



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل: 21064093673.

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال
الاداري في الادارة العمومية الجزائرية - ولاية المسيلة أنموذجا -
دراسة ميدانية بولاية المسيلة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي LMD في تخصص: اتصال وعلاقات عامة .

إعداد الطالبة:

عشامنية نادية

أمام لجنة المناقشة:

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
1	أ. بلقبي فطوم		جامعة المسيلة	رئيسا
2	د. صاولي عبد المالك	استاذ محاضر أ	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
3	أ. باجي سهام		جامعة المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة محمد بوضاف - المسيلة
Université Mohammed Boudiaf - M'sila

شكر وعرفان

يطيب لي في نهاية هذا العمل العلمي ان اتقدم بحالص الشكر والعرفان الى الاستاذ المشرف

الدكتور صاوي عبد المالك

والكل من ساندني في هذا العمل وفي مشواري العلمي

الى الامين العام لبلدية اولاد دراج

بناصر عبد الحميد

والكل اساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال

شكرا لكم

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

Université Mohamed Boudiaf - M's

نادية

اهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

اما بعد

الحمد لله أن وفقني لتتمين هذه الخطوة في مسيرتي العلمية
من خلال اتمام انجاز هذه المذكرة، ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى

فله الحمد والمنة

اهدي هذا العمل الى من كان دوماً السند والدي حفظه الله

التي اعطتني روحاً من روحها، العظيمة امي ادامها الله

الاخوتي واخواتي وكأيت العائلة

الرفيقات الدرب والحياة

الكل اصدقاء العمل

الكل من كانت لهم لمسة بجياتي

اهدي هذا العمل

نادية

1985

مقدمة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

مقدمة

لقد شهدت نظم المعلومات في العقود الأخيرة من القرن الماضي تغيرات جذرية ومتسارعة، حيث ظهرت تطبيقات جديدة لأنظمة المعلومات ومعايير حديثة لتصميم هذه النظم، وقد ساعد على هذا التطور عوامل عديدة من أبرزها الثورة التقنية الهائلة وخاصة في مجال تقنيات المعلومات، الانفجار المعرفي، تقدم الفكر الإداري والتنظيمي، تطور منظمات الأعمال، انفتاح البيئة التشريعية والتنظيمية، وازدياد حدة المنافسة بين المنظمات،...، وغيرها. ومن بين أبرز التطبيقات الحديثة لأنظمة المعلومات نجد ما يعرف بتقنيات الذكاء الاصطناعي الذي يعتبر حقلا حديثا نسبيا نشأ كأحد علوم الحاسب التي تهتم بدراسة وفهم طبيعة الذكاء البشري ومحاكاتها لخلق جيل جديد من الحاسبات الذكية، التي يمكن برمجتها لإنجاز الكثير من المهام التي تحتاج إلى قدرة عالية من الاستنتاج والاستنباط والإدراك، وهي صفات يتمتع بها الإنسان وتدرج ضمن قائمة السلوكيات الذكية له والتي لم يكن من الممكن أن تكتسبها الآلة من قبل.

باتت تطبيقات الذكاء الاصطناعي تمثل ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها في العمل الإداري خاصة بالنسبة للمؤسسة العمومية، لما تتيحه من مزايا في تنظيم وتسريع إنجاز المهام وحل كافة المشكلات الإدارية، تخفيض التكاليف، تحسين الجودة،...، وغيرها من المزايا التي تساهم بشكل مباشر في تعزيز ثقة المواطن في المؤسسات العمومية من خلال السرعة والمرونة في تقديم مختلف الخدمات .

امام هذا الواقع الذي فرضته افرازات عصر التقنيات الرقمية العالية، واندماج هذه التقنيات في الحياة وقبولها الجماهيري الواسع وتزايد القناعة بنتائجها القطعية والأكيدة في تحقيق الرفاهية للمجتمع ككل، فان الحكومة الجزائرية قامت بتسطير مشروع الجزائر الالكترونية لمسايرة هذه التغيرات بما يتيح لها الاندماج ضمن المعايير العالمية للمعاملات الادارية .

من خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية وذلك من خلال تقسيم هذه الدراسة عبر ثلاث محاور نظرية رئيسية، حيث تطرقنا في الفصل الاول للاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية من خلال تقسيمه لمبحثين يتعلق المبحث الاول بالاتصال الاداري من خلال تعريفه، واستعراض اساليبه وانواعه وكذا اهدافه واخيرا معوقاته، اما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه للادارة العمومية الجزائرية حيث تم التطرق لتعريفها ومراحل تطورها

ونوع التنظيم الاداري المعتمد في الجزائر ،بالاضافة الى واقع الاتصال في الادارة العمومية الجزائرية ليكون ختام هذا المبحث والفصل باستعراض محاولات اصلاح ادارة الاتصال في الادارة العمومية الجزائرية .

اما الفصل النظري الثاني من هذه الدراسة فقد تناولنا من خلاله الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته وذلك من خلال تقسيمه لمبحثين يندرج تحت كل مبحث خمس مطالب ،حيث تم في المبحث الاول المعنون بمدخل مفاهيمي للذكاء الاصطناعي التطرق لتعريف الذكاء الاصطناعي، نشأته وتطوره، خصائصه و دوافع الاهتمام به، واخيرا الفرق بين الذكاء الانساني والذكاء الاصطناعي.اما المبحث الثاني فقد جاء بعنوان تطبيقات الذكاء الاصطناعي تم من خلاله استعراض انواع وفروع الذكاء الاصطناعي ليتم التفصيل في تطبيقاته من خلال التطرق لأشهر التطبيقات المستخدمة في المجال الاداري وهي النظم الخبيرة ،تعلم اللغات الطبيعية ، الوكيل الذكي ،والقدرة على التعلم او ما يعرف بالتعلم الالي .

الفصل الثالث من هذه الدراسة كان الرابط بين الفصلين الاول والثاني حيث تمت عنونته بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية تم تقسيمه الى مبحثين يتناول المبحث الاول الاساليب الحديثة للادارة في الادارة العمومية الجزائرية ، من خلال التعريف بمفهوم الادارة الالكترونية كأحدث انماط الادارة، واستعراض خصائصها واهدافها ومبادئها ، ومزاياها وعيوبها في الادارة العمومية الجزائرية ، بالنسبة للمبحث الثاني ف جاء تحت عنوان تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارة العمومية ،والذي تم تفصيله من خلال التطرق لفكرة ادماج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية ،ومساهمة هذه التطبيقات في تطوير الادارة العمومية الجزائرية ،خاصة في مجال الاتصال الاداري ،ليتم من خلال ماسبق تقييم تجربة الجزائر في مجال الادارة الالكترونية من خلال مشروع الحكومة الالكترونية الذي شرعت الجزائر في تطبيقه ، ليكون ختام الاطار النظري للدراسة بالمبحث الثاني من الفصل الثالث الذي تناولنا من خلاله معوقات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية .

الاطار المنهجي

الإشكالية :

عرف العالم في العقود الاخيرة ثورة هائلة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية والتي اثرت بشكل كبير ومباشر على حياة الانسان , ودفعت بالعديد من الدول للدخول ضمن نظام كوني جديد يعتمد على تقنيات الاتصال والتكنولوجيا الحديثة كعصب رئيسي لكل التغيرات الممكنة في مختلف نواحي الحياة.

وتعتبر الادارة من اهم متطلبات هذا العصر بجميع مجالاته ومختلف جوانبه النظرية والعلمية وعلى جميع الاصعدة والانشطة التي تختص بأداء المؤسسات وكذا المستويات العليا التي تخص ادارة الدولة والحكومات ووسيلة للحفاظ على نجاح وتقدم الدول من خلال مختلف الانشطة والاعمال لزيادة نموها وازدهارها , وللتعامل مع هذه التغيرات المحلية والعالمية وجب احداث تغييرات جذرية في اسلوب الادارة العمومية وكيفية تواصلها مع المواطن وتقديمها للخدمات , من خلال تبني اساليب ادارية حديثة تتلاءم والتغيرات التي تمر بها الدولة .

وهذا ما انعكس على الادارة العمومية الجزائرية التي تمثل مركز الحوار وحلقة الوصل بين الادارة العليا والمواطن , وذلك من خلال ادخال البرمجة المعلوماتية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في نسق الادارة العمومية , اذ اصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات احد الركائز التي تنطلق منها الادارة الحديثة وبالتالي التحول نحو الادارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن الدقة والسرعة والتفاعل وتسهيل المعاملات وكذا تطوير اساليب الاتصال بين الادارة والمواطن .

يعتبر الذكاء الاصطناعي احد اهم مخرجات الثورة العلمية والتكنولوجية في العصر الحديث والذي نجح في اختراق جميع المجالات التي نعيشها يوميا في حياتنا بداية من التطبيقات الالكترونية التي تنفذ المهام بشكل آلي وسريع , مروراً بالروبوتات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي وحتى اجهزة الحاسوب التي تعمل بذات النظام لإدخال البيانات وحفظ الملفات .

من هنا ومن خلال توجه الدولة الجزائرية للإدارة الالكترونية في تسيير مختلف مؤسساتها العمومية وتحسين طرق الاتصال الاداري بين هياكل الدولة ومؤسساتها من جهة وبين الدولة والمواطن من جهة اخرى جاءت فكرة هذه الدراسة للكشف عن الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي كآلية من آليات الادارة الالكترونية في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية من خلال دراسة حالة لولاية المسيلة كهيئة ادارية عمومية ممثلة للدولة الجزائرية وخليية اتصال للمواطن مع السلطات العليا.

وذلك من خلال طرح الاشكالية التالية :

كيف تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية

الجزائرية ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية قمنا بتفكيكها الى التساؤلات التالية :

- ما المقصود بالذكاء الاصطناعي؟ وما مدى اعتماده في الاتصال الاداري بالإدارة العمومية الجزائرية ؟
- ما الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ؟
- كيف يؤثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على اسلوب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ؟
- ماهي معوقات تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية؟

اسباب اختيار الموضوع :

1/ اسباب ذاتية :

- الاهتمام الشخصي بموضوع الذكاء الاصطناعي والتطور التكنولوجي .
- بحكم التخصص الاكاديمي المتعلق في احد جوانبه بالاتصال الاداري .
- بحكم عملي في الادارة العمومية الجزائرية.

2/ اسباب موضوعية :

- التعريف بأهمية الذكاء الاصطناعي ودوره في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية.
- اثناء المكتبة العربية يمثل هذه الدراسات التي تهتم بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الاتصال الاداري في المؤسسات العمومية .
- مساهمة التحول الرقمي للإدارة العمومية الجزائرية من خلال تدعيمها بمختلف الدراسات في هذا المجال.

اهداف الدراسة :

جاءت هذه الدراسة المعنونة بدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية بهدف :

- التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي كعلم جديد فرض نفسه في كافة مجالات الحياة .
- التعرف على مدى مواكبة الادارة الجزائرية للتطورات التكنولوجية في مجال الاتصال الاداري .
- الكشف على الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية .
- الكشف على تأثيرات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير اساليب الاتصال الاداري .
- تحديد معوقات وتحديات تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية .

اهمية الدراسة :

1/ اهمية نظرية :

- تسليط الضوء على دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية .
- اثراء البحوث العلمية والمكتبة العربية بدراسات حول مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية .
- الكشف على تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير اسلوب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية .

2/ اهمية تطبيقية :

- تأتي اهمية الدراسة من اهمية الذكاء الاصطناعي في حد ذاته كونه مفهوم جديد له تأثيرات على مختلف القطاعات وهو ما يستوجب الدراسة العلمية لهذه التأثيرات .
- الاستفادة من نتائج الدراسة في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية

- لما توفره هذه التطبيقات من دقة و سرعة و جودة في الخدمات العمومية المقدمة .
- الاستفادة من مخرجات الدراسة في تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية .

حدود الدراسة :

- الاطار البشري : رؤساء المصالح ومهندسي الاعلام الآلي بولاية المسيلة.
- الاطار المكاني: المقر الاداري لولاية المسيلة .
- الاطار الزمني: من اكتوبر 2022 الى جوان 2023 .

متغيرات الدراسة :

- المتغير المستقل : تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتمثلة في النظم الخبيرة ، معالجة اللغات الطبيعية ، الوكيل الذكي ، القدرة على التعلم .
- المتغير التابع : الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية.

منهج الدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي (طريقة دراسة العلاقات المتبادلة) للتعرف على العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل بالاعتماد على اسلوب دراسة الحالة الذي يتميز بالعمق في وصف العلاقة بين المتغيرات .

الدراسات السابقة :

دراسات متعلقة بمتغير تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

الدراسة الاولى :

اصالة رقيق (استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة انشطة المؤسسة)دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية .مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي في علوم التسيير ,تخصص ادارة اعمال المؤسسة , كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير, بجامعة ام البواقي /الجزائر, للسنة الجامعية 2015/2014 . قامت الدراسة على اشكالية : هل تعتمد المؤسسة الجزائرية في ادارة انشطتها على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي .وذلك من خلال التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين استخدام النظم الخبيرة وبين تسيير الانشطة الادارية للمؤسسة الجزائرية ؟

- هل يتم الاعتماد على برامج الشبكة العصبية الاصطناعية في ادارة أنشطة المؤسسة الجزائرية؟
- ماهي القيمة المضافة من وراء استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة الجزائرية؟

تهدف الدراسة الى :

- لقاء الضوء على الاهمية التي يتمتع بها علم الذكاء الاصطناعي وضرورة الاهتمام به والسعي لاستخدامه والاستفادة منه قدر الامكان .
- ابراز الدور الفعال الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات تسيير وادارة مختلف الأنشطة الادارية للمؤسسة .
- توعية المؤسسات بضرورة التقدم والاعتماد على كل ما هو جديد والخروج من الادارة التقليدية الكلاسيكية واللجوء الى كل ماهو حديث وعلمي للنهوض بالاقتصاد الوطني بشكل عام والمؤسسة الاقتصادية بشكل خاص .

اعتمدت الطالبة في دراستها على المنهج الاستنباطي باستخدام اداة الاستبيان والمقابلة التي طبقتها على عينة مكونة من 39 موظف وموظفة من اصل 64 موظف و موظفة في 3 مؤسسات اقتصادية بولاية ام البواقي .

توصلت الطالبة من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية :

-النتائج النظرية :

- الذكاء الاصطناعي هو احد الفروع الجديدة لعلم الحواسيب اذ هو عبارة عن جعل الآلات والحواسيب تفكر وتستنتج وتعطي الحلول في المواقف الصعبة وتساعد على اتخاذ القرار.
- للذكاء الاصطناعي العديد من التطبيقات المختلفة لكل منها دور معين باختلاف نوعها حيث تهدف هذه التطبيقات الى تسهيل تسيير وادارة مختلف أنشطة المؤسسة .

النتائج التطبيقية :

- يتم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من قبل المؤسسة الجزائرية في عمليات ادارة و تسيير

- مختلف انشطتها حيث تختلف هذه التطبيقات من مؤسسة الى اخرى حسب نوع نشاط المؤسسة .
- تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي الى حد كبير في تسهيل عملية ادارة انشطة المؤسسات وهذا نظرا لما تقدمه هذه الاخيرة من مساعدة ومساهمة في عمليات التسيير واتخاذ القرار في المواقف الصعبة التي تواجهها المؤسسة .
- تمكن تطبيقات الذكاء الاصطناعي من تقديم المساعدة الكبيرة للموظفين في انجاز مهامهم وذلك لقدرتها الفائقة على القيام بأصعب المهمات التي تكون صعبة نوعا ما على الموظف
- تحتاج المؤسسات الجزائرية اليوم وخاصة الاقتصادية منها الى مثل هذه التطبيقات المتطورة للقيام بمهامها على اكمل وجه .
- بوجود هذه التقنيات تستطيع المؤسسة الجزائرية ان تحقق افضل النتائج وتقدم احسن الخدمات وهذا ما يساهم في تطوير وازدهار المؤسسة الجزائرية ويعزز من قدرتها التنافسية في عالم اقتصادي يتسم بالحدثة والتطور .
- تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على اختصار الوقت نتيجة سرعتها ودقتها الفائقة في انجاز المهام المطلوبة .
- هذه التطبيقات الحديثة مكنت من تقليل الجهد على الموظفين من خلال ما تتمتع به من قدرة على القيام بمهام صعبة تحتاج الى جهد كبير من طرف الموظف.
- يتم استخدام النظم الخبيرة كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي ذات الانتشار الواسع في ادارة أنشطة المؤسسة الجزائرية وذلك من خلال استخدامها في المجال المحاسبي بشكل كبير .
- يتم الاعتماد على النظم الخبيرة كوسيلة للقيام بالحسابات المعقدة من طرف الموظفين بنسبة كبيرة تتجاوز 64% .
- تستخدم الشبكة العصبية الاصطناعية وهي احدى اهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة أنشطة المؤسسة الجزائرية نظرا للأهمية التي تتمتع بها و ما تقدمه من تسهيلات في عمليات التسيير المختلفة .
- يتم الاعتماد على الشبكة العصبية في عمليات التحكم عن بعد فيمن قبل المؤسسة محل الدراسة في خطوط الشبكة الكهربائية بنسبة 86% وهو ما يوضح الدور الذي تلعبه هذه الاخيرة في تسيير خط الشبكة الكهربائية الجزائرية

- نظرا لأهمية عملية التدريب بالنسبة للمؤسسة، تهتم المؤسسات الجزائرية إلى حد كبير بعمليات تدريب موظفيها بهدف تحسين أدائهم المهني واطلاعهم على كل ما هو جديد وخاصة في المجال التكنولوجي
- رغم أهمية هذه التقنيات وحاجة المؤسسة الجزائرية إليها إلا أن هناك صعوبة في الحصول عليها بسبب تكاليفها العالية وخاصة بالنسبة للمؤسسات التي لا يسمح لها غطاؤها المالي بذلك.
- استخدام هذه التطبيقات الحديثة اليوم لم يخلق نوع من البطالة بل بالعكس مكن من فتح مناصب عمل جديدة لم تكن موجودة من قبل وهذا ما تم إثباته من خلال الدراسة التي أجريت على قسم تقنيات الكهرباء حيث أن هذا القسم لم يكن موجود من قبل بل تم إنجازه بعدما تم تزويد المؤسسة بهذه التقنيات في مجال الكهرباء حيث تم فتح مناصب عديدة من خلال هذا القسم.

التعقيب على الدراسة :

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لكنها تختلف معها في ان دراستنا تناولت دور هذه التطبيقات في تطوير اساليب الاتصال الاداري اما هذه الدراسة فقد تناولته من حيث دورها في ادارة وتسيير نشاط المؤسسة .

تختلف هذه الدراسة كذلك مع دراستنا من حيث نوع المؤسسات محل الدراسة حيث في دراستنا مجتمع البحث يتمثل في المؤسسة العمومية اما مجتمع البحث في هذه الدراسة فهو المؤسسات الاقتصادية .
تمت الاستفادة من هذه الدراسة من حيث توفير معلومات اولية عن استخدامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الجزائرية بغض النظر عن نوع المؤسسة .

الدراسة الثانية :

د/نورة محمد عبد الله العزام (دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الادارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك) مقالة علمية نشرت بالمجلة التربوية كلية التربية بجامعة سوهاج -مجلة علمية محكمة تصدر شهريا - عدد افريل-ج1-المجلد84 سنة 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. وقد اعتمدت الباحثة لإجراء الدراسة المنهج التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي تم اختيارها بأسلوب الطريقة العشوائية لجمع البيانات من إداري الموارد البشرية بجامعة تبوك والبالغ عددهم (70) موظفاً وموظفة بعد أن تم التأكد من صدقها

وثباتها. تكونت أداة الدراسة من (66) فقرة لقياس فاعلية برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداة الدراسة تُعزى لمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة) .

التعقيب على الدراسة :

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لكنها تختلف معها في ان دراستنا تناولت دور هذه التطبيقات في تطوير اساليب الاتصال الاداري اما هذه الدراسة فقد تناولته من حيث دورها في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية. تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث مكان الدراسة حيث ان دراستنا تمت على هيئة عمومية جزائرية (ولاية المسيلة) في حين ان هذه الدراسة تمت على جامعة تبوك بمدينة السعودية . تمت الاستفادة من هذه الدراسة من حيث توفير معلومات اولية عن تطبيقات الذكاء الاصطناعي .

الدراسة الثالثة :

خبال حميد (تطبيقات الذكاء الاصطناعي في نشاط الادارة العامة) اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل م د) تخصص قانون اداري , كلية الحقوق والعلوم السياسية , قسم الحقوق , مخبر السياحة الاقليم والمؤسسات , جامعة غرداية , الجزائر.

تتمثل اشكالية الدراسة في السؤال كيف طبقت الادارة العامة تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مجالات ووسائل نشاطاتها ؟

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على مخاطر تقنية الذكاء الاصطناعي عند التطبيق في نشاط الإدارة العامة مع إيجاد حلول قانونية لتطبيق الذكاء الاصطناعي مع تركيز الدراسة على بعض استراتيجيات الدول المتطورة لإعطاء نظرة للمشرع الجزائري لإيجاد حلول قانونية مناسبة ومناقشة مسألة الفجوة بين التشريع وتطبيق إمكانات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة الى اعطاء صورة واضحة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استعمالها والتي لا يمكن استعمالها في الادارة العامة في الجزائر.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج التحليلي الذي افاد في عملية التعريف بالمصطلحات القانونية الجامدة والجديدة في الموضوع وتحليل كل ماهو متاح من معلومات جديدة في جانب تطبيقات الذكاء الاصطناعي

والمنهج المقارن لدراسة بعض نماذج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عدة دول لتحديد الضابط التشريعي والفقهية والقضائي في هذا الجانب .

توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

تجد الدراسة ان الدول التي طبقت تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في نشاط الإدارة العامة وظفته في مجال معين لا يكاد يكون متكامل، أو ما يصطلح عليه الإدارة الذكية المتكاملة، حيث عجزت في الوصول الى هذا المصطلح، وأثبتت الدراسة الحالية وان كل الدول التي اشارت إلى هذه التطبيقات هو مجرد دراسات استراتيجية لا نجد لها صدى في الواقع وأن كل الاستراتيجيات التي تمت دراستها لم يطبق منها الا جزء بسيط.

- الدراسات القانونية في هذا المجال هي مجرد محاولات في بعض التطبيقات من الجانب الفقهية، وتكاد تكون منعدمة في الجانب القضائي والأصح هو عدم وجود تشريع داخلي او دولي ضابط لعملية تطبيقات الذكاء الاصطناعي، فهي عبارة عن تقارير ولقاءات وجمعيات تحدد لنا مجرد مفاهيم عامة للضبط القانوني في المسألة.

- وجود فجوة كبيرة بين التشريع وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي عند التطبيق فكل تطبيقات الذكاء الاصطناعي لم تعتمد على قوانين ضابطة ومحددة، خاصة فيما تعلق بمسألة ضبط امن المعلومات والثقة الرقمية والاختراقات التي لها بعد سياسي وامني لدى الشركات .

-رغم أن القانون الإداري هو قانون قابل للتطور لم تعطي التطبيقات التكنولوجية فرصة للباحثين في هذا المجال في تطوير النظريات القانونية نظرا لسرعة التطور.

تطبيق الذكاء الاصطناعي يعد فرصة متميزة للارتقاء بالأداء والسرعة والدقة في التعامل واستمرارية العمل بشكل منتظم في جوانب المساواة بين المواطنين في مجال المرفق العمومي و الخدمة العمومية

- الإطار القانوني في الضبط الإداري الذكي شهد فراغا كبيرا ولكن يمكن الاستفادة من مبادئ الأخلاقيات عند التشغيل في الحفاظ على النظام العام كمبدأ أولى وليس مسألة قياس قانوني بحت.

-تخطي التشريع فكرة النظام العام التقليدي وتحديد طبيعة النظام العام الالكتروني تجديدا واضحا لمحاولة فرض مخرجات الضبط الإداري الالكتروني عمليا، لان الفكرة تجاوزت البريد الالكتروني كونه من النظام العام وهذا يدل على أن الذكاء الاصطناعي له مدلول عند التطبيق في مجال الضبط الإداري هو المحافظة على النظام العام الالكتروني.

-لا يمكن تحميل المسؤولية الناتجة عن القرار الإداري الخوارزمي للنظام الخوارزمي .

- مسألة تفويض الإدارة العامة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مسألة العقود الادارية للمنصات العالمية وللوكيل الذكي و التي تخضع للنظام الخاص وليس للتشريع هي مسألة في غاية الخطورة كون المسألة تهمد كيانات الدول .

التعقيب على الدراسة :

- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لكنها تختلف معها في ان دراستنا تناولت دور هذه التطبيقات في تطوير اساليب الاتصال الاداري اما هذه الدراسة فقد تناولت استخدام هذه التطبيقات من الناحية القانونية.

- تمت الاستفادة من هذه الدراسة من حيث توفير معلومات عن الجانب القانوني لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية .

الدراسة الرابعة :

د/ايمن رمضان زهران , أ.د/طارق اسماعيل عبد اللطيف , د/نصر الدين عبد القادر عثمان (تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مهارات التواصل وجودة الاعلام الرقمي الموجه للطفل) دراسة وصفية تحليلية , نشرت بتاريخ 2022/06/30 بمجلة العلوم الانسانية (مجلة علمية محكمة سداسية تصدرها كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية , جامعة وهران 1- احمد بن بلة - الجزائر) المجلد 11-العدد 01 لسنة 2022 .

هدفت الدراسة الى التحقق من تأثيرات تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كل من مهارات التواصل وجودة الإعلام الرقمي الموجه للطفل اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اختيار عينة مكونة من (124) من الذكور والإناث على اختلاف تخصصاتهم العلمية والوظيفية والاكاديمية بعدد من المؤسسات التعليمية بدولة الإمارات العربية المتحدة لاستطلاع آرائهم حول تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مهارات التواصل وجودة الإعلام الرقمي الموجه للطفل.

وطبقت الدراسة أداتين هما استبيان مهارات التواصل في ضوء تطبيقات الذكاء الاصطناعي (المهارات اللفظية وغير اللفظية) واستبيان الإعلام الرقمي للطفل في ضوء تطبيقات الذكاء الاصطناعي

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى التأثير الدال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية ,اضافة لوجود تأثير دال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الاعلام الرقمي الموجه للطفل وذلك من خلال آراء عينة الدراسة .

التعقيب على الدراسة :

- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لكنها تختلف معها في ان دراستنا تناولت دور هذه التطبيقات في تطوير اساليب الاتصال الاداري اما هذه الدراسة فقد تناولت تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مهارات التواصل وجودة الاعلام الرقمي الموجه للطفل.

1- دراسات متعلقة بمتغير الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية:

الدراسة الاولى :

امير علي فاطمة الزهراء(الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن دراسة حالة :الدائرة الادارية للدرارية-الجزائر في الفترة اوت-سبتمبر 2010) رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال, قسم علوم الاعلام والاتصال , كلية العلوم السياسية والاعلام , جامعة الجزائر 3 .

تمحورت الدراسة حول الاشكالية التالية: بماذا يتميز الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن؟ و للاجابة على هذه الاشكالية افترضت الباحثة الفرضيات التالية :

- الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن غير تبادلي.

- الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يتميز برجع صد سلبي.

- الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يؤسس للمواطنة.

الهدف من الدراسة:

لقد جاءت هذه الدراسة لتحليل تلك الوضعية الاتصالية التي تجمع بين الإدارة المحلية والمواطن كطرفين فيها ،محاولة وصفها وتناول بعض جوانبها بالفهم والتفسير من منظور علمي.

اعتمدت الباحثة اسلوب الملاحظة بالمشاركة على مدى سنوات، وكان لهذا الفضل في استكشاف بعض عناصر الاتصال في الوضعية المدروسة، وبناء تصور عام ومبدئي لشكله ومساره.

وباعتبار الدائرة الادارية للدرارية بالجزائر العاصمة هي الحالة المدروسة، فقد تم ملاءمة 160 استمارة استبيان مع عينة قصدية، من مواطنيها الذين يتصلون بمصالحها ويساوي سنهم 18 سنة أو يفوق.

توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- الاتصال بين الإدارة المحلية و المواطن غير تبادلي, يكاد يكون في اتجاه واحد، صاعد من المواطن إلى الإدارة.

- رجع الصدى بين الإدارة المحلية و المواطن سلبي للغاية, وهو أكثر ايجابية بين المواطنين، كحيران وأقارب وأصدقاء ، منه بينهم وبين الإدارة.

- غياب العلاقات العامة أدى إلى وجود علاقات خاصة، وما المحاباة والمحسوبية وما شابه ذلك إلا تحصيل حاصل.

- الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يؤسس للمواطنة.

التعقيب على الدراسة :

- تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في متغير الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية , وتختلف عنها في انها تناولت جانب الاتصال بين الادارة والمواطن فقط بينما دراستنا تناولت مختلف مستويات الاتصال واشكاله .

- كذلك تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في كون دراستنا اهتمت بالاتصال الاداري الرقمي في الادارة العمومية الجزائرية عكس هذه الدراسة التي تناولت الاتصال التقليدي .

الدراسة الثانية :

راضية نونو, سامية بويعة (اساليب الاتصال الاداري في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية) دراسة ميدانية بجامعة جيجل قطب تاسوست , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة , قسم علوم الاعلام والاتصال , كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل /الجزائر , السنة الدراسية 2016/2017.

تمحورت الدراسة حول اشكالية :

- ما هي أساليب الاتصال الإداري داخل جامعة جيجل قطب تاسوست؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات وهي:

1- ما هي أساليب الاتصال الإداري في جامعة جيجل قطب تاسوست؟

2- ما هي الأنواع التي يتخذها الاتصال الإداري في جامعة جيجل قطب تاسوست؟

3- هل يساهم الاتصال الإداري في تحقيق الفعالية داخل الإدارة في جامعة جيجل قطب تاسوست؟

4- هل توجد عوائق تعترض الاتصال الإداري في جامعة جيجل قطب تاسوست؟

تهدف الباحثتان من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أساليب الاتصال الإداري داخل جامعة جيجل وتسهيل الضوء على العملية الاتصالية بالإضافة إلى معرفة فعاليته ومدى مساهمته في كشف العراقيل التي تعترض العمليات الاتصالية بإدارة الجامعة، وبالتالي محاولة معرفة مدى كفاءة الاتصال الإداري في تسهيل إدارة الجامعة. نظراً لطبيعة الدراسة الوصفية فقد كان المنهج الوصفي الأكثر انسجاماً مع الطرح المقترح للموضوع، وذلك لوصف نوع وطبيعة الاتصال بين العمال داخل إدارة جامعة جيجل وبالأخص معرفة أساليب التواصل فيها. اعتمدت الباحثتان على اداة الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة. وعلى عينة طبقية شملت 96 مفردة من مجتمع البحث الاصلي الذي حدد عدده ب343 مفردة، المتمثلة في جميع الموظفين في قطب تاسوست بجامعة جيجل.

نتائج الدراسة :

من خلال هذه الدراسة نجد أن أكثر أساليب الاتصال الإداري فعالية هي الأساليب الكتابية؛ والمتمثلة في التقارير، المذكرات والملصقات، بالإضافة إلى الأساليب الشفوية المتمثلة في المقابلات، الاجتماعات، الندوات والمؤتمرات. اما الأسلوب الالكتروني المتمثل في البريد الالكتروني والفاكس والذي يعد اقل فاعلية. الاتصال الإداري في جامعة جيجل بقطب تاسوست، لا يقتصر على نمط محدد بل يأخذ عدة أشكال كالاتصال النازل، الصاعد والأفقي والتي من شأنها ان تحقق أهداف المؤسسة؛ لان الاتصال الناجح يتوقف بالدرجة الأولى على التخطيط الجيد واختيار الوسيلة المناسبة وتقديم الرسالة بلغة سهلة وأسلوب دقيق يجلب انتباه المستقبل اذ تساعد هذه العوامل وبشكل كبير في زيادة فعالية المؤسسة التعليمية. وفي مقابل ذلك هناك ما يحول دون السير الجيد والحسن للعملية الاتصالية منها ما يتعلق بالمؤسسة أو التنظيم، أو بالشخص في حد ذاته كالتركيبة النفسية أو جو العمل والبيئة التي ينشأ فيها الاتصال. بالرغم من أن هذه الوسائل تعتبر من الضروريات أن إلا هناك نقص في الاعتماد عليها كمصدر هام لنقل المعلومات في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

التعقيب على الدراسة :

- اهتمت هذه الدراسة مثل دراستنا بالاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية , لكن مجال دراستنا كان الادارة المحلية (ولاية المسيلة) بينما هذه الدراسة اهتمت بالتعليم العالي (جامعة جيجل).
- كذلك تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في كون دراستنا اهتمت بالاتصال الاداري الرقمي في الادارة العمومية الجزائرية عكس هذه الدراسة التي تناولت الاتصال التقليدي .

