

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و دورها في تحسين الخدمة العمومية
دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء
(فرع المعمورة الاغواط)

من إعداد:

بن مسعود مريّة

مشيكل فاطمة الزهراء أميرة

تحت إشراف:

أ.د عبد العالي بشير

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي "أ"	أ.د بن تريح بن تريح
مقررا	أستاذ التعليم العالي "أ"	أ.د بشير عبد العالي
ممتحنا	أستاذ مساعد "أ"	د. بدرينة مراد

السنة الجامعية: 2022/2021

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و دورها في تحسين الخدمة العمومية
دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء
(فرع المعمورة الاغواط)

من إعداد:

بن مسعود مرية

مشيكل فاطمة الزهراء أميرة

تحت إشراف:

أ.د عبد العالي بشير

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي "أ"	أ.د بن تريح بن تريح
مقررا	أستاذ التعليم العالي "أ"	أ.د بشير عبد العالي
ممتحنا	أستاذ مساعد "أ"	د. بدرينة مراد

السنة الجامعية: 2022/2021



الشكر و القدير

قَالَ تَعَالَى {.....}... وَقَالَ رَبُّ أَوْزَعْنِي أَنْ
أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ {.....}
سورة النمل الآية (19)

نحمد الله عز و جل الذي الهمنا الصبر
و الثبات و امدنا بالقوة و العزم على
مواصلة مشوارنا و توفيقه لنا على
انجاز هذا العمل و نسالك البر و
التقوى و من العمل ما ترضاه و السلام
على حبيبه و خليفه الهادي الامين عليه
ازكى الصلاة و السلام
كما اتقدم بجزيل الشكر للاستاذ
المشرف بشير عبد العالي اسال الله ان
يجازيه عني كل خير الذي لم يبخل
بارشاداته و نصائحه
كما اتقدم بالشكر الى كل من مد لي يد
العون لانجاز هذا العمل اسال الله عز و
جل ان يحفظكم جميعا!!!!!!





الإهداء

الحمد لله و كفى و الصلاة على الحبيب
المصطفى أما بعد :
أهدي هذا العمل إلى منبع حياتي و
مصدر حناني و قوتي و ثقتي أمي
الحنون حفظها الله و رعاها
إلى روح والدي رحمه الله
إلى إخواني و أخواتي سندي في دنيا
إلى جدتي الحنونة و خالاتي الحبيبات
إلى كل صديقاتي رفيات دربي إلى كل
من كان له أثر في حياتي و مساندي
أهدي ثمرة جهدي هذا .

مريّة





الإهداء

الحمد لله فالق الأنوار و جاعل الليل و
النهار ثم الصلاة و السلام على سيدنا
محمد المختار أما بعد :
من دواعي الفخر و الإعزاز ان أهدي
ثمرة جهدي هذا العمل إلى أمي حفزها
الله و رعاها و إلى أفراد أسرتي سندي
في الدنيا و لا أحصي لهم فضلاً .

إلى كل أصدقاء و رفقاء الدراسة أهدي
ثمرة جهدي إلى من أنار لي الطريق في
سبيل تحصيل المعرفة أساتذتي الكرام
إلى كل من ترك أثراً طيباً في حياتي

أميرة



ملخص الدراسة :

هدفت هاته الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين الخدمة العمومية و قصد تحقيق أهداف الدراسة إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على أسئلة الموضوع ، كما قمنا بتصميم المقابلة تحتوي على مجموعة من الاسئلة و طرحها على الموظفين في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء حيث توصلنا إلى بعض النتائج نذكر أبرزها كما يلي :

- إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في المؤسسة يقوم بدوره على تحسين و تسهيل المعاملات الإدارية و الخدماتية .
- ضرورة إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، خدمة العمومية ، الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء .

Résumé de l'étude :

Cette étude vise à révéler le rôle des Technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la fonction publique et dans l'atteinte des objectifs suivants : L'étude a utilisé le programme descriptif analytique pour répondre au sujet. Nous avons également conçu l'entretien contenant un ensemble de questions et posées au personnel de la Caisse nationale d'assurance sociale, où nous avons atteint certains résultats, notamment:

- L'utilisation des Technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise améliore et facilite les transactions administratives et de services.
- La nécessité d'utiliser l'entreprise pour les technologies modernes de l'information et de communication.

Mots-clés : Technologies de l'information et de la communication, Service public, Fonds national d'assurance sociale des travailleurs.

الصفحة	محتويات
	شكر و التقدير ا. ملخص II. فهرس المحتويات III. فهرس الأشكال IV. فهرس الجداول
	المقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الخدمة العمومية	
7	تمهيد
8	المبحث الأول : مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
8	المطلب الأول :نشأة و مفهوم و مكونات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
8	أولا : نشأة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
8	ثانيا : تعريف تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
16	المطلب الثاني : أهمية و وظائف و أقسام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
16	أولا :أهمية تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
17	ثانيا :أهداف تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
19	ثالثا : اقسام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
19	المطلب الثالث :خصائص و ايجابيات و مخاطر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
19	أولا :خصائص تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

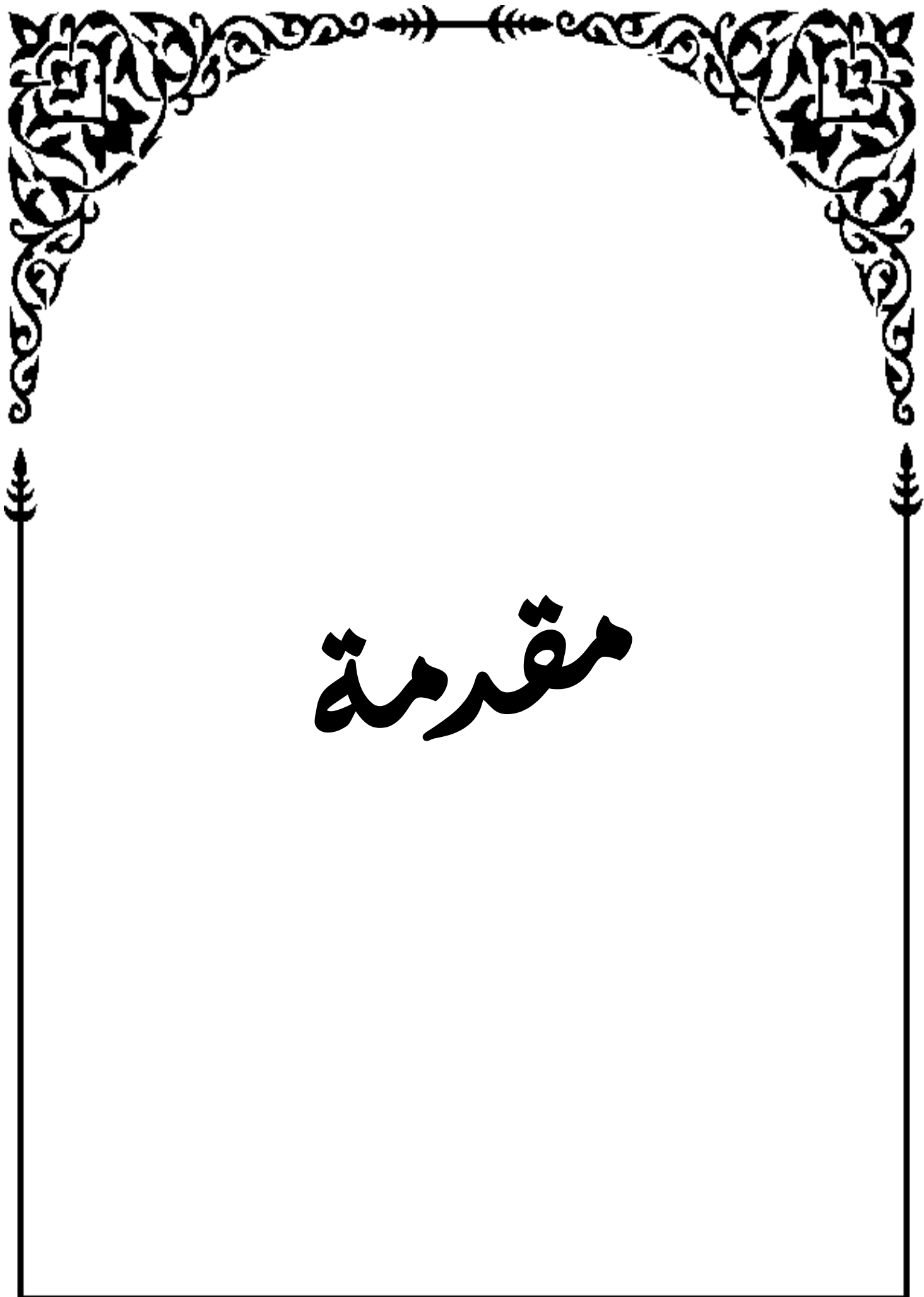
26	المبحث الثاني :الخدمة العمومية و علاقتها بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال
26	المطلب الأول :تعريف و مبادئ الخدمة العمومية

26	أولا :تعريف الخدمة العمومية
27	ثانيا :مبادئ الخدمة العمومية
28	المطلب الثاني :ابعاد وخصائص الخدمة العمومية
28	أولا : أبعاد الخدمة العمومية
29	ثانيا :خصائص الخدمة العمومية
31	المطلب الثالث : أنواع و إيجابيات الخدمة العمومية وعلاقة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين الخدمة العمومية
31	أولا : انواع الخدمة العمومية
31	ثانيا : إيجابيات الخدمة العمومية
33	ثالثاً : علاقة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين الخدمة العمومية
34	خلاصة الفصل
الفصل الثاني :دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء _cnas_	
36	تمهيد
37	المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات
37	المطلب الأول :نشأة و تعريف الصندوق الوطني للتأمينات
39	أولا :نشأة الصندوق الوطني للتأمينات
39	ثانيا :تعريف الصندوق الوطني للتأمينات
39	المطلب الثاني :مهام و أهداف الصندوق الوطني للتأمينات
39	أولا :مهام الصندوق الوطني للتأمينات

40	ثانياً: أهداف الصندوق الوطني للتأمينات
40	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات
45	المبحث الثاني: دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين الخدمة العمومية لدى الصندوق الوطني للتأمينات
45	المطلب الأول: تصميم المقابلة
51	المطلب الثاني: عرض نتائج المقابلة وتحليلها
53	المطلب الثالث: تحليل المقابلة
55	خلاصة الفصل
58	الخاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
9	يوضح لفظ تكنولوجيا .	(1)
10	يوضح المكونات الثلاثة للتكنولوجيا .	(2)
11	يوضح تعريف الإعلام لغة و اصطلاحا.	(3)
13	يوضح تعريف الإتصال لغة و اصطلاحا.	(4)
13	يوضح قيام الانترنت بدورها كوسيلة اتصال ، او كوسيط اتصالي .	(5)
16	عبارة عن شكل يسهل مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.	(6)
42	الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.	(7)

الصفحة	العنوان	الرقم
14	التعريفات الجديدة لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال	(1)



مقدمة

مقدمة :

شهد القرن الواحد والعشرون ثورة في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال عن باقي القرون السابقة فمع تطور العلم تطورت تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شقها المعلوماتي و الذي يبشر بأن العالم يتغير تغييرا سريعا و أن التقنيات القديمة بدأت في الإنقراض .

كما أننا نعيش مرحلة الإنتقال الى المجتمع المعلوماتي و تداعياته على مختلف الأصعدة و المستويات ،من خلال تقوية و توسيع البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و نقلها من حالتها التقليدية إلى الحديثة أو العصرية في رفع مستوى تقديم الخدمات العمومية، فالخدمة العمومية تقوم بتقديمها جهات رسمية لصالح العامة دون تميز .

أولا : الإشكالية : ومن هذا المنطلق سوف نحاول صياغة الإشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة كما يلي: ما هو دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على تحسين الخدمة العمومية ؟ وقد إندرجت تحت هذه الإشكالية بعض التساؤلات الفرعية كما يلي :

- ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ؟ و ما هو المقصود بالخدمة العمومية ؟
- ما علاقة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بالخدمة العمومية ؟

ثانيا :فرضيات الدراسة :

لمعالجة موضوع البحث لدينا الفرضية الرئيسية :

- ✓ تكنولوجيا الإعلام و الإتصال دور كبير في تحسين المعاملات بين الموظفين و العملاء و الخدمات العمومية من أجل تسهيل المعاملات وكسب الوقت .
كما أنه يتطلب أيضا الإجابة على لإيجاد فرضيات لتساؤلات الفرعية :
- ✓ تكنولوجيا الإعلام و الإتصال هي تتمثل في الأدوات والإبتكارات التكنولوجية لنقل المعلومات أو مشاركتها أو تبادلها بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر و الأنترنت .
- ✓ الخدمة العمومية هي خدمات تقدمها الحكومة للمواطنين من خلال توفير خدمات لهم و يتوجه نفعها إلى جميع المواطنين .



✓ مساهمة وسائل التواصل الاجتماعي.

✓ تحسين التواصل وتعزيز الشفافية بين الوكالة والمؤمن.

ثالثا: أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية البحث في نتيجة العلاقات بين المواطن و الإدارة ،أين أصبح المواطن يطمح أن تلبي له الإدارة العمومية رغبته في إختصار الوقت و تسهيل المعاملات من خلال إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بين الموظفين مع بعضهم البعض و بين الموظفين و العملاء ،من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة .

رابعا: أهداف الدراسة :

أن أهداف الدراسة التي نرغب الوصول اليها من خلال بحثنا تتمثل فيما يلي :

✓ التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الإعلام و
الإتصال؛

✓ كيفية القيام بهاته الخدمات العمومية ؛

✓ وصف حالة الصندوق الوطني للتأمينات و كيفية تحسن
تقديم الخدمة العمومية بها .

خامسا :حدود البحث : و التي تتمثل في الحدود المكانية و الحدود الزمانية :

• **الإطار المكاني :** اخترنا الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء و دراسة ما يشهده الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الاجراء من معاملات بين الموظفين مع بعضهم البعض و بين الموظفين و المتعاملين من إدخالهم لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و دو رها في تحسين الخدمة العمومية .

• **الإطار الزمني :** أما الحدود الزمنية فتتمثل في وقت الدراسة الميدانية في المدة الممتدة من :

2022/05/04 الى 2022/05/18 .



سادسا : معايير إختيار الموضوع :

هناك العديد من الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع و منها أسباب موضوعية و أسباب ذاتية و هي :

1. أسباب موضوعية :

- ✓ لإعتبره أحد أهم المجالات و أحدثها في عصرنا هذا؛
- ✓ أهمية الموضوع لما تعلقه تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من دور فعال في إحداث تغييرات في الصندوق الوطني للتأمينات؛
- ✓ تجدد الموضوع بإستمرار نظرا للتغيرات العلمية و التكنولوجية و تطور المعلوماتية في مختلف المجالات.

2. أسباب ذاتية :

- ✓ الميول الشخصي كطالبتين في الماستر لدراسة موضوع متعلق بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال .
- ✓ إشباع فضولنا الشخصي كطالبتين من معرفة كيفية قيام الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بتطبيق هاته التكنولوجيا و كيفية تسهيل العمل و تحسينه .

سابعا :المنهج المستخدم و أدوات الدراسة :

1. **منهج الدراسة :** المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالية الموضوع.
2. **أدوات الدراسة :** هناك العديد من الأدوات لجمع مختلف المعلومات و تمثلت هذه الأدوات في بحثنا كما يلي :

- ✓ المصادر من الكتب،المجالات،مذكرات ماجستير،مواقع من شبكة الإنترنت؛
- ✓ كما تعد أهم أداة إعتدناها في بحثنا هذا هي المقابلة.

