جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضوع :

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

(دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية) لفترة ما بين 2017 /2018

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير ،

تخصص:تسيير عمومي.

من إعداد الطالبتين :
-بوكراس فـاطمة الزهراء.
-عكـاك غنية

تحت إشراف الدكتور :
-برابح مُحَمَّد.

نوقشت بيوم 19جوان 2018 من طرف أعضاء لجنة المناقشة:
د/خليل محمد.....رئيسا
د/برابح محمد.....مشرفا و مقررا
أ/طلحة محمد.....ممتحنا

السنة الجامعية:
2018/2017

كلـــــمة شكـــــــر

نشكر الله عز وجل ونحمده الذي منّ علينا بالتوفيق وما كنا لنتفوق لولا أن وفقنا الله.

نشكر الأولياء الكرماء الذين سخروا لنا الجو المكلل بالدعوات في سبيل إنارة الدرب العلمي.

نشكر الأستاذ الكريم"مُحَمَّد برابح"الذي أشرف على هذا العمل المتواضع ومنحنا من وقته الكثير.

كما نتوجه بالشكر إلى كل من أعاننا على إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد.

الإهـــــــداء

اللهم إجعل هذا العمل خالص لوجهك العظيم و إجعله علماً ينتفع به

أهدي هذا العمل إلى :

-نصرة خيرالمرسلين مُحَمَّد صلى الله عليه و سلم

- والدي حفظهما الله و جعلهم تاجاً فوق رأسي

-إخي و أختي

-جدتي و جداي خالتي العزيزة

-جميع عائلتي الكبيرة و الأحباب دون إستثناء

-و كل عزيزا على قلبي نسيه قلمي

-وإلى صديقة طفولتي

-و إلى رفيقتاي في الدراسة، وخاصة التي تقاسمت معي عناء انجاز المذكرة .

-و كل من علمني حرفا ينتفع به .

غنيــة

الإهـــــــــــــــــداء

إلـــــــي الوالـــــــــــدين الكريمين أطال الله في عمرهما وأدام لهما الصحة و العافية.

إلـــــــــــي الإخوة و الأخوات الأعزاء أنار الله دربهم

إلـــــــــــي كل الأهل و الأقارب

إلـــــــــــي الأحباب و الأصدقاء كل باسمه

إلـــــــــــي كل معلمي في الأطوار الدراسية

إلـــــــــــي كل من عرفتهم وتركوا في نفسي أثرا جميلا

إلـــــــــــي كل طالـــب علـــم

إلـــــي كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد عرفانا لهم وتقديرا

فاطمة الزهراء

مستخلص

تتصدر تكنولوجيا المعلومات أغلب المؤسسات و الشركات سواء الحكومية أو غيرها ،فتكنولوجيا لها دورا هاما في إحداث التحولات العلمية المختلفة في المجال الإداري و تحويله من شكله التقليدي إلى الإلكتروني أو الرقمي ، و هذا ما أدى إلى تقليل نسبة التدخل البشري في عمليات المتكررة و تقليص الوقت و الجهد و التكاليف في تنفيذ المهام ،فقد عملت نظم المعلومات الحديثة و الرقمنة خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية على إضفاء صبغة الجودة في أعمال المؤسسة من أجل تحسين خدماتها المقدمة و تطويرها ، و هذا ما تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيقه رغم أن التطبيق لايزال جزئيا و لا يشمل جميع القطاعات ،بإضافة إلى عدم تبني هذا المفهوم بشكل كافي داخل المؤسسات العامة بشكل خاص؛

إلا أن الحكومة تسعى حاليا إلى تبيان دورها الفعال في تحسين الخدمات العمومية .

كلمات مفتاحية :نظم المعلومات ، الرقمنة ، الحكومة الإلكترونية ،الخدمة العامة .

Abstract :

Information technology and digitization are the most important institutions and companies, whether governmental or otherwise. Technology has an important role in bringing about the various scientific transformations in the administrative field and transforming it from its traditional form to electronic or digital. Time, effort, and costs in carrying out the tasks. Modern information systems and digitization in the application of e-government have worked to improve the quality of the work of the institution in order to improve its services and development. This is what the Algerian state is trying to achieve, And does not include all sectors, in addition to not to adopt this concept adequately within public institutions in particular;

However, the Government is currently seeking to demonstrate its effective role in improving public services.

Keyword : information systems , digitization , e-government , public service .

المحتوى	الصفحة
الإهـــــــــداء	I.
كلـــمة شـــــكر	II.
فهرس المحتويات	III.
قائمة الأشكال	IV.
قائمة الجداول	V.
قائمة الملاحق	VI.
المقدمة العـــــامة	أ-ج
الفصل الأول:عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.	1
مقدمة الفصل	2
المبحث الأول:مـــــاهية نظام المعلومات	3
المطلب الأول: مفهوم المعلومات.	3
المطلب الثاني: تعريف نظام المعلومات وأهدافه.	9
المطلب الثالث: أنواع نظام المعلومات ووظائفه.	13
المبحث الثاني:تكنولوجيا المعلومات.	19
المطلب الأول:مفهوم تكنولوجيا المعلومات.	19
المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات و البيئة التكنولوجية.	26
المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات و أهميتها.	34
المبحث الثالث: شبكات الاتصال و الرقمنة	37
الم ط لب الأول :مفاهيم أساسية حول شبكات الاتصال	37
المطلب الثاني :مفاهيم أساسية حول الرقمنة	42
خاتمة الفصل	51
الفصل الثاني:عصرنة الخدمة العمومية.	52
مقدمة الفصل	53

المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الـ عموم ية	54
المطلب الأول:مفهوم الإدارة العمومية.	54
المطلب الثاني:خصائص الإدارة العمومية وتزايد أهميتها.	58
. المطلب الثالث:بـ يـ ئة الإدارة العمومية و نطاق عملها.	63
لمبحث الثاني:ماهية الخدمة العمـــوميـــة	67
المطلب الأول: تعريف الخدمة وخصائصها.	67
المطلب الثاني:مفهوم الخدمة العمومية.	71
المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمة	76
المبحث الثالث : الأطر المعرفية للحكومة الإلكترونية .	78
المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية.	78
المطلب الثاني: مبادئ الحكومة الإلكترونية و خدماتها.	83
المطلب الثالث:تنظيم الحكومة رقمياً.	85
خاتمة الفصل.	87
الفصل الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحسين جودة الخدمة العمومية(دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية).	88
مقدمة الفصل	89
المبحث الأول:تعريف المؤسسة محل الدراسة .	90
المطلب الأول:تعريف بمديرية التربية وهيكلها التنظيمي.	91
المطلب الثاني:تقديم ثانوية بن شنب.	94
المبحث الثاني:تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثانوية.	98
المطلب الأول:مفهوم الأرضية الرقمية وعلاقتها بالبيداغوجيا.	98
المطلب الثاني:آلية عمل الأرضية الرقمية لقطاع التربية.	102
المبحث الثالث:أثر استخدام الأرضية الرقمية في قطاع التربية.	109
المطلب الأول:ايجابيات استخدام الأرضية الرقمية.	109

المطلب الثاني:معوقات استخدام الأرضية الرقمية.	111
خاتمة الفصل	114
الخاتمة.	116
قـــــــائمة المراجـــع.	120
المـلاحق	

فهرس الأشكال	الصفحة
الشكل رقم (1–1): مكونات النظام	9
شكل رقم (1–2): نظام المعلومات حسب رؤية لوكاس.	12
الشكل(1–3) : المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات	28
الشكل رقم (1–4) :مكونات البرمجيات (غير المادية)لتكنولوجيا المعلومات	31
الشكل(1–5): التركيب البنائي لشبكات النجمة	41
الشكل (1–6): التركيب البنائي لشبكات الحلقة	42
الشكل رقم:(2–1) أهمية الإدارة.	56
الشكل رقم(2–2): العناصر البيئية المباشرة للإدارة العمومية	64
الشكل رقم(2–3): الإدارة العمومية كإطار يربط بين السلطات الثلاثة.	66
الشكل رقم (2–4) :جودة الخدمة .	77
الشكل (2–5): الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية	85
الشكل رقم(3–1)الهيكل التنظيمي لمديرية التربية لولاية المدية	93
الشكل رقم(3–2)الهيكل التنظيمي لثانوية بن شنب.	97

فهرس الجـــــداول	الصفحة
جدول رقم (1–1):يمثل الأنواع الأساسية للنظام	10
جدول رقم (1–2):التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال	21–20–19
الجدول:رقم(2–1) :الفرق بين الإدارة و الإدارة العمومية.	58–57
– جدول(2–2) : يمثل تصنيف قنوات تقديم الخدمة	70
الجدول رقم (3–1) : يمثل كشف التلميذات الحاضرين للسنة الدراسية 2018/2017 لثانوية بن شنب .	95
جدول رقم (3–2) :يمثل خلاصة الأفواج و الأساتذة لثانوية بن شنب .للسنة دراسية 2018/2017	95

قـــــــائمة الملاحق.

العنوان	الرقم
مكونات الأرضية الرقمية لوزارة التربية	1
دخول لموقع الأرضية الرقمية الخاص بالوزارة التربية	2
الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية فضاء المؤسسة	3
إيقونات فضاء تسيير التمدرس	4
إيقونات فضاء تسيير المستخدمين	5
إيقونات فضاء أولياء التلاميذ	6
تحميل البرنامج	7
طريقة تصدير القوائم	8
تصدير الملف لأساتذة	9
استيراد الملف من طرف الأستاذ	10
إختيار الملف المصدر	12
الرجوع ألى موقع الرقمنة لاستيراد النقاط	13
كيفية ترصد النقاط في موقع الرقمنة آليا	14

مقدمـــــــة .

نتج عن التطور العلمي والتقني وانتشاره عبر العالم عدة تأثيرات على حياة المجتمعات من جميع النواحي سواء الحياة الاقتصادية،أو الاجتماعية،أو الخدمية مما أصبحت استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية في جميع مجالات.

نظرا لذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الركائز في تحسين حياة المواطنين في سرعة تقديم الخدمات، و سرعة تبادل المعلومات مما أدى إلى إحداث تغيير شامل من أجل مواكبة هذا التغير الحاصل في عصر المعلومات ، لذلك تحاول الإدارات العمومية من تبني و إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة من أجل تحسين أداءها من جهة و النهوض بقطاع الخدمات و ترقيتها من جهة أخرى.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما باعتبارها وسيلة تسهيلية وفعالة تساهم في تحقيق الكفاءة في ترشيد القرارات المتخذة من طرف مستخدميها، و تقوم بتحقيق الشفافية في المعاملات خاصة إذا استخدمت بكفاءة من طرف المؤسسات و الإدارات و تحقيق النزاهة و الاستجابة لأفكار و التطلعات الجديدة.

تعد الجزائر من الدول التي تسعي إلى ترسيخ نظام تكنولوجيا المعلومات و المعلوماتية و التقنيات الحديثة للاتصال في مؤسساتها العمومية وذلك بتبني نظام الحكومة الإلكترونية نظرا لأهميتها و الأهداف التي تحققها من النهوض بقطاع الخدمات الحكومية من جهة وتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف هذه المؤسسات من جهة أخرى،وقد أبدت رغبتها في تطبيق هذا النظام من خلال قيام وزارة التربية بإطلاق مشروع الأرضية الرقمية لقطاع التربية بغية عصرنة هذا القطاع و عصرنة الخدمة العمومية وتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة وترقيتها من أجل إرضاء المواطن تلبية رغباته،و تقريب الإدارة من المواطن و ضمان أن المؤسسات العمومية تقدم أفضل الخدمات لهذا الأخير باعتباره العنصر البشري الذي لا يمكن لأي دولة الاستغناء عنه لأنه هو ركيزة المجتمع و الدولة ككل.

الإشكالية:

وعلى ضوء ما سبق تتبلور إشكالية البحث على النحو التالي:

مـــــــا مدى تـــــأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف المؤسسات العمومية غير الهادفة للربح على تحسين جودة الخدمة العمومية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1-ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟.

2-ما المقصود بالخدمة العمومية؟و ماهي السبل لعصرنتها في الإدارة العمومية؟.

3-إلا أي مدى يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية الجزائرية غير الهادفة للربح ؟وما هو تأثيرها على جودة الخدمة العمومية؟.

فـــــرضيات البحث:

في ظل الإجابة على الإشكالية و التساؤلات الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

1-لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في ترشيد القرارات و سرعة معالجة البيانات .

2- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى عرقلة تنفيذ عمل الإدارة العمومية وبالتالي عدم تحسن وترقية خدماتها.

3-يساهم استخدام الرقمنة في الإدارة العمومية إلى تحسين جودة الخدمة العمومية.

أهـــــمية البحث:

تتجلى أهمية البحث نظرا لإحتواءه على العناصر التالية:

- ✓ يكتسي موضوع تكنولوجيا المعلومات و علاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة كون تحول الإدارة العمومية من الطرقة التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات هو أساس لتحسين جودة الخدمة العمومية و ترقيتها.
- ✓ يعد هذا الموضوع من المواضيع الحديثة و العصرية نظرا لدور تكنولوجيا المعلومات وانتشارها في مختلف المجلات.
- ✓ معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية الجزائرية و إلا أي مدى تتوفر متطلبات استخدامها.

أهـــــداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات و الإنتقال من الطريقة التقليدية إلى رقمنة البيانات لما يتمتع هذا الأسلوب من مميزات و إيجابيات تفوق تلك التي كانت سائدة سابقا و يمكن تحديد الأهداف على النحو التالي:

- التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية.
- دراسة فعالية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام خاصة في قطاع التربية و التعليم و النتائج المتوصل إليها من خلال هذا التطبيق .
- إمكانية كشف مدى فعالية تطبيق الأرضية الرقمية لقطاع التربية و تأثيرها على تحسين جودة تقديم الخدمات من طرف هذه المؤسسات.

مبررات إختيار الموضوع :

تعود الأسباب التي دفعتنا لإختيار و دراسة هذا الموضوع إلى الإعتبارات التالية:

- البحث لمعرفة مميزات و متطلبات تكنولوجيا المعلومات و رقمنة المعلومات.
- الرغبة الشخصية في معالجة و دراسة هذا الموضوع.
- أهمية الموضوع لما قد يلعب دور كبير في تطوير و عصرنة القطاع العام.

الدراسات السابقة:

من بين الدراسات السابقة نجد :

الدراسة الأولى: دراسة حورية بولعويدات و التي تحت عنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة)" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة،جامعة منتوري قسنطينة،وقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى"أن قد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

الدراسة الثانية :دراسة حسين العلمي و التي تحت عنوان " دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة مقارنة بين ماليزيا ،تونس و الجزائر) ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه ،جامعة فرحات

عباس، سطيف ، و قد توصل الباحث إلى " تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحد ذاتها أداة تنموية ينبغي أن يكون الهدف من إستعمالها و نشرها هو تحقيق فوائد في كل جوانب حياتنا اليومية و ذلك من خلال تطبيقاتها على صعيد العمليات و خدمات الحكومية و الرعاية الصحية و التعليم والتدريب و توفير فرص العمل و حماية البيئة و إدارة الموارد الطبيعية و هذا ما تظهره الدراسة التطبيقية في (ماليزيا خاصة) ، و توصل أيضا إلى "من خلال تحليله لمكانة الجزائر أنها مازالت تعاني بعض التأخر مقارنة بكل من ماليزيا و تونس ".

حدود البحث:

تتمثل حدود بحثنا في مايلي :

حدود الزمنية :في جانب النظري والتطبيقي من شهر ديسمبر 2017إلى ماي 2018

حدود المكانية :جانب التطبيقي كان مركزا على مديرية التربية لولاية المدية التي تم فيه بحثنا .

منهج البحث :

بحكم طبيعة الموضوع الذي يتم دراسته نعتمد على المنهج الوصفي لسرد المعلومات في الجزء النظري،أما في ما يخص الجزء التطبيقي تم اعتماد أسلوب دراسة حالة.

وقد استخدمنا مجموعة من الأدوات أهمها:

-**طريقة المسح المكتبي**:جمع ما تيسر من الكتب،المجلات العلمية،اطروحات الدكتوراه،رسائل الماجستير،بالإضافة إلى الملتقيات و المواقع الإلكترونية عبر الانترنت.

-**المقابلة و الملاحظة**:وذلك بغرض الحصول على المعلومات الميدانية و المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة.

صعوبات البحث:

لقد واجهنا صعوبات أثناء قيامنا بهذه الدراسة وتمثلت هذه الصعوبات في:

- قلة المراجع الخاصة بالخدمة العمومية.
- قلة المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة التي تمت فيها الدراسة الميدانية ذلك لعدم فهم الشامل لبرنامج التي يتم استخدامه و أيضا لحداثته.

- نظرا لضيق الوقت لم نتم التعمق في هذه الدراسة ولم نتناول جميع جوانبها الشاسعة.

هيكل البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة ومعالجتها منهجيا،تم تقسيم الدراسة إلى فصلين نظريين،فصل ثالث خاص بالجانب التطبيقي،مسبوقين بمقدمة عامة و متبوعين بخاتمة عامة.

تم تخصيص الفصل الأول للحديث عن تكنولوجيا المعلومات حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى نظم المعلومات من خلال إبراز مفهوم المعلومات و التعريف بنظم المعلومات وأهميتها ووظائفها،أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى الحديث عن ماهية تكنولوجيا المعلومات من خلال إبراز التعرف بها وذكر مكوناتها،أهميتها ووظائفها المختلفة،أما فيما يخص المبحث الثالث قمنا بالتطرق إلى شبكات الإتصال و الرقمنة من خلال التعريف بكل من شبكات الإتصال والرقمنة و أهمية بروزهما.

أما الفصل الثاني خصص لدارسة عصرنة الخدمة العمومية حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف بالغدارة العمومية ثم خصائصها وتزيد أهميتها و ذكربيئتها ونطاق عملها،أما المبحث الثاني قمنا بالتعريف بالخدمة وجودتها بصفة عامة و الخدمة العمومية بصفة خاصة،أما المبحث الثالث تطرقنا إلى التعريف بالحكومة الإلكترونية ومبادئها ثم إلى تنظيم الحكومة رقميا.

أما الفصل الثالث خصص لدراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية مختارين بذلك إحدى المؤسسات التابعة لها وتطرقنا إلى التعريف بالمديرية و هيكلها التنظيمي و كذا الثانوية التي تمت فيها الدراسة الميدانية في المبحث الأول،ثم تطرقنا إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثانوية من برنامج البيداغوجيا و الأرضية الرقمية لقطاع التربية في المبحث الثاني،ثم في المبحث الثالث أبرزنا فيه أثر استخدام الأرضية الرقمية في قطاع التربية مركزين على الإيجابيات والعراقيل.

لنصل في النهاية إلى خاتمة البحث التي تحتوي على نتائج الدراسة مع التأكيد على صحة الفرضيات أو نفيها،متبوعة بجملة من الاقتراحات و التوصيات،وأخيرا اقتراح أفاق البحث المستقبلية.

تمـــهـيـــــــد:

تعتبر ثورة المعلومات المتمثلة في تطوير نظم المعلومات المعتمدة على الحواسيب و الانترنت من أهم الانجازات البشرية،حيث وفرت هذه الأخيرة الكثير من الجهود اللازمة لتطوير المؤسسات في مختلف المجالات سواء على الصعيد المحلى أو الدولي.

تعد المعلومات أهم مورد للمؤسسة نظرا لما لها من أهمية في تحقيق الأهداف خاصة في ظل عصر المعلومات والتطور التكنولوجي الحاصل نتيجة العولمة و تطوير التقنيات والبرمجيات و الحواسيب .

وبما أن المعلومات لها أهمية بالغة فإن لنظم المعلومات نفس الأهمية حيث يؤدى هذا الأخير بمعالجة المعلومات بعد الحصول عليها من عدة مصادر من اجل اتخاذ القرارات الملائمة التي تؤدي إلى زيادة كفاءة و فعالية المؤسسة.

إن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات و البرمجيات أثر ذلك إيجابيا على تنمية وتطور المؤسسات سواء الخدمية أو التجارية أو الصناعية منها حيث أصبحت هذه الأخير تقوم بمختلف وظائفها بسرعة هائلة ودقة أكثر مما سبق.

وعلى ضوء ما تطرقنا له ارتأينا أن نستعرض في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول:ماهية نظام المعلومات.

المبحث الثاني: مفهوم المعلومات و أهدافه.

المبحث الثاني:أنواع نظم المعلومات و وظائفه.

المبحث الأول:ماهية نظام المعلومات.

نظرا لتطور الهائل في مجال المعلوماتية و وسائل الالكترونية والاتصال أصبحت المعلومات المصدر الرئيسي للمؤسسة وذلك من أجل اتخاذ القرارات الإدارية السليمة و تعود كفاءة هذه القرارات لمدى صحة ودقة المعلومات المقدمة و المتحصل عليها و تعتبر هذه الأخيرة أهم مورد بالنسبة للمؤسسة.

وسيتم التطرق في هذا المبحث لأهم المفاهيم المتعلقة بالمعلومات كما سنركز على نظم المعلومات و أهدافه وأخيرا معرفة وظائف نظم المعلومات و أنواعه.

المطلب الأول:مفهوم المعلومات

تعد المعلومات كمدخلات لأي نظام إداري باعتبارها عنصر أساسي التي تعتمد عليها الإدارة بشكل واسع من أجل القيام بوظائفها المختلفة،و للمعلومات أهمية بالغة في تسهيل الوظيفة الإدارية.

الفرع الأول:تعريف المعلومات

ونظرا لارتباط مصلح المعلومات بمصطلح البيانات ارتباطا وثيقا ارتأينا أن نتطرق إلي تعريف هذا الأخير وذلك بذكر بعض التعاريف و الخصائص كالتالي:

أولا–البيـــــانات:

يمكن ذكر التعاريف التالية للبيانات منها:

"أن مفهوم البيانات هو عبارة عن جمع كلمة بيان و التي تمثل مجموعة من الحقائق أو الأفكار أو المشاهدات و هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات،و غالبا ما تكون في صورة أعداد أو كلمات أو رموز أو شكل أو نسب أو معدلات أو تقارير،لتصف فكرة أو هدف معين.و يتبين من هذا التعريف بأن البيانات هي عن وقائع و مدخلات النظام كما أنها عبارة عن صورة أعداد أو كلمات بحيث ترتب و تنظم للحصول منها على معلومات"[1]

"هي تلك الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المقومة و غير المنظمة و غير المفسرة مثل الأرقام أو الرموز أو الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض " [2]

وعليه يمكن تعريف البيانات على أنها عبارة عن مجموعة من الأرقام، رموز، إحصاءات خام التي تكون حول موضوع معين،و لا يمكن استخدامها مباشرة إلا بعد معالجتها.و للبيانات

خصائص لابد أن تتوفر عليها حتى تكون ذات فعالية منها :[3]

أ–يجب أن تكون البيانات على درجة عالية من الدقة و خالية من الأخطاء.

---

[1] عدنان عود الشوابكة،**دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**،دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان،الأردن،بدون طبعة،2011،ص85.

[2] محمد الصيرفي،**إدارة تكنولوجيا المعلومات** ،دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع،الاسكندرية ،ط1، 2009،ص121.

[3] محمد الصيرفي ، مرجع سابق،ص121.

ب-يجب أن تكون البيانات ممثلة لواقع الأشياء حتى تعبر عن حقيقة الأمور.

ج-يجب أن تدخل البيانات شاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز مخل بالمعنى.

د-يجب أن تكون البيانات مناسبة زمنيا للاستخدام .

هـ-يجب ألا يكون هناك تضارب أو تعارض بين البيانات.

ثانيا-المعلومـــــات:

للمعلومات عدة تعاريف نذكر منها كالتالي:

"هي مانحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها،وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرارت."[1]

" يشير إلى البيانات التي تم تنظيمها و معالجتها حتى تصبح ذات معنى و تضيف معرفة وتصبح كأساس لعملية اتخاذ القرار"[2]

"عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم و تحليل البيانات أي أنها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المؤسسة"[3]

و عليه يمكن تعريف المعلومات على أنها عبارة عن بيانات تم معالجتها من أجل استخدامها لاتخاذ القرارات الملائمة وتحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الثاني: خصائص المعلومات.

1-خصائص المعلومات:

للمعلومات مجموعة من الخصائص التي لابد أن تحتويها لضمان كفاءتها و سلامتها من أجل الوصول إلى القرارات السليمة و نذكر هذه الخصائص كالتالي:[4]

-**الوقت المناسب:**إذ يجب أن يتلقى متخذ القرار المعلومات في الوقت الذي يحتاجها فيه، و هذا يعني عدم وصول المعلومة بعد، أو قبل الحاجة لها بفترة طويلة لاحتمالات تقادمها.

-**الصحة أو الدقة:**أي درجة خلو المعلومات من أخطاء النقل،أو الحساب،و الناتجة عن تعامل كميات كبيرة من البيانات النصية أو الرقمية، و من الواضح بأن عدم توفر المعلومات، هو أفضل بكثير من أن تكون خاطئة و مضللة نظرا لما يترتب على ذلك من آثار سلبية على عملية اتخاذ القرار.

---

[1] ربحي مصطفى عدنان،إيمان فاضل السامرائي،**تسويق المعلومات**،دار صفاء للنشر و التوزيع،عمان،ط2، 2006، ص23.

[2] إبراهيم الجزراوي،عامر الجنابي،**أساسيات نظم المعلومات المحاسبية**، ،دار اليزراوي العلمية للنشر و التوزيع،الأردن، بدون طبعة،2009، ص 15.

[3] صلاح الدين عبد المنعم مبارك، **اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية**، ،دار المطبوعات الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية بدون طبعة ،2008،ص23.

[4] مجدي عريف ،نظم المعلومات **الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية**،رسالة ماجستير،كلية الاقتصاد،جامعة تشرين، 2008،ص،ص 47،48.

–قابلية القياس الكمي:و هي إمكانية التعبير عن الكميات المنتجة من نظام المعلومات بالأرقام و النماذج الكمية إذا لزم الأمر.

–**إمكانية التحقق:**و هذا يعني درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتصفحون نفس المعلومات.

–إمكانية الحصول عليها:أي درجة اليسر و السرعة في الحصول على المعلومات اللازمة.

–عدم التحيز:بمعنى غياب النية في تعديل، أو تحريف المعلومات بقصد التأثير على متخذ القرار،أو لتحقيق أغراض خاصة.

–الشمول:إن عملية اتخاذ القرار تتطلب حصول المستخدم على كافة المعلومات الضرورية،و إذا كانت الأجزاء الهامة من مجموعة المعلومات مفقودة فإن ذلك حتما سيخفض من قيمتها.

–الملائمة:إشارة لمدى ارتباط المعلومات بمتطلبات متخذ القرار، إذ أن المعلومات غير الملائمة تؤدي ألى ابتعاد التركيز عن القضايا الهامة،و تضيع وقت المدراء و من الجدير ذكره أن المعلومات الملائمة لمستخدم معين، قد لا تكون كذلك لمستخدم آخر و الذي يتحمل مسؤوليات مختلفة.

–الوضوح:أي مدى خلو المعلومات من الغموض،فإذا كانت المعلومات موجودة في كميات ضخمة من التقارير، أو إذا وضعت الإحصاءات الرقمية في جداول و كان من الأفضل إظهارها في شكل بياني،فإن متخذ القرار لن يحصل على المساعدة الضرورية في فهمه للمعلومات.

–فعالية الكلفة:غالبا ما يكون من الصعوبة بمكان مقارنة الفوائد الفعلية من استخدام المعلومات مع تكلفة إنتاجها،لأن التكاليف تدفع مباشرة من أجل الحصول على المعلومات التي تستخدم في اتخاذ القرار،و الذي لا تظهر نتائجه إلا بعد فترة من الزمن لذلك تصعب المقارنة.

الفرع الثالث:أهمية المعلومات وأنواعها.

أولا–أهمية المعلومات:

للمعلومات أهمية بالغة في جميع المجالات و نذكرها في النقاط التالية:[1]

– المعلومات هي المصدر الحيوي الذي يمكن للمؤسسة من القيام بوظائفها المختلفة بكفاءة وفعالية.

–تكمن أهمية المعلومات من الناحية العملية على اعتبارها تشكل عنصرا غير ملموس من عناصر الإنتاج والتي تلعب دوار رئيسيا في تسيير دقة العمل في المؤسسات الإدارية والاقتصادية المختلفة، هذا ويشير Hiroguki Itami إلى أن الميزة التنافسية الحقيقة غالبا لا تأتي من العناصر الملموسة للإنتاج وإنما من ذلك العنصر غير الملموس والذي يمكن وصفه بالمعلومات أو تدفق المعلومات.

[1] عدنان شوابكة،مرجع سابق،ص،ص،91، 92.

– تلعب المعلومات دورا مهما في العديد من المؤسسات الإدارية على اعتبار المعلومات تشكل المصدر الحيوي الذي يمكن الإدارة من القيام بوظائفها المختلفة بكفاءة وفعالية، ومن المحللين من يرى أن أهمية المعلومات في تزايد مستمر وأنها سوف تصبح سلاحا تنافسيا واستراتيجيا قويا وعاملا مقررا يفصل بين نجاح الأعمال وفشلها.

– تؤدي المعلومات إلى تراكم المعرفة وزيادتها وتنميتها الأمر الذي يؤدي إلى إزالة الشك وحالة عدم التأكد في كثير من المواقف.

– تؤدي المعلومات إلى تكامل جهود التخطيط والتنسيق مع التنفيذ الفعلي على ارض الواقع.

–تمكن المديرين من أداء مهامهم ومسؤولياتهم بشكل أفضل وهذا الأمر دعا إلى وجود معلومات ذات خصائص معينة تساعد في انجاز الأعمال.

ثانيا–أنواع المعلومات:

هناك عدة تصنيفات للمعلومات و ذلك طبقا لاحتياجات كل من مستخدميها و يمكن ذكر أهم أنواع المعلومات وفقا للمعيار التنصيف كالتالي:[1]

1–درجة الرسمية:هناك معلومات رسمية صادرة عن نظم و جهات رسمية تشتمل على التشريعات،و القوانين،و التعليمات،و هناك معلومات غير رسمية وليس لها مصدر رسمي وتتمثل في الآراء و الإنطبعات و ما شابه ذلك.

2–مصدر المعلومات: إما أن تكون معلومات داخلية كالمعلومات عن عمليات المنظمة، أو معلومات خارجية كالمعلومات عن البيئة.كما يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية وهي التي تم جمعها لأول مرة،و إلى معلومات ثانوية و هي التي قامت المنظمة أو أي طرف آخر بجمعها و تخزينها سابقا.

3–درجة التغير:فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير كأسماء الموظفين و تاريخ ميلادهم، و قد تكون متغيرة مثل عناوين السكن والحالة الاجتماعية، و الوظيفة.

وهناك تصنيف آخر أكثر أهمية للمعلومات و ذلك وفقا لمستويات اتخاذ القرار حيث تقسم المعلومات إلى:

1–المعلومات الإستراتيجية:و هي تنطوي على درجة عالية من عدم التأكد.ويستخدم هذا النوع من المعلومات في التخطيط الاستراتيجي، ووضع السياسات طويلة الأجل التي هي من مسؤوليات الإدارة العليا.

[1] مجدي عريف،مرجع سابق،ص،ص،48 ،49 .

-المعلومات الإدارية:تتعلق بقرارات الإدارة الوسطى المسؤولة عن التحليل و متابعة السياسات،كالمعلومات التحليلية عن جداول الإنتاج،أو عن مخصصات الميزانية.

3-المعلومات التشغيلية:و هي معلومات يومية قصيرة الأجل ترتبط بالأعمال التنفيذية ،وتستخدم من قبل الإدارة الدنيا الإشرافية،ومن أمثلتها المعلومات المتعلقة بغياب الموظفين و ساعات العمل،و الأعطال.

الفرع الرابـــع:المعـــــرفـــة.

نقوم بتعريف المعرفة و العلاقة بينها و بين المعلومات

أولا:تعريف مصطلح المعرفة.

و يمكن تعريف المعرفة كالتالي:

"عرف Keithالمعرفة Knowledge بأنها:-فهم للمبادئ و العمليات التي تؤثر على ظروف الموضوع و تغيره"[1]

"تعرف المعرفة بأنها:عبارة عن المادة المستخدمة من المعلومات،أو هي خلاصة البيانات،فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه الشخص من معلومات و ثقافة علم في وقت معين من أجل الحكم على جودة القرارات، وقدرته في المفاضلة على اختيار البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة لحل مشكلة معينة"[2]

ثانيا-العلاقة بين المعرفة و المعلومات:[3]

من النادر أن نجد تعريفا شاملا جامع للمعرفة،فبينما يربط بعض الباحثين بين المعرفة و المعلومات و يرون أنه ليس هناك فرق بين ما يمكن اعتباره معلومات و بين ما يمكن اعتباره معرفة،يجادل آخرون أن المعلومات ليست هي المعرفة فمن أصحاب الرأي الأول يفترض كوجل و زاندر(Koguls & Zander 1992) أن المعلومات هي شكل من أشكال المعرفة.

كذلك يقترح ستنمارك (Stenmark,2001)أن المعرفة و المعلومات يتدخلان و يؤثران بعضهما في بعض،فالمعلومات هي الشيء الظاهر و الملموس للوجه غير الملموس من المعادلة الذي يطلق عليه"العقل البشري" وعاء المعرفة الذي تتشكل فيه و تصدر منه المعلومات. ويضيف ستنمارك إن المعرفة بجميع أنواعها هي ضمنية و المعلومات هي المعرفة الظاهرة (الصريحة) التي تم الإفصاح عنها من عقول الأفراد و بشكل أصبح يمكن من تداولها بين بعضهم و بعض.لذا يصبح من الصعب وصف المعرفة المخزنة في عقول العاملين أو نقلها لأنها تتضمن الدروس و الممارسات السابقة في المهارة الفنية و الحكم على الأمور و الإحساس بها.

[1] عدنان عواد الشوابكة،مرجع سابق،ص 102.
[2] عدنان عواد شوابكة،مرجع سابق،ص103.
[3] محسن مخامرة و آخرون، ،**أثر إدارة المعرفة في أداء المنظمات بحوث محكمة منتقاة**،منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية،2014،القاهرة، مصر، ص113.

أما أصحاب الرأي الثاني الذي يرى أن المعلومات ليست هي المعرفة فيميز تمبل (Temple,1999) بين نوعين من المعرفة هما المعرفة الضمنية و المعرفة الظاهرة،و يرى أنه بينما يمكن تقنين المعرفة الظاهرة،فإنه من الصعوبة التعبير عن المعرفة الضمنية أو نقلها،كذلك يجادل ثورنجيت (Thorngate)أن مفهوم المعرفة هو أوسع كثيرا من المعلومات التي تعتبر بيانات منظمة و يمكن تداولها.و يقترح دافنبورت ((Davenport, 1997أن المعلومات و المعرفة قد تتشابهان في بعض النواحي،لكنهما تختلفان في نواح أخرى.و يرى أن ما يميز المعرفة عن المعلومات و البيانات هو علاقتهما بالجانب الانساني.ص80

و يؤكد نوناكا (Nonaka, 1994) على أن المعرفة ضمنية ومن الصعوبة رؤيتها،لأنها متواجدة في العقل البشري،و تم تشكيلها من الخبرة و التعلم لدى الفرد،و عليه فإنه لا يمكن الكشف عنها و تبادلها إلا من خلال الاتصال و المشاركة في تبادل الأفكار و الخبرات.كذلك يقترح رومر (Romer, 1995) أن المعرفة الظاهرة هي التي تلعب دورا هاما في عمل المنظمات الحديثة،و لذا أصبحت تعتبر عاملا هاما من عوامل الانتاج في اقتصاد المعرفة. ويقترح ونتر(Winter, 1987) أنه يتوجب على المنظمة خلق المعرفة و تحديد مصادرها و العمل على تداولها بين العاملين لديها و استخدامها لحل المشكلات و استغلال الفرص.و تميزمنظمة التنمية و التعاون الاقتصادي (OECD,1996)بين مفاهيم مختلفة للمعرفة مثل معرفة"ماذا"،أي معرفة الحقائق،و معرفة "لماذا"،و تعني المعرفة العلمية بالمبادئ،و معرفة "كيف" وتتضمن المهارات و المقدرة على فعل الأشياء،و أخيرا معرفة "من" أي من يعرف كيف ينجز العملة؟.ص81.

-يعرف (Nonaka & Takeucehi, 2004)**المعرفة** على أنها "الاعتقاد المبرر و ذلك عندما يستخدم الاعتقاد لتبرير الاهتمامات الشخصية. كما عرفها (De Gooijer, 2000) على أنها "تجديد جذري أو تغيير في عمليات المنظمة و بما يتفق مع التداخلات الثقافية للمنظمة"و يشير الكثير من المهتمين بالمعرفة إلى أن التسلسل الهرمي للمعرفة يبدأ من توافر البيانات ،و التي يتم تحويلها إلى المعلومات و تحويل المعلومات إلى المعرفة.

يشير (Hicks,et al, 2007)أن المعرفة ليست بيانات و لا معلومات،و لكنها مرتبطة بهما،و أن الاختلاف بين هذه المصطلحات هو في المستوى فقط.ووفقا لهذا المعنى لا تتوقف المعرفة عند جمع المعلومات و إنما في استخدامها و كيفية استجابة المستخدم لهذه المعلومات (Maguire & koh,2007).ويذكر (Brown & Duguid, 2000) ثلاثة فروق للتمييز بين المعلومات و المعرفة و هي:

1-حاجة المعرفة إلى عارفين.

2-المعرفة أصعب من المعلومات من حيث فصلها و نقلها و تقاسمها.

3-المعرفة أصعب في الاستعاب و الفهم من المعلومات.

المطلب الثاني:مفهوم نظام المعلومات و أهدافه.

إن لكل مؤسسة نظام معلومات خاص بها يعمل وفق متطلباتها و أنشطتها التي تمارسها حيث يعد هذا الأخير عنصرا أساسيا و ضروريا لها خاصة في ظل الثورة التكنولوجيا الحاصلة و لما يقدم من معلومات تساعد متخذ القرار على القيام بمهامه على أكمل وجه و بالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة للتحقيقها.

الفرع الأول :النظـــــام.

أولا–تعريفه:

" يعتبر النظام ببساطة مجموعة من الأجزاء المترابطة و التي تعمل معا لتحقيق الأهداف،وقد يكون النظام طبيعي و قد يكون من صنع البشر"[1]

" النظام هو مجموعة منتظمة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية المترابطة و المتفاعلة فيما بينها بتعبير أدق يعرف النظام بأنه مجموعة معتمدة من المكونات و الأجزاء المختلفة و لكونها مترابطة في أداء أنشطتها باتجاه تحقيق أهداف محددة."[2]

" النظام هو مجموعة موحدة من الأجزاء المتفاعلة و التي تؤدي سوية وظيفة لتحقيق أهدافه"[3]

وعليه يمكن تعريف النظام على أنه " مجموعة من الأجزاء و الأنظمة الفرعية التي تتفاعل فيما بينها من أجل الحصول على معلومات صحيحة و دقيقة لاتخاذ القرار و تحقيق أهداف المنظمة".

ثانيا–مكونات النظام:

يتكون النظام من أربعة مجموعات رئيسية هي:المدخلات،و المخرجات،و التجهيز، و الرقابة،وتظهر هذه المجموعات و العلاقات فيما بينها في الشكل التالي:

الشكل رقم (1–1):يمثل مكونات النظام.



المصدر: رعد حسن الصرن ،عولمة جودة الخدمة المصرفية، ،مؤسسة الوراق للنشر،دار التواصل العربي للطباعة و النشر و التوزيع،عمان،الأردن، 2008.ص 86.

[1] السيد عبد المقصود ديان و أخرون،**أساسيات نظم المعلومات المحاسبية**،بدون دار نشر،2005،ص 69.
[2] سعد غالب ياسين،**تحليل و تصميم نظم المعلومات**،دار المناهج للنشر و النوزيع،ط1، 2005،عمان الأردن،ص86.
[3] إبراهيم الجزراوي،عامر الجنابي،**أساسيات نظم المعلومات المحاسبية**،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،طبعة 2009،عمان الأردن،ص 19.

والثلاثة أجزاء الأولى تعد ضرورية أما الرابعة(الرقابة)فتعد فقط في النظام المعقد،و يمكن توضيح مكونات النظام لمجموعة من الوحدات.و نقوم بتعريف عناصر النظام كالتالي:[1]

-**المدخلات**: :(و هي كل ما يدخل النظام من عناصر و مواد و طاقة و بيانات...الخ) سواء كان مصدر هذه العناصر البيئة التنظيمية الداخلية للمنظمة أو لبيئة الخارجية)فالمهم أن تكون هذه العناصر مستلزمات أساسية لعمل و استمرار وجود النظام.

-**المعاجة(العمليات)**: هي كل الأنشطة الوظيفية و غير الوظيفية المطلوب إنجازها لغرض تحويل المدخلات إلى مخرجات.

-**المخرجات**: تعني كل ما ينتج عن النظام نتيجة العمليات و الأنشطة التحويلية التي جرت على المدخلات و المخرجات قد تكون معلومات،تقارير،وثائق،سلع تامة الصنع أو شبه مصنعة،خدمات وغيرها.

-**إعادة التغذية (التغذية العكسية)**: التغذية العكسية أو الراجعة تعنى عملية تصحيح الانحرافات أو الأخطاء التي تعتري عمل النظام و هي أشبه ما تكون بالرقابة الذاتية للتأكد من مدى فعالية و كفاءة النظام في تحقيق الأهداف وتلبية احتياجات البيئة و بالتغذية العكسية يجدد النظام نفسه كما يستكمل دورة حياته و يقلل بالتالي الفجوة ما بين النتائج المستهدفة(ما يجب أن يكون) و الإنجاز الفعلي(ما هو كائن)و دورة حياة النظام لا تستكمل على الوجه الأكمل من دون وجود التغذية درجة العكسية.

ثالثا– الأنواع الأساسية النظام:

يمكن تبويب النظم حسب خصائصها المشتركة باستخدام مجموعة من المعايير الرئيسية كما يتضح فيما يلي:[2]

جدول رقم (1–1):يمثل الأنواع الأساسية للنظام.

