدارة العمومية.
- 4/ انتشار استخدام الوسائط الرقمية .
- 5/ الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الوسائط الرقمية في الإدارات العمومية.
- 6/ أهمية البحث في مجال علوم الاعلام والاتصال.

4- أهداف الدراسة:

مع زيادة الاهتمام بدراسة الوسائط الرقمية من جوانبها المختلفة أكدت أنها تعتبر من أهم الدراسات التي تطرق إليها مجال علوم الإعلام والاتصال، والتي تحاول تغيير مجموعة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وتعد الأهداف التي تدفعنا لدراسة هذا الموضوع إلى ما يلي:

- التعرف على الوسائط الرقمية ودورها في تطوير الادارات المحلية
- التعرف على أهمية استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية لمؤسسة موبيليس فرع ولاية الاغواط .

➤ معرفة دور الوسائط الرقمية في تطوير الإدارة المحلية لمؤسسة موبيليس فرع ولاية الأغواط.

➤ معرفة أثر استخدام الوسائط الرقمية على تفعيل الخدمات العمومية لمؤسسة موبيليس فرع ولاية الأغواط.

➤ التعرف على انعكاسات استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية على العمال والمتعاملين.

5- أهمية الدراسة:

أدى التطور الذي أحدثته الوسائط الرقمية إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهو ما أحدث تغييرات كبيرة على الإدارات في تقديمها للخدمات من هذا الطرح تكمن أهمية دراستنا في كون ان موضوع الوسائط الرقمية جدية وأهمية علمية فهو موضوع حديث باعتباره يعالج الوسائط الرقمية كآلية لتحسين وتفعيل خدمات الإدارة المحلية وتطوير خدماتها العمومية كون الموضوع حيوي وجديد ولقلة الدراسات والبحوث في مجال الوسائط الرقمية واستخدامها على مستوى الإدارة المحلية وبالتالي محاولة توضيح فحوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمة العمومية، ودور الإدارة الإلكترونية في تحديث أساليب وإجراءات الأجهزة الإدارية في ترشيدها للخدمات وتقديمها بجودة عالية.

كما يكتسي موضوع استخدام الوسائط الرقمية ودورها في ترقية وتفعيل خدمات الإدارة المحلية أهمية كبرى على اعتبار أن الإدارة المحلية هي المسؤولة بصفة مباشرة عن تحقيق التنمية على المستوى المحلي من خلال الاستجابة للمطالب وإشباع الحاجات وتقديم الخدمات، مما جعل من تطوير أساليبها بمثابة آلية جديدة ومتميزة في تقديم الخدمات وتحقيق الجاهزية وحسن الاستجابة للمتطلبات العمومية التي تسعى الى توفيرها.

6-تحديد المصطلحات وضبط المفاهيم:

يحتوي موضوع دراستنا على مجموعة من المفاهيم وهي:

الوسائط الرقمية، الإدارة المحلية، تفعيل، الخدمة العمومية.

1- مفهوم استخدام

لغة: "

استخدم استخداما: اتخذ الشخص خادما له، استخدم الآلة لمصلحته واستخدمه أي اتخذ خادما وسأله أن يخدمه، استوهبه خدما "1.

اصطلاحا:

يعرف بأنه: "ما يستخدمه الفرد فعليا من المعلومات، أي أنه الاستخدام العقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل، إضافة إلى أن الاستخدام ربما يرضي احتياجات المستفيد، أو لا يرضيها وذلك عندما لا يجد المعلومات التي يحتاجها بالفعل". نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي في المجتمع بفضل التكرار، فحينما يصبح الاستعمال متكررا ويندمج في ممارسات وعادات الفرد ، يمكن حينئذ الحديث عن الاستخدام، وعليه فالاستخدام وسيلة إعلامية مضمونة إلا أنه يقتضي أول الى الوصول الى تقنية الوسيلة"2.

اجرائيا:

نعرف الاستخدام انه ما يطبقه عمال إدارة مؤسسة موبيليس من عمل عن طريق الإدارة الالكترونية الرقمية وتقديم الخدمات العمومية للمستخدمين.

2-الوسائط الرقمية:

¹ - قبيلة أحمد راتب: قاموس المتقن المعجم العربي، دار الراتب الجامعية، لبنان، د ط، د س ن، ص 34.

² - خليل شقرة : الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص. 48

لغة: الوسائط (واسطة) اسم، الجمع(وسائط) واسطة الكور واسطه وواسطة القلادة :
الجوهر الذي في وسطها، وهو أجودها، او الواسطة اي ما يتوسط به إلى الشيء .
واسطة شرعية :طريقة، ذريعة.

بواسطة فلان :بفضله .الواسطة:توسط بين فريقين لتسهيل اتفاق تم الاتفاق على السبع
بواسطة السماسرة¹ .

الرقمية : الرقمنة أو التحويل الرقمي هو عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك
لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات، وعادة ما
تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور أو المخطوطات إلى إشارات
ثنائية باستخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على
شاشة الحاسوب.²

الإدارة المحلية: هي شكل من أشكال التنظيم المحلي، يتم بموجبه توزيع المهام الإدارية
بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة، تؤدي وظيفتها تحت إشراف
الحكومة المركزية ورقابتها.³

بينما يذهب دارسون آخرون إلى تعريفها على أنها تلك المجالس المنتخبة التي تتركز فيها
الوحدات المحلية ،وتكون مسؤولة أمام سكان تلك الوحدات وتقوم بمهام مكمله لمهمة
الحكومة المركزية

¹ - فاروق مداس، قاموس المصطلحات علم الاجتماع، سلسلة قواميس المنار، دار مدني، الجزائر، 2003 ،
ص.295

² - عباس مصطفى صادق، الصورة الرقمية كعنصر رئيسي في بنية الإعلام الجديد، مؤتمر كلية الآداب والفنون،
جامعة فلادولفيا الأردنية، 2007،ص30.

³ - ناجي عبد النور، "دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة": تجربة البلديات الجزائرية ،دفاتر السياسة
والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،العدد الأول، جوان 2009،ص153.

فيما يذهب دارسون إلى تعريف الإدارة المحلية على أنها أسلوب من التنظيم الإداري للدولة، تقوم على توزيع نشاطات الدولة ومهامها بين أجهزة مركزية ومحلية ذات كفاءة في تسيير الشأن المحلي.¹

3- الخدمة العمومية:

يعرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسه في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعاشي للمواطنين.²

التعريف الاجرائي:

الخدمة العمومية هي تقدمها وتلتزم بها مؤسسة موبيليس اتجاه جمهورها الخارجي من خدمات كخدمات الجيل الرابع والانترنت.

7- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة جميلة بومزال بعنوان: " أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 ، ديسمبر 2014 ، حيث تنطلق الدراسة من محاولة استكشاف واقع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية، وتطرح التساؤل التالي: هل تكنولوجيا المعلومات مستعملة بقدر وجودها أو تكاد في المؤسسة الجزائرية سواء كانت عمومية أو خاصة؟ وللإجابة عن هذا التساؤل فقد قامت الباحثة باختيار عينة تتمثل في 20 مؤسسة مشاركة في المعرض

¹ - محمد محمود الطعمنة، "نظم الإدارة المحلية (المفهوم والفلسفة والأهداف)"، الملتقى العربي الأول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي، صلالة - سلطنة عمان 18-20 أوت 2003، ص 8-9

² - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة

الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 ، ديسمبر 2014 ، ص 40

الثالث للإنتاج الوطني (1999) حيث تم توزيع استمارة على عينة من 08 اطارات سامين و12 إطار في تلك المؤسسات اضافة الى اجراء مقابلات شخصية وقد توصلت الدراسة إلى:

1_ المعلومات لدى مؤسسات العينة تفتقر إلى أغلب خصائصها، وهي محتكرة بنسبة 55 بالمئة دائما، و35 بالمئة أحيانا.

2_ الاتصال الورقي مستعمل في كل المؤسسات وهو يحتل الصدارة مقارنة بالوسائل الاتصالية الأخرى.

3_ أغلبية المبحوثين يرون أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هي الات تسهل العمل المكتبي، وهم يستعملوها بالدرجة الأولى في معالجة النصوص.

4- ان نسبة 20 بالمئة من مؤسسات العينة تستخدم شبكات الانترنت.

5 أن نسبة 37 بالمئة من هذه المؤسسات تمتلك شبكات داخلية " أنترنت" لكنها محتكرة وغير معممة على باقي الوحدات، وأن سبب غيابها في باقي المؤسسات غياب نقص اليد العاملة المؤهلة وغياب الوسائل التقنية ويظهر أن هذه الدراسة قد غطت جوانب عديدة تخص وضعية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية في فترة مت، الا أن نتائجها مقترنة بسياق اقتصادي معين شهدته تلك الفترة حيث كان ادخال تلك التكنولوجيات في الجزائر لا يزال في بدايته مرتفع التكلفة، بما لا يسمح للمؤسسات ذات القدرات المحدودة بالاستثمار في هذا المجال الجديد نوعا ما كما أم وضعية شبكة الأنترنت سابقا وسوء نوعية الخدمة التي توفرها قد يكون سببا في عزوف المؤسسات في استخدامها.¹

الدراسة الثانية:

¹ جميلة بومزال، أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 1999/2000.

مذكرة لمباحث عاشور عبد الكريم والمعنونة ب: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر سنة 2009-2010 لنيل شهادة الماجستير في العوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة.¹

و انطق من التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى شكمت الإدارة الإلكترونية الية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

حيث تطرق الباحث من إشكالية باعتبار الإدارة الإلكترونية احدث مدرسة في الإدارة حيث افرزت تأثيرات عمى نموذج الإدارة التقليدية وبالتالي عمى شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكلها التقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية. حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة، ويبرز ضمنا النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية كما تطرق الباحث إلى عدة أسئلة فرعية لإجابة على التساؤل الرئيسي أعلاه:

➤ ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية.

➤ ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

➤ كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية.

➤ ماهي توجهات الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.

ويحاول الباحث من خلال دراسته الوصول إلى تحقيق الاهداف التالية:

ازالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة كما هدف الى محاولة

¹ عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة 2009-2010.

التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة.

واهتم الباحث في هذه الدراسة في النقاط التالية:

- جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين
 - قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية
- وبالتالي تكمن الأهمية في محاولة توضيح وتبيين فجوى هذا الموضوع وتأثيره على الخدمة العامة

وتوصل الباحث في الأخير إلى جملة من النتائج وهي كالآتي

- ❖ . تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المختلفة
- ❖ . الإدارة الالكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات
- ❖ . تعمل الإدارة الالكترونية على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي تفرزه الثقافة التقليدية
- ❖ . للإدارات العمومية التقليدية تتعرض الخدمة الالكترونية في الجزائر إلى مشكلة الامية الالكترونية

الدراسة الثالثة

مذكرة للباحث بن يوسف مصطفى مستاك والمعونة بدور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر 2013-2017 دراسة حالة بلدية المخاطرية لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجبلاي بونعامة - خميس مليانة".

انطلق الباحث من التساؤل الرئيسي التالي : إلى أي مدى ساهمت الرقمنة الإدارية في

تحسين الخدمة العمومية؟ وما هي انعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر؟

حيث تعرض الباحث من خلال اشكاليته إلى الإدارة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر، ويتجلى دورها في التقليل من كلفة

الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن.

كما تطرق إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- هل ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية ؟
- هل ساهمت الرقمنة الإدارية في تحقيق التنمية المحلية ببلدية المخاطرية؟

وحاول الباحث من خلال دراسته إلى الوصول إلى الاهداف التالية:

تسليط الضوء على الرقمنة الإدارية ودورها في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية من خلال التعرض إلى الأطر المفاهيمية لكل من الرقمنة الإدارية الخدمة العمومية والتنمية المحلية، لمعرفة مدى مساهمة الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وكذا مساهمتها في تحقيق التنمية المحلية ببلدية المخاطرية.

وتجلت أهمية هذه الدراسة في ما يلي:

أهمية هذه الدراسة تتصرف إلى البحث في طبيعة الخدمة التي تقدمها البلدية ومدى امكانية الرقي بها في اطار الرقمنة الإدارية ومواكبتها لمتطلبات العصرنة والحدثة. مع إجراء دراسة ميدانية من خلالها عملية رقمنة الإدارة في البلدية واثرها على الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية.

انتمت هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية وقد اختار الباحث المنهج التحليلي، كطريقة عملية للوصف والتحليل عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها، انطلاقاً من معطيات ومبادئ قانونية يمكن البرهنة على صحتها من خلال القيام بدراسة ميدانية على مستوى البلدية والتعرف على نظام الرقمنة بها واثرها في تحسين الخدمة العمومية وتحقيق التنمية المحلية بالبلدية.

وتوصل الباحث في الأخير إلى جملة من النتائج وهي كالآتي:

إن الرقمنة الإدارية ساهمت في تحسين الخدمة العمومية مقارنة بالسابق وذلك من خلال توفير الوقت والجهد في مختلف المعاملات الإدارية مع المواطنين كما ساهمت في تحسين مهارات الموظفين

8-مناقشة الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الجزائرية وتتشابه هذه الدراسة مع دراستي في مدى استخدام الوسائط الرقمية حسب توفرها في المؤسسات وتختلف مع دراستي حيث أن دراستي كانت محددة في الإدارة المحلية العمومية عكس هذه الدراسة التي تناولت المؤسسات العمومية والخاصة على حد سواء.

أما الدراسة الثانية اتفقت مع دراستها الحالية فعالية استخدام الإدارة الرقمية في المؤسسات العمومية الخدماتية وتفعيل الخدمة بها.

أما الدراسة الثالثة اتفقت مع دراستنا في كونها أيضا على الإدارة الرقمية وفعاليتها في الخدمة العمومية كما اتفقت فعالية الإدارة الرقمية في المؤسسات العمومية مؤسسة العمومية وذلك في تناولهما لنفس متغير البحث الإدارة الرقمية والخدمة العمومية كما اتفقت مع دراستنا .

الفصل الثاني

الوسائط الرقمية

تمهيد :

تعتبر تقنيات الوسائط الإلكترونية المتعددة أبرز مظاهر الثورة الرقمية حيث أتاحت تقنيات الحاسوب والإنترنت تقديم المواد المقروءة والمسموعة والمرئية في آن واحد على شاشة الحاسوب، إذ يمكن مثلا قراءة نص روائي والاستماع إلى صوت الموسيقى ومشاهدة صور ثابتة وفيديوته تعبر عن الموضوع نفسه.

1- تعريف الوسائط الرقمية:

كلمة الوسائط Media لكلمة وسيط والوسيط له معان كثيرة نستخلص منها هي جمع ما يهمننا في هذا الكتاب، وهو كل شيء يستطيع إيصال المعلومة فإذا أردت أن تنقل معلومة إلى شخص آخر، فقد نستخدم النص المكتوب كالرسائل المكتوبة أو الإلكترونية فالنص عبارة عن أحرف وكلمات تتجمع لتحمل معلومة معينة يفهمها من يقرأها إذا ما كان يعرف اللغة المستخدمة في الكتابة أو أن تبلغه شخصيا بالصوت أو برسم بياني وقد تفسر له المعلومة بالصوت والصورة معا¹.

