وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علوم الاعلام والاتصال

دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تفعيل العلاقات العامة في الجماعات الإقليمية

دراسة حالة بلدية عين بوسيف

الفترة الزمنية: من 01-04-2018 الى 30-04-2018

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال و علاقات عامة

من اعداد الطالبان:
- منصوري محمد
- شنوفي بن عزوز

تحت اشراف الأستاذة:
د. بلعليا الزهـــراء

السنة الجامعية : 2018/2017

مقدمـــــــــــــة

الإطـــــــار المنهجـــــي

- الإشكالية
- تساؤلات الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- تحديد المصطلحات
- منهج الدراسة
- أدوات الدراسة
- مجتمع البحث
- عينة الدراسة
- الإطار الزمني للدراسة
- الدراسات السابقة
- صعوبات الدراسة

الإطـــــــار النظـــــــري

☙ الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المبحث الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المبحث الثالث: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المبحث الرابع: تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال

☙ الفصل الثاني: ماهية العلاقات العامة

المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة
المبحث الثاني: أهمية ووظائف العلاقات العامة
المبحث الثالث: أسس ومبادئ العلاقات العامة

☙ الفصل الثالث: ماهية البلدية

المبحث الأول: تعريف البلدية
المبحث الثاني: اختصاصات المجلس الشعبي البلدي

الإطـــــــار التطبيقي

℘الفصل الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة ببلدية عين بوسيف

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة (مكان التربص)
المبحث الثاني: مشروع البلدية الالكترونية
المبحث الثالث: تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج
الخـــــاتمة

مـــقـــدمـــة عـــامـــــة

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل، ولكن لكل عصـــــر ميـــزاته وخصائصه التي يتميز بها عن بقية العصور السابقة أو اللاحقة، ولكن المرحلة الملفتة للانتباه في تاريخ البشرية هو ما نعيشه اليوم من طفرة نوعية من حيث الابتكارات والاستخدامات الباهرة لتكنولوجيا وسائل الاتصال والمعلوماتية، وصار العالم مجرد قرية كونية صغيرة محدودة المعالم والأبعاد، وأضحى بالإمكان مشاهدة رسالة واحدة في وقت واحد في نقاط مختلفة من العالم.
إن التطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي قيل فيها :" إن الخبرات العلمية قد استغرقت عشرات وأحيانا مئات السنين لتتحقق سابقا، لكن نحن اليوم لا نكاد نفيق الحلم حتى نجد الواقع قد سبق الخيال بفضل الوسائط الاتصالية والإعلامية الحديثة".

ولعل أساس الحداثة والعصرنة الذي نعيشه في الوقت الراهن هو الانترنيت الذي لعب ولازال يلعب دورا فعالا وكبيرا في خلق الثورة المعرفية حتى أصبح هذا العصر يعرف بعصر المعلومات والانفجار المعرفي، عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري، فاستخدام الحواسيب طغى على جل الأنشطة الإنسانية، السياسية ، الاقتصادية ، الاجتماعية ، الرياضية...الخ.

وفي ظل هذه المستجدات العلمية الحديثة تتسارع المؤسسات و المنظمات في توظيف هذه التكنولوجيا في استخداماتها اليومية قصد تقديم خدمات سريعة للزبائن لكسب ودهم واستمالة أكبر شريحة منهم، حيث ركزت في ذلك على الاهتمام بالاتصال الذي أصبح السمة الغالبة للمنظمات الحديثة، لان دخول المجتمع الجماهيري كمتغير فعال في معادلة المؤسسة ضعف من الاتصال والاهتمام به على المستويين الداخلي والخارجي في ظل سياسة رشيدة.

ويمكن القول أن الحكم الراشد للمنظمات لن يتحقق إلا عن طريق قيام الأجهزة الإدارية بتقـــــــــديم خدماتها والقيام بواجباتها على أتم وجه للمواطنين، وذلك بالعمل المتواصل والدؤوب، والذي يؤدي بها إلى بلوغ الأهداف الاستشرافية المسطرة، وتمكيـــــن الجمهور من إشبـــاع رغبـــاته الخدمـــاتية في ظروف كريمة، ضامنة بذلك في النهاية توطيد الصلة بينها وبينه، وكسب الثقة المتبـادلة، غير أن هذا الإشباع للرغبات لا يتأتى إلا بتوفير وسائل مادية وبشرية متاحة تضمـــــن القـيام الجيـد بهـذه الوظائف الإدارية بصفة دورية ومستمرة للحصول على تأييد الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة، وبما أن الإدارة ضرورة لا بد منها لأن دورها ينحصر في السهر على تقديم خدمة عامة ، وحماية مصالح المواطنين، وقصد تحسين الأداء الوظيفي للإدارات العـــمومية عامة ، وإدارة البلـــدية على وجـــه الخصـــوص قامـــت الدولـــــة الجزائـــرية على بعث مشـــاريع استرتيجيـــة في ميـــدان العصـــرنة والتحديث، واعتماد أساليب خدماتية أكثر نجاعة من ذي قبل، والمتمثلة في رقمنـــــة هذه الإدارات وربطها بقاعدة بيانات وطنية تعتمد على تطبيقات الكترونية تضمنها شبكة الانترنيت ، وللوقوف على هذه الانجازات قمنا بدراســـــة ميدانيـــة ببلـــدية عين بوسيف للتعـــرف على مدى نجـــاعة هذا المشروع ، وللوصـول إلى النتائج المرجـوة قسـمنا دراستنا إلى أربع فصول ، تناولنا في البـــــــداية الإطار المنجي للدراسة ثم الفصـــل الأول خصصناه لماهية تكنـــولوجيا المعلـــومات والاتصـــــــــال، والفصل الثاني لماهية العلاقات العامة ، وتناولنا في الفصـل الثالث ماهيـة البلـدية وفي الفصـــل الأخير خصصناه للجـانب التطبيـقي للدراسـة والذي يتضمن بطاقة فنية عن بلدية عين بوسيـــف والتكنولوجيا المستعملة في البلدية ثم دراسة وتحليل الاستبيان، واستخلاص النتائج.

الإطار المنهجي

- إشكالية الدراسة:

فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها بقوة بداية من تسعينات القرن العشرين، فاكتست مكانة واسعة على نطاق دول العالم، وأتـاحت هذه الوسائل الحديثة استخدامات متعددة، وذلك لاستعمالها في العديد من المجالات، وخاصة مجال الاتصالات التي تعتبر محور الخبرة الإنسانية منذ ظهور الوسائل الاتصالية القديمة مثل الهاتف اللاسلكي، والفاكس والتيليكس، ثم العمل على إيجاد وسائل أكثر تطورا من جميع النواحي لتظهر هذه التكنولوجيا قصد التقريب بين المجتمعات ليصبح العالم قرية صغيرة،

حيث أسفر التطور المستمر لهذه الوسائل عن ظهور الانترنيت التي أخذت حيزا كبيرا في أوساط المجتمعات المتقدمة منها و النامية التي أحدثت فيها حالة من الانبهار، والجزائر على غرار مثيلاتها من الدول النامية التي تتميز بقيمتها ومرجعيتها الاجتماعية والدينية عرفت بها تكنولوجيا المعلومات انتشارا واسعا، فأصبحت تستعمل في مجالات عدة، وقطاعات هامة في الدولة أدى هذا الاستعمال إلى تغيير في نمط حياة الفرد الجزائري،

حيث خلق هوة بين الجيل السابق والجيل الصاعد، وفي إطار البرنامج الوطني المعتمد من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية الخاص برقمنة القطاع وعلى الخصوص النواة الإقليمية في الدولة وهي البلدية، وولاية المدية على غرار ولايات الوطن أشرفت على عملية الرقمنة على مستوى بلدياتها و مواكبة التطور الحاصل لعصرنة الإدارة الإقليمية، وللوقوف على اثر ودور هذه التكنولوجيا ارتأينا أن القيام بهذه الدراسة من اجل التوصل إلى إجابة للإشكالية التالية :

- ماهو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل العلاقات العامة في بلدية عين بوسيف؟

2- تساؤلات فرعية:

يطرح موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة على مستوى البلدية عدة تساؤلات، يسعى البحث الراهن إلى توفير الإجابات المحددة حولها، ويمكن صياغتها في الشكل التالي :

- ماهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ماهي شبكات العلاقات العامة ؟
- ماهي دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- مامدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مرفق البلدية ؟

3- أسبـــاب اختيار الموضوع:

لقد كان اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

1. الأسباب الذاتية:

- الشغف العلمي والاهتمام الشخصي بالموضوع.
- الرغبة في التعريف بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال،واهم الوسائط الاتصالية على مستوى بلدية عين بوسيف.
- الفضول لمعرفة سير بلدية عين بوسيف في ظل رقمنة القطاع واقعيا .
- محاولة معرفة وجهة نظر المواطن والموظف والمسؤول حول استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة، والمكتسبات الجديدة.

2. الأسباب الموضوعية:

- تزايد أهمية التكنولوجيا في المؤسسات العمومية الجزائرية واهتمام الدولة المتزايد بتوسيع وتعميم هذه التكنولوجيا.
- لما أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغة العصر الحالي ،بحيث لم يترك مجالا إلا واستعملت فيه،مما أحدث هوة بين الجيل السابق والجيل الحالي،هو ماجعلنا نحاول معرفته من خلال هذه الدراسة الميدانية لبلدية عين بوسيف حول دور التكنولوجيا الحديثة .

4- أهداف الدراسة:

إن كل موضوع أو بحث علمي يسعى إلى تحقيق أهداف معينة تكون مسطرة من بداية العمل، ودراستنا لا تختلف عن غيرها من الدراسات فلها أهداف تسعى إلى تحقيقها وتكمن أهداف دراستنا فيما يلي:

- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مرفق البلدية.
- معرفة مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للبلدية.
- معرفة اتجاهات المواطنين حول استفادتهم من هذه التكنولوجيا.
- التوصل إلى مقترحات وتوصيات عملية بإمكانها المساهمة في تطوير أكثر .

5- أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من الرغبة في إثراء البحوث والدراسات التي أجريت في مجال دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ،حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية في الوقت الحالي، بالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها الاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مسايرة المؤسسات للتطورات التكنولوجية ،حيث انه من المهم جدا التعرف على واقع المرافق العمومية في الجزائر،ومدى تطبيق هذه التكنولوجيا، وأثرها على المجتمع الداخلي والخارجي للمؤسسة، تزويد المكتبة بمرجع علمي بما يمكن أن يضفيه إلى الدراسات والأدبيات السابقة، وكذا توفير معلومات عن مرفق البلدية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

6- مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1- التكنولوجيا:

عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، كلمة تكنولوجيا كلمة معبرة، ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة "تقنية"، والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا" وهي مكونة من مقطعين هما:

لغة: تكنيك: والذي معناه "الطريق أو الوسيلة"

لوجي: التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها :"علم الوسيلة"والذي يستطيع به الإنسان أن يبلغ ما يريد.[1]

اصطلاحا: هي مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث.[1]

التعريف الإجرائي: هي الآليات الحديثة التي وجدت لمساعدة الموظفين في إنجاز أعمالهم.

---

[1] وفاء دواوي :**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية الخدماتية** ،دراسة حالة (مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية) ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة د/يحي فارس بالمدية ،2017،ص07.

2- المعلـــــومات:

لغـــة: إن أصل كلمة معلومات "Information" يعود إلى اللغة اللاتينية التي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم في الفرنسية بصيغة المفرد للدلالة على المعلومة، وتستخدم الكلمة كمحتوى لعمليات الاتصال، بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة و الإعلام.

بينما كلمة معلومة في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" وترجع إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.

أما كلمة معلومات"Information" في اللغة الانجليزية فهي نفس كلمة معلومات باللغة اللاتينية التي تعني نشاطا اتصاليا.

اصطلاحا: يعرف مصطلح المعلومات بأن التعبير الحقيقي أو الملموس للعمليات المعرفية التي تحدث في العقل الإنساني، وبالتالي فالمعلومات هي منتجات أو مخرجات العملية المعرفية التي تتمثل في شكل كيان مادي.[2]

أوهي حقائق نهائية تستنتج من البيانات بعد معالجتها وتصلح لاتخاذ القرارات بصورة مباشرة.[3]

التعريف الإجرائي:

هي البيانات التي يتم معالجتها في المؤسسة حتى أصبح لها معنى ثابت ذات نسق.

7- نـــوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات المسحية، حيث تهتم هذه الأخيرة بدراسة المشكلة كما هي في واقع الحال لدى عدد كبير من الأفراد في مؤسسة كبيرة أو في منطقة معينة من أجل توجيه العمل في الوقت الحاضر وفي المستقبل القريب وقد تشمل أحيانا جميع أفراد مجتمع الدراسة إذا كان صغيرا أو تشمل عينة منه، وقد تجمع البيانات التي تتعلق بعدد

كبير من العوامل المناسبة أو بنود منتقاة منها. ودراسة المسح الاجتماعي تتناول دراسة الظواهر والأحداث الاجتماعية التي يمكن جمع معلومات وبيانات رقمية وكمية عنها، كما

يتناول المسح الظواهر التي تكون في أغلب الحالات موضع تذمر وشكوى من أجل دراستها ووضع الخطط الكفيلة بإدخال تحسينات عليها.[4]

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي،**تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها** ،الأفاق المشرقة للنشر والتوزيع ،عمان ، ط1،2010،ص20،19.

[2] د.منال هلال المزاهرة : **تكنولوجيا الاتصال والمعلومات** دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ،ط 1 ،2014، ص28،27.

[3] عبد المالك ردمان الدناني ،**الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت** ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ، ط1،2013، ص21

[4] جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع،2007، ط 1، ص175 .

8- منهج وأدوات الدراسة:

إن أي بحث علمي يحتاج إلى منهج يسير عليه من أجل الوصول إلى نتائج موضوعية، وإذا أردنا تعريف المنهج العلمي فهو فن التنظيم الصحيح لسلسة من الأفكار، إما من أجل الكشف عن حقيقة نكون بها جاهلين، وإما البرهنة عليها للآخرين حيث نكون بها عارفين[1]، أو هو أسلوب منطقي ملازم لكل عملية تحليل ترتدي الطابع العلمي كونه يجمع أكثر من عملية تتلاقى جميعا عند بلوغ هدف واحد فالعمليات الجزئية تصبح مركبة في إطار المنهج ويتسم كل منهج بدور جزئي يخدم بلوغ الهدف الشامل للبحث.

