

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

الميدان: العلوم الإنسانية

الفرع: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصالات وعلاقات عامة

رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالبان:

هناء حمادي

عبيد بن حمزة

يوم: 2021/06/26

استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسة العمومية ودوره في تحسين الخدمة العمومية - دراسة ميدانية على موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري ببلديات دائرة جامعة -

لجنة المناقشة

رئيس	جامعة بسكرة	أ. مح أ	هشام عبادة
مقرر	جامعة بسكرة	أ. مس أ	أسماء حفناوي
مناقش	جامعة بسكرة	أ. مح ب	أسماء شرفة

السنة الجامعية: 2020-2021

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

الميدان: العلوم الإنسانية

الفرع: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصالات وعلاقات عامة

رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالبتان:

هناء حمادي

عبير بن حمزة

يوم: 2021/06/26

استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسة العمومية ودوره في تحسين الخدمة العمومية - دراسة ميدانية على
موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري ببلديات دائرة جامعة -

لجنة المناقشة

رئيس	جامعة بسكرة	أ. مح أ	هشام عبادة
مقرر	جامعة بسكرة	أ. مس أ	أسماء حفناوي
مناقش	جامعة بسكرة	أ. مح ب	أسماء شرفة

السنة الجامعية: 2020-2021

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدامات المؤسسات العمومية للاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة في البلدية بمصلحة الحالة المدنية والبيومترية، والتعرف على جميع الوسائل التكنولوجية المعمول بها في المؤسسة بالإضافة إلى معرفة تفاعل المواطنين مع هذا النوع الاتصالي، من أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على منهج المسح الشامل، ولقد تم الاعتماد على الأدوات التالية: الملاحظة المباشرة واستمارة الاستبيان. حيث تم تطبيق الدراسة في قسم الحالة المدنية والبيومترية بمؤسسات بلديات دائرة جامعة: جامعة، المرارة، سيدي عمران، تندلة على عينة مكونة من 45 موظفا تم اختيارهم بطريقة قصدية. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

-إن جهاز الحاسوب أكثر استخداما في العمل وأغلب الموظفين يتحكمون به بدرجة جيدة، بحث أكثر الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب هي إعداد الوثائق والملفات
ساهم استخدام الاتصال الرقمي في تحسين وتبسيط الإجراءات الإدارية في العمل، كما ساعد في إنهاء عراقيل الوقت والمسافات.

-إن استخدام الاتصال الرقمي حسن من الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية.

-لم يقضي استخدام الاتصال الرقمي بالمؤسسة العمومية على البيروقراطية بشكل نهائي.

-لازال هناك بعض الصعوبات في استخدام الاتصال الرقمي بالنسبة لبعض الموظفين بالمؤسسة، وذلك لصعوبة التأقلم ولقدم التجهيزات والحاجة للتجديد، إلا أن ذلك لم يعيق من سيرورة العمل بالمؤسسة.

الإهداء

مرت قاطرة البحث بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولت أن أتخطاها بفضل من الله تعالى ومنه

أهدي تخرجي هذا إلى نفسي التي كانت كل مرة قوية لتجاهد وتناضل لتصل

لما عليها هي اليوم، لقوله تعالى: " لا يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون"

ثم إلى من علمني أن العلم سلاح يرفعك نحو القمم وقاسي الكثير

ليرائي ما أنا عليه اليوم أبي الغالي وإلى الغالية الرقيقة التي كان نجاحي

وتوفيقي دعوتها بكل سجدة أمني حفظها الله ثم لإخوتي وأصدقائي الذين دائما ما رأوني

نيراسا سيصل يوما ليضيء وبالأخص أخي الكبير "محمد العيد"

ثم إلى كل من علمني حرفا أصبح سنا برقه يضيء الطريق أمامي

وإلى كل من ساندني بكلمة أو إحساس أو فعل

أهديكم نجاحي هذا وأقول بكم سعيت ووصلت.

عبير بن حمزة



الإهداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين من بعدهم
بالإحسان إلى يوم الدين، بفضل الله تعالى الذي منا علينا بكرمه ويسر لنا ووفقنا لما وصلنا اليه وأعطانا القوة لإتمام
مشوارنا

أهدي عملي المتواضع إلى والدي الكريمين إلى من سحبا الأشواك عن دربي ليمهدا لي طريق العلم، إلى القلب الكبير
والدي العزيز وإلى والدتي العزيزة، إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى إخوتي أمينة، فوزي وإلى أصدقائي
وكامل أفراد عائلة حمادي بفضلهم اكتسبت قوة ومحبة لا حدود لها

الآن تفتح الأشرعة ترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة إلى ذكريات الإخوة البعيدة
إلى الذين أحببتهم وأحبوني صديقاتي، جيهان، عبير، أنفال، فاطمة الزهراء، خولة، أنوار وإلى كل أحبتي بدون تفريق
وكذلك إلى كل الأساتذة من درسوني وإلى كل من يعرفني من قريب أو من بعيد.

هناء حمادي



الشكر والعرفان

الحمد والشكر لله الذي ألهمنا القوة والعون

لإتمام هذا البحث والحمد لله الذي جعلنا من عباده من كانوا عوننا لنا في

إنجاز هذه المذكرة ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة "أسماء حفناوي"

التي تفضلت بالإشراف علينا ولم تبخل علينا بإرشاداتها وتوجيهاتها طول مدة

الإنجاز، وجعلتنا نحس من خلال تعاملنا معها بمثابة الأخت الناصحة

والمرشدة في هذا العمل كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى:

الأستاذة "أمال رحمانى"، والأستاذة "صونيا قوراري" على مساعدتهم لنا

في إنجاز هذا البحث وإلى كل أساتذة شعبة علوم الإعلام والاتصال دون تمييز وكل

من مد لنا يد العون وإلى كل من تحمل معنا الغناء حتى أكملنا بعون الله تعالى هذه الدراسة والتي

نتمنى ومن كل أعماق قلوبنا أن تنال رضى الجميع



قائمة المحتويات

أ	مقدمة.....
1	الجانب المنهجي.....
1	الإشكالية.....
2	تساؤلات الدراسة.....
2	أسباب اختيار الموضوع.....
3	أهداف الدراسة:.....
3	أهمية الدراسة:.....
3	تحديد مفاهيم الدراسة:.....
8	منهج وأداة الدراسة:.....
10	مجتمع وعينة الدراسة:.....
10	الدراسات السابقة:.....
18	المقاربة النظرية.....
26	الجانب النظري.....
28	الفصل الأول: المؤسسة العمومية وتحسين الخدمة العمومية.....
29	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية.....
29	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة العمومية.....
29	المطلب الثاني: خصائص المؤسسة العمومية.....
30	المطلب الثالث: أشكال المؤسسات العمومية.....
31	المبحث الثاني: تحسين الخدمة العمومية.....
31	المطلب الأول: مفهوم تحسين الخدمة العمومية.....
31	المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية.....
32	المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية.....
35	الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للاتصال الرقمي.....

36.....	المبحث الأول : مفهوم الاتصال الرقمي
37.....	المبحث الثاني: خصائص الاتصال الرقمي
40.....	المبحث الثالث: أهداف الاتصال الرقمي
41.....	المطلب الرابع: وظائف الاتصال الرقمي:
42.....	الجانب الميداني.....
44.....	1-مجالات الدراسة وحدودها:
44.....	2-التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:
45.....	2-عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
45.....	-التحليل الكمي والكيفي لمحور البيانات الشخصية.....
48.....	-التحليل الكمي والكيفي لبيانات المحور الأول:
67.....	-التحليل الكمي والكيفي لبيانات المحور الثاني:.....
74.....	-التحليل الكمي والكيفي للمحور الثالث:
82.....	-التحليل الكمي والكيفي للمحور الرابع:
93.....	4-النتائج العامة للدراسة الميدانية:
95.....	خاتمة.....
97.....	قائمة المراجع.....
102.....	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول

- الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس.....45
- الجدول رقم 02: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي46
- الجدول رقم 03: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الخبرة.....47
- الجدول رقم 04: يبين توزيع وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا حسب متغير الجنس.....48
- الجدول رقم 05: يبين توزيع استخدام جهاز الحاسوب في العمل حسب متغير الجنس49
- الجدول رقم 06: يبين توزيع درجة التحكم بجهاز الحاسوب حسب متغير الجنس.....49
- الجدول رقم 07: يبين توزيع الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب حسب متغير الجنس50
- الجدول رقم 08: يبين توزيع المستعنين بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل حسب متغير الجنس51
- الجدول رقم 09: يبين توزيع أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي حسب متغير الجنس51
- الجدول رقم 10: يبين توزيع استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير الجنس.....52
- الجدول رقم 11: يبين توزيع الأعمال التي تستخدم فيها شبكة الانترنت في العمل حسب متغير الجنس.....52
- الجدول رقم 12: يبين توزيع أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في العمل.....53
- الجدول رقم 13: يبين توزيع المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس53
- الجدول رقم 14: يبين توزيع مصدر الحصول على المعرفة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس.....54
- الجدول رقم 15: يبين توزيع وسائل الاتصال الرقمي الأكثر اعتمادا بالمؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي.....54
- الجدول رقم 16: يبين توزيع المستخدمين لجهاز الحاسوب في العمل حسب متغير المستوى التعليمي.....55
- الجدول رقم 17: يبين توزيع درجة التحكم بجهاز الحاسوب حسب متغير المستوى التعليمي56
- الجدول رقم 18: يبين توزيع الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب حسب متغير المستوى التعليمي.....56
- الجدول رقم 19: يبين توزيع المستعنين بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل حسب متغير المستوى التعليمي57
- الجدول رقم 20: يبين توزيع أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي حسب متغير المستوى التعليمي57
- الجدول رقم 21: يبين توزيع استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير المستوى التعليمي.....58
- الجدول رقم 22: يبين توزيع الأعمال التي تستخدم فيها شبكة الانترنت في العمل حسب متغير المستوى التعليمي59
- الجدول رقم 23: يبين توزيع أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير المستوى التعليمي59

- الجدول رقم 24: يبين توزيع المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي.....60
- الجدول رقم 25: يبين توزيع مصدر الحصول على المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي.....60
- الجدول رقم 26: يبين توزيع وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا بالمؤسسة حسب متغير الخبرة.....61
- الجدول رقم 27: يبين توزيع المستخدمين لجهاز الحاسوب في العمل حسب متغير الخبرة.....62
- الجدول رقم 28: يبين توزيع درجة التحكم بجهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة.....62
- الجدول رقم 29: يبين توزيع الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة.....63
- الجدول رقم 30: يبين توزيع المستعنين بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل حسب متغير الخبرة.....64
- الجدول رقم 31: يبين توزيع أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي في العمل حسب متغير الخبرة.....64
- الجدول رقم 32: يبين توزيع استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير الخبرة.....65
- الجدول رقم 33: يبين توزيع الأعمال التي تستخدم فيها شبكة الانترنت حسب متغير الخبرة.....65
- الجدول رقم 34: يبين توزيع أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في العمل.....66
- الجدول رقم 35: يبين توزيع المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة.....66
- الجدول رقم 36: يبين توزيع مصدر الحصول على المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة.....67
- الجدول رقم 37 : يبين توزيع أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي بمؤسسة البلدية حسب متغير الجنس.....68
- الجدول رقم 38: يبين توزيع أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي بمؤسسة البلدية حسب متغير المستوى التعليمي.....70
- الجدول رقم 39: يبين توزيع أسباب الاعتماد مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي بمؤسسة البلدية حسب متغير الخبرة.....72
- الجدول رقم 40: يبين توزيع صعوبة استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس.....74
- الجدول رقم 41: يبين توزيع الصعوبات عند استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس.....74
- الجدول رقم 42: يبين توزيع التقنيات الجديدة وصعوبة سيرورة العمل في المؤسسة حسب متغير الجنس.....75
- الجدول رقم 43: يبين توزيع نوع الصعوبات التي أدت إلى صعوبة سيرورة العمل حسب متغير الجنس.....75
- الجدول رقم 44: يبين توزيع الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة حسب متغير الجنس.....76
- الجدول رقم 45: يبين توزيع صعوبات استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي.....76
- الجدول رقم 46: يبين توزيع الصعوبات عند استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي.....77

- الجدول رقم 47: يبين توزيع دخول التقنيات الجديدة وصعوبة سيرورة العمل في المؤسسة.....78
- الجدول رقم 48: يبين توزيع نوع الصعوبات التي أدت لصعوبة سيرورة العمل بالمؤسسة.....78
- الجدول رقم 49: يبين توزيع الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الاتصال الرقمي بمؤسسة.....79
- الجدول رقم 50: يبين صعوبة استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة.....79
- الجدول رقم 51: يبين توزيع الصعوبات عند استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة.....80
- الجدول رقم 52: يبين توزيع دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي وصعوبة سير العمل بمؤسسة.....80
- الجدول رقم 53: يبين نوع الصعوبات التي أدت الى سيرورة العمل بمؤسسة.....81
- الجدول رقم 54: يبين توزيع الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الاتصال بالمؤسسة.....81
- الجدول رقم 55: يبين توزيع الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس.....82
- الجدول رقم 56: يبين توزيع استجابة المواطنين مع الخدمات حسب متغير الجنس.....82
- الجدول رقم 57: يبين توزيع استخدام الاتصال الرقمي وإلغاء الطوابير والانتظار بمقر البلدية حسب متغير الجنس.....83
- الجدول رقم 58: يبين توزيع الأسباب التي تحول دون إلغاء الطوابير والانتظار بمقر البلدية حسب متغير الجنس.....83
- الجدول رقم 59: يبين توزيع الاتصال الرقمي والاستغناء عن المعاملات الورقية حسب متغير الجنس.....84
- الجدول رقم 60: يبين توزيع الاتصال الرقمي وتسريع الأعمال والخدمات في الآجال المعلن عنها حسب متغير الجنس.....85
- الجدول رقم 61: يبين توزيع الاتصال الرقمي وتقريب الإدارة من المواطن حسب متغير الجنس.....85
- الجدول رقم 62: يبين توزيع الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي.....86
- الجدول رقم 63: يبين توزيع الاتصال الرقمي وإلغاء الطوابير والانتظار بمقر البلدية حسب متغير المستوى التعليمي.....86
- الجدول رقم 64: يبين توزيع الأسباب التي تحول دون إلغاء الطوابير والانتظار بمقر البلدية حسب متغير المستوى التعليمي.....87
- الجدول رقم 65: يبين توزيع الاتصال الرقمي والاستغناء عن المعاملات الورقية حسب متغير المستوى التعليمي.....87
- الجدول رقم 66: يبين توزيع الاتصال الرقمي وإتمام الأعمال والخدمات في الآجال المعلن عنها حسب متغير المستوى التعليمي.....88
- الجدول رقم 67: يبين توزيع استخدام الاتصال الرقمي وتقريب الإدارة من المواطن حسب متغير المستوى التعليمي.....89
- الجدول رقم 68: يبين توزيع الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة.....89
- الجدول رقم 69: يبين استجابة المواطنين مع الخدمات حسب متغير الخبرة.....89
- الجدول رقم 70: يبين توزيع الاتصال الرقمي وإلغاء الطوابير والانتظار بمقر البلدية حسب متغير الخبرة.....90
- الجدول رقم 71: يبين الجدول توزيع أسباب التي تحول دون إلغاء الطوابير والانتظار بمقر البلدية حسب متغير الخبرة.....90
- الجدول رقم 72: يبين توزيع الاتصال الرقمي و الاستغناء عن معاملات الورقية حسب متغير الخبرة.....91
- الجدول رقم 73: يبين الجدول توزيع الاتصال الرقمي وإتمام الاعمال في الاجال المعلن عنها حسب متغير الخبرة.....91

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 01: يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس.....46
- الشكل رقم 02: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي46
- الشكل رقم 03: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الخبرة.....47

مقدمة

مقدمة:

في ظل التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال وتطور وسائله وأساليبه خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية التي مست جميع القطاعات بدون استثناء، حيث ساهمت وعملت على إنشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة و التي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالية غيرت من أساليب التواصل وحسنت من أدائه، حتى أضحت الاتصال مرتبطا بمدى امتلاكها لتجهيزات ووسائل الاتصال الرقمي ومدى جهودها وما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين فهي تسيير عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم.

فالالاتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف وتدفعها بين الافراد في ظل تزايد مستوى الاعتماد عليه في ظل تزايد مستوى الاعتماد عليه كمصدر للحصول على معلومات، وبين القطاعات التي استفادت من هذا النوع من الاتصال نجد المؤسسات العمومية (البلدية) حيث عملت على تزويد مكانتها ومرافقتها بأجهزة الرقمنة من أجل تحسين خدماتها .

وقد جاءت دراستنا هذه لمعرفة استخدامات المؤسسات العمومية للاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في بلديات دائرة جامعة وبالتحديد بمصلحة الحالة المدنية والبيومترية خصوصا من ناحية استخدامات وسائل لتحقيق الأهداف المرجوة.

وللإلمام بجوانب الموضوع فقد قسمنا دراستنا إلى ثلاث جوانب: الجانب المنهجي والجانب النظري والجانب الميداني، حيث تناولنا في الجانب المنهجي تحديد إشكالية الدراسة والتساؤلات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، وكذا أهداف الدراسة، والمفاهيم الأساسية. ثم المقاربة النظرية والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات ومجتمع البحث إلى

الدراسات السابقة، ثم انتقلنا إلى الجانب النظري فقسمناه إلى فصلين، الفصل الأول بعنوان المؤسسة العمومية وتحسين الخدمة، الفصل الثاني بعنوان مدخل مفاهيمي للاتصال الرقمي.

أما الجانب التطبيقي تناولنا فيه الإجراءات المنهجية، التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وبعدها تحليل وتفريغ البيانات للوصول إلى نتائج العامة للدراسة.

الجانب المنهجي

1- إشكالية الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

7- منهج وأداة الدراسة

8- مجتمع وعينة الدراسة

9- الدراسات السابقة

10- المقاربة النظرية

1- الإشكالية

تعتبر المؤسسات العمومية الخدمية من الهياكل المنظمة للقدرات والوسائل، حيث يستفيد المواطن من خدماتها، فهي تلبي الحاجات اليومية للمواطنين والإصغاء لانشغالاتهم، فقد اعتمدت كأسلوب لإدارة المرافق العمومية وكتنظيم إداري لكل الانشطة الوظيفية تقوم على وجود مجموعة من الأهداف والقيم الواضحة في التعامل، وذلك عن طريق الخدمات التي تقدمها، فالخدمة نشاط رئيسي في المؤسسات العمومية الخدمية.

حيث تعد الخدمة مدخل لتحديد علاقة الدولة بالمجتمع من خلال نوعية الخدمات المقدمة وفق متطلبات المواطنين، فهي تحظى بأهمية على مستوى الأفراد، ومنظمات الأعمال... لتسهيل تلبية المتطلبات، كل ذلك يعتمد على الاتصال فهو وسيلة الربط بين الإدارة والمواطن ومن خلاله تقدم الخدمة.

فدور الاتصال لا يقتصر على الحياة اليومية للفرد فقط، بل تعدى لحياة المؤسسات ومن بينها المؤسسات العمومية، لكونه وسيلة لخلق التفاعل والوصول للأهداف ووظيفة أساسية يقدم بموجبها المهام والخدمات سواء داخل المؤسسة بين الموظفين والأقسام، أو خارجها مع العملاء، إلا أن التحولات الأخيرة على مختلف الأصعدة، بسبب الانتشار الواسع والاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري، وبسبب قصور الاتصالات داخل الإدارات مما أعاق تقديم خدمات المؤسسة العمومية بالشكل المطلوب والفعال، وتعطيل المصالح العامة، ومصالح الأفراد المتعاملين معها، أصبح على المؤسسة العمومية تحقيق التكيف والتوافق مع المتغيرات السريعة والتطورات العلمية والتكنولوجية، لمواكبة هذا التطور الحاصل ومحاولة التحول الإدارات الإلكترونية، بالاعتماد على أحد التقنيات الإلكترونية كالحاسب الآلي ووسائل الاتصال الرقمي.

فقد تغلبت وسائل الاتصال الرقمي على قيود الوقت والمسافة وتوفرها لعدد كبير من الناس، مما فتح آفاقا جديدة لكل المؤسسات بتوظيفه في شتى المجالات دعما لنشاطها الاتصالي، سواء داخليا أو خارجيا مع مختلف المتعاملين معها، وذلك تدعيما للعلاقات المستمرة مع العملاء.

ولتميز الاتصال الرقمي بالمرونة والسرعة، أصبحت ضرورة استخدامه من قبل المؤسسات العمومية كالبلديات، لتحسين موقعها وتسهيل تقديم الخدمات وتقريبها للمواطن، على اختلاف الأماكن المتواجد بها. وعليه نطرح التساؤل التالي: ما هي استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسات العمومية الخدمية لتحسين الخدمة؟ .

2-تساؤلات الدراسة

1-فيما تتمثل وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مصلحة الحالة المدنية والبيومتري بمؤسسة البلدية؟

2-ما هي أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي في مؤسسة البلدية؟

3-ما هي الصعوبات التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مصلحة الحالة المدنية والبيومتري بمؤسسة البلدية؟

4-هل هناك تفاعل من قبل المواطنين مع هذا النوع الاتصالي؟

3-أسباب اختيار الموضوع

-قرب موضوع الدراسة من مجال التخصص.

-الرغبة في التعرف على الوسائل الأكثر استخداما داخل المؤسسات العمومية، تحديدا
ببلديات دائرة جامعة.

-جذب انتباهنا للأهمية البالغة التي اكتسبها الاتصال الرقمي في المؤسسات العمومية في
الآونة الأخيرة، مما أدى الى محاولة التعمق في دراسة طبيعة هذا النوع الاتصالي وكيفية
تطبيقه، وما هي المعوقات التي تحد من فعاليته.

4-أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لإظهار أكثر الوسائل الرقمية استخداما من قبل مصلحة الحالة المدنية
والبيومتري بمؤسسة البلدية.

-معرفة أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي
بمؤسسة البلدية.

-التعرف على الصعوبات التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الخدمة.
-معرفة تفاعل المواطنين مع هذا النوع الاتصالي.

5-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في معرفة الدور الذي لعبه الاتصال الرقمي داخل المؤسسات
العمومية في دائرة جامعة وأهميته في تحسين الخدمة.

