

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University – Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم
تخصص : علوم الإعلام والإتصال
: إتصال تنظيبي
مذكرة ماستر تحت عنوان

دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية

دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي - ولاية تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذة:

• سيفي نسرين

من إعداد الطالبين:

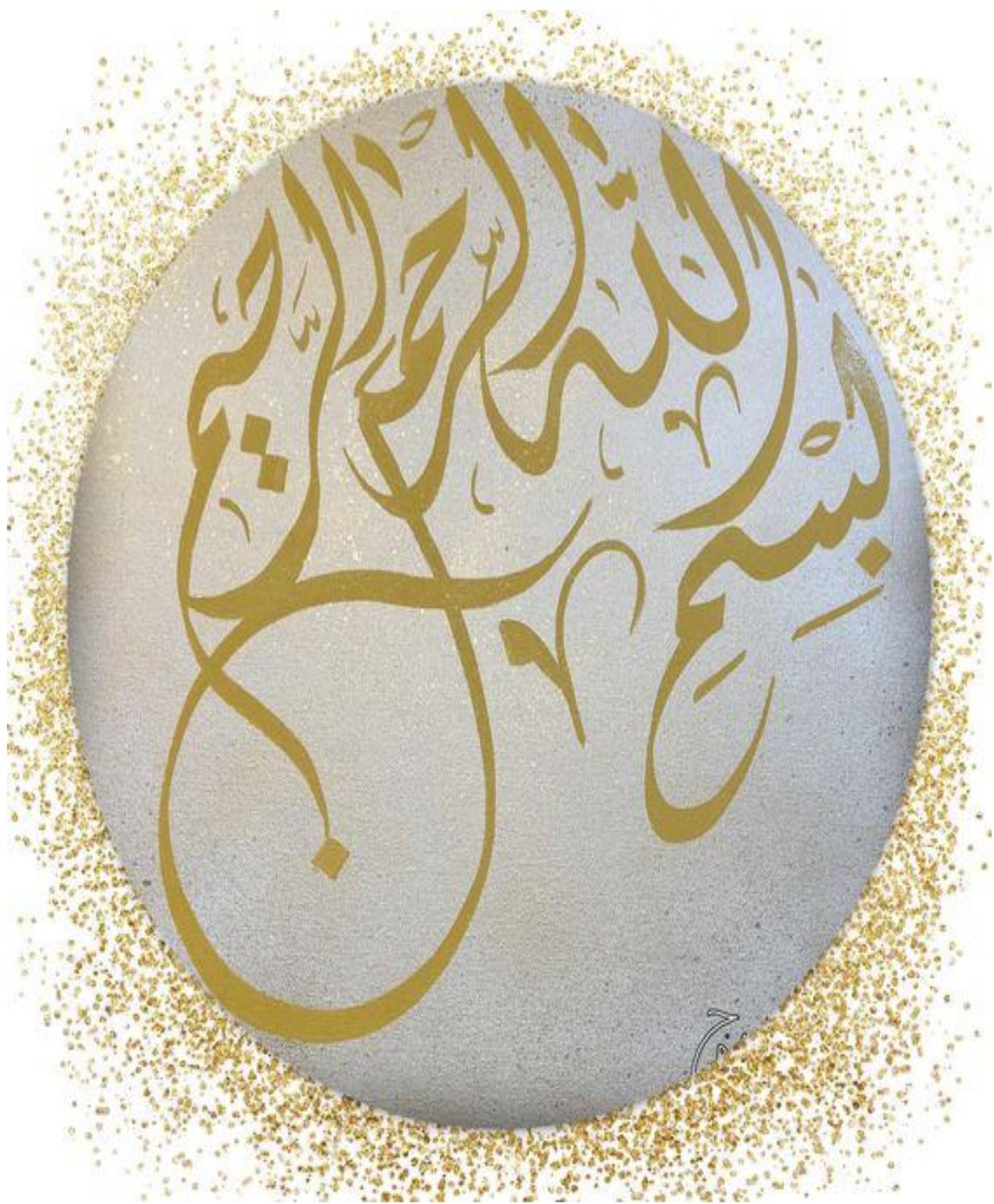
- سارة عوايطية

- فوزى بولعراس

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
رضوان بلخيري	أستاذ التعليم العالي	رئيس
سيفي نسرين	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
أمير علي فاطمة الزهراء	أستاذ مساعد - أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2021 / 2022



شكر وعرهان

نشكر الله عز وجل ونحمده حمدا كثيرا الذي هداانا بعونه لإتمام هذا العمل المتواضع.

فلك الحمد يا ربي كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك وباسم هذا العمل نتقدم بالشكر الكبير إلى كل من ساهم من أجل إنجازهِ وإتمامهِ ويسرنا أن نتوجه بخالص الشكر والإمتنان وكل التقدير والعرهان إلى أساتذتنا الكرام ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة "سيفي نسرین" أساتذتنا الفاضلة شكرا على رقيك كنت لنا نعم الأخت، قبل أن تكوني مشرفة، شكرا لأنك أنرت دربنا بتواضعك و أخجلتنا بعطائك، كلمات الشكر لا توفيك حقك، شكرا لأنك كنت و ستظلين دائما أستاذتي و قدوتي التي تدفعني نحو النجاح.

كما نتقدم بالشكر الخالص إلى كل أساتذة قسم العلوم الإنسانية "جامعة تبسة"

إلى جميع من ساعدنا من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل.

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" أهدي ثمرة هذا الجهد إلى من تعجز الكلمات و العبارات أمام عطائهما

اللامتناهي أمي الغالية حفظك الله و أدامك تاجا فوق رؤوسنا ،

أبي الغالي، الذي لا يكل ولا يمل من العطاء كنت و لا تزال قدوتي في

الجد و الاجتهاد حفظك الله و أدامك عزنا وفخرنا.

إلى سندي في الحياة و رفيق دربي ، إلى الذي يمد يده ليدفع بي نحو

النجاح ، لولاك لما استطعت أن أقف ثانية هذه الوقفة المشرفة ،

إلى إخوتنا عائلتنا وأصدقاءنا وزملائنا

حفظكم الله جميعا ووفقكم فيما تسعون إليه.

جعلكم الله من أفضل من مشى فوق الأرض .

إلى كامل أصدقاءنا دفعة 2022

بولعراس فوزي

عوايطية سارة



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ - د	المقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
02	1. الإشكالية
04	2. تساؤلات الفرعية
04	3. أسباب إختيار الموضوع
05	4. أهمية الدراسة
05	5. أهداف الدراسة
06	6. صعوبات الدراسة
06	7. منهج الدراسة
07	8. مجتمع الدراسة وعينته
09	9. أدوات جمع البيانات
11	10. مجالات الدراسة
11	11. مفاهيم ومصطلحات الدراسة
16	12. الدراسات السابقة

الفصل الأول: عموميات حول الإتصال عن بعد ووسائله	
19	تمهيد
المبحث الأول: ماهية الإتصال	
20	المطلب الأول: مفهوم الإتصال
23	المطلب الثاني: نشأة وتطور الإتصال
24	المطلب الثالث: خصائص وأهمية الإتصال
27	المطلب الرابع: أنواع الإتصال
31	المطلب الخامس: عناصر العملية الإتصالية ومعوقات الإتصال
المبحث الثاني: وسائل الإتصال عن بعد	
36	المطلب الأول: مفهوم الإتصال عن بعد
38	المطلب الثاني: نشأة وتطور وسائل الإتصال عن بعد
39	المطلب الثالث: أهم أنواع وسائل الإتصال عن بعد
40	المطلب الرابع: خصائص ومميزات وسائل الإتصال عن بعد
42	المطلب الخامس: إيجابيات وسلبيات وسائل الإتصال عن بعد
44	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الخدمة العمومية وطرق تحسينها	
46	تمهيد
المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية	
47	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
48	المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية
50	المطلب الثالث: أنواع ومعايير الخدمة العمومية
52	المطلب الرابع: مظاهر الخدمة العمومية

فهرس المحتويات

53	المطلب الخامس: عوائق الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري
54	المطلب السادس: دور الإتصال في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية
المبحث الثاني: مشكلات الخدمة العمومية وطرق تحسينها	
56	المطلب الأول: تحديات ومشكلات الخدمة العمومية
58	المطلب الثاني: مستويات ومتطلبات الخدمة العمومية
60	المطلب الثالث: طرق إدارة وتمويل الخدمة العمومية
63	المطلب الرابع: آليات وإستراتيجيات تحسين الخدمة العمومية
65	المطلب الخامس: مساعي تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية
69	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي للدراسة	
71	تمهيد
72	1. التعريف بالمؤسسة
78	2. تفرغ البيانات وتحليلها
109	3. مناقشة نتائج التحليل
110	4. مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية
112	5. النتائج العامة للدراسة
113	6. توصيات ومقترحات الدراسة
115	الخاتمة
117	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	



فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح متغير الجنس	78
02	يوضح متغير السن	79
03	يوضح المؤهل العلمي	80
04	يوضح المستوى المهني	81
05	يوضح الخبرة المهنية	82
06	يوضح توفر المؤسسة على شبكة الإنترنت.	83
07	يوضح فيما تستخدم الإنترنت بالمؤسسة	84
08	يوضح الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت	85
09	يوضح إمتلاك المؤسسة موقع إلكتروني	86
10	يوضح غرض المؤسسة من الموقع الإلكتروني	87
11	يوضح إستخدام المؤسسة لوسائل الإتصال عن بعد	88
12	يبين إحتواء المؤسسة على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات.	89
13	يوضح الأشكال الاتصالية التي يفضلها المواطن في حصوله على المعلومات من المؤسسة	90
14	يوضح أهم وسائل الإتصال عن بعد التي تعتمد عليها المؤسسة	91
15	يوضح نتائج إستخدام وسائل الإتصال عن بعد في المؤسسة	93
16	يوضح تواجد سهولة في الوصول إلى المكاتب المقصودة لإنجاز الخدمات في المؤسسة	94
17	يوضح حرص مقدمو الخدمات على تقديم نصائح للطلبة والجمهور الخارجي.	95
18	يبين وسائل الاتصال الذي يفضلها المواطن في تواصله مع المؤسسة والتي يراها تحسن من الخدمة العمومية.	96
19	يبرز نوع التأثير الذي قدمته وسائل الإتصال عن بعد أثناء تحسين الخدمة العمومية	97
20	يوضح إعلام الجمهور بجميع الخدمات المقدمة التي تتلاءم مع احتياجاته ورغباته	98
21	يوضح مساعدة وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة	99
22	يوضح سعي وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية	100
23	يوضح المشاركة في العملية الاتصالية تعمق من إحساس المبحوث بأنه عنصر فعال	101

فهرس الجداول والأشكال

	داخل المؤسسة وأنه سبب في تحسين الخدمات العمومية.	
102	يوضح قيام المؤسسة بتحسين الخدمة العمومية من خلال وسائلها الإتصالية	24
103	يوضح أبرز المعوقات التي تواجهها المؤسسة في تحسين الخدمة العمومية أثناء الإعتقاد على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك	25
104	يبين أبرز الوسائل الإتصالية التي يواجه المبحوث صعوبة في التعامل معها	26
105	يبين مدى صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة	27
107	يبين أهم التحديات التي يواجهها المبحوث أثناء إستخدام وسائل الإتصال عن بعد	28
108	يبين الحلول الممكنة لتقديمها لتحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم من خلال الإعتقاد على وسائل الإتصال عن بعد	29

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح متغير الجنس	78
02	يوضح متغير السن	79
03	يوضح المؤهل العلمي	80
04	يوضح المستوى المهني	81
05	يوضح الخبرة المهنية	82
06	يوضح توفر المؤسسة على شبكة الإنترنت.	83
07	يوضح فيما تستخدم الإنترنت بالمؤسسة	84
08	يوضح الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت	85
09	يوضح إمتلاك المؤسسة موقع إلكتروني	86
10	يوضح غرض المؤسسة من الموقع الإلكتروني	87
11	يوضح إستخدام المؤسسة لوسائل الإتصال عن بعد	88
12	يبين إحتواء المؤسسة على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات.	89
13	يوضح الأشكال الاتصالية التي يفضلها المواطن في حصوله على المعلومات من المؤسسة	90
14	يوضح أهم وسائل الإتصال عن بعد التي تعتمد عليها المؤسسة	91
15	يوضح نتائج إستخدام وسائل الإتصال عن بعد في المؤسسة	93
16	يوضح تواجد سهولة في الوصول إلى المكاتب المقصودة لإنجاز الخدمات في المؤسسة	94

فهرس الجداول والأشكال

95	يوضح حرص مقدمو الخدمات على تقديم نصائح للطلبة والجمهور الخارجي.	17
96	يبين وسائل الاتصال الذي يفضلها المواطن في تواصله مع المؤسسة والتي يراها تحسن من الخدمة العمومية.	18
97	يبرز نوع التأثير الذي قدمته وسائل الإتصال عن بعد أثناء تحسين الخدمة العمومية	19
98	يوضح إعلام الجمهور بجميع الخدمات المقدمة التي تتلاءم مع احتياجاته ورغباته	20
99	يوضح مساعدة وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة	21
100	يوضح سعي وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية	22
101	يوضح المشاركة في العملية الإتصالية تعمق من إحساس المبحوث بأنه عنصر فعال داخل المؤسسة وأنه سبب في تحسين الخدمات العمومية.	23
102	يوضح قيام المؤسسة بتحسين الخدمة العمومية من خلال وسائلها الإتصالية	24
103	يوضح أبرز المعوقات التي تواجهها المؤسسة في تحسين الخدمة العمومية أثناء الإعتقاد على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك	25
105	يبين أبرز الوسائل الإتصالية التي يواجه المبحوث صعوبة في التعامل معها	26
106	يبين مدى صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة	27
107	يبين أهم التحديات التي يواجهها المبحوث أثناء إستخدام وسائل الإتصال عن بعد	28
108	يبين الحلول الممكن تقديمها لتحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم من خلال الإعتقاد على وسائل الإتصال عن بعد	29



مقدمة

مقدمة:

إن الإنسان اجتماعي بطبعه، فلا يستطيع أن يعيش دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين ، ومن هنا كانت عملية الإتصال أمراً حتمياً على كل إنسان، يمارسه عشرات المرات كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياته، فالإتصال هو عملية تتم بين طرفين، فهو لا يعني مجرد الإخبار من الشخص المرسل، أو مجرد الاستماع من الشخص المرسل إليه، إنما يعني المشاركة في الأفكار والمعلومات المراد نقلها و بمعنى آخر أن يكون هناك وحدة في الفكر، فالإتصال يعني بالضرورة إشراك الغير في أفكارك إذا كنت أنت مرسلها، فلو تحدث شخص لزميله ولم يكن الأخير صاغياً له فهذا لا يتحقق الإتصال لأنه لا توجد مشاركة في الأفكار بين المرسل والمرسل إليه، بالإضافة إلى أن الإتصال يعدّ الركيزة الأساسية والعماد القوي في حياتنا بصفة عامة وفي طبيعة تعاملاتنا اليومية بصفة خاصة، لذلك يمكن الاستغناء عنه لأنه مطلب لا بد من توفره حتى نصل إلى تحقيق أهدافنا، كما أن الإتصال عصب الحياة داخل المؤسسات سواء كانت اقتصادية، إجتماعية، ثقافية، خدماتية، تربية أو غيرها، حيث أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الإعلام والإتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن، كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم ،وفي هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في مجابهة المجالات الحياتية، إذ أنه لا بد أن تشهد الأوساط المؤسساتية محلياً وعربياً وعالمياً اهتماماً متزايداً بتكنولوجيا الإتصالات، ومع حلول الألفية الثالثة سارعت المؤسسات إلى دمج الإتصال و تكنولوجياه الحديثة في أداء أنشطتها للرفع من مردوديتها وتسعي إلى تحقيق أهدافها.

وبفعل تكنولوجيا الإعلام والإتصال ظهر ما يسمى بالإتصال عن بعد ووسائله التي تسمى أيضاً قنوات الإرسال السلكية واللاسلكية وتتألف قنوات الإرسال السلكية فيزيائياً من خطوط النقل بأنواعها كافة وأشكالها المختلفة أما خطوط النقل فتصنف حسب أشكالها وأنواعها واستخداماتها إلى الخطوط الهوائية الكبلات الهاتفية ،الكبلات المحورية والكبلات ذات الألياف الضوئية.

أما اللاسلكية تعتمد قنواتها على خواص انتشار الموجات الكهرومغناطيسية في الهواء والفرغ المحيط بالكرة الأرضية لتحقيق الإتصال بين المصدر والجهة المقصودة ، وتعد الموجة الكهرومغناطيسية، وتسمى أيضاً الموجة الراديوية، وسيطاً لنقل المعلومات بين طرفي الإتصال وتتألف الموجة الكهرومغناطيسية من حقلين متلازمين دائماً : الحقل الكهربائي والحقل المغناطيسي. ويتغير هذان الحقلان بتردد يساوي تردد الموجة، ويكونان متعامدين وتنتشر الموجة باتجاه عمودي على جهتها وهي المستوى المشكل من شعاعي

حقلها الكهربائي والمغناطيسي وبإمكاننا النظر إلى التسلسل الزمني الذي وصلت إليه الاتصالات في وقتنا الحالي بداية من التلغراف البصري والكهربائي، الهاتف والراديو، وصولاً إلى ثورة الاتصالات التي غزت العالم مع بداية القرن العشرين وإلى وقتنا الحالي فقد انتشرت وسائل الاتصالات السلكية من خلال شبكات الهاتف الثابت ووسائل الإتصال اللاسلكي التي استخدمت تكنولوجيا الشبكات الخلوية في تزويد خدمة الاتصالات عبر الهواتف المحمولة التي تتميز بسرعة الاتصال وسهولة الانتقال ومرونة النظام، واتساع رقعة التغطية المكانية وكذلك وفرة الميزات الخدمية التي توفرها شبكات مزودي الخدمة الخلوية، وما زالت وسائل الاتصالات في تطور مستمر مطرد حيث تدخل كثير من التقنيات في وسائل الاتصالات محدثة التغيير والتجديد في هذا القطاع الرائد والحيوي في حياتنا.

وقد تطورت دور وسائل الإتصال عن بعد لتنتقل إلى مرحلة تحسين الأداء في المؤسسات وقد لمست المؤسسات الجزائرية أهمية الاعتماد عليها كونها من أهم أسباب تطوير وتسهيل العمل في أي مؤسسة من جهة، ومن أسباب تغير طبيعة وشكل عمل الإدارة من جهة أخرى، فقد تراجعت معها أشكال الإدارة التقليدية وظهرت إدارة رقمية تعتمد على تقنيات متطورة.

كما تعتبر وسائل الإتصال عن بعد أحد الأشكال الهامة في العمليات الاتصالية المختلفة، حيث لا يزال هذا المفهوم يرتبط بالدولة ومؤسساتها العمومية، أو بالأحرى تلك الوسائل الإعلامية العمومية كالصحف والإذاعة والتلفزيون التي يسميها البعض بالحديثة مقارنة بالإعلام الجديد الافتراضي الذي يرتبط أساساً بظهور الإنترنت وما أنتجته من وسائط متعددة، وهذا ما يظهر في العالم العربي بشكل كبير، باعتبار أن هناك بعض النظريات الإعلامية والسياسية التقليدية التي لا تزال قائمة بذاتها تسير العملية الاتصالية وتتحكم في الفضاء الإعلامي، وذلك بمنطق الخدمة العمومية وتأطير المصلحة العامة.

وظلت ماهية الخدمة العمومية محصورة في معنى المفهوم الدولي والمؤسساتي، حيث كانت وسائل الإعلام التقليدية خاصة الإذاعة والتلفزيون أو ما يعرف بالإعلام الوطني أو الرسمي، هي الأداة الإعلامية التي تستغلها الدولة في تكريس إيديولوجياتها ونظامها السياسي، ولا تزال هذه العملية سارية المفعول في كثير من الدول العربية، باعتبار أن هذه الوسائل ملكاً للدولة، وبقي تمرير الخدمة العمومية يتراوح مكانه بمفهوم الدولة نفسها، وهذا بممارسة عمليات اتصالية واضحة المعالم تحت وصاية المصلحة العامة، وما يمكن ملاحظته خاصة بعد ظهور العولمة وما أحدثته من تطورات على المستوى الإعلامي والتكنولوجي، هي تلك التغيرات الطارئة على المجتمعات العربية، حيث تغيرت ملامح الجمهور لارتباطه بالتكنولوجيات الحديثة، خاصة مع ظهور الإنترنت كفضاء واسع يلتقي فيها كل ما هو إلكتروني وافتراضي.

وتسلط هذه الدراسة الضوء على دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة ، وعنت الدراسة موظفي المعهد الذين يستخدمون وسائل الإتصال عن بعد والدور الذي تقدمه في تحسين الخدمة العمومية وفي هذا الإطار قسمنا بحثنا هذا إلى ثلاث جوانب تغطي الجانب المنهجي والإجرائي للدراسة والجانب النظري والجانب الميداني (التطبيقي) وهي على النحو الآتي:

الإطار المنهجي للدراسة: تناولنا فيه إشكالية الدراسة وشرحا للموضوع والمشكلة التي تعالجها من خلال التساؤل الرئيسي، حيث تفرع عنه مجموعة من التساؤلات تعبر عن محاور الدراسة الرئيسية وهي : دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة كمؤسسة من المؤسسات الجزائرية ، لننتقل إلى أهمية وأسباب اختيار موضوع الدراسة والهدف منها، مروراً إلى المنهج المتبع في هذه الدراسة وهو المنهج الوصفي، ثم مجتمع وعينة الدراسة، ونوضح الأساليب والأدوات المتبعة لجمع البيانات، ثم استعرضنا المصطلحات الواردة في عنوان الدراسة وتساؤلاتها كما لا ننسى مجال الدراسة الزماني والمكاني والبشري وصعوبات الدراسة. وتجد الإشارة إلى أننا قمنا بالإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، لتوظيفها في أجزاء الدراسة من خلال بعض التفسيرات والتحليلات خصوصاً في تفسير بعض نتائج الجانب الميداني من هذه الدراسة.

أما بالنسبة للجانب النظري للدراسة فقد تضمن فصلين كل فصل إحتوى مبحثين بهما جملة من المطالب كالتالي:

الفصل الأول: وتضمن عموميات حول الإتصال والإتصال عن بعد ووسائله والذي تطرقنا فيه إلى مبحثين فجاء المبحث الأول بماهية الإتصال وتناولنا فيه مفهوم الإتصال ونشأة وتطور الإتصال وخصائص وأهمية الإتصال وأنواع الإتصال وعناصر العملية الإتصالية ومعوقات الإتصال، أما المبحث الثاني فجاء بعنوان وسائل الإتصال عن بعد حيث تحدثنا فيه مفهوم الإتصال عن بعد ووسائله ثم تطرقنا إلى نشأة وتطور وسائل الإتصال عن بعد ثم إيجابيات وسلبيات وسائل الإتصال عن بعد ثم خصائص ومميزات وسائل الإتصال عن بعد وأهم أنواع وسائل الإتصال عن بعد.

الفصل الثاني: وفيه تطرقنا إلى الخدمة العمومية وطرق تحسينها ، قسمناه أيضاً إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية ، وتناولنا فيه مفهوم الخدمة العمومية ودور الإتصال في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية ثم أنواع ومعايير الخدمة العمومية ثم مظاهر الخدمة

العمومية وبعدها عوائق الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري لنتطرق إلى مبادئ وخصائص الخدمة العمومية.

أما المبحث الثاني: مشكلات الخدمة العمومية وطرق تحسينها ، حيث تطرقنا إلى مساعي تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية ثم مستويات وحاجات الخدمة العمومية وطرق إدارة وتمويل الخدمة العمومية وآليات وإستراتيجيات تحسين الخدمة العمومية وتحديات ومشكلات الخدمة العمومية الإطار التطبيقي للدراسة : ويشمل الإطار الميداني للدراسة، وتضمن تحليل ومناقشة نتائج دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة كمؤسسة من المؤسسات الجزائرية ، ثم نتائج الدراسة والتوصيات فالخاتمة، كما أدرجت استمارة الدراسة وبعض الوثائق ضمن الملاحق.



الإطار

المنهجي للدراسة

1 إشكالية الدراسة:

أدرك البشر أهمية الإتصال منذ فجر التاريخ، ومع تتابع العصور زاد الإحساس بدوره البارز في استمرار حياتهم وتحقيق مصالحهم المختلفة وتوجيه جهودهم ، وترابط مجموعاتهم وتنظيم أنشطتهم وتطور أنماط حياتهم، حيث برزت أهمية الإتصال وفعاليتها مع زيادة التقدم التكنولوجي، وموضوع الإتصال من أكثر المواضيع التي شغلت العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفة نذكر أهمها علم النفس و الاجتماع والسياسة والتاريخ، فضلا على أنه يمثل محور اهتمام المختصين في دراسة العلاقات الدولية والدراسات الأدبية و العلمية والتي تصدت جميعا بالدراسة وفهم وتحليل لهذه العملية، والإتصال هو أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التوجيهية أو السياسية حيث تلعب وسائل الإتصال دورا هاما في تحقيق هذا الهدف ، وبالتالي فان دراسة موضوع الإتصال يعد من الأمور الهامة والأساسية لكل عضو في المجتمع باعتباره هو المسؤول الأول في العمليات الاتصالية على مدار الساعة. إن عملية الإتصال عملية مستمرة الحدوث تحدث في أي زمان وأي مكان، حيث أننا نلتقي بأشخاص كثيرة على مدار اليوم ونتواصل معهم في الحديث والأفكار والمعلومات، لذلك فهي عبارة عن نشاط يومي يقوم به الإنسان كي يتواصل مع الآخرين في تبادل الآراء والأفكار وغيرهم، قامت في الحقبة الأخيرة من الزمان ثورة تكنولوجية ضخمة من شأنها تحديث وسائل الإتصال عن طريق الجوال أو الهاتف أو الفاكس أو الانترنت وغيرهم كثير من الوسائل التكنولوجية الحديثة، لذلك سمي العصر الحالي بعصر الاتصالات.

كما يعتبر الإتصال في العصر الحالي ضرورة حتمية تملئها متطلبات حياة الإنسان الاجتماعية والمادية، ومن الأمور التي لا يمكن الاستغناء عنها، وهذا ما أكده بول وتزوليك حين قال "لا يمكن أن لا نتصل"، سواء تعلق الأمر بالأفراد أو المؤسسات، هذه الأخيرة غيرت من نظرتها للاتصال بعد أن كان عبارة عن أمر ثانوي يقتصر على كونه أسلوبا رسميا من الأعلى إلى الأسفل بغرض توجيه المرؤوسين ولتحديد طريقة الأداء، ولكن مع تطور المجتمعات وكبر حجم

المؤسسات وزيادة عدد السكان، أضحت من الضروري تغيير تلك النظرة الكلاسيكية للاتصال.

تهدف المؤسسات من خلال توظيفها للاتصال إلى بناء علاقة تفاعلية مع محيطها، بقصد بناء سمعة طيبة لها وتشكيل صورة ذهنية إيجابية عنها لدى أذهان جماهيرها وتحسين أداء الخدمات العمومية، إلا أن طبيعة الصورة الذهنية وأهميتها تختلف حسب طبيعة نشاط المنظمة وملكيته، فلا أحد ينكر

أهمية الصورة الذهنية وتحسين الأداء لمؤسسات الأعمال - الهادفة للربح - لما يمكن أن تساهم به من نجاح المؤسسة واستمراريتها من خلال تشكيل ردود أفعال إيجابية إزاء منتجات المؤسسة وخدماتها، إلا أن تصورهما في القطاع العام لا يخلو من بعض الخصوصيات كمستوى ديناميكية القطاع العام بالنظر للقطاع الخاص وثقل أدوات التكيف التي تحوزها الإدارات العمومية مع المستجدات التي يفرزها المحيط، ما يجعل تطوير وتحسين الأداء - للمؤسسات العمومية أمرا معقدا تتدخل فيه عدة عوامل. ووسائل الإتصال عن بعد كان لها الدور الفاعل في نقل المعرفة والأخبار والثقافة وساهمت بشكل كبير في حركة التنوير المعرفي والتواصل وشكلت قوة فكرية ومعرفية لا يمكن تجاوزها في تشكيل الرأي العام.

كما أن الإتصال عن بعد هو أيسر وسيلة للإتصال وإنه في الكثير من البلدان النامية أكثر انتشارا من الإنترنت، خاصة مع التدني المستمر لأسعار الأجهزة والخدمات المرتبطة به، وسهولة تعلم عوام الناس طريقة التعامل معه مقارنة بالتعامل مع الكمبيوتر، كما أنه يسهل تبادله في حالة عدم ملكية البعض لأجهزتهم الخاصة، وله مميزات وخصائص.

وباعتبار أن هذه المؤسسات أنظمة اجتماعية تحوي أفراد وأهداف و اتجاهات ودوافع مشتركة فقد لا تتناسق بدون وجود اتصالات داخلية تؤثر فيها بحرية عن طريق تبادل الرسائل والمعاني بين أي شبكة في حد ذاتها، كما يفترض أن يكون الهدف الرئيسي للاتصال الداخلي في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمل على تحريك سلوكهم نحوى الأداء الجيد، ويمكن اعتبار الاتصال الداخلي رابطا مهما يتحكم في تحسين أداء الموظفين لتحقيق الانسجام والتوافق بين أجزائها داخليا وخارجيا لتحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسة.

وهنا يظهر الفرق في صعوبة تشكيل الصورة الذهنية والأداء الحسن للمؤسسات العمومية القائمة على علاقة تفاعل وديناميكية دائمة بينها وبين المواطن خاصة في المؤسسات الإدارية والهيئات العمومية، مقارنة بالمؤسسات الصناعية والتجارية والخدماتية، القائمة على المنتج والسلعة كدعامة أساسية لكسب وبناء علاقات مع الجماهير، ومع هذه الصعوبة تعمل الهيئات العمومية والإدارات، ومن خلال كل ما سبق جاءت دراستنا هذه لتبين دور وسائل الإتصال في تحسين أداء الخدمات العمومية وسلطاننا الضوء على المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة و منه نطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

فيما يكمن دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة كمؤسسة من المؤسسات الجزائرية؟

2 - التساؤلات الفرعية:

وللإجابة عن الإشكالية التي تعتبر التساؤل الجوهري لدراستنا كان لابد من طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تمثل الركائز الأساسية لتفكيك الإشكالية والمتمثلة فيما يلي:

1 ما هي وسائل الإتصال عن بعد وما دورها في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي

لولاية تبسة؟

2 ما هي أهمية وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية

تبسة؟

3 كيف يؤثر شكل ووسائل الإتصال عن بعد التي يستخدمها المعهد الوطني المتخصص في

الشبه الطبي لولاية تبسة؟

3 أسباب إختيار الموضوع:

من المعروف في الدراسات الأكاديمية أن لكل موضوع أسباب معينة تدفع الباحث لإثارة المشكلة والسعي لإيجاد حلول لها وكان الدافع وراء اختيارنا لهذه الدراسة أسباب موضوعية وأخرى ذاتية نذكرها فيما يلي:

❖ الأسباب الذاتية:

- الرغبة الملحة في دراسة هذا الموضوع باعتباره موضوع جديد لم يتم تناوله من قبل.
- الرغبة في دراسة مثل هذه المواضيع التي تدفعنا إلى الإطلاع والكشف عن الغموض السائد حول هذه الظاهرة.
- محاولة تطبيق الرصيد المعرفي لإيجاد أهم الوسائل الإتصالية التي تساعد على ممارسة فعلية للخدمة العمومية في المؤسسات الجزائرية.
- اختبار الخبرات النظرية المكتسبة في مجال الاتصال، وإسقاطها على الواقع الاتصالي في المؤسسات العمومية.

❖ الأسباب الموضوعية:

- توضيح خصائص ومزايا وأنواع وسائل الإتصال عن بعد بالمؤسسة العمومية الجزائرية.
- حداثة موضوع الدراسة التي تناولت وسائل الإتصال عن بعد ودوره في تحسين الخدمة العمومية.

- محاولة إثراء الرصيد العلمي بمثل هذه الدراسات بالتطرق إلى مختلف جوانب الموضوع وعلاقته بالإتصال نظريا وتطبيقيا.
- توفر مؤشرات ميدانية (إمبريقية) مرتبطة بمتغيرات الدراسة خاصة ما يتعلق منها بمتغير وسائل الإتصال عن بعد.
- قابلية موضوع الدراسة إلى النزول به إلى الميدان والتحقق منه إمبريقيا.

4 أهمية الدراسة:

- تعتمد أهمية الدراسات الأكاديمية على الإنتاج الفكري الذي ينطوي على شيء من الإبداع والابتكار ونظرا لما يكتسبه موضوع وسائل الإتصال من حيث الرأي العام والخاص وتأثر كافة القطاعات سواء على المستوى العالمي أو الوطني فإن أهمية دراستنا تكمن في:
- أهمية الموضوع في حد ذاته بإعتباره مرتبط بالتسارع والتطور التكنولوجي ومرتبب بشيء مختلف ومفيد وفعال.
 - إعتبار هذا الموضوع مهم كون معرفة وسائل الإتصال عن بعد ودورها في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية يساعد في مدى نجاحها وفعاليتها وكذا تطبيقها.
 - الدور الجبار الذي لعبته المؤسسات العمومية الجزائرية في فرض العديد من الوسائل الإتصالية التي من شأنها تحسن من الخدمة العمومية.
- كما تتأتى أهمية موضوعنا من أهمية متغيراته خاصة فأصبحت كل مؤسسة سواء إقتصادية أو خدمتية، تهتم بموضوع الإتصال ووسائله المتعددة التي تسهل كافة عملياتها بصفة عامة وتساعد على الإستمرار في ظل بيئة مفتوحة تتميز بالمنافسة، تبحث خلالها عن الربح بالنسبة للمؤسسات الإقتصادية وتحقيق الفعالية والنجاح بالنسبة للمؤسسة الخدمتية تحسينا للخدمة العمومية.

5 أهداف الدراسة:

- لكل بحث علمي أهداف محددة يسعى الباحث إلى تحقيقها وأهداف دراستنا تتمثل فيما يلي:
- التعرف على وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة.
 - الكشف عن أهمية وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

- التعرف على دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة ؟
- محاولة الكشف عن أهم عوائق ومشاكل وسائل الإتصال عن بعد وتحسين الخدمة العمومية التي تواجه المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة.

6 صعوبات الدراسة:

- يواجه الباحث أثناء قيامه بأي دراسة أكاديمية أو بحث علمي جملة من الصعوبات والعراقيل، التي تعيق مساره البحثي وتختلف من دراسة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة المبحوثين وطبيعة البحث، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا خلال دراستنا نذكر:
- صعوبة استقبال المؤسسة محل الدراسة لنا وذلك للإجراءات الإحترازية التي وضعتها قبل وبعد نقشي الفيروس والتعليمات الصارمة التي طبقتها خاصة المتعلقة بالجمهور الخارجي والتي لا تزال كافة المؤسسات الجزائرية تستعملها حتى بعد إنتهاء الفيروس.
- حداثة الموضوع مما استلزم البحث المعمق عن المصادر والمراجع التي تتحدث عن الموضوع وتفصل فيه.
- تزامن إعداد التريص الميداني مع وظائف ومهام الموظفين داخل المؤسسة مما سبب صعوبة في التعامل معهم (مجتمع البحث).

7 منهج الدراسة:

- أثناء القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما وذلك بإتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة التي ستتطرق إليها.
- يعرف المنهج على انه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى تصل إلى نتيجة ومعلومة¹.
- والمنهج هو إخضاع الباحث لنشاطه البحثي إلى تنظيم دقيق في شكل خطوات معلمة يحدد فيها مساره البحثي، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث لدراسة مشكلة معينة².

¹ فايز جمعة النجارون وآخرون، أساليب البحث العلمي، المنظور التطبيقي، دط، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 18.

² أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي (إجراءاته ومناهجه)، ط1، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000، ص 167.

إن المنهج هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن إختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر بل أن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، هذا الإختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية و موضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها¹.

و المنهج المستخدم في دراستنا هذه هو المنهج الوصفي من خلال إختيار المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة للتعرف على دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية الجزائرية.

فالمنهج الوصفي يهدف إلى وصف ظواهر أو وقائع أو أشياء معينة من خلال جمع الحقائق والمعلومات والملاحظات الخاصة بها، بحيث يرسم ذلك كله صورة واقعية لها، هذا وقد لا تكفي تلك البحوث بمجرد وصف الواقع وتشخيصه، وتهتم بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الأشياء أو الظواهر موضوع البحث².

8 مجتمع الدراسة وعينته

- مجتمع الدراسة

يعتبر مجتمع البحث مجموعة منتهية أو غير منتهية من عناصر محددة مسبقا، لها خاصية مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي، وعليه فقد حددنا مجتمع بحثنا بطريقة تسمح لنا من دراسة العينة.

ويعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت" أنه: مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي³.

وعلى هذا الأساس فإن مجتمع البحث في دراستنا هو موظفو المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة الذين يعملون في الإدارة ككل دون إختيار أي مصلحة كون عددهم قليل، حيث بلغ عددهم 37 موظفا.

¹ عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص25

² محمد طه بدوي، المنهج في علم السياسة، دط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 115.

³ أحمد مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ط1، ص 182-

- عينة الدراسة:

يعتبر تحديد عينة البحث أو مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية والإنسانية، حيث أنه بتحديد مجتمع البحث بدقة بالغة تصل إلى نتائج دقيقة و علمية. فالعينة المستخدمة في البحث العلمي هي نموذج يشمل ويعكس جانبا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسته كل وحدات مفردات المجتمع الأصلي، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث¹.