المعايير	الخصائص المستخدمة في التبويب	
1-العلاقة بالبيئة	مفتوح Open	مقفول Closed
2-الأصل	طبيعي Natural	من صنع الانسان Man-made
3-الطبيعة الأساسية	عادي(محسوس) Physical	مفهومي Conceptual
4-درجة التعقيد	بسيط Simple	معقد Intricate
5- النتائج	يمكن التنبؤ به Predictable	لا يمكن التنبؤ به Unpredictable

المصدر: مُحَمَّد شوقي بشادي،الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات،دار النهضة العربية للطباعة و النشر،بدون طبعة،1982،بيروت لبنان،ص 88.

[1] سعد غالب ياسين،**تحليل و تصميم نظم المعلومات**،دار المناهج للنشر و التوزيع،ط1، 2005،عمان الأردن،ص 88.

[2] محمد شوقي بشادي،**الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات**،دار النهضة العربية للطباعة و النشر،1986،بيروت،لبنان،ص 89.

فالنظام قد يكون مفتوحا لو أنه تابع لبيئة معينة،و مقفولا لو أنه يباشر و ظائفه مستقبلا عن بيئته،كما أن النظم يمكن تبويبها أيضا طبقا للأصل بمعنى أنها يمكن أن تكون طبيعية أو من صنع الإنسان و حسب الطبيعة الأساسية للنظام تعتبر السيارة نظاما ماديا أو محسوسا حيث يمكن أن تلمسها أو تشير إليها أو تقودها أو تأخذ صورة فوتوغرافية لها بينما المشروعات الاقتصادية أو الجامعات ليست كذلك و إنما هي نظم مفهومية حيث يمكن رسم خريطة لها.

و حسب درجة التعقيد يكون النظام إما بسيطا أو معقد .و يتضمن النظام البسيط أجزاء قليلة و علاقات بسيطة بين هذه الأجزاء بينما يتضمن المعقد أجزاءا كثيرة و مستويات متعددة من النظم الفرعية،كما يمكن تقسيم النظم أيضا حسب الناتج منها إلى نظام يمكن التنبؤ بنتائجه مثل نظام الكهرباء الذي يمكن التنبؤ بالكهرباء الخارجية منه إذا علمنا الكهرباء الداخلية بينما زهر الطاولة لا يمكن التنبؤ بنتائجه

الفرع الثاني :نظام المعلومات.

أولا:تعريفه:

ويمكن ذكر أهم التعريفات للنظام المعلومات كالتالي:

" هو مكونات مترابطة تعمل مع بعضها بعضا على جمع و معالجة و تخزين و نشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات و التنسيق و الرقابة و التحليل في المنظمة"[1]

" هو تجميع تنظيمي وفني متكامل يعمل بتفاعل داخل هذا النظام لكي يلي احتياجات المنظمة من المعلومات و أداء العمليات المختلفة"[2]

" ويعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من المكونات المربوطة مع بعضها البعض بشكل منتظم من اجل إنتاج المعلومات المفيدة، وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم، والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم"[3]

"مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع (استرجاع)،تشغيل،تخزين،و نشر المعلومات وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار و الرقابة داخل المنظمة"[4]

و عليه يمكن تعريف نظم المعلومات على أنه"هي عبارة عن أجزاء متكاملة و مترابطة فيما بينها تعمل على جمع و معالجة وتحليل و تخزين المعلومات من أجل تلبية احتياجات المنظمة و تحقيق الأهداف التي أنشأ من أجلها النظام".

---

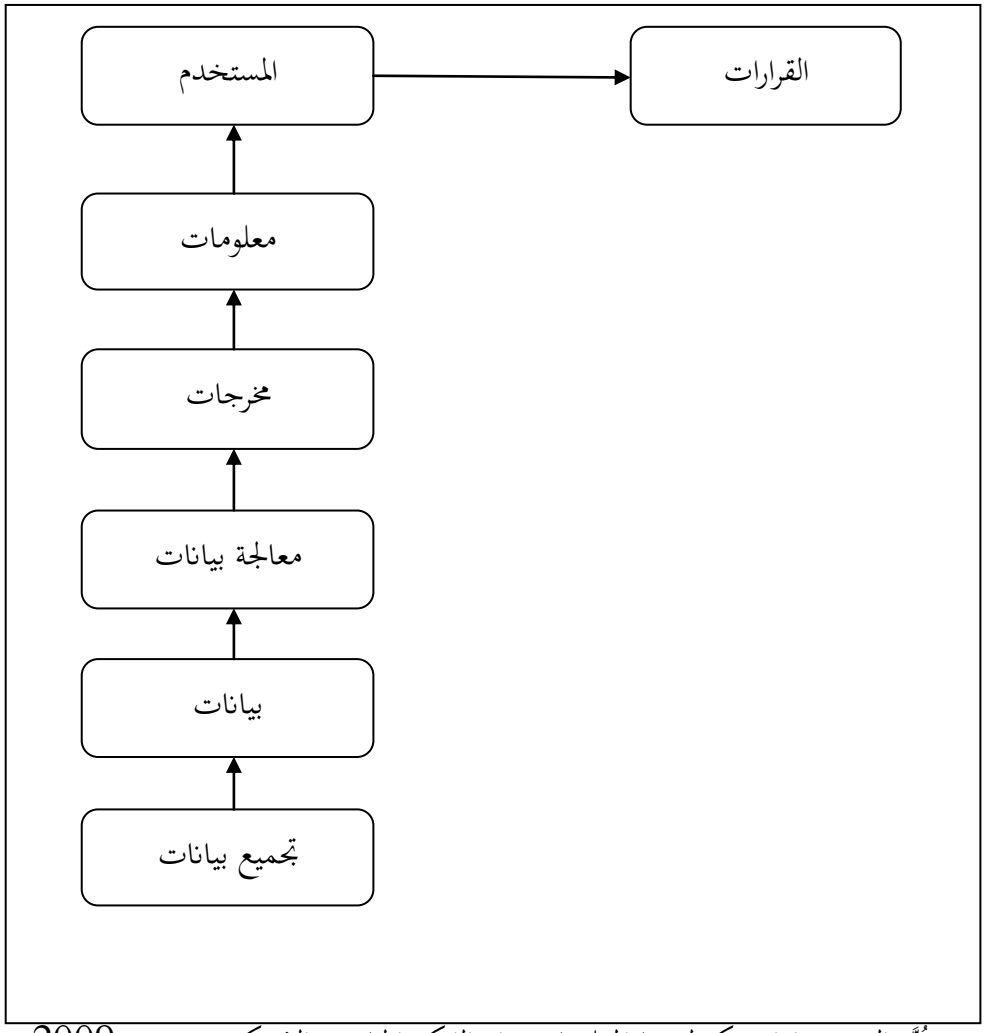
[1] رعد حسن الصرن،**عولمة جودة الخدمة المصرفية**،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،التواصل العربي للطباعة و النشر و التوزيع،عمان الأردن، 2008،ص132.

[2] محمد ابراهيم محمد بدر،**تقنية نظم المعلومات**،دار الفكر ناشرون و موزعون،عمان،الأردن،ط1، 2012.ص 59.

[3] بوفروعة سوفيان، **نظام المعلومات المحاسبي و دوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية دارسة حالة مجمع ايناجوك فرع الطاهير**،رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة منتوري قسنطينة،2011،2012،ص9.

[4] نبيل محمد مرسي،**التقنيات الحديثة للمعلومات**،دار الجامعة الجديدة للنشر،الاسكندرية،بدون طبعة،2005،ص16.

شكل رقم (1-2):يمثل نظام المعلومات حسب رؤية لوكاس.



المصدر: مُحَمَّد الصيرفي،إدارة تكنولوجيا المعلومات،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية،مصر،2009، ص188.

وقد أوضح "لوكس" أن الإجراءات تعتبر بمثابة أدلة للعمل فهي تشرح ما الذي يجب عمله ومن الذي يعمله و الكيفية التي ينم بها عمله كما ذكر لوكس أهم المبادئ التي يجب مراعاتها عند كتابة الإجراءات و التي تتمثل فيما يلي:[1]

1-الاعتبارات الانسانية حيث أن تكون الاجراءات من النوع الذي يسبب الملل.

2-الإجراءات يجب أن تسمح بالتغذية المرتدة و التقويم.

3-يجب بناء القواعد الجيدة التي تسمح بمرونة الإجراءات و يجب توضيح الأولويات.

4-المهارات المطلوبة لشكل الاجراءات يجب التعبير عنها و إذا كان التفويض الخاص مطلوبا يتم توضيح ذلك.

[1] محمد الصيرفي،مرجع سابق،189.

ثانيا: أهداف نظم المعلومات Goals of information Systems:

من أهداف نظم المعلومات التي تسعى لتحقيقها:[1]

1-العمل بكفاءة :و هذا يعني أن الأعمال سوف يتم أداؤها بطريقة أسرع و في الوقت نفسه أرخص إذا قورن ذلك بإعداد الموظفين و سرعة أدائهم.

2-تحسين كفاءة دالة الأداء:يقوم نظام التقارير و كذا نظام دعم القرار بزيادة و تحسين قدرة المنظمة على اتخاذ القرار المناسب.

3-تقديم خدمة أفضل للعميل:توفر نظم المعلومات خدمة متنوعة و سريعة و موقوتة للعملاء.

4-خلق (إنشاء)أو تحسين المنتج:المعلومات التي يتلقاها العميل لها تأثير كبير على قرارة المستقبلي كما في السياحة و البنوك و التأمين.

5-تغيير قواعد المنافسة:الدخول للمنافسة بمنتج جديد يعتمد اعتمادا كليا على المعلومات المتوافرة عن احتياج السوق و موقف المنتجين الآخرين بالسوق.

6-أن تكون جاهزا دائما لأخذ الفرصة:يمكنك بالاستخدام الأمثل للمعلومات أن تكون جاهزا بمنتج جديد/تحديد معيار إطلاقه/البدائل/احتمالية البيع/من هم أهم العملاء المحتملين/وضع المنافسة/الاستثمارات المطلوبة/...

7-العميل يوجه نظره إلى الداخل بينما المنافس يوجه نظره إلى الخارج:يمكن ربط العملاء بالمؤسسة بل و زيادة عددهم إذا تم إشراكهم في الرأي و تمكينهم من الدخول على بعض الملفات الخاصة بالشركة لكتابه طلباتهم و رأيهم حول منتجات المنظمة.

المطلب الثالث:أنواع نظم المعلومات ووظائفه.

لنظم المعلومات عدة أنواع مختلفة وذلك لتعدد التكنولوجيا و كذا تعدد وظائف المنظمات المعاصرة و كذا لدى نظم المعلومات العديد من الوظائف سنوضح كل ذلك من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول:أنواع نظم المعلومات.

لقد تعددت نظم المعلومات بتعدد مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمات،و أيضا بتباين المستويات الإدارية،ولقد أمكن حصر هذه النظم فيما يلي:نظم معالجة البيانات،ونظم آلية المكاتب،و نظم المعلومات الإدارية،ونظم دعم القرار، ونظم دعم الإدارة العليا،و النظم الخبيرة و الذكاء الصناعي ونقدم فيما يلي المعلومات عن هذه النظم.[2]

[1] محمد إبراهيم محمد بدر، مرجع سابق،ص 13.

[2] محمد حافظ حجازي،**دعم القرارات في المنظمات**،دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر،ط1، 2006،الاسكندرية، ص ،ص،208، 214.

1-نظم معالجة البيانات:

يقصد بنظام معالجة البيانات، تلك العمليات التي تقوم على تجميع و تسجيل البيانات الداخلية و الخارجية و المتعلقة بنشاطات المنظمة في المجالات الوظيفية المختلفة، ثم معالجتها و تحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها مباشرة عن طريق بثها أو تخزينها لحين طلبها في شكل مفيد كالتقارير.

وتمتاز نظم معالجة البيانات بعدة سمات:

أ-تعتبر النظم القاعدية، حيث تقدم المنتج الرئيسي، ألا وهو المعلومات لكافة نظم المعلومات الأخرى في المنظمة.

ب-تعالج البيانات الجزئية التفصيلية التي تتعلق بالأحداث اليومية بالمنظمة، مما يوفر مخزون بياناتي معلوماتي يرسم صورة جلية للمنظمة.

ج-تهتم بالمصادر الداخلية و المصادر الخارجية للبيانات وعليه ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، ومن ثم التعايش الفعال مع أطراف التحالف-العملاء، الموردين، المساهمين الحكومة، العمال، الإدارة.ومن هنا تستطيع المنظمة أن تستقر و تتوازن حركيا،خاصة في ظل المناخ التنافسي الذي أفرزته العولمة.

د-تخدم قواعد البيانات-في الغالب-القرارات المبرمجة،و لذلك فهناك قواعد و إجراءات محددة الإتباع.ومن ثم فهي تصلح في التصرفات البروقراطية،وفي التصرفات التي تحتاج ضبط شديد مقدما،مثل قرارات منح الائتمان في المصارف،وبمعنى آخر فهي مرتبطة بالنشاطات التشغيلية.

2- نظم آلية المكتب:

يعبر عن المكتب اصطلاحا بأنه:الفراغ المعماري الوظيفي،المجهز بألوان طلاء توفر الراحة،و بالإضاءة المطلوبة،ويحتوي على الأثاث المناسب من معدلات كتابة،و مقاعد،و ستائر،وفرش،ومعدات،و أجهزة يدوية و آلية كمساعدات للأداء،و يقوم على الأداء أفراد متخصصون.

ويقوم المكتب على تلقي البيانات على وسائطها،و التعامل معها لتحويلها إلى معلومات،و المساهمة في الصناعة القرارية و تصدير المعلومات،وحفظ البيانات و المعلومات، وكل ذلك كان يتم بتكنولوجيا تعتمد على الناحية اليدوية.

ولما كبرت المنظمات و تعاظمت نشاطاتها، ولما كان لكل نشاط صدى مكتبي يتمثل في بيانات دالة عليه، لابد من وجودها على وسيط اتصالي، كانت المشكلة و التي تحولت إلى معضلة، لم تجد سوى آلية المكتب، أو المكتب الإلكتروني.

وتشير نظم آلية المكتب إلى التقاء تكنولوجيات الاتصالات و الحاسبات الآلية و نظم المكتب معا،ويمكن عرض مشتملات المكتب الآلي فيما يلي:

أ-معالجة/تنسيق الكلمات لإعداد الوثائق المطبوعة و طبعاتها و تخزينها.

ب–المصغرات الفيلمية، لتخزين الوثائق على وسائط فيلمية مصغرة لعدم شغل مساحات حفظ كبيرة، ويتم ذلك عن طريق أجهزة تصوير، و أجهزة حفظ، و أجهزة قراءة.

ج–الأجندة إلكترونية استخدام الحاسب الآلي في تخزين و استرجاع جدول المواعيد الخاص بالمدير، كما أنه يمكن اختيار أنسب المواعيد للمدير، وترتيبها بحيث لا يحدث تعارض بين المواعيد المتباينة في الأماكن المختلفة.

د–نظم الاتصالات و تتمثل هذه في النظم البريد الالكتروني و الذي يسمح بإرسال و استقبال الرسائل المسجلة إلكترونيا و البريد الصوتي، وعن طريقة ترسل الرسائل إلكترونيا و هي كالإرسال التليفوني ولكن هنا يمكن تخزينها و يمكن الانتظار على استلامها و الفاكس، و الذي يسمح بإرسال الوثائق إلكترونيا.ومؤتمرات الحاسب عن بعد وتعني عقد المؤتمرات دون الحاجة إلى وجود المشتركين معا.

يتضح من كل ما سبق أن المكتب الالكتروني يقوم على إنشاء البيانات و صناعة المعلومات، وبثها، وحفظها، واسترجاعها، وإجراء كافة فعاليات الاتصالات الداخلية و الخارجية، و إجراء عمليات التنسيق و الترابط و التوحد بين المجالات الوظيفية داخل المنظمة.

3–نظم المعلومات الإدارية:

تعرف نظم المعلومات الإدارية،بأنها النظم التي توفر المعلومات للمديرين عن المنظمة، أو أحد مجالاتها، وتصف هذه المعلومات ما حدث في الماضي و ما يحدث في الحاضر،و ما سوف يحدث في المستقبل، وتتوفر هذه المعلومات في أشكال يمكن الاستفادة منها مباشرة في صناعة و اتخاذ القرارات.

وتمتاز نظم المعلومات الإدارية بعدة سمات:

أ–تعتمد نظم المعلومات الإدارية على نظم معالجة البيانات، وعليه، تدعم نظم معالجة البيانات، نظم المعلومات الإدارية، ومن ثم فنظم معالجة البيانات أحد العناصر الرئيسية في نظم المعلومات الإدارية.

ب–ترتبط نظم المعلومات الإدارية بالنشاطات الإدارية،حيث أنها تقوم بدعم القرارات المرتبطة بها، وهي عادة مبرمجة و متكررة،و مفهومة من أولئك المستفدين في المستويات الإدارية الوسطى.

ج–تقدم مخرجات نظم المعلومات الإدارية في شكل تقارير متخصصة، يمكن استدعائها فورا لصناعة القرار من قبل المدير المختص بالنشاط.

4–نظم دعم القرارات:

هي تلك النظم التي تساعد المدير،أو مجموعة من المديرين الذين يعملون كفريق في التعامل مع المشكلات شبه المبرمجة وغير المبرمجة،عن طريق توفير المعلومات و تشغيلها على النماذج سابقة الإعداد،وعليه توفير معلومات في شكل منمذج قريب الشبه من الواقع الذي تتعامل فيه المنظمات.

5-نظم دعم الإدارة العليا:

تشير نظم دعم الإدارة العليا إلى تلك النظم المعلوماتية،و التي توفر المعلومات المتعددة عن كامل الداء في المنظمة،وتعرضها بشكل ملخص و موجز،حتى يستطيع أن يستفيد منه المديرين في مستويات الإدارة العليا،ومن ثم الاستطاعة في التعرف على مدى فعالية المنظمة و نجاحها.

وتمتاز نظم دعم الإدارة العليا بعدة سمات:

أ-توفر حاسب آلي شخصي لكل عضو من أعضاء الإدارة العليا،وتتصل هذه الحاسبات ببعضها البعض شبكيا من خلال حاسب آلي فائق و عليه،خصوصية المعلومات لكل عضو، و إمكانية الوصول إلى كافة المعلومات بالمنظمة.

ب-يتصف تشغيل نظم دعم الإدارة العليا بالبساطة،و تعتمد على نوافذ العرض لإمكانية عرض أكثر من معلومة على ذات الشاشة من خلال فتح أكثر من نافذة.

ج-تتصف هذه النظم بالمرونة فهي توفر المعلومات بدون وجود مشكلات أو موضوعات محددة. وعليه، فهي تستخدم في صناعة القرارات غير المبرمجة.

6-النظم الخبيرة و الذكاء الاصطناعي:

من أبسط التعريفات التي طرحت للذكاء الاصطناعي بأنه"النشاط الذي بمقتضاه يمكن تزويد الحاسبات الآلية، بالقدرة على ممارسة سلوك يعتبر من قبيل الذكاء إذا مارسه الإنسان".ومن ثم يعتمد هذا الذكاء على العمليات المنطقية التي يستخدمها الإنسان عند التفكير.

و يشار إلى النظم الخبيرة-و التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي و التقني و كنتاج له-بأنها نظم للمعلومات يتفاعل من خلاله المستخدم مع إمكانيات النظام الاستدلالية في حل مشاكله.

و تعتبر الفكرة الأساسية في النظم الخبيرة هي أن الخبراء في مجال معين يقومون بتصميم نظم معلوماتية تغذي بما لديهم من معارف علمية متخصصة، يتم تخزينها، يمكن أن يسترجعها المستخدمون للحصول على النصائح التي يتطلبونها.

ويتبلور دور النظم الخبيرة المعتمدة على الذكاء في دعم قرارات المنظمة، في أن لديها المقدرة على تحديد بدائل لحل المشكلات و تقييمها واقتراح الحل المناسب.

ولكن،إذا رجعنا إلى المدخل المتكامل في نظم المعلومات،فسوف يتضح لنا أن النظم الخبيرة ستعتمد تماما على المدخل الفني،و أن رأي آخر غير ذلك فستقول أن اعتمدت على الجوانب السلوكية و الاجتماعية لمن أدخل إلى هذه النظم خبراته المعرفية،و ربما يكون الموقف الحالي جد مختلف عما سبق،و عليه،سوف يتم استخراج النظم الخبيرة هاهنا للقيام بدور النصح و تقديم المشورة،أي دور تدعيمي.

الفرع الثاني: وظائف نظم المعلومات:

للنظم المعلومات وظائف أساسية متعددة التي بدورها تساعد متخذ القرار على الحصول على المعلومات من أجل القيام بالوظائف المهمة لدى المنظمة و تحقيق أهدافها و يمكن عرض هذه الوظائف كالتالي:[1]

1)**إدخال البيانات:**إذ لابد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة و إعدادها من خلال معالجتها و تسجيلها و تحريرها،حيث يتم تسجيل البيانات على أواسط مادية معينة،مثل الورق،أو يتم إدخالها مباشرة إلى الحاسوب.

2)**خزن البيانات و معالجتها:**الخزن هو وحدة رئيسية من وحدات نظم المعلومات و هي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة للاستخدام المستقبلي و هذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها كمخرجات عند الحاجة إليها.

3)**إخراج المعلومات بعد معالجتها:**أن هدف نظم المعلومات هو إنتاج معلومات ملائمة للمستخدم على شكل نماذج،أو رسومات إحصائية، أو أشكال بيانية، حيث تنقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها من خلال وحدة الإخراج.

4)**السيطرة على أداء النظم:**يتوجب على نظام المعلومات إنتاج تغذية عكسية حول و حدات الإدخال و الإخراج و السيطرة عليها من خلال مراجعة التغذية العكسية و تقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادرا على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعة أم لا.

وتوجد كذلك وظائف أخرى لنظم المعلومات تتمثل فيما يلي:[2]

1-تحديد المسؤولية:

تساعد نظم المعلومات في تحديد أدوار الأفراد و الأقسام بالمؤسسة و بالتالي تحديد مسئولية هؤلاء،و النظام الجيد هو الذي يحسب الحجم الحقيقي للفرد المطلوب رسم دورة في المؤسسة حتى لا يكلف بما هو أكثر من طاقته فتضطرب الأمور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته وبتحديد المسئولية أيضافإنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف غلى المهملين.

2-تخفيض عدد المشاكل:

لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي بيدأنه عمليا من غير الممكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها و تخفيض حجمها كلما أمكن ذلك.

[1] عدنان عواد الشوابكة،مرجع سابق، ص107 .
[2] محمد الصيرفي،مرجع سابق،ص202.

3-تنظيم الإجراءات:

وهذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم "نظام"أي شيء مخطط و مرتب وفي غيبة النظام فإن الغلبة تكون للفوضي و العشوائية،و المنشأة تتوقع من النظام الجيد تقنين الاجراءات و سد الثغرات في خطط سير العمل الحالية.

4-السيطرة على الموارد المتاحة:

و الموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة و معدات و قطع غيار و أموال،أو بشرية كعاملين و عملاء،أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها.و عالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهى الأهمية للاستفادة منها استفادة قصوى.

فعلى سبيل المثال يمكن لشركة أن تحصر عدد و تخصصات العاملين بها لتعيد توزيع أدوارهم ووظائفهم ما يكفل الاستفادة منهم في زيادة الإنتاج دونما الحاجة لتعيين إي عامل إضافي.

5-ضمان انسياب العمل:

من وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق و الانسجام بين النظم الفرعية –أفراد كانت أم جهات-بما يكفل انسياب العمل و التخلص من الاختناقات الموجودة ففي منشأة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار والطاقات بما لا يخلق تكدسا في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها.

المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

أصبحت تكنولوجيات الرقمية الوسيلة الرئيسية لإنتاج المعارف و التعبير عن الآراء و الأفكار ، فهي تعتبر من أحدث الأدوات للمؤسسات و الإدارات بل حتى الحكومات ، و أصبح مفهومها مرتبط بتطور و تقدم المجتمعات ، و سنعالج في هذا المبحث مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و مكوناتها و وظائفها الرئيسية .

المطلب الأول :مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

تعد تكنولوجيا المعلومات أهم عملية إستخدمها الإنسان لتحقيق التواصل مع من يحيط به ،

في هذا المطلب سوف نعطي التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من التعريفات التي عطيت لتكنولوجيا المعلومات ، ثم نذكر خصائصها التي ميزتها عن باقي التكنولوجيات .

الفرع الأول:التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

في هذا الجانب سنحاول التطرق للتطور التاريخي الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من خلال لتعرض لأهم المراحل التاريخية المشكلة لهذا التطور .

و يمكن إيجاز التطورات التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما هو مبين في الجدول الموالي:[1]

جدول رقم (1-2):التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

التاريخ	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
1824	إختراع العالم الإنجليزيWilliam Sturgonالموجات الكهرومغناطيسية .
1833	اختراع آلة الحساب الأوتوماتيكية، وكانت باسمBabbage.
1837	اختراع التلغراف من قبلSamuel F.B.Morse وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى .
1866	نصب كيبل للتلغراف عبر المحيط الأطلسي.
1876	اختراع الهاتف من قبلAlexander Graham Bell في الولايات المتحدة الأمريكية.
1895	اختراع اللاسلكي أو الموجات الراديوية من قبل العالم الإيطالي Gelilmoni Marconi حيث تم انتقال الصوت إلى مسافات بعيدة دون أسلاك.
1915	خدمات الاتصالات البعيدة المدى وصلت من الساحل الشرقي للولايات المتحدة

[1] حسيين العلمي ،**دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة مقارنة بين ماليزيا ،تونس و الجزائر)** ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه ،جامعة فرحات عباس، سطيف ،2012/ 2013 ،ص ص27-28

	الأمريكية إلى سان فرانسيسكوعن طريق شركة AT&T.
1921	استخدام تكنولوجيا الناسوخ (الفاكسميلي/Facsimile) في الولايات المتحدة الأمريكية.
1926	إرسال أول صورة بالذبذبات الراديوية عبر المحيط الأطلسي
1927	بداية الخدمات الهاتفية بين لندن ونيويورك، وكانت مكلفة جدا (25 دولار للدقيقة الواحدة).
1929	أول عرض عام للجمهور عبر التلفزيون الأسود والأبيض.
1944	اختراع أول حاسوب إلكتروني-ميكانيكي(electro-mechanical) باسم Mark 1
1946	اختراع أول حاسوب إلكتروني قابل للبرمجة في الولايات المتحدة الأمريكية باسم ENIAC.
1950	ظهور نظام تلفزيون الكيبلCable TV.
1952	أول عرض للراديو ترانزستور، وأول اتصال هاتفي مباشر للمسافات البعيدة، من دون الحاجة لتدخل البدالة.
1954	بداية تشغيل التلفزيون الملون، وابتكار لغة فورترانFormula Translation للحاسوب .
1956	اختراع المودم(Modem) في الولايات المتحدة الأمريكية، واكتشاف الفيديوفون (Videophone) كتسجيلات تلفونية.
1957	إطلاق أول قمر صناعيSPUTNIK والذي أطلقه الاتحاد السوفيتي سابقا ً.
1960	اختراع الليزر في الولايات المتحدة الأمريكية، وعرض أول حاسوب مصغر باسم PDP- 1.
1961	تطوير حواسيب جديدة باسم BASIC إطلاق أول قمر صناعي أمريكي (Telstar)، وأول نقل تلفزيوني عبر الأقمارالصناعية بين الولايات المتحدة وأوروبا.
1964	(Word Processor).عرض معالج الكلمات
1969	إنشاء شبكة المعلومات المحوسبة المعروفة باسمArpanet والتي كانت نواة الإنترنت فيما بعد.

1970	تم استخدام رقائق السيليكون كمعالج مصغر(microprocessor) في الحاسوب.
1973	بداية خدمة Videotext في الولايات المتحدة الأمريكية.
1977	ظهور أول حاسوب شخصي، تم تسويقه بشكل مجّمع.
1979	أول عرض لتقنية الأبعاد الثلاثة(3D-TV) المتلفزة
1982	أول عرض للحاسوب النقال، وأول ظهور للأقراص المضغوطة (CD). إطلاق القمر الصناعي الأوروبي للاتصالات وللأغراض المتعددة (Multiple Communications Satellite).
1985	أعلنت شركة Microsoft عن نظام التشغيلWindows.
1988	ظهور فيروس Worm على شبكةArpanet حيث أصيب ستة آلاف حاسوب من أصل ستين ألف موصول إلى الشبكة.
1990	تم تطوير أول محركي بحث(Archie & Veronica) على شبكة الإنترنت.
1993	قيام المختبر الأوروبي لفيزياء الجسيمات (CERN)بتطوير معمارية لغة النص المترابط (HTML) والذي أصبح من أهم وسائل استرجاع المعلومات للشبكة العنكبوتية(Web).
1997	ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الإنترنت.
1998	بداية بث التلفزيون الرقمي(Digital HD TV).

المصدر:حسيين العلمي ،دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة مقارنة بين ماليزيا ،تونس و الجزائر) ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه ،جامعة فرحات عباس، سطيف ،2012/ 2013 ،ص ص27-28

لقد مّرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتطورات عديدة عبر الزمن، منها ما كان جديدا ويظهر لأول مّرة ، ومنها ما كان عبارة عن تطوير لمنتجات سابقة ،مثل أنظمة التشغيل التي تطرحها شركة Microsoft بدءا بنظام التشغيل(1983) Windows 1.0 وصولا إلى نظام التشغيل2011 (Windows 8) والمعالجات الدقيقة (microprocessor) التي تطورها شركة Intel،والتي كان آخرها (2011) 17. بالإضافة إلى التحول من الإصدارIPV4 إلى الإصدارIPV6 في مجال الاتصالات.

الفرع الثاني:مفهوم تكنولوجيا معلومات و الإتصال .

تعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ إستخداما و شيوعا في عصرنا حتى من قبل المواطن العادي ،

أولا: مفهوم التكنولوجيا :

فقد تعددت التعاريف التي أعطيت لهذا المصطلح :[1] فمن ناحية المدلول اللغوي يرجع أصل كلمة تكنولوجيا « Technology » إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما « Techno »و تعني التشغيل الصناعي و الثاني « logos » أي العلم أوالمنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي .

و إذا رجعنا إلى قواميس فنجد من يعرف تكنولوجيا بإنها فرع من المعرفة يتعامل مع العلم و المعرفة و الهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي ، فه تطبيق للعلم أو أنها: "مجموعة المعارف و الخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة ، و منه نستنتج أن تكنولوجيا هي عبارة عن مج معارف مستنبطة من البحث العلمي التي يسخرها الإنسان لتوفير الوقت و الجهد و التكاليف ".

كما يعرفها العديد من الباحثين و المفكرين لها .

- فيعرفها Russo François : [2] "أنها مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها وهذه العناصر هي: تدوين القوانين، الشرح، التركيب، الاقتراح وهي تتجلى كوسيلة لرفع الإنتاجية ووضع موارد العلم في خدمة التقدم وترقية الإنسان" .
- التكنولوجيا كما يحددها "زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم أساسية[3]:

التكنولوجيا كعملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة

التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات hard ware والمواد الخام soft ware

التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها".

---

[1] بشير كاوجة ،**دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الإتصال الدخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية(دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة** ، مذكرة مقدمة لإستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم تسيير ،كلية علوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،2013/2012،ص3 .

[2] جميلة سالم عطية ،**الثورة المعلوماتية و إشكالية بناء و تداول الخطاب اللغوي و البصري (دراسة تحليلية سيميولوجية على عينة من الخطابات اللغوية والبصرية في مواقع شبكات التواصل الإجتماعي الفيسبوك نموذجا)**،مذكرة ماجستير ،جامعة الجزائر ،2014/2013،ص32

[3] حورية بولعويدات ،**إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز ،فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG –قسنطينة**- مذكرة ماجستير ،جامعة منتوري قسنطينة ، 2008/2007،ص19

-فمن تعريفاتها ما أورده "مُحَمَّد عاطف غيث:[1] " الذي جعلها تشمل المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات، ويرى على أنها لا تعنى فقط بوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع تطورها معنى ذلك أنها تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والتي من خلالها يدعم استمرار حياته".

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال :

1- تكنولوجيا المعلومات :

نعرف المعني أو المفهوم العام لتكنولوجيا المعلومات ، حيث يشوبه الكثير من الغموض و العديد من التشابكات ، و لكن يمكن القول بأن صياغة تعريف دقيق لتكنولوجيا المعلومات تبدو مسألة شاقة نظرا لتعدد التعريفات و التي تتأثر بإتجاهات الباحثين الإيدولوجية و أرائهم إزاءها رفضا أو قبولا .

و نذكر بعض التعاريف لتكنولوجيا المعلومات :[2]

-هي عبارة عن تلك الأنظمة و الأجهزة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات و تقديمها إلى الجهات المستفيدة بأقل جهد و أسرع وقت و أيسر السبل .

-هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها و التي تستخدم من المستفيدين في كافة مجالات الحياة .

-هي عبارة عن مجموعة الأدوات التي تساعد في إستقبال المعلومات و معالجتها و إسترجاعها و طباعتها و نقلها بشكل إلكتروني سواء كانت على شكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو و ذلك بإستخدام الحاسوب . و من هذه الأدوات الحاسوب و الطابعة و الأقراص و شبكات الإتصال و غيرها الكثير من الأدوات .

2- الإتصال:

لقد ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين بالنسبة لقاموس أكسفورد يعرف الاتصال بأنه" نقل و توصيل و تبادل الأفكار و المعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات".

أ-مفهوم الإتصال :

وفي هذا السياق تم تعريف الاتصال أيضا على أنه:" عملية اجتماعية تتسم بالتفاعل بين طرفين، فرادى أو جماعات، في إطار دولي أو جهوي أو محلي، من أجل تحقيق أغراض محددة سلفًا".[1]

[1] نفس المرجع ص 32

[2] عطا الله أحمد سويلم الحسبان ،**الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات** ،دار الراية للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن ،الطبعة الأولى ،2009،ص88.

كما عرف الاتصال على أنه :" فن نقل المعلومات و الأفكار و المواقف من شخص لآخر".

ب – أنواع الإتصال:[2]

كون الاتصال يتميز بالشمولية و الغاية، عمل الباحثين في هذا المجال إلى محاولة تصنيفه إلى عدة أنواع باعتماد مؤشرات متعددة من اجل الدراسة المعمقة فيه، و سوف نحاول إيجاز بعضها فيما يلي:

- **الاتصال اللغوي** و ينقسم إلى نوعين **لفظي)** شفهي أو كتابي (و **غير لفظي**)إشارات، صور، رسوم(...، و لا يوجد فصل تام في الواقع بين النوعين بل هما مكملين لبعضهما لتحسين عملية الاتصال
- **الاتصال وفقا للاتجاه** و يصنف إلى نوعين في **اتجاه واحد** عندما تكون السرعة مطلوبة أو عند نقد الآخرين أو عند التستر عن أخطاء أو غيرها و في **اتجاهين** عند الرغبة في زيادة الثقة بين الأفراد و عند البحث عن معرفة أثر الرسالة في المستقبل و غيرها.
- **الإتصال من حيث درجة ومدى التأثير** فيقسم إلى ثلاثة أنواع **شخصي** (وجها لوجه دون قنوات وسيطية) **تنظيمي** (خاص بالمنظمات مثل الاجتماعات، برامج التدريب، حفلات تكريم...)، **جماهيري** (وهو الأوسع و الأكثر تأثيرا لاستعماله وسائل الاتصال الجماهيري)
- **الإتصال وفقا لطبيعة مصدره** و هو ينقسم لنوعان :**رسمي** (مرتبط بالمنظمة و يكون إما صاعد أو نازل أو أفقي) **غير رسمي** (يحدث خارج القنوات الاتصالية و يكون إما مكملا للاتصال الرسمي أو معيقا له).

و كتعريفا شامل **لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال** : "على أنها مختلف الإكتشافات و المنتجات و الإختراعات التي تأثرت بظهور بتكنولوجيا الحواسيب و الإتصالات الحديثة و التي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات التي تعتمد عليها في إتخاذ القرارات في الوقت المناسب .

الفرع الثالث :خصائص تكنولوجيا المعلومات .

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها مايلي:[3]

- تقليص الوقت :فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن –إلكترونيا–متجاورة .

---

[1] بشير كاوجة ،مرجع سابق ص17.

[2] مرجع سبق ذكره ص 18.

[3] عزيزة عبد الرحمن العتيبي ،**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الأسترالية)**، Arab British Academy for Higher Education ، 2010،ص ص22،21 .

- تقليص المكان :تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة .
- إقتسام المهام الفكرية مع الآلة :نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و النظام .
- قليلة الكلفة و السرعة في وقت معاً :و تلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات .
- الذكاء الإصطناعي : أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هي تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة و تقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل شمولية و التحكم في عملية الإنتاج .
- تدريب شبكات الإتصال :تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال ،و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين و كذا منتجي الآلات ، و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .
- التفاعلية :أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
- اللاتزامنية :و تعني إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ،فالمشاركين غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت .
- اللامركزية :و هي خاصية تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ،فالانترنت مثلا تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم باكمله .
- قابلية التوصيل : و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع ، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع .
- قابلية التحرك و الحركية : اي أنه يمكن للمستخدم ان يستفيدمن خدماتها أثناء تنقلاته ،أي من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ،الهاتف النقال ...إلخ .
- قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ،كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة او مقروءة .
- اللاجماهرية : و تعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد او جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، و هذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للإتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد ، أو من جهة واحدة إلى مجموعات ،او من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة .

- الشيوع و الإنتشار : و هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمطها المرن .
- العالمية و الكونية : و هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم و هي تسمح لرأس المال بأن يندفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الإنتقال عبر الحدود الدولية .

المطلب الثاني :مكونات تكنولوجيا المعلومات و البيئة التكنولوجية.

لقد جمع كل من kenneth laudon &Jane laudon بين مفهوم و مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من أدوات التسيير المستخدمة ، و التي تتكون من خمسة مكونات :

العتاد المعلوماتي ،البرمجيات ،تكنولوجيا التخزين ،تكنولوجيا الإتصال ، الشبكات .

بينما يجمع معظم الباحثين مثل : الدليمي ، الطائي ، **Henso ، o . Brin** أن لها خمس مكونات أساسية هي : المكونات المادية (الأجهزة) ، و المكونات غير المادية (البرمجيات و شبكات الإتصال) ، دقة البيانات ، المستخدمين .

و للوصول إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ،سنحاول هنا إيجاد النقاط المشتركة و إضافة بعض العناصر ، و بهذا يمكننا القول ان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كيان يتكون من :

أولاً : المكونات المادية (الأجهزة):

هي عبارة عن حاسوب وأجهزة ملحقة بـه (Ritzman & Krajewski.(2005;513;

تضم مجموعة الحواسيب بمختلف انواعها ، و احجامها ،سرعاتها ،و إمكانيات إستعابها لكم البيانات أو بعبارة اخرى هي جملة الادوات المسؤولة عن : حفظ ، خزن ، معالجة البيانات و كل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية ، لوحة المفاتيح و الشاشة و غيرها

فالحاسوب هو جهاز إلكتروني صمم لإستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل ألي و تخزينها و معالجتها و من ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج و معلومات مفيدة قابلة للإستخدام حسب الحاجة و الطلب ، وذلك بموجب و تعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج أو برمجيات التشغيل[1] .

وتقسم الأجزاء المادية الى وحدات الإدخال كلوحة المفاتيح التي تعمل على إدخال البيانات الى الحاسبة ، وأجهزة لإدخال الصوتية كلاقطات الصوت والماسحات الضوئية والجزء الآخر من الأجزاء المادية هي وحدات الإخراج وهي المسؤولة عن إظهار النتائج بشكل معلومات صوتية عبر مكبرات الصوت ، أو

[1] إيمان فاضل السامرئي ،هيثم محمد الزعمي ،**نظم المعلومات الإدارية** ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2004، ص121

معلومات مرئية عبر الشاشات ، أونصوص مطبوعة على الورق عن طريق الطابعات وأخيرفإن وحدات خزن المعلومات تعد أحد أشكال الأجزاء المادية كالأقراص الليزرية والصلبة والمرنة (أبوغنيم؛ 2007؛107)، ويرى (عجام ؛ 2007؛51) إن المكونات المادية هي عبارة عن خمس مكونات هي:[1](النعمة،2009، 41)،

1-**وسائل الإدخال**Input Devices : وتتضمن لوحة المفاتيح ، والفأرة، ولاقطة الصوت ، والكاميرا، وغيرها من الأدوات؛

2-**وحدة المعالجة المركزي** Central Processing CPU-Unit التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب؛

3-**وسائل الخزن** Storage Devices مثل الخزن الأولي الداخلي ، والخزن الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية؛

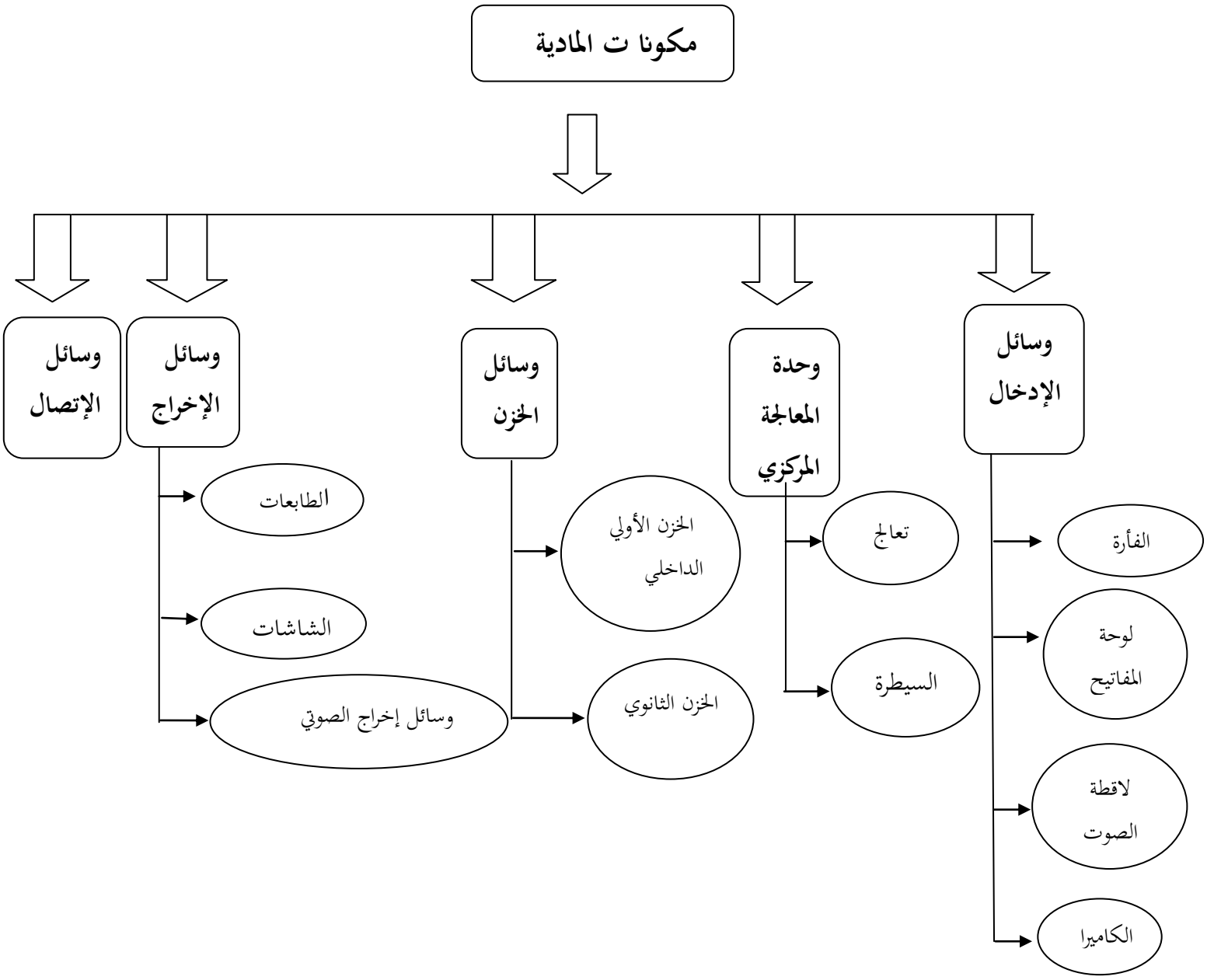
4- وسائل الإخراج Output Devices مثل الطابعات والشاشات، ووسائل الإخراج الصوتي؛

5- **وسائل الإتصال** Communication Devices و تستخدم لربط الحواسيب ببعضها .

