



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

-قسم : علوم الاعلام والاتصال

-التخصص: اتصال

- مذكرة مكملة لنيل شهادة: الليسانس في علوم الاعلام والاتصال

تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في تفعيل المؤسسات العمومية

- بلدية بئر الفضة أنموذجاً -

إشراف الأستاذ الدكتور

-بببي فيصل

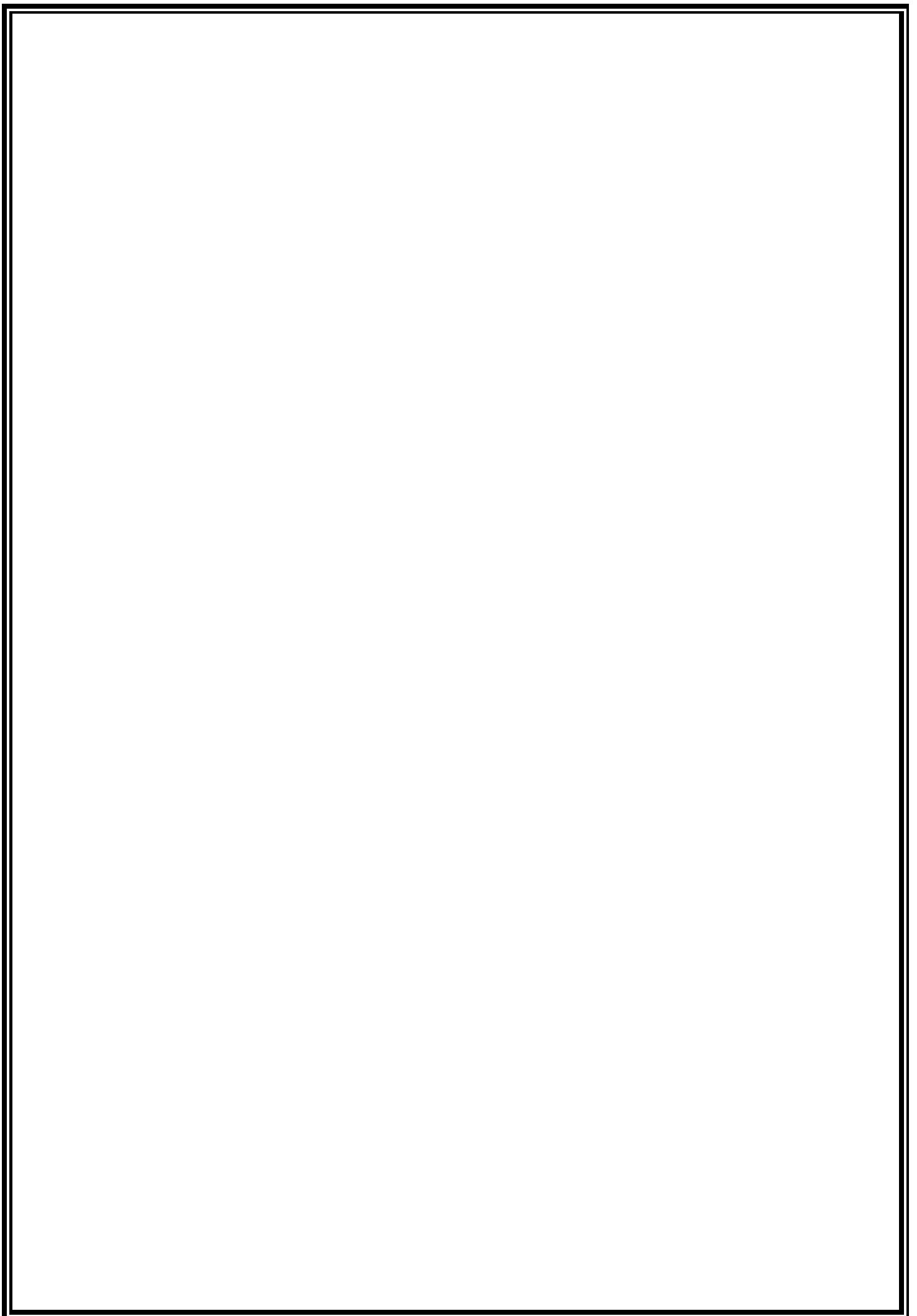
إعداد الطالب:

-بوشمبة وليد.

-بن الطاهر إبراهيم.

-سباعي راجح.

الموسم الجامعي: 2020/2019



شكر و عرفان

كلمة شكر

كن عالما .. فإن لم تستطع فكن متعلما ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة، نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد وقبل أن نمضي تقدم أسمى آيات الشكر والإمتنان والتقدير والمحبة

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل

" وأخص بالتقدير والشكر:

الأستاذ بيبي فيصل

الذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير "

وكذلك نشكر كل من ساعدنا وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة

لإتمام هذا البحث

رابح، وليد، إبراهيم

الإهداء

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(و قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) التوبة .105.

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين ..

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من جرع الكأس فارغاً ليستقيني قطرة حب .. إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير (والدي العزيز)

إلى من أرضعتني الحب والحنان .. إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى والدي التي عانت الويلات في تربيتي لاكبر وأصبح على ما أنا عليه

إلى القلب الناصع بالبياض (والدي الحبيبة)

إلى كل من عرف رابع وأعانه في حياته الدراسية والاجتماعية اهديكم هذا العمل

إلى زملائي في المذكرة وليد، إبراهيم

إلى كل أفراد العائلة

و إلى كل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

رابع

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي و صراعي مع الليالي إلى :

إلى روح المرحومين جدي لامي وجدتي لابي التي ربنتي وارضعتني حليبها رحمهما الله سائلا
المولى عز وجل أن يسكنه فسيح جنانه وأن يتغمد روحه بالرحمة والمغفرة * آمين *
و إلى من أمتني بقلبها وجوارحها وعطفت علي بحنانها وأعانتني بدعائها وآنستني في السراء و

الضراء، إلى شمس حياتي ومصدر سعادتي إليك أمي

حفظك الله و أطال في عمرك *أمي الحنون*

إلى والدي سندي في الحياة

إلى كل من عرف وليد وأحبه وساعده ولو بالكلمة الطيبة من اساتذة واصدقاء

إلى زملائي في المذكرة رابع، إبراهيم

إلى الأستاذ المشرف *بيبي فيصل*

وإلى كل من تجاوزهم قلبي.

وإلى من ساهم من بعيد أو قريب في إنجاز هذا البحث

وليد



الإهداء

الحمد لله والشكر لله عز وجل وأطيب الصلاة والسلام على سيدنا ونبينا
محمد رسول الله

إلى من كانت سندا لي وشمعة أنارت دربي بالصوات والدعوات أُمي
الغالية

إلى والدي الغالي حفظهما الله ورعاهما
إلى كل أفراد عائلتي من الكبير إلى الصغير
إلى كل من احبه إبراهيم
إلى الأساتذة ذوي الفضل علينا بعد الله سبحانه وتعالى
إلى زملائي في المذكرة وليد، رابح
إلى كل من ساهم في إعداد هذا العمل المتواضع

ابراهيم

الفهرس

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
I-III	الفهرس
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
3	المطلب الأول: نشأة وتعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
3	أولاً: نشأة تكنولوجيا الاتصال الحديثة
6	ثانياً: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
8	المطلب الثاني: خصائص وأشكال تكنولوجيا الاتصال
8	أولاً: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
11	ثانياً: أشكال تكنولوجيا الاتصال
24	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال
25	المطلب الرابع: تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
25	أولاً: إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
27	ثانياً: سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
30	المبحث الثاني: المؤسسة العمومية (البلدية نموذجاً)
30	المطلب الأول: ماهية وخصائص المؤسسة العمومية
30	أولاً: تعريف المؤسسة العمومية
32	ثانياً: خصائص المؤسسة العمومية
33	المطلب الثاني: أنواع المؤسسات العمومية
33	أولاً: التصنيف حسب النشاط
34	ثانياً: حسب طبيعة الملكية
34	ثالثاً: حسب نوع المرافق التي تديرها
35	المطلب الثالث: أساسيات حول البلدية
35	أولاً: تعريف البلدية

36	ثانيا: خصائص البلدية
37	ثالثا: إدارة ولجان البلدية
41	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل المؤسسات العمومية
41	المطلب الأول: عوائق تقديم الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري
41	أولا: نقص فيما يخص استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته وطلباته
42	ثانيا: نقص التوجيه والاتصال وإعلام المواطنين
42	ثالثا: استمرار التصرفات البيروقراطية في بعض الإدارات
43	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية
43	أولا: مردودية الخدمة العمومية وتقليل تكاليف الخدمة
44	ثانيا: سرعة الاستجابة واحترام المواعيد والدقة
44	ثالثا: سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة
45	المطلب الثالث: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر
45	أولا: شبكة الأنترنت
47	ثانيا: الإدارة الإلكترونية
48	ثالثا: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية
54	الخلاصة
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة	
56	تمهيد
57	المبحث الأول: التعريف بالبلدية
57	المطلب الأول: التعريف ببلدية بئر الفضة
58	المطلب الثاني: الموقع الجغرافي لبلدية بئر الفضة
59	المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية
59	المطلب الأول: الأمانة العامة، مصلحة التنظيم والشؤون العامة
61	المطلب الثاني: مصلحة الشؤون الإدارية والمالية، مصلحة العمليات التقنية والحالة

الفهرس

	المدنية
66	الخلاصة
68	الخاتمة
71	قائمة المراجع

مقدمة

لطالما كان الإتصال أحد الأنشطة التي ارتبط وجودها بوجود الإنسان، كما انه لا يوجد من ينكر حاجة الإنسان إلى الإتصال فهو لا يمثل ضرورة إنسانية فقط، بل يؤثر على كل مظهر من مظاهر الحياة حيث يجد الفرد نفسه منشغلا بشكل أو باخر في مواقف إنسانية مختلفة، كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات فهي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات الإداري ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي باعتبار الإتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية تفرضها العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، ومن هذا المنظور اعتبر الإتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها لتخطيط المشاريع وتنظيم مختلف الأنشطة، فكان الإتصال المؤسسي أحد أهم المجالات التي تتعنى بها المؤسسات العصرية على اختلاف تخصصاتها في عمليات التفاعل وبناء العلاقات داخل المؤسسة ذاتها أو في تشكيل الروابط ومد الجسور بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، فإن الإتصال يزداد أهمية يوما بعد يوم مع تقدم وسائل الإتصال الحديثة التي لها أفاق جديدة، إذ يمر عالمنا اليوم بثورة جديدة تعرف بثورة الاتصالات والمعلومات، تلك الثورة التي لا تعرف بالحدود السياسية ولا بالمواقع الجغرافية، فتشكل تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتطوراتها هي تلك الثورة وجوهرها حيث شهدت كثير من التطورات المتلاحقة التي كانت من نتائجها أن اتسعت استخداماتها وانتشرت تطبيقاتها المجتمعية فامتدت لتشمل قطاعات أهمها القطاع المؤسسي، فقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا الإتصال الحديثة حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، فكلما زادت حاجة المؤسسة لهذه التكنولوجيات كلما زادت استمراريته واستخداماتها. فمنذ القرن الربع الأخير من القرن الماضي دخلت المؤسسات دائرة الارتباط أكثر فاكثر بوسائل وتكنولوجيات الإتصال الحديثة بعد أن اكتسبت أهمية

كبيرة في تسهيل نشاط المؤسسة بفعل ما اكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات العمومية التي أصبحت تعتمد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة كونها توفر خدمات متنوعة كالوصول لقواعد البيانات على نحو سريع وفعال، لتسهيل لها إنجاز الكثير من المهام والوظائف، وفي هذا الصدد نجد المؤسسات العمومية الجزائرية تتبنى هذه التقنية كمبتكرات جديدة تسعى لإدخال هذه الأساليب في سير عملها، فتعتبر المؤسسة معزولة بدون تقنية ومن غير أشخاص قادرين على تطبيقها فالتقنية ميتة، ومن غياب تنظيم إداري يضمن الاستعمال العقلاني في تطوير الأنظمة التكنولوجية فالتقنية تصبح قليلة الفائدة ومنه، تعد عملية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات العمومية من المتطلبات الحديثة لمجاراة التطورات الكبيرة في بنية العمل، ولذلك من الواجب على إدارات هذه المؤسسة أن تعطي أهمية خاصة لتبني هذا المفهوم، كما يجب عليها أن تولد الاستعدادات لدى عاملها لتطبيقه، أو توفر المستلزمات الأساسية والمتطلبات الخاصة لنجاحه فإن دراستنا تسعى للتعرف على دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل المؤسسات العمومية بالتركيز على البلدية.

1- إشكالية البحث:

على ضوء ما سبق تتجلى معالم إشكالية البحث والتي يتم بلورتها في التساؤل الجوهري التالي:

- ما هو الدور الفعلي الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل المؤسسة العمومية بلدية " بئر الفضة"؟

2- الأسئلة الفرعية:

يندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية نبرزها فيما يلي:

- ما المقصود بتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- ما هي أهم الوسائل التي يركز عليها موظفي البلدية محل البحث في تأدية وظائفهم؟
- هل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة دور في تحسين أداء المؤسسة العمومية؟
- ما هي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة العمومية في تطبيق التكنولوجيات الحديثة؟

3-فرضيات الدراسة:

- الأفكار السياسية والاقتصادية والإدارية التقليدية تعد عائقا أمام تطبيق الاتصالات الحديثة؛
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل فعال في ترقية المؤسسات العمومية؛
- ترقية الخدمات العمومية يزيد من مستوى رضا الجماهير وذلك باللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

4-أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع من بينها:

- الرغبة في التعرف على مضمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة؛
- قلة الرسائل والبحوث الجامعية التي تناولت هذا الموضوع؛
- النتائج الإيجابية التي حققها تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عدد من الدول، يوحي بإمكانية تطبيقها في الجزائر بهدف تطوير المؤسسات العمومية وترقية خدماتها؛

- اهتمام شخصي بالإدارة المحلية بشكل عام، وارتباط الموضوع بالتخصص المدروس.

5- أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من الجوانب التي تم التطرق إليها وهي جوانب ذات أهمية في وقتنا المعاصر وتحظى باهتمام بالغ، فهي تتناول موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى المؤسسة العمومية، وكيفية الاستفادة من آلياتها للنهوض بالمؤسسات العمومية وجعلها قادرة على مواكبة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال.

إضافة إلى ذلك فإن تحسين كفاءات المؤسسات العمومية يمكن من تقليص الهوة الحاصلة بين المواطن والمؤسسات العمومية ما يحفزها إلى تقبل خدماتها.

6- أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على مشاكل المؤسسات العمومية وخاصة في الجزائر؛
- معرفة مدى استخدام المؤسسة العمومية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؛
- إيضاح الأهمية البالغة لتكنولوجيا الاتصال من خلال إبراز مختلف المفاهيم المتعلقة بها؛
- توضيح العلاقة بين المؤسسة العمومية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

7- منهج الدراسة:

ل للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة في ضوء وطبيعة وأهميته وكذا حدوده، وحتى نستطيع الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة المختلفة للدراسة، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات المذكورة سابقا، اعتمدنا في دراستنا على مزيج بين المنهج الوصفي التحليل من خلال إبراز مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال

الحديثة وهذا في الفصل النظري، وكذلك لجأنا إلى استخدام منهج دراسة حالة من خلال إسقاطنا للجزء النظري على الدراسة الميدانية لمقارنة مدى تطابق ما تم التوصل إليه في الفصل النظري مع ما تم في الميدان.

8- صعوبات الدراسة:

عند القيام باي بحث أو دراسة يواجه الباحث عدة صعوبات نبرز أهمها فيما يلي:

- شح المراجع والكتب باللغة العربية المتعلق بموضوع الدراسة؛
- قلة البحوث والدراسات الجامعية التي تناولت إسهامات موضوع تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات العمومية؛
- تعذر الوصول إلى بعض المراجع التي كان بمقدورها إضفاء المزيد من المعلومات على الموضوع نظرا لغلق المكتبات الجامعية.

9- هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين ولمعالجة الإشكالية المطروحة والإمام بمختلف جوانب البحث قمنا بالتطرق في الفصل الأول الذي كان بعنوان " مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة"، حيث جزءا الفصل إلى ثلاث مباحث تناولنا في المبحث الأول لمحة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة عرفنا من خلاله تكنولوجيا الاتصال ونشأتها، ضف إلى ذلك خصائص تكنولوجيا الاتصال وأشكالها، ووظائف وأثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أما في آخر المبحث فقمنا فيه بتقييم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في حين تناول المبحث الثاني موضوع المؤسسة العمومية (البلدية نموذجا) من خلاله تعرفنا على ماهية المؤسسة العمومية، بالإضافة إلى أنواعها، كما تطرقنا في هذا المبحث إلى أساسيات حول البلدية باعتبارها نموذجا في الدراسة، أما المبحث الثالث الذي كان بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل

المؤسسات العمومية فقد تطرقنا فيه إلى العوائق التي تواجه تقديم الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري، وكذا دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية وأخيرا واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر.

أما الفصل الثاني الذي خصصناه للدراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الإتصال في بلدية بئر الفضة، قسمنا الفصل إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول التعريف بالبلدية محل الدراسة وفيه تطرقنا إلى تعريف بلدية بئر الفضة، وكذا الموقع الجغرافي للبلدية، في حين تطرقنا في المبحث الثاني إلى الهيكل التنظيمي للبلدية تناولنا في مختلف المصالح الموجودة على مستوى البلدية من الأمانة العامة وصولا إلى مصلحة الحالة المدنية.

الفصل الأول:

مدخل لتكنولوجيا الاتصال

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد:

شكّلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة المحور الذي غير نطاق العالم وساهم في ترابط وتواصل وتجاوز الحدود الإقليمية للدول إلى نطاق العالمية، وإن كانت التكنولوجيا في القديمة تعتمد على وسائل اتصال بسيطة يغلب عليها الطابع التقليدي، إلا أنها ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة، وجاءت نتاج الثورة الصناعية في القرن (18) الثامن عشر.

إلا أن هذا لم يمنع التكنولوجيا التقليدية من التطور والتوسع في مختلف المجالات بالنظر إلى التغييرات الديناميكية التي شهدتها مختلف العصور ما تمخض عنه تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي باتت اليوم تغطي على مختلف الوسائل وتستعمل بشكل كبير لدى جميع الفئات ومختلف القطاعات الاقتصادية، التجارية، الثقافية، المالية... الخ.

تعتبر المؤسسات العمومية ومن بينها البلدة من القطاعات التي تعتمد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارتها وهو ما اثر إيجابا على أداءها وحسن من نوعية خدماتها إلى جانب التقليل من الجهد والوقت وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: لمحة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: المؤسسة العمومية (البلدية نموذجا)

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل المؤسسات العمومية

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الأول: لمحة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

للتكنولوجيا دور كبير في مختلف لجوانب التي تغطيها وان انتقالها من التكنولوجيا التقليدية إلى التكنولوجيا الحديثة كان نتيجة امتزاج جملة من العوامل والمتغيرات التي شهدتها التاريخ والحاجات.

المطلب الأول: نشأة وتعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أولاً: نشأة تكنولوجيا الاتصال الحديثة

عرفت المجتمعات الانسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل، فكل عصر تميز عن غيره من العصور من حيث خصائصه، بدءاً من عصر البخار إلى غاية عصر الثورة الزراعية يليه عصر الثورة الصناعية التي كانت المنطلق الذي لازدهار مختلف المجالات من خلال الاختراعات والاكتشافات، إما اليوم ومع التطورات التي أصبح يشهدها عالمنا اليوم من وسائل الاتصال الحديثة التي سهلت حياته والتي يطلق عليها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث توالى ثورات الاتصال عبر الاجيال لتصل إلى ما وصلت إليه اليوم ويمكن اجمالها فيما يلي¹:

- **الثورة الأولى:** بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة للتعبير في صياغة عبقرية عن رغبة الانسان في بناء اطار موحد للتفاهم والمعاني المشتركة، وبالتالي كانت ثورة الاتصال هي ثورة اللغة، وذلك قبل الميلاد فظهرت اولاً مرحلة الكلام في 90000-40000 ق.م. وفي سنة 35000 ق.م بداية استخدام اللغة كوسيلة للاتصال.

¹ محمد محفوظ، " تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والحديثة لتكنولوجيا الاتصال)"، دار المعرفة

الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص ص، 20-21

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- الثورة الثانية: بدأت ثورة الاتصال الثانية عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وإنقاذها من النسيان والضياع، وبالتالي كانت ثورة الاتصال الثانية هي ثورة الكتابة التي ظهرت ما بين 4000-3600 ق.م.
- الثورة الثالثة: بدأت عندما ظهرت المطبعة في القرن الخامس عشر، وأتاحت للغة المكتوبة لأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والشيوع يتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطين، وينطلق بها إلى الأفاق الواسعة لأنشطة الطباعة الآتية بواسطة المطبعة وبالتالي كانت ثورة الاتصال الثالثة هي ثورة المطبعة التي كانت على يد الألماني يوحنا جونتبرغ.
- الثورة الرابعة: رغم أن المطبعة اتاحت للغة المكتوبة الفرص لتخطي حاجز المكان والمسافة، لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجز على تخطي هذا الحاجز، ثم جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر عندما استطاع صامويل موريس اختراع التلغراف (1837) وابتكار طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النفط، وقد تم اختراع التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند، وعد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي ادت في النهاية إلى وسائل الكترونية ففي عام (1876) استطاع جراهام بيل أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة ثم تمكن العالم "اميل برلنجر" في عام 1887م من ابتكار القرص المسطح Flat Disk الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي 1919 يعتبر الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة فحطمت بذلك الحواجز الجغرافية، ثم ما لبثت حواجز

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الزمن هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي وسرعان ما تطورت ليزيل حاجز الزمن تماما.¹

- الثورة الخامسة: بحلول النصف الثاني من القرن العشرين بدأت ثورة الاتصال الخامسة على مرحلتين:

• تمثلت الأولى في ظهور الحاسب الآلي (الكمبيوتر) كذاكرة لحفظ وتحليل المعلومات

• الثانية تمثلت في اطلاق الأقمار الصناعية 1945 كأذان وعيون صناعية خارقة ولقد ادى الاندماج ما بين هاتين المرحلتين إلى ما يسمى بظاهرة انفجار المعلومات.

- الثورة السادسة: يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بان ثم ثورة سادسة لتكنولوجيا الاتصال اخذة في التشكل تحت أنظارنا، وتتمثل في شبكة الانترنت التي تعتبر النموذج الامثل لشبكة المعلومات ولذلك يطلق عليها شبكة الشبكات، فان ما تطرحه فعليات الطريق السريع للمعلومات المتماثلة في القدرة على الجمع بين كافة الأشكال والأنواع الاتصالية، ونقلها إلى كافة ارجاء العالم بسرعات عالية عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة والبرمجيات الفائقة الذكاء، الأمر الذي سيؤدي إلى تجاوز الطريق لوظيفة نقل المعلومات إلى وظيفة نقل المعرفة والتي كانت نتيجة امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض التي شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية الرقمية.²

¹ محمد محفوظ ، مرجع سابق، ص21.

² Brution Philippe, "La Société D L'information, Du IL utopie Au désenchantement ,la Société De IL information, Etat Des Lieux", Revue Européenne Des Sciences Sociales 40.2002.p38

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانيا: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نخرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبن وبرنت" أنها: " أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات".¹

يلخص هذا التعريف تكنولوجيا الاتصال في الآت تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه التعريف الآتي الذي يرى صاحبه أن تكنولوجيا الاتصال: آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات.

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجملة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".²

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات، وعليه لابد من تقديم شرح مفصلا عن تكنولوجيا المعلومات:

حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "عملية تخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته".³

¹ حسن مكاي، " تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات"، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص63

² محمد منير حجاب، " المعجم الإعلامي"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص166

³ محمود علم الدين، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة"، دار الرحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص141.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

يرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الاتصال مرادف لتكنولوجيا المعلومات: على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، إما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات، التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية.

بينما يرى الأستاذ "سعد لبيب" أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن: ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهرت الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة، وبناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال.

تعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر. إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هي تلك التكنولوجيا التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

ورد تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الموسوعة الإعلامية بأنها: " الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية".¹

وهو نفس الرأي الذي يعرضه "فضيل دليو" في تعريفه حيث قال أنها: " تعني أساس تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا"²

المطلب الثاني: خصائص وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أولا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تعمل تكنولوجيا الاتصال على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الاجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر من اقمار صناعية والحسابات الشخصية والبريد الالكتروني وشبكة الأنترنت والهواتف المحمولة... وغيرها، وبما أن هذه التكنولوجيات اكتشفتها وتطورها يكون دائما في صالح المؤسسات والمجتمعات اللذان يسايران كل ما تطرحه عليهم من جديد من اجل الاستفادة منها في حياتهم اليومية، وهذا ما دفعنا لمعرفة خصائص وسمات هذه الوسائط وما يميزها عن الوسائل التقليدية، فهناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الاتصال هي³:

¹ محمد منير حجاب، " الموسوعة الإعلامية"، ج2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص805

² فضيل دليو، " وسائل الاتصال وتكنولوجياته"، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، ب.س.ن، ص147.

³ محمد شطاح وأخرون، " القنوات الفضائية وتأثيراتها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري"، دراسة ميدانية، دار الهدى والتوزيع، عين مليلة، ص100.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

✚ **التفاعلية INTERACTIVITY**: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق عليهم القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.

✚ **اللاجماهيرية DEMESSITICATION**: ما يؤخذ على وسائل الاتصال تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الوسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر من تخصص، وتشير الدلائل إلى أن رؤية مارشال ماكلوهان الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهيرية، قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرين، حيث تتجه وسائل تكنولوجيا الاتصال إلى جعل خبراء القراءة والاستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى ماكلوهان، وبذلك نشهد سقوط العقل الجماعي حيث تنتشر وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل أنها ذات اتجاهات فردية أو مجموعاتية.

✚ **اللاتزامنية ASYNCHANIZATION**: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها 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 أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل: الفيديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.

✚ **قابلية الحركة MOBILITY**: تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، ثم نقلها إلى مكان آخر

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

حركته مثل حركة الهاتف والتليفون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود

بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.