فالعينة هي مجموعة من الأفراد مختارة من مجتمع البحث على أسس علمية واضحة، وتأخذ أشكالاً مختلفة بناء على نوعية وظروف البحث، وقد استخدمت لتسهيل عملية البحث العلمي². إن هدف كل باحث هو الوصول إلى استنتاجات سليمة عن المجتمع الأصلي الذي تتبع منه المشكلة، وهي طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات فتؤخذ عينة من مجتمع ما، بالانتقال من الجزء إلى الكل أو التوصل إلى الحكم على المجتمع في ضوء بعض أفراده³. لقد إتمدنا في دراستنا على أسلوب الحصر الشامل لموظفي في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة الذين يعملون بالإدارة ككل، حيث قمنا بتوزيع إستمارة الإستبيان على 37 موظفا ثم قمنا باسترجاعها وتقريرها.

ويعرف هذا الأسلوب بأنه أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية (وحدات المجتمع موضوع الدراسة) دون استثناء، كما يهدف الحصر الشامل إلى الحصول على بيانات ومعلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخصاً أو أسرة، أو مؤسسة أو أي وحدة أخرى⁴.

يستخدم هذا النوع من الأساليب عندما :

✓ نرغب في الحصول على بيانات تفصيلية عن جميع وحدات العينة.

✓ عندما لا نستطيع أخذ عينة عشوائية تمثل المجتمع.

¹ عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، ص212.
² دلال القاضي، محمود البياني : منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss دار الحامد، عمان الأردن - 2008، ط1، ص 149.

³ منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، 2004، ط1، ص 381.

Bruxelles, P 11. ⁴ ANSION Guy [1997] : «Sondages et statistique», labor éditions,

9 أدوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات البحث من العناصر الأساسية في بناء أي بحث علمي من أجل جمع الحقائق والمعلومات من ميدان الدراسة وذلك باستخدام أداة أو عدة أدوات كوسيلة علمية، وفي هذا الإطار ومن أجل جمع البيانات اللازمة حول أفراد العينة في دراستنا فقد قمنا بالإعتماد على الأدوات التالية:

❖ الملاحظة:

يعرفها أحمد مرسلي بأنها : " مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب، في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة وتصرفات وتفاعلات المبحوثين، وهي عملية مقصودة تسير وفق الخطة المرسومة للبحث في إطار المنهج المتبع، وهدفها يـ نحصر في مشاهدة الجوانب الخاضعة للدراسة¹.

وقد أفادتنا الملاحظة في دراستنا هذه في جمع المعلومات التي تتصل بمراقبة تصرفات وتفاعلات أفراد العينة، حيث لاحظنا أن سلاسة في طريقة إجابات المبحوثين ما يدل أن لهم خلفية سابقة عن هكذا أداء.

❖ الاستبيان:

يعد الاستبيان وسيلة من وسائل جمع المعلومات، وقد يستخدم على إطار واسع ليشمل الأمة أو في إطار ضيق على نطاق المدرسة، وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده، إن الجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جيدة، والحصول على استجابات كاملة، ومن الأهمية يمكن أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالإمكان بناء الفقرات بشكل جيد². يعرف الاستبيان في البحث العلمي " أنه أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية، ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها، دون تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات.

❖ الاستمارة:

يعتمد الإستبيان على " استمارة الإستبيان "في جمع المعلومات، وهي عبارة عن شكل مطبوع يحتوي على مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوع أو موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة³.

¹ أحمد مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، الجزائر 2003، ص 189.

² منذر عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار الميسرة، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص 91-92.

³ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 2004، ص 353.

كما تعرف أيضا على أنها : " وسيلة لجمع البيانات اللازمة للبحث، من خلال مجموعة من الأسئلة يطلب من المبحوث الإجابة عنها، سواء كانت الإجابة بمساعدة الباحث أو بمعرفة المبحوث وحده¹.

وقد استعملت استمارة الاستبيان لجمع البيانات فيما يخص الجارب التطبيقي للدراسة.

وتم توزيع الاستمارة من أجل التحكيم على الأساتذة الآتية أسمائهم:

• الأستاذة المشرفة: سيفي نسرين.

• الأستاذة: قراد راضية

• الأستاذة: عابدي لادمية

واعتمادا على ملاحظات وآراء الأساتذة المحكمين تم تقديم العديد من الملاحظات والمقترحات تمثلت

في:

• إعادة صياغة بعض الأسئلة بطريقة واضحة أكثر.

• تغيير بعض وحذفها واستبدالها بأخرى.

• تقليص الإستمارة من ست محاور إلى خمسة.

وتم توزيع الإستمارات في الفترة الممتدة 2022/04/14 إلى 2022/04/20، لتتم عملية التفرغ في الجداول وتحليلها.

حيث شملت استمارة البحث على 29 سؤالاً موزعة على خمس محاور تضمنت:

✓ **المحور الأول:** البيانات السوسيوديمغرافية

✓ **المحور الثاني:** أشكال ووسائل الإتصال عن بعد التي يستخدمها المعهد الوطني المتخصص

في الشبه الطبي لولاية تبسة

✓ **المحور الثالث:** أهمية وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه

الطبي لولاية تبسة

✓ **المحور الرابع:** دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية على مستوى

المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

✓ **المحور الخامس:** أهم عوائق ومشاكل وسائل الإتصال عن بعد وتحسين الخدمة العمومية

التي تواجه المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

¹ علي عبد الرزاق جبلي وآخرون، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، ط1، مصر، 2007، ص 244.

10 - مجالات الدراسة:

تتمثل مجالات دراستنا في :

❖ **المجال المكاني** : أجريت هذه الدراسة الميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي

لولاية تبسة

❖ **المجال الزمني** : إمتد المجال الزمني لإنجاز هذه الدراسة منذ بداية شهر ديسمبر 2020

إلى غاية شهر ماي 2021.

❖ **المجال البشري** : يتمثل في موظفي إدارة المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية

تبسة من كلا الجنسين والذي يقدر عددهم بـ 37 موظفا .

11 - تحديد المفاهيم:

❖ **الوسائل**:

✓ **لغة**:

الوسائل والوسائل: جمع وسيلة ، والوسيلة : ما يتوصل به إلى الشيء ويتقرب به ، والوسيلة أخص

من الوسيلة لتضمن الوسيلة لمعنى الرغبة، وتأتي الوسيلة في اللغة لمعانٍ عدة ، منها : المنزلة
عند الملك ، والدرجة، والقربة ، والرغبة ، وتأتي بمعنى السرقة¹ .

✓ **اصطلاحا**:

ومعنى الوسيلة عند **Donald P.Ely Vernon S. Gerlach** ينقسم إلى قسمين معنى الوسيلة الخاص ومعنى الوسيلة العام .ومعنى الوسيلة الخاص كالرسم البياني، الصورة، الآلة الميكانيكية والإلكترونية المستخدمة للقبض وإلقاء المعلومات .ومعنى الوسيلة العام ما يخترع الجو الذي يمكن الطلاب لأخذ المعرفة والمهارة بناء على الآراء السابقة أن معنى الوسيلة ما يمكن حسيتها وتتوظف كألة الاتصال) عملية التعلم والتعليم (لتشجيع الفكرة، الإحساس ورغبة الطلاب في قبول الإشعار والمصطلح المشهور هنا وسيلة تربوية، وفي المصطلح الأجنبي سمعية بصرية أو مادية تربوية².

¹ ابن منظور، لسان العرب، أساس البلاغة والمفردات ، 724/11 ، 725 ، ص 499

² Muhammad Kholilullah, Media Pembelajaran Bahasa Arab (Yogyakarta, Aswajaya Pressindo) hlm 25-28

✓ إجرائيا:

الوسيلة إجرائيا تعني أنها تتمتع بدور ضروري لاختراع جو عملية التعلم والتعليم الفعالة لأنها تسهل على الطلبة قبول الدرس وهذه الوسيلة تسمى بالسمعية البصرية وهذه الوسيلة تخرع التفاعل بين الطلاب مع بيئتهم.

❖ الإتصال:

✓ لغة:

- حيث يرجع أصل كلمة "اتصال" communication "، إلى الكلمة اللاتينية communis ، ومعناها Common ، أي "مشترك"، أو "عام"، و بالتالي فإن: "الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التقاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.¹
- أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط و لسان العرب ، على أنها مشتقة من "وصل " و الذي يعني الصلة و بلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولا و توصل إليه أي انتهى إليه و بلغه" و يعني أيضا "المواصلات و البلاغ.²

✓ اصطلاحا:

- تشير لفظة الاتصال في معناه الاصطلاحي العام إلى انتقال و تبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم و تفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم و استجاباتهم السلوكية و التبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر نحو تحقيق هدف معين.³
- يعرفه كارل هوفلاند "على أنه: العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).⁴
- ويعرفه "أحمد ماهر " :على أنه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر⁵

¹ حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة،، الدار المصرية اللبنانية، ط4، القاهرة، 2003، ص.23.

² فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص9

³ محمود حسن إسماعيل: مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص60.

⁴ جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، (د.ط)، القاهرة، 1978، ص.50-52.

⁵ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص.24-25.

- أما حسب تعريف "شافلي، برجر"، "Berger .Chaffee": فهو يدرس إنتاج و معالجة و تأثير الرموز و أنظمة الإشارات عن طريق نظريات قابلة للتحليل، تحتوي على تعميمات شرعية تمكن من تفسير الظواهر المرتبطة بالإنتاج و المعالجة و التأثيرات¹.
- حيث اكتفى "كرونكت" بأن يحصر مفهوم الاتصال في نطاق الإنسان إذ قال: {إن الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب الإنسان لرمز ما}²
- أما من وجهة نظر ملنقى المعلومات فإن الاتصال يعرف بأنه: العملية التي بواسطتها يدرك و يفسر و يتجاوب بطريقة ما مع وسائل التنشيط التي يتيحها المصدر.³
- ✓ إجرائيا:

هو مضمون فكرة من شخص أو مجموعة من الأشخاص (مرسل)، إلى شخص أو جماعة أخرى (مستقبل)، بواسطة وسيلة مناسبة لتحقيق أهداف معينة سواء كانت الرسالة شفوية أو كتابية.

❖ وسائل الإتصال:

✓ اصطلاحا:

وسائل الاتصال فهي عبارة عن وسائل وطرق تنقل الأخبار والأفكار والمعلومات والإشارات والآراء، وتعتبر نمطاً بين شخصين أو أكثر لتحقيق هدف معين وللاتصال وسائل كثيرة ومتنوعة، وقد ساعد تطور التكنولوجيا عبر العصور المختلفة على تسهيل هذه الوسائل وتسريعها، وأصبحت متوافرة بكثرة، كما ساعدت هذه الوسائل على تقريب المسافات وإخفاء الحدود والحواجز بين البلدان.

تعرف أيضا على أنها العملية التي تستند إلى عنصرين ضروريين تحدث بينهما، وهما من يقوم بإرسال المعلومة ومن يقوم باستقبالها

✓ إجرائيا:

المقصود فعلياً بوسائل الاتصال، أنها مجموعة من الأدوات التي تستخدم لنقل المعلومات والأفكار لأماكن مختلفة بين البشر.

¹فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال (ntic-nict) المفهوم-الاستعمالات-الآفاق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط 1، الأردن، 2010، ص 24.

² إسماعيل علي سعد: الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007، ص 44.

³ عبد العزيز شرف: نماذج الاتصال في الفنون و الإعلام و التعليم وإدارة الأعمال، الدار ال مصرية اللبنانية، ط 1، القاهرة، 2003، ص 22.

تعد قنوات الإرسال السلكية الوسيلة المادية لوصول بين طرفي الاتصال : المصدر والجهة المقصودة، وهي أقدم وسائل نقل المعلومات وأهمها.

❖ وسائل الإتصال عن بعد :

✓ اصطلاحاً:

تسمى أيضاً قنوات الإرسال السلكية واللاسلكية وتتألف قنوات الإرسال السلكية فيزيائياً من خطوط النقل بأنواعها كافة وأشكالها المختلفة أما خطوط النقل فتصنف حسب أشكالها وأنواعها واستخداماتها إلى الخطوط الهوائية، الكبلات الهاتفية، الكبلات المحورية والكبلات ذات الألياف الضوئية. أما اللاسلكية تعتمد قنواتها على خواص انتشار الموجات الكهرمغناطيسية في الهواء والفرغ المحيط بالكرة الأرضية لتحقيق الاتصال بين المصدر والجهة المقصودة، وتعد الموجة الكهرمغناطيسية وتسمى أيضاً الموجة الراديوية، وسيطاً لنقل المعلومات بين طرفي الاتصال وتتألف الموجة الكهرمغناطيسية من حقلين متلازمين دائماً: الحقل الكهربائي والحقل المغنطيسي. ويتغير هذان الحقلان بتردد يساوي تردد الموجة، ويأخونان متعامدين وتنتشر الموجة باتجاه عمودي على جبهتها وهي المستوى المشكل من شعاعي حقلها الكهربائي والمغنطيسي وبإمكاننا النظر إلى التسلسل الزمني الذي وصلت إليه الاتصالات في وقتنا الحالي بداية من التلغراف البصري والكهربائي، الهاتف والراديو، وصولاً إلى ثورة الاتصالات التي غزت العالم مع بداية القرن العشرين وإلى وقتنا الحالي فقد انتشرت وسائل الاتصالات السلكية من خلال شبكات الهاتف الثابت ووسائل الإتصال اللاسلكية التي استخدمت تكنولوجيا الشبكات الخلوية في تزويد خدمة الاتصالات عبر الهواتف المحمولة التي تتميز بسرعة الاتصال وسهولة الانتقال ومرونة النظام، واتساع رقعة التغطية المكانية وكذلك وفرة المميزات الخدمية التي توفرها شبكات مزودي الخدمة الخلوية، وما زالت وسائل الاتصالات في تطور مستمر مطرد حيث تدخل كثير من التقنيات في وسائل الاتصالات محدثة التغيير والتجديد في هذا القطاع الرائد والحيوي في حياتنا.¹

¹ mohandseen.com تاريخ الإطلاع: 2021/12/13 على الساعة: 20:10

✓ إجرائيا:

وهي الوسائل التي تتم بواسطتها عملية الإتصال عن بعد التي يتم بواسطتها نقل المعلومات مهما تكن طبيعتها من نقطة معينة في المكان والزمان تسمى المصدر إلى نقطة أخرى تسمى الجهة المقصودة.

❖ الخدمة العمومية:

✓ اصطلاحا:

حسب تعريف "دوجي" إن الخدمة العمومية هي : كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاقد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة¹.

إن هذا التعريف يولي للدولة مكانة محورية وبالتالي فمعيار السلطة العمومية هو الفاصل في تحديد الخدمة العمومية أي أن السلطة هي من تعطي شروط التنفيذ والمراقبة في مجال الخدمة العمومية، وبالتالي هذه الأخيرة تمثل حجر الزاوية للقانون الإداري كنتيجة المجموعة من الاجتهاد ذات القضائية الإدارية التي كانت بين سقوط الإمبراطورية الثانية ونهاية الحرب العالمية الأولى، فقبل "1920" القانون العام كان يقوم على معادلة وهي²:

الخدمة العمومية = القانون العام = الشخصية العمومية

وقد أكد مجلس الدولة الفرنسي سنة 1994 في التقرير المسمى "BELORGEY" الذي تم وضعه بالاعتماد على اقتراحين هما:

- الاقتراح الأول: يعتبر الخدمة العمومية تجسيد لتدخل القوة الحاكمة (الدولة) والذي يرجعنا إلى مفهوم السيادة.
- الاقتراح الثاني: يعتبر الخدمة العامة عنصرا أساسيا للعقد الجمهوري مثله مثل الديمقراطية الممثلة والتي ترجعنا إلى مفهوم المواطنة، فحسب مجلس الدولة الفرنسي لا يوجد فرق طبيعي بين الخدمة العمومية ذات الطابع الإداري والاجتماعي والصناعي والتجاري.

¹ رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008، ص 07.

² عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015، ص 45.

وحسب التعريف القانوني الأوروبي للخدمة العمومية أن هذا المصطلح لم يتم تناوله في المواثيق الأوروبية، بل تم استعمال مفهوم خدمات المنفعة الاقتصادية العامة، فحسب المادة 90 من ميثاق روما "المؤسسات المكلفة بتسيير خدمات المنفعة الاقتصادية العامة تخضع إلى قواعد المنافسة حيث لا ينبغي أن يحول ذلك دون قيامها بالمهام الخاصة الموكلة لها".

✓ **إجراءات:**

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها كل نشاط تقوم به وتشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة، الاستمرار، والتكيف.

❖ **المؤسسة:**

✓ **اصطلاحا:**

• عرف ليتروشي المؤسسة بأنها الوحدة التي تجمع فيها وتتسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي¹

• كما عرفها كارل ماركس إن المؤسسة الرأسمالية تكون ممثلة في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس المعان من أجل إنتاج نفس النوع من السلع².

✓ **إجراءات:**

من هنا يمكن أن نجتمع بين النوعين في مفهوم إجراءات:

المؤسسة عبارة عن هيكل تنظيمي يجمع بين مختلف عوامل الإنتاج من تكنولوجيا (آلات ومعدات)، وموارد بشرية للبحث عن الفعالية من أجل إنتاج السلع أو تقديم الخدمات.

12 - الدراسات السابقة:

يقصد بمراجعة البحوث السابقة تلخيص أو تجميع أهم نتائج البحوث السابقة المرتبطة بالمشكلة وليس هذا فقط فهي تساعد الباحث و القارئ في أن يكتسب بصيرة أبعد من مجرد استعراض للنتائج التي تمخضت عنها تلك البحوث، فمراجعة الدراسات السابقة تسهم في تحقيق عدة أغراض كتحديد المشكلة و بناء تصميم البحث و ربط نتائج البحث بالدراسات السابقة ووضع الدراسة في منظور تاريخي و فهم الباحث لأسباب ما يوجد في المجال من تناقضات ، وتجنبه التكرار غير المقصود و غير الضروري و

¹ ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ط1، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 09.

² المرجع نفسه، ص 10.

المساعدة على معرفة أي مناهج البحث الأكثر فائدة و اختيار المقاييس و الطرق المناسبة و ربط النتائج بالمعرفة القائمة و اقتراح بحوث جديدة¹ والدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها هي:

✚ **الدراسة الأولى:** دراسة للباحثين عنون فؤاد وضويفي حمزة بعنوان : " إسهامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الخدمة العمومية " دراسة حالة ببلدية وادي العلايق، رسالة دكتوراه، المركز الجامعي تسميلت، 2019-2020 حيث كان طرح الإشكالية كالتالي : ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الخدمة العمومية؟

✚ **الدراسة الثانية:** دراسة للباحثة سميرة كرامة بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقوت،" مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2010-2011 حيث كان طرح الإشكالية كالتالي: ما هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة وجودتها في تحسين الخدمة العمومية وكيف يتم استخدامها؟

✚ **الدراسة الثالثة:** دراسة للباحث عبد الله دخلي، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016-2017 وتناولت الدراسة الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية، وكيفية تحسين الخدمة العمومية ومعوقاتها، وذلك بالتعرض لبعض النماذج عن الخدمات الالكترونية المقدمة في ظل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 2013.

■ **حدود الإستفادة من الدراسات السابقة:**

ومن خلال عرض الدراسات السابقة والتي تم الاعتماد عليها نجد أنها اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في:

✓ اعتمدت الدراسة الحالية على الاستنبان ونجد هذا يتفق مع العديد من الدراسات السابقة؛

✓ أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في خطوات البحث أو في الإطار النظري؛

✓ اتفقت كذلك في المنهج الوصفي وهو المنهج الذي استخدم في معظم الدراسات.

بالنسبة لحدود استفادتنا من هذه الدراسات فقد ساعدتنا كثيرا في الجانب المنهجي والجانب النظري

أيضا وحتى في اختيار المصطلحات المهمة للدراسة وطريقة التحليل والإستنتاج بالإضافة إلى

الوصول إلى العديد من المراجع والمصادر الهامة التي من شأنها إفادتنا في عملنا،

¹ رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، ط9، القاهرة، 2014، ص.ص. 100-101.



الفصل الأول
عموميات حول الإتصال عن
بعد ووسائله

تمهيد:

تعتبر الاتصالات في وقتنا الراهن وعلى مختلف أشكالها عصب حياة الإنسان الذي لا يكف عنها رغبة في التواصل مع الآخرين كي يشبع رغباته وأحياناً فضوله في التعرف عليهم وعلى ما يدور في أذهانهم وما يحملونه من توجهات وآراء، وفي نفس الوقت ينقل و إليهم ما لديه من أفكار ومعتقدات ، وطبقاً لهذا فإن الاتصالات تمثل عملية يتم بموجبها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات وتأثير ذلك علمي سلوك وأنماط البشر واتجاهاتهم ، والمنظمات الإدارية مهما كان نشاطها تشعر بأهمية الاتصالات الإدارية في تعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة . وكلما كان أسلوب الاتصال الإداري كفناً كلما أدى ذلك إلى نجاح الجهاز الإداري في أداء مهمته وقدرته على تحقيق أهدافه، والاتصال أصبح ذو أشكال مختلفة خاصة في عصر التكنولوجيا فقد ظهر ما يسمى بالإتصال عن بعد والذي يملك وسائل عدة تجعل من المعلومات تسافر عبر مسافات باستخدام آلة أو وسيلة معينة، فلقد سهّلت وسائل الاتصال من عمل الإنسان، إذ أصبح باستطاعته أن يُسيّر أعماله من خلال ضغطة واحدة على الزر، وإنّ تطور وسائل الاتصال بشكل يومي يؤدي إلى نتائج هامة على صعيد الاقتصاد العالمي، ولا بدّ من أن يشارك كل إنسان في هذه النهضة بحيث لا يكون مستهلكاً فقط.

المبحث الأول: ماهية الإتصال

عملية الإتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات ومعان من شخص إلى شخص عن طريق معين تختلف باختلاف المواقف وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها، و قد تصل الرسالة سليمة ويفهمها المستقبل فهما صحيحا ويتقبلها ويتصرف حيالها حسب ما يتوقعه المرسل وتعتبر عملية الإتصال في هذه الحالة ناجحة، وقد تصل الرسالة إلى المستقبل ولكنه لا يفهمها أو لا يتقبلها ومن ثم لا يتصرف بالنسبة لها كما يرجو المرسل وفي هذه الحالة فإن عملية الاتصال تعتبر غير ناجحة، وربما لا تصل الرسالة على الإطلاق لسبب أو لآخر أو قد تصل ناقصة أو مشوشة، وهذه الاحتمالات موجودة دائما ويرجع فضل عملية الإتصال إلى عنصر أو أكثر من عناصر عملية الإتصال، ولكن من الممكن أن يتحقق المرسل من نتيجة رسالته عن طريق التغذية المرتدة أو الراجعة والمقصود بذلك أن يحاط المرسل علما بما يترتب على رسالته من آثار عند المستقبل أو إذا ما ضلت سبيلها لسبب ما ولم تصل إليه أو وصلته ناقصة أو مشوشة ويكون مسار إرجاع الأثر عكس مسار عملية الإتصال الأصلية أي تكون من المستقبل إلى المرسل ووظيفتها تصحيح المفاهيم عند المستقبل أو إقناعه، بها وفي هذا المبحث سنتطرق لماهية الإتصال عبر سؤال فرعي: ماهو الإتصال؟

المطلب الأول: مفهوم الإتصال

✓ الفرع الأول: مفهوم الإتصال لغة:

- إتصل، يتصل، إتصالا، الشيء بالشيء التطبيق به¹.
- جاء في لسان العرب لابن منظور الاتصال والوصلة²: ما إتصل بالشيء قال الليث : كل شيء إتصل بشيء فيما بينهما وصلة أي إتصال وذريعة ووصلت الشيء وصلا وصلة والوصل ضد الهجران والوصل خلاف الفصل وقوله في التنزيل "ولقد وصلنا لهم القول"
- مصطلح الإتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والإنتهاء إليه³.

¹ علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط07، الجزائر، 1991، ص14.

² ابن منظور، لسان العرب، ج 6، دار الفكر العربي، بيروت، ص936.

³ شعبان فرج، الإتصالات الإدارية، دار الاسامة للنشر، الإسكندرية، 2008، ص 6.

- كلمة إتصالات **Communications** مشتقة من الأصل اللاتيني **Communis** بمعنى **Commou** أي عام و فعلها **Communicare** أي يذيع أو يشيع¹.

✓ الفرع الثاني: مفهوم الإتصال اصطلاحاً:

ظهرت تعريف عديدة لمفهوم الإتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم المعلومات و الإتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال و من بين التعريف :

- يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة إجتماعية تتم غالباً بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في الإتجاهات المتضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية إتصالية"².
 - الإتصال هو : "عملية مستمرة تتضمن قيام احد الأطراف بتحويل الأفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية او مكتوبة ،تنقل من خلال وسيلة اتصال الى الطرف الأخر"³.
 - و عرف إمبري واولت واجي الإتصال بأنه : " فن نقل المعلومات و الأفكار و المواقف من شخص إلى آخر "⁴.
 - "الإتصال علمية يقوم بها الشخص في ظرف ما بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الإتجاهات، أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يتعرضها من تشويش"⁵.
- كما يعرفه العديد من الباحثين على أنه:
- سمير حسين : الإتصال هو النشاط الذي يستهدف حقيقة العمومية والذيع أو الإنتشار أو الشيوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية ، وذلك عن طريق انتقال باستخدام رموز ذات معنى واحد، ومفهوم بنفسه الدرجة لدى الطرفين.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، دب، 2005، ص 82

² أحمد ماهر ، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الإتصال ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2003-2004، ص 27.

³ عصام سليمان الموسى، المدخل الى الإتصال الجماهيري ، ط6، اثناء للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 23.

⁴ محمد إبراهيم عبيدات ، سلوك المستهلك – مدخل إستراتيجي-، ط4، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2004، ص 253.

⁵ المرجع نفسه، ص 253.

- تشير لفظة الإتصال في معناه الاصطلاحي العام إلى انتقال و تبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم و تفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم و استجاباتهم السلوكية و التبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر نحو تحقيق هدف معين.¹
 - يعرفه كارل هوفلاند "على أنه: العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).²
 - ويعرفه "أحمد ماهر": "على أنه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال الى الطرف الآخر³
 - أما حسب تعريف "شافي، برجر"، "Berger .Chaffee": فهو يدرس إنتاج و معالجة و تأثير الرموز و أنظمة الإشارات عن طريق نظريات قابلة للتحليل، تحتوي على تعميمات شرعية تمكن من تفسير الظواهر المرتبطة بالإنتاج و المعالجة و التأثيرات⁴.
 - حيث اكتفى "كرونكت" بأن يحصر مفهوم الإتصال في نطاق الإنسان إذ قال: "إن الإتصال بين البشر يتم عندما يستجيب الإنسان لرمز ما"⁵
 - أما من وجهة نظر ملتقى المعلومات فإن الإتصال يعرف بأنه: العملية التي بواسطتها يدرك و يفسر و يتجاوب بطريقة ما مع وسائل التنشيط التي يتيحها المصدر.⁶
- من خلال هذا التعريف يمكن استخلاص العناصر الآتية:
1. إن الإتصال عملية، وهذا يعني بأن سلسلة من العمليات أو الأحداث المستمرة المتحركة دائماً تجاه موقف أو هدف ذلك أن الإتصال ليس كياناً جامداً وثانياً، في دنيا الزمان والمكان، عملية يتم استخدامها لنقل المعانى والقيم الإجتماعية والخبرات المشتركة.
 2. القائم بالإتصال (المتصل) يعني وجود من يقوم بالإتصال، وقد يكون شخصاً عادياً أو معنوياً (مؤسسة- شركة) وهو الطرف الذي يبادر بالإتصال ويوجه رسالته إلى شخص أو أكثر.

¹ محمود حسن إسماعيل: مبادئ علم الإتصال و نظريات التأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص60.

² جيهان أحمد رشتى: الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، (د.ط)، القاهرة، 1978، ص. ص50-52.

³ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص. ص24-25.

⁴ فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال (ntic-nict) المفهوم-الاستعمالات-الآفاق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص24.

⁵ إسماعيل علي سعد: الإتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007، ص44.

⁶ عبد العزيز شرف: نماذج الإتصال في الفنون و الاعلام و التعليم وإدارة الأعمال، الدار المص رية اللبنانية، ط 1، القاهرة، 2003، ص22.

3. الرسالة: ونعنى بها المعلومات والآراء والمشاعر أو الإتجاهات التي يرغب المتصل (القائم بالإتصال) بنقلها إلى الآخرين عبر الرموز، التي قد تكون صوتية مثل الكلام، أو صورية مثل الكتابة أو حركية مثل الإشارات أو تكون خليطاً من أشكال الرموز هذه.

المطلب الثاني: نشأة وتطور الإتصال

إن الإنسان إجتماعي بطبعه، فلا يستطيع أن يعيش دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين من هنا انطلق الاتصال فبدايته مع وجود الإنسان ثم تطور تدريجياً عبر المراحل التالية¹:

- **الإتصال غير اللفظي وعبر الإشارات**: اقتصر الاتصال بين البدائيين عبر مجموعة محدودة من الأصوات؛ كالزمجرة، والصراخ، والهمهمة، والهددة، وكذلك من خلال الإشارات بالأيدي والأرجل، وأتصف الإنسان في هذه المرحلة بضعف التعبير عن ذات ه، وما يجول في خلد ه، وتفكيره.
- **التخاطب والإتصال اللفظي**: انتقل الإنسان في مرحلة التخاطب والاتصال اللفظي من بدائيات العهد الحجري في التواصل، نحو الاستقرار التدريجي، وقدرٍ معقول من التواصل بين البشر، بدافع حبّ البقاء، وما يستلزم ذلك من اتصالات بين البشر لتنظيم شؤون حياتهم اليومية، وكانت الرسومات المنقوشة على الحجارة والجلود هي أدوات التواصل والتعبير في هذه المرحلة، وكان ذلك قبل سبعة آلاف سنة من الميلاد.
- **الكتابة بالرموز الصوتية والإتصال غير الشخصي**: اعتمد الناس في هذه المرحلة على الكتابة التصويرية على ال حجارة والمعابد، وكانت الحاجة إلى ذلك لتسجيل الأراضي والأماكن، حيث تزايدت درجة استقرار المجتمعات الزراعية، ولا سيما عند قدامى المصريين، فكانت هذه الرسومات رموزاً للتواصل والتعبير، حيث ترمز كلُّ صورة إلى رمز معيّن، أمّا السومريون العراقيون فقد طوّروا الك تابة، حيث يُعبّر من خلال هذه الحروف عن الدلالات الصوتية، حيث أصبح للغة العربية 28 حرفاً، وللغة الانجليزية 26 حرفاً، وهكذا فكل أمة لغتها الخاصة بها.²

¹ إبراهيم العبيدي، التطور التاريخي لمراحل الإتصال: www.aljadid.com

² بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة، تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012-2013، ص23.

- **الطباعة:** تطوّرت وسائل الكتابة من الكتابة على الحجارة، ثم العصا المدببة للكتابة على ألواح الطين، وأخيراً اكتشف المصريون الكتابة على أوراق البردي، وقبائل المايا عرفت الكتابة على لحاء الأشجار، وأخيراً عرف الصينيون الورق، ليحققوا بذلك إنجازاً عظيماً، وانتشر بعد ذلك في العالم، وفي عام 1436م استُخدمت الطباعة من خلال آلة ضخمة لعصر النبيذ، ومع بداية القرن السادس عشر انتشرت مطبوعات الصحافة الورقية.
- **الإعلام والاتصال الجماهيري :** شهد القرن التاسع عشر نقلة كبيرة في أدوات الإتصال ووسائله، فاخترع التلغراف عام 1837م، واخترع جراهام بيل التلفون عام 1876م، واخترع أديسون الفونوغراف عام 1890م، واخترع الإيطالي ماركوني اللاسلكي ، حيث انتقل الصوت من خلاله إلى مسافات بعيدة، وتوّج ذلك الاختراع بظهور الإذاعات الصوتية لأول مرة في كندا وألمانيا عام 1919م، وبعد ذلك اخترعت التلفزة في أمريكا، فظهر أول بثّ تلفزيوني عام 1941م وكذلك اخترعت السينما عام 1895م حيث ظهر أول فيلم فني صامت، وفي عام 1927م اخترعت السينما الناطقة.
- **الإنترنت والاتصال التفاعلي:** شهد القرن العشرين قفزة هائلة في وسائل الاتصال، فكان البث الفضائي، وكان القمر الصناعي السوفييتي عام 1957م، ثم الأقمار الصناعية الأمريكية، ليكون أول بثّ تلفزيوني خلالها عام 1964م، وأطلق العرب القمر الصناعي عربسات عام 1990م، وأطلقوا كذلك النايلسات عام 1996م، وبعد ذلك كانت ثورة الإنترنت كثمرة للاندماج بين تكنولوجيا الأقمار الصناعية، وتكنولوجيا الحواسيب الالكترونية.

المطلب الثالث: خصائص وأهمية الإتصال

أولاً/ الخصائص:

1. الإتصال عملية مستمرة:(continuous process):

الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغير و الحركة ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته. لأنه مبني على علاقات متداخلة.¹

¹ عبد الله حسن مسلم: مهارات الإتصال الإداري والحوار، دار المعترف للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، عمان، 2015، ص.20.

2. الإتصال يشكل نظاما متكاملًا (complete system):

يتكون الإتصال من وحدات متداخلة و تعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل و مستقبل و رسائل و رجوع صدى إذا غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فالإتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

3. الإتصال عملية دائرية:

يوصف الإتصال في هذا الإطار بأنه أحادي الاتجاه أي أن الإتصال له إتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل فقط و ليس له اتجاه آخر نحو المرسل نفسه.¹

4. اتصال تفاعلي و آني و متغير:

الإتصال يبني على التفاعل مع الآخرين، حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه، ولا يمكن ان يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته.

5. الإتصال غير قابل للتراجع أو التبادلي غالبا:

قد يتمكن الشخص من التأسف والاعتذار أو إصلاح ما أفسده الإتصال أو حتى نسيان الإتصال، ولكن لا يمكنه التراجع أبدا عن الإتصال بعد حدوثه.

6. الإتصال قد يكون مقصودا وقد لا يكون:

يتمثل في أربع حالات:

أ./ يرسل المرسل رسالته بقصد و يستقبلها المستقبل بجد و غالبا ما يكون الإتصال مؤثرا.

ب./ يرسل الرسالة بدون قصد و يستقبلها المستقبل بقصد

ج./ يرسل المرسل الرسالة بقصد و يكون المستقبل غير منتبه لها فلا يتفاعل معها

د./ يرسل شخصان الرسائل و يستقبلانها بلا قصد.

7. اتصال ذو أبعاد متعددة:

كل الرسائل لها بعدان الأقل من المعاني :

أ/ معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة

¹ راكان عبد الكريم حبيب وآخرون: مقدمة وسائل الإتصال، مكتبة دار زهران، (د.ط.)، (د.ب.)، 2001، ص.29.

ب/معنى باطن تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الإتصال كطريقة الكلام وما يصاحب الحديث من إشارات...الخ.¹

من خلال ما ذكر نلخص خصائص الإتصال فيما يلي²:

- 1 إتصال عملية لها صفة التلقائية والتفاعلية.
- 2 -الإتصال ظاهرة إجتماعية عامة لها صفة الإنتشار والشيوع.
- 3 +إتصال عملية موضوعية وواقعية كما أنه له صفة الزمانية والمكانية.
- 4 +إتصال عملية تحقق ترابط المجتمع.
- 5 +إتصال عملية لها صفة الجاذبية.
- 6 +إتصال عملية مستمرة ولا تتوقف ولا تنتهي.
- 7 +إتصال فن نقل المعلومات بطريقة سريعة وبسيطة وغير مكلفة.

ثانيا/ الأهمية:

تكمن أهمية الإتصال في عدة نقاط نذكر من بينها ما يلي³:

- 1 -القدرة على التوصيل السريع والسهل للأفكار والمعلومات.
- 2 يساعد الإتصال في تزويد الجماهير بأكبر قدر ممكن من المعلومات والمعارف.
- 3 يتصف الإتصال بالاقتصاد في الوقت والجهد والمال .
- 4 يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- 5 يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الإتصال تتسم بالصدق والصراحة والوضوح والشمول.
- 6 يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تريد من فرص التقاعد الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف والمجلات.

¹ كمال خورشيد مراد:الاتصال الجماهيري والإعلام، التطور- الخصائص - النظريات ، دار المسيرة للنشر، ط 1، عمان،الأردن 2011،ص.48.

² خصائص الإتصال، موقع المثقف،www.almothakaf.com ،

³ محمد السيد فهمي ، تكنولوجيا الإنصال في الخدمة الإجتماعية، دار المعارف للنشر والتوزيع، مصر، 2007،-ص109.

- 7 - إنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- 8 - إنها أداة فعالة لمواجهة أية شائبات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.
- 9 - إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى
- 10 - تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع.
- 11 - مهارة الإتصال مهارة إنسانية منها احترام الإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره ومن خلالها يتم مراجعة احتياجاتهم الأساسية .

المطلب الرابع: أنواع الإتصال

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الإتصال أهمها : حسب الوسائل المستخدمة وحسب الرسمية ، وحسب الإتجاه والتقسيم وحسب درجة التأثير وهي على النحو التالي:

أ - أنواع الإتصال من حيث اللغة المستخدمة¹:

1. الإتصال اللفظي

وهو الإتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أم غير مكتوبة ، ويسمى الإتصال الشفوي أو الشفهي أيضا و مميزاته:

- . الاقتصاد في الوقت والسرعة في الأداء
- . أفضلية مواجهة المواقف وجها لوجه وبالتالي تسيير عملية المشاركة في الفهم والمشاعر
- . تشجيع توجيه الأسئلة والإجابة عليها
- . زيادة درجة المفاهيم التعليم والمعرفة بأحوال ظروف العاملين في المؤسسات عن طريق تسيير الكشف عن بواطن الأمور وتوضيح ما خفي منها

¹ شعبان فرج ، الإتصالات الإدارية، مرجع سابق، ص-ص 120-125.