الدراسة الثالثة :

كمال فار(الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الادارة المحلية الجزائرية) دراسة حالة : ولاية و بلدية برج بوعريريج , اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال مؤسساتي , قسم علوم الاعلام والاتصال , كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 3 السنة الدراسية 2018/2017 .

تقوم هذه الدراسة على الاشكالية التالية

إلى أي مدى يعتبر الاتصال المؤسساتي أحد المرتكزات المعتمد عليه في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟

_تساؤلات الدراسة:

- 1_ ما هو واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن تحديدا بولاية وبلدية برج بوعريريج؟.
- 2_ ما هو واقع الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟.
- 3_ كيف أثرت طبيعة الاتصال السائد بين الإدارة المحلية والمواطن على عملية تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟.
- 4_ هل تساهم وسائل الاتصال المحلية في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟

اهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى معرفة واقع العملية الاتصالية في الإدارة المحلية وأثرها على تحسين الخدمة العمومية، كما تهدف هذه الدراسة أيضا إلى الكشف عن بعض المعوقات المانعة لتحقيق أداء متميز في تقديم الخدمات العامة. تسعى هذه الدراسة أيضا إلى تقديم جملة من الاقتراحات التي تساهم في تنمية وتطوير الإدارة العمومية المحلية، وكذا تطوير قدرتها على تقديم خدمة عمومية متميزة، تتماشى مع أهداف وتوقعات المواطنين واحتياجاتهم.

في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتبر الطريقة المثلى لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تتصف بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمه كما تم استخدام منهج دراسة حالة، حيث وقع الاختيار على إدارة الولاية والبلدية، من بين مؤسسات الإدارة المحلية للولاية بشكل عام. وقد تم الاعتماد على اداة الاستبيان في جمع البيانات بالإضافة الى أداتي الملاحظة والمقابلة , اما العينة فقد تم اختيار العينة القصدية التي شملت 200 مفردة والتي تمثل مجموع المواطنين الذين يساوي او يفوق سنهم 18 سنة من مجتمع البحث المتمثل في مواطني مقر بلدية وولاية برج بوعريريج .

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- لا يمكن أن نغفل أهمية الاتصال المؤسسي في تحسين العلاقة بين المواطن و كل مؤسسات الدولة من خلال اعتبار المواطن فاعل أساسي في الحياة السياسية و الاجتماعية واحترام حقه في الإعلام والاتصال.
- باعتبار الإدارة المحلية مؤسسة من مؤسسات الدولة فهي مطالبة بتنظيم عملها وتطويره ضمن السياق الاتصالي والتفاعلي مع المواطن لتحسين الخدمة العمومية.
- ظاهرة الاتصال السليبي القائم بين المواطن والإدارة المحلية تحديدا بولاية وبلدية برج بوعرييج وانعكاسه على عملية تحسين الخدمة العمومية.
- يمكن القول في هذا السياق أن ترقية الحوار وترسيخه ثقافة تفرضها رهانات المستقبل بين الإدارة المحلية والمواطن بكل فئاته، ويمكن أن تتم في مجالات وفضاءات متعددة.
- على الرغم من التطورات التي تشهدها مختلف الدول والمجتمعات في ظل الحكومات الافتراضية والانفتاح و الاتصال الإلكتروني، تبقى مؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية عاجزة على تفعيل ممارسة الاتصال مع أفراد المجتمع، وهو الأمر الذي أدى إلى اتساع وتعميق الهوة بينها وبين المواطنين والتي دعمتها التراكمات التاريخية والاجتماعية والثقافية لعلاقة المواطن والسلطة .

التعقيب على الدراسة :

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث دراسة الاتصال الاداري في الادارة المحلية الجزائرية لكنها تختلف معها في اسلوب الاتصال المتناول بالدراسة حيث اقتصرت هذه الدراسة على الاتصال الاداري التقليدي بين المواطن والادارة المحلية بينما دراستنا تناولت الاتصال الاداري الرقمي على كل مستويات الادارة المحلية سواء بين الولاية والمواطن او بين الولاية ومختلف الولايات والهيئات الادارية الاخرى .

الدراسة الرابعة :

جحنيط رضوان , الياس شويخي (دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية) دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف , نشرت الدراسة بتاريخ 2021/08/28 بالمجلة الدولية للاتصال الاجتماعي , جامعة عبد الحميد بن باديس , مستغانم , العدد 02 /المجلد 08 (2021) .

تنطلق الدراسة من الاشكالية التالية :

ما هو دور الاتصال العمومي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات العمومية؟

ويندرج ضمنه عدة تساؤلات فرعية:

- 1- ماهي الانطباعات التي يحملها المواطن حول المؤسسات العمومية؟
- 2- ماهي طرق وأشكال ممارسة الاتصال العمومي في المؤسسات والهيئات العمومية؟
- 3- كيف يؤثر شكل ووسائل الاتصال العمومي على الصورة المشكّلة لدى المواطن حول المؤسسة العمومية؟

تهدف الدراسة الى :

- . التعرف على دور الاتصال العمومي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات العمومية.
- . معرفة الانطباعات التي يحملها المواطنين حول المؤسسات العمومية.
- . التعرف على طرق وأشكال الاتصال العمومي الممارسة من قبل المؤسسات والهيئات العمومية.
- . معرفة كيفية تأثير شكل ووسائل الاتصال العمومي على الصورة المشكّلة لدى المواطن حول المؤسسات والهيئات العمومية.

تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية، وقد تم الاعتماد على منهج المسح، وذلك كون الدراسة ستقوم على مسح مجموعة من العينات والمتمثلة في مجموعة من بلديات ولاية سطيف، وهذا للتعرف على الوصف المناسب لدور الاتصال العمومي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية، وكذا معرفة جملة التأثيرات التي قد يؤديها الاتصال العمومي لتحسين صورة المؤسسة العمومية لدى المواطنين.

تم الاعتماد على العينة القصدية في المرحلة الأولى من المسح والعينة العرضية في المرحلة الثانية حيث تم اختيار 05 بلديات من بين 60 بلدية بولاية سطيف، كما استخدمت استمارة الاستبيان في جمع بيانات الدراسة .

توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- إن الصورة الذهنية التي يشكلها المواطنون عن المؤسسات والهيئات العمومية هي صورة محايدة، رغم انها تميل لتكون سلبية أكثر من أن تكون إيجابية. ومنه يمكن القول ان المواطنين لا يحملون صورة واحدة موحدة بل هناك عدة صور.
- غياب الاهتمام بالاتصال من منظور علمي أكاديمي، كما أن المؤسسات والهيئات العمومية لا تولي أي أهمية لوظيفة إدارة الاتصال كوظيفية لها أبعاد علمية واستراتيجية.
- الاعتماد شبه المطلق لأدوات وأشكال اتصالية تقليدية كالاتصال الشفهي المباشر والمكتوب عن طريق لوحة الإعلانات، رغم ظهور بعض بوادر التغيير في الاشكال والوسائل، كالاتتماد على منصات التواصل الاجتماعي والتي أملتتها التطورات التكنولوجية التي يعرفها العالم والجزائر ليست بمنأى عنها، إلا أن مواكبة هذا التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، يقابله ببطء كبير في استغلال هذا الفضاء، ومرده عدم مرونة القوانين المنظمة وقدمها وغياب الفكر الإتصالي وروح الابتكار والابداع عن الإدارة الجزائرية.

● يؤثر شكل ووسائل الاتصال العمومي على الصورة المشكّلة لدى المواطن عن المؤسسات العمومية، ففتح باب الحوار مع المواطن بصفته شريك فعال من خلال إشراكه في التسيير والتدبير والاصغاء إليه، ونشر المعلومات المتعلقة بها، والعمل بشفافية، وتكثيف الاتصال والأنشطة الثقافية والاجتماعية والمبادرات الخيرية، ورقمنه الإدارة، واستغلال منصات التواصل الاجتماعي كوسائل أساسية وبديلة في الاتصال بالمواطن، كفيل بتحسين هذه الصورة المشكّلة ولو بصفة جزئية

التعقيب على الدراسة :

اهتمت هذه الدراسة بدور الاتصال الاداري في تحسين صورة المؤسسات العمومية بينما اهتمت دراستنا بتطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية .

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في اختيار مجتمع البحث المتمثل في الادارة المحلية .

تحديد المفاهيم :

تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

- التعريف الاجرائي :

هو اسم اطلق على العلم الذي يهتم بمجموعة من الاساليب والطرق الجديدة في برمجة الانظمة ,والتي يمكن ان تستخدم لتطوير انظمة تحاكي بعض عناصر الذكاء الانساني وتسمح لها بالقيام بعمليات استنتاجية عن حقائق وقوانين يتم تمثيلها في ذاكرة الحاسب , كما أنه اسم لحقل أكاديمي يعنى بكيفية صنع حواسيب وبرامج قادرة على اتخاذ سلوك ذكي ، فهو يعد احد اهم العلوم الحديثة في المجال التقني والتكنولوجي .

الاتصال الاداري:

- التعريف الاجرائي :

الاتصال الإداري هو تلك العملية الإدارية التي تقوم على التواصل بين أفراد المنظمة وبين المنظمة ومحيطها الخارجي من خلال تبادل الأفكار و المعلومات والبيانات والقرارات والآراء من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

الادارة العمومية الجزائرية :

- التعريف الاجرائي:

هي مزيج من القوانين واللوائح التنظيمية والعلاقات التي تساعد على تنفيذ السياسة العامة للدولة، كما أن ممارسة هذا النوع من الإدارة لا يتم بصورة عشوائية، وإنما يجب مراعاة عنصرين أساسيين هما:

- الاهتمام بالموارد البشري .

- الاهتمام بالموارد المالي .

كما تعتبر الإدارة العمومية الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتقديم خدمات عديدة ومتنوعة تتميز بالمجانة النسبية للمواطنين المنتمين لنفس البلد، وبهذا فهي تشكل مركز الحوار بين أصحاب القرار والمواطنين .

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns in black ink, framing the central text. The border features stylized leaves, small flowers, and elegant curves at each corner and along the sides.

الاطار النظري

الفصل الأول

الاتصال الإداري في الإدارة العمومية الجزائرية .

المبحث الأول: الاتصال الإداري .

المبحث الثاني: الإدارة العمومية في الجزائر.

الفصل الاول: الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية

المبحث الأول: الاتصال الاداري

- 1_ تعريف الاتصال الاداري .
- 2_ اساليب الاتصال الاداري.
- 3_ انواع الاتصال الاداري و خصائصه .
- 4- اهداف واهمية الاتصال الاداري.
- 5- معوقات الاتصال الاداري .

تمهيد :

ان الاتصال قديم قدم الانسان ، حيث يعد ابرز العناصر في التفاعل الانساني ، والواقع الذي ينبغي التركيز عليه وادراكه انه لولا الاتصال لما نمت العديد من المجتمعات من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية ، ومع تطور المدينة والدولة تطورت اساليب الاتصال وفنونه وعلومه وبرزت معالم الاتصال وثماره في العلاقات التجارية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية بين الافراد والمنظمات على حد سواء.

نحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مفهوم الاتصال الاداري كمحور رئيسي لدراستنا من خلال تعريفه وهيكله والسذي نقف فيه على شكله في التنظيم ؛ الرسمي وغير الرسمي، ونتطرق إلى أساليب الاتصال الرسمي في الادارة العمومية و أهميته و أهدافه ، وكذا التطرق الى الاتصال الاداري الرقمي الذي يعتبر نتيجة حتمية لتأثير التكنولوجيا على مختلف المجالات .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1/:تعريف الاتصال الإداري:

يعد الاتصال من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة في تحقيق أهدافها باعتبار عناصر المؤسسة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة لتسيير كافة أنشطتها، و تحقيق أهدافها.

وقد اختلف مفهوم الاتصال باختلاف المدارس العلمية والفكرية للباحثين في هذا المجال ، وبتعدد الزوايا والجوانب التي يأخذها هؤلاء الباحثون في الاعتبار عند النظر الى هذه العملية .

حيث يعرفه أنجل باركنسون بالقول ان الاتصال: "هو عملية منظمة ونظمية و عفوية ايضا تنطوي على ارسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة الى جهة اخرى ، شريطة ان تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة و مستصاغة من قبل المستهدفين بما " (العلاق، 2014، صفحة 7). لكن باركنسون في هذا التعريف يحرص الاتصال في اتجاه واحد من مرسل الى مستقبل دون الاهتمام برجع الصدى وهو ما يلغي صفة التفاعلية على العملية الاتصالية

كما يعرفه محمود عودة: "ان مفهوم الاتصال يشير الى العملية او الطريقة التي تنتقل بها الافكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه ،بمعنى ان يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين او جماعة صغيرة او مجتمع محلي او مجتمع قومي او حتى المجتمع الانساني ككل . " (مكاوي و السيد، 1998، الصفحات 24-25) .

اما الاتصال التنظيمي او الإداري او المؤسساتي فيعرف بأنه " ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد أي في التأثير على دافعية الأفراد و التماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات". (فاطمة و زرفاوي ، 2021، صفحة 130)

كما يعرفه عبد الله حسن مسلم بأنه " العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والافكار من شخص الى اخر او اخرين ،بصورة تحقق الاهداف المنشودة في المنشأة او في اي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي ،اذن هي بمثابة خطوط تربط اوصال البناء او الهيكل التنظيمي واي منشأة ربطا ديناميكيا ،فليس من الممكن ان نتصور جماعة ايا كان نشاطها دون ان نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين اقسامها وبين افرادها وتجمع منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطهما" (مسلم، 2015، صفحة 15) .

يعرف ايضا بأنه : "وسيلة الإدارة في نقل وتبادل المعلومات والافكار المتصلة بأهدافها المنشودة و آدائها في تحقيق الكفاءة والفعالية " (كرميش و بوصلاح، 2021، صفحة 135)

يعرف كذلك بكونه : " الاتصال الذي يحدث في اطار منظمة ما ، فهو عملية هادفة تتم بين طرفين او اكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في الموقف والاتجاهات فهو بهذا اداة تحليلية تفسيرية للسلوك البشري داخل المنظمة " (رضوان و جابري، 2014، صفحة 35).

يعرفه فضيل دليو: " الاتصال في التنظيمات عموما يقصد به تلك العملية التي تهدف الى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الادارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات ،هابطة ،صاعدة ، افقية داخل الهيكل التنظيمي " (مارس، 2007، صفحة 45).

لقد اختلفت وتباينت الآراء والمفاهيم بشأن الوصول إلى مفهوم دقيق واضح و شامل للاتصال التنظيمي بين مختلف الباحثين والمفكرين ، إلا انه هناك إجماع شامل حول الإطار الضمني لمفهوم الاتصال التنظيمي بأنه نقل رسالة من شخص إلى آخر في المنظمة سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني بغية التأثير على السلوك.

كل هذه التعريفات للاتصال الاداري ركزت على جانب واحد وهو الاتصال داخل المؤسسة ، في حين ان المؤسسة لا تنشأ بمعزل عن محيطها الاجتماعي الذي تمارس فيه مختلف انشطتها الخدماتية و الاجتماعية والاقتصادية .

يعرف الاتصال الخارجي للمؤسسة بأنه " مجموعة المعلومات والنشاطات التي ترسلها المؤسسة الى المحيط الخارجي بهدف امداده بالمعلومات المتنوعة تبعا لتنوع الجمهور الذي تخاطب ، وبالتالي تنوع الوسائل الموجهة من طرف المؤسسة الى الجمهور المقصود ، فالالاتصال الخارجي هو اتصال جماهيري وهو نشاط تقوم فيه عادة دائرة العلاقات العامة في المؤسسة وهو مرتبط بالإدارة العليا للمؤسسة " . (رضوان و جابري، 2014، صفحة 59)

هذا التعريف يخص المؤسسات الاقتصادية والتجارية التي تهدف الى كسب رضى وولاء الزبون وتحسين صورتها لدى متعاملها سواء كأفراد او هيئات ومنظمات .

اما الاتصال الاداري العمومي فيعرفه بيار زيمور انه " الاتصال الرسمي الذي يقوم على تبادل وتقاسم المعلومات ذات المنفعة العامة وكذا الحفاظ على الروابط الاجتماعية في اطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية "

اما دومينيك ميغاردي فيرى ان : الاتصال العمومي يتعلق بمنطقة او مؤسسة تلعب دورا اساسيا في المجتمع بهدف المساهمة في تحقيق المواطنة والنقاش الديمقراطي واستعمال الخدمات العمومية ويعمل الاتصال العمومي ايضا على ترقية واعطاء معنى للفعل العمومي ،وهو يتوجه لجميع المواطنين ، المساهمين ، او المستخدمين بهدف : الاعلام ، مشاركة المواطنين ، ترويج الخدمات في المرافق ، الترويج للمنطقة واحداث التنمية المستدامة مرافقة المشاريع والمناقشة العامة ،وزيادة المصلحة العامة ،والحس المدني ،واعلام وادارة الجماعات ،بناء وتحسين هوية المنطقة . (فار، 2017، صفحة 50) .

مما سبق نستنتج أن عملية الاتصال الإداري هي نشاط إداري ذو بعد اجتماعي يعمل على نقل الأفكار و تحويل المعاني عبر القنوات الرسمية منها وغير الرسمية بهدف تحقيق التماسك بين عناصر التنظيم من جهة و توجيه و تغيير السلوك على المستوى الفردي أو الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة.

2/ اساليب الاتصال الإداري :

تتعدد أساليب الاتصال الإداري على اختلاف استعمالاتها منها ما يرجع لظروف و إمكانيات التنظيم وثقافة التعامل بها، ومنها ما يعود لنوعية الرسالة المنقولة كما تساهم الوسائل المستخدمة في تحديد الأسلوب المعتمد في الاتصال بحيث لا يخرج عن كونه إما اتصالا مكتوبا أو شفويا.

الاتصال الكتابي:

تستند الإدارة إلى استخدام الأسلوب المكتوب في الاتصال نظرا لما يقدمه من دقة وتوضيح في عرض محتوى الرسالة، و تأخذ صورا متعددة مثل المذكرات الخطابية المتبادلة المنشورات، الأوامر المصلحية، اللوائح، التعليمات والأوامر الفردية... الخ. (الطماوي، 1987، صفحة 271)

من أهم الطرق الاتصالية المكتوبة نجد:

التقارير: وهي عرض للحقائق و تحليلها بطريقة متسلسلة و مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج المتوصل إليها بالبحث و التحليل، و تكمن أهميتها في كونها سجل مكتوب لجميع ما يحدث داخل التنظيم و اعتباره مرجع له قيمته مستقبلا. (الجميلي، 1997، صفحة 143).

- **النشرات الدورية:** التي تعد أهم الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة في تنمية العلاقات العامة فتكون داخلية تخص العاملين داخل المنظمة أو خارجية للمتعاملين و المحيط الخارجي و نقل المعلومات والبيانات عن التنظيم ونشاطاته وتاريخه وإنجازاته، كما يخصص جزء منها للمعلومات الخاصة بالعاملين من حيث التعداد والكفاءات والإنجازات.

الكتيبات و الشكاوى والملصقات من أهم الوسائل المكتوبة المستخدمة في الاتصال الرسمي في التنظيم غير أنها لا تخلو من بعض العيوب منها عجز المرسل أحيانا في إبراز التعبير الدقيق للرسالة مما يؤدي إلى عدم فهم المتلقي لمغزى الرسالة كما أنها لا تمنح المرسل فرصة مراقبة تأثير الرسالة على المتلقين. (الجميلي، 1997، صفحة 143).

الاتصال الشفوي

يتم عن طريق تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل باعتماد الوسائل المباشرة وجها لوجه عبر الكلمات المنطوقة بما يسمح بوجود اتصال ذو اتجاهين يسمح لمصدر الرسالة الوقوف على وجهات نظر مستقبل الرسالة وموقعه واستجاباته، يضمن فهم مضمون الرسالة، ومن أهم طرق الاتصال الشفوي نجد الاجتماعات بين الإدارة والعاملين تلجأ إليها عند السعي لمناقشة أمور ذات أهمية و تأثير على العاملين والحديث الشفوي أو الاتصال

الشخصي المباشر بين الرئيس والمرؤوس مثلا أو بواسطة الهاتف مما يفسح المجال للمناقشة وتوضيح الرسالة التعرف على ردة فعل المستقبل، يتميز هذا النوع من الاتصال بكونه الأكثر سهولة في تحقيق عنصر الإقناع والحصول على الاستجابة الفورية من خلال ملاحظة تعبيرات الوجه وانفعالات المستمع كما يسمح بالمحافظة على سرية المعلومات، كما أن هذا الأسلوب لا يخلو من العيوب كعدم تسجيل المناقشات مما يهيئ فرصة للخلاف والتضارب في التنفيذ، وصعوبة استخدام هذا الأسلوب مع الأعداد الكبيرة من العاملين.

3/ انواع الاتصال الاداري وخصائصه:

إن التنظيم هو نسق يتكون من عدة وحدات ومستويات مختلفة تشكل في مجملها هيكل التنظيم او النظام الاداري والذي يحدد بصفة رسمية مكانة و دور كل عنصر فيه، بحيث لا يمكن فصل الهيكل التنظيمي عن هيكل السلطة إذ أن هذا الأخير هو الذي يحدد المهام التنظيمية التي ترتبط بمناصب العمل ليوحد صلة عضوية بين الاتصال والتنظيم الإداري داخل المؤسسة سواء الرسمي منه أو غير الرسمي، والاتصال الخارجي الذي يشمل كافة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة مع محيطها الخارجي .

الاتصال الداخلي :

هو الاتصال الذي يتم داخل نطاق التنظيم ،سواء كان ذلك بين اقسامه وفروعه المختلفة او بين العاملين به نوفي جميع المستويات . ويمكن تقسيمه الى نوعين :

أ-الاتصال الرسمي:

تمثل عملية الاتصال الرسمي في تلك الاتصالات التي تظهر في الخريطة التنظيمية للمنظمة وفقا للنظم واللوائح المنظمة له ووفقا للبناء التنظيمي الذي يحكمه ، قد تكون هذه القواعد مكتوبة او مدونة او منصوص عليها ، حيث لا تستطيع اي منظمة مهما كان حجمها او نشاطها ان تمارس وظائفها بدون تبادل المعلومات بين افرادها ، مصالحها ،او وحداتها، وحتى تضمن المنظمة فعالية هذه التبادلات فهي تقوم بضبط تدفقات المعلومات والبيانات بداخلها حسب هيكلها التنظيمي الرسمي . (جعالة، 2012، صفحة 65).

و من بين أهم الوسائل التي يعتمد عليها هذا النوع من الاتصال التنظيمي نجد الاجتماعات الرسمية الاتصالات والمذكرات أو التقارير.

هذا النوع من الاتصال اهتمت به المدرسة التقليدية واعتبرته الوحيد الذي يمكن من خلاله ان تحقق المؤسسة اهدافها .

تستند الاتصالات الرسمية الى المتطلبات العملية والوظيفية للمؤسسة ، اي ان وجود هيكل للاتصال الرسمي باختلاف انواعه يصبح امر ضروري لتنفيذ الخطط وتجسيد الاهداف المؤسساتية .

أشكال الاتصال التنظيمي الرسمي:

الاتصال الهابط: و هو ذلك النمط من الاتصال التنظيمي الرسمي الذي يكون اتجاهه من الأعلى إلى الأسفل، و يستخدم هذا الأسلوب من قبل القادة و المدراء لتخصيص الأهداف وتوفير المعلومات و التعليمات و التعريف بالسياسات و الإجراءات ، و معلومات حول مستوى الأداء كما انه قد يكون شفويا أو مكتوبا أو مرئي أو أي شكل آخر، و المعلومات التي تتخذ هذا الشكل غالبا ما تكون عرضة للتحريف و سوء الفهم لذلك يجب متابعتها و مراقبة ردود أفعال المتلقين في شكل تغذية راجعة للتأكد من وصول هذه المعلومات و فهمها بشكل صحيح

الاتصال الصاعد: هو الاتصال الذي يتم بعكس الاتصال الهابط، حيث يبدأ من ادنى المستويات الادارية ليصل الى اعلاها عبر المستويات الادارية المختلفة من اسفل الهرم في الهيكل التنظيمي الى اعلاه، و المعلومات التي يتم نقلها في صورة الاتصال الصاعد يمكن ان تكون معلومات عن العامل نفسه و أدائه و مشاكله او معلومات حول السياسات و الاجراءات التنظيمية و حول ما ينبغي القيام به و كيف يمكن ان يتم ذلك .

الاتصال الأفقي: يتحدد هذا الأسلوب من الاتصال في عملية تبادل المعلومات بين الأفراد العاملين في نفس المستوى الوظيفي عبر التنسيق و التعاون بين مختلف وحدات التنظيم، و يرى هنري فايول Henry Fayol ضرورة تشجيع الاتصال الأفقي المباشر كوسيلة لتحقيق الإدارة الفاعلة. (عزي و اخرون، 2003، صفحة 24) يتصف هذا النوع من الاتصال بكونه استشاري يشجع على التعاون و التنسيق و التكامل بين العاملين في المنظمة .

الاتصال متعدد الاتجاهات : تقوم العلاقات الحديثة على وجود قنوات مفتوحة وحرية انسياب المعلومات بين المستويات الادارية المختلفة في المنظمة طبقا لمقتضيات العمل ، و هذا النوع من الاتصالات فرضته طبيعة عصر ثورة المعلومات و هو عصر اتصالي حيث يتعرض له الشخص من جميع الاتجاهات ، و يؤثر عليه بشكل مباشر و متواصل . (فاطمة و زرفاوي ، 2021، صفحة 133).

يرى كمال الغالي ان فعالية الاتصال الرسمي تستند الى عدة عوامل اهمها :

- ان تكون قنوات الاتصال واضحة و منظمة عند جميع العاملين.
- دقة المعلومات و صحتها و العمل على تلافي التطبيقات المشبوهة .
- وجوب التقيد بسلم الهرم الاداري باستثناء الحالات غير العادية.
- وجوب استمرارية تدفق المعلومات . (بن داود، 2007، صفحة 152).

قنوات الاتصال الرسمي :

قنوات الاتصال الاداري الرسمي هي المسارات الرسمية لإرسال المعلومات داخل و خارج المنظمة و يتمثل المصدر الأول للمعلومات عن القنوات الرسمية في خريطة الهيكل التنظيمي، فهي توضح القنوات التي يفترض أن تسلكها

الرسائل. فبالنظر إلى الهيكل التنظيمي يستطيع العامل أن يعرف كيف تنتقل رسالته إلى رئيس مجلس الإدارة مثلا و ما هي المستويات الإدارية التي تجتازها الرسالة للوصول إلى المتلقي الذي حدده المرسل. (مصطفى، 2000، صفحة 343).

أما عن وسائل الاتصال التنظيمي الرسمي "فمن الصعب تحديد وسائله لأنه لا حدود للابتكار في تحديد هذه الوسائل، ولأن العقل البشري يمكنه أن يبتكر و يطور و يصمم أساليب حديثة، ذلك باستغلال الظروف المحيطة وتوظيف العلاقات، وتصميم الإجراءات واستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة" (ماهر، 2004، صفحة 63).

ب- الاتصال غير الرسمي

" هو اتصال دائم الحركة والتجدد والتغير ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة دون ان تحدد الإدارة موضوعه او طريقته او تملك القدرة على السيطرة عليه سيطرة تامة ، فإذا حاولت منعه في مكان ظهر في مكان اخر نظرا لارتباطه بالطبيعة البشرية وبالبيئة الانسانية حيث يتعذر كتمه تماما " (بوعيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة) مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، 2008، صفحة 47).

هذا النوع من الاتصال يدعمه انصار مدرسة العلاقات الانسانية اذ يؤكدون على الدور الهام الذي تلعبه الاتصالات الادارية غير الرسمية في تحقيق اهداف المنظمة، كما يعمل على تعزيز العلاقات بين العمال و يخلق روح التعاون والتماسك بينهم ، مما يجعل العمل يتم بأكثر فعالية فالملاحظ ان وجود الاتصال غير الرسمي يعطي المؤسسة سرعة في الحركة والفعالية في الأداء واثراء العلاقات الانسانية . فقد يميل الموظف لعدم الاتصال برئيسه في أمر معين و يستعين برأي زميل له يراه متمرسا و هنا الاتصال يتم خارج قنوات الاتصال الرسمية فالأحداث الجانبية المشتركة بين الموظفين تمثل مسارات متشابكة لتمرير المعلومات و الشائعات ، كما تستخدم لنشر أو تسريب المعلومات. (مصطفى، 2000، صفحة 343).

إذن فالالاتصال التنظيمي غير الرسمي يحدث بطريقة غير مقننة تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال التنظيمي بحيث تعتمد على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط عناصر التنظيم، فيسعى الموظفون إلى هذا النوع من الاتصال قصد تسهيل الأمور التنظيمية واختصار الوقت في الحصول على المعلومات المرغوب الوصول إليها إضافة إلى اعتباره تعبيرا تلقائيا للأفراد داخل التنظيم بحيث يحقق من خلاله إشباع نفسي بما يحقق خاصيته الإنسانية.

كما ان الاتصال غير الرسمي قد يكون مصدر للشائعات و الإخبار المتبورة والمعلومات المشوهة فيترك آثار سلبية على الأداء وعلى العلاقات الإنسانية في التنظيم، غير انه كذلك ذو خصائص تم تلخيصها في:

- انه تعبير تلقائي و عفوي يؤدي إلى الإشباع النفسي.
- يقدم معلومات وافرة ويمتاز بسرعة تداول رسائله الاتصالية وسهولة انسيابها و انتشارها داخل التنظيم. (عزي و اخرون، 2003، صفحة 25)

قنوات الاتصال التنظيمي غير الرسمي:

تحدد طبيعة الاتصال التنظيمي غير الرسمي قنوات اتصاله فالأحداث واللقاءات الشخصية للعاملين في نطاق التنظيم تعتبر سبل لتناقل المعلومات بالاضافة الى:

الشائعات: الشائعة هي معلومة كاذبة تصاغ أحيانا في شكل قصة قصيرة غالبا ما تقال همسا يصدرها شخص غير مخول بالإدلاء بالمعلومة، و في بيئة العمل تتنوع موضوعات الشائعات فمثلا قد تتمثل في نقل مدير أو ترقية فلان أو حوافز متوقع صرفها أو تغيير في مواعيد العمل وما إلى ذلك. (مصطفى، 2000، صفحة 345)

مقابلات المصادفات: يمكن أن يمثل الاتصال غير الرسمي بين المديرين و العاملين قناة اتصال غير رسمية فاعلة وكفؤة فالمديرين الفاعلين لا يقيدون اتصالاتهم بالاجتماعات الرسمية لكنهم يجمعون معلومات قيمة خلال مقابلات المصادفة فقد تحدث تلقائيا أو مصادفة داخل أو خارج مقر العمل، يحتاج المديرون استخدام قنوات الاتصال غير الرسمية كاللقاءات نظرا لما تقدمه من خدمات تحقق أهداف التنظيم، وتجاهلها يؤدي إلى خسارة معلومات قيمة و مفيدة في التقييم والتخطيط وصنع القرار. (مصطفى، 2000، صفحة 349).

الاتصال الخارجي:

يتمثل في كافة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة او العاملين فيها مع المنظمات الاخرى او مع زبائنها او المتعاملين معها او من العامة من الناس خارج المنظمة ، ويمكن ان تأخذ هذه الاتصالات صيغ واشكال مختلفة عبر قنوات رسمية واخرى غير رسمية ، سواء التقليدية منها او الالكترونية ، الشفوية او التحريرية حيث تهدف الى تحقيق :

- اشباع حاجات العملاء و رغباتهم من خلال توفير سلع او خدمات تستجيب لهذه الحاجات والرغبات .
- توطيد العلاقات وتعزيزها مع مختلف الفاعلين لبلوغ الاهداف المشتركة .
- تزويد الجمهور بالحقائق حول انشطتها وفعاليتها والحصول على تغذية عكسية منه .
- ابرام الاتفاقيات والمعاهدات بين الاطراف ذات العلاقة لتحقيق المنافع المتبادلة. (العلاق، 2014، صفحة 57).

شبكات الاتصال الإداري

جاءت شبكات اتصال الفريق استجابة لتعدد المنظمات وتعاضم مهامها ومسؤوليات القائمين عليها والمسيرين لها . ولهذا السبب جاء مطورو الهياكل التنظيمية بأفكار من شأنها ترشيح الهياكل التنظيمية وفتح مساراتها لتأمين التدفق

الفعال للبيانات والمعلومات من خلال شبكات اتصال يطلق عليها مصطلح شبكات اتصال الفريق. والواقع أن المنظمات تتألف ليس فقط من أفراد وإنما أيضا من فرق عمل ذات طبيعة تفاعلية بكل معنى الكلمة. وتمكن هذه الشبكات الفرق من الاتصال والتواصل فيما بينها بما يحقق أهداف التنظيم والمنظمة.