6-تحديد مفاهيم الدراسة:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم عملية مهمة وأساسية في ضبط التصور ومسار الباحثين

ومن هنا تتضمن دراستنا بعض المفاهيم والتي نحددها كالآتي :

الاستخدام:

استخدم من استخدام بمعنى اتخذه خادماً، أما في اللغة الفرنسية فنجد كلمة استخدام

بمعنى

استعمال وتوظيف استخدام .

utilisation

اصطلاحاً:

يعرفه "ياقيس فرونسوا لوكوياديك" بأنه نشاط اجتماعي يتحول الى نشاط عادي في

المجتمع بفضل التكرار القدم، فحينما يصبح الاستعمال متكرر ويندمج في ممارسات

وعادات الفرد يمكن حينئذ الحديث عن الاستخدام¹.

وعليه فاستخدام وسيلة إعلامية أو مضمون اعلامي ما يتحدد بالخلفيات الديمغرافية

والسوسيو_تقنية_، والاقتصادية والثقافية للأفراد، فالعوامل الاقتصادية والتكنولوجية هي

مصدر سيرورة الاستخدام، ذلك أن الغرض هو الذي يقف وراء الاستخدام².

عبد الوهاب بوخنوقة" يشير الى مفهوم الاستخدام يقتضى أولاً الوصول الى التقنية أو

الوسيلة، بمعنى أن تكون متوفرة مادياً³، ثم تأتي بعد ذلك العوامل الاجتماعية والفردية

التي تعمل على تشجيع الاستخدام أو تعمل على اعاقته⁴.

¹ أبو أصعب خليل، استراتيجيات الاتصال وتأثيراته، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005 .
² إسماعيل محمود حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 2003

الاتصال الرقمي:

لغة:

يعرف الاتصال الرقمي بالدرجة أولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها وسيلة أساسية للاتصال بين أطرافه ولا يبتعد هذا المفهوم عن كثير من مفاهيم الاتصال من خلال الكمبيوتر الاتصال بمساعدة القائم عن الكمبيوتر

اصطلاحا :

هو عملية الاجتماعية يتم فيها الاتصال بين عديد من الأطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.

ويعرف كريستي " بأنه المهارة الأساسية لمعظم الاعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في اطار المفاهيم والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم.

اجرائيا:

هو اتصال يتم باستخدام النظم الرقمية ويعتمد على الوسائل الالكترونية بأسلوب رقمي ورقمنة معلومات

³ حمدي حسن, وظائف الاتصال الجماهيري: الوظيفة الإخبارية لوسائل الاعلام, دار الفكر العربي, القاهرة, ط1, 1991,

⁴ دليو فضيل , الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله, دار الفجر للنشر والتوزيع, القاهرة, ط1 2003

المؤسسة العمومية:

لغة:

يقصد بالمؤسسة لغ جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية يقال مؤسسة علمية مؤسسة صناعية أما كلمة عمومية فهي من فعل عم عموما يقال عم المطر الأرض أي شملها.⁵

المفهوم الاصطلاحي :

هي تنظيم مستقل تملكه الدولة كليا أو جزئيا ولا يحق لمسؤولين عنها التصرف فيه أو يتبعها أو اغلاقها إلا بموافقة الدولة والأشخاص لها بالنيابة عن الحكومة يتحملون المسؤولية عن أعمالهم اتجاه الدولة وفقا للقوانين عامة لدولة وتهدف المؤسسة العمومية من خلال نشاطها الى تحقيق المصلحة العامة.

ويعرفها الدكتور (ناصر لياد): المؤسسة العمومية بأنها الشخص معنوي الهدف من انشائها هو السير المستقل لمرافق العمومية تابعة للدولة أو مجموعات محلية.

التعريف الاجرائي:

المؤسسة العمومية ذات شخصية مستقلة تكون تابعة للدولة كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة البلدية تكون خدماتها موجهة بالدرجة الأولى الى الصالح العام.

4بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قانون العام، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2010_2011

تحسين الخدمة:

لغة:

يعرف التحسين على أنه ,اسم بنى على التفعيل ومثله تكاليف الأمور وهو يحسن شيء

أي يعلمه يستحسن الشيء أي يعده حسنا.⁶

اصطلاحا:

ان المعنى الاصطلاحي لتحسين يتعلق بتحسين الخدمة العمومية , وبالتالي فان اصلاح

الخدمة العمومية يتألف من تغييرات محادية على مستوى هيئات والمؤسسات القائمة على

تقديم هذه الخدمة وكذا أطراف عملها ,بهدف إدارتها على نحو أفضل ويكون ذلك

باستعمال اليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام ,سواء فيما يخص وضع السياسيات

وبناء هياكل المؤسسة قوية وتطبيق اللامركزية.⁷

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي:يعرفه على أنه يعنى بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة

والفعالية، وقادر على خدمة حاجات الجماهير.⁸

التعريف الاجرائي:

جمال الدين أبو فضل محمد بن مكرم بن منظور الانصاري,لسان العرب,المجلد الثاني,ط1 ,دار الصادر للنشر,بيروت,لبنان , 1997, ص86
دليل المستخدمين لقياس أداء الادارة العامة ,منشور صادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي,ط1 ,يونيو , 2009, ص,
عشور عبد الكريم,دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية في الجزائر,مذكرة ماجستير,جامعة
منتوري,قسنطينة,2010,60

هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان و تأمين رفاهيته والتي يجب توفرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن.

7- منهج وأداة الدراسة:

عند القيام بأي دراسة لابد من اتباع خطوات علمية منظمة وعقلانية هادفة لبلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج ما يتناسب مع طبيعة الدراسة، فالمنهج حسب الدكتور عبد الرحمن بدوي: هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة ومعلومة،⁹ وبما أن دراستنا تتمحور حول استخدامات المؤسسات العمومية الخدمية للاتصال الرقمي من أجل تحسين الخدمة تكمن الدراسة ضمن البحوث الوصفية التي تركز على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر المنهج الوصفي على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة. ويستخلص في مرحلتين أساسيتين: الأولى وهي مرحلة الاستطلاع لتكوين أطر نظرية يمكن اختبارها وذلك بالتحديد الدقيق لمشكلة الدراسة، والثانية مرحلة الوصف الموضوعي والتشخيص.¹⁰

حيث تهتم البحوث الوصفية بالدراسات المتعلقة بدراسة الاتجاهات والآراء نحو المؤسسات والأفراد والحوادث التي يمكن الحصول على المعلومات عن طريق المقابلة و الملاحظة أو الاستبيان.¹¹ ويمكن الاستفادة من المنهج المتبع في هذه الدراسة في القدرة

⁹ مروان عبد المجيد ابراهيم. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. مؤسسة الرواق، عمان، 2000. ص: 68.
محمد عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات. كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الاردنية، 1999. ص: 46-47.

¹¹ منذر الضامن. أساسيات البحث العلمي. دار المسيرة، عمان، 2007. ص: 134.

على الاطلاع على خصائص الظاهرة التي هي استخدامات المؤسسات العمومية الخدمية للاتصال الرقمي لتحسين الخدمة العمومية، وذلك من خلال أداة الاستبيان لدراسة أهمية استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة العمومية الخدمية، وتحديد أكثر الوسائل المستخدمة، ثم تحليل وتفسير الصعوبات التي تعد من فعالية هذا النوع الاتصالي لتحسين الخدمة وهل أعطى تسهيلات؟ وهل هناك تفاعل من قبل المواطنين أو لا؟.

-الأداة:

تساعد أدوات البحث في عملية جمع المعلومات التي تساعد على فهم الدراسة والأداة المنقاة في الدراسة:

-**الاستبيان:** تستخدم في الغالب إلى الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الأولية، وهو مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقا والتي توجه إلى المستجوبين للحصول على إجاباتهم، ويستخدم للقياس الاتجاهات والمواقف...¹² وتأخذ شكل محاور التي تعنون حسب فروض أو تساؤلات الدراسة وتحتها مجموعة أسئلة قد تكون (مغلقة، مفتوحة ...) أو مقاييس ليجيب المبحوث عن تلك الورقة، وبما أن دراستنا تعنى بالمؤسسة العمومية التي استخدمت الاتصال الرقمي شكل الاستمارة أو الاستبيان موجها للجمهور الداخلي لموظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتری ببلديات دائرة جامعة، وهي الأداة الأساسية للدراسة ستحتوي الاستمارة على خمسة محاور: الاول يعنى بالبيانات الشخصية للمبحوثين (الموظفين)، الثاني بوسائل الاتصال الرقمي الأكثر اعتمادا بمصلحة الحالة المدنية والبيومتری بمؤسسة البلدية، والثالث أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتری على الاتصال الرقمي في مؤسسة البلدية، ورابعا الصعوبات التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مصلحة الحالة المدنية والبيومتری، وأخيرا تفاعل المواطن مع هذا النوع الاتصالي.

¹² عبد المجيد قدي. أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية -الرسائل والأطروحات. دار الابحاث، الجزائر، 2009. ص: 102.

-المقابلة: وهي من أهم أدوات جمع المعطيات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، ويعد التحقيق بواسطة المقابلة تقنية يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة مدروسة ومدققة وهادفة من أجل خدمة موضوع البحث على مجموعة مختارة من عينة البحث،¹³ وتساعد أداة المقابلة في الدراسة المعتمدة على الاحتكاك بالموظفين بالمؤسسة العمومية الخدمية بلدية جامعة لأخذ وقت أكبر في معرفة أسباب ودرجة تفاعل المواطن من الاتصال الرقمي وأثرة على فعالية المؤسسة وسيرها، كما اعتمدنا على المقابلة في التحليل الكيفي عند تحليل نتائج استمارة الاستبيان التي تعد الأداة الأساسية لدراسة الموضوع.

8-مجتمع وعينة الدراسة:

يعتبر تحديد مجتمع البحث الخطوة الرئيسية التي يجب اتباعها قبل تحديد نوع العينة وسبب ذلك وجود فرق بين مجتمع البحث والعينة يشمل جمع وحدات أو المفردات التي تتوفر فيها الخصائص لدراستها بينما العينة جزء من المجتمع الذي يقوم به الباحث بدراسته.¹⁴

وعليه فان مجتمع البحث الذي اخترناه في دراستنا يتمثل من موظفي مصلحة الحالة المدينة والبيومتری ببلديات دائرة جامعة. وذلك من خلال عملية المسح الشامل على كل الموظفين بمصلحة الحالة المدنية والبيومتری بالبلديات جامعة، المرارة، سيدي عمران، تندلة والذي بلغ عددهم 45 موظفا.

9-الدراسات السابقة:

عائشة عباس وآخرون. منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. إشراف: بوحوش عمار. المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، 2019. ص: 70.

8محمد عبيدات محمد أبو نصار وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل، تطبيقات، دار وائل للطباعة، عمان، ط2، 1999، ص85

-الدراسة الأولى: تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة العمومية: دراسة ميدانية
بمستشفى سليمان عميرات بتقرت . بن دانية عائشة؛ بوراس خولة. جامعة قاصدي
مرباح، ورقلة. مذكرة نهاية الليسانس. 2014/2013

اهتمت الدراسة بمعرفة فائدة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المستشفيات
العمومية والآثار الناجمة عنها ومعرفة التطور التكنولوجي للإعلام والاتصال، حيث كان
التساؤل الرئيسي للدراسة: كيف يتم استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل
المستشفيات العمومية؟. ويندرج تحت هذا الاشكال تساؤلات فرعية هي:

-ما هي أهم التكنولوجيات التي تستخدمها المستشفيات العمومية؟

-ما هي المجالات الأكثر تطبيقا لتكنولوجيا الاعلام والاتصال؟

-كيف أثرت تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية؟

وهدف الدراسة إلى: تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة العمومية والكشف عن نوعية التكنولوجيا
المستخدمة، وإلى أي حد ساهمت في انمائها.

والمنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج المسحي الوصفي كونه مناسب لتقرير الحقائق
والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع والتحليل الكمي للمادة العلمية، وتم اعتماد
أداة الدراسة: الملاحظة والاستبيان الذي يحتوي على أربعة محاور الأول يتضمن البيانات
الشخصية، والمحور الثاني بعنوان التكنولوجيات المعتمدة في المستشفيات العمومية، والمحور
الثالث بعنوان المجالات الأكثر تطبيقا لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، والمحور الرابع بعنوان
أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية.

وأداة المقابلة التي تضمنت أربعة أسئلة حول تكنولوجيا العلام والاتصال المستخدمة في
المؤسسات الاستشفائية. وكانت عينة الدراسة قصدية والتي هي مؤسسة مستشفى سليمان

عميرات بدائرة تقرت ولاية ورقلة. ومن النتائج التي قدمتها الدراسة: أن الهاتف النقال يعتبر الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في الاتصال بالهيئات الادارية، كما ساهمت شبكة الانترنت بشكل كبير في اعداد عمل المؤسسة. تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة المعتمدة في جزء كبير منها سوى في غياب متغير تحسين الخدمة العمومية، فكان هناك تقارب في التساؤلات والأهداف وإتباع نفس المنهج في كلا الدراستين سوى في اختلاف مجتمع البحث ونوع المؤسسة العمومية المختارة.

-الدراسة الثانية: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية: دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة. حسن عبادي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. جامعة العربي التبسي، تبسة. 2016/2015.

اهتمت الدراسة إلى ابراز مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى فائدتها من قبل المواطنين وقدرتها على تحسين الخدمة العمومية، حيث كان التساؤل الرئيسي للدراسة: ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بديوان ولاية تبسة؟ واندرج تحته التساؤلات التالية:

-هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الادارة من المواطن بمقر ديوان والي ولاية تبسة؟
-كيف يستغل مكتب مركز النداء 11 00 هذه التقنية الحديثة لحل انشغالات الجمهور بمقر ديوان ولاية تبسة؟

وهدفت الدراسة إلى: -معرفة قوة وفاعلية الاتصال التقني الحديث في تقريب الادارة بالمواطن.

-التعرف على مدى اطلاع المواطنين على الحكومية الالكترونية.

-دراسة مدى فاعلية الرقم الأخضر 1100 في تحسين الخدمة العمومية.

والمنهج المتبع في الدراسة هو المنهج العلائقي الاعتباطي الذي يقوم على تفسير العلاقة القائمة بين مفهوميين. وتم استخدام أداة الدراسة التالية: الملاحظة من أجل الوصول الى نتائج غير خاضعة لأدوات القياس، واستمارة الاستبيان .

وضم مجتمع البحث مجموع المواطنين الذين يزورون ديوان الوالي، وتمثلت العينة في العينة العارضة التي تعتمد على اختيار المبحوثين ممن اعترض من مجتمع البحث، حيث شملت أربعين فردا من مختلف المستويات الدراسية والنوع من مواطني ولاية تبسة. واستخلصت النتائج في: أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية في حياة المجتمعات لتسهيلها الخدمة العمومية.

- غياب المعلومة والإعلام بخصوص التعبئة الجديدة لمركز النداء 1100 لدى غالبية المبحوثين.

-تكنولوجيا الاتصال تقرب الادارة من المواطن. تشابهت هذه الدراسة في جزء كبير مع الدراسة المعتمدة سوى في متغير تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث هناك تشابه قريب جدا في التساؤلات والأهداف، واختلاف مجتمع البحث.

-الدراسة الثالثة: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر: عاشور عبد الكريم. شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة. جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.

لقد كانت إشكالية الدراسة إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟، وتضمنت تحتها عدة تساؤلات وفرضيات منها: ما مفهوم الادارة الالكترونية؟

ما هي متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية؟

كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

وكانت الفرضيات كالتالي: -التحول نحو الادارة الالكترونية هو نتيجة فشل نمط الادارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية.

-تحسين مستوى الاستجابة والفعالية والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الادارة الالكترونية.

-نجاح الخدمة العامة الالكترونية في النموذج الأمريكي، يعود إلى توف المتطلبات الإدارية والسياسية، ووضوح الرؤية الاستراتيجية للإدارة العامة الالكترونية.

-عرفت الخدمات العامة الالكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية بسبب ضعف مؤشر جاهزية الالكترونية.

وهدفنا الدراسة للتعرف على مفهوم الادارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية، والوصول إلى مدى نجاعة الادارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي كمبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا وعلى استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية من خلال التجربة الجزائرية. وتعود أهمية الدراسة لقللة الدراسات حول موضوع الإدارة الإلكترونية، وعلاقته بالخدمات العمومية على مستوى الطرح الأكاديمي. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة، ويتجلى الاعتماد عليه من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية، وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العمومية واستراتيجية تطبيقها. وكذلك منهج تحليل المضمون لدراسة وتحليل لمضامين القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بموضوع التحول للإدارة الإلكترونية، ومنهج دراسة الحالة للبحث في آليات عمل وانجازات ومحاولة تقييم النموذج الامريكي لإدارة الحكومة الالكترونية. وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة

المعتمدة في متغير الخدمة العمومية، كما تم اعتماد نفس المنهج وهو المنهج الوصفي. واعتمدت هذه الدراسة على دراسة متغير الادارة الالكترونية بعكس دراستنا التي ركزت على جزء منها وهو الاتصال الرقمي.

-الدراسة الرابعة: الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على

عينة من موظفي بلدية أولاد دراج _المسيلة لحموش مديحة من جامعة محمد

بوضياف لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخص علاقات عامة سنة

2020-2019

تدور هذه الإشكالية حول الاتصال الرقمي كمبتكر جديد اذا ساهمت هذه التكنولوجيا الجديدة في تطوير الأداء بكافة المؤسسات الرسمية وغير رسمية وتزداد أهمية في صناعة الاحداث والتطورات حتى أصبح أداة فعالة في المؤسسات لتحقيق أهداف وكان التساؤل الرئيسي. ما مدى تأثير الاتصال الرقمي على أداء الوظيفي في بلدية أولاد دراج؟

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي تحليلي من أجل تحليل وتفسير الظاهرة ومحاولة إجابة على تساؤل مستعينة بأداة جمع البيانات الاستبيان أما بخصوص عينة البحث فقد اعتمدت على العينة القصدية لأنها أنسب نوع في جمع البيانات ,ومن بين نتائج التي توصلت اليها الاتصال الرقمي له دور كبير وفعال في تقليل من المشاكل التنظيمية في المؤسسة

وما يميز دراستنا عن هذه الدراسة هو أننا ندرس استخدام المؤسسات العمومية للاتصال الرقمي من أجل تحسين خدماتها انطلاقاً من الوسائل انترنت وغيرها ومساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي أيضاً بالنسبة للعينة الدراسة وهذا ما يتفق مع دراستنا أما نحن نهدف الى معرفة أهم استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسات العمومية الخدمية باعتماد على وسائل التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة وإبراز أهمية هذا النوع الاتصالي في المؤسسات العمومية

-الدراسة الخامسة: بعنوان الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداريي جامعة أدرار للطالبين المهدي الذهبي أحمد السباعي من جامعة أدرار مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص الصحافة المطبوعة الالكترونية 2019_2020

تدور إشكالية الدراسة حول دور الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي كأسلوب تعتمد المؤسسات لتحسين اتصالها داخليا وخارجيا وما يساهم من خلاله في تبادل الأفكار والرسائل

والتساؤل الرئيسي كان بعنوان: ما هو واقع وأساليب الاتصال الرقمي بالمؤسسات التعليم العالي؟

وقد اعتمد الباحثان على المنهج المسحي الذي يكتسي أهمية بالغة في بحث عن معالجة الموضوعات في محاولتهم الإجابة عن الإشكالية المطروحة بالاستعانة بأدوات جمع البيانات استمارة الاستبيان أما بخصوص عينة الدراسة فقد اختار الباحثان العينة القصدية ومن بين النتائج التي توصل اليها الباحثان هناك تفاعل كبير بين مختلف المستفيدين فيما بينهم فقد لميسنا تفاعل من خلال تجاوب الأساتذة والإداريين باستعمال الوسائل الاتصالية والتواصلية المتاحة وما يميز دراستنا عن هذه الدراسة هو أننا ندرس استخدام المؤسسات العمومية لاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة، ولقد تناولت هذه الدراسة واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسات العمومية فحاولنا توظيفها من حيث اتفاق متغيرات دراستها مع متغيرات الدراسة الحالية وهو الاتصال الرقمي.

-الدراسة السادسة: واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة قسم تسير والأنظمة المعلوماتية بمدرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة من جامعة ورقلة مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص

تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمكاوي فوزية سنة 2015_ 2016

وطرحت الباحثة السؤال الرئيسي للإشكالية: ما هو واقع الاتصال الرقمي في مؤسسة

سونلغاز قسم تسير والأنظمة المعلوماتية بورقلة؟

تم اعتماد على منهج دراسة حالة من أجل جمع المعلومات كثيرة وشاملة عن حالة أو حالات معدودة أما بالنسبة للأدوات جمع البيانات تم اعتماد على استمارة الاستبيان وتم

اختيار العينة القصدية نظرا لأنها أنسب نوع لتحقيق البيانات ومن بين النتائج التي توصلت إليها الباحثة هي:

مساهمة الاتصال الرقمي في عملية تسير وتنظيم العمل وتأثيره على فعالية العمل بالمؤسسة وكذا السرعة الفائقة التي يتميز بها فبرزت أهمية البالغة في المؤسسات الاقتصادية وما يميز دراستنا عن هذه الدراسة هو أننا ندرس استخدام المؤسسات العمومية للاتصال الرقمي في المؤسسة الخدمية البلدية ما وحاولنا توظيف هذه الدراسة من حيث اتفاق متغير دراسة مع متغيرات دراستنا الحالية، أما نحن نهدف الى معرفة أهم الوسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسات العمومية من أجل تحسين خدماتها.

10-المقاربة النظرية

-نظرية البناء الوظيفي

ترجع تسميتها بالنائية الوظيفية لاستخدامها مفهومي البناء structure والوظيفية function, وتتعلق الوظيفية من عدة قضايا مترابطة فهي بأن المجتمع يمثل كلا مؤلفا من أجزاء مترابطة يؤدي كل منها وظيفة معينة من أجل خدمة أهداف الكل ومعنى ذلك أن المجتمع ما هو إلا نسق يظم مجموعة من من العناصر المتساندة التي تساهم في تحقيق تكامله.