✚ **قابلية التحويل CONVERTIBILITY**: هي قدرة وسائل الاتصال عن نقل

المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة

إلى رسالة مطبوعة.¹

✚ **قابلية التوصيل والتركيب CONNECTIVITY**: لم تعد شركات صناعية أدوات

الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض قد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت

الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات

الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها

في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات

التلفزيونية على اكمل وجه، فذاك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من

صناعة الشركة ESTON، والديمو (المحلل) من صنع شركة² NEXT

. WAVE

✚ **التدويل أو الكونية والعالمية**: التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار

عامل المسافة والزمن، هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقبة الأخيرة إلى حد أن

اطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش فيها وصف القرية العالمية، كناية عن

القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال في مجال نقل وتبادل المعلومات بين

أجزاء العالم الآن وللحظة انه بوجود وسائل الاعلام والاتصال لم يعد التفاعل على

¹ مؤيد عبد الجبار التحديتي، " العوامة الإعلامية"، ط1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2002ن ص54

² سعد محمد الهجرسي، " الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية"، دار الثقافة العلمية للنشر، الإسكندرية،

2001، ص48

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الارض الواحدة هو الباحث الأول للتجميع، بل أصبح التفاعل يتم عبر تكنولوجيا ووسائط المعلومات والإعلام متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية¹

✚ **التعقيد وكثافة الاستخدام:** تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة الاستخدام راس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي بذلك تأخذ طبعا احتكارية، حيث تتركز عادة على بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع

✚ **الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها:** أن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن طريقة اداراتها واستخدامها بل وصيانتها في احيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من أحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على المستورد لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي.²

ثانيا: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وأنشطتها، حيث أن متطلبات العمل باتت في السنوات الأخيرة تتحتم بضرورة استخدام هذه التكنولوجيا، وفيما يلي سنوجز أهم التكنولوجيات الاتصالية³:

أ - **التلكس (المبرقة) Télex:** التلكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة وقد كانت أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء ومعظم رسائل البرق كان يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل

¹ خلاف جلول، " وسائل الاتصال الحديثة وتأثيراتها على العائلات الأسرية"، مذكرة ماجستير تخصص قسم دعوة وإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، الجزائر، 2002-2003، ص40.

² خلاف جلول، مرجع سابق، ص42.

³ جليل صلاح أبو اصبع، " الاتصال الجماهيري"، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 210، ص88

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

حرف عن طريق مفتاح المبرقة ثم تقوم المبرقة بتحويل النقط (...) والشرطات (--) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة مورس)¹.

في اواخر القرن ظهرت الوسائل والمعدات التي يتم استخدامها في شكل مطبوع بدلا عن الإشارة (مورس) وفي بداية القرن العشرين بدا استخدام وسائل ارسال واستقبال الرسائل بواسطة الشرائط المثقبة وفي العشرينات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن بعد (التلبرنتر) التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق إلى مبرقة أخرى على الطرف الاخر من الخط.

لقد ساهم التلكس في نقل الرسائل والأنباء الصحفية وكان في اعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحربية، وعندما صارت خدمة الهاتف في متناول الافراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير واستبدال التلكس بمعدات اتصال أخرى اسرع ولها القدرة على التعامل مع انواع مختلفة من الرسائل والمعلومات.

ب- التليتكس (تبادل النصوص عن بعد) Télétex:

يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى التليتكس حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطوير لها حيث أن التليتكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية لتخزين المعلومات المطبوعة وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة ثم قراءته على الشاشة وتعديله قبل إرساله إلى المستقبل

¹ ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، " وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم"، دار الصفاء، الأردن، 1999، ص106.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

أو الجهات المعنية في أي وقت، وهذا يعني أن تبادل الرسائل والمعلومات يكون الكترونياً من وحدة الذاكرة (Mémoire) إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة الاتصالات.

ويعمل التليتكس بجهازين (واحد للإرسال وآخر للاستقبال) محدودة القدرة أي أنها ترسل (6-7) حروف في الثانية مع إمكانية الطباعة على الورق العادي ورقة حيث يمكن نقل 2400 وحدة في الثانية أي 50 مرة نظرياً أسرع من التليتكس.

يتميز التليتكس على التلكس فيما يلي:

- سرعة تناقل المعلومات والتراسل وهذه السرعة تعادل ما يقارب 50 مرة سرعة التلكس العادي.

- كمية أكبر من الحروف والرموز المستخدمة في نظام التليتكس بمعدل 307 حرف أو رمز مقارنة مع 47 حرف أو رمز في نظام التلكس.

- يكون إرسال المعلومات في نظام التليتكس بشكل صفحة متكاملة وهذا أفضل من نظام الكلمات والجمل الممغنطة في نظام التلكس.

- يوفر نظام التليتكس تبادلاً محلياً وإقليمياً ودولياً أسرع وأفضل من نظام التلكس وبشكل عام يمكن استخدام التليتكس في المجالات التالية:

• **المرسلات:** مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة أو المخصصة في مجال معين

• **الشؤون الإدارية:** مثل وثائق الموظفين، جرد المخازن، اعتماد النماذج والطلبات

• **الشؤون المالية:** كالحسابات الجارية، قوائم الأسعار وتسجيل المبيعات والصفقات

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

• مجالات أخرى: مثل الإعلانات التجارية، القوائم التفصيلية (catalogues)

للمؤسسات والمعلومات المرجعية.

ت- الهاتف وخطوطه (Téléphone):

يعد الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس لدرجة انه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تملك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات الغنية والمتقدمة والهاتف ليس اداة للتواصل بين الافراد والجماعات ولكنها اداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشرة بين المراسل والمستقبل عند مزاوله عملية الاتصال¹، وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات Photophone او الهاتف الفيديو Vidéophone الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخرن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس، ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين اساسيتين:

✓ طريقة الاتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث اخر على

الهاتف (ب)

✓ طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة

أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس أو الحواسيب وغيرها

يمكن للاتصال الهاتفي المباشر وغير المباشر أن يكون بشكليين اساسيين هما:

¹ سعيد يس عامر، "الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها"، مركز وايد سيرقيس للاستشارات والتطوير العلمي،

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- **الاتصال السلبي:** أي عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة وعبر محطات مركزية منتشرة في المدينة أو المؤسسة
- **الاتصال اللاسلكي:** أي دون الحاجة إلى وجود أسلاك وعن طريق البث والتوصيل للأمواج الدقيقة الأرضية أو الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية.

إلى جانب ذلك توجد طريقتين لنقل الكم الهائل من المعلومات بين الهواتف:

- **طريقة استخدام الكابل (Câble):** الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية عالية التحمل أي القادرة على نقل كميات هائلة من الرسائل والمعلومات، تستخدم كذلك في نقل المعلومات بين الحواسيب ويستخدم في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول والقارات.
- **إما الميكروويف (Micro ave):** أو الموجات الدقيقة فهي وسيلة أخرى مهمة لنقل المعلومات بين المناطق الجغرافية المتباعدة وهو نوع من الاتصالات اللاسلكية الأرضية التي تتم عن طريق هوائيات، أبراج توضع في مناطق مرتفعة (أعلى نقطة في المنطقة) وعلى مسافة من 50 كلم بين كل هوائي وآخر.

ويمكن استخدام الميكروويف لنقل البيانات والمعلومات الصوتية (الهاتفية) المكتوبة (عبر الحاسوب) والمرئية عبر التلفزيون، كما يمكن نقل 10 آلاف خط هاتفي ويمتاز بقلّة تكلفته ولكنه يتعرض في الأحوال الجوية الممطرة للتشويش.

مع التطورات التي تشهدها وسائل التكنولوجيا الاتصال أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد هو (النظام الرقمي)، ويعمل نظام الاتصالات الرقمية عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزيئات تفصل بينهما مسافات وهذه الجزيئات هي الأرقام الثنائية وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات، ويعتبر هذا

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النوع من الأنظمة (الرقمي) أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب بالإضافة إلى انه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.¹

ث- **بنوك الاتصال المتلفزة:** تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديو تكس أو (الفيديو تكست) من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الافراد والمؤسسات وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية.

ويعرف الفيديو تكست على انه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون، وتشمل تقنية الفيديو تكس على ثلاث ركائز مهمة هي:

- البث عن طريق شاشة التلفزيون
- تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب
- نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية

تشمل بنوك الاتصال المتلفزة(الفيديو تكس) على نوعين رئيسيين هما:

- الفيديو تكس العادي أو الإذاعي ويسمى التلتيكست (Télex) أو النص المتلفزة
- الفيديو تكس المتفاعل (Interactive Vidéotex) ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية (Vidéo Data).

¹ ربحي مصطفى عليان و محمد عبد الدبس، مرجع سبق ذكره، ص111

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

ج- الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي) Fax Mile والأقمار الصناعية:

✓ الفاكس (الناسخ الهاتفي):

الفاكس عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به وإرسال الوثيقة أو الرسالة بالفاكس، ما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز فاكس المرسل إليه وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال تتحرك الفاحصة الالكترونية في جهاز الارسال وتتحول الصفحة المرسله إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الاصلية ثم يطبع نسخة طبق الاصل منها.

فالفاكس إذن عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل على:

- جهاز استنساخ الكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف
- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي

فالفاكس إذن لا يستخدم في الحالات التالية:

- إذا اردت الحصول على تأكيد من أن المستقبل للرسالة استلمها ووصلت إليه
- إذا كانت تحتاج إلى بيان عن الاتصالات، كما الحال في معظم الأعمال
- إذا كانت الرسالة سيتم إرسالها إلى طرف ثالث، أي من جهة ليتولى الثانية بإعادة ارسالها إلى الجهة الثالثة
- إذا كانت المعلومات التي تقوم بإرسالها سريعة، حساسة أو لها طبيعة قانونية.¹

¹ علي محمد شنو، "الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديث"، دار القومية للثقافة، بيروت، 2005، ص53

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

ح- الحاسوب:

أن كلمة كمبيوتر مشتقة من فعل يحسب لذلك عربية كلمة كمبيوتر في اللغات الأجنبية إلى كلمة حاسوب في اللغة العربية، ويعرف الحاسوب انه آلة حسابية إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية، ويمكن قبول البيانات وتخزينها ومعالجتها للوصول إلى النتائج المطلوبة.

- هو نظام إلكتروني لمعالجة البيانات وفقا لمجموعة من التعليمات
- هو مجموعة من الأجهزة الإلكترونية تدعى Hardware يتم التحكم في أدائها بواسطة مجموعة من البرامج تدعى Software¹.
- يتميز الحاسوب بعدة خصائص أهمها:²
 - الدقة في أداء العمليات؛
 - السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات؛
 - المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط؛
 - السعة الكبيرة في تخزين كميات كبيرة من البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب؛
 - قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرات الثانوية التي تلحق بهو إضافي محققات مساعدة؛
 - كما يمتاز الحاسوب بان له عدة أنواع وعلى أساس عدد من الخصائص مثل: الحجم والسعة والقدرة ومجالات التطبيق والسعر، وتصنف أجهزة الحاسوب المتوفرة حاليا إلى حد كبير mainframe ومتوسطة mini وصغيرة micro،

¹ علي محمد شنو، نفس المرجع أعلاه، ص54

² محود علم الدين، " تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري"، مرجع سبق ذكره، ص52

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

وعلى الرغم من هذا التصنيف الشائع حاليا إلا انه أصبح من الصعوبة التمييز بين هذه الانواع الثلاثة طبقا للخصائص السابقة.

- أهمية الحاسوب في المؤسسات:

- يتميز الحاسوب بقدرته الهائلة في اختزان المعلومات، والسرعة في التجهيز والاسترجاع في المؤسسات التي حرصت منذ وقت مبكر الاستفادة من الحاسبات، أي النمو المطرد في قدرات الحاسب، ويقلل ذلك من تناقص مطرد في حجم وتكاليف استخدامه حيث أصبح هذا الاستخدام ضرورة لا غنى عنها في المؤسسة وذلك للأسباب التالية¹:

✓ تقديم خدمات أفضل إلى أكبر عدد من المستفيدين؛

✓ تقاسم الموارد بين المؤسسة الواحدة والمؤسسات الأخرى؛

✓ توفير الوقت والموارد المالية المبذولة في الوظائف والخدمات؛

✓ التخفيف من الأعمال التكرارية وتقليص الأجهزة..

- خ- الشبكات LES RESEAUX:

- تعريف الشبكات: هي عبارة عن مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض ، أو عبارة عن مجموعة من الاجهزة التي يتم ربطها باستخدام اسلاك الاتصال ولا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج إلى انظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الاتصال، وعليه تعتبر الشبكة عبارة عن مجموعة من المحطات المرتبطة ببعضها بواسطة مجموعة من المسارات، والشبكة يمكن عرضها في شكل بياني يدعى *topologie du réseau* التي يحدد مكان تواجد المحطات وطريقة الربط بين هذه المحطات².

¹ وهيبه غراممي، " تكنولوجيا المعلومات في المكتبات"، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 19

² مراد شلباية ووائل أبو مغلي، " مقدمة إلى الشبكات"، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 19

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- أهمية الشبكات في المؤسسات:

هناك فوائد كبيرة لاستخدام شبكات الحاسوب تصب جميعها في كثير من المجالات وخاصة تكامل البيانات، ويمكن إيجازها في مجموعة من النقاط¹:

- * **التشارك في البرامج والأنظمة:** حيث تؤمن الشبكة التشارك في البرمجيات والأنظمة الموجودة الخادم الرئيسي، وكذا قواعد البيانات المشتركة لمختلف الأقسام مما يزيد من سرعة تنفيذ أعمال المؤسسة وتحسين ادائها
- * **توفير تجهيزات مشتركة:** تساهم الشبكات في استثمار اقتصادي مثل: الطباعات، الراسمات، الماسحات، مما يوفر كلفة اقتناء هذه الاجهزة الاضافية.
- * **قواعد بيانات مشتركة:** التعامل مع نفس قواعد البيانات في المؤسسة بنفس الوقت يعمل على التحديث الفوري للمعلومات بشكل لحظي مما يمنع التضارب بين المعلومات لمختلف الأقسام.
- * **المرونة والسرعة في تبادل الملفات والمعلومات والبريد:** ما يسمح بريح الجهد والوقت والتكلفة وهذا ما يزيد في المردودية.
- * **المخاطبة والمناقشة:** تسهيل عملية الاتصال، في القسم ذاته أو بين اقسام مختلفة.
- * **حماية وامن المعلومات:** تتمتع معظم الشبكات بمواصفات امان عالية تحمي الملفات من الدخلاء غير المصرح لهم، وفرض القيود على الاشخاص المصرح لهم.