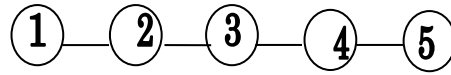
وشبكات الاتصال ماهي إلا أنماط للاتصال يتم من خلال تدفق البيانات والمعلومات والأخبار بين أعضاء الفريق أو مجموعة الاتصال. وفي إطار هذه الأنماط يتم التركيز على اثنين من الخصائص المهمة وهما، المدى الذي تتركز فيه الاتصالات داخل الفريق، وطبيعة المهام التي يؤديها هذا الفريق.

وتقسّم هذه الأنماط من الشبكات إلى شبكات اتصال مركزية وشبكات اتصال لامركزية

1-شبكات الاتصال المركزية

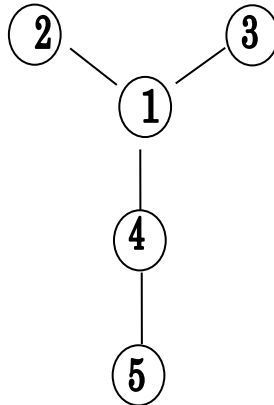
حيث يكون اتصال أعضاء الفريق مع شخص واحد عادة ما يكون قائد الفريق أو شخص يتم اختياره ليكون بمثابة مركز الاتصال. يقوم أعضاء الفريق بالاتصال بقائد الفريق طلبا للتوجيهات أو توضيح الأمور أو حلا لمشاكل. ويقوم قائد الفريق بمعالجة هذه القضايا بشكل مركزي. ويكون بعدة طرق :

أ - الاتصال الذي يتم من خلال انتقال الرسائل طبقا لخطوات تسلسل السلطة في التنظيم , ويمكن ان يكون ذلك من اسفل الى اعلى او من اعلى الى اسفل او الاتصال الافقي (بين الزملاء), يسمى بشبكة السلسلة (العلاق، 2014، صفحة 55).



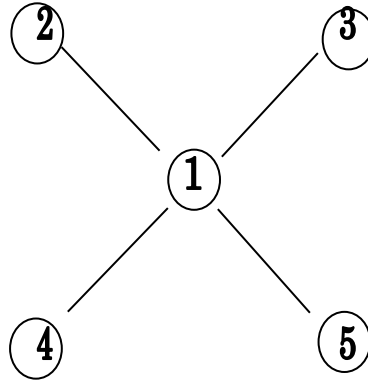
الشكل 1: شبكة السلسلة (العامري و الغالبي، 2008، صفحة 502)

ب- الاتصال الذي يتم على شكل حرف **y** وذلك حينما يرسل بعض رؤساء الاقسام تقارير معينة من الاعمال الى رؤسائهم .



الشكل 2: شبكة Y (العامري و الغالبي، 2008، صفحة 502)

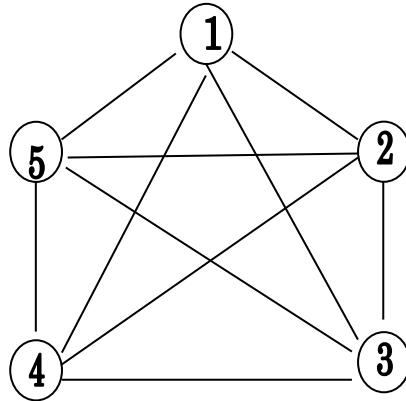
ج- الاتصال الذي يتم على شكل حرف X و ذلك حينما يقوم اربعة من المرؤوسين من اماكن مختلفة بالتنظيم الهرمي بكتابة تقارير الى رئيسهم الذي يقع مركزه بينهم جميعا



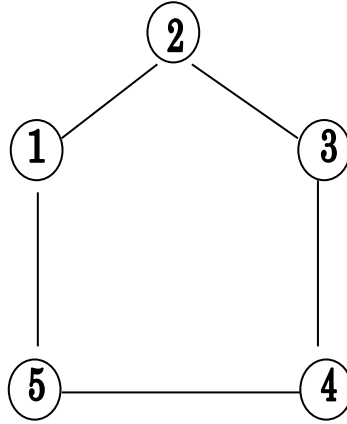
الشكل 3: شبكة X (العامري و الغالبي، 2008، صفحة 502)

2- شبكة الاتصال اللامركزية

في هذا النمط من الاتصال يكون لأعضاء الفريق كامل الحرية للاتصال والتواصل مع بعضهم البعض ويصلح هذا النوع من الاتصال عادة بين العلماء والمفكرين والمهنيين الذي تتطلب مهام أعمالهم تبادل الآراء والأفكار من دون أي قيود أو معوقات . كما يستخدم هذا النوع من الاتصال في الحالات الطارئة التي تستدعي اتخاذ قرارات تتسم بالسرعة والمرونة والكفاءة حيث يشعر الجميع بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية .. الخ . وتوجد نوعان من شبكات الاتصال اللامركزية هي الدائرة والدائري المتداخل . (العلاق، 2014، صفحة 56)



الشكل 4: دائري متداخل (العامري و الغالبي، 2008، صفحة 502)



الشكل 5: دائري (العامري و الغالبي، 2008، صفحة 502)

4/ اهمية واهداف الاتصال الاداري :

يعتبر الاتصال الاداري عملية تفاعلية بين طرفين او اكثر داخل المؤسسة وبينها وبين محيطها الاجتماعي ، من خلال تبادل المعلومات والافكار والآراء وهذا من اجل تحقيق الاهداف المسطرة بفعالية كبيرة وبأقل تكلفة ممكنة ، وتبرز اهمية الاتصال الاداري من خلال :

- التعرف على اهم المشكلات التي تواجه العمل من خلال نقل ما لدى العمال من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوى .
- تنمية العلاقات الانسانية من خلال خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية مما يؤدي الى زيادة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الانسانية وتحقيق نتائج ايجابية للمنظمة والعمالين .
- تحقيق التنسيق في العمل من خلال تقريب وجهات نظر العاملين والتقليل من سوء التفاهم والاختلافات التي تطرأ في محيط العمل .
- توعية الافراد في المجتمع بأهداف المنظمة ونشاطها وتعريفهم بالظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تعمل في اطارها وفرص التدريب المتاحة ونوعية العناصر البشرية المتوفرة .
- توطيد العلاقات مع المجتمع ومختلف القوى الاجتماعية التي بإمكانها فرض تأثيرها على المنظمة وعلى تحديد اهدافها وسياساتها وقراراتها .
- تحقيق الفعالية لوظائف الادارة المتمثلة في التخطيط والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات . (المانع، 2006،

صفحة 16)

- وسيلة فاعلة في ضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمنظمة .
- يساهم في نقل وتحويل المفاهيم والآراء عبر القنوات الرسمية بهدف خلق التماسك بين وحدات و مكونات البناء التنظيمي للمنظمة وتحقيق اهدافها .
- تعتبر الاتصالات بين الافراد والعاملين وسيلة ضرورية في توجيه وتغيير السلوك على الصعيدين الفردي والجماعي في المنظمة .
- يتم من خلال الاتصال اطلاع الرئيس على أنشطة رؤوسيه ، كما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم لآرائه وافكاره ، وصيغ عمله داخل المنظمة ، فهو يمثل وسيلة رقابية و ارشادية لنشاطات الرئيس في مجال توجيه فعاليات الرؤوسين .
- يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات والبيانات والاحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة للاتصال مما يسهم بشكل او بآخر في اتخاذ القرارات الادارية . (بن داود، 2007، الصفحات 141-142)

تهدف الاتصالات الادارية الى :

- تسهيل عملية اتخاذ القرارات على المستويين التخطيطي والتنفيذي .
- تمكين الرؤوسين من التعرف على الاهداف والغايات المطلوبة من التنظيم ان يحققها من خلال البرامج والخطط والسياسات .
- تعريف الرؤوسين بالتعليمات المتعلقة بأصول تنفيذ الاعمال ودواعي تأجيلها او تعديل خطط تنفيذها.
- التعرف على مدى تنفيذ الاعمال والمعوقات التي تواجهها ومواقف الرؤوسين من المشكلات وسبل علاجها . (رضا، 2010، صفحة 97)
- يقوم الاتصال بالتنسيق بين تصرفات وافعال اقسام المؤسسة المختلفة ، فبدونه تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لآداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبالتالي تصبح المؤسسة تميل الى تحقيق الاهداف الخاصة على حساب الاهداف العامة .
- يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق اهداف التنظيم (عطية، 2014، صفحة 107)
- منح الفرصة الى كافة افراد التنظيم للمشاركة في العملية الادارية . (شريط، 2008، صفحة 57).
- يهدف الى تماسك افراد التنظيم وحل النزاعات بين الافراد واعطائهم قيمة والعمل على بناء روح الجماعة .

- تحسين انتاجية وفعالية العمل، فالوصول على المعلومات يخلق الدافعية والرضى عند العاملين الشيء الذي يدفعهم الى تقديم مردودية جيدة تساعد على فعالية المنظمة . (بوعطيط، 2008، صفحة 58).
- الاستجابة لتغيرات الاتصال يساعد على توجيه الجهود المبذولة نحو الاتجاه المرغوب .
- التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الاشاعة في الوسط العمالي .
- الاستجابة لحاجيات المستخدمين والمحافظة على راحتهم من خلال عملية الاتصال مما يحقق تدعيم جهودات المستخدمين داخل العمل . (مارس، 2007، الصفحات 54-55).

5/ معوقات الاتصال الإداري :

يقصد بمعوقات الاتصال كافة المؤثرات التي تعيق و تؤخر وصول المعلومات للمستقبل أو تؤدي إلى تحريفها أو تزييفها أو التقليل من أهميتها فتحول دون الوصول إلى الهدف من الاتصال . وهذه المعوقات كثيرة ومختلفة يمكن الإلمام ببعضها من خلال تصنيفها إلى : معوقات شخصية ومعوقات تنظيمية وأخرى بيئية وهي كالآتي :

أولا / المعوقات الشخصية :

وهي المعوقات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها اثرا عكسيا، وذلك نظرا إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له . (رويم، 2012، صفحة 53).

وكذلك فقدان الثقة بين الأفراد مما يؤدي إلى عدم تعاونهم، وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات ويجد من فاعليتها. ومن المعوقات الشخصية التي تواجه الاتصال الإداري ما يلي :

1 - **صعوبات اللغة** : قد تصبح اللغة عندما لا تكون مفهومة لدى المستقبل عائقا للاتصال كاستخدام مصطلحات فنية متخصصة أو كلمات غير محددة أو كلمات تؤول إلى أكثر من معنى، أو عند استخدام المرسل لأساليب إنشائية مطاوعة أو معقدة أو غامضة . كل ذلك يعيق الاتصال عن تحقيقه للغرض منه.

2 - **البعد المكاني بين المرسل والمستقبل** : يؤثر بعد المسافة بين العاملين في المنشآت الكبيرة وذات الفروع

والأقاليم الشاسعة سلبا على عملية الاتصال حتى بوجود الوسائل التكنولوجية المتطورة.

3 - **تعدد المستويات الإدارية بين المرسل والمستقبل** : قد تخضع رسائل الاتصال إلى كثير من التغيير والتزييف والإضافة أثناء انتقالها عموديا من المسؤولين إلى العمال أو العكس عبر عدة مستويات إدارية، خاصة إذا لم يتبع ذلك الكثير من المتابعة والحرص والتأكد من سلامة قنوات الاتصال.

4 - الفروق الشخصية بين المرسل والمستقبل : تعتبر الفروق الشخصية القائمة بين المرسل والمستقبل كاختلاف العادات والقيم أو عدم اتفاق الخبرات والمشاعر والسلوكيات من العقبات التي تقف أمام الاتصال وتحد من فاعليته.

5 - الحالة النفسية للمرسل أو المستقبل: يؤثر العامل النفسي بشكل مباشر في عملية التفاعل مع مضمون الرسالة سواء من حيث إعداد المرسل وتحضيره لها أو من حيث استقبالها من المستقبل والعمل بها والاستجابة لها.

6- المبالغة في عملية الاتصال أو التقليل منها: تعد كثرة الاتصالات في المنظمة من اجتماعات ولقاءات و مقابلات متكررة بشأن موضوع ما أو عدة مواضيع أمرا مقلقا وعبئا ثقيلا للعمال، كما أنه مضيعة لوقت المسؤولين بالمؤسسة ، وفي المقابل تعد قلة الاتصالات إلا للضرورة القصوى ، من الأسباب المؤدية إلى الغموض وعدم الوضوح وحجب المعلومات الهامة والأساسية في العمل مما يؤدي إلى عدم فعالية الاتصال و فشله .

ثانيا/المعوقات التنظيمية: (رويم، 2012، صفحة 55)

يتأثر الاتصال الإداري كثيرا بالبيئة التنظيمية السائدة كغموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو لتباين المستويات والاختصاصات أو لبعد مراكز التنفيذ حيث يؤدي ذلك إلى ضياع المعلومات . كما يؤثر تعدد المستويات الإدارية و اتساع نطاقها في وصول المعلومات بطريقة صحيحة ، حيث أثبتت دراسات أجريت حول 100 شركة عن فقدان المعلومات في عملية الاتصال بأن المعلومات قد اختزلت بنسبة 30 بالمائة عند انتقالها من مكتب رئيس العمل إلى العاملين. وتزداد المشكلة أكثر بزيادة التشتت الجغرافي لفروع المؤسسة . كما أن عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية ، ويحدد الاختصاصات والصلاحيات ، وعدم وجود سياسة واضحة لدى العاملين في المنظمة تعبر عن نوايا الإدارة العليا تجاه الاتصال وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية ، أو قصور هذه السياسة يؤثر في تحقيق أهدافها.

مما يفتح المجال لنشاط الاتصالات غير الرسمية والتي لا تتفق أهدافها أحيانا مع الأهداف التنظيمية الرسمية . ويعتبر التخصص وهو أحد الأسس التي يقوم عليها التنظيم من معوقات الاتصال، وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والمتخصصون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة وأهدافها الخاصة فيصعب عليها الاتصال بغير الفنيين المتخصصين. ، بالإضافة إلى أن عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي أيضا يؤدي إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمؤسسة .

ثالثا/ المعوقات البيئية:

ويقصد بالمعوقات البيئية المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال والتي سببها مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المؤسسة أو خارجها، منها على سبيل المثال عدم تكييف درجة الحرارة والإضاءة غير المناسبة وسوء التهوية والضوضاء وضيق الحيز المكاني خاصة في الدوائر الحكومية مع كثرة المراجعين سيؤدي حتما إلى التوتر، بينما يؤدي الحيز المكاني الواسع جدا إلى بعد المسافات وتأخر الاتصال عن الوقت المناسب.

الجو النفسي الاجتماعي السائد بالمؤسسة هو بدوره له تأثير قوي جدا على الاتصال كإتسامه بسوء العلاقات الشخصية بين العمال أو طغيان التحيز والعنصرية والتنافس وعدم التفاهم و التعاون. كما أن البيئة المهنية غير العادلة والتي تتسم بالنمطية والروتين وبرتابة العمل والتي لا تشجع على التحديد والابتكار هي من العوامل التنظيمية المعرقلة للاتصالات. (رويم، 2012، صفحة 56)

الفصل الاول: الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية

المبحث الثاني: الادارة العمومية في الجزائر

- 1_ تعريف الادارة العمومية.
- 2_ تطور الادارة العمومية في الجزائر.
- 3_ التنظيم الاداري العمومي في الجزائر .
- 4- واقع الاتصال في الادارة العمومية الجزائرية .
- 5- محاولات اصلاح ادارة الاتصال في الادارة العمومية الجزائرية .

تمهيد :

مما لا شك فيه ان تطور المجتمعات الانسانية قد رافقه تطور مواز في الانشطة الاقتصادية وفي المجالات التكنولوجية و الفنية ، وقد انعكس هذا التطور على جميع منظمات الاعمال ونموها الاقتصادي سواء من حيث طبيعة ونوعية الانتاج الى رأس المال وعدد الافراد الذين يعملون فيها ، حيث تعتبر الإدارة الصورة المعبرة عن مدى تقدم الدولة أو تخلفها فهي تستمد قوتها وصلابتها من قوة وصلابة الدولة كما تستمد عجزها من عجز الدولة وبذلك نحصل على إدارة قوية ومتحضرة أو العكس إدارة متخلفة وبالية، ومنذ أن عرفت الدول المتقدمة منها والمتخلفة أهمية الإدارة سعت لتجعلها أداةً رئيسيةً لتسيير شؤونها، فهي لا تخضع للتخمين والعشوائية بل لقواعد ومبادئ علمية وموضوعية، اذ تعتبر الادارة الوسيلة الاساسية الاولى لتحقيق الاهداف الجماعية وهي الاداة المناسبة لتوظيف الموارد المتاحة في مقابل الاحتياجات المتجددة والمتعددة للانسان .

1/: مفهوم الإدارة العمومية :

لم يتفق علماء الإدارة على تعريف موحد يتصف بالقبول العام أو الإجماع حول مفهوم الإدارة وذلك لكون علم الإدارة من العلوم الحديثة نسبيا قياسا بالعلوم الأخرى، حيث جاءت التعاريف الخاصة بالإدارة مغايرة لبعضها البعض سواء من حيث المعنى أو من حيث التفسير لمضمونها، و من أشهر التعريفات ما قدمه فريديريك تايلور الذي يرى بان الإدارة هي المعرفة الدقيقة لما يراد من البشر ان يعملوه ثم التأكيد من انهم يقومون بعمله بأحسن طريقة و أرحسها (هميسي، 2016، صفحة 150)، اما هنري فايول فيعرف الإدارة بناء على وظائفها الستة، فيقول: " ان معنى الإدارة ان تدير هو ان تتنبأ، وتخطط، وتنظم وتصدر الأوامر وان تنسق وتراقب " (بربر، 1996، صفحة 14).

تعريف الإدارة العمومية

لغة: تتكون عبارة الإدارة العمومية من جزأين، الإدارة وهي من اصل لاتيني جاءت من المفهوم Administrate والتي تنقسم بدورها الى جزأين "Ad" والتي يقابلها في الإنجليزية "TO" والجزء "Ministrate" الذي يقابله في الإنجليزية "Serve" والتي تعني باللغة العربية "تقديم الخدمة" أو تقديم العون للآخرين، اما كلمة Public فتعني العامة أو الجهات الرسمية أو الحكومية، وعليه فعبارة الإدارة العمومية تعني "تقديم الخدمة من طرف جهات عمومية". (تيشات، 2015، صفحة 12).

اصطلاحا: هناك العديد من التعاريف التي حاولت توضيح مفهوم الإدارة العمومية بناء على عدة مؤشرات، حيث عرفها فيليكس نيجرو ولويد نيجرو بأنها مجهودات تعاونية جماعية تشمل فروع السلطات الثلاث: القضائية التشريعية والتنفيذية، حيث تلعب دورا مهما من خلال تفاعلها في صناعة السياسة العامة (هميسي، 2016، صفحة 151).

كما يعرفها الاستاذ عمار عوابدي " المؤسسة العامة هي منظمة ادارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي والاداري وترتبط بالسلطات الادارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الادارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالاسلوب الاداري اللامركزي لتحقيق اهداف محددة في نظامها القانوني " (غلابي، 2011، صفحة 45).

يعرف ويلسن **Wilson** الإدارة العمومية بأنها: "الغاية أو الهدف العملي للحكومة موضوعه هو إنشاء المشروعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفعالية والاتفاق مع رغبات الأفراد وحاجاتهم، فعن طريق الإدارة العامة توفر الحكومات حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها."

كذلك هو الأمر بالنسبة لجيليني **Gilnier** الذي يرى أن الإدارة العمومية هي "تنفيذ السياسة العامة للدولة عن طريق الإدارات العمومية."

ويعرف فوزي حبش الإدارة العمومية على أنها: "مجموعة نشاطات وأعمال المنظمة، تقوم بأدائها قوى بشرية تعينها السلطات الرسمية العامة وتوفر لها الإمكانيات المالية اللازمة بهدف تنفيذ الخطط الموضوعة لها وبالتالي تحقيق الأهداف العامة المرسومة لها، بأكبر كفاية إنتاجية وأقل تكلفة."

كما نجد أن ماكنمارا "McNamara" يعرف الإدارة العامة بأنها: "الوسيلة التي يتم من خلالها التنظيم العقلاني لكل التغيرات الإنسانية، الاجتماعية، الاقتصادية، التكنولوجية، والسياسية حيث يتم نشر هذا التنظيم في المجتمع من خلال إدارة المنظمات العمومية." (فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية، 2016، صفحة 307).

يشير مفهوم الإدارة العامة إلى الإدارة التي تمارس في نطاق الأجهزة الحكومية، كالوزارات، والمصالح ووحدات الإدارة المحلية والهيئات والمنظمات العامة، وتتضمن الإدارة العامة جميع العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة الجهاز الإداري للدولة من أجل تحقيق أهدافها في إطار ماتضعه الدولة من سياسة عامة لها. (اسابع، 2007، صفحة 62).

كما يشير إلى مجموعة الآليات والسياسات والقواعد والاجراءات والانظمة والهيكل التنظيمية والافراد... الخ، التي تمولها ميزانية الدولة والتي تتولى تنظيم شؤون الحكومة و ادارتها، وعلاقتها مع اصحاب المصلحة الاخرين في الدولة والمجتمع والبيئة الخارجية على المستويين الوطني والمحلي والتي تتولى ادارة وتنفيذ مجموعة الاعمال الحكومية الكاملة المحلية والوطنية التي تضم تنفيذ القوانين واللوائح والقرارات الصادرة عن الحكومة وعمليات الادارة المرتبطة بتقديم الخدمات العامة على المستويين الوطني والمحلي. (هميسي، 2016، صفحة 150).

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة أن الإدارة العمومية هي "مزيج من القوانين واللوائح التنظيمية والعلاقات التي تساعد على تنفيذ السياسة العامة للدولة، كما أن ممارسة هذا النوع من الإدارة لا يتم بصورة عشوائية، وإنما يجب مراعاة عنصرين أساسيين هما: الاهتمام بالموارد البشري والاهتمام بالموارد المالي."

2/ الإدارة العمومية في الجزائر

إن الدعامات الأساسية في بناء الدولة الجزائرية لما بعد الاستقلال تمثلت في التوجه الاشتراكي و المركزي والتوازن الجهوي، و رغم أن الجزائر حققت استقلالها السياسي في 05 جويلية 1962 إلا أنها لم تحققه إداريا حيث أنها بقيت تابعة للمنظومة الادارية الفرنسية، فورثت منها مشاكل كثيرة متعددة الجوانب، منها انعدام الاطارات اللازمة القادرة على تسيير البلاد، ووجود فراغ رهيب في مختلف الوظائف الادارية والفنية بسبب انسحاب الفرنسيين من

الأجهزة الادارية من جهة والنقص الفادح في الجزائريين الذين باستطاعتهم سد الفراغ من جهة أخرى، ويرجع ذلك الى السياسة الاستعمارية التي كانت تعطي الأولوية في التوظيف للمعمرين، ذلك أن الجزائريين كثيرا ما يصطدمون بحاجز التمييز العنصري و لا يستطيعون الانخراط في الجهاز الاداري الاستعماري الا بصعوبة وهذا ما ألزم الدولة على فتح باب التوظيف على مصرعيه دون انتقاء ، و هو ما استغله الكثير لاقتناص المناصب الحساسة سواء لتواجدهم في الأجهزة الادارية قبل الاستقلال أو نتيجة لمستواهم الثقافي الذي كان أحسن من مستوى أفراد الشعب الآخرين (مدونة ، 2012).

على مستوى التنظيم الإداري المحلي استدعت الظروف تدخل الدولة مركزيا لتحل محل البلديات بقصد تزويد الجماعات المحلية بالتجهيزات الاجتماعية الاولى، وتحقيق التجهيزات الأساسية التي تستهدف تحسين المستويات ولاعتبارات عديدة منها اتساع وظائف الدولة وعدم قدرتها على تغطية كل المستويات فقد تم اتخاذ عدة اجراءات ادارية على مستوى الادارة المحلية ،منها حلا لكثير من البلديات التي كان عددها 1536 بلدية، وتقليص عددها الى 676 بلدية بموجب المرسوم الصادر بتاريخ 16 ماي 1963 والأمر الصادر بتاريخ 28 اكتوبر 1963 والأمر الصادر بتاريخ 02 ديسمبر 1963 . (كليوات و شطاب، 2022، صفحة 367).

وعلى النقيض من الفترة السابقة، فقد عرفت الجزائر في ظل نظام 19 جوان 1965 بناء الدولة من القاعدة عن طريق التنظيم الإداري المحلي الجديد فقد صدر قانون البلدية في 18 جانفي 1967 ومن بعده قانون الولاية في 23 ماي 1969 الذي أكد في ديباجته على اعتبار الولاية " جماعة لامركزية و دائرة حائزة على السلطات المتفرعة للدولة تقوم بدورها على الوجه الكامل، و تعبر على مصالح سكانها وتعمل على تحقيقها، لها هيئتان خاصتان بما: مجلس شعبي، وهيئة تنفيذية فعالة " ويعتبر هذان النصان محاولة جادة للأخذ بالأسلوب اللامركزي في مجال التنظيم الإداري و بداية حسنة في إرساء اسس الإدارة المحلية بالجزائر. (كليوات و شطاب، 2022، صفحة 370).

و لأن الإصلاح الإداري عملية تواصلية، فقد اعتبر دستور 1976 الولاية من المجموعات الاقليمية الأساسية لبناء الإدارة المحلية لذلك وسع النطاق الاقليمي للإدارة المحلية من خلال التقسيم الإداري لسنة 1974 حيث رفع عدد الولايات من 15 ولاية الى 31 ولاية وفقا للأمر الصادر في 20 جوان 1974 و بذلك شمل التنظيم اللامركزي غالبية ولايات الوطن (كليوات و شطاب، 2022، صفحة 373).

مع مطلع التسعينات تباطأت خطى الإصلاحات الهيكلية واتسع نطاق الاختلالات الاقتصادية الكلية (ارتفاع التضخم، البطالة، تدهور ميزان المدفوعات....)، نتيجة لتطورات سياسية خطيرة، أدت إلى انعدام اليقين السياسي وتدهور الوضع الأمني وحرقت الكثير من المؤسسات الإدارية، مما ادخل الاقتصاد في أزمة حادة .

وعلى خلفية الاختلالات السابقة تم الشروع في دفعة جديدة من الإصلاحات الاقتصادية في 1994، مست كل الميادين المتعلقة بإنعاش ودعم استقرار الاقتصاد الوطني، من خلال برامج إعادة الهيكلة، إلا أن أزمة التسعينات و برنامج التقويم الهيكلي الموالي لها، زاد من خطورة تخلف البلاد وانخفاض مستوى المعيشة، وكذا تأخرها في مجال اكتساب المعرفة و استعمالها و نشرها، فعلى اثر إعادة الهيكلة الصناعية و المخططات الاجتماعية التي واكبها، تم تسريح عشرات الآلاف من التقنيين و العمال المؤهلين، بحيث ترتب عنه هدر لمهارات كبيرة تراكمت خلال العقود الماضية، وانعكست هذه الآثار بشكل مباشر على الرقي الاجتماعي و تحقيق حياة أفضل (فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية، 2016، الصفحات 309-310).

3/ التنظيم الإداري العمومي في الجزائر:

يعرف التنظيم الإداري بأنه: "تصنيف الأجهزة الإدارية المختلفة في الدولة، وبيان تشكيلتها، مع توزيع الاختصاصات الإدارية عليها وكيفية ممارستها لهذه الاختصاصات" (بلماحي، 2016، صفحة 62)، فهو بذلك أمر ضروري ولازم لكي تنهض الدولة بوظائفها واختصاصاتها المنوطة بها، بحيث يجسد كيان وهيكل الدولة، وله مكانة بارزة في قيام السلطة الإدارية بوظائفها المختلفة من أجل تحقيق أفضل السبل لإشباع الحاجات العامة. يعتمد التنظيم الإداري على مبدئين أساسيين: أحدهما قانوني، يتمثل في نظرية الشخصية المعنوية، والآخر في الذي يتمثل في أسلوب التنظيم الإداري، وهما نظام المركزية واللامركزية الإدارية. فنظرية الشخصية المعنوية يستند عليها التنظيم الإداري كمبدأ وأساس قانوني ذلك أن فكرة الشخصية المعنوية هي مقابل لما يتمتع به الشخص الطبيعي من شخصية قانونية، وسمي الشخص المعنوي كذلك لأنه ليس له كيان أو وجود مادي؛ وإنما له كيان معنوي فقط مع اعتراف القانون له بالقدرة على اكتساب حقوق وتحمل التزامات. (محمد، 2002، صفحة 103).

أما الأساس الفني للتنظيم الإداري، فيتمثل في أسلوب التنظيم الإداري في الدولة، وهما: المركزية الإدارية والتي تقوم على تركيز وحصر الوظيفة الإدارية بيد السلطة المركزية في العاصمة. والأسلوب الثاني هو اللامركزية الإدارية، والذي يقوم على أساس توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية في العاصمة وهيئات عامة مستقلة إداريا وماليا، تعمل تحت إشراف السلطة المركزية، من أجل ضمان وحدة الدولة سياسيا ودستوريا و اداريا وتحقيق التنمية وزيادة كفاءة الأداء الإداري في الأقاليم.

تجدر الإشارة إلى ان الدولة يمكن ان تقوم على النظام المركزي وحده، أو بتطبيق اللامركزية الإدارية بجانبه، وذلك على حسب القانون الذي تختاره الدولة في تنظيمها الإداري، هذا النهج يكون وليد الظروف السياسية،

الاقتصادية والاجتماعية في الدولة من ناحية ومدى تأصل الديمقراطية في المجالين السياسي والإداري من ناحية أخرى (فارة، 2016، صفحة 6).

أولاً: المركزية الإدارية :

هي نظام إداري يتميز بربط كل المرافق العمومية بمركز وحيد يتمثل في الحكومة فكل القرارات تصدر من المركز وتظل جميع المناطق خاضعة لرقابة الدولة وتحت تصرفاتها أي وجود سلطة واحدة تنبثق عنها ممارسة كافة السلطات الإدارية الأخرى المتواجدة داخل الدولة وهي السلطة المركزية في العاصمة المتجسدة في السلطة التنفيذية فتكون هذه الأخيرة هي صاحبة جميع القرارات النهائية التي قد تتخذ في الأمور الإدارية. (مدوح و اخرون، دون سنة، صفحة 193).

كما تعرف بأنها توحيد و حصر كل سلطة الوظيفة الإدارية في الدولة في يد السلطات الإدارية المركزية (رئيس الدولة و الوزراء وممثليهم) في أقاليم الدولة حيث يؤدي هذا التركيز و التوحيد و التجمع لمظاهر سلطة الوظيفة الإدارية إلى وحدة أسلوب و نمط النظام الإداري في الدولة و إلى إقامة وبناء الهيكل الإداري في الدولة على هيئة مثلث أو هرم متكون من مجموعة ضخمة من الطبقات و الدرجات (فنيا ، علميا ، قانونيا و بشريا) مترابطة ، متناسقة متدرجة يعلو بعضها البعض و هو ما يعرف بالتدرج أو السلم الإداري و ترتبط كل طبقة أو درجة في السلم الإداري بالدرجة أو الطبقة التي تليها مباشرة برابطة وعلاقة السلطة الرئاسية التي تعني حق و إمكانية استعمال قوة الأمر و النهي من أعلى وواجب الطاعة والخضوع و التبعية من أسفل .
وعليه فإن المركزية الإدارية تقوم على أمرين هما:

أ- حصر الوظيفة الإدارية بالحكومة المركزية . إذ تتولى الحكومة المركزية مهمة إصدار القرارات النهائية في مختلف المواضيع الداخلة ضمن اختصاصها، ولا تشاركها في ذلك أية هيئة إدارية أخرى.

ب- قيام التنظيم الإداري على أساس السلطة الرئاسية، وعلى التبعية الإدارية حيث تشير السلطة الرئاسية إلى ما يتمتع به الرئيس من الاختصاصات التي يواجه بها الرئيس مرؤوسيه الذين يرتبطون به برباط الخضوع والتبعية. فتتعدد وحدات الجهاز الإداري المركزي في العاصمة وتنتشر في الأقاليم ولكنها تظل دائماً في إطار جهاز واحد (المعاني، 2010، صفحة 47).

صور المركزية الإدارية :

أ/ **التركيز الإداري**: وهي الصورة الإدارية البدائية الأقدم ظهوراً التي تضمن للدولة وحدتها وسلطتها من أجل القيام بوظائفها المختلفة، حيث يكون النشاط الإداري جميعه محصوراً بالإدارة المركزية ولا يسمح للفروع في الأقاليم الانفراد باتخاذ القرارات فيه.