وموضوع بحثنا هو "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة في البلدية" ينتمي إلى الحاضر وغايتنا طرح البحث معرفة مختلف جوانبه ،فإن دراستنا تندرج تحت الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى تصوير الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع والتعرف على خصائصها الممكنة، ثم تصنيفها وتحليلها لاستخلاص النتائج لذا فالمنهج المتبع هو المنهج دراسة الحالة .

إن كلمة حالة في اللغة العربية تعني حال الشيء، سواء كان شخصا أو حيوانا أو جمادا أو تنظيما ،وهي تفيد كينية هذا الشيء أي ماهو عليه من وضع، من حيث تكوينه الخاص في إطار المحيط المتفاعل معه. ويقابل كلمة حالة في اللغة الفرنسية "Le Cas"، والتي تشير إلى الوضعية "Situation" التي عليها الشيء، لذا فإن دراسة الحالة في اللغة العربية يقابلها في اللغة الفرنسية مصطلح "Etude De Cas" المستخدم في البحث العلمي للدلالة على تلك لدراسة المتعمقة لحالة فردية معينة، بغض النظر عن طبيعة هذه الحالة سواء كانت فردا أو جماعة أو هيئة سياسية أو اقتصادية أو مؤسسة إعلامية[2].

وقد عرف الباحث "منير حجاب" [3]منهج دراسة الحالة بأنه اختيار عدد محدود من الحالات أو المفردات الممثلـــة لمجتمع البحث ودراستـها دراسـة شاملـة متعمقـة في محـاولة لفهـــم ووصف كل حالة على حدا، وتحليل العوامل والقوى الداخلية في كل حالة منها، والعلاقات بينهما، ومدى الترابط بين هذه العوامل، وذلك بهدف التعرف على الخصائص المشتركة بين هذه الحالات، كما انه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بفرد أو مؤسسة أو نظام اجتماعي، وهو

---

[1] وفاء دواوي: المرجع السابق، ص7

[2] د.أحمد بن مرسلي : **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال** ،ديوان المطبوعات الجامعية ،ط 4 ،2010،ص 302.

[3] محمد منير حجاب، **الاتصال الفعال للعلاقات العامة**، الفجر للنشر والتوزيع ،عمان ، ط 1 ، 2007 ،ص 56 .

يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة، وبغيرها من الوحدات المدروسة والمتشابهة.[1]

وحسب الدكتور أحمد بن مرسلي فإن دراسة الحالة هي البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه ،حيث تقوم هذه الدراسة على افتراض أن كل حالة قابلة للدراسة ، تكون مع المجال الذي تتفاعل داخله وحدة وكلا، وبالتالي لا يمكن أبدا فهم معاني الجوانب المبحوثة، وأهميتها على مستوى أي حالة مهما كان نوعها خارج إطار المجال الذي تتفاعل وسطه .

وتعددت الآراء حول تصنيف دراسة الحالة فمنهم من اعتبرها دراسة مسحية للحالات الفردية، أي تقوم على تصوير الوضع الراهن الخاص بالحالة المدروسة كما هي في الطبيعة، بفضل جمع المعلومات الخاصة بالعناصر المكونة لها، وبالعلاقات السائدة داخلها، على غرار ما يحدث على مستوى إنجاز الدراسات المسحية.[2]

وهناك من اعتبرها نوعا دراسيا ضمن البحوث الوصفية مثل الأستاذ "رابح تركي"، و الأستاذ"محمد زيان عمر"الذي اعتبرها دراسة مسحية،وغيرهما من أدرجها ضمن الدراسات التي تتناول الحالات الفردية في أزمنتها الثلاث(الماضي، الحاضر، المستقبل) بمعنى أن دراسة الحالة هي دراسة تاريخية عندما تقوم على دراسة الحالات الفردية التي هي في طي الماضي وهي دراسات مسحية في حالة تناولها للوضع القائم (الحاضر) بالوصف والتحليل للحالات الفردية ،وهي كذلك دراسات تجريبية عندما يقوم فيها الباحث بإخضاع العوامل المكونة لها إلى سلسلة اختبارات تجريبية ،قصد التوصل إلى نتائج علمية يستفيد منها مستقبلا في أبحاثه العلمية.

هذه فيما يخص وجهات النظر المقدمة بشأن دراسة الحالة التي كانت متباينة من باحث إلى آخر، وعدم الاتفاق يرجعه الدكتور احمد بن مرسلي إلى اعتماد كل باحث خاصة في العلوم الاجتماعية والإنسانية في عرض موقفه العلمي تجاه قضية معينة، أو شرحه لنقطة خاصة على أسس علمية غير تلك المعتمدة من طرف الباحثين .[3]

لكن الشيء الواضح بالنسبة لدراسة الحالة، أنها دراسات تقوم على البحث المتعمق للوضع الكلي الخاص بحالة فريدة غير معروفة من قبل.

---

[1] محمد منير حجاب، **المرجع السابق** ،ص 56.

أحمد بن مرسلي ، المرجع السابق، ص 303.[2]

[3] و[3] د.أحمد بن مرسلي، المرجع السابق، ص304.

كما يعرف هذا المنهج على انه طريقة لدراسة وحدة معينة دراسة تفصيلية عميقة بغرض استيفاء جميع جوانبها، والخروج بتعميمات تنطبق على الحالات المماثلة لها.[1]

وبحوث دراسة الحالة تختلف عن البحوث المسحية التي هي أيضا دراسات وصفية ، من حيث كون هذه الأخيرة تقوم على الدراسة الكمية للواقع المدروس المكون عادة من عدد كبير من الوحدات في شكل مسح أفقي لها عكس البحوث محل الطرح ،التي تعالج عادة تلك الحالات المنفصلة المتميزة بطابعها الفريد ،أو تلك الأكثر تمثيلا للحالات الأخرى في المجتمع الأصلي.

ويستخدم منهج دراسة الحالة في البحوث التجريبية، لكن هذا بصورة أكثر في العلوم الطبيعية والطبية، حيث يهتم الباحث على دراسة حالة مرضية (غريبة) بإجراء سلسلة من الاختبارات التجريبية قصد التوصل إلى نتائج تمكنه من الاستفادة منها مستقبلا.[2]

وفي دراستنا هذه اعتمدنا هذا المنهج لأنه يأخذ حالة واحدة سواء على انفراد أو نظاما أو مجتمع، فكانت بلدية عين بوسيف هي التي اخترناها لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة بصفة معمقة تناولنا فيها جميع الجوانب المتعلقة بهذا المرفق العمومي، وحاولنا الوصول إلى نتائج حقيقية بكل موضوعية بالاعتماد على مختلف أدوات البحث العلمي ومحاولة الإلمام بجميع الجوانب المهمة للدراسة.

9- أدوات جمع البيانات:

قد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع البيانات والمعلومات حول مشكلة الدراسة أو الإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها. ويجب على الباحث أن يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته، وأن يكون ملما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي لقد تم الاعتماد في هذا البحث على أداة "الاستبيان"، الذي يعرف على أنه: أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث.[3] عن طريق استمارة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها،[4] كما تم الاعتماد أيضا على المقابلة و الملاحظة.

تعريف الاستبيان:

---

[1] عامر مصباح، **منهجية البحث العلمي السياسية والإعلام**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 2، 2010، ص 87.

1 أحمد بن مرسلي، المرجع السابق، ص304.

[3] د عمار بوحوش ، محمد محمود ذنيبات، **مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث**، ديوان مطبوعات الجامعية، ط 1، 2003، ص 82

[4] و[3] د. عمار بوحوش، محمد محمود ذنيبات، **المرجع السابق**، ص 82.

الاستبيان كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر ،بمعنى أوضحه وعرفه وهو بذلك توضيح وتعريف لهذا الأمر في البحث العلمي ،ومنه فغن الاستبيان هو تلك القائمة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعة لتقدم إلى المبحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، لتوضح الظاهرة المدروسة، وتعريفها من جوانبها المختلفة.

يعرف الاستبيان في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل الاستقصاء ،الاستفتاء الاستبار، وكلها كلمات تفيد الترجمة الواحدة لكلمة: Questionner أوSondage في اللغة الفرنسية[1].

والاستبيان هو من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في منهج المسح ، حيث يتم استعمال الاستمارة التي هي نموذج الأسئلة التي تطرح على الأفراد بغية الحصول على معطيات ،وبيانات معينة، فهي نظام يتضمن مجموعة من الأسئلة و التساؤلات و الاستفهامات حول موضوع الدراسة ،حيث أنها تسهل العمل وتيسره.[2]

ويعتبر كذلك أداة تمكن الباحث من جمع البيانات الخاصة بالدراسة في شكل أسئلة مقننة مفتوحة أو مغلقة توجه إلى المبحوثين قصد الحصول على معلومات حول قضية معينة أو تجاه موقف معين.[1]

وتم اعتماد هذه الأداة في دراستنا للأسباب التالية:

- الجمهور المستهدف والمتمثل في زوار مرفق البلدية، يتميز بضخامة العدد والتشتت بالشكل الذي يحد من إمكانية استخدام أساليب أخرى كالمقابلة لهذا العدد الكبير في حين يستطيع الاستبيان تغطية عدد كبير من الأفراد حسب العينة المختارة.
- استهدفت الدراسة دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة في مرفق البلدية وهي معلومات يمكن الوصول إليها من خلال الاستمارة.
- كلفة أقل: إن اقتصار جمع البيانات عن عدد محدد من عناصر الدراسة بدلا من جميع أفراد وعناصر المجتمع يعمل على تقليل الكلفة المادية للبحث.
- اختصار الوقت والجهد.
- سرعة الوصول إلى النتائج بما يحقق أهداف الدراسة.
- دقة كبيرة في النتائج خصوصا في حالة التجانس النسبي بين أفراد مجتمع الدراسة.

ومن أجل تصميم استبيان الدراسة تم إتباع الخطوات التالية:

---

[1] د. احمد بن مرسلي، **المرجع السابق**، ص 220.

- تحديد موضوع الدراسة.
- صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي، بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة وبلغة بسيطة ومفهومة.
- إعداد الاستبيان في صورته المبدئية.
- إجراء اختبار تجريبي على الاستبيان عن طريق عرضه على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل اعتماده بشكله النهائي من أجل معرفة فهمهم له والوقوف على أي غموض فيه لتصحيحه.
- إخضاع الاستبيان إلى التحكيم من خلال عرضه في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين في جامعة يحي فارس بالمدية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال وذلك للحكم على الاستمارة والاسترشاد برأيهم والتعرف على وجهة نظرهم وملاحظتهم حول محاورها ودرجة موافقة الفقرات لأغراض الدراسة ووضوح الصياغة وسلامتها وأي اقتراحات يرونها مناسبة.
- إعداد الاستبيان في شكله النهائي أو صورته النهائية، لتوزيعه على المبحوثين من أفراد مجتمع البحث.

وتتضمن الاستمارة الإستبيانية 21 سؤال قسمت في 4 محاور وكانت عناوينها كالتالي:

- المحور الأول: البيانات الشخصية.
- المحور الثاني: مدى إقبال المواطنين على مرفق البلدية.
- المحور الثالث: وسائل العلاقات العامة في بلدية عين بوسيف.
- المحور الرابع: تقييم الجمهور الخارجي لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة في البلدية.

02 – المقابلة: هي أداة من أدوات جمع المعلومات، ووسيلة من الوسائل التي يتم عن طريقها ملء صحائف الاستقصاء لمفردات البحث، وتعتبر المقابلة الشخصية وسيلة مستقلة شانها شأن الاستقصاء أو الملاحظة أو التجربة في الحصول على البيانات الأولية، لاسيما في حالة الرغبة في الحصول على معلومات ممن لا يعرفون القراءة والكتابة.[2]

---

[1] غازي عناية، **البحث العلمي للبكالوريوس ماجيستار دكتوراه**، دار المناهج للنشر، عمان، ط 1، 2008، ص 81.
د. عمار بوحوش، محمد محمود ذنيبات، **المرجع السابق**، ص 75.[2]

ومن خلال ذلك فإن المقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث و المبحوث الواحد أو أكثر، في شكل مناقشة حول موضوع معين أو عدة مواضيع قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء أو مواقف محددة، وتعرف المقابلة في اللغة الفرنسية بمصطلح "L'interview De Recherche".

3- الملاحظة: إن الملاحظة كلمة مشتقة من الفعل الثلاثي لحظ، وهي تعني في اللغة العربية النظر إلى الشيء ويقابلها في اللغة الفرنسية "Observation".

أما الملاحظة في البحث العلمي فهي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن التعرف على أنماط معيشتهم، ومشاكلهم اليومية، أو هي عملية مقصودة تسير وفق الخطة المرسومة للبحث في إطار المنهج المتبع هدفها ينحصر في مشاهدة جوانب الدراسة.[1]

10- مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع البحث مجموع محدد ومحدود من المفردات (أي العناصر والوحدات المحددة سابقا) بمعنى جميع المفردات التي يقوم الباحث بدراسته، ويقصد بمفردات البحث الجزء الأساسي المكون للمجتمع البحثي أي الأجزاء المكونة لمجتمع البحث.[2] ويعد الانتماء على الحصر الشامل أي الدراسة الكلية لمفردات المجتمع المبحوث أمرا صعبا حيث يؤدي بالباحث إلى مواجهة صعوبات وعراقيل كثيرة تمنعه من الوصول إلى الأهداف التي يسعى إليها للوصول إلى نتائج دقيقة وصحيحة وهذا خصوصا إذا كانت مفردات المجتمع المبحوث حجمها كبيرا جدا وشاسعة.

وهذا هو الذي تعرضنا إليه في هذه الدراسة حيث يتمثل مجتمع بحثنا في زوار مرفق البلدية بعين بوسيف .

11- عينة البحث: يعتمد الباحثون في إجراء بحوثهم الميدانية، وغيرها من الأبحاث الأخرى على طريقة العينة المأخوذة من مجتمع البحث، للوصول إلى المعلومات والحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة.[3]

والباحث خلال دراسته المختلفة للظواهر المتنوعة يواجه صعوبة ضخامة مجتمع البحث، وشساعته لدرجة يصعب عليه القيام بدراسة كل الوحدات المكونة له، ونظرا لارتباط هذا الانجاز

---

[1] د. احمد بن مرسلي، **المرجع السابق**، ص203، 213، 214.

[2] و[2] أحمد بن مرسلي: المرجع السابق، ص 99،288.