¹ تائر موسى يونس، " شبكات الحاسوب"، دار راتب الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص19

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- أنواع الشبكات:

أ- الأنترنت: تعرف الأنترنت بأنها شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تضم بداخلها مجموعة شبكات الية خاصة وعامة منتشرة في جميع انحاء العالم.

فالأنترنت شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في عشرات الدول، وتكمن فائدة الأنترنت في كونها وسيلة للتواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات، تعتمد جميع أجهزة الحاسوب المتصلة بالأنترنت بروتوكولا يسمى بروتوكول الأنترنت Protocol- IP internet ، وهو يقوم بتجزئة الرسائل الإلكترونية إلى وحدات بيانات تدعى الحزم Packets، كما انه يتحكم بتوجيه البيانات من المرسل إلى المستقبل¹.

ب- الأنترانت **INTRANET**: شبكة داخلية محلية تربط مجموعة من موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من اجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الأنترانت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستخدمين وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة، كما يمكن اعتبار الأنترانت بأنها شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة، يستعمل فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الأنترنت خصوصا البرتوكول TCO-IP والبرتوكول HTTP، ولها منفذ للشبكة الأنترنت أي أن التعامل في الشبكة يتم عن طريق واجهة الويب WEB، وبالتالي كأنها أنترنت صغيرة للاستعمال الداخلي للمؤسسة فقط، بمعنى أن هذه الشبكة مخصصة لاستخدامات المؤسسة ولا

¹ عامر قندلجي وآخرون، " مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية"، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص599

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

تستعمل من طرف الآخرين، كما تعرف على أنها "الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من معلومات، وتتضمن عادة معلومات مثل: أرقام الهاتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين في المؤسسة، أو أسعار المنتجات... الخ.¹

من أهم المزايا الأساسية التي تتمتع بها شبكة الاتصال الداخلية للأنترانت هي:²

- ✓ الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو في حدوث الحدث المتعلق بها؛
 - ✓ رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرار؛
 - ✓ المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عمليات التشغيل.
- باختصار يمكن القول أن وجود هذه الشبكة داخل المؤسسة سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف ويساهم في تنسيق وإدارة عمليات المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية، فالأنترانت هي عبارة عن شبكة محوسبة داخل المؤسسة الواحدة مستندة في عملها ومعالجتها على تكنولوجيا الأنترنت ومعاييرها.

ج- **الإكسترانت EXTRANET**: تعد الإكسترانت نتاج اندماج كل من الأنترنت والإنترانت، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية* التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء شركاء العملاء موردين أو موزعين أو عملاء أو مراكز أبحاث تجمعهم شراكة عمل في مشروع واحد... الخ، وبالتالي هي شبكة داخلية تسمح

¹ بختي إبراهيم، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم"، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2004، ص6

² سلوى محمد الشرفاء، " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا الاتصال في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة

في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين، 2008، ص65

* الجدران النارية: هي تركيبة من الأجهزة الأمنية، تستخدم عادة لمنع الوصول غير المصرح به من خارج الأنترنت

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

لبعض شركاء العمل الخارجي من الوصول والولوج فيها لأسباب محددة، عادة يكون الوصول فيها للمعلومات جزئياً.

تستخدم شبكة الإنترنت تقنيات الإنترنت في ربط المسؤولين داخل المؤسسة (المدير الإقليمي، مدير التسويق...) بأطراف من خارج المؤسسة (بعض كبار العملاء، مسؤولي المؤسسات الأخرى)، ونظراً لأن شبكة الإنترنت شبكة خاصة فهي تتطلب ادخال كلمة سر حتى نتمكن من الدخول إليها والتعامل معها، وذلك بغية حماية بياناتها فتكنولوجيا الإنترنت تحقق مفهوم المؤسسة الواسع باعتبارها منفتحة على الخارج.¹

- المزايا الأساسية لاستخدام شبكة الإنترنت وهي:

- اداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات؛
- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها والمقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التزويد؛
- توفير الامن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين المؤسسات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.

¹ عامر إبراهيم قندلجي وعلاء عبد القادر الجنابي، " نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات "، ط 5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص ص، 60-61

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال وفي وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة المجتمعات ومؤسساتها حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد وهو خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه وعمله في البيئة الاجتماعية، وتختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيات الاتصال نذكر منها¹:

1. وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص

المضغوطة والآت التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الانتاج الفكري في مجال الاتصال، وذلك بتناول البحوث والدراسات الاكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم تحقيق الاستخدام الامثل لهذا الرصيد الفكري.

2. وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية: أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين

وأصحاب الشركات والمؤسسات وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة اكبر في الاستخدام والدخول عليها.

3. ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه: ويتيح هذا الحاسوب قائمة

ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، سواء للاستخدام الشخصي أو المؤسستي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسب الالى على كمية أو إمكانية

¹ محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص75

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

كبيرة من المعلومات يمن استرجاعها بسرعة فائقة ، مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والفاكس ميلي والبريد الإلكتروني، كما أصبح أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الالي عبر خطوط الهاتف الاستعمال بالمعدل MODEM والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه انظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن (النصوص المتلفزة، البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد) وتبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع.¹

المطلب الرابع: تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أولاً: إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- إن الانتشار الواسع المتسارع في تكنولوجيا الاتصال في وقتنا الحاضر ادى إلى زيادة التقاف الجماهير والاستفادة مما تقدمه من خدمات في شتى الميادين، ومما لاشك فيه أن هذه الاستفادة تختلف من وسيلة إلى أخرى ومن ميدان إلى آخر، فنجد من بين هذه الايجابيات ما يلي:²

1- تعمل تكنولوجيا الاتصال على تقييم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتيجة للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال واهمها سعة التخزين.

¹ إياد شاکر البکری، " تقنيات الاتصال بين زمنين"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص25

² عبد الأمير عبد الفيصل، " الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005،

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

2- عملت تكنولوجيا الاتصال على زيادة سرعة إعداد الرسائل الاعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى اشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية، ومن مرئية إلى مطبوعة، والقدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان

3- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد ساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالأخرين في الواقع الآخر، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات مع الآخرين لا يعرف بعضهم بعضا ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، ومن هنا نشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع افرادها حول أهداف أخرى تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثلك مناهضة العنصرية.

4- قدمت تكنولوجيا الاتصال من خلال الاجيال الجديدة لتقنياتها فرصة المشاركة في الندوات وطرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت في الجامعات بتقديم المحاضرات عن طريق الانترنت وكذا الاجتماعات عن بعد.

5- القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت، فنتيح تكنولوجيا الاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة وبالتالي كسب الوقت.

6- القضاء على المركزية حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفاذي التفاعلات والطوابير وغيرها من الامور التي تستاء منها المجتمعات.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

7- بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عن بعد عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف... الخ، وكل هذا يشعر العميل انه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عن الخدمة المقدمة.¹

ثانيا: سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أن التضافر والاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والوسائط الاتصالية يهب المعرفة المعلومات قدرات وإمكانات غير محدودة على اختراق الحدود والزمن، وكل هذا غير سواء حيث سيغير بسرعة غير مسبوقة اقتصادنا وسياستنا وقيمنا بشكل من الأشكال، وكما لا يخلو اي اختراع من عيوب فان تكنولوجيا الاتصال تتطوي على سلبيات نذكر اهمها:²

1- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها، مثلما يحدث اليوم بين الدول الاوروبية والدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية، فان هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات العزلة الثقافية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية؛

2- اندماج تكنولوجيا الاتصال في منظومة واحدة، وهو احد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، فهي تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية، لأنه بكل بساطة هذه التكنولوجيات لا تعبا بانتقاداتنا وأخلاقنا، ولا ننتظر حتى نكمل تأقلمنا ونقدنا لسلبياتها، بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح متأهلين لاستقبالها، والثابت أن تكنولوجيا الاتصال هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات

¹ محمد زرقون، زينب شطية، " تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاتصال وتأثيراتها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد3، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013، ص79

² سمير إبراهيم حسن، " ثورة المعلوماتية عواقبها وأفاقها"، مجلة جامعة دمشق، المجلد18، العدد01، 2002،

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

موضوعية لصيقة بينان وثقافة هذه المجتمعات، ولم ترع ما هو موجود في مجتمعاتنا من أعراف وتقاليد ومبادئ وقيم، وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات؛

3- كل مؤشرات تطور التكنولوجيا الاتصال تشير إلى انعدام اي جهة أو اي سلطة على المنبع أو على التحكم بسير المعلومات المتدفقة، من الحكومات وأجهزة المخابرات، وهذا ما يعود سلبا على ثقافتنا وتقاليدنا وقيمنا، لان هذه الوسائط الاتصالية تحمل في طياتها حجم كبير من المعلومات والصور والبيانات التي تعمل على تحطيم اخلاقنا ومبادئنا من دون علم ورقابة، ما دامت هذه المعلومات والصور غير مراقبة من جهات مسؤولة؛

4- أن هذه التكنولوجيات اقل عاطفية واجتماعية وحميمية، كما انه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بان تكنولوجيا الاتصال سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير؛

5- كذلك من سلبياتها التفتيت و اللاجماهيرية التي تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض إلى عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع؛¹

6- لقد عملت تكنولوجيا الاتصال على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الاورو-امريكي وترسيخ قيم المثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع، وهذه ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى؛

¹ عبد الرحمان عزي، "دراسات في نظريات الاتصال"، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، 2003،

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

7- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك، ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية والمرئية من السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية وهذا في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى، بل يحول الوجود بالمعنى إلى وجود بالحصول ويصبح المرئي هكذا من الحقيقة ذاته؛¹

8- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد فالعديد من الأمراض كان سببها استخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل: الصداع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر،الخ.²

¹ حورية لعويدات، " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماجستير، قسنطينة، 2007-2008.

² شريف درويش اللبان، " تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية"، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص23

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: المؤسسة العمومية (البلدية نموذجاً)

يضم الإقتصاد الوطني في مجمله على المؤسسات العمومية والخاصة التي تعتبر ركيزة حيوية في تحقيق التنمية الاقتصادية، فالمؤسسة العمومية من بين المؤسسات التي تعتمد إدارتها على تكنولوجيا الإتصال الحديثة بوجه خاص البلدية.

المطلب الأول: ماهية المؤسسات العمومية

أولاً: تعريف المؤسسة العمومية:

توجد المؤسسات العمومية وتنتشر في جميع دول العالم، وان اختلفت من حيث الدولة التي توجد بها سواء كانت متقدمة اقتصادياً أو سائرة في طريق النمو، فهي ظاهرة إدارية اساسية لا غنى عنها لتنظيم الإدارة العامة في الدولة، لذا تعددت وتتنوعت تعريفاتها في فقه القانون العام عموماً، والفقه الفرنسي على الخصوص، واتسمت هذه التعريفات بتضمنها لأركان المؤسسة العمومية، من بين هذه التعريفات نجد:

* يعرفها الأستاذ "بارتيملي Barthélemy المؤسسة العمومية بانها: "مرفق عام

منح الشخصية المعنوية"¹؛

¹ علي خطار شنتاوي، " نظرية المؤسسات العامة وتطبيقاتها في المملكة الأردنية الهاشمية"، ط 1، دار الفكر

للنشر والتوزيع، 1990 ص11

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- * ويعرفها الأستاذ "Hauriou" المؤسسة العمومية على أنها: "عبارة عن إدارة عامة تتمتع بشخصية معنوية مستقلة، تتولى إدارة مرفق عام أو عدة مرافق عامة، متخصصة ضمن حدود إقليمية معينة"¹؛
- * بينما يعرفها الدكتور "خالد خليل الظاهر" المؤسسة العمومية بأنها: "أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية، تنشئها الدولة لإدارة مرفق عام، يمنحها القانون قدرا كبيرا من الاستقلال المالي والإداري، وهي صورة من صور اللامركزية المرفقية"²؛
- * في حين يعرفها الدكتور "ناصر لباد" بأنها: "شخص معنوي، الهدف من إنشائها هو التسيير المستقل لمرافق عمومية تابعة للدولة أو المجموعات المحلية"³؛
- * يرى العلامة "Chapus" بأنه لا يوجد معيار للمؤسسة العمومية، واعتبر أنها: "شخص متخصص من أشخاص القانون العام"، حيث تخلى في تعريفه عن عنصر المرفق العام.⁴
- * يعرف الأستاذ "سليمان محمد الطماوي" في كتابه "مبادئ القانون الإداري" المؤسسة العمومية على أنها: "عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة، يتمتع بالشخصية المعنوية"⁵؛

¹ على خطار شنطاوي، "نظرية المؤسسات العامة وتطبيقاتها في المملكة الأردنية الهاشمية"، نفس المرجع أعلاه، ص11

² خالد خليل الظاهر، "القانون الإداري (دراسة مقارنة)"، الكتاب الثاني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 1997، عمان، ص54

³ ناصر لباد، "الوجيز في القانون الإداري"، ط2، ب.د.ن، 2007، الجزائر، ص21

⁴ هيام مروة، "القانون الإداري الخاص"، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ص

⁵ زقوران سامية، "عملية الرقابة الخارجية على أعمال المؤسسات العامة في الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2001/2002، ص10

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- * يعرفها الدكتور "Pierre Lourent" على أنها: "هي شخص معنوي من القانون العام يسير مرفق عمومي متخصص، مستقل عن الدولة والجماعات المحلية ولكنه مربوط بهما"¹؛
- * من التعاريف السابقة يمكن تعريف المؤسسة العمومية على أنها "شخص معنوي، يتولى ادارة المرافق العامة ويخضع في تسييره إلى الدولة أو الجماعات المحلية، وهي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال في تنظيمها".