وعرف المختصون الوسائط الرقمية بأنها مجموعة من الوسائل المرئية والمسموعة والمصممة وفق هدف تعليمي إتصالي محدد وفق الموقف التعليمي أو الإتصالي المراد تفسيره.

تشير الوسائط الرقمية إلى أكثر من مجرد تنسيق الملفات الرقمية، حيث تمثل مفهوماً واسع النطاق يشمل بعض الأدوات كالصور الرقمية، ومقاطع الفيديو والموسيقى، وهي عبارة عن محتوى رقمي يتم تمثيله على وسائط يمكن الوصول إليها آلياً، ويمكن للعديد من الأجهزة الرقمية تحرير الوسائط الرقمية وتخزينها وعرضها.

يقصد بمفهوم الوسائط الرقمية في علم الاجتماع الرقمي على أنه عبارة عن وسيلة للتعبير عن الآراء أو الأفكار في شكل رقمي من خلال الأجهزة الرقمية، إنها طريقة سريعة وسهلة وفعالة للاتصال وتوزيع المحتوى، يمكن إنشاء محتوى الوسائط الرقمية وتوزيعه وتعديله عبر الأجهزة الرقمية وهو ما يميزه عن الوسائط التقليدية.

من المؤكد أن للوسائط الرقمية سلبياتها لكن نتجاهل بلا مبالاة فوائد ثاني أفضل اختراع للإنسان وشريكه وهي الوسائط الرقمية، وبصرف النظر عن ذلك كان تأثير الوسائط الرقمية جديراً بالملاحظة، لم تقدم بعداً جديداً لأسلوب حياتنا فحسب، بل أدت أيضاً إلى

¹ الصبيان صالح ، منظومة الوسائط المتعددة في التعليم الرسمي، دراسات عربية، تحرير مصطفى عبد السميع محمد، مركز الكتاب للنشر، القاهرة 1999 ، ص 121 - 123 .

تطوير مهارات الاتصال وإمكانية الوصول في جميع أنحاء العالم، كما وفرت الوسائط الرقمية ألف طريقة أخرى للترفيه والاستجمام، لذا فإن القاعدة الأساسية الجيدة هي الحفاظ على توازن صحي بين الحياة الواقعية والافتراضية فنحن بحاجة إلى التعلم، وكيفية استخدامها بشكل فعال بدلاً من التعود عليها الوسائط الرقمية هي الوسائط الجديدة التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية الرقمية أو الحديثة في الاتصال الجماهيري وتختلف عن الوسائط التقليدية.

- تعتمد الوسائط الرقمية بشكل أساسي على الإنترنت كوسيلة للاتصال ونقل الرسالة الإعلامية بدلاً من الورق في الصحافة والقنوات الفضائية والراديو.

ازدادت أهمية الوسائط الرقمية في الفترة الأخيرة بسبب ثورة الاتصالات في نهاية العقد الأول وبداية العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين، حيث زاد عدد الأجهزة المحمولة المتصلة بالإنترنت على مدار العام. عدد الأجهزة الثابتة.

أدت الزيادة في عدد الأجهزة المحمولة المتصلة بالإنترنت إلى توسع قاعدة جمهور الوسائط الرقمية حول العالم وبداية تطورها وتطور صناعة المحتوى الإعلامي على الإنترنت.

- تشمل الوسائط الرقمية جميع أشكال الوسائط التقليدية، بما في ذلك الصحافة والإذاعة والتلفزيون أو الوسائط المكتوبة والمسموعة والمرئية¹.

- في الوسائط الرقمية تتوافق الصحف الإلكترونية والمدونات الإخبارية والمواقع الإلكترونية المتخصصة مع الصحف والمجلات في الوسائط التقليدية.

الوسائط الرقمية كما يوحي الاسم هي مزيج من الوسائط المختلفة، والوسائط التي هي العديد من أنواع (الأجهزة، والبرامج) المستخدمة لتوصيل المعلومات، فالوسائط الرقمية هي

¹ إبراهيم عبد الله سليم، التدريس بتكنولوجيا الوسائط المتعددة، ط 1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الاسكندرية،

وسائط تفاعلية توفر طرقًا مختلفة لتمثيل المعلومات للمستخدم بطريقة فعالة، حيث توفر التفاعل بين المستخدمين والمعلومات الرقمية.

أي أنها وسيلة اتصال، ومن القطاعات التي تستخدم فيها الوسائط الرقمية على نطاق واسع هي قطاعات التعليم والتدريب والمواد المرجعية وعروض الأعمال والإعلان والأفلام الوثائقية.

يمكن أن تحتوي الوسائط الرقمية على العديد من التعريفات التي تشمل الآتي:

- تعني الوسائط الرقمية أنه يمكن تمثيل معلومات الكمبيوتر من خلال الصوت والرسوم المتحركة والفيديو بالإضافة إلى الوسائط الأخرى، كالنصوص والرسومات والصور¹.
- الوسائط الرقمية هي استخدام الكمبيوتر لتقديم ودمج النصوص والرسومات والصوت والفيديو مع الروابط والأدوات التي تتيح للمستخدم التنقل والتفاعل والإنشاء والتواصل، يحتوي هذا التعريف على أربعة مكونات أساسية للوسائط المتعددة، أولاً، يجب أن يكون هناك جهاز كمبيوتر لتنسيق ما تراه وتسمعه حتى يتم التفاعل معه، ثانياً، يجب أن تكون هناك روابط تربط المعلومات، وثالثاً، يجب أن تكون هناك أدوات تنقل تتيح لك اجتياز شبكة المعلومات المتصلة.

أخيراً، نظراً لأن استخدام الوسائط الرقمية ليس بالهواية، يجب أن تكون هناك طرق يمكنك من خلالها جمع المعلومات والأفكار الخاصة بك ومعالجتها ونقلها، لأنه إذا كان أحد هذه المكونات ليس موجوداً، فلن تكون لديك وسائط متعددة.

2- المكونات الأساسية للوسائط الرقمية:

من كل التعريفات والمفاهيم السابقة نستنتج بأن هناك أربع مكونات أساسية للوسائط المتعددة وهي:

¹ ماهر عودة الشمايلة وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإصدار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن: عمان،

المكون الأول: يتمثل في ضرورة وجود حاسب شخصي لكي يعمل على توحيد ما نراه ونسمعه ونتفاعل معه.

المكون الثاني: لابد من وجود وصلات أو روابط Links توصل المعلومات وتتمثل في: النصوص والرسوم والصور والصوت ولقطات الفيديو.

المكون الثالث: يتمثل في أدوات الإبحار، التي تجعل المستخدم يبحر على الشبكة ليصل للمعلومات التي يريد.

المكون الرابع: يتمثل في ضرورة توافر طرق تمكن من جمع ومعالجة وتوصيل المعلومات والأفكار. وإذا لم تتوافر هذه المكونات الأربعة مكتملة فهذا يؤدي إلى عدم وجود وسائط متعددة، فعلى سبيل المثال : إذا لم يتوفر (كمبيوتر) يمدك بالتفاعلية، فأنت لديك وسائل إعلامية مختلفة وليست وسائط متعددة، وإذا لم يكن هناك وصلات تمدك بالمعلومات فأنت لديك رفوف كتب وليست وسائط متعددة، وإذا لم تتوافر أدوات الإبحار فليس لديك وسائط متعددة، وإذا لم تستطع أن تبدع أو توصل أفكارك الخاصة فإن لديك تلفزيون وليست وسائط متعددة¹.

من خلال جميع التعريفات والمفاهيم الأنفة الذكر يتضح مدى اتفاقها على أن برامج الوسائط الرقمية تعتمد على مجموعة من العناصر وهي (النصوص المكتوبة، اللغة المنطوقة، الموسيقى، الرسومات الخطية، الصور الثابتة، الصور المتحركة ، الرسوم المتحركة، الواقع الوهمي) على أن يتم توظيف ثلاثة وسائط منها على الأقل من أجل تحقيق أهداف العملية الاتصالية أو التعليمية بصورة متكاملة فإذا تم توظيف مجموعة الوسائط (ثلاثة على الأقل) في شاشة واحدة يمكن أن نطلق على الشاشة وسائط متعددة وهي تقدم من خلال جهاز الكمبيوتر أو شبكة الانترنت.

¹ محمد حسين بصبوص وآخرون، الوسائط المتعددة تصميم وتطبيقات، ط1 ، دار اليازوري العلمية . للنشر والتوزيع،

3- فوائد وعناصر الوسائط الرقمية:**3-1 فوائد الوسائط الرقمية:**

هناك عدد كبير من الفوائد والمزايا الناتجة عن استخدام الوسائط الرقمية بمختلف أنواعها
مثل :

-تُساعد الوسائط الرقمية على الربط بين الأفكار والمعلومات والبيانات المختلفة من خلال عرضها بأكثر من شكل وصورة سواء رسومات أو صور أو نصوص مكتوبة .

-عند استخدام الوسائط الرقمية في المدارس ؛ فإنها تُساعد على الوصول إلى الأهداف التربوية المنشودة بسهولة من جميع الجوانب مثل تنمية المهارات الإدراكية والمعرفية والتفاعلية¹.

-تُساعد على استخدام التقنيات الحديثة والحاسوب والبرامج والتطبيقات المُشغلة للوسائط المتعددة المختلفة باحترافية .

-كما أنها تُساعد الكثير من المُتخصصين في مجال البرمجة والتقنية من إنشاء مواضيع متنوعة بأفكار تشويقية عبر مختلف أنواع الوسائط من خلال الربط بين الصور والرسوم المتحركة والأشكال والنصوص والأصوات² .

-تعتبر الوسائط الرقمية وسيلة ممتازة لكافة الدارسين والباحثين والعلماء من أجل تنفيذ مشاريع وسائط متعددة يتم من خلالها إبراز الأفكار الحديثة وخطة العمل التي تتناولها الأبحاث الخاصة بهم، ويتم الاعتماد هنا بشكل كبير على الرسوم المتحركة وإنشاء الفلاش SWF .

-تُساعد المستخدم على محاكاة العديد من الأعمال الأخرى ولكن بصورة مبسطة وسهلة يصعب على المتعلمين في الكثير من الأحيان إجرائها باستخدام التقنيات الحديثة الأخرى والتي تكون ذات درجة تكلفة باهظة.

¹ مراد شلبياء، تطبيقات الوسائط المتعددة، ط 1، دار الدستة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2002، ص199

² نايل حرز الله، ديما الضامن، الوسائط المتعددة، دار وائل للنشر عمان الأردن، 2006، ص53

-كما أن الاعتماد على الوسائط من شأنه أيضًا أن يُساعد على جعل العملية التعليمية أكثر تشويقًا للطالب من خلال عرض المعلومات والأفكار وشرحها بطريقة رقمية متطورة ؛ وهذا قد ساعد بالطبع على التخلي عن الطرق التقليدية التي أصبحت ليست ذات فائدة في التعليم.

-ومن ناحية أخرى ؛ فإن الوسائط الرقمية تُساعد على تنمية المواهب الإبداعية والفنية لدى الطلاب والشباب بالمدارس والجامعات ؛ لأنها تُساعدهم على التعبير عن أفكارهم من خلال استخدام الصور والنصوص والرسومات والوسائط التعبيرية المختلفة وتوظيفها بطريقة خاصة¹.

2-3 عناصر الوسائط الرقمية:

لتكوين صورة متكاملة من العلاقة التفاعلية بين العناصر المختلفة المكونة للوسائط المتعددة لا بد من فهم كل عنصر على حدى وكيفية التعامل معه واعداده لتمثيل ما يراد على أتم وجه.

النصوص المكتوبة ويقصد بالنص المكتوب كل ما تحتويه الشاشة من بيانات مكتوبة تعرض علي المستخدم أثناء تفاعليه مع البرنامج وهي عبارة عن فقرات تظهر منظمة على الشاشة او عناوين للأجزاء الرئيسية على الشاشة او لتعريف المستخدم بأهداف البرنامج في صياغات متفردة مرقمة او لإعطاء ارشادات وتوجيهات المستخدم ويتم التعامل معها بحركة واحدة من المستخدم عن طريق الضغط على الفارة (الماوس) او لوحة المفاتيح مثلا ومن الممكن التحكم في حجم الكلمات المكتوب وتتم عملية النص الى خطوات دقيقة:

- يتم اعداد النص من خلال محرر النصوص قد تستخدم محرر خاص بإحدى تطبيقات الوسائط او محرر نصوص منفصل.

¹ نايل حرز الله . مرجع سابق، ص53

- تدقيق الصياغة اللغوية والقواعدية.
- مراعاة الخصائص التصميمية عند اعداد النص وملاحظة مدى تطابق المواصفات مع الفكرة المراد تمثيلها اختيار نوع الخط والحجم واللون المناسب لتمثيل الحدث.
- اختيار طريقة عرض مناسبة.
- استخدام اسلوب كتابة يراعي الفئة العمرية أو المرحلية للمستفيدين من هذا النص من حيث الاسلوب الانشائي للطرح.

الصور الثابتة: اعداد هذا العنصر يتم بطريقتين :

✓ استخدام برامج رسوم مناسب وعادة يستخدمها المصممون لإعداد الرسومات المختلفة التي تتوافق مع حاجاتهم .

✓ الصور التي تضاف من مصادر خارجية سواء باستخدام الماسح الضوئي ثم معالجة الصورة ضمن البرامج المتوفرة على الحاسوب او باستخدام بعض الكاميرات للصورة الثابتة المستخدمة في تطبيقات الوسائط الرقمية اشكال مختلفة من التنسيقات لذا يجب ان يكون المصمم والمستخدم لهذه الصور ملم بكيفية استخدام هذه الصور وطرق معالجتها ضمن التطبيق ومن الامثلة على بعض البرمجيات المستخدمة لإعداد الصور الثابتة.

-الرسام الملحق بنظام التشغيل ضمن الحاسوب والذي يستخدم لإعداد بعض الرسومات والفعالة والتي تعتبر كافية للتطبيقات البسيطة كما يمكن ان يستخدم لمعالجة الصور التي تم عمل مسح لها وادخالها للحاسوب واجراء مؤثرات على الصور او التعديل عليها¹.

- فوتوشوب وغالبا يستخدم لمعالجة الصور الفوتوغرافية التي تحتاج الى مواصفات عالية من الدقة والوضوح بمقدرته على التحكم بالألوان والإضاءة كما يمكننا عمل فلتره للصور المتحركة ويقصد بها الصور الثابتة التي تم معالجتها كسلسلة متتالية

¹ حسنين شفيق، إعلام الوسائط المتعددة، ط1، رحمة برس للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2012، ص89

لتشكيل حركة مفيدة تؤدي في النهاية الى عرض يشبه الفلم والملاحظ هنا ان الصوت لا يمثل عنصر مهم بالنسبة للعرض اعداد هذا النوع من التطبيقات يكون من خلال:

- استخدام صور او نصوص واطراف حركة لها من خلال برامج التصميم المختلفة .
 - استخدام الكاميرا لتسجيل اللفظات المختلفة ثم اجراء التعديل عليها اما البرمجيات المستخدمة هنا فهي عديدة يمكن استخدام فيديو لإضافة الحركة وتفعيل الوسائط الممثلة .
- كما ان الصور المتحركة هي سلسلة من الصور المنفصلة تسمى اطار والتي تعرض بسرعة وتسلسل محددين ويتم عرض كل 24 في ثانية واحدة سلسلة الصور عادة تخزن على اشكال مختلفة من التنسيقات.