تهدف الدول التي تتبنى هذا الأسلوب الإداري الى :

- 1-وحدة الإدارة وتجانس الأساليب التي تتبعها في جميع أرجاء الدولة.
- 2-توجيه مواردها بشكل أمثل.
- 3-بسط نفوذ الدولة وتوطيد أركانها.
- 4-إقامة المرافق العامة التي تتطلب إمكانات بشرية عالية الكفاءة و إمكانات مادية بالغة.
- 5-تحقيق المساواة بين سكان الدولة في الحصول على الخدمات وتحمل تكاليفها. (المعاني، 2010، صفحة 48)

ب / **عدم التركيز الإداري:**يقوم أسلوب عدم التركيز الإداري على توزيع السلطات والاختصاصات الإدارية بين الحكومة المركزية وممثليها عبر الأقاليم، بحيث تمنح لهؤلاء بعض الصلاحيات والاختصاصات والسلطات للقيام بالعمل الإداري مع بقائهم تابعين للحكومة المركزية ومعينين من قبلها دون أن يترتب على ذلك استقلالهم عنها، إذ يبقون خاضعين للتوجيه والرقابة والإشراف من قبل السلطات المركزية. (بلماحي، 2016، صفحة 81)

ان اتباع هذا الأسلوب الإداري يحقق :

1الحفاظ على وحدة الدولة الإدارية بإتباع مبدأ التسلسل الرئاسي، حيث ترتبط الفروع بأجهزتها الرئيسة في الدولة.

2-ملاءمة القرارات الإدارية للواقع المحلي لانطلاقها من ذلك الواقع.

3-نقل الخدمة إلى المناطق المحلية مما يجد من عناء المواطنين وما يبذلونه في سبيل ذلك من جهد ومشقة.

4-الإسهام في إعداد قيادات إدارية جديدة قادرة على تحمل المسؤولية . (المعاني، 2010، صفحة 50).

السلطات المركزية في الجزائر:

تتجسد المركزية الإدارية في الجزائر في مستويين، يتمثل الأول في السلطات المركزية العليا، أما الثاني فيتمثل في السلطات المركزية الدنيا .

1: السلطات المركزية العليا:

يقصد بالسلطات المركزية، تلك السلطات التي تقوم برسم السياسات العامة في الدولة وتشرف على تنفيذها، وتتمثل هذه السلطات في الجزائر في كل من رئاسة الجمهورية وفي الحكومة. (بلماحي، 2016، صفحة 96)

رئاسة الجمهورية: هي أهم مؤسسة بالنسبة للدول التي تتبنى النظام الرئاسي، وفي الجزائر رئيس الجمهورية هو رئيس الدولة ورئيس السلطة التنفيذية، وهو بذلك يتمتع بمركز قانوني سامي فهو الرئيس الإداري الأعلى للإدارة العامة. (بلماحي، 2016، صفحة 97).

الحكومة: تعد الحكومة القطب الثاني في السلطة التنفيذية بعد رئاسة الجمهورية، وتشكل من الوزير الأول ومن الوزراء.

1 الوزير الأول: يعين في منصبه وتنتهى مهامه من طرف رئيس الجمهورية. له جملة من الصلاحيات تحوله القيام بالمهمة التنفيذية البحتة المسندة إليه بموجب أحكام الدستور فهو يعمل على تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية. (بلماحي، 2016، صفحة 102)

2 الوزراء: إضافة للوزير الأول تتألف الحكومة من عدة وزراء يتأس كل منهم قطاع إداري محدد يسمى بالوزارة، التي تعد أصدق صورة لنظام المركزية الإدارية، ذلك أن عمل الوزارة عمل إداري محض، وعلى رأسها الوزير الذي يعد الموظف الأعلى رتبة في الهرم التسلسلي. وتصدر الإشارة إلى أن الوزارات عبارة عن أقسام إدارية، أي أنها لا تتمتع بالشخصية المعنوية المستقلة عن شخصية الدولة، باعتبار أن الدولة هي الشخص المعنوي العام الذي تنطوي تحت لوائه مختلف الوزارات (بلماحي، 2016، صفحة 103).

2: السلطات المركزية الدنيا:

وهي ما يمثل أسلوب عدم التركيز الإداري، وهم ممثلي السلطة المركزية عبر الأقاليم ويتجسدون في كل من الوالي ورئيس الدائرة، ذلك أن كلا الوظيفتين تصنفان ضمن الوظائف العليا في الدولة.

أ/ الوالي: يعتبر ممثلاً للدولة ومفوضاً للحكومة أو مندوباً عنها على مستوى الولاية، وهو بذلك الواسطة الحتمية بين الإدارة المحلية والسلطة المركزية. يتم تعيينه و إنهاء مهامه بموجب مرسوم رئاسي صادر عن رئيس الجمهورية، وفقاً لشروط محددة قانوناً.

وللوالي باعتباره ممثلاً للسلطة المركزية على المستوى الإقليمي جملة من الصلاحيات، كما أنه له أجهزة إدارية تابعة له تساعده في تأدية مهامه. (بلماحي، 2016، صفحة 105).

ب / رئيس الدائرة: إن الدائرة في النظام الجزائري هي عبارة عن مقاطعة إدارية تابعة للولاية. إلا أنها لا تعتبر هيئة مستقلة (إدارة محلية) لأنها لا تتمتع بالشخصية المعنوية، فهي فقط جزء أو فرع أو قسم إداري تابع ومساعد للدولة، ولذلك فهي عبارة عن تطبيق لفكرة عدم التركيز الإداري، الهدف من وجودها هو محاولة تقريب خدمات الإدارة من المواطنين، فهي حلقة وصل بين الولاية والبلديات.

توضع الدائرة تحت تصرف رئيس الدائرة، الذي يعين بموجب مرسوم رئاسي، بناء على اقتراح من الحكومة، أو من مسؤولي المصالح المركزية والمناصب العليا الأخرى في الإدارة المحلية، مع مراعاة الشروط العامة للتعيين في الوظائف العليا. وعلى هذا الأساس يقوم رئيس الدائرة بمساعدة الوالي في مهمة تمثيل الدولة على المستوى المحلي.

وإذا كان رئيس الدائرة هو الذي يشرف على تسيير أعمال دائرته، فإنه مع ذلك يوضع تحت سلطة الوالي السلمية

عند ممارسة مهامه. وبهذه الصفة فإنه يقوم بتنشيط عمل بلديتين أو أكثر. (بلماحي، 2016، الصفحات 107-108).

ثانيا: اللامركزية الإدارية :

خلافًا للتنظيم الإداري المركزي تشكل اللامركزية الإدارية أسلوبًا جديدًا في توزيع الوظائف الإدارية على مستوى الإدارة المحلية، ويرى الاستاذ "سليمان محمد الطماوي ان اللامركزية الإدارية تعني " توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين هيئات محلية او مصلحة مستقلة ،حيث تكون هذه الهيئات في ممارستها لوظيفتها الإدارية تحت اشراف ورقابة الحكومة المركزية " (كليوات و شطاب، 2022، صفحة 376).

تعني اللامركزية الإدارية ايضا، توزيع الوظيفة الإدارية فيما بين الجهاز الإداري المركزي وشخصيات معنوية عامة أخرى في الدولة (محلية أو مرفقية)تباشر وظيفتها تحت رقابة وإشراف السلطة المركزية ، وبذلك نجد أن اللامركزية تستند إلى أمرين هما:

1- الاستقلال في الإدارة.

2-إشراف السلطة المركزية ورقابتها. (المعاني، 2010، صفحة 51).

صور اللامركزية الإدارية :

تمثل صور اللامركزية الإدارية في كل من: اللامركزية الإقليمية و اللامركزية المرفقية أو المصلحية.

اللامركزية الإقليمية :وتسمى كذلك باللامركزية المحلية، ومعناها أن تمنح السلطات المركزية إلى جزء من إقليم الدولة جانبا من اختصاصاتها في إدارة المرافق والمصالح المحلية مع تمتعها بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري . تستند هذه الصورة من صور اللامركزية الإدارية إلى فكرة الديمقراطية التي تقتضي إشراك المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية و الإقليمية عن طريق منحهم حق انتخاب ممثلين عنهم في المجالس المحلية (بلماحي، 2016، صفحة 110) .

اللامركزية المرفقية: تتجسد في انفصال مرفق أو عدد من المرافق موحدة الأهداف عن الدولة وتمتعه بقدر من الاستقلال، يعترف لها القانون بالشخصية القانونية المعنوية، وتكون بذلك مستقلة إداريا، ماليا، وفنيا عن السلطة التي أنشأتها، وتشكل هذه المرافق مؤسسة عامة وطنية أو محلية. (تيشات، 2015، صفحة 37).

كما يقصد بها إدارة مرفق عام بواسطة هيئة إدارية يمنحها القانون الشخصية القانونية و تكون مستقلة عن السلطة التي أنشأتها إدارياً ومالياً. وهي ما تسمى في بعض الدول بالمؤسسات العامة هذه المؤسسات تتمتع بالاستقلال المالي والإداري ويتمتع أعضاؤها بالسلطة اللازمة لإدارتها وتحقيق أهدافها. وعلى الرغم من هذه الاستقلالية إلا أنها مرتبطة عضويًا بجهاز الدولة الإداري . (المعاني، 2010، صفحة 52).

الفصل الأول الاتصال الإداري في الإدارة العمومية الجزائرية

واللامركزية الإدارية يطلق عليها المشرع الجزائري مصطلح المؤسسات العامة الإدارية مثل : التعليم , النقل , الصحة ... الخ , فاللامركزية المرفقية أو المصلحية تتركز على الاختصاص الموضوعي و الوظيفي.

الهيئات اللامركزية في الجزائر

لقد سبقت الإشارة إلى أن اللامركزية الإدارية تتجسد في صورتين فهي إما لامركزية اقليمية او محلية و اما لامركزية مصلحية أو مرفقية.

وإذا كانت اللامركزية المصلحية أو المرفقية تتخذ شكل المؤسسات والهيئات العمومية فإن اللامركزية المحلية تتجسد في شكل المجالس المحلية المنتخبة والتي تتمثل في المجالس الشعبية الولائية والمجالس الشعبية البلدية.

تشكيل هيئات الإدارة المحلية في الجزائر

1/تشكيل المجالس الشعبية المحلية: بالرجوع إلى أحكام الدستور الجزائري يتضح بأن الهيئات المحلية للدولة هي الولاية و البلدية، والتي يشكل المجلس المنتخب في كليهما قاعدة اللامركزية ،ومكان مشاوراة المواطنين في تسيير الشؤون العامة.

يتشكل المجلس الشعبي البلدي أو المجلس الشعبي الولائي من أعضاء منتخبين لعهددة مدتها خمس سنوات بطريقة الاقتراع النسبي على القائمة. ويختلف عدد الأعضاء من مجلس منتخب لآخر باختلاف عدد النسومات في الإقليم والمحدد في قانون الإنتخاب. (بلماحي، 2016، صفحة 120)

2/تشكيل الهيئات التنفيذية للجماعات الإقليمية: إن الدور الرئيسي للهيئات التنفيذية هو تنفيذ مداولات المجالس الشعبية المحلية، إلا أن اختلاف تشكيلة الهيئة التنفيذية للبلدية عن تشكيلة الهيئة التنفيذية للولاية يؤدي إلى التطرق لكل واحدة منهما على حدة، وذلك على النحو التالي:

الهيئة التنفيذية للبلدية: يتأأس الهيئة التنفيذية للبلدية رئيس المجلس الشعبي البلدي، فهو الذي يسهر على تنفيذ مداولات المجلس الشعبي البلدي، وهذا باعتباره ممثلا للبلدية، وبهذه الصفة فهو يتمتع بجملة من الصلاحيات.

ب-الهيئة التنفيذية للولاية: يعتبر الوالي هيئة تنفيذية للمجلس الشعبي الولائي، وبهذه الصفة يتمتع بجملة من السلطات من بينها نشر مداولات المجلس الشعبي الولائي وتنفيذها، بالإضافة الى تمثيل الولاية في جميع أعمال الحياة المدنية والإدارية حسب الأشكال والشروط المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات المعمول بها، كما يمثل الولاية امام القضاء. (بلماحي، 2016، صفحة 123).

4/ واقع الاتصال في الإدارة العمومية الجزائرية.

على المستوى النظري يعتبر الاتصال من الوظائف الأساسية في الإدارة ، اذا لم يكن اهمها على الاطلاق ، ويمكن الرجوع هنا الى البدايات الاولى لنشأة مدارس الفكر الإداري التي اتفقت كلها على اعتبار الاتصال عصب اي تنظيم اداري سواء في علاقاته الداخلية او في علاقته بمحيطه الخارجي .

إن الإتصال التنظيمي في المؤسسة له علاقة وطيدة مع طبيعة التنظيم وأسلوب سير التنظيم، وكذا الثقافة التنظيمية القائمة وما يترتب عن ذلك من سلوك وأفعال وردود للأفعال.

فعلى غرار المؤسسات الاقتصادية تحتاج المؤسسات الادارية إلى حركية اتصالية، حيث نجد التنظيم الكلاسيكي هو السائد داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، والذي يعتمد على اتصال بسيط ذي الاتجاه الواحد وهو الاتجاه النازل وهو اتصال يعتمد فقط على إصدار الأوامر من اجل تنفيذها من طرف الهيئات السفلية، المركزية أو المحلية والإقليمية منها. وهذا النوع من الاتصال لا يقبل ولا يوفر شروط المناقشة وإبداء الرأي والمساهمة في اتخاذ القرار، ويمكن إدراج عملية إصدار القوانين والمراسيم والقرارات (الوزارية) والمناشير في هذا الإطار .

في هذه الحالة ليس للتغذية الرجعية التي تلعب دورا هاما في عملية سيرورة الاتصال مكانة ، حيث أن صاحب الأوامر غالبا ما يأخذ قراراته دون الأخذ بعين الاعتبار انشغالات المعنيين والمنفذين وأراءهم وموقفهم من الأمر أو القضية المعالجة (وهذا حتى في حالة وجود تقارير ترفع من الأسفل إلى الأعلى دوريا وبانتظام).

- الشفوية في الاتصال في اغلب الأحيان ، حيث ان القلة القليلة من الموظفين من تعتمد على كتابة التقارير والتي لا يتم الاطلاع عليها في غالب الاحيان، ومن ثم عدم معالجتها وعدم استغلال المعلومات والاقتراحات الواردة فيها ، كما أن الشفوية متعلقة كذلك بالأوامر والتعليمات التي تصدرها السلطة العليا ويصدرها المسؤولين وهو الأمر الذي يحدث خللا في التنفيذ، وقد يعتبره الموظف تملصا من المسؤولية من طرف القيادة وهو ما يخلق جوا من الشك والريبة في العمل.

- غياب عمليات سبر الآراء التي تسمح بمعرفة آراء الجمهور حول مختلف القرارات، التغييرات التي قد تمس المؤسسة، خاصة إذا تعلق الأمر بسياسات معينة انتهجتها المؤسسة إزاء موقف أو وضعية معينة ولا بد أن تعرف

موقف المواطن المؤيد أو المعارض لأنه نعمل في سياق واحد، وهو الوصول إلى إرضاء الجمهور

- عدم اللجوء إلى "سجل الاقتراحات" أو تقنية "علبة الأفكار" . (قرني، 2008، صفحة 104) .

- عدم وجود سياسات اتصال مخططة وذات طابع علمي .

- افتقار اغلب المؤسسات لأجهزة وموظفين مخترفين في مهنة الاتصال ،يتولون صناعة السياسات والبرامج ،وبناء

محتويات الاتصال ،سواء تلك الموجهة للجمهور الداخلي او الجمهور الخارجي .

- انغلاق الاجهزة الادارية على وسائل الاعلام والمحيط الاجتماعي ، حيث غالبا ما تمارس أنشطة الاتصال في شكل حملات توعوية وندوات صحفية ، تتسم في الغالب بالطابع المناسب .

- تأخر الإدارة الجزائرية عن اللحاق بركب العولمة وما افرزته من تقدم هائل في تكنولوجيا الاتصال ، بالرغم من السعي الجاد من الدولة للتوجه نحو الإدارة الالكترونية الا ان الإدارة الجزائرية على صعيد الممارسة مازالت تعتمد على الهاتف والفاكس في مراسلاتها الادارية ، وبدرجة قليلة جدا على البريد الالكتروني (هميسي ، 2016 ، صفحة 178)

5/ محاولات اصلاح الاتصال في الإدارة العمومية

لم تحظى اشكالية اصلاح آليات الاتصال في الإدارة العمومية بالأهمية اللازمة التي يجب ان تمنح لها ، حيث اقتضت معظم محاولات اصلاح على اعادة هيكلة هذه المؤسسات وسن القوانين التشريعية والتي لم تحمل الطابع الالزامي ولذلك لم تعرف طريقها للتنفيذ على ارض الواقع ، في هذا الشأن صدر المرسوم الرئاسي رقم 88-131 (الجريدة-الرسمية، 1988) الذي نص في مجمله على ضرورة تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن ، حيث جاء في مادته الثانية ان كل المؤسسات والهيئات الادارية مطالبة بحماية حريات المواطن وحقوقه ، فيما حثت المادة الثالثة منه على ان تتسم علاقة اجهزة الإدارة بالمواطن باللطف و الكياسة . اما المادة الثامنة من الدستور فقد ركزت على جانب الاعلام حيث جاء نصها كما يلي : " يتعين على الإدارة ان تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها ، وينبغي في هذا الاطار ان تستعمل وتطور اي سند مناسب للنشر والاعلام "

اما المادة التاسعة فقد الزمت الإدارة العمومية بالنشر المنتظم للتعليمات والمناشير والمذكرات والآراء التي تم علاقتها بالمواطن وذلك في الجريدة الرسمية او في النشرة الرسمية للإدارة المعنية ، في حين اوضحت المادتان العشرة والحادية عشر المواد غير القابلة للنشر واسباب المنع .

وفي القسم الثاني تعرض المنشور لموضوع استقبال المواطنين حيث نصت المادة الثانية عشر من المرسوم على إلزام الإدارة بالاستقبال الجيد للمواطنين عبر اقامة هياكل خاصة لذلك ، وأكدت المادة الثالثة عشر على ضرورة ان تضمن هذه الاجهزة توجيهها واعلاما صحيحين للمواطن .

ومن الاجراءات الجديدة لتحسين خدمات الاتصال على مستوى هيئات الإدارة العمومية ما تم اتخاذه بخصوص استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الخدمة العمومية من خلال التحول نحو اسلوب الإدارة الالكترونية ، التي لقيت نجاحا نسبيا وساهمت في تحسين الخدمات ، غير انها لم تقدم الاضافة المرجوة فيما يخص تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن لأنها كانت تركز اكثر على الجوانب اللوجستية وتهمل تفعيل استراتيجيات علمية لمحتويات واساليب الاتصال وطرق تقييم رجع الصدى ، بدليل ان اغلب تجارب جهاز الإدارة العمومية مع

التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لا تتعدى مساع معزولة لنشر بعض المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي او الموقع الالكتروني للإدارات العمومية ، بل ان مشروع الادارة الالكترونية واجه صعوبات حتى على الصعيد اللوجستيكي في ظل الضعف الكبير في البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام الحديثة في الجزائر من جهة وضعف استخدام الجزائريين للتكنولوجيا من جهة اخرى .

وقد تم مؤخرا الانتباه الى ضرورة دعم مشاريع الادارة الالكترونية بالشق الثاني المتمثل في استراتيجيات تضمن ادارة اكثر فاعلية للاتصال بين مختلف المؤسسات الرسمية للدولة والمواطن ، حيث طرحت اشكالية اعادة النظر في سياسات الاتصال على مستوى هيئات الادارة العمومية للنقاش العلمي والسياسي ، ضمن مسعى جديد لمراجعة منظومة الاتصال المؤسساتي على مستوى الاجهزة السياسية والادارية للدولة في الجزائر ، حيث نظمت وزارة الاتصال بتاريخ 2013/06/09 ملتقى تحت عنوان "الاتصال المؤسساتي " تركزت محاوره حول : تمكين الصحفي من مصادر الخبر - تفعيل المواقع و البوابات الالكترونية بالنظر لأهميتها في نشر المعلومات على نطاق واسع - مع اعطاء اهمية استراتيجية اكبر للمحتوى في ظل التركيز الكبير على اقامة الشبكات التكنولوجية واستعمال تقنيات الاعلام الالي في المؤسسات .

الفصل الثاني

الذكاء الاصطناعي و تطبيقاته .

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للذكاء الاصطناعي.

المبحث الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للذكاء الاصطناعي

- 1_ تعريف الذكاء الاصطناعي.
- 2_ نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي .
- 3_ خصائص الذكاء الاصطناعي .
- 4- دوافع الاهتمام بالذكاء الاصطناعي.
- 5- الفرق بين الذكاء الانساني والذكاء الاصطناعي .

تمهيد :

ادى التطور الحاصل في المجال التكنولوجي الى ظهور العديد من العلوم الحديثة المرتبطة خاصة بمجال التقنيات و الاتصال ، ومن ابرز هذه العلوم علم الذكاء الاصطناعي الذي جاء كحصييلة لتجارب و خبرات وذكاء الانسان والتي ترجمها الى اجهزة وبرامج مختلفة ، تحاول محاكاة ذكائه ليسخرها في خدمة الفرد والاستفادة من مميزاتها وخصائصها للقيام بمختلف التجارب العلمية ، وكذا المؤسسات والانظمة الادارية لتسيير مهامها والقيام بمختلف انشطتها بكل سهولة وسعة ودقة .

ونظرا للاهمية المتزايدة لهذا العلم وتقنياته ، سيتم من خلال هذا الفصل من دراستنا التعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة به وكذا اهم خصائصه وابرز تطبيقاته وذلك من خلال محورين اساسيين هما :

مدخل مفاهيمي للذكاء الاصطناعي : يندرج ضمنه تعريفات مختلفة لعلم الذكاء الاصطناعي وكذا تطوره التاريخي بالإضافة الى خصائصه ودوافع الاهتمام به والفرق بينه وبين الذكاء الانساني .

تطبيقات الذكاء الاصطناعي : من خلاله تناولنا انواع وفروع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته المتمثلة في النظم الخبيرة، معالجة اللغات الطبيعية ، الوكيل الذكي ، القدرة على التعلم .

1/ تعريف الذكاء الاصطناعي :

عرف بعض الباحثين والمختصين الذكاء الاصطناعي كل حسب وجهة نظره ،حيث اختلفوا في تعريفه لسبب بسيط يكمن في ان تعريف الذكاء البشري نفسه يشوبه الكثير من عدم الدقة ، وبالتالي ليس من الغريب ان يكون هناك خلاف على ماهو الذكاء الاصطناعي ، ومن اهم التعريفات المقدمة في هذا الصدد نجد :

يتكون مصطلح الذكاء الاصطناعي من كلمتي "الذكاء" و "الاصطناعي" ، فكلمة الذكاء Intelligence تعني القدرة على ادراك وفهم وتعلم الحالات او الظروف الجديدة ، اي ان مفاتيح الذكاء هي الادراك ،الفهم ، والتعلم . اما كلمة "الاصطناعي" فهي ترتبط بالفعل يصطنع وبالتالي تطلق الكلمة على كل الاشياء التي تنشأ نتيجة النشاط او الفعل التصنيفي تمييزا عن الاشياء او الظواهر الطبيعية الموجودة بالفعل والتي ليس لها علاقة مباشرة بتدخل الانسان .

وعلى هذا الاساس يقصد بالذكاء الاصطناعي بصفة عامة الذكاء الذي يصنعه الانسان في الآلة او الحاسوب ، وهو الذكاء الذي يصدر عن الانسان بالأصل ثم يمنحه او يهبه للآلة او لمنظومة الحاسوب (بوعوة، 2019، صفحة 25)

يعرفه Kurzweil وهو من أشهر الباحثين في حقل الذكاء الاصطناعي على انه : "فن تصنيع آلات قادرة على القيام بعمليات تتطلب الذكاء عندما يقوم بها الانسان ." (عثمانية، 2019، صفحة 13).

يمكن تعريف مصطلح الذكاء الاصطناعي الذي يشار له بالاختصار AI بأنه قدرة الآلات والحواسيب الرقمية على القيام بمهام معينة تحاكي وتشابه تلك التي تقوم بها الكائنات الذكية؛ كالقدرة على التفكير أو التعلم من التجارب السابقة أو غيرها من العمليات الأخرى التي تتطلب عمليات ذهنية، ويعتبر الذكاء الاصطناعي ذلك العلم الذي يهتم بصنع آلات ذكية تتصرف كما هو متوقع من الإنسان أن يتصرف. (جماعي، 2023، صفحة 44). يعرف ايضا : "بأنه خلق او تطوير ذكاء مشابه لذكاء الانسان من حيث القدرة على التعلم والتفكير والتحليل والتخطيط والمعالجة ومن ثم الادراك اللغوي ." (بونيه، 1993، صفحة 13).

" هو ذلك الفرع من علوم الحاسب الذي يمكن بواسطته خلق وتصميم برامج للحاسبات تحاكي اسلوب الذكاء الانساني لكي يتمكن الحاسب من أداء بعض المهام بدلا من الانسان والتي تتطلب التفكير والتفهم والسمع والتكلم والحركة " (الشرقاوي، 1996، صفحة 23).

الذكاء الاصطناعي هو علم يتناول السلوك والخصائص التي تتمتع بها برامج الكمبيوتر الحديثة ، والتي تتمثل في القدرة على التعلم والاستنتاج والاستدلال ومن ثم رد الفعل ،والذكاء الاصطناعي يهدف دائما الى جعل اجهزة

وبرامج الكمبيوتر باختلاف انواعه بمثابة الانسان الذكي الذي يفهم البيئة المحيطة به ومن ثم يتخذ القرارات المتوافقة معها في المواقف المختلفة (رمضان و اخرون، 2022، صفحة 39) .

علم الذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة لبرمجته للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تنسب للذكاء الإنسان، فهو بذلك علم يبحث أولاً في تعريف الذكاء الإنساني وتحديد أبعاده ، ومن ثم محاكاة بعض خواصه، بهدف فهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء ممارسته (التفكير) ومن ثم ترجمة هذه العمليات الذهنية إلى ما يوازيها من عمليات محاسبية تزيد من قدرة الحاسب على حل المشاكل المعقدة.

وما تجدر الإشارة إليه أن مفهوم الذكاء الاصطناعي يقوم على أربع عمليات أساسية نوجزها باختصار فيما يلي:
التمثيل الرمزي : حيث تستخدم برامج الذكاء الاصطناعي رموزاً غير رقمية.

المعالجة المرمزة : حيث تستخدم الرموز عادة للحصول على علاقات لها معنى.

الحدس : يحاول الذكاء الاصطناعي محاكاة الحدس الذي يشكل عنصراً هاماً من عناصر الذكاء عند الإنسان مستعينا بالمعالجة المرمزة للمعلومات وليس بأسلوب المعالجة العددية.

الإستدلال : الذكاء الاصطناعي قادر على إكساب الآلات القدرة على القيام بعمليات الإستدلال بأساليب عديدة. (نجاري، 2019، صفحة 202)

بصفة عامة يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة الجهود المبذولة لتطوير نظم المعلومات المحوسبة بطريقة تستطيع ان تتصرف فيها وتفكر بأسلوب مماثل للبشر، هذه النظم تستطيع ان تتعلم اللغات الطبيعية والنجاز مهام فعلية بتنسيق متكامل او استخدام صور واشكال ادراكية لترشيد السلوك المادي، كما تستطيع في نفس الوقت تخزين الخبرات والمعارف الانسانية المتراكمة واستخدامها في عملية اتخاذ القرارات.

2/ التطور التاريخي للذكاء الاصطناعي:

يرى البعض ان المقدمة الاولى لعلم الذكاء الاصطناعي قد مهد لها الفيلسوف الانجليزي Thomas Hobbes في سنوات 1650م عندما اعتبر ان الفكر يتكون من عملية رمزية وان كل شيء في الحياة يمكن تمثيله رياضياً، وهذا ما قاد مباشرة لمفهوم ان الآلة يمكنها محاكاة التفكير البشري بالاستعانة بعمليات رياضية ورموز خارجية (العايب، 2019، صفحة 103).

وتعود صياغة مصطلح الذكاء الاصطناعي الى عالم الحاسوب الامريكى جون مكارثي John Mccarthy من خلال المؤتمر الذي تم عقده بجامعة دارت موث الامريكية (Dartmouth College) سنة 1956 وذلك

للإشارة للأبحاث الجارية آنذاك حول امكانية تصميم آلة ذكية قادرة على تقليد ومحاكاة عمل الانسان , حيث استخدم مصطلح الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence(AI) لوصف الحاسبات الآلية ذات المقدرة على اداء وظائف العقل البشري (عثمانية، 2019، صفحة 11).

عرفت الفترة من 1952 الى 1969 بالتطبيقات الناجحة فقد تكمن فيها العلماء من تصميم عدد كبير من البرامج والانظمة الناجحة والتي من بينها نموذج " حل المشكلات" الذي قدمه كل من NEWELL و SIMONS سمي بـ (G P S) General ProblemSolver وكذا النموذج الذي قدمه HERBERT GELERNTER سنة 1956 والذي سمي بـ Theorem Geometry Solver والذي بإمكانه البرهان على صحة بعض النظريات الصعبة لمساعدة طلبة الرياضيات. وتوالى بعدها الاكتشافات في مجال الروبوتات والشبكات العصبية, الا انه بعد فترة قصيرة بدأت تتوالى خيبات الامل نتيجة الصعوبات التي بدأت تواجه المصممين والبداية كانت مع برامج الترجمة التي اظهرت ضعفا وعدم القدرة على تقديم ترجمة دقيقة نتيجة غياب المعرفة الكاملة بالمواضيع العامة ، الامر الذي اوقف تمويل هذه البرامج ، وانتقلت العدوى فيما بعد لبرامج اخرى عند التطبيق ، ليتمكن كل من Minsky and Papert سنة 1976 من اثبات ضعف الشبكات العصبية بطبقة واحدة ، الامر الذي ادخل شكوكا وتساؤلات كثيرة حول هذا المجال الجديد بل دفع للتخلي عن هذا الفرع من علم الذكاء الاصطناعي .

اما العودة القوية لهذا المجال فقد سجلت مع بناء اول نموذج خبير DENDRAL والذي صمم لحل مشكلة استنتاج التركيب الجزئي للكتل والذي اتبع بعدة انظمة خبيرة طبقت في مجالات مختلفة واعتبرت الفترة مابين 1985-1995 العصر الذهبي لهذا الوافد الجديد أين تميز بتجسيد ومحاكاة كم هائل من الأنظمة مع عودة الشبكات العصبية الاصطناعية للظهور وانفجار كبير في عدد التقنيات والبرامج التي تعد من انظمة الذكاء الاصطناعي الحديثة , وتوالى منذ سنة 1995 التطبيقات الناجحة لتكملة المسار الطويل من الابحاث و الاكتشافات . (العايب، 2019، صفحة 103).

3/ خصائص الذكاء الاصطناعي

يتمتع الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص والمميزات نذكر منها:

■ استخدام الذكاء الاصطناعي في حل المشاكل المعروضة .

■ القدرة على التفكير و الادراك.

■ القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.

- القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
- القدرة على استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة .
- القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الأمور المختلفة.
- القدرة على الاستجابة السريعة للموقف والظروف الجديدة .
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
- القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومات.
- القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة .
- القدرة على التصور والابداع وفهم الأمور المرئية وادراكها.
- القدرة على تقديم المعلومة لاتخاذ القرارات الادارية. (نجاري، 2019، صفحة 203).

بعبارة أخرى فإن الذكاء الاصطناعي يتمتع بمجموعة المميزات التالية:

1- إمكانية تمثيل المعرفة: إن برامج الذكاء الاصطناعي على عكس البرامج الإحصائية تحتوي على أسلوب لتمثيل المعلومات، إذ تستخدم هيكلية خاصة لوصف المعرفة، وهذه الهيكلية تتضمن الحقائق والعلاقات بين هذه الحقائق والقواعد التي تربط هذه العلاقاتالخ، ومجموعة الهياكل المعرفية تكون فيما بينها، وهذه القاعدة توفر أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المشكلة المراد إيجاد حل لها .

2- استخدام الأسلوب التجريبي المتفائل: من الصفات المهمة في مجال الذكاء الاصطناعي أن برامجها تقتحم المسائل التي ليس لها طريقة حل عامة معروفة، وهذا يعني أن البرامج لا تستخدم خطوات متسلسلة تؤدي إلى الحل الصحيح ولكنها تختار طريقة معينة للحل تبدو جيدة مع الاحتفاظ باحتمالية تغيير الطريقة إذا اتضح أن الخيار الأول لا يؤدي إلى الحل وعدم تأكيد الحلول المثلى أو الدقيقة كما هو معمول به سريعاً، أي التركيز على الحلول الوافية في البرامج التقليدية الحالية، ومن هذا المنطلق فإن حل معادلات من الدرجة الثانية لا يعد من برامج الذكاء الاصطناعي لأن الطريقة معروفة ولكن برامج لعبة الشطرنج تعد من الأمثلة الجيدة لبرامج الذكاء الاصطناعي وذلك لغياب طريقة واضحة وأكيدة لتحديد الحركة القادمة.