و أدى التطور المستمر لتقانات الإلكترونيات الدقيقة الى ثورة في تقانة الحواسيب والإتصالات، والى تغيير جذري في وظيفة الحاسوب من آلة عملاقة صماء لمعالجة الأرقام الكبيرة بسرعة ودقة الى آلة ذكية تعالج المعلومات بأنواعها وتستخلص المفيد منها أو تخزنها لإستعادتها عند الطلب ، فضلا عن إنها توافر وسائط العقلنة والتنظيم عباس؛ 2003 ؛ 80 .

[1] غسان قاسم داود اللامي، **تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية ،2013 ، ص 10

الشكل(1-3) :يمثل المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات .



المصدر :من إعداد الطالبتين .

ثانياً: المكونات غير المادية (البرمجيات) :

يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولو جيا المعلومات و الإتصال بمثابة الروح في الجسد ، و الذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدونه ، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، كونها تسيطر على البيانات و تتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية و المنطقية ،للحصول على النتائج و ح المشاكل حسب الحاجة ، و مع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات و إتخاذ القرارات ، و ذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئية المحيطة بها ، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات ، و هكذا انزوت شركة IBM رائدة قافلة العتاد ، لتبرز شركة Microsoft رائدة

البرمجيات ، و بهذا تبوء العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات ،مبرهنا على ارتقاء الفكر عن المادة ، و أهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية طبيعية كانت أو مالية .[1]

و يوجد ثلاثة انواع رئيسية من البرامج :

1-**برامج النظام** : و هي تتحكم في الوظائف الأساسية للحاسب الآلي وضعها صانعو الجهاز لتبقى في الذاكرة الدائمة له (ذاكرة القراءة فقط ROM) و لها أنواع كالتالي :[2]

أ-**أنظمة التشغيل** :و هي التي تتحكم و تنسق بين الأجزاء المادية و البرمجية للحاسوب لضمان إستخدامها الأمثل ،من أهم نظم التشغيل نظام دوس System disk Operating (DOS) يقوم بإدارة جميع العمليات التي يرغب المستخدم أدائها بواسطة الحاسب من إنشاء للملفات الجديدة او التداول لها ، إضافة إلى تشغيل و تنفيذ البرامج و استخدام وحدات الحاسوب و الأجهزة الملحقة به ، و يمكن إستخدام نظام التشغيل (دوس) من خلال شكله الخطي بواسطة لوحة المفاتيح لتظهر على الشاشة و يتم تنفيذها ، أو من خلال شكل الايقونات بواسطة بنظام التشغيل **ويندوز** الذي يتيح إستخدامه من خلال نوافذ تفتح على شاشة الحاسب و يمكن إستخدامه بواسطة لوحة المفاتيح او الفأرة .

ب-**مترجم اللغة** :يقوم هذا البرنامج بترجمة البرامج المكتوبة بلغات الحاسب المختلفة التي يستخدمها المبرمجون أو المستخدمون للحاسبات إلى لغة الآلة و التي يقبلها الحاسوب و يتعامل معها .

ج-**نظام إدارة قواعد البيانات** :و هو مجموعة من البرامج التي تتيح استخدام البيانات المختزنة فيها يعرف بقاعدة البيانات ، و ذلك من خلال البرامج التطبيقية .

د-**برامج الخدمة** :و هي مجموعة من البرامج التي تؤدي العديد من العمليات كثيرة الإستخدام كنسخ الملفات أو دمجها أو الفرز و الترتيب البيانات و غيرها من العمليات الأخرى .

2-البرامج التطبيقية :[3] وهي برامج جاهزة غالبا يتم تحميلها في ذاكرة الحاسب الآلي (الذاكرة العشوائية RAM) من خلال أوعية التخزين المستخدمة كالأقراص المغنطة ....، و من أهم انواع تلك البرامج نذكر مايلي :

أ-البرامج التطبيقية الجاهزة : تعتبر هذه البرامج الأكثر إنتشارا في الوقت الحالي حيث يمكن شراؤها مع موجزاتها الإرشادية التي تشرح سبل إستخدامها من العديد من الموزعين و أماكن بيع أجهزة الحاسبات الآلية و لوازمها ،

و تتنوع تلك البرامج لتغطي معظم المجالات تلبية لإحتياجات المستفيد ،و تتمثل أنواعها في مايلي :

---

[1] طويهري فاطمة ،**اثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية –دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت-**، مذكرة ماجستير ،جامعة وهران 2، 2014-2015 ،ص ص 13- 14.

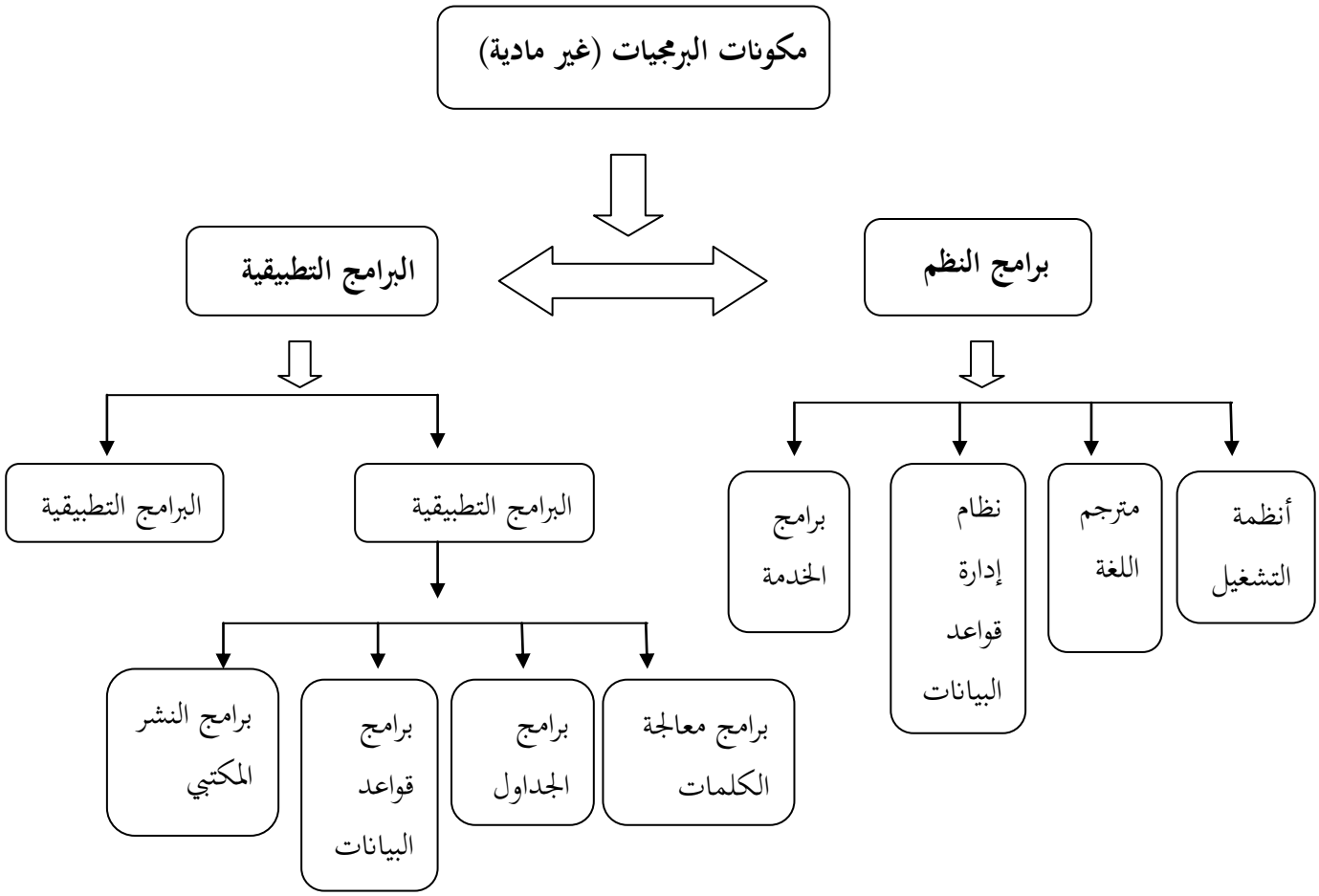
[2] نفس مرجع سابق ص 15.

[3] مرجع سابق ص 25.

- برامج معالجة الكلمات :تم إعدادها لكتابة و تحرير النصوص و الوثائق حيث يتم طباعة و إدخال النص إلى الحاسوب لتخزينه ، بينما يمكن إدخال التعديلات عليه و إسترجاعه و طباعته عند الطلب ، و هناك انواع متعددة و كثيرة من تلك البرامج في الأسواق منها على سبيل المثال word work، Arab word،word ، perfect
- برامج الجداول : و هي برامج تتيح تنظيم البيانات في جداول من صفوف و اعمدة و تعتبر الخلايا (المربعات) داخل تلك الجداول لإدخال الكلمات و الاعداد و غيرها أو إعداد إحصائيات و رسوم بيانية و غيرها من أمثلة هذه البرامج :Exel، Quattro، Lotos 1-2-3 .
- برامج قواعد البيانات :و هي برامج لإنشاء الملفات و تجميعها في قواعد البيانات حسب علاقات معينة تربط بينها ، كما يمكن الربط بين تلك الملفات و من أمثلة تلك البرامج : Oracle ، Dbase IV، Foxbase، Paradox.
- برامج النشر المكتبي : و هي برامج لإعداد و ترتيب النصوص و إدماج الصور و الرسوم بها و إعدادها للطباعة ، و من أمثلتها :Microsoft publishing، printshop، ventura page waker، publishing

ب- البرامج التطبيقية المطورة :إذا كانت البرامج التطبيقية الجاهزة لا تؤدي الوظيفة المطلوبة من الحاسوب ،ففي هذه الحالة يقوم المستخدم بإعداد البرنامج التطبيقي الذي يتلائم مع نظام تشغيل الحاسوب ، و ما البرامج التطبيقية الشائعة الإستخدام :basic، lisp ، ADA ، fortran، cobol، pascal ،و تقدم لغة basic للمبتدئين كل التعليمات الأساسية المستخدمة في تشغيل الحاسوب ، و هي الشائعة الإستخدام لأنها الابسط نسبيا في التعليم و الإستخدام .

الشكل رقم (1-4) :يوضح مكونات البرمجيات (غير المادية)لتكنولوجيا المعلومات :



المصدر : طويهري فاطمة ،اثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية –دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت-، مذكرة ماجستير ،جامعة وهران 2، 2014-2015،ص14.

ثالثا : شبكات المعلومات :

شبكات المعلومات Information Networks :أو شبكات الحاسوب Computer Networks :

هي الشبكات التي يتم فيها توصيل جهازي حاسوب أو أكثر؛ وذلك بغرض تبادل المعلومات والموارد كالطابعات والأقراص الصلبةHard Disk :، وتعتمد شبكات الحاسوب على تقنيات الحاسوب بالإضافة لتقنيات الاتصال عن بعد.

من أهم استخدامات الشبكات الحاسوبيّة هي القدرة على مشاركة البيانات بين الحواسيب، بالإضافة إلى مشاركة الأجهزة المختلفة عبر الشبكة، وإرسال بريد إلكتروني وإرفاق ملفّات معيّنة فيه، كما بإمكان المتصلين عبر الشبكة التواصل مع بعضهم البعض بسهولة، كما أنّه في بعض الأحيان يمكن مشاركة

البرمجيّات بين الأجهزة[1]

الفرع الثالث: البيئة التكنولوجية Environment Technological

نستطيع أن نعرف البيئة التكنولوجية بأنها مجموعة العناصر البشرية المتفاوتة المهام و الإختصاصات و الدرجات الوظيفية و القناعات و الكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة إدارية لإنجاز مهام محددة ،و بعبارات أخرى فإن البيئة التكنولوجية هي البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات ، و تفاعل الإنسان و قناعته و مدى تقبله للتغييرات التكنولوجية .

مظاهر البيئة التكنولوجية و المعنيون بها :

تبرز مظاهر البيئة في ردود فعل متباينة يمكن أن نوجزها بالآتي :[2]

1-التحديات الفكرية و الإجتماعية و السياسية و الإقتصادية و أن تكنولوجيا الحواسيب و التكنولوجيات المصاحبة الأخرى جعلت العديد من المجتمعات تعيش بيئة إجتماعية ووظيفية معقدة ، نوعا ما

2-التناقضات و التعقيدات و الإنفصامات الإيجابية و السلبية معاً .

3-هناك إنبهار شديد و تحمس و إندفاع نحو هذا النوع من التكنولوجيا من جانب البعض ،يقابله مقاومة شديدة مستمرة أو مقاومة متقطعة أحيانا من جانب البعض الأخر .كذلك فإن هنالك إعجاب شديد أو متوسط ،أو حتى قناعة مشوبة بالحذر من جانب ، يقابله تخوف و تردد من الجانب الأخر ،و هكذا .

و على الرغم من ان اكثر أفراد المجتمع ، إن لم يكن جميعهم ، معنيون بموضوع البيئة التكنولوجية ، إلا أن مجال حديثينا هنا هو ما يتعلق بالحوسبة و التكنولوجيات المصاحبة الأخرى المستثمرة ، أو التي ينبغي أن تستثمر في مراكز البحوث و الجامعات و مراكز المعلومات الأخرى . لذا فإننا نستطيع أن نحدد الشرائح المعنية بالبيئة التكنولوجية بالآتي :

أ-الإدارات العليا و الإدارات المباشرة للمؤسسات المعنية بالتغيير الجديد .

ب-المستخدمون و المستفيدون النهائيين end users من خدمات هذه المؤسسات كالطلبة ، بمختلف مستوياتهم التعليمية ، و هيئات التعليم ، و الباحثين الآخرين .

ج-إختصاصيو الحواسيب ، بمختلف توجهاتهم الهندسية أو البرمجية .

د-إختصاصيو التوثيق و المعلومات ، المعنيون بجمع و تنظيم البيانات المطلوبة للحوسبة .

هـ-الموظفون المساعدون الآخرون المعنيون بالتعامل مع إدخال البيانات .

المعالجات المطلوبة لإيجاد بيئة تكنولوجية جيدة و لكي نقلص من هذه الفجوات بين المتحمسين و الراغبين في التغيير ، هذا التغيير –الذي أصبح ضروريا و مطلوبا ، و بين المتحفظين و المعارضين له ،لابد لنا من إيجاد صيغ عملية مقبولة ، و لابد من وضع خطط مدروسة تجنب المؤسسات المقبلة على هذا التغيير

[1] http://mawdoo3.com
محمد مروان ،**بحث عن شبكات المعلومات** ، موضوع أكبر موقع عربي بالعالم ،تاريخ الإطلاع 2018/03/18 ، على الساعة 20:29 .

[2] صلاح محمد عبد الحميد ، **ثورة المعلومات** ، هبة النيل العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، الطبعة1 ، 2009ص ص112-114.

التكنولوجي الإيجابي المطلوب من إحتمالات الفشل ، أو العجز عن تقديم أفضل الخدمات و العطاءات التي تؤمن إدامة التحمس و الرغبة في التغيير ، و تجنب مثل تلك الإخفاقات و الفشل ، ومن أهم هذه الصيغ المطلوبة ما يأتي :[1]

- ❖ إيجاد طريقة فعالة للتعاون و التفاعل بين إختصاصي الحواسيب و إختصاصي المعلومات أولا ، و من ثم بينهما و بين المستخدمين و المستفدين ، سواء كان هؤلاء المستفدين هم أصحاب الشأن في الإدارة العليا للمؤسسات المعنية بالتغيير الجديد الذي رافق عصر ثورة المعلومات و تكنولوجياتها المختلفة ، أو هم من الشرائح الأخرى المستفيدة ، و ذلك تحقيقا لأفضل أنواع خدمات المعلومات الآنية و المستقبلية لهم جميعاً .

و قد نجحت العديد من الدول المتقدمة في هذا المجال إلى حسم مثل هذا الموضوع ، و أوجدت صيغ معقولة للتعاون و التفاعل بين هذه الجبهات الثلاثة ، لكنه بقي قيد الجدل أحياناً ، و الغموض في أحيان أخرى في العديد من الدول النامية و منها الأقطار العربية الأخرى .

فاختصاصيو الحواسيب ، سواء المعنيين منهم بالأجهزة و المكونات المادية hardware أو المعنيين منهم بالبرمجة و النظم و البرامجيات software لهم دورهم المميز و المهم في إستثمار إمكانات ثورة الحواسيب المعاصرة التي شملت كل نواحي الحياة المعاصرة . إلا أنهم من جانب آخر بحاجة ماسة إلى التعاون مع إختصاصي المعلومات ، المعنين بجمع المعلومات من مصادرها و أوعيتها المختلفة و تهيئتها عن طريق التصنيف و الفهرسة و الترميز و إعداد الواصفات (descriptors) المطلوبة لها بشكل يسهل إسترجاعها من الحواسيب المخزونة فيها .و بذلك يستطيعون تحقيق الشعار المشهور في هذا المجال ، المعلومات المناسبة و الدقيقة و المطلوبة ، للمستفيد المناسب ، في الوقت المناسب ...إضافة إلى هذه الفقرة الأولى التي أعطيناهااهتماما خاصا، هنالك معالجات أخرى مهمة مرتبطة بها ، مثل :

- ❖ إيجاد نظام إتصالات و إعلام جيد يهدف إلى إقناع المستفدين في الإدارات العليا لضمان دعمهم و إدامة تحمسهم للتغيير المطلوب .
- ❖ التهيئة النفسية و إيجاد شعور بالرضا عند العاملين في المؤسسة ،لتأمين التعامل مع المستفدين في إطار التغييرات الجديدة . و يتم ذلك عبر قنوات الإتصال المتعددة الشفهية منها أو المكتوبة و المطبوعة .
- ❖ التدريب و التأهيل ، بغرض كسر حاجز الخوف ، عند العاملين أو المستفدين على حد سواء ، و تهيئتهم للتأقلم مع البيئة التكنولوجية الجديدة .
- ❖ إيجاد علاقة متفاعلة بين المتخصصين في مجالي الحواسيب و المعلومات .

[1] صلاح محمد عبد الحميد ،مرجع سابق ،ص115

و إنطلاقا من النقطة الأخيرة هذه فإن تخصص علم المعلومات الجديد و دراسة و تدريس نظم المعلومات ، لها أهمية خاصة في عصرنا الحاضر لا تقل عن أهمية عن تخصص علم الحواسيب ، بل إن الإثنان ينبغي أن يكونا متفاعلين و متفاهمين ، لكي يؤمنا للمخططين و صانعي القرارات و الباحثين و المستفدين الآخرين كل ما يحتاجونه من معلومات محدثة و دقيقةووافية و سريعة .

المطلب الثالث :وظائف تكنولوجيا المعلومات و أهميتها :

تسعى تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء العمليات الإدارية ،و تسهيل و سرعة تقديم الخدمات لجميع المواطنين و هذا من خلال عدة وظائف التي تؤدي إلى إبراز أهميتها و دورها في التنمية و التطور .

الفرع الأول :وظائف تكنولوجيا المعلومات

يرى seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي :[1]

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات؛
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات؛
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلوما ت في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أوصورة؛
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها؛
- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر؛
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الالكتروني أو الرسائل الصوتية أوغيرها.
- أما Alter فقد عرف وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات .
- بينما ذهب Curtin إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدواتها وهذه الوظائف هي :

_معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة؛

_إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى؛

_تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.

الفرع الثاني : وظائف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في حياة الفرد:

تتمثل وظائف تكنولوجيا الإتصال و المعلومات في حياة المواطنين و الفرد بشكل خاص من خلال :[2]

[1] عطا الله أحمد سويلم حسبان ، مرجع سبق ذكره ،ص92.
[2] جميلة سالم عطية ،مرجع سبق ذكره ص 52.

- وظيفة التوثيق :تلعب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.
- تعمل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تقديم المعلومات (Information) المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة وشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات،نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.
- تعمل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.
- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي والضخمي وقواعد البيانات والفاكسميلي والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمودم "Modem" والاتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تتضمن (النصوص المتلفزة،البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد) وتبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع، وأيضا التحكم والاستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء تجارب وتصميم المواقف وتحليل المتغيرات.
- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي،حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات، ومع

آخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدءا من الصداقات الجديدة مع آخرين من ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها والتجول خلالها بما يلي حاجات الفرد.

- هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل اكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين ومن ذلك (الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو،ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي"DVD").

الفرع الثالث :أهمية تكنولوجيا المعلومات .

تتمثل أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل أى مؤسسة فى التالى [1] :

- **السرعة**. حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة، تكون أسرع بكثير عند استخدام الحاسبات، وخاصة عند استرجاع تلك المعلومات.
- **الدقة**. حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم الآلية، وذلك نتيجة التعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي. أما الحاسب فإن أداءه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء كان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أو في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت ومدة العمل وظروفه.
- **توفير الجهود**. فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم الآلية، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها وتخزينها ، أو على مستوى استرجاع المعلومات والاستفادة منها من قبل المخططين والمستثمرين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين.
- **كمية المعلومات**. حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزونة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانات البشرية والمكانية، قياساً بالإمكانات الكبيرة لوسائط الحفظ والتخزين الإلكترونية فى الحاسبات.
- **الخيارات المتاحة في الاسترجاع**. إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم الآلية عما هو الحال في النظم التقليدية. فهنالك مرونة عالية في الاسترجاع بالمنطق البولياني (Boolean Logic) حيث يمكن استخدام أكثر من معلمة (متغير) للوصول إلى أدق المعلومات بسهولة ويسر.

[1] بدر إسماعيل محمد مخلف ، **دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إحصاءات العمل** ،الدورة القطرية الإحصائية حول "تطوير إحصاءات العمل"، (صنعاء _الجمهورية اليمنية 28-30 نوفمبر / تشرين الثاني 2010)، منظمة العمل العربية ، ص 3.

المبحث الثالث : شبكات الإتصال و الرقمنة .

الرقمنة أو التحول الرقمي لمصادر المعلومات المطبوعة و شبكات الإتصال من أهم القضايا المعاصرة التي ظهرت نتيجة الثورة المعلومات و الإتصالات و التكنولوجيا ، تهدف إلى مواكبة الإتجاه الإستراتيجي العالمي الرامي إلى إتاحة المعرفة بلا حدود عن طريق التعاون بين الإدارات و الحكومات و المؤسسات العامة على كافة المستويات و سنتطرق في المبحث للإحاطة ببعض المفاهيم العامة في هذا الموضوع .

المطلب الأول :مفاهيم أساسية حول شبكات الإتصال :

لقد أصبحت شبكات المعلومات المحوسبة ضرورة لا يمكن التغاضي عنها بين مختلف أنواع مراكز المعلومات وتكون إما منظومة على مستوى مؤسسة واحدة ، في مبنى واحد أو عدة مباني متقاربة ،

الفرع الأول :مفهوم شبكات المعلومات :

1-تعريف الشبكات :[1]

هي عبارة عن شبكة محلية أو إن تكون على شكل حواسيب موزعة في مناطق جغرافية متباعدة أو واسعة الإنتشار ، و هي بذلك شبكات على مستوى مدينة أو عدة مدن أو على مستوى البلد الواحد ، أو شبكة إقليمية أو دولية ، إضافة إلى ذلك فإن الربط يمكن ان يتم بين حواسيب دقيقة مايكروية ، أو بين هذه الأخيرة و بين حواسيب صغيرة minicomputers أو متوسطة minicomputers إذا تطلب الأمر ذلك.

2-تعريف شبكات المعلومات :

إن مفهوم الشبكة المعلوماتية في المؤسسات و مراكز المعلومات تعني :[2]

مجموعة من المراكز و مؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير متجانسة تتفق فيما بينها على المشاركة في المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الإتصال الحديثة فهي اذن مشروعات تعاونية توفر فرصا لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات ، عن طريق التوزيع أو البث ، من من خلال وسائل الإتصال

و من الجدير بالذكر إن الشبكات المعلومات المحوسبة ، كانت قد ظهرت فكرتها على أساس الربط بين موقعين (في مكان واحد) ما بين الطرفيات و الحواسيب الكبيرة من خلال الربط السلكي . و كان هذا حلاً مقبولاً و غير مكلف في حينها ، طالما توفر حاسوب مركزي واحد و عدد محدود من الطرفيات و قربها من الحاسوب المركزي الكبير . إلا أن هذه الحالة ، و بمرور الوقت ، بدأت تخلق مشاكل بالنسبة إلى تبادل المعلومات بين المؤسسات ، خاصة إذا ما تباعدت المسافات بينها .

[1] ، إيمان فاضل السامرائي ، مرجع سبق ذكره ص 168.

[2] ، مرجع سابق ،ص170.

[2]مدونة خاصة بتخصص علم المكتبات و المعلومات ، **شبكات المعلومات** ، تاريخ الإطلاع 2018/03/16 ،على الساعة 19:38 .

حيث أنه لا يمكن الإستمرار بمد الأسلاك في كل مكان . و إذا ما أريد استخدام وسيلة إتصال أخرى ، كالهاتفي و الإتصال عبر الحاسوب ، حيث أنهما متوافقين في الإتصال .

الفرع الثاني :خصائص الشبكات المعلومات و فوائدها .

تبرز شبكات المعلومات من خلال خصائص تميزها ، بإضافة إلى الفوائد التي تجعل منها إيجابية الإستخدام و أبرزها : [1]

أولاً:خصائص الشبكات المعلومات .

تتميز شبكات المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها :

1-المشاركة في الموارد:حيث يمكن توفير خدمات عن الموارد المتاحة في تطبيقات و مهام معينة الى نوعيات مختلفة من المستخدمين .

2- التحميل المشترك: يؤدي ذلك الى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة تخدم احتياجات المستفيدين و تعمل على توازن الاحمال الزائدة بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة, مما يؤدي الى التكامل في البيانات و البرامج .

3-**توفير امكانية تبادل المعلومات** : تبادل المعلومات و الملفات الخاصة بالتطبيقات على خطوط الشبكة في وقت سريع بتكاليف قليلة و بدرجة كبيرة من الامن.

4-امكانية الاتصال عن بعد:اصبح بإمكان افرد و مؤسسات الاتصال ببعضهم من خلال الشبكات عن طريق:

أ- الإتصال على الخط المباشر On Line

ب- البريد الإلكتروني electronic mail

ج- المشاركة في الوقت time sharing

د- التحويل على الدفعات packet switching.

ثانياً: فوائد شبكات المعلومات :

تهدف الشبكات إلى تحقيق عدة أهداف منها :

1-المشاركة في المصادر :

تمكن الشبكات الحاسوب نت المشاكرة في المصادر المادية (كالطابعات وأجهزة المسح الضوئي) والمصادر البرمجية (كالبرامج والملفات) .

---

[1]http://adelgezzal.blogspot.com/2012/07/blog-post.html
غزال عادل ،**شبكات المعلومات** ، مدونة خاصة بتخصص علم المكتبات و المعلومات ، تاريخ الإطلاع 2018/03/17 ،على الساعة 18:58 .

2–نقل المعلومات بسرعة وكفاءة :

تنقل المعلومات بين الحواسيب غير المتصله بعضها بعضا يدويا باستخدام الاقراص المرنة أو الاقراص القابلة للازاله ، وهذه العملية تستغرف وقتاً وجهدا كبيرين ، كما ينتج عن عملية النقل هذه نسخ عديده من البيانات نفسها . في الحواسيب المتصلة ، تنتقل المعلومات بسرعة كبيرة عبر الوسط الناقل ، كما أن أي تغيير يجرى على المعلومات في مكان ما يمكن ملاحظته بسرعة لدى جميع عناصر الشبكة ، وهو أمر مهم في الكثير من التطبيقات في البنوك وشركات الطيران وغيرها .

3–تحكم مركزي في المعلومات

تخزن الملفات عادة في الشبكة على جهاز مركزي ، مما يسهل عملية إدارة الملفات ، والحفاظ عليها ، ويمنع وجود نسخ متباينة منها ، والجهاز المركزي مسؤول عن السماح للاجهزة الاخرى الموصولة مع الشبكة بحق الوصول اليها أو عدمه . ويتم تركيب البرامج عادة على جهاز مركزي واحد ، وتتشارك اجهزة الشبكة المختلفة في هذه البرامج / مما يوفر الوقت والجهد . تمكن الشبكات من التحكم بأمن المعلومات والاجهزة بطريقة مركزية ، ومن خلال تحديد صلاحيات الافراد في الوصول إلى المعلومات والمصادر

4–خدمات الانترنت

إن الانتشار الواسع لشبكات الحاسوب قد أدى إلى ظهور الانترنت التي توفر خدمات عدة ، مثل : البريد الالكتروني ، والتعليم الالكتروني ، والتجارة الالكترونية وغيرها التي يمكن غقط للحواسيب المتصلة بشبكة الانترنت الاستفادة منها .

الفرع الثالث :أنواع شبكات :

مع تزايد الحاجة للفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال الشبكات ، زاد الإهتمام بهذه التكنولوجيا ، مما أدى إلى ظهور أشكال و أنواع متعددة منها :

أولا .:التصنيف وفقا المنطقة الجغرافية المغطاة .

فوفق معيار سعة المنطقة الجغرافية التي يمكن للشبكة أن تغطيها ، يمكن تقسيم الشبكات إلى ثلاثة أنواع :[1]

1–الشبكات المحلية : LAN

ت تكون هذا النوع من الشبكات من مجموعة حواسيب و أجهزة أخرى موصولة ببعضها البعض من خلال كيبل واحد أو أكثر ، و موزعة ضمن منطقة جغرافية صغيرة نسبيا ، كأن طابق من بناية أو مجموعة أبنية .

[1] جعفر صادق الحسني ، **سرحان سليمان داود ،تكنولوجيا شبكات الحاسوب** ، دار وائل للنشر جامعة البلقاء التطبيقية ، عمان ، الطبعة الثانية ، 2006 ،ص ص 23 – 26.

تتميز هذه من الشبكات بسرعتها العالية و قلة أخطاء التراسل فيها ، و من الأجهزة التي تتواجد في مثل هذه الشبكات ، الجسور ، المجمعات ، و الموجهات .

2-الشبكات المترامية (المتباعدة) WAN :

بسبب محددات الشبكات المحلية و عدم قدرتها على تلبية حاجات المؤسسات الكبيرة التي تنتشر أنشطتها في مواقع جغرافية متباعدة ، ظهرت مفاهيم الشبكات المترامية التي تطلبت استخدام أجهزة ووسائط ربط و معدات تراسل إضافية تتلائم مع العدد الكبير من الأجهزة المتباعدة عن بعضها البعض بشكل قد يتعدى حدود دولة معينة.

3-الشبكات الإقليمية MAN : و هي شبكات تعمل بنفس مبادئ عمل الشبكات المترامية إلا أنها مقيدة بمنطقة جغرافية اقل سعة تصل إلى حدود مدينة او مقاطعة معينة .

4-شبكات الخادم / المستخدم :

الحاسوب ضمن هذا النوع من الشبكات يؤدي احد دورين ، اما دور الخادم ، الذي يتيح ما لديه من مصادر لمشتركي الشبكة ، أو دور المستخدم و هو الحاسوب (أو الحواسيب) التي تستفيد من المصادر التي يوفرها خادم الشبكة .

5-شبكات النظير للنظير :

هذا النوع من الشبكات يمثل بيئة يمكن لجميع الحواسيب فيها أن تلعب دور الخادم هذا النوع من الشبكات يمثل بيئة حاسوب معين في الشبكة يتصرف وكأنة خادم يوفر الخدمات التي تطلبها الأجهزة الاخرى.مما يعني ان هذا النوع من الشبكات يمتاز بأن جميع الحواسيب فيه تقوم بوظائفها بنفس القابلية و المسؤولية

ثانيا : التصنيف وفقا للتركيب البنائي :

طبقا لمعيا التركيب البنائي توجد ثلاثة أنواع رئيسية من الشبكات ، شبكات النجمة ، شبكات الحلقة ، شبكات المستقيم ، نشير لكل منهم فيما يلي : [1]

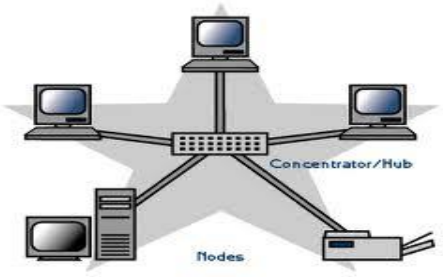
1-شبكات النجمة

و تتكون من حاسب مركزي يسمى الحاسب المركزي يسمى الحاسب المضيف متصل بمجموعة من الحاسبات الآلية و الوحدات الطرفية التي تكون معه شكل يشبه النجمة ، بحيث تمر جميع اتصالات الشبكة من خلال الحاسب المركزي ، فهو يستقبل أي اتصالات وإردة ، و يعيد إرسالها إلى أعضاء الشبكة .و يتيح هذا البناء التركيبي قدر كبير من التحكم و السيطرة على جميع الإتصالات تمر من خلاله ، لكن يعيب

[1] طارق طه ، نظم دعم القرار في بيئة العولمة و الأنترنت ، دار الكتب للنشر ، جامعة الإسكندرية مصر ، 2006،ص ص484-489.

هذا النمط أن تعطل الحاسب المركزي، كما هو موضح في (الشكل 1-5)يتسبب في انهيار شبكة النجمة بالكامل .

الشكل(1-5):يمثل التركيب البنائي لشبكات النجمة .

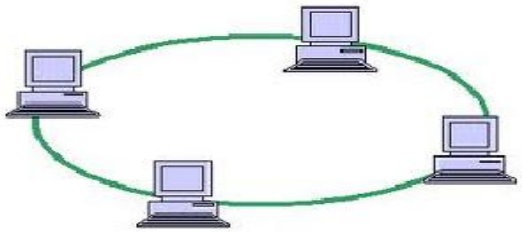


المصدر : طارق طه ، نظم دعم القرار في بيئة العولمة و الأنترنت ، دار الكتب للنشر ، جامعة الإسكندرية مصر ، 2006 ،ص 485.

2-شبكات الحلقة

و هي عبارة عن مجموعة من الحاسبات الآلية المتصلة ببعضها على شكل حلقة دائرية مغلقة ، تسمح بإنتقال البيانات في إتجاه واحد من حاسب آلي إلى الحاسب الآلي الذي يليه . و يعني ذلك أن هذه الشبكة لا تعتمد على حاسب مركزي كما هو الحال في الشبكة النجمية ، حيث تنتقل البيانات من منبت NODE إلى المنبت التالي له مباشرة و عادة ما يتم استخدام الأسلاك المجدولة و المحورية كقنوات اتصال تربط بين منابت شبكات الحلقة .

الشكل (1-6): يمثل التركيب البنائي لشبكات الحلقة



المصدر : طارق طه ، نظم دعم القرار في بيئة العولمة و الأنترنت ، دار الكتب للنشر ، جامعة الإسكندرية مصر ، 2006،ص 487.

3-شبكات المستقيم

و تعتمد شبكات المستقيم على ربط أعضاء الشبكة من خلال حزمة أو دائرة واحدة من الأسلاك ، تمر على جميع الحاسبات الآلية و الوحدات الطرفية ، و يتم من خلالها تبادل البيانات ،

المطلب الثاني :مفاهيم أساسية حول الرقمنة :

إن المتابع لحركة مرافق المعلومات منذ فجر التاريخ ووجود الإنسان ، يكتشف و يدرك ذلك التناغم بين نمو هذا "الكائن "و إحتياجات المجتمع من المعرفة بشكل عام ، لم تكن الإدارات العامة مقصرة في واجبها ،و لكن بقدر طاقتها و إمكاناتها ، فكانت مهماتها ووظائفها روتينية ، و التي تتخللها البروقراطية في تقديم الخدمة .

لكن بعد القرن الخامس عشر ، و ما حمله هذا التاريخ من آفاق لكافة المجالات الحياة ،بدأت خصوصيات هذه المرافق تأخذ أبعاد أكثر تعقيدا ، و مهاما ووظائف أكثر تخصيصا ، و قد ازداد هذا الخيار ، مع التطورات المذهلة التي حملها القرن الثامن عشر ليجعل من المرافق المعلومات مؤسسات "ذات الطابع مادي "أكثر منه إنساني ، من خلال توظيف "الماديات"و العتاد و التجهيزات الإلكترونية ...مما جعل دور الإنسان يقل و يقصر و يضعف ، في الأعمال التي كانت تستهلكه نشاطات الإدارة التقليدية.

ومع بدايات الثمانينات بدأت هذه المرافق تأخذ هذه الحلة" الميكانيكية "لتتحول إلى مخبر من التجهيزات والمعدات الكبيرة والضخمة، رغم أنها بدأت تصغر وتزداد قوة إلى قوتها، مع مرور الوقت،

الفرع الأول : مفهوم الرقمنة :

تشكل الثقافة الرقمية جزءاً لا يتجزأ من المجتمعات الحديثة .فالتكنولوجيات الرقمية يسَّرت الانتفاع بمختلف مصادر المعلومات في شتى أنحاء العالم وهي تمكّن الأفراد والحكومات و الإدارات من استغلال مصادر المعلومات هذه بسهولة ؛

أولا :تعريف الرقمنة

الرقمنة أو التحويل الرقمي (Digitizing) :[1]هو عملية تمثيل الأجسام ، الصور ، الملفات ، أو الإشارات (التماثلية) بإستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة .

الصور : الصورة تطلق على أحد الإبتكارات التي توصل إليها الإنسان ليحصل بها على شكل متماثل لشيء معين عادة ما يكون جسما ماديا أو أحد الأشخاص ، كما أنه يشير إلى التعامل مع الأجسام ذات بعدين (صورة) .

المحث أو الملف الكهربائي(الملفات) :هو جهاز كهربائي سلبي يستعمل في الدوائر الكهربائية من أجل قدرته على الحث ،يمثل تطبيقا من وشيعة تتكون من سلك غالبا ما يكون من النحاس و فيه عدد معين من اللفات.

الإشارة التشابهية أو الإشاراة التمثيلية أو الإشارة التناظرية أو الإشارة القياسية (بالإنجليزية : Analog signal

وتعني أيضا التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول. والتحول إلي الرقمية ليس صيحة تموت بمرور الزمن، بل أصبح أمرا ضروريا لحل كثير من المشكلات المعاصرة من أهمها القضاء على الروتين الحكومي و تعقد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية ، وكذلك القضاء على مشاكل التكدس و صعوبة الإسترجاع .

يطلق على نتيجة التحويل الرقمي اسم » التمثيل الرقمي.« تكون الإشارة التماثلية هي إشارة مستمرة مع تغير الزمن ، حيث يوجد قيمة للإشارة عند كل لحظة .بينما الإشارة الرقمية تكون متقطعة بالنسبة للزمن ،

ثانيا : الإشارات القياسية / التشابهية و الإشارات الرقمية Analog and Digital signals: [2]

تنتقل البيانات و المعلومات ، المسموعة و المقروءة و المرئية و حتى الفيديوية ، من خلال نظام الإتصالات بعيدة المدى في شكل إشارات كهرومغناطسية Electromagnetic signalsو هذه الإشارات تتمثل

[1]Ross seamus changing trains at wigan :Digital Preservation and the Future of scholarship(london :British library national preservation office (November 2000) 1 4ص الطبعة

[2] عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ،نظم المعلومات الإدارية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الأردن ،الطبعة الأولى ، (1425 ه - م 2005) ، ص ص 294،295.