الصوت: يتم اعداد الصوت من خلال تسجيله باستخدام محرر صوت ابسطها من ملحقات نظام التشغيل وغيرها الكثير من وسائل وبرمجيات للقيام بتسجيل الصوت من خلال الحاسوب وهذه البرمجيات تكون مزودة بطرق عديدة لإجراء المؤثرات على الصوت المسجل من اضافة صدى او مزج الاصوات حتى تنتهي عملية المونتاج الى ان يصل الصوت الى مرحلته الاخيرة ضمن التطبيق¹.

الفيديو : وتظهر في صورة لقطات فليمية متحركة سجلت بطريقة رقمية تعرض بطريقة رقمية ايضا من الممكن اخذها من مصادر متعددة حيث ان الفيديو نفس الصوت يتكون من تطبيقات الفيديو على الويب وهي ملفات فيديو فردية مثل الافلام ولقطات تلفزيونية وعلى المستخدم لها ان يعمل على تحميلها بالكامل قبل مشاهدة لان الفيديو في العادة كبير جدا في الحجم ويحتاج الى وقت اطول للتحميل وفي العادة هي عبارة عن لقطات قصيرة.

¹ عمرو الشورى الوسائط المتعددة، المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة، عالم الكتب، دار الورق، عمان، القاهرة،

4- خصائص وأهمية الوسائط الرقمية:

4-1 خصائص الوسائط الرقمية:

التفاعلية: وهي السمة المميزة التي تسم الإتصال المواجهي وهي تعمي إنتهاء فكرة الإتصال الخطي، في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الإتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الإتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبهم وهذا يترتب عليه:

- المستقبل والمتلقي أصبح مشاركا في عملية الإتصال ومؤثرا في بناء عناصرها بإختياراته المتنوعة وليس متلقيا سلبيا¹.

- لا تتوقف المشاركة على إختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الإتصال بل امتد إلى التأثير في هذا المحتوى عبر الصدى سواء كان تزامنا، أي في الوقت لاحق وذلك ما كان مفقودا في الإتصال التقليدي وأمكن تلاقيه بإستخدام الهاتف والإيميل أو الشريط المكتوب أسفل الشاشة.

-تعدد المشاركين في عملية الإتصال في إطار متزامن متبادل أدوار الإتصال كما يحصل في مؤتمرات الفيديو. وبذلك لم يعد المشاهد يوصف ومتفاعلا في العملية الاتصالية.

- **التنوع:** أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى إرتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل العملية الاتصالية بما يتفق مع . حاجاته ودوافعه، ويتمثل التنوع في الإتصال الرقمي.

وتنوع أشكال الإتصال عبر الحاسب (إتصال صوتي - بريد إلكتروني - جماعات النقاش - المؤتمرات عن البعد الإتصال بمواقع إلكترونية ومواقع محطات الـ TV).

التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالات التنوع في محتوى الإتصال عبر الوسائل التنوع في إمتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلا لنصوص).

¹ نبيل جاد عزمي، التصميم التعليمي للوسائط المتعددة، دار الهدى القاهرة، ط1، 2001، ص79

- **التكامل:** تتيح عملية الإتصال الرقمي (عبر شبكات الإتصال) مختلف نظم الإتصال وأشكاله، مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين وطباعة أو تسجيل أو إرسال، لأن هذا النظام يوفر مختلف أساليب التعرف والإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل.

الفردية والتجزئة: يحقق الإتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الإتصال وهو بذلك يعطي من شأن الفردية. كما يؤكد الإتصال الرقمي على سرية الإتصال وخصوصيته، وعلى تحكم أطراف الإتصال في عملية الإتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وبذلك يتوفر للمستخدم أرفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الإتصال.

تجاوز الحدود الثقافية: شبكة الأنترنت هي مجموعة الشبكات الدولية وإقليمية تزداد يوماً بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الإتصال ورخص تكلفته، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية . وما حرص الكثير في الدول والمجتمعات على إنشاء طرق المعلومات السريعة - إلى تعبيراً عن إدراكها لأهمية الإتصال الثقافي العالمي، وتدعيماً للوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على المستوى العالمي كالتجارة الإلكترونية العالمية¹.

- تجاوز وحدة الزمان والمكان الإتصال الرقمي اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الإتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت، إلا في عمليات الدردشة أو المؤتمرات عن بعد وأدى ظهور الكثير دينة الرقمية ، والهواتف الى تسهيل إمكانية الإتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الإتصال. نظراً لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الإستقبال والإرسال والتخزين، والتحميل على الأجهزة، والأسطوانات، وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب. وقد ارتبط هذا اللاتزامن، بأشكال اتصال أخرى مثل: البريد الإلكتروني إيميل، أو التعرض للمواقع الإعلامية كالصحف والمحطات التلفزيونية.

¹نبيل جاد عزمي، مرجع سابق ، ص81

4-2 أهمية الوسائط الرقمية:

- تتعدد أهمية الوسائط الرقمية ومن الشائع استخدامها في الأغراض التالية:
- في العروض المختلفة؛ فبمساعدة الوسائط الرقمية، يمكن جعل العرض فعالاً جداً للترويج للأعمال التجارية والمنتجات.
 - كمكتبة رقمية ؛ أصبح اليوم من السهولة اقتناء الكتب الرقمية وقرائتها في اي وقت فالكتب الرقمية متاحة بسهولة على الإنترنت، لذا لم تعد الحاجة إلى التواجد فعلياً في المكتبة ضرورية، لأنه يمكن الوصول إلى المكتبات من الإنترنت أيضاً، حيث ساعدت الرقمنة المكتبات على الوصول إلى هذا المستوى من التطور.
 - الرسائل الإلكترونية والتواصل ؛ حيث يمكن إرسال ملفات الصوت والفيديو كمرفقات عبر البريد الإلكتروني، مع إمكانية تنزيل الصوت والفيديو، وإرسال البيانات النصية البسيطة عبر البريد، كما يوفر إمكانية تخزين وتحويل الرسائل.
 - تحسين الصورة ؛ حيث أصبح من الممكن إبراز تفاصيل الصورة عن طريق زيادة التباين، مع إمكانية جعل الصورة أعمق وزيادة مستوى التدرج الرمادي للبكسل، وتدوير الصورة في الوقت الحقيقي، وضبط RGB للحصول على صورة بألوان مناسبة¹.
 - تصوير المستندات ؛ حيث يمكن تخزين واسترجاع ومعالجة كميات كبيرة من البيانات مثل المستندات ، كما يمكن أيضاً إرسال المستندات المعقدة في شكل إلكتروني بدلاً من الورق².
 - التعلم الإلكتروني ؛ فيتم استخدام الوسائط الرقمية للإرشاد (الدليل) لأنه في الوقت الحاضر ، يتم استخدام قرص الوسائط الرقمية بدلاً من الكتب المدرسية ، ويمكن

¹ حسنين شفيق، الوسائط المتعددة في المجال الإعلامي والانترنت، ط3، دار فكر وفن للطباعة، والنشر، القاهرة، 2010، ص187

² ميلود ولد الصديق، 2016 ، الوسائط الرقمية الحديثة من شبكات التواصل الاجتماعي الى وسائل التعبير عن مشاعر الاغتراب وتغيير الحكومات ،مجلة أكاديميا ، المجلد 04 ، العدد 04 ، 2016 ، ص97

الحصول على المعرفة بسهولة باستخدام قرص الوسائط الرقمية في الكمبيوتر ، بسبب احتوائه على نصوص وصور وصوت وأفلام تساعد الطلاب على الفهم بسهولة ووضوح أكبر من الكتب المدرسية، وكل هذا قد عزز تطوير مجموعة واسعة من التدريب القائم على الكمبيوتر.

- لوسائط المتعددة في البرمجيات؛ قد يستخدم مهندسو البرمجيات الوسائط الرقمية في الكمبيوتر وذلك لتصميم الألعاب الرقمية، و تعد ألعاب الفيديو من أكثر إبداعات تكنولوجيا الوسائط الرقمية إثارة للاهتمام، لأنها لا تبهر الأطفال فقط بل الكبار أيضًا.
- صنع الأفلام؛ فمعظم المؤثرات الخاصة التي نراها في أي فيلم هي فقط بسبب تقنية الوسائط الرقمية.

- أفلام الرسوم المتحركة؛ إلى جانب ألعاب الفيديو، تعد أفلام الرسوم المتحركة مصدرًا رائعًا آخر للترفيه للأطفال.

- مؤتمرات الوسائط الرقمية؛ حيث يمكن للأشخاص ترتيب اجتماعات شخصية وكذلك اجتماعات عمل عبر الإنترنت بمساعدة تقنية مؤتمرات الوسائط الرقمية.

5- أهم التطبيقات التي تستخدم على الوسائط الرقمية:

- المحاضرات الالكترونية التي تماثل المحاضرات التقليدية، ولكن بطريقة أكثر تفاعلية ووضوحا وتعطي فرصة: للمتعلمين للتساؤل، وإعادة استماع / مشاهدة المحاضرة مرة أخرى إذا رغبوا في ذلك¹.

- المناقشات الجماعية الالكترونية: والتي تتيح التفاعل بين الطالب وعضو هيئة التدريس وبين الطلاب بعضهم البعض، كما يمكن الطلاب البحث والإطلاع على العديد من مصادر التعلم، التي تساعدهم على إجراء العديد من المناقشات الجماعية بطريقة تزامنية أو غير تزامنية تحتوي هذه المناقشات على العديد من المعلومات والمفاهيم

¹ أمير عبد الحميد ضهير، و خلف الله بوجمعة، الوسائط الرقمية ودورها في تفعيل التنمية السياسية في المدن،

والحقائق كما تتيح الفرصة لعرض وجهات النظر وإبداء الآراء المختلفة للمعلمين والمتعلمين. ونقصد ب تزامنية أو غير تزامنية ما يلي :

غير التزامنية : يهدف هذا النوع إلى تعليم مجموعة من الأشخاص في بيئة غير تزامنية تشبه البيئة التقليدية وما يميز هذا التعليم أن جميع الدارسين يشتركون في تعلم نفس المعلومات ولكن لا يجتمعون في نفس الوقت فعليا وتعليم مهارات عالمية مثل التحليل والتقييم والتأليف وخدمة النقاش على الأنترنت والمنديات وهو مصمم للتعليم الجماعي غير المستمر.

التزامنية : يهدف إلى تزويد مجموعة من الأشخاص بتعليم تعاوني وفي بيئة فورية وهي أكثر أنواع التعليم عن بعد تطورا وتعقيدا، حيث يلقي المعلم والطالب على الانترنت في وقت واحد وتتضمن الأدوات المستخدمة في الطريقة المتزامنة : اللوحات البيضاء، مؤتمرات عبر الصوت، مؤتمرات عن طريق الفيديو، غرفة الدردشة.

- **مجموعات العمل :** حيث تتاح الفرصة للمتعلمين للعمل بشكل تعاوني، من أجل تحقيق هدف تعليمي موحد، ويقوم عضو هيئة التدريس بدور المراقبة والإشراف دون أي تدخل إلا عند اللزوم.

- **التعلم الموجه ذاتيا:** حيث يتم التفاعل من خلال الحوار الفردي بين المتعلم والمعلم فقط دون مشاركة باقي المتعلمين، وبذلك يتمكن عضو هيئة التدريس من تعرف المشكلات والعقبات التي تواجه المتعلم، ويحاول مساعدة المتعلم على مواجهتها.

- **التعليم بمساعدة الحاسب الآلي :** يتم التعلم عن طريق الانترنت أو عن طريق البرمجيات التعليمية للوسائط الرقمية¹.

- **التعليم بفريق من أعضاء هيئة التدريس:** يتم هنا عملية التعلم من خلال فريق من أعضاء هيئة التدريس وليس عضوا واحدا، وبذلك تتسع دائر الخبرة والتعلم أمام المتعلمين.

¹ حستين أحمد رضوان، العلاقات العامة والإعلان، ط 4، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2004، ص73

- **التعليم المبرمج:** حيث يتم تصميم البرنامج والمقرر التعليمي بصورة تفاعلية، يتمكن المتعلم فيها من الانتقال عبر أجزاء المقرر، والتعلم منها خطوة تلوى الأخرى عن طريق البرمجيات التفاعلية التعليمية.

6-أنواع الوسائط الرقمية

6-1الوسائط الرقمية التفاعلية:

تعد التفاعلية الميزة الأساسية للوسائط المتعددة حيث تعطي إمكانية التفاعل بينها وبين مستخدميها، فنحن نتفاعل مع أشكال عديدة من الوسائط في حياتنا اليومية فمثلا عند تسجيل برنامج تليفزيوني يذاع في وقت محدد وتشاهده فيما بعد فأنت تستخدم التكنولوجيا التي تتيح لك التفاعل مع التلفاز، لكن التفاعلية عادة تنسب إلى الحاسوب لما له من مميزات في التخزين والعرض والبحث في كميات كبيرة من المعلومات.

6-2 الوسائط الرقمية الفائقة:

تعتبر الوسائط الرقمية الفائقة تطورا للوسائط المتعددة التفاعلية ، ولتوضيح مفهوم الوسائط الرقمية الفائقة نبدأ من مفهوم النص المترابط أو الفائق الذي يعد أساس التجول داخل شبكة المعلومات Internet حيث تظهر في صفحات الإنترنت بعض الكلمات المميزة بلون مختلف عن لون النصوص بداخل الصفحة وعندما تشير إليها الفأرة يتحول شكل المؤشر إلى إشارة يد وعند النقر عليها تنقلنا إلى موقع آخر في الشبكة كما يتضح مفهوم النص المترابط عند التجول داخل ملف المساعدة لغالبية البرامج النوافذية¹ .

7- عيوب الوسائط الرقمية:

تمثل الوسائط الرقمية مجموعة من التحديات من مساحة التخزين المحدودة إلى الوقت اللازم لإنتاج محتوى الوسائط الرقمية، وبالتالي، قد لا تكون هذه التكنولوجيا مناسبة للجميع، وفيما يلي بعض عيوب الوسائط الرقمية:

¹ جفافة نور الدين ، دور الوسائط الرقمية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، دراسة ميدانية لمؤسسة موبليس أنموذجا، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2022، ص98

➤ **تحميل المعلومات بشكل زائد:** من أكبر المشاكل التي تواجه الوسائط الرقمية هو التحميل الزائد للمعلومات، كلما زاد الوقت الذي يقضيه الشخص على الإنترنت، زادت احتمالية شعوره بالإرهاق من كل المعلومات المتاحة، بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الأبحاث أن الأشخاص يكونون أقل إنتاجية عند استخدام وسائط متعددة في وقت واحد.