ثامنا: صعوبات الدراسة :

1. حسب اطلاعنا قلة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بالرجوع إلى مكتبة الكلية ؛
2. إنعدام الكتب في مكتبة الكلية التي تخص هذا الموضوع ؛
3. صعوبة الحصول عن معلومات كافية و وافية من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الاجراء نظرا لكثرة إنشغالاتهم و إرتباطاتهم بالعمل .

تاسعا: الدراسات السابقة :

قادة حياة ، دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية بتلمسان ، مذكرة تخرج من أجل نيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم، 2011 2012؛

عايد كمال "تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و تأثيرها على مجتمع القيم الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة ابي بكر بلقايد -تلمسان- كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع الإتصال ، 2016 2017 .

و قد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها :

- ✓ تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة حتمية .
- ✓ المؤسسة القضائية حققت شوطا لا باس به في عصرنة جهازها الإداري و الخدماتي على حد سواء .
- ✓ تكنولوجيا الإعلام و الإتصال صارت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للفرد الجزائري .
- ✓ تأتي الأنترنت على راس التكنولوجيات الأكثر استخداما من قبل الشباب الجامعي .

عاشرا :هيكل الدارسة :

لقد قمنا بتقسيم بحثنا إلى جانبين جانب نظري لفهم أهم المصطلحات و جانب تطبيقي خاص بمفاهيم تخص الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الأجراء و إعتدنا على المقابلة ، كما قمنا بتقسيم البحث إلى فصول و الفصول إلى مباحث و المباحث إلى مطالب مع مراعات توازن الخطة من حيث التقسيم و الحجم و الذي قسم إلى :

الفصل الأول : إطار نظري لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الخدمة العمومية و الذي بدوره قسم إلى مبحثين :

1- مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تناولنا في هذا المبحث مختلف المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال؛

2- الخدمة العمومية و علاقتها بتكنولوجيا الإعلام و **الإتصال**، الذي تطرقنا فيه إلى مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

الفصل الثاني :

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء و الذي قسمناه إلى المبحثين :

1- تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء و تطرقنا في هذا المبحث إلى مفهوم الصندوق الوطني للتأمينات و نشأته و كذا المهام و الأهداف؛

2- المقابلة التي دعمت دراستنا لمعرفة كيفية تأثير تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين الخدمة العمومية .



الفصل الأول : إطار النظري

تكنولوجيا الإعلام والاتصال و

الحرمة العمومية

تمهيد :

أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لقت رواجاً واسعاً في العديد من المجالات الاقتصادية و الدولية كما أنها ساهمت في تحسين الخدمات العمومية و هذا التطور و التميز هو نتيجة التراكم العلمي الذي أسس هذه التكنولوجيا نتيجة تحكم عوامل مختلفة و سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم المصطلحات المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و هدفها في تحسين الخدمة العمومية التي سنتطرق أيضاً إليها و فهم ماهية الخدمة العمومية و كذا علاقتها بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

المبحث الاول : مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

المطلب الأول :نشأة و مفهوم و مكونات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

لقد أدى تطور التكنولوجيا إلى تطور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و التي تعتمد على العديد من المؤسسات العمومية للإستفادة منها في ميدان المعلوماتية و في هذا المبحث سوف نتطرق الى أهم مفاهيم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و كذا الأهداف و الأهمية و الخصائص و مخاطر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

أولا :نشأة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال :

ظهرت وسائل الإعلام و الإتصال الحديثة مع اكتشاف الموجات الكهرومغناطية في عام 1824 و من ثم اختراع "التلغراف" في عام 1837، و الذي أصبح من أهم أدوات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في عام 1876، تم إختراع لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة، وذلك بإستخدام شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطمم بها الموجات الصوتية.

في عام 1891، سجل إختراع جهاز "كينيتوسكوب" لمشاهدة الأفلام السينمائية الذي تطور بعد ذلك ليصبح جهاز عرض الأفلام في قاعات السينما في عام 1895، في القرن الماضي تطوّرت وسائل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، لتشمل الراديو والتلفزيون والصحافة الجماهيرية التي أصبحت النافذة السحرية التي يتابع بها الإنسان كل ما يحدث في العالم ويستقي مصادر معلوماته منها. في بداية الستينيات، أنشأت وزارة الدفاع الأميركية شبكة للربط بين مجموعة من الحواسيب يبعد الواحد عن الآخر مئات الكيلومترات، من خلال إستعمال مجموعة من البروتوكولات تسمح بتبادل المعلومات عبر شبكة الإنترنت بين موظفي الوزارة.

وفي عام 1972، تمّ تطوير حركة التبادل لتتضمن ملفات نصية صغيرة ترسل عبر خاصية البريد الإلكتروني، في حين ترسل الملفات النصية الكبيرة عبر بروتوكول نقل الملفات FTP¹.

ثانيا : تعريف تكنولوجيا الإعلام و الإتصال :

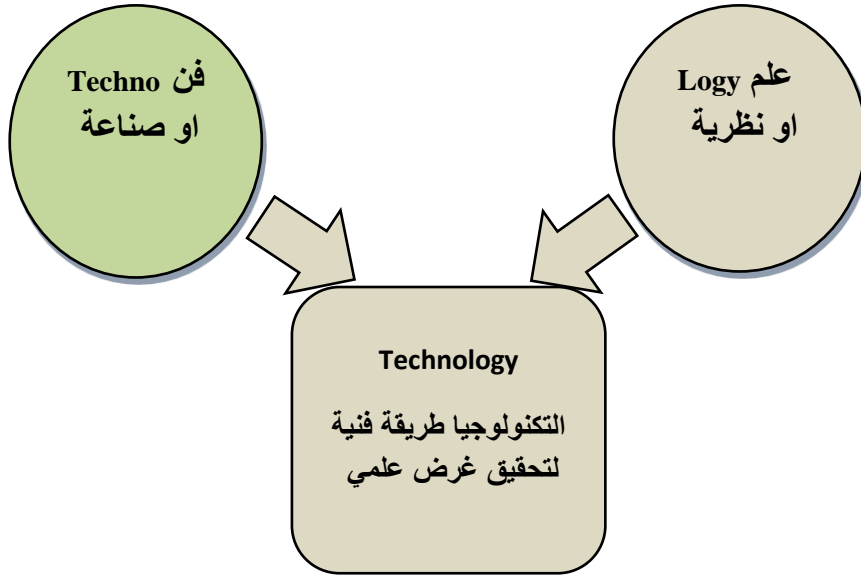
¹ Disponible : sur https://www.alaraby.co.uk/entertainment_media (27_02_2023)

² محمد الفاتح حمدي و مسعود بوسعدية وياسين قرناي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال والاعلام الحديثة ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ،

(1) تعريف تكنولوجيا :

لغة : لفظ " تكنولوجيا" مصطلح يوناني الأصل (technologie) و هي مشتقة من كلمتين teck « ne و تعني تقنية أو فن و كلمة logis أو ligos تعني علم + دراسة ، و علي هذا الاساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ (litter) في قاموسه الصادر سنة 1876 ، أن إصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون و المهن العديدة .¹

الشكل رقم 01 : يوضح لفظ تكنولوجيا

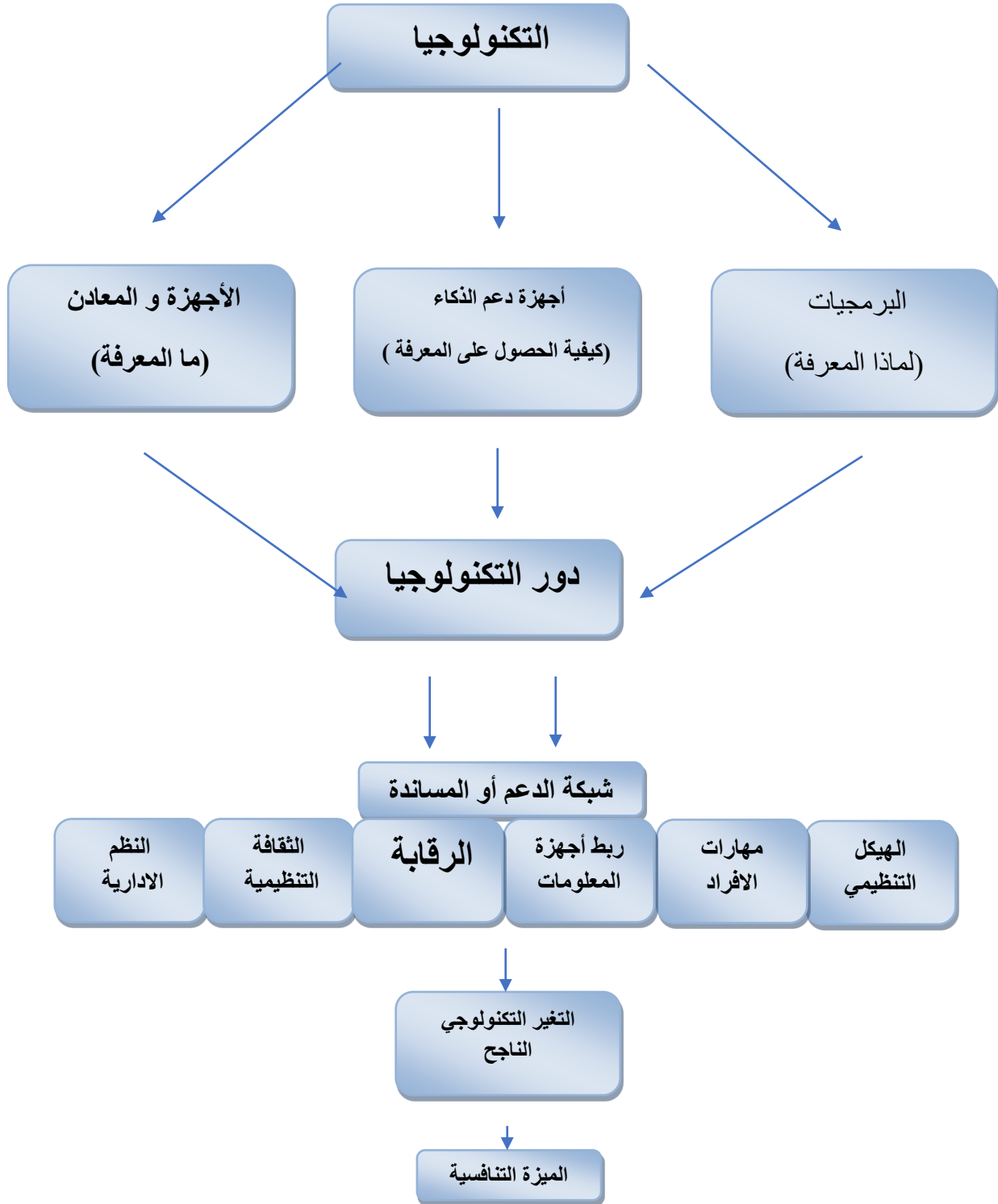


المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على التعريف السابق إستخلصنا هذا الشكل

إصطلاحا : هي مجموعة من النظم و القواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر بتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث و دراسات مبتكرة ، في مجال الإنتاج و الخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتبية و التي تمثل مجموعة الرسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية و بالتالي فهي مركب قوامه المعدات و المعرفة الإنسانية ، أما مفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع و الخلق بالإضافة إلى الإقتباس و الإستيعاب فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الإختراعات و الإبداعات اللازمة لعملية التطور الإقتصادي و الإجتماعي ، و التي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة كما يعرفها "سمير عبده" بأنها الأدوات و الوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية و التي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه و قدراته و تلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الإجتماعية و مراحلها التاريخية²

¹ محمد الفاتح حمدي و مسعود بوسعدية وياسين قرناي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال والاعلام الحديثة مرجع سبق ذكره ص2

ولتكنولوجيا 3 مكونات موضحة في الشكل التالي :
الشكل رقم 02 : يوضح المكونات الثلاثة لمفهوم التكنولوجيا



المصدر : عطا الله عمر ، تكنولوجيا شبنة الأنترنت و التجارة الإلكترونية و التأثير على تطوير أنظمة معلومات المحاسبة ، أطروحة مقدمة لنيا شهادة الدكتوراه 2016_2017

التعليق على الشكل : نلاحظ من خلال هذا الشكل أن التكنولوجيا تتمثل في البرمجيات و أجهزة دعم الذكاء و الأجهزة و المعادن و للتكنولوجيا دور في مساندة و دعم الهيكل التنظيمي و مهارات الأفراد و ربط أجهزة المعلومات و الرقابة و الثقافة و النظم الإدارية للمؤسسات كما يوضح الشكل أن التغيير التكنولوجي الناجح يحقق ميزة تنافسية جيدة .

(2) تعريف الإعلام :

لغة : كلمة إعلام مأخوذة من مادة (ع ل م) و هو مصدر الفعل الرباعي أعلم ، يقال أعلم يعلم إعلاما و علما و أعلمته بالأمر : أبلغته إياه و أطلعته عليه و أشعرته به ، و العلم من صفات الله تعالى، فالله هو العالم العليم العلام ، قال الله تعالى : "عالم الغيب و الشهادة" (سورة التغابن 18) و قال الله تعالى : "و هو الخلاق العليم " (سورة يس 81) و قال تعالى : "علام الغيوب " (المائدة 109) .

و جاء في لغة العرب إستعلم لي خبر فلان و أعلمينه و إستعلمني الخبر فاعلمته إياه ، و هو التبليغ و الإبلاغ أي : الإيصال ، يقال بلغت القوم بلاغا اي أوصلتهم الشيء المطلوب ، و البلاغ ما بلغك أي وصلك و في الحديث قوله صلى الله عليه و سلم : " بلغو عني و لو أية " أي أوصلوها غيركم ، و أعلموا الآخرين وأيضا "فليبلغ الشاهد الغائب " أي فليعلم الشاهد الغائب .

و بلغ و انبأ و بين و أوصل بمعنى أعلم و تعني إشاعة المعلومات و بثها و تعميمها و نشرها و إذاعتها على الناس و إفهامها لهم .¹

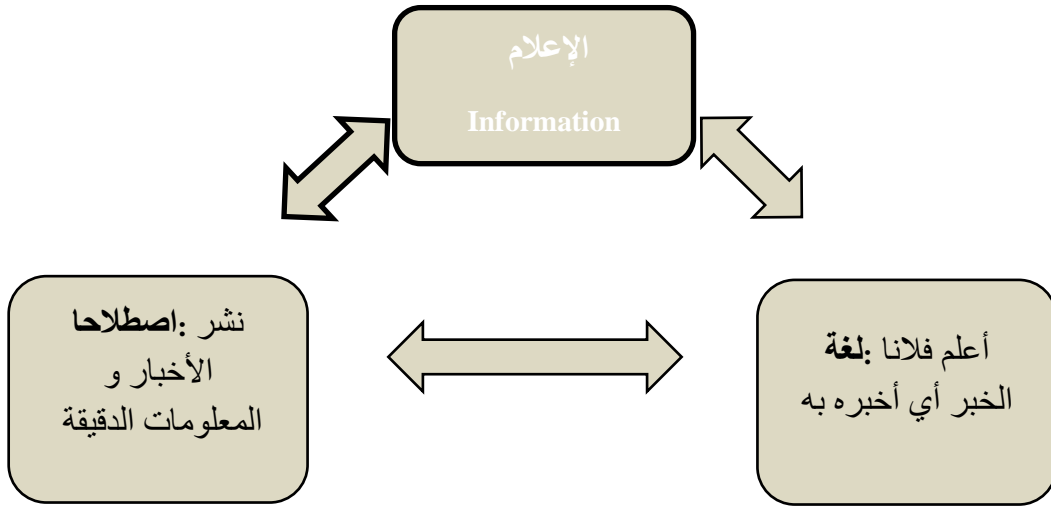
إصطلاحا :

هو عملية نشر الاخبار و الحقائق و تزويد الجماهير بأكبر قدر ممكن من المعلومات الموضوعية الصحيحة و الواضحة .²

¹ بوعزيز بوبكر ، محاضرات في مقياس مدخل الى علوم الاعلام و الاتصال ، سنة ثانية ليسانس شعبة علوم الاعلام و الاتصال ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة ، 2017-2018 ، ص 19 .