و تتحول بطرقتين ، إما إشارات قياسية / تشابهية analog signals أو إشارات رقمية Digital signals

- ✓ الإشارات القياسية / التشابهية Analog signals : تكون على شكل موجات مستمرة ، التي تمر من خلال وسائل الإتصال . و هذا النوع من الإتصالات يتعامل عادة مع الإتصالات الصوتية

Continous waveform passes through communications medium , Used for voice communications

- ✓ الإشارات الرقمية : أما الإشارات الرقمية (المرقمنة) فتكون على شكل موجات متقطعة أو متكسرة Disccrete waveformتمر من خلال وسائل الإتصال ، و هي تنقل بيانات مرمزة على شكلين منفصلين هما البت الصفر و البت الواحد

Transmits data coded into two discrete states as 1-bits and 0-bits

و تستخدم في الإتصالات عبر البيانات used for data communications

و تمثل إشاراة الصفر و الواحد الرقمية هذه إشارات كهربائية مفتوحة أو مغلقة ، وتتراسل الحواسيب عادة بهذا النوع من الإشارات الرقمية ، و التي ينبغي أن يتم تحوياها عن طريق ما يسمى بالمودم ، إلى إشارات قياسية / تشابهية لتتمكن وسائط نقل البيانات و المعلومات من نقلها إلى المكان و الموقع المطلوب ، الذي يتوفر فيه نظام الحاسوب آخر ، و الذي هو الآخر بدوره لا يتقبل الإشارات القياسية التشابهية إلا بعد إعادة تحويلها إلى إشارات رقمية ، يفهمها و تقبله نظام الحاسوب . لذا فإن المودم MODEMيقوم عادة بإرسال أو إستلام البيانات و تعديلها ، من الإشارات الرقمية digital الخارجة من الحاسوب ، إلى إشارات قياسية Analog أو العكس ، عبر وسائل الإتصال .

ثالثاً: مزايا الإتصالات الرقمية :

ول لإت صالا ت الرقمية مزايا عديدة في الشبكات التي تعتمد عليها و هي :

1- لا تسمح الإتصالات الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل في كل مرحلة من مراحلها ، لأن عملية الإرسال و عملية الإستقبال غير مستقلة ، كما هو الحال في الإتصالات القياسية ، بحيث يؤدي ذلك إلى قدر من التشويش .و على هذا الأساس فإن قوة الإتصال الرقمي و فاعليته تكمن في مقاومة التشويش ، و مقاومة التداخلات ، و المحافظة على قوة الإشارات ، عبر خط الإتصال.

2- يتفوق الإتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة ، من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية optical fibers التي تحافظ على قوة الإتصال من بدايته إلى نهايته ، و على عكس الإتصال القياسي أو التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يذهب إليها .

3- النظام الرقمي مصمم بشكل يراقب أوضاع قناة الإتصال بشكل مستمر ، و يصحح مسارها ، و يحقق التوافق و التناغم بين الأصوات ، و التحكم في الصدى . و النظام الرقمي يعمد إلى تصحيح الأخطاء التي قد تحدث إلكترونيا .

4- يخضع الإتصال في النظام الرقمي إلى تحكم البرامج software الموجود في الحاسوب ، مما يسمح بتحقيق قدر عالي من جودة الإستخدام .

5- شمولية الإتصالات الرقمية ،من حيث تناقل النصوص ، و الصور و الرسومات ،و الأصوات ، المتداخلة أو المنفصلة ، و بقدر كبير من الدقة .

6- أمنية الإتصالات الرقمية حيث بالإمكان تناقل المعلومات التي تتطلب قدراً من السرية ، في البنوك ، أو الجوانب الرسمية المختلفة

الفرع الثاني :مبررات و أسباب بروز الرقمنة .

لقد برزت الرقمنة بعد أن طغت على أنشطة مرافق المعلومات عبرالعالم مع بداية التسعينات ، خاصة مع تسجيل تطور مذهل على محورين أساسين ، و هما صناعة الحواسيب و شبكات الإتصالات السلكية و اللاسلكية ، اللذين مهدا للكثير من التطبيقات التكنولوجية في الإدارات العامة ، و ما زاد من التحضير لهذه الأرضية ، فالرقمنة ليست هدفاً يرجى لذاته ، و إنما هي وجه آخر للتقنيات الحديثة ، التي يمكن تحقيق بها الكثير من الخدمات من أجل تحقيق النفع العام من جهة ، و العناء و الجهد للإدارات العامة أو المؤسسات الخدامية من جهة أخرى . فكل مهام الإدارة التقليدية باقية في الإدارة الرقمية ، و المتغير هو طريقة تقديم هذه المادة فقط ، و يمكن ذكر بعض المبررات الموضوعية الداعية إليها : [1]

أولا : بالنسبة لمرافق المعلومات .

1-الإستجواب عن بعد للمعلومات :فنظرا للبعد الجغرافي ، و توسع الحدود المكانية ، و بروز الكثير من الحواجز المادية الشاقة التي تصرف الإرادة من الحصول على الخدمة ،فالرقمنة إذاً تمكن اختصار الزمان و المكان ، و تختفي تماما تأثيراتهما في الحصول على الخدمة .

2-إتاحة المعلومات بشكل دائم :توفر تقنية الرقمنة إستجواب المعلومات أي توفر الخدمة ، في أي وقت و من أي مكان ، خاصة إذا إعتبرنا أن الإدارة التقليدية لا يمكن الولوج إلى خدماتها إلا في الأوقات التي تكون في حالة عمل . و بالتالي فإن أيام العطل و المناسبات و أوقات الليل ...تكون في حالة "بطالة أو عطلة " ، مما يعني بهذه الخلفية أن الرقمنة تختصر مثل هذه الحواجز و العراقيل .

3-تزايد و توسع الإتاحة إلى الخدمات : في السابق و غالباً ما تلجأ الإدارات إلى حجز بعض من ملفاتها (شهادات ميلاد ، بطاقات التعريف ...) ،في حالة ما أصابها تلفاً في حالتها الفيزيائية ، من أجل تقليل

[1] باشيوة سالم ،**الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية ، بن يوسف بن خدة** ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، علم المكتبات و التوثيق ،2008/2007 ،ص ص 77_80

التأثير على حالتها المادية ، و بالتالي قيمتها العلمية و الفنية أو التاريخية . لكن بفضل عملية الرقمنة يمكن أن تكون هذه الملفات ممتاحة لكافة المستفدين مع ضمان شروط الأمن .

4-استثمار العملية التربوية بشكل أحسن :فبفضل المواد الرقمية يمكن تكوين مجموعة دراسية من البرنامج الرقمي، حيث يمكن توضيح الأشياء بشكل أكثر وضوحًا وبساطة من خلال تقريب الأشياء وتكبيرها..

5-توفير بيئة جديدة :مع تقدم الشبكات) وتسمى" المشابكة "في بعض الأدبيات (وتطور صناعة الحواسيب الشخصية، أصبحت البيئة الرقمية واقعًا يوميا معاشًا، مما يعني أن الرقمنة ستأخذ مكانها في سلوكيات الأفراد، وتنظم بلا شك إلى المنظومة والمخزون – الثقافي للفرد

6-الحلول المذهلة التي تقدمها الحواسيب :فالمتتبع لسير النشاط البشري يدرك أن الحاسوب أصبح قرينًا لا مفر منه في مجتمع الألفية الثالثة، ذلك أن الكثير من النشاطات الإنسانية يقوم بها وينجزها الحاسوب ومن هذا المنطلق فمهما كبرت وشسعت مهارات وكفاءات مسييري الإدارات و تطورات أداء الخدمات، فإنه لا يستطيع أن يكون في مستوى المردود المطلوب منه

7-سهولة تحديث المعلومات الرقمية :توفر النسخة الرقمية إمكانية التحديث بتحميل التحديثات المستمرة بضربة بسيطة على رموز الكومبيوتر على عكس النسخ الورقية التي تتطلب إعادة طبع الوثيقة

8- المساحات التخزينية :لقد وّفرت السعات التخزينية الكبيرة للحاسبات الماكروية، وبالجودة العالية من تشجيع ودفع مشاريع الرقمنة إلى الأمام.

9-زيادة المداخل بجهد أقل :فعملية الرقمنة تساهم بشكل جيد في مضاعفة المداخل وتنويع طرق الوصول إلى الوثيقةفي (برامج التسيير الإلكتروني) أو(المعلومة في الكيانات الرقمية)دون أن نضاعف الجهد حيث تكون المعادلة طردية بين الجهد المبذول والمردود المحصل .لذلك فالبيئة الرقمية تنفي هذه المعادلة حيث بجهد أقل يمكن مضاعفة المردود مرات عديدة

10-الرقمنة تحرر من أشكال الحجب :تمكن الرقمنة في إحدى جوانبها من الوصول إلى الكثيرمن المعلومات، التي لا تحبذ مرافق المعلومات إتاحة الوصول إليها سواء لأسباب سياسية أوتنظيمية أو مؤسساتية.

ثانيا : بالنسبة للمستفيدين.

-سهولة و سرعة تقديم الخدمة .

-تحصيل المعلومات المناسبة ، وفي أقل وقت ممكن .

-القدرة على طباعة المعلومات عند الحاجة، وإصدار صور طبق الأصل عنها.

الفرع الثاني : أهداف الرقمنة

وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية، فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنباًإلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة.

ويحدد "بيير إيف دوشومان" "Pierre Yves Duchemin" مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة، والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام:[1]

1- حماية المجموعات الأصلية والنادرة: حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة، أو تلك التي تكون حالتها المادية هشة وبالتالي لا يُسمح للمستفيدين بالاطلاع عليها، كما تعمل على تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستفيدين.

2- التشارك في المصادر والمجموعات: تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، اتجاهًا ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدرالمعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

3- الاطلاع على النصوص: بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح في بعض الأحوال قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي، كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل الإجراءات

4- زيادة قيمة النصوص: يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة، والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزرة "CD-ROM" أو أقراص مدمجة تفاعلية (CD-I) "Compact Disc Interactif"، أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية للمكتبة "Intranet" أو الشبكة العالمية "Internet". وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعًا عريضًا. ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن.

5- إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات: يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بُعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع الإدارة إمداد أي إدارات أخرى

[1] www.hrdoegypt.org
الرقمنة و حماية التراث الرقمي ، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي ، القاهرة ، 2016 ،ص 4

بنسخ إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات، ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين الإدارات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في عدة مكتبات أو مؤسسات المعلومات .

الفرع الثالث :متطلبات المنهجية للرقمنة .

تعد مشاريع الرقمنة من الأعمال التي لا يمكن أن تعطي ثمارها على أحسن وجه إلا بتضافر وانصهار الكثير من الشروط الموضوعية والعلمية وحتى الذاتية في بوتقة واحدة، فوجود الإرادة البشرية المقترنة بالمهارات العالية، وتوفر الموارد المالية الكافية، لتجهيز متطلبات العمل المادية تعد ضرورية وأساسية، ويزداد الأمر أهمية بتوفر المحيط الاجتماعي والسياسي الذي يحتضن هذه النوايا والإرادات ويعطيها دفعًا قويا وشحنة تدفعها إلى التجسيد

ويمكن إبراز أهم هذه المتطلبات أو الشروط فيما يلي:[1]

1-الشروط البشرية:

مع التطورات المتلاحقة، وما أتاحته من حلول،على مستوى تشكيل المحتوى، فإنه أصبح أمام المستخدمين أو العاملين نوعًا آخر من مصادر المعلومات، تمتاز بأنها أكثر ديناميكية ومرونة وتلبية لحاجيات المستفيد. وقد شكلت هذه البيئة التكنولوجية الجديدة واقعا آخر يفرض على مؤسسات المعلومات خصوصا تكييف استراتيجياتها التكوينية والتدريبية والتعليمية حتى تستجيب لمتطلبات هذا النوع الجديد كتدعيم الأعمال والأنشطة الأساسية وإضافة مجموعة من المهارات اللازمة لتحقيق الجودة في الأداء، ومحاولة إدارة العلبة السوداء في الإدارة الرقمية والظهور بمستوى راقي في تقديم الخدمة المعلوماتية للمستفيدين ولا يتسنى هذا إلا بالتعليم والتدريب المستمرين، اللذين يمثلان تحديًا كبيرًا للمؤسسات الأكاديمية التي سيقع على عاتقها العبء الأكبر في إعداد المورد البشري الكفء واللازم كما وكيًفا من ناحية تدريس المهارات الجديدة التي من شأنها إكسابهم القدرة على التعامل مع البيئة الإلكترونية بوعي كافٍ. ويمكن استقراء أهم المهارات التي فرضتها البيئة الرقمية الجديدة والتي أقرها الكثير حيث طرح من بين هذه المهارات : ابتكار استراتيجيات البحث الجديدة، وتقييم مواقع الويب، وتوجيه المستفيدين وتدريبهم، وتحقيق التكامل بين مصادر المعلومات المتشابكة، وتحليل المعلومات وتفسيرها، وإعداد واصفات البيانات الميتاداتا، ورقمنة المعلومات، وتصميم واجهات التعامل والبوابات، وإدارة المشروعات .

[1] باشيوة سالم ، مرجع سبق ذكره، ص ص 82-92

المواد المرقمنة تحتاج إلى مهارات إضافية من المستخدمين، كعملية التكشيف الآلي،وكذا مراقبة وتتبع سير عملية الرقمنة، ونقص هذه المهارات كانت أحد العوائق في تقدم بعض مشاريع الرقمنة في العالم وتأخرها في العالم الثالث .

والمتتبع لواقع خدمات المستفيدين في المؤسسات الخدماتية ومراكز المعلومات يجد أن البيئة الرقمية تميل بعض الشيء إلى ما يشبه" عقلية جوجل "والتي شجعت الباحثين عن المعلومات أو خدمات في فرض آلية جديدة لخدمتهم،وقد طرح هذا النموذج في خدمة احتياجات المستفيدين أنماط جديدة في تقديم خدمات الرقمية ، و هي" الرقمية الشخصية" بحيث أصبح المستفيد يكون مجموعات رقمية تمثل صلب اهتماماته ومحور تأثيره ونشاطه،والتي شجعته في فرض آلية جديدة لخدمته ، ففي الوقت الذي تفرض المؤسسات حواجز مادية أو تنظيمية لأجل الوصول إلى الخدمات الجيدة ، فإن جوجل ألغاها جميعها، ووفر الكثير من التسهيلات في الحصول على المعلومات و الخدمات لهذا ومن بين الآليات المطروحة في تقديم خدمات أحسن للمستفيدين، نجد الرقمنة ولو مرحليًا،

2-الشروط المالية :

تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر أي مشروع، وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجوة وصولها وتحقيقها وأهم ما يمكن مراعاته عند التفكير في بلورة مشروع الرقمنة، وضع دراسة مفصلة حول الموارد التي يمكن إعتمادها والتي ينتظر منها أن تحدث سيولة مالية معتبرة، ويمكنها أن تدعم سيرالمشروع بقدر معين.

وفي حالة ما إذا لم تكن هناك مصادر للتمويل واضحة في المكتبة، فيمكن إجراء دراسة حول الإمكانيات والفرص الموجودة لخلق مصادر للتمويل، كطلب اعتماد المشروع من طرف الهيئة المسؤولة على المؤسسات الإدارية ، أو القطاعات الأخرى ذات الصلة بموضوع الإدارة وبيئتها ويفرض وجود مصادر مالية كافية في قيادة هذه المشاريع، في ظل النظام الاقتصادي السائد،والمبني على(التكلفة والعائد) فبقدر ما تدفع من نقود بقدر ما تحصل عليه من عائد .

3-الشروط المادية :

الرقمنة، مثلها كباقي التطبيقات التكنولوجية الأخرى، تحتاج إلى مستلزمات مادية وبرمجية لتكون في صورتها الكاملة وينبغي الإشارة إلى أن هذه التجهيزات تتحكم فيها حجم المواد المرد رقمنتها، وعدد المستفيدين من هذه المكتبة، وعموما تتمثل الاحتياجات المادية لمشروع الرقمنة من التقنيات والأجهزة والبرامج التالية:

أ-المكونات المادية :

- وسائل إدخال المعلومات : الماسحات الضوئية والماسح الضوئي هو الجهاز الملحق بجهاز الإعلام الآلي، ويتم به إدخال مختلف المعلومات المكتوبة، المطبوعة، المصورة والمرسومة بالإضافة إلى المخطوطات،وذلك بتحويلها إلى إشارات رقمية بترجمة الضوء المنعكس إلى نقاط بيضاء وسوداء تمثل النظام الثنائي .
- آلات التصوير والكاميرات الرقمية :هي أجهزة صغيرة الحجم– عادة –تستعمل لإلتقاط الصورالثابتة فقط، وتتميز بنفس خصائص الكاميرات الرقمية (1).يتم بها إلتقاط صور، سواء ثابتة كانت أم متحركة، ويتم نقلها مباشرة إلى جهاز الإعلام الآلي.

ب-أوعية التخزين : إن من بين أساسيات تكنولوجية الرقمنة إختيار أوعية تخزين ذات جودة واسعة عالية،وتتعامل مع الإعلام الآلي، و نذكر منها :

- الأوعية الضوئية : هي أوعية تتعامل بشعاع الليزر في تسجيل وإسترجاع المعلومات كالقرص الضوئي الرقمي للتسجيل ، و الكتابة ....
- الأقراص المضغوطة CD-ROM: هي أقراص بحجم الكف اليد تستوعب أكثر من ربع مليون صفحة مدخلة إلكترونيًا ما يعادل 680 ميغا بايت
- الأبراج الضوئية:**Juke-Boxe** :هي خزانات ضوئية تستوعب وتسير عدد كبير من الأقراص ضوئية
- الأوعية المغناطيسية المتصلة بالإعلام الآلي: تتمثل أساسًا في القرص الصلب الذي يعتبر قطعة أساسية في الوحدة المركزية للحاسوب، حيث فيه تحفظ المعطيات وبرامج تشغيل الحاسوب، وسعة هذا الوعاء من (1TO)إلى (40GO)

ج-وسائل البث : هي المعدات التي تسمح للمستفيد الحصول على وثيقة أو نسخة من المعلومة المطلوبة

خاتمة الفصل :

أصبح إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الرقمنة في الإدارات العامة خاصة و الحكومة الإلكترونية عامة ، مطلباً أساسياً للنهوض بمستوى خدماتها في ظل الكم الهائل من المعلومات و التطورات المتسارعة في إنتاج تقنيات الحديثة من الحواسيب و البرامج ، الشبكات المعلومات و الرقمنة التي إضافة تغيير جذرياً في تحسين و سرعة تقديم الخدمات و عملت على تحويلها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال الاعتماد على تقنيات الويب التي ساهمت في تطوير خدماتها ، و تقديمها بأسلوب آلي و توفير خدمات إلكترونية التي تلبي احتياجات المواطنين ، من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات لتكون الإدارة عصرية قادرة على مواجهة تحديات العصر .

فالإدارات العامة و الحكومات يجب أن تدعم المواطنين بالسلطات و الصلاحيات التي تمكنهم من التصرف بأنفسهم دون الحاجة إلى المرور على جهة بيروقراطية، و هذا أمر يصعب على البيروقراطية أن تستوعبه.

مقدمة الفصل :

تعد الإدارة العمومية مجموعة من النشاطات الإدارية المتعلقة بصنع القرارات ، و تنفيذ السياسات العامة للحكومة ، فمن مهامها السعي إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطن بغية تلبية حاجاته المتزايدة، و متطلبات تحسين جودة هذه الخدمات و ذلك من خلال قيام الدولة بتبني مشروع الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على إستخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع الإدارات العامة ؛

و سنتطرق في هذا الفصل إلى النقاط التالية :

المبحث الأول :تعريف الخدمة و خصائصها

المبحث الثاني :مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثالث : الأطر المعرفية للحكومة الإلكترونية .

المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الـ عمومـ ية.

للإدراة عدة مفاهيم ، فالكل المفكرين يسعى بطريقته الخاصة لإيجاد تعريف شامل لها ، و سنتطرق من خلال المبحث إلى مفهوم الإدارة العمومية و خصائصها ، و زيادة أهميتها ، بالإضافة إلى بيئتها و نطاق عملها .

المطلب الأول:مفهوم الإدارة العمومية.

قبل القيام بتعريف الإدارة العمومية ارتأينا أن نقدم تعريف للإدارة نظرا لأهميتها البالغة و لاعتبارها علم قديم النشأة الذي من خلاله تندرج الإدارة العمومية و التي سنطرق إلى تقديم بشكل مختصر لمفهومها.

الفرع الأول: الإدارة.

أولا:تعريف الإدارة.

قام العديد من الباحثين بإعطاء عدة تعاريف للإدارة ونذكر بعض التعاريف منها:

أن الأصل اللاتيني للكلمة هو Administration أي أن الكلمة تعني To serve خدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة، وهذا هو المدلول اللفظي لأصل الكلمة.

عرف ليفنجستون (Livingston) الإدارة هي"وسيلة الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل و بالتكاليف الملائمة،وفي الوقت المناسب،وبالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة" [1].

تعريف فنس Vanceللإدارة :" بأنها عبارة عن مراحل اتخاذ القرارات و الرقابة على أعمال القوى الإنسانية بقصد تحقيق الأهداف السابق تقريرها "[2]

هنري فايول"الإدارة هي أن تتنبأ و تخطط وتنظم و أن تصدر الأوامر و أن تنسق وأن تراقب"[3]

ومنه يمكن تعريف الإدارة على انها"مجموعة نشاطات تقوم بها قوى بشرية من أجل تحقيق أهداف مسطرة مسبقا بأقل تكلفة و أقصر جهد ممكن"

ثانيا:أهمية الإدارة:

للإدارة وما ينطوي عليه من طرق و أساليب للتعامل مع الموارد المتنوعة انعكاسات إيجابية واضحة و فوائد جمة إذا نحن سخرناها بالشكل السليم و يمكن إجمال أهمية الإدارة فيما يأتي:[4]

1-تساعد في تحقيق الأهداف:من المؤكد أن للإدارة دور في تحقيق الأهداف على مستوى الفرد و الجماعة و المنظمة.إذ تساهم الإدارة في إيجاد الترتيب و التنظيم المناسب لتوليفة عناصر الإنتاج و جمع الموارد المطلوبة للعملية الإنتاجية ووضعها في بوتقة واحدة لتحقيق الأهداف المنشودة.إذ تساهم الإدارة في جمع الموارد المتنوعة (موارد بشرية، وموارد مالية، وموارد مادية،موارد و معدات)و جعلها تتفاعل من خلال طرق و أساليب علمية لتولد مخرجات نافعة للفرد و الجماعة و المنظمة و المجتمع الذي تعمل من خلاله.

[1] حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن،ط1، 2011، ص26

[2] أسامة كامل،عبد الغنى حامد،مقدمة في الإدارة،مؤسسة لورد العالمية للشئون الجامعية،2006،البحرين،ص11.

[3] إبراهيم الخلوف الملكاوي،إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،الأردن،2006،ص64.

[4] مزهر شعبان العاني،شوقي ناجي جواد،الإدارة الالكترونية،دار الثقافة للنشر و التوزيع،الأردن،2014،ص ص 79-82.

2-المساهمة في التوظيف الأحسن و الأفضل لموارد المنظمة:وحتى تصل المنظمة إلى غاياتها و تنال رضا ذوي المصالح فيها،تسعى المنظمة إلى توظيف وتسخير واستثمار جميع مواردها المادية و البشرية و المعرفية و بصورة منتجة،وبفضل الإدارة سيؤول كل ذلك إلى بلوغ إدارة المنظمة مستوى ملحوظ من الكفاءة و الفاعلية و تتميز الإدارة عن غيرها من الأنشطة بأنها تتيح تحقيق الاستفادة القصوى من تلك الموارد ذات الندرة النسبية (القليلة و الشحيحة عموما)،حيث توفر الإدارة البدائل المناسبة لتوظيف و استثمار تلك الموارد، على أفضل وجه ممكن في الصناعة الواحدة،حيث تسمح الإدارة الاستعانة بمهارات و معارف الخبراء والمتخصصين الذين يساهمون و بإشراف المعنيين بالعمل الإداري في توظيف كل ما لديهم وما تتيحه المنظمة لهم من موارد،تقديم المخرجات المناسبة إلى المجتمع الذي تعمل من أجله المنظمة المعنية؛

3-خفض التكاليف:ذلك أن الإدارة تساهم في خفض التكاليف والحصول على نتائج أفضل،إذ تهيئ الإدارة السبل والأساليب العلمية لاستقطاب أفضل المدخلات من البيئة الخارجية و توظيفها وفق الأساليب العلمية الحديثة من خلال العمليات الإدارية كالتخطيط و التنظيم و القيادة بقصد الحصول على المخرجات المناسبة،و تسخر الإدارة الطرق و الأساليب العلمية لتحويل الطاقات و الموارد المادية و البشرية و المالية عبر عمليات المعالجة و التحويل لتصبح مخرجات تلائم رغبات و أذواق الجمهور و بأسعار المناسبة؛

4-بناء سمعة المنظمة:للإدارة دور في بناء سمعة و شهرة المنظمة إذا هي حققت ما يدعى بالمكانة الإستراتيجية من خلال ما تتبع به من ميزة التنافسية اتجاه منافسيها في السوق،وينشأ ذلك عن طريق تداخل الجهود و الطاقات و تناغمها عبر وظائف المنظمة وبشكل منظم ومنسق ويعتبر بناء السمعة المؤسسية للمنظمة من أولويات أهدافها إذ تنشأ للمنظمة قوى مؤثرة في السوق جراء سمعتها؛

5-إحداث الثبات النسبي و التوازن الحركي:تساعد في إحداث الثبات النسبي و التوازن الحركي الذي يمكن المنظمة من البقاء و الاستمرار وبغض النظر عن حجم وزخم التغيير الحاصل في البيئة المحيطة بالمنظمة إذا هي ما أحسنت الاستجابة للتطورات التي تعيشها البيئة الخارجية،فإذا تبنت إدارة المنظمة المرونة الإستراتيجية و طوعت إستراتيجيتها وفق ما يجري في البيئة الخارجية و بأسلوب ديناميكي حركي، وتواصلت مع التغيرات البيئة استطاعت أن تحافظ على علاقتها مع كل الأطراف الخارجية وضمنت حالة التفاعل و المعايشة معها؛

6-الإدارة نظام أساسي لرخاء المجتمع:إن كفاءة أداء الإدارة لأعمالها يؤدي بالمنظمة إلى إنتاج إقتصادي أفضل يساعد بدوره في تحقيق رفاهية المجتمع،وانطلاقا من مبدأ المسؤولية الاجتماعي و الحالة الأخلاقية فإن الإدارة الجيدة تذلل الصعوبات لتمهد الطريق أمام أعمالها و تتجنب الهدر في الموارد النادرة،ومثل هذا المسعى يساهم في تحسين مستوى المعيشة،لأنه يزيد من مستوى الربحية التي تعود بالنفع على قطاع الأعمال و المجتمع،بمعنى أن الإدارة نظام أساسي لتوليد الطاقات و إنعاش الهمة اللتان توفران المصادر المناسبة للحصول على الطاقة الإنتاجية و بلوغ مستوى من المخرجات و بأقل تكلفة ممكنة من خلال خلق فرص

عمل تدر دخلا للمنظمة،كما أن جوهر العلمية الإدارية بلوغ حالة الفاعلية التي ستأتي بمنتجات متطورة و جديدة و بحوث مفيدة خلاصتها إسعاد المجتمع.

ويصور لنا الشكل:أهمية الإدارة وما تقدمه في النهوض بالمنظمة و هذه الأهمية يجب أن لا تغيب عن بال المديرين مهما كانت الحالات التي يتعاملون معها.

الشكل رقم:(2-1) يمثل أهمية الإدارة.

1. المساعدة في تحقيق الأهداف
2. المساهمة في التوظيف الأفضل
3. خفض التكاليف
4. بناء سمعة المنظمة
5. إيجاد الثبات و التوازن
6. المساهمة في رخاء المجتمع

المصدر: مزهر شعبان العاني،شوقي ناجي جواد،الإدارة الالكترونية،دار الثقافة للنشر ولتوزيع، الأردن،2014،ص82.

الفرع الثاني: مفهوم الإدارة العمومية.

أولا:تعريف الإدارة العمومية.

اختلف العديد من الباحثين في تقديم تعريف شامل ودقيق للإدارة العمومية وسنحاول ذكر بعض التعاريف حول الإدارة العمومية التي اجتهد الباحثين في تحديدها كالتالي:

مصطلح الإدارة العمومية:يطلق على "الإدارة العامة"في اللغة الإنكليزية اسم Public Administration و في اللغة الفرنسية اسم Administration Publique،وتعني كلمة Publique أو Public العموم أو جموع أفراد الشعب،أو الشيء العام أو الرسمي؛

وتشتق كلمة"عمومية" في اللغة العربية من فعل عمّ،أي شمل بمعنى العام أو العموم،وهي تدل على مجموع الناس أو الجماعة الكثيرة،فالكلمتان بالإنكليزية و الفرنسية تعنيان تقديم خدمة للآخرين.[1]

[1] طارق المجذوب،الإدارة العامة العملية الإدارية و الوظيفة العامة والإصلاح الإداري،منشورات الحلبي الحقوقية،بيروت 2003،ص116.

تعرف الإدارة العمومية بأنها " النشاط الخاص بالقيادة و توجيه و تنمية الأفراد و تخطيط ومراقبة العمليات الخاصة بالعناصر الرئيسية في المشروع لتحقيق أهدافه بأحسن الطرق و أقل التكاليف"[1]

وقد عرف ودور ولسون الإدارة العمومية في عام 1887م"بأنها العمليات المتعلقة بتحقيق أهداف الحكومة بأكبر مقدار من الكفاءة و بما يحقق الرخاء لأفراد الشعب "[2]

الإدارة العمومية"هي الأداة التي بواسطتها تستطيع الحكومة تنفيذ السياسة العامة للدولة و تحقيق متطلبات المجتمع التي تعجز عن تحقيقها المؤسسات الخاصة أو القطاع الخاص،فهي تمثل النشاط الحكومي الموجه نحو أداء الخدمات العامة وتطبيق القوانين"[3]

وعلى ما سبق يمكن تعريف الإدارة العمومية بأنها"عبارة عن مجموعة من النشاطات المنظمة و المنسقة من طرف الدولة بغية تحقيق الأهداف العامة وذلك باستغلال كافة الموارد البشرية و المادية و المالية المتاحة من أجل تقديم الخدمات و السلع للأفراد المجتمع بأحسن الطرق وأقل التكاليف"

ثانيا:الفرق بين الإدارة و الإدارة العمومية.

الجدول:رقم(2-1) :الفرق بين الإدارة و الإدارة العمومية.

الأساس	الإدارة	الإدارة العمومية
المعنى	الإدارة فن انجاز الأعمال من خلال الآخرين في ضوء ممارسة المدير للوظائف الإدارية الأساسية (التخطيط و التنظيم و القيادة و الرقابة)لتحقيق أهداف متفق عليها.	الإدارة العمومية هي تلك الجهة المعنية بوضع رسالة المنظمة،وصياغة الأهداف وبناء الاستراتيجيات،ووضع السياسات التي تساهم في تحقيق الأهداف.
الطبيعة	عبر هذه الإدارة تمارس الوظيفة التنفيذية.	عبر الإدارة العمومية تمارس عملية صنع القرارات الإستراتيجية.
العملية	الإدارة هي التي تقرر شكل مجريات الأعمال اليومية وكيف ينبغي أن تنفذ	الإدارة العليا تقرر ما ينبغي القيام به ومتى يتم القيام به.
الوظيفة	الإدارة هي نشاط يمارس لضمان سير الأعمال باتجاه الأهداف المنشودة تحت إشراف المديرين ومن يعمل بمعيتهم.	الإدارة العمومية هي الجهة التي تمارس وظيفة تفكر بما سيكون عليه مستقبلا وفي ضوء الأهداف و الاستراتيجيات و السياسات.

[1] محمد نصر مهنا،في تنظير الإدارة العامة،مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية،2005،ص31.

[2] عبد العزيز صالح بن حبتور،أصول و مبادئ الإدارة العامة،الدار العلمية للنشر و التوزيع ودار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن،2000،ص36.

[3] موفق حديد محمد،الإدارة العامة هيكلة الأجهزة وصنع السياسات وتنفيذ البرامج الحكومية،دار الشروق للنشر و التوزيع،الأردن،2000، ص17.

المهارات	المهارات الأساسية في الإدارة هي مهارات فكرية و إنسانية وفنية.	المهارات الأساسية التي تمارسها الإدارة العمومية هي مهارات ريادية و تفاوضية.
المستوي	يتحدد مستواها بعد مستوى إدارة القمة أو كما تدعى بالرأس الإستراتيجي Strategic Apex	وهي تعبر عن مستوى القمة أو كما يعرف بالعقل المدبر.
التطبيق	منظور ممارسة الإدارة بهذا المفهوم يعني العناية بما يجري داخل المنظمة أكثر مما يجري في الخارج.	منظور ممارسة الإدارة بهذا المفهوم يعني العناية بما يجري خارج المنظمة أكثر مما يجري في الداخل.
التأثير	قرارات الإدارة تتأثر بالحالة الثقافية السائدة في المنظمة عموما.	قرارات الإدارة العمومية تتأثر بالرأي العام و الحكومة و المنظمات ذات الشأن و غيرها.

المصدر:مزهر شعبان عبد العاني،شوقي ناجي جواد،الإدارة الإلكترونية،دار الثقافة للنشر و التوزيع،الأردن، ط1، 2014،ص،ص،84، 85.

المطلب الثاني:خصائص الإدارة العمومية وتزايد أهميتها.

تعد الإدارة العمومية علما قائما بذاته له عدة خصائص تميزه عن باقي العلوم الأخرى ولذلك تزايد أهمية الإدارة العمومية عبر الزمن وسنتطرق في هذا المطلب لكل من خصائصها و أسباب تزايد أهميتها.

الفرع الأول:خصائص الإدارة العمومية.

إن الإدارة العامة تنفرد بصفات منها:

1- الشمول:الإدارة العامة شاملة بمعنى أنها تغطي كافة مرافق الحياة في المجتمع، وبالنسبة للتنظيم الواحد فإن الإدارة العامة تنطبق على كل أجزائه و تشمل كافة مراحل العمل به ليس جزءا واحدا منه فحسب؛

2-التكامل:إن الإدارة العامة هي النظام متكامل يسعى إلى تحقيق أهداف محددة و متكاملة،و يتولى كل جزء من التنظيم الإداري العام مهام محددة ومتخصصة و لكنها متكاملة لتحقيق الأهداف العامة بكفاءة وفعالية؛

3-الانفتاح:فالإدارة العامة نظام مفتوح على البيئة التي يعمل فيها،و يؤثر فيه،و يتأثر بها في تفاعل مستمر، أي أن هناك علاقة عضوية بين الإدارة العامة كنظام إجماعي و بين النظام الاجتماعي الأكبر وهو المجتمع و مكوناته المتداخلة و المتشابكة؛

4-المستقبلية:إن الإدارة العامة تعمل للمستقبل، لذلك فإن التنبؤ بالمستقبل و التخطيط له يعد من الواجبات الأساسية للإدارة العامة؛[1]

5-تعتبر الإدارة العامة ظاهرة تسود كافة المجتمعات المدنية على اختلاف أيدلوجياتها كونها تؤدي وظائف محددة لا يمكن إلا الوفاء بها؛

6-قدرة الإدارة العامة على ممارسة السلطة وفرض سياساتها بالقوة القانونية؛

7-تحظى نشاطات الإدارة العامة بالأولوية بالنسبة لغيرها من المصالح الخاصة؛

8-تمثل الإدارة العامة أكبر منظمة معددة الأغراض و الخدمات تقدم طائفة واسعة من الخدمات و السلع؛

9-تتحمل الإدارة العامة مسؤولية نشاطاتها و أدائها أمام القيادة السياسية العليا في الدولة؛

10- خضوع الإدارة العامة للتأثيرات السياسية العامة بما في ذلك من محددات و فرص؛

11-ارتفاع مستوى التوقعات الاجتماعية الملقاة على عاتق الإدارة العامة من حيث رفع سوية الأداء.[2]

الفرع الثاني: العوامل التي ساهمت في زيادة الاهتمام بالإدارة العامة.

إن التطور الملحوظ في زيادة الدور الذي تقوم به المنظمات الحكومية لم يأت من فراغ،بل ساهمت العديد من العوامل في ظهوره و توجيه الانتباه إلى أهمية الإدارة العامة كحقل دراسي،و المشاكل الإدارية التي تواجهها هذه المنظمات و تترتب على ذلك مزيدا من الاهتمام بترشيد عمل هذه المنظمات وبحث العوامل و المتغيرات التي تؤثر على أدائها و الضوابط المنظمة لعملها.ومن ضمن هذه العوامل مايلي:[3]

1-اتساع الدور الحكومي:

اتسع دور الحكومة في السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ،مما أدى إلى زيادة المهام الملقاة على عاتق المنظمات الحكومية و العامة كأدوات يعهد إليها تنفيذ السياسات العامة للدولة.و بطبيعة الحال يتفاوت الدور المطلوب من الإدارة العامة باختلاف توقعات الأفراد لما تقدمه الحكومة لهم .ففي الماضي البعيد،لم يتوقع الأفراد من الحكومة إلا القليل واقتصر نشاط الدولة على وظائف الدولة الحارسة مثل وظيفة الدفاع ضد الاعتداء الخارجي، وحفظ الأمن الداخلي،و تحقيق العدل بين الأفراد.

وقد كان قصر نشاط الدولة عند هذا الحد يرجع إلى الفكر السياسي الذي كان يسود في ذلك الوقت وما يدعو إليه من إطلاق الحريات الفردية ووجوب حمايتها بكثير من الضمانات الدستورية الكفيلة بحظر

[1] ثابت عبد الرحمن إدريس،المدخل الحديث في الإدارة العامة،الدار الجامعية طبع نشر وتوزيع،الإسكندرية،2002، 2003،ص29

[2] أيمن عودة المعالي، الإدارة العامة الحديثة، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن،ط2، 2012،ص،ص 24، 25.

[3] محمد سعيد عبد الفتاح،محمد فريد الصحن،الإدارة العامة المبادئ و التطبيق،الدار الجامعية للنشر و التوزيع،2003،ص15.

تدخل الدولة في المجالات التي اعتبرت وفقا على النشاط الفردي و إلا اعتبر ذلك من جانبها تعديا و انتهاكا للحقوق الطبيعية للأفراد التي هي أساس المجتمع و انتظامه.

غير أن الدور التقليدي البحث(دور الدولة الحارسة)قد بدأ في زوال أثر التطورات المتلاحقة التي اجتاحت العالم منذ القرن التاسع عشر.فقد كان للحربين العالميتين –بصفة خاصة الحرب الثانية–أثر ضخم على اتساع و تضخم نشاط الدولة و تقرير ضرورة تدخلها في شتى المجالات نتيجة لما أحدثته تلك الحروب من نتائج اقتصادية و اجتماعية سيئة. ويضاف إلى ذلك العامل ظهور الاتجاهات الاشتراكية و تزايد دور ووظائف الدولة تزايدا سريعا نتيجة لذلك حيث أصبحت الدول غير قانعة بذلك الدور التقليدي البحت الذي يقف عن حد إدارة الخدمات العامة الإدارية،بل آثرت أن يكون لها دور نشيطا في جميع المجالات و بصفة خاصة تلك التي كانت تنظر إليها على أنها حكرا على نشاط الأفراد و هي المجالات الاقتصادية و الاجتماعية الأمر الذي أدى إلى سيطرة هذه الدولة على الموارد الاقتصادية و توجيهها لصالح الجماعة.

و لم يعد الأمر مقتصرا على الدول ذات التوجه الاشتراكي،بل تعدى ذلك لتأخذ به الدول الرأسمالية و انعكس ذلك في زيادة الطلب على العديد من الخدمات التي تزيد من رفاهية الأفراد و تعكس–في نفس الوقت–مستوى معيشي مرتفع.ومن ضمن هذه المجالات خدمات الإسكان والتعليم و الضمان الاجتماعي و المشروعات الصحية و إعانة الحكومة للمحاصيل الزراعية و الدعم الصناعي للصناعات الوطنية و ما إلى غير ذلك من الخدمات التي أصبحت اليوم جزءا أساسيا من مسؤوليات الإدارة العامة.

وقد أدى ذلك إلى تشعب و ظائف و أنشطة الدولة و تعقد المشاكل الإدارية التي تواجهها المنظمات الحكومية فعلى سبيل المثال،فإن وزارةالنقل و المواصلات تميزت بتعقد أنشطتها عن طريق تغطيتها لأنشطة مختلفة مثل رصيف الطرق والسكك الحديدية ووسائل النقل البري...و ما إلى غير ذلك مما استتبع إنشاء إدارات حكومية مسؤولة عن ذلك .وقد نتج عن التخصص و تقسيم العمل العديد من الأنشطة حسب تخصصها مثل وزارة العدل فهناك جهات للقضاء الإداري والقضاء العادي و الجنائي و القضاء المدني..وهكذا.

ويعني هذا التوسع في زيادة الدور الحكومي اتساع حقيقي في حجم السلطة التنفيذية.فزاد عدد الوزارات زيادة كبيرة و زادت عدد الإدارات الحكومية بالتبعية مما تطلب معه الاهتمام بكيفية ترشيد عمل هذه المنظمات و زيادة فعاليتها بما يمكنها من تقديم ما هو مطلوب منها–وفق الدور الحديث–بأفضل أسلوب ممكن؛

2–التنمية و التقدم التكنولوجي:

يعتبر التقدم الفني و التقني من أهم التغيرات البارزة في مجتمعاتنا الحديثة و يكفي ان يراجع الإنسان مظاهر التقدم التكنولوجي في هذه المجتمعات لكي يتصور مدى المشاكل الإدارية الحالية و التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجهها المنظمات على اختلاف أنواعها.