➤ **تفاعل محدود:** من عيوب الوسائط الرقمية أنه يصعب على المستخدمين التفاعل مع محتواهم، حيث يوجد طرق محدودة تمكن الأشخاص من خلالها التفاعل مع النصوص والصور والأصوات على موقع الويب، وهذا لا يمنحهم نفس التجربة التي سيحصلون عليها من زيارة المتجر الفعلي¹.

➤ **تستهلك الكثير من الوقت:** تعد الوسائط الرقمية موردًا يمكن استخدامه لإنشاء العديد من أنواع المحتوى المختلفة، ومع ذلك، هناك بعض العيوب لاستخدام هذه التكنولوجيا، أحد الجوانب السلبية الرئيسية هو أن الوسائط الرقمية تستهلك الكثير من الوقت، حيث يقضي الأشخاص ساعات على هواتفهم أو أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم أثناء قيامهم بأشياء أخرى مثل ممارسة الرياضة أو قضاء الوقت مع الأصدقاء والعائلة.

➤ **الاعتماد على التسويق والإعلانات:** يمكن أن تكون الوسائط الرقمية أداة رائعة، لكنها تأتي مع بعض العيوب، عادةً ما تكون الوسائط الرقمية باهظة الثمن بسبب الموارد المطلوبة للتطوير، فعندما يتم إطلاق منصات وسائط متعددة جديدة، يشتريها معظم الناس بسبب التسويق الذي تم لها، وفي الحالات التي يفشل فيها التسويق، تصبح الوسائط الرقمية غير مجدية بشكل أساسي.

➤ **كثافة الموارد:** الوسائط الرقمية هي تنسيق كثيف للموارد، كوسيط، فإنه يشغل مساحة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك ويمكن أن يستهلك الكثير من الطاقة، وهذا يضيف إلى

¹ مجبل الزم موسى المالكي، المكتبات الرقمية والتقنية الوسائط المتعددة، ط1، الوارق للنشر و التوزيع، 2005،

التكلفة الإجمالية للوسائط المتعددة، حيث يصبح من الصعب أيضًا منح محتوى الوسائط الرقمية الاهتمام المناسب الذي يستحقه عند استهلاكه عبر أجهزة وأنظمة أساسية متعددة.

خلاصة الفصل:

ومنه نستخلص أن الوسائط المتعددة هو مجرد أشكال متعددة من وسائل الإعلام متكاملة معا. وسائل الإعلام يمكن أن يكون النص والرسوم البيانية والصوت والصور المتحركة والفيديو والبيانات ... الخ

الفصل الثالث

الإدارة المحلية والخدمة

العمومية

الفصل الثالث: الإدارة المحلية والخدمة العمومية

تمهيد :

في هذا الفصل سنحاول التعرف على الإدارة المحلية التي هي أساس نجاح كل مجتمع حيث لها دور فعال في المجتمع والذي يمكن في الخدمات العمومية التي تقدمها للمواطنين وفقا لحاجتهم فمثلا البلديات تسهر على تقديم الخدمات اليومية للمواطن والمتمثلة في الوثائق الشخصية وغيرها كما سنحاول التعرف على دور الإدارة في تقديم الخدمات العمومية والهدف منها وكيفية الاستفادة منها .

1. نشأة وتطور الإدارة المحلية:

في بداية القرن التاسع عشر كان نشاط الحكومات في الدول التي نسميها في عصرنا الحاضر بالدول المتطورة نشاطا محدود النطاق، يقتصر على بعض المرافق العامة الضرورية لحماية كيان الدولة، كحمايتها من العدوان الخارجي وصيانة أمنها الداخلي، ولذلك كان تركيزها لجميع الهيآت الإدارية في يد السلطة المركزية بالعاصمة. إلا أن وظيفة الدولة قد اتسعت في بداية القرن العشرين فلم تعد محصورة على الأمن الداخلي وصدّ الغزو الخارجي وإقامة العدالة بين الناس بل أصبحت تتدخل في أنواع من الخدمات كانت تعتبر من صميم النشاط الخاص هادفة إلى رعاية المواطنين اجتماعيا والعمل على إتباع سياسة التوجيه الاقتصادي والتخطيط الاجتماعي ولا شك أن تحقيق العدالة الاجتماعية يقتضي تمكين جميع المواطنين في كافة أنحاء الدولة من التمتع بالخدمات التي تؤدي إليهم. ولقد ثبت أن قيام السلطة المركزية بجميع المرافق العامة من وطنية وإقليمية يتعارض مع عدالة توزيع الأعباء الضريبية. فإن مراكز الولايات والمدن الكبرى تستأثر بالنصيب الأكبر من خدمات الدولة ومرافقها بينما يحرم منها دافعوا الضرائب من المقيمين بالأرياف، وهنا تنعدم العدالة الاجتماعية وعلى العكس من ذلك يقتضي التنظيم الإقليمي للبلديات أن يخصص ما يتحمله سكان البلدية من أعباء ضريبية محلية لصفه في المرافق المحلية وفي هذا ضمان لوصول الخدمات العامة إلى المواطنين عبر المجال الوطني.¹

وقد ترتّب عن ذلك أنه قد أصبح من العسير على الإدارة المركزية أن تنهض وحدها بتلك الأعباء في كافة أقاليم البلاد، في حين أن بعض هذه المرافق الجديدة مرافق محلية بحتة وبعضها مرافق وطنية. فعمدت الدولة إلى إقامة الهيآت العامة المحلية التي تتولّى إدارة المرافق المحلية على مستوى البلديات ممّا يخفّف من المهام الملقاة على عاتق الدولة، وبذلك تستطيع الحكومة المركزية التفرّغ للمرافق الوطنية الأكثر أهمية. وقد ثبت من تجارب الدول

¹ غانم عبد الغني، التنظيم المجالي حاضرا و مستقبلا في ولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه دولة في التهيئة العمرانية، قسم التهيئة العمرانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر. 1998، ص3.

الديمقراطية أن المركزية الإدارية لا تتفق مع النظام النيابي السليم، وأنه كلما ازدادت الدولة في الأخذ بالتركيز الإداري كلما كان نظامها النيابي غير سليم، وليس من شك في أن إشراك المواطنين في إدارة شؤونهم المحلية يعمل على تربية المواطنين تربية سياسية صالحة ويدريهم على الحياة النيابية، مع العلم أن الهيآت العامة المحلية تعتبر مدرسة عملية لتخريج أفضل الأعضاء للمجالس النيابية التشريعية في الدولة.¹

ومما يؤدي إلى حسن العلاقة بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية ، أن الإدارة المحلية تتيح للبلديات فرصة ممارسة تجارب إدارية متعددة بغية الوصول إلى أفضل الأوضاع لإشباع حاجات المواطنين المتزايدة.

هذه هي الأسباب التي جعلت الدول المتطورة منذ بداية القرن التاسع عشر إلى الأخذ بنظام الإدارة المحلية والعمل على اتساع نطاقه. ولا شك أن هذه الأسباب متاحة في الجزائر وفي البلدان العربية جميعها بل أن الظروف التي مرت بها الجزائر خاصة والأمة العربية بصفة عامة تجعلها أحوج من غيرها إلى إتباع نظام الإدارة المحلية.²

2. تعريف الإدارة المحلية:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الإدارة المحلية، تبعاً لوجهات نظر الفقهاء والمفكرين ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن المفكر كان ينظر إلى الإدارة المحلية من زاوية معينة مبنية على الفلسفة الفكرية السياسية والقانونية للدولة التي ينتمي إليها المفكر أو الكاتب ولكن بالنهاية نجد أن أولئك المفكرين قد اتفقوا على المبادئ الأساسية التي تتعلق بنظام الإدارة المحلية، ولا شك أن اختلاف الجوانب التي يهتمون بها، والأهداف التي يرمون إلى تحقيقها، تدعونا إلى التعرف على بعض هذه التعريفات ذات العلاقة بمفهوم نظام الإدارة المحلية.

¹ غانم عبد الغني، المرجع نفسه، ص3

² غانم عبد الغني، المرجع نفسه، ص 4.

فيعرفها الكاتب البريطاني كرام مودي (Modie Grame) "أنها مجلس منتخب تتركز فيه الوحدة المحلية ويكون عرضه للمسؤولية السياسية أمام الناخبين سكان الوحدة المحلية ويعتبر مكملًا لأجهزة الدولة".¹

وعرف مفكر آخر هو جورج بليز، الإدارة المحلية بأنها "أية منظمة لها سكان يقيمون في منطقة جغرافية معينة مع تنظيم مسموح به وهيئة حاكمة بالإضافة إلى شخصية قانونية مستقلة وسلطة تقدم خدمات عامة أو حكومة معينة مع درجة كبيرة من الاستقلال بما في ذلك سلطة قانونية وفعالية لجبي جزء على الأقل من إيراداتها".²

وهناك تعريف آخر يقول "إن الإدارة المحلية نوع من الحكومة التي تخدم مساحة صغيرة عن طريق ممارستها لسلطات مفوض بها.."³

كما عرفها الدكتور سلمان الطماوي بأنها "توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين هيئات محلية أو مصليه منتخبة، بحيث تكون هذه الهيئات في ممارستها لوظيفتها الإدارية تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية"⁴

وقد عرفها الباحث العربي الدكتور فؤاد العطار "أنها توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات منتخبة أو محلية تباشر اختصاصاتها تحت إشراف الحكومة ورقابتها."⁵

وعرفها الشبخلي بأنها "أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، تقوم على فكرة توزيع النشاطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية، وذلك لغرض أن تتفرغ الأولى لرسم

¹ . Crime C. Modio , The Government of Great Britain, London, 1965, p.135 .

² George S. Blair , Government At the Grass – Roots , California , Palisades Publishers , 1977 , p 14.

³ عبد الرزاق الشبخلي، الإدارة المحلية، دراسة مقارنة، جامعة مؤتة، الأردن، 2001، ص. 19.

⁴ سلمان محمد الطماوي، الوجيز في نظم الحكم والإدارة، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، 1962، ص. 369.

⁵ فؤاد العطار، مبادئ في القانون الإداري، القاهرة، 1955، ص 176.

السياسة العامة للدولة، إضافة إلى إدارة المرافق القومية في البلاد، وأن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة، وتحقيق أغراضها المشروعة¹

وينظر الزعبي للإدارة المحلية على أنها "أسلوب الإدارة بمقتضاها يقسم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، تتمتع بشخصية اعتبارية ويمثلها مجالس منتخبة من أبنائها لإدارة مصالحها تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية."²

كما يرى د. حسن محمد عوضه الإدارة المحلية بأنها تسمية اعتاد معظم الفقهاء استعمالها للدلالة على اللامركزية الإقليمية كأسلوب من عدة أساليب مستخدمة للتنظيم الإداري للدولة . واللامركزية الإدارية حسب مفهوم عوضه هي أسلوب لتقاسم أو توزيع وظائف من وظائف الدولة في المجالات الإدارية والاقتصادية إقليمياً أو محلياً ، بمعنى توزيعها على قسم من أقسام الدولة كالبلديات ومجالس المدن ومجالس القرى أو مصلحياً أو مرفقياً كـ بعض المرافق العامة للدولة مثل المؤسسات والهيئات العامة.³

وفي ضوء التعريفات أعلاه وقواسمها المشتركة يمكن تعريف الإدارة المحلية بأنها جزء من النظام العام للدولة منحها الحكومة المركزية شخصية معنوية، وجدت من أجل تلبية احتياجات مجتمعها المحلي ممثلة بهيئة منتخبة، تعمل تحت رقابة وإشراف السلطة المركزية.

3. مقومات الإدارة المحلية

ترتكز الإدارة المحلية على مجموعة من الأسس والمقومات تتمثل بما يلي:

أولاً: تتمتع الإدارة المحلية بالشخصية المعنوية:

¹ عبد الرزاق الشخيلي، مرجع سابق، ص.19

² خالد سمارة الزعبي، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها (دراسة مقارنة، منشأة المعارف ، الإسكندرية، 1984، ص.20.

³ حسن محمد عوضه، الإدارة المحلية وتطبيقاتها في الدول العربية - دراسة مقارنة ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت، 1983 ، ص ص 15-17.

قبل البدء بالحديث عن هذا العنصر لأبد من تعريف معنى الشخصية المعنوية أو الاعتبارية كما يطلق عليها البعض، فالشخصية المعنوية تعرف على أنها "مجموعة من الأشخاص أو الأموال تتمتع بالشخصية القانونية تمامًا كتلك المقررة للأشخاص الطبيعيين، وينظر إليها وتعامل كما لو كانت شخصًا حقيقيًا، فهي لها حقوق وعليها التزامات، وهي شخصية مستقلة من الأشخاص والعناصر المادية المكونة لها".¹

إن ما يميز الإدارة المحلية عن الإدارة المركزية هو تمتعها بالشخصية المعنوية لأن الشخصية المعنوية هي النتيجة الطبيعية لقيام اللامركزية، فإذا ما أغفلت الشخصية المعنوية فإن ذلك يعني أنها ما زالت مرتبطة بالإدارة المركزية لذا فإن هذا الطابع هو الذي يميزها ويمنحها الصفة القانونية، وما الاعتراف بالشخصية المعنوية للإدارة المحلية إلا نتيجة منطقية للاعتراف باستقلالها وبوجود مصالح محلية خاصة بها. وهذه الوحدات تعتبر مستقلة عن أشخاص منشئها وممثليها، وإبرازها بهذا الشكل القانوني الموحد، هو حل للإشكالات الناجمة لقيامها بنشاطاتها فاعتبرت تلك النشاطات وكأنها صادرة عن هذا الشخص الذي اعتبر أهلاً للإلزام والالتزام، وأصبح قادرًا على مباشرة التصرفات القانونية بما تمنحه من حقوق وما تفرضه من التزامات وهذا الأمر يتبعه ذمة مالية مستقلة لعدد الأشخاص المعنوية بما يسمح لها القيام باختصاصاتها.²

ثانياً: قيام مجالس محلية منتخبة لإدارة المصالح المحلية: إن الاعتراف بالشخصية المعنوية للمجالس المحلية لا تعتبر كافية، فلا بد من وجود هيئات محلية منتخبة تنوب عن السكان المحليين في إدارة شؤونهم التي اعترف المشرع بها "ولما كان من المستحيل على جميع أبناء الأقاليم أو البلاد أن يقوموا بهذه المهمة بأنفسهم مباشرة فإنه من المتعين أن يقوم

¹ فاطمة ربابعة، دور مجالس الخدمات المشتركة في التنمية المحلية في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، 1990، ص34.

² محمد نور عبد الرزاق، استقلال الإدارة المحلية في مصر، رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية، 1994، ص25.