ثانيا: خصائص المؤسسة العمومية

تتمتع المؤسسة العمومية كغيرها من المؤسسات الأخرى بجملة من الخصائص التي يمكن التعرف عليها فيما يلي²:

- المؤسسة العمومية مرفق عام أو منظمة عامة وفقا للمعايير الراجعة؛
- تتمتع المؤسسة العمومية بالشخصية المعنوية التامة؛
- تتمتع المؤسسة العمومية بالاستقلال المالي والإداري في حدود القانون؛
- تعتبر المؤسسة العمومية الاداة والوسيلة التنظيمية الأكثر كفاءة ومرونة ورشادة لتدخل الدولة لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، نظرا لتمتعها بالاستقلال الإداري والماليين وحرية التصرف، وتخصصها في أغراض وأهداف محددة؛
- تدار المؤسسة العمومية بواسطة الأسلوب الإداري اللامركزي، وعن طريق مجالس ادارات وعمال ولجان متخصصة دائمة ومؤقتة؛

¹ Pierre .LOURENT Frier, " Précis de droit administratif, édition Montchrestien", E.J.A, Paris, 2001, p190

² عمار عوابدي، " القانون الإداري"، ج1، ط5، النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008،

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تخضع المؤسسة العمومية للسلطة والرقابة الإدارية الوصائية، التي تمارس عليها السلطات الإدارية المركزية في حدود النظام القانوني الذي يحكم المؤسسات العمومية؛
- تتخصص المؤسسة العمومية لتحقيق أهداف عامة محددة، تتمثل عادة في إنتاج سلع إنتاجية، استهلاكية، وفي تقديم خدمات عامة لإشباع الحاجات العامة؛
- المؤسسة العمومية مملوكة للدولة، وتنشأ أصلاً بواسطة الدولة.¹

المطلب الثاني: أنواع للمؤسسات العمومية

تختلف أنواع المؤسسات العمومية وتتعدد باختلاف المعايير المتبعة في تصنيفها حيث نجد:²

أولاً: التصنيف حسب النشاط

هناك من يصنفها على أساس الأنشطة التي تمارسها والتي تحقق من خلالها الأهداف المرجوة وهو التصنيف الأكثر شيوعاً واستخداماً.

1- المؤسسات العمومية الاقتصادية: هي جميع المؤسسات التجارية والصناعية وبعض المؤسسات الخدمية التي تربطها علاقة ما بعملية تجميع واستخدام الموارد وتوزيع الدخل.

2- المؤسسة العمومية الاجتماعية: تنشأ بهدف خدمة المجتمع من المستشفيات لتحقيق الأهداف الصحية للأفراد، مؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي، المؤسسات التعليمية والترفيهية.

¹ عمار عوابدي، مرجع سبق ذكره، ص 308

² علي شريف، "إدارة المنظمات الحكومية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 276

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانيا: حسب طبيعة الملكية

كما يمكن تصنيفها حسب طبيعة الملكية وأسلوب الإدارة، في هذه الحالة تظهر ثلاث أنواع:¹

1- **المؤسسات العمومية المباشرة:** تلك المؤسسات التي تملكها السلطات العامة وحدها وتتفرد بإدارتها وتحمل كافة مخاطرها، في هذه الحالة تعتبر امتداد لسلطة الحكومة ولا تتمتع بوجود قانون مستقل عنها، يندرج ضمن هذا الصنف المؤسسات ذات المظاهر السيادية أو تلك التي لها صلة وثيقة بالأمن الوطني.

2- **المؤسسات العمومية المستقلة:** هي مؤسسات تمتلكها الدولة ولكنها تتمتع بوجود الاستقلال المالي والإداري، تقوم الدولة بإنشائها مباشرة عن طريق تأميم بعض المؤسسات.

3- **المؤسسات شبه العمومية:** تشترك المصادر الخاصة والدولة في رأسمالها وتمارس أنشطة صناعية أو تجارية طبقا للقانون الخاص، إلا انه يشترط أن تمتلك الدولة أو السلطات المحلية 50% أو أكثر من رأسمالها.

ثالثا: حسب نوع المرافق التي تديرها

يمكن تصنيفها أيضا وفق المرافق التي تديرها إلى:

1- **مؤسسات عمومية صناعية أو تجارية:** موضوعها القيام بعمليات صناعية أو تجارية، أي إنتاج ومبادلة تتوافر فيها إمكانية تحقيق الربح²

¹ المرسي السيد حجازي، " اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص31

² سعيد عبد العزيز عثمان، " قراءات في اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص28

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

2- مؤسسة عمومية غير اقتصادية (إدارية وتنظيمية): تقوم بإدارة المرافق التي تمارس نشاط يدخل في صميم المهام الإدارية، منتجاتها ضرورية لأفراد المجتمع وغالبيتها اجتماعية غير قابلة لمبدأ الاستبعاد وتتسم بخاصية الاستهلاك المشترك تتبثق نفقاتها من الموازنة العامة وتصب إيراداتها فيها.¹

المطلب الثالث: أساسيات حول البلدية

أولاً: تعريف البلدية

لقد أولى المشرع الجزائري للبلدية اهتمام كبير فنجد انه نص عليها في مختلف الدساتير حيث اختلفت تعاريف البلدية باختلاف النظام السياسي الذي تبنته الجزائر في كل مرحلة، كما تطرق لتعريفها في مختلف القوانين المتعلقة في المرحلة التي سبقته واعتبارها الوحدة الأساسية للإدارة المحلية، حيث اعتبرت البلدية في الجزائر الخلية الأولى والأساسية للجماعات المحلية.

وعليه يمكن إبراز تعاريف مختصرة للبلدية فيما يلي:

1- **التعريف الأول:** " تحتل البلدية المركز القاعدي والخلية الأساسية في تكوين الدولة ، كما أنها تعتبر الإدارة الأكثر قربا من المواطنين، ومن مشاكلهم وشكاويهم، من هذا المنطلق تعتبر ركيزة وحجر الزاوية الذي يربط المواطن بالدولة، كما تعبر البلدية عن مشاركة الأفراد في شؤونهم الداخلية، من خلال المجالس المنتخبة التي

¹ صادق المجذوب، " الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص453

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

تسهم في تلبية حاجيات المواطنين، فالبلدية تعبر عن المدينة أو القرية اي يشعر الافراد انهم في موطنهم"¹

2-**التعريف الثاني:** " البلدية هي هيئة إدارية لامركزية محلية، وجماعة إقليمية سياسية ادارية اقتصادية واجتماعية وثقافية تتمتع بالشخصية المعنوية وذات ذمة مالية واستقلال مالي"²

ثانيا: خصائص البلدية

يمكن ذكر الخصائص التالية للبلدية كما نص عليها القانون البلدي³:

- ✓ البلدية هي وحدة أو جماعة أو هيئة ادارية لامركزية اقليمية وليست مؤسسة باعتبار أن المؤسسة لامركزية مرفقية؛
- ✓ نظام البلدية في الجزائر هو الصورة الوحيدة للامركزية المطلقة، حيث أن جميع أعضائها وأعضاء هيئتها ولجان التسيير، يتم اختيارهم بواسطة الانتخاب العام المباشر، حيث انه لا يوجد من بينهم عضو يتم تكليفه أو تعيينه؛
- ✓ تعتمد البلدية في النظام الإداري الجزائري اساسا على مواردها الذاتية في تلبية وتغطية نفقاتها حسب نص المادة الأولى من القانون البلدي؛
- ✓ تمتلك البلدية في النظام الإداري الجزائري وظائف سياسية وإدارية واقتصادية واجتماعية وثقافية واسعة بالمقارنة بالنظم الإدارية الأخرى؛
- ✓ أن نظام الوصية السياسية والإدارية على البلدية دقيق ومحكم ومشدد حيث أن كافة الشروط والإجراءات التي يجب أن تعمل في نطاقها من اجل تسييرها

¹ François Valenbois, " **La Commune et Les associations**", 2eme édition, Guide Pratique berger- levraut, Paris, avril 2004, ,p131

² أبو منصف، " مدخل إلى التنظيم الإداري والمالية العامة"، د. ط، دار المحمدية، الجزائر، ب.س، ص47

³ المواد 01، 02، 03، 04، من القانون البلدي رقم 08/90 المؤرخ في 07/04/1990.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

وإدارتها محدد على سبيل الحصر تحديدا دقيقا وواضحا لا يجوز الخروج عنها
والا أصبحت أعمال وتصرفات البلدية باطلة وغير مشروعة.

مما سبق يمكن القول أن انشاء البلدية بموجب القانون ورسم حدودها الإقليمية والذي
يكون وفقا للتنظيم، الهدف منه هو انشاء علاقة ربط الإدارة بالمواطن، وذلك من خلال
تقريبه من الإدارة وتلبية احتياجاته، من اجل تحقيق التنمية الإقليمية وإشباع أكبر قدر
ممكن للحاجات وفقا للبرنامج المسطر طبقا للسياسة العامة للدولة.

ثالثا: إدارة ولجان البلدية

أن الصلاحيات والمهام والمسؤوليات المخولة للبلديات وبموجب النصوص القانونية كثيرة
ومتنوعة، وللقيام بهذه الصلاحيات على أحسن وجه وبأكثر فعالية، لابد من وجود تنظيم
إداري يتكفل بهذا، وعلى مستوى البلدية فإن التنظيم الإداري يتكون من عدة مصالح
يختلف عددها من بلدية إلى أخرى وهذا حسب أهمية كل بلدية، وهو ما جاءت به المادة
126 من القانون البلدي 90-08 التي تنص على ما يلي: "يتغير التنظيم الإداري
للبلديات حسب حجم المجموعات والمهام المسندة إليها" ولكن بصفة عامة فإننا نجد على
مستوى البلديات أجهزة إدارية تنفيذية وأخرى استشارية.¹

1- الأجهزة الإدارية التنفيذية: وهي الأمانة العامة، المصالح الإدارية، المصالح
التقنية وبعض المصالح الأخرى.

1-1- الأمانة العامة: يسيرها أمين عام وهذا الأخير يعتبر الركيزة الأساسية في
البلدية، ويعتبر المساعد الأول والمباشر لرئيس البلدية.²

¹ المادة 55 من القانون البلدي رقم 90-08.

² ناصر لباد، " القانون الإداري، التنظيم الإداري"، الجزء الأول، الطبعة 03، ب.د، الجزائر، 2005، ص 290

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

يعين الامين العام للبلدية من طرف السلطة الوصية أو باقتراح منها حسب وزن كل بلدية، فوزير الداخلية يعين الامناء العامين مقر الولاية أو التي يتجاوز عدد سكانها 100 الف نسمة وهذا باقتراح من الوالي، بينما يعين الوالي الامناء العامين لباقي البلديات الموضوعة تحت سلطته.

تجدر الإشارة إلى أن وضعية الأمين العام للبلدية موجودة على مستوى كل بلديات التراب الوطني، والتعيين فيها يكون حسب الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 91-26 في 02 فيفري 1991 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتمين إلى قطاع البلديات، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 91-27 المؤرخ في 02 فيفري 1991 الذي يحدد قائمة الوظائف العليا لإدارة البلدية.

فيما يخص صلاحيات الأمين العام، تنص المادة 119 من القانون البلدي رقم 90-08 على التالي:

- جميع مسائل الإدارة العامة؛
- القيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي؛
- القيام بتنفيذ المداورات؛
- القيام بتبليغ محاضر مداورات المجلس الشعبي والقرارات للسلطة الوصية، إما على سبيل الاخبار أو من اجل ممارسة سلطة الموافقة والرقابة؛
- تحقيق اقامة المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها والتنسيق بينها وراقبتها؛
- ممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية؛

تظهر أهمية الأمين العام في البلدية خاصة عند تجديد المجالس الشعبية البلدية بحيث أنها اثناء هذه المرحلة يصبح تقريبا هو المسؤول الأول على إدارة البلدية، وهو امر طبيعي كون أن منصب رئيس مجلس الشعبي البلدي يكون شاغرا.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-2- المصالح الإداري: تتمثل هذه المصالح خاصة في مصلحة التنظيم والشؤون العامة ومصلحة المحاسبة ومصلحة الحالة المدنية وغيرها من المصالح الأخرى.

1-3- المصالح التقنية للبلدية: تلعب المصالح التقنية للبلدية دورا هاما في مجال التنمية، خاصة ما يتعلق بتجسيد المشاريع الإنمائية البلدية وإنجاز المدارس، فوجود المهندسين والمهندسين المعماريين وكذلك الأطباء البيطرين يساعد البلدية على تحسين تسيير مختلف نشاطاتها، سواء في قطاع الصحة أو في قطاع الانجاز أو في ميدان التعمير والبناء.¹

1-4- بعض المصالح التقنية الأخرى: وهذه المصالح التقنية للدولة والمصالح المكلفة بالأمن:

أ- المصالح التقنية للدولة: ليس لكل بلدية القدرة على انشاء مصالح تقنية تابعة لها، على هذا الأساس تنص المادة 111 من القانون البلدي 90-08 على ما يلي:

"تقدم المصالح التقنية للدولة خدمة للبلديات غير المؤطرة لتمكينها من إنجاز ومتابعة بعض المشاريع، مثل قطاع الأشغال العمومية (طرق، جسور... الخ) وكذلك أشغال الري.

ب- المصالح المكلفة بالأمن: تتمثل هذه المصالح في شرطة البلدية والحرس البلدي من جهة، وفي المكلف بالأمن على مستوى البلدية من جهة أخرى.

¹ A. Meziane Cherif, " collectivités locales, gestion et enjeux", ENAG, 1995, p105

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

2- الاجهزة الاستشارية:

من بين هذه الاجهزة نذكر اللجنة الاستشارية المتعلقة بالصفقات العمومية ، حيث تنص المادة 101 من المرسوم التنفيذي رقم 91-434 في 09 نوفمبر 1991 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية على ما يلي:

"تحدث لدى الوزير أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي لجنة استشارية تكون مهمتها البحث في النزاعات المتعلقة بالصفقات العمومية عن العناصر المنصفة الممكن اعتمادها أساسا لتسوية ودية، ويحدد تشكيل هذه اللجنة وعملها حسب الحالة بقرار من الوزير أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي".