. التدريب على المصارحة في المناقشة

. تهيئة فرصة المشورة المشتركة في العمل وخاصة في القضايا المستعصية.

2. الإتصال غير اللفظي :

وهو عبارة عن تغييرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها في إشراكه بالآخرين ومن أنواعه لغة الصمت والتغييرات الحسية والفسولوجية كإصفرار الوجه أو تصيبب العرق، والتغييرات الحركية واللغة الرمزية والإشارات كالإيماءات " إيماءات الرأس ، اللمس " ويطلق على هذا الاتصال اللغة الصامتة.

-ويصنف رونالد هاريسون الإشارات غير اللفظية على النحو التالي:

*شفرات أو رموز الأداء مثل : حركات الجسم تغيرات الوجه (حركات العيون الإيماءات ... وشبه اللغة مثل : الضحك ، نوعية الصوت المستخدم....)

*الشفرات أو الرموز الاصطناعية مثل : استخدام الملابس المعينة أو مستحضرات التجميل أو الأشياء الفنية ، والرموز المعبرة عن مكانة الإنسان

*الشفرات والرموز الإعلامية كأن يبرز المحرر الصورة بطرق عدة أو ألوان مختلفة أو أن يضيف الموسيقى والمؤشرات الصوتية

*الشفرات أو الرموز الظرفية من خلال استخدام الوقف والزمان أو من خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم مثال ذلك أن تترك شخصا ينتظر لفترة طويلة أو أن تجلس بعيدا عن شخص تعرفه أو لا تنظر إليه خلال الجلسة.

ب -أنواع الإتصال من حيث درجة رسميته¹:

1. الإتصال الرسمي:

الإتصال الرسمي الاتصال هو ذلك الإتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها ، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير، حيث يوجد في كل منظمة ما يعرف بشبكة الإتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يضمونها الهيكل، وتتصف الإتصالات الرسمية عادة بما يلي : قانونية ، مكتوبة تتعلق بالعمل مباشرة

¹ أحمد زكي البدوي وعاطف عدلي عبده، الإتصال والرأي العام، دار الكتاب المصري اللبناني ، 1985، ص-ص 40-44.

تتم داخل التنظيم وتتعلق به، وملزمة للأطراف ذات العلاقة ويقسم الإتصال الرسمي إلى ثلاث أقسام هي :

- **الإتصال النازل أو الهابط** : وهو الإتصال من الأعلى إلى الأسفل ويكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أدنى ويعد هذا النوع الأكثر شيوعاً، ويتم خلاله نقل المادة المرسله من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة، ومن معوقاته : كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحياناً، الفروق في الدافعية ، بين المرسل الرئيس والمستقبل المرؤوس.

- **الإتصال الصاعد** : ويكون اتجاهه من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي ويكون الإتصال الصاعد عادة في شكل تقارير وشكاوي واقتراحات وملاحظات وتقدمة راجعة إلى القيادة أو الإدارة العليا، ومن بين الأساليب التي تسهم في تحسين الإتصال الصاعد . سياسة الباب المفتوح واشتراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات المهنية في كسر الحواجز بينهم وبين المرؤوسين، كما يواجه الإتصال الصاعد عدد من المعوقات من بينها¹:

- . بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا.
- . تحريف المعلومات أو تشويهها أثناء نقلها إلى أعلى.
- . اتجاهات وقيم الرؤساء والمشرفين نحو المرؤوسية.
- . انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين - عزلة الرؤساء

- الإتصال الأفقي

ويكون هذا النوع من الإتصال بين المستويات الإدارية والاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في المستوى نفسه فالإتصال بين الوزراء هو إتصال أفقي، ويهدف الإتصال الأفقي إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات من نفس المستوى الإداري وغالبا ما يكون شفويا وبطريقة مباشرة دون أية تعقيدات إدارية ويتم إعادته من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل أما الإتصال المتقاطع فيحدث عندما يتم الإتصال بين أفراد في مستويات إدارية مختلفة لزيادة سرعة وصول

¹ أحمد زكي البديوي وعاطف عدلي عبده، المرجع السابق، ص44.

المعلومات وتحسين الفهم وتنسيق الجهود لإنجاز الأهداف بسرعة وبأقل جهد ممكن دون المرور عبر المستويات الإدارية المختلفة وما فيها من بيروقراطية ويكون هذا الإتصال ما نلا ليس عموديا وليس أفقيا مثال ذلك : أن يتصل أحد الوزراء بأحد مدراء الدوائر في وزارة أخرى دون الإتصال بالوزير الذي يعمل عنده مدير الدائرة.¹

2- الإتصال غير الرسمي

وهو الإتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العالمين يتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعلمهم ، أو تبادل المعلومات من خارج نافذة الإتصال الرسمية.

ج- أنواع الإتصال من حيث درجة تأثيره :

ويقسم العلماء الإتصال من حيث درجة تأثيره إلى الإتصال المباشر والإتصال الجماهيري ويهنا هذا التقسيم ونقف أمامه بشيء من التفصيل :

1 +الإتصال المباشر الشخصي:

يقصد عملية تبادل المعلومات والأفكار والإتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة دون عوامل أو قنوات وسطية أو وسائل نقل صناعية حتى يصبح المرسل والمستقبل على إتصال ببعضهما البعض من خلال وسيلة معينة.

2 -الإتصال الجماهيري

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات والأفكار والإتجاهات إلى عدد كبير نسبيا من الأفراد باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الإتصال الجماهيري، وهذا النوع من الإتصال يتم بطريقة غير مباشرة وغالبا يكون في اتجاه واحد ويتخلف الإتصال الجماهيري عن أنواع الإتصال الأخرى من عدة نواحي وهي:²

1. يعتمد الإتصال الجماهيري على التكنولوجيا أو وسائل النقل كانت ميكانيكية أو إلكترونية.
2. يعمل الإتصال الجماهيري على تقديم معاني مشتركة لملايين الناس الذين لا يعرفون بعضهم البعض.
3. مصادر الإتصال الجماهيري مصادر رسمية تحمل، حيث أنها علوية من إنتاج جماعي.

¹ حسن عماد مكاوي وليلى حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، دار المجد للنشر والتوزيع، 2009، ص-ص30-32.
² حسن عماد مكاوي، المرجع نفسه، ص 33.

4. تتسم رسائل الإتصال الجماهيري بالعمومية والتنوع، حتى تكون مفهومة ومليئة لجميع الرغبات.
5. يتم التحكم في الإتصال الجماهيري من خلال العديد من حراس البوابات الإعلامية.
6. يحدث رجوع الصدى متأخراً في الإتصال الجماهيري إذا ما تورد بالأنواع الأخرى في الإتصال.

المطلب الخامس: عناصر العملية الإتصالية ومعوقات الإتصال

أولاً/ عناصر العملية الإتصالية:

عناصر عملية الاتصال

تعتمد عملية الاتصال على عناصر أساسية متصلة ببعضها وتتداخل مع الظروف النفسية والشخصية والاجتماعية، وتتأثر بها عمليات نقل المعلومات والآراء بين الأفراد والجماعات و فيما يلي أهم هذه العناصر:

1. المرسل Sender:

وهو الشخص الذي يقوم بالحوار بداية فيضع أفكاره وآرائه على شكل رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده، بهدف تحقيق أثر معين.¹ إذ يمكن في هذه الحالة القول أن الشخص المرسل ربما يكون رئيساً وقد يكون مرؤوساً على حد سواء.²

2. الرسالة Message:

هي الوضوح أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل أو الهدف الذي تهدف عمليته إلى الاتصال إلى تحقيقه.³ حيث تكون الرسالة عبارة عن رموز كالكتابة والكلام والرسومات والصور،⁴ ويراعي في ذلك ما يلي:

- أن تكون الرسالة واضحة حتى يسهل فهمها.

- أن تحسن اختيار الزمان والمكان لاستقبال الرسالة.

- أن يكون محتوى الرسالة مناسباً لسن المستقبل.⁵

¹ عبد اللطيف بن ديبان العوفي، المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل، دار جامعة الملك سعود للنشر، ط 2، الرياض، السعودية، 2012، ص. 04.

² محمد علي شمس الدين، إسماعيل محمد الفقي، السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2007، ص. 267.

³ حسين حمدي الطوبجي: وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم، دار القلم، ط 8، الكويت، 1987، ص. 30.

⁴ غريب عبد السميع: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص. 18.

⁵ الدسوقي عبده إبراهيم: التلفزيون والتنمية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2004، ص. 32.

3. الوسيلة Channel:

وهي وسيلة الإتصال التي يمكن بواسطتها نقل الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه، أي أنها الخط أو المسار الذي تتخذه الرسالة عند تحريكها من المرسل حتى تصل إلى المستقبل¹. وهنا نذكر بمقولة ماكلوهان من أن "الوسيلة هي الرسالة" دلالة على أهمية تأثير الوسيلة على الرسالة نفسها، وضرورة اختيار الوسيلة بما يتناسب مع الرسالة، ضماناً لأداء دورها المطلوب بفاعلية².

4. المستقبل:

وهو الشخص أو الأشخاص الذين أرسلت لهم الرسالة والمرسل معرض للعديد من التأثيرات التي يمكن أن تؤثر على فهم الرسالة³.

ويمكن القول أن: "المستقبل هو مرسل مقلوب أو عكسي يحول الإشارة المرسله إلى رسالة مستقبلية ويعالج هذه الرسالة ويوصلها إلى وجهتها وهدفها⁴.

5. التغذية الراجعة:

وهي ردة فعل المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المرسل و تساعد التغذية الراجعة على جعل المرسل قادراً على الاستمرار بالاتصال مع المستقبل لوصول إلى فهم واضح للهدف المطلوب . ومن ثم، فإن رجوع الصدى ما هو إلا رسالة من نوع خاص تتعلق بتأثير رسالة سابقة⁵ من المصدر إلى المستقبل، ومن وجهة نظر المصدر، قد يفهم رجوع الصدى على أنه رسالة تحمل معرفة عن فعالية الاتصال ورجوع الصدى سبيل للنظر إلى المصدر على أنه مستقبل، وهو يؤكد عملية التبادل في الاتصال الفعال⁶.

¹ إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي: تنمية مهارات الإتصال، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2019، ص.186.

² حارث عبود: الإتصال التربوي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص.36.

³ السعيد مبروك إبراهيم : الإتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2013، ص.114.

⁴ عماد فاروق محمد صالح: الإتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي، ط1، الإمارات، 2010، ص.30.

⁵ جاسم مائدة علي : وسائل الإتصال في المكتبات الجامعية دراسة حالة، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 2، العدد 2008، 1.

⁶ منى الحديدية، شريف درويش اللبان: فنون الإتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2009، ص.27.

6. الأثر:

هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال، وتتم على خطوتين، الأولى هي تغيير التفكير، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك.¹ وحسب كيلبر "kilber" فإن هناك ثلاث آثار اتصالية مهمة وهي:

- أ - الأثر المعرفي: هو كل اكتساب ذهني لمعرفة أو معلومة كنتيجة للتفاعل مع الآخرين أو بسبب التعرض لرسالة اتصالية جماهيرية أو عامة.
- ب - الأثر العاطفي: وهو ما يعرف بالمشاعر والعواطف الذاتية الناتجة عن الفعل الاتصالي، مثل مشاعر الحب والكراهية وما يخالج ذواتنا عند التعرض لمضامين رسائل اتصالية.
- ت - الأثر الإدراكي الحركي: ومعنى الاستجابة الجسدية واللفظية تجاه الرسائل الاتصالية ومضامينها أي اجتماع الأثر المعرفي والأثر العاطفي والسلوكي على مستوى الفعل الحركي وإحداث الاستجابة أو الأثر الاتصالي.²

7. التشويش:

تفسر قضية التشويش على أنها خلل طارئ في قناة أو وسيلة الاتصال وهذا الخلل أو الاضطراب يحدث تحريفاً في مضمون الرسالة الاتصالية.³ وله أشكال عديدة أهمها:

- تشويش ناتج عن اختلاف في دلالات الألفاظ.
- تشويش ناتج عن خلل ميكانيكي فني في أجهزة الإرسال والاستقبال.
- تشويش ناتج عن البيئة المحيطة بالمرسل أو بالمستقبل أثناء عملية الاتصال.

8. الخبرة المشتركة:

أي كل فرد يحمل نطاقاً واسعاً من الخبرات والمعلومات، فكلما تقاربت المعلومات بين المرسل والمتلقي زادت فعالية الرسالة وكلما قلت انخفضت فعالية الرسالة.⁴

¹ وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي: الإتصال ووسائله الشخصية و الجماهيرية و التفاعلية، دار الكاتب الجامعي، ط1، الإمارات، 2017، ص.58.

² مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل الى الاتصال و تقنياتها الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004، ص.33-34.

³ عبد الله الطويرقي: علم الاتصال المعاصر-دراسة في الأنماط والمفاهيم وعلم الوسيلة الإعلامية، مكتبة العبيكات، ط 2، الرياض، 1997، ص.44.

⁴ عبد الرزاق الدليمي، نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص.29.

ثانيا/ معوقات الإتصال:

1 - معوقات متعلقة بالمرسل:

تتمثل في¹:

- قصور المرسل و عدم قدرته على صياغة الرسالة بوضوح.
- صعوبة تفاعله مع الآخرين.
- إصدار الأحكام المسبقة تجاه المستقبل.
- عدم قدرته على تخطيط الاتصال.
- عدم الاكتراث بالنتيجة أو بالأثر المنتظر من عملية الاتصال

2 - معوقات متعلقة بالرسالة:

قد تتضمن الرسالة التي تم إرسالها بعض الأخطاء بعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع، وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية على درجة من عدم التيقن يطلق عليه التشويش، مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل الضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرود، والتي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.

3 - معوقات متعلقة بالمستقبل:

- هناك بعض المعوقات المتعلقة بالمستقبل منها:
- سوء التقاط الرسائل كالتسرع في التأويل المقصود بالحديث.
- عدم الانتباه للحديث ككل والتركيز على عناصر منتقاة، مما يؤدي إلى سوء تفسير المقصود بالرسالة.

- إصدار الأحكام المسبقة تجاه المرسل، واتخاذ المواقف السلبية تجاه الرسائل الواردة إليه²

4 - معوقات متعلقة بالوسيلة:

تتمثل المعوقات التي تعترضها في:

- الاختيار الخاطئ للوسيلة، حيث تفشل عملية الاتصال برمتها عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة أو ضعيفة، أو غير متكاملة أو غير متجانسة.

¹ منماني نادية: واقع الإتصال الداخلي (الرسمي، اللارسمي) بين جمهور الأساتذة الجامعيين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير - اتصال في التنظيمات -كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة.1997، ص272

² محمد سلامة غباري والسيد عبد الحميد عطية: الإتصال و وسائله بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر.1991،

- الاستخدام الخاطئ للوسيلة، حيث قد تتوافر لدى الأفراد أو المؤسسات وسائل اتصال متعددة، تقليدية، وإلكترونية مثلا ويتم استخدامها بأسلوب سيئ إما بسبب الجهل، أو الإهمال أو سوء الإدارة.

- بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة.

- ازدحام واختناق قنوات الاتصال.

- سوء وضعف وسيلة الاتصال التي تؤدي إلى تشويه عملية الاتصال أو إضعافها.

5 - معوقات متعلقة بالتغذية العكسية:

يمكن إيجازها في¹:

- الافتقار إلى متابعة سير عملية الاتصال، وعدم الاكتراث بالنتائج المرجوة منها.
- افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية، وهذا ما يحصل في ظل الإدارات الديكتاتورية التي تفترض الالتزام الحرفي بالتعليمات دون أي مناقشة.
- ضعف بنى الاتصال التحتية، أو سوء تصميمها بحيث تكون باتجاه واحد وليس اتجاهين.
- تعالي مرسل الرسالة على المستقبل وعدم الاستئناس بأراءه، وتحصل هذه الحالات في الإدارة البيروقراطية أو الديكتاتورية التعسفية

كما يمكن تلخيص معوقات الاتصال في النقاط التالية:²

- التباين في الإدراك والمستوى بين المرسل والمستقبل.
- الشرود وعدم الانتباه الذي يعني عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة.
- الافتراض المسبق وينجم هذا عن افتراض المرسل بأن المستقبل يستوعب الرسالة، فلا يفصل بصورة كافية في بعض الجوانب المهمة، ولا يقدم الأدلة الضرورية لتوضيح مقاصده.
- العرض المختل للرسالة أي بصورة غير منظمة وغير مترابطة، فيؤدي ذلك إلى تشويش المتلقي وعدم فهمه أو إفهامه.
- إغلاق قنوات الاتصال عن طريق منع المشارك في الاتصال من محاوره المرسل بصورة متكافئة، فالحوار يساعد على إقامة جسور تصل بينهما

¹ عصام سليمان الموسى: المدخل في الاتصال الجماهيري، ط6، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص 27، 28
² علي فرجاني: العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، دار أمجد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2018، ص.88.

المبحث الثاني: وسائل الإتصال عن بعد

تطورت وسائل الإتصال الجديدة والتي تخدم بعضها البعض وتؤثر في بعضها البعض ، من خلال حاجات المؤسسات المستمرة لتوظيف فعاليتها وتحسين أدائها وقدرتها، فوسائل الإتصال عن بعد تستطيع أن تنقل المعلومات إلى أي مكان بسرعة كبيرة و تسهيل أساليب وطرق الحصول على المعلومات وتخزينها و استرجاعها.

بناء على ذلك فالتكنولوجيا المتطورة تسمح بتطوير وسائل الإتصال عن بعد مما يؤدي إلى تحسين الخدمات أو يخلق الحاجة إلى الوسائل الجديدة التي تقدم خدمات يصعب توفيرها من خلال الوسائل القديمة التقليدية.

تلعب الإتصالات عن بعد على المدى البعيد الدور الكبير والفعال في بناء وتطوير المؤسسات وهيكله أعمالها الداخلية والخارجية بشكل حديث يواكب عصر التطور، لهذا نجدها (المؤسسات) تسعى إلى اختيار التقنيات والوسائل الاتصالية التي تقدم الخدمات المطلوب تطبيقها في المؤسسة، إضافة إلى كيفية تحقيق التوافق بين هذه التقنيات والخدمات للرقى بها، وتأدية وظائف ومهام المؤسسة بالاعتماد على معلومات متقدمة ومتوفرة وفي الوقت ذاته دقيقة و مضبوطة.

المطلب الأول: مفهوم الإتصال عن بعد

يتمثل الإتصال عن بعد في تلك العملية التي يتم بموجبها تراسل (نقل و تبادل) المعلومات بشكل إلكتروني عن طريق الشبكات بأنواعها المختلفة، عبر مسافات بعيدة المدى و بالاعتماد على تكنولوجيا الإتصالات الحديثة¹.

فالإتصالات عن بعد" تشتمل على مجموعة من المكونات المادية والمكونات البرمجية المنسقة والمهيئة لغرض التواصل بالمعلومات، التي تشتمل على نصوص ورسومات و صور و معلومات صوتية ومقاطع فيديو من موقع إلى آخر"².

¹ حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الإتصال الحديث في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط4، 2005، ص 49- 52
² عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي : شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2009، ص 89.

وعليه فإنها تتكون من أجهزة حواسيب، أجهزة إدخال وإخراج وبرمجيات الإتصال التي تؤمن السيطرة على فعاليات الإدخال والإخراج، قنوات أو وسائل اتصال سلكية أو لاسلكية، كما تتكون من معالجات الإتصال والمتمثلة في أجهزة المودم والموزعات والمسيطرات وغيرها¹.

تنتقل المعلومات من خلال الاتصالات البعيدة المدى على هيئة إشارات تناظرية (تماثلية) Analogue Signals وهي الإشارات التي يتم تمثيلها بموجة مستمرة في علاقتها مع الزمن والتي تمر عندما تنتقل المعلومات خلال الشبكة، أين يتم تحويل البيانات المراد إرسالها إلى إشارات كهربائية يتم التحكم فيها حسب حالة المعلومات . وقد تنقل عن طريق إشارات رقمية Digital signal وهي الإشارات التي تمثل على هيئة " موجة منقطعة ويرمز لها (بالصفير / الواحد) وتستخدم في كل أنواع الحواسيب وفي قسم من الشبكات والجهاز الذي يستخدم لتحويل هذه الإشارة إلى هيئة تماثلية و بالعكس يسمى بالمودم حيث يحول الإشارة إلى رقمية عند دخولها إلى الحاسوب و بالعكس يحولها إلى إشارة تماثلية عند دخولها إلى وسط الإتصال المادي²

أما المكونات الرئيسية لنظام الاتصالات عن بعد فهي : وحدة البث، وهي جهاز يقوم ببدء الإتصال، والجو أو الكابلات، وهي الوسط الذي يتم البث من خلاله، ووحدة الاستقبال، وهي نقطة وصول البث³، تقوم وحدة البث بتحويل أو تشفير البيانات /الرسالة إلى إشارة، يتم إرسالها إلى وحدة استقبال واحدة أو أكثر تقوم بفك شفرتها كي تصبح مفهومة للمستخدم، الذي يكون شخصاً أو حاسوباً أو جهاز آخر غير ذلك . قد يكون هذا البث ثنائي الاتجاه، لو كانت هناك عند نهاية مسار البث وحدة بث واستقبال معاً . وفي حالة إشارة "الإرسال الإذاعي أو التلفزيوني"، يتم البث من وحدة بث واحدة إلى العديد من وحدات الاستقبال، كأجهزة المذياع أو التلفاز، وبينما تنتقل الإشارة عبر وسيط البث من وحدة البث إلى وحدة الاستقبال، يُحت مل أن تتعرض للتشويش أو التعديل بسبب تداخل الإشارات الأخرى⁴ .

¹ أكاديمية الفيصل العالمية : أساسيات تكنولوجيا المعلومات، عضو المجموعة العربية للتعليم والتدريب، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2009، ص 19.

² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد : العملي الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2008، ص ص 186-187.

³ حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، عمان: دار البداية، 2013، ص 116.

⁴ حسن جعفر الطائي، المرجع نفسه، ص 117.

المطلب الثاني: نشأة وتطور وسائل الإتصال عن بعد

شهد المجتمع البشري ثورة الإتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، حيث أصبح ممكنا لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الإتصال الثانية عندما توصل السوماريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم وفي الكتابة المسمارية على الطين نحو (3600) ثلاثة آلاف وست مئة سنة قبل الميلاد، وقد حفظت تلك الألواح الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في مرحله الأولى، واقتربت ثورة الإتصال الثالثة بظهور الطباعة على يد العالم غوتنبرغ "Cautenbergue"، وفي منتصف القرن الخامس عشر (15) ميلادي، وخاصة بعد اختراع "غوتنبرغ التاريخي" بينما بدأت معالم ثورة الإتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر، أما ثورة الإتصال الخامسة في بنت النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد ابتكارات فاقت الابتكارات السابقة، وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الإتصال والذي نتج عنها الإتصالات عن بعد والتي تتمثل أساسا في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها البرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين، باعتبارها ثورة حقيقية في نقل المعلومات وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الإتصال، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيات وحولت العالم إلى قرية لئونية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة كل ما يحدث وقت وقوعه، إلا أن هذا الانفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية وعلى مستوى التخصص العلمي والمهني¹.

وقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا الإتصال عن بعد مما قرّم أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهره هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات، وثورة الإتصال تتجسد في تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة بدأ بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون والانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الإتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها: مرحلة الإتصال المتعدد الوسائط ومرحلة

¹ محمد لعقاب، مجتمع الإسلام والمعلومات (ماهيته وخصائصه)، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 66.

التكنولوجيات الاتصالية التفاعلية ومرحلة الوسائط المهجنة (Hypermedia) ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الصناعي وا لألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية¹.

وتميزت التكنولوجيا الحديثة للاتصال، بالاتصالات الفضائية وإمكانية الاتصال المباشر بقواعد البيانات انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي والرقمي، وخدمات الفيديو توكس، التلي تيسك، الفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر، الميكروفون، الاليف الضوئية، الاتصالات الرقمية، خدمات الهاتف المحمول، البريد الالكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد².

المطلب الثالث: أهم أنواع وسائل الإتصال عن بعد

بناء على ما تقدم يمكن تقسيم وتوزيع وسائل نقل المعلومات إلى نوعين أساسيين من وسائل الاتصال عن بعد وذلك حسب طب يعة وسائل الاتصال المستخدمة والتي قد تعتمد عليها المؤسسة موضوع الدراسة وهي

أولاً- الاتصال اللاسلكي :

"يستخدم الاتصال اللاسلكي" كمصطلح لنقل المعلومات عن بعد دون استخدام موصلات كهربائية أو ضوئية (أسلاك، كوابل أو ألياف)، بل بعض أشكال الطاقة التي يتيحها الطيف الكهرومغناطيسي بتردداته الإذاعية المعدلة في السعة (AM) أو في التردد (FM) أو في الطور (Phase) ، بالإضافة إلى ضوء الأشعة تحت الحمراء، ضوء الليزر، الضوء المرئي العادي و الطاقة الصوتية، وقد تكون المسافة المغطاة قصيرة (بضعة أمتار كما هو الحال في جهاز التحكم عن بعد في التلفزيون)، أو في اتجاهين (مثل الهواتف المحمولة ويشمل مجال الاتصال هذا عددا متزايدا من التكنولوجيات الجديدة الثابتة، المتنقلة والمحمولة، مثل أجهزة الراديو، الهواتف الخلية و اللاسلكية، شبكات العمل اللاسلكية، وحدات نظام تحديد المواقع GPS، مفاتيح أبواب المرائب، ملحقات الكمبيوتر اللاسلكية (الفأرة، لوحة المفاتيح السماعات الطابعات). وعموما ، فنظام الاتصالات اللاسلكية يتكون من جهاز إرسال وجهاز استقبال وعناصر الإشعاع الكهرومغناطيسي والهوائيات أو أشعة ليزر ومعدات استشعار بصرية³.

¹ حسن عماد الدين مكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002، ص 89

² خلاف جول، وسائل الاتصال الحديثة وتأثيراتها على العلاقات الأسرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الدعوة والاعلام جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، 2002-2003، ص 40

³ فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، بعض تقنياتها الحديثة، دار هومة للنشر، الجزائر ، ط 01، 2014، ص 53.

ثانيا- الإتصال السلبي

ويمثل الإتصال الكابلي : " يعتبر كابل الاتصالات، من أهم وسائط نقل البيانات المسموعة والمرئية (بالإضافة إلى الكهرباء، إشارات الضوء...) في شكل إشارات وبكميات ضخمة، وهو عبارة عن مجموعة من الأسلاك المعزولة عن بعضها البعض والمغلقة بمواد عازلة أو واقية مثل البلاستيك، ويعتمد على النحاس أو الألمنيوم في صناعته وهذا لتقليل التكلفة، حيث تكون الكوابل مغلقة مجموعة من العوازل البلاستيكية، يختلف سمكها باختلاف مجال الاستخدام.

عرف منتصف القرن التاسع عشر أول استخدام الكابلات الاتصالات، من خلال الربط بين فرنسا وبريطانيا بواسطة كابل اتصال بحري، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد عرفت بناء أول نظام كابلي في ولاية "بنسلفانيا" عام 1946، وفي عام 1965 قامت لجنة الاتصالات الفيدرالية FCC باعتبار شركات الكابل محطات تلفزيونية محلية وكان محظورا عليها أن تمتد نشاطاتها إلى مسافات بعيدة ولذلك كان نحو خدمة الكابل بين عامي 1965 و1972 محدودة للغاية. وفي سنة 1980 أسقطت جميع القيود السابقة، مما أدى إلى تطور كبير في خدمات الكابل، من خلال تحسين النقل التلفزيوني، وتوفير الإتصال بشبكة الانترنت.

" عرفت بعد ذلك عدة أجيال جديدة من الكابلات لنقل حركة الهاتف ثم لنقل حركة المعلومات عموما (التلفزيون، الانترنت) وهذا باستخدام تقنية الألياف البصرية. وعلى الرغم من أن أقمار الاتصالات تغطي جزءا معتبرا من الطلب على نقل المعلومات، وخاصة لصالح التلفزيون والانترنت، فإن الألياف الضوئية البصرية تظل هي الأساس في شبكة الاتصالات العالمية، فمنذ سنة 2003 ربطت الكابلات البحرية كل العالم ما عدا القطب الجنوبي"¹.

المطلب الرابع: خصائص ومميزات وسائل الإتصال عن بعد

على الرغم من أن الإتصال عن بعد الذي أفرزته الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص ومميزات أخرى يتميز بها الإتصال عن بعد ومن أبرزها:

- ❖ **التفاعلية:** حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية عن بعد على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين على الإتصال لفظ المشاركين بدلا من مصادر وقد ساهمت الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الإتصال والحوار الثقافي المتكامل عن بعد مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الإتصال تفاعلا إيجابيا

¹ حسن عماد الدين مكاي، ليلي حسن السيد، مرجع سابق، ص 144.

- ❖ **الجماهيرية:** وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن توجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الإتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيدة¹.
- ❖ **القابلية الحركية:** تعني أن هناك وسائل اتصال كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الإتصال من أي مكان ثم نقلها إلى آخر، كما تعني إمكانية نقل المعلومات إلى آخر بكل يسر وسهولة².
- ❖ **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها أن تحول الرسالة المسموعة إلى الرسالة المطبوعة وبالعكس، وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية ظهرت مقدماته في نظام (Minitel) "مينيتيل الفرنسي"³.
- ❖ **قابلية التوصيل والتركيب:** وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويع كبرى من أجهزة بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع التوجه نحو التصغير : تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلكة العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات⁴.
- ❖ **الشيوع والانتشار:** ويعني به الانتشار لنظام الإتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع يأتي ذلك بدعم الأثرياء لتلك النظم الجديدة لكي تشمل القادرين على استخدامها وغير القادرين فقد انقض عصر الانعزال ومن لم يتقن فنون العصر الجديد سيحكم على نفسه بالانقراض بالمعنى التاريخي للكلمة.
- ❖ **التدويل أو الكونية العالمية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال في بيئة عالمية دولية وذلك حتى تستطيع المعلومة تتبع المسارات التي يتفق عليها رأس المال الإلكتروني عند الحدود ويتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم⁵.

¹ عبد الأمير فيصل: الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، ط1، دار الشروق، عمان، 2005، ص 25.

² محمد الفاتح الحمدي، مسعود بوسعدية، مسامي قرناني : تكنولوجيا الإتصال والاعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط 1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 04.

³ محمد عبد الباسط عبد الوهاب : استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 262-263

⁴ محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا دار الهدى، الجزائر، 2006، ص 25

⁵ محمد الفاتح حمدي مسعود بوسعدية، مسامسن قرناني: تكنولوجيا الإتصال والاعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2001، ص 10.

❖ **التعقيد وكثافة الاستخدام** : تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها (عن بعد)، رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي بذلك تأخذ صيغة احتكارية حيث تتركز عادة على أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع¹.

❖ **الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها** : إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن الشركات العالمية المتعددة الجنسيات، يؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما ولكن أيضا في التأثير على ادارتها واستخدامها وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من أحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها، وترسيخ تبعية ثنائية الأولى في المجال الثقافي².

المطلب الخامس: إيجابيات وسلبيات وسائل الإتصال عن بعد

للإتصال عن بعد إيجابيات كما له سلبيات يملئن حصرها فيما يلي³:

أولاً- إيجابيات وسائل الإتصال عن بعد

✓ **تسريع عملية إرسال المعلومات** : فالأدوات الخاصة بالاتصالات عن بعد مثل البريد

الإلكتروني وأنظمة الرسائل النصية، تُساعد في تسريع عملية إرسال المعلومات من داخل وخارج المؤسسة أو الوجهة المعنية، بالإضافة إلى أنها تُسهّل من عملية مشاركة المعلومات بين الشركات الكبيرة مما يجعل أعمالها ذات فاعلية أكبر.

✓ **نشر العلامة التجارية وتحسينها** يمكن نشر وزيادة المعرفة بالعلامة التجارية من خلال

المحتوى المُلائم والمُقنع الذي يجذب العملاء المُحتملين، ويزيد من رؤية ومعرفة العلامة التجارية، إلى جانب تحسين سمعة العلامة التجارية، حيث يطلّع أصحاب العمل على التطورات الصناعية من خلال وسائل الاتصال الحديثة من وجهة نظر الخبير بالمجال، والذي سيؤدي لتحسين مشاهدة النشاط التجاري من قبل الجمهور.

✓ **تسهيل التواصل بين الناس** فيفضل وسائل الاتصال الحديثة أصبح بمقدور الناس التواصل

فيما بينهم بسهولة، حتّى وإن كانوا في بلدانٍ مُختلفة، بفضل تكنولوجيا الاتصال الصوتي

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيرية العربي للنشر والوزيع، القاهرة، مصر، 1990، ص

12.

² محمد الفتاح حمدي مسعود بوسعيدية، سامسن قرنتاتي، المرجع نفسه، ص 11.

³ خلاف جلول، المرجع السابق، ص 91.

والمرئي أيضاً، فأصبح بإمكان المُعْتَرِبِينَ الاطمئنان على أهلهم في بلدٍ آخر، ممّا جعلَ الحياةَ أسهلَ للجميع.

✓ **سرعة الحصول على المعلومات** فوسائل الإتصال جعلت عملية الحصول على أي معلومة أسهل وأسرع، ممّا جعلها الوسيلة الأولى للصحافة والإعلام، فلقد أصبح الحصول على المعلومات من بلدانٍ أخرى أمراً سهلاً وسريعاً.

✓ **إمكانية التعلم عن بعد** فلقد أصبح التعليم من المنزل عن بُعد أمراً ممكناً وسهلاً؛ بفضل وسائل الإتصال المرئية والصوتية في يومنا هذا، فما على التلميذ إلا الجلوس وراء شاشة الكمبيوتر والاستماع إلى أستاذه يشرحُ الدرس، ممّا جعلَ عمليةَ التعلُّم أسهل بالنسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة والمُقيمين في بلدانٍ بعيدة، أو كما شهدناه لعالم في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19).

ثانياً- سلبيات وسائل الإتصال عن بعد

✓ **مشكلات التوافق:** فالأجهزة المصنوعة من قبل شركات مختلفة قد لا تتمكن من الإتصال مع بعضها أو قد تحتاج إلى جهد إضافي للتغلب على هذه المشاكل.

✓ **السرعة:** إن الشبكات اللاسلكية تكون غالباً أبطأ من الشبكات الموصولة مباشرةً باستخدام تقنيات الإنترنت .

✓ **الخصوصية:** الشبكات اللاسلكية أضعف من حيث حماية الخصوصية لأن أي شخص ضمن مجال تغطية شبكة لاسلكية يمكنه محاولة اختراق هذه الشبكة.

✓ **صعوبة الحركة و التنقل** بسبب التقني بالأسلاك .

✓ **الصيانة والتكلفة المرتفعة:** الاسوء في الشبكات السلكية انه يجعل منظر الجدران غير مرتب وتعدد الأجهزة يكلف في عملية الصيانة أن مكونات الشبكات السلكية هي (كابلات ،سويتش، هب، مسير.....الخ) لذلك يجب أن نخطط لها بعناية .

✓ **حدوث فجوة معرفة** بين الدول الم الكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة مثل الدول العربية، فان لم تستطيع إلى المشاركة فيها سوف يهددها خطر حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرفية¹.

¹ مرجع سبق ذكره، ص 92.

خلاصة الفصل

خطى الإنسان خطوة عملاقة في تطوير الاتصال وصولا إلى وسائل الإتصال عن بعد التي ذكرناها لتسيير عمله وعلاقاته بأفضل درجات من الرضا، حيث ارتقى الإتصال عن بعد بتزويد الناس بالمعلومات وحقائق وبيانات، إلى تنوير والتوثيق، مساعدة المؤسسات على رفع مستواها ودفعم للعمل من أجل مصلحة العامة، كما لم يتوقف الإنسان عند استعمال الإتصال كوسيلة لتبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الإشارات والكلام . بل تعدى ذلك إلى تطويره واستخدامه في مجالات حياته مؤكداً بذلك على وسائل عن بعد، وأخيراً لا بد أن ينتبه الإنسان إلى مكان وقوفه في هذه الفوضى التكنولوجية العظيمة، إذ لا يكون في يومٍ من الأيام مُتَحَكِّمًا فيه من قبل الآلات الصماء، بل يجب أن يقود زمام الأمور ويعلم أنه سيد الموقف في هذه الحياة، وأن الدنيا لا تحترم ضعيفي الإرادة بل يجب أن يكون متحكماً في زمام الأمور كلها واعياً إلى القدر الذي يجب فيه استخدام وسائل الإتصال المختلفة.



الفصل الثاني
الخدمة العمومية وطرق
تحسينها

تمهيد:

تحتل الوظيفة العمومية في عالمنا المعاصر مكانة مرموقة ضمن المجموعة الوطنية باعتبارها أداة أو مظهرا من مظاهر ممارسة سلطة الدولة وبالتالي فإن الإدارة العمومية تعيش في بيئة معقدة وديناميكية تجعلها بحاجة مستمرة إلى التحديث والتكيف مع المحيط العام السائد، ومع تزايد تطلعات المواطنين من حكوماتهم لتوفير خدمات كثيرة وذات جودة عالية، يقع على كاهل الجهاز الإداري الحكومي عبء مزدوج يتمثل في ضمان خدمات جيدة وتطبيق سلوك اقتصادي رشيد في التسيير العمومي لضمان ديمومة الدولة، والإدارة العمومية الجزائرية بدورها ليست بمنأى عن التحديات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المحيطة، غير أن التسيير العمومي الـ منتهج لبلوغ رهانات الدولة الحديثة منذ الاستقلال أفرز عدة تناقضات بين مدخلات الإدارة العمومية ومخرجاتها، سواء من حيث الجودة في الفعل أو الاقتصاد في النفقات العمومية، وهذا ما رفع أصابع الاتهام نحو البيروقراطيين تارة، والقوانين المسيرة للإدارة العمومية ومن هذا المنطلق حاولنا التفصيل في هذا المبحث حول تحسين الخدمة في المؤسسات العمومية.