3- قابلية التعامل مع المعلومات الناقصة: من الصفات الأخرى التي تستطيع برامج الذكاء الاصطناعي القيام بها قابليتها على إيجاد بعض الحلول حتى لو كانت المعلومات غير متوافرة بأكملها في الوقت الذي يتطلب فيه الحل، وان تبعات عدم تكامل المعلومات يؤدي إلى استنتاجات أقل واقعية أو أقل جدارة، ولكن من جانب آخر قد تكون الاستنتاجات صحيحة .

4- القابلية على التعلم: من الصفات المهمة للتصرف الذكي القابلية على التعلم من الخبرات والممارسات السابقة إضافة إلى قابلية تحسين الأداء بالأخذ بنظر الاعتبار الأخطاء السابقة، هذه القابلية ترتبط بالقابلية على تعميم المعلومات واستنتاج حالات مماثلة وانتقائية وإهمال بعض المعلومات الزائدة.

5- قابلية الاستدلال: وهي القدرة على استنباط الحلول الممكنة لمشكلة معينة ومن واقع المعطيات المعروفة والخبرات السابقة ولاسيما للمشكلات ال لا يمكن معها استخدام الوسائل التقليدية المعروفة للحل، هذه القابلية تتحقق على الحاسوب بخزن جميع الحلول الممكنة إضافة إلى استخدام قوانين أو استراتيجيات الاستدلال وقوانين المنطق (عثمانية، 2019، الصفحات 13-14).

4/دوافع الاهتمام بالذكاء الاصطناعي

هناك العديد من دوافع الاهتمام بالذكاء الاصطناعي نوردتها فيما يلي : (بوزرب و سحنون، 2019، الصفحات 152-153) حيث :

- أصبح الذكاء الاصطناعي ضرورة نظرا لاعتماد مختلف القطاعات عليه ، كما أصبح سريع التطور بجميع مجالات الحياة لقدرته على تشخيص وعلاج مختلف المشاكل.

-هناك إمكانية لتعليم وتطوير الذات من خلال برامج الذكاء الاصطناعي كآلات التعليم والمنطق و التصحيح الذاتي والبرمجة الذاتية.

-يسهم الذكاء الاصطناعي في تقديم الاستشارات القانونية وتحقيق التعليم التفاعلي ، كما يستخدم في المجالات الأمنية و العسكرية.

-يخفف الذكاء الاصطناعي على الإنسان المشاق والأعمال الخطرة مثل أعمال الاستكشاف.

-نظام التعليم سيتغير كمفهوم و كنتيجة لتطبيق مبادئ الثورة الصناعية الرابعة ، حيث ستركز على التعلم الحسي ليلبي متطلبات قطاع الصناعة و الذكاء الاصطناعي.

-الذكاء الاصطناعي لديه القدرة على توفير فرص عمل جديدة وإتاحة الخدمات بتكلفة رخيصة، والمساهمة في حفظ الأمن ، كما يتيح آليات وحلول لمواجهة التحديات كالجريمة الالكترونية.

كما يضاف إلى هذه الدوافع مايلي :

-إنشاء قاعدة بيانات معرفية منظمة ، حيث يتم تخزين المعلومات بشكل فعال حتى يتمكن العاملون في المؤسسة وخاصة العاملون منهم في الإدارات المعرفية من الحصول على المعرفة وتعلم القواعد التحريية التي لا تتوفر في الكتب أو مصادر المعلومات الأخرى.

- خزن المعلومات والمعرفة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي حيث يمكن للمؤسسة من حماية المعرفة الخاصة بها من التسرب و الضياع بسبب تسرب العاملين منها بالاستقالة أو الانتقال من المؤسسة أو الوفاة.
- إنشاء آلية لا تكون خاضعة للمشاعر البشرية كالقلق أو التعب أو الإرهاق، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأعمال المرهقة والتي تمثل خطورة بدنية وذهنية.
- توليد و إيجاد الحلول للمشاكل المعقدة و تحليل هذه المشاكل ومعالجتها في وقت مناسب و قصير.
- ومن العوامل التي ساهمت في شعبية الذكاء الاصطناعي نجد ثلاثة عوامل اساسية وهي :
 - الحجم المتزايد للبيانات الرقمية المتاحة.
 - زيادة سعة تخزين البيانات والمعالجة الحاسوبية وانخفاض تكلفتها.
 - التقدم المحرز في الخوارزميات المستخدمة (بوزرب و سحنون، 2019، صفحة 153).

5/ الفرق بين الذكاء الانساني والذكاء الاصطناعي

يعرف الذكاء البشري بأنه المقدرة والمهارة على وضع وايجاد الحلول للمشكلات لاستخدام الرموز وطرق البحث المختلفة ومعالجة المعرفة والقدرة على استخدام الخبرة المكتسبة في اشتقاق معلومات ومعارف جديدة تؤدي الى وضع الحلول لمشاكل ما في مجال معين ، ويتفاوت مستوى الذكاء من شخص الى اخر ، كما يعتبر الذكاء البشري هو المسؤول عن التطور والابداع في نمو الحضارات المختلفة (الشرقاوي، 1996، صفحة 22) .

يثار سؤال مهم في هذا الصدد هل يمتلك الذكاء الاصطناعي خصائص فكرية مشابهة للذكاء البشري ؟ تتمتع اجهزة الحاسوب بقدرات عالية تضاهي قدرات البشر حيث تقوم بخزن البيانات والمعلومات والمستندات وارشفتها و يضمن الذكاء الاصطناعي تطوير هذه الانظمة الحاسوبية لدرجة ان تكون قادرة على القيام بمهام تستخدم الذكاء البشري عموما ، وتشمل هذه المهام الادراك البصري والتعرف الى الكلام واتخاذ القرارات وغيرها من المهام المختلفة ، والتي لها خصائص فكرية مشابهة للذكاء البشري، وعلى الرغم من هذا التشابه وجد كثير من الاختلافات بين الذكاء الاصطناعي والذكاء البشري ، ولعل ابرزها ما يأتي :

أ-من حيث السرعة: تقصد بها سرعة المعالجات ، ففي الذكاء البشري لا توجد سرعة معينة و انما هي تتباين من شخص الى اخر ، وبصورة عامة لا يمكن للبشر التغلب على سرعة الذكاء الاصطناعي او الالات الذكية ، لان سرعة انظمة المعالجات في الذكاء الاصطناعي هي سرعة خارقة وفي اغلب الاحيان لها وقت محدد، فعلى سبيل المثال يمكن للذكاء البشري حل مشكلة معينة خلال خمس دقائق ولكن للذكاء الاصطناعي حل عشر مشكلات حاسوبية

في دقيقة واحدة او من الممكن اقل من ذلك ، بمعنى انه لا يمكن للذكاء البشري التغلب على سرعة الذكاء الاصطناعي (احمد، 2022، صفحة 34).

ب- من حيث الهدف : يهدف الذكاء الانساني بصورة عامة الى التكيف مع البيئة المحيطة به ،من خلال الاستفادة من مجموعة من العمليات الادراكية المختلفة التي يتميز بها عن غيره من الكائنات ،ولكن هدف الذكاء الاصطناعي بناء الات باستطاعتها محاكاة السلوك البشري واداء افعال مشابهة الى حد ما افعال البشر .

ج- من حيث استقبال المعلومة: يكون التعلم في الذكاء البشري بطريقة تراكمية عن طريق الاستفادة من التجارب السابقة التي يتعرض لها طوال حياته ، بينما الذكاء الاصطناعي يكون التعلم آليا عن طريق البيانات الضخمة التي يجري تزويده بها ويكون ذلك من خلال التدريب المستمر .

هـ - من ناحية طريقة التفكير : يختلف الذكاء الانساني عن الذكاء الاصطناعي في طريقة التفكير، فلو اراد الانسان التفكير في شيء معين فإنه سيفكر في ابعاد ذلك الشيء ، على سبيل المثال اذا أراد التفكير في (تفاحة) فان الذاكرة تنشط بالتفكير في اللون والشكل والطعم لهذه التفاحة ، اما الذكاء الاصطناعي فانه لن يفكر بهذه الطريقة وانما يفكر بطريقة رياضية حسابية وليست طرائق فلسفية لغرض الحصول على النتيجة نفسها ، وبمعنى ان الذكاء الاصطناعي يعمل على محاكاة العقل البشري لغرض القيام بالمهام التي تتطلب تفكيراً عميقاً ليوفر بالتالي جهوداً بشرية عالية. (احمد، 2022، صفحة 35).

و- من حيث البيئة : ان الوسط الذي يكون فيه الذكاء الانساني مختلف تماما عن وسط الذكاء الاصطناعي ، لان الذكاء الانساني هو صفة ملازمة للنظم البيولوجية، والذكاء الاصطناعي يستخدم اجهزة الحوسبة الالكترونية وغيرها بوصفها وسطا اساسيا.

ز - من حيث العاطفة : الانسان كائن حي مستقل يتخذ قراراته وفقا لمخيلة الشخص في كل مرة يتعرض لها لموقف معين ، اي ان وعيه وعواطفه لها دور في ادارة ذكائه، لان الذكاء البشري لا ينفصل عن المشاعر والعواطف ، ولكن الذكاء الاصطناعي بحسب سيدريك سوفيا (Cedric Sophia) ، رئيس الرابطة الفرنسية ضد الذكاء الاصطناعي (AFCIA) أذ يقول ان الذكاء الاصطناعي لا يمكن ان يمتلك العاطفة لان الاخيرة ملازمة لصفة الانسان الطبيعي.

ومما تقدم انفا تظهر لنا الكثير من الاختلافات بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي على الرغم من هذا الاختلاف يبقى الذكاء الاصطناعي يفكر بطريقة تعمل على محاكاة العقل البشري مع تنوع الوسائل في طريقة

التفكير و يبقى الفاصل الرئيسي بينهم هو (العاطفة) الصفة المميزة للبشر، لان الاشخاص ليسوا أذكيا فقط ولكنهم عاطفيون ايضا ، وعواطف البشر تؤدي دورا مهما ورئيسا في صناعة القرار البشري. وقد ظهرت عدة محاولات على مستوى عالمي لمجموعة من كبرى الشركات المختصة في مجال الذكاء الاصطناعي تهدف الى محاولة صنع عواطف مشابهة للعواطف البشرية ولكنها لا ترقى الى عواطف الذكاء البشري نفسها وحتى ان وجدت فهي مصطنعة وليست حقيقية وباختصار أن الذكاء البشري هو امكانية الانسان على الجمع بين كافة انماط المعرفة للتكيف مع البيئة المحيطة ، بينما الذكاء الاصطناعي من شأنه ان تكون الآلة قادرة على محاكاة العقل البشري. (احمد، 2022، صفحة 36).

الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته

المبحث الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

1_انواع وفروع الذكاء الاصطناعي .

2_النظم الخبيرة .

3_معالجة اللغات الطبيعية .

4_الوكيل الـذكي.

5- القدرة على التعلم (التعلم الالي) .

تمهيد :

يعتبر الذكاء الاصطناعي من اهم العلوم الحديثة التي ساعدت وبشكل كبير في خلق أفكار ومعارف جديدة، وذلك بفهم طبيعة الذكاء البشري ومحاكاتها، وقد أضحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها بالنسبة للأفراد والمنظمات، وقد جاءت هذه الدراسة بهدف التطرق إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي يمكن الاعتماد عليها كآلية فعالة لتطوير اساليب الاتصال الاداري، حيث تم تسليط الضوء على أنواع وفروع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، في النظم الخبيرة، معالجة اللغات الطبيعية، البرمجة الالية، القدرة على التعلم.

1/ انواع وفروع الذكاء الاصطناعي

يهدف علم الذكاء الاصطناعي الى فهم طبيعة الذكاء الانساني عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي قادرة على محاكاة السلوك الانساني المتسم بالذكاء وتعني قدرة الحاسب على حل مسألة ما او اتخاذ قرار في موقف ما بناء على لهذا الموقف اي ان البرنامج نفسه يجد الطريقة التي يجب ان تتبع لحل المسألة او التوصل الى القرار بالرجوع الى العديد من العمليات الاستدلالية التي غذي بها البرنامج .

وقد حصر العلماء الذكاء الاصطناعي في ثلاث فئات اساسية هي :

1- الذكاء الاصطناعي الضعيف: او ما يعرف " بالذكاء الضيق " ، وهو أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي ،

يهدف الى انشاء أنظمة تكنولوجية تقوم بحل مشاكل ومهام محددة بدقة وفعالية ، مثل تطبيقات الترجمة الآلية ونظم تحليل البيانات .

2- الذكاء الاصطناعي العام: ويقصد به القدرة على التفكير مشابه للإنسان وحل المشاكل التي تتطلب

الذكاء والتفكير الابداعي ، هذا النوع من الذكاء الاصطناعي لا يزال في مراحل التطوير والبحث ، ولا يزال العلماء يحاولون فهم اساليب تفكير الانسان وتطبيقها في النظم الحاسوبية .

3- الذكاء الاصطناعي الفائق: او ما يعرف بـ " الذكاء الخارق " ، وهو النوع الذي يهدف الى انشاء أنظمة

حاسوبية تفوق الذكاء البشري ، وتمتلك القدرة على تعلم وتطوير نفسها بشكل مستقل ، هذا النوع من الذكاء الاصطناعي لا يزال في مجال الخيال العلمي ، وهو موضوع حديث العلماء والفلاسفة حول آثاره وتأثيره على الحياة البشرية. (أرطباز، 2022، صفحة 1254) .

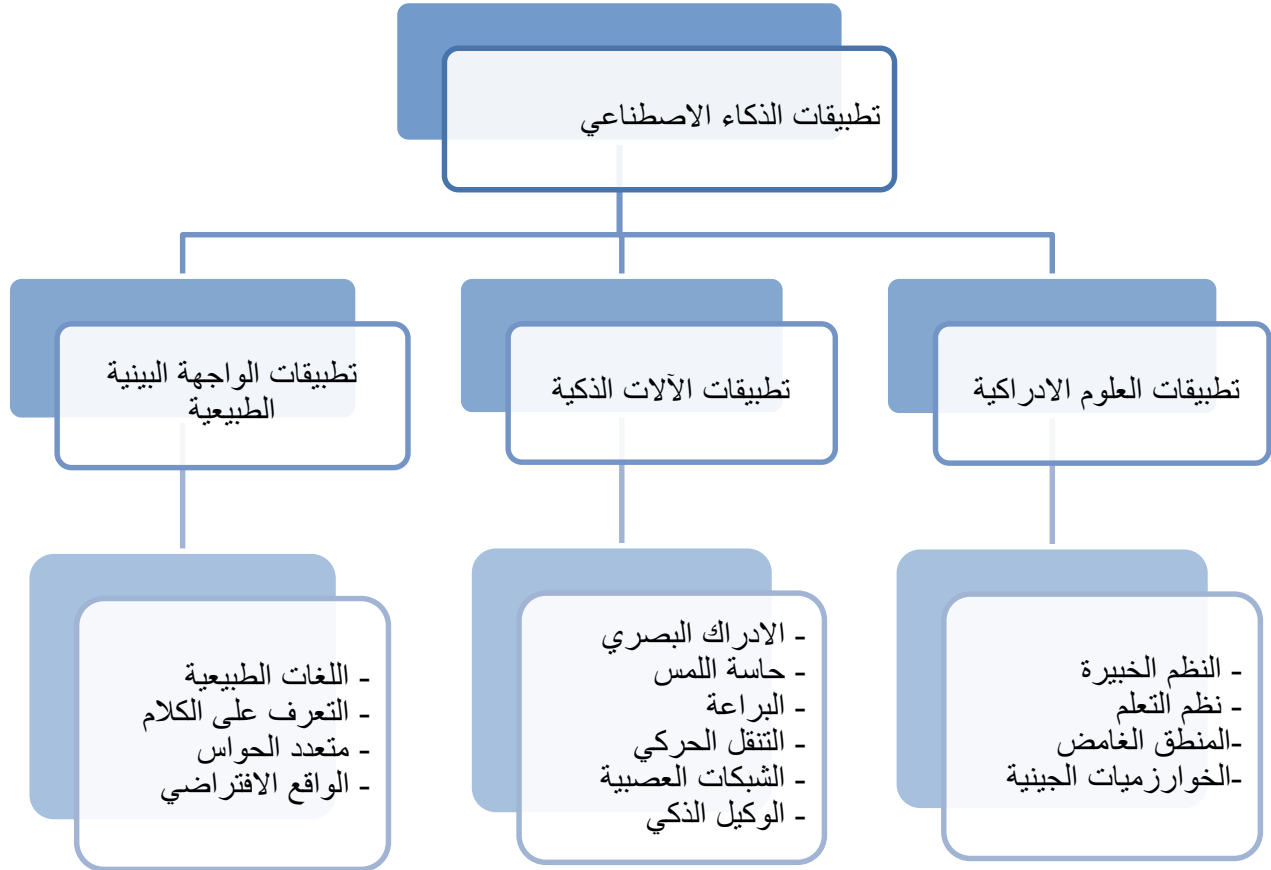
تطبيقات الذكاء الاصطناعي

بصفة عامة يمكن حصر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ثلاث مجالات رئيسية هي :

- تطبيقات العلوم الادراكية Cognitive Sience Applications
- تطبيقات الآلات الذكية Robotics Applications
- تطبيقات الواجهة البينية الطبيعية Natural Interface Applications

يمكن تمثيل هذا التصنيف من خلال الشكل التالي :

شكل 06: تطبيقات الذكاء الاصطناعي



المصدر : (عثمانية، 2019، صفحة 16)

من غير الممكن دراسة كل مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات وانشطة الادارة بصورة عامة ، والنشاط الاتصالي بصفة خاصة ،فانه بالإمكان التطرق لاهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في المجال الاتصالي .

2/ النظم الخبيرة :

النظم الخبيرة هي برامج معلوماتية خاصة تهدف إلى محاكاة منطق الإنسان الخاص بالخبراء في ميدان معرفي خاص، ويتكون هذا التعريف من جانبين مهمين، من جهة فإن قيمة البرامج المعلوماتية التي هي الضامن لفاعلية النظام الخبير هي إحدى اهتمامات المحوسبين، ومن جهة أخرى الخبرة في الميدان التي يجب التحكم فيها هو مجال هندسة المعرفة الذي يبحث عن الفعالية. (بلحمو و أرزي، 2017، صفحة 66).

فالنظام الخبير هو ببساطة برنامج حاسوب مصمم لنمذجة معرفة وقدرة الخبير الإنساني على حل المشكلات، بمعنى آخر يستند النظام الخبير إلى مفهوم نمذجة المعرفة الموجودة أصلا لدى الخبير الإنساني، ومن ثم برمجتها وتخزينها في قاعدة معرفة لنظام معلومات يرتبط بمجال متخصص من مجالات المعرفة، وينمط معين من الأنشطة لكي يستطيع

النظام أن يحل محل الخبير الإنساني، ويمارس دوره في حل المشكلات الإدارية المعقدة من خلال المستفيد النهائي. (غالبا، 2018، صفحة 224).

يمكن تلخيص المنافع التي تتيحها النظم الخبيرة للمنظمة كما يلي: (بوعوة، 2019، صفحة 35).

- ضمان توفير أعلى مستوى من الموضوعية والموثوقية عند اتخاذ القرار.
- ضمان الحيادية والعقلانية والتجرد عن المشاعر والعواطف والميول والأحوال النفسية عند اتخاذ القرارات المهمة.
- تستخدم النظم الخبيرة في كل وقت تطلب وفي كل مكان تطلب.
- تقدم الدعم لعمليات اتخاذ القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية.
- أتمتة المهام الروتينية التي يقوم بها الخبير الإنساني .
- حل مشكلة فقدان المعرفة المتراكمة للخبير الإنساني نتيجة التقاعد، المرض، ترك العمل، أو الموت .
- الثمن الباهظ الذي يدفع لتحقيق التراكم النوعي المعرفي والعملي للخبير بالمقارنة مع النظام الخبير.
- لا يحتاج النظام الخبير إلى بيئة مادية واجتماعية ونفسية ملائمة لكي يعمل بكفاءة وفعالية.

3/ معالجة اللغات الطبيعية :

المهدف الأساسي لبحوث معالجة اللغة الطبيعية هي جعل الاتصال بين الحاسب والإنسان يتم بصورة طبيعية أي باستخدام لغة الإنسان مثل العربية والإنجليزية. وينقسم نظام معالجة اللغة الطبيعية في أي برنامج إلى جزأين: الجزء الأول هو فهم اللغة الطبيعية، ويهدف إلى إيجاد أساليب تجعل الحاسب يفهم التعليمات المعطاة له بلغة الإنسان الطبيعية، والجزء الثاني هو إنتاج اللغة الطبيعية، ويهدف إلى جعل الحاسب قادرا على إنتاج لغة طبيعية كالتي يتعامل بها الإنسان في حياته اليومية. (سعد الله و شتوح، 2019، صفحة 136).

تهدف إلى فهم اللغات الطبيعية بهدف تلقين الكمبيوتر الأوامر مباشرة بهذه اللغة وبالتالي تمكين الكمبيوتر من المحادثة مع الناس عن طريق الإجابة عن أسئلة معينة، ويتضمن هذا الأسلوب ما يلي:

✓ **الكلام Speech**: تزويد الكمبيوتر بمعلومات وبرامج حتى يكون لديه القدرة على فهم الكلام البشري عن

طريق تلقي الأصوات من الخارج وإعادة تجميعها والتعرف عليها ومن ثم الرد عليها.

✓ **النظر Vision**: تزويد الكمبيوتر بأجهزة استشعار ضوئية تمكنه من التعرف على الأشخاص أو الأشكال

الموجودة.

✓ **الروبوت Roboties**: وهو آلة كهر وميكانيكية تتلقى الأوامر من كمبيوتر تابع لها فيقوم بأعمال معينة،

والذكاء الاصطناعي في هذا المجال يشمل على إعطاء الروبوت القدرة على الحركة و فهمه لمحيطه والاستجابة لعدد

من العوامل الخارجية.

✓ **التعليم Learning**: أهمها التعليم المعزز آليا وهو محاولة الاستفادة من طاقات الكمبيوتر في مجالات التربية والتعليم. (نجاري، 2019، صفحة 205)

4/الوكيل الذكي

هو أحد تطبيقات التنقيب عن البيانات من شبكة الإنترنت أو من قواعد بيانات الانترنت يعمل الوكيل الذكي من خلال حزمة برمجية تقوم بتنفيذ مهام محددة أو واجبات ذات طبيعة متكررة أو تنبؤية للمستفيد، و لدعم نشاط اعمال أو تطبيقات برامج أخرى بإمكان الإدارة الالكترونية برمجية الوكيل الذكي لصنع قرارات بالاستناد على أولويات أو خيارات تحدد من قبل المستفيد بالإضافة إلى قدرة برامج الوكيل الذكي على تنفيذ مهام و واجبات أكثر تعقيدا و اهمية في مجالات الأنشطة الإدارية

يستخدم الوكيل الذكي من قبل الإدارة الإلكترونية في الرد على رسائل العملاء والاستجابة لطلباتهم وسماع آرائهم حول جودة المنتج أو الخدمة.

توجد اليوم العديد من الاستعمالات لتطبيقات الوكيل الذكي في نظم التشغيل وأدوات الشبكات و الاعمال والتجارة الإلكترونية. (غالبا، 2018، صفحة 117)

يتمتع الوكيل الذكي بالخصائص التالية :

-**الاستقلالية** : يعمل الوكيل الذكي دون تدخل مباشر من البشر او غيرهم وله نوع من السيطرة على افعاله ،وحالته الداخلية .

- **القدرة الاجتماعية** : يتفاعل الوكيل الذكي مع غيره من الوكلاء سواء كانوا وكلاء اذكيا او وكلاء من البشر ، وذلك من خلال لغة اتصال خاصة .

- **التفاعلية** : الوكيل الذكي يدرك بيئته (والتي قد تكون عالما ماديا او مستخدما من خلال واجهة المستخدم البينية او وكلاء ذكيا اخر او ربما كل هذه العوامل مجتمعة معا) ،حيث يستجيب بوقت قياسي للتغيرات التي تطرأ فيها (كردي، 2011، صفحة 10)

5/القدرة على التعلم (التعلم الآلي Machine Learning)

هو فرع من فروع الذكاء الاصطناعي الذي يُشير إلى منح الآلات القدرة على التعلم واتخاذ القرار بالاعتماد على نفسها دون الحاجة إلى برمجتها من قبل الإنسان، بحيث يمكنها التعلم من الإجراءات السابقة، وتخزين البيانات للاستفادة منها والتحسين من أدائها في أي عمل مستقبلا، عن طريق استخدام برامج يتم تصميمها لتوليد الأفكار

من خلال البيانات التي تُعرض عليها، وتطبيقها على عمليات مثل اتخاذ القرارات، والتعرف على الأصوات، أو حتى التنبؤ بالمستقبل (مجمدي، 2020، صفحة 6)

فهو التجسيد الحي للذكاء الاصطناعي علي أرض الواقع، ومنه الحد أو التقليل من الحاجة إلي البرمجة اليدوية للآلة ووضع العديد والعديد من الاحتمالات للتعامل مع كل من الأوامر علي حدة و طوال الأعوام من 1949 حتى أواخر، 1960 عمل المهندس الكهربائي الأمريكي آرثر صموئيل على تطوير الذكاء الاصطناعي من مجرد التفاعل مع الاحتمالات إلي مرحلة التعلم من التجربة، مما يجعله رائدا في هذا المجال. استخدم لعبة الداما لبحثه أثناء العمل مع شركة آي بي إم، وأثر ذلك لاحقا على برمجة أجهزة كمبيوتر آي بي إم المبكرة، التطبيقات الحالية أصبحت أكثر وأكثر تطورا، الأمر الذي جعل التقنية غدو في طريقها إلى التطبيقات الطبية المعقدة، ومن الأمثلة على ذلك تحليل مجموعات الجينوم الكبيرة في محاولة لمنع الأمراض، وتشخيص الاكتئاب على أساس أنماط الكلام، وتحديد الأشخاص الذين يعانون من الميل الانتحارية. (العايب، 2019، الصفحات 111-112).

الفصل الثالث

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية .

المبحث الأول: الاساليب الحديثة للإدارة في الادارة العمومية الجزائرية .

المبحث الثاني: تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1985

الفصل الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية .

المبحث الأول: الاساليب الحديثة للإدارة في الادارة العمومية الجزائرية

- 1_ مفهوم الادارة الالكترونية .
- 2_ خصائص الادارة الالكترونية .
- 3_ اهداف الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية .
- 4- مبادئ الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية .
- 5- مزايا وعيوب الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

Université Mohamed Boudiaf - M'sila

تمهيد :

لقد أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات, على جل ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغييرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني وبرز بما يعرف بالإدارة الإلكترونية ، والتي يقصد بها تيسير تقديم الجهات الإدارية خدماتها اعتمادا على ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وسائل .

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوما جديدا من حيث الطرح والتصور وحدائمه تطبيقه ، وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة نتيجة للتوجه العملي لغالبية الدول نحو أفق العمل الإلكتروني حيث جاء هذا المفهوم كوسيلة مثلى للحكومة، تمكنها من رعاية مصالحها ومصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات الكترونية باستخدام التكنولوجيا المتطورة وفي اطار مساندة الجزائر لمختلف المستجندات الدولية سعت ايضا لتبني التوجه الإلكتروني في الادارة العمومية من خلال اطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2008 ، والذي هدفت من خلاله لإصلاح مختلف المنظومات الادارية ، وهو ما سنتطرق اليه في هذا الفصل من خلال :

المبحث الأول: الاساليب الحديثة للإدارة في الادارة العمومية الجزائرية .

المبحث الثاني : تطبيقات الادارة الإلكترونية في الادارة العمومية الجزائرية .

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة، وما أفرزه التحول نحو هذا المشروع من تحولات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية، خاصة وأن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح و الوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

1/ مفهوم الإدارة الإلكترونية :

يتناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها "الحكومة الرقمية" و"التسويق الإلكتروني" و"التجارة الإلكترونية" و"الأعمال الإلكترونية" و"المكاتب الإلكترونية" وغيرها، إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون مرتبطا باستخدام و تسيير تكنولوجيا الإنترنت.

كما أن مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه وجود حواسيب و برمجيات وانترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجيستية و الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية و إدارة الإمداد و إدارة العلاقات العامة وعرض التكنولوجيا الخاصة بالخدمات العامة و تلبية حاجات عميل الإدارة وهو المواطن، وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة و القطاع الخاص والهيئات الرسمية و غير الرسمية.

كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب و أكثر عمقا، و لعل من أهم هذه التعريفات ما يلي :

التعريف الأول : ان الإدارة الإلكترونية هي " استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة ، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة، و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة". (الفليكاوي، 2002، صفحة 41)

و تبعا لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الإلكترونية إذا ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب ، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية و الخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان و زمان ، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص.

التعريف الثاني : و هناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة " (بن عمر و لعربي، 2021، صفحة 154)

التعريف الثالث : حسب بعض الباحثين، فإنه يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها " قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان ".
(جبر، 2002، صفحة 21)

وعليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية بمعناها الواسع تعني: كل استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام، وتغطية مجموعة من القضايا الإدارية، من استراتيجيات رفيعة المستوى إلى تكتيكات مفصلة من الجوانب التقنية لتدفق البيانات ورسم عمليات لسياسات الحكومة، فقد استطاعت بفضل خصائصها ومبادئها أن تحدث مجموعة من التطويرات والتغييرات في العمل الإداري، والتي يمكن ملاحظته من خلال:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.

- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.

- الانتقال من القيادة المرتكزة على العاملين إلى القيادة المرتكزة على التكنولوجيا.

- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت.

- الانتقال من الرقابة البعدية إلى الرقابة الآنية والمباشرة.

- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات. (منزر و بولقواس، 2020، الصفحات 35-36).

2/ خصائص الإدارة الإلكترونية :

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص من بينها: (رضوان م، 2012، صفحة 21).

- إدارة بلا ورق: تعتمد الإدارة الإلكترونية على البريد الإلكتروني، الأرشيف الإلكتروني، الرسائل الصوتية، الأدلة والمفكرات الإلكترونية، ونظم المتابعة الإلكترونية.

- إدارة بلا مكان: تقوم الإدارة الإلكترونية على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، استخدام الهاتف المحمول، العمل عن بعد، التعامل مع المؤسسات الافتراضية.

- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة، فهي لا تتقيد بمحدود زمنية.

- تعتمد الإدارة الإلكترونية على النظم المتطورة والمؤسسات الشبكية والذكية التي تقوم على أساس المعلومات و المعرفة.

-إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.

-استخدام البريد الصوتي والإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

-الابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.

-التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.

بالإضافة لذلك الإدارة الإلكترونية تتميز ب:

-**الرقابة المباشرة والصادقة:** فالإدارة الإلكترونية تتيح إمكانية مراقبة مواقع العمل المختلفة عن طريق الرقابة

الإلكترونية.

-**السرية والخصوصية للمعلومات المهمة:** تمتلك الإدارة الإلكترونية برامج تمكنها من حجب المعلومات

والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور لتنفيذ تلك المعلومات. (الحسن،

2009، صفحة 21).

-توفير البيئة المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمستمر، للرقمي بالعمل الإداري

والتنظيمي.

-المساهمة في عمليات اتخاذ القرار، وتطوير العناصر البشرية وتزويدها بالمهارات و المعارف الملائمة في العالم الرقمي.

-تحقيق الربط المشترك بين مختلف المنظمات والمؤسسات، وبالتالي تقديم الخدمات من بوابة واحدة للجمهور.

(ابو العلا، 2013، الصفحات 173-174).

3/ اهداف الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية

تسعى الدولة الجزائرية إلى تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية من خلال الشروع في

تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز استعمالها على مستواها، وقد نجم عن تطبيق هذا المحور تغيير هام لأنماط التنظيم

وعمل الإدارة العمومية، وحملها على تبسيط نمط سيرها، وخدمة المواطنين بالطريقة الأكثر ملاءمة، خاصة من خلال

إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت، وتهدف الحكومة الجزائرية من خلال استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية في

الإدارة العمومية إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها (بهلول و منصور، 2021، صفحة 61)

- عصرنة الإدارة من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال: وذلك لما سيلعبه إدخال تكنولوجيا الإعلام

والاتصال على مستوى الإدارة العمومية من تحول في أساليب التنظيم والعمل الإداريين وقد حددت

الاستراتيجية أنه للنجاح في هذا التحول والاستفادة من مزاياه سيتم "اصلاح الإجراءات الإدارية" وفك مركزية

الحكومة مع إدخال أدوات جديدة في التسيير واتخاذ القرار.

- تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الالكترونية، حيث أنه ولتحقيق تسيير الإجراءات الالكترونية بين مختلف إدارات الدولة ومختلف مستويات الحكومة بصورة آمنة وتفاعلية لا بد من إقامة شبكة للإدارة الالكترونية بين الإدارات لضمان تبادل المعلومات والبيانات من جهة وتطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العام عن طريق استحداث خدمات الكترونية تجاه المواطن وخدمات الكترونية تجاه العمال وأخرى تجاه الشركات.
- ويتفرع عن هذه الأهداف الرئيسية لتطبيق الإدارة الالكترونية العديد من الأهداف الفرعية يمكن حصر أهمها في:
 - إلغاء نظام الأرشيف الورقي التقليدي واستبداله بنظام الأرشيف الالكتروني مع ما يحمله من كفاءة ومرونة وفعالية في التعامل مع الوثائق، وكذلك القدرة على تصحيح الأخطاء التي قد تحصل وبسرعة، ونشر وتأمين الوثائق لأكثر من جهة وفي أقل وقت ممكن فضلا عن الرجوع إليها والاستفادة منها في أي وقت كان.
 - زيادة دقة البيانات وذلك لتوفير إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من طرف المواطنين والمترفقين من طرف جهة الإدخال الأولية وهو الأمر الذي يجعل الثقة في صحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها مرتفعة وهو الأمر الذي سيخلص المواطنين من القلق لعدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي للمعلومة.
 - إلغاء ما يسمى بعامل المكان لكون الإدارة الالكترونية تؤمن تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم ومراسلتهم بإرسال الأوامر والتعليمات لهم إضافة إلى الاشراف على أداء الموظفين العموميين وإقامة مختلف الندوات والمؤتمرات الوظيفية من خلال ما يسمى بالمؤتمرات الالكترونية والتي يتم نقلها مباشرة عن طريق الشبكات الالكترونية للإدارة.
 - إلغاء تأثيرات عامل الزمن والوقت، ففكرة الصيف الشتاء والليل والنهار لم تعد موجودة بتطبيق الإدارة الالكترونية وكذلك فكرة العطل والاجازات لإنجاز المعاملات الإدارية للمراجعين والتي يتم الحد منها وما يترتب عنها من تعطيل للمصالح الإدارية ومصالح المواطنين على حد سواء.
 - سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة التابعة لنفس القطاع وكأنها وحدة مركزية واحدة وهو الأمر الذي لا يترتب إلا عن طريق الانتقال إلى الإدارة الالكترونية.
 - تركيز وتسهيل عمليات اتخاذ القرارات في مجالات ونقاط العمل الخاصة بها، علاوة على إعطاء الدعم المناسب والواسع في مراقبتها إلى جانب توفير إمكانيات كبيرة في تجميع البيانات الإدارية المطلوبة ومن مصادرها

الأصلية مباشرة وبصورة موحدة الأمر الذي من شأنه تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها الكترونيا وفي وقت قياسي وبدقة عالية.

- إنشاء موقع واحد للمعلومات الحكومية مخصص لنقل كافة الإجراءات والتدابير الحكومية المستحدثة بصورة آنية عبر خطوط الكترونية مفتوحة على مدار الساعة عن طريق تطبيق نماذج رقمية الكترونية موحدة وإتاحة تعبئتها الكترونيا على الخط وتوفير الخدمات الإدارية العمومية بصورة من شأنها تحقيق فعالية الهيئات والمؤسسات والإدارات العمومية بفعالية. (بهلول و منصورى، 2021، صفحة 63).

4/ مبادئ الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية

- حتى تستطيع الإدارة الالكترونية تحقيق اهدافها المسطرة يجب ان تستند الى مجموعة من المبادئ تتمثل في :
 - تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : وذلك من خلال إنشاء محيط عمل متكامل ومتنوع من حيث القدرات والمهارات المهياة لاستخدام التقنيات العلمية الحديثة حتى تتمكن من تقديم أفضل الخدمات.
 - التركيز على النتائج : حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحقيق فوائد للمواطنين من خلال تلبية حاجاتهم بشكل مستمر وسريع ودقيق وبأقل تكلفة.
 - سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع : أي إمكانية الاستفادة من تقنيات الإدارة الإلكترونية بشكل واسع.
 - تخفيف التكاليف : وذلك من خلال تمكين المواطنين من استغلال تقنيات التكنولوجيا بأسعار زهيدة.
 - التغيير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، حيث أنها تهدف دوما إلى التحسين والتجديد والزيادة في الأداء بغرض كسب رضا المتعاملين.
 - تقليص الإجراءات الإدارية : وذلك بالاعتماد على توفير المعلومات بالشكل الرقمي بدل المعاملات اليدوية والورقية. (بهلول و منصورى، 2021، صفحة 63).

5/ مزايا وعيوب الإدارة الالكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد : (رجم و رجم، 2021، صفحة 163).

- تبسيط الاجراءات داخل هذه المؤسسات، وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدماتي تقدم الى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ وانجاز المعاملات الادارية المختلفة.

- الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المؤسسة.
- تسهيل اجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقبل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.
- إن تقليل استخدام الورق سيعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي الى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور اساسي في تنفيذ هذه الادارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية ستزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف وهو:

- مصدر خطورة التحسس الإلكتروني .
- شلل الإدارة في التطبيق غير السوي للإدارة الإلكترونية وصعوبة عجز الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- زيادة التبعية للدول الرائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات .
- ضرورة مواكبة التطور السريع و المستمر في البرمجيات مما يتطلب مبالغ باهضة.
- الفجوة بين النظرية والتطبيق وخاصة الدول التي تعاني من الأمية الإلكترونية (محتال و بساس، 2021، صفحة

.(181)

الفصل الثالث: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية

المبحث الثاني: تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية

- 1_ ادماج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية.
- 2_ مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الادارة العمومية الجزائرية .
- 3_ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الاتصال الاداري .
- 4- تقييم تجربة الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.
- 5- معوقات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

تمهيد

إن التحول السريع للمجتمع الجزائري تولد عنه زيادة احتياجات المواطنين في جميع المجالات، الأمر الذي يستوجب إعادة النظر في أساليب عمل الإدارة لتكييفها مع هذه التطورات والتكفل بهذه الاحتياجات. ولتحسيد ذلك ميدانيا، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية باتخاذ عدة إجراءات، الهادفة إلى القضاء على الاختلالات المتسببة في نقص فاعلية المرافق العامة وبالتالي تعطيل بعض مصالح المواطنين بفعل المعالجة التقليدية لملفات الإدارية ودعم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة للملفات وغيرها، وهي كلها عوامل ساهمت في مراحل سابقة في التأثير السلبي على العلاقة بين الإدارة والمواطن.

ومن جملة هذه الإجراءات توفير الشروط المناسبة لعصرنة الإدارة، والانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكي إلى مرحلة التسيير الآلي عن طريق إصلاح مرافق الإدارة المركزية وإدارة الجماعات المحلية، وإدخال التكنولوجيات الحديثة في مجالات التسيير والتنظيم، وبالتالي إعادة الاعتبار للمرفق العام، وتحسين أدائه بصفة مستمرة، واستحداث أنماط عمل جديدة وعصرية تركز على الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة.

يتوقف الإمام والمعرفة الكاملة لتجربة الجزائر للإدارة الإلكترونية, على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية, وذلك من خلال:

1/ ادماج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية

يندرج مشروع الحكومة الإلكترونية "الجزائر الإلكترونية 2013" ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف مجالات الحياة، والذي يرمي الى ترقية نظم المعلوماتية في قطاعات الاتصالات والبنوك والإدارة العمومية وقطاعات التربية والتعليم العالي والشركات من أجل تقديم خدمة مميزة للمواطن .

تم إطلاق مشروع " 2008-2013 " "E-Algerie" من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال سنة 2008 ، حيث تم التشاور فيه من قبل المؤسسات الحكومية والخواص والمتعاملين الاقتصاديين وجميع مراكز البحث التي تنشط في مجال العلوم والإعلام والاتصال لمدة ستة أشهر بمشاركة ثلاثمائة شخص .

يهدف المشروع إلى عصرنه الخدمات العمومية وتقريبها من المواطن الجزائري، وذلك من خلال ربط مختلف مؤسسات الدولة الجزائرية وجميع القطاعات الحكومية والقطاعات الخاصة ذات الاتصال المباشر بالمواطنين بشبكة وطنية حكومية تسمح بتواصل فيما بينها.

ولدعم المشروع، قامت الحكومة الجزائرية بتنصيب لجنة وزارية سميت بـ "اللجنة الإلكترونية" تضم ممثلين من كل الوزارات برئاسة رئيس الحكومة، مكلفة بمتابعة تطبيق برنامج المشروع على مراحل متقدمة، يتم عرض نتائجها سنويا من بداية المشروع 2008 إلى غاية استكمالها في 2013 على أقصى تقدير، كما تم تدعيمها بلجنة فنية لقيادة مجمع المعلومات تضم مجموعة من الخبراء المختصين في تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تسهيل النفاذ للأترنت. (شوادرة و زرداني، 2021، صفحة 102).

ويعتمد مشروع الجزائر على عدة محاور رئيسية نذكر منها مايلي:

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وفي الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحضيرية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي, من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة, تكون مؤمنة وذات خدمة عالية الجودة.

- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- تدعيم ثلاثية "البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر.
- تمكين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والذي يخص امتلاك التكنولوجيات والمهارات ذات صلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.
- وضع آليات التقييم والمتابعة، والتي تهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعنى بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية 2013م ". (فرطاس، 2016، صفحة 317).

2/ مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الإدارة العمومية الجزائرية

بفضل الجهود التي بذلتها ولا تزال تبذلها الحكومة الجزائرية فيما يتعلق بعصرنة الإدارة العمومية وترقية خدماتها في إطار التحول للحكومة الإلكترونية، من خلال تبني مداخل وسياسات تنموية عصرية، تم تحقيق الكثير من الخدمات الإلكترونية على أرض الواقع في ضوء الإدارة الإلكترونية، على سبيل الذكر لا الحصر نذكر:

-تنصيب شبكة حكومية داخلية Intarnet واختصارها (RIG) ، وهي نظام شامل يضم مجموعة من الوسائل الحديثة التي تسمح باتصال بين مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية، ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة نجد:

- البريد الآمن والموحد بين الإدارات الحكومية.
- تسيير الدليل السنوي.
- نشر وتوزيع الوثائق.
- على مستوى الوظيف العمومي وعلى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج، IDARA أما فيما يخص التسيير التنبئي لعمال الوظيف العمومي، تم تنصيب شبكة عالمية تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.
- اطلاق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.
- اعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية CAB, DAB, TPE وتوزيع بطاقات السحب الالكتروني.

- شبكة للاطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.
- أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع ادارة الضرائب، وكالة تطوير الاستثمار...إلخ.
- اصدار السجل التجاري الالكتروني، الذي هو عبارة على شكل شهادة رقمية دائمة على الخط يعوض الصيغة الورقية التي يتم العمل على اختفائها بشكل نهائي، فهذا المكسب سيسمح بحل مشاكل عدة أهمها البيروقراطية وتسهيل الحصول على المعلومة، فضلا عن مواجهة ظاهرة الغش والاحتيال في استخدام السجل.
- خدمة بطاقة الشفاء في قطاع الضمان الاجتماعي، وما توفره من مزايا فيما يخص سهولة خدمة المؤمن لهم في شراء الادوية وإمكانية استعمالها في جميع أنحاء الوطن. (شونفي و مولاي، 2016، الصفحات 267-268).
- تخصيص أرضية إلكترونية مخصصة للترشح للماستر ومسابقة الدكتوراه.
- الشروع في تجسيد رخصة السياقة البيومترية وبطاقة التقييم السيارات الإلكترونية.
- الخدمات التي يقدمها قطاع العدالة كإمكانية استخراج السوابق العدلية والجنسية عبر الانترنت، المحاكم عن بعد التي انطلقت سنة 2015.
- استحداث البوابة الالكترونية للصفقات العمومية والتي تهدف إلى وضع حيز تنفيذ نظام رقمنة إجراءات إبرام الصفقات العمومية ، حيث ستكون هذه الأداة رهن إشارة الحكومات المركزية والمحلية والهيئات العامة الجزائرية، حيث يتعين عليها دمج المراحل المختلفة المتعلقة بعملية إبرام الصفقات العمومية، لا سيما الإعلام، المناقصات، الترشيحات ، وارسال عناصر الملف، وعملية الانتقاء والإرساء.

3/ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الاتصال الاداري

يتضمن برنامج الجزائر الإلكترونية عدة محاور منها تعزيز هياكل الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق العالي وجد عالي، ودعم البحث في مجال التطوير والابتكار وتأهيل الإطار القانوني التشريعي والتنظيمي الوطني في هذا المجال واعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر، من جهة أخرى تتمثل استراتيجية الجزائر الإلكترونية في امتلاك تكنولوجيات الإعلام، والاتصال والمهارة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية و الشراكات الاستراتيجية وتحديد نظام مؤشرات للمتابعة والتقييم مما يسمح بتحديد مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتتمين مدى تنفيذ المخطط الاستراتيجي بشكل دوري.

وفي إطار تنظيم كيان الإدارات العمومية وتسيير العلاقات فيما بينها :فالعديد من البيانات و المعطيات والمراسلات يتم تبادلها بين هيئات الدولة وأجهزتها يوميا, وبإمكان استعمال تقنيات الإدارة الالكترونية تقليص استخدام الأوراق والوثائق التقليدية ,والقضاء على الروتين الإداري ,وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملات, وانجازها في وقت قياسي ,باستعمال البريد الالكتروني وتقنيات الانترنت, لتحسين إنتاجية العمل الإداري وتوظيف قدرات الشبكات التي يتشكل منها بنية الإدارة الالكترونية, لضمان تحقيق أعلى مستوى من كفاءة وفعالية العمل الإداري, لتعزيز العلاقات الرسمية البينية داخل هياكل ومؤسسات ومرافق الدولة.

4/ تقييم تجربة الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

سنحاول من خلال هذا العنصر أن نقيس مدى جاهزية الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، من خلال الاعتماد على تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية للأمم المتحدة لسنة 2022 . (وزارة الاتصالات السلكية واللاسلكية، 2022)

مؤشر تطوير تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال "IDI" للاتحاد الدولي للاتصالات

يعتبر المؤشر الرئيسي الذي يهتم القطاع، ينشر من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات، منذ عام 2009 إلى 2017 وهو مؤشر مركب مصمم للمساعدة في تقييم ومقارنة حالة تطور تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال داخل وما بين البلدان. الهدف منه هو تتبع التغييرات في مدى تطور تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال على مدار السنين. قد تم نشر مؤشر تطور تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال "IDI" سنويًا حتى عام 2017 إلى أن تم إقتراح منهجية جديدة لـ"IDI" لعام 2018 ومع ذلك، وفقًا للاتحاد الدولي للاتصالات وجدت العديد من البلدان صعوبات في جمع البيانات من أجل "IDI" الجديد. لذلك تم إلغاء نشر الترتيب لعام 2018 و 2019 إلى غاية عام 2022 ،عام صدور هذا التقرير.

جدول 01 : مؤشر تطوير تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال "IDI" للاتحاد الدولي للاتصالات

العام	2010	2012	2013	2015	2016	2017	منذ 2018
الترتيب	114	114	114	113	106	102	لم ينشر
قيمة المؤشر	2.99	3.30	3.42	3.71	4.32	4.67	لم ينشر

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لهيئة الامم المتحدة 2022.

المؤشرات الفرعية :

أ/ الوصول الى تكنولوجيا الاعلام والاتصال : (وزارة الاتصالات السلكية واللاسلكية، 2022، صفحة 2)

جدول 02 : الوصول الى تكنولوجيا الاعلام والاتصال

العام	2010	2012	2013	2015	2016	2017	منذ 2018
الترتيب	110	107	107	110	102	98	لم ينشر
قيمة المؤشر الفرعي	3.64	4.22	4.46	4.27	4.83	5.14	لم ينشر

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لهيئة الامم المتحدة 2022.

ب/ استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال :

جدول 03 : استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال

العام	2010	2012	2013	2015	2016	2017	منذ 2018
الترتيب	119	130	131	122	110	108	لم ينشر
قيمة المؤشر الفرعي	0.55	0.67	0.73	1.52	2.92	3.38	لم ينشر

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لهيئة الامم المتحدة 2022.

ج/ مهارات في تكنولوجيا الاعلام والاتصال : (وزارة الاتصالات السلكية واللاسلكية، 2022، صفحة 3)

جدول 04 : مهارات في تكنولوجيا الاعلام والاتصال

العام	2010	2012	2013	2015	2016	2017	منذ 2018
الترتيب	103	98	98	93	87	80	لم ينشر
قيمة المؤشر الفرعي	6.56	6.72	6.72	6.98	6.10	6.29	لم ينشر

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لهيئة الامم المتحدة 2022.

في ما يتعلق بالترتيب تمكنت الجزائر من التقدم في عدد المراتب في تصنيفات IDI عاما بعد عام ،مع التحسن المستمر في درجة المؤشر .

يعتبر مؤشر IDI مقياسا لمستوى تطور الاتصالات في البلدان، ولم تدخر بلادنا الجزائر في السنوات الأخيرة أي جهد لتحسين وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات وخدماتها، لتلبية الطلبات المتزايدة للسكان والقطاعات الاقتصادية المختلفة، وهذا ما ترتب عنه تحسن مؤشر IDI الخاص بها، ومع ذلك، لا يزال القطاع بحاجة إلى بذل جهود أكبر.

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية: (وزارة الاتصالات السلكية واللاسلكية، 2022، صفحة 3)

دراسة استقصائية للأمم المتحدة عن الحكومة الإلكترونية، تُجرى كل عامين، وتهدف إلى تقييم تطور الحكومة الرقمية في الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة من خلال تحديد نقاط القوة والتحديات والفرص لديها.

منذ إنشائه في عام 2001 من قبل إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، أصبح هذا الاستقصاء أداة لا غنى عنها لتصنيف ورسم الخرائط وقياس التطور، بالنسبة للوزراء وأصحاب القرار، صانعي السياسات في مجال الرقمنة والمحللين الباحثين الذين يختصون في التحليل المقارن والبحوث المعاصرة حول الحكومة الإلكترونية. مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، الذي يقيم تطور الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني ، هو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات فرعية قياسية:

- ثلث يتعلق بالمؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات (IIT) ويستند على البيانات المقدمة من الاتحاد الدولي للاتصالات (IUT)

- ثلث يتعلق بالمؤشر الفرعي لرأس المال البشري (ICH) ويستند على البيانات المقدمة أساسا من منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو).

- ثلث يتعلق بالمؤشر الفرعي للخدمة عبر الإنترنت (ISO) يعتمد على البيانات التي يتم تحصيلها من إستبيان خدمة الإنترنت المستقل.

جدول 05: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	العام
0.561	0.517	0.4227	0.2999	0.3106	0.3608	0.3181	قيمة مؤشر IDEG
1	3						
112	120	130	150	136	132	131	الترتيب

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لهيئة الأمم المتحدة 2022.

فيما يتعلق بتطوير الحكومة الإلكترونية، سجلت الجزائر في عام 2022 تطورا إيجابيا مقارنة بعام 2020 وتعد بذلك منذ 2020 من بين دول المجموعة ذات مؤشر IDEG مرتفع، بعد أن كانت في فئة الدول ذات مؤشر IDEG متوسط.

(مجموعات IDEG الحالية: منخفضة، متوسطة، مرتفعة، ومرتفعة جدا).

في عام 2022 تمكنت الجزائر من التقدم بـ 8 مراكز في الترتيب الدولي، حيث انتقلت من المركز 120 إلى المركز 112 من إجمالي 193 دولة التي شملتها الدراسة، بقيمة مؤشر تساوي 0.56 (01 هو الحد الأقصى للقيمة).

5/ تحديات ومعوقات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة العمومية الجزائرية

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري بالجزائر أصبح مؤكداً من خلال المشاريع الإلكترونية التي سعت الجزائر إلى تنفيذها في مختلف القطاعات . لكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعترضه مجموعة من التحديات والتي نحاول الوقوف عليها من خلال النقاط التالية :

1تحديات البنية التحتية التكنولوجية:

ويتجلى ذلك في مؤشر ضعف البنية التحتية لمشروع الإدارة الإلكترونية، كذلك تدهور واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل تذبذب في تدفق الانترنت . إضافة إلى عدم توافر الآلات والأدوات التكنولوجية الحديثة اللازمة للإدارة الإلكترونية. (براهيمي، 2018).

2-تحديات تتعلق بالجانب البشري:

وتتمثل في مجموعة من العراقيل التي ترتبط بذهنية وأداء العامل البشري وتشمل ما يلي : (ظريف و موفق، 2018)
- غياب الدورات التكوينية التي تحفز العنصر البشري التي تساعد على التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية تطبيق التكنولوجيا في الجانب الإداري.
- إشكاليات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تبني عملية الإدارة الالكترونية.

3-تحديات الإرادة السياسية

تعتبر الإرادة السياسية هي الداعمة إلى توجه الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ولا يحدث هذا إلا من خلال توفر الإرادة السياسية لوضع منظور استراتيجي وطني وشامل، يركز على رؤية واضحة للنقلة النوعية المطلوب وبالنظر إلى ضعف استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن الجزائر بحاجة إلى إعادة النظر في صياغة خطة التحول الإلكتروني. كما يشير التحديد الدقيق لوجود إرادة سياسية تؤدي دورا بارزا في التحول للخدمة العامة الإلكترونية، إنما هو بحاجة إلى تحديد مدى قدرات هذه القيادة في تحويل الموارد المالية، والإمكانات البشرية، إلى واقع ملموس ، دون إهمال المتابعة الدورية، والتقييم لكل مرحلة، بهدف الكشف عن العجز المسجل في إستراتيجية التحول (عشور، 2010، صفحة 162).

4-التحديات الإدارية:

- ويقصد بها تلك الصعوبات والتحديات التي يمكن أن يواجهها مشروع الإدارة الالكترونية من الإدارة القائمة سواء على المستوى المركزي أو على المستوى المحلي وتمثل تلك الصعوبات فيما يلي : (ظريف و موفق، 2018)
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة المركزية لبرامج الإدارة الالكترونية.
- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- قيام موظفي الإدارة القائمة بمقاومة وعرقلة عملية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

5-التحديات المالية:

تتمثل في قلة الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي، وكذلك المعاملات المالية لا تزال في بدايتها (بوعمامة و رقاد، 2014، صفحة 46) .

1985

الاطار التطبيقي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1985

الدراسة الميدانية واجراءاتها المنهجية

– المرتكزات المنهجية للدراسة .

– تفرغ أسئلة المقابلة وتحليلها.

– نتائج الدراسة .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1/ المرتكزات المنهجية للدراسة

- منهج الدراسة .
- مجتمع وعينة الدراسة .
- المجال الزماني والمكاني للدراسة .
- أدوات جمع بيانات الدراسة .

1/ منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة العلمية في علوم الاعلام والاتصال على مجموعة متكاملة من المناهج العلمية والتي تعرف بأنها " مجموعة الخطوات التي يتبعها الباحث لتفسير ظاهرة ما كما أنها مجموعة المناهج والاقتربات والمفاهيم والأدوات التي تتضافر فيما بينها، حيث تقدم للباحث أو الطالب أو المحلل دليلاً إرشادياً يتبعه لإدراك الظواهر المختلفة و التعامل معها وسبر أغوارها."

إذن هي " مجموعة من المسالك التي تتبعها هذه المناهج والاقتربات للوصول إلى الحقائق، أو إزالة اللبس والغموض عن كثير من العمليات وتفاعلاتها" (بوحوش، 2019، صفحة 12) كما تكمن أهمية منهجية البحث العلمي في اعتبارها أساس البحث العلمي الذي يعد بحثاً منظماً ومتسلسلاً وليس بمحض الصدفة، وانها ثمرة نشاطٍ عقلي مبدول بكل دقة وتخطيط وتوثيق للنتائج.

ولذلك فقد عرف المنهج أنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسته لمشكلة موضوع البحث، و للإلمام الجيد بالموضوع محل الدراسة، وحتى يتمكن من جمع المعلومات بالطريقة الصحيحة تم اعتماد :

-**المنهج الوصفي:** هو الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً أو مجتمع محلياً أو علمياً قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها (بن مرسللي، 2003، صفحة 50)

يرتكز المنهج الوصفي على الوصف الدقيق لموضوع الدراسة وهذا من اجل الحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد و وصف وتحليل لكل من مفهوم الادارة العمومية وكذا مفهوم الذكاء الاصطناعي وتوضيح التأثير الحاصل على الادارة العمومية الجزائرية من خلال تبني هذه الادارة للتكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال .

2/ مجتمع وعينة الدراسة :

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من اهم الخطوات المنهجية في البحوث الانسانية والاجتماعية فهي تتطلب من الباحث دقة بالغة ، اذ يتوقف عليها اداء الباحث وتصميمه ، بدون ان ننسى نتائج الدراسة الميدانية ، حيث يمكننا تعريف مجتمع البحث على انه " جميع مفردات او وحدات الظاهرة موضوع الدراسة ، فقد يكون المجتمع سكان مدينة معينة ، او الافراد الذين يعملون بحرفة معينة ، او وحدات سلعة معينة ، او وحدات سلوكية معينة ،اي ان المجتمع الاحصائي هو مجتمع الوحدات الاحصائية المعرفة جيداً ، والمجتمع هو كل الافراد الذين يحملون

بيانا بالظاهرة موضوع الدراسة " (فهمني، د.س، صفحة 194) وعليه كان مجتمع بحثنا هو الموظفين العاملين بمقر ولاية المسيلة .

عينة الدراسة :

تعرف العينة بأنها جزء من المجتمع الأصلي ، ويفترض فيها انها تمثله تمثيلا صحيحا بحيث كل فرد من افراد المجتمع تكون له نفس الفرصة في الظهور مع غيره .

نظرا لكوننا تطرقنا لمتغير الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية -ولاية المسيلة نموذجاً - من الناحية التقنية ، وكذا لكون عدد موظفي ولاية المسيلة كبير وهو ما يشكل صعوبة في جمع المعلومات ، فقد اعتمدنا على العينة القصدية ، والتي تندرج ضمن أنواع العينات الاحتمالية او كما تعرف بغير العشوائية حيث تعرف العينة القصدية (العمدية) بانها " العينة التي يقوم فيها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة كمية لا مجال فيها للصدفة ، بل يقوم شخصيا باقتناء المفردات الممثلة اكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات " (بن مرسلي، 2003، صفحة 197) حيث تم اختيار فئة مهندسي الاعلام الآلي من موظفي ولاية المسيلة ، وعينة من رؤساء مصالح مديريات الولاية .

وقد تم اختيار 10 رؤساء مصالح من اصل 15 مصلحة متواجدة بالولاية لاجراء مقابلة معهم ، غير انه و لأسباب مختلفة منها كثافة اعمال المبحوثين ، وكذا انشغالهم فقد تجاوب منهم 06 رؤساء مصالح وتم اجراء المقابلة معهم . اما فئة مهندسي الاعلام الآلي فقد تم اختيار عينة من 20 مهندس ، استجاب منهم 10 مهندسين ، وبذلك تكون عينة الدراسة متكونة من 16 مبحوث .

3/ المجال الزمني والمكاني للدراسة :

تضمن الدراسة مجالين هما :

أ/ المجال الزمني :

هو الفترة الممتدة من بداية الدراسة في اكتوبر 2022 الى غاية التوصل الى هذه النتائج في جوان 2023 ، نذكرها مفصلة كالتالي :

- الدراسات الاولية : تمت خلال شهر ديسمبر 2022.

- المعلومات النظرية : امتدت بين شهري فيفري ومارس 2023.

- الدراسة الاستطلاعية : تمت خلال شهر افريل 2023.

- اجراء المقابلات : تمت خلال شهر ماي 2023.

- تحليل النتائج واخراج البحث في صورته النهائية : تم خلال شهر جوان 2023 .

ب / المجال المكاني :

المقصود به المكان الذي ستجري على نطاقه الدراسة ، وبما ان دراستنا تهدف الى معرفة وابرار دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية - ولاية المسيلة نموذجاً - فمجالنا المكاني هو المقر الاداري لولاية المسيلة .

التعريف بولاية المسيلة :

تأخذ المسيلة موقعا وسطا للشمال الجزائري، حيث تعتبر همزة وصل بين شرق البلاد وغربه، وما بين شماله وجنوبه، فهي تنتمي إلى منطقة الهضاب العليا التي تمتد على مساحة 18 175 كلم²، سكانها يقربون 1 200 669 نسمة بكثافة سكانية تجاوز 66 نسمة في كلم².

حدود الولاية:

تحدها الولايات التالية:

- ولاية برج بوعرييج من الشمال.
- ولاية سطيف من الشمال الشرقي.
- ولاية البويرة من الشمال الغربي.
- ولاية باتنة من الشرق.
- ولاية المدية من الغرب
- ولاية بسكرة من الجنوب الشرقي.
- ولاية الجلفة من الجنوب الغربي.

وقد أصبحت المسيلة ولاية وفقا للتقسيم الإداري لسنة 1974، تتكون الولاية من 47 بلدية مسيرة من طرف منتخبين محليين تسمى (المجالس الشعبية البلدية)، أما الدوائر فتضم 15 دائرة تعنى بتمثيل السلطة.

(الموقع الرسمي لولاية المسيلة، 2021)

الهيكل التنظيمي لولاية المسيلة

طبقا لما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 2015/94 المؤرخ في 1994/07/23 الذي يضبط أجهزة الإدارة العامة في الولاية وهيكلها، والتي تتكون من الوالي، الديوان، الأمانة العامة، مديرية الإدارة المحلية، مديرية التنظيم والشؤون العامة، المفتشية العامة، مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية.

لولاية المسيلة هيئتان هما : المجلس الشعبي الولائي وهو هيئة تداولية منتخبة عن طريق الاقتراع العام والوالي وهو منفذ مداوات المجلس الولائي، و ممثل الولاية والدولة ومندوب الحكومة.

أولا : الوالي

هو أعلى هيئة في الولاية و ممثل الدولة و مندوب الحكومة على مستوى الولاية، ينفذ قرارات الحكومة وكل التعليمات التي يتلقاها من وزراء الحكومة، و يسهر على ممارسة مهامه في حدود اختصاصه على حماية حقوق المواطنين و حرياتهم حسب الأشكال والشروط المنصوص عليها في القانون كما انه مسؤول عن المحافظة على النظام و الأمن و السلامة و السكنية العامة، حيث يسهر على إقامة و حسن تسيير مصالح الولاية ومؤسساتها العمومية ويتولى أعمالها ومراقبتها طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

ثانيا : الديوان

هو هيئة تحت إشراف الوالي مباشرة، ورئيس الديوان الذي يساعده في ممارسة وتنفيذ مهامه بالولاية وهو مكلف بما يلي:

- العلاقات الخارجية والبروتوكولات.
- العلاقات مع أجهزة الإعلام والصحافة.
- أنشطة مصلحة الاتصالات السلكية واللاسلكية والشفرة.
- يساعده خمسة إلى عشرة ملحقين بالديوان ويتم توظيفهم بناء على قرار وزاري مشترك بين وزير المالية المكلف بالداخلية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية. رئيس الديوان وفي حدود صلاحياته يتلقى توجيهات من الوالي.
- ينبثق عن الديوان: خلايا، مكتب الوسيط الإداري، مكتب التنظيم.

الخلايا: (الموقع الرسمي لولاية المسيلة، 2021)

- خلية الإعلام والاتصال.
- خلية المشاريع الكبرى.
- خلية التنمية البشرية.
- خلية التنمية الريفية.
- خلية التضامن والتشغيل.
- خلية البيئة ونوعية الحياة.
- خلية السكن والإطار المعيشي.

- خلية التلخيص والاستشراف.
- خلية النشاط الاقتصادي.

مكتب الوسيط الإداري: هو ملحق بالديوان بمثابة الوسيط بين المواطن والديوان.