² زينب ياقوت ، محاضرات مقياس مدخل الى وسائل الاعلام و الاتصال ، سنة اولى ليسانس ، كلية علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر - 03 ، 2017-2018 ، ص 09 .

الشكل رقم 03 :يوضح تعريف الإعلام لغة و إصطلاحا



المصدر : من إعداد الطالبتين من خلال التعريفات السابقة توصلنا إلى الشكل السابق

(3) تعريف الاتصال :

لغة : إشتقت كلمة إتصال لغويا من مصدر الفعل وصل ، الذي يعني الربط بين كائنين أو شخصين ، وورد في لسان العرب الوصل ضد الهجران و خلاف الفصل .
وصل يصل وصلا وصلا وصلة الشيء بالشيء أي لمه و جمعه ، واصل وصلا و مواصلة الشيء و في الشيء دوامه وأوظب عليه من غير إنقطاع .

إتصل بالشيء ، أي التام به ، وإليه بلغ وإنتهى ، و إتصل بي خبر فلان أي علمته ¹ .

إصطلاحا : يعرف على أنه العملية التي تنقل الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك ، وهو وسيلة لتبادل الأفكار و الإتجاهات و الرغبات و الآراء بين أعضاء

الجماعة محققا بذلك التقارب الذهني و العاطفي بينهم بحيث يساعد على الارتباط و التماسك

الاجتماعي فضلا عن ذلك فان الاتصال يعد اداة هامة لإحداث تغيير في السلوك البشري ² .

و يعتبر الإتصال قبل كل شيء تجربة أنثروبولوجية مهمة ، فالتواصل يعني الترابط و التبادل مع

الأخر أي لا يمكن لوجود حياة فردية أو جماعية بدون تواصل و إتصال في المجتمع ، فهو يعني

النقل و أيضا التفاعل مع الفرد أو الجماعة و هو يختصر في الواقع التاريخ الثقافي للمجتمع ³ .

¹ عايد كمال ، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان،

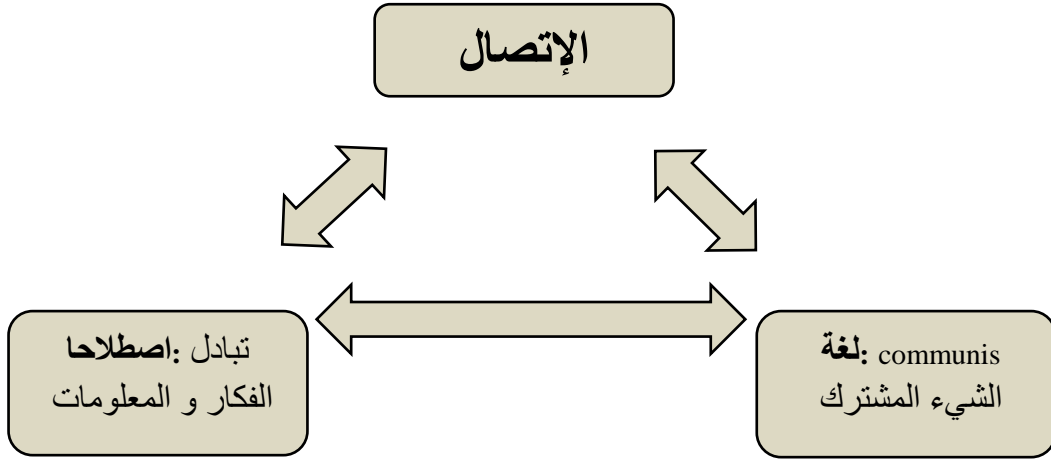
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم اجتماع ، تخصص علم اجتماع و الاتصال ، 2016-2017 ، ص 28 .

² زريق ، محاضرات مقياس الاتصال ، سنة ثالثة تخصص تسويق الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة اكلي محند

اولحاج ، البويرة ، ص 4 .

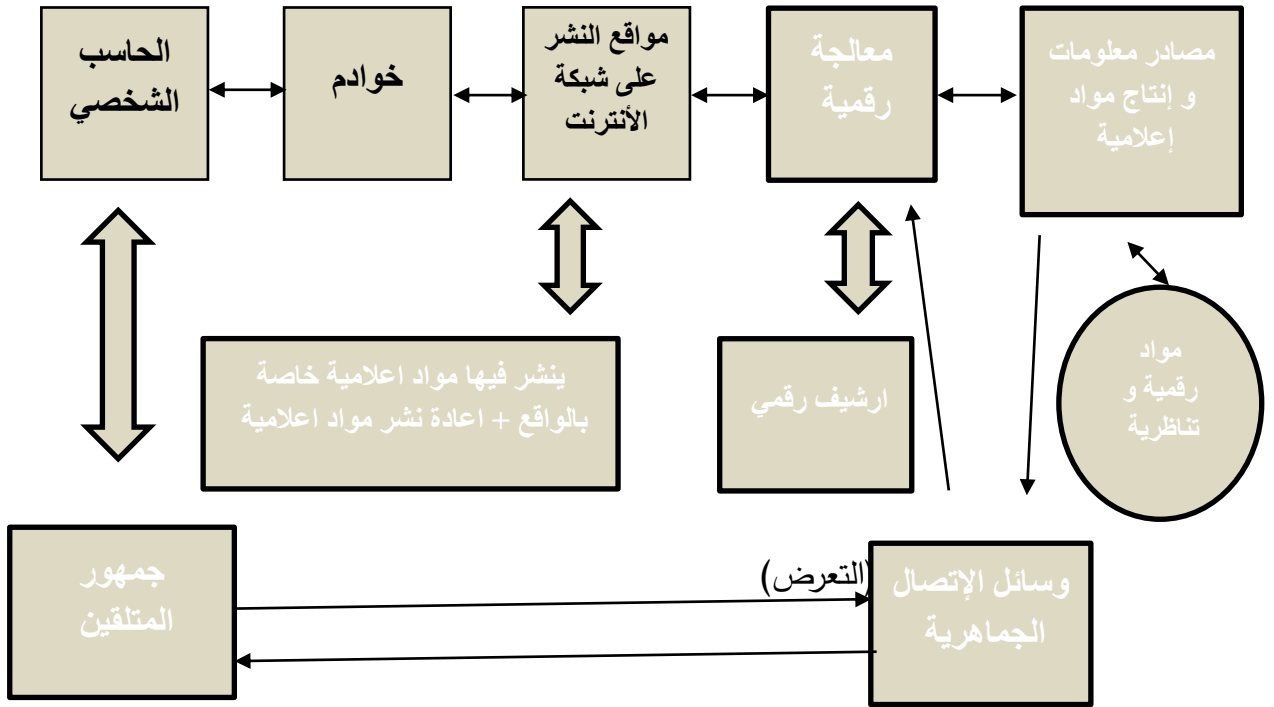
³ . A D R N O C T.WI'industrie culturelle en communication ; N4 ; 1963 ; p141 .

الشكل رقم 04 : يوضح تعريف الإتصال لغة و إصطلاحا



المصدر : من إعداد الطالبتين من خلال التعريفات السابقة توصلنا إلى الشكل السابق.

الشكل 05 : قيام الأنترنت بدورها كوسيلة إتصال ، أو كوسيط إتصالي :



المصدر : ماهر عودة الشهالية و اخرون ، دار الإصدار العلمي للنشر و التوزيع ، عمان .

4) مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال :

المعنى اللغوي : يجب الإشارة إلى أن مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و رمزه (tic) ليس مفهوماً وحيداً المعنى ، فهو من إهتمام عدة تخصصات :الرياضيات ، الإعلام الآلي ، الإتصال ، الأدب علم الإجتماع ، علم النفس ، الفلسفة ، هندسة الإتصالات و لقد ظهر مفهومه في ثمانينات القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم مصطلح "تكنولوجيا الإعلام " (Technologies) information الناتج عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية ، ثم في اليابان باسم الكمبيوتر و الإتصالات (computer&communication) و لاحقاً في أوروبا باسم (Télématique) و (Télécommunication informatique) ، أي الإتصالات عن بعد و الإعلام الآلي ، و أخيراً و بعد تأثير من علوم الإعلام و الإتصال ، شاع في أوروبا المصطلح الحالي (tic).¹

إصطلاحاً : هناك العديد من التعريفات تلخص في الجدول التالي :

الجدول : (1) التعريفات الجديدة لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال « tic »

<p>القطاعات الحرفية و الخدمية التي تعمل على إستقبال و نقل و تخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل إلكترونية 1998 و ذلك خدمة لتنمية 2002</p>	<p>ONU . OCDE (1998 ,2002)</p>
<p>بائع الحواسيب و تجهيزات الإعلام الآلي و أدوات القياس الإلكترونية (بالجملة و التجزئة) و كذا البرمجيات و الصناعات الخدمية بما فيها تلك التي تنتج البرمجيات الجاهزة للإستعمال ،الخدمات المرتبطة بالحواسيب ، صناعات تجهيزات الإتصال و الخدمات التي تشمل البنى التحتية المادية و غير المادية و التي تسمح بالتواصل بين الحواسيب و مقدمي الخدمات الإلكترونية</p>	<p>و،م،ا 1987</p>

¹ عابد كمال ، مرجع سبق ذكره ، ص 31 .

قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات المعلوماتية بما فيها من صناعة الحواسيب و البرمجيات ، الإتصالات عن بعد الشاملة للشبكات (الأنترنت أساسا و الإلكترونيك)	الاتحاد الاوروبي 1998
---	--------------------------

المصدر: فضيل دليو التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال (NTIC/NICT) دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان، 2010 ، طبعة 1ص27ص28

التعليق على الجدول :

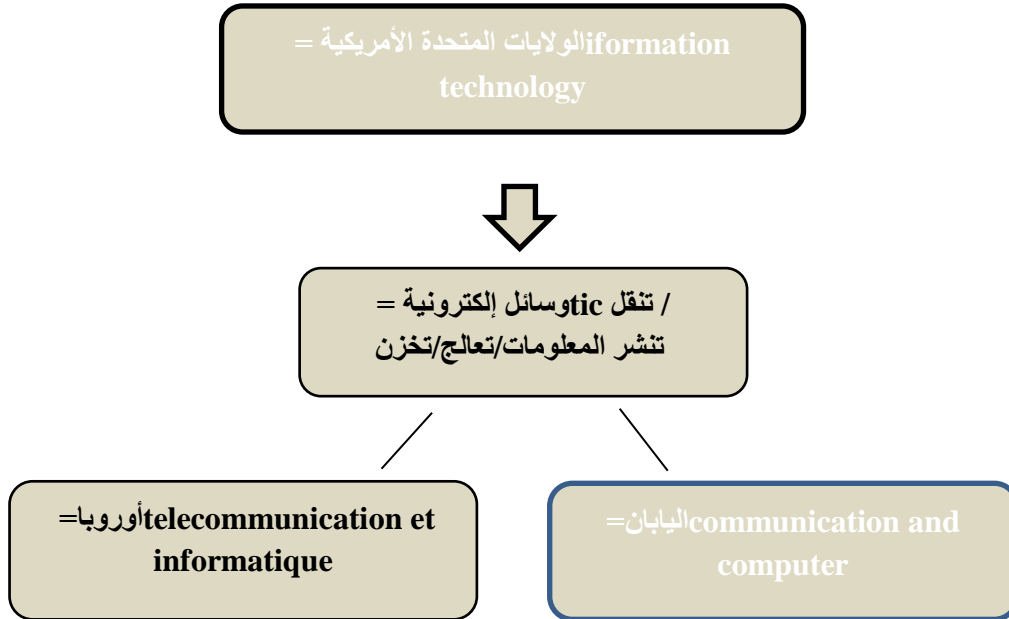
نلاحظ أن OCDE ، ONC ، و الووم أ ، و الإتحاد الأوروبي يشتركون في مفهوم واحد لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال أنه كل ما يتعلق بالحواسيب و البرمجيات و تخزين و معالجة المعلومات و التواصل عبر الشبكات .

ومما سبق ذكره يمكن تعريف تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بأنها مجموعة من الأدوات والموارد التكنولوجية لنقل المعلومات أو تسجيلها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر والإنترنت (مواقع الويب والمدونات والبريد الإلكتروني) وتقنيات وأجهزة البث المباشر (الراديو والتلفزيون والبث عبر الإنترنت) وغير المباشر (البث الصوتي ومشغلات الصوت والفيديو ووسائط التسجيل) والإتصالات الهاتفية (الثابتة أو المتنقلة، عبر الأقمار الصناعية، مؤتمرات الفيديو، إلخ)¹.

و مما توصلنا اليه من تعاريف سابقة توضح لنا ان تكنولوجيا الإعلام و الإتصال هي كل الوسائل أو التقنيات التي تساعد في نقل المعلومات و إيصالها في زمن قصير و بأمان كما ان لهذه التكنولوجيا العديد من الوسائل كالهاتف ، الإيميل ، مواقع الأنترنت ، مواقع التواصل و غيرها .

¹ <https://www.almayadeen.net27-02-2023>

الشكل رقم 06 : من خلال التعريفات السابقة توصلنا إلى الشكل التالي و هو عبارة عن شكل يسهل مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال



المصدر : من إعداد الطالبتين .

المطلب الثاني: أهمية و وظائف و أقسام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

أولا : أهمية تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ¹

تعتبر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال أدوات قوية و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة ، الكتابة ، التعليم و التدريب إلى أكثر المناطق إنعزالا .

- ✓ تساهم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في التنمية الإقتصادية ، فهي تسمح للناس إلى الوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا .
- ✓ تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة قدر الأشخاص على الإتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ، ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما و رخاء لجميع سكانه.
- ✓ تُمكن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية و الحديثة ، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يُدلووا بدلوهم من المجتمع العالمي ، بغض

¹ خرموش و بن حرشاش ، ماهية تكنولوجيا الإتصال و المعلومات و دورها في مجال الخدمات ، مقال منشور ، مركز البقطة البيداغوجيا ، جامعة مُجد بوضيف ، مسيلة ، 2019 .

النظر عن الجنسية التي يحملونها أو إنتمائهم العرقي أو القومي أو الديني ، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي ، و بوسعها تمكين الأفراد و البلدان من تحسين مستوى حياتهم عاى نحو لم يكن ممكنا في السابق ، و من هذا يتضح أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال دور هام في تعزيز التنمية الإقتصادية و البشرية و الإجتماعية و الثقافية ، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الإتصال التقليدية ، فتكنولوجيا الإعلام و الإتصال واسعة الإنتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الإتصال القديمة ، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل مختلف شرائح البشر ، متاحة في أي زمان و مكان و بتكلفة منخفضة . فهي تُعد مصدر هام للمعلومات سواءاً للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها أو للحكومات كما أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض كبرامج التدريب و برامج التعليم و غيرها.

لهذا يكون من الضروري الإهتمام بهذه التكنولوجيات و تطويرها و إستخدامها بشكل فعال ، مع تدريب و تعليم الأفراد على إستعمالها و توعيتهم بأهميتها في التنمية و التطور ، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي .

ثانيا : وظائف تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

إن تطور تكنولوجيات الإتصال الحديثة، وإنتشارها الواسع والمتقدم جعلها مكسبا كبيرا للجمهور الواسع، ويتجلى ذلك في الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيات لتحقيق رغباتهم، فهذه الوظائف تختلف من وسيلة لأخرى. فنجد مثلا وظائف هذه التكنولوجيات في التعليم وميادينه تختلف عن وظائفها في الميادين الأخرى في ميدان الإعلام مثلا؟ وسندرج وظائف تكنولوجيا الإتصال في الآتي:¹

-وظيفة تحليلية ومعالجة:

ويكون عن طريق مثلا :معالجة المعلومات الصحفية رقمياً ومن بينها الكمبيوتر والنشر الإلكتروني، Digital Darkroom، وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة، فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات بالتصميم والتوضيب والإخراج الصحفي ومعالجة الصور والجرافيكس و العرض عبر مختلف الوسائل الرقمية.