بذلك من ينتخبونه نيابة عنهم، ومن ثم كان الانتخاب هو الطريقة الأساسية التي يتم عن طريقها تكوين المجالس المعبرة عن إرادة الشخص المعنوي العام الإقليمي".³

فجوهر الإدارة المحلية هو أن يعهد إلى أبناء الوحدة الإدارية بأن يشبعوا حاجاتهم المحلية بأنفسهم من خلال هيئة يتم انتخابها. لاشك أن الفقهاء قد انقسموا في آرائهم إلى فريقين، الفريق الأول يدعم فكرة قيام المجالس المحلية على أساس الانتخاب، وحثهم بذلك هو تكريس معنى استقلال المجالس المحلية، والأمر الآخر هو تلاءم نظام الانتخاب مع مبدأ الديمقراطية الذي يؤيد الأخذ بنظام الانتخاب.

وهناك فريق آخر يرى أن مسألة الانتخاب في حالة تطبيق نظام اللامركزية المحلية لا يعتبر شرطاً لازماً ويمكن أن يتم ذلك من خلال التعيين. ونحن نرى أن هذا الرأي بكل مبرراته قد يمثل خرقاً للهدف السياسي للإدارة المحلية بشكل عام، حيث يسلب الجانب الاستقلالي وحرية اختيار المجتمعات المحلية ويبقيها في دائرة القاصر غير القادر على إفراز قيادات محلية تمثله وتتوب عنه كحالة أساسية من حالات الديمقراطية الواجب تعزيزها في نهج الإدارة المحلية.

ثالثاً: تمتع المجالس المحلية بالاستقلال في ممارسة اختصاصاتها مع خضوعها لرقابة السلطة المركزية:

صحيح أن السلطة المركزية تخلت عن سلطتها ذات الطابع المحلي لصالح الوحدات الإدارية المحلية، ولكنها احتفظت بحق الرقابة والإشراف عليها حتى تضمن أنها تسير بالشكل الذي يتناسب مع السياسة العامة والمصلحة العامة للدولة، ومن المعروف أنه عادة ما يوجد نص قانوني يبين به اختصاصات وصلاحيات الإدارة المحلية ومن خلال ذلك النص يتم تحديد النوعية والكيفية التي يتم فيها رقابة السلطة المركزية.

³ سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1982، ص 28-29.

ويرى حسن عواضة "أنه لا يمكن للإدارة المركزية أن تصل في رقابتها على الإدارة المحلية إلى حد إصدار الأوامر كما هو الحال في الرقابة الرئاسية ذلك أن ممارسة سلطة إصدار الأوامر تصطدم باستقلال الإدارة المحلية وتمس جوهر اللامركزية نفسه".¹¹

فالرقابة إذا تكون ضمن الفلسفة الأساسية التي ينص عليه مبدأ اللامركزية الإدارية وأن لا يخرج عن ذلك المفهوم حتى تبقى الإدارة المحلية متمتعة باستقلاليتها.

وإذا كانت الرقابة والإشراف والتعاون ركنًا من أركان وجود نظام للإدارة المحلية ومقوماتها حسبما اتفق عليه الباحثين ، فإن هناك مجموعة من الأهداف تتوخاها الحكومة المركزية لمنفعة وخدمة المواطنين وتحقيق هذا الركن من أهمها:²

تأكيد الوحدة السياسية والإدارية للدولة باعتبار أن الإدارة المحلية ما هي إلا نظام فرعي من النظام العام للدولة وأجهزتها.

- التأكيد على أن الإدارة المحلية تعمل وفق القوانين والأنظمة التي تصدرها الحكومة المركزية، إضافة إلى أن قرارات المجالس المحلية تكون موافقة ومطابقة لهذه القوانين والأنظمة، وذلك حماية للجميع، الحكومة المركزية والإدارة المحلية والمواطنين.
- التأكيد على أن الإدارة المحلية تقوم بواجباتها ووظائفها في نطاق الحد الأدنى المطلوب وبدرجة من الكفاءة والفاعلية، وذلك من خلال اطلاع الحكومة المركزية على موازنة الإدارة المحلية التي تعتبر مؤشرًا أساسيًا من مؤشرات أدائها العام .
- ضمان حسن سير الخدمات المحلية وقيام الإدارة المحلية بتأديتها بكفاءة وفاعلية، ووضع معيار لنوع ومستوى الخدمات المطلوب تقديمها للسكان وبتعاون وثيق بين

¹ حسن عواضة، الإدارة المحلية وتطبيقاتها في الدول العربية، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، بيروت، 1983، ص115.

² عبد الرازق الشخيلي، مرجع سابق، ص55.

الإدارة المركزية والإدارة المحلية، بما يكفل لهما اكتشاف نقاط الضعف وتعديلها للأحسن.

4. أهداف الإدارة المحلية.

من منطلق فلسفة الإدارة المحلية، يمكن تلمس الأهداف التالية للإدارة المحلية:¹

أولاً: الأهداف السياسية:

➤ **الديمقراطية والمشاركة:** تعتبر الديمقراطية والمشاركة أحد الأهداف الأساسية التي يسعى لتحقيقها نظام الإدارة المحلية. وهي تقوم على قاعدة المشاركة في اتخاذ القرارات في إدارة الشؤون المحلية تأسيساً على مبدأ حكم الناس لأنفسهم بأنفسهم في إدارة الخدمات وتوزيع المشاريع الإنمائية. وغنى عن القول بأن الإدارة المحلية هي المدرسة النموذجية للديمقراطية، وأساساً وقاعدة لنظام الحكم الديمقراطي بالدولة آلهما. إن إشراك المواطنين في إدارة وحداتهم المحلية يدرّبهم على أصول العمل السياسي بما يعزز لديهم مهارات إدارة شؤون الدولة والحكم.

➤ **دعم الوحدة الوطنية وتحقيق التكامل القومي:** إن نظم الإدارة المحلية تسهم في القضاء على استئثار القوى السياسية وتسلطها داخل الدولة، مما يجهض ويضعف مراكز القوى منها والقضاء عليها نهائياً.

➤ **تقوية البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي للدولة:** وذلك بتوزيع الاختصاصات بدلاً من تركيزها في العاصمة. ويمكن أن يظهر أثر ذلك عند تعرض الدولة إلى أزمات ومصاعب قد تضعف البناء التنظيمي المركزي للدولة، وعندها تبقى الوحدات المحلية (اللامركزية التي اعتادت على حرية التصرف والاستقلال قادرة على الوقوف على قدميها والتصدي لمسئولياتها دون شعور بالحاجة أو الاعتماد المطلق على المركز.

¹ خالدة سمارة الزعبي، مرجع سابق، ص ص 60-61.

ثانياً: الأهداف الإدارية:

يعتبر نظام الإدارة المحلية وسيلة ملائمة لتقديم الخدمات المحلية والإشراف على إدارتها، وتتخلص تلك الأهداف بما يلي:

➤ **تحقيق الكفاءة الإدارية:** لقد أشار براونج من أن أهم حسنات النظام اللامركزية هو ما يتعلق بالنواحي الاقتصادية، حيث أن هذا النظام من وجهة نظره أثار جدوى اقتصادية من تبني النظام المركزي عند تقديم السلع والخدمات المحلية. حيث يمكن النظام اللامركزي تزويد المواطنين بالكمية المطلوبة (المفضلة والتي تختلف من محلية لأخرى، وبهذا فهي أكثر قدرة على الاستجابة للطلبات المتباينة مقارنة للنظام المركزي.

➤ **القضاء على البيروقراطية التي تتصف بها الإدارة الحكومية،** وتنتقل صلاحية تقديم الخدمات المحلية إلى هيئات وأشخاص يدركون طبيعة الحاجات المحلية ويستجيبون لها بدون عوائق أو روتين ومن خلال رقابة وإشراف المستفيدين من تلك الخدمات.

➤ **خلق روح التنافس بين وحدات الإدارة المحلية،** ومنح فرصة للمحليات للتجريب والإبداع والاستفادة من أداء بعضها البعض نتيجة لذلك.

➤ **تقريب المستهلك من المنتج،** حيث يقرر ممثلي الهيئات المحلية المنتجة عادة الخدمات المطلوبة ويشرفون على إدارتها وقيمونها ويمثلون جهود المستفيدين منها ويشتركون معهم في تمويلها.

ثالثاً: الأهداف الاجتماعية، وتتركز الأهداف الاجتماعية فيما يلي:

➤ **تسهم الإدارة المحلية بربط الإدارة الحكومية بالقاعدة الشعبية،** بما يضمن تفهم الطرفين لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحلية ووسائل تنميتها اقتصادياً واجتماعياً.

➤ **دعم وترسيخ الثقة بالمواطن واحترام حريته وإدارته ورغبته في المشاركة في إدارة الشؤون المحلية ضمن سياق الإطار العام للتنمية الشاملة للوطن.**

➤ إحساس الأفراد بانتماءاتهم الإقليمية والقومية، وتخفيف آثار العزلة التي تفرضها المدنية الحديثة عليهم بعد توسيع نطاقها التنظيمات الحديثة.

➤ الإدارة المحلية وسيلة لحصول الأفراد على احتياجاتهم واتساع رغباتهم وميولهم.

5. دور الإدارة المحلية في الخدمة العمومية:

أولا - مفهوم الخدمة الاجتماعية :

ليس هناك اتفاق على تفسير مرجعي لمفهوم الخدمة العمومية على اعتبار أن هذا المجال مرتبط بالقيم التي تقوم عليها كل دولة، كما انه خاضع للتطور الذي تفرضه تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

والتفسير التقليدي يعتبر أن مهام الخدمة العمومية في الإعلام المرئي والمسموع تخضع لطبيعة البرامج والخدمات التي تقدمها القنوات العمومية، لتستجيب من خلالها لحاجيات الجمهور الواسع بدون أن تكون لها أهداف الربح.

والنظرة الحديثة تربط مهام الخدمة العمومية بمقتضيات الديمقراطية والمتطلبات الاجتماعية والثقافية وبضرورة المحافظة على التعددية بما في ذلك التعددية الإعلامية، بل وتشجع على الشراكة مع المتعاملين الخواص بما يشكل مرجعا للمصداقية و النوعية والإبداع بالنسبة لكل أنواع البرامج¹.

كما يستمد مفهوم الخدمة العمومية من المفهوم المرفق العام في القانون الإداري ويقصد بالمرفق العام " ذلك المشروع الذي بواسطته يتولى شخص إداري القيام بعمل لتحقيق المنفعة العامة. أو يقصد به إشباع حاجة عامة وذلك بسبب طبيعته....."²

¹ محمد شلوش، الإذاعة والخدمة العمومية، ندوة الإذاعة المسموعة . الواقع والآفاق. اتحاد إذاعات الدول العربية. الجزائر. 10 نوفمبر 2007.

² رياض عيسى، نظرية الرفق العام في القانون المقارن، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1984 ص 12.

وإذا كان هذا التفريق يركز على وظيفة المرفق العمومي وهي المنفعة العامة، فإنه يمكن إيراد تعريف اشمل لمفهوم المرفق العام حيث يرى سليمان الطماوي أن المرفق العام هو: "مشروع يعمل باطراد أو انتظام، تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين".¹

ثانياً: دور العلاقات العامة في الإدارة المحلية:

حدد سام بلاك للعلاقات العامة في مجال الإدارة المحلية وظيفتين أساسيتين :

- 1- تقديم معلومات مستمرة ومنظمة عن السياسات والخطط والانجازات للجماهير وإعلامها بالتشريعات والتنظيمات والإجراءات التي تمس الحياة اليومية للمواطنين.
- 2- تقديم النصح لكبار المسؤولين فيما يتعلق بردود الفعل الحالية والمتوقعة للسياسات القائمة أو المرتقبة.

فالإدارة الناجحة لا تفرض القرارات من أعلى وإنما تستلهم قراراتها من واقع الجماهير ومشكلاتهم وهذا يتطلب تهيئة قنوات الاتصال التي تناسب من خلالها المعلومات إلى الإدارة لكي تتعرف على الآراء والاتجاهات السائدة، ولكي تقف على المشكلات التي تعاني منها الجماهير قبل أن يستفحل أثرها ويصعب تداركها.

وهذا ما عانه zechariah chafee حين قال أن الإعلام يستطيع يلعب دورا حيويا في إنجاح الإدارة لاكتشاف اثر القوة الاجتماعية الجديدة، والتعرف عل مواطن القلق والتوتر قبل أن تزداد حدتها، وتقوية الشعور بالانتماء المحلي.²

وفي عام 1940 كتب هارولد تشيلد hawood i. childs أستاذ العلوم السياسية الأمريكية يقول "إن مسؤولية العلاقات العامة أن تحدد للإدارة الأعمال والسياسات التي تؤثر على المجتمع، وعليها أن تستبعد من هذه الأعمال والسياسات ما يتعارض مع مصلحة

¹ حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة نظرية المرافق العامة، الكتاب الأول (الجزائر) ديوان المطبوعات الجامعية، 1984، ص 87.

² على عجوى، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، 2001، ص 150

الجمهور أو تعد لها بما يحقق التوافق بين مصلحة الفرد أو المنظمة ومصلحة الجماهير، ولكي يتحقق ذلك على الوجه الأكمل فليد أن يفهم رجال العلاقات العامة المبادئ الأساسية للعوامل الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية التي تحرك المجتمع في الوقت الحاضر".

ويرى روبنسون robinson أن هذه الوظيفة تتضمن:

- 1- قياس وتقييم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.
 - 2- مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التفاهم والوفاق بين المنظمة وجماهيرها وقبول هذه الجماهير لخطط المنظمة وسياساتها والأفراد العاملين بها.
 - 3- تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة وأهداف ومصالح واحتياجات الجماهير المختلفة التي لها صلة بها.
 - 4- تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج الرامية لكسب رضا الجماهير وتفهمها.
- ولا تختلف هذه الوظائف من حيث المبدأ باختلاف المؤسسات التي تسعى لكسب تأييد الجماهير والفوز بثقتها - فسواء كانت هذه المؤسسات صناعية أو تجارية - أولاً تخضع لعامل الربح، أو يناط بها إدارة شؤون البلاد فلا بد أن تمارس هذه الوظائف لتحقيق أهداف العلاقات العامة.¹

ثانياً: مبادئ العلاقات العامة في الإدارة المحلية:

يوجد مبدئين للعلاقات العامة في مجال الإدارة المحلية:

أ- إن أي منظمة تتعامل مع الجماهير تتعرض كثيراً لحملات كيدية من جانب المنظمات المنافسة بهدف إضعافها واجتذاب جماهيرها إلى جانب المنافسين أو حتى تحطيمها نهائياً، وإزالتها من سوق المنافسة. كما يحدث هذا في المنظمات التي تسعى إلى الربح أياً كان نوعها فهو يحدث أيضاً في المجال السياسي بين الأحزاب

¹ على عجوى، المرجع نفسه، ص 151-153

والحكومات لاختلاف الاتجاهات السياسية والرغبة في الوصول إلى الحكم أو تحطيم النظام القائم لتعارضه مع مصالح فئة معينة من فئات المجتمع، وكما ينبغي أن تسعى المنظمات التجارية إلى التعرف على اتجاهات الجماهير، ودراسة أوضاع المنظمات المنافسة وما تحاول أن تثبته هذه المنظمات من شائعات وحملات همس ضدها يلزم أن تقوم الإدارات المحلية أيضا بدراسات الشائعات وحملات الهمس التي توجه ضدها. ويتم ذلك في اغلب الأحيان عن طريق أجهزة تحمل أسماء مختلفة. وهذا يقودنا إلى المبدأ الأول في العلاقات العامة وهو التعرف على الاتجاهات السائدة إزاء المنظمة، وأيضا دراسة المحاولات المعادية التي ترمي إلى النيل منها أو التشكيك فيها.