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

تعمل المؤسسة على تحسين خدماتها العامة، وتضعها كهدف أساسي في ظل التغيرات السريعة والمنافسة الشديدة بين المنظمات العامة، وقد أصبح المواطن سيد الموقف يسعى الجميع لإرضائه، فموضوع الخدمة العمومية من المواضيع التي عرفت اهتماما واسعا ومهما، يسعى الجميع لتحقيقها، حيث تعتبر مؤسسة الشبه الطبي من المؤسسات التي تسعى دائما إلى كسب ثقة المواطنين، إذ تمثل الخدمة العمومية عسبا حيويا موجهة للمواطنين دون تمييز، والتي تتكفل المنظمات العامة بضمانها وتلبيتها، وهذا من أجل تسهيل وتحسين الحياة اليومية للمواطن، وسنحاول في هذا المبحث التطرق التفصيل في هذا الموضوع.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تعرف الخدمة بأنها أي نشاط يقوم به الإنسان لغيره من الأفراد أو الجماعات، وتنقسم إلى عدة أنواع كالإجتماعية التي يقدمها الفرد لمجتمعه، كخدمة التطوع، والمشاركة في حملات التبرع بالدم، والوطنية التي تتضمن الحفاظ على أمن الوطن والتطوع في الجيش.

هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها، كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائما، ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلا فإنها لا تجني من ورائها المال من المواطنين، لكنها تأخذ مقابلا على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجية، وسنتحدث في الفقرة التالية بشكل أوسع عن أنواع الخدمة العمومية¹.

يعرف خبراء الإدارة الخدمة العمومية على أنها الحاجة الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع فهي المحرك الأساسي لكل سياسة وكذا التدخل في شؤون المجتمع بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين².

¹ نادية عطار، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العمومي، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير مالي، جامعة تلمسان، 2015، ص71.

² المرجع نفسه، ص72.

المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

أولاً: خصائص الخدمة العمومية

وتتمثل هذه الخصائص في¹ :

- 1 - **عدم الملموسية**: أي أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما أنها تفقد متلقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها، أو تذوقها أو رؤيتها عند حصوله عليها.
- 2 - **التلازمية** : وتعني وجود علاقة مهمة بين الخدمة وبين مانح الخدمة مما ينتج عنه ضرورة حضور المستفيد من الخدمة إلى أماكن تقديمها، مثل الخدمات الطبية.
- 3 - **التباين**: تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التمييز وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات خاصة تلك التي يعتمد تقديمه على الإنسان بشكل كبير واضح، فيصعب على مورد الخدمة، أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة .
- 4 - **الفنائية (عدم القابلية للتخزين)**: إن الخدمة هي ذات طبيعة غير قابلة للتخزين فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة معينة وهذا راجع لعدم ملموسيتها، فبعض مؤسسات الخدمات وخصوصا في القطاع الخاص وتلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفادة منها، وبالتالي فهذه الخاصية لا تؤثر إذا كان الطلب مستمرا، إلا أن التباين في الطلب وعدم استمراره بوتيرة منتظمة يحدث اضطراب في المؤسسات المقدمة للخدمة.
- 5 - **عدم انتقال الملكية** : إن هذه الخاصية تميز بين الناتج السلعي والإنتاج الخدمي، كون أن ملتي الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها
- 6 - **المنفعة العامة (المصلحة العامة)**: بحيث تهدف الخدمة العامة إلى تحقيق المصلحة أو المنفعة العامة كهدف أساسي وبالتالي فإن النشاط الحكومي أو منظمات الخدمة العمومية تهدف أساسا لتحقيق الصالح العام خاصة مع خضوع هذه الهيئات ومن ثم الخدمات العمومية للرقابة العامة من قبل أطراف متعددة كرقابة الوصاية ورقابة المجتمع المدني هذا وتكون بعض خصائص الخدمة ظاهرة كما قد تكون

¹ سعيدة طيب، إصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن، الملتقى الوطني حول:الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة التكوين المتواصل، مستغانم، 40 و 41 أكتوبر، 2014 ، ص 12.

هناك خصائص ضمنية يدركها طالب الخدمة والمستفيد منها عند مقارنته لتكلفة الخدمة ومدى إشباعها لحاجاته.

ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية على ثلاث مبادئ جوهرية يتوجب على الموظفين والقائمين بتقديمها أن يحترموها وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:¹

1- مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية:

يعتبر هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي، حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية دون انقطاع إلا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة، ويعد الفقيه الفرنسي (رولان أول من استخلص هذا المبدأ في أحكام مجلس الدولة الفرنسي.

إن تقديم الخدمات بشكل مطرد ومستمر أمر لازم، فلا يمكن إعطاء سمة أن الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها، إذا ما تمت تلبية تلك الحاجات بصفة وقتية كما ت كمن أهمية هذا المبدأ تنبع من طبيعة الخدمات العمومية تجد ذاتها ويعول عليه جمهور المنتفعين في الاستفادة من هاته الخدمات وتحقيق رغباتهم المتنوعة وقضاء مصالحهم.²

2- مبدأ المساواة

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

- فئة المستعملين

- فئة غير المستعملين

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

ب - فئة غير المستعملين : إن مبدأ المساواة يشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية" قاعدة قديمة وتقليدية، وعضت بقاعدة أكثر شمولية تسمى "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية والذي يعني كل

¹ ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات ما العمومية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007/2008، ص 24.

² ضريفي نادية، المرجع نفسه، ص 26.

من لهم علاقة بالخدمة العمومية، إضافة إلى كل من يتعامل مع المرفق (موردون، منتجون)، والذين لأجل حمايتهم من أي تحيز أو تمييز إداري .

3- مبدأ الملاءمة: يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فيجب على الخدمة العمومية، ان تتلاءم ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أدائه ولذلك اعتبر "مبدأ الملائمة كأساس المبدأ الاستمرارية"

هناك مرافق عمومية تتعلق على نفسها أمام هذه الصعوبة، وقد تعتبر نفسها أنها الوحيد ة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه مثل المرافق الإدارية، وهناك مرافق عمومية أخرى وخاصة ذات الطبع الصناعي والتجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته، والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره وهذا الإشكال يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازي مع حاجات الجمهور إلا في وضعيات الأزمة تحت ضغط الرأي العام، الأمر الذي يسبب في أحسن الأحوال انقطاعات في جودة الخدمة، وعدم التلاؤم الدائم¹ .

المطلب الثالث: أنواع ومعايير الخدمة العمومية

أولاً: أنواع الخدمة العمومية

من أنواع الخدمة العمومية نجد²:

- **الخدمة الإدارية:** كخدمة المحافظة لمواطنيها والخدمات المرتبطة بالمجالس البلدية.
- **الخدمات الإلزامية :** ومنها الخدمات الاجتماعية والمتعلقة بالمعرفة، وتشمل خدمة التعليم المدرسي، والتطعيم الطبي ضد الأمراض والأوبئة الخطيرة كشلل الأطفال، والحصبة، والفيروسات التي تهاجم البشر من فترة إلى أخرى.
- **الخدمات المتعلقة بمستلزمات الحياة الضرورية :** وأهمها خدمة المياه، وخدمة الكهرباء، والصرف الصحي، وتوزيع الوقود والغاز وغيرها.

¹ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015، ص 45، ص 46.

² مجد الهاشمي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها إداريا، مؤسسة الوراق، عمان، 2010، ص 122.

- **خدمات مجانية وأخرى مدفوعة :** وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية، ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين كإنارة الشوارع، وعمل الشرطة، أما الخدمات المدفوعة التي تقدمها مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة فمثالها خدمة المياه، فيما يوجد نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها المالية كل من الدولة والمواطن كالنقل العام، وتوفير شبكة كهرباء للمنازل¹.
- **خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقديمه :** مثل الخدمات التعليمية والصحة و هي خدمات يفترض أن تقديمها و توفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- **الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها)** مثل التزويد بالماء، الكهرباء، الغاز و النقل ..إلخ وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة والمؤسسات العمومية، وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف القطاع الخاص وتتم إدارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.
- **خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع :** إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات . ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا : المكتبات العامة، المتاحف والمنتزهات العامة.
- **خدمات ذات طبيعة اجتماعية :** يكمن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات، ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا².
- **خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني المالية العامة...إلخ.
- **خدمات اجتماعية وثقافية:** والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم، الصحة المسرعات الاجتماعية...إلخ.³

¹ مرزوق عدمان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، المحمدية، الجزائر، جسر للنشر والتوزيع، 2015، ص16.

² مرزوق عدمان، المرجع نفسه، ص17.

³ أحمد علاش ونادية بودواب، ماهية المرفق العام والخدمات العمومية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني بعنوان "اصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، 2014، ص ص 3-4.

- **الخدمات ذات الطابع الاقتصادي** : و التي عليها عموما خدمات عمومية صناعية أو تجارية . ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكورة في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات ، الطاقة ...إلخ كما يمكن تصنيف الخدمات العمومية بشكل التالي.
- **خدمات عمومية سيادية** : وهي مجموعة من الوظائف التي تقوم بها بعض المؤسسات لضمان السيادة والسلطة للبلد داخليا وخارجيا مثل العدالة ، الشرطة، الدفاع الوطني، القنصليات.
- **خدمات عمومية اجتماعية** : وهي خدمات يستفيد منها تقريبا كل أفراد المجتمع وغالبا ما تكون مجانية مثل: التعليم، الصحة، السكن، نشاطات ثقافية.

ثانيا: معايير الخدمة العمومية

من بين معايير الخدمة العمومية نجد¹:

- **المساواة**: فلجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العموميّة دون تمييزٍ على أساس الجنس، أو اللون، أو العرق، أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير
- **الديمومة**: إنّ ما يميّز الخدمة العموميّة أنّها لا تنتهي؛ كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، ممّا يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامّة عن التوقف؛ بسبب عدم توفّر التمويل، أو إضراب الموظفين، أو الأحوال الجويّة القاسية.
- **التطور**: يجب أن تواكب الخدمات العموميّة أشكال التقدم، ولا سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام، وطرق تسديد فواتير الكهرباء مثلاً.

المطلب الرابع: مظاهر الخدمة العمومية

وفي الجزائر تؤكد الحكومة عزمها على تحسين الخدمة العمومية من خلال تغيير نوعي لأنماط تنظيم وسير الإدارة و تسهر على ما يعزز تجسيد التحسين الدائم للخدمة العمومية من خلال المظاهر التالية²:

- 1- تحسين الاستقبال عبر تهيئة وإقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين.
- 2- تكييف أيام ومواقيت استقبال المواطنين بالمرافق العمومية وفتح أبواب المصالح.
- 3- تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الإدارة بالموارد.

¹ المرجع نفسه، ص145.

² عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير، العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة، 2010، ص89.

- 4 - إقامة الشبائيك الوحيدة التي ستسمح للمواطنين بإمكانية للقيام بكل مساعيهم الإدارية في إطار منظم وعاجل.
- 5 - وضع أنظمة وإجراءات للإتصال بغرض ضمان إعلام ا لجمهور بالخدمات المقدمة، وتحسين وصولهم إلى المعلومات، وجمع آرائهم واقتراحاتهم.
- 6 - التعميم التلقائي للتكنولوجيات الجديدة للإعلام والإتصال والتكوين ذي الصلة، بمثابة الأسس التي عليها عصنة الإدارة وتطوير الإلكترونية.
- 7 - المتابعة العاجلة والصارمة لدراسة الطلبات وشكاوي المواطنين والرد على انشغالاتهم.
- 8 - تعزيز قدرات الإدارة و فعاليتها، من خلال تكوين المستخدمين و تحسين مستواهم.
- 9 - مشاريع عديدة منها رخصة السياقة البيومترية وجواز السفر البيومترية وأيضاً بطاقة التعريف البيومترية بالإضافة إلى البطاقة الذهبية.

المطلب الخامس: عوائق الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري

لا يمكن تعزيز أسس دولة القانون و تكريس العدالة الإجتماعية من دون مرافق عمومية إدارية ناجعة فعالة، و من هذا المنظور، فقد بذلت الدولة مجهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية و تجهيزات ضرورية لأداء مهامها ، و ذلك بانجاز، تجهيز و تهيئة العديد من المقرات الإدارية وتعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها، بالإضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصنة المرافق الإدارية العمومية وإدخال المعلوماتية في إدارتها و أداءها لمهامها، غير أنه لا تزال نوعية الخدمات التي تقدمها تبقى دون مستوى الطموحات الأمر الذي يشكل مصدر انشغال السلطات العمومية وإحباط لمستعملي المرافق العمومية من خلال النقائص التالية¹:

- نقص في ما يخص استقبال المواطن و التكفل بانشغالاته و طلباته.

- أن بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين
- يقوم البعض بتكليف بعض مرؤوسهم لاستقبال المواطنين و الذين غالبا ما يفتقرون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن و التكفل بانشغالات.
- استقبال المواطنين في ظروف غير لائقة و تقديم ردود سلبية للمواطنين الذي لا يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن و الإدارة.

¹ عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص100.

- نقص التوجيه، الإتصال و إعلام المواطنين لا سيما في¹:

- نقص إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية كالشروط التنظيمية للإستفادة من بعض الخدمات واستحقاقها.
- آجال معالجة الملفات.
- الإجراءات الواجب إتباعها في إعداد الملفات الإدارية.
- نقص و غياب وسائل و إشارات لتوجيه المواطن على مستوى الإدارات و أحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة و تحتاج لإعادة التحيين و الضبط.
- غياب اتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي المقدمة.
- استقبال و توجيه المواطنين من قبل أعوان غير مؤهلين، مهمتهم الأصلية هي الوقاية و الأمن.

- استمرار التصرفات البيروقراطية في بعض الإدارات و المتمثلة في:

- المطالبة بوثائق أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في القوانين و التنظيمات الجاري العمل بها.
- البطء في معالجة طلبات و شكاوي المواطنين.

المطلب السادس : دور الإتصال في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية

من أكثر المفاهيم المغلوطة عن الإتصال أنه قدرة يأتي إلينا طبيعياً " أي تولد معنا " ويبدو أثر هذا الفهم المغلوط في ظاهرة ضعف القدرات والمهارات الإتصالية لدى الطلاب خصوصاً وأفراد المؤسسات عموماً، وفهم عملية الإتصال يبقى أمراً غائبا على الكثيرين فالإتصال مهارة لا تولد معنا، ولكنها تكتسب بالتعلم والمران المستمر متى ما كان لدينا القدرات الأساس للإتصال من هنا نستطيع توضيح دور الإتصال في تقريب الإدارة من المواطن وبذلك القيام بتحسين خدمات عمومية مقدمة من خلال تقديم صورة حسنة عن المؤسسة باكتساب مهارات إتصالية مع الجمهور الخارجي أو الداخلي و في إطار تنفيذ وتطبيق البرنامج القطاعي لتحسين الخدمة العمومية و تبسيط الإجراءات الإدارية عن طريق الإتصال، تم اتخاذ سلسلة من الإجراءات الفعالة والملموسة في هذا الشأن نذكر من بينها²:

¹ العربي بوعمامة وحليمة رقاد، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية 'رهانات ترشيد الخدمة العمومية'، مرجع سابق، ص 22.
² نور الهدى بوزقاو، التسيير المالي للمؤسسات السمعية البصرية العمومية، مذكرة ماجستير، علوم الإعلام، جامعة الجزائر 2011، ص 3، ص 110.

- 1- تحسين استقبالي وتوجيه المواطنين.
- 2- التكفل بشكاوي المواطنين.
- 3- تخفيف إجراءات الإحالة على التقاعد.
- 4- التصديق على الوثائق الموجهة للاستعمال في الخارج.
- 6- إدخال المعلوماتية في إطار عصرنه الخدمة العمومية.
- 7- وضع الأرقام الخضراء (المجانية) تحت تصرف المواطنين لاستقبال مكالماتهم والرد على استفساراتهم.
- 8- تكوين وتأهيل الموظفين.

وللإتصال دور فعال ورئيسي في تحسين الخدمة العمومية نبينه فيما يلي:

- **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** وهذا الاهتمام بخدمة المواطن و يتطلب بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصه، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
- **التركيز على النتائج:** حيث ينصب الاهتمام على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، دفعا للفواتير عن طريق بطاقات التأمين بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة أو الإتصال بها بطريقة رسمية.¹
- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** أي إتاحة تقنيات فعالة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- **تخفيض التكاليف:** يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- **التغير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الخدمة العمومية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد رض الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

¹ نور الهدى بوزقاو، المرجع السابق، ص112.

المبحث الثاني: مشكلات الخدمة العمومية وطرق تحسينها

إن الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن وتحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم، عن طريق القضاء على المشاكل والصعوبات التي قد تواجه الخدمة العمومية وتفعيل العديد من الآليات والإستراتيجيات مع المساعي لتحسينها.

المطلب الأول: تحديات ومشكلات الخدمة العمومية

تجمع كل الدراسات النظرية التي تناولت موضوع الخدمة العمومية في الجزائر على وجود أزمة حقيقية على مستوى المرفق العام، وبالتالي انعكست على الخدمة العمومية المقدمة، حيث أن هذه الأزمة لا تقتصر على رداءة الخدمة المقدمة على مستوى الأداء بل تتعداه حتى إلى المرجعية القانونية من خلال الفشل في تطبيق النصوص القانونية رغم كثرتها¹، وعليه يمكن رصد أهم التحديات والمشاكل التي تواجه الخدمة العمومية في مايلي²:

- ✓ رداءة الخدمات المقدمة التي تبقى دون المستوى المطلوب ودون مستوى طموحات وتوقعات المواطنين وهو ما يوسع الهوة بين الدولة والمواطن لاسيما مع استفحال ظاهرة البيروقراطية
- ✓ البطء في أداء الخدمة بسبب طول وتعقيد الإجراءات والعمليات البيروقراطية اللازمة لإنتاج وتقديم الخدمة
- ✓ التميز في أداء الخدمة : وهي أحد الأسباب التي ساهمت في تعميق الفجوة بين المواطن والإدارة وفقدانه للثقة في الجهاز البيروقراطي، وكذا التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد مواطن من خدمة معينة بكل سهولة وبدون تعقيد، نجد أن مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدم ة، وهذا عائد إلى نقشي ظاهرة الوساطة والمحسوبية والرشوة، حتى وصل الأمر إلى ترسخ قناعات لدى عامة المواطنين بأن الحصول على الخدمة العمومية يحتم المرور على أحد الطرق المذكورة.

¹ عمار بوحوش والاتجاهات الحديثة في علم الادارة ، ط2، دار البصائر ، الجزائر، 2008، ص 214.

² حجام العربي، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية – آليات القضاء على المعيقات البيروقراطية- دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة سطيف 2، 2017/2018، ص 111

- ✓ ضخامة المنظومة التشريعية وتعدد اللوائح وتعارضها أحيانا فيما بينها والتسرع أحيانا في إصدارها وهذا ما يبرز من خلال كثرة التعديلات على النصوص القانونية، وعدم تنفيذ العديد من القواعد التشريعية بسبب عدم صدور النصوص التنظيمية التي تطبعتها.
- ✓ التضخم التنظيمي والهيكلية: وهو يظهر على عدة مستويات، فعلى المستوى المركزي من خلال إحداث وزارات متعددة ومديرات وكتابات دولة و وزارات منتدبة، كما يظهر هذا المشكل من خلال التوسع في عمليات التوظيف دون أن ينعكس ذلك في مستوى تحسين الخدمة العمومية ، حيث تلمس وجود عدد من الموظفين أكثر من حاجات الهيئات العمومية في إطار سياسة البطالة المقنعة المنتهجة من طرف العديد من دول العالم الثالث لشراء السلم الاجتماعي، من خلال توظيف الأفراد ومنحهم رواتب منتظمة دون مراعاة الفعالية أو النجاعة المالية.
- ✓ الافتقار للابتكار والتطور الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات انتاج وتقديم الخدمة العمومية للمواطن و عدم تفعيل النصوص القانونية.
- ✓ ضعف أنظمة المراقبة والمتابعة.
- ✓ نقص التأطير والتكوين.
- ✓ غياب الاتصال بين منظمات الخدمة العمومية وبين طالبي الخدمة، مما خلق فجوة بين ما تقدمه هذه الهيئات وتطلعات المواطنين وتوقعاتهم¹.
- ✓ انتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية، و اقبال بعض الموظفين على استخدام الرشوة والحصول على الخدمة أو الاقتناع بأن الحصول على الخدمة لا يمكن أن يتم بدون رشوة.
- ✓ غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات.
- ✓ الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعلم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

¹ حجام العربي، مرجع سابق، ص 111

✓ ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.

✓ افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العامة والتي يقصد بها نظافة وجاذبية المباني الخاصة بمنظمات الخدمة العامة وسوء مظهر المكاتب والعديد من العاملين¹.

المطلب الثاني: مستويات ومتطلبات الخدمة العمومية

1 مستويات الخدمة العمومية

يختلف عدد مستويات الخدمة حسب الأنظمة التي تتفرغ إليها وحسب أهداف التحليل ويمكن أن توزع إلى أربعة مستويات أساسية كالتالي²:

المستوى الأول: مستوى الاستغلال، هو دورة ضمان استعمال مستمر لعوامل النظام المادي لتحقيق المهام الموكلة إليه من المستوى الأعلى أو التسيير وفي إطار أهداف الاستغلال يجب أن يتكيف مع السياق ويصحح الانحرافات المؤقتة ويعمل نظام الاستغلال حسب الوقت الحقيقي أي في نفس الوتيرة للظاهرة الإنتاجية والتجارية التي يقوم بمراقبتها.

المستوى الثاني: مستوى التسيير، يتمثل في التسيير وتحديد الإجراءات المطلوب تنفيذها في مستوى الاستغلال التي تكون مناسبة لوسائله ثم مراقبتها في التنفيذ وعند الظهور عوامل غير مأخوذة في الحساب تؤثر على نشاط الاستغلال، وان هذا الأخير لا يملك إمكانيات كافية لإعادة الحركة، إلى أصلها بتدخل نظام التسيير .

المستوى الثالث: مستوى الإدارة، في هذا المستوى يتم تحديد الأهداف طويلة الأجل تغيير الهياكل، اتخاذ القرارات الاستثمار، ومن جهة أخرى إعادة النظر في نظام الاستغلال في حالة الحاجة إلى ذلك.

المستوى الرابع: مستوى التحول، وهو أعلى مستوى ويعمل على الربط بين المؤسسة ومحيطها، ويستقر فيه حتى وجود الخدمة وتحولاتها الأساسية : اندماج، احتواء، تطور، توسع واختفاء وهذا يعني حماية المؤسسة من الاضطرابات الاقتصادية بتحويلها جزريا عند الحاجة.

¹ عمر صخري: اقتصاديات المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط5، 2007، ص 29.

² ناصر دادي عدوان ، مرجع سابق، ص 48.

2 متطلبات المؤسسة العمومية:

للخدمة العمومية متطلبات عديدة باعتبارها مهنة مجتمعية تهدف إلى تقديم الخدمات للمواطن، و يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين : نظام الخدمة العامة المفتوحة، و نظام الخدمة المغلقة.

❖ نظام الخدمة المفتوحة

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهنة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، و يتفرغ لممارستها طوال حياته العملية و تقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (إقتصادية، زراعية، تجارية)، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وما هو جدير بالذكر هو أن متطلبات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات و التضارب في الإختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى كتيب المهام، و يمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في¹:

- البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال عدم تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليه م إعداد أنفسهم و تحمل نفقات هذا الإعداد.

- مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي و إلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداداته أو تضمن له عائداً أكبر.

❖ نظام الخدمة المغلقة

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل و استمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية و تنمية القدرات واكتشاف الإستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المغلقة في الخدمة العامة هي استمرارية عمل ال موظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق و الواجبات و يركز نظام الخدمة العامة المغلقة على محورين هما كالتالي²:

¹ سعيد مقدم : الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسيير الموارد البشرية و أخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 101

² سعيد مقدم، المرجع السابق، ص 102

- قانون الموظفين و هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين و المعاملة المالية و الإجراءات و المنافع المادية و المعنوية المختلفة كما يجدد أيضا كل المسؤوليات و الواجبات العامة لكل موظف و مختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

- حياة وظيفية متميزة: إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة و م ا يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة.

المطلب الثالث: طرق إدارة وتمويل الخدمة العمومية

ترتب على تعدد أنواع الخدمات العمومية وعلى اختلاف الحاجات العامة التي تسهر على تلبيتها المنظمة إتباع طرق إدارة مختلفة تتناسب مع طبيعة الخدمة، ويمكن اختصارها فيما يلي:

- **طريقة الإدارة المباشرة** : طبقا لهذه الطريقة تتولى الإدارة العامة بنفسها إدارة الخدمة العمومية، مستخدمة في ذلك موظفيها وأموالها طبقا لما هو مخصص في الميزانية العامة للدولة، مع تحمل جميع ما ينجم عن ذلك من مخاطر ومسؤوليات، حيث تستخدم هذه الطريقة في الخدمات الإدارية ذات الصبغة الإدارية، فهذه الطريقة هي أفضل طريقة تناسب هذه الخدمات لارتباطها بالمصالح العامة للناس، الأمر الذي يجعل الدولة تحرص على إدارة هذا النوع من الخدمات العمومية، وعدم السماح لغيرها بالنيابة عنها في ذلك، ومن بين هذه الخدمات خدمات الجيش والشرطة، فالخدمات العمومية التي تدار بطريقة مباشرة تخضع خضوعا تاما لأشخاص الإدارة العامة، فمن تم يعتبر القائمون على إدارة الخدمات العمومية موظفون عموميون، وتعتبر أموالها أموال عامة¹.

هنا يتضح لنا بأن الإدارة العامة هي المسؤولة على تقديم الخدمات العمومية، حيث أن الإدارة العامة هي التي تتكفل بتوظيف العمال وتقديم الأموال المخصصة للميزانية العامة للدولة، إذ أن من سلبيات هذه الطريقة هو ترشيد الخدمة العمومية المقيدة بالقوانين والتي ينتج عنها الجمود والروتين الذي يطمس روح التجديد والتطوير .

¹ محمد بكر حسين: الوسيط في القانون الإداري، دار الفكر الجماعي، مصر، دط، 2007، ص 201.

- **طريقة الاستغلال المختلط الإدارة المختلطة** : وقد ابتكرت هذه الطريقة من طرف إدارة الخدمة العمومية لتقييم نوعا من التعاون ا لنافع بين الأشخاص العامة والخاصة يحقق مصالحها معا في حسن الإدارة وتحقيق الربح، وتحاول هذه الطريقة تلافي عيوب طريقة الاستغلال المباشر، فمن طريق الخضوع لأحكام القانون الخاص تتقضى التعقيدات الإدارية ومساوئ الروتين¹.

ويسمى هذا النوع بنظام شركة الاقتصاد المش ترك، ويهدف إلى التوفيق بين المصالح العامة التي تقوم عليها السلطة الإدارية وهي ذات طبيعة اجتماعية واقتصادية وبين المصالح الخاصة الفردية وهي ذات طبيعة مالية، وذلك عن طريق تكوين شركة يشترك فيها الاقتصاد القومي والاقتصاد الفردي. ولهذا تتميز هذه الطريقة بالآتي:

- تتخذ المنظمة شكل الشركة المساهمة وتخضع لأحكام القانون التجاري.
- تساهم الحكومة في الشركة مساهمة مالية، وذلك بدفع حصتها من رأس المال.
- لا تكتتب الحكومة عادة بأكثر من نصف رأس المال خوفا من أن يصبح المشروع قريبا من الاستغلال المباشر، وتشترك الحكومة في عضوية مجلس الإدارة².
- **طريقة الامتياز أو عقد الالتزام**: عقد الالتزام أو امتياز المرافق العامة هو أحد أنواع العقود الإدارية فهو عقد إداري، وهو أيضا أحد طرق إدارة الخدمات العامة، لأن موضوع هذا العقد هو إسناد إدارة أحد الخدمات العامة إلى المتعاقد مع الإدارة الذي هو عادة شركة خاصة ذات قدرة وإمكانات متميزة، وبناء على ذلك يمكن تعريف عقد التزام الخدمات وموضوعه أن تتعهد هذه الشركة بالقيام بإدارة أحد المرافق العامة الاقتصادية على نفقتها وبأموالها وبعمالها الذين تستخدمهم³.
- يتضح لنا بأن الإدارة العامة هي التي تلجأ إلى أحد الشركات الخاصة بإدارة الخدمات الاقتصادية واستغلالها لمدة محددة، حيث أن ما يميز طريقة الامتياز هو أن الإدارة العامة لا تتولى إدارة الخدمات بل تعهد بها لأحد الشركات الخاصة على عكس طريقة الإدارة المباشرة حيث أن الإدارة العامة هي التي تتولى القيام بالخدمات العامة.

- **طريقة الإدارة غير المباشرة**: هذه طريقة أخرى من طرق إدارة الخدمات العمومية بحيث تكون إدارة هذه الخدمات من قبل هيئة خاصة وهنا تعهد الإدارة فيها بموجب عقد إلى فرد أو شركة بالسهر على الخدمة

¹ ماجد راغب الحلو: القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2008، ص394.
² عزام محمد وآخرون: إدارة المنظمات العامة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص129
³ محمد رفعت عبد الوهاب: النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2009، ص318.

العمومية وإدارتها، ولكن ليس لحساب هذا الفيد أو الشركة، وإنما لحساب الدولة وعلى مسؤوليتها ونفقتها، فالإدارة العامة هي التي تتحمل مخاطر المشروع أما الهيئة الخاصة المديرة له، وهي تتقاضى وفقا لأحكام العقد مبلغا ثابتا من المال سنويا لقاء قيامها بهذا العمل، وبالتالي الهيئة الخاصة لا تتحمل شيئا من نتائج الخدمة من ربح أو خسارة"¹.

يتضح لنا بأن إدارة الخدمات العامة تكون من قبل هيئات خاصة، حيث أن الإدارة العامة هي التي تتحمل مسؤوليات المشروع.

أما عن طرق تمويل الخدمات العمومية فتنعدد حسب درجة تدخل الدولة في صيغة تقديم الخدمات، وتتمثل أهم طرق تمويل هذه الخدمات في:

1 نموذج الدعم الحكومي: ينقسم الدعم الحكومي للخدمات العامة إلى نوعين هما:

أ- الدعم الحكومي الكامل: ويتميز هذا النوع من الدعم بما يلي²:

- تملكه الحكومة وتديره وتشغل المرافق العامة وتقوم بتقديم خدماته المجانية لأفراد المجتمع.
- تتولى أعمال وأنشطة المؤسسات العامة هيئة وطنية سيادية ويتم تمويل جميع أوجه إنفاقه من موازنة الدولة.

ب- الدعم الحكومي الجزئي: ويتميز بـ:

- تملكه الحكومة وتديره المؤسسات وتقوم بتأدية خدمات برسوم رمزية لأفراد المجتمع.
- تتولى أعمال وأنشطة المؤسسات العامة هيئة مستقلة إداريا وماليا ويتم تمويل نفقاتها من مواردها ذاتيا مع التزام الحكومة بدعم هذه الهيئة جزئيا من موازنة الدولة".

يتضح لنا بأن الدولة تقوم بتمويل الخدمات العمومية باعتمادها على طريقتين : الدعم الحكومي الكامل والدعم الحكومي الجزئي، حيث أن الدعم الحكومي الكامل، الدولة هي التي تتولى تدبيره إذ تشغل المرافق العامة وتقوم بتقديم الخدمات العامة للمواطنين، أما بالنسبة للدعم الحكومي الجزئي، يكون تابعا للدولة وتديره المنظمات العامة وهي التي تقوم بتقديم الخدمات العامة لأفراد المجتمع مقابل مبلغ رمزي.

2 نموذج الإسناد للقطاع الخاص : يتمثل في أن الدولة تملك البنية التحتية وتحدد استراتيجيات

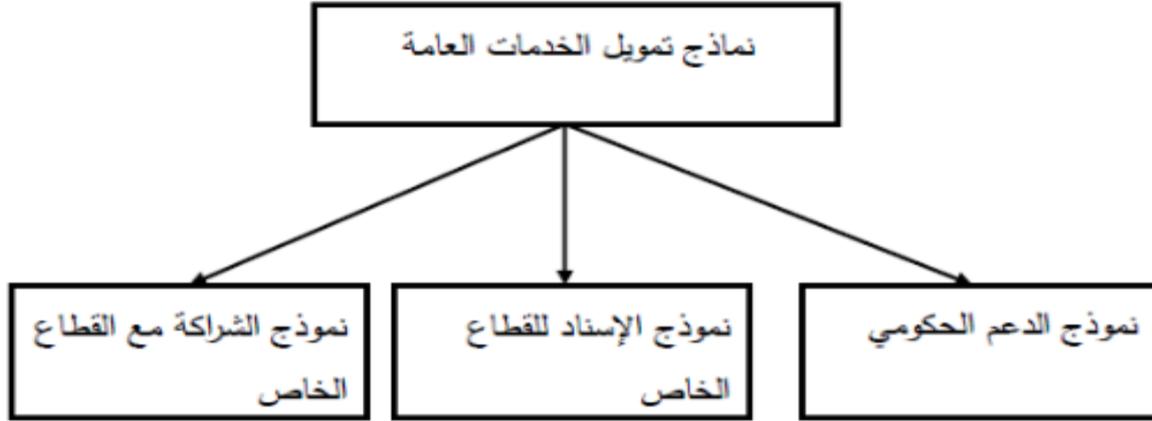
العمل، غير أن القطاع الخاص يقوم بالإدارة والتشغيل لفترة محددة قانونا ويأخذ النموذج شكل

¹ ص محمد بكر حسين: مرجع سابق، ص 210.

² زعرور نعيمة: أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015، ص72.

عقود الامتياز، بحيث ترجع هذه المؤسسة إلى الدولة بعد الفترة ال محددة قانوناً، وتمول هذه المؤسسة بعيدة عن الموازنة العامة للدولة.

3 نموذج الشراكة مع القطاع الخاص : وتعني أن يملك القطاع الخاص مؤسسة عامة يتم إنشائها بتمويل خاص، يتولى إدارتها وتشغيلها، تخضع لإشراف حكومي". ويمكن توضيح جميع أنواع طرق تمويل الخدمات العامة في الشكل التالي:



المصدر: زعور نعيمة ، أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015، ص 73.

المطلب الرابع: آليات وإستراتيجيات تحسين الخدمة العمومية

في ظل توقعات المواطنين المتنامية، باتت خدمات القطاع العام التي تلبي احتياجاتهم بكفاءة وجودة، تتطلب تحسين وتعزيز كفاءة الخدمات العمومية اعتماد الهيئات الوصية منهجيات مبتكرة في عمليات تصميم الخدمات وتوفيرها وما من شأنه تحقيق ذلك تعزيز ثقافة التركيز على المواطن ووضعها في قلب محاور تحسين الخدمات العمومية، فالخدمات المصممة باستخدام مدخلات المتعاملين وملاحظاتهم في خدمات أعلى جودة وأكثر ملائمة للاحتياجات بالإضافة إلى الخروج بحلول جديدة تلائم الظروف المحلية وتتصدى للتحديات التي تواجه الخدمات العامة ومن هذه الآليات نجد¹:

أولاً: من جانب الموارد البشرية للإدارة

بالنظر للأهمية الكبيرة لدور الموارد البشرية داخل أيّ جهاز إداريّ حيث يوفّر الإعداد الجيد للموظفين والبحث في أساليب تطويرها وتحسينها يضمن تطوير الإدارة ورفع مستوى أدائها

¹ محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 66.

لمهامها ووظائفها من أجل خدمات أفضل ومن أهم الجوانب الواجب مراعاتها:

❖ تطوير وتنمية المسار المهني للموظف

- الاختيار الأمثل للموارد البشرية ذات الكفاءة عند التوظيف من خلال التنظيم الجيد لمسابقات التوظيف ودقة الشروط وفرض منطق التخصص والاعتماد على معيار الموظف الأنسب للوظيفة
- احترام شروط التوظيف وتجسيد المساواة وإفساح المجال لأصحاب الكفاءات والمؤهلات والذين لديهم القدرة على تحمّل مسؤوليات المنصب مع مراعاة تناسب المؤهلات والخبرات مع المناصب المفتوحة للتوظيف.
- الاستثمار الأمثل لفترة التربّص بغية تنمية خبرات المتربّصين وإعدادهم جيدا لمهام المنصب الوظيفي ، مع اعتماد شروط جادة تسمح بنجاح التربّص وانتقاء الموظف المناسب.
- توفير الضمانات والحقوق التي أقرها القانون للموظف وجميع الشروط التي تمكّن من الاستفادة منها وفي المقابل أداء الموظف للواجبات المقابلة لتلك الحقوق لتحقيق التكامل وضمان السير الحسن للإدارة

❖ تفعيل الأخلاقيات الوظيفية :

- مراجعة وتحيين التنظيمات والإجراءات والأطر القانونية التي ترتبط بتنظيم السلوك الأخلاقي.
- التّحديد الواضح والدقيق لأساليب تطبيق العلاقة بين الإدارة والموظف انطلاقا من القوانين التي تنظّمها ومراعاة متطلبات المصلحة العامة.
- التّحديد الواضح لسلطات الموظّفين وتفعيل الجزاءات تجاه المخالفات الأخلاقية التي تضرّ بمصالح الإدارة والمتعاملين معها.