¹ خير الدين حجار خرفان ، محاضرات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، سنة ثانية إعلام و إتصال ، جامعة عمار ثليجي ، كلية الإعلام و الإتصال، 2017-2018 .

✓ **وظيفة توثيقية:** تخزين المعلومات بشكل منظم يسهل إسترجاعها، ولعل بنوك المعلومات وشبكاتنا ومراكز المعلومات الصحفية التي تستعين بأقراص الليزر المدمجة وشبكات المعلومات المحلية والدولية أبرز نماذج لدور الحاسبات في هذه العملية التي يطلق عليها التوثيق الإلكتروني للمعلومات الصحفية.

✓ **وظيفة إعلامية:** ويكون عن طريق إنتاج وجمع البيانات والمعلومات الصحفية من مصادرها المختلفة وتوصيلها إلى مقر الصحيفة أو الإذاعة والتلفزيون، وتوصيلها إلى المندوب أو المحرر الصحفي أياً كان، ثم نقلها ونشرها عبر الوسيلة الإعلامية إلى الجماهير، وتلعب الحاسبات الإلكترونية بإندماجها مع الإتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والألياف البصرية وأشعة الليزر دوراً أساسياً في تحقيق ذلك، ومثال ذلك الكمبيوتر المحمول وشبكة الأنترنت.

✓ **وظيفة إعلانية تسويقية:** حيث أصبح لهذه التكنولوجيا الحديثة للإتصالات صدى كبير لدى المعلنين والشركات الكبرى، حيث تم توظيف مختلف المواقع الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت المرتبطة بالعديد من الوسائط المتعددة إلى إشهار مختلف المنتجات والسلع وحتى الأفكار، خاصة أن هذه المواقع تحقق أكبر نسبة إستخدام والدخول عليها.

فمثلا في قطاع السياحة والفندقة أدى ذلك إلى ظهور تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا الإعلام والإتصال بغرض إنجاز و ترويج الخدمات السياحية و الفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة و المغلقة بالإعتماد على مبادئ و أسس التجارة الإلكترونية.

✓ **وظيفة تعليمية:** تساهم تكنولوجيا الإتصال والإعلام بدور كبير في رفع مستوى التعليم، وإستحداث طرق التعليم عن بعد والتعليم مدى الحياة، ونقل خدمات التعليم والتكوين إلى المناطق المعزولة. ويتم تقديم خدمات التعليم عن بعد Tél-éducation بإستخدام أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات وهي الوسائل السمعية البصرية والوسائط المتعددة. وعبر مختلف القنوات الفضائية التعليمية.

المساهمة في تحسين التدريس وبرامج التعليم والتكوين المهنيين، من خلال الإستعانة بأشرطة الفيديو وإستخدام المحاكاة لتحسين الأداء التطبيقي للمتربين. بالإضافة إلى جعل المتعلم محور العملية التعليمية التي أصبحت عملية تشاركية بينه وبين المعلم.

✓ **وظيفة إجتماعية:** تمكن تكنولوجيا الإعلام والإتصال، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو إنتمائهم

العرقى أو القومى أو الدينى، فهى تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلى والدولى، وبوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً فى السابق. فهذا لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور هام فى تعزيز التنمية البشرية والاجتماعية والثقافية.

بالإضافة إلى نشأت ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التى يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة فى المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد .

ثالثاً : أقسام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

و تشمل التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال فرعين أساسيين¹:

1- تشغيل المعلومات و البيانات : و يعنى بالتشغيل كل العمليات المتعلقة بالتشغيل من تخزين و استرجاع و معالجة للبيانات و المعلومات ، كما يشمل هذا الفرع الوظائف التى تتناول المعالجة و التوزيع الآلى للمعلومات ، و التى تعتبر الأساس فى إنجاز وظائف التكنولوجيا الحديثة ، و يتمثل المحور المركزى لهذا الفرع فى تطبيقات الإعلام الآلى بأشكاله المختلفة .

2- نقل و تداول المعلومات و البيانات : يمثل هذا الفرع عملية نقل و إيصال المعلومات و البيانات المختلفة التى تم الإشتغال عليها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب و الهواتف أو بين الهواتف و الهواتف و ذلك بإستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد عبر مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة .

المطلب الثانى : خصائص و إيجابيات ومخاطر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

أولاً :خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

تعمل تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة على الحصول على المعلومات الرقمية و المكتوبة و اللاسلكية و الصوتية و معالجتها و تخزينها و نشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و الكمبيوتر من أقمار صناعية و الحاسبات الشخصية و أجهزة التلفزيون و الفيديو بأنواعها و البريد الإلكتروني و شبكة الأنترنت و الهواتف المحمولة

و بما أن هذه التكنولوجيات الحديثة إكتشافها و تطورها يكون دائماً فى صالح الإنسان الذى يساير و يتابع كل ما تطرحه عليه من جديد من أجل الإستفادة منها فى حياته اليومية و هذا ما دفعنا

¹ أحمد بن غربى ، محاضرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، سنة إولى ماستر ، تخصص قانون دولى عام ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية

لمعرفة خصائص و سمات هذه الوسائط الحديثة و ما يميزها عن بقية الوسائل التقليدية و هذا ما تناوله المفكر " الفن توفلر في كتابه تحول السلطة بين العنف و الثورة و المعرفة "بأن هناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة هي ¹ :

1.التفاعلية : Interactivity

حيث يؤثر المشاركون في العملية الإتصالية على أدوار الآخرين و أفكارهم و يتبادلون معهم المعلومات و يطلق على القائمين بالإتصال لفظ مشاركين بدلا من مصدر و قد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الإتصال و الحوار الثقافي المتكامل و المتفاعل عن بعد مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الإتصال تفاعلا ايجابيا .

2.الاجماهيرية : Demassification

ما يؤخذ على وسائل الإتصال الحديثة تحولها من توزيع رسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل و تصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا , و تشير الدلائل إلى أن رؤية "مارشال ماكلوهان" الخاصة بوحدة العالم و الحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الإتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات و القرن الحادي و العشرون حيث تتجه وسائل التكنولوجيا الحديثة إلى جعل خبرات القراءة و الإستمتاع و المشاهدة عبارة عن خبرات لكونها خبرات مشتركة ، كما يرى "ماكلوهان" و بذلك نشهد سقوط العقل الجماعي ، حيث تنشر وسائل الإعلام و الإتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية ، بل أنها ذات إتجاهات فردية أو مجموعاتية .

3.الإتزامنية: Asynchnanization

وتعني إمكانية إرسال الرسائل و إستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه , فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في اي وقت دون الحاجة إلى و جود مستقبل للرسالة , أو من خلال تسخير تقنيات الإتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج و تخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة .

4.القابلية الحركية : Mobility

¹ محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناي ، تكنولوجيا الاتصال الحديث ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2010 ، ص من 07 الى 10 .

تعني أن هناك وسائل إتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الإستفادة منها في الإتصال من أي مكان ، ثم نقلها إلى آخر حركته مثل الهاتف النقال و التليفون المدمج في ساعة اليد و حاسب آلي نقال مزود بطابعة ، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر و سهولة .

5. قابلية التحويل : Convertibility

وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة و العكس ، كما هو الحال في أنظمة التليتكست ، التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التليفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتنوع و يبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة و الترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التليفزيونية مثل " Euronews eurosport "

6. قابلية التوصيل و التركيب : Connectivit

لم تعد شركات صناعة أدوات الإتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد أدمجت أنظمة و إتخذت الأشكال و الوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الإتصال ، و من الأمثلة الدالة على ذلك ، وحدات الهوائي المقعر ، التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع ، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال الإشارات التليفزيونية على أكمل و جه .

فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية : الصحن من صناعة شركة "eston" و الديمو (المحلل) من صنع شركة "next wave"

7. التوجه نحو التصغير :

تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان لآخر ، و بشكل الذي يتلاءم و ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل و التحرك ، عكس مستهلك العقود الماضية التي إتسمت بالسكون و الثبات و من الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة ، تليفزيون الجيب ، الهاتف النقال و الحاسب النقال المزود بطابعة الإلكترونية .

8. الشبوع و الانتشار :

و يعني به تغلغل وسائل الإتصال حول العالم ، وداخل كل طبقة إجتماعية ، فتكنولوجيا الإتصال تتجه من الضخم إلى الصغير ، و من معقد و البسيط و من الأحادي إلى المتعدد مثل الكمبيوتر ، الذي تميز في أجياله الأولى بالضخامة و العمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا ، و في متناول الشرائح ، و متعدد الخدمات و الوظائف و هو ما يطلق عليه اسم الكمبيوتر (Multi-media)

الذي يحتوي على شاشة إلكترونية و طابعة و فاكس و هاتف ، أي مجمع صغير لمختلف عمليات الإتصال ، التي كانت تؤدي في السابق في شكل مستقل ، و عن طريق وحدات مستقلة عن بعضها البعض .

9.التدويل الكونية و العالمية (Golbalization)

التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه إختصار عامل المسافة و الزمن ، هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد أن اطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية العالمية ، كناية عن القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال نقل و تبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن و اللحظة ، أنه بوجود وسائل الإعلام و الإتصال لم يعد التفاعل على أرض واحدة هو الباعث الأول للتجمع بل أصبح التفاعل يتم عبر التكنولوجيا و وسائل المعلومات و الإعلام متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية .

10. التعقيد و كثافة الإستخدام :

تكنولوجيا الإتصال و بالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة إستخدام رأس المال و التعقيد الشديد و إرتفاع التكلفة ، و هي لكل ذلك تأخذ صبغة إحتكارية ، حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة و النفوذ السائد في المجتمع .

11.الإحتكارية و سيطرة قلة قليلة عليها :

إن صناعة هذه التكنولوجيا ، تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ، و من الشركات العالمية متعددة الجنسيات ، و يؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الإحتكارية ، ليس فقط على عملية نقل و تسويق هذه التكنولوجيا في الدول الإقل تقدما و لكن أيضا في التأثير عاى طريقة إرداتها و إستخدامتها بل و صيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول ، مما يعزز من أحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها ، و ترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي .

و يمكن أن نضيف أن تكنولوجيا الإتصال و الإعلام أضعفت من وظيفة مراقبة البيئة للوسائل التقليدية فلم تعد المعلومات تتدفق من أعلى إلى الأسفل، كما هو معروف من مؤسسات الإعلام إلى الجمهور إذ أصبح بإمكان أي فرد أن يكون مصدر للحدث العام .

ثانيا :إيجابيات و مخاطر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال¹:

إن التضايف و الإندماج بين تكنولوجيا المعلومات و الوسائط الإعلامية و الإتصالية يهب المعرفة و المعلومات قدرات و إمكانات غير محدودة على إختراق الحدود و الزمن و كل ذلك غير سواء شئنا أم أبينا ، و سيتغير بسرعة غير مسبوقة إقتصادنا و سياستنا و تربيتنا و قيمنا و أخلاقنا على نحو من الأنحاء ، و حتى أكثر إنسان زاهدا في الحياة الدنيا سيد نفسه معرضا لوسوسة شيطان المعارف و التكنولوجيا الجديدة و حين يكون لا بد لنا أن نستخدم و نستهلك و نتلقى منتجات هذه الثورة فنحن معرضون و مكشوفون بالضرورة لعواقبها الأخلاقية و الثقافية و السياسية السلبية منها و الإيجابية ، فهي وسائط و قنوات تصب في حياتنا اليومية و تلح على عقولنا و تتحدانا كي نعيد النظر في تربيتنا و في سلوكنا و في منظوماتنا السياسية و الإقتصادية و في كلا المستويين الثقافية الفردي و الجماعي .

قبل البداية في الحديث عن مخاطر تكنولوجيا الإتصال و الإعلام ، لا بأس أن أضيف بعض إيجابيات هذه التكنولوجيا في حياة الفرد ، بحيث نجد أن هذه التكنولوجيا تحتاج إلى ذكاء مستخدميها بدلا من عضلاتهم ، فهي تقدم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات و تراكمها و نقلها بإمكاننا من خلالها أن ندير الأعمال و ندرس العالم و نستكشف ثقافته المغايرة و نختار أصدقاء جدد يماثلوننا في إهتماماتهم ، بل ربما نفكر في تكوين جمعيات من مختلف الأنواع بسرعة غير مسبوقة و ستتكون بهذه الوسائط سوق معلومات كونية هائلة ، توفر لنا خيارات أوسع فيما يتعلق بجميع الأشياء و العلاقات من الخدمات و الربح الإقتصادي إلى الأفكار و النظريات و القيم الإنسانية بما يوسع إمكاناتنا الإنسانية و المادية ، و يفتح إحساسنا بالهوية ، ويحررنا من التوقع و التركيز حول الذات بما قد تتيحه لنا من إتصال بثقافة الأخر و التعامل معها .

إن الوسائط الإتصالية و الإعلامية توفر اليوم الذكاء العملي لأقل العقول توافقا و هي في سبيلها لإلغاء الفروق الجسدية بين المعوقين و الأصحاء ، و تنجز اليوم لإلغاء الفروق العمالة على الأقل بين الذكور و الإناث .

إن تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة ، قد حققت فتحا جديدا في عالم الإقتصاد ، فيما يطلق عليه اليوم الإقتصاد الجديد ، و هو الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الدقيقة و المعلوماتية و الإتصالات و التي تشكلت في العقد الأخير و اكتسحت أسهمها الأسواق المالية بسرعة مخلفة وراءها الشركات العريقة للقطاع الصناعي التقليدي .

¹ محمد الفاتح ، مسعود بوسعدية ، ياسين قراني ، مرجع سبق ذكره ، ص من 15 الى 18 .

فإذا كانت تكنولوجيا الإتصال و الإعلام ، بإمكانها أن تغير مواقف الأفراد إتجاه الحياة الإقتصادية ، قد تغير أيضا نمط التنمية و الإصلاحات الإقتصادية التي تنتجها الحكومة و قد تساعد على تخطي مراحل بأكملها في عملية التنمية .

و من إيجابيات هذه الثورة التكنولوجية ، توسيع نطاق توزيع المعلومات ، تخفيف الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكين الأفراد من العمل في المنزل أو من مكاتب بعيدة فرص جديدة فيما يتعلق بالعمل و التعليم و التجارة و الترفيه .

مخاطر تكنولوجيا الإتصال و الإعلام :

لاحظنا عندما تحدثنا عن إيجابيات تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة ، يمكن أن تكون على قدر كبير من الموضوعية و الوضوح ليسهل الإتفاق بشأنها ، أما المخاطر فهي الأكثر تعقيدا و أقل رسوخا و بالتالي إتفاقا ، إذ أنها في الغالب تتصل بأخلاقنا و قيمنا الراسخة و بإيديولوجياتنا ، و مواقعنا و أنظمتنا الإجتماعية و السياسية و تستفزها . و من هذه المخاطر نجد :

1-حدوث فجوة معرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا و الدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية و الدول العربية . فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الإتصالية و الإعلامية الجديدة ، فإن هناك خطر إحتمال زيادة تهميشها و زيادة إحتتمالات حدوث العزلة الثقافية و الدينية و العرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية و إقليمية .

2-إندماج تكنولوجيا الإتصال و الإعلام و المعلومات في منظومة واحدة هو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الإقتصادية و السياسية و الثقافية ، و أيا كان رأينا تأييدا و قبولا ، أو نقدا و إعتراضا ، فإن ذلك لا يغير في الأمر شيئا ، و هذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا يتفلسون هواء جماعيا عالميا إلى درجة كبيرة .