ب- إن أي إدارة لابد وأن تراعي عند اتخاذ قرار معين أو إتباع سياسة جديد تأثر الجماهير التي تتعامل معها. فإذا كان من المحتم إتباع سياسة معينة لأنه لا بديل عنها، وهذه السياسة تفرض توضيحات على الجماهير فلا بد من تهيئة الجماهير لتقبل هذه التوضيحات من خلال الإقناع بمبررات السياسة الجديد وتقديم القدوة في المشاركة في تحمل ما يطلب إلى الجماهير تحملها من أعباء. وهذا هو المبدأ الثاني، تهيئة الجماهير للتغييرات المرتقبة وتقديم القدوة من جانب القيادات الداعية إلى التغيير لتحمل أثاره ونتائجه.

ثالثا: أهداف العلاقات العامة في الإدارة المحلية:

من العرض السابق لدور العلاقات العامة في الإدارة المحلية وما يمكن أن تلعبه في تحقيق التفاهم بين جهاز الإدارة المحلية والمواطنين، نستطيع أن نبلور أهداف العلاقات العامة فيما يلي:¹

1- إقناع المواطنين بالإصلاحات الجديدة التي تملئها احتياجات المجتمع المحلي.

¹ على عجوى، المرجع نفسه، ص 158-159.

- 2- إعلام المواطنين بالخدمات والمشروعات التي يمكن أن يشارك فيها ويستفيد منها.
- 3- إمداد المواطنين بمعلومات وافية عن الابتكارات الجديدة والانجازات التي تحقها الإدارة.
- 4- نقل صورة صادقة للرأي العام للمسؤولين التنفيذيين في الإقليم المحلي.
- 5- بلورة الإحساس العام وتهيئة الجماهير لتقبل بعض التضحيات الضرورية، وهذا يتطلب إقناعهم بالحاجة إلى سن بعض القوانين ومساعدتهم على فهمها.
- 6- التوقع بالمشكلات التي يمكن حدوثها ورسم الخطط والبرامج التي تؤدي إلى مواجهتها وتلافها أو العمل على إزالة أسباب حدوثها. وهذا يجعل الأجهزة القائمة باتخاذ القرار السياسي أو التنفيذي على بينة من كل الخطوات المقبلة وتفادي أي أخطاء أو مشكلات مرتقبة.

الفصل الرابع

الاطار التطبيقي للدراسة

أولاً - الإجراءات المنهجية للدراسة

1. حدود الدراسة

1-1-1- الحدود الزمانية:

تم اجراء هذه الدراسة في الموسم الجامعي من الموسم الدراسي 2022/2022 حيث انطلقت دراستنا شهر فيفري 2023 وانتهت دراستنا شهر جون 2023 بجامعة الاغواط كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة قسم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

الحدود المكانية: جرت دراستنا بالمؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط

1-1-1-1- التعريف بالمؤسسة الخدماتية موبيليس

تأسست شركة اتصالات الجزائر موبيليس وفقا للقانون 03 المؤرخ في 2000/08/05 المتعلق بتحرير الاتصال الذي ينص على فتح قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية مما حولها إلى مؤسسة اقتصادية عمومية ذات أسهم تابعة لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتعمل على تقديم مختلف خدمات الاتصال مقرها الرئيسي في الجزائر العاصمة بالطرق الوطني رقم 05 الديار الخمس المحمدية 30 /16، بالإضافة إلى تأسيس مؤسستين اتصال الجزائر و بريد الجزائر وفي شهر أوت 2001 منحت الرخصة الأولى لمجمع أوراسكوم لوضع شبكة الهاتف الثابت والنقال، ودخلت ميدان التطبيق في جانفي 2003 وفي أوت 2003 تمت عملية تفريغ مؤسسة اتصالات الجزائر وإنشاء (أ.تي،م، موبيليس النقال) في شكل مؤسسة أسهم، وفي ماي 2004 دشنت موبيليس مركز خدمة المشتركين، واقترحت خدمة الدفع المسبق (موبيليس بطاقة) كما دشنت أول شبكة تجريبية لخدمة الهاتف النقال الجيل الثالث (umts) بالمؤسسة مع مؤسسة هواي الصينية للتكنولوجيا في ديسمبر 2004 وتعتبر موبيليس مؤسسة عالمية رأس مالها يقدر ب 10000000000 دج مقسم إلى 1000 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد وهي تابعة لاتصالات الجزائر مصنّف على حسب المقاييس العالمية للتسويق وهي مسيرة من طرف مدير عام محاط بسبع مدراء على المستوى الوطني (مدير

التجارة والتسويق، مدير تقني، مدير الموارد البشرية، مدير الشؤون العامة، مدير المالية والمحاسبة، مدير التنمية، مدير نظام المعلوماتية (وعدد المستخدمين 1700 عامل كما أن للمؤسسة لوقو التي قامت بتغييره مؤخرا الموضح في الملحق رقم (01). كما انه محاط بثمان مديريات جهوية والتي تعتبر بمثابة وكالات وهي:

المديرية العامة للوسط.

المديرية الجهوية سطيف.

المديرية الجهوية قسنطينة.

المديرية الجهوية عنابة.

المديرية الجهوية الشلف.

المديرية الجهوية وهران.

المديرية الجهوية بشار.

المديرية الجهوية ورقلة.¹

وهذه الأخيرة هي محل دراستنا الميدانية لكون الوكالة التجارية لموبيليس وكالة الأغواط تابعة لها والوظائف الأساسية لهذه المديريات هي القيام بتنفيذ، القرارات الإستراتيجية المتخذة من طرف الإدارة.

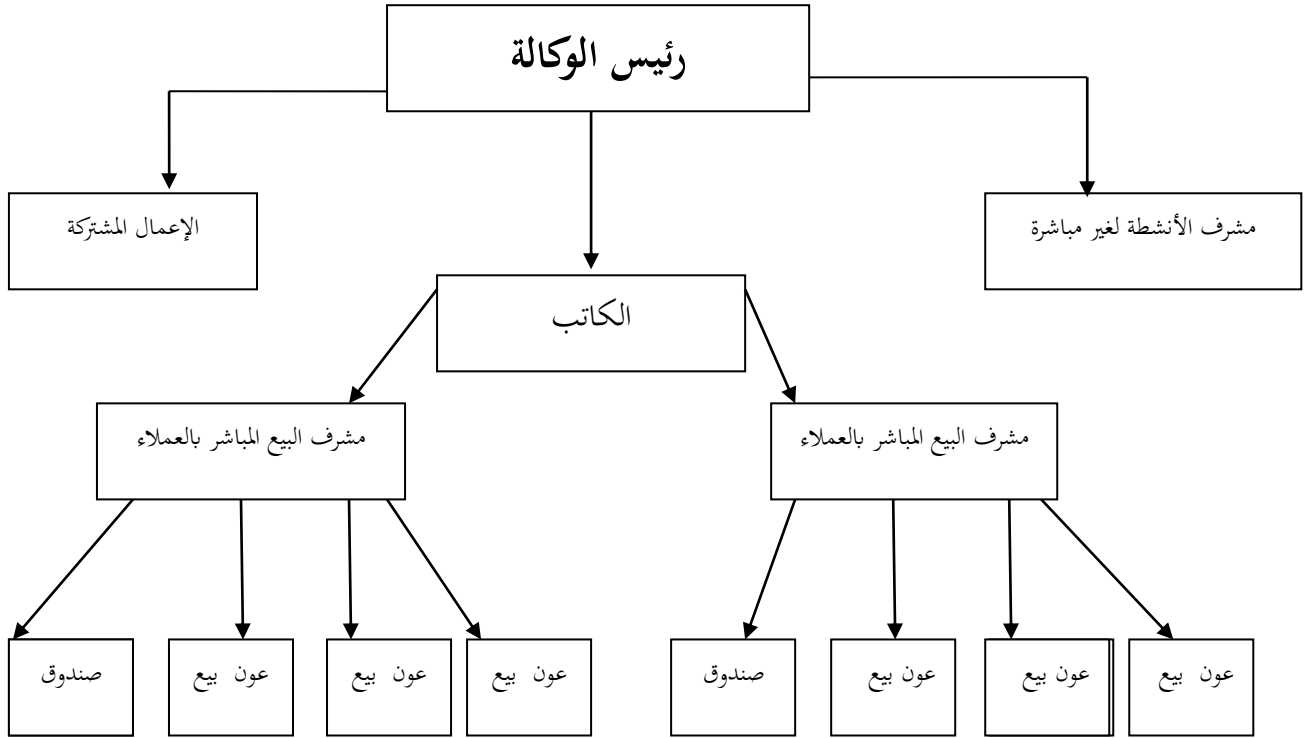
1-1-2- العرض العام المديرية الجهوية بورقلة:

أنشأت المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة لتغطية مناطق الصحراء في 2004 وتتفرغ منها ثمانية وكالات تجارية حددت في الفترة ما بين 2005/2006 وهي: الأغواط .غرداية ،تمنراست اليزي ، ثم كان مشروع إنشاء خمسة وكالات فرعية في الفصل الثالث من سنة 2006، وتم تحقيق هذا المشروع في الفصل الثاني من 2007 وهو يهدف إلى توحيد وتنظيم الوكالات التجارية وتحقيق النجاح في الميدان التجاري وتمثل هذه الفروع في (أفلو، المنيعية ،عين صالح ، تقره ،المغير) إضافة إلى هذا يوجد لمؤسسة "موبيليس " بورقلة نقاط عديدة على سائر نقاط الجنوب التابعة لها.

¹ مصلحة التسويق بالمؤسسة

1-1-3- الهيكل التنظيمي لوكالة الأغواط

الشكل (14) : يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة الأغواط



المصدر : وكالة الأغواط

الحدود البشرية: تم اختيار موظفين وإداريين الذين يعملون بالمؤسسة الخدمائية موبيليس وكالة الأغواط

2. نوع ومنهج الدراسة:

تعتمد الدراسات العلمية في علوم الإعلام والاتصال على مجموعة متكاملة من المناهج العلمية المستوحاة من العلوم التجريبية لتحاكي نتائجها العلمية للتعميم، فالطريقة التي يستخدمها الباحث في بحثه وعمله للوصول إلى غايته، فالمنهج هو الأداة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى غايته أو method غايته، سمي المنهج غرضه واكتشاف الحقيقة أو الوصول إلى المعرفة.¹

¹مهدي فضل الله، أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق، ط2، دار الطليعة: لبنان، 1998، ص 14.

وبذلك فقد عرف المنهج أنه: "الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث.¹

فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها اشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو الميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج والأسلوب المناسب وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتحصل عليها وبما أن دراستي تتمحور حول: دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في ترقية الادارة العمومية فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاعلام والاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة او المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتماء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تطلبه دراسة دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الإدارة العمومية.

ومنه فإن المنهج المسحي هو المنهج الأقرب الذي يناسب دراستي هذه والذي يعني: الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها، كما هي في الحيز الواقعي وضمن الظروف الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك.²

ويعرف المنهج المسحي في اللغة الفرنسية ب: *la méthode d'enquete*، أي منهج التحقيق العلمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين، من خلال بحث

¹ عمار بخوش، مناهج البحوث العلمي وطرق اعداد البحوث، الجزائر: الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 1995، ص 29.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر، 2005، ص 286.

الشواهد والتجارب والوثائق المكونة لوضعه الطبيعي لجمع البيانات والمعلومات المحققة للغرض العلمي المنشود.

وعرف الباحث نوقان عبيدات المنهج المسحي بأنه المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها، أما الباحث محمد زيان عمر، فعرف المنهج المسحي بأنه دراسة الظاهرة في وضعها الطبيعي دون أي تدخل من قبل الباحث، أي دراسة الظاهرة تحت ظروف طبيعية غير اصطناعية كما هو الحال في المنهج التجريبي.¹

وقد تم اختياره دون المناهج الأخرى، كونه يتوافق وموضوع الدراسة، حيث يعتبر من المناهج المستعملة في الدراسات الوصفية.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

3-1- مجتمع الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية، والمجتمع هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها، فقد يكون مجموعة من البشر، إذا كان موضوع البحث استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية ودورها في تفعيل الخدمة العمومية، وقد مؤسسة خدماتية محلية، ويعرف المجتمع على أنه جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو للبحث من قبل الباحث.²

¹ أحمد بن مرسل، نفس المرجع السابق، ص 286.

² دلال القاضي، محمد البياني، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الحسابي، دار الحامد الأردن، 2008، ص 48.

كما يعرفه " مادلين جرافيت" أنه: مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها من غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي.¹

ومجتمع البحث في دراستي هم الموظفون والإداريون الذين يزاولون عملهم بالمؤسسة الخدمائية موبيليس وكالة الاغواط والبالغ عددهم 20 عاملا.

3-2- عينة الدراسة:

ان العينة هي اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيارا عشوائيا ومنتظم، والمعروف لدى الباحثين بأسلوب العدد العشوائي، أو تحكمية قصدية، ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع البحث، المادة الأساسية للدراسة، والعينة كلمة مشتقة من الفعل عين، الذي يفيد في العربية معنى خيار الشيء، وبذلك فإن العينة هي ما تم اختياره من هذا، الشيء، وفي البحث العلمي فإن العينة تعني الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلا سليما.²

وبما ان مجتمع الدراسة مجتمع صغير ارتأينا ان نتعمد على اسلوب الحصر الشامل الذي هو اسلوب من اساليب البحث العلمي يعتمد عليه في البحوث الشاملة و يستخدم" اذا كان المجتمع المبحوث محدودا او قليل العدد كطلاب بعض الكليات ، او عمال مصنع يختلف عن باقي المصانع او مجتمع القائمين بالاتصال في احدى وسائل الاعلام"³ وهذا ما ينطبق على مجتمع دراستنا الذي يكون من عمال مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط والبالغ عددهم 20 فردا أي لا توجد عينة بل دراستنا تكون على المجتمع كامل والنتائج المتحصل عليها هي نتائج كافة مجتمع الدراسة.

¹ موريس انجرس، منهجية البحث في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، ط2، الجزائر، دار القصة، 2006، ص 6.