والبنائية الوظيفية تقوم على عدد من المقولات والأفكار الأساسية التي تنطلق منها تحليلات أنصار هذه النظرية, وتعتبر مقولة النسق الاجتماعي sosail system من المقولات الأساسية للنظرية وهذا ما ظهر بوضوح في تحليلات الرائد الاجتماعي الأمريكي (تالكوت

بارنسونز) حيث جعل مقولة النسق الاجتماعي هي الاطار الفكري العام الذي تقوم عليه نظرية الانساق الاجتماعية sosail system theory والتي تعتبر احدى النظريات الهامة للبنائية الوظيفية المعاصرة، وتشير هذه النظرية الى أن المجتمع ما هو إلا بناء أو نظام اجتماعي يتكون من مجموعة من الانساق الاجتماعية المتبادلة وظيفيا مثل النسق الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والعائلي وغيره من الانساق الأخرى التي تؤثر في عملية استقرار مكونات البناء الاجتماعي أو المجتمع ككل.

وفي تعريف آخر " ان جميع أجزاء النسق الاجتماعي أو عناصره هي اما وظيفية أو غير وظيفية .¹⁵

فروض نظرية بنائية الوظيفية:

- _ النظرة الكلية للمجتمع بوصفه نسقا يحتوي على مجموعة من الأجزاء المتكاملة بنائيا ومتساندة وظيفيا لبلوغ أهدافه أي تحقيق أهداف النسق مرهون بالمجتمع وتكامل أفراده
- _ استناد العملية الاجتماعية لتعدد العوامل وتبادل تأثير والتأثر فيما بينها
- _ لا يخلو النسق من التوترات والانحرافات والقصور الوظيفي غير أنها تحل نفسها بنفسها وصولا للتكامل والتوازن
- _ ان أهم العوامل الأساسية لخلق التكامل يتمثل في الاتفاق العام على قيم.¹⁶
- _ كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

-وظائف وسائل الاتصال

أولا: رؤية لازرسفيلد وميرتون

وتتمثل وظائف لوسائل الاعلام في المجتمع:

¹مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 2006، ص 176
¹⁶على شذوان شبيبة، العلاقات بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، 62

- 1-التشاور أو تبادل الآراء: توافر وسائل للتشاور وتبادل الآراء والأفكار والقضايا، لإضفاء الشرعية على أوضاع المجتمع.
- 2-تدعيم المعايير الاجتماعية: تساعد وسائل الاعلام في إعادة التأكيد على المعايير الاجتماعية من خلال معاقبة الخارجين عن هذه المعايير، فالنشر يسبب التوتر والتوتر يؤدي إلى التغيير.
- 3-التخدير (الخلل الوظيفي): أدرك لازرسفيلد وميرتون أن وسائل الإعلام يمكن أن تسبب خللا وظيفيا، أي تحدث آثار غير مرغوب فيها للمجتمع، ولكنها أكدا على نوع مختلف من الخلل الوظيفي وهو ما أسموه التخدير ويحدث ذلك من خلال زيادة مستوى المعلومات للجمهور، حيث يتسبب طوفان المعلومات لأعداد كبيرة من الناس إلى جرعات من المعلومات التي تحول معرفة الناس إلى معرفة سلبية.

ثانيا: رؤية هارولد لاسويل

- 1-مراقبة البيئة: وهي عملية تجميع للمعلومات والايخبار وتوزيعها على المجتمع من أجل التكيف مع الظروف المتغيرة للبيئة، وهي تستخدم كتحذير مبكر للنظام لتوفير المعرفة اللازمة لاتخاذ القرارات.
- 2-الترابط لاستجابة المجتمع للبيئة: حيث توجد وسائل الإعلام الترابط بين أجزاء المجتمع حول القضايا الأساسية، أو ردود أفعال المجتمع اتجاه البيئة المحيطة، وفي المجتمع الديمقراطي يتم تسليط الضوء حول القضايا التي تهم المجتمع يؤدي إلى تطور الرأي العام.
- 3-نقل التراث الاجتماعي: حيث تقوم وسائل الإعلام بدور أساسي بجانب مجتمع الأسرة في نقل التراث الاجتماعي عبر الأجيال حيث كان هذا الدور منوط بالأباء والأمهات، وقد أصبحت هذه الوظيفة أساسية بعد زيادة حجم المجتمعات وصعوبة

التواصل الشخصي والترابط العائلي في المجتمعات الصناعية أين تعمل وسائل الإعلام على تمرير القيم والتقاليد من الأجيال السابقة إلى الأجيال التالية.¹⁷

-نظرية البنائية الوظيفية وموضوع الدراسة:

تم اختيار هذه النظرية للتسليط على الوظائف التقليدية لوسائل الاتصال، بحكم أن المؤسسة العمومية -البلدية- نسق اجتماعي من النسق الأكبر والتكنولوجيات ووسائل الاتصال الرقمي غيرت من طبيعة الدور والوظيفة التي هي الخدمة العمومية، التي من المفروض على المؤسسة العمومية تعمل لأجلها، وهل هذه الوسائل من بين العوامل التي تسهم في إقرار التوازن أو الإخلال به في البناء المجتمعي ككل، وما هي العلاقة بين المواطن والوسيلة أي تفاعل المواطن مع هذا النوع الاتصالي.

-نظرية الاستخدامات والإشباع

وتعتبر بحوث الاستخدام و الإشباع من المقاربات التي اندرجت ضمن نظريات التأثير المحدود لوسائل الإعلام التي ظهرت في أواخر الستينات من القرن الماضي، و تركز على دراسة أسباب استخدام وسائل الإعلام والاتصال والتعرض إليها من مختلف الفئات الاجتماعية في محاولة للربط بين هذه الأسباب والاستخدام والعائد من هذا الاستخدام الذي يحققه الفرد.

تسعى بحوث الاستخدام و الإشباع إلى الإجابة عن التساؤل: لماذا يستخدم المتلقي وسائل الاتصال؟ ومن خلال هذا التساؤل يمكننا أن ندرك بأن هذه الدراسات تعتبر المتلقي نقطة البدء وليس الرسالة الإعلامية أو الوسيلة الاتصالية، ومن خلال هذا التركيز على المتلقي يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الأفراد يستخدمون وسائل الإعلام ومحتوياتها لأمر

لبنى سويقات. الإعلام المحلي وأبعاده التنموية في المجتمع -دراسة وصفية تحليلية للخطاب الإعلامي إذاعة ورقلة الجهوية نموذجاً. شهادة الماجستير، علوم الإعلام والاتصال. المدرسة الدكتورالية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة وهران، 2010/2009. ص:35-36.

كثيرة قد لا تكون لها علاقة بالهدف الذي يريده القائم بالاتصال، ذلك أن الأفراد بدلا من أن يكونوا مستقبلين لرسائل الاتصال فإنهم يسعون إلى استخدام وسائل الاتصال بما يتفق مع حاجاتهم ويشبعون بذلك حاجات عديدة لديهم وليس بالضرورة أن يتم إشباعها عن طريق وسائل الإعلام، فالفرد قد يلجأ إلى بدائل أخرى غير وسائل الإعلام لإشباع حاجاته.¹⁸

تعد عملية استخدام أفراد الجمهور لوسائل الإعلام عملية معقدة، وترجع إلى عدة عوامل متشابكة منها: خلفيات أفراد الجمهور الثقافية، الذوق الشخصي، سياسات الوسيلة وتوجهاتها، العوامل الشخصية ومنها: أسلوب الحياة، السن، الدخل، مستوى التعليم، النوع، نوع الإشباع الذي يريد الشخص الحصول عليه من التعرض للوسيلة الإعلامية، إذ أن لكل هذه المتغيرات أو بعضها تأثير على اختياراته للمضامين الإعلامية التي تريد متابعتها.

-أهداف مدخل الاستخدامات والإشباع:

يحقق مدخل الاستخدامات والإشباع عدة أهداف منها:

- 1- تفسير كيفية استخدام الجمهور لوسائل الاتصال المختلفة لإشباع احتياجاتهم.
- 2- فهم دوافع التعرض لوسائل الإعلام وأنماط التعرض المختلفة.
- 3- معرفة النتائج المترتبة على مجموعة الوظائف التي تقدمها وسائل الاتصال.

-فروض مدخل الاستخدامات والإشباع:

- 1- يقوم أفراد الجمهور باختيار المادة الإعلامية التي يرون أنها تشبع احتياجاتهم.
- 2- يستطيع أفراد الجمهور تحديد احتياجاتهم ودوافعهم، وبالتالي يختارون الوسائل والرسائل الإعلامية التي تشبع تلك الاحتياجات.

¹⁸ علي قسايسية، السلوك الاتصالي للجمهور: خلفيات سيكو- سوسولوجية، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء 7، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.

- 3- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة في مجتمع ما من خلال التعرف على استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال، وليس من خلال محتوى الرسائل فقط.
- 4- يشارك أعضاء الجمهور في عملية الاتصال الجماهيري بفعالية، ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي واقعهم.
- 5- يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور، ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية والتفاعل الاجتماعي، وتنوع الحاجات باختلاف الأفراد.¹⁹

- عناصر مدخل الاستخدامات والإشباعات:

- 1- افتراض الجمهور النشط: ظهرت مدخل الاستخدامات والإشباعات فظهر مفهوم الجمهور النشط الذي يبحث عن المضمون الإعلامي المناسب بالنسبة له، ويتحكم في اختيار الوسيلة التي تقدم هذا المحتوى.
- لقد أعاد افتراض الجمهور النشط النظرية التي كانت تنتظر للجمهور باعتباره متلقيا سلبيًا يسهل التأثير عليه، وأصبح ينظر إليه على أنه جمهور ينتقي ويختار ما يهيمه من رسائل ووسائل الاتصال، ليشبع احتياجاته في النهاية ويتوقف ذلك على عنصر المنفعة التي تعود عليه استخداماته لوسائل الإعلام، لذلك يتم انتقاء المضامين التي تعكس اهتماماتهم وتفصيلاتهم لخدمة دوافعهم المختلفة.
- 2- الأصول الاجتماعية والنفسية لاستخدام وسائل الإعلام: ويرجع الفضل في اكتشاف العلاقة بين الأصول الاجتماعية والنفسية ودوافع التعرض لوسائل الاتصال إلى الباحثة "ماتيلدا رايلي" عام 1951 كما انتهى جونستون عام 1974 في دراسته حول استخدام المراهقين لوسائل الإعلام والدمج الاجتماعي، إلى أن أعضاء الجمهور لا يتعاملون مع

¹⁹ عاطف عبدلي العبد؛ نهى عبدلي العبد. نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية. دار الفكر العربي، القاهرة، 2011. ص: 297.

وسائل الاتصال باعتبارهم أفراداً معزولين عن واقعهم الاجتماعي، وإنما باعتبارهم أعضاء في جماعات اجتماعية منظمة، وشركاء في بيئة ثقافية واحدة.

حيث يرى باحثو الاستخدامات والإشباع أن العديد من الاحتياجات المرتبطة بهذه الوسائل لدى الأفراد تنشأ نتيجة تفاعلهم مع بيئاتهم الاجتماعية، ومن العوامل المجتمعية الأخرى، كما تؤدي العوامل النفسية والفروق الفردية إلى وجود حوافز ومثيرات لدى أفراد الجمهور.

3-دوافع تعرض الجمهور لوسائل الإعلام: وتقسم معظم دراسات الاتصال دوافع التعرض إلى فئتين:

-الدوافع النفعية: وتستهدف التعرف على الذات، واكتساب المعرفة والمعلومات والخبرات وجميع أشكال التعلم بوجه عام، ومراقبة البيئة التي ترتبط باستخدام مضامين معينة كنشرات الأخبار وبرامج المعلومات، حيث لأن وسائل الإعلام تجمع المعلومات لنا عن أشياء وأماكن لا يمكننا كأفراد جمهور أن نصل إليها بأنفسنا.

-الدوافع الطقوسية: تستهدف تمضية الوقت، الاسترخاء، الصداقة، والألفة مع الوسيلة والهروب من المشكلات، وتنعكس هذه الفئة في البرامج الخيالية مثل المسلسلات والأفلام وبرامج الترفيه المختلفة.²⁰

الاتجاهات الحديثة في بحوث الاستخدامات والإشباع

تلازم ظهور أجهزة الكمبيوتر - التي أضافت إلى فئات الاتصال فئة وسائل الاتصال المعتمدة على الكمبيوتر - مع ظهور الأبحاث التي تبحث في استخدامات وتطبيقات هذه الوسائل كالفيديوتكست والكمبيوتر الشخصي والمؤتمرات عن بعد ومعالجة الكلمات والنشرات وغيرها، والتي أكدت على خصوصية هذه الوسائل مقارنة بوسائل الاتصال

²⁰حسن عماد مكاي؛ ليلي حسن السيد. الاتصال ونظرياته المعاصرة. الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998. ص:243-247.

الجماهيرية، ويتضح من خلال رصد مجموعة البحوث والدراسات التي اعتمدت على مدخل الاستخدامات والإشباع خلال عقود السبعينات والثمانينات والتسعينات أن دراسات الإشباع تركز على دراسة مفهوم الجمهور النشط، وأبعاده المختلفة في ضوء البيئة الجديدة لوسائل الإعلام، والتركيز على مضمون وسائل الإعلام، وذلك من خلال الربط بين دوافع وإشباع وسائل الإعلام وسمات المضمون المقدم، والاستمرار في دراسة الأصول الاجتماعية والنفسية لدوافع وإشباع واستخدام وسائل الإعلام

وإذا كانت الدراسات التقليدية لمدخل الاستخدامات والإشباع قد تركز على وسائل الإعلام التقليدية والمضامين المقدمة بها، فالاتجاهات المعاصرة أصبحت تركز على دوافع وإشباع واستخدامات وسائل الاتصال الحديثة مثل: الكمبيوتر والانترنت والبريد الإلكتروني.²¹

نظرية الاستخدامات والإشباع وموضوع الدراسة

ويساعد مدخل الاستخدامات والإشباع على دراسة موضوع البحث، في المساهمة على التعرف على استخدامات المؤسسة العمومية للاتصال الرقمي، وطبيعة هذا الاستخدام وكذا التعرف على الأسباب والدوافع التي تسعى لإشباعها من خلال استخدامهم لمثل هذه التقنيات، من منطلق تأكيد مدخل الاستخدامات والإشباع على نشاط الجمهور المتعرض لها، ومحاولاته إشباع مجموعة من الدوافع والحاجات التي دفعته للتعرض لهذه الوسائل واستخدامها. وذلك لأن مدخل الاستخدامات والإشباع تهتم بتفسير استخدامات تكنولوجيا الاتصال، انطلاقاً من احتياجات وضروريات الحياة اليومية التي يسعى لإشباعها من خلال الاستخدام.

²¹ عاطف عبدلي العبد؛ نهى عبدلي العب. المرجع السابق. ص:314.

الجانب النظري

الفصل الأول: المؤسسة العمومية وتحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة العمومية

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة العمومية

المطلب الثالث: أشكال المؤسسة العمومية

المبحث الثاني: تحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف تحسين الخدمة

المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية

المطلب الثالث: معايير الخدمة العمومية

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للاتصال الرقمي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرقمي

المطلب الثاني: خصائص الاتصال الرقمي

المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرقمي

المطلب الرابع: وظائف الاتصال الرقمي

الفصل الأول: المؤسسة العمومية وتحسين الخدمة العمومية

تمهيد:

تعتبر المؤسسة العمومية بمختلف أنواعها أهم الآليات التي تعتمدها الدولة لإدارة مراقفها العامة، وذلك لتقديم الخدمات العمومية حسب القانون المؤسس لها، وذلك لتحقيق المنفعة العامة، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية وقد مرت المؤسسة العمومية بعدة مراحل لتصل لما هي اليوم وذلك منذ نشأتها ودخول النشاط الاقتصادي ضمن أنشطتها، مما جعلنا نركز على المؤسسة العمومية الخدماتية عن باقي الأنواع الأخرى.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة العمومية

ويعرفها الأستاذ عمار عوابدي: المؤسسة العامة هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني. والمؤسسة العمومية هي منظمة عامة تنشئها الدولة لإدارة نشاط متخصص بالأسلوب اللامركزي.²²

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة العمومية

تتميز المؤسسات العمومية بثلاثة خصائص أساسية هي:

1- المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري شخص معنوي:

وبهذه الخاصية فهي تتمتع بجميع مميزات الشخصية المعنوية من ذمة مالية واستقلال إداري في تسيير شؤونها، وحق التقاضي.

2- المؤسسة العامة شخص معنوي من أشخاص القانون:

بوزيد غلابي. مفهوم المؤسسة العمومية. مذكرة ماجستير، تخصص قانون الإدارة العامة. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة
²²العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010/2011. ص: 23-28.

فهي تخضع لقواعد القانون العام وبالضبط لقواعد القانون الإداري، كما تميزها هذه الخاصية عن الأشخاص المعنوية الخاصة المعترف لها بطابع المنفعة العامة، هذه الأخيرة تخضع لقواعد القانون الخاص.

3- المؤسسة العامة تكلف بتسيير مرفق عام إداري:

على عكس الأشخاص العامة الإقليمية والتي يكون موضوعها تسيير الشؤون المحلية، فإن المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري تخصص في تسيير مرفق عام إداري، بهذه الخاصية تحقق اللامركزية.²³

المطلب الثالث: أشكال المؤسسات العمومية

1- المؤسسات الإدارية: هي تلك المؤسسات التي تمارس نشاطا ذا طبيعة إدارية محضة وتتخذها الدولة كوسيلة لإدارة مرافقها الإدارية العامة أي نشاطاتها العامة التي تتولاها لتقديم خدمات أساسية للمجتمع كالتعليم، الصحة، البريد والخدمات الاجتماعية الأخرى وكانت هذه الخدمات تدخل أساسا في وظيفة الدولة التقليدية التي كانت مقصورة على النشاط الإداري البحث وقد عرف المشروع الجزائري فكرة المؤسسة العامة الإدارية بذات المفهوم والنظام المعروف في القانون الفرنسي.

2- المؤسسات المهنية: هي عبارة عن مجموعة من الأشخاص لهم مصلحة مهنية معينة مثل نقابة المحامين ونقابة المهندسين ونقابة الأطباء يحول لها القانون الاستقلال في ممارسة الشؤون المهنية والإشراف عليها عن طريق هيئة منتخبة من بين الممارسين لهذه المهنة أو تلك وتملك هذه المؤسسة المهنية سلطة إلزام أعضائها وذلك من أجل تحقيق مصلحة ممارس المهنة وسياسة الدولة معا.

شايب الراس عبد القادر. المؤسسة العمومية ومبدأ المنافسة. شهادة الماجستير، القانون العام الإقتصادي. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة
²³ وهران 2، 2017. ص: 18.

ولقد عرفت الجزائر هذا النوع من المؤسسات مرتببا ارتباطا وثيقا بالنظام القانوني الذي كان معمولا به في الجزائر قبل الاستقلال.

3- المؤسسات الاقتصادية: كانت وظيفة الدولة الحاكمة تنحصر في ميدان الإداري الضيق غير أنه نظرا لظهور الأفكار الاشتراكية تدخلت الدولة في إدارة الأنشطة الاقتصادية الأمر الذي أدى إلى ظهور مرافق عامة اقتصادية أسد تسييرها إلى المنظمة عامة تسمى المؤسسة العامة الاقتصادية وهي تتمتع باستقلال إداري يحول لها تحقيق الهدف الذي أحدثت من أجله وذلك بقصد إشباع الحاجات العامة ومنحت لها شخصية معنوية واستقلال مالي وإداري عن الدولة.²⁴

المبحث الثاني: تحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: مفهوم تحسين الخدمة العمومية

هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين.²⁵

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية

-خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: باختلاف توزيعهم على أرض الدولة الواحدة، وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته، حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل: النقل العمومي،

بن دانية عائشة، بوراس خولة. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية -دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بتقרת. شهادة²⁴الليسانس، اتصال وعلاقات عامة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013. ص:45-46.
رباحي حميدة، سليمان مها. تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر. شهادة الماستر، إدارة ومالية عامة. كلية الحقوق والعلوم²⁵السياسية، جامعة العقيد اكلي محند أولحاج، البويرة، 2018. ص:36.

المياه.. وما يلاحظ على هذا النوع من هذه أنها لم تعد حكرا على الدولة وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص، وتتم ادارتها على أسس تجارية، تطبق عليها معايير الربح.

-خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا أن نفعها يعم المجتمع ككل، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، المنتزهات العمومية..

-خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس، والمستشفيات والجامعات.

-خدمات عمومية مرتبطة بسياسية الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.²⁶

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية

تشمل الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة وسيتم تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة، ومن حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة:

أولا: من حيث طبيعة نشاط الخدمة

1-الخدمات الإدارية:

وهي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المستوى المحلي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة العمومية، ويعد هذا النوع من الخدمات العمومية الأكثر إنتشارا.

تارقي يونس. دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية -دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار. شهادة²⁶الماستر، إدارة أعمال. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017. ص:09.

2-الخدمات ذات الطابع الاقتصادي (الصناعية والتجارية):

ظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية، وهي تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل خدمات مؤسسة المياه ومؤسسات الكهرباء والغاز، والصرف الصحي... وهي خدمات تتعلق بمستلزمات الحياة الضرورية ويتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

3-الخدمات الاجتماعية والثقافية:

وهي تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس والخدمات الصحية وغيرها، وهي خدمات يفترض أن تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها لأنها ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته.

ثانيا: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة

1-خدمات مجانية:

وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة كإنارة الشوارع، الأمن العمومي، حملات التلقيح...

2-خدمة بالمقابل:

وهي الخدمات التي يتحملها كليا أو بشكل مباشر المستفيد منها مثل خدمة الهاتف العمومي، كهرباء المنازل...

3-خدمة مدعمة:

وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين بحيث يتحمل تكلفة هذه الخدمة جزئياً المستفيد منها والباقي يكون على شكل دعم حكومي مثل النقل العمومي، السلع الاستهلاكية الأساسية...²⁷

:

باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر. المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر. شهادة الماستر، القانون الإداري. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دارية، أدرار، 2019/2018. ص: 27-28.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للاتصال الرقمي

تمهيد

يعتبر الاتصال الرقمي أحد أبرز سمات عصرنا الحالي فالتطور التكنولوجي الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها الاتصال والذي استعملت فيه تكنولوجيا الرقمية الحديثة فأصبح الاتصال رقميا وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على هذا النوع من الاتصال من خلال التطرق الي التعريف بالاتصال الرقمي ومساهمته في تسهيل التواصل بين الافراد من خلال المزايا والوظائف التي يقوم بها.