يجب على اللجنة أن تصدر رايها في اجل أقصاه ثلاث اشهر ابتداء من تاريخ تبلغ صاحب الصفقة قرار الوزير أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي رفع القضية إليها. يجب على طرفي النزاع أن يعبرا كتابيا عن قبولهما الراي الصادر في القضية أو عدم قبولهما له خلال مدة قدرها شهر، وإذا اتفق الطرفان وجب أن يكون هذا الراي موضوع وثيقة تعاقدية ويصبح نافذ رغم انعدام تأشيرة الهيئة المختصة بالرقابة الخارجية القبلية".

إلا انه تجدر الإشارة أن هذه اللجنة الاستشارية لدى رئيس المجلس الشعبي البلدي المتعلقة بالصفقات العمومية، قد الغيت بموجب المرسوم الرئاسي 02-250 في 24 جويلية المتضمن تنظيم الصفقات العمومية، نظرا لكثرة الوظائف وتشعب المهام الموكلة للبلديات وبغرض تمكين المجالس الشعبية البلدية من أداء مهامها بصورة مثلى.¹

¹ قدوح حمامة، "عملية إبرام الصفقات العمومية في القانون الجزائري"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2004، ص144

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل المؤسسات العمومية

نتطرق في هذا المبحث إلى العوائق التي تواجه تقديم الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري، بالإضافة إلى دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية وأخيرا إلى واقع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الجزائر في مختلف الاتصالات السلكية منها واللاسلكية.

المطلب الأول: عوائق تقديم الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري

لا يمكن تعزيز اسس دولة القانون وتكريس العدالة الاجتماعية من دون مرافق عمومية إدارية ناجعة فعالة، من هذا المنظور فقد بذلت الدولة العديد من المجهودات من اجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها، وذلك بإنجاز وتهيئة العديد من المقرات الإجارية وتعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها ، إضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصرنه المرافق العمومية الإدارية وإدخال المعلوماتية في إدارتها وأداء مهامها، غير انه لا تزال الخدمات التي تقدمها تبقى دون مستوى الطموحات، الأمر الذي يشكل مصدر انشغال السلطات العمومية وإحباط لمستعملي المرافق العمومية من خلال النقائص التالية:¹

أولا: نقص فيما يخص استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته وطلباته:

- أن بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين

¹ المنشور الوزاري المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- يقوم البعض بتكليف مرؤوسيههم لاستقبال المواطنين والذين غالبا ما يفتقرون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاته؛
- استقبال المواطنين في ظروف غير لائقة وتقديم ردود سلبية للمواطنين الذي لا يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة.

ثانيا: نقص التوجيه والاتصال وإعلام المواطنين خاصة في:

- نقص إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية كالشروط التنظيمية للاستفادة من بعض الخدمات واستحقاقها؛
- الإجراءات الواجب اتباعها في إعداد الملفات الإدارية؛
- آجال معالجة الملفات؛
- نقص وغياب وسائل وإشارات لتوجيه المواطن على مستوى الإدارات وأحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة وتحتاج لإعادة التحيين والضبط؛
- غياب اتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي المقدمة؛
- استقبال وتوجيه المواطنين من قبل أعوان غير مؤهلين، مهمتهم الأصلية هي الوقاية والأمن؛

ثالثا: استمرار التصرفات البيروقراطية في بعض الإدارات المتمثلة في:

- المطالبة بوثائق أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛
- البطء في معالجة طلبات وشكاوي المواطنين؛

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المؤسسات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد، الوقت والتكلفة، ما يؤدي إلى حل مشاكل الطوابير، ومختلف العراقيل البيروقراطية، كما أن وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات أدى إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، التي كانت تستحوذ على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أن المزايا التي تقدمها الحواسيب، تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري وكذا الثبات، الذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، فالألة صماء ليس لديها اي احساس كي تقوم بالسرقه والاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف.

ومنه يمكن القول أن اثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الذي يتجلى في تفعيل الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية يرتكز على وجوب العناصر الآتية:¹

أولاً: مردودية الخدمة العمومية وتقليص تكاليف الخدمة

1- من حيث مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف اسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي

¹ عبد الكريم عاشور، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية وفي الجزائر"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 65-66

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الحكومي، ومدى حقيقته ثم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

2- من حيث تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

ثانيا: سرعة الاستجابة واحترام المواعيد والدقة

1- من حيث سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لريح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

2- من حيث الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات، إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

ثالثا: سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة

انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، فإن ذلك سيؤدي إلى إمكانية المحاسبة على جزئيات كل المهام والأنشطة، من خلال النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات أو التلاعب ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر

أولاً: شبكة الأنترنت

حسب احصائيات 2011 بلغت اجهزة الكمبيوتر المستخدمة في الجزائر حوالي 3.7 مليون جهاز وبلغ عدد مستخدمي الانترنت 7.7 مليون إما بالنسبة لمستخدمي الهاتف الثابت 3.1 مليون مشترك وفيما يخص المحمول 35.7 مليون.

كما أن مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال 1.36 نقطة، حيث صنف "دافوس" الجزائر في تقريره لتكنولوجيات وتقنية المعلومات في المرتبة 129 عالميا من اصل 148 دولة، كل المؤشرات الخاصة بهذا التقرير تشير إلى أن الجزائر تحتل المراتب الأخيرة، حسب تصنيف المنتدى الاقتصادي العالمي "دافوس" احتلت الجزائر المرتبة 105 عالميا سنة 2015 من اجمالي 144 دولة من ناحية شبكة الاتصالات والطرق.

حسب وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال فان عدد مستخدمي الانترنت عالمي النطاق بالجزائر بلغ 11 مليون مستخدم بزيادة قدرت بمليون مستخدم مقارنة بالعام 2011 وذلك بالنسبة لمستخدمي الاديصال وحاملي الحواسيب المحمولة ومستخدمي الشبكة في المؤسسات والأسر والفئات الاجتماعية المختلفة، كما اكد على أن جميع المؤسسات التربوية والجامعات والمعاهد التكوينية هي حاليا مربوطة بشبكة الانترنت وان نحو 400 اقامة جامعية مربوطة بشبكة الأنترنت، فيما يتعلق بقطاع التربية والتعليم ، اكد الوزير أن 85% من المؤسسات التربوية تستخدم الشبكة العنكبوتية بالإضافة إلى 70% من المتوسطات و 25% من المدارس الابتدائية، كما يعرف قطاع الصحة شبكة معلوماتية موثوقة في اطار مشروع الصحة الإلكترونية، كما أنها حاليا تعمل جاهدة على

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

استبدال الكابلات الكلاسيكية بالألياف البصرية، بالنسبة للدول العربية وفي مؤشر سرعة الإنترنت لسنة 2020 "سييد تيست"* العالم لسرعة الإنترنت قائمة صنّف فيها سرعات نطاق الإنترنت في جميع أنحاء العالم للشهر الماضي، حيث جاءت 3 بلدان عربية من بين الدول الـ 10 الأوائل. ووفق القائمة فقد جاءت الامارات في المركز الأول عربياً والثاني عالمياً في شهر نيسان بناء على سرعة التحميل في خدمات الإنترنت عبر الشبكة الخليوية حيث بلغت سرعة الإنترنت فيها 107.53 ميغابايت في الثانية. تليها قطر بسرعة أنترنت بلغت 83.83 ميغابايت، أما المرتبة الثالثة فكانت للسعودية التي بلغت فيها سرعة الانترنت 66.54 ميغابايت، ثم الكويت، المغرب، عمان أين بلغت فيها سرعة الأنترنت على التوالي (34.63، 35.50، 49.46) ميغابايت، في حين جاءت تونس في المرتبة السابعة بسرعة أنترنت بلغت (28.89 ميغابايت) تليها سوريا بسرعة أنترنت بلغت (22.19 ميغابايت)، بينما جاءت كل من مصر و ليبيا في المراتب التاسعة والعاشر وذلك بسرعة أنترنت بلغت (19.41، 12.21) ميغابايت، تليها الجزائر في المرتبة قبل الأخيرة اين بلغت فيها سرعة الأنترنت (11.17 ميغابايت)، ثم الصومال ب(10.85) أما السودان فكانت في المرتبة الأخيرة ب(8.45 ميغابايت)¹

هذا وتمكنت الجزائر بفضل استراتيجياتها لتطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال من فرض نفسها كأحد البلدان الأكثر حيوية في هذا المجال خلال سنة 2016 حيث حققت تقدماً معتبراً في اطار سياستها الرامية إلى بناء مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي من خلال تحسين مكانتها بتسع مراتب ضمن تصنيف الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية في تقريره المتعلق بمجتمع المعلومات خلال سنة 2016، فالجزائر كانت من بين البلدان

* هي خدمة ويب مجانية تقوم بتحليل أداء الإنترنت، وقد تأسس الموقع عام 2006 ومقره في واشنطن.

¹ من اعداد الطالب بالاعتماد على بيانات موقع www.speedtest.net تم الاطلاع عليه يوم 2020/8/1 على

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

التي حققت تقدما أكثر في مجال مؤشر تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال من 3.74 سنة 2005 إلى 4.40 سنة 2016 اي من المرتبة 112 إلى 103 في التصنيف يذكر انه ما بين 2010 و 2015 لم تتقدم الجزائر سوى بمرتبة واحدة لتنتقل من المرتبة 114 إلى 112 في التصنيف العالمي الذي شمل 167 بلد في مؤشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لاشك أن مختلف التحديات وفرص استثمار المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر إلى البدء في انتهاج استراتيجية تبني مشروع الإدارة الإلكترونية الهادف إلى تحويل عمل الإدارات العمومية من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية بهدف تحديث البنية وطريقة تنفيذ الأعمال، لتعزيز الدور الإيجابي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتنظيم سير العمل الإداري، وزيادة نوعية الخدمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، إلى جانب تحسين علاقة المواطن بالدولة، اطلقت وزارة الداخلية في اواخر سنة 2013 مشروع المواطن الإلكتروني والإدارة الإلكترونية حيث اعتمد قطاع البردي وتكنولوجيا الاعلام والاتصال في السنة ذاتها استراتيجية الجزائر الإلكترونية بهدف تنويع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومنها الأنترنت ذو التدفق السريع والسريع جدا للهاتف الثابت والنقال التي بدأت في إعطاء نتائج ملموسة نوعا ما، في هذا الصدد وضعت الحكومة "الإدارة الإلكترونية" وتحسين الخدمة العمومية من بين اهدافها المسطرة حيث يعتبر استخراج الوثائق في الجزائر والتطورات التي عرفتتها احد مظاهر هذه الإدارة الإلكترونية والقضاء على البيروقراطية التي لطالما اشتكى منها المواطنون، حيث اكد وزير الداخلية والجماعات المحلية أن الحكومة تهدف إلى احداث ادارة الكترونية عصرية سريعة مبنية على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مشيرا

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

إلى فتح ورشة لتفعيل الإدارة الإلكترونية على جميع المستويات ويكفي المواطن بطاقة التعريف البيو مترية ورقمه الوطني لحل جميع مشاكله.

في هذا السياق كانت وزارة الداخلية قد اتخذت عدة إجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية، من اقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف وجواز السفر البيو مترية ما عجل باستئصال الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء مثلما اكده مواطنون اللذين استحسنوا كذلك قرار استخراج البطاقات الرمادية على مستوى البلديات، ولم يقتصر تعميم الإدارة الإلكترونية على البلديات والجماعات المحلية فحسب، بل تعداه إلى قطاع العدالة في الجزائر الذي عرف قفزة نوعية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال عمليات العصرية التي شملته، حيث يعد نظام الامضاء والتصديق الإلكتروني للوثائق القضائية بمثابة ثورة حقيقية في مجال القضاء وتحسين الخدمة العمومية للمواطن الذي أصبح بإمكانه الحصول على شهادة الجنسية وشهادة السوابق العدلية عبر البريد الإلكتروني بعد طلبها في مرحلة قادمة، ويتم تعميمها مستقبلا على جميع السندات الإدارية والقضائية ذات الصلة بقطاع العدالة، وحتى قطاع الضرائب تم استحداث بعض الوثائق الإلكترونية مثل وثيقة G50 التي تمكن المكلف بالضريبة مثلها الكترونيا وبعثها عبر البريد الإلكتروني.

ثالثا: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية

دفعت استراتيجية الإدارة الإلكترونية بفضل الأنترنت ذو التدفق السريع للهاتف الثابت من خلال بلوغ أكثر من 70000 كلم من شبكة الالياف البصرية وهي تكنولوجيا تسمح بربط اسرع ب5 مرات من الأسلاك النحاسية (من 20 ميغا اوكتي إلى 100 ميغا اوكتي)، إضافة إلى الالياف البصرية عملت الجزائر على تحسين انترنت الهاتف النقال من خلال

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

اطلاق الجيل الرابع 4 في سنة 2016 وهو ما يسمح بتدفق اسرع ب10 مرات مقارنة بالجيل الثالث 3 منذ ثلاث سنوات، يسمح الجيل 4 بتحميل اسرع للمضامين وإرسال أفضل من هاتف ذكي أو من لوحة الكترونية، هذا وسيكون من السهل جدا مشاهدة الفيديوهات بجودة عالية والاستماع إلى المحتويات الصوتية وتحميل الصور والملفات ذات الحجم الكبير مما يساهم في تسهيل حياة المواطنين والمهنيين الذين يستعملون هواتفهم كوسيلة عمل، من المرتقب أن تعزز هذه التكنولوجيا استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، وفور الشروع في استغلالها من قبل المتعاملين الثالث للهاتف النقال (موبليس، اوريدو، جازي) عرفت تكنولوجيا الجيل الرابع اقبالا كبيرا من طرف مستعملي الانترنت الجزائريين الذين سارعوا بعد الإعلان عن اطلاقها إلى الوكالات التجارية لتحديث شرائحهم من الجيل الثالث.