3-إن خطورة تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات و الغزو الثقافي و التلويث الثقافي و إفساد الثقافات الوطنية ، و مسائل الهوية الثقافية ، لأنه و بكل بساطة أن هذه التكنولوجيات الحديثة لا تأبه بإنتقاداتنا و أخلاقياتنا ، و لا تنتظر أن نصبح متهيين لمعانقتها .

و الثابت أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية لصيقة ببنيان و ثقافة هذه المجتمعات ، و لم ترع ما هو موجود في مجتمعاتنا من أعراف و تقاليد و مبادئ و قيم جاء بها الدين الإسلامي ، و هذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات .

4-كل مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة تشير إلى إنعدام قدرة أي جهة أو سلطة على المنع أو على التحكم بسيل المعلومات المتدفق ، بدءا من الحكومات و أجهزة المخابرات ، و

إنهاء برجل الدين و رب الأسرة ، و هذا ما يعود بالخطورة على أولادنا و ثقافتنا و تقاليدنا و عاداتنا و قيمنا الإجتماعية و الثقافية و الدينية ، لأن هذه الوسائط الإتصالية و الإعلامية تحمل في طياتها حجم كبير من المعلومات و الصور و البيانات التي تعمل على تحطيم أخلاق و مبادئ شبابنا و أطفالنا من دون علم و من دون رقابة ، مادامت هذه المعلومات و الصور غير مراقبة من جهات مسؤولة .

5- لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام و الإتصال الوافدة في الإنحدار باللغة العربية الفصحى ، لغة القرآن الكريم ، بحجة البساطة في فهم الرسالة و زرعت هذه التكنولوجيا العديد من الصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة ، و الكتابات المتخصصة على حد سواء مثل "عالمي" ، "التنمية" ، "المصدر" ، "القائم بالإتصال" عوضا عن تعبيرات محلية كانت تستخدم في هذا المجال مثل : "النهضة" ، "العمران" ، "الخطيب" ، "المنشد" و غيرها ، كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة و التعبيرات الغامضة غير المحددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر .

6- لقد عملت تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة على تكريس و إشاعة قيم الإستهلاك الغربي ، و فرض النموذج الثقافي الأوروبي أمريكي ، و ترسيخ قيم الإمتثالية و القضاء التنوع الثقافي للمجتمع ، و هذا ما تسعى إليه كل الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

7- تتميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية و بالذات المجتمع الأمريكي ، ذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي و الأمريكي ليكون المثال القدوة ، و كذلك ترويج الإيديولوجيات الفكرية الغربية و فرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية و السياسية ، و هذا ما تلعبه تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة اليوم .

8- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كجسمه و عائلته و ممتلكاته و قيمه ، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الإتصال و الإعلام ، فقد تمت تعريته من جل ما يميزه كفرد له سره و مكشوفة في الحياة و قد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الإعلام و الإتصال ، و إذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا و منها تلك التي ننتمي إليها . فإننا نجدها قد سنت حدودا بين المواضيع الخاصة (الشخصية) و المعروضة على الرأي العام .

9- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شئى مرئى أم (مسموع) للإستهلاك و يتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية و الصورة المرئية المادية عن السلع ، و يكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة و تقنية المرئى، و هذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية و المعنى ، بل

يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول (أي الحصول على شيء أو الوجود بلا معنى) و يصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعيشة ذاتها .

10- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الإتصال و الإعلام على الجانب البيولوجي و الفيزيولوجي و النفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها استخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل (الصداع ، الإكتئاب العزلة ، ضعف البصر ، الإرهاق ، ضغط الدم ، القلق ، أوجاع الظهر ، ضعف السمع ،الخ)

و هذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال .

المبحث الثاني: الخدمة العمومية وعلاقتها بتكنولوجيا الإعلام والإتصال

في ظل التغيرات والتطورات بدأ التفكير في تحسين الخدمات العمومية المقدمة من قبل المؤسسات الخدماتية، من أجل تحسين صورتها وتلبية حاجات ورغبات جمهورها، وعليه تعد الخدمة العمومية معيارا رئيسيا لبناء الثقة لدى المواطنين .

المطلب الأول: تعريف و مبادئ الخدمة العمومية

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

الخدمة لغة : مأخوذة من اللاتينية (servitium) و أخذ هذا المفهوم بعدا في الادبيات بداية من الثورة الصناعية ، و ما أفرزته من دراسات ميدانية حول واقع العمل و الإنتاج و الإستهلاكالخ.¹ يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير خدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها.²

✓ تعريف جمعية التسويق الأمريكية : التي عرفت الخدمة على أنها³:

"الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلعة المباعة "

إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة و الخدمة فهو يفسرها على أنها :

¹ سيد عبد المقصود ، محاضرات غير منشورة لطلبة الماستر في مقياس الخدمة العامة ، قسم علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، 2003-2004 ، ص 20 .

² غالم الهام مصطفى ، "الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية و البات التطبيق تجرية الجزائر " ، مقال المجلة المصرية لعلوم المعلومات ، مجلد 5 ، 2018 ، ص 222 .

³ رفيقة بوخالفة ، سمير ابيش ، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية و العلوم التربوية ، المجلد 6 ، العدد2، 2021 ، جامعة جيجل ، ص 547 .

1. منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون إرتباطها بالسلع كخدمات التأمين و الخدمات الصحية .

2. أنشطة غير ملموسة و التي تتطلب استخدام السلع الملموسة مثل إيجار عقار .

3. خدمات تشتري مرافقة مع السلع مثل شراء حاسوب ترافقه خدمات الصيانة .

✓ تعريف فيليب كوتلر : يعرف كوتلر الخدمة على أنها¹:

"عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية أي شيء ، و إنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية "

و إستنادا للتعريفين السابقين يتضح بأن الخدمة هي :

عبارة عن أنشطة غير ملموسة ، تهدف إلى إشباع حاجات و طلبات العملاء و إرضائهم ، و عند إستهلاك الخدمة أو الإنتقاع بها لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية إلا أنه يتطلب في غالب الأحيان استخدام السلع الملموسة .

ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية على ثلاث مبادئ جوهرية يتوجب على الموظفين والقائمين بتقديمها أن يحترموها وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:²

1) مبدأ الإستمرارية للخدمة العمومية:

يعتبر هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية دون إنقطاع إلا في جالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة ، ويعد الفقيه الفرنسي رولان أول من إستخلص هذا المبدأ في أحكام مجلس الدولة الفرنسي إن تقديم الخدمات بشكل مطرد ومستمر أمر لازم ، فلا يمكن إعطاء سمة أن الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها، إذا ما تمت تلبية تلك الحاجات بصفة وقتية إن أهمية هذا المبدأ تتبع من طبيعة الخدمات العمومية تجد ذاتها ويعول عليه جمهور المنفعين في الإستفادة من هاته الخدمات وتحقيق رغباتهم المتنوعة وقضاء مصالحهم .

2) مبدأ المساواة:

¹ قديد ياقوت ، بن عيسى الهام ، عراقيل تقديم الخدمة العمومية و أساليب الارتقاء بها ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 08 ، المركز الجامعي لعين تموشنت ، 2018 ، ص 197 .

² موساوي فاطمة ، الادارة الالكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية بحث مقدم لندوة انعكاسات تطبيق تقنيات الادارة الالكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية (الجودة - التكلفة - السرعة) ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، ص 5 - ص 6 .

مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعتبر أيضا مجسدا لمبدأ المساواة أمام القانون والأنظمة ويكون هذا المبدأ محترما ويشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

أ_ فئة المستعملين: مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه أن نشاط المرفق يكون موافقا لنفس الظروف والشروط إتجاه كافة المستعملين بلا تمييز .

ب_ فئة غير المستعملين: إن مبدأ المساواة يشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية" قاعدة قديمة وتقليدية، وعوضت بقاعدة أكثر شمولية تسمى "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية والذي يعني كل من لهم علاقة بالخدمة العمومية، إضافة إلى كل من يتعامل مع المرفق (الموردون، المنتجون)، والذين لأجل حمايتهم من أي تحيز أو تمييز إداري (3) مبدأ الملاءمة:

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والإنسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فيجب على الخدمة العمومية أن تتلاءم ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أدائه ولذلك إعتبر "مبدأ الملاءمة كأساس مبدأ الإستمرارية"

هناك مرافق عمومية تتغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة، وقد تعتبر نفسها أنها الوحيدة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه مثل المرافق الإدارية، وهناك مرافق عمومية أخرى وخاصة ذات الطابع الصناعي و التجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته، والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره

وهذا الإشكال يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازي مع حاجات الجمهور الآ في وضعيات الأزمة تحت ضغط الرأي العام ، الأمر الذي يسبب في أحسن الأحوال إنقطاعات في جودة الخدمة، وعدم التلاؤم الدائم.

المطلب الثاني : أبعاد و خصائص الخدمة العمومية

أولا : أبعاد الخدمة العمومية

الخدمة العمومية تشمل عدة أبعاد مهمة، ومن بين الأبعاد الرئيسية للخدمة العمومية يمكن

ذكر ما يلي : ¹

¹ بوخلط محمد الأزهر ، زبدي إدريس ، حريز بكار عبد الجبار ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، كلية العلوم الإقتصادية ، 2019-2020 ، ص 11-12 .

الشمولية: تشير إلى ضرورة توفير الخدمات العمومية لجميع فئات المجتمع بغض النظر عن خلفيتهم الإقتصادية أو الإجتماعية أو الديموغرافية. يتعلق هذا البعد بتجنب التمييز وضمان وصول جميع المواطنين إلى الخدمات الأساسية مثل التعليم والرعاية الصحية والإسكان والنقل والماء الصالح للشرب.

الجودة: يتعلق بتقديم خدمات عالية الجودة وفعالة ، يشمل ذلك ضمان تلبية إحتياجات المستفيدين وتحسين مستوى الخدمة وتطوير عمليات التقييم والمراقبة لضمان الجودة المستمرة.

المساواة: يهدف إلى ضمان المساواة في فرص الوصول والتمتع بالخدمات العمومية بين جميع أفراد المجتمع. يعني ذلك تجنب التفرقة أو التمييز وتوفير فرص متساوية للجميع للإستفادة من الخدمات والفرص العامة.

الشفافية والمشاركة: يشير إلى ضرورة تشجيع المشاركة المجتمعية والمشاركة الفعالة للمواطنين في صنع القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات العمومي، يتضمن ذلك إتاحة المعلومات والبيانات والتشاور مع المواطنين والمجتمع المدني وتفعيل آليات للرقابة والمساءلة.

الإستدامة: يركز على ضرورة تقديم الخدمات العمومية بطرق مستدامة تحقق التوازن بين الإحتياجات الحالية والإحتياجات المستقبلية.

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

لقد أظهرت العديد من الدراسات و الأبحاث الخصائص المميزة للخدمات العمومية و فيما يلي إستعراض لأهمها :¹

✓ **اللاملموسية :** تتصف الخدمات بكونها غير ملموسة ، حيث أن المستهلك لا يمكن أن يلمسها أو يتذوقها أو يراها و تعتبر اللاملموسية من أهم الصفات التي تميز الخدمات عن السلع و نستطيع القول أن هذه الخاصية جعلت الإعلان عن الخدمات و ترويجها أقل إستعمالا مقارنة بالإعلان على المنتجات لذا فإن الإهتمام بتطوير أهمية الخدمة يكون من خلال إظهار المنافع التي ستعود على المستخدمين من إستخدامهم لها .

و ينتج عن هذه الخاصية صعوبة التمييز بين الخدمات المتنافسة قبل الحصول عليها كالخدمات الفندقية و بالتالي يصبح سعرها عند الرغبة في الحصول عليها هو معيار جودتها مثل الفنادق المصنفة و الفنادق غير المصنفة .

¹ حاكمي حمزة ، اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، دراسة حالة بلدية سعيدة ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص سياسات العامة و التنمية ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيدة ، 2015-2016 ، ص 4-ص5-ص6 .

- ✓ **التلازمية** : نعني بالإلتزام ذلك الإرتباط الموجود بين الخدمة و بين مقدمها ، حيث يصعب في بعض الأحيان الفصل بينهما ، إذ هناك تزامن لحظي لعملية تقديم الخدمة و إستهلاكها، و هذا الامر لا ينطبق على السلع التي يتم إنتاجها بعيدا عن السوق و المستهلكين غير أننا نستثني في هذه الخاصية بعض الخدمات التي أصبحت تقدم دون أن يكون للطرف الإنساني أي أثر أو دخل في تقديمها و نذكر كمثال على ذلك بطاقات الإئتمان ، و يعود هذا بطبيعة الحال إلى التطورات التكنولوجية و ما أحدثته من تغيير في الواقع التعاملي للأفراد ، كما أن تواجد مقدم و طالب الخدمة معا يؤثر على النتائج المتوقعة من الخدمة ، وهذا ما جعل منظمات الخدمات تسخر إمكانياتها لتطوير مهارات مقدمي الخدمة لتتعاكس إيجابا على عملية تقديمها ولتحقيق ميزة تنافسية لخدمته .
- ✓ **التباين في تقديم الخدمة** : إن خاصية التباين موجودة مادامت الخدمات تعتمد على مهارة و أسلوب و كفاءة مقدميها و مكان و زمان تقديمها ، و هذا ما يعطيها ميزة عدم الثبات و أحيانا يكون التباين في تقديم الخدمة من قبل نفس الشخص ، و يرجع توفر هذه الخاصية إلى :
- إشتراك العميل في إنتاج الخدمة بإحتياجاته الخاصة و المميزة .
 - إختلاف مهارات و قدرات المنتج في إنتاج ذات الخدمة من عميل لآخر .
 - إن عنصر الخطأ في إنتاج الخدمات يكون بدرجة أكبر من حالة إنتاج السلع المادية
 - ✓ **عدم الملكية** : لا يمكن إمتلاك الخدمة و بالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك أو المرتفق بإعتبار هذا الأخير يحق له إستعمال الخدمة لفترة زمنية معينة (كإستئجار غرفة في فندق أو إستعمال مقعد في طائرة) ، أو ما يقابله في حالة شراء سلعة ما فإن المستهلك له الحق في إستعمالها و إمتلاكها و التصرف فيها .
 - ✓ **عدم قابلية الخدمة للتخزين (سرعة الاستهلاك)** : تمتاز الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين و هي مربوطة بدرجة الأملوسية ، فكلما توفرت هذه الاخيرة في الخدمة كلما إنخفضت فرصة تخزينها و بهذا تقل تكلفة التخزين و هي نتيجة إيجابية لهذه الخاصية . من الشائع إن الخدمات تنتهي منفعتها بتقديمها في كل مرة حيث يصعب الإحتفاظ بها و تخزينها ، و قد تتعرض بعض المنشآت الخدمائية إلى الخسارة لعدم الإستفادة الكاملة من تقديمها للخدمات.

المطلب الثالث: أنواع و إيجابيات الخدمة العمومية و علاقة تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تحسين الخدمة العمومية

أولاً: أنواع الخدمة العمومية

تصنف الخدمة العمومية تصنيفات عديدة بحسب الزاوية التي ينظر إليها¹:

من حيث نوع الخدمة : هناك الخدمات الإدارية (كخدمة الوثائق الإدارية بالبلديات ، و خدمات إجتماعية و ثقافية كالتمدرس الإجباري ، و خدمات صحية كالتلقيح ... و خدمات مرتبطة بسيادة الدولة كالعدالة و الامن ... و خدمات ذات طبيعة اقتصادية كالنقل ، التزويد بالمياه الكهرباء و الغاز .