بآجال محددة، لابد من احترامها ولعوامل أخرى يلجأ الباحث إلى أسلوب العينة، حيث يقوم باختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيارا عشوائيا أو منتظما، أو تحكيما قصديا ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع البحث المادة الأساسية للدراسة.[1]

يعرف محمد عبد الحميد العينة على أنها: عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجيا ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة.

يشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع.[2]

ونظرا لطبيعة الموضوع المتمثلة في جمع المعلومات من زوار مرفق البلدية بعين بوسيف، وقع اختيارنا في دراستنا على العينة القصدية وهي: العينة التي يتعمد الباحث أن تكون من حالات معينة أو وحدات معينة لأنها تمثل المجتمع الأصل، حيث تساعد في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكن من المحتمل إعطاء وزن أكبر للمجموعات الأسهل وصولا ضمن مجتمع الدراسة.

وعينة دراستنا متمثلة في 60 مواطن من كلا الجنسين، 40 ذكر 20 أنثى من زوار بلدية عين بوسيف ولاية المدية ، تتراوح أعمارهم من 15 إلى 55 سنة أغلبيتهم عمال ومتعلمين في الأطوار الثلاث المتوسط والثانوي، والجامعي.

12- الإطار الزماني والمكاني للدراسة:

لمعالجة الإشكالية، وتحقيق أهداف الدراسة المرجوة كانت محددات دراستنا كالتالي:

1 الإطار المكاني:

يتمثل مكان إجراء الدراسة الميدانية بمقر بلدية عين بوسيف الكائن بوسط مدينة عين بوسيف بجوار المركب الجواري الرياضي ، كما تم توزيع استمارة الاستبيان في نفس البلدية.

2 الإطار الزماني:

دامت الدراسة حوالي شهر ابتداء من 01 أفريل 2018 إلى غاية 30 أفريل 2018.

13- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:وفاء درواوي،"دور تكنولوجيا المعلومات ولاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمديرية الخدماتية"، دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية، مذكرة ماستر

---

[1] د. أحمد عبد الله ومصطفى محمود أبو بكر، **البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية)** الدار الجامعية، الإسكندرية،2001-2005 ص 55.

[2] د محمد عبد الحميد، **البحث العلمي لدراسات الإعلامية**، عالم الكتب، مصر، ط 2، 2004، ص 133.

تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة يحي فارس، المدية،2017/2016، حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية، والتي عالجت الإشكالية التالية:[1]

ماهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية؟

لمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

1- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ ماهي أهم أبعادها؟

2- ماهو واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز؟

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية :[2]

- تكنولوجيا الاتصال والمعلومات هي ربط بين ما كان سابقا وماهو موجود حاليا مثل ربط الكمبيوتر بالانترنيت وصولا إلى استعمال البريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في فتح قنوات مختلفة للتواصل ومرور المعلومة داخل المؤسسة.
- يساهم التحكم في الوسائط الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في فتح مجالات متعددة للعمال والتواصل فيما بينهم بشتى أنواع الاتصال الداخلي وإزالة عوائق مختلفة.

الدراسة الثانية: حورية بولعويدات،"استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بشرق، قسنطيمة، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة،2008/2007، حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق لولاية قسنطينة والتي عالجت الإشكالية التالية: **ماهو واقع الاستخدام الفعلي لتكنلوجيا الاتصال الحديثة ؟**[3]

ولمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات نذكر منها :

1- ماهو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنيت، شبكة الانترانيت ، شبكة الاكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

---

[1] و [2] وفاء درواوي: المرجع السابق،ص139،138،5

[3] حورية بولعويدات،"استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بشرق، قسنطينة، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة،2008/2007،ص5

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

وتوصلت للنتائج التالية:[1]

- إن استخدام الحاسوب احتل المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام تليه الانترانيت ثم الانترنيت ثم الاكسترانيت نظرا لأهمية كل منها .

- يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلت إلى أن نسبة استخدام التكنولوجيا تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية كبيرة في توجيه وترتيب أفكار الباحث ومساعدته على معرفة الخطوات التي يمكن أن ينتهجها في دراسته من خلال ما يستفاد من مضمونها وما يستخلص من النتائج المتوصل إليها.

اعتمدنا على هذه الدراسات للتأصيل النظري والمعروض للدراسة، إلا أن دراستنا تتميز عن الدراسات السابقة بكونها عالجت موضوعا مشابها من حيث استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنها تختلف من حيث الحالة المقصودة بالدراسة وهي مرفق البلدية في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعصرنة قطاعات الدولة العمومية، وهذا ما يثير اختلافا وتميزا في الدراسات عن بعضها البعض.

صعوبات الدراسة:

بشكل عام تتمثل صعوبات الدراسة في النقاط التالية:

- ندرة المراجع وقلة الدراسات السابقة والبحوث المتخصصة في موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مرفق البلدية الجزائرية.

- الدراسة تتمحور حول المرفق المحلي والتي تتميز بخصائص مميزة عن باقي المؤسسات .

- صعوبة ملء الاستبيان مع المواطنين وهذا دفع بنا إلى اختيار عينة قصدية تتمثل في الطبقة المتعلمة .

[1] حورية بولعويدات، المرجع السابق،ص135.

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تمهيد:

لقد شهد العالم المعاصر تطورا سريعا ومذهلا في مختلف جوانب الحياة، خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، سواء من حيث الاستخدام أو التأثير، وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في تعزيز ظاهرة العولمة، حيث اختزلت الزمان والمكان حتي أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة نتناول في هذا الفصل في ثلاثة مباحث **المبحث الأول** تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال **والمبحث الثاني** نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال **والمبحث الثالث** نتطرق فيه الى أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال **والمبحث الرابع** تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال "TIC" ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، والفلسفة.

لقد ظهر المفهوم الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم تكنولوجيا الإعلام الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية، وفي اليابان باسم الكمبيوتر والاتصال، وفي بعض دول أوروبا (اسبانيا،فرنسا) باسم الاتصال عن بعد والمعلوماتية.[1]

بحيث بعرف رولي"Rowley" تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات، ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية "Hardware"، أو البرامج "Software"، ولكم يعود كذلك إلى أهمية ودور الإنسان ، وغاياته التي يرجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته.[2]

---

[1] د فيصل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ، دار الثقافة ، عمان ، ط1،2010، ص26

[2] حسين محمد أحمد عبد الباسط: **التطبيقات والأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم الجغرافيا**، مجلة التعليم بالانترنيت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية ، العدد 05 ، مارس 2005، ص 3

وتعرف كذلك بأنها عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة المعلومات وتسويقها، وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة، ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات ونظم الاتصالات الحديثة.

أما جون لودن وكنت لودن "Kenneth Loudon – Jane Loudon " فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغييرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها " أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات:[1]

- **العتاد المعلوماتي**: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة.
- **البرمجيات**
- **تكنولوجيا التخزين**: تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية، وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.
- **تكنولوجيا الاتصال**: تتكون من وسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد، وتعمل على نقل المعطيات من مكان غلى آخر ، بحيث بمكن وصول الحواسب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديوهات.
- **الشبكات** : تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات والموارد.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن تكنولوجبا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها، وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تميز الاتصال من خلال خمس ثورات أساسية، تمثلت الثورة الأولى في تطور اللغة والثانية في تدوين اللغة، واقترنت الثالثة باختراع الطباعة في منتصف القرن التاسع عشر (19)، وبدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة في نهاية القرن التاسع عشر(19)،[2] من خلال اكتشاف الكهرباء والموجات الكهرومغناطيسية، التلغراف والهاتف، و التصوير الضوئي والفوتوغرافي،والسينما،ثم ظهور

---

[1] شادلي شوقي :**اثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال**، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة ورقلة، العدد السابع 2010/2009، ص 261.

[1] سميرة كرامة:دور نكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقرت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ،تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2011، ص 24

الإذاعة والتلفزيون في النصف الأول من القرن العشرين(20)، وصاحب كل ثورة من الثورات نظم جديدة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فكانت هذه المرحلة من أهم منجزات هذا العصر التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، وأطلق عليها العديد من الباحثين بأنها ثورة الاتصال الخامسة، فكان الهاتف وسيلة اتصال انتشرت في بداية القرن العشرين(20)، وتلاها التلفزيون في منتصف القرن والانترنيت في أواخره، ولم يكن مخترع الهاتف يتصور أن جهازه سيكون واسطة محادثة بين أنحاء العالم كافة في أي مكان بهاتف جوال يمكن ربطه بالحاسوب لغرض الاطلاع على محتويات الانترنيت، وعندما قدم عالم الاتصال المعروف "ماكلوهان" فكرته عن القرية الكونية في المرحلة

التي عقبت عام 1900، حيث كانت فكرته تتضمن شبكة الاتصالات عن بعد، والتي ستسحب على أجزاء العالم من اجل إتاحة المعلومات لكافة الشعوب، ولهذا يمكن القول أن المقولة التي أطلقها العالم الاتصالي في سنة 1964 عصر الاتصال الالكتروني قد تحققت بل تحققت رؤية هذا الخبير الإعلامي الذي يرى أن انتشار وسائل الاتصال الحديثة وشيوع استخدامها ، قد حول العالم إلى قرية الكترونية صغيرة، ومشهد عقد الثمانينات تطورا واسعا في وسائل الإعلام نتيجة التطورات التكنولوجية التي أحدثتها ثورة معلوماتية، وتطوير شبكات الهاتف بإدخال وسائط مثل الألياف الصوتية البصرية، والأقمار الصناعية لتسريع بث، ونقل وتلقي المعلومات، لذا فإن نشأة الإعلام وتطوره ارتبط بالتطورات التكنولوجية على مستوى الوسائل والمستويات الأخرى كافة منها المؤسسات الصناعية المنتجة للتكنولوجيا، وانتاجاتها المتعددة ،فهناك تكنولوجيا الالتقاط للإرسال والتخزين وللارتداد، كما هناك تكنولوجيا للخدمات والتسلية والترفيه ،فضلا عن تكنولوجيا الاستماع والرؤية ويمكن القول أن وسائل الإعلام مرت بمرحلتين :

- مرحلة وسائل الإعلام التقليدية (الصحافة، الإذاعة والتلفزيون)
- مرحلة وسائل الإعلام الحديثة (الانترنيت والوسائط المتعددة)[1]

المبحث الثالث: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

[1] عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ، ط2013، ص88- 91

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة، والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية، والتدهور البيئي، كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا.

- كما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية، فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا.

- تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات، والمعارف، وترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.[1]

- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو انتمائهم العرقي أو القومي أو الديني ، فهي تساعد على التسوية بين القوة ،وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي وبوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق.

من كل ما سبق تتبين أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هان في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية لما لها من خصائص متميزة، وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية.

فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار، وتتخطى بذلك الحدود الجغرافية، والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة، تنوع المعلومات، والبرامج التفتيشية والتعليمية لمختلف شرائح المجتمع، وهي متاحة في أي مكان وزمان بتكلفة معقولة في المتناول، فهي تعد مصدر مهم للمعلومات، سواء للأشخاص أو للمؤسسات بمختلف أنواعها، أو الحكومات، كما أنها تلعب دورا مهما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها. لهذا من الضروري الاهتمام بتطوير هذه التكنولوجية، وتعميم استخدامها بشكل فعال على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور.[2]

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

---

[1] سميرة كرامة:المرجع السابق ص 24

[2] سميرة كرامة : المرجع السابق، ص 25

من بين الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نذكر:[1]

1- **الفعالية**: وتعني أن نستعمل هذه التكنولوجيا يكون مستقبل ومرسل في آن واحد، كما يمن للأطراف في عملية الاتصال تبادل الأدوار.

- **غير محددة بوقت**: بمعنى انه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الالكتروني (Email).
- **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيات الجديدة (Ntic) مثل حالة الانترنيت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الانترنيت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.
- **الاتصال عن طريق النت:** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

2- الحركية: تعني أن المستعمل يمكن له الاستفادة من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.[2]

- **عملية تحويلية**: أي يكمن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثل إرسال رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الالكترونية.
- **عملية الكشف عن الهوية**: يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة، ويمكن التحكم فيها مثل حالة التراسل من المنتج إلى المستهلك.
- **التوزيع**: تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد اكبر من الأشخاص.[1]

3- **العولمة**: هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم، و تسمح بتدفق رأس مال العولمة في عاصمة المعلومات، لامركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن تتجاوز مشكل الزمن والمكان.

4- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وهذا يعتبر كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم والنظام.

5- اللاجماهيرية: تعني إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل.

---

[1] حسن رضا النجار: **تكنولوجيا الاتصال، المفهوم والتطور**، المؤتمر الدولي للإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة لعالم جديد ، جامعة البحرين ،9/7 افريل 2009، ص 506.

[1] و[2] حسن رضا النجار: المرجع السابق ، ص 495.

كما أنه هناك سمات وخصائص أخرى هي:

- ✓ الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
- ✓ الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل في الاتصال.
- ✓ الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية إلى الاعتماد على الثورة الفكرية.
- ✓ الاهتمام بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء الأعمال.
- ✓ ظهور الانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي .[2]

المبحث الرابع : تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال

1- الانترنيت:

أولا- تعريف الانترنيت: مع نهاية القرن العشرين وبداية الألفية الجديدة أصبحت شبكة الانترنيت بصفة خاصة همزة الوصل بين مجتمعات العالم ،والمحرك الفعال لمختلف الأنشطة والمجالات لجميع فئات المجتمع على المستوى العالمي، وقد شهد العالم زيادة مطردة في إعداد مستخدمي الانترنيت وخاصة الشباب، أما فيما يتعلق بعدد مستخدمي الانترنيت فيلاحظ أن عددهم يتضاعف بدرجة كبيرة مقارنة بعدد جمهور وسائل الاتصال الأخرى، حيث يلاحظ أنه بينما أخذ الراديو وقتا من 40 إلى 50 عاما ليبلغ عدد مستمعيه الخمسين مليونا،وأخذ التلفزيون (10) عشرة سنوات ليصل عدد مشاهديه لنفس هذا الرقم، نجد أن الانترنيت كوسيلة اتصال تجاوز عدد مستخدميها رقم الخمسين (50) مليونا في مدة لم تتجاوز أربعة(04) سنوات منذ ظهورها وفقا لاتحاد الاتصالات الدولية، ولقد تعدى هذا العدد في جوان 2011 مليارين مستخدم، وهو ما يزيد عن 30% من عدد سكان العالم[3]

والانترنيت "Internet" لغويا مشتقة من شبكة المعلومات الدولية، أي اختصار للاسم الانجليزي "International Net Work"، ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة "Net The"، أو الشبكة العالمية "World Net"، أو الشبكة العنكبوت "the web"، أو الطريق الالكتروني السريع للمعلومات "Electronic super Hiya Way" أو شبكة الشبكات "Network Of Network".