المبحث الأول : مفهوم الاتصال الرقمي

يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال وتعنى كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور والأصوات يتم تحويلها الى بيانات رقمية (أحاد وأصفار), يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب.²⁸

ويعرف (كريستي) الاتصال الرقمي:

بأنه المهارة الأساسية لمعظم الاعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في اطار مفاهيم والإنتاج و التوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية " وهناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الابعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال,وهذا ما تؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر الحديث لتكنولوجيا الاتصال,وما تزال مقدمته في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها بتحقيق أهداف معينة ويركز التعريف على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها

ويعرفه الدكتور محمد عبد الحميد:

العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة

²⁸فارس محمد العمارات, الاتصال الرقمي ودوره في التنوع الثقافي,المجلة الالكترونية متعددة المعرفة للنشر والأبحاث العلمية والتربوية,العدد الخامس عشر,الأردن, 2019, ص 5

ويركز في هذا التعريف على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم.²⁹

الاتصال الرقمي:

هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية مثل الاتصال من خلال الكمبيوتر, أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر أو القائم على الكمبيوتر دون التعمق في الأبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا المفهوم من الاتصال, وتبادل معلومات بين أفراد أوجهات بوسائل نقل مختلفة كالأمواج الصوتية الضوئية والكهرومغناطيسية.³⁰

المبحث الثاني: خصائص الاتصال الرقمي

نظرا لتطور المستحدثات وإمكانياتها فان نظام الاتصال الرقمي قد تجاوز الكثير من الفروق وأقام حزمة من الخصائص الموحدة التي تتميز بها كل أشكال الاتصال الرقمي وهذه الخصائص لا تميز عن الاتصال الرقمي فحسب وإنما أثرت في بناء المفاهيم الخاصة به وبغناصره من هذه الخصائص نجد مايلي:

1_التفاعلية:

وتعني انتهاء فكرة الاتصال في اتجاه واحد من المرسل الى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجماهيري والثقافي اعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية

²⁹ محمد عبد الحميد, نظريات الاعلام واتجاهات التأثير, ط3, عالم الكتب, القاهرة, 2004, ص103
³⁰ سهام حسن علي الشجيري, إشكالية التلقي صناعة الحدث في الاتصال الرقمي, المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام, العدد2, جامعة بغداد العراق, 2020, ص57

وأصبح الاتصال في اتجاهين تتبادل في أطراف عملية الاتصال الأدوار, وتحقق التفاعل فيما بينهما, حيث أن التفاعلية في نظم المعلومات الرقمية تعطي المستخدم تأثيراً يمتد إلى السيطرة على المخرجات بل يصل إلى التأثير في بناء المحتوى وتوجيهه.³¹

2_ التنوع:

مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها, بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين المحتوى الاتصالي أدى ذلك إلى التنوع في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت للمتلقى اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال.

3_ التكامل:

تجمع شبكة الانترنت بين نظم الاتصال وأشكالها ووسائل الرقمية المختلفة. والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة, تتوفر للمتلقى الخيارات المتعددة في إطار متكامل, فالفرق يمكنه أثناء تعرضه لمواد إعلامية أن يختار من بينها ما يراه مطلوباً للتخزين أو الطباعة أو التسجيل على الأقراص المدمجة أو إعادة إرسالها إلى آخرين بالبريد الإلكتروني.³²

4_ الفردية والتجزئة:

يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد بتوفير برامج متعددة, وخيارات كبيرة تعطي الفرصة للباحث ومستخدم الانترنت بالتجول فيها واختيار ما يحقق إشباعاته من عملية الاتصال, وهو ما يعطي من شأن الفردية ويرفع قيمتها حيث يتم التمييز بين الحاجات الفردية للاتصال

³¹ محمد عبد الفتاح حمدي, مسعود بسعدية, تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة, الاستخدام والتأثير, ط1 الجزائر: مؤسسة الكنوز الحكمة, 2010

ص51,

³² حسن عماد مكاوي, إيلي حسين السيد, الاتصال ونظرياته المعاصرة, (ط11, القاهرة, الدار المصرية اللبنانية, 2014, ص229.

والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال وبهذا يساهم الاتصال الرقمي في تلبية حاجات المستخدم والمحافظة على خصوصية الاتصال.³³

5_ تجاوز الحدود الثقافية:

تعرف الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت)، أنها شبكة الشبكات تلتقي فيها مئات الآلاف من الشبكات الدولية والإقليمية التي تتزايد كل عام بنسبة كبيرة معها يتزايد مستخدمي الانترنت في كل دولة من دول العالم نتيجة توفر إمكانيات الاتصال ورخص تكلفتها مما أدى الى تجاوز الحدود الجغرافية وتميز الاتصال الرقمي بالعالمية والكونية وذويان الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال.

6_ تجاوز وحدة الزمان والمكان:

لا يحتاج الاتصال الرقمي بمستوياته المختلفة الى تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد، حيث توفر أجهزة الترميز وشبكات الاتصال عن بعد، مثل الأجهزة المحمولة سهلة النقل من مكان الى آخر والهواتف والحواسيب..... الخ وغيرها من الوسائل التي سهلت عملية الاتصال مهما تباعدت المسافات .

ومن جهة أخرى فان التزامن الذي يعتبر شرطا أساسيا للاتصال التقليدي، لم يعد ضروريا في الاتصال الرقمي فيما يخص عمليات التخزين او التحميل والإرسال عن طرق البريد الالكتروني وإعادة استقبالها من مرة أخرى في الوقت المتاح للمتلقى في الوقت الذي يناسبه.

7_ الاستغراق في عملية الاتصال:

من الخصائص المميزة للاتصال الرقمي انخفاض تكلفة الاستخدام نظرا لتوفر البيئة الأساسية للاتصال والأجهزة الرقمية وانتشارها

³³ محمد عبد الحميد "العلاقة بين مستحدثات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وبين التنمية البشرية في مجال التعليم، قضايا جوهرية وقانع المؤتمر العلمي العاشر لكلية التربية، جامعة حلوان، 2002، ص140.

كما ساعد تطور برامج النصوص الفائقة طول فترة التحول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها لأغراض البحث عن المعلومات أو التسلية خصوصا بعد أن أصبحت الشبكة العالمية مصدرا مهما لعرض مختلف أنواع المواد العلمية والإعلامية، والسياسة والاجتماعية والتي تعرضها على مواقعها في الشبكة.

إذا نستخلص أن الاتصال الرقمي مكن جمهوره من الوعي بحاجاته المختلفة وكيفية اشباعها وتخطي حاجز الزمان والمكان ليتحول الى جمهور انتقائي، نشط وفاعل إيجابي.³⁴

المبحث الثالث: أهداف الاتصال الرقمي

لقد لخص بعض التقنيين أهم أهداف الاتصال الرقمي في النقاط التالية:

- 1_ هدف تقني: يمكن في حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال ارشفتها حتى يستفيد منها الجمهور
- 2_ المحافظة على التراث المكتوب والاقتصاد من استعمال ذلك التراث بالأيدي.
- 3_ إمكانية تحويل المعلومات من كتابة الى محفوظات حيث يتم تغيير نظامها الى صيغ عديدة بالغة التي يفهمها الحاسوب ويستطيع ارجاعها
- 4 يهدف كذلك الى تحقيق لا مركزية حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكن الاستفادة منها في مناطق أخرى فلا تكون المعلومة حكرة علي منطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلة التكاليف على الافراد.
- 5 _ تحقيق قدر عالي من الدقة الالية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها

³⁴ محمد عبد الفتاح حمدي، مسعود بسعدية، ياسين فرفاني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير (ط1)، الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2010، ص51

6 - التحكم في مشكلة الصدي وتحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات من أجل القضاء على مشكلة التشويش.³⁵

المطلب الرابع: وظائف الاتصال الرقمي:

1 تجاوز قيود العزلة التي تفرضها مختلف الاتصالات وتوسيع علاقة الفرد مع الآخرين من خلال الاتصال والمسافات البعيدة عن طريق شبكة الانترنت.

2 ينشئ الاتصال الرقمي مايسمى بالمجتمعات الافتراضية التي تجمع بين أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الافراد مثل:مناهضة العنصرية والدعوة الى الديمقراطية.

3 تقديم معلومات جمة وخدمات إعلامية من خلال كتابة تقارير إخبارية حول مختلف الاحداث والوقائع التي تحدث في بقاع كثيرة من العالم حيث لم تصبح الحقائق ملكا للسلطة أو الوسائل الاعلام المحلية وحتى العالمية منها.

4 استخدامه في التعليم ونشر الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسوب وبرنامج التعليم.

5 تقديم وظائف كبيرة للمعلمين من خلال التسوية وبالاعلان عن منتجاتهم ليسهل للجمهور المتلقي اتخاذ القرارات الشرائية.

6 تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة مع انتشار برامج المسابقات والألعاب بانتشار شبكة الانترنت.³⁶

³⁵مكاوي فوزية، واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة محملة لنيل شهادة ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015-2016 ص: 62
³⁶ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2015، ص 77

الجانب الميداني

1-مجالات وحدود الدراسة

2-التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

3-عرض وتحليل نتائج الدراسة

-التحليل الكمي والكيفي لمحور البيانات الشخصية

-التحليل الكمي والكيفي للمحور الأول

-التحليل الكمي والكيفي للمحور الثاني

-التحليل الكمي والكيفي للمحور الثالث

-التحليل الكمي والكيفي للمحور الرابع

4-النتائج العامة للدراسة

1-مجالات الدراسة وحدودها:

المجال الزمني: وهي الفترة التي تمت فيها الدراسة من الانطلاق فيها حتى الانتهاء من الدراسة الميدانية، وقد كانت دراستنا في الفترة الممتدة ما بين ديسمبر 2020 و24 جوان 2021.

المجال المكاني: تمثل المجال المكاني لدراستنا انطلاقا من الموضوع المعالج وهو استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسة العمومية ودوره في تحسين الخدمة العمومية، وكان هذا في دائرة جامعة وبالتحديد في البلديات الأربع جامعة، سيدي عمران، تندلة، المرارة.

المجال البشري: ويتمثل في مجتمع البحث الذي وزعت عليه الاستثمارات وقد بلغ عددهم 45 موظفا.

2-التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

طبقا للقانون رقم 84-09 المؤرخ في الجمادى الأولى عام 1404 الموافق 4 سنة 1984 يتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد، وللمادة 43 تتشكل ولاية الوادي من 30 بلدية، والتي منها: جامعة، المرارة، سيدي عمران، تندلة.³⁷

وطبقا للمادة الأولى من القانون رقم 11-10 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو 2011 عرفت البلدية "هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذكة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون"

³⁷الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. 5 جمادى الأولى 1404 هـ. ص: 139-150.

ومن المادة الثانية من نفس القانون عرفت البلدية أنها "هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية".³⁸

2- عرض وتحليل نتائج الدراسة

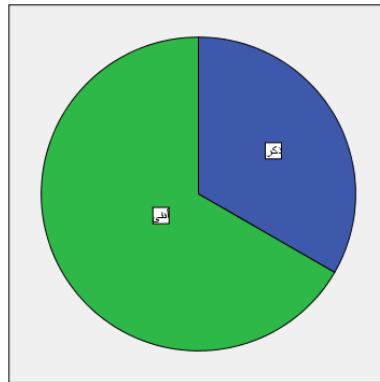
- التحليل الكمي والكيفي لمحور البيانات الشخصية

النسبة التراكمية	في المئة الصالحة	النسبة	التكرار	الجنس	
33.3	33.3	33.3	15	ذكر	
100.0	66.7	66.7	30	أنثى	
	100.0	100.0	45		المجموع

الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس

يتضح من خلال الجدول رقم 01 أن نسبة الإناث التي قدرت ب 66.7 % ، جاءت أعلى من نسبة الذكور التي بلغت 33.3%.

أي أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة من بلديات دائرة جامعة من الإناث، ويتضح ذلك من خلال الشكل رقم 01



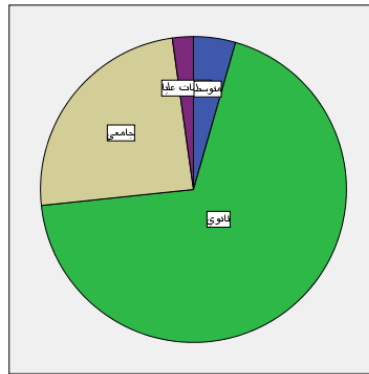
³⁸الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. القانون رقم 10-11 المؤرخ في 20 رجب 1432، المتعلق بالبلدية. ع37. ص: 07.

الشكل رقم 01: يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس

التعليمي_المستوى				
	التكرار	النسبة	في النسبة المئوية	النسبية التراكمية
متوسط	2	4.4	4.4	4.4
ثانوي	31	68.9	68.9	73.3
جامعي	11	24.4	24.4	97.8
دراسات عليا	1	2.2	2.2	100.0
المجموع	45	100.0	100.0	

الجدول رقم 02: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي

يتضح من خلال الجدول رقم 02 أن نسبة ذوي المستوى التعليمي الثانوي والتي قدرت ب 68.8% جاءت أعلى نسبة، ثم ذو المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 24.4% والمبوهين ذو المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 4.4% وذو المستوى التعليمي بالدراسات العليا بنسبة 2.2% وهي الأقل. أي أن أغلب أفراد مجتمع البحث من ذوي المستوى التعليمي الثانوي، كما يوضح الشكل التالي:

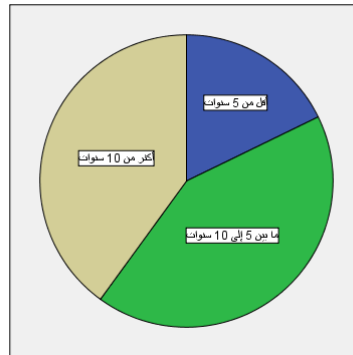


الشكل رقم 02: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي

		التكرار	النسبة	في المئة الصالحة	النسبة التراكمية
	سنوات 5 من أقل	8	17.7	17.7	17.7
	سنوات 10 إلى 5 بين ما	19	42.2	42.2	60.0
	سنوات 10 من أكثر	18	40.0	40.0	100.0
	المجموع	45	100.0	100.0	

الجدول رقم 03: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الخبرة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات والتي قدرت ب 42.2% أعلى نسبة، ثم تاليها ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات وهي نسب متقاربة وقدرت ب 40% ثم ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 17.7%، أي أن أغلب أفراد مجتمع البحث من ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات والأكثر من 10 سنوات. كما يتضح في الشكل رقم 03.



الشكل رقم 03: يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الخبرة

-التحليل الكمي والكيفي لبيانات المحور الأول:

الجنس		ذكر		أنثى	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الوسائل التقليدية	الاتصال المباشر	20	9	31.1	14
	لوحة الإعلانات	2.2	1	13.3	6
	الاجتماعات	0	0	4.4	2
	الهاتف	8.8	4	13.3	6
	التقرير	2.2	1	2.2	1
	أخرى	0	0	2.2	1
الوسائل الحديثة	شبكة الانترنت	13.3	6	20	9
	شبكة الانترنت	4.4	2	11.1	5
	شبكة الاكسترنات	2.2	1	2.2	1
	البريد الالكتروني	2.2	1	6.6	3
	الفاكس	11.1	5	26.6	12

الجدول رقم 04: يبين توزيع وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا حسب متغير الجنس

يبين الجدول الآتي أن أكثر الوسائل اعتمادا في الوسائل التقليدية الاتصال المباشر حيث يعتقد الإناث أنه أكثر الوسيلة اعتمادا بالبلدية بنسبة 31.1% بينما الذكور بلغت 20%، وذلك حسب إجابات المبحوثين بالمقابلة أن المؤسسة العمومية -البلدية- تقدم خدماتها للعامة، من خلال استخراج الوثائق مما يتطلب على المواطن الحضور الشخصي لمقر البلدية لطرح انشغالاته وتقديم الخدمة له فالاتصال المباشر أكثر فعالية في هذا النوع من الخدمات العمومية. ثم الهاتف 13.3% للإناث و 8.8% للذكور باعتباره وسيلة التواصل بين المصالح والمؤسسات الأخرى، ويرى الذكور أن الاجتماعات وسيلة قليلة الاعتماد بالمؤسسة بنسبة منعدمة 0% أما للإناث فالتقرير هو الأقل اعتمادا بنسبة 2.2% فقط ويعود ذلك لأنها وسائل تعنى بالمسائل الداخلية للمؤسسة وليس بالخدمة العمومية الموجهة نحو الخارج وكذلك لأن الاتصال المباشر يبقى الوسيلة الأكثر اعتمادا سواء داخل المؤسسة -البلدية- بين

الموظفين والصالح أو خارجها نحو المواطن، أما بالنسبة للوسائل الحديثة يحتل الفاكس الوسيلة الأكثر اعتمادا وذلك بالنسبة للإناث أيضا حيث بلغ نسبتهم %26.6 والذكور %11.1 وذلك لتوفره وسهولة استخدامه، والوسيلة الأقل اعتمادا بالوسائل الحديثة للنسبة للذكور هو البريد الإلكتروني بنسبة %2.2 وذلك بحسب إجابات بعض المبحوثين أن المؤسسة لم تتبنى هذه الوسيلة، فمؤسسة البلدية لا تستخدم وسائل جديدة إلا بأمر تعليمات الوزارة، وكذلك الأمر بالنسبة لشبكة الاكسترانت لدى الذكور بنسبة %2.2 ولدى الإناث أيضا بنسبة %2.2 فهي تبقى الوسيلة الأقل اعتمادا.

		أحيانا		غالبا		دائما			
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
الجنس	ذكر	2.2	1	2.2	1	28.8	13		
	س	4.4	2	8.8	4	53.3	24		
المجموع		6.6	3	11	5	82.1	37		

الجدول رقم 05: يبين توزيع استخدام جهاز الحاسوب في العمل حسب متغير الجنس

يبين الجدول أن الإناث أكثر استخداما لجهاز الحاسوب بالعمل حيث قدرت نسبتهم %53.3 بصفة دائمة، بينما نسبة %8.8 من الإناث غالبا ما تستخدمه بالعمل، %4.4 تستخدم الحاسوب أحيانا، بينما الذكور كانت إجاباتهم %28.8 يستخدمون الحاسوب بصفة دائمة بالعمل، وذلك وفقا لإجابات المقابلة أن أغلب الأعمال التي يقوم بها الموظفون تتطلب جهاز الحاسوب لكي تتم.

		درجة التحكم					
		متوسطة		جيدة			
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
الجنس	ذكر	6.6	3	26.6	12		
	س	15.5	7	51.1	23		
المجموع		22.1	10	77.7	35		

الجدول رقم 06: يبين توزيع درجة التحكم بجهاز الحاسوب حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أن إجابات المبحوثين تبين أن أغلبهم يجيدون التحكم بجهاز الحاسوب بدرجة جيدة حيث بلغت نسبة الذكور 26.6% والإناث 51.1% وهن الأكثر ، بينما نلاحظ أن بعض إجاباتهم يجيدون استخدامه بدرجة متوسطة حيث بلغت نسبة الذكور 6.6% والإناث 15.5% وهم الأكثر.

		الجنس		
		أنثى	ذكر	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
15.5	7	11.1	5	كتابة تقارير
13.3	6	11.1	5	القيام بإحصاءات
31.1	14	24.4	11	إعداد الوثائق
31.3	14	8.8	4	حفظ الملفات
20	9	6.6	3	أخرى

الجدول رقم 07: يبين توزيع الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب حسب متغير الجنس

نلاحظ من الجدول أن الأكثر الأعمال التي يستخدم بها الحاسوب بالنسبة للذكور والإناث هي إعداد الوثائق حيث بلغت نسبة الذكور 24.4% ، والإناث 31.1% وهي الفئة الأكثر، ثم حفظ الملفات بالنسبة للإناث ب 31.1% وذلك حسب إجابات المقابلة وهو توجه المؤسسات العمومية نحو اعتماد السجلات الإلكترونية وذلك لسهولة نقل الملفات والوثائق ، ثم تأتي الأعمال التي يستخدم بها الحاسوب عند الذكور هي كتابة التقارير والقيام بالإحصاءات ب 11.1% لكل منهما وذلك لصعوبة كتابة التقارير بواسطة الحاسب ثم أن من يقوم بهذه المهمة هم الموظفين ذات الكفاءة والمتخصصين وليس كل الموظفين بالمصلحة، فهو يحتاج لإتقان والمهارة في طريقة الإعداد.

		الجنس								الجنس	
		أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا			دائما
النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت
0	0	4.4	2	13.3	6	11.1	5	4.4	2	ذكر	
6.6	3	13.3	6	28.8	13	8.8	4	8.8	4	أنثى	
6.6	3	17.7	8	42.1	19	19.9	9	13.2	6	المجموع	

الجدول رقم 08: يبين توزيع المستعنين بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أن الإناث الأكثر استعانة بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل حيث بلغت نسبتهم 28.8% يستعين به أحيانا بينما الذكور 13.3% وهي فئة قليلة بالنسبة لفئة الإناث، كما نلاحظ أن 11.1% من الذكور غالبا ما يستعينون به، بينما الإناث كانت 8.8%، أي أن 33.3% من الذكور و59.7% من الإناث يستعينون بالأسلوب اليدوي والإناث أكثر فئة .

ثقافة العامل	عدم اقتناع المؤسسة بعمل الحاسوب	عدم توفر الأجهزة الكافية	طبيعة العمل		
1	1	1	11	التكرار	ذكر
2.2	2.2	2.2	24.4	النسبة	
3	1	2	23	التكرار	أنثى
6.6	2.2	4.4	51.1	النسبة	

الجدول رقم 09: يبين توزيع أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي حسب متغير الجنس

نلاحظ أن الإناث بنسبة 51.1% يرجعون سبب الاستعانة بالأسلوب اليدوي في العمل لطبيعة العمل بينما 6.6% منهن يجيبون أنه يعود السبب لثقافة العامل مع الاستخدام الرقمي، بينما أغلب الذكور بنسبة 24.4% أن السبب الرئيس هو طبيعة العمل حيث تتطلب عملية إدخال المعلومات على الحاسب والتي تخص المواطن كسجلات الولادة والوفاة وعقود الزواج وغيرها... تتطلب إدخالها للحاسب وحفظها ثم استخراجها وقت الحاجة. وترى بعض الإناث والتي تبلغ نسبتهم 2.2% أن السبب هو لعدم اقتناع المؤسسة بعمل الحاسوب وذلك فيما يخص التوقيع والختم إلا أن هذا السبب يبقى ضئيلا.

		أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما			
		ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
الجنس	ذكر	6.6	3	6.6	3	13.3	6	0	0	6.6	3		
	س	20	9	2.2	1	15.5	7	4.4	2	24.4	11		
المجموع		26.6	12	8.8	4	28.8	13	4.4	2	31.0	14		

الجدول رقم 10: يبين توزيع استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير الجنس

يبين الجدول الآتي أن الإناث يستخدمون شبكة الانترنت في العمل بنسبة 24.4% بصفة دائمة، 15.5% إناث أحيانا ما يستخدمونها و13.3% ذكور من يستخدمونها أحيانا و6.6% ذكور من يستخدمون شبكة الانترنت بصفة دائمة وهي قليلة مقارنة بالإناث، وذلك للحصول على المعلومات في حين نجد أن عدد الإناث اللواتي لا يستخدمون شبكة الانترنت في العمل 20% وهن أكثر من الذكور الذي بلغت 6.6% فقط.

أخرى		الحصول على المعلومات		اتصال المؤسسة بمؤسسات أخرى		الاتصال بين المصالح			
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
6.6	3	13.3	6	4.4	2	8.8	4	ذكر	الجنس
11.1	5	28.8	13	6.6	3	20	9	أنثى	
17.7	8	42.2	19	11	5	28.8	13	المجموع	

الجدول رقم 11: يبين توزيع الأعمال التي تستخدم فيها شبكة الانترنت في العمل حسب متغير الجنس

يوضح الجدول أعلاه أن الأعمال التي تستخدم فيها شبكة الانترنت بكثرة هي الحصول على المعلومات بنسبة 28.8% لدى الإناث، ثم الاتصال بين المصالح بنسبة قدرت 20%، في حين قدرت نسبة الذكور ب 13.3% في الحصول على المعلومات من خلال استخدام شبكة الانترنت ثم الاتصال بين المصالح بنسبة 8.8% وهي نسب قليلة مقارنة بالإناث ويعود ذلك أن الانترنت تستخدم في الحصول على المعلومات لسرعة الحصول عليها وأي جديد حول تحسين الخدمة وتطويرها ، أما الاتصال بين المصالح من خلال نقل المعلومات والتعليمات التي تضعها الإدارة العليا .

أخرى		غير متاحة بشكل كلي		تفضل الطريقة اليدوية			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
2.2	1	4.4	2	26.6	12	ذكر	الجنس
8.8	4	8.8	4	48.8	22	أنثى	
11	5	13.2	6	75.4	34	المجموع	

الجدول رقم 12: يبين توزيع أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في العمل

نلاحظ من خلال الجدول أن السبب الرئيس في عدم استخدام شبكة الانترنت في العمل يعود لتفضيل الطريقة اليدوية، بالنسبة للإناث 48.8% وللذكور 26.6% ويعود ذلك لثقافة العامل مع الاستخدام الرقمي، ثم لأنها غير متاحة بشكل كلي بالنسبة للإناث بنسبة 8.8% وهناك أسباب أخرى. حيث أن شبكة الانترنت غير متاحة على كل المصالح بالبلدية فقط في المصالح المهمة والتي تحتاج لشبكة الانترنت في خدماتها، فكلما تطورت الخدمة تبنت المؤسسة أجهزة تتوافق معها.

لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
11.1	5	22.2	10	ذكر	الجنس
35.5	16	31.1	14	أنثى	
46.7	21	53.3	24	المجموع	

الجدول رقم 13: يبين توزيع المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين الذكور على معرفة سابقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي بنسبة 22.2% والإناث ب 31.1%، و 11.1% من الذكور لم يكن لهم معرفة سابقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي وهو عدد قليل مقارنة بالإناث التي قدرت نسبتهم 35.5%، من ليس لهم معرفة مسبقاً باستخدام وسائل الاتصال الرقمي.

						الجنس	ذكر س
أخرى		خارج المؤسسة		تقديم دورات من المؤسسة			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
2.2	1	13.3	6	17.7	8	ذكر	
11.1	5	24.4	11	31.1	14	أنثى	
13.3	6	37.7	17	49.1	22	المجموع	

الجدول رقم 14: يبين توزيع مصدر الحصول على المعرفة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أن 17.7% من الذكور و 31.1% من الإناث من المبحوثين تحصلوا على المعرفة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي من خلال الدورات التكوينية التي قدمتها المؤسسة، بينما هناك 13.3% من الذكور و 24.4% من الإناث من تحصلوا على هذه المعرفة من خارج المؤسسة، ونرى أن أغلب المبحوثين أنهم لم يكونوا على معرفة مسبقاً باستخدام وسائل الإتصال الرقمي إلا من خلال الدورات التكوينية التي قدمتها المؤسسة.

دراسات عليا		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	8.8	4	40	18	2,2	1	الاتصال المباشر	الوسائل التقليدية
0	0	4.4	2	11.1	5	0	0	لوحة الاعلانات	
0	0	0	0	4.4	2	0	0	الاجتماعات	
2.2	1	6.6	3	11.1	5	2.2	1	الهاتف	
0	0	2.2	1	2.2	1	0	0	التقرير	
0	0	2.2	1	0	0	0	0	أخرى	
2.2	1	6.6	3	20	9	4.4	2	الانترنت	الوسائل الحديثة
0	0	2.2	1	13.3	6	0	0	الانترنت	
0	0	4.4	2	0	0	0	0	الاسترانت	
0	0	4.4	2	4.4	2	0	0	البريد الالكتروني	
0	0	6.6	3	31.1	14	0	0	الفاكس	

الجدول رقم 15: يبين توزيع وسائل الاتصال الرقمي الأكثر اعتماداً بالمؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

يبين الجدول الآتي أن الوسيلة الاتصالية الأكثر اعتمادا بالمؤسسة بالنسبة للوسائل التقليدية هو الاتصال المباشر حسب إجابات الباحثين ذو المستوى التعليمي الثانوي حيث تبلغ نسبتهم 40%، ثم يأتي الهاتف والإعلانات بنسبة 11.1% لكل منهما، وكذلك الأمر بالنسبة للباحثين ذو المستوى التعليمي الجامعي ونسبتهم 8.8% أن الاتصال المباشر الأكثر اعتمادا بالمؤسسة.

أما فيما يخص الوسائل الحديثة فالفاكس هو الوسيلة الأكثر اعتمادا حسب إجابات الباحثين ذو المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 31.1%، ثم الانترنت بنسبة 20%، في حين أن إجابة الباحثين ذو المستوى التعليمي الجامعي أن الفاكس والانترنت كلاهما أكثر اعتمادا بنسبة 6.6% لكل منهما، ويرى الباحثين ذو المستوى التعليمي المتوسط أن الانترنت هي الوسيلة الأكثر اعتمادا فقط بنسبة 4.4%.

		أحيانا		غالبا		دائما	
		ن	ت	ن	ت	ن	ت
متوسط	المستوى_التعليمي	4.4	2	0	0	0	0
ثانوي		2.2	1	8.8	4	57.7	26
جامعي		0	0	2.2	1	22.2	10
دراسات عليا		0	0	0	0	2.2	1
المجموع		6.6	3	11	5	81.9	37

الجدول رقم 16: يبين توزيع المستخدمين لجهاز الحاسوب في العمل حسب متغير المستوى التعليمي

يبين الجدول أن كافة الباحثين من ذو المستوى التعليمي الثانوي إلى الدراسات العليا يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل بصفة دائمة، وذو المستوى التعليمي الثانوي هم الأكثر استخداما له بنسبة 57.7%، في حين الباحثين ذو المستوى التعليمي المتوسط يستخدمونه أحيانا بنسبة 4.4%.

درجة التحكم					
متوسطة		جيدة			
ن	ت	ن	ت		
0	0	4.4	2	متوسط	المستوى_التعليمي
17.7	8	51.1	23	ثانوي	
4.4	2	20	9	جامعي	
0	0	2.2	1	دراسات عليا	
22.1	10	78	35	المجموع	

الجدول رقم 17: يبين توزيع درجة التحكم بجهاز الحاسوب حسب متغير المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول أن كافة المستويات التعليمية تتحكم بجهاز الحاسوب بدرجة جيدة، وذو المستوى التعليمي الثانوي أكثرهم حيث بلغت نسبتهم 51.1% ، كما نلاحظ أن المبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي منهم من يتحكم بجهاز الحاسوب بدرجة متوسطة وبلغت نسبتهم 17.7% وهم أكثر عن غيرهم من كافة المستويات.

دراسات عليا		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	11.1	5	15.5	7	0	0	كتابة تقارير
0	0	6.6	3	17.7	8	0	0	القيام بإحصاءات
0	0	15.5	7	37.7	17	2.2	1	إعداد الوثائق
0	0	8.8	4	31.1	14	0	0	حفظ الملفات
2.2	1	6.6	3	13.3	6	4.4	2	أخرى

الجدول رقم 18: يبين توزيع الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول نلاحظ أن الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب بكثرة بالنسبة لذو المستوى التعليمي الثانوي هي إعداد الوثائق بنسبة 37.7% وحفظ الملفات بنسبة 31.1%، أما بالنسبة لذو المستوى التعليمي الجامعي يستخدم الحاسوب في إعداد الوثائق بنسبة 15.5% وكتابة التقارير بنسبة 11.1% وبالنسبة لباقي المستويات يبقى إعداد الوثائق العمل الأهم الذي يستخدم فيه جهاز الحاسوب.

أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما			
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
0	0	0	0	2.2	1	2.2	1	0	0	متوسط	المستوى_التعليمي
4.4	2	13.3	6	31.1	14	8.8	4	11.1	5	ثانوي	
2.2	1	4.4	2	6.6	3	8.8	4	2.2	1	جامعي	
0	0	0	0	2.2	1	0	0	0	0	دراسات عليا	
6.6	3	18	8	42.3	19	20	9	13.3	6	المجموع	

الجدول رقم 19: يبين توزيع المستعنين بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول يتضح أن المبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي يستعينون بالأسلوب اليدوي أحيانا عند القيام بالعمل بنسبة 31.1%، و 11.1% من يستعينون بالأسلوب اليدوي بصفة دائمة، أما ذو المستوى التعليمي الجامعي فيستعان بالأسلوب اليدوي غالبا بنسبة 8.8%. وعليه الموظفين ذو المستوى التعليمي الثانوي أكثر استعانة بالأسلوب اليدوي في العمل.

المستوى التعليمي	طبيعة العمل	عدم توفر الأجهزة الكافية	عدم اقتناع المؤسسة بعمل الحاسوب	ثقافة العامل
متوسط	التكرار	1	0	0
	النسبة	2.22	0	0
ثانوي	التكرار	23	3	2
	النسبة	51.1	6.66	4.44
جامعي	التكرار	9	0	1
	النسبة	20	0	2.22
دراسات عليا	التكرار	1	0	1
	النسبة	2.22	0	2.22

الجدول رقم 20: يبين توزيع أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول نلاحظ أن من أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي بالنسبة لذو المستوى التعليمي الثانوي يعود لطبيعة العمل بنسبة 51.1% وإلى عدم توفر الأجهزة الكافية بنسبة 6.66% .

أما بالنسبة لذو المستوى التعليمي الجامعي فالسبب يعود لطبيعة العمل بنسبة 20% .

أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		متوسط	المستوى_1 لتعليمي
%	0	%	0	%4.4	2	%0	0	%0	0		
%15.5	7	%6.6	3	%17.7	8	%4.4	2	%24.4	11	ثانوي	
%11.1	5	%2.2	1	%6.6	3	%0	0	%4.4	2	جامعي	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%2.2	1	دراسات عليا	

الجدول رقم 21: يبين توزيع استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول أعلاه أن المبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم بصفة دائمة بنسبة قدرت 24.4% و 17,7% يستخدمونها أحيانا، بينما ذو المستوى التعليمي الجامعي يستخدمونها بصفة دائمة بنسبة 4.4% فقط. في حين أن 11.1% منهم لا يستخدمون شبكة الانترنت أبدا في العمل باعتقاد أن شبكة الانترنت غير متاحة على كافة المصالح .

أخرى		الحصول على المعلومات		اتصال المؤسسة بمؤسسات أخرى		الاتصال بين المصالح		متوسط	المستوى_التعليمي ي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
2.2	1	2.2	1	0	0	0	0	متوسط	
13.3	6	31.1	14	4.4	2	20	9	ثانوي	
2.2	1	6.6	3	6.6	3	8.8	4	جامعي	
0	0	2.2	1	0	0	0	0	دراسات عليا	
17.7	7	42.3	19	11	5	28.8	13	المجموع	

الجدول رقم 22: يبين توزيع الأعمال التي تستخدم فيها شبكة الانترنت في العمل حسب متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول أعلاه أن الباحثين ذو المستوى التعليمي الثانوي يستخدمون شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات بنسبة قدرت 31.1% و20% في الاتصال بين المصالح ، و13.3% في أعمال أخرى، وهم الأكثر استخداما وتنوعا في الأعمال. في حين الباحثين ذو المستوى التعليمي الجامعي فيستخدمون شبكة الانترنت في الاتصال بين المصالح بنسبة 8.8% وهي النسبة الأعلى مقارنة بالأعمال الأخرى،

س7_2							
أخرى		غير متاحة بشكل كلي		تفضل الطريقة اليدوية			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	0	0	4.4	2	متوسط	المستوى_التعل يمي
11.1	5	4.4	2	53.3	24	ثانوي	
0	0	8.8	4	15.5	7	جامعي	
0	0	0	0	2.2	1	دراسات عليا	
11.1	5	13.2	6	75.4	34	المجموع	

الجدول رقم 23: يبين توزيع أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول أعلاه أن الباحثين ذو المستوى التعليمي الثانوي يفضلون الطريقة التقليدية عند القيام بالأعمال على استخدام شبكة الانترنت بنسبة 53.3% في حين نسبة 11.1% تملك أسبابا أخرى لعدم استخدام شبكة الانترنت في العمل. أما فيما يخص الباحثين ذو المستوى التعليمي الجامعي قدرت نسبتهم ب15.5% يفضلون الطريقة اليدوية في العمل بدل استخدام شبكة الانترنت، و8.8% أن السبب لعدم توفر شبكة الانترنت بشكل كلي في كل المصالح.

	لا		نعم		المستوى_التعليمي
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	0	0	4.4	2	
35.5	16	33.3	15	ثانوي	
11.1	5	13.3	6	جامعي	
0	0	2.2	1	دراسات عليا	
46.6	21	53.2	24	المجموع	

الجدول رقم 24: يبين توزيع المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 35.5% من المبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي ليس لديهم معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي وهي أعلى من نسبة المبحوثين الذين لديهم معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي بنسبة قدرت 33.3%. أما فيما يخص المبحوثين ذو المستوى الجامعي 13.3% من كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي وهي تفوق نسبة المبحوثين الذين لا يملكون هذه المعرفة التي قدرت نسبتهم ب 11.1% .

	أخرى		خارج المؤسسة		تقديم دورات من المؤسسة		المستوى_التعليمي
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	4.4	2	0	0	0	0	
6.6	3	26.6	12	35.5	16	ثانوي	
2.2	1	8.8	4	13.3	6	جامعي	
0	0	2.2	1	0	0	دراسات عليا	
18	6	38	17	49	22	المجموع	

الجدول رقم 25: يبين توزيع مصدر الحصول على المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي

يبين الجدول أعلاه أن مصدر الحصول على المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي للمبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي من خلال الدورات التكوينية التي قدمتها المؤسسة للموظفين لمواكبة الخدمات الجديدة بنسبة قدرت 35.5% وهناك 26.6% من تحصلوا على هذه المعرفة من خارج المؤسسة ، أما فيما يخص المبحوثين ذو المستوى التعليمي الجامعي فقد تحصلوا على المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي من خلال الدورات التكوينية التي قدمتها المؤسسة بنسبة 13.3% ومن تحصلوا عليها من خارج المؤسسة بنسبة 8.8% وهي قليلة مقارنة بالأخرى.

الخبرة		أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10		أكثر من 10	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الوسائل التقليدية	الاتصال المباشر	13.3	6	15.5	7	22.2	10
	لوحة الاعلانات	2.2	1	6.6	3	6.6	3
	الاجتماعات	0	0	2.2	1	2.2	1
	الهاتف	2.2	1	15.5	7	4.4	2
	التقرير	0	0	2.2	1	2.2	1
	أخرى	0	0	0	0	2.2	1
الوسائل الحديثة	الانترنت	8.8	4	15.5	7	8.8	4
	الانترانت	2.2	1	6.6	3	6.6	3
	الاكسترانت	0	0	4.4	2	0	0
	البريد الالكتروني	0	0	4.4	2	4.4	2
	الفاكس	6.6	3	11.1	5	20	9

الجدول رقم 26: يبين توزيع وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا بالمؤسسة حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات يعتقدون أن الاتصال المباشر الأكثر اعتمادا بالمؤسسة حيث بلغت نسبتهم 22.2% ، مقارنة بذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 15.5%. بينما يعتقد ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات أن الهاتف وسيلة أكثر اعتمادا أيضا بنسبة 15.5% وهو عدد متساوي مع من يرون الاتصال المباشر وسيلة أكثر اعتمادا من ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، بينما ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات نسبة 4.4% فقط من يرون أن الهاتف أكثر اعتمادا بالمؤسسة. في حين أن المبحوثين ذو الخبرة أقل من 5 سنوات يرون أن الاتصال المباشر الأكثر اعتمادا بعدد 13.3% ، وتبقى الوسائل التقليدية الأخرى أقل اعتمادا.

أما فيما يخص الوسائل الحديثة فالمبحوثين ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات يرون أن الفاكس الوسيلة الأكثر اعتمادا بالمؤسسة بنسبة 20%، بينما يرى ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات أن الانترنت هي الوسيلة الأكثر اعتمادا بنسبة 15.5%، وكذلك المبحوثين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات يرون أن الانترنت أكثر اعتمادا بنسبة 8.8% .

أحيانا		غالبا		دائما		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	2.2	1	15.5	7	أقل من 5 سنوات
2.2	1	6.6	3	33.3	15	ما بين 5 إلى 10 سنوات
4.4	2	2.2	1	33.3	15	أكثر من 10 سنوات
6.6	3	11	5	82.1	37	المجموع

الجدول رقم 27: يبين توزيع المستخدمين لجهاز الحاسوب في العمل حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات والأكثر من 10 سنوات يستخدمون الحاسوب في العمل بصفة دائمة بنسبة 33.3% لكل منهما أكثر من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 15.5% فقط.

درجة_التحكم				الخبرة
متوسطة		جيدة		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
4.4	2	13.3	6	أقل من 5 سنوات
13.3	6	28.8	13	ما بين 5 إلى 10 سنوات
4.4	2	35.5	16	أكثر من 10 سنوات
22.2	10	77.6	35	المجموع

الجدول رقم 28: يبين توزيع درجة التحكم بجهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات يتحكمون بجهاز الحاسوب جيدا حيث تبلغ نسبتهم 35.5%، ثم ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 28.8% وذوي الخبرة أقل

من 5 سنوات ب 13.3%، في حين هناك مبحوثين من ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات يتحكمون بدرجة متوسطة ب 13.3% وهم الاكثر.

أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
11.1	5	13.3	6	2.2	1	كتابة تقارير
11.1	5	8.8	4	4.4	2	القيام بإحصاءات
22.2	10	20	9	13.3	6	إعداد الوثائق
15.5	7	15.5	7	8.8	4	حفظ الملفات
11.1	5	15.5	7	0	0	أخرى

الجدول رقم 29: يبين توزيع الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب حسب متغير الخبرة

يبين الجدول أن المبحوثين ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات يستخدمون جهاز الحاسوب في إعداد الوثائق بنسبة 22.2%، ثم حفظ الملفات ب 15.5% ثم باقي الأعمال، أما ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات 20% يستخدمونه في إعداد الوثائق ثم 15.5% لكل من حفظ الملفات وأعمال أخرى 13.3% يستخدمونه في كتابة التقارير أكثر عن الفئات الأخرى، أما ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات يستخدمونه في إعداد الوثائق وحفظ الملفات ب 13.3% و 8.8% على الترتيب.

										الخبرة	
أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما			أقل من 5 سنوات
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	النسبة	ت		
2,2	1	4.4	2	6.6	3	2.2	1	2.2	1	أقل من 5 سنوات	
4.4	2	4.4	2	22.2	10	6.6	3	4.4	2	ما بين 5 إلى 10 سنوات	
0	0	8.8	4	13.3	6	11.1	5	6.6	3	أكثر من 10 سنوات	
6.6	3	18	8	42.1	19	20	9	13.2	6	المجموع	

الجدول رقم 30: يبين توزيع المستعنين بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل حسب متغير الخبرة

يبين الجدول أن المبحوثين ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات يستعينون أحيانا بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل بنسبة 22.2% وهي الأكثر مقارنة بذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات بـ 13.3% وذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات بـ 6.6% فقط.

ثقافة العامل	عدم اقتناع المؤسسة بعمل الحاسوب	عدم توفر الأجهزة الكافية	طبيعة العمل	الخبرة	
0	1	1	6	التكرار	أقل من 5 سنوات
0	2.2	2.2	13.3	النسبة	
1	0	1	14	التكرار	من 5 - 10 سنوات
2.2	0	2.2	31.1	النسبة	
3	1	1	14	التكرار	أكثر من 10 سنوات
6.6	2.2	2.2	31.1	النسبة	

الجدول رقم 31: يبين توزيع أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي في العمل حسب متغير الخبرة

من خلال الجدول الآتي نلاحظ أن المبحوثين ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات والأكثر من 10 سنوات يعود السبب للاستعانة بالأسلوب اليدوي لطبيعة العمل حيث بلغت نسبتهم 31.1% لكل منهما، و 13.3% لذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات. 6.6% من ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات أن السبب يعود لثقافة العامل.

--	--

أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		الخبرة
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
2.2	2	2.2	1	2.2	1	0	0	8.8	4	أقل من 5 سنوات
11.1	5	2.2	1	11.1	5	2.2	2	13.3	6	ما بين 5 إلى 10 سنوات
11.1	5	2.2	2	15.5	7	0	0	8.8	4	أكثر من 10 سنوات
2.4	12	6.6	4	28.8	13	2.2	2	30.9	14	المجموع

الجدول رقم 32: يبين توزيع استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات والأكثر من 10 سنوات يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم حيث بلغت نسبتهم 28.8% و 24.4% على الترتيب، في حين هناك مبحوثين من ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات والأكثر من 10 سنوات لا يستخدمون شبكة الانترنت في العمل بعدد 11.1% لكل منهما.