من حيث تحمل تكلفة الخدمة : (للتذكير فالخدمة العمومية لا تعني المجانية دائما) فهناك ثلاثة أنواع :

- ✓ خدمة بدون مقابل (مجانبة) : لا تسعى الدولة لتحقيق الربح في مثل هذه المشاريع (لكن لا يعني أنها خاسرة فالأمر بحسب بالنظر إلى توازن الإيرادات و النفقات) ، و عليه فإن هذا النوع من الخدمات تتحمل تكلفته الخزينة العمومية و مثال ذلك الأمن ، الإنارة العمومية....)
- ✓ خدمة بمقابل : و ينطبق ذلك على الخدمات ذات الطبيعة الاقتصادية لذلك فالتكلفة تدفع على عاتق المستفيد _المستهلك .
- ✓ خدمة مدعمة : تكلفة الخدمة تكون مشتركة بين المستفيد و الدولة بنسبة تحددها القوانين و التنظيمات مثل النقل العمومي بما فيه النقل الجماعي ، السكن ، السلع واسعة الإستهلاك

ثانيا: إيجابيات الخدمة العمومية

هناك العديد من الإيجابيات للخدمة العمومية، ومن بينها²:

تلبية الإحتياجات الأساسية: تهدف الخدمة العمومية إلى تلبية إحتياجات الناس الأساسية مثل التعليم، والرعاية الصحية، والنقل العام، والكهرباء، والماء الصالح للشرب، والإسكان.

توفير هذه الخدمات يحسن جودة حياة الأفراد ويساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

¹ شيبوي راضية ، محاضرات في المناجنت ، قسم العلوم الإدارية ، سنة ثانية ماستر علوم إدارية ، جامعة الإخوة منوري ، فسنطينة 1 ، كلية الحقوق و العلوم الإدارية ، 2020-2021 ، ص 07 ، ص 08 .

² بوعزيز خير الدين ، شعباني مجد ، أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة مجد بوضيف ، مسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، تخصص إدارة إستراتيجية ، 2018-2019 ، ص 39.

المساواة والعدالة: تضمن الخدمة العمومية توفير الفرص بشكل عادل لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن خلفيتهم أو موقعهم الجغرافي، تساهم في خلق بيئة متساوية وتقليل الفوارق الإجتماعية وتعزز العدالة والتضامن .

تعزيز التنمية الاقتصادية: تلعب الخدمة العمومية دورًا حيويًا في تعزيز التنمية الاقتصادية. فعلى سبيل المثال، البنية التحتية الجيدة والخدمات العامة الفعالة تجذب الإستثمارات وتدعم الأعمال التجارية وتعزز النمو الاقتصادي.

الإستقرار الإجتماعي: تساهم الخدمة العمومية في تعزيز الإستقرار الإجتماعي والسلم العام، عندما يتم تلبية إحتياجات الناس ويتمتعون بالخدمات الأساسية، ينعكس ذلك إيجابيًا على مستوى الرضا والإستقرار الإجتماعي ويقلل من التوترات والصراعات .

تعزيز الثقة بين المواطنين والحكومة: يساهم توفير الخدمة العمومية بشكل فعال وفعال في بناء الثقة وتعزز العلاقة بين المواطنين والحكومة.

الإستقرار والأمن: تقدم الخدمة العمومية الإستقرار والأمان للمؤسسات الاقتصادية عن طريق ضمان توفر البنية التحتية الأساسية مثل الكهرباء والماء والاتصالات، هذا يضمن إستمرارية العمليات والإنتاج ويحمي المؤسسات من التوقف غير المخطط له والإضطرابات.

الوصول إلى الأسواق والموارد: توفر الخدمة العمومية البنية التحتية اللازمة للمؤسسات للوصول إلى الأسواق والموارد. فمثلاً، وجود نظام نقل عام فعال يسهل نقل البضائع والموظفين و يتيح الوصول إلى العملاء والموردين بسهولة.

تقليل التكاليف والمخاطر: يمكن للخدمة العمومية أن تساهم في تقليل تكاليف المؤسسات الاقتصادية، فعلى سبيل المثال، توفير الكهرباء والماء بأسعار معقولة يقلل من التكاليف العملية. كما تساهم الخدمة العمومية في تقليل المخاطر التشغيلية مثل إنقطاع الكهرباء أو المشاكل في الإتصالات.

الإستدامة والمسؤولية الإجتماعية: يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تستفيد من الخدمة العمومية لتعزيز إستدامة أعمالها وتعزيز المسؤولية الإجتماعية. فعلى سبيل المثال، الإستفادة من مصادر الطاقة المتجددة وتبني ممارسات صديقة للبيئة يمكن أن تحسن سمعة المؤسسة وتجذب العملاء والمستثمرين المهتمين بالإستدامة.

ثالثاً: علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية

تكنولوجيا الإتصال والإعلام تلعب دوراً حاسماً في تحسين الخدمة العمومية عن طريق توفير وسائل تواصل فعالة وتيسير الوصول إلى المعلومات وتحقيق التواصل بين المؤسسات والمواطنين. نذكر بعض الطرق التي تساهم فيها تكنولوجيا الإتصال والإعلام في تحسين الخدمة العمومية¹:

الإتصال الإلكتروني: يمكن للتكنولوجيا أن تدعم وسائل الإتصال الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني والمكالمات الصوتية عبر الإنترنت والدرشة المباشرة. يمكن للمواطنين التواصل مع المؤسسات بسهولة وسرعة وتلقي الدعم والمساعدة في أي وقت.

منصات التواصل الاجتماعي: تساهم وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر وإنستجرام في تحسين التواصل وتعزيز الشفافية. يمكن للمؤسسات استخدام هذه المنصات لنشر المعلومات والتفاعل مع المواطنين والإستماع إلى آرائهم وملاحظاتهم.

المواقع الإلكترونية والتطبيقات الهاتفية: يمكن تطوير مواقع إلكترونية وتطبيقات هاتفية لتوفير المعلومات وتقديم الخدمات العمومية. يمكن للمواطنين الوصول إلى الخدمات والمعلومات بسهولة وراحة عبر الأجهزة الذكية، مما يوفر الوقت والجهد.

البحث الإلكتروني والتلفزيون².

¹ بوخلط محمد الأزهر ، زبدي إدريس ، حريز بكار عبد الجبار ، مرجع سبق ذكره ، ص 20 .

² op cite . A D R N O C T.WI'industrie culturelle en communication ; N4 ;

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الخدمة العمومية و مع تطور العالم و تطور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال أصبح من الضروري على المؤسسات أن تقوم بإدخال كل ما هو جديد و متطور في مجال هذه التكنولوجيا بالإضافة إلى أن إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال يؤدي إلى السيطرة على العمليات و خفض التكاليف و تحسين الخدمات و تسهيل المعاملات و تقليص الوقت و الإعتماد على جهد جسدي أقل و هذا ما تسعى إليه المؤسسات و هو إدخال كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الإنتقال من كل ما هو تقليدي إلى كل ما هو عصري و جديد .

كما ذكرنا سابقا في هذا الفصل أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال أصبحت مهمة ضرورية لكفاءة القطاعات الإجتماعية لما تقدمه من خدمات خاصة و إرتباطها بالخدمات العمومية التي تحتاج تنظيما خاصا لتوفير ما يرضي الزبون . فنجد التناسق الذي يساعد في حل الكثير من المشاكل التي كانت سابقا في الخدمات العمومية المقدمة و سنحاول في الفصل القادم إسقاط كل ما هو نظري و كيف يتم تطبيقه على الوكالة .

الفصل الثاني

دراسة حالة الصندوق الوطني

للتأمينات - cnas -

تمهيد :

بعد التطرق في الفصل السابق و التعرف على جوانب تكنولوجيا الإعلام والإتصال بصفة عامة بالنسبة للمؤسسة، ومع تطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال شهدت السنوات الاخيرة تحولا جذريا خاصة فيما يعرف بالأعمال الإلكترونية ، وقد حققت الكثير من المؤسسات التي تحولت من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية تسهيلات كثيرة وخاصة فيما يخص الخدمات العمومية من خلال أهمية ما توفره تكنولوجيا الرقمنة وشبكات الإتصال وعلى رأسها الأنترنت من إمكانيات لدعم وتطوير الأعمال الخدماتية

المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء :

يعتبر الصندوق الوطني للتأمينات أحد أبرز الأعمدة الأساسية الإجتماعية المتبعة من قبل الدولة ، وهي تمثل درجة الإهتمام الذي توليه الدولة لأفراد المجتمع ، نظرا لإشتمالها على كافة جوانب حياة الإنسان كالصحة، التقاعد والبطالة ، لهذا سعت الدولة لضمان تطويره وتحسينه وتسهيل أعماله ، كما أنها مؤسسة خدمية بالدرجة الأولى ، كما أن مصادر تمويلها الأساسي هي الإشتراكات التي تقتطع من الرواتب الشهرية للعمال.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء :¹

إن الدولة الجزائرية منذ إستقلالها أخذت على عاتقها مجانية العلاج هذا ما جعلها تولي أهمية قصوى لمؤسسة الضمان الإجتماعي لتقوم بدورها بتقديم خدمات جمة للمؤمن الإجتماعي في الميدان الإجتماعي بالتكفل الصحي للأفراد و الجماعات، والتكفل يشمل الجانب الصحي وكل النفقات التي يتطلبها هذا القطاع بحيث تقتطع نسب من رواتب العمال كالإشتراكات تكون بمثابة تعويض عن الخدمات : تأمين، المرض، الأمومة حوادث العمل والأمراض المهنية، العجز والوفاة.

ففي سنة 1978 تم إنشاء وفتح وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وقد عرفت هذه الوكالة تطورات وتنمية متواصلة وهامة تتجلى هذه التطورات والتحويلات في المحاور التالية :

- ✓ مضاعفة وتنوع الهياكل التابعة للوكالة وتوسيع رقعتها الجغرافية غير مختلف مناطق الولاية.
- ✓ توسيع وتنوع فرص الإستفادة من مختلف الخدمات والإدعاءات التي تقدمها الوكالة.
- ✓ إنجاز وتجهيز هياكل ومرافق جديدة مثل فتح مركز الدفع رقم 03 بالوحدات الشمالية وكذا فتح مركز جهوي مجهز للتصوير الطبي بالأغواط مجهز بأحدث وأرقى الحد تدعيم بأحدث وأرقى التجهيزات والوسائل.
- ✓ التدعيم الكمي والنوعي للوكالة بالموارد البشرية وتأطيرها.
- ✓ تدعيم العمليات التي تدرج في سياق برنامج عصرنة القطاع، لا سيما عن طريق التقنيات الحديثة وتطبيق النظام العصري الخاص ببطاقة الشفاء الإلكترونية بالإضافة إلى تدعيم الوكالة بمختلف تجهيزات الإعلام الآلي.
- ✓ تحسين أكثر لظروف الإستقبال والتكفل بطلبات المنتفعين من القطاع، لا سيما بالتكفل بحاجيات وإنشغالاتهم المشروعة، وهذا بفضل إعلام أحسن وواسع وتطوير وتنوع طرق الاتصال بصفة عامة.

¹ الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء الأغواط .

- ✓ تدعيم التوازن المالي للوكالة ، مما تسمح بتحقيق نتائج مرضية من حيث زيادة المداخيل وترشيد النفقات.
- ✓ تدعيم وتشجيع المبادرات والعمليات إلى تحقيق تفتح أكبر للوكالة نحو محيطها الإقتصادي والإجتماعي من طرف الشركاء المؤمنين إجتماعيا، الشركاء الصيادلة، الحركة الجمعوية.
- إن مؤسسة الضمان الإجتماعي تابعة لوزارة العمل والضمان الإجتماعي وتسيرها هياكل إدارية من القمة إلى القاعدة وتدرج كالتالي:

- ✓ مديرية مركزية.
- ✓ وكالات ولائية.
- ✓ مراكز الدفع.
- ✓ ملحقات.
- ✓ مراسلين لمؤسسات إدارية.

حيث في سنة 1978 تاريخ و إنشاء و فتح وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ، يعرف قطاع الضمان الاجتماعي بصفة عامة و قطاع التامينات الاجتماعية بصفة خاصة لاسيما في ولاية الاغواط تطورات و تنمية متواصلة هامة إلى يومنا هذا و تتجلى هذه التطورات و التحولات المتزايدة من خلال العمليات و المحاور التالية :

- ✓ مضاعفة و تنويع عدد الهياكل التابعة للوكالة و التوسيع الجغرافي عبر مختلف مناطق ولاية الاغواط .
- ✓ توسيع و تنويع فرص الإستفادة من مختلف الخدمات و الأداءات التي تقدمها الوكالة .
- ✓ إنجاز و تجهيز هياكل و مرافق جديدة ، مثل فتح مركز الدفع الجديد رقم 03 الواحات الشمالية الأغواط و كذلك فتح مركز جهوي للتصوير الطبي بالأغواط .
- ✓ التدعيم الكمي و النوعي للوكالة بالموارد البشرية و تأطيرها .
- ✓ تدعيم العمليات التي تدرج في سياق برنامج عصرنة القطاع ، عن طريق التقنيات الحديثة و تطبيق النظام العصري الخاص ببطاقة الشفاء الإلكترونية ، و تدعيم الوكالة بمختلف تجهيزات الإعلام الآلي .

ثانيا: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء :¹

يعرف الصندوق الوطني للتأمينات بالأغواط بأنه وكالة خدماتية، إجتماعية، وطنية، إقتصادية، عمومية ممولة من طرف الدولة، دورها الأساسي فرض الحماية التشريعية للعامل وإلى أصحاب العمل من جميع المخاطر التي تهددها وبتاريخ 01/07/1978 في إطار السياسة الجديدة الخاصة باللامركزية بحيث تسمح للموظفين الإقامة بالمشاركة في الإدارة وتسيير شؤونهم أصبحت هذه الهيئة تسمى بصندوق الضمان الإجتماعي لولاية الأغواط ، تغيرت تسميتها وظهرت تسمية جديدة هي صندوق التأمينات الإجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية C N ASAT ليتقلص في السنوات الأخيرة ويصبح الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء تتكون العمارة من 6 طوابق ومقسمة كالتالي:

- ✓ الطابق الأرضي: مشغول من طرف نيابة المراقبة الطبية.
 - ✓ الطابق الأول: مشغول من طرف مركز الدفع يحتوي على قاعتين قاعة لدفع التعويضات العينية وقاعة كبيرة للإنتظار وعدة مكاتب .
 - ✓ الطابق الثاني: يشغله مصلحة أرباب العمل ومصلحة المنازعات ومصلحة الإيرادات .
 - ✓ الطابق الثالث: مشغول من طرف مصلحة الإشتراكات والتغطية والخزينة الرئيسية .
 - ✓ الطابق الرابع: مشغول من طرف مديرية الصندوق ونيابة مديرية التعويضات .
 - ✓ الطابق الخامس: مشغول من طرف قسم المالية .
 - ✓ الطابق السادس: مشغول من طرف نيابة مديرية الإدارة والوسائل .
- المطلب الثاني: مهام وأهداف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

أولا: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

لقد قام الدستور الجزائري بتحديد مهام الصندوق في المادة التاسعة من مرسوم رقم 92_07 المؤرخ في 04 جانفي 1992، المتمثل فيما يلي:²

1_ تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز، الوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية

2_ تسيير المنح العائلية لحساب الدول

3_ تحصيل الإشتراكات

¹ الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء .

² الدستور الجزائري ، المادة التاسعة من المرسوم رقم 92-07 المؤرخ في 04جانفي 1992 .

- 4_ الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الإشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات
- 5_ منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم إجتماعيا وكذا أصحاب العمل
- 6_ المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية
- 7_ تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الإتفاقيات الثنائية للضمان الإجتماعي
- 8_ إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين
- 9_ القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال و ذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية، على شكل إنجازات ذات طابع صحي و إجتماعي
- 10_ تسيير صندوق المساعدة
- 11_ إبرام إتفاقيات مع مقدمي العلاج
- 12_ إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم و بالتزاماتهم

ثانيا: أهداف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

إن الغرض الأساسي من وجود الصندوق الوطني للتأمينات هو ضمان حقوق العمال وتعويضهم عن مختلف المخاطر التي تواجههم، ويسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف و المتمثلة فيما يلي:¹

✓ النشاط الصحي العائلي عن طريق تطبيق الطب المجاني، حيث بدأ تطبيق النظام على مستوى المراكز الصحية ابتداءً من سنة 1973، وإنطلاقاً من شهر أفريل 1977 امتد نشاطها من فئات أخرى.