² أحمد بن مرسل، المرجع السابق، ص 170

³ - عاطف عدلي العبد : بحوث الاعلام والرأي العام ، مص ، ط4 ، دار الفكر العربي ، ص 8

4. أدوات الدراسة:

حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى النتائج الموضوعية بالنسبة لإشكالية البحث، يستلزم من الباحث استخدام أدوات يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر أما الباحث موريس أنجر فحدد أدوات البحث العلمي في الملاحظة والمقابلة والاستبيان والتجربة وتحليل المضمون والتحليل الإحصائي¹ ومن بين أدوات البحث الاستبيان والذي سأستخدمه في دراستي:

الاستبيان:

الاستبيان أو الاستقصاء، وهو أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومتقنة لتقديم حقائق وأراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل أو موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة.²

وفي تعريف آخر تعرف استمارة الاستبيان على أنها الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث بعد أن يرسم مساراتها، ويحدد موضوعاتها، ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث، وتحمل الاستمارة الاستبائيين مادة على شكل مجموعة من الأسئلة يعطى بعضها مفتوحة وبعضها مغلقة وبعضها يتعلق بالحقائق (عمر، جنس، سكن...) والبعض الآخر يتعلق بالأراء والمواقف، فهي إذا الوسيلة التي تساعد الباحث على جمع الحقائق و المعلومات من المبحوث خلال عملية المقابلة وهي الوسيلة التي تفرض عليه التقيد بموضوع البحث المزمع إجراءه وعدم الخروج على أطره ومضامينه.³

¹ أحمد بن مرسل، المرجع السابق، ص 202.

² محمد منير حجاب، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، ط2، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص 353.

³ أحمد بن مرسل، المرجع السابق، ص 203

بالنسبة لدراستنا فقد تناولت ثلاث محاور وفي كل محور مجموعة من الأسئلة

وكانت التالي

1/ المحور الأول: يحتوي على 04 أسئلة وتناولت فيه البيانات الشخصية

2/ المحور الثاني: يحتوي على 06 أسئلة بعنوان الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية

3/ المحور الثالث: يحتوي على 07 أسئلة بعنوان فعالية الوسائط الرقمية بالإدارة

المحلية ودورها في الخدمة العمومية .

ثانيا- تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان

1-تحليل نتائج البيانات الشخصية

الجدول رقم 01 : يمثل متغير الجنس

النسبة %	التكرار	
45	09	نكر
55	11	أنثى
100	20	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان 11 فردا من افراد العينة بنسبه 55 % من فئه الاناث فيما يمثل 09 افراد من افراد العينة بنسبه 45 % فئه الذكور وهذا ما يدل على ان المؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على فئه الاناث في العمل وهذا قد يرجع الى طبيعة عمل المؤسسة حيث ان الاناث اكثر حرصا على أداء المهام وخاصتا اثناء استقبال العملاء وتقديم الخدمات لهم كما اهن يمكن لهن استقطاب اكثر للعملاء لما لهن من تعامل ولطافة في الاستقبال وهذا ما يبرر وجود الاناث على مكاتب الاستقبال لشركة موبيليس وكالة الأغواط.

الجدول رقم 02 : يمثل متغير السن

النسبة %	التكرار	
30	06	20 الى 30 سنة
60	12	من 31 الى 40 سنة
10	2	اكثر من 40 سنة
100	20	المجموع

من خلال جدول رقم اثنان نلاحظ ان 12 فردا بنسبه 60 % تتراوح اعمارهم ما بين 31 و 40 سنه في حين ان 06 افراد من افراد العينة بنسبة 30% تتراوح اعمارهم ما بين 20 سنه الى 30 سنه، اما فردان من افراد العينة بنسبة 10 فتبلغ اعمارهم اكثر من 40 سنه ومنه توصل الى: ان المؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على فئة الشباب في انجازها للعمل وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة الذي يحتاج الى الشباب لأداء عمل ممتاز وجيد .

الجدول رقم 03 : يمثل المستوى التعليمي لأفراد العينة

النسبة %	التكرار	
20	04	ثانوي
70	14	جامعي
10	02	متوسط
100	20	المجموع

من خلال جدول اعلاه نلاحظ ان 14 فردا من افراد العينة ذو مستوى تعليمي جامعي اما 04 افراد من افراد العينة بنسبه 20 % ذو مستوى دراسي ثانوي في حين ان فردان من افراد العينة بنسبه 10 % ذو مستوى ويمكننا تفسير ذلك من خلال ان المؤسسة خدماتية لها اهداف مسطرة مع تعمل على توفير واحدة من اهم الخدمات في الوقت الراهن وهي خدمات شرائح الهاتف النقال وخدمات الانترنت وبالتالي لابد ان يكون لها عمال ذو مستوى تعليمي عالي كي يتسنى لهم القيام بمهامه داخل المؤسسة وعليه

ان المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على الشباب والعمال بمستوى تعليمي عالي لتماشى مع العمل الموكل اليهم.

الجدول رقم 04: يمثل الوظيفة المهنية لأفراد العينة

النسبة %	التكرار	
30	6	اداري
50	10	مستقبل
20	4	حارس
100	20	المجموع

من خلال جدول اعلاه نلاحظ ان 10 فردا من افراد العينة بنسبه 50 % يشتغلون كعمال استقبال المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط في حين ان 06 افراد بنسبه 30 % يشغلون بمنصب اداري بالمؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط ، اما 4 افراد بنسبة 20% فهم يشغلون بمنصب حارس بالمؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط وقد نفسر ذلك كون ان المؤسسة تقدم خدمات لمجتمع كبير نجد اكثر عمال بالمؤسسة هم المستقبلين الذين يقدون خدمات المؤسسة ويقومون باستقبال الزبائن ويعالجون مشاكلهم كما ان هناك عمال الإدارة من اجل تسيير الأمور الداخلية للمؤسسة والعمل على سيرورة العمل داخل المؤسسة وتعتمد المؤسسة على الحراس لتأمين وتنظيم الزبائن حتى يصلو لمكاتب الاستقبال ومنه نستنتج ان اكثر عمال مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط هم عمال استقبال وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة كونها تقدم خدمات الكترونية الا انها كأسس مؤسسة لا تخلو من هيكل تنظيمي يكمن في ادارتها وصول الى امنها من الحراس.

2- تحليل بيانات المحور الثاني: الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية

الجدول رقم 05: يوضح العلاقة تطور الادارة بالمؤسسة وتوفير الاجهزة الالكترونية

المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
100	20	100	05	100	15	نعم
00	00	00	00	00	00	لا
100	20	100	05	100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه المركب نلاحظ ان 20 فردا بنسبه 100 % اجابوا بنعم ان المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط طورت من ادارتها التقليدية، منهم 15 فردا بنسبه 100% ممن اجابوا بنعم على ان ادارة المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط وفرة اجهزة الكترونية بالمؤسسة، منهم 05 افراد بنسبه 100% ممن اجابوا بلا على ان ادارة المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط وفرة اجهزة الكترونية بالمؤسسة. ومنه نستنتج ان المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط طورت من ادارتها التقليدية الى حد ما كما انها زودت عمالها بأجهزة الكترونية وهذا لمواكبة التطور الحاصل في مجال استخدام الوسائط الرقمية الحديثة من اجل استقطاب الزبائن والتفوق على منافسيها من المؤسسات الاتصالية الأخرى بالبلاد.

الجدول رقم 06: يمثل العلاقة تهيئة الإدارة لعمالها وتكوينهم على استخدام الوسائط الرقمية ومدى مساعد الاجهزة العمال في اداء مهامهم

المجموع		لا		نعم		
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
85	17	66.7	02	88.2	15	نعم
15	03	33.3	01	11.8	02	لا
100	20	15	03	85	17	المجموع

من خلال جدول اعلاه نلاحظ ان 17 فردا بنسبه 85 % اجابوا بنعم على ان المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط قامت بتهيئة عمالها للتعامل مع الاجهزة الالكترونية وتكوينهم عليها، منهم 15 فردا بنسبه 88.2 % من الذين اجابوا بنعم على ان التطور الالكتروني في المؤسسة ساعدهم على اداء مهامه اليومية بشكل جيد ومنهم فردان بنسبة 66.7% من الذين اجابوا بلا على ان التطور الالكتروني في المؤسسة ساعدهم على اداء مهامه الادارية بشكل جيد.

اما 03 افراد بنسبه 15 % اجابوا لا على ان المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط قامت بتهيئة عمالها للتعامل مع الاجهزة الالكترونية وتكوينهم عليها، منهم فردان بنسبه 11.8 % من الذين اجابوا بنعم على ان التطور الالكتروني في المؤسسة ساعدهم على اداء مهامه الادارية بشكل جيد ومنهم فردا واحدا بنسبة 33.1% من الذين اجابوا بلا على ان التطور الالكتروني في المؤسسة ساعدهم على اداء مهامه الادارية بشكل جيد.

ومنه نتوصل الى ان المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط قامت بتهيئة عمالها للتعامل مع الاجهزة الالكترونية وتكوينهم عليها وهذا ما ساعدهم على اداء مهامهم اليومية بشكل جيد وبسلاسة وسرعة مما سهل عليهم العمل وحل مشاكل الزبائن عن بعد.

3- تحليل نتائج المحور الثالث: فعالية الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية ودور
في الخدمة العمومية

الجدول رقم 07: دور الوسائط الرقمية في ضمان مصداقية العمل

النسبة	التكرار	
80	16	نعم
20	04	لا
100	20	المجموع

من خلال جدول اعلان نلاحظ ان 16 فردا بنسبة 80% اجابوا بنعم على أن استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية له دور واضح في ضمان مصداقية العمل، في حين ان 04 افراد بنسبة 20% اجابوا بلا على أن استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية له دور واضح في ضمان مصداقية العمل، وهذا ما يدل على الوسائط الرقمية داخل مؤسسة موبيليس لها دور في تسريع العمل كما انها تضمن المصداقية في العمل لأنها تعتمد على البرمجيات وتطبيقات في عملها وتجعل العامل مرتاح وتوفر له الرضى الوظيفي وبالتالي توفر له جو من الراحة المهنية تعجله يعمل بجد ومصداقية ومنه نستنتج ان استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية له دور واضح في ضمان مصداقية العمل لما وفرته من جهد وعناء على العمال.

الجدول رقم 09: يمثل العلاقة بين توفير التطبيقات والبرمجيات الرقمية ومدى تطويرها للخدمات

المجموع		لا		نعم		تطوير الخدمات توفر التطبيقات والبرمجيات
%	ت	%	ت	%	ت	
90	18	75	03	93.7	15	نعم
10	02	25	01	6.3	01	لا
100	20	100	04	100	16	المجموع

من خلال جدول اعلان نلاحظ ان 18 فردا من افراد العينة بنسبه 90% اجابوا ان بنعم على ان مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تتوفر على التطبيقات والبرمجيات الرقمية في عملها، منهم 15 فردا بنسبة 93.7% ممن اجابوا بنعم على ان الوسائط الرقمية طورت من خدمات مؤسستهم ، ومنهم 03 افراد بنسبة 75% ممن اجابوا بلا على ان الوسائط الرقمية طورت من خدمات مؤسستهم، في حين ان فردان بنسبة 10% من اجمالي افراد العينة اجابوا بلا ان مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تتوفر على التطبيقات والبرمجيات الرقمية في عملها، منهم فراد بنسبة 06.3% ممن اجابوا بنعم على ان الوسائط الرقمية طورت من خدمات مؤسستهم، ومنهم فردا بنسبة 25% ممن اجابوا بلا على ان الوسائط الرقمية طورت من خدمات مؤسستهم وهذا ما يوصلنا الى أن مؤسسة موبيليس تعتمد على التطبيقات والبرمجيات نظرا لحاجتها لذلك في العمل لأنها شركة اتصالية فلا بد لها من استخدام كافة الوسائط الرقمية من اجل تقديم خدماتها الاتصالية ومعالجة مشاكلها وهذا ما جعل خدماتها اليومية تتطور ودوما تبحث عن ما هو جديد من خلال ماتوفره من عروض خدماتية جديدة والسرعة في اصلاح الخلل وحل مشاكل الاتصالات وخدمات الشبكية للانترنت وغيرها من الخدمات وعليه فان مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على التطبيقات والبرمجيات الرقمية في عملها اليومي من اجل تقديم وتطوير خدماتها التي هي أساس ربحها وهدفها الأساسي.

الجدول 10 : يوضح مساهمة استخدام الوسائط الرقمية في عمل عمال المؤسسة

ملاحظة الجدول يحتوى على إجابات متعددة

النسبة %	التكرار	
100	20	زيادة القدرة على حل المشاكل
100	20	تطوير سيرورة العمل واسراع فيها
30	06	اتخاذ القرارات بفعالية
100	20	توفير المعلومات الحديثة
100	20	المجموع

من خلال جدول اعلاه نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100% اكدوا ان استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتوفير المعلومات الحديثة وتطوير سيرورة العمل واسراع فيها اما 06 افراد بنسبة 30% إضافة الى ذلك اكدوا ان استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم في اتخاذ القرارات بفعالية وهذا يرجع الى ان استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية ساعد كل العمال سواء الإدارة او عمال الاستقبال او عمال الامن كلا في مجاله حيث سرعة من وتيرة العمل ومرافقة العمال والإسراع في اتخاذ القرارات وايصال المعلومات وتعليمات في وقت وجيز ومنه نستنتج ان استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتوفير المعلومات الحديثة وتطوير سيرورة العمل داخل المؤسسة كما ساهمت في اتخاذ القرارات بفعالية وانسياب المعلومات بشكل سريع.

الجدول رقم 11: يمثل مساهمة الوسائط الرقمية في استقطاب العمال ورضا الجمهور

المجموع		لا		نعم		رضا الجمهور استقطاب العملاء
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100	20	00	00	100	20	لا
00	00	00	00	00	00	نعم
100	20	00	00	100	20	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100% اجابوا بنعم على ان استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم من استقطاب العملاء وكلهم بنسبة 100% اجابوا بنعم على ان على ان استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساعدها في اكتساب رضا الجمهور ويوضح ذلك ان مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تسعى أي استقطاب العملاء وكسب رضا الجمهور وذلك من خلال تقديم خدمات جيدة والظهور بصورة جيدة وسط جمهورها لذا طورت من خدماتها مستعينة بالوسائط الرقمية التي ساعدتها في عدة مجالات كالاتصالات وحل المشاكل وعالجتها عن بعد توفير خدمات الكترونية مثل اختيار النغمات وخدمات الانترنت كتعبئة الرصيد عن بعد وتقديم الشكاوي وغيرها من الخدمات ومنه نستنتج ان استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم من استقطاب العملاء وكسب رضا الجماهير.