أخرى		الحصول على المعلومات		اتصال المؤسسة بمؤسسات أخرى		الاتصال بين المصالح		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	ن	ت	النسبة	التكرار	
2.2	1	8.8	4	0	0	6.6	3	أقل من 5 سنوات
6.6	3	17.7	8	6.6	3	11.1	5	ما بين 5 إلى 10 سنوات
8.8	4	15.5	7	4.4	2	11.1	5	أكثر من 10 سنوات
17.6	7	42	19	11	5	28.8	13	المجموع

الجدول رقم 33: يبين توزيع الأعمال التي تستخدم فيها شبكة الانترنت حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات أن أكثر الأعمال التي يستخدمون فيها شبكة الانترنت هي الحصول على المعلومات حيث بلغت نسبتهم 17.7%، والاتصال بين المصالح بنسبة 11.1%، وكذلك للفئة ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 15.5% يستخدمون شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات و 11.1% في الاتصال بين المصالح، في حين الأعمال الأخرى لا تستخدم فيها شبكة الانترنت بكثرة.

أخرى		غير متاحة بشكل كلي		تفضل الطريقة اليدوية		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
2.2	1	2.2	1	13.3	6	أقل من 5 سنوات
4.4	2	8.8	4	28.8	13	ما بين 5 إلى 10 سنوات
4.4	2	2.2	1	33.3	15	أكثر من 10 سنوات
11	5	13.2	6	75.4	34	المجموع

الجدول رقم 34: يبين توزيع أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في العمل

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين يفضلون الطريقة اليدوية في العمل دون استخدام شبكة الانترنت وذلك بـ 13.3% في ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات، و 28.8% لذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات و 33.3% لذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات وهي الأكثر، كذلك يرى المبحوثين ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات أن السبب لعدم استخدام شبكة الانترنت بالعمل يعود لأنها غير متاحة بشكل كلي فقد بلغت نسبتهم 8.8%

لا		نعم		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
11.1	5	6.6	3	أقل من 5 سنوات
13.3	6	28.8	13	ما بين 5 إلى 10 سنوات
22.2	10	17.7	8	أكثر من 10 سنوات
46.6	21	53.1	24	المجموع

الجدول رقم 35: يبين توزيع المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة

يبين الجدول أن المبحوثين ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات أغلبهم كانوا على معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي ونسبتهم 28.8%، أما المبحوثين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات

والأكثر من 10 سنوات لم يكن لهم معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حيث بلغت نسبتهم 11.1% للفئة الأقل من 5 سنوات و22.2% للفئة الأكثر من 10 سنوات.

أخرى		خارج المؤسسة		تقديم دورات من المؤسسة		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	6.6	3	11.1	5	أقل من 5 سنوات
6.6	3	17.7	8	17.7	8	ما بين 5 إلى 10 سنوات
6.6	3	13.3	6	20	9	أكثر من 10 سنوات
13.2	6	37.6	17	48.8	22	المجموع

الجدول رقم 36: يبين توزيع مصدر الحصول على المعرفة المسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة

من خلال الجدول يتبين أن المبحوثين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات والأكثر من 10 سنوات تحصلوا على المعرفة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي من خلال الدورات التكوينية التي قدمتها المؤسسة وذلك حسب إجابات المبحوثين الذين بلغت نسبتهم 11.1% و20% على الترتيب، بينما الفئة ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات تحصلوا على هذه المعرفة من خلال الدورات التكوينية بالمؤسسة ومن خارج المؤسسة كذلك بنسبة 17.7% لكل منهما.

-التحليل الكمي والكيفي لبيانات المحور الثاني:

أنثى		لا		نعم		أحيانا		لا		نعم		الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	العبرة
11.1	5	0	0	55.5	25	4.4	2	2.2	1	26.6	12	1
11.1	5	2.2	1	53.3	24	0	0	2.2	1	31.1	14	2
11.1	5	0	0	55.5	25	2.2	1	0	0	31.1	14	3
13.3	6	11.1	5	42.2	19	0	0	2.2	1	31.1	14	4
8.8	4	0	0	57.7	26	4.4	2	0	0	28.8	13	5

الجدول رقم 37 : يبين توزيع أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي بمؤسسة البلدية حسب متغير الجنس

-يوضح الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم 01 التي هي أن سبب استخدام الاتصال الرقمي لتحسين التنظيم وتطوير الكفاءات، حيث كانت نسبة الإناث التي أجابت بنعم على هذه العبارة 55.5% في حين بلغت نسبة الذكور 26.6% وهي نسبة قليلة مقارنة بنسبة الإناث، وذلك من خلال الدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للموظفين المعنيين لتدريب وتطوير كفاءاتهم حسب طبيعة الخدمات الجديدة للتمكن من التعامل معها. فنجد الموظفين القدامى الذين لم يكونوا على معرفة مسبقاً باستخدام الاتصال الرقمي في تحسن ملحوظ عند استخدام الوسيلة .

ويعود ذلك أن الاتصال الرقمي يساهم في تنمية وتطوير المؤسسات وانتقالها من إدارات تقليدية بالكامل إلى مؤسسات حديثة وبالتالي الانتقال إلى إنجاز وإجراء الأعمال والاتصالات إلكترونياً، والذي يساهم حتماً في نمو المؤسسة وتطورها وزيادة مكانتها.³⁹

كذلك حسب إجابات بعض المبحوثين أن الاتصال الرقمي لم يساهم في تحسين التنظيم وتطوير الكفاءات إلا أحيانا حسب إجابات الإناث التي قدرت ب 11.1% وذلك يعود حسب أجوبة المقابلة إلى أن الاتصال الرقمي يساهم في تطوير الكفاءات إلى حد ما، بسبب نقص الوسيلة المتطورة التي لا تمكنه من تطوير كفاءته مما لزال يعاني من التعامل مع الوسائل الرقمية.

- أما فيما يخص العبارة 02 أن سبب استخدام وسائل الاتصال الرقمي بمصلحة الحالة المدنية والبيومتري لإنهاء عراقيل الوقت والمسافات كانت نسبة الإناث تقدر ب 53.3% والذكور 31.1% وهم أقل من نسبة الإناث ويعود ذلك حسب ما جاء في أجوبة المقابلة أن أغلب الخدمات التي تقدم للمواطن وانشغالاته تتم في الوقت التي تطرح به ولم يعد هناك حاجة للتأني، مثل إعداد الوثائق مثل الوثائق البيومترية التي كانت سابقاً تحتاج لأخذ موعد لطرح المواطن انشغاله عن طريق تعبئة الاستمارة ثم مدة ليتم لتسليم باقي الوثائق الخاصة به والتصوير الرقمي أما الآن فكل شيء يتم في الوقت عينه إلا عملية

رشيدة سبتي؛ عبد الحكيم عمارية. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحمية التحول الإلكتروني للمؤسسات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. ع35. كلية علوم الاعلام والاتصال، الجزائر 03، 2018. ص: 972.

الاستلام الوثيقة الخاصة به التي يريد استخراجها وذلك بحسب المنطقة الجغرافية بعضها لا يتطلب وقتاً بل في الحين أي حسب توفر الوسيلة والقرب المكاني.

فقد أصبح الاتصال الرقمي يساهم في اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الادارية المختلفة.⁴⁰ من خلال التقليل من الوثائق في الملف الواحد عند إنجاز وثيقة ما.

ونلاحظ أيضاً أن هناك نسبة من الإناث تقدر بـ 11.1% ترى أن عراقيل الوقت والمسافات لم تنتهي إلا أحياناً، وذلك بسبب أن عند حدوث الأخطاء في الوثيقة المستخرجة لا بد على المواطن العودة للبلدية المسجل بها أو القاطن بها لإعادة تصحيح الخطأ الموجود أينما كان حتى لو بمنطقة جغرافية بعيدة، أي أن معاملات المؤسسة العمومية -البلدية- لازالت تعتمد على الاتصال المباشر في مهامها وخدماتها، وإلى تأخر استلام المواطن لبعض الوثائق بسبب التنقل مثل عند استخراج الوثيقة البيومترية عليه أن ينتظر الوقت المطلوب أو يزيد لاستلام وثيقته بسبب بعد مراكز استخراج الوثيقة مما تتطلب وقت لإيصالها لمقر البلدية التي طرح انشغاله بها كما يتطلب الأمر الحضور الشخصي لاستلامها.

-وفي العبارة رقم 03 نلاحظ كذلك أن نسبة الإناث التي أجابت بنعم تقدر بـ 55.5% تفوق نسبة الذكور التي هي 31.1% والتي تعنى بأن استخدام الاتصال الرقمي سبب تحسين الخدمات حسب تطلعات المواطنين. وذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة وتسهيل الإجراءات والمعاملات، وذلك من خلال الحاجة الملحة لكافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات لتحسين خدماتها وإتاحتها على القنوات الرقمي.⁴¹

وذلك من خلال نقص الوثائق المطلوبة لإعداد أي وثيقة، وتقديم خدمات جديدة كاستخراج الوثائق إلكترونياً كشهادة الميلاد وغيرها...

-وفي العبارة رقم 04 التي تعنى بأن سبب استخدام الاتصال الرقمي للقضاء على البيروقراطية بشكل نهائي نلاحظ نسبة الإناث اللواتي أجبن بنعم تقدر بـ 42.2% والذكور 31.1% وهي نسب متقاربة بعض الشيء وذلك باعتقاد أن الاتصال الرقمي ساعد على انتشار مبدأ الشفافية في المعاملات بين المديرين والعاملين، وبين المواطنين والتقليل من الوثائق وانتشار مبدأ التفويض، إلا هناك من يرى أن

⁴⁰ رشيدة سبتي؛ عبد الحكيم عمارية المرجع السابق. ص: 976.

⁴¹ رشيدة سبتي؛ عبد الحكيم عمارية. المرجع السابق. ص: 974.

الاتصال الرقمي ساهم بظهور بيروقراطية رقمية وذلك بنسبة تقدر بـ 11.1% من الإناث أجبن بلا و 13.3% أنه أحيانا ما يتم التخلص من البيروقراطية.

-وفي العبارة رقم 05 نلاحظ أن نسبة الإناث التي قدرت بـ 57.7% والتي تفوق نسبة الذكور التي قدرت بـ 28.8% أن الاتصال الرقمي ساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية، وذلك من خلال تبسيط الاجراءات داخل المؤسسة، في التقليل من استخدام الأوراق مما يساعد في عملية الحفظ والتوثيق من خلال استخدام الملفات الالكترونية وسهولة الوصول إليها.

5		4		3		2		1		المستوى التعليمي	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
4.4	2	2.2	1	4.4	2	2.2	1	2.2	1	نعم	متوسط
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	لا	
0	0	2.2	1	0	0	2.2	1	2.2	1	أحيانا	
57.7	26	53.3	24	57.7	26	60	27	60	27	نعم	ثانوي
0	0	8.8	4	0	0	4.4	2	2.2	1	لا	
11.1	5	6.6	3	11.1	5	4.4	2	6.6	3	أحيانا	
22.2	10	17.7	8	24.4	11	20	9	17.7	8	نعم	جامعي
0	0	2.2	1	0	0	0	0	0	0	لا	
2.2	1	4.4	2	0	0	4.4	2	6.6	3	أحيانا	
2.2	1	0	0	0	0	2.2	1	2.2	1	نعم	
0	0	2.2	1	0	0	0	0	0	0	لا	دراسات عليا
0	0	0	0	2.2	1	0	0	0	0	أحيانا	

الجدول رقم 38: يبين توزيع أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي بمؤسسة البلدية حسب متغير المستوى التعليمي

-يبين الجدول أعلاه في العبارة 01 أن نسبة ذو المستوى التعليمي الثانوي قدرت بـ 60% الذين أجابوا بنعم أن سبب اعتماد الاتصال الرقمي لتحسين التنظيم وتطوير الكفاءات وهي الأعلى، و 17.7% من ذو المستوى التعليمي الجامعي أجابوا بنعم أيضا بينما بنسبة 2.2% في كل ذو المستوى التعليمي المتوسط والدراسات العليا وهم الأقل نسبة، ويعود ذلك أن أغلب موظفي البلدية ذو المستوى الثانوي 68.9% وهم

يوافقون على ذلك بسبب أنهم لم يكونوا على معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي إلا عن طريق الدورات التكوينية من قبل المؤسسة التي رفعت من كفاءتهم حيال الاستخدام الرقمي .

-وفيما يخص العبارة رقم 02 التي تعنى بأن سبب استخدام الاتصال الرقمي يعود لإنهاء عراقيل الوقت والمسافات، فكانت إجابة المبحوثين 60% من ذو المستوى التعليمي الثانوي وهي الأعلى نسبة و20% من ذو المستوى التعليمي الجامعي وباقي المستويات 2.2% لكل منهما، أجابوا بنعم ويعود ذلك أن في الوقت السابق حين كانت الأعمال تتم يدويا كان الأمر يأخذ جهدا ووقتا لتتم الأعمال وأن المواطن لطرح انشغاله لا بد من الاتصال المباشر بمقر البلدية المسجل بها مما أدى لعراقيل بسبب بعد المسافة إلا أن الاتصال الرقمي أنهى ذلك من خلال أصبح بإمكانه استخراج وثائقه من أي مقر بلدية بأي موقع جغرافي كانت داخل الوطن، ولأن الأعمال تتم عن طريق جهاز الحاسوب مما سهل تقديم الخدمات.

ونرى أن بعض المبحوثين من ذو المستوى التعليمي الثانوي والجامعي بنسبة 6.6% لكل منهما أجابوا أنه أحيانا ما يتم التخلص من عراقيل الوقت والمسافات وذلك يعود بسبب على المواطن ليستلم بعض الوثائق المعينة يتطلب حضورا شخصيا وكذلك فيما يتعلق بتصحيح الأخطاء المتواجدة بالوثائق.

-ويبين الجدول بالعبارة 03 التي تعنى بأن سبب اعتماد الاتصال الرقمي لتحسين الخدمات حسب تطلعات المواطنين بأن نسبة من أجابوا بنعم 57.7% من ذو المستوى التعليمي الثانوي وهي الأعلى، و24.4% من ذو المستوى التعليمي الجامعي و4.4% من المستوى التعليمي المتوسط، ويعود ذلك أنه بالسابق كانت كثرة طلب الوثائق لاستخراج الوثيقة الواحدة وحجز المواعيد فيما يخص بعض الخدمات فيما يتعلق بالبيومتري مما يؤدي لانزعاج المواطن، أما الآن سرعة الإنجاز وتسهيل الطلبات والتطوير ببعض الخدمات حسب رغبة المواطن قد خلقت بعض الشيء بيئة اتصالية سهلة مع المؤسسة. في حين أن 11.1% من ذو المستوى التعليمي الثانوي أجابوا بأن تحسين الخدمات أحيانا ما يحدث حسب تطلع المواطن لأن المواطن لازال يزعج عند تأخر بعض وثائقه رغم أن سبب تأخرها خارج عن نطاق المؤسسة ولا زالت هناك حساسية بينه وبين الموظفين عند طوابير استخراج الوثائق.

-وفيما يخص العبارة 04 التي تعنى بأن القضاء على البيروقراطية بشكل نهائي من أسباب اعتماد الاتصال الرقمي بالمؤسسة ممن أجابوا بنعم 53.3% من ذو المستوى التعليمي الثانوي وهي الأعلى نسبة، و17.7% من ذو المستوى التعليمي الجامعي، بينما 2.2% فقط من ذو المستوى المتوسط في

حين أن 8.8% من ذو المستوى التعليمي الثانوي أجابوا بلا أي أن الاتصال الرقمي لم يقضي على البيروقراطية بشكل نهائي وذلك حسب إجابات المبحوثين أن لازال بعض العمال غير قادرين عن الاستغناء عن المعاملات الورقية وتقبل دخول الوسائل الحديثة.

-وفي العبارة 05 التي تعنى بتبسيط الإجراءات الإدارية توضح أن ممن أجابوا بنعم 57.7% من ذو المستوى التعليمي الثانوي وهي الأعلى نسبة ثم 22.2% من ذو المستوى التعليمي الجامعي و4.4% للمستوى المتوسط وذلك لأن أغلب الموظفين من ذو المستوى التعليمي الثانوي ولهم الأقدمية في العمل يرون أن الاتصال الرقمي سهل الأعمال عن السابق. بينما نجد 11.1% من ذو المستوى التعليمي الثانوي أن الاتصال الرقمي لم يبسط الإجراءات الإدارية تماما بسبب أن الاتصال الرقمي زاد من تعقيدات الأمور وهذا يتطلب كفاءة عالية وخبراء بالموضوع.

الخبرة		أقل من 5 سنوات			من 5 إلى 10 سنوات			أكثر من 10	
		نعم	لا	أحيانا	نعم	لا	أحيانا	نعم	لا
1	التكرار	6	1	1	17	0	2	14	0
	النسبة	13.3	2.2	2.2	37.7	0	4.4	31.1	0
2	التكرار	6	1	1	17	0	2	15	1
	النسبة	13.3	2.2	2.2	37.7	0	4.4	33.3	2.2
3	التكرار	7	0	1	16	0	3	16	0
	النسبة	15.5	0	2.2	35.5	0	6.6	35.5	0
4	التكرار	3	2	3	15	2	2	15	2
	النسبة	6.6	4.4	6.6	33.3	4.4	4.4	33.3	4.4
4	التكرار	6	0	2	18	0	1	15	0
	النسبة	13.3	0	4.4	40	0	2.2	33.3	0

الجدول رقم 39: يبين توزيع أسباب الاعتماد مصلحة الحالة المدنية والبيومتري على الاتصال الرقمي بمؤسسة البلدية حسب متغير الخبرة

-من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالعبارة 01 على من أجاب بنعم أن من أسباب اعتماد الاتصال الرقمي هو تحسين التنظيم وتطوير الكفاءات 37.7% من ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات وهي النسبة الأعلى، ثم 31.1% من ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات، و 13.3% من ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات ويعود ذلك أن نسبة الموظفين ذوو الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات هم النسبة الأكثر ب 42.2 % ثم الفئة من ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات ب 40% وهذا يعود أن لهم الأقدمية بالعمل فدخل وسائل الاتصال الرقمي حسن من كفاءتهم خلال سنين التوظيف هذه.

-فيما يخص العبارة 02 التي تعنى بإنهاء عراقيل الوقت والمسافات من خلال اعتماد الاتصال الرقمي ممن أجابوا بنعم 37.7% من ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات وهي الأعلى ثم 33.3% من ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات، و 13.3% من ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات وذلك بأن عند استخدام وسائل الاتصال الرقمي قلل من الاكتظاظ بمقر البلدية لهم من خلال كسر حواجز الوقت والمسافات وذلك بتقديم خدمات إلكترونية.

-وفي العبارة 03 التي تعنى بتحسين الخدمات حسب تطلعات المواطنين ممن أجابوا بنعم 35.5% من ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات وهي تساوي نسبة ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات ثم ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات ب 15.5% وهي الأقل.

-وفي العبارة رقم 04 التي تتضمن القضاء على البيروقراطية بشكل نهائي من خلال الاعتماد على الاتصال الرقمي ممن أجابوا بنعم 33.3% من ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات وهي تساوي نسبة ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات، ثم ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 6.6% وهي قليلة مقارنة بالنسب الأخرى.

-فيما يخص العبارة رقم 05 التي تتضمن تبسيط الإجراءات الإدارية بالاعتماد على الاتصال الرقمي الذين أجابوا بنعم 40% من ذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات وهي الأعلى، ثم 33.3% من ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات ثم ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 13.3%، وذلك باعتبار أن المعاملات في السابق كانت تنجز يدوياً، أما بدخول الاتصال الرقمي وما قدمه من ميزات كالحفظ وقدرة الاسترجاع فيما يخص الملفات وسرعة الانجاز والتواصل سهل الكثير من الإجراءات الإدارية.

-التحليل الكمي والكيفي للمحور الثالث:

		أحيانا					
		دائما		نادرا			
		النسبة	ت	النسبة	ت		
الجنس	ذكر	24.4	11	0	0	8.8	4
	س	51.1	23	4.4	2	11.1	5
	المجموع	76	34	4.4	2	20	9

الجدول رقم 40: يبين توزيع صعوبة استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الإناث يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم للاتصال الرقمي أحيانا بنسبة 51.1% وهم الأكثر، أما بالنسبة للذكور يواجهون الصعوبات أحيانا بنسبة 24.4%.

		في حالة مواجهة الصعوبات					
		تقنية		بشرية		أخرى	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الجنس	ذكر	28.8	13	2.2	1	2.2	1
	س	35.5	16	26.6	12	4.4	2
	المجموع	64.3	29	29	13	6.6	3

الجدول رقم 41: يبين توزيع الصعوبات عند استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس

من خلال الجدول نلاحظ أن الذكور يواجهون صعوبات تقنية بنسبة 28.8% أما بالنسبة للإناث فهي 35.5% وهي الأعلى نسبة، وذلك يعود إلى قد الأجهزة والحاجة إلى تجديدها حسب ما جاء في المقابلة، في حين أيضا نجد أن الإناث غالبا ما يواجهون صعوبات بشرية بنسبة 26.6% وهي نسبة عالية مقارنة بالذكور الذين تقدر نسبتهم 2.2% فقط .

						الجنس	
أحيانا		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	ذكر	س
8.8	4	22.2	10	2.2	1		
15.5	7	40	18	11.1	5	أنثى	
24.3	11	62.2	28	13.3	6	المجموع	

الجدول رقم 42: يبين توزيع التقنيات الجديدة وصعوبة سيرورة العمل في المؤسسة حسب متغير الجنس

يوضح الجدول أعلاه أن دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي لم تؤدي إلى صعوبة في سيرورة العمل حسب إجابات المبحوثين بنسبة 40% من الإناث وهي الأعلى ونسبة 22.2% من الذكور وذلك حسب إجابات المبحوثين أن دخول الاتصال الرقمي للمؤسسة سهل وبسط من الإجراءات الإدارية وزاد من الكفاءة. في حين كانت إجابة نسبة 15.5% من الإناث أن دخول التقنيات أحيانا ما يؤدي لصعوبة في سيرورة العمل وقد يعود ذلك لمواجهة الإناث صعوبة في استخدام الاتصال الرقمي.