---

[2] حناشي توفيق: **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة 2010 ، ص 36

[3] فائز موسى يونس ، **شبكات الحاسوب**، دار راتب الجامعية، بيروت، لبنان، ط 1994 ، ص 19 .

والفرق بين شبكة الحواسيب العادية والانترنيت هو أن شبكة الحواسيب تعتمد على أجهزة وبرامج محددة، ولها محدودية في المعلومات، في حين أن شبكة الإنترنيت تتميز باللامحدودية في الأجهزة والمعلومات، فهي موجودة أينما كنا ومداها واتساعها وتنوعها كبير.[1]

عرف الباحث فيليب كو"Philippe Queau" الانترنيت على أنها صورة من صور الطريق السريع للإعلام والمعلومات، وهي في نفس الوقت حل علمي فعال لمشكل يصعب حله، واتصال مرن وعالمي للمعطيات بين الأدمغة الالكترونية مختلفة التصور، ويرى الأستاذ يان بوتان "Yann Boutin" أنها شبكة اتصال مثل الشبكات الهاتفية أو الشبكات الرقمية لتبادل الخدمات وهي اختزال لعبارة "Interconnections Of Net Works" فهي عبارة عن شبكة ما بين الشبكات، وهي مجموعة الأجهزة الالكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا، والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة، وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى، ومنه يمكن تعريف شبكة الانترنيت على أنها مجموعة من الحواسيب المترابطة فيما بينها لتسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات بين مختلف أنحاء العالم.[2]

والانترنيت شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في عشرات الدول، و وهي تستخدم بروتوكول النقل والسيطرة، وبروتوكول انترنيت الذي يرمز لها "Tcp/Ip" لتامين الاتصالات الشبكية(Interne Protocol)، (Transfer And Control Protocol).[3]

إن ظهور الانترنيت في مجال الاتصالات أحدث تغييرات كبيرة وقد استعملت من طرف مجموعة من الباحثين في مجال الرسائل الالكترونية، وتبادل المعلومات والوثائق حيث إن الاتصالات تشكل مع الواب"web" وعامة لأداة قوية.[4]

كما شهدت الانترنيت عبر تطورها عدة مراحل يمكن أن توجز فيما يلي:[5]

- في عام 1957 أمر الرئيس الأمريكي(إيزنهاور) إيجاد قاعدة بيانات وتأمينها من التلف والضياع في حالة قيان حرب نووية.
- في عام 1969 تم إنشاء وكالة البحوث المتقدمة الأمريكية "Arpanet".

---

[1] عبد المالك ردمان الدناني، المرجع السابق، ص 36

[2] بختي ابراهيم وشعوبي محمد فوزي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة**، مجلة الباحث ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، العدد السابع،2010/2009 ،ص54.

[3] طارق طه، **نظم المعلومات و الحاسبات الآلي (من منظور إداري معاصر)**، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية ، مصر، 2008 ، ص434

[4] Michel vollel.economie des nouvelles technologies.4 edition.economica.paris.1997.p123.

[5] عبد المالك ردمان الدناني ، المرجع السابق، ص51

- في عام1971 تم ربط (15) خمسة عشر هيئة وجامعة بالانترنيت بما فيها الناسا "NASA".
- في عام 1972 عقد المؤتمر الدولي الأول لاتصالات الحاسوب ،وظهرت خدمة البريد الالكتروني (Email) على Arpanet .
- في عام 1979 برزت خدمة المجموعات الإخبارية Usenet .
- في عام 1982 ظهر بروتوكول(Tcp/Ip) الذي بدا البحث في تطويره عام 1977
- في عام 1984 انتقلت إدارة (Arpa) إلى مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية Nsf.
- في عام 1985 ارتفع عدد مراكز المعلومات المرتبطة بالشبكة 2000 مركز.
- في عام 1989 تم ربط(كمبيوسيرف) للشبكة لتصبح أول شبكة تجارية بالانترنيت، وبلغ عدد الحواسيب المرتبطة بالشبكة حوالي مائة ألف حاسوب.
- في عام 1990 تم فصل (Arpa) عن الخدمة ودخلت Nsf Net إلى الانترنيت.
- في عام 1992 بدأت خدمة البحث بواسطة الشبكة www.
- في عام 1993 توفر إمكانية نقل الصور عالية الجودة، والصوت عبر مسارات اتصال عالية السرعة.
- في عام 1994 بدا استخدام الشخصي للانترنيت بشكل واسع وتزايد عدد المراكز المرتبطة فيها إلى ثلاثة(03) ملايين مركز.
- في عام 1995 بدا تواجد خدمة الانترنيت في الأقطار العربية بشكل تجاري.[1]

وتتصف شبكة الانترنيت بثلاث خصائص رئيسية هي:[2]

1- **شبكة شبكات** (Network Of Network): بمعنى أن الانترنيت هي شبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة من الحاسبات الآلية سواء عامة أو خاصة.

2- **مستخدمو الشبكة مجهولون** (Anon mous): نظرا لأنها شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون من مختلف دول العالم وبالتالي فهم مجهولون لبعضهم البعض.

3-ذات قدرات غير محدودة: ويقصد بذلك أن أداة الشبكة لا ينخفض بزيادة عدد مستخدميه فهذا العدد لا يمكن التحكم فيه، لأنه مجهول.[3]

---

[1] عبد المالك ردمان الدناني : المرجع السابق، ص51-52

[2] طارق طه ، المرجع السابق ، ص 463

[3] د.طارق طه : المرجع السابق ،ص 463

كما تتصف بمجموعة أخرى من الخصائص نذكر منها :

الاندماج وتعدد الوسائط، الانتشار، التفاعلية، سهولة الاتصال، سهولة وسرعة نقل وتخزين المعلومات والبيانات، سهولة البحث.

ثانيا- خدمات الانترنيت: توفر الإنترنيت العديد من الخدمات نذكر منها:

- ✓ **خدمة البريد الالكتروني**: يعد البريد الالكتروني من أول الخدمات التي تم تطويرها على الانترنيت ، وبالرغم من أن الهدف الأصلي لوجود شبكة تربط المواقع البعيدة عن بعضها البعض،[1] كما يعتبر البعض البريد الالكتروني من الاستخدامات الشائعة، والتي توفر إمكانية الاتصال بالملايين من البشر حول العالم[2].
- ✓ **خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية www (Word. Wide. Web):** وتسمى أيضا بالنسيج العالمي الواسع، ويطلق عليها خدمة الويب، فهي من أكثر الخدمات استخداما في الانترنيت، ويمكن من خلالها الإبحار في مختلف المواقع على شبكة الانترنيت، وتصفح ما فيها من صفحات عن طريق وسائط متعددة قد تكون مكتوبة أو مرسومة أو بالصوت أو بالصورة، كما تعد هذه الخدمة وسيلة من وسائل الترويج والدعاية والإعلان على مستوى المحلي والإقليمي والعالمي.[3]
- ✓ **خدمة برتوكول نقل الملفات Ftp:** وهو بروتوكول يستعمل لنقل الملفات عبر شبكة الانترنيت كتحميل بعض الملفات في جهاز خادم بعيد، ويستعمل مسيرو المواقع الالكترونية المعروفة بالواب ماستر"Webmasters"، هذا البروتوكول لإرسال التحديثات اللازمة إلى الأجهزة الخادمة التي يشرفون على تسييرها.
- ✓ **خدمة منتديات النقاش"Forums De Discussion":** تسمح هذه الخدمة للمشتركين فيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش، ويستخدم البريد الالكتروني للدلاء بالأراء، وغالبا ما تخضع هذه المجموعات على إدارة شخص واحد يعمل على إدارة المناقشات وتوجيهها.

---

[1] بهاء شاهين: **الانترنيت والعولمة** ، الطبعة الأولى ،عالم الكتاب، القاهرة، 1999 ، ص 42

[2] محمد حسين آل فرج الطائي:**الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية**، الطبعة الأولى ،دار الزهران ،عمان ،2002، ص 231.

[3] إبراهيم بختي:**التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2008، ص28،27.

- ✓ **خدمة الدردشة (الاتصال المباشر):** وتسمح لنا هذه الخدمة بإمكانية إجراء الحوار المباشر بين أي عدد من الأشخاص حول العالم، ويمكن إجراء هذا الحوار إما بالكتابة أو الصوت أو يالصورة والصوت معا.[1]
- ✓ **خدمة المجموعات الإخبارية"News Groups":** وتعرف المجموعات الإخبارية بأنها وسيلة للنقاش مع الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة، ويتم ذلك من خلال طرح موضوع محدد للنقاش من قبل مدير المجموعة ليقوم الأشخاص المهتمين بهذا الموضوع بتدعيمه بآرائه ووجهات نظر مختلفة.[2]

2 - الانترانت(Intranet):

أولا- تعريف الانترانت: هي شبكة محلية تربط مجموعة من موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد،أو في مواقع مختلفة، من اجل تسهيل الاتصال، وتسيير عملهم من خلال المتصفح حيث تمنح الانترانت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة.

أو هي شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة، والانترانت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الانترنيت تعمل داخل المؤسسة، يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات.[3]

ثانيا- خصائص الشبكة الخاصة(انترانت): تتميز الشبكة الخاصة إنترانت بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

أ- **تخفيض التكاليف:** يعمل جهاز الخادم في شبكة الانترانت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، وهذه لوجود تشابه بنيوي بين الانترنيت والانترانت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، وكذلك الوصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحياته، ومنه يمكن للمؤسسة الاستغناء عن كثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الانترانت حلولا الكترونية لها، مثل دليل الهاتف، طلبات الصيانة، الخدمات الإدارية المتعددة.

ب-**توفير الوقت:** تساهم الانترانت في تقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام إدارات المؤسسة الواحدة، كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها، فتنظيم

---

[1] نور الدين شارف، التسويق الالكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية(دراسة حالة مؤسسة جواب فرع اتصالات الجزائر)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة،2007،ص24.

[2] نور الدين شارف: المرجع السابق، ص24.

[3] نوفيل حديدة، تكنولوجيا الانترنيت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي،أطروحة دكتوراه دولة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسير جامعة الجزائر2007،2006،ص121.

تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها، ولا يتم إرسالها عن طريق نظام البريد الداخلي قبل استيفاء المعلومة المطلوبة بكاملها، ومن ثم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود، أو جهاز خادم البريد الالكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الانترانت الدقة وتوفر الوقت.

أ- **الاستقلالية و المرونة:** توفر الانترانت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض، ومن منصات عمل مختلفة، ويمكن للمستفيدين الولوج إلى محتوى الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي، ولا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة[1].

ت- **تسخير خدمات الانترانت:** تتيح الانترانت للمستخدم باستعمال الخدمات التي توفرها الانترنيت مع الفرق في كونها تتم على مستوى المؤسسة، وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الانترانت، ومن أهم هذه الخدمات نذكر:

- خدمة البريد الالكتروني.
- خدمة الدراسة عبر الويب.
- خدمة البريد الفوري.
- خدمة البحث عن المعلومات.
- خدمة منتديات الحوار على الويب.
- خدمة الهاتف عبر الانترنيت على مستوى المؤسسة.
- خدمة قوائم النشر[2].

3- الإكسترانت:

أولا- تعريف الإكسترانت: تعرف شبكة الإكسترانت على أنها نتائج تزاوج الانترنيت والانترانت، فهي شبكة انترنيت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر الجدران التي تمنع ولوج الدخلاء، والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينها شراكة عمل في مشروع واحد.

---

[1] د/ بشير عباس العلاق، د/سعد غالب ياسين: **الأعمال الالكترونية**، دار المناهج، عمان، ط 2006 ،ص 59- 60

[2] و 3 نوفيل حديدة: المرجع السابق ، ص 123

وهناك من عرفها على أنها:(المشاركة بين الانترانت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين)[1].

ثانيا- خدمات الإكسترانت: لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإكسترانت نذكر منها بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترانت لتحسين العمل:[3]

- **تسهيل عملية الشراء في المؤسسات**: يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الإكسترانت، وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.
- **متابعة الفواتير**: تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتظرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.[2]
- **خدمة التوظيف**: تستخدم الاكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلين فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما يمكن لسوق العمل تامين احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها، وقد تصل فعالية الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.
- **تواصل شبكات توزيع السلع**: تسمح شبكة إكسترانت بربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي، وذلك لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات.[3]

جدول يتضمن العلاقة بين الانترنيت والانترانت والإكسترانت

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنيت	**أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل**	**عدد غير محدود من العامة بدون قيود**	**عامة، شعبية، تسويقية**
الإنترانت	**العاملون المرخص لهم**	**خاص ومقيد ومحضور على العاملين**	**خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل**
الإكسترانت	**مجموعات خاصة من شركاء**	**خاص ومحضور على شركاء**	**مشتركة بين مجموعة**

[1] محمد الصالح الحناوي ،**الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الدار الجامعية، الإسكندرية ،ط 2004، ص293
[2] نوفيل حديدة: المرجع السابق، ص 123
[3] خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى، الدار الجامعية بالإسكندرية ط2010 ص 96

	العمل	العمل والمرخص لهم	الشركاء

المصدر: خالد ممدوح إبراهيم:الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية بالإسكندرية ط2010 ص96.

خاتمة الفصل:

تعتمد تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على الحصول على المعلـومة الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتيـــة ومعالجتـها وتخزينـها ونشـرها بواسطـــة مجمـوعـة من الأجهـــزة الالكتـرونيـــة والاتصالات السلكية واللاسلكية، والكمبيوتر من الأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وأجهـــزة الفيديو تاكس، والتليكس والكابلات المحورية والألياف الضوئية وبما أن هذه التكنولوجيات الحديثة اكتشافها وتطورها يكون دائما لصالح الإنسان الذي يساير ويتابع كل ما تطرحـــه عليه من جديـــــد بغية الاستفادة منها في حياته اليومية ، والجزائر على غرار سائر الدول خطت بقفزات لا بأس بها في هذا الميدان التكنولوجي، وذلك بإجراء تحديثات رقمية لمختلف الإدارات العمومية.