وقد كان للثورة الصناعية –في بداية الأمر–و ما أحدثته من تقدم تكنولوجي و علمي هائل أثره على تغيير في الأوضاع الاقتصادية و الاجتماعية مما أثر على عمل المنظمات باختلاف أنواعها. ويمكن بيان أثر التقدم التكنولوجي و استخدامه في أغراض التنمية على عمل المنظمات الحكومية من الجوانب الآتية:[1]

أ–يعتبر البحث العلمي المنظم من السمات الأساسية للتقدم الفني و التكنولوجي مما حدا بالكثير من الدول إلى إنشاء وزارات و إدارات حكومية تهتم أساسا بالأبحاث العلمية و الاجتماعية و الابتكارات و جمع المعلومات ..و هكذا ومن أمثلة ذلك استخدام الطاقة النووية في الكثير من الأغراض المدنية بجانب الأغراض العسكرية وما استتبع ذلك من إنشاء وكالات للطاقة في هذا المجال و كذلك الأبحاث المنظمة لاكتشاف الأمراض المزمنة و طرق علاجها و الأمراض المستخدمة(مثل السرطان والايدز...الخ).و يؤثر ذلك التوجه باتباع أساليب البحث العلمي كمطلب أساسي للتقدم التكنولوجي و الفني على نطاق الذي يغطيه عمل المنظمات الحكومية حيث تعتبر ذلك مسؤولية مباشرة لها لتحقيق رفاهية المجتمع مما يزيد من درجة مشاركتها في هذه المجالات.

ب–يصاحب التقدم الفني إصدار الكثير من القرارات و التعليمات التي تسهل من عمل المنظمات،كما يزيد من عدد الإدارات الحكومية المعنية بهذا الأمر و كذلك الأجهزة التنفيذية التي تقوم بترجمة و تطبيق الاختراعات العلمية في شكل سياسات يتم تنفيذها،فاختراع السيارة–على سبيل المثال–تطلب إنشاء إدارة للمرور و إصدار لوائح للمرور أو إصدار تراخيص للقيادة ووضع ضوابط لها و القيام بخدمات متعددة لرصف الطرق و تعبيدها و صيانتها....الخ.

كما أن التقدم في مجال استخدام الطاقة النووية له تأثير الفعال على أداء العديد من المرافق الهامة مثل هيئة الكهرباء ووزارة الصحة ووزارة الدفاع...الخ،مما يستلزم الاهتمام بالإدارة الفعالة لهذه المنظمات بنفس القدر الذي يزيد من الحاجة إلى إجراء العديد من التغيرات الإدارية داخل هذه المنظمات.

ج–أن تقديم الأساليب الحديثة و الخدمات بصورة جديدة تعتمد على التقدم التكنولوجي يصاحبه ضرورة إعادة تنظيم المنظمات العامة،بالإضافة إلى دراسة الآثار الناشئة عن التقدم التكنولوجي على سلوك القادة الإداريين في هذه المنظمات و ستلزم ذلك بالضرورة الاهتمام بتأثير ذلك على أداء المنظمات العامة ودراستها كمجال متميز الإدارة.

د–يؤدي التقدم التكنولوجي و تطبيق الأتوماتية إلى التأثير على العمل و إعادة توزيعه فاستخدام الحاسبات الآلية في المجال الحكومي له تأثيره الايجابي على سرعة الأداء و لكنه يستلزم ضرورة إعادة توزيع العمل و تغير في حجم العمالة المطلوبة لنفس العمل و قد أدى تطبيق الأتوماتية إلى ظهور العديد من المشاكل أمام القادة الإداريين في المنظمات الحكومية استدعى معها ضرورة تركيز الانتباه إلى محاولة دراستها و معرفة تأثيرها على الأداء الحكومي.

[1] محمد سعيد عبد الفتاح،محمد فريد الصحن،مرجع سابق،ص،ص، 15، 16.

3-انتشار الأمراض الوظيفية في المنظمات الحكومية.

اتسم أداء المنظمات الحكومية في الكثير من البلدان بالكثير من المعوقات و الانحرافات مما حذا بالبعض إلى أن يطلق عليها بالأمراض الوظيفية المزمنة.فالتعقيدات الإدارية و شدة تمسك الموظفين العموميين بلوائح و قواعد العمل و النظر إليها كغاية ينبغي الوصول إليها و ليست كوسيلة لتحقيق النفع العام أدى إلى سوء الأداء داخل هذه الوحدات الحكومية.

وقد صاحب هذه الظاهرة صورا أخرى من الفساد الإداري مثل إساءة استعمال السلطة الرسمية لتحقيق مكاسب شخصية للموظف العمومي وذلك عن طريق مخالفته للقوانين أو الأنظمة أو المعايير الأخلاقية هذا بالإضافة إلى ظهور ظاهرة النفاق الإداري وهي تتضمن ظهور بعض الموظفين أمام القيادات و الرؤساء بمظهر الأمناء المخلصين و الغيورين على مصلحة العمل ومن ثم يقومون يوصف أي قرار بالرشد و الموضوعية.

وقد ترتب على ظهور و انتشار هذه الأمراض الوظيفية في جسد الإدارة العامة،التأثير على أداء أجهزة الإدارة العامة وبصفة خاصة بعد اتساع وظائف هذه الأجهزة و تعقيدها.

ويستلزم ذلك دراسة الجوانب السلوكية في العمل الإداري و القيام بتوجيه السلوك الإداري و ترشيده للقضاء على ما أصاب هذه الأجهزة من الأمراض السابقة و ظهرت بالتبعية العديد من المحاولات التي تعني بالأداء الفعال داخل هذه المنظمات و الدراسة المنظمة لهذا الحقل المتميز.[1]

4-تعقد بيئة الإدارة العامة:

تؤثر الظروف البيئية التي تعمل في ظلها منظمات الإدارة العامة على الكيفية التي تدار بها هذه المنظمات وعلى المهام المفروض أن تضطلع بالقيام بها. وتتمثل العوامل البيئية في القوى السياسية والاقتصادية و الاجتماعية..الخ و التي لها تأثيرها الملحوظ على تنوع و اختلاف نمط الأداء في المنظمات الحكومية.

فالبيئة السياسية سواء ن حيث نوع الدولة و نظام الحكم أو المشاركة السياسية لها تأثيرها على نمط إدارة المنظمات الحكومية،فرئيس الدولة يكون على رأس السلطة التنفيذية في ظل النظام الرئاسي،بينما لا يتمتع بأي سلطة تنفيذية في ظل النظام البرلماني.و يؤثر ذلك بطبيعة الحال على الطريقة التي تدار بها المنظمات الحكومية و النطاق الذي تغطيه عملياتها.

وبنفس المنطق،فإن المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية لها تأثيرها الملحوظ على مدى تنوع المهام التي تقوم منظمات الإدارة العامة بأدائها فالتركيبة التعليمية و الثقافية الموجودة داخل المجتمع تحدد إلى درجة كبيرة درجة المرتكزة و نمط الإشراف المطبق في الأجهزة الحكومية و يلاحظ مثلا أن التغيرات السكانية و تحركات السكان من المنطقة إلى أخرى يؤدي إلى ضرورة تنمية المجتمعات الجديدة ومن ثم الحاجة إلى مزيد من

[1] محمد سعيد عبد الفتاح،محمد فريد الصحن،مرجع سابق،ص16.

خدمات الإسكان و الموصلات و التعليم و الصحة و غيرها من الخدمات مما يستلزم بالضرورة زيادة الاهتمام بعمل منظمات الإدارة العامة.

و يلاحظ أن المتغيرات في البيئة المحيطة تتصف بالتعقد والتداخل و الاستمرارية، فهذه المتغيرات متعددة في تأثيرها بالإضافة إلى تداخلها مع بعضها البعض في تأثيرها على عمل المنظمات.و بالإضافة إلى ذلك فإن هذه التغيرات تتصف بالاستمرارية و التغير من دولة إلى أخرى ومن فترة إلى أخرى في نفس الدولة،مما حذا هذا بالكثير من الباحثين إلى الاهتمام بدراسة الإدارة العامة من زاوية بيئية،ومن زاوية الدراسة المقارنة حتى يمكن أخذ هذه المتغيرات في الاعتبار من حيث تأثيرها على الأداء.[1]

المطلب الثالث:بـ ـيـ ـئة الإدارة العمومية و نطاق عملها.

سنحاول في هذا المطلب عرض كل من بيئة التي تعمل فيها الإدارة العمومية وكذا النشاطات التي تقوم بها هذه الأخيرة.

الفرع الأول:بيئة الإدارة العمومية.

للإدارة العامة عوامل بيئية تؤثر عليها و تتأثر بها سواء كانت عوامل داخلية أو عوامل خارجية،كما يمكن اعتبارها أيضا عوامل بيئية مباشرة وأخرى عوامل بيئية غير مباشرة و التي لا يمكن التحكم فيها وسيتم شرحها كالتالي:

أولا:بيئة الإدارة العمومية غير المباشرة.

1-المتغيرات السياسية:تظهر بأن لنظام الحكم أثر على الإدارة وعلى مكانة الوظيفة العامة التي تعمل في ظله،كما أن الإستقرار السياسي يؤثر في الإدارة و فاعليتها،فإذا شعر المواطنون أن الأجهزة الإدارية الحكومية لا تقدم لهم الخدمات المطلوبة فإن استجابتهم للحكومة و مقدار انتمائهم تضعف وروحهم المعنوية تنخفض و إذا كانت الأجهزة الإدارية الحكومية غير منظمة بطريقة رشيدة أو لا تتبع توجيهات القيادة السياسية فإن خطط التنمية تصبح غير فعالة وغير مؤثرة وبالتالي تصبح عديمة الجدوى،لذلك لابد من المشاركة الفعالة بين الحاكمين و المحكومين و التنسيق بينهما لتحقيق المصلحة العامة فإذا أردنا أن نحدث تغيرا في الإدارة العمومية فإن ذلك لا يمكن أن يتم بمجرد إصدار قرارات إدارية أو قوانين تشريعية أو نتيجة للتنمية السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية،وإنما يتم التغيير من واقع المجتمع و ظروفه و إمكانياته وقيمه وتجاربه؛

2-المتغيرات الاجتماعية:فتشمل العادات و التقاليد و النظم الاجتماعية و القيم السائدة في المجتمع التي تنعكس على الإدارة و تؤثر في مدى فاعليتها؛

3- المتغيرات الاقتصادية:تشمل على الموارد و الأجور و التسهيلات التي تمتلكها الأجهزة الإدارية الحكومية فالأسس الاقتصادية للمجتمع تؤثر على نوع الإدارة و المواطنين في المجتمع؛

[1] محمد سعيد عبد الفتاح،محمد فريد الصحن،مرجع سابق،ص17.

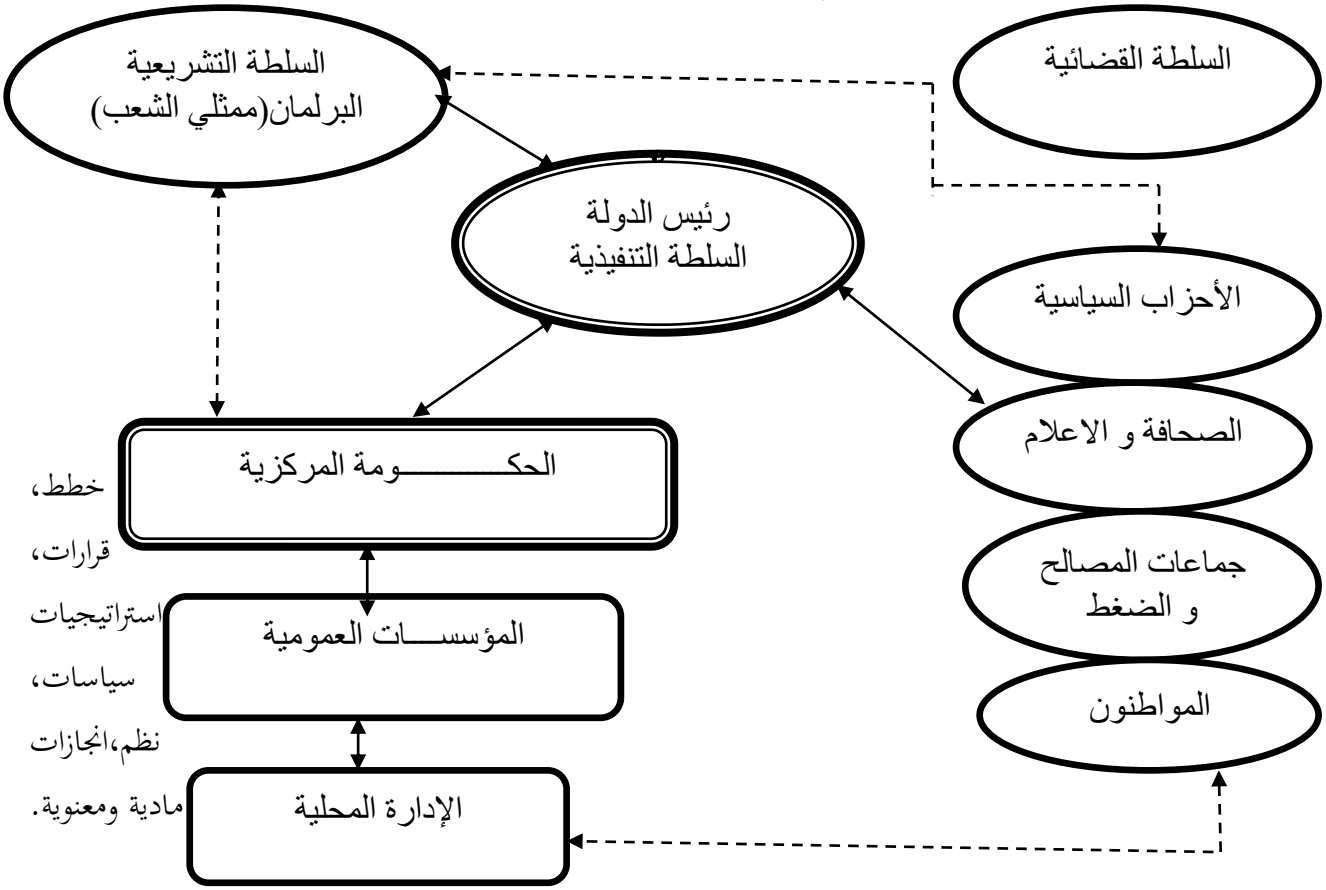
4-المتغيرات التارخية:النظام الإداري في المجتمع يعكس التراكم الحضاري الناتج من الظروف التاريخية و الضغوط الخارجية و الداخلية التي مر بها المجتمع و التي تؤثر إلى حد كبير في الأنظمة الإدارية و تورثه نماذج إدارية وتنظيمية قوية أو ضعيفة في سبيل التقدم؛

5-المتغيرات الثقافية:تحظي بأهمية كبيرة لما لها من تأثير واضح على النظام الإداري،فكلما ارتفع مستوى التعليم و الثقافة و الخبرات نتج عنه عناصر بشرية مؤهلة لتولي الوظائف العامة في الدولة و جهاز إداري متميز بالقدرة على إنجاز الأعباء الموكلة إليه بكفاءة،وإمكانية مبدعة لاستخدام التكنولوجيا المتطورة واتخاذ القرارات الناجحة.[1]

ثانيا:بيئة الإدارة العمومية المباشرة.

وتشمل الأحزاب السياسية و الصحافة وجماعات المصالح و السلطة التشريعية بالإضافة إلى الأجهزة الإدارية الحكومية المركزية و المحلية و يمكننا ملاحظة التفاعل و التأثير المتبادل بين الإدارة العمومية و بيئتها كما في الشكل التالي:[2]

الشكل رقم(2-2):يمثل العناصر البيئية المباشرة للإدارة العمومية.



المصدر: موفق حديد محمد،الإدارة العامة هيكلة الأجهزة وصنع السياسات وتنفيذ البرامج الحكومية،دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن،2000، ص 49.

[1] موفق حديد محمد،مرجع سابق،ص،ص،47، 48.
[2] موفق حديد محمد،مرجع سابق،ص 48.

تمارس المتغيرات البيئية المباشرة تأثيرها على الإدارة العمومية عن طريق الرقابة و المتابعة الدقيقة و التفصيلية لأعمال السلطة التنفيذية المتمثلة بالأجهزة المركزية و المحلية من أجل ضبط عملية صنع القرار الجماهيري وتنفيذ السياسات العامة لصالح المواطن،أن النظام عملية الحكومي الديمقراطي يسمح للمواطنين أو من يمثلهم بالرقابة على الإدارة الحكومية و نشاطاتها،فالرقابة المستمرة و الكافية على النشاطات الإدارية تمكن من جعل القانون فعّال و مؤثر عند التنفيذ،فالمطلوب من عندنا تجنبه هو ليس البيروقراطية ولكن غياب الرقابة على البيروقراطية،فالمشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة العمومية،هي التوفيق بين الإدارة المتخصصة و الرقابة الديمقراطية وتمارس الرقابة الشعبية عن طريق قنوات متعددة يطلق عليها الرأي العام،هذه الوسيلة الرقابية(الرأي العام) تفرض أهميتها للسيطرة على أعمال الموظفين العامين،ومن أكثر الوسائل تأثيرا في مثل هذا المجال هي الجماعات المنظمة وتشمل على الأحزاب السياسية،جماعات الضغط،جماعات المصالح عملاء المصالح الحكومية.

الفرع الثاني:مجال نشاط الإدارة العمومية.

إن تحديد نشاط الإدارة العمومية يختلف و يتباين من دولة لأخرى،وذلك بحسب الفلسفة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية التي تعتنقها كل دولة،وقد تعددت الآراء حول شمولية الإدارة العمومية لنشاط الإداري أياً كان موقعه سواء في السلطة التشريعية،أو السلطة القضائية،أو السلطة التنفيذية،وتتمثل مجالات نشاط الإدارة العمومية حسب آراء الباحثين كالتالي:[1]

أولا:يرى بعضهم أن الإدارة العمومية تقتصر على أعمال السلطة التنفيذية،فلا تشمل السلطة التشريعية عدا ما تتولاه هذه السلطة من عمل إداري ،ولا تشمل السلطة القضائية باستثناء ما يدور داخل هذه السلطة من عمل إداري كذلك الذي يمارسه رئيس المحكمة بحكم منصبه ولا يدخل في إطار الإدارة العمومية أيضا النشاط السياسي الذي تقوم به الأحزاب و التنظيمات السياسية الأخرى؛

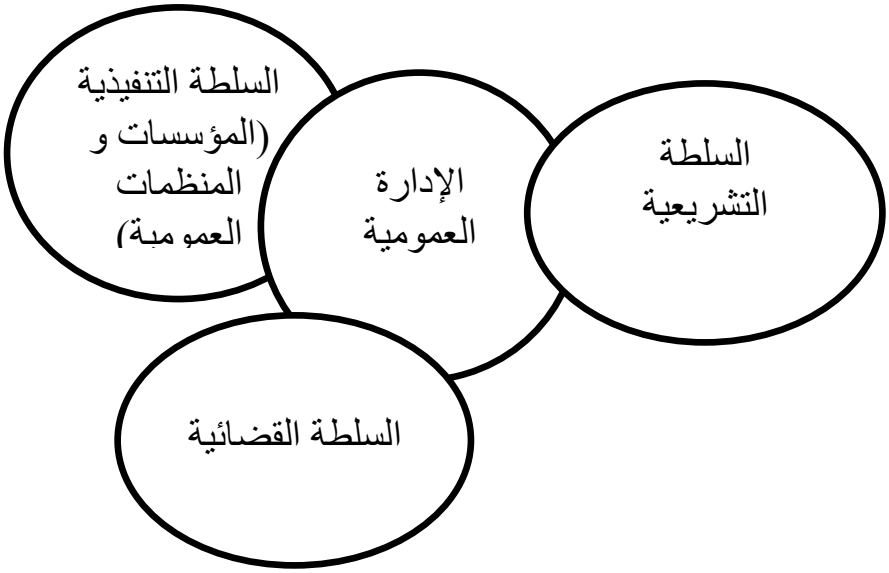
ثانيا:كما يعتبر آخرون أن الإدارة العمومية تشمل فقط ما يمارس داخل السلطة التنفيذية من أعمال إدارية (تخطيط-تنظيم-توجيه-تنسيق-اتصال-رقابة)بقصد تنفيذ السياسة العامة للدولة وتحقيق أهدافها،ولا يندرج ضمن نطاق الإدارة العمومية ما يمارس داخل السلطة التنفيذية من أعمال لها طابع فني أو تنفيذي سواء كانت أعمالا مكتبية أو ميدانية،فلا يعتبر ما يقوم به المهندس من عمليات بناء جسور،وشق الطرقات، وتشييد الحدائق جزءا من الإدارة العمومية،ولكن في حال كونه مديراً وقيامه ببعض أعمال الإدارة من تقسيم للعمل ،وتنظيمه بين الموظفين،وتوجيههم و الرقابة عليهم فإن ذلك يدخل في إطار الإدارة العمومية؛

ثالثا:وذهب آخرون إلى وجوب التفرقة في مجال أعمال السلطة التنفيذية ذاتها بين الأعمال الحكومية التي تتمثل في وضع السياسة العامة للدولة،وبين الأعمال الإدارية التي تقصر على تنفيذ هذه السياسة،إذ أن الإدارة العمومية لا تشمل كل نشاط السلطة التنفيذية بل جانبا منه فقط،وهو تنفيذ السياسة العامة؛

[1] مجدي عريف، مرجع سابق،ص33.

رابعا:ومن وجهة نظر آخرون فإن الإدارة العمومية تتكون أساسا من عمليات التخطيط،و التنفيذ،والقيادة، والتنسيق، والرقابة،ومن هذا المنطلق تتواجد الإدارة العمومية في كافة الأعمال التشريعية،و القضائية، والتنفيذية،والشكل الموالي يوضح شمولية الإدارة العمومية لكل من السلطات الثلاث.

الشكل رقم(2-3):يمثل الإدارة العمومية كإطار يربط بين السلطات الثلاثة.



المصدر:مصطفى محمود أبو بكر،الإدارة العامة رؤية استرتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلف والفساد، الدار الجامعية،الإسكندرية،2005، ص53.

وعلى الرغم من أن الإدارة العمومية لا تشمل الأعمال الفنية أو المهنية،إلا أن ذلك لا يعني أن هذه الأعمال عديمة الصلة بالإدارة العمومية،إذ تهتم الأخيرة بمعالجة المشكلات التي تتعلق بالكثير من العمليات التنفيذية التي يقوم بها المنفذين لأوامر المدرين و انعكاس ذلك على نفسيتهم،كما أن التفرقة بين الأعمال الحكومية و الأعمال الإدارية هي غير سليمة،وذلك بالنظر إلا أن القائمين على وضع السياسات العامة للدولة ورسم سبل تحقيقها هم في ذات الوقت من يقومون بتنفيذها باعتبارهم هم المسئولون عما يتبعهم من الأجهزة الإدارية المعنية بتنفيذ تلك السياسات.[1]

[1] مجدي عريف، مرجع سابق،ص34.

المبحث الثاني:ماهية الخدمة العمـــوميـــة.

تعد الخدمة العمومية من أهم المهام التي تقوم بها الإدارة العمومية و ذلك من أجل تلبية حاجات المواطنين بأقصى جودة ممكنة بغية تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها و كذا إرضاء المواطنين،وسنتناول في هذا المبحث مفهوم الخدمة و خصائصها،تعريف الخدمة العمومية و أهم خصائصها و أهدافها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة وخصائصها.

يعتبر تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى أي منظمة خدمية للوصول إليها ، رغم كونها من المفاهيم التي يصعب الحكم عليها و تقييمها لذا سنتعرض مفاهيم حول الجودة و جودة الخدمة .

الفرع الأول :تعريف الخدمة:

"نظر Kotler,Philip 2000 إلى الخدمة باعتبارها أي عمل أو أداء يمكن أن تقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر،حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس،ولا ينتج عنه ملكية أي شئ،و إن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يرتبط بالسلعة المادية"[1]

" تعريف قدمه ستانتون stanton ، حيث يقول:"أن الخدمة هي نشاطات غير ملموسة أو محسوسة تحقق منفعة للعميل أو الزبون ، و التي لا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى " . بمعنى أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب إستخدام سلعة مادية "[2]

" الخدمة هي مجموع النشاطات التي يتولد عنها تأثير و علاقة تبادلية بين الزبون من جهة،و الهياكل الموارد البشرية،السلع و الأساليب المهيئة للاستجابة لرغبات هذا الزبون من جهة أخرى".[3]

وعليه يمكن تعريف الخدمة على أنها"أي نشاط تقوم به الإدارة أو المؤسسة بغية تقديم منفعة للشخص سواء كان شخص طبيعي أو معنوي"

الفرع الثاني: خصائص الخدمة.

توجد للخدمات عدة خصائص تتميز بها نذكرها كالتالي:[4]

1-عدم ملموسية الخدمات:

الخدمات غير ملموسة، بمعنى يستحيل لمس، ذوق، الإحساس، الاستماع، ورؤية الخدمة قبل شرائها.

"فالمريض في عيادة الطبيب أو الزبون في محل الحلاقة لا يمكنهما معرفة النتيجة مسبقا"

وبسبب هذه الصفة فإن أغلب الخدمات أصبحت تنتج و تستهلك في آن واحد،وبسبب كونها غير مادية فإنه لايمكن تخزينها،لذلك فالمشاكل و المزايا المرتبطة بالتخزين،وأيضا بمفهوم تسيير المخزون لا يمكن أن تتواجد أبدا.

---

[1] رعد حسن الصرن،مرجع سابق،ص62.

[2] بشير عباس العلاق ،تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال (مدخل تسويقي) ،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن ،بدون طبعة ،ص ص129.

[3] عبد القادر براينيس،تسويق الخدمات و الخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية للنشر،الإسكندرية، ط1، 2014،ص33.

[4] مرجع سابق،ص ص101-105.

و ربما أنه لا يمكن تخزين الخدمات فإن القدرة على توفيرها يجب أن تحصل قبل أن يحدث التحويل، وربما أنه لا يوجد تحويل الملكية، فإن المشتري ليس باستطاعته امتلاك الخدمة.

و لذلك لا يرتكز ترويج الخدمات على خصائص الخدمات بل على المزايا التي تحملها هذه الخدمات لأن المشتري في سبيل تقليصه من نسب عدم التأكد يبحث عن إشارات تعبر على نوعية الخدمة.هذه الإشارات يمكن أن تكون:المحلات،الموظفين....الخ.

لذلك فإن تشخيص العرض غير الملموس و تنمية ملموسة الخدمة هيّمن أهم الإجراءات التسويقية المتخذة في ميدان الخدمات.

2- قابلة الخدمة للتلف:

قابلية الخدمة للتلف نابعة من عدم قدرتها على التخزين لذلك فإن الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد،تذكرة السينما التي لا تباع هي تذكرة مفقودة للأبد،و مقعد في الطائرة يستحيل تعويضه إذا لم يشترى،لذلك غالبا ما تفرض شركة الطيران عقوبات على المسافرين عند تأجيل رحلاتهم،لأنها تدرك أن الكميات غير المستخدمة أثناء عرض الخدمة هي كميات ضائعة لا تعوض و ربما قد تكلفها أغلى من الكميات المستخدمة.

و من هنا يكمن سرّا الأهمية الممنوحة لمشكل الخدمات غير المستخدمة أو غير المباعة،خاصة في حالة كون الطلب غير مستقر(متغير حسب الظروف و الزمن).

3- عدم تماثل الخدمة:

الخدمة متغيرة حسب أوقات و ظروف تحققها،لذلك في غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج الخدمة و جعلها متماثلة،لأن الخدمة تعتمد على من يقدمها،وعلى كيفية تقديمها،وعلى ظروف تقديمها،وفي الحقيقة يصعب الحصول على كفاءات و ظروف مماثلة في هذا الشأن.

فمكتب محاماة أو استشارة مثلا من المستحيل أن ينتج نفس نوعية الخدمة لزبونين اثنين،فقد تكون لهذين الزبونين نفس النظرة تجاه منتوجين من نفس العلامة،ومن نفس الحجم،ومن نفس النوعية و اللون،ومن نفس المؤسسة..ولكن بالنسبة لنفس الخدمة لا تكون لهما نظرة متشابهة،وذلك نظرا لسببين:

السبب الأول هو كون المستهلك تأثير على نوعية الخدمة "فسفر في قطار يعتبر في آن واحد جيد جيد لعدة أشخاص مسافرين في نفس العربة،لأن حسب ما ينتظره كل واحد من هذه الخدمة يكون مستوى تقييمه".

ومن هنا ينشأ إحساس المشتري بأن له أكثر مشاركة في الإنتاج و الشراء إذا ما تعلق الأمر بالخدمة،وذلك بالنسبة إليه وبالنسبة لباقي المستعملين للخدمة باعتبارهم يتقاسمون معه نفس الخدمة فنوعية زبائن مطعم أو فندق يكون لهما دور كبير في تحديد نوعية و مستوى الخدمة في أذهان الزبائن الآخرين.

السبب الثاني هو كون للبائع تأثير على نوعية الخدمة، فوجبة غذاء محضرة من طرف أحد الطباخين هيّ غير متطابقة مع نوعية نفس النوع من الغذاء محضرة من طرف زميله.

ومن هنا تكون أهمية الموظفين اللذين نصادفهم أثناء شرائنا الخدمات،لأنهم هم الذين يحددون رضاء أو سخط الزبون "فنوعية الوجبة التي نحصل عليها في مطعم و التي يظهر لنا مستواها "جيدا" أو "رديئا" هي ظاهرة لا يمكن تكرارها،و حتى و إن حاولنا في بعض الأحيان تدارك النوعية السيئة للوجبة بفضل الاحتياج.

ولذلك فليس من الصدفة أن يكون من المعايير المفرقة بين "المنتجات"و"الخدمات"هو "العامل البشري" الذي له دور فعال و مؤثر في ميدان الخدمات.

هذا العامل هو السبب في ظهور بعد"عدم التيقن في الخدمات،الشيء الذي هو غالب بالنسبة للمنتجات الصناعية،وذلك سواء تعلق الأمر بـ"الموظفين"أو بـ"الزبائن" و أيضا بإيجاد "اللامتوقع" و"اللاملموس" في الخدمات.

ومن هنا تكون لسمعة البائع و عملية نقل المعلومات"من الفم إلى الأذن" أثر بالغ في تسويق الخدمات.

4- عدم انفصالية الخدمات:

الخدمات غير قابلة للانفصال على من يقدمها فإذا مرض الفنان في آخر لحظة فلا يمكن تعويضه بمعن آخر و هذا يعني أن قدرة الإنتاج محددة في قدرات هذا الفنان فقط.

وأيضا فإن زمان و مكان إنتاج خدمة و استهلاكها لا يمكن فصلهما في أي حال من الأحوال.

ومن هنا تنبع مشاكل عديدة،تتعلّق في أغلبها بمشكلة تخزين الخدمات،و تكييف العرض مع الطلب، ولذلك في مجال الخدمات يجب أن يكون المكان و الزمان (صالحان) للانتاج و البيع و الاستهلاك معا.

بالإضافة إلى هذه الخصائص الأربعة المهمة التي لها آثار بالغة على القرارات التسويقية،نجد أن بعض الكتاب لم يكتف بهذه الخصائص و اقترحوا خاصيتين أخريين يتميز بهما قطاع الخدمات،يتعلق الأمر بـــ:[1]

5- لا مركزية إنتاج الخدمات:

قطاع الخدمات يتميز في مجمله بصناعة غير مركزية أو ضعيفة التمركز"فأغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات صغيرة و متوسطة الحجم،تعتمد خاصة على الموظفين،وتتميز بقلة رؤوس الأموال المستثمرة،و إذا حدث و أن كانت هذه المؤسسات كبرى و مسيطرة على السوق فيتعلق الأمر بمؤسسات للخدمات العمومية التابعة لمراقبة الدولة،و التي لها استراتيجية تسويقية جد متأثرة بتنظيمات السلطة،و كمثال على ذلك فإن قطاع البريد و الاتصالات أو قطاع النقل لا يمكنهما الرفع من تعريفاتهما أو حجم استثماراتهما إلا في حدود المسموحة من قبل السلطات الرسمية.

[1] عبد القدر براينيس،مرجع سابق،ص ص 106،105.

6- ضعف معدل إنتاجية الخدمات:

يتميز قطاع الخدمات بضعف معتبر في معدل إنتاجية بالمقارنة مع القطاع الصناعي، فالعديد من المختصين يحددون أرباح الإنتاجية في ميدان الخدمات في حدود النصف بالمقارنة مع تلك الخاصة بقطاع الإنتاج الصناعي.

الفرع الثالث : قنوات تقديم الخدمة.

تملك كل جهة قائمة من الخدمات الحكومية و التي تكون مسؤولة عن تعديلها أو حذفها أو إضافة أية خدمات تتماشى مع تحقيق أهدافها الإستراتيجية و التشغيلية ، و ذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة بما يتناسب مع القوانين و الإجراءات

تعريف قنوات تقديم الخدمة : القناة هي وسيلة تواصل بين المتعاملين و الجهات و يتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة يعتبر بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي للمتعامل لإنجاز المعاملة ، و قنوات أخرى ذكية يتم تقديمها من خلال استخدام الأجهزة الذكية تنقسم قنوات تقديم الخدمة التي توفرها الجهات الحكومية حسب توفر القنوات و طبيعة الخدمات كالتالي :[1]

جدول(2-2) : يمثل تصنيف قنوات تقديم الخدمة .

قنوات تقديم الخدمة				
القنوات التقليدية	القنوات المطورة		القنوات الرقمية	
الحضور الشخصي للجهة	مراكز الإتصال	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف الذكي	الأكشاك التفاعلية
	الإتصال الهاتفي بالجهة	الفاكس	الهاتف التلقائي IVR	المواقع الإلكترونية

المصدر : دليل تعريف الخدمات و توثيق إجراءاتها ، جميع حقوق الملكية الفكرية محفوظة للأمانة العامة للمجلس التنفيذي –إمارة أبوظبي بموجب التشريعات دولة الإمارات العربية المتحدة ، الإصدار الثاني ،2016،ص8.

1-القنوات التقليدية : هي القنوات التي يتوجب فيها الحضور الشخصي إلى الجهة أو مزودي الخدمة ، و يكون التفاعل فيها مباشراً بين مقدم الخدمة و المتعامل للحصول على الخدمة .

[1] دليل تعريف الخدمات و توثيق إجراءاتها ، جميع حقوق الملكية الفكرية محفوظة للأمانة العامة للمجلس التنفيذي –إمارة أبوظبي بموجب التشريعات دولة الإمارات العربية المتحدة ، الإصدار الثاني ،2016،ص8.

2-القنوات المطورة : هي القنوات التي يتم فيها التفاعل بين مقدم الخدمة أو مزود الخدمة للمتعامل دون الحضور الشخصي عند تقديم الطلب و تكون عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني حيث لا يتم فيها إنجاز المعاملة بشكل كامل و يتوجب الحضور لإستلام المخرج النهائي من الخدمة .

3-القنوات الرقمية :هي القنوات التي يتم تقديم الخدمة فيها من خلال قنوات الرقمية مثل الموقع الإلكتروني للجهة أو الأجهزة الذكية أو الأكشاك التفاعلية في الأماكن العامة و غيرها

المطلب الثاني:مفهوم الخدمة العمومية .

تعد الخدمة العمومية نشاط من نشاطات الحكومة وهي وظيفة ضروري لتلبية حاجات المواطن الضرورية و التي لايمكن الحصول عليها من جهات أخرى،و سنحاول في هذا المطلب عرض بعض التعاريف للخدمة العمومية و أهم الخصائص التي تنفرد بها وأنواعها.

الفرع الأول :تعريف الخدمة العمومية.

بعد ما تطرقنا إلى تعريف الخدمة سنقوم بتقديم تعريف للخدمة العمومية كالتالي:

"هي كل وظيفة يكون أدائها مضمونا و مضبوطا و مراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الاجتماعي و هي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين".[1]

"الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية ،تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"[2]

وتعرف الخدمة العموميةبأنها"الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة وأجهزة الدولة إلى المستفيدين ضمن إطار القانون و التشريعات المعمول بها في البلاد "[3]

وعليه يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها"وظيفة من الوظائف التي تقدمها الإدارة العمومية للموطنين بغية تلبية كافة احتياجاتهم و تحقيق الترابط الاجتماعي و الاستقرار داخل الدولة"

الفرع الثاني : مميزات الخدمات العمومية.

يتميز قطاع الخدمات العمومية بمجموعة من الخصائص من أهم هذه الخصائص نذكر:[4]

---

[1] عبد القادر براينيس،مرجع سابق،ص 56.

[2] http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp-content/uploads/2016/12/CT%C3%A9lch_Et_Lanalyse_Contemporaine_de_ladministration_Publique تاريخ الإطلاع 2018/02/03.

[3] العربي عطية،دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر،أطروحة دكتوراه،جامعة محمد خيضر،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،2009، 2010، ص 9.

[4] ماهر أبو المعاطي علي،الإتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الإجتماعية و تكنولوجيا المعلومات(أسس نظرية-نماذج تطبيقية-دراسات ميدانية)،المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية،الطبعة الأولى،2013، ص 13

1-إن الخدمات العمومية مجموعة من البرامج والأنشطة غير الملموسة التي تقدم من خلال منظمات مسئولة عن تقديم تلك الخدمات سواء كانت منظمات أهلية أو حكومية متخصصة في الخدمات التعليمية أو الصحية أو الترويجية و هذه المنظمات لا تهدف لتحقيق الربح من خدماتها؛

2-يقدم هذه الخدمات متخصصون و لا يمكن فصل تلك الخدمات عن هؤلاء المتخصصون و ليس هناك فاصل زمني بين إنتاجها و تقديمها للمستفيد، أي هناك تلازم بين إنتاجها و استهلاكها الذي يتم في نفس الوقت و نفس المكان؛

3-هناك تباين في تقديم تلك الخدمات من منظمة لأخرى ومن موقف لآخر تبعا لمهارات المتخصص و إمكانيات المنظمة و ظروف المستفيد منها؛

4-لا يترتب على تقديم الخدمات العمومية أي نقل لملكيتها للمستفيد منها،حيث أن قيمتها تكمن في المنفعة المترتبة في الحصول عليها في التجربة التي يبعثها المستفيد من الخدمة،كما أنها غير قابلة للتخزين،كما أن الطاقة غير المستغلة من الخدمات لا يمكن تخزينها أو تحويلها من وقت لآخر.

5-الهدف العام لتقديم الخدمات العمومية في أي مجتمع هو تحقيق المتطلبات الاجتماعية و الاقتصادية و الصحية و التربوية وتحسين نوعية الحياة لكل أفراد المجتمع من خلال تقديم خدمات وقائية و علاجية و إنشائية.

6-تعتبر الخدمات العمومية جزءا من البناء الاجتماعي لأي مجتمع ووظيفة أساسية باعتبارها حق تكلفة الدولة لمواطنيها على أساس التكامل و الشمول انطلاقا من النظرة إلى الحاجات الإنسانية و تعددها وتنوعها و ترابطها،لذا لابد من تنوع الخدمات لمقابلة الاحتياجات المتعددة للمستفدين؛

7-تعتبر الخدمات العمومية خدمات منظمة،بمعنى أنها تخضع للتنظيم الرسمي يشمل على مجموعة من القواعد و الأحكام تقوم بتشريعها الدولة .

وهناك خصائص أخري تتميز بها الخدمات العمومية و يمكن إجمالها في ما يلي:[1]

8-علاقة عدم البيع:تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانية عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المنتفع مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان،حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى (كبيع السلع،أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص) أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

9- المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة:إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي ومن ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.

10-الرقابة العامة:تخضع أنشطة الهيئات العمومية ومن ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة،هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه ممول الأساسي و الفعلي لنشاط هذه

[1] نادية عطار،التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام-التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه-،جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصاديةو التجارية وعلوم التسيير،2014، 2015،ص ص 61، 62.

المرافق،ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها و حسب مصلحة كل فرد.

الفرع الثالث:مبادئ الخدمات العمومية.

تخضع الخدمات العمومية إلى مجموعة من المبادئ تتمثل فيما يلي:[1]

أ-**مبدأ المساواة:** يعن أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة،وأن تتشابه التعريفة(الرسم أو السعر المطبق على الخدمة العمومية)في المواقع المتشابهة ويدفع الجميع بنفس الطريقة و أن يحصلوا على نفس الضمانات بالنسبة لأي قرارات شكوى أما م أي محكمة أو قانون، وأيضا عند الدفاع على مصالحهم في مواجهة المرفق العام.

ويلاحظ أن هذا المبدأ يحيد الخدمة العامة و يتضمن ضرورة توفيرها بدون عوائق و إتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء و بصورة عادلة.

ولا يعني مبدأ المساواة مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها، وهو ما يظهر جليا في الخدمات العمومية الاقتصادية التي يتطلب الحصول عليها تقديم مقابل؛

ب-**مبدأ الاستمرارية:** تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة،ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها،لهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسي لقيام الخدمة العمومية.

فالخدمات العمومية هي خدمات جوهرية ينظم الأفراد شؤونهم على أساسها، لذلك لابد من استمرار سيرها بانتظام حتى لا يحدث خلل و اضطراب في حياة الناس، و يمكن تصور ذلك مثلا عند توقف مرفق الماء أو الكهرباء أو المواصلات عن العمل؛

ج-**مبدأ التكيف أو المرونة:** هي قابلة للتغير أي قابلة للتكيف مع كل الظروف و الاحتياجات،فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن كان لابد من أن تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التغيرات لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي أنشأت من أجلها بأحسن طريقة فمبدأ المرونة أو التكيف يعتبر شرط أساسي لمتابعة تطور الحاجات العامة وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على سير الخدمات العمومية تبعا لتغيرات التكنولوجية وتبعا كذلك لتطور الطلب الاجتماعي أو الحجات الإجتماعية.

الفرع الرابع:أنواع الخدمات العمومية و الأطراف الفاعلة لتقديمها.

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى الأنواع و التقسيمات للخدمات العمومية و كذا الأطراف الفاعلة في تقديم هذه الأخيرة.

[1] الموقع الالكتروني http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp-content/uploads/2016/12/CT%C3%A9lch_Et_Lanalyse_Contemporaine_de_ladministration_Publique مرجع سابق.

أولا : أنواع الخدمة العمومية .