								الجنس	
صعوبة التأقلم		عدم توفر خبراء		التقنية المعقدة		أخرى			
النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	ذكر	س
31.1	14	0	0	2.2	1	0	0		
57.7	26	4.4	2	2.2	1	2.2	1	أنثى	
89	40	4.4	2	4.4	2	2.2	1	المجموع	

الجدول رقم 43: يبين توزيع نوع الصعوبات التي أدت إلى صعوبة سيرورة العمل حسب متغير الجنس

يبين الجدول أعلاه أن السبب الرئيس الذي يؤدي إلى صعوبة في سيرورة العمل هو صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات حيث بلغت نسبة الذكور 31.1% والإناث 57.7% وهي الأعلى ويرجع ذلك إلى أن الإناث يواجهون صعوبات بشرية وتقنية عند الاستخدام الرقمي.

الجنس	ذكر		أنثى	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
عدم القدرة على توفير الوسائل الحديثة	5	11.1	7	15.5
عدم تزويد المؤسسة بأجهزة كافية	7	15.5	14	31.1
قدم الاجهزة والحاجة للتجديد	6	13.3	12	26.6

الجدول رقم 44: يبين توزيع الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة حسب متغير الجنس

يبين الجدول أعلاه أن السبب الرئيس في الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة هو عدم تزويد المؤسسة بأجهزة كافية بالنسبة للإناث 31.1% وهي الأعلى و 15.5% بالنسبة للذكور، ونلاحظ أن قدم التجهيزات والحاجة لتجديدها من أسباب التي تحول دون توفير أجهزة الاتصال الرقمي بالنسبة للإناث ب 26.6%، ويعود ذلك أن المعاملات الورقية لازالت مستمرة رغم دخول التقنيات.

							المستوى_التعل يمي
	أحيانا		دائما		نادرا		
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
متوسط	1	2.2	0	0	1	2.2	
ثانوي	23	51.1	0	0	8	17.7	
جامعي	9	20	2	4.4	0	0	
دراسات عليا	1	2.2	0	0	0	0	
المجموع	34	76	2	4.4	9	20	

الجدول رقم 45: يبين توزيع صعوبات استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي يواجهون صعوبات أثناء استخدام الاتصال الرقمي أحيانا بنسبة كبيرة 51.1% أما ذو المستوى التعليمي الجامعي فبنسبة 20% ، في حين باقي المستويات ب2.2% فقط ، كم نلاحظ أن نسبة 4.4% من ذو المستوى التعليمي الجامعي دائما ما يواجهون صعوبة في الاستخدام الرقمي.

في حالة مواجهة الصعوبات						المستوى_التعل يمي	
أخرى		بشرية		تقنية			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
2.2	1	2.2	1	0	0	متوسط	
4.4	2	15.5	7	48.8	22	ثانوي	
0	0	8.8	4	15.5	7	جامعي	
0	0	2.2	1	0	0	دراسات عليا	
6.6	3	29	13	64.3	29	المجموع	

الجدول رقم 46: يبين توزيع الصعوبات عند استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي يوضح الجدول أعلاه أن ذو المستوى التعليمي الثانوي يواجهون صعوبات تقنية بنسبة 48.8% وهي الأعلى، كما يواجهون صعوبات بشرية بنسبة 15.5% وهي النسبة الأعلى كذلك، في حين ذو المستوى التعليمي الجامعي يواجهون صعوبات تقنية بنسبة 15.5%، أما باقي المستويات فهي صعوبات بشرية بنسبة 2.2% فقط لكل منها.

						المستوى_التعل يمي	
أحيانا		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	2.2	1	2.2	1	متوسط	
15.5	7	48.8	22	4.4	2	ثانوي	
8.8	4	8.8	4	6.6	3	جامعي	
0	0	2.2	1	0	0	دراسات عليا	
24.3	11	62	28	13.2	6	المجموع	

الجدول رقم 47: يبين توزيع دخول التقنيات الجديدة وصعوبة سيرورة العمل في المؤسسة

يبين الجدول أعلاه دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي لم تؤدي إلى صعوبة سيرورة العمل حسب إجابة المبحوثين من ذو المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 48.8% وهي الأعلى ثم بنسبة 8.8% لذو المستوى التعليمي الجامعي، وذلك لأنهم على معرفة مسبقة باستخدام الاتصال الرقمي. في حين هناك فئة من ذو المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 4.4% وذو المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 6.6% أن دخول هذه التقنيات أدت إلى صعوبة في سيرورة العمل وذلك لمواجهة صعوبات تقنية وبشرية عند الاستخدام الرقمي.

	صعوبة التأقلم								المستوى_التعليمي
	صعوبة التأقلم		عدم توفر خبراء		التقنية المعقدة		أخرى		
	النسبة	ت	ت	ن	ت	ن	ت	ن	
متوسط	4.4	2	0	0	0	0	0	0	0
ثانوي	60	27	1	2.2	2	4.4	1	2.2	27
جامعي	22.2	10	1	2.2	0	0	0	0	10
دراسات عليا	2.2	1	0	0	0	0	0	0	1
المجموع	89	40	2	4.4	2	4.4	1	2.2	40

الجدول رقم 48: يبين توزيع نوع الصعوبات التي أدت لصعوبة سيرورة العمل بالمؤسسة

يبين الجدول توزيع أن الصعوبات التي أدت لصعوبة سيرورة العمل بالمؤسسة هو صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات بنسبة 60% ذو المستوى التعليمي الثانوي، و 22.2% ذو المستوى الجامعي.

دراسات عليا		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	11.1	5	15.5	7	0	0	عدم القدرة على توفير الوسائل الحديثة
2.2	1	8.8	4	33.3	15	2.2	1	عدم تزويد المؤسسة بأجهزة كافية
2.2	1	8.8	4	24.4	11	4.4	2	عدم التجهيزات والحاجة للتجديد

الجدول رقم 49: يبين توزيع الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الاتصال الرقمي بمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول ذوي مستوي التعليمي الثانوي يلاحظون أن صعوبات تتمثل في عدم تزويد المؤسسة بأجهزة كافية بنسبة بلغت 33,3، في حين ذوي المستوي التعليمي المتوسط يلاحظون أن صعوبات تتمثل في عدم التجهيزات و الحاجة الى تجديدها بنسبة 4,4% وذوي المستوي التعليمي الجامعي صعوبات تتمثل في عدم تزويد المؤسسة بأجهزة كافية بنسبة 8,8% أما ذوي المستوي التعليمي الجامعي يلاحظون صعوبات تتمثل في عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية وعدم التجهيزات الحالية والحاجة الى تجديدها وأنه لا توجد أي صعوبة في عدم القدرة على توفير الوسائل الرقمية الحديثة

		نادرا		دائما		أحيانا			
		ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة		
الخبرة	أقل من 5 سنوات	3	6.6	0	0	5	11.1		
	ما بين 5 إلى 10 سنوات	4	8.8	1	2.2	14	31.1		
	أكثر من 10 سنوات	2	4.4	1	2.2	15	33.3		
	المجموع	9	20	2	4.4	34	76		

الجدول رقم 50: يبين صعوبة استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات يواجهون صعوبة استخدام الاتصال الرقمي أحيانا بنسبة 33,3% وذوي مستوي الخبرة ما بين 5 الى 10 سنوات بنسبة 31,1% وذوي مستوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 11,1% كما نلاحظ أن ذوي مستوي الخبرة ما بين 10 الى 5 سنوات يواجهون

نادرا صعوبة استخدام الاتصال الرقمي بنسبة 8,8% وباقي مستويات بنسبة 4,4% وهذا ما يبين أن ذوي الخبرة ما بين 5 الى 10 سنوات يجيدون التحكم بجهاز الحاسوب وكذلك شبكة الانترنت

		في حالة مواجهة الصعوبات					
		أخرى		بشرية		تقنية	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الخبرة	أقل من 5 سنوات	0	0	4.4	2	13.3	6
	ما بين 5 إلى 10 سنوات	4.4	2	13.3	6	24.4	11
	أكثر من 10 سنوات	2.2	1	11.1	5	26.6	12
المجموع		6.6	3	29	13	64.3	29

الجدول رقم 51: يبين توزيع الصعوبات عند استخدام الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن ذوي مستوي الخبرة أكثر من 10 سنوات يواجهون صعوبات تقنية بنسبة 26,6% وأعلى نسبة وذوي مستوي الخبرة ما بين 5 الى 10 سنوات بنسبة 24,4% وذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 13,3%، وكذلك ذوي المستوي الخبرة ما بين 5 الى 10 سنوات يواجهون صعوبات بشرية بنسبة 13,3% ثم باقي المستويات بنسبة 4,4% فقط

		في حالة مواجهة الصعوبات					
		أحيانا		لا		نعم	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الخبرة	أقل من 5 سنوات	2.2	1	13.3	6	2.2	1
	ما بين 5 إلى 10 سنوات	8.8	4	26.6	12	6.6	3
	أكثر من 10 سنوات	13.3	6	22.2	10	4.4	2
المجموع		24.3	11	62.1	28	13.2	6

الجدول رقم 52: يبين توزيع دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي وصعوبة سير العمل بمؤسسة

نلاحظ من خلال اجابة المبحوثين ذوي مستوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات لا يواجهون صعوبة عند دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي وذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 13,3% وذوي مستوي الخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 13,3% وهو على معرفة مسبقة باستخدام الاتصال الرقمي وكذلك

هناك فئة من ذوي مستوي الخبرة أكثر من 10 سنوات يواجهون صعوبات أحيانا بنسبة 13,3% وما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 8,8%.

	صعوبة التأقلم								الخبرة
	أخرى		التقنية المعقدة		عدم توفر خبراء		صعوبة التأقلم		
	ن	ت	ن	ت	النسبة	ت	النسبة	التكرار	
	0	0	0	0	0	0	17.7	8	أقل من 5 سنوات
	2.2	1	0	0	2.2	1	37.7	17	ما بين 5 إلى 10 سنوات
	0	0	4.4	2	2.2	1	33.3	15	أكثر من 10 سنوات
المجموع	2.2	1	4.4	2	4.4	2	89	40	

الجدول رقم 53: يبين نوع الصعوبات التي أدت الى سيرورة العمل بمؤسسة

يبين الجدول الصعوبة التي أدت الى سيرورة العمل المؤسسة هي صعوبة التأقلم ذوي مستوي الخبرة ما بين 10 إلى 5 سنوات بنسبة 37,7% وأقل من 5 سنوات بنسبة 17,7% وأكثر من 10 سنوات 33,3%.

الخبرة		أقل من 5 سنوات		ما بين 5 إلى 10 سنوات		أكثر من 10 سنوات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
عدم القدرة على توفير الوسائل الحديثة	2	4.4	5	11.1	5	11.1	5
عدم تزويد المؤسسة بأجهزة كافية	6	13.3	8	17.7	8	15.5	7
عدم التجهيزات والحاجة للتجديد	1	2.2	8	17.7	8	20	9

الجدول رقم 54: يبين توزيع الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الاتصال بالمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول من بين الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل متمثلة في عدم تزويد المؤسسة بأجهزة كافية حيث بنسبة لذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات نسبة 17,7% وذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات 15,5% وأقل من 5 سنوات بنسبة 13,3%.

-التحليل الكمي والكيفي للمحور الرابع:

أنثى		ذكر		الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
48.8	22	24.4	11	شهادة ميلاد الكترونية
53.3	24	28.8	13	بطاقة التعريف البيومتري
51.1	23	26.6	12	جواز السفر البيومتري
44.4	20	20	9	رخصة السياقة البيومترية
6.6	3	6.6	3	أخرى

الجدول رقم 55: يبين توزيع الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي حسب متغير الجنس

نلاحظ من الجدول أن الأكثر الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي بالنسبة للذكور هي شهادة الميلاد الالكترونية حيث قدرت نسبتهم بـ 24.4% وبالنسبة للإناث 48.8% وهي فئة الأكثر، ثم بطاقة التعريف البيومتري بالنسبة للإناث 53.3% بينما أكثر الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي عند الذكور هي بطاقة التعريف البيومتري بنسبة 28.8% وجواز السفر البيومتري بـ 26.6%.

أحيانا		لا		نعم			
ن	ت	ن	ت	ن	ت		
6.6	3	2.2	1	24.4	11	ذكر	الجنس
13.3	6	2.2	1	51.1	23	أنثى	س
20		9		76		المجموع	

الجدول رقم 56: يبين توزيع استجابة المواطنين مع الخدمات حسب متغير الجنس

يبين الجدول الآتي أن الإناث يلاحظون أن هناك استجابة من قبل المواطنين مع هذه الخدمات الالكترونية بـ 51.1% نعم و 13.3% أحيانا. بينما بالنسبة للذكور 24.4% نعم وهي فئة قليلة جدا مقارنة بالإناث، في حين أن عدد الإناث اللواتي يلاحظن بأنه توجد هناك استجابة من قبل المواطنين أحيانا مع هذه الخدمات الالكترونية هم 13.3% مقارنة بنسبة الذكور الذين قدرت نسبتهم بـ 6.6%.

						الجنس	
أحيانا		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	ذكر	س
4.4	2	4.4	2	24.4	11		
22.2	10	22.2	10	22.2	10	أنثى	
27	12	27	12	47	21	المجموع	

الجدول رقم 57: يبين توزيع استخدام الاتصال الرقمي وإلغاء الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية حسب متغير الجنس

يبين الجدول أعلاه نسبة الذكور التي قدرت بـ 24.4% يرون أن استخدام الاتصال الرقمي ألغى الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية وهي نسبة عالية مقارنة بالنسبة التي قدرت بـ 4.4% من يرون أن الطوابير والاحتفاظ لم تلغى، في حين هناك 22.2% من الإناث ممن يرون أن الاتصال الرقمي ألغى الطوابير والاحتفاظ ونفس القيمة 22.2% من يرون أن الاتصال الرقمي لم يلغها تماما. كما أن نسبة الذكور أكثر من الإناث من يرون الاتصال الرقمي ألغى الطوابير والاحتفاظ، ونسبة الإناث أكثر من الذكور ممن يرون أن الاتصال الرقمي لم يلغى الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية.

								الجنس
أخرى		مشكلات الاتصال الرقمي		عدم توفر الوسيلة		ثقافة المواطن مع الاستخدام الرقمي		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
2.2	1	0	0	2.2	1	28.8	13	ذكر
2.2	1	4.4	2	6.6	3	53.3	24	أنثى
4.4	2	4.4	2	9	4	82.1	37	المجموع

الجدول رقم 58: يبين توزيع الأسباب التي تحول دون إلغاء الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية حسب متغير الجنس

يبين الجدول أعلاه أن من أسباب أن استخدام الاتصال الرقمي لم يلغي الطوابير والانتظار بمقر البلدية بالنسبة للإناث يعود إلى ثقافة المواطن نحو الاستخدام الرقمي بنسبة 53.3%، ويرجع البعض إلى عدم توفر الوسيلة بشكل كافي التي تمكن من إنجاز الأعمال بسرعة بنسبة 8.8%. في حين يرى الذكور أن السبب الرئيس يعود كذلك لثقافة المواطن نحو الاستخدام الرقمي بنسبة 28.8% وذلك حسب إجابات المبحوثين أن الخدمة عمومية تقدم لكافة شرائح المجتمع وذلك حسب اختلاف مستوياتهم العلمية والثقافية .

		أحيانا		لا		نعم			
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
الجنس	ذكر	11.1	5	6.6	3	15.5	7		
	س	11.1	5	37.7	17	17.7	8		
المجموع		22.2	10	44.3	20	33.2	15		

الجدول رقم 59: يبين توزيع الاتصال الرقمي والاستغناء عن المعاملات الورقية حسب متغير الجنس

يوضح الجدول أن نسبة 37.7% من الإناث أجابوا أن استخدام الاتصال الرقمي لم يقلل من المعاملات الورقية، في حين كانت نسبة الذكور الذين أجابوا ب لا هي 6.6% فقط وهي نسبة قليلة مقارنة بالإناث. وأما ممن أجابوا أن استخدام وسائل الاتصال الرقمي قلل من المعاملات الورقية الإناث بنسبة 17.7% و 15.5% ذكور، فنلاحظ أن نسبة الذكور الذين أجابوا بنعم أكثر ممن أجابوا ب لا، والعكس عند الإناث فمن أجابوا ب لا أكثر ممن أجابوا بنعم.

		أحيانا		لا		نعم			
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
الجنس	ذكر	8.8	4	0	0	24.4	11		
	أنثى	17.7	8	8.8	4	40	18		
المجموع		27	12	8.8	4	64.4	29		

الجدول رقم 60: يبين توزيع الاتصال الرقمي وتسريع الأعمال والخدمات في الآجال المعلن عنها حسب متغير الجنس

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابة الإناث بأن استخدام الاتصال الرقمي سرع المهام وقدمها في الآجال المعلن عنها بنسبة 40% نعم و17.7% أحيانا، في حين كانت إجابة الذكور 24.4% نعم وهي الأقل بالنسبة للإناث حيث يعود ذلك حسب إجابات المبحوثين أن الأمر خارج عن نطاق المؤسسة فيما الوثائق البيومترية فهي تعد الوثائق فقط واستخراجها يكون في مراكز خاصة وبسبب التنقل وطول المسافة قد تتأخر لاستلامها، في حين أن انقطاع الشبكة قد يحول دون إنهاء المهام في الآجل المطلوب.

		نعم		لا	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الجنس	ذكر	31.1	14	2.2	1
	أنثى	57.7	26	8.8	4
المجموع		89	40	11	5

الجدول رقم 61: يبين توزيع الاتصال الرقمي وتقريب الإدارة من المواطن حسب متغير الجنس

يبين الجدول أعلاه إجابة المبحوثين حول أن الاستخدام الرقمي قرب الإدارة من المواطن 57.7% من الإناث كانت إجابتهم بنعم و31.1% من الذكور أجابوا بنعم أيضا في حين نسب قليلة أجابت ب لا.

دراسات عليا	جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	20	9	48.8	22	4.4	2	شهادة ميلاد الكترونية
2.2	1	20	9	57.7	26	2.2	1	بطاقة التعريف البيومتري
2.2	1	20	9	53.3	24	2.2	1	جواز السفر البيومتري
2.2	1	15.5	7	44.4	20	2.2	1	رخصة السياقة البيومتري
0	0	0	0	13.3	6	0	0	أخرى

الجدول رقم 62: يبين توزيع الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي بأن أكثر الخدمات طلبا حسب المبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي هي بطاقة التعريف البيومترية بنسبة 57.7% ثم جواز السفر البيومترية بنسبة 53.3% والأقل طلبا هي الخدمات الأخرى بنسبة 13.3%، أما فيما يخص المبحوثين ذو المستوى التعليمي هي كذلك بطاقة التعريف البيومترية ب20% وجواز السفر البيومترية بنسبة 20% وشهادة الميلاد الالكترونية بنسبة 20% .

أحيانا		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	4.4	2	0	0	متوسط	المستوى_التعليمي
15.5	7	17.7	8	35.5	16	ثانوي	
11.1	5	2.2	1	11.1	5	جامعي	
0	0	2.2	1	0	0	دراسات عليا	
27	12	27	12	47	21	المجموع	

الجدول رقم 63: يبين توزيع الاتصال الرقمي وإلغاء الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية حسب متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر كانت للمبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي التي قدرت ب35.5% بنعم أن استخدام الاتصال الرقمي ألغى الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية، و11.1% من ذوي المستوى التعليمي الجامعي من أجابوا بنعم، وذلك كانت النسبة الأكبر لذوي المستوى التعليمي الثانوي من يرون أن استخدام الاتصال الرقمي لم يلغي الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية.

أخرى		مشكلات الاتصال الرقمي		عدم توفر الوسيلة		ثقافة المواطن			
النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت		
0	0	0	0	0	0	4.4	2	متوسط	المستوى_التعليمي
4.4	2	4.4	2	6.6	3	53.3	24	ثانوي	
0	0	0	0	0	0	24.4	11	جامعي	
0	0	0	0	2.2	1	0	0	دراسات عليا	
4.4	2	4.4	2	8.8	4	82.1	37	المجموع	

الجدول رقم 64: يبين توزيع الأسباب التي تحول دون إلغاء الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية حسب متغير المستوى التعليمي

نلاحظ أن السبب الرئيس الذي يحول دون إلغاء الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية هو ثقافة المواطن نحو الاستخدام الرقمي وذلك حسب إجابة المبحوثين فقد بلغت نسبة ذوي المستوى التعليمي الثانوي 53.3% وهي الأعلى نسبة، ثم ذوي المستوى الجامعي بنسبة 24.4% ثم المستوى المتوسط وهي الأقل بنسبة 4.4% فقط.

أحيانا		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	4.4	2	0	0	متوسط	المستوى_التعليمي
11.1	5	31.1	14	26.6	12	ثانوي	
11.1	5	6.6	3	6.6	3	جامعي	
0	0	2.2	1	0	0	دراسات عليا	
22.2	10	44.3	20	33.2	15	المجموع	

الجدول رقم 65: يبين توزيع الاتصال الرقمي والاستغناء عن المعاملات الورقية حسب متغير المستوى التعليمي

يبين الجدول أعلاه أن نسبة ذوي المستوى التعليمي الثانوي يرون أن استخدام وسائل الاتصال الرقمي لم يقلل من المعاملات الورقية بنسبة قدرت 31.1% إجابة بلا، و11.1% من ذوي المستوى التعليمي الجامعي أن استخدام الاتصال الرقمي لم يقلل من المعاملات الورقية تماما وإنما أحيانا.

أحيانا		لا		نعم		متوسط	المستوى_التعليمي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
2.2	1	0	0	2.2	1	متوسط	المستوى_التعليمي
13.3	6	6.6	3	48.8	22	ثانوي	
11.1	5	0	0	13.3	6	جامعي	
0	0	2.2	1	0	0	دراسات عليا	
26.6	12	8.8	4	64.3	29	المجموع	

الجدول رقم 66: يبين توزيع الاتصال الرقمي وإتمام الأعمال والخدمات في الآجال المعلن عنها حسب متغير المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول أن استخدام الاتصال الرقمي سرع إتمام الأعمال والخدمات وتقديمها في الآجال المعلن عنها حيث تقدر نسبة ذو المستوى التعليمي الثانوي ب 48.8% وهي الأعلى، ثم ذوي المستوى التعليمي الجامعي 13.3%. كما أن هناك فئة من ذوي المستوى التعليمي الثانوي يرون أنه أحيانا ما يتم إتمام الأعمال وتقديمها ف الآجل المعلن عنه بنسبة 13.3% وذوي المستوى الجامعي 11.1%.