الفصل الثاني: ماهية العلاقات العامة

تمهيد: تمارس معظم الهيآت والمنظمات أعمال العلاقات العامة سواء توفر لديها إدارة أو قسم للعلاقات العامة أم لم يتوفر، وسواء أعدت برامج للعلاقات العامة أم لم تعد، وحتى في حياتنا الشخصية يعمل الفرد على تحسين علاقاته مع الآخرين باستمرار، حيث لا تقتصر العلاقات العامة على نوع واحد من النشاط بل غن مجالها يتبع لكافة أنواع النشاط الخاص والعام في جميع الميادين وخاصة الإدارية والتجارية، وتشمل علاقات العمل، وتحسين ظروفه ورفع الكفاية الإنتاجية للعاملين والانسجام مع المظاهر الهامة للإدارة.

المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة:

لغة: من حيث البناء اللفظي فإن كلمة علاقات (Relation) تعني عملية الصلة، والاتصالات و الارتباط التي تتوفر بين المنظمة والجماهير المتعاملة معها.

أما كلمة عامة(Public) فتعني جماعة أو شريحة من المجتمع تكون المنظمة على علاقة بها، وذلك مثل جمهور العاملين أو العملاء أو الموردين.[1]

[1] د. محمد صاحب سلطان: **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، الأردن، طبعة2011، ص 38.

أما اصطلاحا: فهناك عدة تعريفات فنية ومهنية قدمها المتخصصون في مجال العلاقات العامة، وفي الإعلام، وفي العلوم الاجتماعية المختلفة، وكذلك المتخصصة في الخدمة الاجتماعية نذكر منها.

التعريف الأول: العلاقات العامة هي فن الحصول على رضا الجمهور، وثقته وتأييده، والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين.

من خلال هذا التعريف نلاحظ أنه حدد عملية العلاقات العامة بأنها فن يقوم على استخدام المهارة البشرية في تطبيق المبادئ والنظريات العلمية، إلا أنه لم يحدد أو يؤكد ضرورة أن من يمارسها يجب أن يكونوا متخصصين مؤهلين لهذه المهمة، كما أن التعريف حدد أيضا هدف عملية العلاقات العامة، ولم يحدد كيفية الوصول إلى تحقيق هذا الهدف.

التعريف الثاني: قدمه "محمد الجوهري" بان العلاقات العامة هي فن مسايرة الناس ومجاراتهم.

هذا التعريف يتفق مع سابقه على أن العلاقات العامة هي فن إلا أن أنه يعتبر مختصرا بحيث لا يوضح صراحة ما المقصود بالناس وعدم تحديد كلمة المسايرة.[1]

التعريف الثالث: عرف سكوت وآلن بأن العلاقات العامة هي جهد مخطط للتأثير في الرأي العام من خلال الأداء الناجح والاتصالات ذات الاتجاهين.

التعريف الرابع: عرفت جمعية العلاقات الفرنسية نشاط العلاقات العامة بأنه صورة من السلوك، وأسلوب للإعلام والاتصال بهدف بناء وتدعيم العلاقات المليئة بالثقة، والتي تقوم على أساس المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسة وجمهورها المتأثر بوظائف وأنشطة تلك المؤسسة.

التعريف الخامس: عرفها سام بلاك"Sam Blak" بان العلاقات العامة اتصال ذو طرفين لحل المشاكل والمنازعات المتعلقة بتضارب المصالح والمنافع، وذلك بالتوعية عن الوجه الصالح لتبادل المنفعة بالإضافة إلى أنها تعنى بإقامة الفهم المتبادل على أساس الحقائق و المعرفة.[2]

وعرفها إبراهيم سمير حسن: وظيفة إدارية أساسية لها جانبها الاستشاري الذي بتمثل في تقديم النصح والمشورة للإدارة، مما يساهم في ترشيد القرارات الإدارية، والتنفيذي الذي يتمثل في القيام بالعمليات الاتصالية ،وهي أساسا عملية علاقات مع الجماهير الداخلية والخارجية للمنشاة، ومع البيئة مهمتها الأساسية إحداث تأثيرات إيجابية لدى هذه الجماهير بالاستخدام المستمر للبحوث

---

[1] د. غريب عبد السميع: **الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ط 2006، ص45.

[2] د. ربحي مصطفى عليان، د. عدنان محمود الطوباسي: **الاتصال والعلاقات العامة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ،ط 2005، ص 230 .

والأنشطة الاتصالية وفق تخطيط مدروس بما يؤدي إلى إيجاد اكبر قدر ممكن من المعرفة التبادلية المشتركة بين الإدارة والعاملين داخل المنشأة لتوفير المناخ المناسب لزيادة الكفاءة الإنتاجية، والى تكوين صورة ذهنية متميزة عن المنشاة لدى الجمهور الخارجي وتوطيد السمعة الطيبة لها، مما يساهم في تحقيق التكيف والتوافق بين المنشأة والمجتمع لزيادة فاعلية الأداء الاقتصادي للمنشأة ، وتدعيم مكانتها الاجتماعية.[1]

المبحث الثاني: أهمية ووظائف العلاقات العامة

1- أهمية العلاقات العامة :

ظهرت الحاجة الماسة للعلاقات العامة على إثر التغيير الكبير الذي طرأ في المجتمعات الحديثة في شكلها وتكوينها وطبيعتها ونواحي عديدة سواء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية ، ومنه تكمن أهمية العلاقات العامة في النقاط التالية:

- تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية والاجتماعية مما بتطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تصنعها ،والقرارات التي تتخذها والتي تمس حياة مواطنيها.[2]
- اتساع السوق وزيادة حجم الإنتاج، وتعاظم النفقات مع وجود منافسة حادة هدفها جذب عدد أكبر من المستهلكين، مما جعل مؤسسات الأعمال تكلف دوائر العلاقات العامة بشرح سلعها وخدماتها، وخياراتها للجمهور، ومعرفة رغباته وحاجاته، وأفكاره لتضع سياستها على ضوء ذلك.
- تعاظم قوة الرأي العام وانتشار الديمقراطية، وازدياد ثقافة الجمهور مما تطلب اتصال الدولة ومؤسسات الأعمال بجمهورها، والانتفاع الأمثل من جهود إدارات العلاقات العامة لضمان رعاية مصالح الجمهور، وسلامة بيئته، والتعرف على مشاكله، وأماله وتطلعاته.
- لقد وفر التقدم الذي رافق وسائل الاتصال من أجهزة إلكترونية، وأقمار صناعية، وكذلك التقدم في الطباعة والإخراج الكثير من منافذ الوصول إلى الجمهور وذلل الصعوبات التي تواجهها إدارة العلاقات العامة من صعوبات مكانية وزمانية.
- الاهتمام المتزايد بالمجتمع ومصالح الأفراد، وذلك بالرقابة على الخدمات التي تقدمها المؤسسات، أو من سلامة البيئة، أو سلامة الجمهور ذاته مما ألزم المؤسسات على المساعدة لحل المشاكل.[1]

---

[1] د. فهمي محمد العدوى: **مفاهيم جديدو في العلاقات العامة**، دار اسامة للنشر والتوزيع ، الاردن ، عمان، ط 2011، ص 25-28

[2] د. ربحي مصطفى عليان، د. عدنان محمود الطرباسي: المرجع السابق، ص244

- أثر الدراسات والأبحاث السلوكية في تنشيط، وتفعيل أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات، وحثها على العناية بالعلاقات العامة، بعد أن يسرت لها الدراسات الموضوعية الحقائق العلمية الصادقة البعيدة عن التحيز والمخادعة.
- زيادة الاتصال بين دول العالم، حيث أصبحت تربطها علاقات اقتصادية وسياسية واجتماعية وثقافية مشتركة، وتعددت المؤتمرات والندوات والاجتماعات الدولية التي تضيف تقاربا جديدا، كل يوم بين الإنسان وأخيه الإنسان، وغايتها إقامة أسس وعلاقات طيبة بين أعضاء الأسرة الدولية.
- بناء سمعة حسنة للمؤسسة في البيئة التي تعيش فيها، وذلك لدعم بقائها واستمرارها، وتأكيد هويتها، وانتمائها للبيئة.
- تعمل العلاقات العامة على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير، وهذا يعاون المجتمع والتنظيمات على التغلب على العقبات التي تواجهها، لأن المشاركة الجماهيرية لا تجعل هذه الهيئات في عزلة عن الجماهير.
- تهيئة الرأي العام لنقل أفكار وآراء جديدة وإيجاد جمهور يؤيد ويساند الهيئات والتنظيمات والمؤسسات بما يقوي النشاط بين هذه الهيئات والجماهير، ويوفر تعاونا بينهما ويساعد على تماسك المجتمع.[2]

2- وظائف العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة لها مجموعة من الوظائف الأساسية صنفها كل باحث حسب دراسته للموضوع نذكر من هذه الآراء:

- يرى فيرن بيرنت(V. Burnet) أن وظائف العلاقات العامة تكمن فيما يلي:

تفسير سياسات الهيئة وأعمالها إلى جماهيرها.

تفسير ردود الفعل الحالية والمستقبلية لهذه الجماهير إلى الهيئة ذاتها.

- أما فيليب ليزلي(Ph.Lizly) فيحدد هذه الوظائف في أربعة وظائف رئيسية :
  - النصح والمشورة.
  - الإعلام.
  - الأبحاث والتحاليل.

---

[1] و[2] د. ربحي مصطفى عليان، د. عدنان محمود الطوباسي: المرجع السابق ص245

[2] د. محمد بهجت جاد الله كشك:**العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط 2003، ص 28-29.

- بناء الثقة الشاملة ودعمها

- ويقسم كانفيلد(B.Canfield) هذه الوظائف إلى سبعة وظائف رئيسية هي:
  - البحث.
  - التخطيط.
  - الإنتاج.
  - التنسيق.
  - الخدمة الإدارية.
  - خدمة المجتمع المحلي.
  - التوجيه الإداري.[1]

إلا أن هناك خمسة وظائف مهمة جدا في العلاقات العامة نذكرها:

- **البحث:** أي أن الدراسة الخاصة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية.
- **التخطيط:** رسم السياسة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الأهداف، وتعميم برامج الدعاية والإعلام، من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية.
- **التنسيق:** الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمنظمات والجماهير في الخارج، وتزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات،والإحصاءات المتعلقة بالعلاقات العامة، وخاصة ما يؤثر على سمعة المنظمة وشهرتها.
- **الإدارة:** وتعني تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى، ومساعدتها على إدارة وظائفها المتصلة بالجماهير.
- **الإنتاج:** إنتاج الأفلام السينمائية الموجهة حول نوعية إنتاجها أو الموجهة للعاملين بغية توعيتهم، وزيادة معلوماتهم.[2]

المبحث الثالث: أسس ومبادئ العلاقات العامة

تمثل العلاقات العامة الفلسفة الاجتماعية للإدارة، وهي بهذه المكانة تستند على مجموعة من الأسس أدمجها "إدوار ليرنيز" في أساسين هما: الأداء النافع أولا والإخبار الصادق ثانيا وأوضح أن القاعدة الثانية مكملة للأولى، ولا يمكن أن تقوم بديلا عنها[1].

---

[1] د. ربحي مصطفى عليان، د. عدنان محمود الطوباسي: المرجع السابق ، ص 253

[2] د. ربحي مصطفى عليان، د. عدنان محمود الطوباسي: المرجع السابق، ص252.

وعلى ضوء ذلك يمكن أن نلخص مجموعة من الأسس والمبادئ التي تقوم عليها العلاقات العامة.

1- **العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة**: أي لا بد أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة، وجميع الأفراد الذين يعملون بها، فليس من المنطق أن تبدأ المؤسسة بتحسين علاقاتها مع الجمهور الخارجي، وعلاقاتها مع جمهورها الداخلي ليست على ما يرام، فيجب أولا خلق روح تعاون بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية، ثم بعد ذلك تبدأ في تنمية وتوطيد العلاقات الطيبة مع الجمهور الخارجي.

2- **مراعاة الصدق والأمانة**: يجب إن تتسم أعمال المؤسسة بالصدق والأمانة وان تتقيد بالعدالة والإنصاف والإخلاص في جميع تصرفاتها لأن الحقيقة خير إعلام عن المؤسسة، ويجب أن تتفق أعمال المؤسسة مع أقوالها، وإلا فقدت الثقة بين جمهورها الداخلي والخارجي، كما يجب أن يلتزم العاملون في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية.

3- **إتباع الأسلوب العلمي**:من المبادئ الأساسية للعلاقات العامة إتباع طريقة البحث العلمي في مواجهة مشكلاتها، وذلك لاعتمادها على المنطق، واهتمامها بالوصول إلى الحلول المناسبة عن طريق التحليل الدقيق للأمور والبعد عن كل تحيز، وتبدأ هذه الطريقة بتعريف المشكلة وتحديدها، وتحديد الأهداف الأساسية، ومنهج الدراسة، ومحاور البحث من حيث الزمان والمكان، والقدرات المالية والبشرية، تم جمع المعلومات ودراستها، وتحليلها للخروج بالنتائج والتوصيات، وبإتباعنا الطريقة العلمية في مواجهة المشكلات سنتمكن من الوصول إلى قرار سليم مبني على ضوء الواقع.[2]

4- **إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق**: إن الأساس السليم في العلاقات العامة هو نشر الحقائق التي تهم الجماهير، وسياسة عدم إخفاء الحقائق كفيلة بأن تقضي على الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة، وتبني جسرا من التفاهم والتعاون المشترك.

5- **كسب ثقة الجماهير**: من بين الأسس التي تقوم عليها العلاقات العامة كسب ثقة الجمهور، وذلك حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها، وعلى ذلك يجب أن يكون رجل العلاقات العامة متدربا للقيام بواجبه لكسب ثقة الجماهير على الوجه الحسن وهذا باحترامه للجمهور، وأدائه لعمله.[3]

---

[1] د. محمد بهجت جاد الله كشك:المرجع السابق ،ص 23.

[2] د. محمد بهجت جاد الله كشك:المرجع السابق ،ص 24/23

[3] د. محمد بهجت جاد الله كشك: المرجع السابق، ص25

6- **إتباع الأسلوب الديمقراطي في العلاقات العامة**: إن العمل بهذا المبدأ لا يترك مجالا للدكتاتورية، أو السيطرة الأقلية، وبهذا تتاح الفرصة للابتكار والإبداع بروح معنوية عالية، بحيث لاستطيع المدراء أن يفرضوا سياستهم الذاتية دون إشراك هيئة الإدارة والعاملين في تحمل المسؤولية.