✓ الأطفال المؤمنين الذين لا تتجاوز أعمارهم 16 سنة، توابع المؤمن الاجتماعي، عائلات وأبناء الشهداء المستفيدين من الثورة الزراعية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

تحتوي الوكالة على 476 عامل إداري و تقني و أطباء و ينتمي إلى هذه الوكالة 133308 مؤمناً إجتماعياً و من بينهم 23571 حائزين على دفاتر الدفع من قبل الغير أي متقاعدين و مرضى

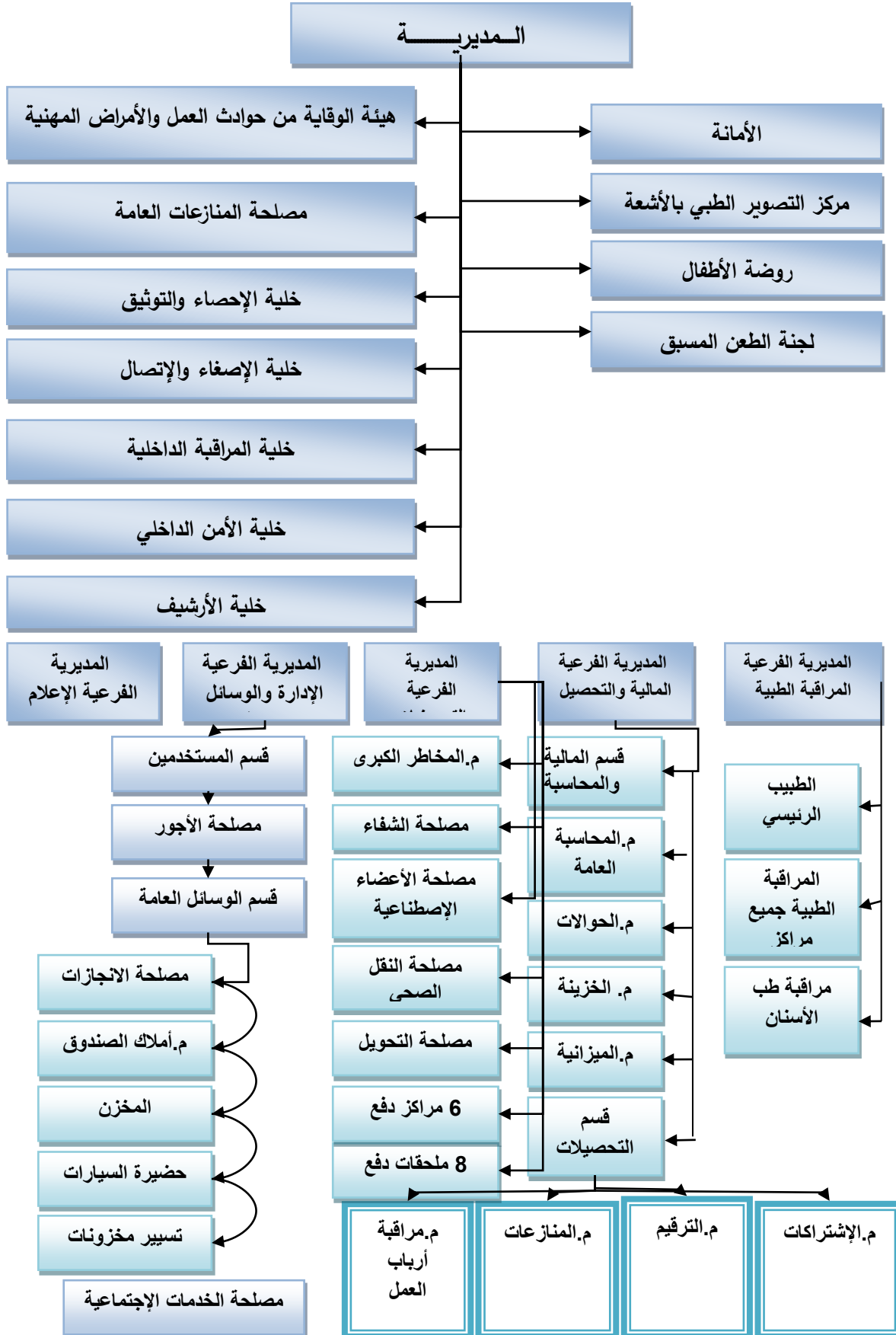
¹ من إعداد الطالبتين وفقاً للمعطيات المقدمة .

مزمين و غيرهم من الفئات المستفيدة من هذا النظام ، و يبلغ عدد الهياكل و المرافق التابعة للوكالة 19 هيكل و مرفق موزعين على النحو التالي¹:

- ✓ 06 مراكز للدفع و التخليص من بينها 3 مراكز في مدينة الأغواط و مركزين بمدينة أفلو و مركز واحد بحاسي الرمل .
- ✓ 09 ملحقات للدفع موزعة عبر مختلف المناطق منها ملحقات ببلدية قصر الحيران ، تاجموت ، عين ماضي ، سيدي مخلوف ، حاسي الدلاعة ، بريدة ، قلعة سيدي ساعد و ملحقتين تابعتين لمؤسستي سوناطراك و سونلغاز .
- ✓ مركز متخصص في التصوير الطبي بالأغواط .
- ✓ مركز لمعالجة الإعلام الآلي .
- ✓ روضة للأطفال .
- ✓ صيدلية الوكالة .

¹ بناء على وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء .

الشكل رقم (07) : الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء .



المصدر : الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء CNAS .

✓ مصالح الوكالة

- 1.الوكالة الولائية للوكالة : هي المصلحة العليا يرأسها المدير الذي يقوم تسيير المؤسسة و إصدار الأوامر لجميع المصالح بدون استثناء ، و يستجيب المدير للأوامر التي تصدر من المديرية المركزية و مهمتها السهر على تنفيذ أوامر المديرية و مراقبة جميع المصالح و الأقسام الفرعية .
- 2.أمانة المديرية : هي المسرى الذي يتحكم في جميع أعمال أمانة المديرية ، حيث تقوم بعمليات الإستلام و التصدير الصادر و الوارد ، كما تقوم بإستقبال الزوار و تلقي المكالمات الهاتفية و غيرها من الأعمال و المهام المكلفة بإعدادها من قبل المدير .
- 3.مصلحة الطعن : هي المصلحة التي الشكاوي المتمثلة في فرض تعويض لأسباب إدارية و عرضها على لجنة لدراستها و إعادة النظر في قرارها .
- 4.مصلحة الترقيم و الإنتساب : تتضمن هذه المصلحة إحصاء المؤمنين الإجتماعيين و تصنيفهم حسب وظائفهم و إعطائهم رقم التأمين الإجتماعي الخاص لكل مؤمن ، و تتم العملية بواسطة أجهزة الإعلام الآلي المتصلة بشبكة وطنية .
- 5.خلية الأرشيف : تستقبل هذه الخلية من جميع المصالح و تقوم تصفيته و ترتيبه حسب تاريخه من أجل اللجوء إليه في وقت الحاجة .
- 6.خلية الإصغاء و الوساطة : تستقبل المؤمنين الإجتماعيين و تقوم بإعلامهم و توجيههم إلى المصالح المختصة .
- 7.خلية الرقابة الداخلية : تراقب مراكز الدفع و الملحقات التابعة للصندوق ، و تقوم بالتحقيق و التدقيق في الملفات الخاصة بالتعويضات ، من أجل تفادي الوقوع في الأخطاء و الإختلاسات .
- 8.نيابة مديرية المراقبة الطبية : تختص الهيئة في مراقبة جميع التعويضات و النظر في صفتها من حيث التزوير أو الغش و عدم مطابقتها مع مصلحة المراقبة و الأطباء المستشارين .
- 9.نيابة مديرية التعويضات : يرأسها نائب المدير يقوم بالواقعة على كل التعويضات الإجتماعية حيث تنفرع إلى عدة مراكز و ملحقات .
- 10.مصلحة المالية : و تنقسم إلى قسمين :

- قسم المحاسبة : مهمتها حصر العمليات التي تقوم بها بغية تحديد وضع المؤسسة المالي و ذلك بإعداد ميزانية تفصيلية لكل شهر ، و ميزانية ختامية أخرى كل سنة ومع تسديد أجور العمال و كذلك تحديد المقارنة و حساباتها المصرفية مع الخزينة و البنك .

- قسم التحصيلات : يعتمد على جمع الأموال المتمثلة في مستحقات إشتراكات العمال ، و يتم جمعها عن طريق أرباب العمل المستخدمين شهريا أو موسميا (ثلاثة أشهر) حسب تعداد عمال كل مستخدم و تكون إجماليا نسبتها 35 .

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية لدى الصندوق للتأمينات

المطلب الأول: تصميم المقابلة

1-مشكلة الدراسة:

إن استخدام الإعلام و الإتصال بفعالية وعقلانية يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية لدى الصندوق الوطني للتأمينات، حيث أصبح الموظفون يعتمدون هاته التكنولوجيا لتحسين وتسهيل الخدمات بنسبة للموظفين وللمؤمنين، و يتجلى هذا من خلال التساؤلات الآتية :

- ماهو دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية؟

- ماهي مختلف المواقع وكيفية التواصل بين العاملين والمؤمنين؟

2-مجال حدود الدراسة:

_ الحدود الزمنية:

_ الحدود المكانية: تهتم الدراسة بكل عاملي الصندوق الوطني للتأمينات وتأخذ بالأخص

المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية للأجابة على أسئلة المقابلة

3-أسلوب جمع البيانات الأولية:

استخدمنا في هذه الدراسة طريقة المقابلة في جمع البيانات الأولية نظرا للدراسة التي قمنا بها بالمؤسسة التي تدور حول موضوعنا توصلنا أن المقابلة هي التي تقدم لنا المعلومات الثابتة والدقيقة للمؤسسة من خلال توضيح الأسئلة الغامضة إن وجدت وتكون الأجوبة من طرف المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية وكان شكل المقابلة المقدمة كالآتي: أنظر الملحق

المطلب الثاني: عرض نتائج المقابلة وتحليلها

لقد قمنا باختيار هاته المؤسسة لتوافق الأنشطة مع طبيعة موضوعنا محل الدراسة، ينتمي الى محاولة تطبيق ومعرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الخدمات العمومية ، وقد تم إختيار الصندوق الوطني للتأمينات (الأغواط) وهذا لقربه وتواجده على مستوى الأغواط وأيضا لوصولنا على فرصة اللقاء وإجراء مقابلتنا التي قمنا بها من خلال طرح الأسئلة والتعرف على الأنشطة المقدمة ومستوى التكنولوجيا المستعملة فيها، وطبعاً بعد إتصالنا بمدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية وإجراء مقابلة بصفة شخصية وكان الحديث عبارة عن أسئلة مفتوحة وأحيانا دقيقة للإجابة بعد التحية والسلام سيادة المدير نبدأ الآن:

س1: متى تم إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستكم؟

ج1: تم إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال مع بداية ظهور الإعلام بداية التسعينات

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن المؤسسة كانت سباقة في إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال .

س2: هل يوجد لدى مؤسستكم فرع أو قسم خاص بهذه التكنولوجيا ؟

ج2: أكيد يوجد وهو مركز الإعلام الآلي (الأنظمة المعلوماتية)

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح لنا أن للمؤسسة قسم خاص يعمل على إدخال التكنولوجيا الجديدة و كل ما يخص دخول أجهزة متطورة فكل ما هو جديد من تكنولوجيا يمر أولا عبر هذا القسم، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الاولى.

س3: هل تحتوي مؤسستكم مواقع أنترنت خاصة؟

ج3: نعم ؛ يوجد العديد من المواقع منها موقع الهناء

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن المؤسسة تستعمل العديد من المواقع (مواقع التواصل الإجتماعي) و لها فضاءات خاصة بها منها فضاء الهناء

س4: هل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تسهيل الخدمات؟

ج4:نعم؛ التكنولوجيا حسنت وأثرت بشكل كبير على تحليل ونقل المعلومات بين أقسام المؤسسة وتقديم المعلومات للمؤمنين

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أثرت إيجابا على تحليل ونقل المعلومات بين أقسام المؤسسة و تقديم المعلومات للمؤمنين

تحسين الوصول و التواصل تكنولوجيا الإعلام والاتصال أتاحت وسائل تواصل فعالة ، توفير الخدمات عبر الانترنت ، التسهيلات الإلكترونية ، خدمات الإشعار و التنكير .

س5: هل لاقت هاته التكنولوجيا قبولا عند العاملين و المؤمنين؟

ج5: نعم؛ فقد سهلت عليهم العديد من الخدمات

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح لنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال سهلت على المؤسسة العديد من الخدمات و العمليات على جانب كل من الموظفين و المؤمنين

س6: ماهي الدوافع التي أدت الى إدخال هاته التكنولوجيا إلى المؤسسة؟

ج6: تسهيل وتحسين الخدمات وخاصة الإعلام والاتصال باستخدام الوسائل الحديثة في الإتصال (الفاكس، الأنترنت، البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع الإلكتروني)

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح لنا أن الدافع من إدخال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال هو إستعمال وسائل التواصل الحديثة في الإتصال .

س7: هل حسنت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تبادل المعلومات بين المؤمنين والموظفين؟

ج7: نعم

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح لنا أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال حسنت وسهلت كثيراً تبادل المعلومات بين الموظفين و المؤمنين، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية

س8: هل تم إختيار أو إتخاذ القرار لإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بناءً على أنشطة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وعلاقتها بالمحيط؟

ج8: أكيد؛ الرقمنة

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن إتخاذ قرار إدخال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال يعود بنفع للوكالة.

س9: هل يوجد أجهزة كافية لهاته التكنولوجيا؟

ج9: نعم يوجد أجهزة كافية

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح لنا أن للمؤسسة أجهزة كافية فكل جهاز جديد يقوم بدوره على تطوير عمل المؤسسة تقوم المؤسسة بإدخاله .

س10: هل إزدادت ربحية المؤسسة من تطبيقها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

ج10: زادت أكيد لأن التكاليف قلت و الإيرادات زادت لكن بما أن المؤسسة ذات طابع إجتماعي فربحها لا يظهر فهي ذات طابع إجتماعي خدماتي غير ربحي

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ذو طابع إجتماعي خدماتي غير ربحي .

س11: ماهي المعوقات التي واجهتها المؤسسة من إدخال هاته التكنولوجيا ؟

ج11: لا توجد الكثير من المعوقات أكبر عائق هو إنقطاع الشبكة أو إنقطاع الكهرباء يوقف العمل من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن للمؤسسة معيقان يعطلان سير العمل فيما يخص إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و هما إنقطاع الشبكة أو الكهرباء .

س12: ماهي الإيجابيات المحصل عليها من إدخال هاته التكنولوجيا؟

ج12: من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن هناك العديد من الإيجابيات حازت عليها المؤسسة جراء إدخال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال منها:

- نقص المصاريف
- تقريب الإدارة من المؤمن
- ربح الوقت
- إيصال المعلومات بسرعة
- تسهيل العمل

س13: ماهي الأقسام أو الوظائف الأكثر إستعمال لهاته التكنولوجيا؟

ج13: كل الأقسام والوظائف تستعملها

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تستعمل في جميع الأقسام و الوظائف

س14: هل إدخال تكنولوجيا جديدة للمؤسسة تكون مكلفة؟

ج14: أكيد. مكلفة جداً بالمقابل تظهر فائدتها ونتائجها مع الوقت

من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن كل تكنولوجيا جديدة تدخل المؤسسة تكون مكلفة جداً و لكن فوائد إدخال التكنولوجيا تظهر مع مرور الوقت فهي تسهل العديد من الخدمات فكل الأجهزة التي تكون حديثة الإصدار تكون غالية الثمن .