ثانيا : من الجانب التنظيمي للإدارة (تعزيز وتقوية القدرات التنظيمية)

إضافة إلى حاجة الخدمة العمومية للكثير من التحسين والتغيير في جانب الموارد البشرية كونها عنصرا مهما ضمن أي خطة إصلاح أو تغيير لضمان نجاعة الخدمات والارتقاء بمستوى الأداء فإن الاهتمام بتطوير الجانب التنظيمي للإدارة لا يقل أهمية وذلك بالتركيز على عدة جوانب ترتبط بشكل عام بتغيير الجوانب الهيكلية التنظيمية وأساليب الإدارة والتسيير¹.

¹ محمّد عبد الفتاح ياغي، المرجع السابق، ص 67.

❖ تطوير الهيكل التنظيمي

التدرج والتسلسل الإداري مع مراعاة مرونة الهيكل التنظيمي والتحديد الجيد للمسؤوليات وتنظيم العلاقات. جميع الوظائف المتشابهة مما يمنع وجود وحدات إدارية دون الحاجة إليها كما يحد من تداخل صلاحيات الأقسام فيما بينها.

❖ تحسين أساليب التسيير

تمكين الموظفين من المشاركة واتخاذ القرار وتحملهم المسؤولية مما يدفعهم للالتزام نحو الوظائف الموكلة لهم وتقديم خدمة أكثر جودة. تفويض السلطة مما يسمح بتقاسم المهام وسهولة أدائها وشعور الموظف بأهميته داخل الإدارة كمسؤول إداري.

❖ التنسيق والاتصال :

تعزيز التعاون بين الموظفين وتوثيق الاتصال بينهم وبين المتعاملين مع الإدارة، وبين المركز والفروع من أجل تحقيق أنجع للأهداف. توفير شبكة اتصال فعالة للحصول على المعلومات الدقيقة وبالتالي صنع قرارات رشيدة وتحقيق التوافق بين الهيكل التنظيمي وطبيعة الوظائف ومجموع العمليات للحصول على الكفاءة والفعالية اللازمتين لتطوير مستوى أداء الإدارة لمهامها. توفير المعلومات الكافية لتعزيز قدرات صنع القرار والتنسيق بين مقومات الإدارة فيما بينها من أجل تمكينها من التعامل مع البيئة المتغيرة¹.

المطلب الخامس: مساعي تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية

الجزائرية مساعي التحسين بفتح ورشات إصلاحية وآليات جديدة في سبيل النهوض بأداء إدارتها وإشباع الحاجات المتزايدة للمواطنين، مع العلم أن هذه المساعي لم تكن وليدة اليوم، بل منذ الاستقلال كانت موضوعا لعدة معالجات حكومية متعددة، تم التطرق على إثرها في العديد من المناسبات، وأنشأت في سبيل ذلك العديد من الآليات والهيكل ويمكن رصد هذه المساعي في المستويات الهيكلية، الاتصالية.

¹ جمال زيدان، إدارة التنمية المحلية في الجزائر، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 98.

أولاً- على المستوى الهيكلي والتنظيمي: حيث عمدت على إنشاء هياكل وهيئات تمثلت في :

❖ لجنة إصلاح هياكل الدولة

تتمثل مهام هذه اللجنة في دراسة وظائف وهياكل وسير الإدارات المركزية للدولة وآليات التنسيق والتشاور والتنظيم والمراقبة، كما أنها كلفت بدراسة الأوجه المتعلقة بتنظيم الجماعات الإقليمية ومهامها وسيرها والإدارة المحلية والخدمات المركزية للدولة، وطبيعة القوانين الأساسية لمجمل المؤسسات العمومية والأجهزة المسيرة للخدمة العمومية، وعلاقتها بالإدارات المركزية والخدمات اللامركزية، حيث أعدت هذه اللجنة المنصبة من طرف رئيس الجمهورية. أعدت تقريرا شاملا عن الإصلاحات التي يفترض القيام بها وسلمته لرئيس الجمهورية، حيث يبقى مرجعا للإصلاحات التي تتم في مختلف القطاعات والهياكل، كما جاءت هذه اللجنة لتضع المواطن في عملية الإصلاح للإمام بكافة الجوانب البيروقراطية واقتراح كافة الإجراءات التي تحد منها بهدف إقامة علاقة جيدة بين الإدارة والمواطن¹.

❖ استحداث وزارة مكلفة بتحسين الخدمة العمومية

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 13-312 المؤرخ في 11 سبتمبر 2013، حيث مثل استحداث دائرة وزارية مكلفة بتحسين الخدمة العمومية ووضعها لدى الوزير الأول، لهو دليل على رغبة الدولة في تكريس إصلاح حقيقي للخدمة العمومية التي يتعين سمو بها إلى مستوى أنسب يسمح للاستجابة التطلعات المواطنين، يتمثل الهدف الأول من تأسيس هذه الوزارة هو إنجاز سياسة الحكومة في هذا المجال على أكمل وجه، مع مراعاة القواعد اللازمة من ناحية القانون و ال شفافية، والعمل على إقامة إدارة تنموية، عادلة، شفافة، مهنية و فعالة تصغي للمواطنين وتخدمهم، إدارة قادرة على تقديم خدمات سريعة وجيدة إلى المواطنين والإدارات العمومية.

إذن فاستحداث دائرة وزارية بهذا الحجم الهيكلي الذي لم يسبق لتاريخ الجزائر أن عرفته، يعكس بعمق نية السلطات العمومية في التوجه نحو عصرنه الخدمة العمومية، بحيث يضع الدولة في الخط الأول للإجابة على انشغالات المواطنين والحكومة الجزائرية التي تريد الدخول في هذا المسار التحديثي التكريس إصلاح حقيقي للخدمة العمومية من خلال إعادة علاقة الثقة مع المواطن أساسها التقدير والثقة والقبول والأهم هو الرغبة في استمرار هذه العلاقة².

¹ أنشئت هذه اللجنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المؤرخ في 200/11/12 المتضمن إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة ، الجريدة الرسمية، 71 المؤرخة في 26-11-2000، ص (04)
² فوزية سكران، ليلي حسيني؛ ترشيد أداء الحكم، دراسة في الخبرة الجزائرية في ظل إصلاح الدولة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة، العدد 03 سبتمبر 2014، ص 232.

❖ المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية:

في إطار الإصلاحات الهيكلية لتحسين الخدمة العمومية الرامية إلى تفعيل أداء المرفق العمومي، حيث تم استحداث المرصد الوطني الذي كان بمثابة إطار استشاري للتحليل والتقييم والاقتراح في مجال تنظيم وسير الخدمة العمومية، الذي كان من المفترض أن يضم كافة الفواعل والشركاء لا سيما الإدارات ومستعملي الخدمة العمومية والمجتمع المدني والخبراء والكفاءات التي تتوفر على الخبرة في مجال الخدمة العمومية¹.

غير أن التعديل الحكومي في 07 من شهر ماي 2014 عصف بهذه الآلية نتيجة إلغاء الوزارة لدى الوزير الأول بإصلاح الخدمة العمومية، ليتم إسنادها تحت وصاية وزير الداخلية والجماعات المحلية والتي تعود إلى وزير الداخلية مكلف بإجراء دراسات وتقديم مقترحات لتدارك النقائص ونبذ البيروقراطية وانعدام الفعالية والسلوكيات السلبية وفي إطار هذا الهدف يكلف بـ:

- تقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف على ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها.
- اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين وتنظيم المرفق العام وسيره.
- اقتراح التدابير الرامية إلى ترقية حقوق مستعملي المرافق العامة
- إعداد الدراسات والآراء والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام.
- اقتراح أعمال تنسيق والربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية من أجل ترقية الابتكار والنجاحة في مجال خدمات المرفق العام.
- دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات المرفق العمومي.
- المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها و اقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية.

ثانيا- على مستوى علاقة المواطن بالإدارة الاتصالي:

يعبر عن العلاقة بين الإدارة والمواطن بأنها علاقة سياسية وقانونية واجتماعية وإدارة مركبة، يتمتع الفرد فيها بمركز قانوني وإداري وسياسي واجتماعي أمام الهيئات العمومية، متمتعاً بحقوق وحرّيات مقابل

¹ نزهة عمران : الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية مجلة المنكر، العدد 12، ص 477.

واجبات والتزامات، وبالتالي فإن هذه العلاقة متبادلة وتتضمن التزامات الهيئات العمومية تجاه المواطن وواجبات وحقوق تجاه هذه الإدارة، أما من منظور اتصالي التي يمثل فيها المواطن والإدارة طرفا العملية الاتصالية، حيث تمثل الإدارة كطرف في وضعية اتصالية تجمعها بطرف مستفيد من خدماته¹ وهو المواطن في علاقة تفاعلية من أجل تبادل المعاني وقضاء الحاجات وتقديم الخدمات العمومية للمواطنين، غير أن هذه العلاقة تعترتها العديد من الاختلالات والحواجز، حيث تأزمت هذه العلاقة أكثر فأكثر مع مرور الوقت حالت بين - المواطن - وبين انتفاعه من خدماتها بالشكل الذي يخلق ارتياحا من مستوى الخدمة المقدمة، ومن هذه الإجراءات التي تم استحداثها لتحسين، ذلك عن طريق¹:

- ❖ **في مجال إعلام المواطنين** : يتعين على الإدارة السير على اطلاع المواطن على تلك التنظيمات والتدابير التي تسطرها خاصة منها تلك المتعلقة بتنظيمها أو بعلاقتها الهباشرة بالمواطنين، ويكون ذلك بأي وسيلة من وسائل الإعلام (8-11 من المرسوم)، حيث ورد في المادة 08 من المرسوم " يتعين على الإدارة أن تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها، وينبغي في هذا الإطار أن تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام"، أما المادة التاسعة فقد ألزمت الإدارة العمومية بالنشر المنتظم للتعليمات والمناشير والمذكرات والآراء التي تهم علاقتها بالمواطنين، وذلك في الجريدة الرسمية أو في النشرة الرسمية للإدارة المعنية، في حين أوضحت المادتان العاشرة والحادية عشر المواد غير القابلة للنشر وأسباب المنع.
- ❖ **في مجال استقبال المواطنين** : يلزم الإدارة بترتيب أمورها على النحو الذي يسمح لها باستقبال أحسن استقبال للمواطنين، وأورد أحكاما بأمكان الاستقبال والمكلفين بالاستقبال، وضرورة أن تضمن هذه الأجهزة توجيهها وإعلاما صحيحين للمواطن.
- ❖ **في مجال تحسين الخدمة العمومية**: تحسين نوعية الخدمة العمومية التزاما يقع على مسؤولية الإدارة،
- ❖ **في مجال مشاركة المواطن**: كما نص المرسوم على وجوبية مشاركة المواطن في تحسين الخدمة العمومية عن طريق الاقتراحات والملاحظات التي يبديها وفق الإجراءات.

¹ حجام العربي، المرجع السابق، ص 121.

خلاصة الفصل:

من خلال ما ذكر نستنتج أن الخدمة العمومية من المداخل الرئيسية في تحديد علاقة الدولة بالمجتمع من خلال درجة الاستجابة لمختلف المتطلبات المجتمعية، وتزداد أهمية هذا المدخل في عصر تكنولوجيا الإتصال والعولمة والذي أتاح للفرد المعلومات وسبل المقارنة مع مجتمعات أخرى في مستوى أداء الدول وتقديم الخدمات لمواطنيها، وبدون إتصالات تساعد في تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الإدارة تزداد الثقة بين الجمهور الداخلي نفسه عن طرق الرضا الوظيفي ومن ثم الثقة بين الجمهور الداخلي والخارجي بتقديم صورة ذهنية حسنة عن الإدارة، أما في حالة عدم وجود رضا وظيفي فإنه تنهار الثقة بين المواطنين وإداراتهم، لذا عملت الجزائر على تقريب المواطن من الإدارة عبر العديد من الخطط والقرارات التي نجحت نسبيا.



الإطار

التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعدما تم تغطية الجانب النظري لهذه الدراسة كان لا بد من النزول إلى الميدان لتأكيد أو نفي صحة ما قد جاءت به ، وسنحاول في هذا الفصل أن نوضح أهم الإجراءات الميدانية التي تابعتها في الدراسة ومن أجل الحصول على نتائج موضوعية قابلة للتجريب مرة أخرى وبالتالي الحصول على نفس النتائج الأولى حيث قمنا بتوزيع 37 إستمارة على معلمي موظفي المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي بولاية تبسة مكونة من خمسة محاور، قد تم استرجاع كل الإستمارات وبعد ترتيبها وتصنيفها ، قمنا بتفريغها في الجداول والتعليق عليها وتحليلها والخروج بنتائج.

1 التعرف بالمؤسسة:

1-1-1- تقديم مدرسة التكوين شبه الطبي:

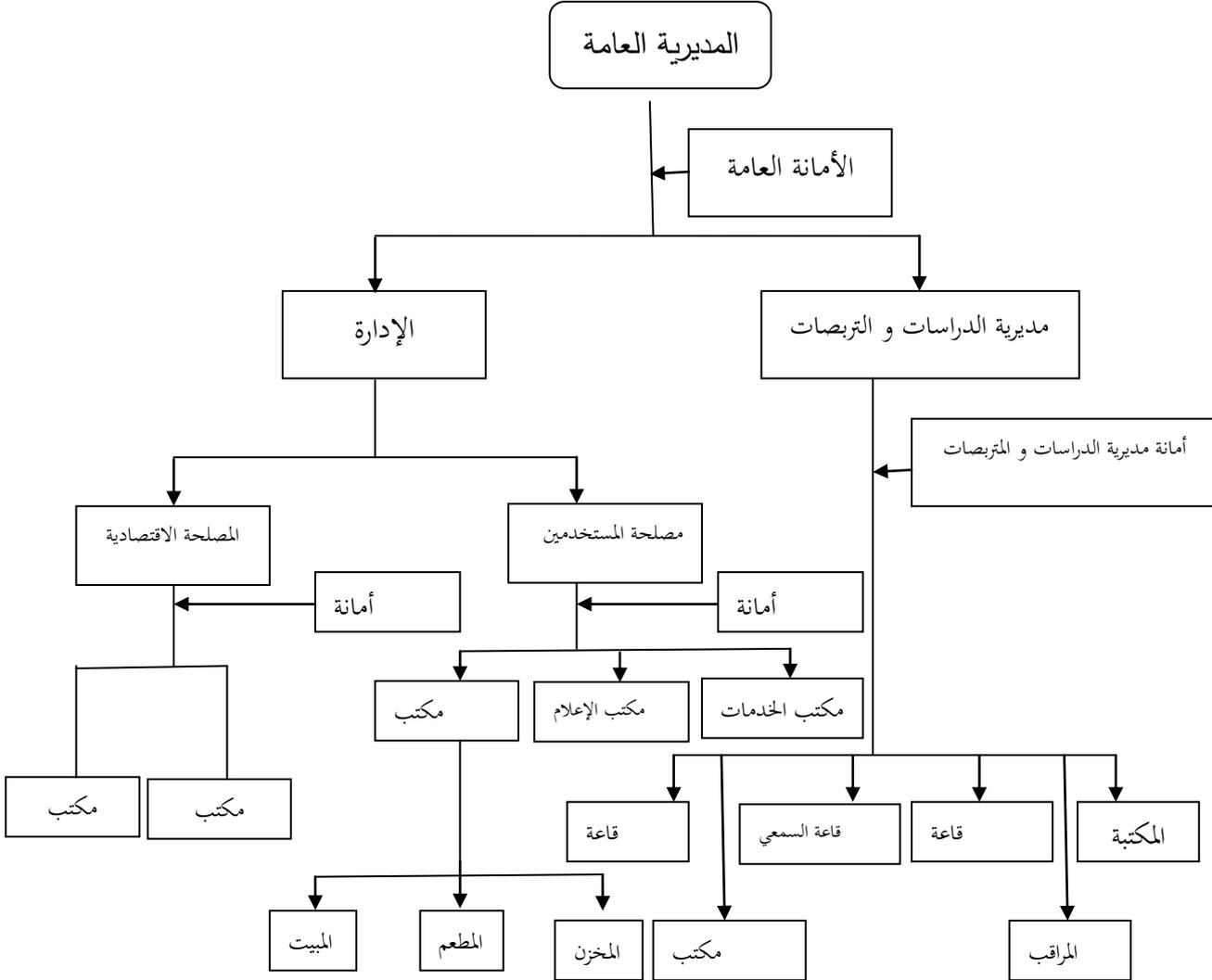
تعتبر مدارس التكوين شبه الطبي من بين المدارس المستقلة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، فهي تحت وصاية وزارة الصحة السكان وإصلاح المستشفيات ، تعمل على تكوين شبه الطبيين تكويننا نظريا وتطبيقيا يجعل منهم في مستوى الكفاءة المهنية.

1-1-2- نبذة تاريخية عن مدرسة التكوين شبه طبي *تبسة*:

تعتبر مدرسة التكوين شبه الطبي بتبسة من بين المدارس التي تعنى بتكوين الممرضين في الجزائر، تأسست سنة 1972 كملحق لمدرسة التكوين شبه الطبي بعنابه ، أين كان مقرها المستشفى المدني لمدينة تبسة إلى غاية 1978 أين نقل إلى بلدية عين زروق ، ثم أعيد تحويل المقر إلى المستشفى المدني لمدينة تبسة سنة 1981، و في سنة 1987 أصبح مقرها المركز الجامعي بتبسة .
و يعتبر 13 جوان 1989 تاريخ تدشين المقر الحالي لمدرسة التكوين شبه الطبي المقدر مساحته بـ :
3.132م² .

2-1-2- الهيكل التنظيمي العام للمدرسة:

تهتم مدرسة التكوين شبه الطبي بتكوين المرشحين الحاصلين على شهادة دولة، المرشحين المؤهلين و مساعدي التمريض. و لتحقيق ذلك تضم المدرسة قسمين:
قسم إداري يهتم بالتسيير، و آخر بيداغوجي يعمل على ضمان التكوين الجيد للمتريبيين.



- الهيكل التنظيمي العام لمدرسة التكوين شبه الطبي بتبسة -

و في ما يلي عرض مختصر لمهام كل عنصر :

المدير:

- يضمن التسيير الجيد للعمل الإداري

- ييسر و يوجه عملية التكوين في المؤسسة

- يراقب و يمضي على كل الوثائق الصادرة من المؤسسة

الأمانة العامة:

- تضمن الربط بين المدير و مختلف مصالح المؤسسة
- ترتب البريد الصادر و الوارد
- تنظم مواعيد المدير
- ترد على المكالمات الهاتفية

المقتصد:

- تحضير مشاريع الميزانية
- التأشير على كل الوثائق الخاصة بأجور الموظفين
- تنظيم و تسيير حسابات المؤسسة
- تحضير الطلبات، الفواتير...إلخ

أمانة المصلحة الاقتصادية:

- الربط بين المصلحة و مختلف المصالح الأخرى
- الرد على المكالمات الهاتفية

مكتب المحاسبة:

- إعداد الميزانية الافتتاحية و الختامية
- تقسيم الميزانية على الفروع

مكتب الأجور:

- حساب أجور الموظفين
- حساب منح المتربصين

رئيس المستخدمين:

- تسيير المستخدمين
- تنظيم الإدماج الداخلي و الخارجي للموظفين

أمانة مصلحة المستخدمين:

- حجز مختلف الوثائق الخاصة بالمصلحة
- الربط بين المصلحة و المصالح الأخرى
- الرد على المكالمات الهاتفية

مكتب الإعلام الآلي:

-حجز مختلف الوثائق الخاصة بمدير المؤسسة.

مكتب الخدمات الاجتماعية:

-منح القروض للموظفين

مكتب الوسائل:

الإشراف على تموين المخزن ، المطعم و مبيت الإناث و الذكور.

مدير الدراسات و التربصات:

-تنظيم و تسيير التمدريس

-تنظيم التربصات

-تنظيم اجتماعات الأساتذة

أمانة المديرية:

-حجز مختلف الوثائق الخاصة بالمديرية

-تضمن الربط بين المديرية و مختلف المصالح الأخرى

المراقب العام:

-التسجيل اليومي للغيابات

-ضمان السير الحسن للتمدرس

مكتب التربصات:

-إعداد و حجز كل الوثائق الخاصة بالتربصات

-حجز كشوف نقاط المتربصين

قاعة النسخ:

-إعداد الصور طبق الأصل للوثائق الإدارية

- إعداد الصور طبق الأصل لبعض صفحات الكتب أو الدوريات التي لا تعار لمنحها لمستعملي المكتبة

قاعة الانترنت:

-الإطلاع على الأقراص المضغوطة

-تدريب المتربصين على استخدام الحاسوب

-توفير خدمات الانترنت

المكتبة:

-القيام بعملية الجرد

-التصنيف

- الفهرسة الوصفية

- توفير خدمتي الإعارة الداخلية و الخارجية

-إعلام المترصين بالأوعية الفكرية التي زودت بها المكتبة حديثا.

2-1-3- التكوين شبه الطبي على مستوى المدرسة:

تعمل مدرسة التكوين شبه الطبي على تكوين شبه الطبيين تكوينا نظريا وتطبيقيا في تخصصات

تختلف تبعا للرتبة والمستوى الدراسي.

بالنسبة لحاملي شهادة البكالوريا :

- ممرضون حاصلون على شهادة دولة في العلاجات العامة

- ممرضون حاصلون على شهادة دولة في علاجات الأمراض العقلية

- مخبريون حاصلون على شهادة دولة.

-مشغلو أجهزة الأشعة حاصلون على شهادة دولة.

- ممرضات في رعاية المواليد حاصلات على شهادة دولة.

-قابلات

وهذا بعد تلوين مدته ثلاث سنوات.

بالنسبة للمتحصليين على مستوى السنة أولى ثانوي :

-أعوان تمرريض بعد تكوين مدته سنتان.

بعد تحصلهم على الشهادة و العمل لمدة ثلاث سنوات في المستشفى يتمكن مساعدو التمريض من اجتياز

مسابقة للتكوين في تخصص ممرضين مؤهلين، و ذلك لمدة سنتين.

بعد العمل لمدة ثلاث سنوات في المستشفى بالنسبة لحاملي شهادة ممرض مؤهل بإمكانهم اجتياز مسابقة

الالتحاق برتبة ممرض حاصل على شهادة دولة في العلاجات العامة.

الإطار التطبيقي للدراسة

تكوّن المدرسة هذا الموسم 677 متريص موزعين حسب التخصصات التالية:

المجموع	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	الصف و الرتبة
174	58	58	58	ممرضون حاصلون على شهادة دولة في
29	29	/	/	ممرضون حاصلون على شهادة دولة في
76	24	26	26	ممرضات في رعاية المواليد حاصلات على
28	/	/	28	مخبريون حاصلون على شهادة دولة
30	/	/	30	مشغلو أجهزة الأشعة حاصلون على شهادة دولة
41	/	/	41	قابلات
299	.	149	150	أعوان تمريض
677	111	233	333	المجموع

جدول يبين عدد المتربصين على مستوى المدرسة موزعين حسب التخصصات

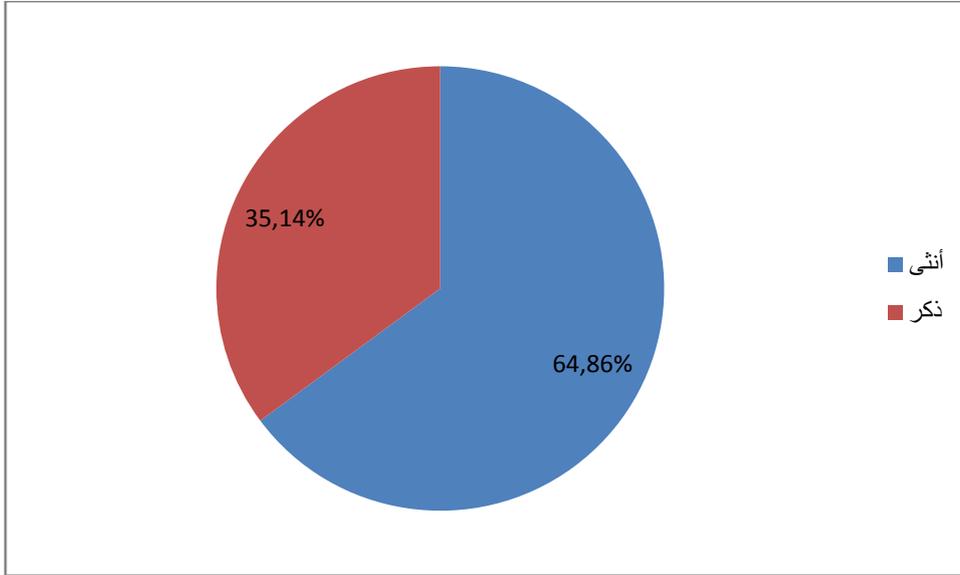
2 تفرغ البيانات وتحليلها

❖ المحور الأول: البيانات العامة

الجدول رقم (01): يوضح متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%64.86	24	أنثى
%35.14	13	ذكر
%100	37	المجموع

الشكل رقم (01): يوضح متغير الجنس



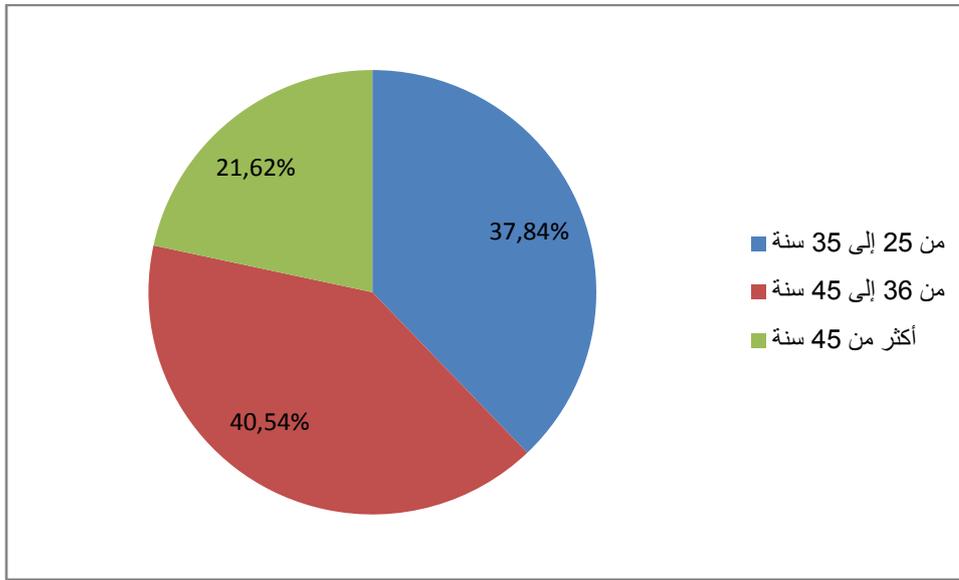
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 والذي يمثل متغير الجنس أن نسبة الإناث بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة هي %64.86 بعدد 24 موظفة ونسبة الذكور %35.14 بعدد 13 موظفا وتعد نسبة متقاربة نوعا ما وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة والإدارة التي قمنا بدراستها والتي تستلزم توافر العنصرين معا لتغطية كافة المهام التي تعكسها الوظيفة، فالعنصر النسوي له مهام مثل العنصر الرجالي في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة إلا أن هناك وظائف ومهام يستغلها الرجل ويقوم بها أحسن من الفئة النسوية خاصة الخروج للميدان وعلى العكس يوجد مهام تقوم بها الموظفات أفضل من الموظف الرجل.

الجدول رقم (02): يوضح متغير السن

النسبة	التكرار	السن
%37.84	14	من 25 إلى 35 سنة
%40.54	15	من 36 إلى 45 سنة
%21.62	08	أكثر من 45 سنة
%100	37	المجموع

الشكل رقم (02): يوضح متغير السن



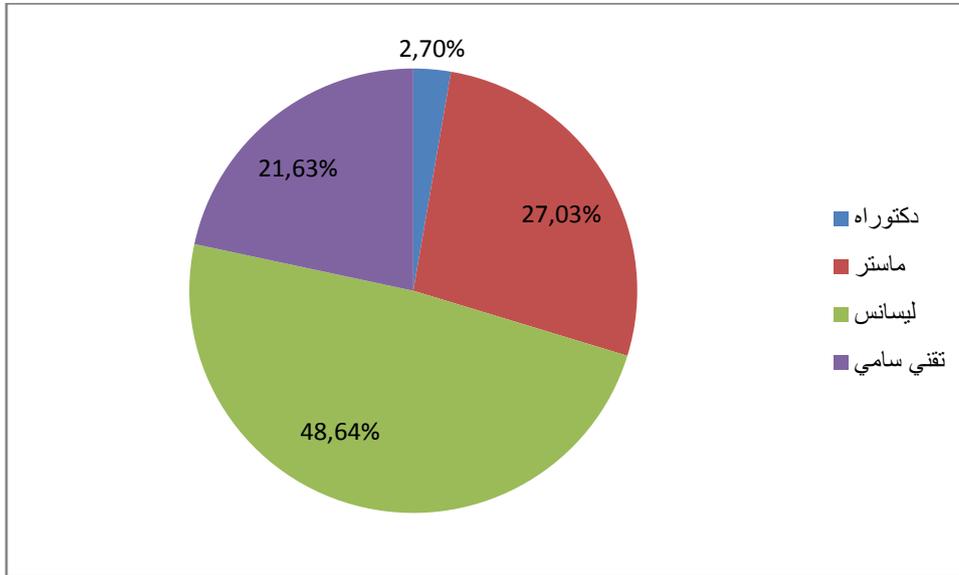
التحليل:

من خلال الجدول رقم 02 والذي يمثل متغير السن نلاحظ أن نسبة الذين يتراوح سنهم بين 25 و 35 سنة يمثلون النسبة المتوسطة حيث تقدر %37.84 بعدد 14 مبحوثا وهذا راجع إلى أن هذه الفئة تعتبر فئة شبابية وهي ما تتطلبه هذه الوظيفة خاصة بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة والذين نجدهم متمكنين من مبادئ وأساسيات الإتصال عن بعد والتي يتطلب العمل الدؤوب والمتواصل ومواكبة التكنولوجيا ووسائلها أما نسبة الذين أعمارهم من 36 إلى 45 سنة كانت %40.54 وهي أعلى نسبة بعدد 15 مفردة من مفردات البحث كونهم يملكون خبرة ويساعدون في التنظيم والتسيير يتمثلون في رؤساء المصالح وخبراء الإعلام الآلي وغيرهم من الموظفين الذين يقدمون أحسن المهام للإدارة ، أما نسبة الذين أعمارهم أكثر من 45 سنة فهي %21.62 بعدد 08 مبحوثين فهي تعتبر قليلة مقارنة مع النسب الأخرى وتمثل الأشخاص ذوي خبرة كبيرة وهم رؤساء المصالح والمكاتب.

الجدول رقم (03): يوضح المستوى العلمي (الصف)

النسبة	التكرار	المستوى العلمي (الصف)
2.70%	01	دكتوراه
27.03%	10	ماستر
48.64%	18	ليسانس
21.63%	08	تقني سام
100%	37	المجموع

الشكل رقم (03): يوضح المستوى العلمي (الصف)



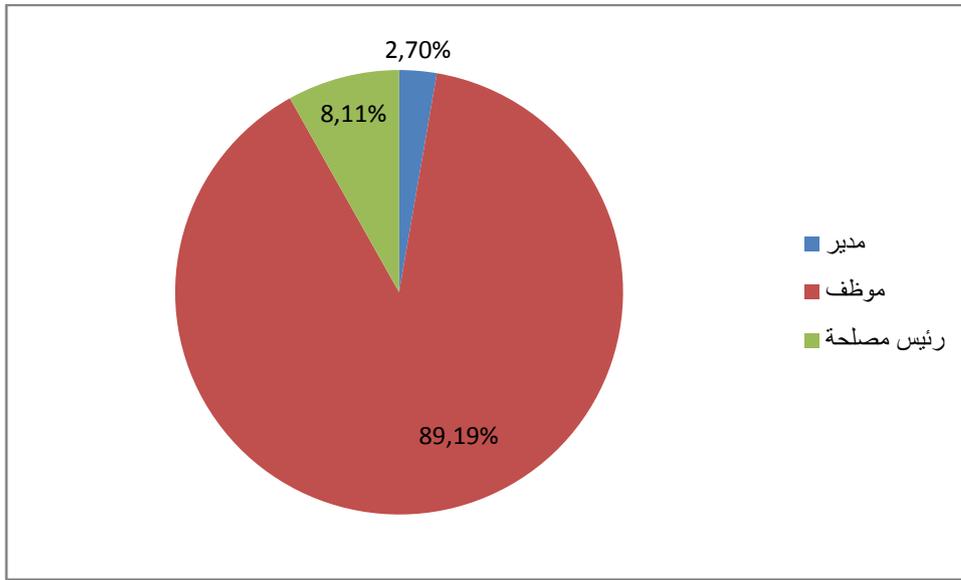
التحليل:

من خلال الجدول رقم 03 والذي يمثل متغير المؤهل العلمي نلاحظ أن نسبة الباحثين الأكبر هم الذين لديهم شهادة ليسانس بنسبة 48.64% بعدد 18 مبحثاً وهذا راجع لأن أغلب المناصب الإدارية في المؤسسة تتطلب أثناء إجراء المسابقة شهادة الليسانس كما تطلب ذوي الشهادة العليا مما يعمل على سيورة الإدارة والذين نجدهم متمكنين جداً من التكنولوجيا وخاصة ما يتعلق بوسائل الإتصال عن بعد من وسائل ومتغيرات جديدة وراهنه توفر لهم جو عمل ملائم ومناسب لأفكارهم وإبداعهم المهني أما نسبة الباحثين المتحصليين على مستوى ماستر فهي 27,03% بعدد 10 مبحثين في المرتبة الثانية تليها نسبة المؤهل تقني سام ومعظمهم في الإعلام الآلي وواحد فقط في الموارد البشرية بنسبة 21.63% بعدد 08 مبحثين ، في حين أن نسبة المتحصليين على مستوى دكتوراه هي 2.70% وهي ضئيلة مقارنة بسابقاتها وهذا راجع لأن ذوي الشهادات العليا يمثلون قمة الهرم الإداري.

الجدول رقم (04): يوضح المستوى المهني

النسبة	التكرار	المستوى المهني
2.70%	01	مدير
89.19%	33	موظف
8.11%	03	رئيس مصلحة
100%	37	المجموع

الشكل رقم (04): يوضح المستوى المهني



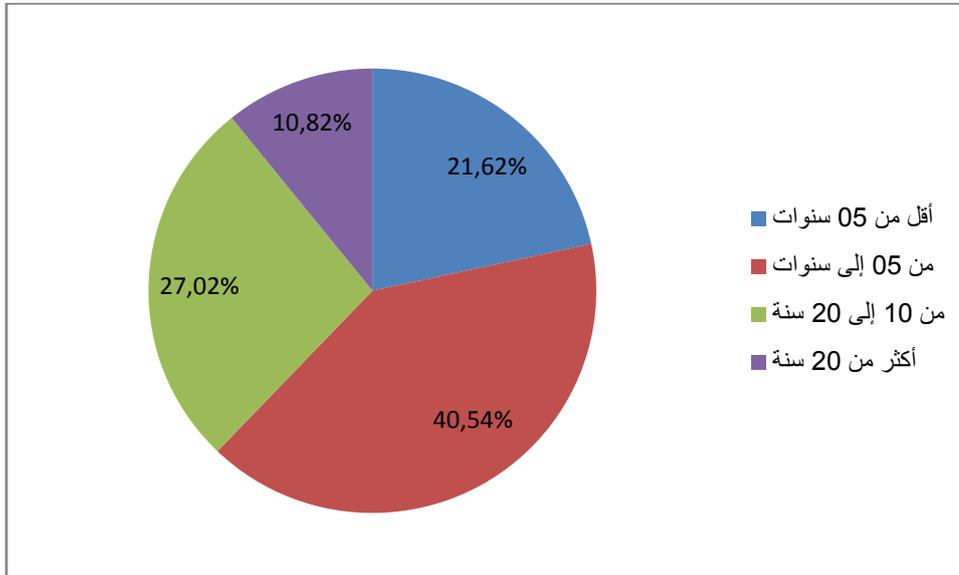
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول 04 والذي يوضح المستوى المهني أن المدير واحد فقط بنسبة 2.70% أما نسبة الموظفين فهي 89.19% بعدد 33 مبحوثاً، في حين أن رؤساء المصالح 03 فقط بنسبة 8.11% وهذا يدل على أن الهرم الإداري يحكمه شخص واحد فقط ما ينتج عنه قرارات واحدة غير متعددة ولا يوجد صراع حول السلطة وبالتالي فالموظفين يحسنون التعامل مع كافة وسائل الإتصال عن بعد للوصول إلى المرؤوس ورؤساء المصالح.

الجدول رقم (05): يوضح الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
21.62%	08	أقل من 05 سنوات
40.54%	15	من 05 إلى 10 سنوات
27.02%	10	من 10 إلى 20 سنة
10.82%	04	أكثر من 20 سنة
100%	37	المجموع

الشكل رقم (05): يوضح الخبرة المهنية



التحليل:

من خلال الجدول رقم 05 والذي يمثل متغير الخبرة المهنة نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة أقل من 05 سنوات 21.62% بعدد 08 مبحوثين تليها نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة من 10 إلى 20 سنة بعدد 10 مبحوثين 27.02%، في حين أن نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة من 05 إلى 10 سنوات هي 40.54% بعدد 15 مبحوثاً وهذا راجع لأن أغلب المبحوثين صغار السن بعد ووتيرة التوظيف السريعة والمعتبرة في قطاع الخدمات والتوظيف العمومي قبل سنة 2017 ، وهم العمال الذين يمكنهم مواجهة ساعات العمل الطويلة والإجهاد الجسدي اليومي خاصة مع المعهد الوطني للشبه الطبي بتبسة وكل ما يتعلق به كونها يتعامل بوسائل الإتصال عن بعد ، في حيث جاءت نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة أكبر من 20 سنة هي 10.82% وهي أقل نسبة وتمثل المبحوثين من بينهم المدير ورؤساء المصالح ذوي الخبرة الطويلة.