7- **تعاون المؤسسة مع المؤسسات الأخرى**: فيجب أن تعرف أنه لا يمكن لمؤسسة أن تنجح في تأدية رسالتها ما لم تتعاون مع غيرها، فالتعاون هو احد أسس النجاح، فلا يكفي أن تمارس المؤسسة نشاطاتها وتوطد علاقاتها مع الجمهور، وتهمل تعاونها مع الهيئات الأخرى، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين المؤسسات للاتفاق على أسس التعاون بينها لا سيما في برامج العلاقات العامة.[1]

خاتمة الفصل:

احتلت العلاقات العامة مكانتها بداخل الهيكل التنظيمي في إدارة العديد من المنظمات والمؤسسات الحديثة، وعلى الرغم من تفاوت الاهتمام بها داخل المنظمات والمؤسسات الحديثة، وعلى الرغم من تفاوت الاهتمام بها داخل المنظمات، إلا انه أصبح من المسلم به أن العلاقات العامة حاجة ملحة ، وأن الاتفاق على أنشطتها وتنفيذ برامجها لا يعد ترفا بل له مبرراته الموضوعية، ولقد انعكس الإدراك المتزايد لأهمية العلاقات العامة في شكل الإدارة المتخصصة في الهيئات والمنظمات، والتي حملت على عاتقها مهام العلاقات العامة والتي تقوم على ثلاثة محاور وهي:

- إعطاء الجماهير أكبر قدر من المعلومات .
- إقناع الجماهير بتغيير أو تعديل مواقفها وسلوكها.
- إيجاد التكامل والتوافق بين مواقف مؤسسة معينة و مواقف جماهيرها.

وهذا يعني أن العلاقات العامة هي محاولة لكسب تأييد الرأي العام بالنسبة لنشاط أو قضية أو حركة أو مؤسسة عم طريق الإعلام والإقناع والتكليف.

تمهيد:

لقد شهد العالم المعاصر تطورا سريعا ومذهلا في مختلف جوانب الحياة، خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، سواء من حيث الاستخدام أو التأثير، وقد ساهمت هذه التكنولوجيا

[1] د. فهمي محمد العدوى: المرجع السابق ، ص 138-139

في تعزيز ظاهرة العولمة، حيث اختزلت الزمان والمكان حتي أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة نتناول في هذا الفصل في ثلاثة مباحث **المبحث الأول** تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال **والمبحث الثاني** نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال **والمبحث الثالث** نتطرق فيه الى أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال **والمبحث الرابع** تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد ظهر المفهوم الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم تكنولوجيا الإعلام الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية، وفي اليابان باسم الكمبيوتر والاتصال، وفي بعض دول أوروبا (اسبانيا،فرنسا) باسم الاتصال عن بعد والمعلوماتية.[1]

و يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها، وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تميز الاتصال من خلال خمس ثورات أساسية، تمثلت الثورة الأولى في تطور اللغة والثانية في تدوين اللغة، واقترنت الثالثة باختراع الطباعة في منتصف القرن التاسع عشر (19)، وبدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة في نهاية القرن التاسع عشر(19)،[2] من خلال اكتشاف الكهرباء والموجات الكهرومغناطيسية، التلغراف والهاتف، و التصوير الضوئي والفوتوغرافي،والسينما،ثم ظهور الإذاعة والتلفزيون في النصف الأول من القرن العشرين(20)، وصاحب كل ثورة من الثورات نظم جديدة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فكانت هذه المرحلة من أهم منجزات هذا العصر التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، وأطلق عليها العديد من الباحثين بأنها ثورة الاتصال الخامسة، فكان الهاتف وسيلة اتصال انتشرت في بداية القرن العشرين(20)، وتلاها التلفزيون في منتصف القرن والانترنيت في أواخره، ، و قدم عالم الاتصال المعروف "ماكلوهان" فكرته عن القرية الكونية في المرحلة التي عقبت عام 1900، حيث كانت فكرته تتضمن شبكة الاتصالات عن بعد، والتي ستنتشر على أجزاء العالم من اجل إتاحة المعلومات لكافة الشعوب، ولهذا يمكن القول أن

---

[1] سميرة كرامة:دور نكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقرت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ،تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2011، ص 24

المقولة التي أطلقها العالم الاتصالي في سنة 1964 عصر الاتصال الالكتروني قد تحققت بل تحققت رؤية هذا الخبير الإعلامي الذي يرى أن انتشار وسائل الاتصال الحديثة وشيوع استخدامها، قد حول العالم إلى قرية الكترونية صغيرة، وشهد عقد الثمانينات تطورا واسعا في وسائل الإعلام نتيجة التطورات التكنولوجية التي أحدثتها ثورة معلوماتية، وتطوير شبكات الهاتف بإدخال وسائط مثل الألياف الصوتية البصرية، والأقمار الصناعية لتسريع بث، ونقل وتلقي المعلومات، لذا فإن نشأة الإعلام وتطوره ارتبط بالتطورات التكنولوجية على مستوى الوسائل والمستويات الأخرى كافة منها المؤسسات الصناعية المنتجة للتكنولوجيا، وانتاجاتها المتعددة، فهناك تكنولوجيا الالتقاط للإرسال والتخزين وللارتداد، كما هناك تكنولوجيا للخدمات والتسلية والترفيه ،فضلا عن تكنولوجيا الاستماع والرؤية ويمكن القول أن وسائل الإعلام مرت بمرحلتين :

- مرحلة وسائل الإعلام التقليدية (الصحافة، الإذاعة والتلفزيون)
- مرحلة وسائل الإعلام الحديثة (الانترنيت والوسائط المتعددة)[1]

المبحث الثالث: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة، والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية، والتدهور البيئي، كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا.

- كما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية،
- تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات، والمعارف،
- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي،

من كل ما سبق تتبين أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية لما لها من خصائص متميزة، وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية.

---

[1] عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ط 2013، ص 88-91.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من بين الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نذكر:[1]

1- **الفعالية**: وتعني أن نستعمل هذه التكنولوجيا يكون مستقبل ومرسل في آن واحد، كما يمن للأطراف في عملية الاتصال تبادل الأدوار.

- **غير محددة بوقت**: بمعنى انه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الالكتروني (Email).
- **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيات الجديدة (Ntic) مثل حالة الانترنيت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الانترنيت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.
- **الاتصال عن طريق النت:** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

2- الحركية: تعني أن المستعمل يمكن له الاستفادة من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.[2]

- **عملية تحويلية**: أي يكمن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثل إرسال رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الالكترونية.
- **عملية الكشف عن الهوية**: يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة، ويمكن التحكم فيها مثل حالة التراسل من المنتج إلى المستهلك.
- **التوزيع**: تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد اكبر من الأشخاص.[3]

3- **العولمة**: هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم ،و تسمح بتدفق رأس مال العولمة في عاصمة المعلومات ، لامركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن تتجاوز مشكل الزمن والمكان .

4- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وهذا يعتبر كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم والنظام.

---

[1] حسن رضا النجار: **تكنولوجيا الاتصال، المفهوم والتطور**، المؤتمر الدولي للإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة لعالم جديد ، جامعة البحرين ،9/7 افريل 2009، ص 506.

[1] و[2] حسن رضا النجار: المرجع السابق ، ص 495.

5- اللاجماهيرية: تعني إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل.

كما أنه هناك سمات وخصائص أخرى هي:

- ✓ الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
- ✓ الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل في الاتصال.
- ✓ الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية إلى الاعتماد على الثورة الفكرية.
- ✓ الاهتمام بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء الأعمال.
- ✓ ظهور الانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي .[1]

المبحث الرابع : تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال

2- الانترنيت:

أولا- تعريف الانترنيت: مع نهاية القرن العشرين وبداية الألفية الجديدة أصبحت شبكة الانترنيت بصفة خاصة همزة الوصل بين مجتمعات العالم ،والمحرك الفعال لمختلف الأنشطة والمجالات لجميع فئات المجتمع على المستوى العالمي، وقد شهد العالم زيادة مطردة في إعداد مستخدمي الانترنيت وخاصة الشباب، أما فيما يتعلق بعدد مستخدمي الانترنيت فيلاحظ أن عددهم يتضاعف بدرجة كبيرة مقارنة بعدد جمهور وسائل الاتصال الأخرى، حيث يلاحظ أنه بينما أخذ الراديو وقتا من 40 إلى 50 عاما ليبلغ عدد مستمعيه الخمسين مليونا،وأخذ التلفزيون (10) عشرة سنوات ليصل عدد مشاهديه لنفس هذا الرقم، نجد أن الانترنيت كوسيلة اتصال تجاوز عدد مستخدميها رقم الخمسين (50) مليونا في مدة لم تتجاوز أربعة(04) سنوات منذ ظهورها وفقا لاتحاد الاتصالات الدولية، ولقد تعدى هذا العدد في جوان 2011 مليارين مستخدم، وهو ما يزيد عن 30% من عدد سكان العالم[2]

والانترنيت "Internet" لغويا مشتقة من شبكة المعلومات الدولية، أي اختصار للاسم الانجليزي "International Net Work"، ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة "Net The"، أو الشبكة العالمية "World Net"، أو الشبكة العنكبوت "the web"، أو الطريق الالكتروني السريع للمعلومات "Electronic super Higa Way" أو شبكة الشبكات "Network Of Network".

---

[1] حناشي توفيق: **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة 2010 ، ص 36

[2] فائز موسى يونس ، **شبكات الحاسوب**، دار راتب الجامعية، بيروت، لبنان، ط 1994 ، ص 19 .

والفرق بين شبكة الحواسيب العادية والانترنيت هو أن شبكة الحواسيب تعتمد على أجهزة وبرامج محددة، ولها محدودية في المعلومات، في حين أن شبكة الإنترنيت تتميز باللامحدودية في الأجهزة والمعلومات، فهي موجودة أينما كنا ومداها واتساعها وتنوعها كبير.[1]

عرف الباحث فيليب كو"Philippe Queau" الانترنيت على أنها صورة من صور الطريق السريع للإعلام والمعلومات، وهي في نفس الوقت حل علمي فعال لمشكل يصعب حله، واتصال مرن وعالمي للمعطيات بين الأدمغة الالكترونية مختلفة التصور، ويرى الأستاذ يان بوتان "Yann Boutin" أنها شبكة اتصال مثل الشبكات الهاتفية أو الشبكات الرقمية لتبادل الخدمات وهي اختزال لعبارة "Interconnections Of Net Works" فهي عبارة عن شبكة ما بين الشبكات، وهي مجموعة الأجهزة الالكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا، والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة، وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى، ومنه يمكن تعريف شبكة الانترنيت على أنها مجموعة من الحواسيب المترابطة فيما بينها لتسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات بين مختلف أنحاء العالم.[2]

والانترنيت شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في عشرات الدول، و وهي تستخدم بروتوكول النقل والسيطرة، وبروتوكول انترنيت الذي يرمز لها "Tcp/Ip" لتامين الاتصالات الشبكية(Interne Protocol)، (Transfer And Control Protocol).[3]

وتتصف شبكة الانترنيت بثلاث خصائص رئيسية هي:[4]

4- **شبكة شبكات** (Network Of Network): بمعنى أن الانترنيت هي شبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة من الحاسبات الآلية سواء عامة أو خاصة.

5- **مستخدمو الشبكة مجهولون** (Anon mous): نظرا لأنها شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون من مختلف دول العالم وبالتالي فهم مجهولون لبعضهم البعض.

6-ذات قدرات غير محدودة: ويقصد بذلك أن أداة الشبكة لا ينخفض بزيادة عدد مستخدميه فهذا العدد لا يمكن التحكم فيه، لأنه مجهول.[5]

---

[1] عبد المالك ردمان الدناني، المرجع السابق، ص 36

[2] بختي ابراهيم وشعوبي محمد فوزي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة**، مجلة الباحث ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، العدد السابع،2010/2009 ،ص54.

[3] طارق طه، **نظم المعلومات و الحاسبات الآلي (من منظور إداري معاصر)**، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية ، مصر، 2008 ، ص434

[4] طارق طه ، المرجع السابق ، ص 463

[5] د.طارق طه : المرجع السابق ،ص 463

كما تتصف بمجموعة أخرى من الخصائص نذكر منها :

الاندماج وتعدد الوسائط، الانتشار، التفاعلية، سهولة الاتصال، سهولة وسرعة نقل وتخزين المعلومات والبيانات، سهولة البحث.

ثانيا- خدمات الانترنيت: توفر الإنترنيت العديد من الخدمات نذكر منها:

- ✓ **خدمة البريد الالكتروني**:
- ✓ **خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية www (Word. Wide. Web):**
- ✓ **خدمة برتوكول نقل الملفات Ftp:** وهو بروتوكول يستعمل لنقل الملفات عبر شبكة الانترنيت كتحميل بعض الملفات في جهاز خادم بعيد،
- ✓ **خدمة منتديات النقاش"Forums De Discussion":** تسمح هذه الخدمة للمشتركين فيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش،
- ✓ **خدمة الدردشة (الاتصال المباشر):** وتسمح لنا هذه الخدمة بإمكانية إجراء الحوار المباشر بين أي عدد من الأشخاص حول العالم .
- ✓ **خدمة المجموعات الإخبارية"News Groups":**

2 - الانترانت(Intranet):

أولا- تعريف الانترانت: هي شبكة محلية تربط مجموعة من موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد،أو في مواقع مختلفة، من اجل تسهيل الاتصال، وتسيير عملهم من خلال المتصفح أو هي شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة،

ثانيا- خصائص الشبكة الخاصة(انترانت): تتميز الشبكة الخاصة إنترانت بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

ث-**تخفيض التكاليف:**

ج- توفير الوقت:

ح- **الاستقلالية و المرونة:**

خ- تسخير خدمات الانترانت:

3- الإكسترانت:

أولا- تعريف الإكسترانت: تعرف شبكة الإكسترانت على أنها نتائج تزاوج الانترنيت والانترانت، فهي شبكة انترنيت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها،

وهناك من عرفها على أنها:(المشاركة بين الانترانت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين)[1].