س15: ما هو هدف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء من تقديم الخدمات ؟

ج15: من خلال إجابة نائب المدير للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء إتضح أن هدف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء هو تقديم الحماية الإجتماعية للمواطنين وتوفير الخدمات العمومية المتعلقة بالضمان الإجتماعي.

- يهدف الصندوق إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، بما في ذلك :
- توفير الرعاية الاجتماعية: يهدف الصندوق إلى توفير الرعاية الاجتماعية للفئات الضعيفة والمحتاجة في المجتمع، مثل المعاقين والمرضى وكبار السن. وتوفير الدعم المالي والتأمين الاجتماعي .
 - الحماية من الفقر والتشرد: يهدف الصندوق إلى توفير الحماية المالية للأفراد والأسر ذوي الدخل المحدود
 - توفير التأمين الاجتماعي: يعمل الصندوق على توفير التأمين الاجتماعي للمواطنين في حالات العجز أو الإصابة أو البطالة أو التقاعد.
 - تعزيز المساواة والعدالة الاجتماعية: يعمل الصندوق على تعزيز المساواة والعدالة الاجتماعية من خلال توفير فرص متساوية للجميع للوصول إلى الخدمات العمومية.
- وهذا ما يؤكد صحة كل من الفرضية الثالثة والرابعة.
- س16 :** ما هي أنواع الخدمات التي يوفرها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ؟
- ج16 :** من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يقدم عددًا من الخدمات التي تشمل:
- التأمين الاجتماعي، الرعاية الصحية ، المساعدات المالية ، الرعاية الاجتماعية
- س17 :** ما هي المعوقات التي يمكن أن تؤثر على تقديم الخدمة العمومية ؟
- ج17 :** من خلال إجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن هناك عدة معوقات يمكن أن تؤثر على تقديم الخدمة العمومية، ومن بينها:
- نقص التمويل: قد يكون هناك نقص في التمويل اللازم لتقديم الخدمة العمومية بشكل كافٍ وفعال.
- التحديات التقنية: قد يواجه مقدمو الخدمة العمومية تحديات تقنية في تنفيذ وتطبيق التكنولوجيا اللازمة لتحسين وتطوير الخدمات.
- التحديات التنظيمية: قد تنشأ معوقات من التحديات التنظيمية والإدارية التي تؤثر على تقديم الخدمة العمومية.
- التحديات الجغرافية والديمغرافية: في بعض المناطق النائية أو الريفية أو المجتمعات ذات الكثافة السكانية المنخفضة التي تتأخر الوصول إليها التكنولوجيات الحديثة .

س18 : ما هي المزايا التي وفرتها تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؟

ج18 : من خلال اجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية اتضح أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال توفر عدة مزايا لصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ، بما في ذلك:

يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن تساعد في تحسين كفاءة العمليات داخل الصندوق. على سبيل المثال، يمكن استخدام أنظمة إدارة قواعد البيانات لتسهيل إدارة المعلومات والبيانات الضخمة المتعلقة بالمشاركين والمستفيدين.

يمكن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحسين خدمة المشاركين وتجربتهم. على سبيل المثال، يمكن تطبيق نظام الخدمة الذاتية عبر الإنترنت لتمكين المشاركين من الوصول إلى معلوماتهم الشخصية وإدارة حساباتهم بكل سهولة.

يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن تساهم في تقليل التكاليف والزمن المرتبطة بإدارة الصندوق. على سبيل المثال، يمكن استخدام النظم المتكاملة للتخلص من العمليات الورقية وتسريع معالجة المعاملات. يمكن أيضاً تقديم التدريب عبر الإنترنت للموظفين والمشاركين، مما يوفر التكاليف المتعلقة بالتنقل والإقامة.

س19 : ما هي اكثر وسيلة مستعملة في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لحد الآن

ج19 : من خلال اجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن حتى شهر ماي 2023 أكثر وسيلة مستخدمة في تكنولوجيا الاتصال والإعلام في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء هي البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني. من خلال البريد الإلكتروني، يتم تسهيل التواصل بين الصندوق والمؤمن عليهم وتبادل المعلومات المهمة والتوجيهات. أما الموقع الإلكتروني، فهو يوفر مصدراً مرجعياً للمعلومات والخدمات التي يقدمها الصندوق، مثل الاستعلام عن حالة التأمين الاجتماعي والإرشادات والنماذج وغيرها.

س20 : كم عدد الحواسيب التي تستعملها المؤسسة ؟

ج20 : يوجد 418 حاسوب

من خلال اجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح أن للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء يوجد 386 حاسب مكتبي و 32 حاسب محمول ..

س21 : كم عدد الطابعات التي تستعملها المؤسسة ؟

ج21 : يوجد 647 طابعة

من خلال اجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية اتضح أن للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء 341 طابعة سوداء و 306 طابعة ملونة .

س22 : كم عدد أجهزة الماسح الضوئي؟

ج22 :يوجد 39 ماسح ضوئي

من خلال اجابة المدير الفرعي للأنظمة المعلوماتية إتضح لنا ان للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء 39 ماسح ضوئي تستخدمه المؤسسة في تسير خدماتها

المطلب الثالث: نتائج تحليل المقابلة

من خلال ما سبق وما تم الإجابة عليه من الأسئلة نلاحظ العديد من النقاط وهي كالتالي:

- إمتلاك المؤسسة موقع الكتروني بالإضافة بريد الإلكتروني خاص و صفحة في الفيسبوك
- تحسين الوصول إلى المعلومات وتمكين التواصل الفعال بين الجهات المختلفة وتعزيز تفاعل المواطنين مع الخدمات العمومية.
- إستفادة المؤسسة من ن إدخال تكنولوجيا الإعلام والإتصال من التطور الحاصل في البرامج والشبكات ولاسيما الأنترنت لتقريب الإدارة من المواطن وتسهيل الخدمات العمومية
- إستخدام وسائل التواصل الحديثة بين المؤسسة والمؤمنين
- إستخدام المؤسسة في تسهيل خدماتها جميع الوسائل الإتصال الحديثة مثل (الفاكس، التلفون، الانترنت، الإكسترانت، الخ
- المؤسسة ترى أن إدخال التكنولوجيا مكلف جداً ولكن نتائجها عالية وتظهر مع مرور الوقت
- الهدف من إدخال التكنولوجيا تقليص الوقت وتسهيل التعاملات بين الموظفين وبين المواطنين والمؤمنين
- المؤسسة ذات طابع إجتماعي خدماتي وليس ربحي
- الصندوق الوطني للتأمينات يؤمن الجاليات المقيمة خارج أرض الوطن
- تسعى المؤسسة دائماً الى إدخال تكنولوجيايات متطورة جديدة
- تعزيز الوصول والشمولية: تكنولوجيا الإعلام والإتصال تسهم في توسيع نطاق وصول المواطنين إلى الخدمات الحكومية. عبر الإنترنت والهواتف الذكية، يمكن للأفراد الوصول إلى

المعلومات وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، مما يزيد من الشمولية ويقلل من العوائق الجغرافية والزمنية.

- إستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل الوظائف والأقسام
- تحسين تجربة المستخدم: تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسهل تجربة المستخدم من خلال تقديم واجهات مستخدم سهلة الإستخدام ومرنة. تصميم واجهات بديهية وتجربة تفاعلية تجعل التفاعل مع الخدمات العمومية أكثر سهولة وراحة للمواطنين .
- إدخال التكنولوجيا مكلف لكن يؤدي إلى نقص المصاريف
- ضرورة التكنولوجيا في المؤسسة لتسهيل الخدمات العمومية

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل ركزنا على ما هو متعلق بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات و من خلال دراستنا الميدانية إتضح لنا أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال دور كبير في تسيير و ظائف المؤسسة و تحسين خدماتها العمومية عن طريق إدخال كل ما هو جديد في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من أجل مواكبة التطور الحاصل و كذا التقليل من حجم التكاليف. كما أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تعتبر أكثر أداة حيوية في تطوير الإتصالات و نقل المعلومات بسرعة و كفاءة كما تسهل وصول المعلومات و الخدمات بسرعة للمؤمنين لتسهيل و تحسين الخدمات العمومية.



الخطاطة

خاتمة :

أصبح الإعتماد على تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة و المتطورة في مختلف الإدارات و في كل أنحاء العالم أمراً حتمياً لا بد من بلوغه من أجل الحصول خدمات نوعية تساهم في تحسين الخدمة العمومية من جهة و خدمة الموظفين و المواطنين من جهة أخرى بحيث أن الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء يسعى دائماً لإدخال ما هو جديد من تقنيات و برامج و تكنولوجيا و أجهزة متطورة تساعد و تساهم في تسهيل خدمة الموظفين و تحسين الخدمات العامة . بحيث أن لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال هدف أساسي و هو تقليص الوقت و تسهيل التعاملات و هذا راجع أساساً لما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل و تقنيات يسهل العمل بها . و مما تطرقنا له سابقاً و ما ورد في هاته الدراسة هو خروج بمجموعة من النتائج و التي كانت في السابق عبارة عن فرضيات و لتأكيد صحتها سيتم صيغتها فيما يلي :

الإستنتاجات :

- ✓ ساهمت تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في التأثير على الخدمة العمومية و هذا راجع أساساً الى إستخدام الأنترنت و وسائل الإعلام و الإتصال الحديثة .
- ✓ تأقلم الموظفين مع كل ما هو جديد في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال .
- ✓ ضرورة التكنولوجيا لتسهيل الخدمات .
- ✓ إعتماد المؤسسة في شتى أقسامها على تكنولوجيا الإعلام و الإتصال .
- ✓ نتائج إدخال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تعد مرضية لما ساهمت في تسهيل العمل و تحسين الخدمات العمومية .

الإقتراحات :

- فتح مركز لتدريب و تنمية قدرات الموظفين و تزويدهم بمختلف المستجدات ، كما يمكن فتح ندوات و ملتقيات للمواطنين بتوعيتهم بأهم ما جاء في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال لمواكبة هذا التطور و التماشي معه .
- وضع إستراتيجيات جديدة و متطورة تتناسب مع مختلف الوظائف .
- القيام بتوعية المواطنين و تحسيسهم بضرورة التوجه نحو الإعتماد على الوسائل الحديثة سواءً في عمليات التواصل أو الخدمات المتاحة على شبكة الأنترنت .

- دراسة إمكانية تكييف تجارب الدول المتقدمة و المتطورة في هذا المجال ، و محاولة إستخدامها في الدول النامية .
- محاولة تجديد برامج الحاسوب لتفادي عمليات القرصنة التي تؤدي في أغلب الأحيان الى إتلاف بعض البيانات
- يجب أن يكون هدف تحقيق رضا المؤمن هو الهدف الأمتل الذي تسعى تحقيقه من خلال إستخدام أحدث أساليب تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في أداء أعمالهم في جميع الأقسام و الإدارة.



قائمة المصادر والمراجع

أولا : المصادر :

01- القران الكريم

المراجع :

ثانيا : الكتب

02- صالح خليل أبو اصبع ،الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ،دار مجد لاوي للنشر و التوزيع، عمان ،الاردن ، ط 5 ، 2006 .

03- فضيل دليلو ،تكنولوجيا الجديدة للاعلام و الاتصال (NTIC/NICT) ،دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2010، طبعة 1 .

04- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام ،مصطفى يوسف كافي، دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان ،الاردن، 2015 ،ط 1 .

05- محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني ،تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ،الجزائر، 2010 .

ثالثا : المجلات :

06- بن بريكة عبد الوهاب ، بن التركي زينب ، " أثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية" ، مجلة الباحث ، العدد 07 ، 2009 - 2010 .

07- رفيقة بوخالفة ، سمير ابيش ، "الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية" ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية ، المجلد 6 ، العدد 2 ، جيل ، 2021 .

08- قديد ياقوت ، بن عيش الهام ، "عراقيل تقديم الخدمة العمومية و أساليب الارتقاء بها" ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 8 ، عين تموشنت ، 2018 .

09- غالم الهام مصطفى ، "الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الاداري ، أسس نظرية و أليات التطبيق تجربة الجزائر"، المجلة المصرية لعلوم المعلومات ، مجلد 5 العدد 2 ، 2018 .

رابعا : مداخلات :

10- موساوي فاطمة ، الإدارة الإلكترونية ، مدخل لتحسين الخدمة العمومية ، بحث مقدم لندوة " محور المشاركة إنعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية

(الجودة - التكلفة - السرعة) ، الجزائر ، مسيلة ، جامعة محمد بوضياف .

خامسا : محاضرات :

11- بوعزيز بوبكر ، محاضرات في مقياس مدخل الى علوم الإعلام و الإتصال ، سنة ثانية ليسانس شعبة علوم الإعلام و الإتصال ، كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الإتصال ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة ، 2017-2018 .

- 12- خير الدين بن حجار خرقان ، محاضرات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، سنة ثانية إعلام و إتصال ، جامعة عمار ثليجي ، 2017-2018 ، الاغواط .
- 13- زريق، محاضرات مقياس الإتصال ، سنة ثالثة تخصص تسويق خدمات ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة اكلي محند اولحاج ، البويرة .
- 14- زينب ياقوت ، محاضرات مقياس مدخل الى وسائل الإعلام و الإتصال ، سنة اولى ليسانس ، كلية علوم الإعلام و الإتصال ، جامعة الجزائر -03- ، 2017-2018 .
- 15- سيد عبد المقصود ، محاضرات غير منشورة لطلبة الماستر في مقياس الخدمة العامة ، قسم علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، 2003-2004 .
- 16- شيبوتي راضية ، محاضرات في المناجمنت ، قسم العلوم الإدارية ، سنة ثانية ماستر علوم إدارية ، جامعة الإخوة منوري ، قسنطينة 1 ، كلية الحقوق و العلوم الإدارية ، 2020-2021
- سادسا : أطروحة الدكتوراه
- 17- عطاالله عمر ، تكنولوجيا شبه الأنترنت والتجارة الإلكترونية و التأثير على تطوير أنظمة معلومات المحاسبة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه 2016-2017 .
- 18- بوعزيز خير الدين ، شعباني محمد ، أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، تخصص إدارة إستراتيجية ، 2018-2019 .
- 19- عايد كمال ، تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و تأثيرها على قيم المجتمع الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة أبي بكر بلقايد بلقاسم ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية 2016-2017 .
- سابعا : مذكرات الماجستير
- 20- قادة حياة ، دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية ، مذكرة ماجستير ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، كلية العلوم الإجتماعية 2011-2012 .
- ثامنا : مذكرات الماستر
- 21- مراد حسني ، إدماج تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في العملية التعليمية التعلمية في تنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية من وجهة نظر الأساتذة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس التربوي ، جامعة العربي بن مهدي ، أم البواقي ، 2019-2020 .
- 22- بوخلط محمد الأزهر ، زبيدي إدريس ، حريز بكار عبد الجبار ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، كلية العلوم الإقتصادية ، 2019-2020 .

23- حاكمي حمزة ، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، دراسة حالة بلدية سعيدة ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص سياسات العامة و التنمية ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيدة ، 2015-2016 .

تاسعا : الوثائق الرسمية

24- المادة رقم 09 من المرسوم 92-07 من الدستور الجزائري .

عاشراً: مواقع أنترنت :

25- <https://www.alaraby.co.uk> .

26- <https://www.fekra.com> .

27- www.almaydeen.net .

المراجع الأجنبية :

28- A D R N O C T.WI'industrie culturelle en communication ; N4 ; 1963



قائمة الملاحق