❖ المحور الثاني: أشكال ووسائل الإتصال عن بعد التي يستخدمها المعهد الوطني المتخصص في

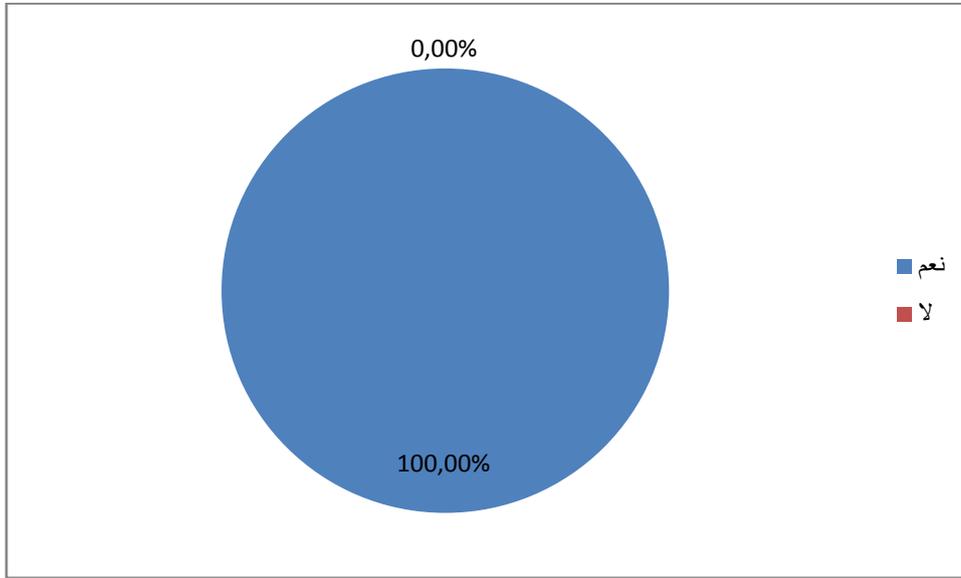
الشبه الطبي لولاية تبسة

السؤال رقم (06): هل تتوفر لدى مؤسساتكم شبكة إنترنت ؟

الجدول رقم (06): يوضح توفر المؤسسة على شبكة الإنترنت.

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	37	نعم
%00	00	لا
%100	37	المجموع

الشكل رقم (06): يوضح ربط المؤسسة بشبكة الإنترنت.



التحليل:

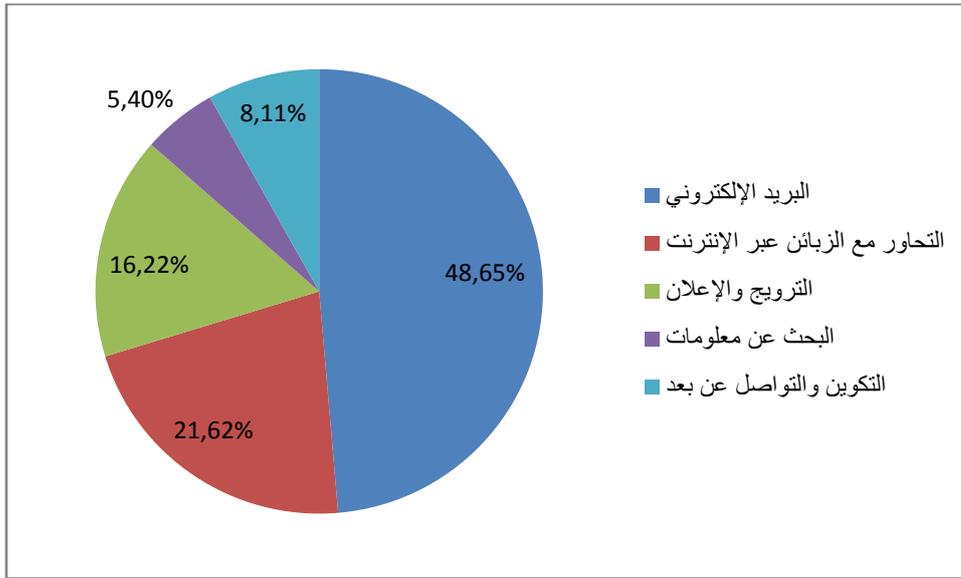
نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 والشكل البياني واللذان يوضحان توفر شبكة الإنترنت بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه طبي أن كل المبحوثين اتجهوا نحو الإجابة بنعم عن السؤال فالعدد الكلي المقدر بـ 37 مبحوثاً أثبت أن المعهد يوفر لهم شبكة الإنترنت كونها مؤسسة تعنى بالتكنولوجيا وكافة وسائل الإتصال عن بعد والمعهد المتخصص في الشبه الطبي يحتاج إلى شبكة الإنترنت في أغلب معاملاتها ومهامها سواء داخليا أو خارجيا سواء مع الطلبة والأساتذة أو مع الأولياء والمؤسسات الأخرى.

السؤال رقم (07): في ماذا تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت ؟

الجدول رقم (07): يوضح فيما تستخدم الإنترنت بالمؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
48.65%	18	البريد الإلكتروني
21.62%	08	التحاور مع الزبائن عبر الإنترنت
16.22%	06	الترويج والإعلان
5.40%	02	البحث عن معلومات
8.11%	03	التكوين والتواصل عن بعد
100%	37	المجموع

الشكل رقم (07): يوضح تدفق الإنترنت على مستوى المؤسسة



التحليل:

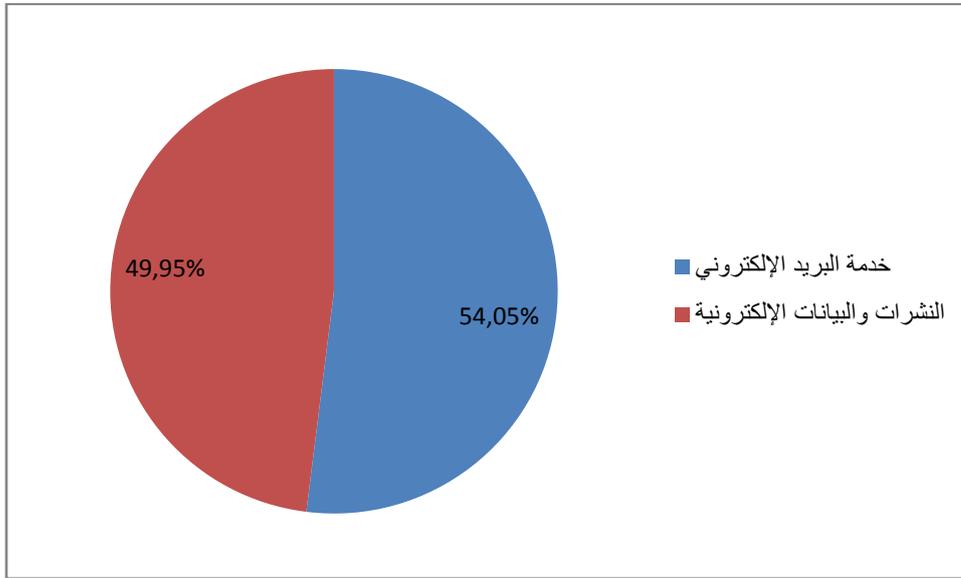
نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن نسبة المبحوثين الذين اختاروا البريد الإلكتروني هي 48.65% كأعلى نسبة بعدد 18 مبحوثاً وهذا دليل على أن أغلب موظفي إدارة المعهد المتخصص في الشبه الطبي بولاية تبسة يتعاملون تعاملًا مباشرًا أثناء الإتصال عن بعد وإستخدام الإنترنت بالبريد الإلكتروني، أما نسبة 21.62% من المبحوثين بعدد 08 مبحوثين اختاروا التحاور مع الزبائن عبر الإنترنت وهي نسبة تعبر عن تقارب آراء الموظفين في الإجابات، في حين أن نسبة من اختاروا الترويج والإع لان 16.22% بعدد 06 مبحوثين أما البحث عن معلومات فبنسبة 5.40% بعدد مبحوثين والتكوين والتواصل عن بعد نسبته 8.11% بعدد 03 مبحوثين.

السؤال رقم (08): ما هي الخدمات التي تتيحها شبكة الانترنت ؟

الجدول رقم (08): يوضح الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت.

النسبة	التكرار	الإجابة
%54.05	20	خدمة البريد الإلكتروني
%45.95	17	النشرات والبيانات الإلكترونية
%100	37	المجموع

الشكل رقم (08): يوضح الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت.



التحليل:

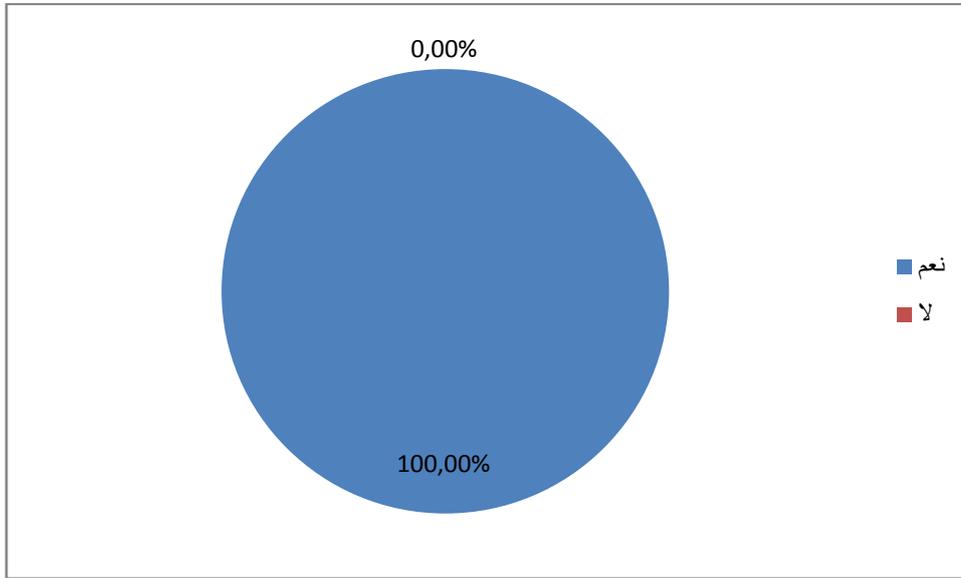
نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 الذي يوضح الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت أن نسبة المبحوثين الذين اختاروا خدمة البريد الإلكتروني هي %54.05 كأعلى نسبة وهذا دليل على كفاءة المؤسسة وأن أغلب موظفي إدارة المعهد المتخصص في الشبه الطبي بولاية تبسة تتيح لهم الإنترنت خدمة البريد الإلكتروني، أما نسبة %45.95 بعدد 17 مبحوثا والذين اختاروا بأنه النشرات والبيانات الإلكترونية ويرجع ذلك إلى تقارب في إجابات المبحوثين مما يسمح لهم بإتاحة العديد من الخدمات عبر الإنترنت.

السؤال رقم (09): هل تمتلك مؤسستكم موقعا إلكترونيا؟

الجدول رقم (09): يوضح إمتلاك المؤسسة موقع إلكتروني.

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	37	نعم
%00	00	لا
%100	37	المجموع

الشكل رقم (09): يوضح إمتلاك المؤسسة موقع إلكتروني.



التحليل:

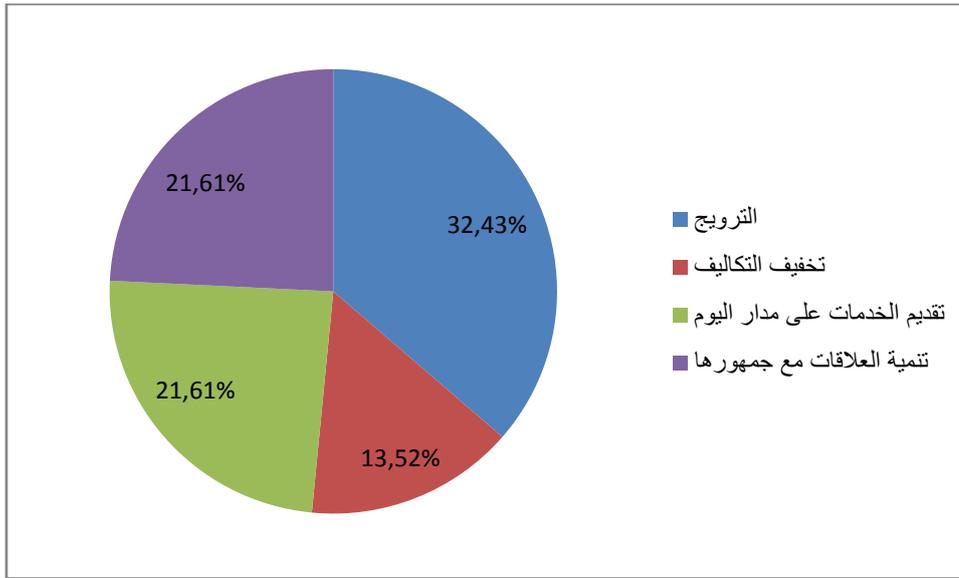
نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 والشكل البياني والذان يوضحان إمتلاك المؤسسة موقع إلكتروني أن كل الباحثين اتجهوا نحو الإجابة بنعم عن السؤال فالعدد الكلي المقدر بـ 37 مبحوثا أثبت أن المؤسسة توفر موقعا إلكترونيا عبر الإنترنت كونها مؤسسة تعنى بالتكنولوجيا وهي ال معهد المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة والتي تحتاج إلى موقع إلكتروني والذي يتمثل في www.educatin-infcp.dz ومن خلاله تتم أغلب معاملاتها ومهامها سواء داخليا أو خارجيا.

السؤال رقم (10): إذا كانت إجابتك بنعم فما هو غرض المؤسسة من الموقع الإلكتروني؟

الجدول رقم (10): يوضح غرض المؤسسة من الموقع الإلكتروني.

النسبة	التكرار	الإجابة
32.43%	12	الترويج
13.52%	05	تخفيف التكاليف
21.61%	08	تقديم الخدمات على مدار اليوم
21.61%	08	تنمية العلاقات مع جمهورها
10.82%	04	التعرف على حاجات ورغبات جمهورها
100%	37	المجموع

الشكل رقم (10): يوضح غرض المؤسسة من الموقع الإلكتروني.



التحليل:

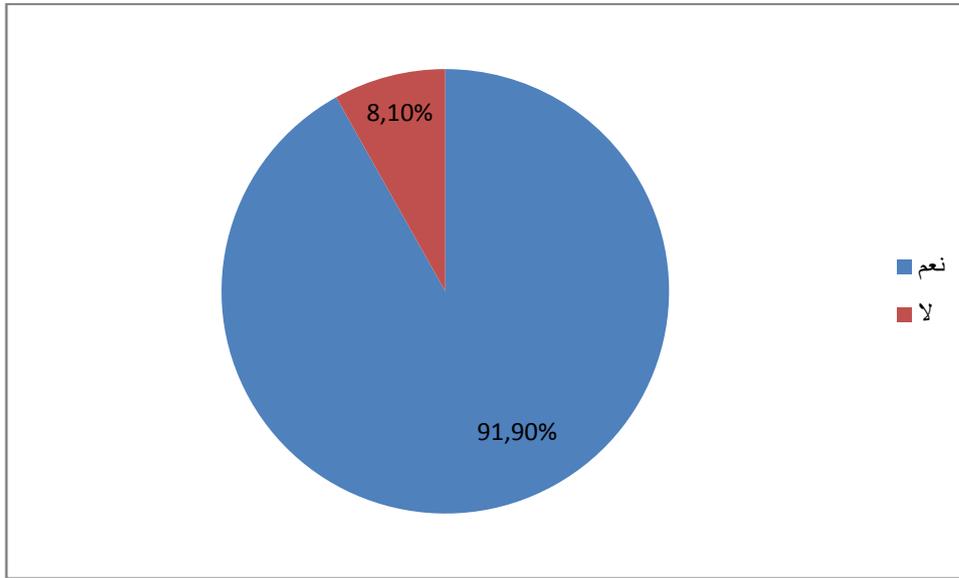
يتبين لنا من خلال الجدول رقم 10 والمخطط أعلاه والذي يبين لنا غرض المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة من الموقع الإلكتروني ومن بين الإختيارات التي وضعناها وقام بإختيارها الموظفين نجد الترويج كأعلى نسبة 32.43% بعدد 12 مبحثاً تليها تقديم الخدمات على مدار اليوم بنسبة 21.61% بعدد 08 مبحثين تتساوى مع تنمية العلاقات مع جمهورها بنسبة 21.61% ونفس عدد المبحثين في حين أن نسبة تخفيف التكاليف هي 13.52% بعدد 05 مبحثين وهي متقاربة مع التعرف على حاجات ورغبات جمهورها بنسبة 10.82% بعدد 04 مبحثين، ومنه نستنتج أن الموقع الإلكتروني يساعد على اكتساب المزيد من العملاء مما يساعد على نمو الشركة.

السؤال رقم (11): هل تستخدم مؤسستكم وسائل الإتصال عن بعد؟

الجدول رقم (11): يوضح إستخدام المؤسسة لوسائل الإتصال عن بعد.

النسبة	التكرار	الإجابة
91.90%	34	نعم
8.10%	03	لا
100%	37	المجموع

الشكل رقم (11): يوضح إستخدام المؤسسة لوسائل الإتصال عن بعد.



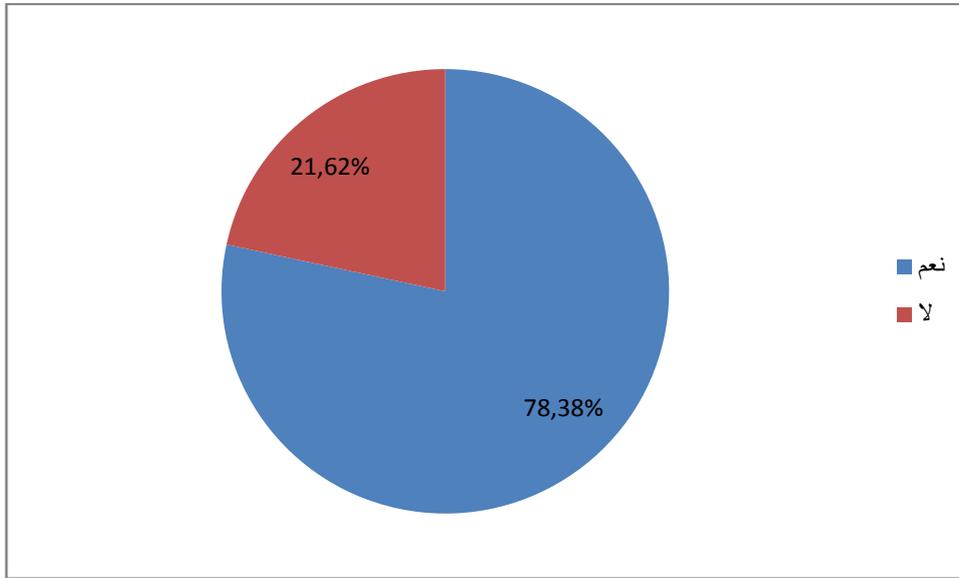
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 والشكل البياني والذان يوضحان إستخدام المؤسسة لوسائل الإتصال عن بعد أن أغلب المبحوثين اتجهوا نحو الإجابة بنعم عن السؤال فالعدد المقدر بـ 34 مبحوثاً بنسبة 91.90% أثبت أن المؤسسة توفر وسائل الإتصال عن بعد كونها مؤسسة تهتم بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والنسبة القليلة جداً ممن لا يتعاملون بوسائل الإتصال عن بعد هم 8.10% بعدد 03 مبحوثين والمعهد المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة يحتاج إلى تلك الوسائل ما يجعل وصول الرسالة المراد توصيلها مباشراً وسريعاً وهو ما يجعل المشاركة والا ستجابة فورية ، إنه بإمكاناته الصوتية يبسر كسر حواجز اللغة، أصبح تكنولوجيا هجينة خاصة مع الإنترنت وصارت الإمكانيات بينهما تتقارب، خاصة مع توافر استخدام النص والصوت وتزايد الإمكانيات.

السؤال رقم (12): هل تحتوي مؤسساتكم على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات ؟
الجدول رقم (12): يبين إحتواء المؤسسة على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات.

النسبة	التكرار	الإجابة
78.38%	29	نعم
21.62%	08	لا
100%	37	المجموع

الشكل رقم (12): يبين إحتواء المؤسسة على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات.



التحليل:

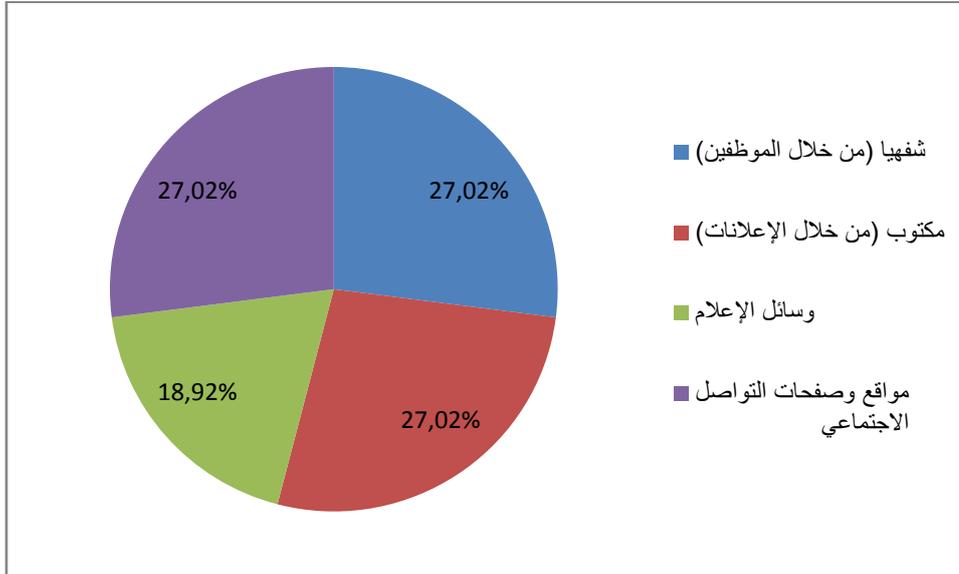
نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 والشكل البياني واللذان يوضحان إحتواء المؤسسة على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات حيث أن أغلب المبحوثين اتجهوا نحو الإجابة بنعم عن السؤال فالعدد المقدر بـ 29 مبحثاً بنسبة 78.38% أثبت أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة يحتوي على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات ومساعدة الموظفين على التقرب من الإدارة بشكل أسرع أما من أجاب بلا هم 21.62% بعدد 08 مبحوثين وهذا يدل على أن المعهد المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة يحتاج إلى تلك اللوحات الإرشادية تهدف إلى توفير بنية تحتية من طراز عالمي من شأنها توحيد معايير تنفيذ اللوحات بما يسهل قراءتها وإتباعها وبالتالي تسهيل الوصول إلى الجهات والمنشآت الخدمية والمعالم الرئيسية والهامة بالمؤسسة والتي بدورها تساعد في تحسين الانسيابية على الطرق والربط بين الفرعية والرئيسية.

السؤال رقم (13): ما هي الأشكال الاتصالية التي يفضلها المواطن في حصوله على المعلومات من مؤسستكم ؟

الجدول رقم (13): يوضح الأشكال الاتصالية التي يفضلها المواطن في حصوله على المعلومات من المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
27.02%	10	شفهيا (من خلال الموظفين)
27.02%	10	مكتوب (من خلال الإعلانات)
18.92%	07	وسائل الإعلام
27.02%	10	مواقع وصفحات التواصل الاجتماعي
100%	37	المجموع

الشكل رقم (13): يوضح الأشكال الاتصالية التي يفضلها المواطن في حصوله على المعلومات من المؤسسة.



التحليل:

من خلال الجدول رقم 13 والمخطط أعلاه والذي يبين لنا أهم الأشكال الاتصالية التي يفضلها المواطن في حصوله على المعلومات من المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة ومن بين الأشكال التي وضعناها وقام بإختيارها العمال نجد شفهيا (من خلال الموظفين) كأعلى شكل بنسبة 27.02% بعدد 10 مبحوثين تتساوى مع المكتوب (من خلال الإعلانات) بنسبة 27.02% بعدد 10 مبحوثين مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 27.02% بعدد 10 مبحوثين أيضا بينما وسائل الإعلام كان

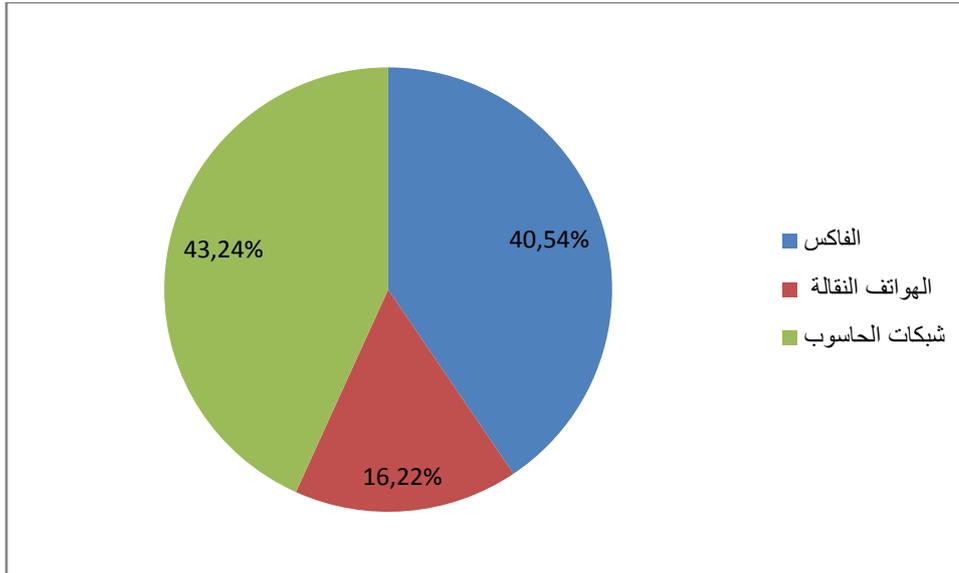
بنسبة 18.92% بعدد 08 مبحوثين، ومنه نستنتج أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة يتعامل بالعديد من الأشكال الإتصالية كون المؤسسة تسعى جاهدة على استقطاب موظفين من ذوي المهارات الإتصالية في الإدارة، لأن الموظف الذي يتمتع بمهارات الاتصال هو القادرة على جذب العملاء وعقد الصفقات وإبرام العقود بنجاح.

السؤال رقم (14): ما هي أهم وسائل الإتصال عن بعد التي تعتمد عليها مؤسستكم ؟

الجدول رقم (14): يوضح أهم وسائل الإتصال عن بعد التي تعتمد عليها المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
40.54%	15	الفاكس
16.22%	06	الهواتف النقالة
43.24%	16	شبكات الحاسوب
100%	37	المجموع

الشكل رقم (14): يوضح أهم وسائل الإتصال عن بعد التي تعتمد عليها المؤسسة.



التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 والذي يوضح أهم وسائل الإتصال عن بعد التي تعتمد عليها المؤسسة حيث نرى أن أغلب أفراد العينة يقرون باستخدامهم كافة الوسائل من حواسيب وهاتف وفاكس، ونجد أن نسبة استخدام الفاكس 40.54% بعدد 15 أما نسبة الذين يستخدمون الهواتف النقالة 16.22% بعدد 06 مبحوثين ويرجع ذلك إلى إحساسهم بالراحة في استخدام هذه الوسائل في أداء مهامهم، وكذلك لأن استخدام الوسائل الإتصالية يقلل من تكلفة إنجاز مهامهم الإدارية ويسهلها عليهم، أما نسبة أفراد العينة

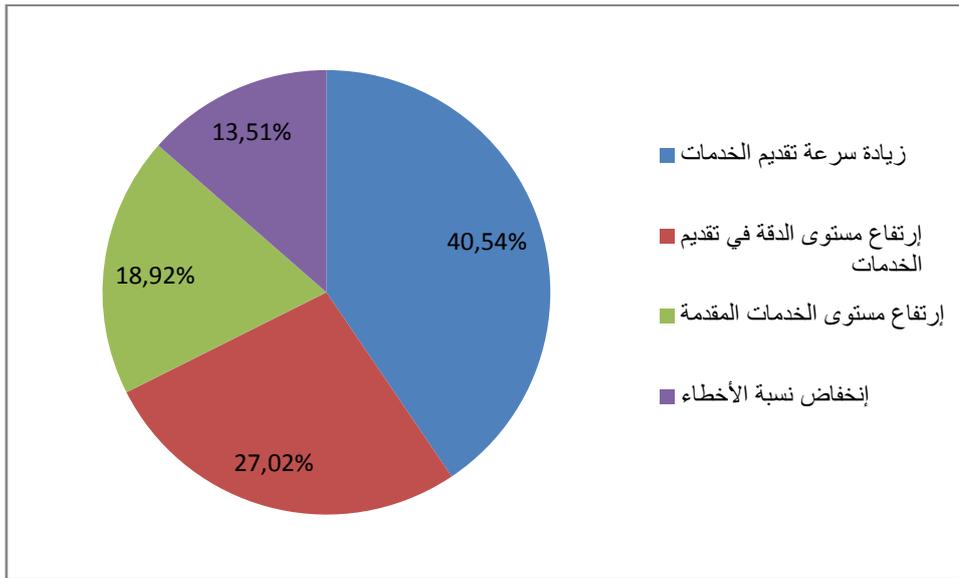
الذين يستخدمون شبكات الحاسوب فقد قدرت 43.24% بعدد 16 مبحوثا وهذا يرجع ربما إلى عمل هذه الفئة باستخدام الوسائل الإتصالية الحديثة و إحساسهم بالراحة عند استخدامها في أداء مهامهم الإدارية وكذلك طبيعة العمل داخل المديرية والمصالح التابعة لها التي تتطلب استخدام الحاسوب في مختلف التعاملات الإدارية مع الجمهور الخارجي فيما يخص الملفات الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب إضافة إلى ذلك طريقة التخزين الخاصة بالملفات تتبع الطريقة الحديثة هذا من جهة، والتعامل مع مختلف الشركاء والمتعاملين الإداريين من جهة أخرى ، ومنه نستنتج أن طبيعة المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة تحتم ضرورة العمل باستخدام الوسائل الإتصالية بكامل أنواعها وأشكالها.

المحور الثالث: أهمية وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

السؤال رقم (15): هل أدى إستخدام وسائل الإتصال عن بعد في مؤسستكم إلى؟
الجدول رقم (15): يوضح نتائج إستخدام وسائل الإتصال عن بعد في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
40.54%	15	زيادة سرعة تقديم الخدمات
27.02%	10	إرتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمات
18.92%	07	إرتفاع مستوى الخدمات المقدمة
13.51%	05	إنخفاض نسبة الأخطاء
100%	37	المجموع

الشكل رقم (15): يوضح نتائج إستخدام وسائل الإتصال عن بعد في المؤسسة.



التحليل:

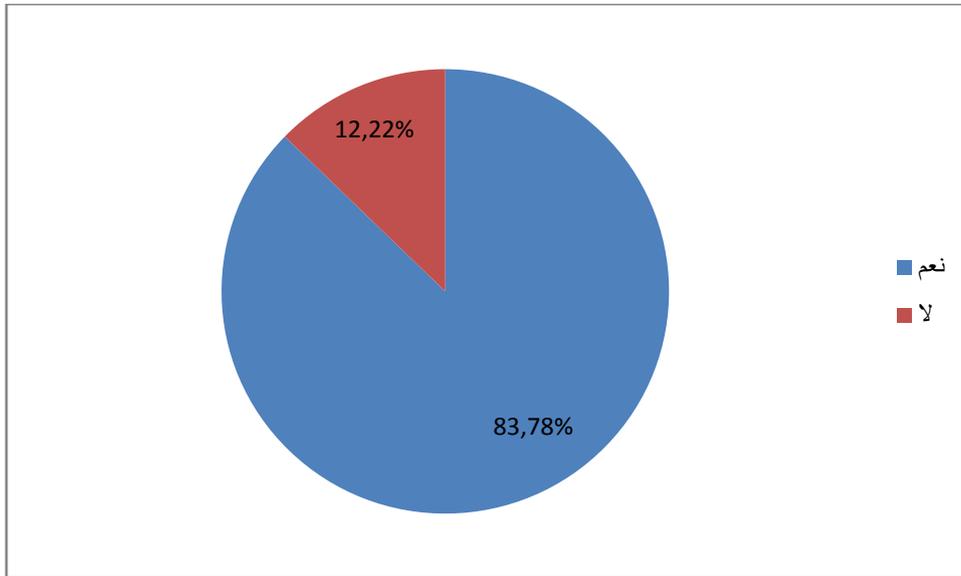
تبين من خلال الجدول رقم 15 نلاحظ ان نسبة إجابات أفراد العينة على السؤال بـ " زيادة سرعة تقديم الخدمات هي الأعلى بنسبة 40.54% بعدد 15 مبحوثا وهذا راجع حسب رأيهم إلى أن وسائل الإتصال عن بعد ساهمت في زيادة سرعة تقديم الخدمات خاصة مع التطور الهائل لهذه الوسائـل وإنتشارها الكبير وإعتماد اغلب الناس عليها اليوم ، في حين تلتها نسبة الإجابة بـ "إرتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمات بـ 27.02% وهذا بعدد 10 مبحوثين وهو ما فسروه بأن وسائل الإتصال عن بعد قدمت مساعدة كبيرة من خلال رفع جودة الخدمات عن طريق السرعة والدقة وال تفصيل التي توفرها، أما نسبة إجابات

المبحوثين بـ "إرتفاع مستوى الخدمات المقدمة" بـ 18.92% وهذا حسب رأيهم أن وسائل الإتصال عن بعد متنوعة من حيث الخدمات وذات جودة عالية، أما نسبة المبحوثين الذين أجابوا عن السؤال بـ إنخفاض نسبة الأخطاء " فهي 13.51% بعدد 05 مبحوثين وهي العدد الأقل وهذا حسب رأيهم أن الأخطاء تعود إلى مستوى عمل المبحوث في حد ذاته ووسائل الإتصال لتنفيذ المطلوب منها.

السؤال رقم (16): هل توجد سهولة في الوصول إلى المكاتب المقصودة لإنجاز الخدمات في مؤسستكم؟
الجدول رقم (16): يوضح تواجد سهولة في الوصول إلى المكاتب المقصودة لإنجاز الخدمات في المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
83.78%	31	نعم
12.22%	06	لا
100%	37	المجموع

الشكل رقم (16): يوضح تواجد سهولة في الوصول إلى المكاتب المقصودة لإنجاز الخدمات في المؤسسة



التحليل:

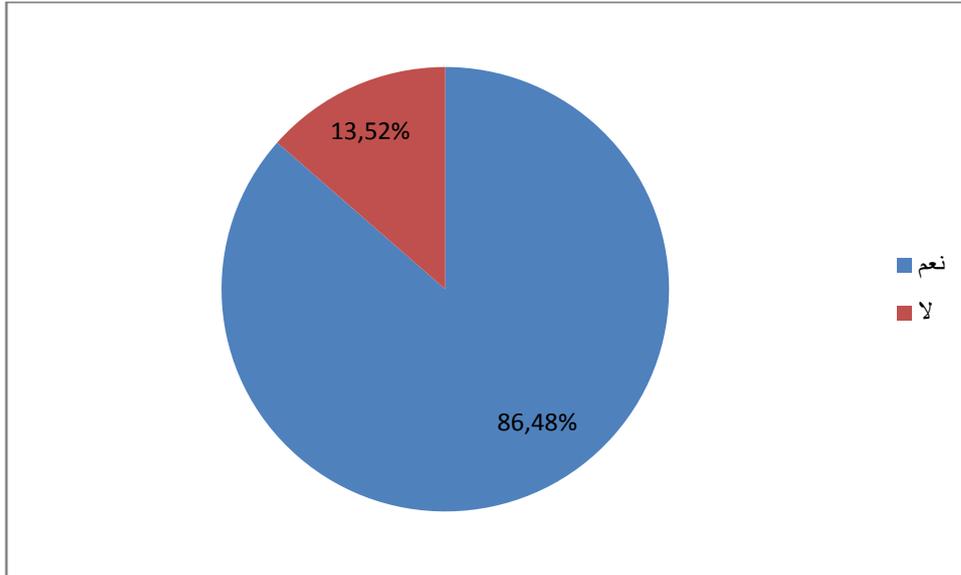
من خلال الجدول رقم 16 والبيانات المقدمة فيه نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا على السؤال بـ "نعم" هي الأعلى بـ 83.78% وهي الأعلى بعدد 28 مبحوث وهذا راجع حسب رأيهم أن من مميزات وسائل الإتصال عن بعد توفير الجهد والوقت وعليه فإن إستخدامها يوفر سهولة كبيرة في الوصول إلى

المكاتب المقصودة في حين أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "لا" كانت 12.22% بعدد 06 مبحوثين وهذا حسب رأيهم يرجع إلى خصوصية المكاتب والمصالح مما يصعب القدرة على الوصول إليها وأن هناك خصوصية لكل مكتب.

السؤال رقم (17): هل مقدمو الخدمات يحرصون على تقديم نصائح للطلبة والجمهور الخارجي؟
الجدول رقم (17): يوضح حرص مقدمو الخدمات على تقديم نصائح للطلبة والجمهور الخارجي.

النسبة	التكرار	الإجابة
86.48%	32	نعم
13.52%	05	لا
100%	37	المجموع

الشكل رقم (17): يوضح حرص مقدمو الخدمات على تقديم نصائح للطلبة والجمهور الخارجي.