ثانيا- خدمات الإكسترانت: لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإكسترانت نذكر منها بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترانت لتحسين العمل:[2]

- **تسهيل عملية الشراء في المؤسسات**:
- **متابعة الفواتير**:
- **خدمة التوظيف**:
- **تواصل شبكات توزيع السلع**:

جدول يتضمن العلاقة بين الانترنيت والانترانت والإكسترانت

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنيت	**أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل**	**عدد غير محدود من العامة بدون قيود**	**عامة، شعبية، تسويقية**
الإنترانت	**العاملون المرخص لهم**	**خاص ومقيد ومحضور على العاملين**	**خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل**
الإكسترانت	**مجموعات خاصة من شركاء العمل**	**خاص ومحضور على شركاء العمل والمرخص لهم**	**مشتركة بين مجموعة الشركاء**

المصدر: خالد ممدوح إبراهيم:الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية بالإسكندرية ط2010 ص96.

[1] محمد الصالح الحناوي ،**الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الدار الجامعية، الإسكندرية ،ط 2004، ص293

خاتمة الفصل:

تعتمد تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على الحصول على المعلـومة الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتيـــة ومعالجتــها وتخزينــها ونشــرها بواسطـــة مجمـوعــة من الأجهـــزة الالكتــرونيـــة والاتصالات السلكية واللاسلكية، والكمبيوتر من الأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وأجهـــزة الفيديو تاكس، والتليكس والكابلات المحورية والألياف الضوئية وبما أن هذه التكنولوجيات الحديثة اكتشافها وتطورها يكون دائما لصالح الإنسان الذي يساير ويتابع كل ما تطرحـــه عليه من جديـــــد بغية الاستفادة منها في حياته اليومية ، والجزائر على غرار سائر الدول خطت بقفزات لا بأس بها في هذا الميدان التكنولوجي، وذلك بإجراء تحديثات رقمية لمختلف الإدارات العمومية.

الفصل الثالث: ماهية البلدية

تمهيد:

تقوم اللامركزية الإقليمية على وجود مصالح محلية لسكان الإقليم وأن يعهد بإدارة هذه المصالح المحلية إلى هيئات منتخبة من السكان المحليين، وأن تستقل هذه الهيئات المنتخبة في إدارتها لهذه المصالح تحت إشراف وتوجيه السلطة المركزية وتهدف اللامركزية إلى تحقيق تقريب الإدارة من المواطن والعدالة الاجتماعية كما تعد البلدية و الولاية الجماعات الإقليمية

للدولة، حيث تعد البلدية بمثابة التجسيد الحقيقي للمحليات الجزائرية باعتبارها الخلية الأساسية في اللامركزية الإقليمية في الجزائر.[1]

ونتاول في هذا الفصل ثلاثة مباحث : المبحث الأول تعريف البلدية، المبحث الثاني إختصاصات المجلس الشعبي البلدي.

المبحث الأول: تعريف البلدية

لقد حدد القانون رقم10/11 المتعلق بالبلدية في المواد 01 ،02 ، 06 ،07 تعريف البلدية، بحيث اعتبرها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة والقاعدة الإقليمية اللامركزية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، لها اسم وإقليم ومقرر رئيسي، يمكن تعديله بموجب مرسوم رئاسي بناء على تقرير الوزير المكلف بالداخلية بعد أخذ رأي الوالي ومداولة المجلس الشعبي البلدي المعني وإخطار المجلس الشعبي الولائي.[2]

ويبلغ عدد بلديات التراب الوطني حسب القانون 09/84 المؤرخ في 04 فبراير 1984 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلاد 1541 بلدية وهو العدد الحالي، وتتكون البلدية طبقا لنص المادة15 من القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية من هيئتان:[3]

هيئة مداولة متكونة من المجلس الشعبي البلدي

هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي

أولا: هيئة المداولة: هو هيئة منتخبة، وجهاز للمداولة، والجهاز الأساسي في البلدية، حيث جعل منه دستور 1996 المعدل، الإطار القانوني الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته وقاعدة اللامركزية، ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية.[4]

ويتمثل الإطار القانون للمجلس الشعبي البلدي في القانون رقم10/11 المتعلق بالبلدية ، ولاسيما الفصل الأول من الباب الثاني من المواد 15 إلى 61 بحيث نظم كيفية عمل المجلس ولجانه ووضعية المنتخب فيه ، ونظام مداولاته، بينما ترك مسألة تكوينية وانتخابه لقانون الانتخابات الصادر بموجب القانون العضوي رقم 01/12 المؤرخ في 12 جانفي 2012 المتعلق بنظام الانتخابات.

المبحث الثاني: تكوين المجلس الشعبي البلدي

---

[1] د.فريجة حسين: **شرح القانون الإداري**، دراسة مقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ، الجزائر ،2009 ، ص169.

[2] د. مولود ديدان ، **القانون الإداري**، دار بلقيس ، الدار البيضاء، الجزائر، 2012، ص 126.

[3] الجريدة الرسمية ،عدد 37 المؤرخة في 03 جويلية 2011 المتضمنة القانون رقم 10/11 المتعلق بالبلدية نص المادة 05 ،

[4] د مولود ديدان: المرجع السابق، ص 126-127

يتشكل المجلس الشعبي البلدي من عدد يتراوح حسب عدد البلديات بين 13 عضوا في البلديات التي يقل عدد سكانها من 10 آلاف نسمة إلى 43 عضو في البلديات التي يساوي عدد سكانها 200.001.00 نسمة أو يفوقه،[1] وهذا ما نصت عليه المادة 79 من القانون العضوي رقم 01/12 المتعلق بالانتخابات.

وينتخب أعضاء المجلس الشعبي البلدي لمدة خمسة(05) سنوات من قوائم المنتخبين التي تقدمها الأحزاب من قبل جميع المواطنين، بالاقتراع العام المباشر والسري وهو ما نصت عليه المادة 65 فقرة 1 من القانون العضوي 01/12.

ومن أجل أن يحق للمواطن أن يكون مرشحا كعضو في المجلس الشعبي البلدي يجب أن تتوفر فيه الشروط المنصوص عليها في المادة 03 من القانون العضوي 01/12 حيث تنص صراحة أنه من الضروري أن يبلغ المترشح أو المترشحة السن القانونية ،وأن يكون متمتعا بالحقوق السياسية والمدنية ، وأن لا يكون ضمن حالات فقدان الأهلية.

بالإضافة إلى هذه الشروط تنص الماد 78 من القانون 01/12 على أنه:

يشترط في المترشح إلى المجالس الشعبية البلدية المنتخبة مايلي:

أن يكون المترشح ذا جنسية جزائرية.

أن يثبت أداءه للخدمة الوطنية أو إعفاءه منها.

ألا يكون محكوما عليه في الجنايات والجنح المنصوص عليها في المادة 05 من نفس القانون العضوي ولم يرد اعتباره.

ألا يكون محكوما عليه بحكم نهائي بسبب تهديد النظام العام والإخلال به.

أن يكون مسجلا في القائمة الانتخابية للدائرة الإدارية التي يترشح فيها.

أن يكون بالغا ثلاثة وعشرين (23) سنة كاملة على الأقل يوم الاقتراع.[2]

كما لا يجوز ترشح شخص واحد في عدة مجالس شعبية منتخبة طبقا للمادة 85 من القانون العضوي المتعلق بالانتخابات ، وهذا الطرح مقبول لكي تتاح الفرصة لأكبر عدد من سكان الأقاليم للاشتراك في عضوية المجالس الشعبية المنتخبة ،لآن هذه العضوية تعتبر خير أسلوب لتدريب

---

[1] الجريدة الرسمية رقم 50 المؤرخة في 28 أوت 2016 المتضمنة القانون العضوي رقم 01/12 المتعلق بنظام الانتخابات ، المادة 79،

[2] د مولود ديدان: المرجع السابق، ص 128.

المواطنين على النظام الديمقراطي في الحكم والإدارة، كما أن هذا النظام يؤدي إلى توسيع القاعدة الشعبية التي تعبر عن المصالح المحلية.[1]

ثانيا : الهيئة التنفيذية:

إن الهيئة التنفيذية هي جهاز جماعي، ويتكون من رئيس البلدية وعدة نواب لمساعدة الرئيس يتراوح عددهم من اثنين(02) إلى أربعة (04) نواب، وهذا حسب عدد المنتخبين لكل مجلس ويعين رئيس المجلس الشعبي البلدي من القائمة التي حازت على أغلبية الأصوات، خلال ثمانية (08) أيام الموالية لإعلان نتائج الاقتراع، ويختار الرئيس النواب المساعدين له بعد استشارة المجلس الشعبي البلدية لمدة انتخابية خمسة سنوات.

وبسبب ظاهرة ازدواجية الوظيفة (Le Dédoublement Fonctionnel) يتصرف رئيس المجلس الشعبي البلدي أحيانا باسم البلدية وأحيانا أخرى باسم الدولة، ويتخذ قراراته في شكل قرارات بلدية "Des Arrêtés Communaux" يعلم المواطنين بها بواسطة النشر إذا كانت ذات طابع عام، وبواسطة التبليغ الفردي إذا كانت ذات طابع فردي (إجراءات فردية).[2]

بصفته ممثلا للبلدية:

فهو مكلف بتنفيذ مداولات المجلس الشعبي البلدي، وبهذه الصفة فإن له وظائف هامة جدا وقد حددها قانون البلدية في المادة(60)، وعلى سبيل المثال فهي تتمثل فيما يلي:[3]

- ❖ تمثيل البلدية في كل التظاهرات الرسمية والاحتفالات، وفي كل أعمال الحياة المدنية والإدارية.
- ❖ يعد رئيس المجلس الشعبي البلدي ميزانيات البلدية، ويتولى تنفيذها بعد المصادقة عليها من طرف السلطة الوصية.
- ❖ يسهر رئيس المجلس الشعبي البلدي على وضع المصالح و المؤسسات البلدية وعلى حسن سيرها.

أما بصفته ممثلا للدولة ،فله صلاحيات عديدة ذكرها قانون البلدية في المواد من 68 إلى 78 نذكر منها على سبيل المثال:[4]

---

[1] د. فريجة حسين : المرجع السابق ، ص 196

[2] أ. ناصر لباد، القانون الإداري ، دار المجدد للنشر والتوزيع، طبعة 4 سطيف، الجزائر، 2010 ، ص 146

[3] أ ناصر لباد: المرجع السابق، ص 146.

[4] الجريدة الرسمية ،عدد 37 المؤرخة في 03 جويلية 2011 المتضمنة القانون رقم 10/11 المتعلق بالبلدية نص المادة 05 ،

❖ يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي، تحت سلطة الوالي، نشر وتنفيذ القوانين والتنظيمات عبر تراب البلدية.

❖ يمارس سلطة الضبط الإداري، وبالتالي يسهر على حسن النظام والأمن العموميين وعلى النظافة العمومية.

❖ يتمتع رئيس المجلس الشعبي بصفة ضابط الحالة المدنية.

❖ يتمتع رئيس المجلس الشعبي بصفة ضابط الشرطة القضائية، ولأداء مهامه وخاصة تلك المتعلقة بالأمن العام والنظافة العمومية والتعمير، يعتمد رئيس المجلس على هيأة الشرطة البلدية.

أما فيما يخص الرقابة على هذا الجهاز التنفيذي وعلى رأسهم رئيس المجلس الشعبي البلدي هم أعضاء في المجلس الشعبي البلدي ،وبهذه الصفة فهم معرضون للرقابة الوصائية من طرف الوالي و الوزير .

بصفته ممثلا للدولة:

ومن ناحية أخرى فإن رئيس المجلس الشعبي البلدي عندما يمارس صلاحياته كممثل للدولة فإنه يخضع لرقابة تسلسلية يمارسها الوالي والوزير ،إضافة إلى أن أعمال رئيس الجهاز التنفيذي البلدي أي القرارات المتخذة أساسا من قبل الرئيس فإنها تخضع لمراقبة الوالي.[1]

المبحث الثالث: اختصاصات المجلس الشعبي البلدي

يتولى المجلس الشعبي البلدي نوعين من الصلاحيات، صلاحيات تقليدية، وكذلك صلاحيات ذات طابع إقتصادي واجتماعي وثقافي.

1- **الصلاحيات التقليدية**: وتشتمل الصلاحيات المنصوص عليها في القانون رقم 01/11 المتعلق بالبلدية وهي:

❖ مناقشة ميزانية البلدية والمصادقة عليها(المادة 180).

❖ السهر تحت مسؤولية رئيس المجلس الشعبي البلدي على مسك وتحيين سجل الأملاك العقارية، وسجل جرد الأملاك المنقولة (المادة162).

❖ اتخاذ وبصفة دورية التدابير اللازمة من أجل تثمين الأملاك المنتجة للمداخيل وجعلها أكثر مردودية (المادة 163).

❖ المصادقة على محضر المناقصة والصفقة العمومية (المادة 194).

---

[1] أ. ناصر لباد : المرجع السابق ، ص 147

2- **الصلاحيات ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي والثقافي**: وهي الصلاحيات المنصوص عليها في قانون البلدية وتشتمل المجالات التالية:[1]

في مجال التهيئة والتنمية: وتتمثل هذه الأنشطة التي يمارسها المجلس الشعبي البلدي في مجال التنمية والتهيئة وهي:

- المشاركة في إجراءات إعادة عمليات تهيئة الإقليم والتنمية المستدامة وتنفيذها (المادة108).
- السهر على حماية الأراضي الفلاحية والمساحات الخضراء في إقليم البلدية وخاصة إقامة المشاريع عليها (المادة 110).
- اتخاذ جميع التدابير التي من شأنها تحفيز وبعث تنمية النشاطات الاقتصادية وتشجيع الاستثمار والترقية (المادة 111).

- **في مجال التعمير والهياكل القاعدية والتجهيز**:

يمكن استخلاص أهم هذه الصلاحيات فيما يلي :

- السهر على المحافظة وحماية الممتلكات العقارية الثقافية والحماية والحفاظ على الانسجام الهندسي للتجمعات السكانية.
- المحافظة على الأملاك العقارية التابعة للأملاك العمومية للبلدية وللدولة.
- المساهمة في ترقية برامج السكن من خلال تشجيع الجمعيات الهادفة إلى حماية وصيانة وترميم المباني أو الأحياء.
- السهر على تسمية كافة المجموعات العقارية السكنية والطرقات المتواجدة بإقليم البلدية بأسماء الشهداء والمجاهدين.
- المساهمة إلى جانب الدولة في إحياء الأعياد الوطنية.