فبالنسبة لوزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال يندرج مشروع اطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع ضمن اولويات السياسة الوطنية الرامية إلى عصنة الإدارة وجعلها أكثر واقرب للمواطن ومرفق عام، يضمن خدمات مبسطة وذات جودة عالية للمواطنين، كما اطلقت الجزائر بالموازات مع اطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع "الدفع الإلكتروني" لتسهيل المعاملات التجارية، وتعد أيضا من بين المراحل الرئيسية لمسار عصنة المنظومة البنكية ومنظومة الدفع المندرجتان في اطار استراتيجية الجزائر الإلكترونية، فالدفع الإلكتروني لا يهدف إلى التقليل من تكاليف وأجال المعاملات البنكية فحسب بل يساهم أيضا في تحسين الوضع المالي للشركات، تسمح هذه الخدمة بشراء سلع أو خدمات من المواقع التجارية عن بعد بطريقة آمنة وسريعة، حيث منحت أزيد من 500.000 كلمة سر لحاملي البطاقة البنكية (المقدر عددهم ب1.3 مليون) في غضون اسابيع فقط من تاريخ اطلاق خدمة الدافع الإلكتروني التي خصت في البداية حوالي عشرة بنوك وعشر

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

شركات¹، كما تم إصدار البطاقة البيومترية والإلكترونية بالنسبة لجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية كخطوة هامة في عصرنة ورقمنة الإدارة الجزائرية وجعلها مواكبة لتطورات العصر ومسايرة التكنولوجيا الإعلام والاتصال، قامت الجزائر بتحديث مصالح الحالة المدنية عبر 1541 بلدية بأجهزة الإعلام الألي، بدل اطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع للهاتف النقال على الأهمية التي توليها السلطات العمومية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال لوضعها في خدمة التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد وتوجيه البلاد نحو اقتصاد المعرفة²، هذا وقد التزمت الحكومة بإدراج تكنولوجيا الجيل الرابع للاتصالات النقالة في الجزائر اكتوبر 2016 حيث توفر خدمة الجيل الرابع سرعة تدفق تفوق (الادي اس ال) من 2 إلى 3 مرات بينما تتجاوز سرعتها تدفق الجيل الثالث من 5 إلى 10 مرات، من الناحية الاقتصادية سيشكل نشر التدفق العالي للهاتف النقال في اكبر اقطاب النشاطات إضافة كبيرة للمجهودات المبذولة في اطار عصرنة القطاع الاقتصادي كما يعد ركيزة اساسية لتعزيز متطلبات الاقتصاد الرقمي، ولهذا الغرض قامت الجزائر بتكثيف الجهود الرامية إلى تحديث الإدارة وتغيير السلوكيات، حيث يتم في هذا الاطار اقامة مرصد للخدمة العمومية تسند له صلاحيات تقديم اقتراحات للمساهمة في "معالجة الاختلالات والقضاء على البيروقراطية وانعدام الفعالية"، حيث خصص لتحسين الخدمة العمومية ما بين 2000 إلى 2013 غلاف مالي يقدر ب1666 مليار دج، هذا ولقد صنف المؤشر العالمي للابتكار الجزائر عام 2014 من حيث استخدام الخدمات الالكترونية في المرتبة 128 من اصل 135 دولة، في حين احتلت الجزائر المرتبة 150 عالميا من ناحية مؤشر

¹ سايح فطيمة، " الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة ، العدد الرابع، ديسمبر، 2018، المركز الجامعي، غليزان، الجزائر، صص، 77-78

² سايح فطيمة، " الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، نفس المرجع أعلاه، ص79

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

تطور الحوكمة الإلكترونية، حيث قدرت قيمة المؤشر ب0.299. وعليه نجد انه من بين الخدمات العمومية التي تم اطلاقها في هذا المجال¹:

- بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية وجواز السفر الإلكتروني المطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI) التي تعتبر من أهم الخدمات التي خفضت معاناة المواطنين وحل مشاكلهم، أن عصرنة مثل هذه الوثائق يهدف إلى تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية ومكافحة البيروقراطية، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جوزا سفر بيومتري و7 ملايين بطاقة التعريف البيو مترية في نهاية 2017 كما تتوقع الجزائر إجراء انتخابات الكترونية ببلوغ سنة 2022

- مشروع رقمنة إمضاءات الجزائريين من طرف وزارة العدل بالاشتراك مع احد المتعاملين العموميين الذي ينص على تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية والتمكن من التعريف بالممضي، كذلك التعبير عن موافقته بخصوص محتوى النص الممضي، حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس القيمة القانونية للإمضاء الخطي

- مشروع الدفع الإلكتروني باستعمال الهواتف النقالة والأنترنيت، اطلق هذا المشروع من طرف بريد الجزائر بالاشتراك مع اتصالات الجزائر حيث تم منح ازيد من 500.000 كلمة سر لحاملي البطاقات البنكية (المقد عددهم ب1.3 مليون) في غضون أسابيع فقط عن تاريخ اطلاق خدمة الدفع الإلكتروني التي خصت في البداية حوالي عشرة بنوك وعشر شركات

¹ سايح فطيمة، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص80

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- انشاء مواقع الكترونية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الانترنت
- السعي الحثيث للحكومة نحو تجسيد الإدارة الالكترونية لتحقيق "رشاد الحكم ومكافحة البيروقراطية" وتحسين الخدمة العمومية
- الحفاظ على الأموال العمومية من كل اهدار وتبذير ومكافحة الفساد وكافة اشكال الاضرار بالاقتصاد الوطني بالإضافة إلى تعزيز الديمقراطية التشاركية بتعبئة مساعدة المجتمع المدني خاصة في التسيير المحلي
- التعجيل بتقريب الإدارة الاقليمية من المواطنين التابعين لدائرة اختصاصها
- التخطيط لإطلاق رخصة سياقة الكترونية بيومترية لتحسين الرقابة والتقليل من حوادث المرور وكذا تطبيق القانون على الجميع
- مست الاصلاحات في اطار تحسين الخدمة العمومية مختلف القطاعات كالعدالة التي ستزود بوسائل اضافية بغية تعزيز استقلاليتها في تطبيق القانون وحماية حقوق الانسان والحريات الأساسية
- أن تطبيق مبادئ الاجارة الالكترونية يعمل على ضمان الأمن والأمان داخل البلد كونها تحمي المجتمع من عدة أفات اجتماعية منها: الجريمة المنظمة العابرة للحدود، ظاهرة الإرهاب التي تعتمد على تزوير الوثائق وتقليد المعلومات والجوازات وغيرها
- تحسين فعالية تدخل الدولة والتكفل بانشغالات المواطنين ووضع سياسة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية
- تحقيق الإدارة الالكترونية ما يسمى بالعدالة الاجتماعية والمساواة وتحقيق السياسة الجوارية من خلال تقريب الإدارة من المواطن

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- أن استعمال الطريقة الالكترونية في حفظ ونقل الملفات يوفر على الحكومة ويجعلها تقتصد الشيء الكثير إضافة إلى كونها توفر أكثر من صنف مليون طن من الورق المستورد بالعملة الصعبة فان الخدمة الالكترونية التي انتهجتها وزارة التعليم العالي من خلال تسجيل طلبة الجامعات والناجحين الجدد من خلال التسجيل الإلكتروني (عن طريق الأنترنت) سمح للوزارة توفير ما قيمته 100 مليار سنتيم السنة الماضية
- سمحت الإدارة الإلكترونية بإقضاء حوالي 16800 ملف لووكالة عدل للسكن بسبب تزوير الوثائق (الإقامة، الدخل الفردي، شهادات العمل..الخ)
- الإدارة الالكترونية تجنب الخزينة العمومية العديد من المليارات لإخراج 50 الف وثيقة يتطلب هذا 50 مليون سنتيم كما أنها تقضي على التزوير والرشوة والبيروقراطية، كما أن عصرنة الإدارة يرفع من المردودية مما ينعكس إيجابا على الاقتصاد¹

¹ سايح فطيمة، نفس المرجع السابق، ص 82

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الخلاصة:

الملاحظ مما سبق أن التكنولوجيا هي كل وسيلة أو الأسلوب المراد بها الإتصال وفق تقنيات معينة تعتمد على العولمة الإلكترونية، إذ أن التغيرات التي طرأت عليها ساهمت في تحسين الحياة اليومية للأفراد فهي بذاتها تؤثر وتتأثر فانعكاسها الإيجابي لا يتوقف فقط على الوقت والجهد بل يمتد إلى جوانب عديدة تسهيل الأمور الإدارية حيث أدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة من الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية.

لقد كان نظام البلديات في الجزائري يتخلله الاعتماد على وسائل بسيطة ومحدودة كالأوراق والطابعة اليدوية أو الكتابة اليدوية ما أوجد صعوبات جمة على الموظفين إضافة إلى امتداد المعاناة إلى المواطنين كالانتظار لساعات طويلة للحصول على شهادة ميلاد مثلا، إلا أننا اليوم بتنا نشهد تيسيرا في مختلف النواحي خاصة مصالح الحالة المدنية التي أصبحت تعرف الرقمنة الإدارية ما ساهم في تحسين أداء الموظفين، إلا أن هذا لا يمنع من وجود بعض النقائص التي مازالت تشهدها مختلف بلديات الوطن.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في

بلدية بئر الفضة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة -

تمهيد:

إن البلدية هي الخلية الأساسية والهيئة المحلية لتجسيد نظام اللامركزية فهي تشكل الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية المحلية، فقد نص قانون البلدية رقم : 10-11 على أن " البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار لمشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية".

ومن أجل توضيح كل ما ذكرناه سابقا في ما يأتي من شرح وتقديم للهيئة المستقبلية

المعنية بموضوع البحث وهي بلدية بئر الفضة ولاية المسيلة.

المبحث الأول: التعريف بالبلدية محل الدراسة

من خلال هذا المبحث سنتعرف على بلدية بئر الفضة باعتبارها هيئة عمومية تابعة للدولة تتمتع بالاستقلال المالي.

المطلب الأول: تعريف بلدية بئر الفضة

والاسم الحقيقي للبلدية مشتق من تلك الصخرة الكبيرة ذات اللون الفضي اللامع والتي كانت تقع في الواد وسط مجموعة من الآبار المملوءة بالمياه وسميت أيضا بلدية أولاد اعمار نسبة إلى الجد الأول حيث كانت ملحقة إداريا لبلدية بوسعادة ومنحت لها صفة البلدية خلال فترة الاستعمار سنة 1957 إلى غاية سنة 1962 ثم أحييت إلى بلدية عين الملح سنة 1963 حتى سنة 1970 وفي بداية عام 1971 حولت إداريا إلى بلدية اسليم وفي سنة 1984 تم تأسيس البلدية في مقرها الأصلي ببلدية بئر الفضة.

ونشير في هذا التقرير إلى لمحة جغرافية عن بلدية بئر الفضة فهي تقع في ولاية المسيلة من الجهة الجنوبية وتعتبر من ابعده البلديات عن مقر الولاية حيث تقدر المسافة بينها وبين الولاية بحوالي 140 كلم وهي من البلديات المحاذية لولاية الجلفة والتي لا تبعد عنها سوى بمسافة 50 كلم وتقع في سلسلة جبال أولاد نايل والتي تشكل إحدى مكوناتها الطبيعية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة -

المطلب الثاني: الموقع الجغرافي لبلدية عين الفضة

يحد بلدية عين الفضة جنوبا بلدية المليحة ولاية الجلفة، أما شمالا فتحدها بلدية اسليم وبلدية امجدل في حين يحدها شرقا دائرة عين الملح وبلدية عين الريش أما غربا نجد دائرة دار الشيوخ ولاية الجلفة.

وتتربع بلدية بئر الفضة على مساحة قدرها 45000 كلم² أما عدد سكانها حسب إحصائيات 2008 فقدّر بحوالي **5681** نسمة أي بكثافة سكانية قدرت ب/0.12 نسمة في الهكتار الواحد.

يوجد بها ثلاث فروع إدارية فرع المقيطع/فرع تيغرازين/فرع التليّة ويتكون المجلس الشعبي البلدي لبلدية بئر الفضة من 13 عضوا بلدي بما فيهم رئيس المجلس الشعبي البلدي.

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية

فيما يخص الهيكل التنظيمي للبلدية، فبلدية بئر الفضة مقسمة حسب هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: الأمانة العامة، مصلحة التنظيم والشؤون العامة

1-الأمانة العامة:

وتتفرع إلى فرعين فرع كتابة المجلس وفرع المصالح المشتركة حيث يتولى الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي ما يلي:

- ✓ جمع المسائل الإدارية العامة؛
- ✓ القيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي؛
- ✓ القيام بتنفيذ المداولات؛
- ✓ تحقيق إقامة المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها ورقابتها؛
- ✓ ممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية؛
- ✓ القيام بتبليغ المحاضر ومداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات للسلطة الوصية إما على سبيل الإخبار أو لأجل ممارسة السلطة المرافقة والرقابة.