التحليل:

من خلال الجدول 17 أعلاه الذي يوضح حرص مقدمو الخدمات على تقديم نصائح للطلبة والجمهور الخارجي للمعهد جاءت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "نعم" هي الأعلى بـ 86.84% بعدد 32 مبحوثاً وهذا راجع حسب قولهم إلى أن تقديم النصائح للطلبة وللجمهور الخارجي من مهمة مقدمي الخدمات بحيث يمثلون الإتصال الخارجي للمعهد وذلك من أجل رفع مستوى وكفاءة المعهد وكذا رفع صورته لدى جمهوره، في حين أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "لا" هي 13.52% بعدد 05 مبحوثين حيث يرون أن ليس بالضرورة تقديم النصائح للطلبة والجمهور وذلك يرجع إلى النشرات والإعانات المقدمة التي تحوي نصائح وإرشادات كافية ووافية حسب رأيهم.

❖ المحور الرابع: دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المعهد

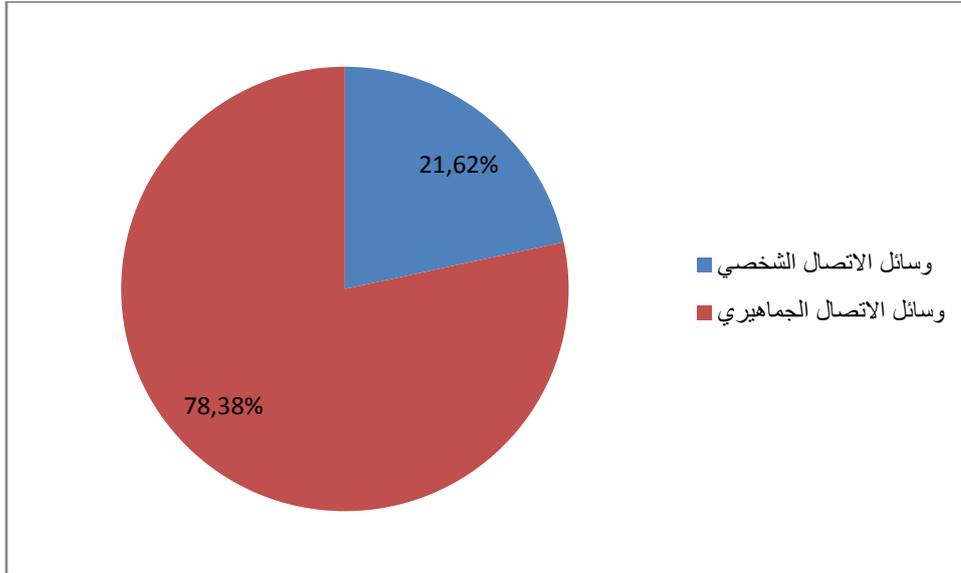
الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

السؤال رقم (18): ما هي وسائل الاتصال الذي يفضلها المواطن في تواصله مع مؤسستكم والتي ترونها تحسن من الخدمة العمومية؟

الجدول رقم (18): يبين وسائل الاتصال الذي يفضلها المواطن في تواصله مع المؤسسة والتي يراها تحسن من الخدمة العمومية.

النسبة	التكرار	الإجابة
21.62%	08	وسائل الاتصال الشخصي
78.38%	29	وسائل الاتصال الجماهيري
100%	37	المجموع

الشكل رقم (18): يبين وسائل الاتصال الذي يفضلها المواطن في تواصله مع المؤسسة والتي يراها تحسن من الخدمة العمومية.



التحليل:

من خلال الجدول رقم 18 والبيانات المقدمة حول وسائل الإتصال التي يفضلها المواطن في تواصله مع المؤسسة والتي يراها تحسن من الخدمة العمومية، وكانت إجابة أفراد العينة الذي إختاروا إجابة وسائل الإتصال الجماهيري هي الأكبر بنسبة 78.38% بعدد 29 مبحوثا وهذا حسب رأيهم أن هذا النوع من الإتصال يتميز بالشمولية والأنتشار الواسع حيث يصل إلى كل فئات جمهور المعهد وطبقاته كما أنه يفسره ويوضح المطلوب عن طريق الإعلانات والنشرات، أما نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ " وسائل

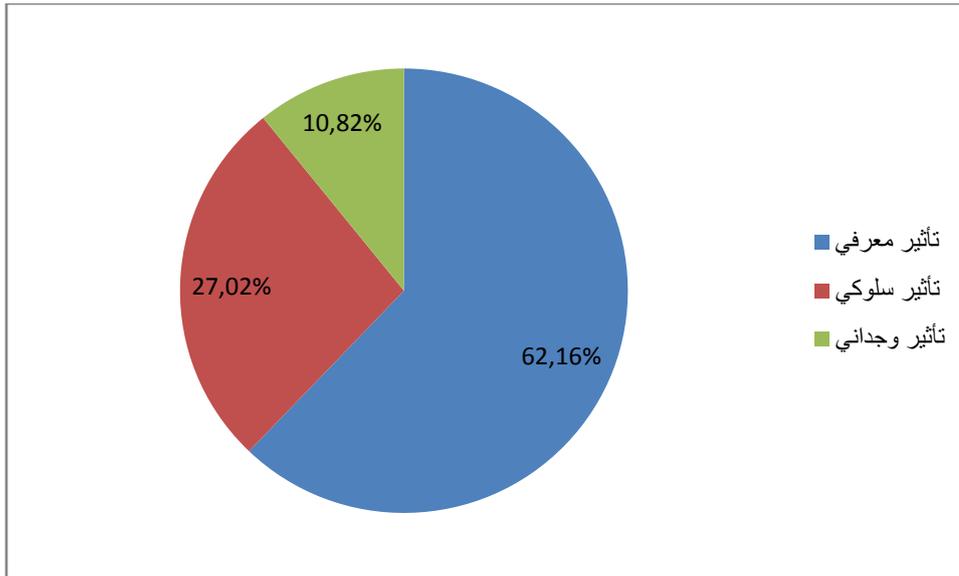
الإتصال الشخصي" هي 21.62% بعدد 08 مبحوثين وهذا حسب رأيهم أن وسائل الإتصال الشخصية محددة وتعنى بفئة معينة لها علاقة بالمؤسسة وهم حسب قولهم فئة الأقارب والأصدقاء.

السؤال رقم (19): ما هو نوع التأثير الذي قدمته وسائل الإتصال عن بعد أثناء تحسين الخدمة العمومية؟

الجدول رقم (19): يبرز نوع التأثير الذي قدمته وسائل الإتصال عن بعد أثناء تحسين الخدمة العمومية.

النسبة	التكرار	الإجابة
62.16%	23	تأثير معرفي
27.02%	10	تأثير سلوكي
10.82%	04	تأثير وجداني
100%	37	المجموع

الشكل رقم (19): يبرز نوع التأثير الذي قدمته وسائل الإتصال عن بعد أثناء تحسين الخدمة العمومية.



التحليل:

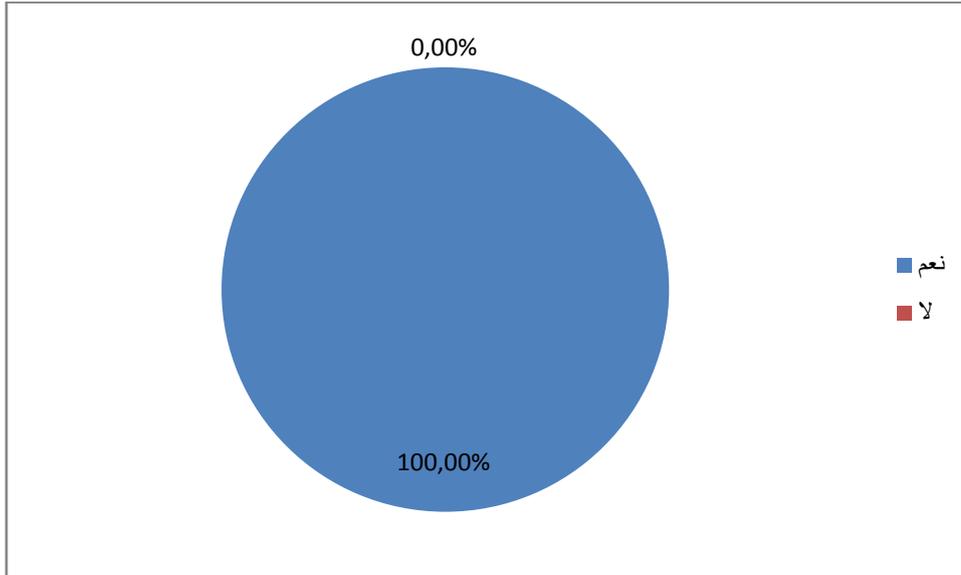
من خلال الجدول رقم 19 والبيانات المقدمة يتبين لنا أن أفراد العينة الذين أجابوا عن السؤال بـ "تأثير معرفي" هي بنسبة 62.16% بعدد 23 مبحوثا وذلك حسب رأيهم أن وسائل الإتصال عن بعد لها تأثير معرفي على الخدمة العمومية وذلك عن طريق المعلومات المقدمة بطبيعتها معرفية فالمعهد مخصص للتعليم والمعرفة، أما نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "تأثير سلوكي" جاءت 27.02% وهذا راجع حسب رأيهم إلى أن وسائل الإتصال عن بعد لها علاقة في التأثير على سلوك الفرد إلى الأفضل مما ينتج عنه تحسين تقديم الخدمة العمومية للجمهور، أما عن نسبة المبحوثين الذين كانت إجابتهم "تأثير وجداني" بـ

10.82% فكانت الأقل حيث أن التأثير الذي تقدمه وسائل الإتصال عن بعد لتحسين الخدمة العمومية حيث التأثير الوجداني حسب قولهم وليد اللحظة وأثناء عملية الإتصال فقط.
السؤال رقم (20): هل يتم إعلام الجمهور بجميع الخدمات المقدمة التي تتلاءم مع احتياجاته ورغباته؟

الجدول رقم (20): يوضح إعلام الجمهور بجميع الخدمات المقدمة التي تتلاءم مع احتياجاته ورغباته

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	35	نعم
%00	00	لا
%100	37	المجموع

الشكل رقم (20): يوضح إعلام الجمهور بجميع الخدمات المقدمة التي تتلاءم مع احتياجاته ورغباته.



التحليل:

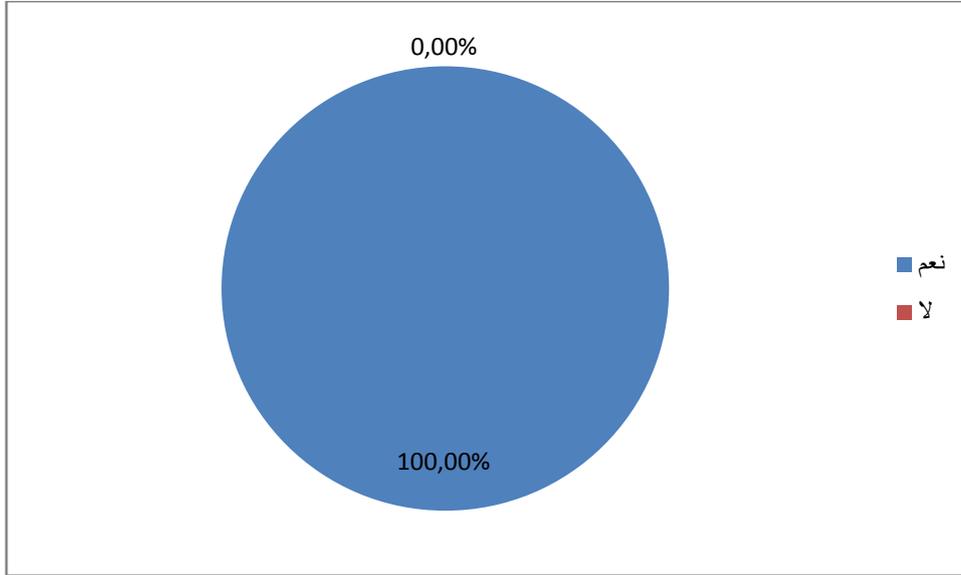
من خلال الجدول رقم 20 والبيانات المقدمة فيه حول إعلام الجمهور بجميع الخدمات المقدمة التي تتلاءم مع احتياجاته ورغباته، نلاحظ إتفاق جماعي لأفراد العينة بالإجابة بـ "نعم" أي أن المبحوثين يعملون على إيصال المعلومة للجمهور باستعمال وسائل الإتصال عن بعد مما يبين حرصهم على تحسين الخدمات وإعطاء صورة جيدة للمؤسسة وتعاونهم للوصول إلى الهدف المطلوب.

السؤال رقم (21): في رأيكم هل وسائل الإتصال عن بعد تساعد في تحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم؟

الجدول رقم (21): يوضح مساعدة وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	37	نعم
%00	00	لا
%100	37	المجموع

الشكل رقم (21): يوضح مساعدة وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة.



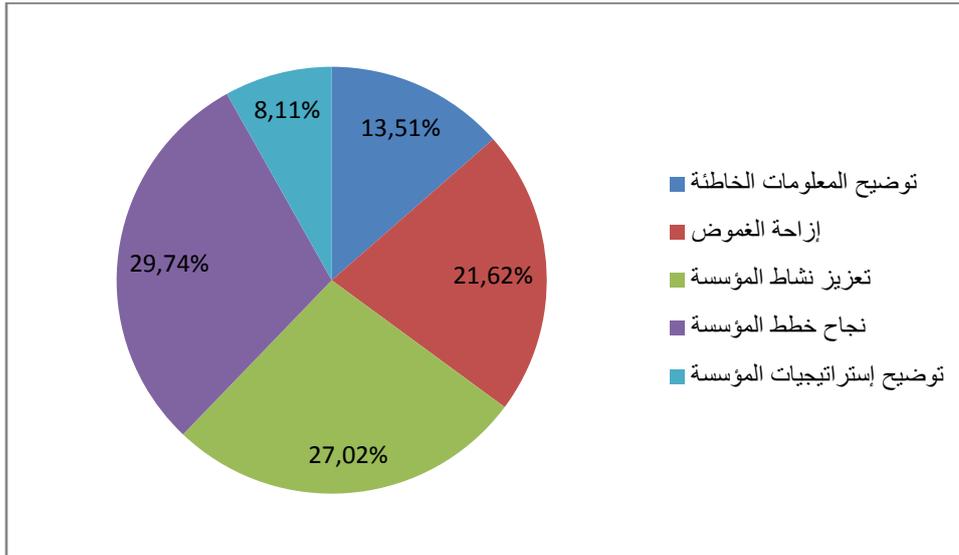
التحليل:

من خلال الجدول رقم 21 والبيانات المقدمة فيه والنسب يتبين لنا إتفاق كافة المبحوثين على إجابة واحدة وهي نعم أي مساعدة وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة بنسبة %100 والنسبة المعدومة هي %00 كانت للإجابة بلا التي لم يختارها أحد من المبحوثين، ويدل هذا على الدور الكبير الذي تقدمه وسائل الإتصال عن بعد للمؤسسة، وما توفره من جهد ووقت ومال للمؤسسة نظرا لتطور وتعدد هذه الوسائل وتقبل الجمهور لها.

السؤال رقم (22): هل تسعى وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية من خلال؟
الجدول رقم (22): يوضح سعي وسائل الإتصال عن بعد في تح سين الخدمة العمومية من خلال ما يلي:

النسبة	التكرار	الإجابة
13.51%	05	توضيح المعلومات الخاطئة
21.62%	08	إزاحة الغموض
27.02%	10	تعزير نشاط المؤسسة
29.74%	11	نجاح خطط المؤسسة
8.11%	03	توضيح إستراتيجيات المؤسسة
100%	37	المجموع

الشكل رقم (22): وضح سعي وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية من خلال ما يلي:



التحليل:

من خلال الجدول رقم 22 والبيانات المقدمة فيه يتبين لنا أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ " نجاح نشاط المؤسسة وبـ "نجاح خطط المؤسسة " كانتا الأعلى بـ 29.74% و 27.02% على التوالي وهذا راجع إلى أن هذا هو المطلوب من وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية وبالتالي تحقيق المطلوب وهو تقديم الخدمة على أحسن وجه، أما نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "إزاحة الغموض" كانت بـ 21.62% بعدد 08 مبحوثين وهو حسب رأيهم أن هذا هو الدور الأساسي لوسائل الإتصال عن بعد فجمهورها الخارجي يكون لديه بعض الغموض مما يتطلب إيصال المعلومة له لتوضيحها وذلك عن

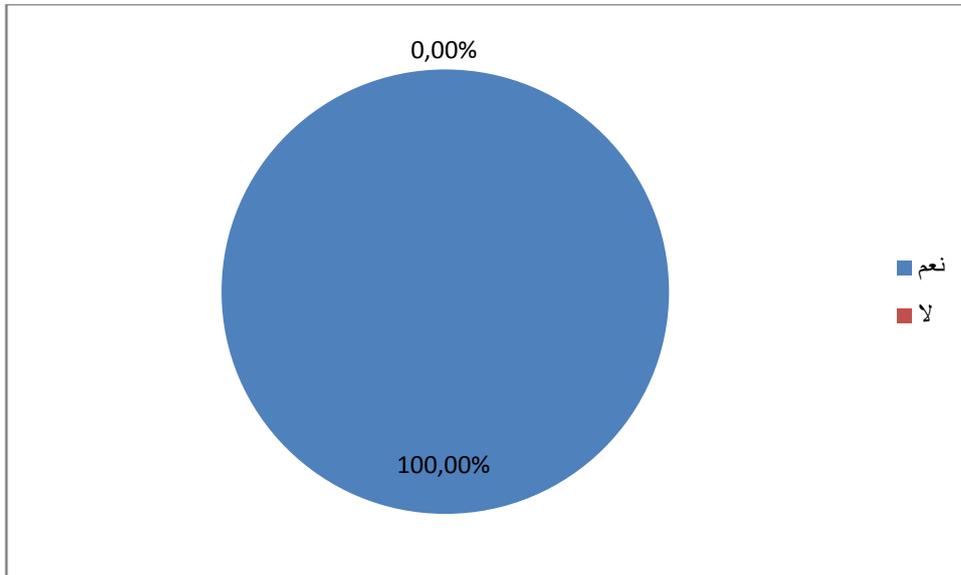
طريق الوسائل المتعددة للاتصال عن بعد، في حين جاءت نسبة إجابات المبحوثين ب توضيح المعلومات الخاطئة هي 13.51% بعدد 05 مبحوثين وهذا راجع حسب رأيهم إلى أن المعلومة قد تصل للجمهور مغلوبة وعليه وجب على أفراد العينة توضيح وتصحيح هذه المعلومة حيث أن بعد أساليب الإتصال عن بعد (وسائل التواصل الإجتماعي) قد تبث معلومات مغلطة وخاطئة ، في إجابة المبحوثين الذين أجابوا ب "توضيح إستراتيجيات المؤسسة" كانت هي الأقل من سابقتها بنسبة 8.11% وهذا حسب رأي المبحوثين هو أن سياسات وإستراتيجيات المؤسسة واضحة ولا تتطلب توضيحا للجمهور الخارجي فالإستراتيجيات تعتبر أمر داخلي لا خارجي ينبغي للجمهور الإطلاع عليه.

السؤال رقم (23): هل المشاركة في العملية الإتصالية تعمق من الإحساس بأنك عنصر فعال داخل المؤسسة وأنتك سبب في تحسين الخدمات العمومية؟

الجدول رقم (23): يوضح المشاركة في العملية الإتصالية تعمق من إحساس المبحوث بأنه عنصر فعال داخل المؤسسة وأنه سبب في تحسين الخدمات العمومية.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	37	نعم
00%	00	لا
100%	37	المجموع

الشكل رقم (23): يوضح المشاركة في العملية الإتصالية تعمق من إحساس المبحوث بأنه عنصر فعال داخل المؤسسة وأنه سبب في تحسين الخدمات العمومية.



التحليل:

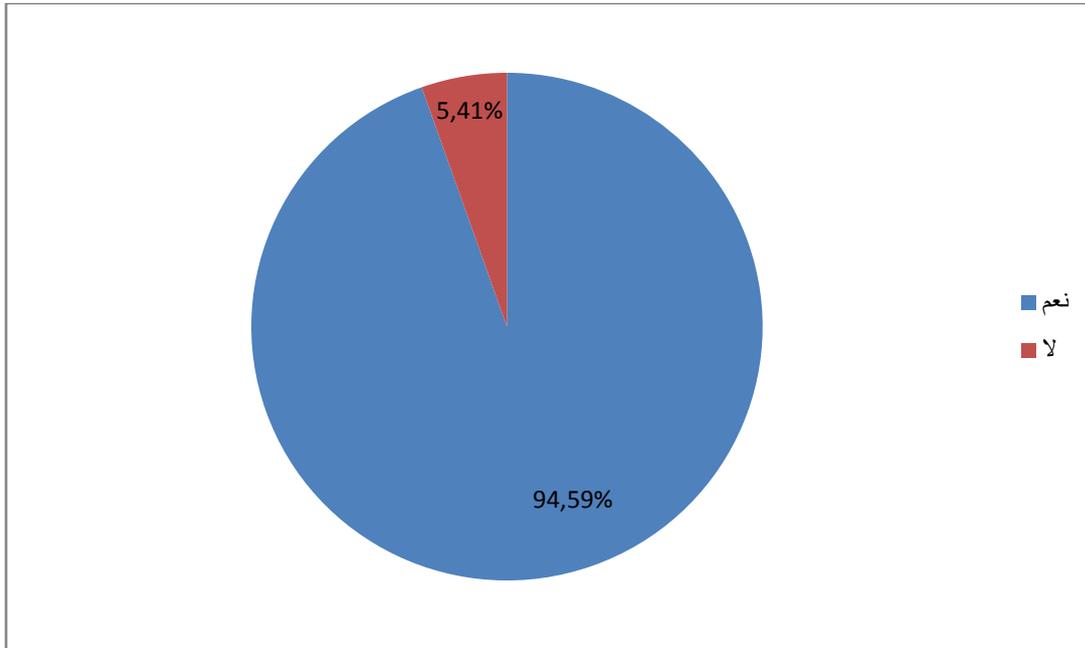
من خلال الجدول رقم 23 والبيانات المقدمة فيه نلاحظ إتفاق كافة المبحوثين على إجابة واحدة وهي نعم أي المشاركة في العملية الإتصالية تعمق من إحساس المبحوث بأنه عنصر فعال داخل المؤسسة وأنه سبب في تحسين الخدمات العمومية بنسبة 100% وهذا حسب رأيهم أن المشاركة في العملية الإتصالية تحرك وتنشط أفراد العينة مما ينتج عنه طاقة إيجابية تبعث فيه الإحساس بأن ه عنصر فعال داخل المؤسسة وأن جزء لا يتجزأ منها أما الإجابة ب لا فهي معدومة 00% .

السؤال رقم (24): هل مؤسستكم تقوم بتحسين الخدمة العمومية من خلال وسائلها الإتصالية؟

الجدول رقم (24): يوضح قيام المؤسسة بتحسين الخدمة العمومية من خلال وسائلها الإتصالية.

النسبة	التكرار	الإجابة
94.59%	35	نعم
5.41%	02	لا
100%	37	المجموع

الشكل رقم (24): يوضح قيام المؤسسة بتحسين الخدمة العمومية من خلال وسائلها الإتصالية



التحليل:

من خلال الجدول رقم 24 والبيانات المقدمة فيه والنسب يتبين لنا أغلبية المبحوثين وعددهم 35 مبحوثا أجابوا عن السؤال بـ "نعم" أي أن المؤسسة تقوم بتحسين الخدمة العمومية من خلال وسائلها الإتصالية بنسبة 94.59% وهذا يدل على سعي المؤسسة في تطوير وتحسين الخدمة العمومية وأن وسائل

الإتصال عن بعد هي العامل الأساسي في ذلك مما ينتج عنه تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، في حين نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "لا" هي 5.41% بعدد مبحوثين (02) وهذا حسب رأيهم أن تحسين الخدمة العمومية لا يتم فقط بالوسائل الإتصالية وإنما هناك وسائل أخرى تكون تنظيمية وإدارية وحتى مالية.

❖ المحور الخامس: أهم عوائق ومشاكل وسائل الإتصال عن بعد وتحسين الخدمة العمومية التي

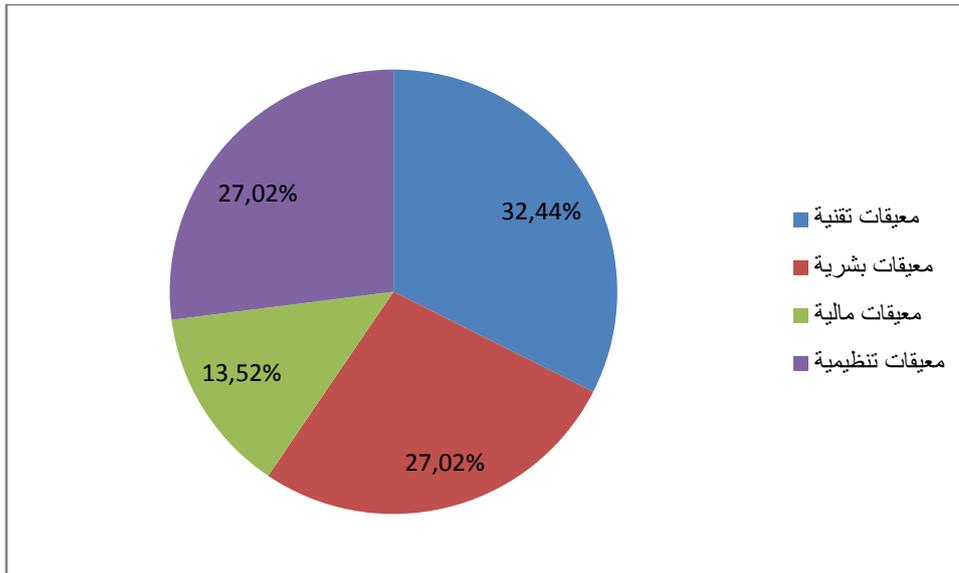
تواجه المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

السؤال رقم (25): ما هي أبرز المعوقات التي تواجهها مؤسستكم في تحسين الخدمة العمومية أثناء الإعتماد على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك؟

الجدول رقم (25): يوضح أبرز المعوقات التي تواجهها المؤسسة في تحسين الخدمة العمومية أثناء الإعتماد على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك.

النسبة	التكرار	الإجابة
32.44%	12	معوقات تقنية
27.02%	10	معوقات بشرية
13.52%	05	معوقات مالية
27.02%	10	معوقات تنظيمية
100%	37	المجموع

الشكل رقم (25): يوضح أبرز المعوقات التي تواجهها المؤسسة في تحسين الخدمة العمومية أثناء الإعتماد على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك.



التحليل:

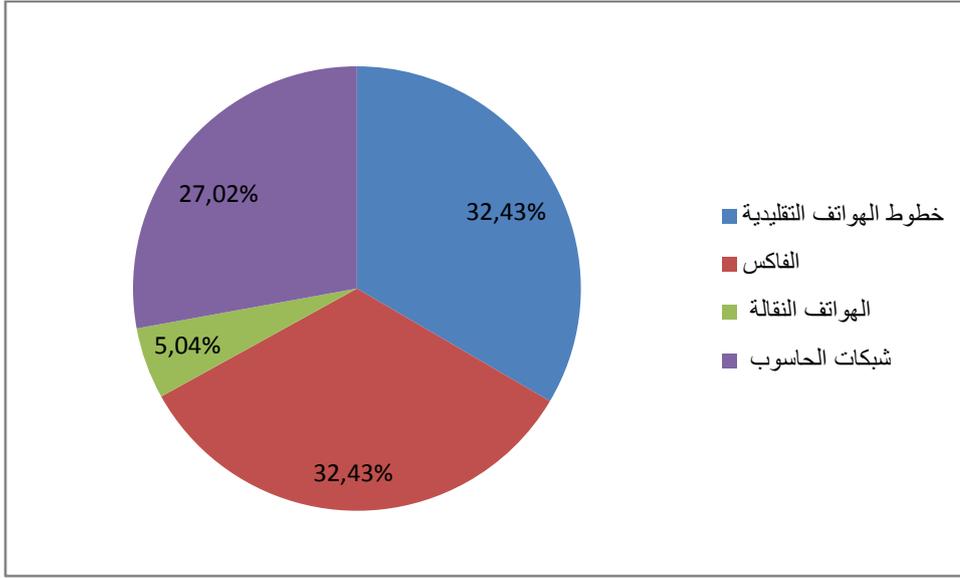
من خلال الجدول رقم 25 والبيانات المقدمة فيه نلاحظ أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة تعاني من العديد من المعوقات والمشاكل التي تحول دون تحسين الخدمة العمومية أثناء الإعتدال على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك فالمعطيات تفيد بأن نسبة 32.44% بعدد 12 مبحثاً اختاروا الإجابة بوجود معوقات تقنية ، بينما 10 مبحثين بنسبة 27.02% اختاروا معوقات بشرية ونسبة 13.52% يجدون أن المعهد يعاني من معوقات مالية، ونسبة 27.02% يجدون أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة تعاني من معوقات تنظيمية، ونستنتج من خلال البيانات أن أبرز المعوقات التي يواجهها المعهد في تحسين الخدمة العمومية أثناء الإعتدال على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك هي: ضعف التخطيط وغياب الإستراتيجيات الداعمة لهذه العملية، وضعف الإتصال عن بعد وتغلب الأسلوب التقليدي على أداء المهام، إضافة إلى انعدام إستراتيجيات التنسيق الحديثة بين المؤسسات وقلة فرص التدريب والتكوين للموظفين في مجال استخدامات التكنولوجيا واستعمال الوسائل الإلكترونية وضعف برامج الحماية للبيانات والمعلومات المتوفرة بها، وغياب متخصصين في صيانتها، وضعف تدفق شبكة الانترنت، وغياب شبه تام لشبكات الإتصال الداخلية الانترنت والاكسترنات، وضعف الاعتمادات المالية الخاصة باقتناء الوسائل الإتصالية الحديثة، وتوصيل شبكات الإتصال الإلكتروني.

السؤال رقم (26): ما هي أبرز الوسائل الإتصالية التي تواجهون صعوبة في التعامل معها؟

الجدول رقم (26): يبين أبرز الوسائل الإتصالية التي يواجه المبحث صعوبة في التعامل معها.

النسبة	التكرار	الإجابة
32.43%	12	خطوط الهواتف التقليدية
32.43%	12	الفاكس
5.04%	02	الهواتف النقالة
27.02%	10	شبكات الحاسوب
100%	37	المجموع

الشكل رقم (26): يبين أبرز الوسائل الإتصالية التي يواجه المبحث صعوبة في التعامل معها.



التحليل:

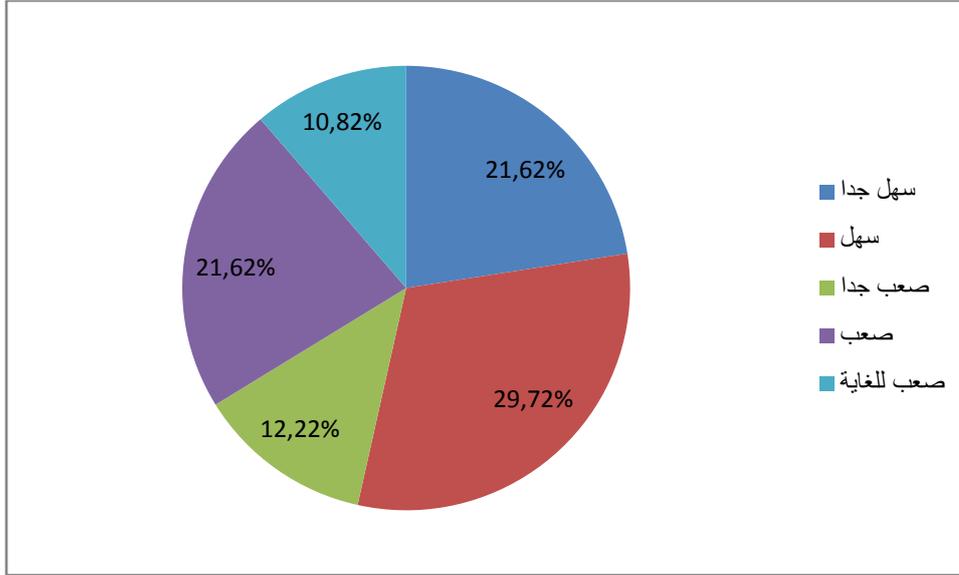
من خلال الجدول رقم 26 الذي يبين أبرز الوسائل الإتصالية التي يواجه المبحوث صعوبة في التعامل معها والبيانات المقدمة فيه نلاحظ أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة والمعطيات الموجودة عندنا تفيد بأن نسبة 32.43% بعدد 12 مبحوثاً اختاروا الإجابة بخطوط الهواتف التقليدية ، بينما 12 مبحوثاً آخرين بنسبة 32.43% اختاروا الفاكس ونسبة 27.02% بعدد 10 مبحوثين يجدون أن المعهد يعاني موظفيه من إستخدام شبكات الحاسوب ، ونسبة 5.04% بعدد مبحوثين يجدون أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة يعاني موظفيه من إستخدام الهواتف النقالة ويقصد بذلك الهواتف الذكية ، ونستنتج من خلال البيانات أن أبرز الوسائل الإتصالية التي يواجه المبحوث صعوبة في التعامل معها متعددة وعليهم التدرب على إستعمالها عن طرق الدورات التدريبية والتكوينية.

السؤال رقم (27): ما مدى صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة؟

الجدول رقم (27): يبين مدى صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة

النسبة	التكرار	الإجابة
21.62%	08	سهل جدا
29.72%	11	سهل
12.22%	06	صعب جدا
21.62%	08	صعب
10.82%	04	صعب للغاية
100%	37	المجموع

الشكل رقم (27): يبين مدى صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة



التحليل:

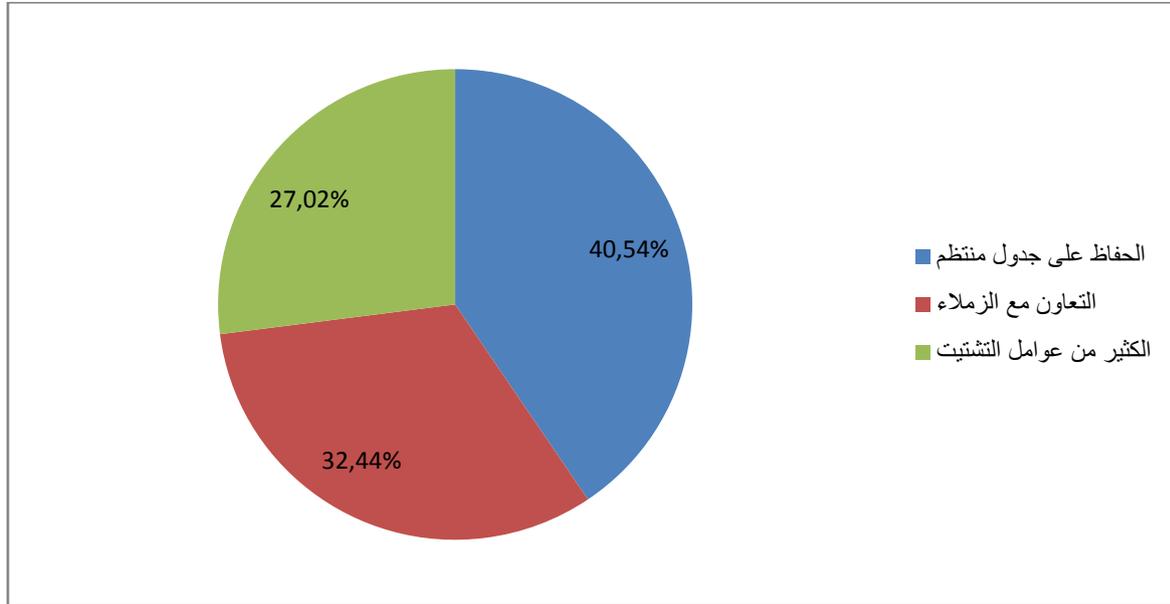
من خلال الجدول رقم 27 الذي مدى صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة والبيانات المقدمة فيه نلاحظ أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة والمعطيات الموجودة عندنا تفيد بأن نسبة 21.62% بعدد 08 مبحوثين اختاروا الإجابة سهل جدا بينما 11 مبحوثا آخرين بنسبة 29.72% يجدون إستخدام وسائل الإتصال سهل في تحسين الخدمة العمومية ونسبة 12.22% بعدد 06 مبحوثين يجدون وسائل الإتصال صعب جدا في تحسين الخدمة العمومية ، ونسبة 10.82% بعدد 04 يجدون أن وسائل الإتصال صعب للغاية في تحسين الخدمة العمومية ونسبة 21.62% بعدد 08 مبحوثين يجدون أن وسائل الإتصال صعب في تحسين الخدمة العمومية ، ونستنتج من خلال البيانات أن صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة تتأرجح بين الصعب والسهل حسب آراء المبحوثين.