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:[1]

- خدمات ضروري لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها؛
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته و مستوياته(خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء،الكهرباء،الغاز والنقل....الخ،وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة و إنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة و تتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها المعايير التجارية؛
- خدمات ذات منفعة اجتماعية و ثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلى أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر:المكتبات العامة، المتاحف، المنتزهات العامة؛
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن لأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة،إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع،وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا؛
- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و إنما تمتد إلى الأجيال المقبلة،مثل بناء المدارس،المستشفيات و الجامعات و غيرها، و قياسا على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع من للخدمات العمومية حيث نجد:
- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:

وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن،الدفاع الوطني و المالية العامة....الخ؛

- خدمات اجتماعية وثقافية:

و التي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر،والتي تشمل لتعليم ،الصحة ، المساعدات الاجتماعية و غيرها،

- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي:

[1] نادية عطار، مرجع سابق،ص ص 58، 59، 60.

و التي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية،ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل،الاتصالات، الطاقة...الخ.

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع و خدمات ضرورية للمواطنين دون النظر على قدرتهم للدفع،إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة و إنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات و الإيرادات.

ثانيا:الأطراف الفاعلة في إدارة الخدمات العمومية.

يقوم بتأدية الخدمات العمومية مجموعة من الفاعلين،نميز من بينهم ثلاثة فاعلين أساسين هم:الحكومة من خلال جهازها البيروقراطي بكافة جوانبه،و القطاع الخاص و المنظمات غير الحكومية،و يقع العبء الأكبر على الحكومة في تأدية تلك الخدمات وسيتم ذكر أدوار هذه الأطراف كالتالي:[1]

1-دور الدولة في تقديم الخدمات العمومية.

يمكن تحديد أهم مجالات عمل الدولة في تقديم الخدمات العمومية في المجال: الإداري، العسكري، الايديولوجي، السياسي و الاقتصادي.

ويمكن تحديد فلسفتين في دور الدولة عند تقديم الخدمات العمومية هما:

أ-الفلسفة الرأسمالية:وهي تعبر الحد الأدنى لوظائف الدولة.

ب-الفلسفة الاشتراكية:وهي تقوم على حتمية تدخل الدولة في كافة الأنشطة الاقتصادية و الخدمية؛

2-دور القطاع الخاص في تقديم الخدمات العمومية:

وهو يختلف وفقا للفلسفة الاقتصادية التي تتبعها كل دولة، ولكن مؤخرا بدأ يتعاظم بشكل ملحوظ على كافة الأصعدة و ذلك لأسباب عديدة منها:

-أن الدولة أصبحت غير قادرة على القيام بكافة الأنشطة.

-من الأفضل للمجتمع أن تقوم الدولة برسم السياسات و الإشراف على تنفيذها، وأن تترك التنفيذ لأطراف أخرى لديها من المزايا النسبية ما تجعلها أقدر على تأدية بجودة أعلى و تكلفة أقل؛

3- دور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات العمومية:

و التي أخذ دورها يتنامى في الآونة الأخيرة، وأصبح لها دور في الأنشطة الاجتماعية و الخدمات العمومية، وإن كان هذا الدور محدودا حتى الآن في الدول النامية،حيث لازالت هذه المنظمات تبحث لها عن دور أكثر تأثيرا في تأدية النشاط الخدمي،يعيقها في ذلك مشكلات مادية و بشرية،إلا أن دور هذه

[1] العربي عطية، مرجع سابق،ص 15.

المنظمات يمكن لمسه في عملية الرقابة على بعض الخدمات ونقل شكوى الأفراد من سوء الخدمة و حث الحكومات على بذل المزيد من الجهد و المال في سبيل الارتقاء بمستوى الخدمات العمومية.

المطلب الثالث:مفهوم جودة الخدمة .

إن جودة الخدمة ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة ، فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها و قبل التطرق لتعريف جودة الخدمات نقوم لمعرفة

1-مفهوم الجودة : من خلال بعض التعريفات التالية :[1]

لغة:تعني كون الشيء جيدا ، و فعلها الثلاثي جاد و هو نقيض الرديء .

إصطلاحاً:الجودة كمصطلح (Qualite) يقصد بها طبيعة الشيء و درجة صلاحه ، و عرفت على أنها قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص و السمات الكلية .

يعرف(جوران) الجودة بأنها : الملائمة للإستخدام أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة للإستخدام المستفيد كلما كانت جيدة ، و مع التطور التكنولوجي و المعرفي أصبح مفهوم الجودة الحديث يهتم أكثر بإرضاء العملاء في الدرجة الأولى ،فأصبحت الجودة هي القيام بالأمور الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود .

2-تعريف جودة الخدمة :لقد تعددت تعاريفها لذلك سيتم عرض أهم التعريفات بهدف الوصول إلى مفهوم عام لها على النحو التالي :[2]

-يعرف باديرو" Badiro "جودة الخدمات إلى :أنها مستوى متعادل لصفات التي تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية و إحتياجات العملاء ، و يضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة -- -الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة .

جودة الخدمة طريقة مشتقة بشكل تجريبي قد تكون مستعملة من قبل المؤسسة لتحسين نوعية الخدمة .

-و يرى Lewis and Booms أن جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة ، أي أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات و عليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها

الفرع الثاني :خصائص جودة الخدمة .

إن الخدمة بمثابة منتج غير ملموس intanyible prouel و من ثم عدم إمكانية تخزينها لإستخدام لاحق و هذا يمثل أهم الخصائص المميزة لها ، حيث يرى العديد من الباحثين في هذا المجال إن عملية تقديم الخدم تتسم بالتالي :[3]

---

[1] لرقط علي ،إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي بالجزائر –المبررات و المتطلبات الأساسية-،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة الحاج لخضر –باتنة_ ،2009/2008، ص ص26-27.

[2] فليسي ليندة ، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز (دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير) ، جامعة أمحمد بوقرة "بومرداس"،2012/2011،ص ص 42 ، 43.

[3] أحمد عبد الله الرشدي ،إستخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية ، أطروحة دكتوراه،جامعة الجزائر 2009/2008، ص 81.

1-تتضمن جانبا غير ملموس .

2-يصعب تنظيمها نظراً لتباين مواصفات الخدمة المقدمة ؛

3-تنطوي على اتصال و تفاعل مع المواطن أثناء تقديم الخدمة ؛

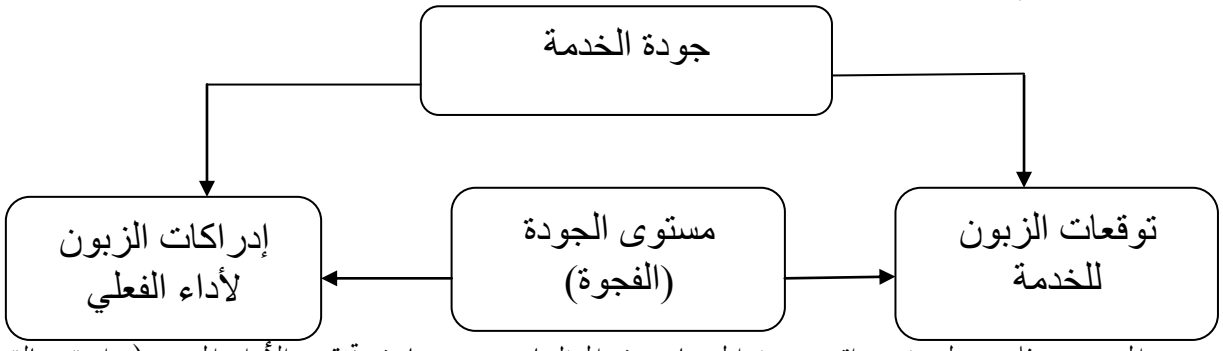
4-عدم قابلية الخدمة للتخزين ؛

5-عادة ما يتم استهلاكها أثناء إنتاجها ؛

ويعتبر تحديد تلك الخصائص المميزة لعملية تقديم الخدمة مدخلاً أساسياً عند معالجة قضية إدارة الجودة في منشآت الخدمات نظراً لما تفرضه تلك الخصائص من طبيعة خاصة في هذا المجال ،فلا شك أن وجود جانب غير ملموس عند تقديم الخدمة يخلق نوعا من الصعوبة عند قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة نظرا لإستخدام المواطنين معايير مختلفة للحكم على مستوى الجودة ، كذلك تباين مواصفات الخدمة المقدمة ، و يستلزم التعرف الدائم على رغبات و احتياجات المواطنين بالإضافة إلى تنمية قدرة نظام تقديم الخدمة على التعامل مع الإحتياجات الفردية للمواطنين كل حسب متطلباته الشخصية ، و من جهة اخرى فإن خاصية وجود اتصال و تفاعل بين مقدمي الخدمة و متلقيها من شأنه أن يضيف بعدا سلوكيا هاما عند تقديم الخدمة ، ففي هذا الحالة سوف يتأثر مستوى جودة الخدمة بكل من الإتجاهات و سلوك الذي يقومون بتقديمها ،كذلك فإن أداء العاملين الذين يقومون بتقديم الخدمة هو المحدد الرئيسي لجودة تلك الخدمة و يفرض ذلك إلى ضرورة الإهتمام بالمهارات السلوكية لمقدمي الخدمة و القيام بتدريبهم مسبقا على كيفية التعامل و الإستعداد الكامل لذلك فليس هناك أي مجال للتدريب أثناء تقديم الخدمة

وإنطلاقا من الخصائص المستمدة من هذه الخدمة و ذلك على النحو الذي يعرضه الشكل(2-1)

الشكل رقم (2-4) :يمثل جودة الخدمة



المصدر : فليسي ليندة ، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز (دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير) ، جامعة أمحمد بوقرة "بومرداس"،2012/2011،ص44

المبحث الثالث:الأطـــر المعرفية للحكومة الإلكترونية .

إن الحكومة يمكنها أن تفيد ربما أكثر من أي مؤسسة أخرى من الكفاءات و الخدمة المحسنة المتولدة من العمليات الرقمية و سنتطرق في المبحث لمعرفة مفهوم الحكومة الإلكترونية و مراحل التحول إليها ،و مبادئها و خدماتها بإضافة إلى تنظيمها رقمياً .

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية :

اختلف أراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية ، و يعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه .

الفرع الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية .

فيعرفها البعض بأنها :[1]

إستخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية ، و تقيم الخدمات المرفقية ، و التواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية و يعرفها البعض الآخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية ، و تسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع و عادل في إطار من النزاهة و الشفافية ، و المساءلة الحكومية .

و هناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الإستخدام الأمثل للموارد الحكومية ، و كذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين ، الشركات ، المستثمرين و الأجانب .

و بعبارة أخرى فإن الحكومة الإلكترونية: تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الإتصال التكنولوجي (ict) كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى ، و الانترنت و الكمبيوتر من قبل الإدارات الحكومية ، مفاد ذلك أن الحكومة الإلكترونية تعني تبني التغيير أو التعديل في العلاقات الأساسية بين الحكومة من ناحية ، و الجمهور (مواطنين –رجال الأعمال) من ناحية أخرى .[2]

الفرع الثاني :مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية .

إن للحكومة الإلكترونية عدة فوائد و محاسن تجعلها وسيلة لتحسين حياة الأفراد و توفير أحسن الخدمات ، لذلك فتجسيد الحكومة الإلكترونية يستلزم المرور بمراحل مختلفة :[3]

أولا–النشر الإلكتروني على شبكة الأنترنت :

وذلك من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية ،حسب نوع الخدمة المقدمة مع إضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة ،بحيث يمكن ملئه و طبعه .أما الأسلوب الثاني ، فتنشر هذه

[1] عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة ، 2008،ص 34.
[2] داود عبد الرزاق الباز ، الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و اعمال موظفيه ،مجلس النشر العلمي،الطبعة الأولى ،الكويت ،2004،ص78.
[3] نعيم ابراهيم الظاهر ،الطريق نحو "رؤية متكاملة" الحكومة الإلكترونية ،عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، الاردن ، الطبعة الأولى ،2014 ،ص ص18-20 .

الخدمات من خلال شبكات الهاتف بصورة صوتية ، حيث يتم تخصيص أرقام لهذا الغرض . و يتطلب بناء قاعدة بيانات صوتية و إتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت . و تسمى هذه المرحلة أيضا بعرض المعلومات ، و هو اتصال بإتجاه واحد و يتطلب :

أ-تحسين البنية التحتية للإتصالات ، و زيادة عدد الهواتف الثابتة و المحمولة ، و تطوير قطاع الإتصالات .

ب-تخفيض تكلفة الإتصالات ، مع تشجيع و دعم تكاليف الحواسيب الشخصية .

ت-زيادة المنافسة في تقديم خدمات الإنترنت ، و تخفيض تكلفة توصيلها .

ث-تحسين الإتصال في المؤسسات العامة و المكتبات ، مكاتب البريد ، و تشجيع القطاع الخاص على انتهاج نفس السياسة و السلوك .

ثانياً-تنفيذ المعاملات الإلكترونية على شبكة الأنترنت :

و يتطلب تنفيذ هذه المرحلة ، وجود بيئة قانونية مالية و أمنية مناسبة ، و كذلك بنية تحتية قوية للإتصالات من خلال استخدام موقع على الأنترنت يسمح بالإستفسارات المعلوماتية ، و تعبئة النماذج الإلكترونية مباشرة ، و هو اتصال ذو اتجاهين و يتطلب الإجراءات التالية :

أ-جعل البيانات متوفرة ، مع إمكانية طلبها بحرية .ففي الدول العربية المعلومات مقيدة ، و تعامل عادة كأسرار دولة ،إن قانون حرية المعرفة في أمريكا ، يلزم جعل المعلومات متوفرة للجميع .

ب-العمل على توفير خدمات الأنترنت في كل مكان ،مدارس ،جامعات ،أماكن عمومية .

ففي الولايات المتحدة الأمريكية يقدم برنامج (E-Rate) أجهزة و حواسيب ووصلات الأنترنت ، للمدارس الإبتدائية و الثانوية . كما تقوم الحكومة في كوريا الجنوبية بتمديد الأسلاك لجميع غرف الدراسة ،و توفير جهاز حاسوب محمول لكل الأساتذة .

ت-تمويل تدريب المعلمين على كيفية الإستخدام الأفضل لتقنيات الأنترنت ، ففي إسبانيا تقوم الحكومة بتمويل تدريب 125000 مدرب جديد لتقنية المعلومات ، كجزء من الميزانية البالغة 5.2 مليار لبرنامج توفير مجتمع معلوماتي للجميع .

ث-تقديم تدريب تقني للعاملين في تقنيات المعلومات ، حتى يتمكنوا من صيانة الشبكات المختلفة .

ثالثا-تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني

و ذلك بغية توفير جميع الخدمات ابتداء من عرضها و انتهاءا بقنوات إيصالها ، و التمتع بمنافعها .مع وضع المشروع الإستراتيجي التكنولوجي للسياسات و الإرشادات العامة ، التي ينبغي استخدامها في جميع الأعمال الحكومية لدعم الحكومة الإلكترونية و يتم ذلك :

أ-بإعتماد مواصفات قياسية و موحدة لتبادل المعلومات و البيانات بين الوزارات و الجهات الحكومية .

ب-تطوير و تحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية .

ت–الربط بين كافة الخدمات و الإجراءات الحكومية ،بما يكفل سهولة و مرونة التعامل بين مختلف الوزارات

ث–مواكبة التطور التكنولوجي ،و استخدام انظمة إلكترونية حديثة .

ج–تسهيل و تسريع تقديم الخدمات للعملاء و المواطنين ، حتى يتسنى لهم إتمام إجراءاتهم عبر وسائل الإتصال

ح–تقليل التعامل بالأوراق و النماذج اليدوية ، و استخدام النماذج الإلكترونية .

رابعا–حكومة إلكترونية كاملة :

تقدم الحكومة جميع خدماتها عبر موقع واحد على الواب ، يقوم بدور بوابة تدمج العديد من الخدمات الحكومية حسب الحاجات و الوظائف ، و ليس حسب الوزارات و المؤسسات (كما كان سائدا) ، إذ يتم كسر الحواجز القائمة بين الوزارات و الدوائر الحكومية ، لتصب في مصلحة المواطن و تتميز هذه المرحلة، بأنه يمكن للمواطنين و الشركات الإطلاع على ملفاتهم و حسابتهم ، و إدارة علاقاتهم و معاملاتهم المالية مع الحكومة بشكل كامل عبر الأنترنت و البريد الإلكتروني ، مع شعورهم بالثقة فيما يتعلق بأمن معلوماتهم و المحافظة على سريتها ؛ و تحرص الحكومة في هذه المرحلة على القيام بالبحث و التحليل و الإستفادة من تجربتها و من آراء الناس فيها ، لسد الثغرات و تلافيها ، و الإرتقاء بخدماتها أكثر لمصلحة شعبها .[1]

الفرع الثالث :متطلبات (مستلزمات) الحكومة الإلكترونية .

إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ، ينقل طالب الخدمة إلى التعامل مع الأنترنت بدلاً من الموظف الحكومي التقليدي ،لذلك يتوجب إعادة تنظيم للأدوات و طرق تقديم الخدمات فالتغيير يجب أن يكون متكامل و الأداء المتجانس ذلك لان إدارة الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية عبر الأنترنت لها خصوصيتها و مقوماتها ، التي تختلف عن الإدارة التقليدية في طريقة تقديمها للخدمات ، و يمكن تلخيص أهم مستلزمات الحكومة الإلكترونية بما يلي : [2]

أولاً–متطلبات تقنية و فنية :

إن نجاح الحكومة الإلكترونية في تنفيذ مهامها ، و حسن أداع واجباتها ، بأسلوبها الجديد ، و تقديم الخدمات و المعلومات لمن يطلبها بشكل صحيح يعتمد على بيئة فنية و تقنية ، قوامها نظم المعلومات و الإتصالات ،و أجهزة الحاسب الآلي ،و انتشار الأنترنت على نطاق واسع .

1–نظم المعلومات و الإتصالات :

لكي تحقق هذه التقنيةالدور المطلوب منها في الرقي بالمجتمع ،فمن الضروري أن تكون الإستفادة منها متاحة لجميع المناطق ، و جميع فئات الشعب ،فعندما تكون هناك شريحة كبيرة من المجتمع تستفيد من خدمات

[1] أحمد المعاني و اخرون ،قضايا إدارية معاصرة ،دار وائل للنشرو التوزيع ، الطبعة الثانية ،الأردن ، 2016،ص118

[2] حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات المرفقية ،دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، 2016،ص ص 76-83.

المعلومات و الإتصالات ،فإن ذلك يضمن توفر عدد كبير من المستفدين لخدمات الحكومة الإلكترونية ، بما يبرر التكلفة و الجهد المبذولين في إنجاح هذا المشروع ، و هذا ما سعت إليه معظم الدول العربية كخطوة أولى نحو تحقيق هذا المشروع ، فقامت بتوفير خدمات الأنترنت على نطاق واسع و بأسعار قليلة جدا ، و إيصال هذه الخدمة للأرياف و الأماكن البعيدة عن مراكز القطاعات ، و تسهيل حصول المواطنين على أجهزة التواصل الحديثة ، و سهلت على طلبة الجامعات إقتنائها .

2-الحاسب الآلي : من الصعوبة تصور حكومة إلكترونية بدون حاسب آلي ، فنظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في تطبيقه إلى أجهزة إلكترونية متطورة ، و قد تنوعت في السنوات الأخيرة ، الأدوات و المنتجات الخاصة بأجهزة الحاسب الآلي ، و التي يلزم أن يحسن استخدامها لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح.

كما أنه يوجد مستويان من متطلبات الحواسيب الآلية ، الأول : على مستوى الأفراد ، و هو قدرة الافراد على إقتناء الأجهزة التي تمكنهم من تحميل معاملاتهم و تتبع سير إنجازها و الثاني : على المستوى الرسمي ، و المتمثلة في توفير الخدمات و الشبكات و أنظمة تشغيل البيانات .

3-إنتشار الأنترنت :الأنترنت هو الأداء المشغلة لنظام الحكومة الإلكترونية ، إذ لا وجود لحكومة إلكترونية بدون أنترنت ، و لا قيمة و لا أهمية للأنترنت بدون الحواسيب و أجهزة الإتصال ، فالحكومة الإلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و أجهزة الإتصالات ، و قد أصبحت هذه الشبكة في الوقت الحالي الأساس في نقل البيانات و المعلومات بين الأفراد و الهيئات و الدول إلكترونياً ، إذ سهلت هذه التكنولوجيا الجديدة عملية إنجاز المهام ، و المعاملات المالية و الخدمية و التجارية عبر شبكة الأنترنت .

ثانياً-متطلبات تنظيمية و إدارية :

يمكن إيجاز هذه المتطلبات في لنقاط التالية :

1-الرؤية :يتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، وجود رؤية عريضة تضمن مشاركة جميع الأطراف ، من مواطنين و رجال أعمال و مجموعات المجتمع المدني ، و غيرهم ممن يتوقع الإنتفاع من هذا التحول ،فالغاية التي تسعى إليها أي حكومة ، هي تعزيز و دعم الأهداف المشتركة للمجتمع لذلك يجب أن يؤخذ في الإعتبار حاجيات التطور على المستويين القومي و المحلي ، علاوة على الشروط التي تواجه قطاع معين من القطاعات .

2-البناء التنظيمي :يقصد بالبناء التنظيمي أو الهيكل التنظيمي ،التقسيمات الإدارية داخل المنظمة أو المؤسسة ، و المحددة بخارطة تنظيمية معتمدة و معلنة ، فالبناء التنظيمي يعتبر من المتطلبات الأساسية في تطبيق الحكومة الإلكترونية ، حيث يكشف الهيكل التنظيمي عن تسلسل السلطات و نطاق الإشراف و الرقابة ، كما يوضح ترتيب الوظائف و التنسيق بينها .

3-حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الإنتقال للعمل الإلكتروني :الدولة مطالبة بحل مشاكلها الإدارية و التنظيمية ، و معالجة الروتين و البيروقراطية ، و مراجعة الشروط و التعليمات الإدارية القديمة ،

قبل ان تقدم على الدخول في مشروع الحكومة الإلكترونية ، حتى لا تنقل مشاكلها في العالم الحقيقي إلى العالم الإفتراضي عبر موقعها الإلكتروني .

4-التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية : لا شك أن مشروع الحكومة الإلكترونية كمشروع جديد ، يحمل بين طياته الكثير من المفاهيم الغامضة ،و الغير واضحة للجمهور ، لذلك من الأهمية أن يكون جمهور المتعاملين مع المشروع والعاملين عليه ، لديهم الوعي الكافي حول طبيعة هذا المشروع و أهميته، و سبل التعامل معه ، لتحقيق الأهداف المشتركة بين المواطنين و الحكومة و منشآت الاعمال و غيرها ، و من هنا يأتي دور الدولة بتوعية مواطنيها بفوائد الحكومة الإلكترونية و أهدافها ، و الخدمات التي تؤديها ، و كيفية التعامل مع موقعها عبر شبكة الأنترنت ، و يعتبر التلفاز هو الخطوة الأساسية الأولى لنشر الوعي حول هذا المشروع .

ثالثاً-العنصر البشري المؤهل :و يتضمن مايلي :

1-القيادة :لها دور رئيسي في توجيه مشروع الحكومة الإلكترونية ، و هناك نوعان من القيادة ، القيادة السياسية و القيادة التنفيذية .

أ-القيادة السياسية : تعتبر النواة الأولى لانطلاق هذا المشروع ، فقرار التحول نحو الحكومة الإلكترونية هو قرار سيادي ، يتخذ على أعلى المستويات ، فدور القيادة السياسية يكمن في توفير المناخ السياسي و الإقتصادي و التقني ، الذي يسهل إنجاح هذا المشروع ، و بدون ذلك تبقى فكرة الحكومة الإلكترونية مجرد حبر على ورق .

ب-القيادة التنفيذية :فيقع على عاتقها عملية تحديد الأدوار ، و توجيه جميع قطاعات الإختصاص في مجال الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق الهدف و الإشراف على متابعة سير العمل و الرقابة ، للتأكد من ترجمة الخطط المرسومة إلى واقع ملموس .

2-المهارة البشرية المتخصصة :الإنسان هو محور لكل إدارة ، و هو سيد الآلة ، و الإدارة –بصفة عامة- تعتمد في المقام الأول على العنصر البشري بمختلف فئاته –الرؤساء و المرؤسين- بل يتوقف نجاحها و فشلها على نجاح و فشل هذا العنصر ، و من جهة اخرى فإن الحكومة الإلكترونية تقوم أساسا على أجهزة اتصالات متطورة و نظم معلومات دقيقة ، إلا أنه –رغم الحداثة _ لا يمكن الاعتماد كليا على الأجهزة الآلية و العقول الإلكترونية وحدها ، حيث يصعب نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية –حتى لو توافرت الإمكانيات و الموارد المادية – دون العنصر البشري المدرب و المؤهل للتعامل مع هذه الأنظمة الحديثة .

رابعاً- متطلبات قانونية تشريعية:

يرى جانب من الفقه أن هنالك علاقة قوية بين تبسيط الإجراءات و القوانين في دولة ما ، و قدرة الدولة على بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية ، مثلما حدث في دولة الإمارات العربية المتحدة ،فكل

دولة مطالبة بإجراء استعداد تشريعي متكامل لبناء حكومتها الإلكترونية ،كونها تتضمن إجراءات جديدة تؤدي إلى نسف الكثير من الإجراءات الحكومية المستقرة عليها في ظل الحكومة التقليدية .

المطلب الثاني : مبادئ الحكومة الإلكترونية و خدماتها .

لو تمعن الإنسان في مبادئ الحكومة الإلكترونية لوجدها أنها تتجه لخدمة الزبون و تلبية طلباته بسرعة و بأقل تكلفة ممكنة ؛ فالهيأت الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات و المعلومات عن الزبون ، ثم تحليلها و التعرف من خلالها على إحتياجات المواطن بقصد توفير خدمات نوعية له

الفرع الأول :مبادئ الحكومة الإلكترونية

و لهذا يمكننا أن نقول بأن أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية تتلخص في العناصر الآتية :[1]

أولاً–تقديم أحسن الخدمات للمواطن (citizen oriented)

و هذا لإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات و الكفاءات المهيأة مهنيا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة ، و نحن في الإدارة دائما نركز على أهمية توظيف المعلومات و حسن إستغلالها في بيئة الحكومة الإلكترونية بشكل يسمح لنا :

1–بالتعرف على جوهر كل مشكلة نقوم بتشخيصها و معرفة كنهها ؛

2–بضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع ؛

3–بالقيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة ؛

4–بتحديد نقاط القوة و الضعف و التعرف عليهما معاً ؛

5–بإستخلاص النتائج و إقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة .

ثانياً –التركيز على النتائج (Results Oriented)

و نقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الحكومة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع ، لأن المواطنين لا تهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة و إنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان و الدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية و بروز نتائجها في أرض الميدان ، فإذا قلنا مثلاً أن التكنولوجيا تم توطينها بألماني و اليابان قبل الحرب لعالمية الثانية، فإن إنهيار الدولتين و إنهزامهما في الحرب قد جاء لبين أن التكنولوجيا بالفعل متوطنة في البلدين ، و أن ألمانيا و اليابان استردتا قوتهما في أقل من نصف قرن ، و أن نسبة كبيرة من العملاء الألمان و اليابانيين انتقلو إلى الولايات المتحدة الأمريكية و ساهموا في تحقيق نتائج علمية باهرة بهذا البلد ، و بمعنى آخر ينبغي أن تحقق الحكومة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد و المال و الوقت ، و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة ،إنجاز العمل في وقت سريع و بكفاءة عالية ، و الحصول على

[1] عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين ، دار الغرب الإسلامي ، الطبعة الأولى ، بيروت ،2006،ص ص189-191.

خدمة بصورة مبسطة و مسيرة ، و دفع الفواتير عن طريق بطاقات الإئتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف و الغاز لتسديد الرسوم و الفواتير المطلوبة .

ثالثاً–سهولة الإستعمال و الإتاحة للجميع .

و نقصد بهذا المبدأ أن تكون تقنيات الحكومة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل و العمل ،و المدارس و المكتبات و ذلك لكي يتمكن كل مواطن و كل وافد من التواصل مع الحكومة الإلكترونية . كما أن نظام الحكومة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الإستعمال بحيث يمكن ربط الإتصال بين الجمهور و الإدارات الحكومية بسهولة و إتمام الإجراءات بسلامة و بساطة .

رابعاً–تخفيض التكاليف .

و هذا يعني أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكليف و رفع مستوى الأداء و توسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم .

خامساً–التغيير المستمر .

و هذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بإنتظام لتحسين و إثراء ما هو موجود و رفع مستوى الأداء ، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة . و في جميع الحالات ، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر و المتواصل .

الفرع الثاني :الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية .

تقدم الحكومة الإلكترونية عدة خدمات للجميع المواطنين و من أهمها :[1]

أولا–الخدمة الصماء damp service:

و تتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم المعلومات عن الخدمات و المعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن و ليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد .

ثانيا–خدمة التلكس Telex service:

و تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً ، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد .

ثالثا–الخدمة المتطورة Developing service:

و هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني ، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفدين من خلال هذا الموقع .

ويتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما :

1–العمل عن بعد Remote Work:

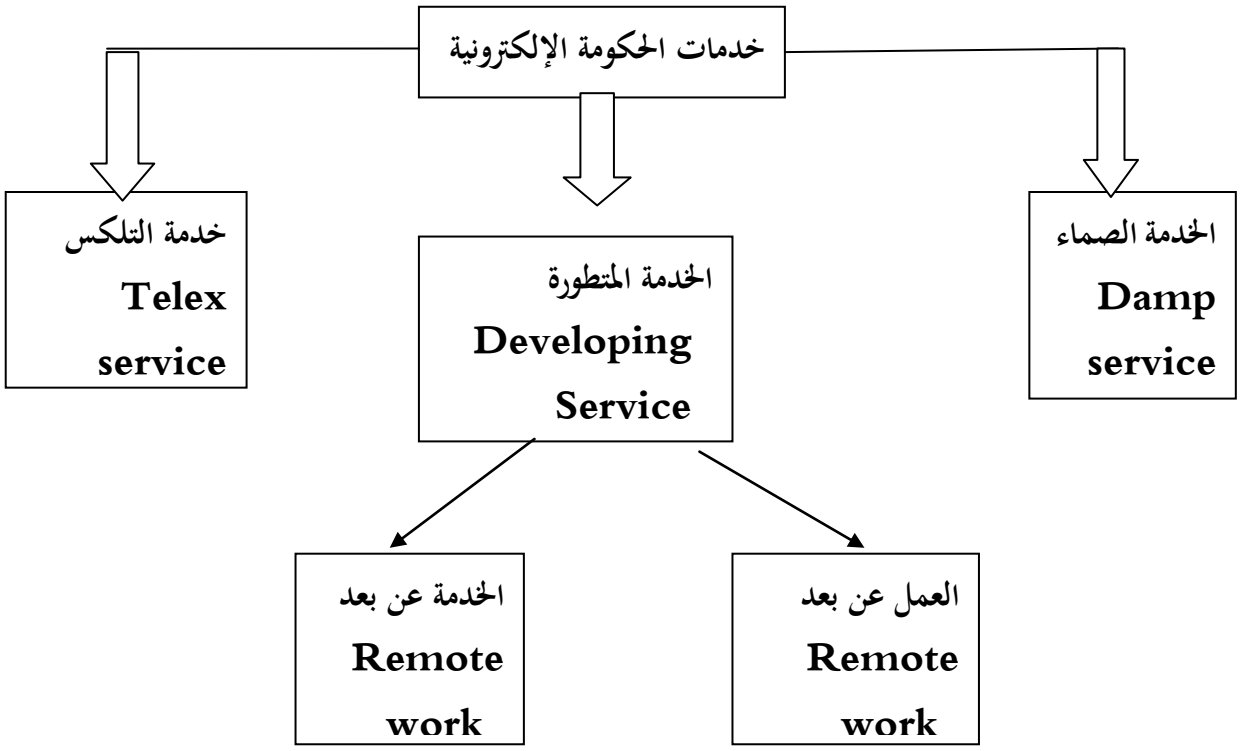
[1] محمود القدوة ، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى ، الأردن ، عمان ، 2010،ص26

و هنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان و الزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين ،فيمكن أن يؤدي الموظف عمله أي مكان ، منزله أو مكتبه مثلاً.

2-الخدمة عن بعد Remote Work:

و هنا يمكن للمستفيد الإفادة من الخدمة في المكان و الزمان اللذين يرتئيهما من دون الإرتباط بزمان أو المكان محددين ، و هكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللا زمانية و للامكانية .

الشكل (2-5):يمثل الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية .



المصدر : من إعداد الطالبتين .

المطلب الثالث :تنظيم الحكومة رقمياً.

مع قيام الحكومات بتطبيق النظم الرقمية سوف تنظم البرمجيات العمليات عن طريق إيجاد منطق تدفق عمل خاص للوظائف الرئيسية ، و قد تم حديثا بناء حلول برمجية للفروع التشريعية و القضائيةو التنفيذية لأي حكومة .

تستخدم الأجهزة التشريعية في العديد من الولايات الأمريكية نظما إلكترونية لإدارة عملية إعداد مشروعات القوانين ، و يمكن لتلك النظم أن تلغي المبالغ الطائلة بالملايين الدولارات التي تنفقه معظم الولايات كل عاميين على طباعة الأوراق و المستندات الخاصة بصياغة و مراجعة مشروعات القوانين ، كما يمكن للنظم المعتمدة على استخدام الحاسبات الشخصية أن تدير العملية إلكترونياً ، ورصد و تتبع التناقضات بسهولة أكبر –داخل نطاق مشروع القانون الواحد أو بين مشروعات قوانين متعددة أو مع قوانين سارية أو أقسام

في الدستور و الدولة أو الولاية —و يمكن أن تتبع كل تغيير بما يضمن صدور القانون النهائي في صيغة المطابقة تماماً لما أراده المشرع . هذه النظم تجعل من السهل تحديث صفحات الويب التي تستخدمها ولايات عديدة في إطلاع المواطنين أولا بأول على حالة التشريع و إجتماعات اللجان[1] .

أما بالنسبة للسلطة القضائية ، فتسهم نظم تدفق المعلومات المعتمدة على استخدام الحاسبات الشخصية في تمكين المحاكم في الولايات المتحدة و كندا من البدء في حفظ ملفات القضايا إلكترونيا (و قد تم تطبيق هذه التقنية حديثاً في الجزائر من خلال محاكمات الإلكترونية) ،فمحكمة المقاطعة في صورتها النموذجية ينبغي عليها أن تودع في ملفات القضايا ما يقرب من نصف مليون مستند سنوياً ، إما يدوياً أو عن طريق موظفين كتابيين يقومون بإدخال المعلومات الأساسية المتصلة بالقضايا في نظم خاصة لإدارة القضايا .

ويستطيع الفرع التنفيذي للحكومة أن يفيد أيضاً من البرمجيات التي تعالج المشكلات التي تنفرد بها الحكومة ، و يمكن أيضاً للإدارة أن تجري مطابقة لمصروفاتها الشهرية في غضون ساعات قلائل بدلاً من المطابقة اليدوية التي تستغرق عادة 3-4 أسابيع ، و تحصل الإدارات المحلية و الإدارات الداخلية على فاتورة واحدة تغطي برامج متعددة ، و قد درجت الحكومة الجزائرية على تنظيم رقمي لخدماتها و معاملاتها مع المواطنين و ذلك من خلال إنشاء الأرضية الرقمية للتوظيف لقطاع التربية ، و هي خاصة بالوظائف الشاغرة فقد كان تقديم طلبات التوظيف رسمياً يتأخر قبل ذلك حتى يتم الانتهاء من الطبع النشرة و توزيعها على عدة مئات من مديريات التربية للولايات ، و كان الموعد النهائي لاستلام طلبات التوظيف يتم تأخيره لإتاحة وقت كافٍ لطالبي الوظائف الذين يعيشون في مناطق نائية لكي يتقدموا بطلباتهم الورقية .

ففي ولاية أستراليا فيتولى تطبيق لتدفق العمل معتمد على استخدام نظام Microsoft Exchange لإدارة عملياتها بأسرها ، حيث تذهب الوظائف الخالية أولاً عبر البريد الإلكتروني إلى مراجعين قانونيين و بضع عشرات من مديرى الموارد البشرية من وكالات مختلفة ليروا إن كان لديهم من يصلح لشغلها ، فإذا قرر مدير للموارد البشرية شغل وظيفة خالية ما بموظف في الولاية يرغب في النقل ، يتم إخطار مدير التعيينات أوتوماتيكيا بالبريد الإلكتروني حتى لا يضيع أحد وقته في التقدم بطلب لشغل الوظيفة ، و إذا لم يتم شغل الوظيفة داخلياً و تم الإعلان عنها للجمهور ،يتلقى مدير التعيينات بريداً إلكترونياً يصف الصحف و التواريخ التي سيتم الإعلان عن الوظيفة الخالية فيها، و في ظل النظم الرقمية الجديدة ، يمكن للحكومات أن تفتح نظمها المعرفية و نظم عمليات عملها أمام المواطنين ، و كمثال لذلك تقوم وزارة المالية الفيدرالية الألمانية حالياً بتطوير نظم لإدارة المستندات و الحفظ الإلكتروني للسجلات العامة ، و سوف يشمل المشروع توجيه routing و تخزين المستندات أتوماتيكياً و نشر المستندات أتوماتيكياً على مواقع داخلية أو عامة على شبكة الويب بناء على التصنيف[2] .

[1] عبد الرحمن توفيق ،الإدارة الإلكترونية و تحديات المستقبل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) ،الطبعة الثانية،القاهرة ،2005،ص146.

[2] عبد الرحمن توفيق ، مرجع سبق ذكره ،ص149.

خاتمة الفصل :

إن عصرنة الخدمة العمومية تتطلب تطبيق معالمها في جميع المستويات ، و هذا من خلال إعتماد نظام الحكومة الإلكترونية ، نظراً لوجود تداخل و ترابط بين الحكومة الإلكترونية و عصرنة الخدمة العمومية في مختلف الإدارات العمومية ، حيث تستطيع الدولة تشريع قوانين و توفير البنية التحتية لتكنولوجيا الحديثة من أجل ترقية و تحسين أداء الإدارة العمومية التي تعتبر المجال الذي من خلاله تتمكن الحكومة من تنفيذ مشاريعها و تقديم الخدمات للمواطنين بجودة عالية لتلبية احتياجاتهم و تحقيق رضاهم هذا من جهة ومن جهة أخرى يساعد هذا النظام على ترشيد القرارات وتسهيل العمل على الإدارة العمومية.

تمهيد 2:

بعد أن تطرقنا في الفصلين السابقين بعض المفاهيم العامة حول موضوع تكنولوجيا المعلومات و الرقمنة ، بالإضافة إلى عموميات حول عصرنة الخدمة العمومية ؛ سنقوم في الفصل الثالث بدراسة تطبيقية نستطيع من خلالها تحديد مدى تطابق الموجود بينما هو نظري و مدى تطبيقه على أرض الواقع ؛ و قد اخترنا لهذا الغرض مديرية التربية لولاية المدية عامة ، و ثانوية ابن شنب خاصة بإعتبارها أحد المؤسسات التابعة لمديرية التربية لولاية المدية ، نموذج إنجاز بحثنا .

قمنا بتقسيم هذا الفصل التطبيقي إلى المباحث التالية :

المبحث الأول :سنتناول فيه تقديم مديرية التربية لولاية المدية بتقديم مكان دراستنا و هي ثانوية ابن شنب ،

المبحث الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثانوية.

المبحث الثالث:أثر إستخدام الأرضية الرقمية لقطاع التربية .

المبحث الأول : تعريف المؤسسة محل الدراسة .

سنقوم في هذا المبحث بدراسة تطبيقية لتأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الرقمنة على تحسين خدمة العمومية ؛و سنتطرق إلى تعريف المؤسسة محل الدراسة و هيكلها التنظيمي

المطلب الأول: تقديم مديرية التربية الوطنية لولاية المدية .

قبل تقديم الجانب التطبيقي حول مديرية التربية لولاية المدية ، يجدر بنا أن نتعرف على هذه المؤسسة و دورها في تحسين خدمة التعليم .

الفرع الأول : تعريف مديرية التربية لولاية المدية .

بناءا على المرسوم التنفيذي رقم 174/90 الصادر بتاريخ 1990/06/09 المتضمن كيفيات تنظيم مصالح التربية على مستوى الولاية و عملها ،تغير من جديد تنظيم الإدارة المدرسية الولائية و أطلق إسم : مديرية التربية على الهيكل المشرف في الولاية على قطاع التربية ، و إسم مدير التربية على المسؤول على هذه المديرية ، و أصبح من جديد يمثل وزير التربية في الولاية .

أولا: تعريفها .

هي مؤسسة تابعة لوزارة التربية و التعليم تصنف ضمن المؤسسات الخدماتية و هي تابعة للقطاع العمومي تسهر على التنظيم و التسيير الحسن لمؤسسات التربية و التكوين التابعة للقطاع اتخذت عدة مراسيم في شأن تنظيم المجلس التنفيذي في المرحلة ما بين 1969/1986 و أخذت هذه المديرية عدة تسميات تختلف حسب الولايات كما كان عدد المديريات الفرعية يختلف من مديرية إلى مديرية أخرى ثم أطلقت عليها التسمية : مديرية التربية في جميع الولايات ، فمن المعلوم أن وزارة التربية الوطنية و التعليم تقوم بتغطية كل النشاطات التربوية على المستوى الوطني و نظرا لعدد هائل من المؤسسات التربوية لمختلف مستوياتها ، كان من الضروري أن تكون هيئات جهوية أو ولائية تسهر على تسيير الموارد البشرية الهائلة و تتمثل هذه الهيئات ذات الدور الفعال و الأساسي في تسيير و تنظيم المنظومة التربوية.

ثانياً:التشكيلة العامة لمديرية التربية لولاية المدية .

من خلال المادة 18 من القرار الوزاري المشترك بتاريخ 2002/06/02 ، ما يلاحظ في الميدان (في مديرية التربية لولاية المدية) فإن هيكلة المديرية ضخمة جدا و يسخر لها من الموارد البشرية ، و هذا من أجل إمكانية التحكم في قطاع التربية و ضمان السير الحسن له ، و حل مشاكل الموظفين (الأساتذة في المستويات الثلاث ، المساعدين التربويين "المراقبين" ، المفتشين ، المستشارين ، المديرين ، أعوان الخدمات المختلفة ....إلخ) لاسيما و أن المؤسسات التربوية بالولاية تتوزع على إقليم جغرافي واسع يضم تسعة عشر (19) دائرة و أربعة و ستون (64) بلدية .