لا		نعم		متوسط	المستوى_التعليمي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	4.4	2	متوسط	المستوى_التعليمي
8.8	4	60	27	ثانوي	
2.2	1	22.2	10	جامعي	
0	0	2.2	1	دراسات عليا	
11	5	89	40	المجموع	

الجدول رقم 67: يبين توزيع استخدام الاتصال الرقمي وتقريب الإدارة من المواطن حسب متغير المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتصال الرقمي قرب الإدارة من المواطن من خلال إجابة المبحوثين ذوي المستوى التعليمي ثانوي بلغت نسبتهم 60% والمستوى الجامعي 22,2% وذو المستوى المتوسط 22,2% وهناك فئة أجابت ب لا وهي من ذوي المستوي التعليمي الثانوي 8,8% والجامعي 2,2%.

الخبرة		أقل من 5 سنوات		ما بين 5 إلى 10 سنوات		أكثر من 10 سنوات	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
شهادة ميلاد الكترونية		11.1	5	33.3	15	28.8	13
بطاقة التعريف البيومتری		13.3	6	35.5	16	33.3	15
جواز السفر البيومتری		8.8	4	35.5	16	33.3	15
رخصة السياقة البيومتری		11.1	5	26.6	12	26.6	12
أخرى		0	0	4.4	2	8.8	4

الجدول رقم 68: يبين توزيع الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي بالنسبة لذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات متمثلة في شهادة الميلاد الالكترونية بنسبة 33,3% وجواز السفر البيومتری بنسبة 35,5% وبطاقة التعريف البيومتری وبالنسبة للفئة أقل من 5 سنوات بطاقة التعريف البيومتری بنسبة 13,3% وأكثر من 10 سنوات بطاقة التعريف البيومتری وجواز السفر بنسبة 33,3% لكل منهما.

		لا		نعم			
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
أحيانا		2.2	1	2.2	1	13.3	6
		6.6	3	0	0	36	16
		11.1	5	2.2	1	27	12
		20	9	4.4	2	76.3	34
						أقل من 5 سنوات	الخبرة
						ما بين 5 إلى 10 سنوات	
						أكثر من 10 سنوات	
						المجموع	

الجدول رقم 69: يبين استجابة المواطنين مع الخدمات حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أنه توجد استجابة من قبل المواطنين مع هذه الخدمات الالكترونية ونسبة الأكبر لذوي الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات والتي قدرت ب 36% والأكثر من 10 سنوات 27% والأقل من 5

سنوات بنسبة 13,3% وهناك فئة تلاحظ أحيانا هناك استجابة من قبل المواطنين وهي ذوي المستوى الأكثر من 10 سنوات بنسبة 11,1%.

أحيانا		لا		نعم		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
6.6	3	4.4	2	6.6	3	أقل من 5 سنوات
4.4	2	11.1	5	26.6	12	ما بين 5 إلى 10 سنوات
15.5	7	11.1	5	13.3	6	أكثر من 10 سنوات
26.5	12	26.6	12	46.5	21	المجموع

الجدول رقم 70: بين توزيع الاتصال الرقمي وإلغاء الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية حسب متغير الخبرة نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الأكبر كانت للفئة ما بين 5 إلى 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم 26,6% كانت إجابتهم بأن الاتصال الرقمي ألغى من الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية وفئة الأكثر من 10 سنوات ب 13,3% والفئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 6,6%، وهناك فئة تلاحظ أن الاتصال الرقمي أحيانا ما يلغي الطوابير والاحتفاظ ونسبة الأكبر للفئة لذوي الخبر الأكثر من 10 سنوات.

أخرى		مشكلات الاتصال الرقمي		عدم توفر الوسيلة		ثقافة المواطن		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
2.2	1	2.2	1	0	0	13.3	6	أقل من 5 سنوات
0	0	2.2	1	4.4	2	35.5	16	ما بين 5 إلى 10 سنوات
2.2	1	0	0	4.4	2	33.3	15	أكثر من 10 سنوات
4.4	2	4.4	2	8.8	4	82.1	37	المجموع

الجدول رقم 71: يبين الجدول توزيع أسباب التي تحول دون إلغاء الطوابير والاحتفاظ بمقر البلدية حسب متغير الخبرة

من خلال الجدول نلاحظ أن السبب الرئيس يعود إلى ثقافة المواطن مع الاستخدام الرقمي مما لم يلغي الطوابير، حيث كانت نسبة الأكبر للفئة ما بين 5 إلى 10 سنوات 35.5% والفئة الأكثر من 10 سنوات 33,3% والفئة الأقل من 5 سنوات 13,3%.

أحيانا		لا		نعم		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
2.2	1	6.6	3	8.8	4	أقل من 5 سنوات
11.1	5	15.5	7	15.5	7	ما بين 5 إلى 10 سنوات
8.8	4	22.2	10	8.8	4	أكثر من 10 سنوات
22.1	10	44.3	20	33.1	15	المجموع

الجدول رقم 72: يبين توزيع الاتصال الرقمي و الاستغناء عن معاملات الورقية حسب متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب إجابات المبحوثين تمثلت بنعم الاتصال الرقمي قلل من الاستغناء عن معاملات الورقية حيث كانت نسبة الأكبر للفئة ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 15,5 وأقل من 5 سنوات وأكثر من 10 سنوات بنسبة 8,8, وكذلك هناك فئة تلاحظ بأن الاتصال الرقمي لم يقلل من الاستغناء عن معاملات الورقية حيث بلغت نسبة أكبر للفئة ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 11,1

أحيانا		لا		نعم		الخبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
8.8	4	2.2	1	6.6	3	أقل من 5 سنوات
6.6	3	2.2	1	33.3	15	ما بين 5 إلى 10 سنوات
11.1	5	4.4	2	24.4	11	أكثر من 10 سنوات
26.5	12	8.8	4	64.3	29	المجموع

الجدول رقم 73: يبين الجدول توزيع الاتصال الرقمي وإتمام الاعمال في الاجال المعلن عنها حسب

متغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب المبحوثين أجابوا بنعم الاتصال الرقمي سرع إتمام الاعمال في الآجال المعلن عنها والنسبة الأكبر للفئة ما بين 5 إلى 10 سنوات 33,3% ، ثم للفئة ذو الخبرة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 24,4% و ثم لذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات 6,6% وهي نسبة قليلة جدا، وهناك فئة

تلاحظ أنه أحيانا ما سرع استخدام الاتصال الرقمي إتمام الاعمال في الآجل المعلن عنه والنسبة الأكبر للفةة أكثر من 10 سنوات والتي قدرت ب 11.1% .

4-النتائج العامة للدراسة الميدانية:

توصلنا من خلال الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

-أن أكثر الوسائل اعتمادا بمصلحة الحالة الميدانية والبيومتري بمؤسسة البلدية هو الاتصال المباشر والفاكس والهاتف وجهاز الحاسوب.

-إن جهاز الحاسوب أكثر استخداما في العمل وأغلب الموظفين يتحكمون به بدرجة جيدة، بحث أكثر الأعمال التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب هي إعداد الوثائق والملفات.

-أن الموظفين يستعينون بالأسلوب اليدوي عند القيام بالعمل وذلك حسب طبيعة العمل.

-تستخدم شبكة الانترنت في العمل من قبل الموظفين من أجل الحصول على المعلومات، ويرجع عدم استخدامها لتفضيل الطريقة اليدوية بالنسبة لبعض الموظفين.

-أغلب الموظفين على معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي بالعمل وذلك من خلال الدورات التكوينية التي قدمتها المؤسسة للموظفين المعنيين باستخدامها في العمل، مما ساعد في تطوير الكفاءات.

-ساهم استخدام الاتصال الرقمي في تحسين وتبسيط الإجراءات الإدارية في العمل، كما ساعد في إنهاء عراقيل الوقت والمسافات.

-إن استخدام الاتصال الرقمي حسن من الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية.

-لم يقضي استخدام الاتصال الرقمي بالمؤسسة العمومية على البيروقراطية بشكل نهائي.

-لازال هناك بعض الصعوبات في استخدام الاتصال الرقمي بالنسبة لبعض الموظفين بالمؤسسة، وذلك لصعوبة التأقلم ولقدم التجهيزات والحاجة للتجديد، إلا أن ذلك لم يعيق من سيرورة العمل بالمؤسسة.

-إن الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي والأكثر استجابة من قبل المواطنين بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري.

-إن مشكلة الطوابير والانتظار بمقر البلدية لزال قائما وذلك لقلّة توفر الوسائل، كما يعود لثقافة المواطن مع الاستخدام الرقمي.

-إن رغم تبني وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة العمومية لم يتم الاستغناء عن المعاملات الورقية.

-لقد قرب استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة العمومية الإدارة من المواطن.

خاتمة

وختاماً يمكننا القول بأن الاتصال الرقمي في العصر الحالي فرض نفسه في كل المجالات، وذلك من خلال المميزات التي يتميز به، ومن هذه المجالات الخدمة العمومية بحيث أتاح فرصة للمؤسسة العمومية من البقاء في تواصل مستمر لتحسين الخدمة حسب تطلعات المواطن، من بينها توظيف جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت في الأعمال الإدارية وفي تقديم الخدمة.

حيث تعتبر شبكة الانترنت من الوسائل التي أصبح يتم التوجه إليها مؤخراً من أجل استخدامها في مجالات متعددة من بينها تقديم الخدمات، لما لها من ميزات كالتزامية، والمرونة وغيرها العديد من الخصائص التي غيرت الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

قائمة المراجع

الكتب:

- 1 أبو أصبع خليل, استراتيجيات الاتصال وتأثيراته, دار مجدلاوي للنشر والتوزيع, الأردن, ط1, 2005.
- إسماعيل محمود حسن, مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير, الدار العالمية للنشر والتوزيع, القاهرة, ط2, 2003.
- 3 حمدي حسن, وظائف الاتصال الجماهيري: الوظيفة الإخبارية لوسائل الاعلام, دار الفكر العربي, القاهرة, ط1, 1991¹
- 4 دليو فضيل, الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله, دار الفجر للنشر والتوزيع, القاهرة, ط1, 2003
- 5 مروان عبد المجيد ابراهيم. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. مؤسسة الرواق، عمان، 2000¹
- 6 محمد عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الأردنية 1999. .
- 7 منذر الضامن. أساسيات البحث العلمي. دار المسيرة عمان 2007.
- 8 عبد المجيد قدي. أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية -الرسائل والأطروحات. دار الأبحاث الجزائر 2009.
- عائشة عباش وآخرون. منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. إشراف بوحوش عمار. المركز الديمقراطي العربي ألمانيا 2019.

- 10 محمد عبيدات محمد أبو نصار وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل، تطبيقات، دار وائل للطباعة، عمان، ط2، 1999،
- 11 مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 2006،
علي شدون شيبية، العلاقات بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005،
- 14 علي قسايسية، السلوك الاتصالي للجمهور خلفيات سيكولوجية سوسولوجية، الوسيط
في الدراسات الجامعية، الجزء 7، دار هومة للنشر والتوزيع الجزائر. 2004.
- 15 عاطف عبدلي العبد؛ نهى عبدلي العبد. نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية. دار الفكر العربي القاهرة 2011.
- 16 حسن عماد مكايي، أيلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة ط 1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2014،
- 17 محمد عبد الحميد، العلاقة بين مستحدثات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وبين التنمية البشرية في مجال التعليم، قضايا جوهرية وقائع المؤتمر العلمي العاشر لكلية التربية، جامعة حلوان،
- 18 محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004،
- 19 ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2015،
- 20 عبد الفتاح حمدي، مسعود بسعدية، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير، ط1 الجزائر: مؤسسة الكنوز الحكمة، 2010،
- المذكرات ورسائل جامعية:

- 21 عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية في الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
- 22 لبنى سوقيات. الإعلام المحلي وأبعاده التنموية في المجتمع -دراسة وصفية تحليله للخطاب الإعلامي إذاعة ورقلة الجمهورية نموذجا. شهادة الماجستير علوم الإعلام والاتصال. المدرسة الدكتورالية للعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة وهران، 2010/2009.
- 23 بوزيد غلابي. مفهوم المؤسسة العمومية. مذكرة ماجستير تخصص قانون الإدارة العامة. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011/2010.
- 24_ شايب الراس عبد القادر. المؤسسة العمومية ومبدأ المنافسة. شهادة الماجستير القانون العام الاقتصادي. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة وهران 2، 2017.
- 25_ بن دانية عائشة بوراس خولة. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية - دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بتقوت. شهادة ليسانس، اتصال وعلاقات عامة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013.
- 26_ رابحي حميدة، سليمان مها. تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر. شهادة الماستر، إدارة ومالية عامة. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد اكلي محند أولحاج، البويرة، 2018.
- 27 تارقي يونس. دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية -دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار. شهادة الماستر، إدارة أعمال. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.
- 28 باحمو مصطفى عزيزي عبد القادر. المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر. شهادة الماستر، القانون الإداري. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دارية، أدرار، 2019/2018

29مكاوي فوزية، واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة
ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي
مرباح، ورقلة، 2015- 2016

المجلات:

30 سبتي؛ عبد الحكيم عمارية. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني
للمؤسسات. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية. ع35. كلية علوم الاعلام
والاتصال الجزائر 03، 2018.

31 سهام حسن علي الشجيري، إشكالية التلقي صناعة الحدث في الاتصال الرقمي، المجلة
الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، العدد 2، جامعة بغداد العراق، 2020

32 فارس محمد العمارات، الاتصال الرقمي ودوره في التنوع الثقافي، المجلة الالكترونية
متعددة المعرفة للنشر والأبحاث العلمية والتربوية، العدد الخامس عشر، الأردن، 2019

33 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. 5 جمادى الأولى 1404 هـ. ص: 139-150.

القرارت:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. القانون رقم 11-10 المؤرخ في 20 رجب
1432، المتعلق بالبلدية. ع37.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية _ قطب شتمة

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

استمارة بحث حول:



استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسة العمومية ودوره في تحسين الخدمة
العمومية

دراسة ميدانية على موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومترية _ ببلديات دائرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص الاتصال والعلاقات العامة

إشراف الأستاذة:

أسماء حفناوي

من إعداد الطلبة:

عبير بن حمزة

هناء حمادي

سادة وسادات إيطارات المؤسسات:

في إطار إنجاز مذكرة الماستر بعنوان: استخدامات المؤسسات العمومية للاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، يشرفني أن أقدم لسيادتكم بهذه الاستمارة المتعلقة بموضوع دراستنا راجية منكم الإجابة على أسئلتها بدقة من خلال وضع العلامة (x) مع العلم أنها لا تستخدم إلا بغرض إنجاز البحث العلمي، ولكم منا فائق الشكر والتقدير .

الموسم الجامعي: 2020_2021

البيانات الشخصية :

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا
- 3 - الخبرة: أقل من 5 سنوات ما بين 5 إلى 10سنوات أكثر من 10سنوات

**المحور الأول: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مصلحة الحالة المدنية والبيومترية
بمؤسسة البلدية**

1- ما هي وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا في مؤسستكم ؟

-الوسائل التقليدية:

- الاتصال المباشر لوحة الاعلانات الاجتماعات الهاتف
- التقرير أخرى

-الوسائل الحديثة:

- شبكة الانترنت شبكة الانترنت شبكة الاكسترنات البريد الالكتروني
- الفاكس

2 -هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

- دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

-ما هي درجة تحكمك بهذا الجهاز؟

- جيدة متوسطة ضعيفة

-فيما تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟ (إمكانية اختيار أكثر من واحدة)

- كتابة تقارير القيام بإحصاءات إعداد الوثائق حفظ الملفات أخرى

3- هل تستعين بالأسلوب اليدوي عند القيام بعملك؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

-في حالة استعانتك به، هل يرجع ذلك إلى: (إمكانية اختيار أكثر من واحدة)

طبيعة العمل عدم توفر الأجهزة الكافية عدم اقتناع المؤسسة بعمل الحاسوب ثقافة العامل

4- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

-في حالة استخدامك، فيما تستخدمها؟

الاتصال بين المصالح اتصال المؤسسة بالمؤسسات الأخرى الحصول على المعلومات أخرى

-إذ لم يسبق لك استخدامها لماذا؟

تفضل الطريقة اليدوية غير متاحة بشكل كلي أخرى

5- هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي؟

نعم لا

-في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك؟

تقديم دورات تكوينية من قبل المؤسسة من خارج المؤسسة أخرى

المحور الثاني : أسباب اعتماد موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومترية على الاتصال

الرقمي في مؤسسة البلدية

1- تحسين التنظيم وتطوير الكفاءات .

نعم لا أحياناً

2-إنهاء عراقيل الوقت والمسافات.

نعم لا أحيانا

3- تحسين الخدمات حسب تطلعات المواطنين.

نعم لا أحيانا

4- القضاء على البيروقراطية بشكل نهائي.

نعم لا أحيانا

5- تبسيط الاجراءات الإدارية.

نعم لا أحيانا

المحور الثالث:الصعوبات التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مصلحة الحالة

المدنية والبيومترية؟

1-هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك للاتصال الرقمي؟

أحيانا دائما نادرا

-في حالة مواجهتك لصعوبات ما هي؟

تقنية بشرية أخرى

2- هل ترى أن دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى صعوبة سيرورة العمل في مؤسستكم؟

نعم لا أحيانا

-إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات عدم توفر خبراء في هذا المجال التقنية معقدة

أخرى

3- في نظرك هل توجد صعوبات تحول دون توفير وسائل وأجهزة الاتصال الرقمي بمؤسستكم؟
(إمكانية اختيار أكثر من واحدة)

عدم القدرة على توفير الوسائل الرقمية الحديثة

عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية

قدم التجهيزات الحالية والحاجة الى تجديدها

المحور الرابع: تفاعل المواطنين مع هذا النوع الاتصالي

1- ما هي الخدمات التي قدمها الاتصال الرقمي؟ (إمكانية اختيار أكثر من واحدة)

استخراج شهادة الميلاد إلكترونيا بطاقة التعريف البيومترية جواز السفر البيومتري
رخصة السياقة البيومترية أخرى

2- هل هناك استجابة من قبل المواطنين مع الخدمات الالكترونية؟

نعم لا أحيانا

3- هل أدى استخدام الاتصال الرقمي بالمؤسسة العمومية من إلغاء الطوابير والانتظار بمقر البلدية؟

نعم لا أحيانا

-إذا كانت إجابتك لا لماذا؟

ثقافة المواطن مع الاستخدام الرقمي عدم توفر الوسيلة مشكلات الاتصال الرقمي
أخرى

4- هل قلل استخدام الاتصال الرقمي من الاستغناء عن المعاملات الورقية؟

نعم لا أحيانا

5- هل استخدام الاتصال الرقمي سرع إتمام الأعمال والخدمات وتقديمها في الآجال المعلن عنها؟

نعم لا أحياناً

6- هل قرب استخدام الاتصال الرقمي الإدارة من المواطن؟

نعم لا

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة



مذكرة ماستر

استمارة مقابلة

استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسة العمومية ودوره في تحسين الخدمة
العمومية - دراسة ميدانية على موظفي مصلحة الحالة المدنية والبيومتري ببلديات دائرة جامعة

من إعداد الطالبتين:

هناء حمادي

عبير بن حمزه

تحت إشراف الأستاذة:

أسماء حفناوي

الموسم الجامعي: 2020-2021

1. هل سهل استخدام الاتصال الرقمي من صعوبة الحصول على الوثائق والملفات المطلوبة؟
2. هل قلل استخدام الاتصال الرقمي من الأخطاء التي قد توجد بالوثائق؟
3. هل هناك معالجة سريعة للخدمات وانشغالات المواطن في الآجال المعين عنها؟
4. إذا كانت الإجابة بلا ما السبب؟
5. هل يعاني الموظف صعوبة في التعامل مع وسائل الاتصال الرقمي أم تخطى هذا؟
6. هل تم التخلص من المعاملات الورقية في الاجراءات الإدارية وفي الخدمات مع المواطن؟
7. هل هناك تكوين وتدريب للعاملين على استخدام وسائل الاتصال الرقمي من قبل المؤسسة؟

إجابات الموظفين على استمارة المقابلة:

لقد تم إجراء المقابلة مع 5 موظفين من كل بلدية من دائرة جامعة في المصلحتين ولقد تم اعتماد هذه الإجابات في التحليل الكيفي للدراسة على استمارة الاستبيان، وكانت وتلخص أغلب النتائج في:

-سهل استخدام الاتصال الرقمي في عملية الحصول على الملفات حيث أنها أصبحت ملفات إلكترونية.

-كانت إجابات بعض المبحوثين أن استخدام الاتصال الرقمي قلل من الأخطاء التي تطرأ على الوثائق عند استخراجها، في حين يرى البعض أن عملية الأخطاء لازالت متواجدة وذلك أن عند إعداد الوثيقة المطلوبة يتم الاعتماد على الوثائق التي تم إدراجها إلكترونياً فإن لم يتم التحقق منها قبل عملية إدخالها يبقى الخطأ متواجداً

-هناك معالجة سريعة للطلبات فقد قلت الطوابير عما كان في السابق حين كانت الأعمال تتم يدوياً، ولم يعد المواطن بحاجة لأخذ موعد بخصوص طلب الوثائق فيما يخص البيومترية، إلا أن عملية استلامها قد تطول وذلك يرجع لسبب خارج عن نطاق المؤسسة فالمراكز التي تقوم باستخراج هذه الوثائق عبارة عن مركزين ويجب التنقل لإحضارها وقد تطول المدة.

-لقد قلت الصعوبات التي يواجهها الموظف في التعامل مع وسائل الاتصال الرقمي ، إلا أن تعامله معها لزال بدرجة بسيطة.

-لم يتم التخلص من المعاملات الورقية فالمؤسسة لم تتحول كلياً لإدارات إلكترونية، فهي تتعامل في بعض الوظائف مع الاتصال الرقمي وليس بشكل كلي وذلك لقلّة الوسائل وعدم توفرها بشكل كلي، إضافة ذلك أن الأمر يعود للوزارة هي من تقرر ذلك، إضافة أن ليست كل المؤسسات

تتعامل مع هذه الخدمات فالبعض لا يتقبل الوثائق المستخرجة إلكترونياً بحجة التوقيع والختم.

-نعم كان هناك تكوين وتدريب للعاملين على استخدام وسائل الاتصال الرقمي من قبل المؤسسة

إلا أن ذلك لم يكن مع كل الموظفين بل المعنيين بالوظيفة التي تتطلب الاستخدام الرقمي، أي أن

الدورات التكوينية يكون بحسب الخدمات الجديدة التي قد تقدمها المؤسسة مثل الدورات التكوينية

حول إعداد الوثائق البيومترية.