- **في مجال التربية والحماية الاجتماعية** :

تقوم البلدية بانجاز المؤسسات التعليمية الابتدائية طبقا للمقاييس والمتطلبات الوطنية ووفقا للخريطة المدرسية، وانجاز وبناء المطاعم المدرسية، والسهر على ضمان توفير النقل المدرسي في المناطق النائية والمعزولة والتأكد من ذلك.

- **في مجال الرياضة والشباب والثقافة والتسلية والسياحة:**

[1] الجريدة الرسمية ،عدد 37 المؤرخة في 03 جويلية 2011 المتضمنة القانون رقم 10/11 المتعلق بالبلدية نص المادة 108-110.

- المساهمة في إنجاز الهياكل القاعدية البلدية الجوارية الموجهة للنشاطات الرياضية والشباب والثقافة والتسلية وتقديم مساعدات لهذه الأخيرة.
- المساهمة في تطوير الهياكل الجوارية الأساسية الموجهة لنشاطات التسلية ونشر الفن والقراءة العمومية والتنشيط الثقافي والحفاظ عليها وصيانتها.
- المساهمة في التنمية السياحية من خلال السهر على تطبيق القوانين والأنظمة الرامية التي تقدم السياحة واتخاذ التدابير الرامية إلى توسيع القدرات السياحية للبلدية.[1]

- **في المجال الاجتماعي:**

ومن بين أهم الاختصاصات في هذا المجال ما يلي:[2]

- تشجيع عمليات التمهين واستحداث مناصب الشغل.
- التكفل بالفئات المحرومة والمعوزة .
- بناء وصيانة المدارس القرآنية والمساجد المتواجدة على إقليم البلدية والمحافظة عليها.
- مساعدة الفئات الاجتماعية المحرومة سيما منها ذوي الاحتياجات الخاصة.

- **في مجال النظافة وحفظ الصحة وطرقات البلدية:** من أهم هذه الاختصاصات:[3]

- السهر على احترام القوانين المعمول بها والمتعلقة بحفظ الصحة والنظافة العمومية خاصة في مجال توزيع المياه الصالحة للشرب.
- صرف المياه المستعملة ومعالجتها.
- جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها.
- مكافحة نوافل الأمراض المعدية.
- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلة للجمهور.
- توفير المرافق العمومية وتنظيمها خاصة في مجال الطرقات وذلك بصيانتها وتجهيزها بالإنارة العمومية وإشارات المرور.

كما يمكن للمجلس أن يستحدث لجان دائمة بموجب مداولة مصادقة عليها بأغلبية أعضاء المجلس الشعبي البلدي بناء على اقتراح من رئيسه،[4] حيث تعمل هذه اللجان على معالجة مختلف المسائل التي تهم البلدية، سيما المتعلقة بالمجالات التالية :

---

[1] ناصر لباد : المرجع السابق ، ص 148

[2] و[2] د. مولود ديدان : المرجع السابق ، ص134

[4] الجريدة الرسمية ،عدد 37 المؤرخة في 03 جويلية 2011 المتضمنة القانون رقم 10/11 المتعلق بالبلدية نص المادة 05 ، ص

- ✓ الاقتصاد والمالية والاستثمار.
- ✓ الصحة والنظافة وحماية البيئة.
- ✓ تهيئة الإقليم والتعمير والسياحة والصناعات التقليدية والري والفلاحة والصيد البحري.
- ✓ الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية والشباب.

يبلغ عدد اللجان الدائمة مبدئيا ما بين ثلاثة (03) لجان إلى (06) لجان، وهذا حسب عدد سكان البلدية.

خاتمة الفصل:

تطلعت الإدارة الجزائرية في عهدها الجديد إلى إنشاء غدارة بلدية قوية، وقادرة خدمة مصالح المواطنين وعلى مسايرة مستجدات الوقت الراهن، فقامت الدولة الجزائرية على تحـديث وعصـــــرنة البلديات منذ سنة 2011، وذلك لبعث واعتماد مشروع جديد يتمثل في البلــدية

الالكترونيـــــة والتي بموجبه تم ربــط مصـــالح البلديـــات بقاعـــدة بيانـــات وطنيـــة، والتي من شـــأنها تمكيـــن المواطـــن من الحصول على مختلف الوثائق الشخصية وببعض العقود الإدارية بصفة فورية وسريعـــة، متحـــــدية بذلك عاملي الوقت والحدود الجغرافية، ومن جانب آخـــر سمـــــح هذا الإجـــراء بتخفيـــف العبء على الموظف مقارنة بالطريقة التقليدية.

خاتمـــــــــــــة

خاتمـــــــــــــة

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغييرا جذريا في الأداء الوظيفي للمؤسسات العمومية والخاصة، وذلك لما تتميز به هذه التكنولوجيا من خصائص كتخفيض الجهد الذي يبذله العامل، وتحسين صورة وأداء المؤسسات، وتفعيل تبادل المعلومات وتداولها عبر الشبكات فيما بين المؤسسات، ونتج عن اعتماد هذه التكنولوجيا الانتقال من المرحلة القديمة(التقليدية) إلى مرحلة العصرنة أو الرقمنة، حيث أثر ذلك بالإيجاب على عملية الاتصال الداخلي بين مختلف مصالح مرفق بلدية عين بوسيف الذي كان محل دراستنا الميدانية وبين الجمهور الخارجي (المواطن)، حيث زادت فعالية وأداء المؤسسة وحسن الصورة الذهنية لها.

الـــمـــــلاحـــــق

البيانات الشخصية:

1) الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2) السن: ☐

3) المستوى التعليمي: - ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4) الحالة الاجتماعية: طالب ☐ عامل ☐ بطال ☐ ربة بيت ☐

المحور الأول: مدى إقبال المواطنين على مرافق البلدية

1) هل أقدمتم على استخراج ☐ ق من البلد ☐ ☐

نعم ☐ لا ☐

2) إذا كان الجواب نعم فماهي المصلحة المقصودة ؟

مصلحة الحالة المدنية ☐ مصلحة التنظيم والشؤون العامة ☐ المصلحة التقنية ☐ مصالح أخرى ☐

أذكرها .....☐.....☐

3) كيف كان استقبالك من طرف الموظفين المشرفين على هذه المصالح؟

جيد جدا ☐ جيد ☐ متوسط ☐ سيئ ☐

المحور الثاني: وسائل العلاقات العامة

1) هل تعلم أنه يمكنك استخراج البطاقة الرمادية ورخصة السياقة على مستوى البلدية ؟

نعم ☐ لا ☐

2) هل تعتقد أن هذا الإجراء ساهم في تفعيل وتدعيم اللامركزية في الجزائر ؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا.....

3) ماهي الصعوبات التي تواجهها أثناء استخراجك للوثائق من البلدية؟

- البيروقراطية. ☐
- سوء المعاملة من الموظفين. ☐
- التسيب وترك أماكن العمل. ☐
- طول مدة الانتظار على مستوى الشبابيك. ☐
- أخرى أذكرها .....☐.....

المحور الثالث: تقييم الجمهور الخارجي لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة في البلدية .

1) هل لديكم فكرة عن مشروع البلدية الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

2) هل ترى تجسيدا لهذا المشروع على مستوى بلدية عين بوسيف ؟

☐

نعم لا ☐
لماذا؟.....
3) كيف تعرفتم على هذا المشروع ؟
موظفي البلدية وسائل الإعلام الانترنيت وسائل أخرى ☐
4) هل تشجيع مواصلة وتطوير هذا المشروع ؟
نعم ☐ لا ☐
كيف ذلك: .....
.....
5) هل تملك أيا من هذه الوثائق :
بطاقة تعريف بيومتري ☐ جواز سفر بيومتري ☐ رخصة سياقة ☐
6) ما رأيك في وقت الحصول على هذه الوثائق؟
وقت وجيز وقت متوسط وقت طويل ☐
7) كيف تقيمون عملية استخراج الوثائق حالي مقارنة بالسابق ؟
مرضية ☐ غير مرضية ☐
8) كيف تقيمون مشروع البلدية الالكترونية على مستوى بلدية عين بوسيف ؟
ايجابي ☐ سلبي ☐
لماذا؟
..... ☐ .....
.....
9) هل كل المصالح مستفيدة من هذا المشروع؟
نعم ☐ لا ☐
10) هل قمت بتدوين اقتراحاتك في سجل الاقتراحات ؟
نعم لا ☐
11) ماهي اقتراحاتك لتسحين وتطوير هذا المرفق الهام ؟
..... ☐ .....
.....
.....

قائمة المراجع

- **القوانين (الجريدة الرسمية)**

01- الجريدة الرسمية العدد 37 المؤرخة في 03 جويلية 2011 المتضمنة القانون رقم 10/11 المتعلق بالبلدية.

02- الجريدة الرسمية العدد رقم 50 المؤرخة في 2016.08.28 المتضمنة القانون العضوي رقم 01/12 المتعلق بنظام الانتخابات.

- **الكتب**

01- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ط 4، 2010.

02- أحمد عبد الله ومصطفى ابوبكر، البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية)، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2005/2001 .

03- بختي إبراهيم ، التجارة الالكترونية، مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.

04- بشير عباس العلاق، د. سعد غالب ياسين، الأعمال الالكترونية، دار المناهج، عمان ،ط 2006.

05- بهاء شاهين، الانترنيت والعولمة،الطبعة الأولى، عالم الكتاب، القاهرة،1999.

06- جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2007.

07- حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال، المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي للإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين 9/7أفريل 2009.

08- ربحي مصطفى عليان ود. عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 2011 .

09- طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلي (من منظور إداري معاصر)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2008.

10- عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها، الأفاق المشرقة للنشر والتوزيع، عمان ط 2010 .

11- عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ط 2013.

12- عمار بوحوش، محمد محمود ذنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 2003.

13- عامر مصباح، منهجية البحث العلمي السياسة والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، ط2، 2010.

14- غازي عناية، البحث العلمي للبكالوريوس، ماجستير، دكتوراه، دار المناهج للنشر، عمان، ط1، 2008.

15- غريب عبد السميع، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية ط2006.

16- فهمي محمد العدوى، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 2011.

17- فائز يونس ، شبكات الحاسوب،دار راتب الجامعية، بيروت، لبنان ، ط 1994.

18- فيصل دليو، التكنولوجيا الجدية للإعلام والاتصال، دار الثقافة، ط 1، 2010.

19- محمد حسين آل فرج الطائي، الموسوعة الكاملة في نظم المعلوماتية الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى دار الزهران، عمان، 2002 .

20- محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط 2004.

21- محمد صاحب سلطان، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط 2011.

22- محمد بهجت جاد الله كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط 2003.

23- منا هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان ط1، 2014.

24- محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، الفجر للنشر والتوزيع، عمان ط 1، 2007.

25- محمد عبد الحميد، البحث العلمي للدراسات الإعلامية، عالم الكتب، مصر، ط 2، 2004.

المراجع باللغة الأجنبية:

1- Michel Vollel ; Economie Des Nouvelles Technologies ; 4 Edition ; Economica ; Paris ; 1997

- **المجلات والدوريات:**

01- بختي إبراهيم و شعوبي محمد فوزي،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة ورقلة العدد السابع 2010/2009 .

02- حسين محمد أعمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنيت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد 5، مارس 2005.

03- شادلي شوقي، اثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، العدد 07، 2010/2009.

- **المذكرات والرسائل الجامعية:**

01- سميرة كرامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة (مؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدماتي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

02- حناشي توفيق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قالمة2010.

03- وفاء درواوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية الخدماتية، دراسة حالة (مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية)،

مذكـــــرة لنيــل شهـــــادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة يحي فارس بالمدية،2017.

04- نورالدين شارف، التسويق الالكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية (دراسة حالـــــة مؤسسة جواب فرع اتصالات الجزائر)، رسالة ماجستير، كلية العلـوم الاقتصادية وعلـوم التسيـــــــــر، جامعة سعد دحلب، البليدة ، 2007

05- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيـــل المؤسســة للاندماج في الاقتصـاد العـــــــــالمـــي، أطروحة دكتوراء دولة) ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر2006،2007 .

06- حورية بولعويدات،"استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصـــادية"، دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بشـــــرق، قسنطينـــــة، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعـــــــــلاقات عـــامة، جامعـــة منتـــوري، قسنطينـــــة، 2008/2007.

- مواقع الانترنيت:

01- www.interieur.gov.dz/index.php/ar/

- **المقابلات:**

- مقابلة مع السيد مشتي حمود متصرف رئيسي للإدارة الإقليمية (الأمين العام للبلدية).
- مقابلة مع السيد توات رايس تقني سامي للإدارة الإقليمية (مسؤول الرقمنة).
- مقابلة مع السيد رزاق عبد القادر عون رئيسي للإدارة الإقليمية (رئيس مكتب).
- مقابلة مع السيد موزغريت عبد المجيد عون إدارة إقليمي (رئيس مكتب).

فهرس محتويات الدراسة:

العنوان **الصفحة**

شكر وعرفان
إهـــــــــــــــداء 1
إهـــــــــــــــداء 2
مقدمـــــــــــة..... أ، ب، ت
الإطـــــــار المنهجـــــي
- الإشكالية..... 04
- تساؤلات الدراسة..... 05
- أسباب اختيار الموضوع..... 06-05
- أهداف الدراسة 06
- أهمية الدراسة 07
- تحديد المصطلحات.....09-07
- منهج الدراسة..... 13-09
- أدوات الدراسة 17-13
- مجتمع البحث 18
- عينة الدراسة 18
- الإطار الزمني للدراسة.....19
- الدراسات السابقة 21-20
- صعوبات الدراسة.....23-22

الإطـــــــار النظـــــــري

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 24-26
المبحث الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 26-27
المبحث الثالث: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....27-31
المبحث الرابع: تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال..... 31-42

الفصل الثاني: ماهية العلاقات العامة

المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة..... 43-45
المبحث الثاني: أهمية ووظائف العلاقات العامة..... 45-49
المبحث الثالث: أسس ومبادئ العلاقات العامة..... 49-52

الفصل الثالث: ماهية البلدية

المبحث الأول: تعريف البلدية.....53-58
المبحث الثاني: اختصاصات المجلس الشعبي البلدي..... 58-63

الإطـــــــار التطبيقي

الفصل الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقات العامة ببلدية عين بوسيف

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة (مكان التربص).....64-65
المبحث الثاني: مشروع البلدية الالكترونية.....65-69
المبحث الثالث: تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج.....69-87
الخـــــاتمة..... ث
- قائمة المراجع.
- الملاحق.
- الفهرس العام.