الفرع الثاني :دور مديرية التربية لولاية المدية .

مديرية التربية لولاية المدية و على غرار باقي مديريات التربية عبر مختلف الولايات ، و حسب ما هو وارد في المادة 3من المرسوم التنفيذي رقم 174/90المؤرخ في 09/ 1990/06 المحدد لكيفيات تنظيم مصالح التربية على مستوى الولاية وسيرها .

نستنتج إن هذه الاخيرة لها مهام خاصة و اخرى عامة .

أولا :المهام العامة .

حسب المادة 1/3هذه المهام هي كما يلي :

1-تنشيط مجموع النشاطات التربوية في المجال التعليم الساسي الابتدائي و التعليم المتوسط و التعليم الثانوي و التكوين على مستوى قطاع التربية ، وتنسيقها و متابعتها .

2-السهر (بالاتصال مع الهياكل و الهيئات المعينة) على توفير الشروط التي تمكن من الاداء العادي لا نشطة المدرسية والسير الحسن لمؤسسات التربية والتكوين التابعة للقطاع .

ثانيا :المهام الخاصة

من خلال المادة 2/3 من المرسوم التنفيذي السالف الذكر تتمثل هذه المهام فيما يلي :

1-إعداد الخريطة المدرسية لمختلف مراحل التعليم، والقيام بتحديثها بالاتصال مع الهيئات و المصالح المعينة .

2-جمع الاحصائيات المدرسية ومعالجتها وتحليلها و القيام بكل عمليات السير و التحقيقات لتقدير احتياجات الولاية في ميدان التربية

3- السهر على احترام تطبيق المقاييس التربوية في مجال البناءات و التجهيزات المدرسية و التربوية.

4-السهر على التنظيم و المتابعة و المراقبة التربوية لمؤسسات التربوية و التكوين الموضوعة تحت وصاية وزير التربية .

5-السهر على تطبيق برامج التعليم و إحترام التنظيم المدرسي .

6-القيام بتعيين الموظفين التربويين و التقنيين و أعوان الخدمة في المؤسسات و متابعتهم و تسيير شؤونهم في إطار التنظيم الجاري العمل به .

7-تنظيم الإمتحانات و المسابقات التابعة للقطاع و متابعتها بالإتصال مع الهياكل و الهيئات المؤهلة ، و تسلم البراءات و الشهادات المتعلقة بالإمتحانات و المسابقات المذكورة في إطار التنظيم الجاري به العمل .

الفرع الثالث :مصالح مديرية التربية لولاية المدية و هيكلها التنظيمي .

نصت المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 174/90 على مايلي :

(تجمع مصالح التربية على مستوى كل ولاية في شكل مديرية التربية) .

أولاً:مصالح مديرية التربية لولاية المدية .

تضم مديرية التربية لولاية المدية تضم خمسة (5) مصالح ، وذلك من خلال القرار الوزاري المشترك بتاريخ 1990/10/29 الذي يحدد مصالح مديريات التربية على مستوى الولايات ، ثم صدر القرار الوزاري المشترك بتاريخ 2002/06/02 الذي ألغى القرار الأول و أصبحت مديرية التربية لولاية المدية حسب المادة 18 من هذا القرارتضم ستة (6) مصالح و تنص هذه المادة على مايلي :

(تشتمل مديرية التربية تحت سلطة مدير التربية ، يساعده كاتب عام

في ولايات : أم البواقي و مستغانم و ميلة و غليزان و برج بوعريريج و عنابة و جيجل و المسيلة و سيدي بلعباس و معسكر و عين الدفلى و المدية و البويرة و بومرداس و الشلف و تيبازة و سكيكدة و تيارت على ما يأتي :

1-مصلحة البرمجة و المتابعة ؛

2-مصلحة المالية الوسائل ؛

3-مصلحة الدراسة و الإمتحانات؛

4-مصلحة المستخدمين ؛

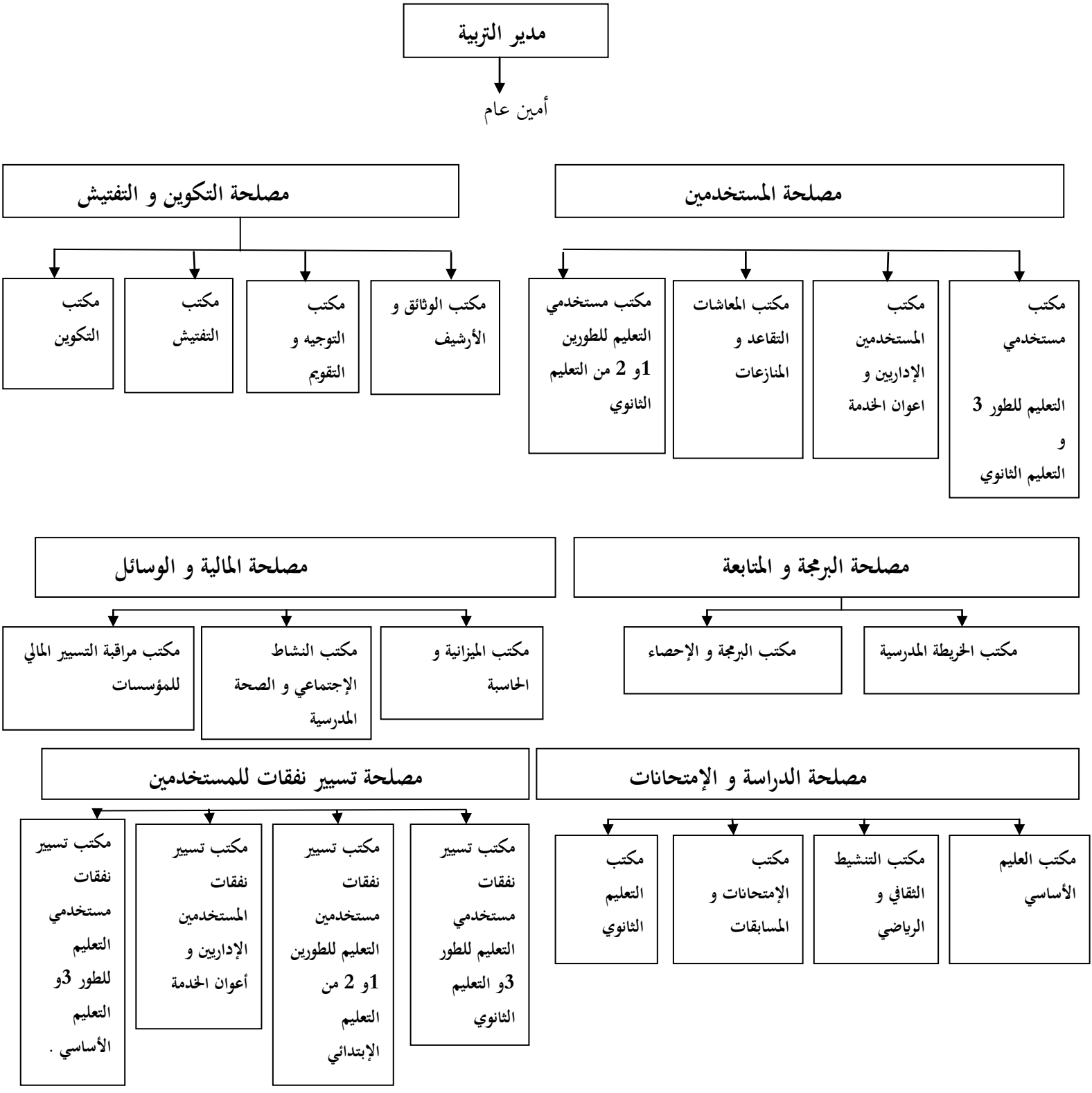
5-مصلحة التكوين و التفتيش ؛

6-مصلحة تسيير نفقات المستخدمين)[1] .

[1] القرار الوزاري المشترك المتضمن تنظيم مصالح مديريات التربية و مكاتبها على مستوى الولايات و مفتشية أكادمية ولاية الجزائر والمؤرخ في 2002/06/02، الجريدة الرسمية ، العدد رقم 5، الصادر بتاريخ 2002/07/21،ص 18.

ثانياً:الهيكل التنظيمي لولاية المدية

الشكل رقم (3-1):يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية التربية لولاية المدية .



المصدر :معلومات من المؤسسة .

المطلب الثاني :تقديم ثانوية بن شنب .

سنقوم في هذا المطلب بتطرق إلى تعريف الثانوية و هيكلها التنظيمي

الفرع الأول :تعريف المؤسسة .

أولاً:تعريف ثانوية .

ثانوية بن شنب هي مؤسسة تربوية لتدريس البنات فقط ، أنشئت أو تم إفتتاحها سنة 1873 في ولاية المدية و تحديدا في وسط الولاية في 10 شارع دقداق ، تبلغ مساحتها المبنية 2228 م 2 ،أما الساحة الكلية للثانوية فتبلغ 3596 م2 .

ثانياً :هياكل الثانوية .

-عدد الحجرات العادية :18 ، حجرات أخرى :5

-طاقة الإستعاب :1000

-عدد المخابر:3

-المدرج : 1 ، المكتبة :1

-المطعم :1 ، قدرة الإستعاب :300

-قاعة الرياضة :/ ، العيادة : 1

ثالثاً :الجناح الإداري

يتكون الجناح الإداري من 7 مكاتب و كل مكتب و مهامه الخاصة به فالأمانة مثلاً تتكون من عون إداري رئيسي ، و عون إدارة ، عون حفظ البيانات (و هو مكتب محل الدراسة) ، و هذه المهام تنجز و تبعث من طرف الجهات الوصية وزارة التربية على شكل خريطة إدارية إنظر الملحق رقم .....

-النادي :غير موجود

-المراقد :حذفت

رابعاً: التلميذات .

تعداد التلميذات للسنة الدراسية 2018/2017.

-عدد الأفواج التربوية : 26 (السنة الأولى 8 أفواج ، السنة الثانية 9 أفواج ، السنة الثالثة 9أفواج)

-عدد التلميذات : 733

و خلاصة التلميذات الحاضرات لمختلف المستويات الدراسية من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (3–1) : يمثل كشف التلميذات الحاضرين للسنة الدراسية 2018/2017 لثانوية بن شنب .

السنوات	الخارجيون		نصف الداخليين		الداخليون		المجموع		المجموع
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
الأولى	139	0	179	0	0	0	318	0	318
الثانية	94	0	118	0	0	0	212	0	212
الثالثة	61	0	147	0	0	0	208	0	203
المجموع	294	0	444	0	0	0	738	0	733

المصدر : معلومات مقدمة من طرف ثانوية بن شنب .

أما بالنسبة للأساتذة فيبلغ عددهم للسنة الدراسية 2018/2017 حوالي 56 أستاذ (53 أستاذ مرسم ، 3متربص) موزعين على كامل الأفواج التربوية ، و الجدول التالي يبين ذلك :

جدول رقم (3–2) :يمثل خلاصة الأفواج و الأساتذة لثانوية بن شنب .للسنة دراسية 2018/2017

السنوات	عدد الأفواج	عدد الأساتذة	
		مرسم	متربص
الأولى	8	53	3
الثانية	9		
الثالثة	9		
المجموع	26	53	3

المصدر :معلومات من ثانوية بن شنب .

الفرع الثاني : العمليات و الأنشطة المعتمدة داخل ثانوية بن شنب

1–المدير : – إجراء زيارات للأساتذة من حين لآخر .

–ـ عقد جلسات للأساتذة الرئيسيين و مسؤولي المواد .

– تفقد من حين لآخر المخابر .

2- نائب المدير للدراسات :

-. متابعة المكتبة و الأنشطة التي تجري بها.

- متابعة حصص الدعم خاصة للأقسام النهائية

3- الأستاذ الرئيسي للقسم: يقوم رفقة زملائه بإعداد أنشطة للقسم منها ضبط رزنامة الفروض و الواجبات المنزلية.

4. -**الأستاذ المسؤول عن المادة:** ينسق أستاذ المادة مع زملائه في المواد الأخرى ثم يعقد الإجتماع متى دعت الضرورة لذلك لمناقشة النقاط المتفق عليها.

5- **مستشار التربية** : يراقب و يتابع حركة التلاميذ وضبط غياباتهم وعددهم وتأخراتهم و إن تطلب الأمر استدعاء الأولياء.

6 -**مساعد التربية** : يقوم بمتابعة حركات التلميذات و ينشطهم في كل وقت.

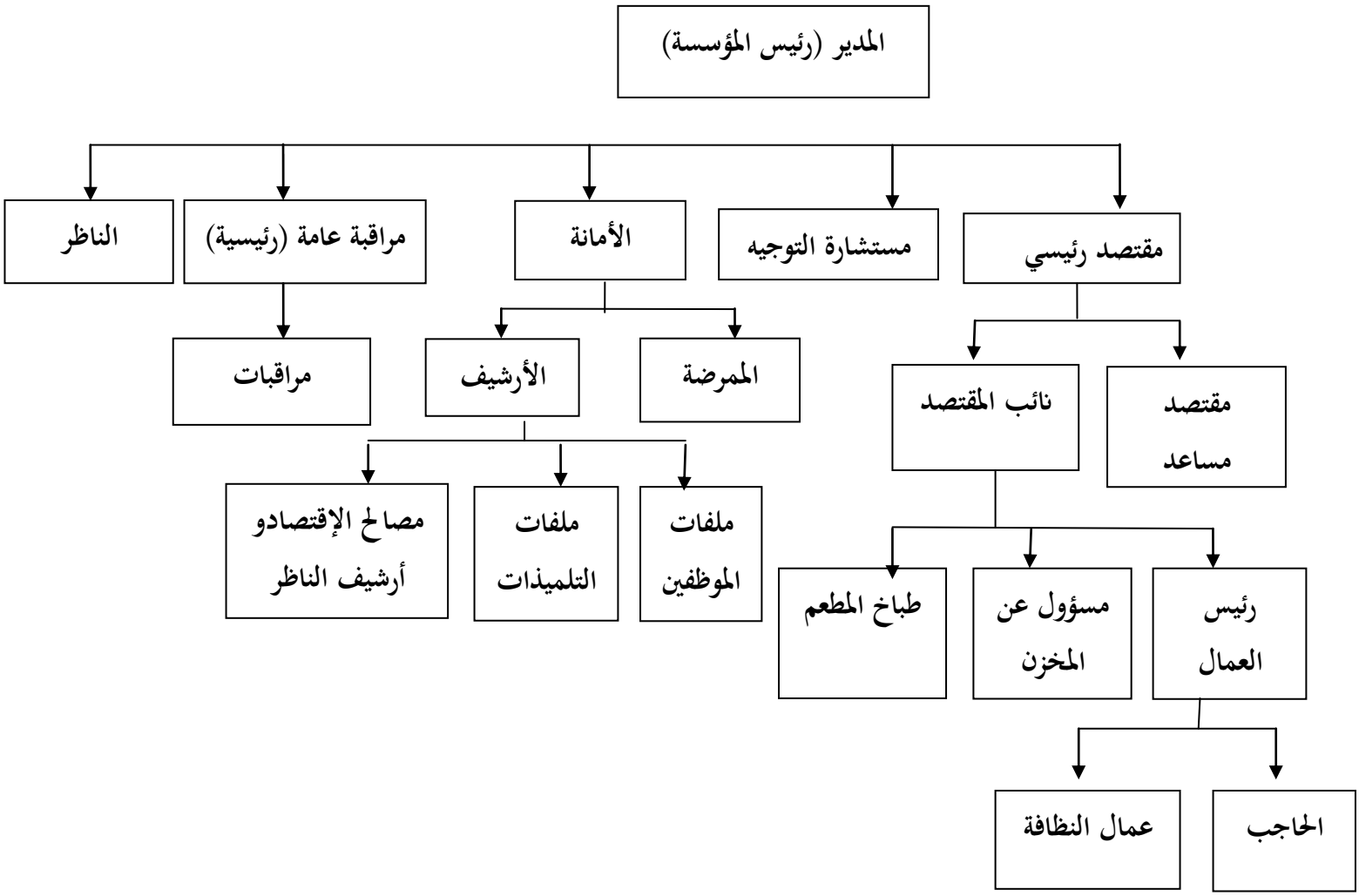
7- **مستشار التوجيه** : تستغل التلميذات و ترغب لهن العمل و تطلع تلميذات أقسام الإمتحانات بالمجال الدراسي و الإعداد للإمتحانات الرسمية كما تطلع على الحالة النفسية لهن مع غعداد تقرير عن ذلك.

8-**جمعية أولياء التلميذات** : لها دور فعال في الوسط المدرسي بإشراك المؤسسة في كثير من المجالات . المتابعة و المساهمة المادية و المعنوية.

الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي لثانوية بن شنب .

يتكون الهيكل التنظيمي لثانوية بن شنب من العناصر التالية :

شكل رقم (3–2):يمثل الهيكل التنظيمي لثانوية بن شنب .



المصدر :معلومات من طرف الثانوية .

المبحث الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثانوية.

أدت العولمة و التطور الحاصل في دول العالم إلى إجبار الدول سواء المتقدم منها أو السائرة في طريق النمو إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات و التخلي عن الطريقة التقليدية، و تعد دولة الجزائر من الدول التي قامت بهذه الخطوة، ومن آثار هذا التحول إطلاق وزارة التربية مشروع الأرضية الرقمية من أجل تحسين تقديم الخدمات في هذا القطاع، وسنتطرق في هذا المبحث إلي الأسباب التي أدت بدولة الجزائر بإطلاق هذا المشروع وكذا مختلف العمليات و النشاطات التي تجرى في الأرضية الرقمية.

المطلب الأول :مفهوم الأرضية الرقمية و علاقتها ببرنامج البيداغوجيا

سنحاول في هذا المطلب تقديم تعريف مختصر للأرضية الرقمية و تعريف البيداغوجيا و علاقة بينها و بين هذه الأرضية

الفرع الأول :مفهوم الأرضية الرقمية (platform).

نحاول التطرق لنشأة الرقمنة و تعريفها .

أولا: نشأتها:

في إطار الرقمنة قطاع التربية الوطنية ، تم وضع استراتيجية وطنية و المصادقة عليها من خلال الندوة الوطنية المنعقدة في ثانوية الرياضيات بالقبة يومي 26 و 27مارس 2015 ، بعد ذلك تم وضع برنامج عمل لتنفيذ هذه الإستراتيجية المذكورة أعلاه .

و في هذا الصدد ، تم تنصيب لجنتين ، الأولى تتكفل بقيادة المشروع و الثانية تقنية تتكون من مهندسين و تقنيين ، مسؤولين عن تنفيذ البرنامج على مستوى مديريات التربية ، وفقا لجدول زمني محدد مسبقا .

ثانيا:تعريف الأرضية الرقمية .

هي موقع الكتروني قامت وزارة التربية الوطنية بافتتاحه عام 2015 من اجل تسجيل الأساتذة الاحتياطيين للمرحلة الوطنية , لكن هدف وزارة التربية الوطنية كان أبعد من ذلك فالأرضية الرقمية تم افتتاحها متابعة لرقمنة قطاع التربية و الهدف من هذه الأرضية هو المعالجة الدورية لوضعيات شغور المناصب بالنظام المعلوماتي أي يتم تسجيل ومتابعة المناصب الشاغرة من خلال هذا الموقع و بطبيعة الحال يتم ذلك بالتنسيق مع مديريات التربية بالإضافة إلى ذلك فقد تم تسجيل الأساتذة الاحتياطيين في هذه الأرضية و بذلك كلما شغر منصبا إلا تم توظيف أستاذا من القائمة الاحتياطية و يتم آليا حف المنصب الشاغر ويمكن للأساتذة الاحتياطيين متابعة العملية و التعرف على ترتيبهم في القائمة و آخر رقم قد تم توظيفه، وقد تم فتح هذا الموقع من أجل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة قطاع التربية.[1]

[1] الموقع الالكتروني - http://www.staralgeria.net/t10992-topic#ixzz5CmhcqEHk23/10/2016 14:35 تاريخ الاطلاع 22 أفريل 2018.

ثالثاً:مراحل تصميم الأرضية الرقمية .

يمر إنشاء و تصميم الأرضية الرقمية platform على مرحلتين :

1-المرحلة الأولى :تصميم و إنجاز تطبيق ويب من قبل الفرق التقنية و هذا بعد سلسلة من لقاءات و بحضور خبراء في هذا المجال .

2-المرحلة الثانية :بعد إجراء إختبارات ناجحة على هذا التطبيق ، بدأت عملية جمع المعلومات و إدخال البيانات في كافة المديريات التربية و هذا في الطور الثانوي كخطوة أولى ، و سوف يتم إدراج طوري و المتوسط و الإبتدائي في الخطوة الثانية .

يحتوي التطبيق على ثلاث برامج رئيسية و هي :

_برنامج تسيير الموظفين ؛

_برنامج تسيير تمدرس التلاميذ ؛

_برنامج تسيير الهياكل ؛

_برنامج أولياء التلاميذ (أي تفعيل حسابات الاولياء ، و هذا البرنامج لا يزال لحد الساعة لم يطبق بعد) للعلم فإن عملية إدراج البيانات في الطور الثانوي قد دخلت مرحلتها الأخيرة

و سنقوم بتطرق لهذه البرامج بالتفصيل في المبحث الموالي .

الفرع الثاني :برنامج البيداغوجيا .

إن التعليم عملية تربوية حساسة ،يعتمد عليها المجتمع لتربية أجياله ،و حتى يكون لكلمة التعليم معنى فلابد من توفر شرط الإتصال الفعال في الوسط التعليمي

أولاً :تعريف البيداغوجيا

إن ترجمة البيداغوجيا حرفيا، تعني فن أو عِلم تعليم الأطفال.

و هي كلمة مركبة من "pais"أو "paidos" و تعني التلميذ و "agien" تعني السيرة فنقصد بها إذن سيرة التلميذ .

أما من الناحية الإصطلاحية فقد يتضح ذلك في القاموس الذي يعرف البيداغوجيا على أنها :

هي نظريات و تطبيقات التي تؤثر على المتعلم من الناحية الخارجية ، هي تبليغ أو نقل معرفة نظرية تطبيقية ، و هدفها هو إيضاح و البحث عن الطرق و الأساليب المثلى التي تسمح بتعليم و تربية الطفل بدنياً عقليا ،و نفسياً .

ثانياً: برنامج بيداغوجيا .

هو برنامج تربوي رسمي ، تم تطبيقه في سنة 2012 و هو موجه إلى هيئات التدريس و الإدارة و التأطير أي جميع مؤسسات التربوية في جميع الأطوار(إبتدائي ،متوسط و ثانوي).

و هي إجتهاد و إنجاز مدير التربية و ذلك لتسهيل عملية صب النقاط التلاميذ و تسيير المستخدمين و توثيق معلومات تلاميذ و الأساتذة و الإداريين .

و يتكون برنامج بيداغوجيا من مكونات أساسية :

1-التلاميذ :يحتوي على جميع المعلومات الشخصية و الدراسية للتلميذ طبقا لكل شعبة و مادة و مستوى الدراسي

2-الأساتذة :يضم جميع معلومات الخاصة بالأساتذة ، رتبهم ، مستواهم الدراسي ، و عدد المواد و الأقسام التي يدرسها كل أستاذ .

3-إداريين :يضم جميع المستخدمين في المؤسسة من أعلى الهرم الإداري (المدير)إلى أدناه

4-نقاط :و في ما يتعلق بمرحلة حجز النقاط و إنجاز الكشوف الفصلية لجميع التلاميذ في المؤسسة .

5-توجيه و مداولات :

6-غيابات : سواء غياب مبرر و غير مبرر

7-محرر التساؤل (لا يستعمل)

و يستعمل برنامج بيداغوجيا دون إستخدام شبكة الإنترنت

ثالثًا:شروط عمل برنامج بيداغوجيا و عيوبه .

يعمل برنامج البيداغوجيا وفق البيانات المدخلة إليه حيث يتم صب نقاط التلاميذ مادة بمادة و قسم بقسم أس إدخال جميع البيانات دون أخطاء و من أهم شروط عمل برنامج بيداغوجيا هي :

1-الملاحظات الأستاذ صحيحة :أي الإجازات ، إرشادات التحسن التي يمنحها كل أستاذ لتلاميذه كالعلامات الجيدة و الممتازة و الضعيفة .....إلخ .

2-تواريخ محددة بدقة لتظهر الغيابات في كشف النقاط : أي جميع تواريخ و المدة الدراسة (في حالة تغيب أحد التلاميذ يقوم برنامج البيداغوجيا بتسجيل الغياب سواء مبرر أو غير مبرر و ذلك من خلال كتابة العدد -2 أو -1 في خانة التلميذ فيظهر الغياب مباشرة) .

3-أن تكون قائمة الأساتذة مملوءة : أن تكون قائمة الأساتذة المرسمين كاملة و تتضمن جميع البيانات خاصة بهم من (إسم الأستاذ ، تاريخ ميلاده، اسم المستخدم و كلمة مروره ، حقوقه ، الأقسام و المواد التي يدرسها)

4-أن تكون قائمة الإداريين مملوءة : أي جميع الموظفين الإداريين من المدير ، مراقبة العامة رئيسية ، مستشريين ، مقتصد ، الطباخ الممرضة عمال الأرشيف ، بالإضافة جميع موظفين الأمانة .....إلخ .

برنامج بيداغوجيا هو برنامج يسهل عمل صب النقط إلا أن له عيوب ، حيث أن المشرف على البيداغوجيا يقوم بصب النقاط وحده و لا يستطيع أحدا أن يعينه ، لأنه لو قدم هذا البرنامج للأساتذة (صب النقاط) يمكن لكل أستاذ أن يرى نقاط الأستاذ الآخر و طبعاً يمكن أن يغيرها ، لذلك هناك طريقة

أفضل هي طريقة زبون بيداغوجيا (يسمح لكل أستاذ أو إداري بصب النقاط عن طريق إسم المستخدم و كلمة المرور) ، يعني أن كل أستاذ لا يمكن أن يرى إلا نقاط التلاميذ الذي يدرسهم و يغيرها ، وللعمل بزبون بيداغوجيا يجب أن ترسخ خادم بيداغوجيا في جهاز الذي فيه برنامج بيداغوجيا ، طبعاً هناك طرقتين للعمل بزبون بيداغوجيا :

طريقة 1:عن طريق نفس الجهاز و الذين لا يملكون شبكة في المؤسسة

طريقة 2: عن طريقة الجهاز الواحد .

الفرع الثالث :علاقة الأرضية الرقمية ببرنامج البيداغوجيا .

الأرضية الرقمية هي برنامج يستخدم في ظل وجود شبكة الأنترنت و الإتصال ، على عكس برنامج البيداغوجيا فيستعمل دون إستخدام الأنترنت ،

فهناك علاقة بين الأرضية الرقمية و برنامج البيداغوجيا خاصة منها ما يتعلق بمرحلة حجز النقاط و إنجاز الكشوف الفصلية لجميع التلاميذ في مختلف مستويات التعليمية ؛ و في مبادرة جديدة لتسهيل العملية على القائمين بها في المؤسسات التعليمية ، حيث يقوم المشرف على البيداغوجيا (نظام حفظ البيانات على مستوى المؤسسة) بتحويل أو إدخال النقاط و الكشوف الفصلية و ذلك من خلال نسخ النقاط من برنامج البيداغوجيا إلى رقمنة وزارة التربية ، و ذلك بإتباع الخطوات التالية :

1- عند فتح البرنامج بإستعمال شبكة الأنترنت نقوم بإختيار السنة الدراسية(نتائج الثلاثي الأول و الثاني و الثالث) ، و الفوج التربوي و المادة التعليمية ، ثم نختار طباعة و نستخرج قائمة التلاميذ على شكل برنامج إكسل EXEL ؛ (و نقوم بتصدير البرنامج كإكسل EXEL).

2- نقل و ترحيل البيانات من برنامج البيداغوجيا من خلال نسخ العلامات لموقع الوزارة التربية الوطنية.

3- و تظهر لنا خانة نسخ العلامات و ذلك بإدخال (عدد النقاط ، أو خانات سواء 3 علامات أو 4علامات ، نسخ المعدلات و نسخ الثلاثي لمادة و للقسم ، و عدد التلاميذ)

4- ثم نقوم بنسخ تلميذ تلو الآخر و جميع نقاطه للمادة الواحدة فقط (نسخ مراقبة المستمرة ، نسخ معدل الفروض ، نسخ نقاط الإختبار /20 ، ملاحظات الأساتذة ، إرشادات التحسن)

5- و هكذا نقوم بنسخ جميع العلامات مباشرة إلى رقمنة الوزارة و بسهولة تامة .

6- و في الأخير نقوم بتأكيد الحجز على موقع الرقمنة و نقوم بالإنتقال إلى المادة الموالية و تكرير نفس الطريقة .

المطلب الثاني:آلية عمل الأرضية الرقمية.

تحتوي الأرضية الرقمية على على أربعة فصول وكل فصل يحتوي على عدة فروع تتم داخل هذه الفصول عدة عمليات خاصة بالمؤسسة التربوية وأخرى خاصة بالتلاميذ وسنتطرق في هذا المطلب إلى محتواها.

الفرع الأول:الفضـــــاء الخـــاص بتسيير التـمـــدرس.

تعريفه:هو عبارة عن فضاء الكتروني يتم فيه عدة عمليات تتمحور حول تصنيف وحجز جميع المعلومات الخاصة بالتلاميذ وذلك خلال المسار الدراسي داخل المؤسسة التربوية المتمثلة في (المواظبة،نقاط التلاميذ،التوجيه المدرسي) و يحتوي هذا الفضاء على عدة مكونات منها: (أنظر الملحق رقم 4)

أولا:ملفات التلاميذ:

1-ملف التلميذ:

هو عبارة عن جدول يتضمن على جميع المعلومات الشخصية للتلاميذ المتمدرسين داخل الثانوية والمتمثلة في :

في أعلى الجدول يتم اختيار السنة الدراسية ،المستوى، الشعبة و الفوج التربوي؛

أما في الجدول فإنه تتواجد المعلومات التالية:

(الصورة الشخصية للتلميذ،الرقم التعريفي الخاص بالتلميذ ،اسم التلميذ،اللقب،الجنس(ذكر،أنثى)،تاريخ الميلاد،المستوى أولى ثانوي السنة الثانية ثانوي السنة الثالثة ثانوي الشعبة (أدبي"أدب وفلسفة،لغات أجنبية"/علمي"تسييروإقتصاد،علوم تجريبية،رياضيات،تقني رياضي'هندسة ميكانيكية،هندسة كهربائية،هندسة مدنية،هندسة طرائق'،رقم الفوج،رقم التسجيل،عمليات)

2-ملفات التلاميذ المشطوبين:

وهو عبارة عن جدول يتضمن المعلومات الخاصة بالتلاميذ المنقطعين عن المسار الدراسي لظروف وأسباب معينة ويوجد على الجدول المعلومات التالية:

(الصورة الشخصية للتلميذ،رقم التعريف،الاسم الكامل للتلميذ،اللقب،الجنس،تاريخ الميلاد، المستوى، الشعبة،رقم الفوج،سبب الشطب(مثال:انقطاع عن الدراسة)، تاريخ الشطب(متى تم شطب التلميذ من القائمة)،عمليات وتضم(الطباعة).

3-التلاميذ الوافدين:

وهو عبارة عن جدول تتم فيه حجز جميع المعلومات الخاصة بالتلاميذ الوافدين من المؤسسات التربوية الأخرى ويتوفر داخل هذا الجدول المعلومات التالية:رقم التعريف الخاص بالتلميذ، اللقب و الاسم للتلميذ الوافد، الجنس،تاريخ الميلاد، المؤسسة الأصلية،العمليات؛

تم وضع هذا الجدول في الأرضية الرقمية بغية معرفة عدد التلاميذ الوافدين من المؤسسات التربوية الأخرى،وأيضا التعرف على عدد الكلي للمؤسسة

4–التلاميذ المغادرون:و هي عبارة عن جدول يحتوي على جميع التلاميذ المغادرين من المؤسسة الحالية إلى مؤسسة أخرى ،و يتضمن جميع معلومات الخاصة بكل تلميذ مغادر (رقم التعريف ، اللقب و الأسم ، الجنس ذكر أو أنثى ، تاريخ الميلاد ، المؤسسة المستقبلة للتلميذ ، عمليات .

ثانياً: مواظبة التلاميذ .

1–تسجيل الغيابات و التأخرات :و هي تدووين جميع الغيابات و التأخرات لجميع المتمدرسين داخل المؤسسة و ذلك من خلال جدول يتضمن العناصر التالية :(مستوى التلاميذ ، الشعبة ، الفوج التربوي) و كل تلميذ يتم وضع بياناته (رقم التعريفي، المستوى ، رقم الفوج ، اللقب الإسم ، الجنس ، تاريخ الميلاد ، العمليات (وهي تسجيل غياب التلميذ) .

2–إلغاء /تسجيل العودة من الغياب :أي في حالة حضور التلميذ أو العودة من الغياب ، ففي هذه الحالة يقوم المشرف على الرقمنة تسجيل رجوع التلميذ إلى الدراسة بشكل عادي و إنتهاء مدة غيابه ، أو إلغاء غيابه السابق .

3–متابعة الغيابات :و يتضمن مراقبة و تتبع عدد أيام غياب التلاميذ المتمدرسين في المؤسسة ، و ذلك من خلال جدول يتضمن معلومات كل التلاميذ (رقم التعريفي ، اللقب و الإسم ، الجنس ، بإضافة إلى عدد أيام الغياب ، العمليات).

4–الوضعية الشهرية : و هي المتابعة و الرقابة الشهرية لكل تلميذ للغيابات و التأخرت ، و هذه الرقابة لها دور كبير في مواظبة التلميذ ، و إنعكاسها على تقويم المستمر له .

5–المجالس التأديبية :و عبارة عن إنزال العقوبات و قرارت مجالس التأديبية لتلاميذ المخالفين للقانون الداخلي للمؤسسة و في حالة تقديم الجزاءات (عقوبات من درجة الأولى ، و عقوبات درجة الثانية و الثالثة) ، بإضافة إلى مكافآت للتلاميذ لحسن السلوك و السيرة .

ثالثاً:تسيير النقاط التلاميذ .

1–إسناد المواد :تتضمن في أعلى الجدول الفترة الدراسية (الثلاثي الأول ، الثلاثي الثاني ، الثلاثي الثالث) ؛ و الفوج التربوي السنوات الثلاث مع جميع الشعب .

أما في ما يخص الجدول فيحتوي على (أرقام الأساتذة ، و المواد التعليمية المدرسة داخل المؤسسة ، فإضافة إلى الأساتذة المدرسين لكل مادة من المواد الموجودة ، ثم مسؤول عن كل قسم من الأقسام، العمليات) ز

2–الإعفاءات :و هي عبارة عن إستغناء التلاميذ عن أحد المواد الدراسية و إما أن يكون الإعفاء جماعيا أو كليا أو جزئي على مستوى الفرد الواحد في حال توفر تبرير أو أسباب الإعفاء ، مثلاً التربية البدنية يكون إعفاء جزئي (تقديم شهادة الإعفاء لدواعي صحية) يقدمها تلميذ ، أما الإعفاء الكلي و هي إعفاء جميع التلاميذ دون إستثناء و في هذه الحالة يكون الإعفاء حسب المنطقة ؛ فالجزائر تدرس اللغة الأمازيغية

في 21 ولاية جزائرية إلا أنها غير معممة ، و في مؤسسة محل الدراسة فاللغة الأمازيغية هي مادة لا يتم تدرسها و بذلك يعتبر جميع التلاميذ معفون من اللغة الامازيغية .

3–حجز النقاط :و يتم من خلاله حجز جميع نقاط التلاميذ مادة بمادة ، (مثلاً حجز نقاط تلاميذ السنة الأولى ، جذع مشترك علوم و تكنولوجيا ، الفوج 1 ، المادة رياضيات)

و يتضمن الجدول الفترة الدراسية ، جميع الأفواج التربوية ، المواد المدرسة ، وثيقة المراقبة و يتضمن (رقم التعريف، اللقب الإسم ، تاريخ الميلاد ، التقييم المستمر ، أعمال تطبيقية أو تعبير شفوي ، معدل الفروض ، الإختبار ، التقديرات ، الإرشادات .

1–حجز النقاط الخاص بالأستاذ في الرقمنة :

تبدأ بفتح الأرضية الرقمية و ندخل في خانة التمدرس (نقاط التلاميذ المواظبة التوجيه المدرسي و نذهب مباشرة لتسيير نقاط التلاميذ (أنظر الملحق رقم 8)، نقوم بتحميل برنامج حجز النقاط على جهاز الكمبيوتر (على سطح المكتب) ثم نقوم بعملية التثبيت (أنظر الملحق رقم7) ، ثم يظهر البرنامج و يظهر داخله حفظ في الملف و إسترداد من الملف .

ثم نذهب إلى عملية حجز النقاط نختار (الفترة الدراسية الثلاثي الأول ، الثلاثي الثاني ، الثلاثي الثالث) ، و الفوج التربوي و المادة ثم نضغط على خانة تصدير (أنظر الملحق رقم 9) و يذهب (برنامج إلى ملف تحميلات) أين يتم أخذ إلى ملف الأستاذ المعني ، ثم نقوم بقص أو تغير الملف و اخذه إلى مجلد خاص بالأساتذة و إختيار الأساتذة المعني ،ثم نرجع إلى برنامج المحمل للأساتذ و نقوم بإسترداد هذا الملف (أنظر الملحق رقم 10) و يختار الأستاذ هذا الملف (أنظر الملحق رقم 11) ، فتظهر قائمة التلاميذ الخاصة بالأستاذ (رقم تعريف ،الإسم و اللقب التلميذ ، تاريخ ميلاده ، التقويم المستمر ، أعمال تطبيقية أو تعبير شفوي ، معدل الفروض ، الإختبار ،التقديرات ، الإرشادات) .

ثم يقوم بحجز نقاط تلاميذه ثم نضغط على حفظ في الملف (حفظ الملف بنجاح) ثم نضيف الملف في ملف التحميلات ، و هذا الملف هو الذي سيقدمه الأستاذ إلى مدير المؤسسة ، الموظف المكلف بخلية الرقمنة ، ثم يقوم المكلف بالرقمنة بفتح الأرضية الرقمية . و يقوم بضغط على خانة الإسترداد و نبحث على الملف و نبعثه إلى الأرضية الرقمية (أنظر الملحق رقم 12)، و في هذه الحالة نستغني على تقنية شخص واحد فقط في حجز جميع النقاط و الأستاذ هو المسؤول على وضع تقديرات و الإرشادات و النقاط و بهذ تكون عملية سهلة جدا .

و هذه العملية التي تقوم بها الأرضية الرقمية تسهل و تختصر الوقت و الجهد لجميع الأساتذة في حجز جميع نقاط .(أنظر الملحق رقم 13) .

4–قرار مجلس الأقسام :

و يتضمن معدلات الفصلية للتلاميذ الغيابات المبررة ، غيابات غير مبررة ، التأخرات و الإيجازات ،

أي في حالات الإنتقال إلى السنة الأعلى ، أو إعادة السنة الدراسية ،أو في ما يتعلق بالتوجيه نحو الحياة العملية ، أو التكوين المهني وملاحظات (إن كان العمل ناقص أو جيد ...إلخ) ثم يبني المجلس قرارات القبول و التوجيه (كالتوبيخ ، الإنذار ، لوحة الشرف ، تشجيع ،تهنئة ، إمتياز)

و تبعث القرارات إلى الأولياء التلاميذ و ذلك من خلال تأكيد إعلان النتائج للأولياء لم يتم إستعمالها بعد.

5-كشوف النقاط : و هي عبارة عن إنجاز كشوف النقاط جميع التلاميذ و الفترة الدراسية (الفصل الأول ، الثاني ، الثالث)، الفوج التربوي ، و يتم إنجاز الكشوف آلياً ثم يتم طباعة الكشوف مباشرة للتلاميذ

رابعاً: إستشارة حول فترة الباكالوريا و الإمتحانات الرسمية :

و هذه الإيقونة تضم إقتراح الأساتذة و المدير حول موعد الباكالوريا و التصويت حول الفترتين المقترحتين من طرف الوزارة و هي تتضمن :

رأي مدير الثانوية: حول فترةالإمتحانات الرسمية

عدد الأساتذة : الموافقين أو المصوتين أو الرافضين للفترة (الفترة الأولى ،الفترة الثانية) .

خامساً: التقرير العام لتسيير .م

سادساً: التمدرس بالأرقام

سابعاً: طلبات التحويل

ثامناً: جدول إستعمال الزمن

تاسعا:الإمتحانات الرسمية

الأيقونة الجديدة الإمتحانات الرسمية :قصد توحيد ترميز المؤسسات و كذا ارقام تسجيل تلاميذ الأقسام النهائية لمختلف الأطوار بين قاعدة البيانات الخاصة بالديوان الوطني للإمتحانات و المسابقات و كذا قاعدة البيانات الخاصة الأرضية الرقمية فقد تم وضع واجهة في الفضاء الخاص بمدير المؤسسة لهذا الغرض كمرحلة أولى تم تفعيله للسنة الخامسة إبتدائي

أما مكونات سالفة الذكر (خامسا و سادسا ،و سابعاً) لم يتم تطبيقها بعد .

الفرع الثاني :تسيير المستخدمين (الترقيات ، و التأهيل الوظيفي) .

يحتوي هذا الفضاء على عدة أيقونات أهمها :(أنظر الملحق رقم 5)

أولاً: ملفات المستخدمين .

بالنسبة للملفات سنجد بطاقة المعلومات(يمكن طباعتها) ،تحديث المعلومات الشخصية ، شهادة العمل(يمكن طباعتها) ، مجمل الخدمات و هذه الملفات تحتوي على جميع قوائم الموظفين و التي تتضمن البيانات الخاصة بهم من (صورة يجب ان تكون أقل من 100كيلوبايت بخلفية بيضاء) ؛ الرمز الوظيفي للموظف ؛ اللقب و الإسم(لا يستطيع المشرف على الرقمنة في الثانوية ان يغيرها لأنها خاصة بمصلحة المستخدمين في مديرية التربية) ؛ تاريخ الإزدياد ، الرتبة(أستاذ رئيسي للتعليم الثانوي ،أستاذ مكون في

التعليم الثانوي ، عامل مهني خارج الصنف؛ مدير الثانوية ...إلخ) ؛ المادة التي يدرسها ؛ الدرجة ؛تاريخ السريان ؛

ثانياً: حسابات الأساتذة .