الجدول رقم 12: يوضح إيجابيات استخدام الوسائط الرقمية بالمؤسسة

ملاحظة الجدول يحتوى على إجابات متعددة

الترار	%	إيجابيات استخدام الوسائط الرقمية
20	100	- سرعة الاستجابة
20	100	- تقليل وظائف العمل
20	100	- رجوع الوقت والجهد
20	100	- جلب أكبر قدر من الزبائن
20	100	- تحسين صورة المؤسسة عند الزبائن
20	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100% اجابوا إيجابيات استخدام الوسائط الرقمية بالمؤسسة الخدماتية موبيليس تكمن في سرعة الاستجابة، تقليل وظائف العمل، رجوع الوقت والجهد، جلب أكبر قدر من الزبائن ، تحسين صورة المؤسسة عند الزبائن

وهذا يبرره ما ذكرناه سابقا ان المؤسسة خدماتية وتسعى دوم الى كسب الزبائن وتحسين صورتها من خلال تقديم خدمات جيدة وهذا ما وفره استخدام الوسائط الرقمية التي تتميز بالسرعة والالتقان في العمل وتقديم الخدمات، وعليه إيجابيات استخدام الوسائط الرقمية بمؤسسة موبيليس وكالة الأغواط كثيرة ومنها :

- سرعة الاستجابة - تقليل وظائف العمل - رجوع الوقت والجهد - جلب أكبر قدر من الزبائن - تحسين صورة المؤسسة عند الزبائن - تقديم خدمات الكترونية رقمية - تسهيل عملية التواصل بين المؤسسة وجمهورها

ثالثا - النتائج العامة للدراسة:

1. ان المؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على فئة الاناث في العمل وهذا قد يرجع الى طبيعة عمل المؤسسة حيث ان الاناث اكثر حرصا على أداء المهام وخاصة اثناء استقبال العملاء وتقديم الخدمات لهم كما انهن يمكن لهن استقطاب اكثر للعملاء لما لهن من تعامل ولطافة في الاستقبال وهذا ما يبرر وجود الاناث على مكاتب الاستقبال لشركة موبيليس وكالة الأغواط ..
2. المؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على فئة الشباب في انجازها للعمل وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة الذي يحتاج الى الشباب لأداء عمل ممتاز وجيد .
3. ان المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على الشباب والعمال بمستوى تعليمي عالي لتماشى مع العمل الموكل اليهم.
4. ان اكثر عمال مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط هم عمال استقبال وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة كونها تقدم خدمات الكترونية الا انها كأي مؤسسة لا تخلو من هيكل تنظيمي يكمن في ادارتها وصول الى امنها من الحراس.
5. المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط طورت من ادارتها التقليدية الى حد ما كما انها زودت عمالها بأجهزة الكترونية وهذا لمواكبة التطور الحاصل في مجال استخدام الوسائط الرقمية الحديثة من اجل استقطاب الزبائن والتفوق على منافسيها من المؤسسات الاتصالية الأخرى بالبلاد.
6. المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط قامت بتهيئة عمالها للتعامل مع الاجهزة الالكترونية وتكوينهم عليها وهذا ما ساعدهم على اداء مهامهم اليومية بشكل جيد وبسلاسة وسرعة مما سهل عليهم العمل وحل مشاكل الزبائن عن بعد.
7. استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية له دور واضح في ضمان مصداقية العمل لما وفرته من جهد وعناء على العمال.

8. مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على التطبيقات والبرمجيات الرقمية في عملها اليومي من اجل تقديم وتطوير خدماتها التي هي أساس ربحها وهدفها الأساسي.

9. استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتوفير المعلومات الحديثة وتطوير سيرورة العمل داخل المؤسسة كما ساهمت في اتخاذ القرارات بفعالية وانسياب المعلومات بشكل سريع.

10. استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم من استقطاب العملاء وكسب رضا الجماهير.

11. إيجابيات استخدام الوسائط الرقمية بمؤسسة موبيليس وكالة الأغواط كثيرة ومنها :

12. سرعة الاستجابة - تقليل وظائف العمل - رجوع الوقت والجهد - جلب أكبر قدر من الزبائن - تحسين صورة المؤسسة عند الزبائن - تقديم خدمات الكترونية رقمية - تسهيل عملية التواصل بين المؤسسة وجماهيرها

خاتمة

من خلال دراستنا لموضوع استخدام الوسائط الرقمية في الإدارة المحلية ودورها في تفعيل الخدمة العمومية اذ تبين من خلال الجانب النظري ان الرقمنة الادارية تعتبر من الحلول الناجمة للرقمي بمستوى مختلف المؤسسات الادارية الجزائرية من حيث الاداء و التنظيم و الانتاجية و ان ادخال عنصر تكنولوجيا المعلومات يعد نقمة نوعية لصالح استراتيجية المؤسسة و ينعكس بالإيجاب على موقعها الريادي بين المؤسسات فمن المسلم به ان الادارة الرقمية ذات قيمة متزايدة لدى المؤسسات المعلومات على اختلاف انواعها و من الثابت ان الادارة الرقمية تستلزم ان تكون محتواتها تحول من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي الى مجموعات ومعلومات متاحة فوسائط و اشكال رقمية بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتقديم له خدمات

وتوصلت دراستنا الى النتائج التالية :

4. المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط طورت من ادارتها التقليدية الى حد ما كما انها زودت عمالها بأجهزة الكترونية وهذا لمواكبة التطور الحاصل في مجال استخدام الوسائط الرقمية الحديثة من اجل استقطاب الزبائن والتفوق على منافسيها من المؤسسات الاتصالية الأخرى بالبلاد.
5. المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط قامت بتهيئة عمالها للتعامل مع الاجهزة الالكترونية وتكوينهم عليها وهذا ما ساعدهم على اداء مهامهم اليومية بشكل جيد وبسلاسة وسرعة مما سهل عليهم العمل وحل مشاكل الزبائن عن بعد.
6. استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية له دور واضح في ضمان مصداقية العمل لما وفرته من جهد وعناء على العمال.
7. مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط تعتمد على التطبيقات والبرمجيات الرقمية في عملها اليومي من اجل تقديم وتطوير خدماتها التي هي أساس ربحها وهدفها الأساسي.

8. استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتوفير المعلومات الحديثة وتطوير سيرورة العمل داخل المؤسسة كما ساهمت في اتخاذ القرارات بفعالية وانسياب المعلومات بشكل سريع.

9. استخدام المؤسسة الخدماتية موبيليس وكالة الأغواط للوسائط الرقمية ساهم من استقطاب العملاء وكسب رضا الجماهير.

10. إيجابيات استخدام الوسائط الرقمية بمؤسسة موبيليس وكالة الأغواط كثيرة ومنها :

سرعة الاستجابة - تقليل وظائف العمل - رجع الوقت والجهد - جلب أكبر قدر من الزبائن - تحسين صورة المؤسسة عند الزبائن - تقديم خدمات الكترونية رقمية - تسهيل عملية التواصل بين المؤسسة وجمهورها

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. إبراهيم عبد الله سليم، التدريس بتكنولوجيا الوسائط المتعددة، ط 1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2009.
2. أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر، 2005.
3. الأردن، 2005.
4. أمير عبد الحميد ضهير، و خلف الله بوجمعة، الوسائط الرقمية ودورها في تفعيل التنمية السياسية في المدن، الجزائرية - بوسعادة نموذجاً، 2021.
5. حسنين أحمد رضوان، العلاقات العامة والإعلان، ط 4، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
6. حسن عوضة، الإدارة المحلية وتطبيقاتها في الدول العربية، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، بيروت، 1983.
7. حسن محمد عوضه، الإدارة المحلية وتطبيقاتها في الدول العربية - دراسة مقارنة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت، 1983.
8. حسنين شفيق، إعلام الوسائط المتعددة، ط1، رحمة برس للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2012.
9. حسنين شفيق، الوسائط المتعددة في المجال الإعلامي والانترنت، ط3، دار فكر وفن للطباعة، والنشر، القاهرة، 2010.
10. حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة نظرية المرافق العامة، الكتاب الأول (الجزائر) ديوان المطبوعات الجامعية، 1984.
11. خالد سمارة الزعبي، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها (دراسة مقارنة، منشأة المعارف ، الإسكندرية، 1984.

12. خليل شقرة : الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014 .
13. رياض عيسى، نظرية الرفق العام في القانون المقارن، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1984.
14. سلمان محمد الطماوي، الوجيز في نظم الحكم والإدارة، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة ، 1962.
15. سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دراسة مقارنة ، دار الفكر العربي، القاهرة، 1982.
16. الصبيان صالح ، منظومة الوسائط المتعددة في التعليم الرسمي، دراسات عربية، تحرير مصطفى عبد السميع محمد، مركز الكتاب للنشر، القاهرة 1999 .
17. عاطف عدلي العبد : بحوث الاعلام والرأي العام، مص ، ط4 ، دار الفكر العربي .
18. عباس مصطفى صادق، الصورة الرقمية كعنصر رئيسي في بنية الإعلام الجديد، مؤتمر كلية الآداب والفنون، جامعة فلادولفيا الأردنية.
19. عبد الرزاق الشخيلي، الإدارة المحلية ، دراسة مقارنة، جامعة مؤتة، الأردن، 2001 .
20. على عجوى، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، 2001.
21. عمار بخوش، مناهج البحوث العلمي وطرق اعداد البحوث، الجزائر: الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 1995.
22. عمرو الشورى الوسائط المتعددة، المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة، عالم الكتب، دار الورق، عمان، القاهرة.

23. فاروق مداس، قاموس المصطلحات علم الاجتماع، سلسلة قواميس المنار، دار مدني، الجزائر، 2003 .
24. فؤاد العطار، مبادئ في القانون الإداري، القاهرة، 1955.
25. قبيلة أحمد راتب: قاموس المتقن المعجم العربي، دار الراتب الجامعية، لبنان، د ط، د س ن.
26. ماهر عودة الشمالية وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن: عمان، 2010.
27. مجبل الزم موسى المالكي، المكتبات الرقمية والتقنية الوسائط المتعددة، ط1، الوارق للنشر و التوزيع، 2005.
28. محمد حسين بصبوص وآخرون، الوسائط المتعددة تصميم وتطبيقات، ط1، دار اليازوري العلمية .للتنشر والتوزيع، عمان، 2004.
29. محمد شلوش، الإذاعة والخدمة العمومية، ندوة الإذاعة المسموعة . الواقع والآفاق. اتحاد إذاعات الدول العربية. الجزائر. 10 نوفمبر 2007.
30. محمد منير حجاب، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، ط2، دار الفجر، القاهرة، 2003.
31. محمد نور عبد الرازق، استقلال الإدارة المحلية في مصر ، رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية، 1994.
32. مراد شلباية، تطبيقات الوسائط المتعددة، ط1، دار الدسنة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2002.
33. مهدي فضل الله، أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق، ط2، دار الطليعة: لبنان، 1998.
34. موريس انجرس، منهجية البحث في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، ط2، الجزائر، دار القصبية، 2006.

35. نايل حرز الله، ديما الضامن، الوسائط المتعددة، دار وائل للنشر عمان الأردن، 2006
36. نبيل جاد عزمي، التصميم التعليمي للوسائط المتعددة، دار الهدى القاهرة، ط1، 2001.
- المذكرات ورسائل:**
37. جفافلة نور الدين ، دور الوسائط الرقمية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، دراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس أنموذجا، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2022.
38. جميلة بومزال، أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 1999/ 2000.
39. عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة 2009-2010.
40. غانم عبد الغني، التنظيم المجالي حاضرا و مستقبلا في ولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه دولة في التهيئة العمرانية، قسم التهيئة العمرانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر. 1998.
41. فاطمة ربابعة، دور مجالس الخدمات المشتركة في التنمية المحلية في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، 1990.
- المجلات والمقتنيات**
42. العربي بوعامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 ، ديسمبر 2014 .

43. ميلود ولد الصديق، 2016 ، الوسائط الرقمية الحديثة من شبكات التواصل الاجتماعي الى وسائل التعبير عن مشاعر الاغتراب وتغيير الحكومات ،مجلة أكاديميا ، المجلد 04 ، العدد 04 ، 2016.
44. ناجي عبد النور، "دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة": تجربة البلديات الجزائرية ،دفاثر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،العدد الأول، جوان 2009.
- محمد محمود الطعمنة،"نظم الإدارة المحلية(المفهوم والفلسفة والأهداف)"، الملتقى العربي الأول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي، صلالة - سلطنة عمان 18-20 أوت 2003.

المواقع الأجنبية :

45. Crime C. Modio , The Government of Great Britain, London, 1965, .
46. George S. Blair , Government At the Grass – Roots , California , Palisades Publishers , 1977

الملاحق

جامعة عمار ثلجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام والاتصال



استمارة الاستبيان

استخدام الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية ودرها في تفعيل الخدمة العمومية

دراسة حالة مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة

استمارة الاستبيان هذه مقدمة لعمال مؤسسة موبيليس وكالة الاغواط والغرض منها معالج الموضوع
وفق المتطلبات العلمية

تحت اشراف

آدام رحمون

من اعداد الطالبان:

- سريح عمر

- حاجي أيوب

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر انثى
- 2- السن: من 20 الى 30 من 31 الى 40 اكثر من 40
- 3- المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الوظيفة المهنية: حارس اداري عامل

المحور الثاني: الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية

- 05- هل طورت مؤسستكم من ادارتها التقليدية ؟
نعم لا
- 06- هل وفره الادارة الاجهزة الالكترونية ؟
نعم لا
- 07- هل قامت المؤسسة بتهيئة عمالها الى للتعامل مع الاجهزة الالكترونية ؟
نعم لا
- 08- هل تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق؟
دائماً احيانا نادرا
- 09- ها ساعدك التطور الالكتروني على اداء مهامك الادارية بشكل جيد؟
نعم لا احيانا
- 10- على أي وسيلة تعتمد المؤسسة في اتصالها بالعمال؟
البريد الالكتروني

الرسائل الورقية
 مواقع التواصل الاجتماعي

المحور الثالث: فعالية الوسائط الرقمية بالإدارة المحلية ودور في الخدمة العمومية

11- هل استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية له دور واضح في ضمان مصداقية

العمل؟

نعم لا

12- هل تتوفر إدارة مؤسستكم على التطبيقات والبرمجيات الرقمية؟

نعم لا

13- هل استخدام الوسائط الرقمية في عملك اليومي يساهم في (يمكن اختيار اكثر من

إجابة) - زيادة القدرة على حل المشاكل - اتخاذ القرارات بفعالية

- توفير المعلومات الحديثة المرقمة - تطوير سيرورة العمل واسراع فيها

14- هل ساهم استخدام مؤسستكم للوسائط الرقمية من استقطاب العملاء؟

نعم لا

15- هل ساعدتكم الوسائط الرقمية في اكتساب رضا الجمهور ؟ نعم لا

15- ماهي اجابيات استخدام الوسائط الرقمية بمؤسستكم ؟ يمكن اختيار اكثر من إجابة

- سرعة الاستجابة - تقليل وظائف العمل - رجوع الوقت والجهد

- جلب اكبر قدر من الزبائن - تحسين صورة المؤسسة عند الزبائن

16- هل طورت الوسائط الرقمية من خدمات مؤسستكم العمومية ؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك نعم ماهي الخدمات التي تتطور بفعل الوسائط الرقمية ؟

- توفير عروض جديدة

- السرعة في اصلاح الخلل وحل المشاكل
- توفير تطبيقات خدماتية (تعبئة الرصيد)