السؤال رقم (28): ما هي أهم التحديات التي تواجهها أثناء استخدام وسائل الإتصال عن بعد؟

الجدول رقم (28): يبين أهم التحديات التي يواجهها المبحوث أثناء استخدام وسائل الإتصال عن بعد

النسبة	التكرار	الإجابة
40.54%	15	الحفاظ على جدول منتظم
32.44%	12	التعاون مع الزملاء
27.02%	10	الكثير من عوامل التشثيت
100%	37	المجموع

الشكل رقم (28): يبين أهم التحديات التي يواجهها المبحوث أثناء استخدام وسائل الإتصال عن بعد



التحليل:

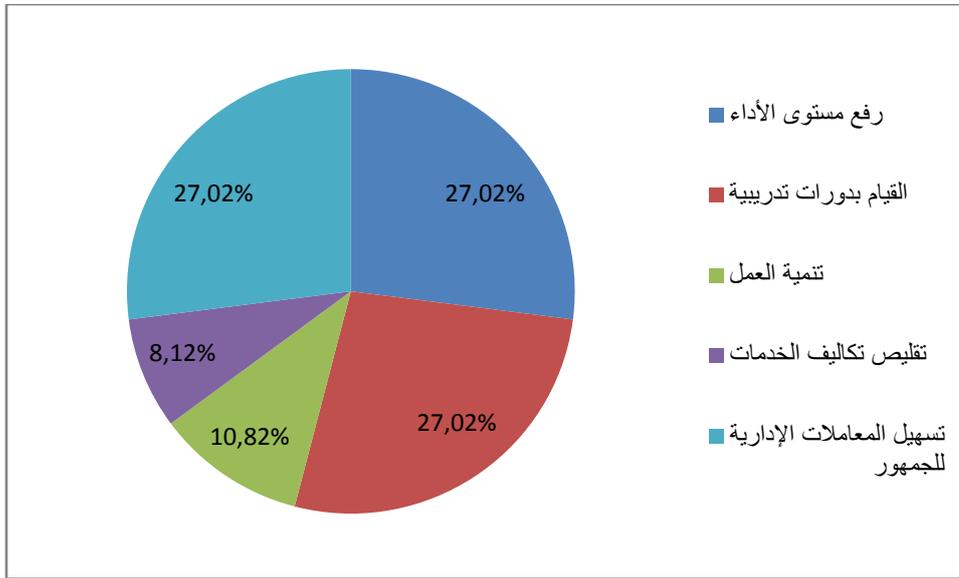
من خلال الجدول رقم 28 الذي يبين أهم التحديات التي يواجهها المبحوث أثناء استخدام وسائل الإتصال عن بعد والبيانات المقدمة فيه نلاحظ أن المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة والمعطيات الموجودة عندنا تفيد بأن نسبة 40.54% بعدد 15 مبحوثا اختاروا الإجابة الحفاظ على جدول منتظم ، بينما 12 مبحوثا آخرين بنسبة 32.44% اختاروا التعاون مع الزملاء ونسبة 27.02% بعدد 10 مبحوثين يجدون أن المعهد يعاني موظفيه من الكثير من عوامل التشثيت ، ونستنتج من خلال البيانات أن أبرز التحديات التي يواجهها المبحوث أثناء استخدام وسائل الإتصال عن بعد هي الحفاظ على جدول عمل منتظم.

السؤال رقم (29): ما هي الحلول الممكن تقديمها لتحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم من خلال الإعتداع على وسائل الإتصال عن بعد؟

الجدول رقم (29): يبين الحلول الممكن تقديمها لتحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم من خلال الإعتداع على وسائل الإتصال عن بعد

النسبة	التكرار	الإجابة
27.02%	10	رفع مستوى الأداء
27.02%	10	القيام بدورات تدريبية
10.82%	04	تنمية العمل
8.12%	03	تقليل تكاليف الخدمات
27.02%	10	تسهيل المعاملات الإدارية للجمهور
100%	37	المجموع

الشكل رقم (29): يبين الحلول الممكن تقديمها لتحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم من خلال الإعتداع على وسائل الإتصال عن بعد.



التحليل:

يبين لنا الجدول الأخير رقم 29 والنسب الموضحة فيه حول الحلول الممكن تقديمها لتحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم من خلال الإعتداع على وسائل الإتصال عن بعد أن إجابات المبحوثين الذين أجابوا بـ "رفع مستوى الأداء" و "القيام بدورات تدريبية" و "تسهيل المعاملات الإدارية" جاءت متساوية

بنسبة 27.02% وهي الأعلى بعدد 10 مبحوثين لكل إجابة وهذا راجع حسب رأيهم أن تحسين الخدمة العمومية للمؤسسة من خلال الإعتماد على الإتصال عن بعد يبني على رفع مستوى أداء العمال وتوفير الدورات التدريبية التي تحسن مستواهم وتقييمهم على الإطلاع بما كل هو جديد في مجال الإتصال عن بعد وكذا إن تسهيل المعاملات الإدارية لجمهورها يزيد من تحسين خدماتها وهو المطلوب منها، في حين إجابة المبحوثين بـ "تنمية العمل" نسبتها 10.82% بعدد 04 مبحوثين و حسب رأي أراد العينة فتحسين الخدمة العمومية يتعلق تعلق كلي بتنمية وتطوير العمل داخل المؤسسة، أما النسبة الأقل فكانت من نصيب إجابات المبحوثين بـ "تقليص تكاليف الخدمات" بنسبة 8.12% بعدد 03 مبحوثين وهو حسب رأيهم أن تقليص تكاليف الخدمات المكلفة لوسائل الإتصال عن بعد يؤدي إلى تحسين الخدمة وهذا نتيجة لإرتفاع تكاليف هذه الخدمات التي يرون أنها متطورة فهي إذن مكلفة.

3 مناقشة نتائج التحليل:

✓ نستنتج من خلال تحليل الجداول أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور وهذا راجع لعزوف الشباب عن تقلد التوظيف العمومي والتوجه للمهن الحرة.

✓ غالبية الموظفين من الشباب والكهول الذين يملكون لديهم القدرة على العطاء وبذل مجهودات خاصة وأن المعهد هو الوحيد في الولاية وموضوع الدراسة الإتصال عن بعد يتطلب معرفة بالتكنولوجيات الحديثة للإتصال ووسائله (مواقع التواصل الإجتماعي، البريد الإلكتروني ...) أما كبار السن فهو أصحاب الخبرة ويساعدون في التنظيم والتسيير يتمثلون في رؤساء المصالح وخبراء الإعلام الآلي وغيرهم من الموظفين الذين يقدمون أحسن للمؤسسة.

✓ أغلبية الموظفين ذو كفاءة تأهيلية عالية تخرجت بين ليسانس وماستر وتقني سام خاصة في الإتصال والإعلام الآلي.

✓ غالبية الموظفين لديهم خبرة مهنية وظيفية تتراوح من (من 05 إلى 10 سنوات) لأن عملية التوظيف حديثة في المعهد أما أصحاب الخبرة الطويلة فهم رؤساء المصالح أو المدير.

✓ المعهد موصول موصول بشبكة الإنترنت فهو عصب عملية الإتصال عن بعد خاصة في ظل الجائحة وهذا ما يتطلبه توصيل المعلومة سواء للطلبة أو للجمهور داخليا وخارجيا.

✓ استخدام الإنترنت أغلبه في إرسال واستقبال البريد الإلكتروني والتواصل مع جمهور المعهد، وتستخدم أيضا بشكل كبير في النشرات والبيانات الإلكترونية (الصفحات والمنصات)، حيث تمتلك المؤسسة موقعا إلكترونيا وصفحات على مواقع التواصل الإجتماعي خاصة به.

✓ الأشكال الإتصالية التي يفضلها المواطن (طالب الخدمة) في حصوله على المعلومات من المؤسسة هي مواقع وصفحات التواصل الإجتماعي، وبالتالي أهم وسيلة تعتمد عليها المؤسسة في عملية الإتصال عن بعد هي شبكات الحاسوب.

✓ إستخدام وسائل الإتصال عن بعد مكن المؤسسة من زيادة سرعة ورفع مستوى تقديم الخدمات المقدمة، وهذا مكن أيضا من سهولة تواصل الموظفين مع بعضهم أو مع المكاتب المقصودة لإنجاز هذه الخدمات.

✓ يقدم المسؤولون عن الخدمات نصائح وإرشادات لفائدة جمهور المؤسسة في إطار التواصل والإتصال والتعريف بالخدمات .

✓ يفضل المواطنون الراغبون في الحصول على خدمات المؤسسة وسائل الإتصال الرسمية على الشخصية لما لها من شفافية وعموم في إعطاء المعلومة المطلوبة، مما يعطي تأثيرا معرفيا وسلوكيا عن تحسين الخدمة ورفع مستواها أثناء عملية الإتصال عن بعد.

✓ وسائل الإتصال عن بعد أثبتت فاعليتها في تحسين الخدمات العمومية في المؤسسة وذلك من خلال نجاح خطط المؤسسة وتعزيز نشاطها وتوضيح المعلومات الخاطئة والمغلوبة.

✓ إن المشاركة في العملية الإتصالية عمقت إحساس الموظف بفاعليته داخل المؤسسة مما ينعكس إيجابا على تحسين الخدمة العمومية وهو الهدف المطلوب.

✓ رغم إيجابيات وسائل الإتصال عن بعد هناك معوقات تواجه العملية الإتصالية منها التقنية والمالية والبشرية وتنظيمية صعب من سيرورة العمل وبالتالي تشكل حاجزا أمام تقديم ال خدمة العمومية بشكل أفضل.

✓ عمل المؤسسة على إيجاد حلول ممكنة لتحسين الخدمة العمومية من خلال الإعتماد على وسائل الإتصال عن بعد كتحديد دورات تدريبية للموظفين لرفع مستوى آدائهم.

4 -مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية:

- مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الرئيسي : فيما يكمن دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة كمؤسسة من المؤسسات الجزائرية؟

تكمن دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العموم ية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة في:

- ✓ محاولة مجارات التطور التكنولوجي الحاصل من خلال إستخدام وسائل الإتصال عن بعد وخاصة أن العالم أصبح قرية صغيرة بفضل شبكات الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعية التي تتيح لك توفير الخدمات بشتى أنواعها دون تعب وتنقل وفي سرعة وسهولة..
- ✓ تقبل طالب الخدمة لهذه الأساليب الحديثة بحكم انه تسهل وتوفر له خدماته المطلوبة وبالتالي سعي المؤسسة لتحسين الخدمة العمومية والذي لمسناه من خلال تنويعها لوسائل الإتصال عن بعد وتوفير كل متطلبات سير العملية .
- ✓ تأقلم الموظفين في المعهد بشكل سريع وكفاءاتهم المعتبرة مكنت من تقديم الخدمات العمومية بشكل أفضل ونحو الأفضل مما يثبت نجاعة الطرق المتبعة سواءا على الصعيدين المادي أو البشر وحتى التنظيمي.
- ✓ رغم العوائق التي تكتنف عملية الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمة العمومية إلا أن المؤسسة وضعت خطط وحلول ممكنة للقضاء على هذه المعوقات والنهوض بأداء الخدمة على مستواها.
- وبهذا نكون قد اجبنا على التساؤل الرئيسي حول دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة.
- مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الأول : ما هي وسائل الإتصال عن بعد وما دورها في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة ؟
- إن وسائل الإتصال عن بعد المعتمدة من طرف المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي متعددة ومتنوعة تعتمد على شبكة الإنترنت با لدرجة الأولى وتمثلت في مواقع وصفحات التواصل الإجتماعي، مما عزز دورها ومكانتها في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للجمهور والرفع من أدائها فأصبحت وسائل الإتصال عن بعد عصب المؤسسة في تقديم الخدمات العمومية، وبهذا نكون قد اجبنا على التساؤل الفرعي الأول.
- مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثاني: ما هي أهمية وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة ؟
- تتجلى أهمية وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة في قدرتها على تسهيل وتسريع الخدمات العمومية للمواطن، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فضلا عن ذلك تمثل وسائل الإتصال عن بعد نوعا

من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي، والمعلومات والمعرفة، وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته، وبهذا نكون قد اجبنا على التساؤل الفرعي الثاني.

- مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثالث : كيف يؤثر شكل ووسائل الإتصال عن بعد التي يستخدمها المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة ؟

من خلال ما عرض في مناقشة الجداول والبيانات نستنتج أن أشكال ووسائل الإتصال عن بعد التي يستخدمها المعهد كان لها تأثير إيجابي وملحوظ ساعد الموظفين من تأدية مهامهم بشكل أفضل وأريح والذي بدوره إنعكس إيجابا على جودة وتحسين الخدمات العمومية رغم المعوقات التي تقف أمام العملية الإتصالية معوقات ا لتكلفة العالية ونقص التأطير إلا أن المعهد حاول الخروج بحلول يراها مناسبة لإنجاح وتحسين الخدمة العمومة والتقدم بها نحو الأفضل في ظل عصنة الإدارة.

5 -النتائج العامة للدراسة:

بعد عرض وتحليل البيانات التي جمعناها ورصدناها باستخدام الأدوات المعتمدة في الدراسة كاستمارة الإستبيان بغية اختبار التساؤلات المطروحة الرئيسية منها والفرعية، من أجل دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية بالمؤسسة الجزائرية، وذلك من خلال عينة البحث المتمثلة في موظفي على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة، إذ تبين من خلال المتابعة والتحليل مجموعة من النتائج، والتي يمكن عرضها كما يلي:

- لاحظنا أن شبكة الإنترنت يعتمد عليها بشكل أساسي نظرا لسهولةها في وتوفير الخدمة وكذا ضمان سرعة وصولها للجمهور.
- إعتاد الموظفين على مواقع التواصل الإجتماعي وخدمة البريد الإلكتروني لما لها من سهولة في تقديم الخدمة للمواطن وهذا إنعكس إيجابا على عملية الإتصال عن بعد.
- مواكبة المؤسسة للتطور الحاصل من استعمال وسائل الإتصال عن بعد خاصة فيما أفرزته جائحة كورونا من تباعد إجتماعي حيث أن المعهد يضمن عدد كبير من طالبي الخدمات من الطلبة والجمهور الخارجي.
- أغلبية مجتمع الدراسة يثنون على الحلول المطروحة للتغلب على العوائق والعقبات التي تواجه عملية الإتصال عن بعد لما فيها من رؤية مستقبلية في قطاع الخدمات التي تتوجه نحو تغيير الخدمة الإلكترونية.

6 توصيات ومقترحات الدراسة:

بعد الوقوف على هذه الدراسة الموسومة دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية بالمؤسسة الجزائرية وسلطنا الضوء على المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة، يمكن لنا تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساعد في تنمية وترقية وتحسين الخدمات العمومية وحل المشاكل والتخلص من العوائق التي تواجهها وهذا فيما يلي:

1. تخصيص مصلحة كاملة تهتم بالإتصال عن بعد بتقنيات البرمجة الحديثة خاصة وأن المعهد يستقبل كل سنة دفعات جديدة من الطلبة الباب والذين يؤمنون بتطور الخدمات التكنولوجية أفضل من الخدمات التقليدية المعروفة.
2. يتطلب الوصول إلى الهدف الأسمى والغاية الأمثل لإستخدام الإتصال عن بعد في الخدمة العمومية توجيه ثقافة المجتمع (طالب الخدمة) أولاً ثم تأطير وإعداد وتكوين الموظف (مقدم الخدمة) ثانياً.
3. توفير البنية التحتية وتعزيزها وبنائها والعمل عليها أكثر من خلال تحديث مستمر لوسائل وعمليات الإتصال عن بعد لإعتمادها المطلق على شبكات الإنترنت والبرامج والوسائل التكنولوجية.
4. محاولة تكثيف الدورات التدريبية والتأهيلية للموظف في المجال التكنولوجي ولما تدعم ذلك بالملتقيات والندوات وذلك للتعرف أكثر على مبادئ وألويات وآليات الإتصال عن بعد.
5. ضمان أمن وحماية المعلومات للتصدي للقرصنة والهجمات الإلكترونية لتكون الخدمات العمومية المقدمة نظيفة وصحيحة وخالية من المغلوط.
6. تعزيز فكرة كل ما هو إلكتروني كونه يتميز بالسرعة والدقة ونقص التكلفة والجهد.
7. زيادة الدعم المالي المخصص للدراسات في مجال تقنيات المعلومات.
8. محاولة غرس في ذهن العاملين مفهوم الإتصال عن بعد وأهميته في التنظيم الإداري.
9. مواكبة العصر وإستعمال الطرق الحديثة في الإتصال لما لهذه الطرق من سرعة وتوفير للجهد من أجل إيصال المعلومات.

الخاتمة

الخاتمة:

في الختام نجد أن وسائل الإتصال عن بعد والخدمة العمومية وكذا الإدارة العمومية يرتبطون بمفهوم عام وهو استخدام التكنولوجيات الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات للتغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية، فالإدارة التي تستخدم وسائل الإتصال عن بعد كالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي يعد وسيلة تأثرت بها جميع الإدارات والمنظمات. وتتميز وسائل الإتصال عن بعد بأنها بلا ورق كما أنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها جهة مركزية، وهي تهدف إلى تسهيل الإجراءات للمواطنين والمتعاملين مع المرفق أو المنظمة. وقد ساهمت جميع البرامج التي اتبعتها الإدارة العمومية الحديثة في تحسين الخدمات العمومية في تقديم أفضل الخدمات لجميع المتعاملين مما ساعد في تحريك التقدم في السياسات الإدارية، سواء تلك البرامج الموجهة لخدمة المواطن أو تلك التي تربطها مع الإدارات الأخرى، وبالتالي فجميع الأنشطة على مستوى هذه الإدارات تعتمد أساسا وبشكل كلي على العمل الآلي والإلكتروني وشبكات التواصل الأخرى لتصبح مساندة لجميع متغيرات الواقع، وبذلك مثلت وسائل الإتصال عن بعد مطلبها ما تفرضه التحولات الإلكترونية، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري، كمرحلة ضرورية في حل العصر الرقمي، والانفتاح على المجتمعات العالمية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية وتسهيل مهمة طالبي الخدمات العمومية الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية، وتسهيل مهمة طالبي الخدمات العمومية فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل، تكرس الرقابة والشفافية، ويمنع المحاباة والرشوة والمحسوبية خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة اتصل ولا تنتقل وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- المصادر:

- 1- ابن منظور، لسان العرب، أساس البلاغة والمفردات، 724/11، ط2، لبنان، 1967.
- 2- المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المؤرخ في 12-11-2000 المتضمن إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة، الجريدة الرسمية، 71 المؤرخة في 26-11-2000.

ثانياً- الكتب باللغة العربية

1. أحمد زكي البدوي وعاطف عدلي عبده، الإتصال والرأي العام، دار الكتاب المصري اللبناني، 1985.
2. أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الإتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
3. أحمد مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، الجزائر، 2003.
4. أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي (إجراءاته ومناهجه)، ط1، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000.
5. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، تنمية مهارات الإتصال، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2019.
6. إسماعيل علي سعد، الإتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007.
7. جاسم مائدة علي، وسائل الإتصال في المكتبات الجامعية دراسة حالة، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 2، العدد 1، 2008.
8. جمال زيدان، إدارة التنمية المحلية في الجزائر، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
9. جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، (د.ط)، القاهرة، 1978.
10. حارث عبود، الإتصال التربوي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
11. حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، عمان: دار البداية، 2013.
12. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الإتصال الحديث في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط4، 2005.

13. حسين حمدي الطوجي ، وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم، دار القلم، ط 8، الكويت، 1987.
14. الدسوقي عبده إبراهيم، التلفزيون والتنمية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2004.
15. دلال القاضي، محمود البياني: منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss دار الحامد، عمان الأردن - 2008، ط1.
16. راكان عبد الكريم حبيب وآخرون، مقدمة وسائل الاتصال، مكتبة دار زهران، (د.ط)، (د.ب)، 2001 .
17. رجاء محمود أبو علام : مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، ط 9، القاهرة، 2014.
18. سعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2013.
19. سعيد مقدم : الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسيير الموارد البشرية و أخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
20. شعبان فرج ، الإتصالات الإدارية ، دار الأسامة للنشر ،الإسكندرية، 2008.
21. عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي : شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009.
22. عامر مصباح ، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002.
23. عبد الأمير فيصل: الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، ط1، دار الشروق، عمان، 2005.
24. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزي، المكتب الجامعي الحديث، د.ب، 2005.
25. عبد الرزاق الدليمي ، نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2016.
26. عبد العزيز شرف، نماذج الاتصال في الفنون و الإعلام والتعليم وإدارة الأعمال، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2003.

27. عبد اللطيف بن دبيان العوفي، المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل، دار جامعة الملك سعود للنشر، ط2، الرياض، السعودية، 2012.
28. عبد الله الطويرقي: علم الاتصال المعاصر-دراسة في الأنماط والمفاهيم وعلم الوسيلة الإعلامية، مكتبة العبيكات، ط2، الرياض، 1997.
29. عبد الله حسن مسلم، مهارات الاتصال الإداري والحوار، دار المعتز للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2015.
30. عزام محمد وآخرون: إدارة المنظمات العامة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
31. عصام سليمان موسى :المدخل في الاتصال الجماهيري، ط 6، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.2009.
32. علي بن هادية، وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط 07 ، الجزائر، 1991 .
33. علي عبد الرزاق جبلي وآخرون، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، ط 1، مصر، 2007.
34. علي فرجاني :العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، دار أمجد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2018.
35. عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي، ط 1، الإمارات، 2010 .
36. عمار بوحوش والاتجاهات الحديثة في علم الإدارة ، ط2، دار البصائر ، الجزائر، 2008.
37. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
38. عمر صخري، اقتصاديات المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط5، 2007.
39. غريب عبد السميع، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006.
40. فايز جمعة النجارون وآخرون، أساليب البحث العلمي، المنظور التطبيقي، دط، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

41. فضيل دليو :التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال (ntic-nict)المفهوم-الاستعمالات-الآفاق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2010 .
42. فضيل دليو :مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر، 1998.
43. فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، بعض تقنياتها الحديثة، دار هومة للنشر، الجزائر ، ط 01، 2014.
44. كمال خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والإعلام، التطور - الخصائص - النظريات، دار المسيرة للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2011.
45. ماجد راغب الحلو: القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2008.
46. مجد الهاشمي:تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل إلى الاتصال و تقنياتها الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004.
47. مجد الهاشمي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها إداريا، مؤسسة الوراق، عمان، 2010.
48. محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك - مدخل إستراتيجي، ط 4، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
49. محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الإتصال في الخدمة الإجتماعية، دار المعارف للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
50. محمد الفاتح الحمدي، مسعود بوسعدية، مسامي قرناني : تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
51. محمد بكر حسين: الوسيط في القانون الإداري، دار الفكر الجماعي، مصر، دط، 2007.
52. محمد رفعت عبد الوهاب : النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، دط، 2009.
53. محمد سلامة غباري والسيد عبد الحميد عطية : الاتصال و وسائله بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر. 1991.
54. محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجياء دار الهدى، الجزائر، 2006.

55. محمد طه بدوي، المنهج في علم السياسة، دط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2000.
56. محمد عبد الباسط عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
57. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 2004.
58. محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
59. محمد علي شمس الدين، إسماعيل محمد الفقي، السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2007.
60. محمد لعقاب، مجتمع الإسلام والمعلومات (ماهيته وخصائصه)، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
61. محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003.
62. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال ال جماهيرية العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990.
63. مرزوق عدنان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، المحمدية، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2015، ص16.
64. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد : العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء ل لنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.
65. منذر عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار الميسرة، ط1، عمان، الأردن، 2006.
66. منى الحديدي، شريف درويش اللبان، فنون الاتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2009 .
67. منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، 2004، ط1.
68. ناصر داداي عدون، اقتصاد المؤسسة، ط1، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
69. وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي :الاتصال ووسائله الشخصية و الجماهيرية و التفاعلية، دار الكاتب الجامعي ،ط1، الإمارات، 2017.

ثالثا- الكتب باللغة الأجنبية

1. ANSION Guy : «Sondages et statistique», labor éditions, Bruxelles, 1997.
2. Laurence cornnet Alin vergnioux, la didactique en question Ed. Hachette 1992.

رابعا- المذكرات والرسائل الجامعية

1. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة، تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012-2013.
2. حجام العربي، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية - آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية- دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة سطيف 2، 2017/2018.
3. خلاف جلول، وسائل الاتصال الحديثة وتأثيراتها على العلاقات الأسرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الدعوة والاعلام جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، 2002-2003.
4. زعرور نعيمة: أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015.
5. ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات ما العمومية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007/2008.
6. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير، العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة، 2010.
7. عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016.
8. عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016.

9. منماني نادية :واقع الاتصال الداخلي (الرسمي، اللارسمي) بين جمهور الأساتذة الجامعيين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير - اتصال في التنظيمات - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة.1997.

10. نادية عطار، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العمومي،مذكرة ماجستير، تخصص تسيير مالي،جامعة تلمسان،2015.

11. نور الهدى بوزقواو، التسيير المالي للمؤسسات السمعية البصرية العمومية، مذكرة ماجستير، علوم الإعلام،جامعة الجزائر3، 2011.

خامسا - المجالات والملتقيات

1. أحمد علاش ونادية بودواب، ماهية المرفق العام والخدمات العمومية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني بعنوان "اصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام الواقع والتحديات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة2، 2014.

2. أكاديمية الفيسل العالمية ، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، عضو المجموعة العربية للتعليم والتدريب، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2009.

3. رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008.

4. سعيدة طيب، إصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن، الملتقى الوطني حول:الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة التكوين المتواصل، مستغانم، 40 و 41 أكتوبر، 2014.

5. فوزية سكران، ليلي حسيني ؛ ترشيد أداء الحكم ، دراسة في الخبرة الجزائرية في ظل إصلاح الدولة ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة ، العدد 03 سبتمبر 2014.

6. نزهة عمران ، الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية مجلة المنكر، العدد 12.

سادسا - المواقع الإلكترونية

1. خصائص الإتصال، موقع المثقف،www.almothakaf.com

2. عبد العزيز شرف:نماذج الاتصال في الفنون و الإعلام و التعليم وإدارة الأعمال،الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2003.mohandseen.com تاريخ الإطلاع: 2022/04/13 على الساعة: 20:10



الملاحق

الملحق رقم 01: إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال تنظيمي

السنة: الثانية (ماستر)

إستمارة استبيان بعنوان:

دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية
دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي - لولاية تبسة -

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لطور ماستر تخصص إتصال تنظيمي رضع إستمارة الإستبيان التي بين أيديكم و التي تتضمن في طياتها مجموعة من الأسئلة التي تصف دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية نرجو منكم الإجابات بكل صدق ووضوح شاكركم لكم حسن التعامل والتعاون.

إشراف الأستاذة:

د/ سيفي نسرين

الدراسة الميدانية للطالبين:

❖ سارة عوايطية

❖ بولعراس فوزي

ملاحظات:

المعلومات الواردة في هذه الإستمارة سرية وتستخدم لأغراض علمية بحثية.
يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة.

السنة الجامعية

2021 - 2020

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية

1 - الجنس:

ذكر أنثى

2 - السن:

من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة

3 - المستوى العلمي (الصنف):

ثانوي ليسانس ماستر دكتوراه

4 - المستوى المهني:

مدير موظف رئيس مصلحة

5 - الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة
أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: أشكال ووسائل الإتصال عن بعد التي يستخدمها المعهد

الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

6 - هل تتوفر لدى مؤسستكم شبكة إنترنت؟

نعم لا

7 - إذا كانت إجابتك بنعم في ماذا تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت؟

- البريد الإلكتروني
- التحاور مع الزبائن عبر الإنترنت
- الترويج والإعلان
- البحث عن معلومات
- التكوين والتواصل عن بعد

8 - ما هي الخدمات التي تتيحها شبكة الانترنت؟

- خدمة البريد الإلكتروني
- النشرات والبيانات الإلكترونية

أذكرها

أخرى

9 - هل تمتلك مؤسستكم موقعا إلكترونيا؟

لا

نعم

10 - إذا كانت إجابتك بنعم فما هو غرض المؤسسة من الموقع الإلكتروني؟

- الترويج
- تخفيف التكاليف
- تقديم الخدمات على مدار اليوم
- تنمية العلاقات مع جمهورها
- التعرف على حاجات ورغبات جمهورها

11 - هل تستخدم مؤسستكم وسائل الإتصال عن بعد؟

لا

نعم

12 - هل تحتوي مؤسستكم على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمات؟

لا

نعم

13 - ما هي الأشكال الاتصالية التي يفضلها المواطن في حصوله على المعلومات من

مؤسستكم؟

- شفها (من خلال الموظفين)
- مكتوب (من خلال الإعلانات)
- وسائل الإعلام
- مواقع وصفحات التواصل الاجتماعي

أذكرها

أخرى

14 - ما هي أهم وسائل الإتصال عن بعد التي تعتمد عليها مؤسساتكم؟

• الفاكس

• الهواتف النقالة

• هواتف الأقمار الصناعية

• الإذاعة العامة

• التلفاز

• شبكات الحاسوب

المحور الثالث: أهمية وسائل الإتصال عن بعد في المعهد الوطني المتخصص في الشبه

الطبي لولاية تبسة

15 - هل أدى إستخدام وسائل الإتصال عن بعد في مؤسساتكم إلى:

• زيادة سرعة تقديم الخدمات

• إرتفاع مستوى دقة في تقديم الخدمات

• إنخفاض تكاليف الترويج

• إرتفاع مستوى الخدمات المقدمة

• إنخفاض نسبة الأخطاء

• لم تقدم شيئاً

أخرى أذكرها

16 - هل توجد سهولة في الوصول إلى المكاتب المقصودة لإنجاز الخدمات في مؤسساتكم؟

لا

نعم

17 - هل مقدمو الخدمات يحرصون على تقديم نصائح للطلبة والجمهور الخارجي؟

لا

نعم

المحور الرابع: دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

18 - ما هي وسائل الاتصال الذي يفضلها المواطن في تواصله مع مؤسستكم والتي ترونها

تحسن من الخدمة العمومية؟

- وسائل الاتصال الشخصي
- وسائل الاتصال الجماهيري

19 - ما هو نوع التأثير الذي قدمته وسائل الإتصال عن بعد أثناء تحسين الخدمة

العمومية؟

- تأثير معرفي
- تأثير سلوكي
- تأثير وجداني

20 - هل يتم إعلام الجمهور بجميع الخدمات المقدمة التي تتلاءم مع احتياجاته ورغباته؟

- نعم لا

21 - في رأيكم هل وسائل الإتصال عن بعد تساعد في تحسين الخدمة العمومية في

مؤسستكم؟

- نعم لا

22 - كيف تساهم وسائل الإتصال عن بعد في تحسين الخدمة العمومية؟

- توضيح المعلومات الخاطئة
- إزاحة الغموض
- تعزيز نشاط المؤسسة
- نجاح خطط المؤسسة
- توضيح إستراتيجيات المؤسسة

23- هل المشاركة في العملية الإتصالية تعمق من الإحساس بأنك عنصر فعال داخل

المؤسسة وأنت سبب في تحسين الخدمات العمومية؟

نعم لا

24- هل مؤسستكم تقوم بتحسين الخدمة العمومية من خلال وسائلها الإتصالية؟

نعم لا

المحور الخامس: أهم عوائق ومشاكل وسائل الإتصال عن بعد وتحسين الخدمة العمومية

التي تواجه المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة

25- ما هي أبرز المعوقات التي تواجهها مؤسستكم في تحسين الخدمة العمومية أثناء

الإعتماد على وسائل الإتصال عن بعد في تطبيق ذلك؟

- معوقات تقنية
- معوقات بشرية
- معوقات مالية
- معوقات تنظيمية
- أخرى أذكرها

26- ما هي أبرز الوسائل الإتصالية التي تواجهون صعوبة في التعامل معها؟

- خطوط الهواتف التقليدية
- الفاكس
- الهواتف النقالة
- هواتف الأقمار الصناعية
- الإذاعة العامة
- التلفاز
- شبكات الحاسوب

27- ما مدى صعوبة وسائل الإتصال في تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة؟

سهل جدا [] سهل [] صعب جدا [] صعب [] صعب للغاية []

28- ما هي أهم التحديات التي تواجهها أثناء إستخدام وسائل الإتصال عن بعد؟

- الحفاظ على جدول منتظم []
- التعاون مع الزملاء []
- الكثير من عوامل التشثيت []

شي آخر

أذكره.....

29- ما هي الحلول الممكن تقديمها لتحسين الخدمة العمومية في مؤسستكم من خلال

الإعتماد على وسائل الإتصال عن بعد؟

- رفع مستوى الأداء []
- القيام بدورات تدريبية []
- تنمية العمل []
- تقليص تكاليف الخدمات []
- تسهيل المعاملات الإدارية للجمهور []

نشكر لكم تعاونكم

الملاحق

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين للإستمارة

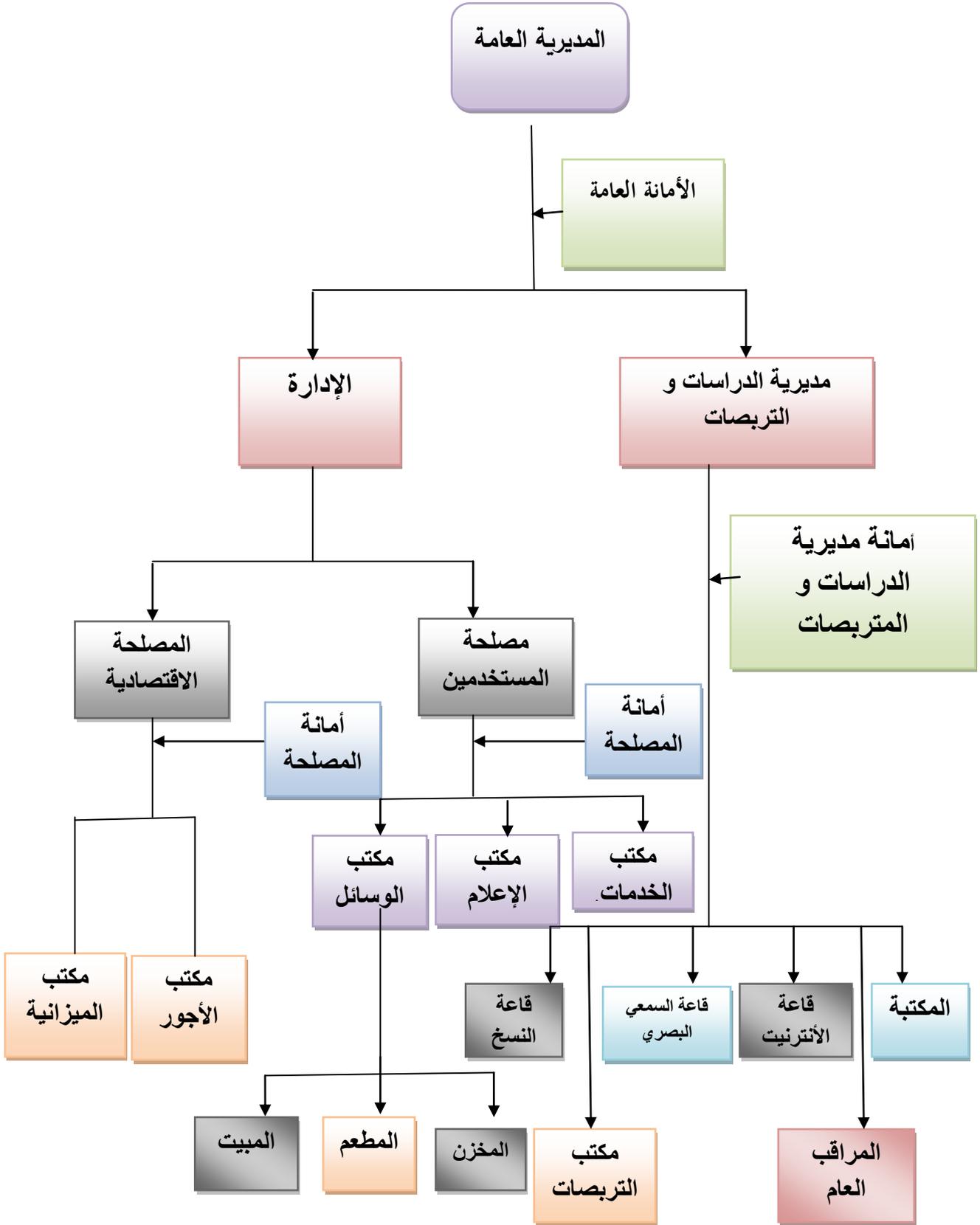
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الإنسانية

قائمة الأساتذة المحكمين

قائمة الأساتذة المحكمين الذين قاموا بضبط استمارة الاستبيان هم:

الاسم واللقب	الدرجة
نسرين سيفي	أستاذ مساعد "أ"
لادمية عابدي	أستاذ محاضر "أ"
راضية قراد	أستاذ محاضر "أ"

الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي الخاص بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة



ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي ولاية تبسة ، حيث انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها فيما يكمن دور وسائل الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمات العمومية على مستوى المعهد الوطني المتخصص في الشبه الطبي لولاية تبسة كمؤسسة من المؤسسات الجزائرية؟ وتم اختيار العينة من موظفي المعهد عددهم 37 موظفا وتطبيق الدراسة وتوزيع الأسئلة وتحليلها والخروج بنتائج، وقد اعتمدنا على تقني الإستمارة والملاحظة كأدوات جمع البيانات من أجل الكشف عن هذا الدور، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنهرغم العوائق التي تكتنف عملية الإتصال عن بعد في تحسين أداء الخدمة العمومية إلا أن المؤسسة وضعت خطط وحلول ممكنة للقضاء على هذه المعوقات والنهوض بأداء الخدمة على مستواها.

الكلمات المفتاحية: الإتصال - الإتصال عن بعد - الخدمة العمومية - المؤسسة - المؤسسة الجزائرية

Summary :

This study aims to know the role of the means of remote communication in improving the performance of public services, a field study at the National Institute specialized in the medical paramedics, the state of Tebessa. The semi-medical state of Tebessa as one of the Algerian institutions? The sample was selected from the institute's 37 employees, the application of the study, the distribution of questions, analysis and results. We relied on the form and observation technique as data collection tools in order to reveal this role. The results of the study concluded that despite the obstacles surrounding the process of remote communication in improving service performance. However, the institution has developed plans and possible solutions to eliminate these obstacles and improve service performance at its level.

Keywords: communication - remote communication - public service - the institution - the Algerian institution