إنشاء حسابات الدخول إلى الأرضية الرقمية للأساتذة ، و يكون من خلال منح فضاء الأستاذ حساب على الأرضية الرقمية و يتم الولوج له من خلال الرقم السري،

و يتضمن الجدول :الرمز الوظيفي للموظف ، اللقب و الإسم ، تاريخ الإزدياد ، الرتبة .

ثالثاً :محاضر . نجد فيها

1-محاضر التنصيب :و تتضمن الرمز الوظيفي ، اللقب و الإسم ، و تاريخ الإزدياد ، الرتبة ، المحاضر

2-محاضر الدخول الجماعي

3-محاضر الخروج الجماعي

رابعاً: الغيابات (قائمة الغيابات)

1-تسجيل الغيابات :و يتضمن الرمز الوظيفي للموظف ، اللقب و الإسم ، تاريخ الإزدياد ، الرتبة).

2-قائمة الغيابات :تتضمن رقم الحسابات البريدي ،اللقب و الإسم ، تاريخ الإزدياد ، الرتبة ، تاريخ الغياب ، على الساعة ،

ملاحظة : تخرج الغيابات شهريا (لا تتعدى أكثر من 30 يوما في الشهر) .

خامسا:منحة المردودية :

و هي منحة المردودية و تحسين الأداء التربوي و التسييري

1-منحة المردودية و تحسين الاداء التربوي و التسييري ، تتضمن (الرمز الوظيفي ، اللقب و الإسم ،الرتبة ، العلامة ، عدد الأيام الغياب ، الملاحظات ، العمليات (طباعة) .

سادسا: الإنتماء النقابي .

1-التسجيل في النقابة و يتضمن التسجيل فيها (الرمز الوظيفي للموظف ، اللقب و الإسم ، تاريخ الإزدياد و الرتبة .

2-الإنتماء النقابي :و يضم الرمز الوظيفي للموظف ،اللقب الإسم ، تاريخ الإزدياد ،الرتبة ، النقابة و هي :

(-النقابة المستقلة لعمال التربية و التكوين ؛

-المجلس الوطني المستقل لمستخدمين التدريس للقطاع ثلاثي الأطوار التربية ؛

-النقابة الوطنية المستقلة لموظفي الإدارة العمومية ؛ ...الخ) .

بإضافة إلى رقم البطاقة ، و تاريخ الإنخراط .

سابعا:التأهيل .

ثامنا:الإمتحانات المهنية .

تاسعا:الخروج من الولاية

و هي تسجيل الطلبات :يتضمن الرمز الوظيفي للموظف ، اللقب و الإسم ، تاريخ الإزدياد ، الرتبة .

متابعة الطلبات : يكون من خلال الرمز الوظيفي ،اللقب و الإسم ، تاريخ الإزدياد ، الرتبة ، قرار الإدارة الأصلية ،قرار الإدارة المستقبلة ، العمليات .

الفرع الثالث :الهياكل (متابعة الهياكل السكنات الوظيفية الإستقصاء الشامل)

يعد تسيير الهياكل هو الأخر عملية ذات أهمية كبيرة نظرا لإرتباطه بمناحي التسيير المختلفة ، لسيما تلك المتعلقة بالتسيير البيداغوجي و الإداري ، و في هذا الصدد ، يتوجب تحيين كل المعلومات المتغيرة في هذا الشق لاسيما فيما يتمخض عنه اللجنة الوزارية لإنشاء المؤسسات و ما إلى ذلك من العمليات التي تجدد معلومات الهياكل

و تسيير السكنات الوظيفية :تعتبر السكنات الوظيفية مرفقا من مرافق المؤسسة التعليمية ، تمنح للضرورة الخدمة و لمنفعة الخدمة حسب الحالة بغرض توفير الإستقرار ، و لهذا يجب التحيين المستمر لوضعية السكنات و شاغليها لترشيد استعمالها و التطبيق الدقيق لمنشور المنظمة لعملية الإستفادة من السكنات الوظيفية و حيازة وضعية السكنات حسب المؤسسة و الولاية .

الفرع الرابع :فضاء الأولياء

هو عبارة عن منصة معلوماتية جديدة إستحدثتها وزارة التربية الوطنية ، تمكن أولياء التلاميذ من متابعة نتائج و علامات أبنائهم ، و الإستفادة من الخدمات التي يوفرها الموقع (أنظر الملحق رقم 6)، و هناك شروط يتعين على كل ولي تلميذ تسجيل نفسه في الفضاء الخاص بالأولياء بإتباع عدة خطوات و هي :

1-الحصول على شهادة مدرسية حاملة لرقم التعريف المدرسي لكل متمدرس مستخرجة من النظام المعلوماتي ، مختومة و ممضاة من طرف مدير المؤسسة التعليمية ؛

2-ثم الولوج إلى الموقع الإلكتروني http://tharwa.education.gov.dz الذي تم إستحداثه خصيصا لهذا الغرض و تدوين المعلومات الخاصة بكل ابن متمدرس و يتم تسجيل جميع الأبناء المتمدرسين في نفس الحساب الخاص بالولي ؛

3-التسجيل الأولي عن بعد عبر الموقع المذكور و إتباع الخطوات التي سيمليها ؛

4-بعد حجز المعلومات الخاصةبالأبناء المتمدرسين يتم طبع استمارة التسجيل الخاصة بكل ابن متمدرس من النظام المعلوماتي ، على ان يتوجه الولي شخصيا إلى المؤسسة أو المؤسسات التعليمية المتمدرس بها كل ابن مرفوقا ببطاقة الهوية الوطنية و إستمارة التسجيل لتأكيد تسجيل الإبن أو الابناء و الحصول على وصل

استلام يمنحه مدير المؤسسة المعنية للولي ، و بعد تأكيد الإلكتروني للتسجيل ،"يصبح الولي من تلك اللحظة معتمدا رسميا من قبل النظام المعلوماتي و مستفيدا من جميع الخدمات التي يوفرها هذا النظام ".

و تشمل الإستفادة كمرحلة أولى ما يأتي :

-الإطلاع المستمر على النتائج الدراسية ؛

-التأخر في الوصول كشوف النقاط سيصبح من الماضي ، لأن النتائج يوفرها الموقع متى تم صبها في الأرضية الرقمية .

-الطباعة الفورية لبيانات أبنائكم ؛

-توفير الوقت و الجهد على الأولياء ؛

-التسجيل في الموقع هين و بسيط و بنقرات قليلة ،

-الإطلاع عن بعد على النتائج الفصلية لأبنائهم المتمدرسين ، عبر الفضاء المخصص للأولياء ؛

-إعلامهم بالمعدلات الفصلية لأبنائهم عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة (sms) بالنسبة للراغبين في الإشتراك في هذه الخدمة ؛

المبحث الثالث:أثر استخدام الأرضية الرقمية على المؤسسة العمومية.

إن استخدام المؤسسة العمومية للأرضية الرقمية آثار إيجابية على المؤسسة العمومية من جهة والمستفيد من الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسات وأيضا تحسين الخدمة التي تقوم المؤسسات العمومية بتقدمها للمواطن،إلا أن هناك عراقيل تحول دونما تحقيق الأهداف أو الغاية من هذا النظام،وسنتطرق في هذا المبحث إلى كل من إيجابيات استخدام الأرضية الرقمية وكذا معوقاتها.

المطلب الأول:إيجابيات استخدام الأرضية الرقمية في المؤسسة التربوية العمومية.

أدى استخدام الأرضية الرقمية في قطاع التربية ظهور آثار ايجابية على القطاع ككل وسنعرض هذه الآثار كالتالي:

1-ترشيد النفقات:

وذلك من خلال توفير المال على جميع الأطراف المتعاملة، وتوفير المصاريف التي كانت تصرف بدون استخدام تكنولوجيا المعلومات؛

2-عصرنه قطاع التربية:

أدى استعمال الأرضية الرقمية في قطاع التربية إلى تطوير هذا القطاع ومواكبته للتغيرات التكنولوجية خاصة في ظل عصر المعلومات وعصر الرقمنة الذي لابد من التفاعل معه؛

3-تحقيق الشفافية و المصداقية:

من محاسن استخدام الأرضية الرقمية أي(بالتحديد في قطاع التربية في الجزائر)أنها تحقق الشفافية في المعاملات دون محسوبية،أو التفرقة بين المواطنين وتحقيق مبدأ المساواة بين المواطنين وتهدف أيضا إلى تعزيز المصداقية في المعلملات ودون مجاملات؛

4-تخفيف من البيروقراطية و الأعمال الروتينية:

إن الأرضية الرقمية تؤدي إلى اختصار المعاملات و الأعمال الروتينية وتقلل من البيروقراطية من خلال تقديم الخدمات عن بعد دون خضوعها لعدة إجراءات؛

5- تحسين الخدمة العمومية:

من إيجابيات التعامل بالأرضية الرقمية أنها تساعد على تحسين الخدمة وجودتها من خلال تقديم خدمة في أي وقت يريد المواطن وكذلك التسهيلات التي توفرها هذه الأرضية دون بذل جهد كبير ودون كثرة الأخطاء مما يؤدى إلى رضا المواطن عن الخدمة المقدمة له؛

6-التخفيف من المركزية:

تؤدي استخدام الأرضية الرقمية إلى إتاحة المعلومات في كافة الأرجاء أي ليس لها حدود مما يؤدي إلى إن أي شخص يمكنه معرفة المعلومات المتاحة داخل أو خارج المؤسسة وذلك عن طريق وجود مؤقع رسمي للمؤسسة وهذا ما يساعد على أي متخذ قرار أن تسعده هذه المعلومات على اتخاذ القرار الصائب ما دام

هذه المعلومات صحيحة و دقيقة دون اللجوء المسئول الرئيسي و هذا يقلل العبء على السلطة المركزية و لكن يكون لها علم بكافة الإجراءات المتخذة؛

7-تسهيل العمل على الموظفين:

من مزايا تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أنها تقوم بتسهيل العمل على الموظفين و ذلك بتوفر جميع البيانات و المعلومات المخزنة داخل البرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة مما يوفر الجهد والوقت لدى الموظفين العاملين في المؤسسة و أيضا عدم ارتباطهم بالمكان و الزمان للقيام بالوظيفة المنوطة بهم؛

8-الخدمة الذاتية:

عن طريق إتاحة فضاء خاص بالمواطن للقيام بعدة إجراءات مما يساعده على خدمة نفسه بنفسه(فضاء خاص بأولياء التلاميذ الذي من خلاله يمكن لأولياء التلاميذ الإطلاع على نتائج الأبناء)؛

9-السرعة و الدقة في تقديم المعلومات:

من خلال المعلومات المخزنة داخل الحواسيب في إطار برامج توفر المعلومات بدقة وسرعة فائقة من أداء الموظف،حيث يتم نقل البيانات إلى الرقمنة بشكل آلي و آمن، و تسهل للمواطن الإطلاع على هذه المعلومات مما توفر عليه الكثير من العناء؛

10-استعمال الأرشيف الرقمي(الإلكتروني):

تتم تخزين كافة المعلومات الخاصة بالمؤسسة سواء الموظفين أو التلاميذ أو المعلومات الإدارية أو المالية في أرشيف إلكتروني مخزن داخل وسائل الإتصال الحديثة ويكون هذا الأرشيف مؤمن من أجل الحفاظ على المعلومات الخاصة بالمؤسسة؛

11-التحكم و السيطرة على كم هائل ومتزايد من المعلومات:

يسمح نظام الأرضية الرقمية بمعالجة كم هائل من البيانات نظرا لاحتوائها على قاعدة بيانات واسعة جدا تحتوي على معلومات حول الطاقم التربوي الوطني؛

12-بيئة اتصال وطنية واسعة يمكن نشرها إلى أية منطقة من الوطن؛

13-التحول نحو الواقع الافتراضي الذي يزيل حواجز الزمان و المكان؛

14-جهد أقل في الوصول إلى كم كبير من المعلومات المطلوبة.

15-دقة نظم الحاسوب بعيد عن الإرهاق في استخدام طويل مقارنة بالإرهاق يقود إلى عدم الدقة.

16-تؤدي استخدام الأرضية الرقمية إلى اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي يتبع في الطريقة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

17-وضع المعلومة تحت تصرف ومنح امكانية تقاسم المعلومة و تبادلها مما يساهم في تحسين العمل الجماعي والتشاركي .

18-تقريب المدرسة من المواطن.

19-تقليص هامش الخطأ في التسيير و التخطيط.

20-تسهيل الرقابة من طرف السلطة المركزية :تساعد الأرضية الرقمية لقطاع التربية بإتاحة المعلومات لوزارة التربية مما يسهل عليها عملية الرقابة و معرفة مناصب الشاغرة للموظفين و المتقاعدين و الأساتذة المعينين .

المطلب الثاني:معوقات نجاح الأرضية الرقمية في المؤسسة التربوية العمومية.

توجد العديد من المعوقات التي تحد من نجاح استخدام الأرضية الرقمية و تحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذا المشروع والتي هي كالتالي:

أولا:معوقات بشرية:

تتمثل المعوقات البشرية التي تعيق عمل الأرضية الرقمية فيما يلي:

1-نقص الخبرات البشرية:

مما يؤدي إلى عرقلة نجاح الاستخدام التكنولوجي في قطاع التربية في الجزائر نقص الخبرات البشرية باعتبار المورد البشري هو المحرك الرئيسي لوسائل الاتصال و المسئول على استخدامها،وعدم كفاءة هذا الأخير وعدم تمكنه من لاستخدام الأمثل يؤدي إلى عرقلة العمل في المؤسسة التربوية و بدلا من اختصار الوقت في المعاملات الإدارية سوف يؤدي إلى إحداث خلل وتضييع الوقت و ارتكاب أخطاء قد تسبب العديد من المشاكل، وأيضا نقص خبرة الأفراد في تصليح الأجهزة التالفة سواء بسبب القرصنة أو بسبب ضعف البرنامج الذي يحمي المعلومات؛

2-الذهنيات:

يعبر المورد البشري أهم عنصر لأي دولة فمنه تتشكل الدولة أساسا ونقص خبرة المواطن في مجال التكنولوجيا الحديثة و التطور وسائل الاتصال يعتبر عامل يؤثر سلبا على نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية التي تقدم خدمة لهذا الأخير،إن عدم ثقة المواطن ورغبته في التخلي عن الطريقة التقليدية في معاملاته مع الإدارة العمومية يعرق نجاحها والهدف من استخدام التكنولوجيا؛

3-المستوى التعليمي و الثقافي:

عدم وجود ثقافة التعامل بتكنولوجيا المعلومات وقلة وجود دورات لحسيس و التعريف بالآثار التي تترتب عن استخدامها من طرف المجتمع المدني أو من طرف الدولة سوف يؤدي إلى عدم الوصول إلى الأهداف المرجوة من التحول إلى عصر تكنولوجيا المعلومات؛

4-نقص تكوين الموظفين:

يؤدي نقص قيام المؤسسات العمومية بإعطاء تكوين للموظفين حول البرامج الجديدة التي تقوم بإدخالها للمؤسسة من أجل القيام بوظائفها، ونقص معلومات المورد البشر حول هذه البرامج يؤدي إلى عرقلة سير العمل داخل هذه المؤسسات وعدم تحقيق الكفاءة و الفاعلية و الأهداف التي تسبو إليها هذه البرامج؛

ثانيا:معوقات سياسية.

تتمثل المعوقات السياسية التي تؤدي إلى عرقلة سير الأرضية الرقمية في:

1-القوانين:

تعد القوانين لأي دولة هي الضابط لمعاملات المؤسسات العمومية وخاصة دولة الجزائر التي تعد كافة معاملاتها تكون صادرة بقوانين من طرف السلطة التشريعية،لكن نقص القوانين التي تأكد و تحمي المؤسسات التي تتعامل بالتكنولوجيا تعد عائقا في طريق التفوق و تحقيق الأهداف من استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2- ضعف التدفق أو عدم وجود انتشار واسع للانترنت:

يؤدي ضعف التدفق لشبكة الانترنت عاملا رئيسيا لعرقلة عمل المؤسسة و بدلا من اختصار الوقت تؤدي إلى استغراق وقت كبير جدا لتنفيذ العملية عبر الموقع الرسمي للوزارة أو المؤسسة،وأيضا عدم وجود انتشار واسع لشبكة الانترنت خاصة في المناطق النائية يؤدي إلى فشل و تأخير المعاملات وتنفيذ الأعمال الخاصة بالمؤسسة مما يعبر عاملا لعرقلة نجاح عصرنه الخدمة و التكيف مع متطلبات العصر التكنولوجي.

ثالثا:معوقات مالية:

هناك عراقيل مالية تؤدي إلى عرقلة سير الأرضية الرقمية بكفاءة و تتمثل في:

1-المبالغ الكبيرة التي تحتاجها المؤسسة من أجل اقتناء المعدات:

من متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات وجود الأجهزة الحديثة للاتصال التي من خلالها تتم تنفيذ العمليات و الإجراءات حيث تكلف هذه الأجهزة المؤسسة أموال باهظة خاصة إذا كانت هذه الأجهزة مستوردة من الخارج.

2-توسيع شبكة الانترنت :

إن توسيع أن توزيع شبكة الانترنت عبر أرجاء الوطن يكلف مبالغ مالية كبيرة للدولة خاصة في ظل الظروف الاقتصادية و المالية التي تمر بها دولة.

رابعا:معوقات تقنية:

1-القرصنة:إن القرصنة التي تتعرض لها الأجهزة والوسائل التكنولوجية المتطورة مما تؤدي إلى إتلاف الجهاز من جهة وإلى تلف المعلومات وانتشارها خاصة تلك المتعلقة بالمعلومات السرية للمؤسسة التي تحافظ عليها المؤسسة من الخروج إلى البيئة الخارجية.

2-يعني مديرو المؤسسات و الموظفين المكلفين بتحيين المعلومات التلاميذ و النقاط وغيرها من الخدمات المقدمة على مواقع الرقمنة من الدخول إلى صفحاتهم الشخصية و أحيانا من الدخول إلى الموقع نفسه.

أحيانا يتمكنون من الدخول للموقع ،لكن حين إدخال معلومات الدخول(اسم المستخدم،الرقم السري) لا يتمكنون و في أغلب الأحيان تأتيهم رسالة "كلمة المرور خاطئة"أو لم يتم تفعيل حسابك بعد،وفي أحيانا أخرى يكون الموقع أصلا مغلق أو لا يتمكنون من الدخول بسبب مشاكل أمنية تتعلق أساسا بالموقع.

3-البرنامج لا يقوم بتأكيد النقاط تلقائيا مما يجبر الموظف على تأكيد المعلومة و لكن عند انقطاع أو ضعف في التدفق فإن الموظف يعيد إدخال المعلومات إلى الأرضية الرقمية مما يؤدي إلى تضييع الوقت و عرقلة سير العمل سواء بالنسبة للأساتذة أو الموظفين الإداريين.

خاتمة الفصل :

إن إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الرقمنة داخل المؤسسة التربوية بشكل خاص والقطاع التعليمي بشكل عام ، عرف تطورا إيجابياً و حسن الأداء الإداري للمؤسسة و هذا ما لاحظناه في دراسة الميدانية حول مدى إستخدام الرقمنة داخل المؤسسات التربوية فقد تطرقنا بشكل خاص على ثانوية بن شنب و مديرية التربية لولاية المدية .

الخـــــــــاتمة :

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسا في إحداث عدة تحولات في عمل المؤسسات العمومية، نظرا لتطور الحاصل في التكنولوجيات الحديثة حيث أصبحت تعتبر من المتطلبات الرئيسية للعصرنة و ترقية الإدارات العمومية

وعلى هذا الأساس أردنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات التي تعد من مواضيع العصر الحالي وما لها من مزايا على تحسين تقديم الخدمة العمومية و عصرنة الإدارة العمومية التي تعتبر المقر أو الإطار الذي من خلاله تستطيع الحكومة تنفيذ نشاطاتها الإدارية،الاقتصادية و الاجتماعية و تلبية حاجات المواطنين المتزايد و المتطورة وفق التغيرات الحاصلة في العالم ووفق التطور التكنولوجي و العلمي.

فمن هذا المنطلق يمكن القول أن الهدف الأول من دراستنا هذه هو معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية ، و تحسين أداءها في تقديم التسهيلات للجميع القائمين على الطاقم التربوي و تركيزهم الكامل على تحسين خدمة التعليم .

النتائج:

وبعد الانتهاء من دراستنا خلصنا إلى مجموعة من النتائج نلخصها في النقاط التالية:

1-أدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل عمل الإدارة العمومية بشكل كبير و إختصار الجهد و الوقت ؛أي تسهيل عمل الأساتذة و تركيزهم على الجانب التعليمي أكثر من جانب تصحيح و حجز النقاط التقليدي ؛و كذلك نقص الضغط على الإداريين ؛

2-يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق الشفافية و المصداقية في المعاملات الإدارية من خلال المعالجة الآنية و الآلية للمهام ؛

3-تتفوت قدرات كل موظف في الإدارة لفهم وإستعاب كيفية تسيير هذه التكنولوجيا فمن خلال الدراسة الميدانية إستنتجنا أن الجانب النظري لهذه تكنولوجيا مجهول لدى البعض ،أي عمل الموظف روتيني و متعود على الآلة و أي تغيير في بيانات أو البرامج كالأرضية الرقمية مثلاً ، يعجز الموظف على إستعابها إلا أن يشرح له المهندس المختص عن كيفية التعامل مع بيانات و إدخالها إلى هذا النظام ؛

4-نقص الأخطاء أو معالجتها بشكل فوري و تلقائياً ، دون الحاجة إلى إعادة العمل من جديد ؛إلا أن هناك بعض الحالات يستوجب على البرنامج معالجة الأخطاء و تأكيد أو إثباتها يدويا .

5-توصلنا خلال دراستنا الميدانية في المؤسسة التعليمية أن الأرضية الرقمية هي برنامج جيد لإستعاب جميع الجوانب في ما يخص القطاع التعليمي في الجزائر ؛إلا أن البعض يرى أنها صعبة و خاصة في مجال شبكات المعلوماتية و ضعف تدفق الأنترنت في الجزائر بشكل خاص

6-تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير في تحسين الخدمات العمومية و لا تستطيع الدولة الإستغناء عنها فهي تعتبر وسيلة لعصرنة الإدارة العامة .

إختبار الفرضيات:

وكما رأينا فإن النتائج التي خلصت لها الدراسة جاءت مؤكدة لصحة بعض الفرضيات ونافية لفرضيات أخرى.

- فيما يرتبط بالفرضية الأولى و التي مفادها"أن تكنولوجيا المعلومات دور فعال في ترشيد القرارات و سرعة معالجة البيانات"هذه الفرضية صحيحة،لقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى ترشيد القرارات من خلال المعالجة الآلية للمعلومات وهذا يؤدي إلى مصداقيتها و صحتها مما يسهل على متخد القرار العمل،وكذلك تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى سرعة معالجة البيانات من خلال الأجهزة الحديثة و سرعتها في المعالجة و تقديم المعلومات لمن يطلبها؛
- أما فيما يرتبط بالفرضية الثانية و التي مفادها"ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى عرقلة تنفيذ عمل الادارة العمومية و بالتالي عدم تحسين وترقية خدماتها" هذه الفرضية خاطئة، فقد جعل استخدام تكنولوجيا المعلومات الحصول على المعلومة في منتهى السهولة من خلال شبكات المعلومات ووسائل الإتصال الحديثة من التواصل بين الإدارة و المواطن و هذا ما سهل العمل على الإدارة من جهة و تقليل التكاليف من جهة أخرى و تحقيق متطلباته بجودة عالية .
- أما الفرضية الثالثة و التي مفادها "يساهم إستخدام الرقمنة في الإدارة العمومية إلى تحسين جودة الخدمة العمومية " هذه الفرضية صحيحة من خلال المزايا التي توفرها الرقمنة للإدارة العمومية و ذلك من خلال رقمنة البيانات و تخزينها إلكترونياً .

التوصيات:

- ضرورة تسخير العامل البشري و تأهيله و توفير الكفاءات لإستخدام تكنولوجيا المعلومات ؛ و ذلك لمواكبات التطورات العلمية الكبيرة ،
- إعداد مذكرات و مواضيع تصب في صالح إستخدام التكونولوجيا المعلومات و الرقمنة؛
- التركيز على الجانب الإيجابي أكثر من السلبي في إستعمال هذه التكنولوجيات
- توعية المواطنين بأهمية الجانب التكنولوجي الرقمي في الحياة اليومية للفرد و تفعيل دورها كأداة أساسية في ظل العولمة ؛
- إستعمال تكنولوجيا المعلومات من طرف المؤسسات العمومية كأداة لتحسين الخدمة العمومية بشكل خاص فهذا يرفع من مستوى الحكومات في إرضاء المواطن ؛
- إستعمال تكنولوجيا المعلومات في جميع القطاعات جميعا دون إستثناء ، و ليس إقتصارها على بعض القطاعات كالتعليم و القضاء في الجزائر
- وضع إستراتيجيات جديدة في ما يخص إستخدام هذه التكنولوجيا ووضع آفاق مستقبلية لها .

آفـــاق البحث:

يمكن إقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بالموضوع كما يلي :

- تكنولوجيا المعلومات كأداة رقابية فعالة ؛
- تأثير إستخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر،
- تأثير إستخدام الرقمنة في التعليم عن بعد في الجزائر
- إستعمال تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة التكوين عن بعد .
- عصرنة الإدارة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية .
- تأثير إستخدام تكنولوجية المعلومات على ترشيد النفقات العمومية .
- الدفع الإلكتروني و أثره على زيادة الإيرادات في الدولة

قـائمة المـراجـع

أولا: باللغة العربية

❖ الكتب:

1- إبراهيم الجزراوي،عامر الجنابي،أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، ،دار اليزراوي العلمية للنشر و التوزيع،الأردن، بدون طبعة،2009.

2- إبراهيم الخلوف الملكاوي،إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،الأردن،2006.

3- أحمد المعاني و آخرون ،قضايا إدارية معاصرة ،دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ،الأردن ، 2016.

4- أسامة كامل، عبد الغنى حامد، مقدمة في الإدارة، مؤسسة لورد العالمية للشئون الجامعية،لبحرين، 2006.

5- إيمان فاضل السامرئي ،هيثم مُحَمَّد الزعمي ،نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2004.

6- أيمن عودة المعالي، الإدارة العامة الحديثة، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن،الطبعة الثانية، 2012.

7- بشير عباس العلاق ،تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال (مدخل تسويقي) ،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن ،بدون طبعة .

8- ثابت عبد الرحمن إدريس،المدخل الحديث في الإدارة العامة،الدار الجامعية طبع نشر وتوزيع،الإسكندرية،2002، 2003.

9- جعفر صادق الحسني ، سرحان سليمان داود ،تكنولوجيا شبكات الحاسوب ، دار وائل للنشر جامعة البلقاء التطبيقية ، عمان ، الطبعة الثانية ، 2006.

10- حسين مُحَمَّد الحسن، الإدارة الالكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن،طبعة أولى، 2011.

11- حمزة ضاحى الحمادة ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات المرفقية ،دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، 2016.

12- داود عبد الرزاق الباز ، الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و اعمال موظفيه ،مجلس النشر العلمي،الطبعة الأولى ،الكويت ،2004

13- ربحي مصطفى عدنان،إيمان فاضل السامرائي،تسويق المعلومات،دار صفاء للنشر و التوزيع،عمان،الطبعة الثانية، 2006.

14- رعد حسن الصرن ،عولمة جودة الخدمة المصرفية، ،مؤسسة الوراق للنشر،دار التواصل العربي للطباعة و النشر و التوزيع،عمان،الأردن، 2008.

15- السيد عبد المقصود ديان و أخرون،أساسيات نظم المعلومات المحاسبية،بدون دار نشر،الاسكندرية،2005.

16- سعد غالب ياسين،تحليل و تصميم نظم المعلومات،دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان الأردن،الطبعة الأولى، 2005،

17- صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، ،دار المطبوعات الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية بدون طبعة ،2008.

18- صلاح مُحَمَّد عبد الحميد ، ثورة المعلومات ، هبة النيل العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، الطبعةالأولى، 2009.

19- طارق طه ، نظم دعم القرار في بيئة العولمة و الأنترنت ، دار الكتب للنشر ، جامعة الإسكندرية مصر ، 2006.

20- طارق المجذوب،الإدارة العامة العملية الإدارية و الوظيفة العامة والإصلاح الإداري،منشورات الحلبي الحقوقية،بيروت 2003.

21- عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ،نظم المعلومات الإدارية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الأردن ،الطبعة الأولى ،2005.

22- عبد الرحمن توفيق ،الإدارة الإلكترونية و تحديات المستقبل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) ،الطبعة الثانية،القاهرة ،2005

23- عبد العزيز صالح بن حبتور،أصول و مبادئ الإدارة العامة،الدار العلمية للنشر و التوزيع ودار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن،2000.

24- عبد القادر براينيس،تسويق الخدمات و الخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية للنشر،الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2014

25- عدنان عود الشوابكة،دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية،دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان،الأردن،بدون طبعة،2011.

26- عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة ، 2008.

27- عطا الله أحمد سويلم الحسبان ،الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ،دار الراية للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن ،الطبعة الأولى ،2009.

28- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين ، دار الغرب الإسلامي ، الطبعة الأولى ، بيروت ،2006.

29- محسن مخامرة و آخرون، ،أثر إدارة المعرفة في أداء المنظمات بحوث محكمة منتقاة،منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية،،القاهرة، مصر، 2014.

30- مُحَمَّد ابراهيم مُحَمَّد بدر،تقنية نظم المعلومات،دار الفكر ناشرون و موزعون،عمان،الأردن،الطبعة الأولى، 2012.

31- مُحَمَّد الصيرفي،إدارة تكنولوجيا المعلومات ،دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع،الإسكندرية ،الطبعة الأولى، 2009.

32- مُحَمَّد حافظ حجازي،دعم القرارات في المنظمات،دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر الإسكندرية،الطبعة الأولى، 2006.

33- مُحَمَّد سعيد عبد الفتاح،مُحَمَّد فريد الصحن،الإدارة العامة المبادئ و التطبيق،الدار الجامعية للنشر و التوزيع،2003.

34- مُحَمَّد شوقي بشادي،الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات،دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت لبنان،بدون طبعة،1982.

35- مُحَمَّد مرسي،التقنيات الحديثة للمعلومات،دار الجامعة الجديدة للنشر،الاسكندرية،بدون طبعة،2005.

36- مُحَمَّد نصر مهنا،في تنظير الإدارة العامة،مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية،2005.

37- محمود القدوة ، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى ، الأردن ، عمان ، 2010.

38- مزهر شعبان العاني،شوقي ناجي جواد،الإدارة الالكترونية،دار الثقافة للنشر ولتوزيع، الأردن،2014

39- مصطفى محمود أبو بكر،الإدارة العامة رؤية استرتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلف والفساد، الدار الجامعية،الإسكندرية،2005.

40- موفق حديد مُحَمَّد،الإدارة العامة هيكلة الأجهزة وصنع السياسات وتنفيذ البرامج الحكومية،دار الشروق للنشر و التوزيع،الأردن،2000.

41- نعيم ابراهيم الظاهر ،الطريق نحو "رؤية متكاملة" الحكومة الإلكترونية ،عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، الاردن ، الطبعة الأولى ،2014.

❖المجلات و التقارير.

42- دليل تعريف الخدمات و توثيق إجراءاتها ، جميع حقوق الملكية الفكرية محفوظة للأمانة العامة للمجلس التنفيذي –إمارة أبوظبي بموجب التشريعات دولة الإمارات العربية المتحدة ، الإصدار الثاني ،2016

43- غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية ،2013.

❖ الأطروحات و الرسائل الجامعية.

43– أحمد عبد الله الرشدي ،إستخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية ، أطروحة دكتوراه،جامعة الجزائر 2009/2008.

44– عطية العربي،دور الحكومة الالكترونية في تحسن أداء الخدمة العمومية في الجزائر،أطروحة دكتوراه،جامعة مُحَّد خيضر،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير،2009، 2010.

45– بشير كاوجة ،دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الإتصال الدخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية(دراسة حالة مستشفى مُحَّد بوضياف ورقلة ، مذكرة مقدمة لإستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم تسيير ،كلية علوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،2013/2012.

46– جميلة سالم عطية ،الثورة المعلوماتية و إشكالية بناء و تداول الخطاب اللغوي و البصري (دراسة تحليلية سيميولوجية على عينة من الخطابات اللغوية والبصرية في مواقع شبكات التواصل الإجتماعي الفيسبوك نموذجا)،مذكرة ماجستير ،جامعة الجزائر ،2014/2013.

47– حسيين العلمي ،دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة مقارنة بين ماليزيا ،تونس و الجزائر) ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه ،جامعة فرحات عباس، سطيف ،2012 /2013

48– حورية بولعويدات ،إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز ،فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG –قسنطينة– مذكرة ماجستير ،جامعة منتوري قسنطينة ، 2008/2007.

49– سالم باشيوة ،الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية ، بن يوسف بن خدة ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، علم المكتبات و التوثيق ،2008/2007.

50- سفيان بوفروعة ، نظام المعلومات المحاسبي و دوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية دارسة حالة مجمع ايناجوك فرع الطاهير،رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة منتوري قسنطينة،2011،2012

51- صليحة خراشية ،عقريش مروة ،تكنولوجيا المعلومات و دورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية : بمكتبات جامعة قالمة نموذجا ،مذكرة ماستر ،تخصص علم مكتبات ، جامعة 8 ماي 1945، قالمة ، 2017/2016.

52- عزيزة عبد الرحمن العتيبي ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الأسترالية)، Arab British Academy for Higher Education ، 2010.

53- فاطمة طويهري ،اثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت)، مذكرة ماجستير ،جامعة وهران 2، 2014-2015.

54- فليسي ليندة ، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز (دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير) ، جامعة أمحمد بوقرة "بومرداس"،2012/2011.

55- لرقط علي ،إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي بالجزائر – المبررات و المتطلبات الأساسية-،مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة الحاج لخضر – باتنة_ ،2009/2008.

56- مجدي عريف ،نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية،رسالة ماجستير،كلية الاقتصاد،جامعة تشرين، 2008.

❖الملتقيات والمؤتمرات.

57- بدر إسماعيل محمد مخلف ، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إحصاءات العمل ،الدورة القطرية الإحصائية حول "تطوير إحصاءات العمل"، (صنعاء _الجمهورية اليمنية 28-30 نوفمبر / تشرين الثاني 2010)، منظمة العمل العربية.

58- مدونة خاصة بتخصص علم المكتبات و المعلومات ، شبكات المعلومات ، تاريخ الإطلاع 2018/03/16.

❖مواقع الأنترنت.

59- غزال عادل ،شبكات المعلومات ، مدونة خاصة بتخصص علم المكتبات و المعلومات ، تاريخ الإطلاع 2018/03/17 ،على الساعة 18:58
http://adelgezzal.blogspot.com/2012/07/blog-post.html

60- الرقمنة و حماية التراث الرقمي ، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي ، القاهرة ، 2016،www.hrdoegypt.org

61- مُحَمَّد مروان ،بحث عن شبكات المعلومات ، موضوع أكبر موقع عربي بالعالم ،تاريخ الإطلاع 2018/03/18 ، على الساعة 20:29، http://mawdoo3.com

62- الموقع الالكتروني-http://www.staralgeria.net/t10992 topic#ixzz5CmhcqEHk23/10/2016 - 14:35 تاريخ الاطلاع 22 أفريل 2018.

63- الموقع الالكتروني http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp-content/uploads/2016/12/CT%C3%A9lch_Et_Lanalyse_Contemporaine_de_ladministration_Publique تاريخ الإطلاع 2018/02/03.

❖قوانين و مراسيم :

64- القرار الوزاري المشترك المتضمن تنظيم مصالح مديريات التربية و مكاتبها على مستوى الولايات و مفتشية أكاديمية ولاية الجزائر والمؤرخ في 2002/06/02، الجريدة الرسمية ، العدد رقم 5، الصادر بتاريخ 2002/07/21،

ثانيا:باللغة الإنجليزية.

65-Ross seamus changing trains at wigan :Digital Preservation and the Future of scholarship(london :British library national preservation office (November 2000)الطبعة 41ص

الفصل الأول:

عموميات حول

تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثاني:

عصرنة الخدمة العمومية

الفصل الثالث:

استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثرها على تحسين جودة الخدمة العمومية(دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية)

مـــقـــدمة

خـــــــاتمة

قـــــائمة المراجع

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية



مرحبا بكم في الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية

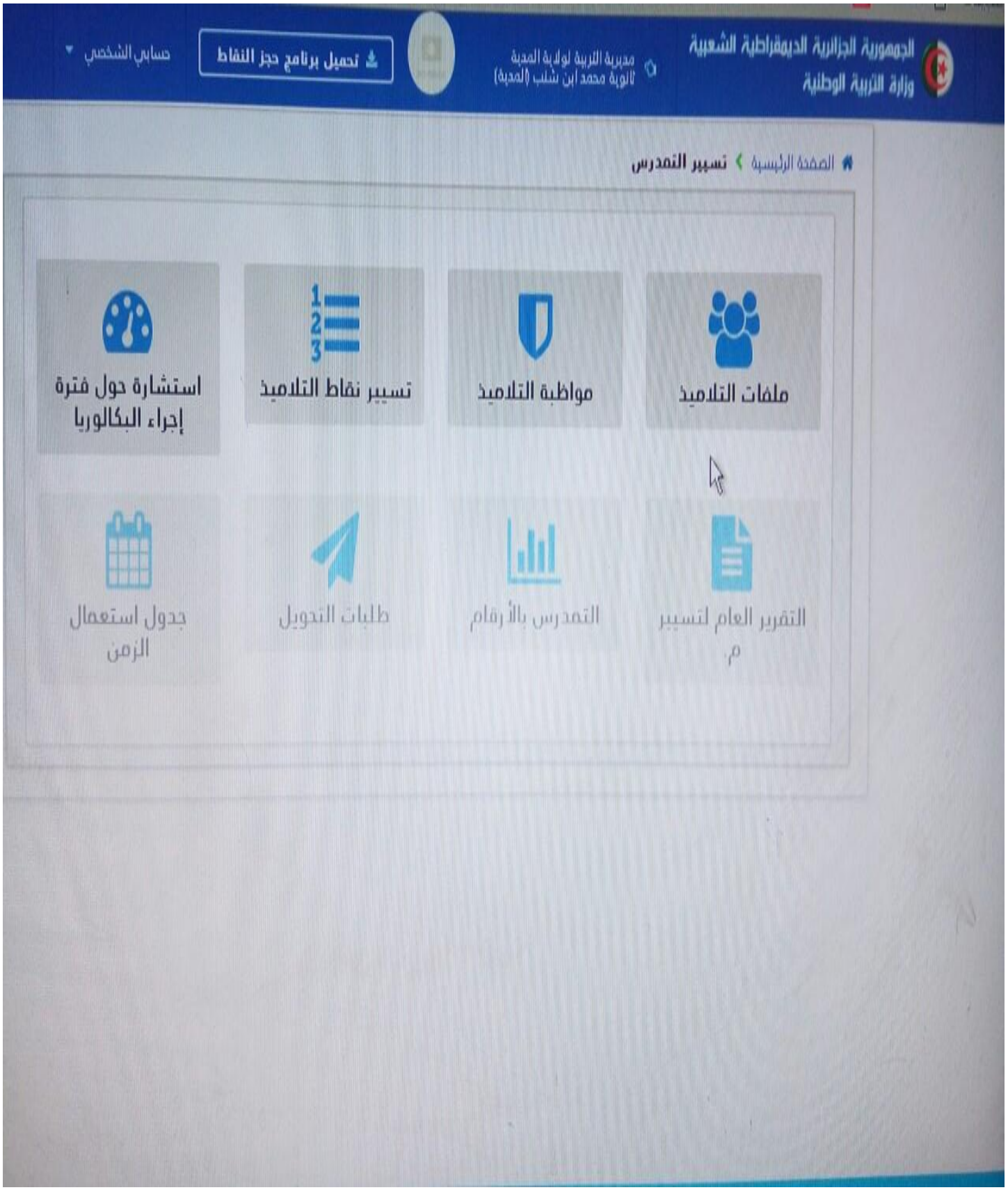
اختار المديرية

benchened2015

••••••••••

تسجيل الدخول


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية
مديرية التربية لولاية المدية بلدية المدية
ثانوية محمد ابن شنب
تسجيل خروج
الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية - فضاء المؤسسة -
جديد
فضاء الأولياء
اولياء التلاميذ
التسجيل عن بعد
التكوين عن بعد
الهياكل
متابعة الهياكل
السكنات الوظيفية
الاستغناء الشامل
المستخدمين
الترقيات
التأهيل
التوظيف
المدرس
نقاط التلاميذ
المواظبة
المراسلة المدرسية


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية
مديرية التربية لولاية المدية
ثانوية محمد ابن شلب (المدية)
تحميل برنامج حجز النقاط
حسابي الشخصي
الصفحة الرئيسية
تسيير التمدرس
ملفات التلاميذ
مواظبة التلاميذ
تسيير نقاط التلاميذ
استشارة حول فترة إجراء البكالوريا
التقرير العام لتسيير م
التمدرس بالأرقام
طلبات التحويل
جدول استعمال الزمن


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية
مديرية التربية لولاية المدية
ثانوية محمد ابن شنب (المدية)
تحميل برنامج حجز النقاط
حسابي الشخصي
الصفحة الرئيسية
تسيير المستخدمين
ملفات
حسابات الأساتذة
محاضر
الغيابات
منحة المردودية
الانتماء النقابي
التأهيل
الامتحانات المهنية
الخروج من الولاية

تفعيل حسابات الأولياء