مكتب التنظيم: هو ملحق بالديوان مكلف بنشاط مصلحة الاتصال والأرقام، ويساهم في التنظيم على مستوى الولاية. (الموقع الرسمي لولاية المسيلة، 2021)

ثالثا : الأمانة العامة

فيما يخص تنظيم الأمانة العامة للولاية، أو كما تسمى الكتابة العامة، صدرت التعليمات الوزارية المؤرخة في 03 ماي 1992 الجريدة الرسمية رقم 28 الصادرة في 02 ماي 1993 والتي تقسم الأمانة العامة إلى 03 مصالح. يتأسس الأمانة العامة أمين عام الذي يحتل المرتبة الثانية بعد مركز الوالي لكون الأمانة العامة الجهاز الأكثر حيوية في إدارة الولاية، ويعين بموجب مرسوم رئاسي 240/99 المتضمن صلاحيات التعيين المخولة لرئيس الجمهورية في المناصب العليا وتحدد مهام الأمين العام المادة 05 من المرسوم التنفيذي 215/94 المؤرخ في 23/07/1994 والمحصورة في النقاط التالية:

- يسهر على العمل الإداري ويتضمن استمراريته.
 - يتابع عمل جميع مصالح الدولة الموجودة في الولاية.
 - ينسق عمل المديرات ويتابع عمل أجهزة الولاية.
 - تنشيط عمل الهياكل المكلفة بالوثائق والمحفوظات والتلخيص وينسقها.
 - ينشط الهياكل المكلفة بالبريد ويراقبها.
 - تنظيم وإعداد وتولي كتابة اجتماعات مجلس الولاية بالتنسيق مع أعضائه المعنيين.
 - تنشيط برنامج التجهيز والاستثمار في الولاية والسهر على تنفيذها.
 - متابعة تنفيذ مداورات المجلس الشعبي الولائي وقرارات مجلس الولاية.
 - ترؤس لجنة الصفقات في الولاية وكذا اللجان ذات الطابع الإداري والتقني المحدثة بموجب القوانين والتنظيمات.
 - الحلول محل الوالي و استخلافه في حالة مانع أو غياب.
- كما يقوم بمساعدة الأمين العام في أداء مهامه ثلاث مصالح هي: التلخيص، التوثيق والأرشيف.

I- مصلحة التلخيص: هي مصلحة تشرف على التنمية المحلية على مستوى الولاية إبتداءا من فكرة المشروع إلى غاية التجسيد الفعلي من طرف مصلحة التلخيص، وذلك عن طريق متابعة دورية ودقيقة للمشروع في كل سنة

ترسم الولاية برنامج عمل، تضع فيه كل احتياجات الولاية التنموية وفي جميع القطاعات بدون استثناء ولها الحق في اقتراح تنمية لقطاعها سواء كان ذلك ضمن المخططات القطاعية للتنمية "P.S.D" أو المخططات التنموية البلدية "P.C.D" تقوم بمتابعة دوريا وذلك بعد تسجيل لمشروع ما، لفائدة قطاع ما أو بلدية ما. مصلحة التلخيص بدورها تتكون من ثلاثة مكاتب وهي:

1- مكتب الصفقات العمومية: يقوم بتحضير ومتابعة أعمال لجنة السوق العمومية للولاية، ويقدم تقارير للأمانة العامة.

2- مكتب التنسيق: يقوم هذا المكتب بمتابعة قرارات الحكومة المتعلقة بالولاية وضمان تنظيم ومتابعة أعمال اللجان التابعة لسلطة الوالي أو أمين العام للولاية عبر مديريات الحكومة.

3- مكتب التنظيم: يقوم بدراسة وتقديم إقتراحات من أجل سير الأفضل للمديريات وتسهيل الطرق لتحسين شروط وطرق العمل.

II- مصلحة التوثيق: تتكون هذه المصلحة من مكاتبين:

1- مكتب التوثيق وبنك المعلومات: هو المكتب الذي يتهم بجمع ونشر وإستغلال كل وثيقة إدارية نشرية والتي بإمكانها أن تقدم منفعة إلى مديريات التنفيذية الولائية. تكوين وتسيير القاعدة الوثائقية للولاية. تحضير وإنجاز ونشر المجلات ونشره إعلامية داخلية للولاية. إنجاز دلائل إحصائية Monographie اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية حول الولاية والعمل على تحليلها. تكوين بنك المعطيات والعمل على تحيينه الدائم.

2- مكتب التلخيص: يقوم بالجمع والتحليل لغرض التنسيق بن البرامج والنشاطات السنوية للمديريات الولائية وتنظيم سير المعلومات. جمع التقارير وحصائل النشاطات السنوية وتحليلها وتلخيصها.

III- مصلحة الأرشيف والمحفوظات: تتكون هذه المصلحة من مكاتبين

1- مكتب الإعلام والمساعدة: دوره يتمثل في تقديم يد العون لمختلف أجهزة الإدارة العامة للولاية وهيكلها حول كيفية نقل الأرشيف الوسيط إلى قاعات الحفظ، وذلك بتقديم وثيقة "جدول دفع الوثائق" للمصلحة التي ترغب في دفع الوثائق، إضافة إلى مساعدة مختلف مصالح الأرشيف على مستوى الولاية وإرشادها في طرق حفظ وتنظيم الأرشيف.

2- مكتب الحفظ: تتمثل مهمته في إنتاج وسائل البحث ووضعها في يد مستعملها، حيث نجد على مستوى المكتب مختلف الجرائد الرسمية وكذا سجل القرارات الولائية... إلخ، فهو المشرف المباشر على قاعات الأرشيف حيث يقوم بتنظيم الأرشيف لتسهيل إمكانيات البحث والدراسة.

رابعا : مديرية الإدارة المحلية :تتكون مديرية الإدارة المحلية من 04 مصالح هي :

1- مصلحة الميزانيات و ممتلكات الولاية وهي تقوم بكل ما يتعلق بالنفقات التابعة لهذه المصلحة وهي بدورها تنقسم إلى ثلاثة مكاتب هي :

1-مكتب الميزانية غير الممركزة للدولة :يقوم بتحضير ميزانية الولاية و تقسيمها على القطاعات المعنية بها.

2-مكتب ميزانية الولاية :تتمثل في ميزانية خاصة بالولاية.

3-مكتب الوسائل العامة و الممتلكات :و هي التي تخص جميع ممتلكات الولاية، و تتكلف بالميزانية الخاصة بالولاية و دوائرها و بلدياتها.

2- مصلحة الموارد البشرية :هي التي تتكلف بتوظيف المستخدمين التابعين للولاية و الدوائر، و تتكون بدورها من ثلاث مكاتب:

1-مكتب تسيير المستخدمين :وهو المكلف بتوظيف و إجراء الإعلان عنه ومتابعة المسابقات الخاصة بالتوظيف.

2-مكتب التكوين :وهو المكلف بتكوين المستخدمين.

3-مكتب مستخدمي البلديات :تقوم الولاية بسلطة الوصاية و الرقابة عن طريق توجيهات و تعليمات، توجه لمسيرى الموظفين على مستوى البلديات، و تبليغهم بكل النصوص و التعليمات الخاصة بتسيير الموارد البشرية.

3-مصلحة التنشيط المحلي : وتتكون المصلحة من ثلاث مكاتب:

1-مكتب مراقبة الميزانيات و الحسابات البلدية :وهي خاصة بكل ما يتعلق بالميزانية والممتلكات العقارية وكذا المنقولة للبلدية.

2-مكتب تامين الممتلكات البلدية :يقوم بإحصاء و متابعة كل الممتلكات التابعة للولاية.

3-مكتب النشاط الاجتماعي : يقوم هذا المكتب بالإشراف على جميع النشاطات و الخدمات الاجتماعية المقدمة لفائدة عمال الجماعات المحلية و ذويهم.

4- مصلحة التخطيط ومتابعة البرامج التنموية :وتتكون المصلحة من ثلاث مكاتب:

1-مكتب الصفقات العمومية : وهو بدوره يقوم بمتابعة الصفقات تابعة للولاية.

2-مكتب البرامج التنموية :يقوم هذا المكتب بمراقبة الصفقات التي تبرمها الولاية في جميع النشاطات.

3- مكتب الإعلام الآلي : يقوم بالإشراف على كل مايتعلق بالإعلام الآلي على مستوى الولاية.

خامسا : مديرية التقنين والشؤون العامة

وفقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 15 ربيع الثاني 1442 الموافق لـ 01 ديسمبر 2020 الذي يحدد التنظيم الداخلي لمديرية التقنين والشؤون العامة والإدارة المحلية في مصالح ومكاتب، تتكون هذه المديرية من أربعة مصالح هي :

1- مصلحة التنظيم العام : تتكون من ثلاث مكاتب وهي :

- مكتب المؤسسات المصنفة و المهن المقننة : تتمثل مهامه في منح التراخيص و متابعة أنشطة مؤسسات التسلية و الترفيه.

- مكتب حركة المركبات: يتكفل بتسيير ملفات السيارات على المستوى المحلي، وبعد الإجراءات الجديدة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية تم تحويل مهام المكتب إلى البلديات مع الإبقاء على عملية المتابعة و الإشراف و التوجيه من خلال السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.

- مكتب تنظيم الأسلحة و المواد المتفجرة : يتكفل بمنح رخص لاقتناء الأسلحة و بيعها و استعمالها بالإضافة لمنح تراخيص لاستغلال المواد المتفجرة.

2- مصلحة الشؤون العامة : تتكون من ثلاث مكاتب وهي :

- مكتب الانتخابات و المنتخبين : تم تحويل كافة صلاحيات الإدارة في المجال الانتخابي إلى السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، إلا بعض الانتخابات المتعلقة ببعض المناصب لبعض الهيئات ماعدا الانتخابات البلدية و البرلمان، كما يتكفل المكتب بتسيير ملفات المنتخبين .

- مكتب الجمعيات : يتكفل هذا المكتب بتسيير جمعيات المجتمع المدني و الجمعيات الدينية و الخيرية و الثقافية المعتمدة و متابعة نشاطاتها و كذلك بتجديدها.

- مكتب التظاهرات العمومية : يتكفل هذا المكتب بتسيير وضبط و منح التراخيص لجميع النشاطات المتعلقة بالتظاهرات الرياضية و الدينية و الثقافية.

3- مصلحة تنقل الأشخاص : هي مصلحة تتكفل بتسيير الحالة المدنية وتتكون من ثلاثة مكاتب وهي

- مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية : يتكفل بمراقبة و متابعة و الإشراف و التوجيه بملف الحالة المدنية على المستوى المحلي ، بالإضافة إلى تسيير عملية إحصاء شباب الخدمة الوطنية قبل إرسال الملفات القاعدية إلى مركز الخدمة الوطنية.

- مكتب تنقل المواطنين : يتكفل بوثائق الهوية والسفر لفائدة المواطنين من جوازات السفر البيومترية و بطاقات التعريف الوطنية البيومترية وتوزيعها على الدوائر التي بدورها توزعها على مستوى البلديات، وكذا تسيير ملف الحج.

- مكتب تنقل الأجانب : يتكفل بالأجانب و وفقا لأحكام القانون 08-11 المؤرخ في 15 جوان 2008، المتضمن إقامة و تنقل الأجانب .

4- مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات : تتكفل هذه المصلحة بالشؤون القانونية والمنازعات للولاية وتتكون هذه المصلحة من ثلاثة مكاتب وهي كالتالي:

- مكتب نزاع الملكية والمنازعات : يتكفل بالإجراءات الخاصة بنزع الملكية من أجل المنفعة العامة و يقوم بجميع الإجراءات الخاصة بهذه العملية مع مديريات المجلس الولائي.

- مكتب القرارات الإدارية و مداولات الولاية : يتكفل هذا المكتب بمتابعة العقود الإدارية المتمثلة في القرارات التي يصدرها الوالي لفائدة الولاية و كل مديريات المجلس الولائي.

- مكتب العقود الإدارية و مداولات البلدية : يتكفل هذا المكتب بمتابعة العقود الإدارية البلدية المتمثلة في المداولات والقرارات التي تصدرها البلديات.

سادسا : المفتشية العامة

يعين موظفيها بمرسوم رئاسي حيث تتولى تحت سلطة الوالي مهمة عامة ودائمة لتقييم نشاط الأجهزة، الهياكل والمؤسسات. يسيرها مفتش عام يساعده مفتشان أو ثلاثة من نفس المرسوم

سابعا : مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية.

هي مديرية تابعة للمديرية العامة للمواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-193 المؤرخ في 07 جوان 1998 تتكون مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية من أربعة مصالح هي:

- مصلحة الإدارة والإمداد.

- مصلحة الاستغلال.

- مصلحة التقنية.

- مصلحة الإعلام الآلي.

وتتمثل مهامها في تسيير واستغلال وصيانة المواصلات السلوكية واللاسلكية والإعلام الآلي على مستوى الجماعات المحلية.

4/ أدوات جمع بيانات الدراسة :

يشير مفهوم الاداة الى الوسيلة التي يجمع من خلالها الباحث المعلومات والبيانات اللازمة للبحث ، وفي دراستنا تمت الاستعانة ببعض الادوات والتي تتمثل في :

الملاحظة : ان الملاحظة في البحث العلمي تعني مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب ، وفي اطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية ، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين ، والتعرف على انماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية ، اي الملاحظة المقصودة وفق خطة مرسومة للبحث العلمي في اطار منهج متبع (بن مرسلي، 2003، صفحة 203).

وقد اعتمدنا في دراستنا الملاحظة بدون مشاركة والتي تتميز بانها تتيح للباحث ملاحظة السلوك الاصلي والفعلي للموظف في صورته الطبيعية، وكذا تكوين تصور مؤقت عن الواقع والمواقف والظروف المحيطة بموضوع الدراسة ، حيث تم استخدامها في مرحلة الدراسة الاستطلاعية تحضيراً لاداة المقابلة .

-**المقابلة:** تعتبر المقابلة من أدوات جمع المعلومات والبيانات من الأفراد والجماعات التي هي حبيسة صدورهم، أي أنها لم توثق بعد، وهذا عبر مقابلتهم وجها لوجه في شكل حوار منظم يأخذ أسلوب سؤال جواب.

عرفها محمد عبد الحميد "بالتفاعل اللفظي المنظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين للحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بالظاهرة المدروسة" وقد صنفتها إبراهيم البيومي غانم ضمن الأدوات الميدانية لجمع

المعلومات من خلال الاتصال المباشر بين الباحث والمبحوث باستخدام السؤال الشفهي كوسيلة أساسية للحصول على البيانات الخاصة بالظاهرة المدروسة. (غواظي، 2021، صفحة 180).

تم استخدام اداة المقابلة في هذه الدراسة للتعرف على تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الاتصال الاداري في

الادارة العمومية الجزائرية ، من خلال اعتماد اسلوب المقابلة المفتوحة التي تسمح لأفراد عينة الدراسة أن تجيب بشكل حر، وأن يسترسلوا بشرح رأيهم أو سبب اجابتهم، وهو ما يوفر للباحث عدد أكبر من الاجابات .

تمت المقابلة مع بعض رؤساء المصالح بمختلف مديريات ولاية المسيلة ، وكذا مجموعة من مهندسي الاعلام الالي

بمختلف مصالح ومديريات الولاية، وقد تم تصميم الاسئلة الخاصة برؤساء المصالح بشكل مختلف عن الاسئلة

الخاصة بمهندسي الاعلام الالي كون المهندسين اكثر تخصصا في المجال التقني لتطبيقات الذكاء الاصطناعي .

تم تصميم اسئلة المقابلة الخاصة برؤساء المصالح وفق محورين :

المحور الاول : الاتصال الاداري تضمن ثلاث اسئلة.

المحور الثاني : الادارة العمومية الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي تضمن 06 اسئلة متنوعة بين

الادارة الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي .

اما الاسئلة الموجهة لمهندسي الاعلام الالي فقد احتوت 10 اسئلة متخصصة في تطبيقات الذكاء الاصطناعي

ولغات البرمجة الاكثر شيوعا .

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns in black ink, framing the central text. The border consists of four corners with elaborate designs, connected by straight lines.

تفريغ أسئلة المقابلة وتحليلها

اسئلة المقابلة الخاصة برؤساء المصالح

المحور الاول : الاتصال الاداري

يعرف الاتصال الاداري بأنه عملية نقل وتبادل المعلومات والتعليمات والاورامر بين مختلف المستويات الادارية داخل المؤسسة وخارجها عبر مختلف وسائل الاتصال لتحقيق اهداف عامة تنعكس على الفرد والمؤسسة معا .
س1/ ماهو الدور الذي يلعبه الاتصال الاداري في تعزيز العلاقة بين الادارة العمومية الممثلة في ولاية المسيلة و المواطن ؟

س2/ ماهي اهم الاساليب والتقنيات المستخدمة في الاتصال الاداري في ادارة ولاية المسيلة؟

س3/ هل تعتمد الإدارة العمومية الجزائرية على الاتصال الالكتروني في اتصالاتها الادارية؟

- اذا كانت اجابتك بنعم ماهي وسائل الاتصال الالكترونية المستخدمة ؟

المحور الثاني : الادارة العمومية الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنه منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف ،يمكن أن تشمل الإدارة الالكترونية كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة او منظمة ، من خلال :

-أتمتة (اوتوماتيكية اوآلية) مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة و وزاراتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.

-تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

-تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

س1/ برأيك الى اين وصلت الادارة العمومية الجزائرية في تبني فكرة الادارة العمومية الالكترونية ؟

س2/ ماهي الصعوبات التي تواجه الادارة العمومية الجزائرية في تطبيق الادارة الالكترونية ؟ وكيف يمكن التغلب عليها ؟

- الذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة لبرمجتها للقيام

بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تنسب للذكاء الانساني .

س3/ برأيك هل تعتمد الادارة العمومية الجزائرية على تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف التطبيقات الخاصة بها

- اذا كانت اجابتك نعم هل يمكن توضيح كيف ذلك ؟

س4/ كيف يمكن لتقنية الذكاء الاصطناعي ان تسهم في توفير نظام اتصال اداري متقدم في الادارة العمومية الجزائرية ؟

س5/ ماهي اهم الصعوبات التي يمكن ان تواجه عملية دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية ؟

س6/ ماهي افضل النماذج الدولية في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية ؟ وهل يمكن تطبيقها في الجزائر ؟

جدول رقم (06) : تفرغ الاسئلة الخاصة بمحور الاتصال الاداري .

رقم المبحوث	وظيفة المبحوث	رقم السؤال	اجابة المبحوث
01	رئيس المصلحة التقنية بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية	س01	تلبية حاجيات المواطن وتعزيز الثقة بينه وبين الادارة من خلال تبادل الافكار.
		س02	تحرير التقارير الكتابية واستخدام تطبيقات اعلام الي معرفة مواقع الخلل
		س03	نعم: البريد الالكتروني،التحاضر عن بعد، تطبيقات خاصة بملفات الفلاحة، الكوارث
02	رئيس مصلحة الاعلام الالي بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية	س01	تلبية حاجيات المواطن
		س02	المراسلات الكتابية،الهاتف الثابت ، الاتصال الشفهي
		س03	نعم:البريد الالكتروني،مواقع الويب،التكوين عن بعد
03	رئيس مصلحة الادارة والامداد بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية	س01	تسهيل المعاملات والوثائق الادارية للمواطن وتعزيز الثقة بينه وبين الادارة وتقريب الادارة من المواطن
		س02	المراسلات الكتابية،الهاتف الثابت ، الاتصال الشفهي
		س03	نعم : البريد الالكتروني،الارضية الرقمية الخاصة بمتابعة ملفات تسيير الموظفين.
04	رئيس مصلحة	س01	تعزيز العلاقة بين الموظف والادارة لتحقيق اهداف المؤسسة .

المراسلات الكتابية، الاتصال الشفهي	س02	الاستغلال بمديرية	
نعم : البريد الالكتروني ، تطبيق LOTUS NOTE الخاصة بتبادل المراسلات بين الولاية ومختلف الهيئات العمومية التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية	س03	الاتصالات السلوكية واللاسلكية	
كسب ثقة المواطن، الاستماع لانشغالاته	س01	رئيس مصلحة التخطيط ومتابعة البرامج التنموية	05
البريد المحمول الذي يستلزم حضور الشخص	س02	بمديرية الادارة المحلية	
لا	س03		
تعزيز علاقة الادارة بالمواطن من خلال تسهيل الخدمات وتوفير فضاءات الكترونية لرفع انشغالات المواطن	س01	رئيس مصلحة الشؤون العامة بمديرية التقنين والشؤون العامة	06
المراسلات الكتابية، الاتصال الشفهي	س02		
شبكة التواصل الاجتماعي، البريد الالكتروني، تطبيقات الكترونية لاستخراج مختلف الوثائق الادارية	س03		

تحليل البيانات الخاصة بالجدول رقم (01)

- 1- اتفقت اجابات الباحثين حول السؤال المتعلق بالدور الذي يلعبه الاتصال الاداري في تعزيز العلاقة بين الادارة العمومية من خلال تلبية حاجيات المواطن والاستماع لانشغالاته والسرعة في توفير الخدمات.
- 2- بالنسبة للاسلوب الاتصالي المنتهج في ولاية المسيلة فهي تعتمد الاسلوبين معا الاتصال الشفهي وكذا الاتصال المكتوب المتمثل في التقارير والمراسلات الادارية .
- 3- بالنسبة لاعتماد وسائل الاتصال الالكتروني فهي تعتمد البريد الالكتروني للاتصال الاداري بين مختلف الهيئات والمؤسسات الخاصة والعمومية وتطبيق LOTUS NOTE لتبادل المراسلات بين الولايات والدوائر التابعة لوزارة الداخلية،بالاضافة الى تطبيقات الكترونية اخرى في مختلف المجالات لتوفير شتى انواع الخدمات للمواطن .

جدول رقم (07): تفريغ الاسئلة الخاصة بمحور الادارة العمومية الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي

رقم المبحوث	وظيفة المبحوث	رقم السؤال	اجابة المبحوث
01	رئيس المصلحة التقنية بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية	س01	نسبة متوسطة
		س02	الصعوبات:التكفل المالي ،تأطير الموظفين، الحلول:اعتماد برنامج لتعميم وتحسين الاتصال الالكتروني.
		س03	في بعض التطبيقات مثل الاحصاء السكاني
		س04	الدقة في المعلومات وريح الوقت .
		س05	عدم توفر الوسائل المادية اللازم للذكاء الاصطناعي.عدم وجود الكادر البشري المختص في الذكاء الاصطناعي
		س06	دولة ألمانيا
02	رئيس مصلحة الاعلام الالي بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية	س01	نعم من خلال شبكة تكوين ذكية ،تستخدمها ولاية المسيلة لتكوين الموظفين عن بعد .
		س02	الصعوبات :رفض الموظفين التعامل مع التقنيات الحديثة لعدم تمكنهم منها . الحلول: تكوين الموظفين ،توظيف موظفين يتقنون الاعلام الالي
		س03	في بعض القطاعات مثل البنوك و بريد الجزائر وقطاع العدالة .
		س04	السرعة والدقة في المراسلات والمعاملات
		س05	عدم توفر العامل التقني.وعدم تمكن العامل البشري
		س06	دول قارة اسيا مثل ماليزيا واليابان
03	رئيس مصلحة الادارة والامداد بمديرية الاتصالات	س01	نسبة متقدمة لبعض القطاعات مثل وزارة الداخلية والعدل والبريد بينما لاتزال قطاعات اخرى كثيرة متأخرة
		س02	الصعوبات :عدم وجود قاعدة بيانات ،وشبكة انترنت جيدة. الحلول:توفير قاعدة بيانات صحيحة ودقيقة،توفير الكادر البشري المؤهل ،توفير شبكة اتصال جيدة .

	السلكية واللاسلكية	س03	نعم قليل جدا .
		س04	السرعة في المعاملات واتخاذ القرارات ومعالجة الاخطاء والمشاكل
		س05	عدم توفر الاجهزة المتطورة ،عدم وجود الكادر البشري المؤهل ،غياب الوعي بمفهوم الذكاء الاصطناعي
		س06	اليابان
04	رئيس مصلحة الاستغلال بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية	س01	نسبة متقدمة من خلال رقمنة مختلف القطاعات العمومية والاقتصادية .
		س02	الصعوبات :قدم منظومة الاتصال ،الذهنية الكلاسيكية في الادارة ،عدم وجود قاعدة بيانات الحلول : استحداث منظومة اتصالية متكاملة ومتطورة
		س03	نعم ،من خلال التطبيقات الالكترونية مثل البريد الالكتروني
		س04	السرعة والدقة في المعاملات
		س05	قلة الامكانيات وقدم التجهيزات
		س06	الولايات المتحدة الامريكية ، كندا،الدول الاوروبية ،الهند،الصين ،اليابان ،استراليا
05	رئيس مصلحة التخطيط ومتابعة البرامج التنموية بمديرية الادارة المحلية	س01	متوسطة
		س02	عدم وجود اليات وذهنيات للعمل وتطبيق فكرة الادارة الالكترونية
		س03	لا
		س04	ريح الوقت وتقريب الادارة من المواطن
		س05	عدم وجود العامل البشري المؤهل
		س06	الاتحاد الاوروي ،المملكة المتحدة ،الو م أ ،الصين ،اليابان ، استراليا، نيوزلندا
06	رئيس مصلحة	س01	جيدة جدا

الشؤون العامة بمديرية التقنين والشؤون العامة	س02	الصعوبات :غياب الثقافة الالكترونية لدى المواطن الجزائري ،ضعف شبكة الاتصالات الحلول :تحسيس المواطن باهمية الادارة الالكترونية، تحسين شبكة الاتصالات
	س03	ليست لدي فكرة
	س04	توفير الوقت والجهد والمال سواء بالنسبة للمواطن او للادارة
	س05	المستوى التعليمي لمعظم موظفي القطاع العمومي ،عدم وجود البنية التحتية اللازمة ،عدم وجود اجهزة متطورة
	س06	و م أ ، كندا ، المانيا

تحليل البيانات الخاصة بالجدول رقم (02)

- 1- بالنسبة لتبني الادارة العمومية الجزائرية للادارة الالكترونية تراوحت الاجابات بين جيدة وجيدة جدا .
 - 2- تتمثل الصعوبات التي تواجه الادارة العمومية الجزائرية في تبني فكرة الادارة العمومية في غياب العامل البشري المؤهل وعدم وجود البنية التحتية المتمثلة في شبكة انترنت جيدة واجهزة اعلام الي وقاعدة بيانات دقيقة وصحيحة
 - 3- بالنسبة لتبني الادارة العمومية الجزائرية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي كانت اجابات المبحوثين بأن الادارة العمومية تبني هذه التطبيقات ولو بشكل قليل من خلال بعض التطبيقات الخاصة بالاحصاء السكاني وكذا البريد الالكتروني .
 - 4- يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي من توفير نظام اتصال اداري متقدم من خلال السرعة في المعاملات واتخاذ القرارات ومعالجة الاخطاء والمشاكل ، وهو ما يجعل عملية الاتصال تبادلية وتفاعلية بين المواطن والادارة العمومية .
 - 5- الصعوبات التي تواجه عملية دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية البشرية تتمثل في عدم توفر العامل التقني المتمثل في البنية التحتية وقواعد البيانات الضخمة التي يعتمد عليها الذكاء الاصطناعي . وعدم تمكن العامل البشري ،بالضافة الى عدم توفر الامكانيات المالية .
 - 6- افضل النماذج العالمية لتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارات العمومية تركزت اجابات المبحوثين على الدول الاوروبية واليابان والصين و الولايات المتحدة الامريكية .
- اسئلة المقابلة الخاصة بمهندسي الاعلام الالي .

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت

وبأقل التكاليف، يمكن أن تشمل الإدارة الالكترونية كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة او منظمة ، من خلال :

- أتمتة (اوتوماتيكية أوآلية) مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة و وزاراتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.

- تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

- تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

س1/ برأيك الى اين وصلت الادارة العمومية الجزائرية في تبني فكرة الادارة العمومية الالكترونية ؟

س2/ ماهي استراتيجية الادارة العمومية الجزائرية لتطوير خدمات الاتصال الاداري الالكتروني (مثل تقنية التحاضر عن بعد وغيرها من اساليب الاتصال الاداري الالكتروني)

س3/ على مستوى مصلحتكم ماهي التطبيقات الالكترونية المعتمدة في الاتصال الاداري ؟

- الذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة لبرمجته للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تنسب للذكاء الانساني .

س4/ برأيك هل تعتمد الادارة العمومية الجزائرية على تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف التطبيقات الخاصة بها اذا كانت اجابتك نعم هل يمكن توضيح كيف ذلك ؟

من بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي قدرة الآلات على التعلم والتي يقصد بها قدرة الآلات على التعلم من دون برمجة مسبقة من الفنيين فنجد مثلا أجهزة الكمبيوتر قادرة على اكتشاف تعرضها للهجمات الإلكترونية، وتكون قادرة على تحليل نوعية هذه الهجمات وهدفها ومصدرها، بل والتعامل معها بصورة آلية.

س5/ هل توجد من بين تطبيقات الاتصال في الادارة العمومية الجزائرية من تعتمد هذه التقنية ؟

تطبيقات معالجة اللغات الطبيعية يقصد بها جعل الحاسب قادرا على التفاعل والاتصال بالإنسان عن طريق التعرف على لغته الحية(مثل العربية والانجليزية) من خلال الجمل المعطاة إليه عن طريق لوحة المفاتيح.

س6 / برأيك هل يتم اعتماد هذه التقنية في تطبيقات الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ؟

تطبيقات الوكيل الذكي وهو أحد تطبيقات التنقيب عن البيانات من شبكة الإنترنت أو من قواعد بيانات الانترنت يعمل الوكيل الذكي من خلال حزمة برمجية تقوم بتنفيذ مهام محددة أو واجبات ذات طبيعة متكررة أو

تنبؤية للمستفيد، يستخدم من قبل الإدارة الإلكترونية في الرد على رسائل العملاء والاستجابة لطلباتهم وسماع آرائهم حول جودة المنتج أو الخدمة.

س7/ باعتقادك هل يتم اعتماد هذه التقنية في برمجة مختلف التطبيقات الالكترونية المستخدمة في الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية؟

النظم الخبيرة هي عبارة عن نظم كمبيوتر معقدة تقوم على تجميع معلومات متخصصة (أي في مجال محدد) من الخبراء البشريين، ووضعها في صورة من الكمبيوتر من تطبيق تلك المعلومات (الخبرات) على مشكلات مماثلة، وتعتمد على تكوين قاعدة معرفة مرتبطة بهذا المجال المحدد.

س8 / هل يتم اعتمادها في تطبيقات الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية؟
من بين اهم لغات البرمجة الفعالة في بناء نظم الذكاء الاصطناعي نجد :

لغة البايثون (Python) هي لغة بسيطة تمتلك عددا لا نهائي من الحقائق Packages، و مئات المكتبات التي تجعل أي نوع من المشاريع ممكنا.

لغة PROLOG لديها القدرة على برمجة المنطق وهذا ما يجعلها أكثر لغات البرمجة استخداما في مجال برمجة الذكاء الاصطناعي.

لغة AIML هذه اللغة تقوم برسم الهيكل والتخطيط للذكاء الاصطناعي.

لغة JAVA تركز على توفير جميع الميزات عالية المستوى المطلوبة للعمل على مشاريع الذكاء الاصطناعي .

اللغة ++C هي أسرع لغة برمجة في العالم، لها القدرة على التحدث على مستوى الأجهزة، تمكن المطورين من تحسين وقت تنفيذ البرنامج الخاص بهم.

س9/ من بين هذه اللغات البرمجية أي منها يتم اعتماده في برمجة التطبيقات الالكترونية المستخدمة في الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية؟

س10/ كخلاصة و انطلاقا من تخصصكم في مجال البرمجة والاعلام الالي ، هل يمكن ذكر تطبيقات اخرى

للذكاء الاصطناعي معتمدة في مجال الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية لم يتم ذكرها في الاسئلة السابقة

جدول رقم (03) تفرغ الاسئلة الخاصة بمهندسي الاعلام الالي

اجابات المبحوثين	رقم المبحوث	رقم السؤال
مزالمت بعيدة /بطيئة نوعا ما/بطيئة نوعا ما	6/5/4/3/2/1 10/9/8/7/	س01
مؤخرا تم اعتمادها بشكل كبير /نسبة فوق المتوسط/ بشكل كبير/نعم/جيد جدا/نعم/نعم	6/5/4/3/2/1 10/9/8/7/	س02
ضمان سلامة البيانات المرسله والمستقبله، تسهيل التواصل والسير الحست للادارة، تطوير التطبيقات والبنية التحتية التكنولوجية /توعية الموظفين والمواطنين /توفير الالياف البصرية لتحسين الاتصال السمعي والبصري/ انشاء منصات للتواصل (موقع الكتروني ، صفحة فيسبوك)	6/5/4/3/2/1 10/9/8/7/	س03
تطبيق Messagerie /تطبيقه نقل المعلومات عبر شبكة التدفق العالي (FTP) ،تطبيقه الشباك عن بعد ،تطبيقه تسيير الميزانية /تقنيه التحاضر عن بعد/ النظام الشامل المدمج لتسيير الموارد البشرية/ تطبيقات استخراج وثائق الحالة المدنية /تطبيق Dashbord wilaya الذي يقوم بمراقبة ومعاينة المنظومة البيومترية على مستوى بلديات الولاية/الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية ،صفحة فيسبوك خاصة بالادارة المحلية .	6/5/4/3/2/1 10/9/8/7/	س04
لا /لا/لا/لا/لا/لا/لا/لا	6/5/4/3/2/1 10/9/8/7/	س05
لا /لا/لا/لا/لا/لا/لا/لا	6/5/4/3/2/1 10/9/8/7/	س06
لا /لا/لا/لا/لا/لا/لا/لا	6/5/4/3/2/1 10/9/8/7/	س07

الالكترونية خاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية ، وانها تعتبر محطات تجميع اولية للبيانات التي ترسل
للادارة المركزية لاعادة التعامل معها ، وهنا يرى مهندسي الاعلام الالي ان السلطة المركزية تستخدم
تطبيقات الذكاء الاصطناعي للتعامل مع حجم البيانات الضخمة الواردة اليها من مختلف ولايات
الوطن.