2-مصلحة التنظيم والشؤون العامة: وتتكون من ثلاث مكاتب وهم:

- ✓ مكتب الشؤون العامة؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة-

✓ مكتب الشؤون الاجتماعية؛

✓ مكتب التنظيم والحالة المدنية والذي يتفرع بدوره إلى ثلاث فروع وهي:

❖ فرع التنظيم؛

❖ فرع الحالة المدنية؛

❖ فرع الانتخابات والإحصاء هذه المصلحة تتولى ما يلي:

✓ التنظيم العام والمنازعات (متابعة المنازعات وتحليلها وإعداد العرائض

القضائية)؛

✓ الحالة المدنية (تحرير وتسليم وثائق الحالة المدنية)؛

✓ الخدمة الوطنية والعقود والصفقات العمومية فيما يخص الجانب التنظيمي؛

✓ الإحصاء العام للسكان والانتخابات؛

✓ المصادقة على التوقعات وتنظيم الأسواق وحركة المرور.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة -

المطلب الثاني: مصلحة الشؤون الإدارية والمالية، مصلحة العمليات التقنية

والحالة المدنية

سنتطرق في هذا المطلب إلى مصلحة الشؤون الإدارية والمالية وكذا مصلحة العمليات التقنية.

1- مصلحة الشؤون الإدارية والمالية: هذه المصلحة بها مكتبين هما مكتب

الشؤون الإدارية ومكتب الميزانية والعمليات المالية مقسمة إلى أربعة فروع

وهي:

✓ فرع تسيير الموظفين؛

✓ فرع الصفقات؛

✓ فرع الميزانية والعمليات المالية؛

ومن خلال هذا تتولى هذه المصلحة المهام التالية:

- إعداد الميزانية والحسابات؛

- متابعة المخططات البلدية للتنمية؛

- متابعة تنفيذ الميزانيات؛

- حساب الأجور ومرتبات الموظفين (المستخدمين)؛

- إعداد حوالات التحصيل والدفع؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة-

- تسيير الحياة المهنية للموظفين.

2- **مصلحة العمليات التقنية:** بها مكتب واحد وهو مكتب العمليات التقنية وهو

بدوره يتفرع إلى فرعين وهما:

✓ فرع البناء والتعمير

✓ فرع الحظيرة والصيانة ووفقا لهذا التفرع تمارس هذه المصلحة المهام التالية:

❖ منح رخص البناء ورخص الهدم ورخص التجزئة ورخص التهيئة

بالتنسيق مع مصلحة التنظيم والشؤون العامة؛

❖ متابعة البناءات الفوضوية؛

❖ مراقبة مطابقة المشاريع للمخطط الرئيسي للتهيئة والتعمير؛

❖ تسليم شهادات المطابقة وشهادات نسب تقدم الأشغال؛

❖ الدراسات التقنية وتنفيذ مشاريع البلدية ومتابعتها؛

❖ صيانة شبكة الإنارة العمومية؛

❖ إنجاز الطرق والأرصفة؛

❖ إنجاز مجاري صرف المياه.

3- **الحالة المدنية:** هي قواعد تنظم التواجد القانوني داخل الأسرة والمجتمع، وتعتمد

على أهم الأحداث المميزة لحياة المواطن ومنها الولادة، الزواج والوفاة ويبقى

الإنسان في حاجة لخدمات الحالة المدنية طيلة حياته القانونية، لذا اهتمت

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة -

الدولة الجزائرية بهذا النظام، وأصدرت الأمر رقم 20/70 المؤرخ في:

1970/02/19 المعدل والمتمم بالأمر 08/14 المؤرخ في : 2014/08/09

المتعلق بالحالة المدنية.

وتتكون مصلحة الحالة المدنية من:

أ- ضابط الحالة المدنية:

طبقا للمادة الثالثة من القانون 20/70 المؤرخ في 1970/02/19 المتعلق بالحالة

المدنية.

والتي تم تعديلها جزئيا بالقانون 08/14 المؤرخ في 2014/08/09 يتبين من ناحية

الاختصاص النوعي أن ضباط الحالة المدنية مكلفون بما يلي:

✓ تلقي التصريح بالمواليد وتسجيلها في السجلات المعدة لذلك وتحرير العقود الخاصة

بها؛

✓ تحرير وتسجيل عقود الزواج وفقا للقانون؛

✓ تلقي التصريح بالوفيات وتسجيلها في السجلات المعدة لذلك وتحرير العقود الخاصة

بها؛

✓ حسن مسك سجلات الحالة المدنية؛

✓ السهر على حفظ السجلات المستعمل.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة -

ب- مساعد ضابط الحالة المدنية:

يقوم بمهمة التدوين في السجلات العادية والالكترونية ومتابعة التصحيحات والبيانات

الهامشية بإشراف مباشر من ضابط الحالة المدنية.

ت- أعوان الشباك:

- الشباك الموحد الوطني يقوم باستخراج عقود الزواج الوفاة والميلاد خارج البلدية.

- عون مكلف باستخراج شهادة الميلاد S12 من السجل الوطني والمحلي ومن جهة

أخرى فلها عدة مهام نذكر منها مالي:

✓ تسليم الدفتر العائلي؛

✓ التصريح بالولادات والتأشير على الدفتر العائلي؛

✓ تسليم النسخ الموجودة من رسم الولادات؛

✓ تسجيل الوفيات والتأشير على الدفتر العائلي؛

✓ تسليم رسوم الوفاة؛

✓ التصديق على الإمضاءات والنسخ المطابقة للأصول.

وهذا لا يمنع بان هذه المصلحة يشوبها مجموعة من النقائص المرتبطة بها سواء

بالوسائل المادية " خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة " والبشرية ومن بين هذه

النقائص نذكر ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة-

- ✓ عدم وجود عدد كافي من الأجهزة والمعدات الإلكترونية؛
- ✓ عدم وجود اللباس الموحد الذي يميز بين العامل والمواطن؛
- ✓ وجود شباك واحد يولد الضغط على الموظف وعلى المواطن؛
- ✓ عدم وجود الشبكة العنكبوتية (لماكبة العصرنة والحدائثة)؛
- ✓ كثافة الحجم الساعي بالنسبة للموظف تؤدي إلى عدم التركيز.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا الاتصال في بلدية بئر الفضة -

الخلاصة:

ومن خلال ما سبق فان تكنولوجيا الاتصال الحديثة مهمة وضرورية لكل الإدارات العمومية وعلى وجه الخصوص البلديات لتسهيل الأمور على المواطنين والموظفين على حد سواء، علما أن عملية الرقمنة توليها الدولة أهمية بالغة، وقد ساهمت بشكل كبير في إنقاص التعب على المواطنين وعدم تنقلهم لمسافات كبيرة.

الخاتمة

إن التطور السريع الذي يشهده العالم والتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة فرض على المؤسسات مهما كان نوع القطاع الذي تنتمي إليها إلى مواكبة هذه الأخيرة واستخدامها في مجال عملها، بحيث أن عدم اكتساب المؤسسة لهذه التكنولوجيات الحديثة يجعلها تضيع الكثير من الفرص على نفسها، وكذا مواجهتها لمختلف التهديدات.

ومن بين المؤسسات التي تنتهج تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد المؤسسات العمومية التي تعتبر أكبر مقدم للخدمة العمومية ومنها البلدية، بحيث كانت في القديم تستخدم آليات بدائية مثل الكتابة والآلة الكاتبة اليدوية، غير أن التطور السريع والإيجابيات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدت بهذه الأخيرة إلى انتهج هذه التكنولوجيا في ميدان عملها.

ولهذه التكنولوجيا إيجابيات عديدة تساعد المؤسسة العمومية على لا تقديم خدمة ممتازة في أقصر وقت ممكن وبالتالي تقليل العبء على المواطنين والعمل على تقريب الإدارة من المواطن، خاصة ما يتعرض له المواطن من استياء من تدني الخدمات قبل دخول التكنولوجيا لقطاع الخدمات.

بحيث قامت التكنولوجيا الحديثة للاتصال بإعادة تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المنظمات في الماضي

النتائج:

توصنا من خلال دراستنا إلى مجموعة من النتائج نبرزها فيما يلي:

- أغلب المؤسسات التي تنتهج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر تبقى محدودة الخبرة فيها؛

- أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر همزة وصل لا يمكن الاستغناء عنها وهذا بغرض ضمان استمرارية المؤسسات مهما كانت؛
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها العديد من الإيجابيات لمن يحسن استغلالها؛

التوصيات:

- وفي الأخير نقدم مجموعة من التوصيات التي قد تفيد المطلع على بحثنا المتواضع:
- لابد لمؤسسات الدولة الجزائرية خاصة العمومية منها القيام بدورات تكوينية لفائدة الموظفين في قطاع الخدمات؛
 - لابد من المؤسسات الاطلاع على اخر إصدارات وأحدث التكنولوجيات حتى لا تبقى متأخرة خطوة للوراء؛
 - لابد على المؤسسات العمل على تطوير مختلف الأجهزة التي تعتمد عليها في تقديم الخدمات وعدم الإبقاء على نفس الأجهزة واتباع سياسة تفشفية فيما لا ينفع؛
 - ربط تكنولوجيا الاتصال الحديثة باستراتيجية المؤسسة.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المصادر

أ- الكتب العربية:

1. ¹ سلوى محمد الشرفاه، " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا الاتصال في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين، 2008، ص65
2. أبو منصف، " مدخل إلى التنظيم الإداري والمالية العامة"، د. ط، دار المحمدية، الجزائر، ب.س
3. إياد شاعر البكري، " تقنيات الاتصال بين زمنين"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003
4. بختي إبراهيم، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم"، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2004
5. ثائر موسى يونس، " شبكات الحاسوب"، دار راتب الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1994
6. جليل صلاح أبو اصبع، " الاتصال الجماهيري"، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2010
7. حسن مكاوي، " تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات"، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997
8. خالد خليل الظاهر، " القانون الإداري (دراسة مقارنة)"، الكتاب الثاني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 1997، عمان

9. خلاف جلول، " وسائل الاتصال الحديثة وتأثيراتها على العائلات الأسرية"، مذكرة ماجستير تخصص قسم دعوة وإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، الجزائر، 2002-2003
10. رحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، " وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم"، دار الصفاء، الأردن، 1999
11. سعد محمد الهجرسي، " الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية"، دار الثقافة العلمية للنشر، الإسكندرية، 2001
12. سعيد عبد العزيز عثمان، " قراءات في اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000
13. سعيد يس عامر، " الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها"، مركز وايد سيرقيس للاستشارات والتطوير العلمي، مصر، 2000
14. سمير إبراهيم حسن، " ثورة المعلوماتية عواقبها وأفاقها"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد 01، 2002
15. شريف درويش اللبان، " تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية"، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000
16. صادق المجذوب، " الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000
17. عامر إبراهيم قندلجي وعلاء عبد القادر الجنابي، " نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، ط 5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2009
18. عامر قندلجي وآخرون، " مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية"، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009

19. عبد الأمير عبد الفيصل، " الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005
20. عبد الرحمان عزي، " دراسات في نظريات الاتصال"، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، 2003
21. علي خطار شنتاوي، " نظرية المؤسسات العامة وتطبيقاتها في المملكة الأردنية الهاشمية"، ط 1، دار الفكر للنشر والتوزيع، 1990
22. علي شريف، " إدارة المنظمات الحكومية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 1999
23. علي محمد شنو، " الاتصال الدولي والتكنولوجي الحديث"، دار القومية للثقافة، بيروت، 2005
24. عمار عوابدي، " القانون الإداري"، ج1، ط 5، النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008
25. فضيل دليو، " وسائل الاتصال وتكنولوجياته"، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، ب.س.ن
26. قدوح حمامة، "عملية إبرام الصفقات العمومية في القانون الجزائري"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2004
27. محمد شطاح وآخرون، " الفتنات الفضائية وتأثيراتها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري"، دراسة ميدانية، دار الهدى والتوزيع، عين مليلة
28. محمد محفوظ، " تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والحديثة لتكنولوجيا الاتصال)"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005

29. محمد منير حجاب، " المعجم الإعلامي"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004
30. محمد منير حجاب، " الموسوعة الإعلامية"، ج2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
31. محمود علم الدين، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة"، دار الرحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005
32. مراد شلباية ووائل أبو مغلي، " مقدمة إلى الشبكات"، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002
33. المرسي السيد حجازي، " اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004
34. مؤيد عبد الجبار التحديثي، " العوامة الإعلامية"، ط1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2002
35. ناصر لباد، " القانون الإداري، التنظيم الإداري"، الجزء الأول، الطبعة 03، ب.د، الجزائر، 2005
36. ناصر لباد، " الوجيز في القانون الإداري"، ط2، ب.د.ن، 2007، الجزائر
37. هيام مروة، " القانون الإداري الخاص"، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع
38. وهيبه غراممي، " تكنولوجيا المعلومات في المكتبات"، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012
- ب- الكتب الأجنبية:

1. Brution Philippe, "La Société D L'information, Du IL utopie Au désenchantement, la Société De IL

- information, **État Des Lieux**", Revue Européenne Des Sciences Sociales 40.2002
2. Pierre .LOURENT Frier, " **Précis de droit administratif, édition Montchrestien**", E.J.A, Paris, 2001
3. François Valenbois, " **La Commune et Les associations**", 2eme édition, Guide Pratique berger-levraut, Paris, avril 2004,
4. Meziane Cherif, "**collectivités locales, gestion et enjeux**", ENAG, 1995

المراجع:

أ- المذكرات:

1. حورية لعويدات، " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماجستير، قسنطينة، 2007-2008.
2. زقوران سامية، " عملية الرقابة الخارجية على أعمال المؤسسات العامة في الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2001/2002
3. سايح فطيمة، " الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة ، العدد الرابع، ديسمبر، 2018، المركز الجامعي، غليزان، الجزائر
4. عبد الكريم عاشور، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية وفي الجزائر"، رسالة مقدمة لنيل شهادة

الماجستير، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة
قسنطينة، الجزائر، 2010

5. محمد زرقون، زينب شطية، " تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاتصال
وتأثيراتها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية"، مجلة أداء
المؤسسات الجزائرية، العدد3، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013

ب- القوانين والمراسيم:

القانون البلدي رقم 08/90 المؤرخ في 07/04/1990.

المنشور الوزاري المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق
العمومية الإدارية

ت- المواقع الإلكترونية:

1. www.speedtest.net