5- بالنسبة للغات البرمجة المستخدمة فقد كانت اغلب اجابات المبحوثين بأنهم لا يعلمون ان كانت تستخدم
في البرمجة او لا ، في حين كانت اجابات البعض بأن اكثر لغات البرمجة استخداما هي لغة ++C
بالدرجة الاولى ، ولغة JAVA بدرجة اقل ، لتأتي اخيرا لغة Python ، و Delphi في الدرجة
الاخيرة

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns, featuring leaves, flowers, and butterflies, framing the central text.

تأمل الدراسة

نتائج الدراسة :

مجال الذكاء الاصطناعي مجال واسع ومتشعب له العديد من التطبيقات المختلفة ويستخدم في الكثير من المجالات ومنها المجال الاداري وهو ماتم تناوله بالدراسة والتحليل من خلال دراستنا هذه ، حيث تمت دراسته من زاوية تأثيره على تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ، اذ تم اختيار مقر ولاية المسيلة كمثل عن المؤسسة العمومية لاجراء الدراسة بها.

و بالاعتماد على ما جاء في الجانب النظري حول الذكاء الاصطناعي والادارة العمومية وتأثير تطبيق الادارة الالكترونية على الجانب الاتصالي لها ، وكذا الجانب التطبيقي لموضوع دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية توصلنا إلى النتائج التالية:

-النتائج النظرية:

- يعتبر الاتصال الاداري من اهم النشاطات التي تمارسها الادارة العمومية الجزائرية ، من خلال مختلف الخدمات التي تقدمها للمواطن ، اذ انه النشاط الذي تركز عليه علاقة المواطن بالادارة العمومية .
- التوجه نحو الادارة الالكترونية بات حاجة ملحة ، وضرورة تقتضيها متطلبات العصر الحديث وهو ماتسعى الادارة العمومية الجزائرية لتحقيقه .
- الذكاء الاصطناعي يعتبر حقلا حديثا نسبيا نشأ كأحد علوم الحاسب التي تهتم بدراسة وفهم طبيعة الذكاء البشري ومحاكاتها لخلق جيل جديد من الحاسبات الذكية، التي يمكن برمجتها لإنجاز الكثير من المهام التي تحتاج إلى قدرة عالية من الاستنتاج والاستنباط والإدراك، وهي صفات يتمتع بها الإنسان وتندرج ضمن قائمة السلوكيات الذكية له والتي لم يكن من الممكن أن تكتسبها الآلة من قبل.
- للذكاء الاصطناعي العديد من التطبيقات المختلفة ، والتي لكل منها مميزات وتقنياتها التي تستخدم على حسب نوع نشاط المؤسسة ، حيث تهدف هذه التطبيقات إلى تسهيل عمليات تسيير وادارة مختلف أنشطة المؤسسة .

-النتائج التطبيقية:

- من خلال الدراسة الميدانية لمفهوم الذكاء الاصطناعي ثبت انه لا يوجد اتفاق حول هذا المفهوم لدى موظفي الادارة العمومية الجزائرية بصفة عامة وحتى عند اهل الاختصاص من مهندسي الاعلام الالي .
- توجه الادارة العمومية الجزائرية لتبني الادارة الالكترونية ساهم كثيرا في تحسين قنوات الاتصال بين الادارة والمواطن ، من خلال توفير مختلف الخدمات الالكترونية وفتح فضاءات الكترونية لطرح مختلف انشغالاته .

- بالرغم من التوجه الالكتروني للادارة العمومية الجزائرية على مستوى الهياكل والبنى التحتية الا ان الاطار البشري لايزال غير مؤهل لمسايرة هذا النمط من الادارة ، حيث لازالت تعتمد النمط الكلاسيكي في التفكير الاداري .
- يتم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من قبل المؤسسة العمومية الجزائرية في عمليات إدارة وتسيير مختلف أنشطتها الادارية والاتصالية .
- تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى حد كبير في تسهيل عمليات إدارة أنشطة المؤسسات وهذا نظرا لما تقدمه من مساعدة ومساهمة في عمليات التسيير
- يعتبر البريد الالكتروني أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي استخداما في الادارة العمومية الجزائرية ، بالاضافة الى تطبيقات اتصالية اخرى تربط الولايات بالسلطة المركزية مباشرة من خلال شبكة اتصال خاصة .
- يتم الاعتماد على تقنية التحاضر عن بعد في تكوين الموظفين وكذا في المؤتمرات والاجتماعات .
- تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على اختصار الوقت نتيجة سرعتها ودقتها الفائقة في إنجاز المهام المطلوبة.
- في ظل التطورات الحديثة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وما أحدثته من اثر على مختلف الأنشطة الانسانية نجد ان الموظف الجزائري في الادارة العمومية لايزال يعتمد الطريقة التقليدية في الاتصال الاداري حيث يتم اعتماد اسلوب المراسلات الادارية المكتوبة
- من اهم معوقات تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية هو عدم كفاءة الكادر البشري حتى الموظفين المتخصصين في مجال الاعلام الالي تكوينهم العلمي قديم ولايتماشى مع المتغيرات الحديثة في عالم التقنية ولغات البرمجة الحديثة .
- ضعف شبكات الاتصال ، وكذا عدم وجود قاعدة بيانات ضخمة يعتمد عليها الذكاء الاصطناعي في أدائه يشكا اهم تحديات تبني هذه التقنية في الادارة العمومية الجزائرية

-التوصيات:

- بناء على نتائج الدراسة يمكن أن نقترح التوصيات التالية:
- التوعية والتحسيس بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير طرق اتصال أكثر فعالية وسرعة ودقة في معالجة انشغالات المواطن وحل مشاكله الادارية .
- الاهتمام بتدريب الاطار البشري على تقنيات التكنولوجيا الحديثة .

- توفير المعطيات اللازمة من غطاء مالي وقاعدة بيانات صحيحة ودقيقة وكذا التجهيزات المادية الضرورية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في الادارة العمومية الجزائرية .
- تشجيع الاهتمام بكل ما هو تكنولوجي لأننا في عصر يتسم بتغيرات سريعة في هذا المجال والسعي للخروج من الطرق التقليدية في تسيير المؤسسات إلى الحداثة والتطور.
- تشجيع البحث العلمي في مجال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية .

1985

الخاتمة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

خاتمة

تقوم الإدارة المعاصرة على فلسفة جديدة تعتمد على لامركزية السلطة، وعلى التفوق والابتكار والاعتماد على الطاقة الخلاقة للتكنولوجيا الحديثة والقوى البشرية عالية المهارة، وكذا الاتصال الفعال والتخلص والتحرر من القواعد والنظم والإجراءات الجامدة، لكون التنظيم الإداري كيان حي يتطور ويتعلم ويستفيد من تجاربه وله القدرة على التطور والتكيف مع المتغيرات واستثمارها في عملية التنمية. و تمثل الإدارة الالكترونية نقلة حضارية وثقافية للمجتمعات، يتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فإنتاج المعلومات وتشغيلها وتداولها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف أصبح محورا حقيقيا لاهتمامات الإدارة الجديدة.

و يتطلب تطبيق اليات الذكاء الاصطناعي في الادارة الالكترونية التي تسعى الدولة الجزائرية الى تبنيها في مؤسساتها العمومية ، توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة ، كالبنية التحتية، توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة لهذا التحول، تأهيل الموظفين في مجال التقنيات الحديثة، خلق الإرادة لدى الإدارة المسيرة بضرورة تبني سياسة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية، توفير السرية الإلكترونية للمؤسسات، وهذا ما يستلزم وضع رؤية و إستراتيجية شاملة بمشاركة الدولة و جميع الفاعلين، بما يضمن الانتقال الايجابي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، ومن ثم تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين و الرفع من مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns in black ink, framing the central text. The border features stylized leaves, small flowers, and elegant curves.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

أ / الكتب:

1. احمد بن مرسللي. مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
2. احمد سيد مصطفى. إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة-. الاسكندرية: مكتبة الاسكندرية، 2000.
3. احمد ماهر. الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية. الاسكندرية: الدار الجامعية، 2004.
4. الدكتور بشير العلاق. الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة. الاردن: دار اليازوري ، 2014.
5. آلان بونيه. الذكاء الاصطناعي واقعه ومستقبله. ترجمة علي صبري فرغلي. الكويت: عالم المعرفة، 1993.
6. أمينة عثمانية. "المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي." تأليف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، بقلم ابو بكر خوالد، 9-22. برلين: المركزالديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019.
7. ايمن عودة المعاني. الادارة العامة الحديثة. عمان: دار وائل للنشر، 2010.
8. بلخيري رضوان، و سارة جابري. مدخل للاتصال والعلاقات العامة. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2014.
9. حسن عماد مكاوي، و ليلى حسين السيد. الاتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة، مصر: الدار المصرية اللبنانية، 1998.
10. خير الدين بوزرب، و هبة سحنون. "الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع المصرفي: قراءة في التجربة الهندية مع دراسة حالة بنك HDFC." تأليف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، بقلم ابو بكر خوالد، 149-169. برلين: المركزالديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019.
11. خيرى خليل الجميلي. الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1997.
12. رضا شوادرة، و امينة زرداني. "الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها في الجزائر." تأليف الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، بقلم عماد لبيد ، و بلال موزاي ، 95-110. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية /، 2021.
13. سامية محمد فهمي. مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية. مصر: دار المعرفة الجامعية، د.س.
14. سليمان محمد الطماوي. مبادئ علم الادارة العامة . الاسكندرية: مطبعة جامعة عين شمس، 1987.
15. سمية بملول، و رؤوف منصوري. "التحول الى النظام الالكتروني مدخل للاصلاح الاداريومنهجية لتحسين الخدمة العمومية " دراسة تحليلية في واقع تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية." تأليف الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، بقلم عماد لبيد ، و بلال موزاي ، 56-78. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021.

16. سهام العايب. "استخدام الخوارزميات الجينية كإحدى تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الاقتصاد وإدارة الأعمال." تأليف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، بقلم ابو بكر خوالد، 128-115. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019.
17. صالح مهدي محسن العامري، و طاهر محسن منصور الغالي. الإدارة والأعمال. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
18. عبد الحميد قرني. الإدارة الجزائرية - مقارنة سوسولوجية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008.
19. عبد الرحمن عزي، و اخرون. علم الاتصال - سلسلة محاضرات-. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
20. عبد الله حسن مسلم. مهارات الاتصال الإداري والحوار. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع، 2015.
21. عمار بوحوش. كتاب جماعي - منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019.
22. عمار سعد الله، و وليد شتوح. "أهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير التعليم." تأليف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، بقلم ابو بكر خوالد، 148-130. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019.
23. فريدة محمدي. المخلل للعلوم القانونية "نظرية الحق". الجزائر: المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، 2002.
24. فطيمة زهرة نجاري. "الذكاء الاصطناعي و دوره في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية: مقارنة نظرية." تأليف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، بقلم ابو بكر خوالد، 200 - 212. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019.
25. فلة محتال، و احمد بساس. "تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية و دوره في تحسين العلاقة مع المكلفين." تأليف الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، بقلم عماد لبيد، و بلال موزاي، 177-189. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية /، 2021.
26. كمال بربر. الإدارة عملية ونظام. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1996.
27. ليلى محمد ابو العلا. مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الاصاله والحداثة. الاردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2013.
28. محمد طيب رجم، و خالد رجم. "رقمنة الادارة المحلية الجزائرية الواقع والتحدّي، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر - معطيات الواقع ورهانات المستقبل." تأليف الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، بقلم عماد لبيد، و بلال موزاي، 176-161. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021.
29. محمد علي الشرفاوي. الذكاء الاصطناعي والشبكات العصبية. مصر: مطابع المكتب المصري الحديث، 1996.
30. محمود عبد الفتاح رضوان. الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.

31. نزمين مجدي. الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، سلسلة كتيبات تعريفية العدد 3 موجه إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي. ابو ظبي: صندوق النقد العربي، 2020.
32. هاجر بوعوة. "تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة للقرارات الادارية في منظمات الأعمال." تأليف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، بقلم ابو بكر خوالد، 23-42. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2019.
33. هاشم حمدي رضا. تنمية مهارات الاتصال والقيادة الادارية . عمان: دار الراية، 2010.
34. ياسين سعد غالب. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2018.

ب/ المذكرات والرسائل والأطروحات

1. بوزيد غلابي. "مفهوم المؤسسة العمومية (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام)." كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة العربي بن مهيدي ، 2011.
2. جلال الدين بوعطيط. "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير)." كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة منتوري محمود، 2008.
3. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة(مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير)." كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية: جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2008.
4. رشا محمد صائم احمد. "تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون العام." كلية الحقوق: جامعة الشرق الاوسط، كانون الثاني، 2022.
5. زين العابدين بلماحي. "محاضرات في مقياس المدخل للقانون الإداري ونظرية التنظيم الإداري لطلبة السنة الأولى D.M.L." كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة ابي بكر بلقايد، 2016.
6. سلوى تيشات. "آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجنت العمومي الجديد بالنظر الى بعض التجارب الاجنبية (نيوزلندا، فرنسا،الولايات المتحدة الامريكية)رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير." كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامعة أمحمد بوقرة، 2015.
7. صباح اسابع. "التنظيم البيروقراطي والكفاءة الادارية دراسة ميدانية بمقر ولاية جيجل (مذكرة مكملة لنيل ش هادة الماجستير في علم اجتماع)." كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية: جامعة منتوري، 2007.
8. عبد الكريم عشور. " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر(مذكرة ماجستير في العلوم السياسية)." كلية العلوم السياسية : جامعة قسنطينة، 2010.

9. فريدة جعالة. "الاتصال الداخلي و دوره في إنجاح التغيير التنظيمي دراسة حالة: المؤسسة العمومية للأشغال العمومية (دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير)." كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة الجزائر 3، 2012.
10. كمال فار. "الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الادارة المحلية الجزائرية دراسة حالة -ولاية وبلدية برج بوعريريج (اطروحة دكتوراه)." كلية علوم الاعلام والاتصال: جامعة الجزائر 3، 2017.
11. محمد الشريف شريط. "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية على- هيئة الإطارات الوسطى- المؤسسة سونالغاز عنابة (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير)." كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية : جامعة منتوري محمود، 2008.
12. محمد بن علي المانع. "تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الاداء-دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالامن العام- كلية الدراسات العليا : جامعة نايف للعلوم الامنية ، 2006.
13. سماح فارة. "مفهوم القانون الإداري-أسس التنظيم الإداري-التنظيم الإداري في الجزائر، محاضرة في القانون الإداري." كلية الحقوق والعلوم السياسية : جامعة 8ماي 1945، 2016.
14. نبيلة كردي. "التعاقد عن طريق الوكيل الذكي في التجارة الالكترونية والاشكالات الناشئة عنه ،رسالة ماجستير تخصص القانون التجاري." كلية القانون: جامعة اليرموك، 21 4، 2011.
15. نور الدين هميسي. "صورة هيئات الادارة العمومية لدى المواطن في الجزائر دراسة ميدانية بولاية سطيف (اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال)." كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري: جامعة قسنطينة 3، 2016.
16. هناء مارس. "اثر الاتصال التنظيمي الرسمي على دافعية الانجاز لدى العمال من خلال اراء اطارات ومنفذي المؤسسة -دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز فرع جيجل (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير)." كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية : جامعة منتوري، 2007.

ج / قائمة المجلات

1. احمد مدوح، و اخرون. "المركزية الإدارية وعلاقتها بالإدارة العامة." مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات إقتصادية، دون سنة: 193-205.
2. العربي بوعمامة، و حليلة رقاد. "الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية." مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، 12، 2014.
3. ام كلثوم جماعي. "واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالتمكين الاداري من وجهة نظر موظفي شركة الاتصال أوريدو الجزائر." مجلة الاقتصاد الجديد، 2023: 41-53.

4. ايمن زهران رمضان، و اخرون. "تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مهارات التواصل وجودة الإعلام الرقمي الموجه للطفل: دراسة وصفية تحليلية." *مجلة العلوم الانسانية*، 2022: 36/55.
5. حسين بن محمد الحسن. "المؤتمر الدولي للتنمية الادارية - نحو اداء متميز في القطاع الحكومي-." *الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق*. الرياض: معهد الادارة العامة، 2009.
6. دريدي فاطمة، و امال زرفاوي . "نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر." *مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية*، ديسمبر، 2021: 142-127.
7. سامية منزر، و زرفة بولقواس. "الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها." *مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية* ، 2020: 29-44.
8. سعيد كليوات، و كمال شطاب. "التنظيم الإداري في الجزائر: مقارنة تحليلية كلاسيكية." *مجلة الناقد للدراسات السياسية*، 2022: 364-389.
9. سميحة براهيمية. "المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق الالكتروني العام." *الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والافاق* . المسيلة : جامعة المسيلة، 2018.
10. سناء أرتباز. "أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة." *مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي*، 12، 2022: 1249-1270.
11. عبدالملك فريد كرميش، و النذير بصلاح. "واقع استخدام الاتصال الاداري داخل الاندية الرياضية الجزائرية." *مجلة البحوث في علوم وتقنيات النشاط البدني والرياضي*، 2021: 134-151.
12. عواج بن عمر، و محمد لعربي. "جودة اداء الادارة المحلية في ظل ممارسات الادارة الالكترونية في الجزائر." *مجلة مدارات سياسية* ، 2021: 151-163.
13. فاطمة الزهراء بلحمو، و فتحي أرزي. "مساهمة الأنظمة الخبيرة في تحسين اتخاذ القرار في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة ABRAS SPA بمدينة سعيدة." *Revue Maghrébine Management Des Organisations*، 2017.
14. فائزة روميم. "معوقات الاتصال الاداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة." *مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية*، جانفي، 2012: 50-59.
15. فتيحة فرطاس. "الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين." *مجلة الاقتصاد الجديد* ، 2016: 305-322.
16. عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية." *مجلة الاقتصاد الجديد*، 2016: 305-322.
17. فهيم الفليكاوي. "الحكومة الالكترونية." *مجلة الحرس الوطني الكويتي*، 2002.

18. قدور ظريف، و نور الدين موفق. ”المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني”. ”الادارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر. المسيلة : جامعة المسيلة، 2018.
19. محمود صدام جبر. ”الموجة الإلكترونية القادمة :الحكومة الإلكترونية”. ”مجلة الاداري، 12, 2002.
20. مليكة غواظي. ”المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات .” ”مجلة العلوم الانسانية ، 2021 : 179-187.
21. نور الدين شنوفي ، و خليل مولاي. ”الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات،.” ”مجلة الاستراتيجية والتنمية , 2016 : 257-288.
22. وزارة الاتصالات السلكية واللاسلكية. تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. الجزائر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2022.
23. وليد عطية. ”القيادة الادارية ودورها في فعالية الاتصال التنظيمي -دراسة ميدانية بالجماعات المحلية بلدية سطيف انموذجا-.” كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة محمد خيضر، 2014.

د / مواقع الإنترنت:

- 01 - الادارة العامة مدونة . ”الادارة العامة في الجزائر.” ”المدونة الادارية. 25 نوفمبر، 2012. <http://law-dz.bplaced.net/index.php?showtopic=10975> (تاريخ الوصول 12 5, 2023).
- 02- الجريدة-الرسمية. المرسوم الرئاسي 131-88 . 7 4 , 1988 . <http://www.joradp.dz/FTP/Jo-Arabe/1988/A1988027.pdf> (تاريخ الوصول 12 05, 2023).
- 03- الموقع الرسمي لولاية المسيلة. 5, 2021. <https://www.msilawilaya.dz> (تاريخ الوصول 28 5, 2023).

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns, featuring leaves, flowers, and swirling lines, framing the central text.

فهرس المحتويات

المحتويات

I..... شكر وعرهان

II..... اهداء

أ-ب..... مقدمة

..... الاطار المنهجي

1..... الاشكالية

1..... التساؤلات

1..... اسباب اختيار الموضوع

3..... اهمية الدراسة

1..... حدود الدراسة

1..... متغيرات الدراسة

1..... منهج الدراسة

1..... الدراسات السابقة

1..... دراسات متعلقة بمتغير تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

1..... دراسات متعلقة بمتغير الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية:

1..... تحديد المفاهيم

..... الاطار النظري

..... الفصل الأول الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية

..... المبحث الأول الاتصال الاداري

22..... تمهيد

23..... تعريف الاتصال الاداري

25..... اساليب الاتصال الاداري

26..... انواع الاتصال الاداري وخصائصه

32..... اهمية واهداف الاتصال الاداري

34..... معوقات الاتصال الاداري

..... المبحث الثاني: الادارة العمومية في الجزائر

38..... تمهيد :

39..... مفهوم الادارة العمومية

40.....	الادارة العمومية في الجزائر.
42.....	التنظيم الاداري العمومي في الجزائر.
48.....	واقع الاتصال في الادارة العمومية الجزائرية.
49.....	محاولات اصلاح الاتصال في الادارة العمومية

الفصل الثاني الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته

.....	المبحث الأول مدخل مفاهيمي للذكاء الاصطناعي
-------	--

53.....	تمهيد :
54.....	تعريف الذكاء الاصطناعي
55.....	التطور التاريخي للذكاء الاصطناعي
56.....	خصائص الذكاء الاصطناعي
58.....	دوافع الاهتمام بالذكاء الاصطناعي
59.....	الفرق بين الذكاء الانساني والذكاء الاصطناعي

المبحث الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

63.....	تمهيد :
64.....	انواع وفروع الذكاء الاصطناعي
65.....	المنظم الخبيرة
66.....	معالجة اللغات الطبيعية
67.....	الوكيل الذكي
67.....	القدرة على التعلم (التعلم الآلي Machine Learning)

الفصل الثالث تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية

.....	المبحث الأول الاساليب الحديثة للادارة في الادارة العمومية الجزائرية
-------	---

71.....	تمهيد
72.....	مفهوم الادارة الالكترونية
73.....	خصائص الادارة الالكترونية
74.....	اهداف الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية

76.....	مبادئ الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية
76.....	مزايا وعيوب الادارة الالكترونية
المبحث الثاني تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الجزائرية	
79.....	تمهيد
80.....	ادماج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية
81.....	مساهمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الادارة العمومية الجزائرية
82.....	تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الاتصال الاداري
83.....	تقييم تجربة الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية
86.....	تحديات ومعوقات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية الجزائرية
الاطار التطبيقي الدراسة الميدانية واجراءاتها المنهجية	
..... المرتكزات المنهجية للدراسة	
90.....	منهج الدراسة :
91.....	مجتمع وعينة الدراسة :
92.....	المجال الزماني والمكاني للدراسة :
100.....	ادوات جمع بيانات الدراسة :
103.....	تفريغ أسئلة المقابلة وتحليلها
..... نتائج الدراسة	
115.....	نتائج الدراسة :
116.....	-التوصيات.....
119.....	الخاتمة
121.....	قائمة المصادر والمراجع
127.....	فهرس المحتويات
*.....	فهرس الجداول والاشكال
..... الملاحق	

*فهرس الأشكال:

الصفحة	الشكل
30	الشكل 1 : شبكة السلسلة
30	الشكل 2: شبكة Y
31	الشكل 3: شبكة X
31	الشكل 4: دائري متداخل
32	الشكل 5: دائري
64	شكل 06: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

*فهرس الجداول:

الصفحة	الجدول
32	جدول 01 : مؤشر تطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال "IDI" للاتحاد الدولي للاتصالات
84	جدول 02 : الوصول الى تكنولوجيا الاعلام والاتصال
84	جدول 03: استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال
84	جدول 04: مهارات في تكنولوجيا الاعلام والاتصال
86	جدول 05: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية
104	جدول رقم (06) : تفرغ الاسئلة الخاصة بمحور الاتصال الاداري
106	جدول رقم (07) : تفرغ الاسئلة الخاصة بمحور الادارة العمومية الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي

الملاحق

اسئلة مقابلة لانجاز دراسة لنيل شهادة ماستر اكايمي
تخصص اتصال وعلاقات عامة
بعنوان:

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب
الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية
-ولاية المسيلة انموذجا-

من انجاز الطالبة : عثمانية نادية

معلومات المستجوب:

الاسم واللقب :

الوظيفة :

المؤهلات العلمية :

ملاحظة : هذه المعلومات سرية ولا تستخدم الا لاغراض البحث العلمي ، لذا نرجوا منكم
الاجابة على كل الاسئلة بعناية واهتمام خدمة للبحث العلمي.

• هذه الاستمارة مخصصة لرؤساء المصالح بولاية المسيلة

المحور الاول : الاتصال الاداري

يعرف الاتصال الاداري بأنه عملية نقل وتبادل المعلومات والتعليمات والاورامر بين مختلف المستويات الادارية داخل المؤسسة وخارجها عبر مختلف وسائل الاتصال لتحقيق اهداف عامة تنعكس على الفرد والمؤسسة معا .

س1/ ماهو الدور الذي يلعبه الاتصال الاداري في تعزيز العلاقة بين الادارة العمومية الممثلة في ولاية المسيلة و المواطن ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

س2/ ماهي اهم الاساليب والتقنيات المستخدمة في الاتصال الاداري في ادارة ولاية المسيلة ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

س3/ هل تعتمد الإدارة العمومية الجزائرية على الاتصال الالكتروني في اتصالاتها الادارية؟

.....

اذا كانت اجابتك بنعم ماهي وسائل الاتصال الالكترونية المستخدمة ؟

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
س 6/ ماهي افضل النماذج الدولية في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الادارة العمومية؟ وهل يمكن تطبيقها في الجزائر؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

اسئلة مقابلة لانجاز دراسة لنيل شهادة ماستر اكايمي
تخصص اتصال وعلاقات عامة
بعنوان:

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير اساليب
الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية
-ولاية المسيلة انموذجا-

من انجاز الطالبة : عثمانية نادية

معلومات المستجوب:

الاسم واللقب :

الوظيفة :

المؤهلات العلمية :

ملاحظة : هذه المعلومات سرية ولا تستخدم الا لاغراض البحث العلمي ،لذا نرجوا منكم
الاجابة على كل الاسئلة بعناية واهتمام خدمة للبحث العلمي.

• هذه الاستمارة مصممة لمهندسي الاعلام الالي بولاية المسيلة .

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف ،يمكن أن تشمل الإدارة الإلكترونية كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة او منظمة ، من خلال :

- أتمتة (أوتوماتيكية أو آلية) مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة و وزاراتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.

- تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

- تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

س1/ برأيك الى اين وصلت الادارة العمومية الجزائرية في تبني فكرة الادارة العمومية الالكترونية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

س2/ ماهي استراتيجية الادارة العمومية الجزائرية لتطوير خدمات الاتصال الاداري الالكتروني (مثل تقنية التحاضر عن بعد وغيرها من اساليب الاتصال الاداري الالكتروني) ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

س3/ على مستوى مصلحتكم ماهي التطبيقات الالكترونية المعتمدة في الاتصال الاداري ؟

.....
.....
.....
تطبيقات معالجة اللغات الطبيعية يقصد بها جعل الحاسب قادرا على التفاعل والاتصال بالإنسان عن طريق التعرف على لغته الحية (مثل العربية والانجليزية) من خلال الجمل المعطاة إليه عن طريق لوحة المفاتيح.

س6 برأيك هل يتم اعتماد هذه التقنية في تطبيقات الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ؟

.....
.....
.....
.....
.....

تطبيقات الوكيل الذكي وهو أحد تطبيقات التنقيب عن البيانات من شبكة الإنترنت أو من قواعد بيانات الانترنت يعمل الوكيل الذكي من خلال حزمة برمجية تقوم بتنفيذ مهام محددة أو واجبات ذات طبيعة متكررة أو تنبؤية للمستفيد، يستخدم من قبل الإدارة الإلكترونية في الرد على رسائل العملاء والاستجابة لطلباتهم وسماع آرائهم حول جودة المنتج أو الخدمة.

س7/ باعتقادك هل يتم اعتماد هذه التقنية في برمجية مختلف التطبيقات الالكترونية المستخدمة في الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ؟

.....
.....
.....
.....
.....

النظم الخبيرة وهي عبارة عن نظم كمبيوتر معقدة تقوم على تجميع معلومات متخصصة (أي في مجال محدد) من الخبراء البشريين، ووضعتها في صورة من الكمبيوتر من تطبيق تلك المعلومات (الخبرات) على مشكلات مماثلة، وتعتمد على تكوين قاعدة معرفة مرتبطة بهذا المجال المحدد.

س8 / هل يتم اعتمادها في تطبيقات الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

من بين اهم لغات البرمجة الفعالة في بناء نظم الذكاء الاصطناعي نجد :

- لغة البايثون (**Python**) هي لغة بسيطة تمتلك عددا لا نهائي من الحقائق Packages، و مئات المكتبات التي تجعل أي نوع من المشاريع ممكنا.
- لغة **PROLOG** لديها القدرة على برمجة المنطق وهذا ما يجعلها أكثر لغات البرمجة استخداما في مجال برمجة الذكاء الاصطناعي.
- لغة **AIML** هذه اللغة تقوم برسم الهيكل والتخطيط للذكاء الاصطناعي.
- لغة **JAVA** تركز على توفير جميع الميزات عالية المستوى المطلوبة للعمل على مشاريع الذكاء الاصطناعي .
- اللغة **C++** هي أسرع لغة برمجة في العالم، لها القدرة على التحدث على مستوى الأجهزة، تمكن المطورين من تحسين وقت تنفيذ البرنامج الخاص بهم.

س9 / من بين هذه اللغات البرمجية أي منها يتم اعتمادها في برمجة التطبيقات الالكترونية المستخدمة في الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

س10/ كخلاصة و انطلاقا من تخصصكم في مجال البرمجة والاعلام الالي ، هل يمكن ذكر تطبيقات اخرى للذكاء الاصطناعي معتمدة في مجال الاتصال الاداري في الادارة العمومية الجزائرية لم يتم ذكرها في الاسئلة السابقة ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى إبراز دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أساليب الاتصال الإداري في الإدارة العمومية الجزائرية ، حيث تناولت الدراسة واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على أساليب الاتصال الإداري في الإدارة العمومية الجزائرية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن من خلال دراسة حالة لولاية المسيلة ، وذلك باتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف وتحليل الظاهرة بالاعتماد على اداة الملاحظة دون مشاركة و المقابلة المباشرة لجمع المعطيات و المعلومات الصحيحة من واقع مجتمع البحث محل الدراسة ، من خلال اختيار عينة قصدية تتمثل في رؤساء مصالح مختلف المديريات ومهندسي الاعلام الالي بولاية المسيلة .

و تأسيسا على الدراسة النظرية و الميدانية توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها : حتمية الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي باتت تفرضها متغيرات العصر، وضرورة التحول من الفكر الإداري الكلاسيكي او التقليدي الى الإدارة الالكترونية التي تقوم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لما تتيحه من امتيازات تساهم في تطوير اساليب الاتصال الإداري في الإدارة العمومية الجزائرية ،بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري من خلال استحداث برامج لتكوين الموظفين على التعامل مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

مصطلحات الدراسة :

الاتصال الإداري تطبيقات الذكاء الاصطناعي الإدارة العمومية الجزائرية

Summary

This study aims to highlight the role of artificial intelligence applications in the development of administrative communication methods in the Algerian public administration. Analytical, which is based on describing and analyzing the phenomenon based on the observation tool without participation and the direct interview to collect the correct data and information from the reality of the research community under study, by selecting an intentional sample represented by the heads of the departments of the various departments and the engineers of computer information in the state of M'sila.

And based on the theoretical and field study, we have reached a number of results, the most important of which are: the imperative to rely on modern communication technology that has been imposed by the changes of the times, and the need to shift from classical or traditional administrative thought to electronic administration that is based on artificial intelligence applications because of its privileges that contribute to the development of The methods of administrative communication in the Algerian public administration, in addition to the need to pay attention to the human element by creating programs to form employees to deal with modern technological developments.

Key words

**Administrative contact Artificial intelligence applications Algerian
public administration**